

IN

FOR

ME

DE

RSE

**BancoSol**

Gestión

2021



## Contenido de Documento

|  |           |
|--|-----------|
| Mensaje del Presidente del Directorio .....  | 5         |
| Mensaje del Gerente General .....  | 17        |
| <b>CAPÍTULO I – BANCOSOL .....</b>   | <b>24</b> |
| <b>1.1. LA HISTORIA DE BANCOSOL .....</b>  | <b>25</b> |
| <b>1.2. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL .....</b>  | <b>26</b> |
| <b>1.3. PRESENCIA EN EL MERCADO .....</b>  | <b>27</b> |
| <b>1.4. GOBIERNO CORPORATIVO .....</b>   | <b>28</b> |
| <b>1.5. TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN .....</b>  | <b>35</b> |
| <b>1.6. PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....</b>                     | <b>41</b> |
| <b>2. CAPÍTULO II – GESTIÓN INTEGRAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....</b> | <b>44</b> |
| <b>2.1. GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....</b>                      | <b>44</b> |
| <b>2.2. CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE RSE .....</b>                                 | <b>49</b> |
| <b>2.3. ESTRUCTURA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....</b>                   | <b>49</b> |
| <b>2.4. CALIFICACIÓN DE RSE .....</b>  | <b>51</b> |
| <b>2.5. BALANCE SOCIAL .....</b>   | <b>55</b> |
| <b>2.6. GRUPOS DE INTERÉS .....</b>  | <b>55</b> |
| <b>2.7. PACTO GLOBAL .....</b>   | <b>56</b> |
| <b>2.8. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE .....</b>                                 | <b>57</b> |
| <b>3. CAPÍTULO III – DESEMPEÑO SOCIAL .....</b>                                      | <b>62</b> |
| <b>3.1. NUESTROS CLIENTES .....</b>  | <b>62</b> |
| 3.1.1. <i>COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES .....</i>                                 | <i>62</i> |
| 3.1.2. <i>ENFOQUE DE GESTIÓN Y COMPONENTES .....</i>                                 | <i>62</i> |
| 3.1.3. <i>BANCOSOL EN TODA BOLIVIA .....</i>   | <i>63</i> |
| 3.1.4. <i>CERTIFICACIÓN DE PROTECCIÓN AL CLIENTE BANCOSOL .....</i>                  | <i>65</i> |
| 3.1.5. <i>CAPACITARSE .....</i>  | <i>65</i> |
| <b>3.2. NUESTROS COLABORADORES .....</b>   | <b>66</b> |
| 3.2.1. <i>PROGRAMA DE BENEFICIOS .....</i>   | <i>66</i> |
| 3.2.2. <i>BANCOSOL TE CUIDA - SALUD .....</i>  | <i>68</i> |
| 3.2.3. <i>NUESTRO TALENTO HUMANO .....</i>   | <i>69</i> |
| 3.2.4. <i>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES .....</i>                           | <i>70</i> |
| 3.2.5. <i>CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE LOS COLABORADORES .....</i>                   | <i>71</i> |

|             |  |            |
|-------------|--|------------|
| 3.2.6.      | ACCIONES DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO .....                   | 73         |
| 3.2.7.      | RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL .....                | 73         |
| 3.2.8.      | TALLERES DE CULTURA Y VALORES .....                        | 74         |
| 3.2.9.      | EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....                               | 74         |
| 3.2.10.     | REMUNERACIÓN .....   | 75         |
| <b>3.3.</b> | <b>NUESTROS PROVEEDORES .....</b>                          | <b>75</b>  |
| <b>3.4.</b> | <b>NUESTRA COMUNIDAD .....</b>                             | <b>75</b>  |
| 3.4.1.      | EDUCACIÓN FINANCIERA .....                                 | 76         |
| 3.4.2.      | ESCUELAS DE CAPITAL SOCIAL.....                            | 78         |
| 3.4.3.      | ACCIÓN SOL .....   | 81         |
| 3.4.4.      | ALIANZAS ESTRATÉGICAS PARA APOYO A LA COMUNIDAD.....       | 81         |
| 3.4.5.      | ESPACIO CULTURAL MIC BANCOSOL .....                        | 82         |
| <b>3.5.</b> | <b>COMPROMISOS VOLUNTARIOS .....</b>                       | <b>82</b>  |
| <b>4.</b>   | <b>CAPITULO IV – DESEMPEÑO ECONÓMICO.....</b>              | <b>85</b>  |
| 4.1.        | CARTERA DE CRÉDITOS.....                                   | 85         |
| 4.2.        | MEJORA CONTINUA DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA BANCOSOL ..... | 86         |
| 4.3.        | ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA CREDITICIA.....               | 86         |
| 4.4.        | DESEMPEÑO DEL PORTAFOLIO POR PRODUCTO .....                | 87         |
| 4.5.        | PARTICIPACIÓN DE MERCADO .....                             | 89         |
| 4.6.        | DEPÓSITOS DEL PÚBLICO.....                                 | 90         |
| 4.7.        | FONDEO .....   | 90         |
| 4.8.        | CONTRATACIÓN DE DEUDA A TRAVÉS DEL MERCADO DE VALORES..... | 91         |
| 4.9.        | SOLVENCIA .....  | 93         |
| 4.10.       | COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL (CAP) .....          | 94         |
| 4.11.       | COMPORTAMIENTO DE LA MORA .....                            | 95         |
| 4.12.       | EFICIENCIA.....  | 96         |
| 4.13.       | OBLIGACIONES.....  | 97         |
| 4.14.       | CALIFICACIÓN DE RIESGO .....                               | 97         |
| 4.15.       | COMPORTAMIENTO DE BANCOSOL.....                            | 98         |
| <b>5.</b>   | <b>CAPÍTULO V – DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTAL.....</b>         | <b>100</b> |
| 5.1.        | POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE .....                           | 100        |
|             | CONCLUSIONES.....  | 103        |



**MENSAJE**  
del **Presidente** del  
**DIRECTORIO**

## Mensaje del Presidente del Directorio

Los últimos dos años fueron indudablemente muy complejos y desafiantes para el mundo y para los países de medianos y de bajos ingresos en particular, marcados por una pandemia histórica. La ruptura en la cadena de suministros por el cierre de las fronteras, las medidas de distanciamiento social, y el consecuente desplome del consumo han generado en la región una contracción económica solamente comparable con la ocasionada por la Gran Depresión de 1929.

Aunque es difícil predecir cuál será el verdadero impacto a mediano y largo plazo, está claro que nuestra región deberá desarrollar soluciones rápidas e innovadoras para superar los efectos que esta pandemia ha ocasionado a nivel social, sanitario y económico. En este sentido, hoy más que nunca, debemos continuar con nuestra misión de seguir brindando la oportunidad de tener un mejor futuro a los sectores de menores ingresos, a través de servicios financieros integrales de calidad, apoyados en un equipo humano altamente comprometido.

A nivel global, el Fondo Monetario Internacional (FMI) proyecta, para el 2022, un crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) mundial de alrededor del 4.4%. Para el caso de Bolivia, el FMI ha estimado que el crecimiento de la economía en la gestión 2021 fue de alrededor del 5,0% y prevé que la economía nacional crezca en 4.0% en el 2022, por encima del promedio regional estimado alrededor del 2.3%.

Por otra parte, Bolivia está implementando un plan estratégico de lucha contra el COVID-19 con tres pilares para contener los efectos negativos de la pandemia y así permitir una mayor dinamización de la economía, los cuales son: diagnóstico temprano y masivo, inmunización a toda la población y coordinación de acciones con los gobiernos locales.

Los niveles de recuperación y crecimiento estimados para Bolivia se deben principalmente a la implementación de una serie de políticas públicas enfocadas a la reactivación de la economía tanto por el lado de la demanda como de la oferta. Por el lado de la demanda, se destaca el restablecimiento de la inversión pública, devolución de aportes de AFPs a la

población que lo solicitó, incremento al Presupuesto General del Estado, bonos y el reintegro al impuesto al Valor Agregado, entre otras políticas. Por el lado de la oferta, se destaca el fortalecimiento y reactivación de empresas públicas y proyectos de inversión, el refinanciamiento y/o reprogramación de créditos, entre otros.

### **Sistema bancario**

Durante las gestiones 2020 y 2021 y en respuesta a la crisis sanitaria, se promulgaron una serie de leyes, decretos y circulares que resultaron en la flexibilización para el tratamiento de la cartera de créditos de los bancos como el diferimiento de créditos donde, al 31 de diciembre de 2020, en el Sistema Bancario se tenían alrededor de USD 3,543 millones diferidos entre capital e intereses, comparados con los USD 2,403 millones al 31 de diciembre de 2021. El diferimiento de cuotas afecta el flujo periódico de liquidez con el que cuentan las entidades financieras para cumplir con sus obligaciones, las cuales incluyen los pagos de intereses por las captaciones del público y los gastos administrativos, entre las principales. Adicionalmente, al tener menor flujo de liquidez se tiene una menor cantidad de fondos para volver a prestar a otras personas que necesiten financiamiento, lo cual definitivamente repercute en un menor ritmo de crecimiento de la cartera y la ralentización del ciclo de intermediación financiera. Por otro lado, el diferimiento de créditos también puede afectar la moral de pago de los prestatarios y la confianza de los ahorristas.

En términos de colocaciones, en la gestión 2021 la cartera de la Banca Comercial, junto con la del sistema regulado de las Microfinanzas, creció en USD 1,021 millones, reflejando una tasa de crecimiento del 4.0% comparado con el 4.2% registrado en el 2020. De este crecimiento, USD 441 millones corresponden al sistema regulado de las Microfinanzas con una tasa de crecimiento del 7.5% en el 2021 comparado con un 1.7% en el 2020.

Por otra parte, los niveles de mora mayor a 30 días en la Banca Comercial fueron de 1.9% y en las Microfinanzas reguladas de 1.1%. Esta calidad en la cartera se refleja también en términos de calificación, ya que el 96.2% de los créditos otorgados por la Banca Comercial riesgo "A". Es importante mencionar que aún existe incertidumbre respecto del

comportamiento e impacto final en la cartera producto de la paralización económica provocada por la pandemia COVID-19 y los diferimientos de cartera, donde existe la probabilidad de un potencial deterioro a raíz del importante volumen de la cartera que ha sido diferida.

Los resultados del sistema bancario en la gestión 2021, en términos de rentabilidad sobre patrimonio de la Banca Comercial, fueron del 8.1%, y la del sistema de Microfinanzas del 10.4%. Este indicador para el sistema bancario en su conjunto pasó del 4.8% en el 2020 al 8.2% en el 2021.

En cuanto a la atención de prestatarios, en la gestión 2021, el sistema bancario registró una tasa de crecimiento de 5.5%, frente al -0.2% de decrecimiento registrado el 2020. El sistema de Microfinanzas creció en 7.4% en el 2021 frente a un decrecimiento del -0.7% en el 2020.

Adicionalmente, se evidencia que en el 2021 los clientes de crédito atendidos por la industria de Microfinanzas fueron 742 mil, frente a los 591 mil de la Banca Comercial, comparado con los 691 mil y 580 mil registrados en la gestión 2020, respectivamente.

Durante la gestión 2021 los depósitos del público de la Banca Comercial, junto con los del sistema regulado de las Microfinanzas, crecieron en USD. 1,877 millones, presentando una tasa de crecimiento del 7.0%, comparado con el 10.4% registrado en el 2020. De este crecimiento, USD. 629 millones corresponden al sistema regulado de las Microfinanzas con una tasa de crecimiento del 13.0% en el 2021 comparado con un 7.3% en el 2020.

Es así como, a través de la lectura de los indicadores claves de las operaciones del sistema bancario, en el 2021 vemos que continuaron algunos cambios de tendencia importantes, que iniciaron el 21 de agosto de 2013 con el nuevo entorno regulatorio establecido en la Ley de Servicios Financieros y que siguieron en la actual coyuntura generada a raíz de la pandemia COVID-19. Se interpretan estos cambios de tendencia, especialmente en el sistema de Microfinanzas, como resultado del ajuste al interior de las instituciones, orientados principalmente a colocar préstamos al sector productivo y vivienda social en condiciones que se consideran más que desafiantes.

## **BancoSol S.A.**

Atendiendo la situación actual, durante la gestión 2021 BancoSol implementó diferentes medidas de impacto, entre las principales podemos mencionar las siguientes:

Medidas adoptadas ante la pandemia

Apoyo y seguimiento al estado de nuestros clientes

- Entendiendo las condiciones sanitarias y económicas, el banco ha mantenido una permanente comunicación integral, asertiva y empática, con cada uno de sus clientes para conocer su situación actual a lo largo de esta crisis sanitaria.

### **Sanidad**

- Los funcionarios recibieron insumos sanitarios en su labor cotidiana, para prevenir y mitigar la ocurrencia de contagios: trajes de bioseguridad, máscaras faciales, barbijos, lentes y permanentes recomendaciones de distanciamiento social.
- Se realizaron cronogramas de asistencia física, garantizando el distanciamiento social.
- El personal recibió capacitaciones y materiales de información, para prevenir contagios, tales como: señalización ética, rollers, volantes y videos, entre otros.

### **Laboral**

- Se habilitaron funcionalidades de teletrabajo con el objetivo principal de mantener a la mayor capacidad posible las actividades y trabajar con orientación al logro de objetivos de cada área.
- Se brindó apoyo moral y psicológico a los funcionarios y familias afectadas.
- Se habilitaron canales de consultas sobre procedimientos con el seguro Bancario.
- En la medida que las condiciones permitieron, el retorno a las actividades y la habilitación de diferentes puntos de atención, se desarrollaron de manera escalonada.

## **Educación Financiera Digital a Clientes y Usuarios**

- A través de nuestro Programa “CapacitaRSE” se logró fortalecer, en nuestros clientes, el conocimiento del comercio electrónico, desarrollar habilidades en el manejo de redes sociales y transformación digital, entre otros. A diciembre del 2021 el programa benefició a más de 2.000 microempresarios y emprendedores.
- Se promovieron y ejecutaron diferentes webinars, para hablar de temas financieros como: “Diferimiento de créditos”, “Optimiza tus ahorros”, “Conoce nuestros canales digitales”, “Guía para incrementar mis ganancias”, “Tu negocio On Line”, entre otros.
- Asimismo, todo el personal del banco fue capacitado para conocer a detalle las funciones y los beneficios de las plataformas Digitales SOLNET y APPSOL

## **Comunicaciones**

- El Call Center estuvo a disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana, actualizando constantemente mensajes sobre horarios y agencias habilitadas para la atención a nuestros clientes.
- Los operadores FONOSOL, también apoyaron en la atención de:
  - Llamadas telefónicas
  - Chat BancoSol
  - Consultas y comentarios realizados por clientes y usuarios en redes sociales
- Se desarrollaron acciones de comunicación en Redes Sociales que permitieron que el banco interactúe constantemente con los clientes y usuarios sobre sus dudas y comentarios.

## **Canales, Servicios y Créditos**

- Los canales y servicios del banco se potenciaron con una serie de beneficios y facilidades transaccionales que ofrecen a nuestros clientes.
- Se promovió el uso de Cajeros Automáticos, APPSol y SOLNET

- Se habilitó la opción de realizar compras por internet
- Se potenciaron los pagos QR BancoSol como una opción de compra y pagos digitales.
- Se desarrollaron nuevos procesos de evaluación y otorgación de créditos acordes a la normativa de la emergencia sanitaria.

## Resultados financieros

Los resultados obtenidos en la gestión 2021 confirman que el banco ha mantenido su fortaleza financiera en términos de Rentabilidad, Solvencia y Liquidez:

- En términos de Rentabilidad, el banco alcanzó un Retorno sobre Activos (ROA) del 1,55% y un Retorno sobre Patrimonio (ROE) del 14,63%, no solo por encima de los promedios del Sistema, 0,55% y 8,25% respectivamente, sino que son los indicadores más altos de todos los bancos.
- En términos de Solvencia, con un CAP de 13,4% el banco mantiene ese indicador no solo por encima del promedio del Sistema el cual alcanza el 12,0%, sino que es el indicador más alto de todos los bancos. Por otro lado, ha logrado mantener su índice de mora por debajo de los promedios del Sistema y cuenta con una cobertura de provisiones totales sobre la cartera en mora de más del 759,1%, comparado con el 300,3% del sistema.
- En términos de Liquidez, nuestros activos líquidos cubren el 76.2% de las obligaciones a la vista y cajas de ahorro, el cual está por encima del promedio del sistema que se encuentra alrededor del 67.4%

En cuanto a las principales cifras financieras, al cierre de la gestión 2021, los activos del Banco superaron los USD 2.528 millones, con un crecimiento de más del 9% con relación a la gestión 2020.

De igual manera que las entidades de Microfinanzas del país, en BancoSol continúan algunos cambios de tendencia importantes en sus indicadores claves:

Al término de la gestión las colocaciones en BancoSol fueron alrededor de 268 millones de \$us en cuotas de capital e intereses diferidos, comparados con los \$us 496 millones al 31 de diciembre de 2020. Durante la gestión se desembolsaron USD 1,477.0 millones con un efecto neto en el crecimiento de la cartera de créditos de USD 136.9 millones, es decir un 7.7% de crecimiento en el 2021 con relación al 3.8% de crecimiento mostrado en el 2020, donde se desembolsaron USD 505.2 millones. Este crecimiento totalizó una Cartera de USD 1,918.0 millones. Asimismo, se mantuvo una calidad de cartera excepcional, con un índice de mora mayor a 30 días del 0.68%; dicho índice fue el más bajo del sistema de Microfinanzas tal como también ha sido por 10 años consecutivos. La cartera en mora está cubierta por las provisiones constituidas en 759.1%. Como se mencionó anteriormente, existe incertidumbre respecto al impacto final producto de la paralización de actividades económicas y los diferimientos realizados por normativa, por esta razón y de manera prudencial, el banco ha mantenido las provisiones con relación al total de la cartera por encima del 5% al cierre de la gestión 2021.

De acuerdo con las metas establecidas en la Ley de Servicios Financieros y decretos posteriores, al cierre de la gestión 2021, BancoSol mantiene el 61.3% en la Cartera Controlada (Sector Productivo y Vivienda de Interés Social).

Al cierre de la gestión 2021, BancoSol suma un total de 296,372 prestatarios con lo cual tiene la mayor participación de mercado (21.1%) y un crédito promedio de USD 6.472, reflejando de manera muy clara el compromiso de BancoSol hacia las personas menos favorecidas que se encuentra establecida en su Misión.

La participación de mercado de BancoSol a diciembre del 2021, en la cartera de créditos de las Entidades de Microfinanzas, asciende al 30.4% y en números absolutos se encuentra por encima de importantes Bancos Comerciales.

Por otra parte, se debe destacar el monto de nuestros clientes de depósitos, que ascendió a USD 1,553.6 millones, logrando una cobertura de cartera con depósitos del 81%.

Asimismo, los clientes depositantes se incrementaron en 54,045, totalizando 1,139,108 al cierre de la gestión, de los cuales, 1,101,703 son clientes de Cajas de Ahorro y 37,405 de DPFs. Este monto muestra la confianza depositada en BancoSol y en toda la infraestructura puesta a disposición de los clientes como son: Agencias Fijas, Agencias Móviles, Cajeros Automáticos, Puntos Sol Amigo, Sol Amigo Express, Ventanillas, Infosol, AppSol y Solnet donde, en la gestión 2021, se realizaron más de 37 millones de transacciones. Por otro lado, BancoSol terminó la gestión 2021 con 3,069 empleados, distribuidos en todos los departamentos del país.

Durante la gestión 2021, se continuó con el proyecto de Corresponsales No Financieros (Sol Amigo Express) culminando el año con un total de 324 puntos que es y será el instrumento a utilizar para fortalecer la cobertura geográfica del Banco. A través de esta estrategia de acercarse más al cliente, el Banco continuará con su objetivo de inclusión financiera.

Como también se mencionó previamente, en términos de liquidez, al cierre de la gestión 2021 BancoSol mantiene más del 76% en el indicador de activos líquidos sobre depósitos vista y cajas de ahorro.

Con relación al gasto administrativo sobre cartera bruta promedio, éste se redujo del 5.7% en el 2020, al 5.6% en el 2021, indicador que se encuentra por debajo del promedio de las entidades de Microfinanzas del país. Este importante logro en el manejo de la eficiencia administrativa institucional en el 2021 se convierte en uno de los pilares estratégicos del futuro.

Por otra parte, al cierre de la gestión 2021, el Capital Regulatorio de BancoSol, producto de la permanente reinversión de utilidades generadas, asciende a USD 287.7 millones, situado entre los cuatro más grandes del sistema financiero boliviano.

### **Responsabilidad Social Empresarial**

Para BancoSol la inclusión financiera de los sectores menos favorecidos del país es de vital importancia, siendo un principio de la misión institucional. Reflejo de ello es el impacto social logrado a través del área de Responsabilidad Social Empresarial de BancoSol, que busca la

incorporación de estos sectores a prácticas no sólo financieras, sino culturales, deportivas, sociales y de salud.

La gestión 2021 ha sido de muchos retos, siendo uno de los principales llegar con los talleres de nuestras Escuelas de Capital Social a la mayor cantidad posible de niños, niñas y adolescentes a través de plataformas virtuales. A diferencia de los años anteriores, en esta gestión se han impartido ocho talleres: ClaveSol, CopaSol, Robótica, Danza, Pintura e Ilustración, Lectura y Escritura, Diseño 3D y Desarrollo de aplicaciones, beneficiando a más de 1.100 personas.

Consideramos que no puede existir una inclusión financiera sin Educación Financiera para clientes y usuarios, por lo que se capacitó a más de 89.000 personas a través de los siguientes proyectos: Capacitaciones a Clientes y Usuarios, Carpetas de Bienvenida, PonteON, Plataforma Descubre de ASOBAN y Webinars ASOBAN.

En el marco del programa CapacitaRSE, se realizaron capacitaciones virtuales y abiertas dirigidas a los emprendedores y clientes, con el objetivo de potenciar los conocimientos y desarrollar nuevas habilidades en el ámbito digital en los beneficiarios, para que puedan iniciar un nuevo negocio propio o fortalecer el que tienen, se realizaron Capacitaciones Técnicas, entre otros, en temas referidos a Marketing digital, y Habilidades de emprendedores llegando a 2.330 personas capacitadas.

### **Empatía, Compromiso y permanente Innovación**

BancoSol S.A. en fiel apego a su Misión y Visión, tiene como característica fundamental el entendimiento de las actividades de sus clientes y de sus necesidades de servicios financieros, a través de una solidaria y estrecha relación de permanente comunicación, aún en etapas difíciles como la situación sanitaria que continuamos atravesando. Es así que durante la gestión 2021, continuó la permanente búsqueda y generación de medidas que coadyuven a dar soluciones de fondo a las necesidades de sus clientes y usuarios, promoviendo escenarios propicios para su reactivación económica en particular, así como la del país en general, implementando acciones fundamentales para dar respuestas eficientes

a sus clientes, donde miles de ellos han recibido las herramientas necesarias para propiciar la transformación de sus emprendimientos en el contexto de la pandemia.

Hoy más que nunca nuestros valores y nuestro compromiso cotidiano están alineados al objetivo común de impulsar la resiliencia de nuestros clientes y con ella la recuperación del bienestar de todas las bolivianas y todos los bolivianos.

Es así que, a través del Centro de Innovación (CIBSOL), también se desarrollan proyectos destinados a mejorar la vida de las personas a través de la creación de productos y servicios pensados desde la filosofía de la inclusión financiera, la solidaridad, el compromiso y la reciprocidad.

Es importante destacar que el compromiso de los accionistas, bajo el enfoque de desarrollo social y atención al cliente, se mantiene inquebrantable para que BancoSol siga generando oportunidades a las personas menos favorecidas en el país, como lo hizo desde hace 30 años. Los niveles de liquidez y el permanente fortalecimiento patrimonial del Banco ratifican la solidez institucional que permite llegar a cientos de miles de Microempresarios, reafirmando la confianza de los ahorristas y todos nuestros clientes.

Hacia adelante, BancoSol encarará un proceso de transformación digital a través de un modelo híbrido óptimo, el cual será el medio facilitador para la gestión del banco y el motor de todo el accionar para ser un banco más digital y seguir mejorando la calidad de sus servicios orientados a satisfacer las necesidades de sus clientes actuales y de las nuevas generaciones de emprendedores bolivianos brindándoles, sobre todo, una muy buena experiencia como clientes. Esta transición permitirá consolidar las bases hacia una plataforma digital de servicios financieros con nuevos productos 100% digitales, apoyados firmemente en una transformación y fortalecimientos de las habilidades y competencias de sus colaboradores, con adaptabilidad, agilidad, colaboración y cultura de innovación.

Armado de su Plan Estratégico, BancoSol seguirá liderando la industria y los retos que se presenten de la misma manera como lo hizo en el pasado, y seguirá contribuyendo con la democratización de los servicios financieros para las mayorías.

En nombre del Directorio deseo agradecer el respaldo que nos dan nuestros clientes microempresarios, así como también valorar a nuestro equipo humano, desde la Gerencia General hasta la totalidad de nuestros colaboradores en las zonas más alejadas del país, a quienes felicitamos y también agradecemos por los logros alcanzados. Asimismo, resalto el apoyo incondicional de nuestros accionistas para el logro de los objetivos trazados y reconocer a los directores por el compromiso y dedicación demostrado en el tiempo.

Sinceramente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Altschul', enclosed within a large, stylized, hand-drawn loop that resembles a signature flourish or a stylized 'E'.

*Esteban Altschul*  
**Presidente de Directorio**

A large, stylized sun face logo in a light yellow color, featuring a central face with large eyes and a wide, toothy grin, surrounded by radiating lines representing sunbeams. The logo is set against a background of overlapping yellow and light green geometric shapes.

**MENSAJE**  
del **GERENTE GENERAL**

## Mensaje del Gerente General

Estimadas y estimados

Sin duda el 2021 fue un año de múltiples desafíos para nuestro país e indudablemente también para BancoSol. Durante los 12 meses de esa gestión, asumimos retos logrando buenos resultados que facilitan las operaciones de nuestros clientes y consumidores financieros.

Tras la pandemia, nos adaptamos a una nueva realidad marcada por las necesidades de digitalización en las actividades de nuestros clientes y contribuimos con educación financiera y adopción digital para avanzar en la inclusión financiera, así como también procuramos dar servicios ágiles y oportunos, que directa o indirectamente contribuyeron a la reactivación económica de miles de familias bolivianas.

Los resultados que detallamos en esta publicación se alcanzaron gracias al invaluable compromiso de todos quienes formamos parte de esta incomparable Institución, quienes fueron actores claves para brindar una atención oportuna y soluciones a los requerimientos de nuestros clientes que se encuentran a lo largo y ancho del país.

Comenzamos por entender que nuestros servicios van más allá de la oferta financiera, por lo que desarrollamos productos que respondan a las necesidades de nuestros grupos de interés y apoyamos satisfactoriamente a la reactivación económica de sus negocios, con inclusión y educación financiera, junto a un enfoque innovador y digital, que nos permitieron mantener una relación sólida de mutua confianza.

De forma paralela, a nivel interno, en BancoSol nos enfocamos en promover y adoptar buenas prácticas de Gobierno Corporativo, velando por la salud y seguridad de nuestros colaboradores, y apuntamos a posicionarnos como una empresa con real equidad de género.

En ese marco, en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial – RSE de la gestión 2021, destacamos los principales impactos económicos, sociales y ambientales alcanzados en este período.

### **Sostenibilidad y mejora continua de la tecnología crediticia de BancoSol**

Durante la gestión 2021, se puso énfasis en la adaptación de nuestro core bancario, para implementar cambios y mejoras enfocadas en la atención ágil y oportuna en las reprogramaciones y refinanciamientos requeridas por nuestros clientes y que, además, cumplan a cabalidad e integralidad con la normativa establecida. Además, apoyamos a nuestros clientes y usuarios con soluciones para su reactivación económica post diferimiento.

De igual manera, realizamos una permanente revisión, actualización y mejora de la normativa de créditos y de negocios en general del Banco.

Los cambios aplicados se equilibran entre agilidad, oportunidad y calidad en el proceso de evaluación y aprobación de las operaciones crediticias en estado de prórroga, con lo cual brindamos una respuesta oportuna a las necesidades de financiamiento y reinserción financiera de nuestros clientes, coadyuvando a mantener la voluntad de pago por parte de los clientes, aspecto que se ve reflejado en un alto grado de satisfacción y fidelidad de los clientes con los cuales trabaja y a quienes se debe BancoSol.

Las acciones asumidas han sido acompañadas por el trabajo responsable y comprometido nuestros colaboradores, cuyo resultado nos permitió alcanzar los objetivos estratégicos definidos por nuestra Institución, manteniendo la calidad de nuestra cartera.

Enmarcados a nuestra Misión y Visión institucional, nuestro crecimiento se mantiene enfocado en los emprendedores bolivianos, atendiendo y trabajando con el número más alto de clientes de este sector del sistema y, consecuentemente, con la mayor cantidad de cartera con cuotas diferidas al cierre de diciembre 2021, demostrando un alto grado de responsabilidad en la implementación de soluciones que impulsen la acelerada recuperación de las actividades de nuestros clientes, brindándoles la oportunidad de generar los ingresos vitales para el aporte multiplicador en la economía del país y así contribuir a la mejora de la calidad de vida de las familias bolivianas.

### **Desempeño Económico**

En 2021, con el objetivo de mantener nuestra cartera en las metas ya alcanzadas en los sectores productivo y agropecuario, conservamos la especialización de nuestros equipos de ventas (asesores de negocio de microcrédito y asesores agropecuarios), tanto en colocación, administración de cartera, como en atención integral de las necesidades de nuestros clientes.

En esta área logramos:

Consolidar la administración de la cartera, especializar a los asesores por rubro y fortalecer la administración del riesgo asociado al crédito.

Adaptarnos a la coyuntura actual, precautelando la salud de nuestros clientes y colaboradores, de los procesos de solicitud, evaluación, aprobación y desembolso de créditos.

Privilegiar principalmente la solución de cartera con cuotas diferidas y en estado de prórroga. Un punto crucial que implicó grandes esfuerzos de toda el área de negocios y del Banco en su conjunto a nivel nacional.

Mantener la razonabilidad de la evaluación del crédito y que se desarrolle un análisis profundo conforme la coyuntura sanitaria, social y económica, para otorgar las operaciones, manteniendo la calidad de nuestra cartera.

A partir de la oportuna adaptación al cambio, el fortalecimiento y la continua capacitación de la fuerza de ventas conformada por Asesores y Encargados de Negocios, Gerentes de Agencia y Subgerentes Regionales de Negocios, tras la pandemia, hemos respondido eficientemente a los retos de la nueva normalidad.

### **Innovación**

La innovación en los canales de atención al público y llevar servicios financieros a la población de zonas y regiones que no cuentan con acceso a productos, fue una característica de BancoSol en la gestión de 2021.

La respuesta positiva de los clientes y usuarios financieros, a estos canales alternativos desarrollados e implementados, demostró la efectividad de la propuesta.

Al cierre de 2021, el volumen de transacciones superó los 37.8 millones a través de Agencias Fijas, Agencias Móviles, Cajeros Automáticos (ATM), el servicio de banca por mensajes de SMS (InfoSol), los Puntos Sol Amigo, Puntos Sol Amigo Express (Corresponsales no financieros) y los servicios de banca por internet (AppSol y SolNet).

Tras la pandemia, esta cifra muestra una importante recuperación poniendo en evidencia que existe una gran necesidad en el mercado, que impulsa a BancoSol a continuar profundizando el proceso de bancarización en áreas periurbanas y rurales con soluciones creativas.

## Desempeño Social

En los 12 meses de la gestión 2021, en BancoSol nos enfocamos en desarrollar proyectos que apoyen a los requerimientos de nuestros grupos de interés, concentrándonos en brindar el apoyo necesario y oportuno para su reactivación económica y mejorar la calidad de su educación a través del Programa de Responsabilidad Social Empresarial - RSE, con las siguientes iniciativas:

- Escuelas de Capital Social

Tras la pandemia, sabemos que es importante reforzar la educación y desarrollar habilidades de nuestros niños y jóvenes, que los impulse a tener acceso a oportunidades a futuro. En ese marco, en 2021, ampliamos la oferta de las Escuelas de Capital Social llegando a nivel nacional a través de plataformas virtuales, dirigidas principalmente a niños, niñas y jóvenes de escasos recursos.

Esta iniciativa ha permitido la formación de 591 niños, niñas y adolescentes en ámbitos como la música, el fútbol, la escritura, la lectura, la robótica o la pintura, entre otras especialidades.

- Capacitaciones y desarrollo de habilidades Empresariales y Técnicas

Acompañando el crecimiento de nuestros clientes, cada año evaluamos las necesidades que tienen en sus negocios; por ello, con el Programa CapacitaRSE, se dieron capacitaciones técnicas dirigidas a mejorar las habilidades de nuestros micro y pequeños empresarios para que sean aplicadas en sus negocios y les permita responder las demandas de sus mercados.

- Educación Financiera

Avanzar en la inclusión financiera es imposible sin una estrategia combinada con educación. En BancoSol entendimos muy bien esta premisa e impulsamos acciones para que nuestros clientes y consumidores financieros puedan tomar óptimas decisiones para mejorar su salud financiera, por lo que realizamos distintos talleres especializados para cada segmento, llegando a más de 89.000 beneficiarios a nivel nacional.

- Espacio Cultural MIC

A través del Museo Interactivo de las Microfinanzas (MIC BancoSol) promovemos e impulsamos el progreso de nuestros clientes. Es una iniciativa responsable, eficiente y sostenible, permite potenciar su desarrollo, generando un mayor bienestar para los clientes, sus familias y la comunidad.

Durante la gestión 2021, se realizaron actividades que promovieron el trabajo de 24 emprendedores y artistas a través de exposiciones en este espacio cultural.

Con esta experiencia aportamos a reducir la brecha en la inclusión que afrontan emprendedoras y emprendedores, así como artistas emergentes bolivianos promocionando su trabajo y desarrollando, en ellos, habilidades para potenciar su trabajo.

- Apoyo a sectores Vulnerables

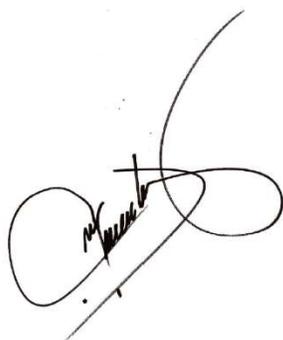
BancoSol ha continuado llevando adelante alianzas estratégicas de apoyo a niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad. Por ejemplo, en coordinación con Aldeas Infantiles SOS Bolivia, logramos solventar el sustento de 17 niños y jóvenes en La Paz y Sucre, cubriendo su alimentación, educación y gastos de salud. Además, logramos que cinco familias en La Paz, Cochabamba y Santa Cruz mejoren sus condiciones de vivienda junto a Hábitat para la Humanidad Bolivia.

Con esta iniciativa, en 2021, se benefició a más de 3.500 personas de sectores vulnerables en el ámbito de la salud y necesidades básicas.

Lo expuesto es sólo una muestra del responsable trabajo de BancoSol en sostenibilidad, que nos permite mirar el futuro con optimismo para convertirnos en un Banco sostenible y comprometido en contribuir a reducir las brechas de pobreza, desigualdad e inclusión financiera con una oferta integral de productos y servicios financieros y no financieros

Seguiremos impulsando a emprendedoras y emprendedores a Creer, Crear y Crecer, desarrollando sus habilidades digitales y empresariales para afrontar con optimismo y fuerza, la nueva realidad que vive el mundo tras la pandemia, enfocados en la reactivación de sus negocios e impulsando una nueva generación de emprendedores y emprendedoras en Bolivia.

Sinceramente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Marcelo Escobar', with a large, stylized flourish extending upwards and to the right.

*Marcelo Escobar*  
**Gerente General**

A large, stylized sun face logo in a light yellow-green color, centered in the upper half of the page. The sun has a human-like face with large eyes, a nose, and a smiling mouth, surrounded by radiating lines representing sunbeams.

**CAPÍTULO I**  
**BANCO** SOLIDARIO S.A.

## CAPÍTULO I – BANCOSOL

### 1.1. LA HISTORIA DE BANCOSOL

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

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

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

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

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

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

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

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

En la gestión 2020, aún ante un panorama incierto y lleno de dificultades, BancoSol refrendó su compromiso al Desarrollo Sostenible y el cumplimiento de sus 17 objetivos, promocionó en el uso de canales digitales.

Durante la gestión 2021 BancoSol apoyó a la reactivación económica de sus consumidores financieros a través de programas innovadores y la amplia oferta de productos y servicios financieros.

## 1.2. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

### ***MISIÓN***

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

## **VISIÓN**

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

## **VALORES Y PRINCIPIOS**

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

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

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

### **1.3. PRESENCIA EN EL MERCADO**

BancoSol S.A es una entidad de intermediación financiera, constituida como sociedad anónima, organizada bajo las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia y regulada, controlada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

BancoSol S.A tiene presencia en los nueve departamentos de Bolivia, en las 10 principales ciudades, con sede en la ciudad de La Paz y es una de las entidades financieras con mayor cobertura.

La constante innovación y la necesidad del mercado de profundizar en la bancarización impulsan a BancoSol S.A a facilitar el acceso de canales de atención y llevar servicios financieros a las zonas urbanas, áreas periurbanas y rurales que no cuentan con ellos.

Es así, que, al cierre de 2021, se establecieron 818 Puntos de Atención Financiera (PAF) compuestos por 101 Agencias fijas entre urbanas y rurales. Además de contar con 5 Agencias móviles, 202 Cajeros Automáticos (ATM), el servicio de banca por mensajería (InfoSol), 118 Puntos Sol Amigo, 382 Puntos Sol Amigo Express (Corresponsales no financieros) y los servicios de banca por internet (AppSol y SolNet), llegando con nuestros servicios a 48 municipios de todo el país.

#### **1.4. GOBIERNO CORPORATIVO**

El año 2021 a pesar de los efectos de la pandemia COVID -19, BancoSol no sólo ha mantenido buenas prácticas corporativas, sino que ha continuado profundizando las mismas en un marco normativo concordante con la filosofía de BancoSol, fortaleciendo controles internos bajo una visión de un liderazgo compartido en la Administración de la Entidad.

Teniendo en cuenta el horizonte de sentido de la Institución, y en el marco de los lineamientos estratégicos definidos para la gestión, se ha fortalecido la normativa de gobierno corporativo adicionando la conformación del Comité de Alta Gerencia y para la gestión 2022, el Comité Estratégico de Directorio, designando a los responsables para su puesta en práctica, así como los mecanismos para la evaluación de su cumplimiento y las herramientas correctivas para reencauzar las acciones cuando así fuera necesario.

Para BancoSol la autorregulación es un principio fundamental que guía las mejores prácticas de Gobierno Corporativo para lograr la mayor eficiencia, equidad, transparencia y el logro de los resultados propuestos. En el año 2021, cada uno de los componentes de la estructura del Banco ha estado signado bajo esa ruta crítica como una forma de que las decisiones adoptadas fueran con base a información real y confiable en el interés superior de nuestros Accionistas.

Una vez más, el modelo directivo asumido permitió que, bajo la guía del Reglamento Interno y el trabajo coordinado con cada uno de los Comités que forman parte de la Administración, se mejoren constantemente los mecanismos, procesos y protocolos de información bajo el marco del respeto a los derechos y las obligaciones de los socios y los colaboradores.

La evaluación bajo indicadores claros y metas orientadas al logro de los objetivos definidos ha sido una constante en la gestión institucional y ha posibilitado la aplicación oportuna de las recomendaciones de las instancias superiores. En la estructura organizacional de la Entidad, sobresale el alto compromiso y la mística de trabajo de todos los miembros de la familia de BancoSol.

BancoSol ha dado importantes pasos en su proceso de institucionalización bajo la guía de los principios, prácticas y funciones del Gobierno Corporativo.

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

La composición de nuestros órganos de gobierno son los siguientes:

***Accionistas.***

- ACCION GATEWAY FUND L.L.C.
- Nederlandse Financierings-Maatschappij Voor Ontwikkelingslanden N.V. (FMO)
- ACCION INTERNATIONAL
- Danish Sustainable Development Goals Investment Fund K/S
- TRIODOS SICAV II- TRIODOS MICROFINANCE FUND, un Subfondo de Triodos SICAV II
- TRIODOS CUSTODY B.V. en calidad de propietario Legal de TRIODOS FAIR SHARE FUND.
- WWB CAPITAL PARTNERS, LP
- MultiConcept Fund Management S.A. quien actúa en su propio nombre y por cuenta de responsAbility Global Micro and SME Finance Fund
- responsAbility Participations AG

- responsAbility SICAV (Lux) actuando por su sub-fondo responsAbility SICAV (Lux)  
Micro and SME Finance Leaders
- Pensionskassen for Sygeplejersker og Laegesekretaerer
- GRUPO ACP INVERSIONES Y DESARROLLO
- Otros Accionistas Minoritarios

## Directorio 2021

| COMPOSICIÓN DE DIRECTORIO Y SINDICATURA GESTIÓN 2021 |   |
|--|---|
| NOMBRE   | CARGO   |
| Esteban Andrés Altschul                              | Presidente de Directorio                                  |
| Enrique Osvaldo Ferraro                              | Vicepresidente de Directorio<br>(Hasta diciembre de 2021) |
| Diego Guillermo Guzmán Garavito                      | Secretario de Directorio                                  |
| Maria Otero  | Director Titular  |
| Sandra Hinshaw Darville                              | Directora Titular   |
| Carolina Trivelli Ávila                              | Directora Titular<br>(Hasta noviembre de 2021)            |
| Morten Elkjær  | Director Titular  |
| María Verónica Gavilanes Véjar                       | Directora Titular<br>(Hasta octubre de 2021)              |
| Laura Gaviria Halaby                                 | Directora Titular   |
| Liza Paola Guzmán Suárez                             | Directora Suplente  |
| María Claudia Dabdoub De Udaeta                      | Directora Suplente  |
| Adelina María Dasso Arana                            | Directora Suplente  |
| Yrenilsa Lopez                                       | Directora Suplente  |
| John Henry Fischer                                   | Director Suplente   |
| Livingston Parsons III                               | Director Suplente   |

|                                     |                  |
|-------------------------------------|------------------|
| Ignacio Miguel Aguirre Urioste      | Síndico Titular  |
| Gonzalo Fernando Valdez Garcia Meza | Síndico Suplente |

## EJECUTIVOS NACIONALES 2021

Marcelo Escobar  
**Gerente General**

Jaime Zegarra  
**Gerente Nacional de Negocios**

Luis Bejarano  
**Gerente Nacional de Operaciones a.i.**  
(Desde junio 2020)

Sergio Torrico  
**Gerente Nacional de Riesgos**

Carlos Otálora  
**Gerente Nacional de Tecnología de la Información**

Israel Zeballos  
**Gerente Nacional de Planificación y Control**

Álvaro Alvarez  
**Gerente Nacional de Cumplimiento**

Alejandro Gumucio  
**Gerente Nacional de Innovación y Transformación Digital**

Milenka Saavedra  
**Gerente Nacional de Asuntos legales**

Mariana Lopez  
**Gerente Nacional de Talento Humano**

## EJECUTIVOS REGIONALES 2021

Carlos Romero M.  
**Regional Occidente**

Robert Torrez P.  
**Regional El Alto**

Rodolfo Baldiviezo  
**Regional Oriente**

Zenón Parra S.  
**Regional Centro**

Víctor Arze  
**Regional Sur**

Bernabé Castellón.  
**Oficina Tarija**

Favio Patzi  
**Oficina Oruro**

Aldo Villca  
**Oficina Potosí**

Mario Rivero  
**Oficina Beni**

Guido Bustencio  
**Oficina Pando**

Las políticas, directrices y normativa que regula su Gobierno Corporativo son definidas en alineación de la Planificación Estratégica, conjuntamente los objetivos de la Función Social del Banco, realizando un seguimiento continuo de observancia y cumplimiento, constituyendo como objetivo esencial, el fomento al desarrollo de una cultura basada en la

transparencia empresarial, bajo un nuevo enfoque de liderazgo compartido y transversal, fortaleciendo controles más eficientes y prácticos.

En el marco del Gobierno Corporativo, las definiciones son las siguientes:

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

**Directorio:** Dentro de sus funciones, el Directorio asume la administración de la sociedad, la aprobación de los valores institucionales, la definición de los lineamientos estratégicos y supervisión de las actividades que conducirán a su logro, el establecimiento de mecanismos de control que aseguren el cumplimiento de normativas internas y externas; bajo la coordinación y seguimiento regular mediante diferentes Comités organizados en materias específicas de la Administración, que permiten una adecuada evaluación de las estrategias a seguir por parte del Banco.

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

**Alta Gerencia:** Entre sus principales funciones, debe mantener informado adecuadamente al Directorio, asegurar la existencia de una función de cumplimiento, implementar sistemas de compensación del personal y, transparentar la información de la Institución a los diferentes grupos de interés. Asimismo, a partir del mes de octubre de 2021 el Banco ha implementado una nueva estructura que permite un liderazgo compartido y transversal con la implementación de una Gerencia General Adjunta.

Las Gerencias General y General Adjunta, propician un marco de acción con políticas y procedimientos de control interno adecuados.

BancoSol cuenta con una Política de Administración de Talento Humano y Política de Gestión y Desarrollo de Talento Humano, que incluye políticas de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, retribución salarial, rotación, sucesión, remoción de personal, formando en su conjunto un sistema de normas, procesos y acciones que aseguran la posibilidad de contar con personal idóneo para enfrentar las tareas complejas que les toca desempeñar. De la misma manera, disminuyen las posibilidades de conflictos de interés.

**Comités:** El Banco ha dispuesto la conformación de los siguientes Comités en los cuales participan Miembros del Directorio, según la reglamentación interna de cada uno de ellos:

- Comité de Auditoría
- Comité de Gestión Integral de Riesgos
- Comité de Créditos
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Remuneraciones
- Comité de Gobierno Corporativo
- Comité de Seguridad Física
- Comité de Tecnología de la información
- Comité de Ética

Los Comités corresponden a instancias colegiadas de toma de decisiones, las que pueden ser de dos tipos: aquellas que son representativas del Directorio, es decir órganos internos para el mejor funcionamiento de éste en el que participan todos o algunos de sus miembros y las que corresponden a Comités operativos conformados para la operación habitual del Banco, sin la participación de directores.

El Banco aplica una Política de Manejo y Resolución de Conflictos mediante un marco de actuación de prevención y –en su caso– de resolución de conflictos.

En el nivel operativo, se cuenta con los respectivos Manuales de Funciones, Código de Ética y el Código de Conducta para los Accionistas, Directorio, Ejecutivos y para todos los colaboradores de la Institución; instrumentos que son oportunamente actualizados y puestos en conocimiento de las referidas instancias, para conocimiento y puesta en práctica.

## 1.5. TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

### INNOVACIÓN

1. Se implementaron tres nuevos canales de atención con SOLBOT:
  - o Página web
  - o Messenger
  - o WhatsApp
2. Se trabajó en la nueva APP transaccional del Banco en su tercera versión.
3. Se empezó a desarrollar el primer Juego de la Banca, alojado en la aplicación transaccional, denominado GANASOL.
  - **GanaSol (nuestro primer MVP)**

En marzo de 2021 se realizó el lanzamiento de GanaSol, una nueva funcionalidad de gamificación en AppSol que pretende promover la movilización de depósitos y la adopción digital de los clientes a través de la generación de incentivos/beneficios tangibles (puntos y premios). Este primer producto es el primer MVP (producto mínimo viable) de CIBSOL y a partir del mismo surgen las siguientes versiones de GanaSol (2.0 y 2.1).

Estas siguientes versiones añaden funcionalidades al MVP que premian la transaccionalidad (premios por pagos de servicios y cartera) a través del AppSol.

- **One day Challenge: Nueva dinámica ágil para transformar**

El One Day Challenge consiste en aplicar metodologías ágiles para analizar, diseñar y proponer nuevos procesos optimizados para el banco durante una sesión de 6 a 8 horas (1 día) con grupos multifuncionales de colaboradores.

Para el trabajo de los equipos el enfoque multifuncional fue clave para el análisis y diseño en línea, tener todas las perspectivas trabajando de forma colaborativa al mismo tiempo acelera el proceso creativo de las mejoras para el banco. Las mejoras identificadas en la dinámica son enfocadas de forma integral y representan en cambios tecnológicos, digitalización de procesos, reglas de negocios, estandarización de criterios, etc.

Para trabajar de manera ágil es esencial tener el compromiso e involucramiento de las áreas clave del banco para agilizar la dinámica de las definiciones. La velocidad del diseño final depende de la participación en línea de todos los equipos.

Por último, la participación de colaboradores de agencias que están en contacto permanente con el cliente y conocen el proceso, fue clave para poder tener una visión 360° para identificar mejoras en la experiencia interna y externa del proceso.

Challenges desarrollados durante el año:

- Mejor experiencia en apertura de Depósitos a Plazo Fijo (DPF) (simplificar procesos, reducir tiempos).
- Mejor experiencia en apertura de cuentas jurídicas.
- Optimización de retenciones judiciales.
- Mejorar proceso de “onboarding” de Sol Amigo Express (CNFS).
- Mejor experiencia en la apertura de cajas de ahorro (simplificar procesos, reducir tiempos).
- **Exploración de la Billetera Móvil y Ecosistema de pagos**

La billetera móvil se plantea como una herramienta digital que aporte a la captación de nuevos clientes a partir de un abordaje sencillo y totalmente digital. Uno de los puntos centrales para que sea una herramienta atractiva se centra en desarrollar un ecosistema de pagos que permita que el uso de la billetera sea masivo y a partir de esto tengamos los beneficios y alcance esperados.

- **Dashboard GanaSol**

El dashboard Ganasol es la principal herramienta para consultar: sorteos, ganadores, premios, clientes afiliados y clientes activos. Construido para tener visuales de los principales indicadores de Ganasol y así ser capaces de realizar un seguimiento del proyecto.

- **Dashboard AppSol**

Esta herramienta fue desarrollada por una Fintech nacional, el cual brindó los insumos necesarios para poder desarrollar futuros dashboards.

Aunque el dashboard inicialmente fue pensado para visualizar la transaccionalidad de APPSOL, actualmente este cuenta con datos de todos los canales habilitados para clientes. Siendo así una fuente importante de consumo de datos que será utilizado por otras áreas del banco.

- **Modelos Predictivos**

Con la llegada de la pandemia, surgió la necesidad de realizar la conversión de Créditos con cuotas diferidas a refinanciamientos y reprogramaciones descritos en circular ASFI 669. Sin embargo, el interés del banco se orientaba a ofrecer el producto “solución” como una alternativa a esta conversión.

Basado en los datos de clientes y comportamiento de la cartera diferida, se desarrolló un Modelo Predictivo para la clasificación de clientes con probabilidad de conversión al producto “solución”.

Este modelo permitió la identificación de clusters de clientes con un score de conversión probable, negociable y poco probable, el cual fue distribuido a las regionales: La Paz, El Alto, Santa Cruz y Cochabamba en los meses: junio, julio y agosto 2021.

- **Modelo Predictivo de DPFs**

Con el objetivo de brindar apoyo a su fuerza de venta en la Campaña “Más captas, más ganancias”, BancoSol identificó la necesidad de crear un modelo predictivo para la clasificación de clientes de créditos con mayor propensión a contratar con un DPF Festivo o DPF Ya.

Este modelo se basó en el análisis de variables socio demográficas para clasificar la propensión de clientes a contratar dos tipos de DPFs específicos, orientando los esfuerzos operativos a un segmento más reducido de mercado.

Los resultados del modelo predictivo fueron compartidos a las Regionales La Paz y Santa Cruz, para la realización de un piloto con dos agencias. Actualmente está en pleno proceso de aplicación.

- **Cuenta Online**

La apertura online de Cuenta de Caja de Ahorro busca atraer nuevos clientes a través de una interacción fácil, accesible y rápida con el banco, para que realicen la mayor parte de sus transacciones a través de canales digitales, lo que se traduce en un ahorro transaccional para el banco y que además promueve la adopción digital.

La apertura de Cuenta de Caja de Ahorro Online tiene las siguientes características y beneficios:

- Es una Cuenta de Caja de Ahorro de apertura 100% digital, mediante la página web, que permite alcanzar el máximo rendimiento de los ahorros, disponible para personas naturales en moneda nacional.
- Incluye los siguientes servicios asociados: InfoSol y Solnet (Banca por internet).
- Acceso a Banca Móvil a través de AppSol.
- Envío de la Tarjeta de Débito en la dirección del cliente, sin costo adicional.
- Los intereses se capitalizan cada mes.
- Sin comisiones por administración de la cuenta.
- Sin monto mínimo de apertura.
- Tasa preferencial de acuerdo a Tarifario General vigente, por uso de canales digitales (AppSol/SolNet, Tarjeta de débito en ATMs y POS y CNFs) con posibilidad de transacciones en ventanilla, en cualquier Agencia Fija, Punto Sol Amigo y Sol Amigo Express a nivel nacional.

A la fecha se abrieron más de 1.800 cuentas a nivel nacional.

- **Modelo de datos del comportamiento**

Se recopiló información relacionada a las personas, tomando en cuenta las dimensiones de género, edad, años de estudio, departamentos e ingresos personales para un análisis exploratorio que permita encontrar patrones que ayuden a seleccionar agrupaciones de

variables para realizar test de correlación de variables. La compilación de información y el análisis exploratorio respectivo ha tomado en cuenta datos de las Encuestas de Hogares (2014-2020) (INE) y también datos sobre ciertos grupos de clientes del BancoSol (CCA, DPF).

Queda profundizar el análisis de estas variables junto a otras más seleccionadas para realizar la segmentación de clientes y analizar el comportamiento de los mismos con técnicas y herramientas de minería de datos.

## TECNOLOGÍA

### **SolNet y AppSol**

BancoSol fue el primer banco de microfinanzas que puso a disposición de sus clientes la banca por internet. En 2021 se fortaleció esta propuesta a través de su plataforma de banca digital compuesta por: Solnet, banca por internet y AppSol la aplicación para teléfonos móviles y tablets. Al cierre de la gestión se registraron más de 2 millones de transacciones por estos canales.

### **Tecnología de la información**

Durante la gestión 2021, la Gerencia Nacional de Tecnología de la Información, continuó enfocando sus actividades en dos temas relevantes: cumplimiento normativo y apoyo a la estrategia de BancoSol, por medio de la entrega de tecnología y sistemas de información. En el primer caso adecuando los diferentes sistemas a las instrucciones emitidas por los organismos de regulación y en el segundo caso apoyando a las áreas de negocio del Banco en todos los proyectos definidos como parte de la estrategia de la institución y las mejoras incrementales, enfocadas particularmente en ajustar, optimizar y digitalizar procesos para apoyar a los clientes en la pandemia y brindar la posibilidad de realizar trabajo remoto a nuestros colaboradores, cuidando los aspectos de seguridad al trabajar en estos nuevos formatos.

En total se han atendido más de 150 requerimientos. Los principales cambios realizados a los sistemas fueron: los cambios al sistema CORE del banco para adecuarse a los requisitos del diferimiento de cartera, la implementación de funcionalidad de pago de impuestos y

otros servicios por canales digitales, nuevos productos de seguros para clientes, mejora del asistente virtual omnicanal (Web, WhatsApp y Messenger), tiendas digitales para clientes (websol), pago por QR de empresas, habilitación de las compras por internet con tarjeta de débito, implementación de controles de seguridad en los sistemas, implementación de la capa API de integración del core, mejoras a la infraestructura del Banco, etc.. Por otro lado, se han realizado cambios a sistemas para adecuaciones a controles normativos.

En relación con la disponibilidad de servicios de infraestructura central, los mismos se han mantenido en un nivel elevado brindando a BancoSol la disponibilidad de los sistemas, redes y ATM's.

### **Centro de Innovación BancoSol – CIBSOL**

Actualmente, un gran porcentaje de las personas a nivel mundial prefieren interactuar con los bancos a través de los canales digitales, por diferentes razones, como agilidad, comodidad y adaptabilidad. Esta es una nueva realidad que se ha acelerado, por efectos de la pandemia, y ha llegado para quedarse en la industria bancaria mundial. Ahora los bancos están impulsando la digitalización de sus servicios a través de todos sus canales y a repensar el papel de las agencias con servicios presenciales, innovar en nuevos productos centrados en el cliente y promover un cambio cultural en todas sus estructuras para responder a un mercado más exigente. En resumen, la banca deberá pensar y operar cómo una organización digital a partir de ahora y en los próximos años.

Desde el Hub de Innovación, (CIBSOL), se tiene como objetivo principal transformar a BancoSol en un banco más digital, a través de generar un cambio cultural hacia una conducta innovadora de la organización; identificando tendencias, productos y nuevos modelos de negocio con una actitud hacia la innovación abierta (open banking); explorando, validando e incubando proyectos disruptivos y relacionándose con el ecosistema nacional e internacional.

CIBSOL viene promoviendo la innovación, en el seno de la institución, e impulsando la transformación digital del Banco como pilar fundamental de su estrategia en respuesta a un

entorno cada vez más competitivo y la necesidad de seguir liderando la bancarización y la inclusión digital en el sector de microfinanzas en Bolivia.

Con la metodología de trabajo (Desing Thinking) y la visión del área, en CIBSOL se considera esencial aportar con una perspectiva nueva, fresca en innovación, con creatividad para alcanzar la disrupción de productos y la adopción digital en clientes. Ser impulsores de cambios, generando impacto en el banco y aportando al crecimiento, ofreciendo una experiencia más integral y digital de cara a nuestros clientes, e internamente agilizando y digitalizando los procesos, manteniendo siempre la mentalidad del híbrido óptimo.

#### **1.6. PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

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

La unidad de responsabilidad social desarrolla relaciones con los actores de la sociedad a partir de la confianza y el respeto, bajo tres líneas de acción claramente identificadas:

- Emprendedurismo
- Identidad y Cultura
- Inclusión Social

Estas líneas se vinculan a la sociedad bajo el compromiso de:

- Apoyar al emprendedurismo, al trabajo y la creación de cadenas de valor que impacten de Manera efectiva y positiva en la comunidad.
- Contribuir al acceso de la actividad económica financiera, por parte de personas con escasos recursos que buscan la oportunidad para mejorar su calidad de vida.
- Brindar la oportunidad de un mejor futuro a los sectores más vulnerables y de menores ingresos.

- Promover la participación de la comunidad a través del aporte de trabajo y desarrollo personal y social.
- Crear e implementar planes dirigidos a la gestión de desarrollo humano.
- Contribuir al desarrollo, progreso y crecimiento de las personas de menores recursos mediante la oferta integral de servicios financieros.

El Programa de Responsabilidad Social Empresarial mantiene su trabajo enmarcado en los siguientes valores:

- Puntualidad
- Honestidad
- Responsabilidad
- Excelencia
- Solidaridad



**CAPÍTULO II**  
**GESTIÓN INTEGRAL**  
de **RESPONSABILIDAD**  
**SOCIAL EMPRESARIAL**

## CAPÍTULO II – GESTIÓN INTEGRAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

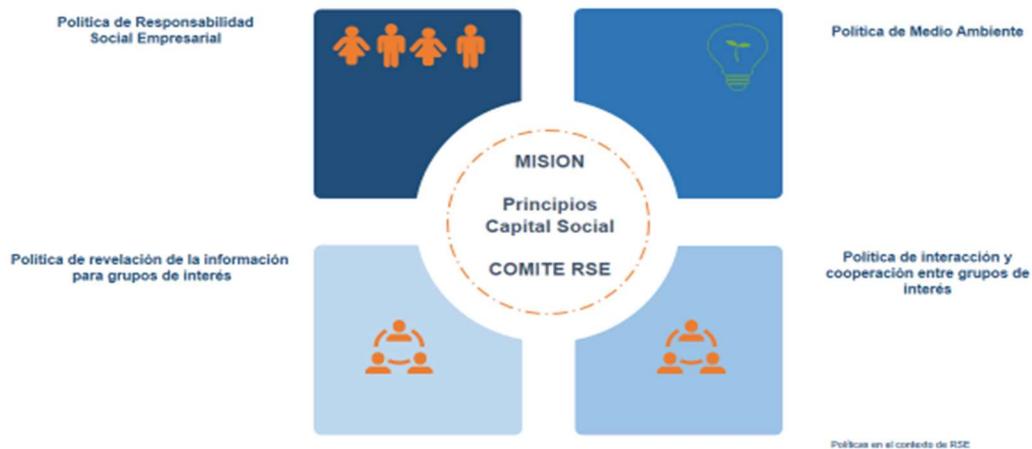
### 2.1. GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

BancoSol nace con un espíritu altamente social, fuertemente comprometido con el crecimiento de sus clientes y la sociedad en su conjunto. El año 2010, inicia la implementación de programas sociales que posteriormente se incorpora a la estructura organizacional como el área de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para el cumplimiento de la Función Social definida en la Ley de Servicios Financieros.

En BancoSol consolidamos la gobernanza a través de un compromiso profundo como actores que contribuyen a los aspectos de Responsabilidad Social Empresarial (en adelante RSE) y que quedan formalizados en las siguientes políticas con incidencia transversal y un Comité de RSE.

En BancoSol ejercer Responsabilidad Social Empresarial, significa tener un propósito más allá de hacer negocios y que integra armónicamente el desempeño económico y el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medioambiente.

Es así como para BancoSol, y para nuestros grupos de interés, a los que nos dirigimos, nuestro objetivo central se enfoca en reducir las desigualdades sociales con aporte al bienestar de la comunidad, posicionando así la RSE en nuestra Misión y nuestra esencia.



Desde el Directorio y la Gerencia General, se establece un marco de acción con políticas y procedimientos de control interno adecuados, hasta noviembre de la gestión 2021 fue delegado a Subgerencia Nacional de Marketing y RSE la tarea para la gestión de temas económicos, ambientales y sociales y a partir de la gobernanza y gestión de RSE, sin embargo, debido a la relevancia de los temas en noviembre se creó la Sub Gerencia Nacional de RSE, dependiente de la Gerencia Adjunta.

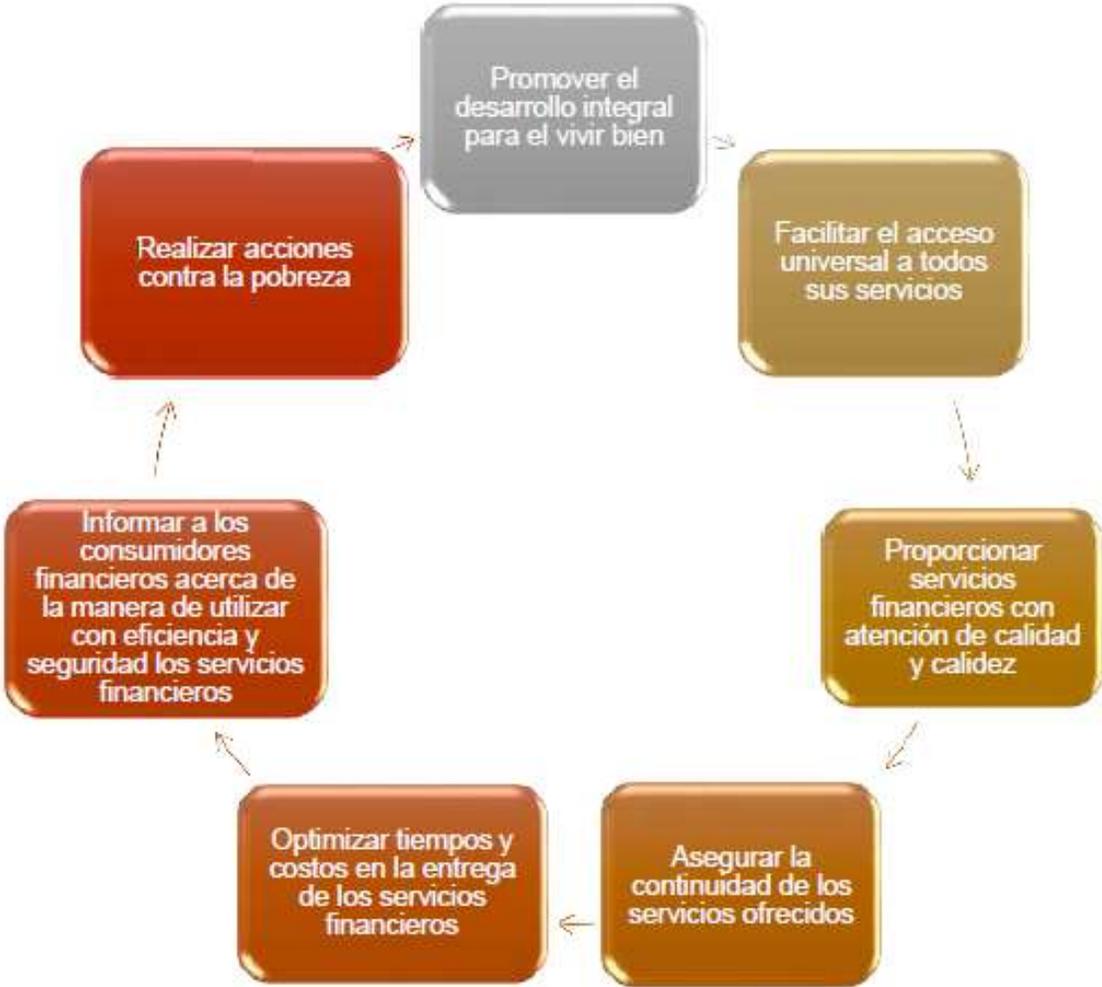
La alineación hacia el Desarrollo Sostenible es un desafío que supone innovación y proactividad hacia otras esferas de nuestro compromiso social y que surge de la responsabilidad de atender necesidades del Desarrollo Sostenible con conciencia de impactos y prevención de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza, como criterios esenciales y de responsabilidad para nuestras inversiones, nuestros procesos y nuestros objetivos de negocio.

BancoSol considera en su Planificación Estratégica la Transversalización de la Gestión de Función Social y de Responsabilidad Social Empresarial, en los siguientes párrafos de este documento, describe de la transversalización de la Gestión de RSE en la planificación estratégica a

El entorno social está compuesto por los grupos de interés identificados claramente en el mapa estratégico institucional y todo el plan estratégico apunta a la armonía del accionar de la organización, en un marco de responsabilidad social empresarial.

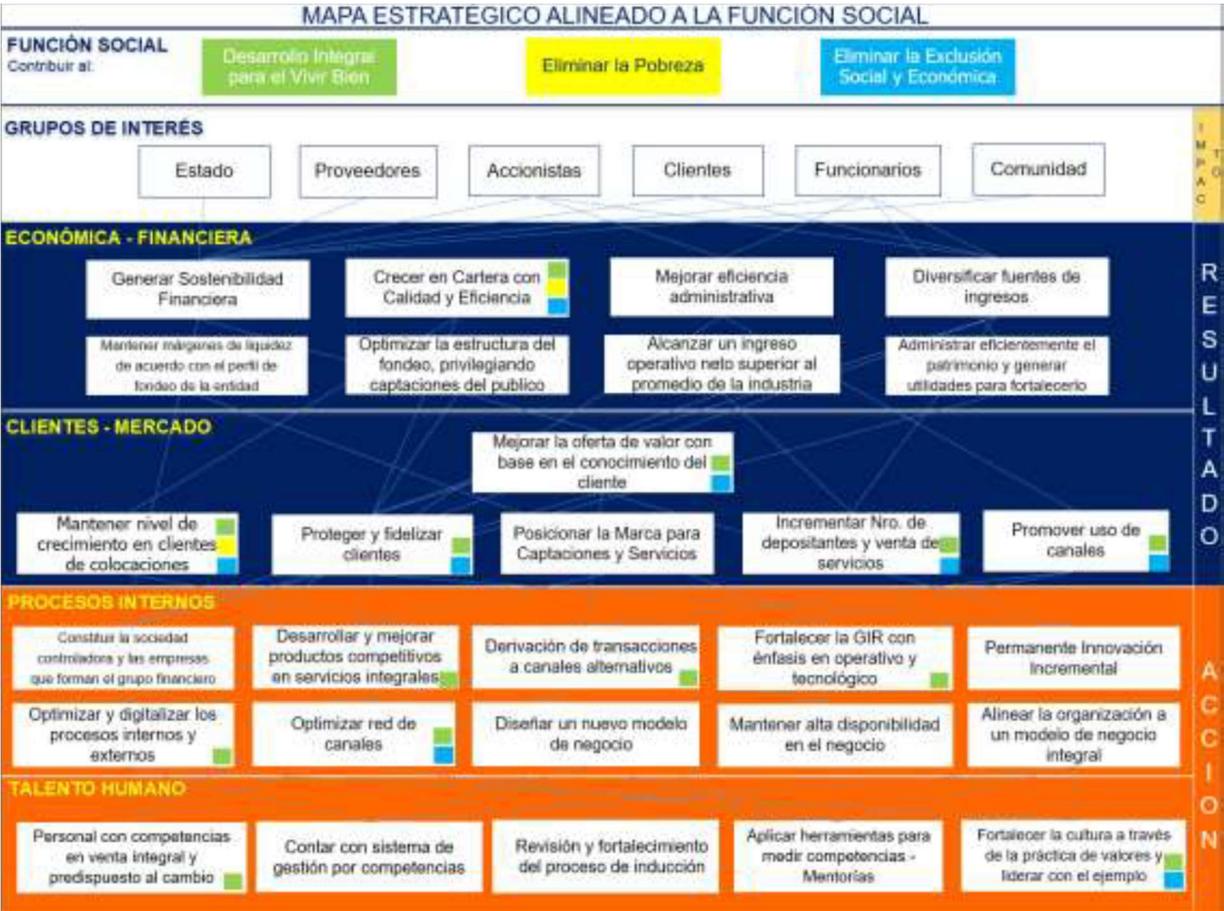
La forma en que los objetivos de BancoSol S.A. se orientan a cada uno de los grupos, considerándolos objetivos de mutuo interés, se exponen en el siguiente recuadro con los mismos colores, sin que ello implique una relación excluyente, puesto que la sinergia del conjunto constituye el factor clave para el citado apuntalamiento de la función social.

Los objetivos de los servicios financieros con los que se alinea la estrategia son los siguientes:



A su vez, BancoSol ha alineado sus objetivos estratégicos con la Función Social identificando que varios de los objetivos tienen un impacto en las diferentes áreas temáticas como son el Desarrollo Integral para el Vivir Bien, Eliminar la Pobreza y Eliminar la Exclusión Social y Económica.

Es importante considerar que ya sea directa o indirectamente, los objetivos estratégicos tienen un efecto transversal en las diferentes áreas temáticas. Este sentido, a continuación, se muestra el Mapa Estratégico alineado a la Función Social, considerando los aspectos descritos en el párrafo anterior:



En aplicación de la normativa sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el presente plan también se orienta con dichos lineamientos y considera las seis etapas definidas por normativa para la gestión responsable.

Debe remarcar que el banco realiza actividades para la mitigación del cambio climático, midiendo su huella de carbono, aplicando medidas de 3R (reciclar, reutilizar y reducir) internamente, además de orientar a nuestros clientes bajo un enfoque de generar eficiencia en los negocios y calidad de vida con el entorno.

Como valor agregado, las acciones de RSE de BancoSol están enmarcadas y alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esta iniciativa mundial, busca el cumplimiento de los 17 objetivos hasta 2030, enmarcando la estrategia de los estados y las empresas en las áreas de impacto: social, ambiental y económica.



## 2.2. CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE RSE

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

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

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

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

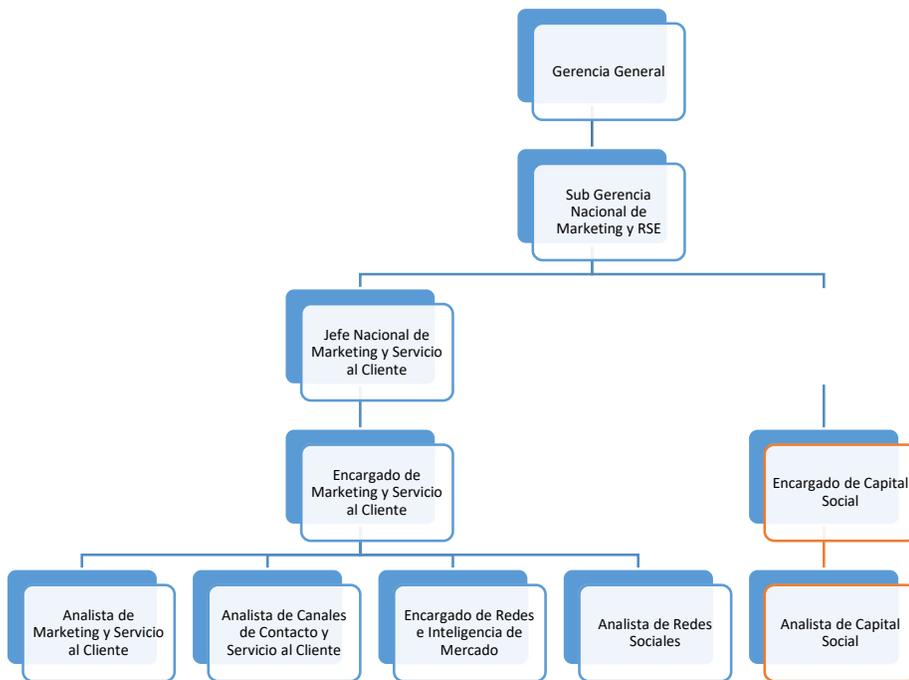
Actuando acorde a su misión institucional, BancoSol demuestra una sólida orientación hacia el cliente, invierte sistemáticamente en el desarrollo de productos y servicios innovadores y promueve calidad en la atención al cliente. Esta estrategia se fundamenta una adecuada gestión del talento y la adopción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

## 2.3. ESTRUCTURA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Con el objetivo convertirse en un banco sostenible, a partir de noviembre del 2021 BancoSol hace un giro estratégico en el área de RSE, cambiando su estructura y actualizando su manera de operar, creando la Sub Gerencia Nacional de Responsabilidad Social Empresarial, dependiente de la Gerencia General Adjunta.



De enero a noviembre la Unidad de Responsabilidad Social Empresarial dependía de la Sub Gerencia Nacional de Marketing y RSE, dependiente de la Gerencia General de acuerdo al siguiente organigrama.



## 2.4. CALIFICACIÓN DE RSE

En coordinación con las áreas pertinentes, la unidad de responsabilidad social valida los procesos de implementación de la Gestión de RSE y su desempeño en estricta observancia a lo exigido por la empresa calificadora AESA Ratings.

BancoSol mejoró su calificación Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial cada gestión desde el 2017 lo que refleja su alto compromiso con la mejora continua, como se puede observar en la siguiente tabla:

| <u>Calificación DRSE - Nivel 1</u>  | <u>ESCALA</u>   | <u>PUNTAJE</u> |
|---|-----------------|----------------|
| Calificación DRSE - Nivel 1   | R1              | 9,60           |
| <b>SCORECARD - NIVEL 1</b>  |                 |                |
| <u>Áreas de Evaluación</u>  | <u>Atributo</u> | <u>Puntaje</u> |
| Evaluación Marco  | Muy Fuerte      | 9,5            |
| Marco Estratégico Social y Gestión de RSE   | Muy Fuerte      | 10,00          |
| Relación con Cliente  | Muy Fuerte      | 10,00          |
| Relación con Otros Grupos de Interés  | Muy Fuerte      | 9,9            |
| Medio Ambiente  | Fuerte          | 8,2            |
| <i>Fuente: AESA Ratings</i>   |                 |                |
| R1 -: BSO mantiene Muy Fuerte compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados |                 |                |
| <u>Historial de Calificación</u>  |                 |                |
| Gestión 2017:   | R2+             | 8,7            |
| Gestión 2018:   | R1-             | 9,2            |
| Gestión 2019:   | R1              | 9,5            |
| Gestión 2020:   | R1              | 9,6            |
| Gestión 2021:   | R1              | 9,6            |

La Metodología de Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial (DRSE) de AESA Ratings tiene como objetivo calificar a las Entidades de Intermediación Financieras

(EIFs) a través de la evaluación de distintos elementos clave de la Gestión de Responsabilidad Social Corporativa. La metodología toma en cuenta los últimos avances en los temas de responsabilidad social empresarial (RSE) y desempeño social (DS). Se basa en los estándares universales de la ISO 26000 y otros lineamientos internacionales, entre los que destacan los Principios de Protección al Cliente de SMART Campaign y Lineamientos de Gobierno Corporativo de la CAF, entre otros. Asimismo, cumple con la normativa boliviana vigente de RSE.

La metodología de AESA Ratings adopta un enfoque integral para asignar la calificación, que incluye un balance entre la valoración de la conducta socialmente responsable, la relación con el cliente, la inclusión financiera, la gestión de relaciones con grupos de interés y el medioambiente. El análisis de los factores de evaluación se refleja en un “Scorecard de DRSE” conformado por 160 indicadores (cuantitativos y cualitativos) que sistematizan la valoración de atributos en: muy fuerte, fuerte, adecuado, débil e inadecuado. Finalmente, se aplica una ponderación predeterminada para la asignación de un puntaje que se traduce en la Calificación.

La asignación de la Calificación refleja el hecho de que los factores de evaluación generalmente están interconectados por lo que el proceso analítico de AESA RATINGS es holístico. Adicionalmente, el proceso analítico es comparativo ya que el Comité de Calificación toma en cuenta la relatividad de las calificaciones entre las EIFs.

Los factores clave de la calificación de DRSE son los siguientes:

- Evaluación Marco
- Marco Estratégico Social
- Relación con el Cliente
- Gestión integral de relaciones con otros grupos de interés
- Gestión Medioambiental

En el caso de la Calificación asignada a BancoSol para la gestión 2021, los factores para la obtención del puntaje 9,6; se describen a continuación:

Evaluación Marco – Muy Fuerte: BancoSol (BSO) se constituye en la institución con mayor participación de mercado en el segmento de microcréditos. Presenta una importante red de puntos de atención a nivel nacional y una sólida franquicia. A dic-21 mantiene una participación del 5,1% en los depósitos del sistema de intermediación financiera. Cuenta con órganos de gobierno de amplia experiencia en el sector.

Marco Estratégico Social y Gestión de RSE – Muy Fuerte: BSO logra integrar la RSE de manera transversal dentro de su Planificación Estratégica, lo que permite la alineación de la estrategia social con el modelo de negocios de la institución, plasmada a través de los objetivos sociales estratégicos y metas específicas. Los aspectos de materialidad están definidos claramente y se muestra una gestión transversal y una alta institucionalización de RSE con una nueva orientación orientada a la digitalización de servicios y la inclusión de clientes. BSO desarrolla un diálogo con sus grupos de interés. Fruto de esta conversación, se define la matriz de materialidad de aspectos de sostenibilidad, la vinculación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus proyectos de capital social. BSO prioriza las contribuciones positivas y negativas de actuación con los ODS. BSO cuenta con un proceso de comunicación de resultados económicos, sociales y ambientales sólido, materializado a través de su memoria de RSE. Por consiguiente, se considera que BSO tiene atributos muy fuertes en sistemas de gestión y herramientas utilizadas.

Relación con el Cliente – Muy Fuerte: BSO tiene una clientela meta claramente definida y muestra una sólida segmentación de mercado y conocimiento profundo del perfil del cliente. Tiene una red de servicios a nivel nacional. BSO se encuentra en condiciones de brindar créditos en segmentos de la población sin posibilidades de otorgar garantías convencionales. BSO mantiene la atención al cliente como prioridad fundamental para el éxito de su negocio. En este sentido, desarrolla canales alternativos (con tutoriales colgados en sus redes sociales) para facilitar las transacciones de sus clientes y usuarios.

BSO implementa consistentemente prácticas “muy fuertes” en precios responsables, privacidad de los datos del cliente, prácticas en transparencia, cobranza de deuda y mecanismos de resolución de reclamos. Las prácticas de prevención del sobreendeudamiento están influenciadas por la reprogramación de operaciones por aspectos regulatorios.

Relación con otros grupos de interés – Muy Fuerte: BSO implementa sólidas políticas de recursos humanos y gestión del talento, tiene un clima laboral con atributos fuertes e implementa una política de compensaciones y desarrollo del personal sólidas. Cuenta con un programa de capacitación en todos sus niveles, mismo que se realiza de manera virtual con un mayor alcance, y la evaluación de desempeño incluye a los valores como parte de la evaluación.

BSO tiene desarrollados los canales específicos que le permiten interactuar y comunicarse con sus grupos de interés, muestra un proceso de monitoreo frecuente, formalizado con indicadores clave de desempeño y cumplimiento e implementa programas sólidos con sus grupos de interés priorizados. BSO implementa un sólido programa de RSE con la sociedad y otros grupos de interés, demuestra un proceso de monitoreo frecuente y formalizado. Implementa programas de educación financiera especializados de alto impacto y demuestra resultados sólidos en acciones filantrópicas.

Medio Ambiente – Fuerte: BSO cuenta una política medio ambiental definida, con acciones y actividades específicas. Sin embargo, no cuenta con indicadores de monitoreo de resultados medioambientales. BSO realiza gestiones para el reciclaje de papel y residuos electrónicos y generó la medición de su huella de carbono. Por otra parte, BSO no cuenta con productos amigables con el medio ambiente; sin embargo, mide el impacto que generan los negocios de sus clientes dentro de la evaluación crediticia. Finalmente, cuenta con una lista específica de operaciones excluidas por contaminar el medio ambiente.

## 2.5. BALANCE SOCIAL

En cumplimiento a la normativa vigente dispuesta por la ASFI, por cuarto año consecutivo, BancoSol ha elaborado el Balance Social institucional de la gestión 2021, con el cual se muestra el compromiso de nuestra institución con los objetivos de la Función Social para los Servicios Financieros, señalados en la Ley de Servicios Financieros N°393.

## 2.6. GRUPOS DE INTERÉS

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



La gestión 2021, continuamos con el fortalecimiento de la gestión integral de Responsabilidad Social Empresarial. Este proceso inició con la priorización de los Grupos de Interés, la definición de Materialidad y la alineación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a la Planificación Estratégica del banco.

## 2.7. PACTO GLOBAL

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



La gestión 2021, BancoSol refrendó su compromiso renovando su adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas y sumándonos a las más de 13.000 entidades firmantes en más de 160 países <sup>2</sup> con un alto compromiso de Responsabilidad Social Empresarial.

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

BancoSol realiza la Memoria de Sostenibilidad bajo Metodología GRI Standards para reportar los principales resultados de la gestión.

---

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

<sup>2</sup> Idem

## 2.8. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En septiembre de 2015, Naciones Unidas dio a conocer un conjunto de compromisos revisados, que marcaron una ruta mundial para los próximos 15 años en el contexto del Desarrollo Sostenible y el uso muy consciente de recursos para cuidar intereses de futuras generaciones y preservación del planeta.

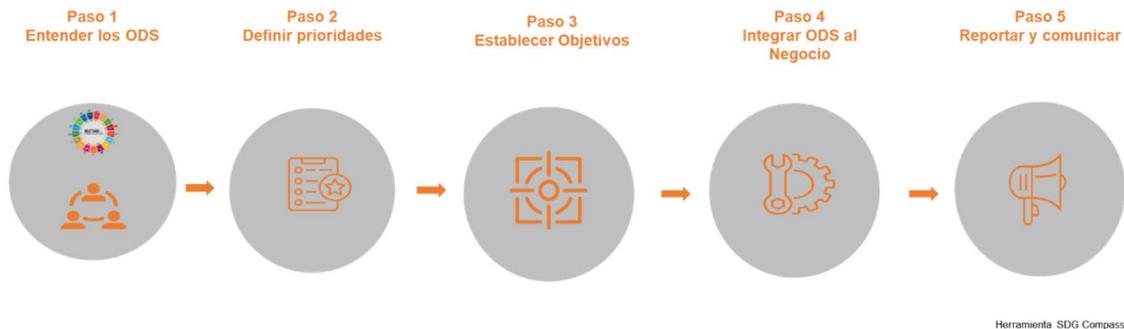
Estos 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible remplazaron a los Objetivos del Desarrollo del Milenio, tomando lecciones aprendidas y estableciendo metas económicas, sociales y ambientales más ambiciosas.



A partir de su Misión y habiéndose adherido BancoSol S.A. al Pacto Global de Naciones Unidas desde el año 2019, existe el compromiso de cumplimiento a los Diez Principios del Pacto Global en los temas derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción y de alinearnos a estos objetivos para evidenciar nuestro progreso y nuestra contribución.

Es por ello y para dar la primera evidencia de compromiso aplicada en BancoSol S.A. la Guía Sustainable Development Goals SDG Compass, desarrollada por Global Reporting Initiative

(GRI), el Pacto Mundial de Naciones Unidas y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), implementando su Herramienta de 5 Pasos expuesta a continuación.

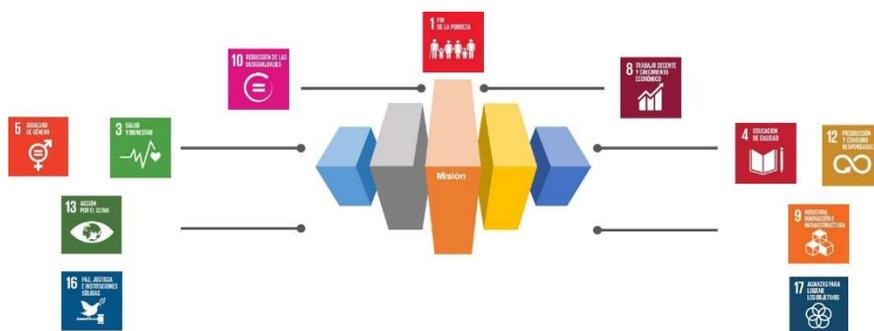


La herramienta les permitió hacer un análisis con diálogo y consulta, llegando a identificar desde la Alta Gerencia y Subgerencia Nacional de RSE 11 ODS priorizados y a establecer 28 metas a cumplir hasta el año 2030.

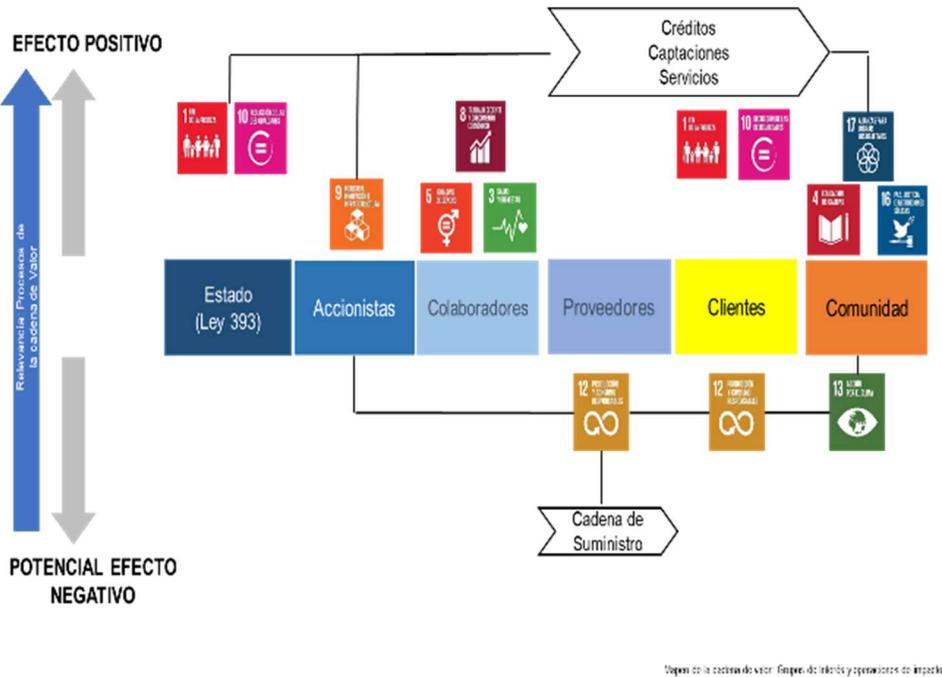
Los ODS priorizados y las metas se integran hoy a sus pilares estratégicos de la Planificación Estratégica Integral 2019-2021, a sus objetivos corporativos y de negocio y a 31 indicadores claves o KPI para impacto económico, social y ambiental a ser medidos cada 3 años y a ser gestionados con debida diligencia.

### VINCULACIÓN CON LOS ODS

A partir de sus logros y de 28 años de aportes al desarrollo económico social en Bolivia, representa esta alineación al Desarrollo Sostenible un paso lógico y natural hacia nuevas oportunidades, que les permitirán generar mayor valor con ODS priorizados y con relevancia diferenciada en alta, media y baja respecto a nuestra Misión y Gobernanza.



La herramienta SDG Compass los ayudó además a comprender el alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS priorizados y su propuesta. De esta manera y focalizándose en sus procesos operativos (créditos, captaciones y servicios) y en los procesos de la cadena de suministro en un contexto de interacción con sus grupos de interés, lograron construir un mapeo de procesos y un escenario mostrando impactos directos de efecto positivo y con relevancia media a alta e impactos con efectos potencialmente negativos, si no reaccionamos en forma oportuna.



Este escenario ayudó a reflexionar y a definir prioridades e identificar temas sobre los que debemos actuar de forma alineada a su Modelo integral de Negocios y sus pilares estratégicos, para así conceptualizar con metas e indicadores KPIs una Hoja de Ruta para BancoSol S.A, que evidencia su compromiso con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y contribución al Desarrollo Sostenible de nuestra organización y de Bolivia.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> La participación en la aplicación de la Herramienta SDG Compass y los resultados están protocolizados y firmados por Alta Gerencia y el area de responsabilidad social empresarial. Los resultados obtenidos durante la dinámica participativa

# Nuestro compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas



forman parte de la Ficha de Diálogo I y el acta de conformidad forma parte de la documentación respaldatoria y de evidencias del proceso de elaboración de Informe de Sostenibilidad 2019



# **CAPÍTULO III**

## **DESEMPEÑO SOCIAL**

## CAPÍTULO III – DESEMPEÑO SOCIAL

### 3.1. NUESTROS CLIENTES

#### 3.1.1. COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

El acceso a servicios financieros integrales, para brindar la oportunidad de un mejor futuro, a los sectores de menores ingresos orienta nuestra estrategia corporativa.

Asumimos un firme compromiso de profundizar la inclusión financiera, mediante la focalización de nuestra cartera en el segmento de microcrédito, el diseño de canales modernos de atención al cliente y la profundización de inclusión financiera mediante el fácil acceso a seguros y la captación masiva de ahorros a nivel nacional.

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

BancoSol promovió el uso de canales digitales durante la gestión 2021 para brindar los servicios de manera oportuna y segura. Es de esta manera que, durante la gestión, el 72% de las transacciones fueron realizadas en canales alternativos.

#### 3.1.2. ENFOQUE DE GESTIÓN Y COMPONENTES

La otorgación de créditos se encuentra normada por la Política de Créditos y un conjunto articulado de Manuales aprobados por Directorio. Estos documentos reflejan nítidamente un perfil prudencial y formalizan el proceso de solicitud, análisis, aprobación, desembolso, seguimiento y recuperación de créditos.

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

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

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

### *3.1.3. BANCOSOL EN TODA BOLIVIA*

A diciembre de 2021, BancoSol cuenta con 101 agencias distribuidas entre áreas urbanas, áreas intermedias y rurales, hecho que demuestra nuestro compromiso con los consumidores financieros en todo el país.

Además, los Puntos Sol Amigo Express, marcan la diferencia, en febrero BancoSol inaugura 15 nuevos Corresponsales no Financieros en Cochabamba, en lugares alejados como: Sicaya y Parotani, en el Valle Bajo y Cliza y Punata, en el Valle Alto, zonas que fueron beneficiadas con los servicios que se ofrecen a través de este canal de atención, cumpliendo de esta forma uno de los compromisos que tiene BancoSol con la sociedad, de profundizar la inclusión financiera en las áreas más alejadas.

En diciembre de 2021 la capital de la provincia Ingavi, ubicada en la ciudad de El Alto en el departamento de La Paz, estrena una moderna infraestructura que alberga a la Agencia Viacha de BancoSol. La agencia de Viacha depende operacionalmente de la Regional de El Alto y representa, tanto el 7% de los clientes, como el 7% de su cartera. Siguiendo este esquema de mejorar las infraestructuras en beneficio de los consumidores financieros, se tiene en curso la implementación de tres nuevas infraestructuras similares en la ciudad de El Alto.

Con este alcance de más de 780 puntos de atención financiera, BancoSol ratifica su vocación de servicio al generar nuevos puntos de atención para que los micro y pequeños emprendedores y población en general para que puedan acceder a servicios financieros de calidad.

| REG          | AGENCIAS FIJAS |           |            |            | REGION    | AGENCIA MÓVIL |          | REC/REM   |            | ENT/CO    |           | CORRESPONSAL NO FINANCIERO |           |           |           | SOL AMIGO  |            |           |           | CAJEROS AUTOMÁTICOS |            |           |            | Total PAFs NACIONAL |       |    |     |     |
|--------------|----------------|-----------|------------|------------|-----------|---------------|----------|-----------|------------|-----------|-----------|----------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|---------------------|------------|-----------|------------|---------------------|-------|----|-----|-----|
|              | Urbano         | Rural     | Intermedia | Total      |           | Urbano        | Rural    | Urbano    | Urbano     | Urbano    | Rural     | Intermedia                 | Total     | Urbano    | Rural     | Intermedia | Total      | Urbano    | Rural     | Intermedia          | Total      | Urbano    | Rural      | Intermedia          | Total |    |     |     |
| LPZ          | 18             |           |            | 18         | 2         |               |          |           |            | 7         |           | 58                         | 2         |           |           | 20         | 1          |           |           | 21                  | 48         |           |            | 48                  | 153   | 3  | 0   | 156 |
| EAL          |                | 2         | 18         | 20         | 1         | 2             |          |           |            | 3         |           | 9                          | 68        | 77        |           | 2          |            | 35        | 37        |                     | 2          |           | 30         | 32                  | 4     | 17 | 151 | 172 |
| SCZ          | 12             | 7         | 2          | 21         | 1         | 1             |          |           |            | 1         |           | 62                         | 12        | 4         | 78        | 22         | 4          | 1         | 27        | 38                  | 6          | 3         | 47         | 136                 | 30    | 10 | 176 |     |
| CBB          | 13             | 7         | 2          | 22         | 1         | 2             |          | 1         |            |           | 5         | 49                         | 18        | 6         | 73        | 12         | 5          | 1         | 18        | 28                  | 7          | 4         | 39         | 109                 | 39    | 13 | 161 |     |
| ORU          | 4              |           |            | 4          | 1         |               |          |           |            | 1         |           | 16                         | 1         |           | 17        | 3          |            |           | 3         | 7                   |            |           | 7          | 32                  | 1     | 0  | 33  |     |
| CHU          | 4              | 1         |            | 5          | 1         |               |          |           |            | 2         |           | 9                          | 1         |           | 10        | 10         | 1          |           | 11        | 9                   | 1          |           | 10         | 35                  | 4     | 0  | 39  |     |
| TJA          | 4              | 1         |            | 5          | 1         |               |          |           |            | 1         |           | 9                          |           |           | 9         | 5          |            |           | 5         | 6                   | 1          |           | 7          | 26                  | 2     | 0  | 28  |     |
| PTS          | 2              |           |            | 2          | 1         |               |          |           |            | 0         |           |                            |           |           | 0         | 2          |            |           | 2         | 3                   |            |           | 3          | 8                   | 0     | 0  | 8   |     |
| BEN          | 1              | 2         |            | 3          | 1         |               |          |           |            | 0         |           |                            |           |           | 0         |            |            |           | 0         | 1                   | 1          |           | 2          | 3                   | 3     | 0  | 6   |     |
| PAN          | 1              |           |            | 1          | 0         |               |          |           |            | 0         |           |                            |           |           | 0         |            |            |           | 0         | 1                   |            |           | 1          | 2                   | 0     | 0  | 2   |     |
| <b>TOTAL</b> | <b>59</b>      | <b>20</b> | <b>22</b>  | <b>101</b> | <b>10</b> | <b>5</b>      | <b>1</b> | <b>20</b> | <b>203</b> | <b>43</b> | <b>78</b> | <b>324</b>                 | <b>74</b> | <b>13</b> | <b>37</b> | <b>124</b> | <b>141</b> | <b>18</b> | <b>37</b> | <b>196</b>          | <b>508</b> | <b>99</b> | <b>174</b> | <b>781</b>          |       |    |     |     |

Intermedias: El Alto, Quillacollo y Montero



#### *3.1.4. CERTIFICACIÓN DE PROTECCIÓN AL CLIENTE BANCOSOL*

En 2021, BancoSol es acreedora de la máxima certificación que otorga la calificadora Microfinanza Rating (MFR), a proveedores de servicios financieros que protegen a sus clientes. Se trata del sello “Nivel Oro - Protección al Cliente”, un reconocimiento que enorgullece a BancoSol porque la posiciona como el ejemplo de las finanzas inclusivas y sostenibles en Sudamérica, al ser la primera entidad financiera del subcontinente en lograr este alto grado de certificación.

Para BancoSol, la inclusión financiera es una premisa clave para atender las necesidades de aquellos sectores tradicionalmente excluidos, y así contribuir a tres de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), como el primero referido al “Fin a la pobreza”, el octavo “Crecimiento económico” y el décimo “Reducción de las desigualdades”.

Cuando hoy la industria de las microfinanzas se prepara para asumir nuevos retos para encarar el futuro postpandemia, BancoSol reafirma su compromiso de continuar beneficiando a los sectores más vulnerables de la sociedad boliviana, con servicios financieros de calidad, modernos, centrados en los clientes y sobre todo comprometidos con la inclusión financiera y digital de la población.

#### *3.1.5. CAPACITARSE*

Nuestro programa de CapacitaRSE inicio en la gestión 2017, buscando construir la ruta del emprendedor y desarrollar habilidades en los emprendedores y microempresarios para que puedan consolidar sus negocios y enfrentar los nuevos en un mundo tan cambiante y competitivo, beneficiando a la fecha un a más de 14.000 emprendedores y microempresarios bolivianos.

A través de nuestro Programa CapacitaRSE se logró fortalecer el conocimiento del comercio electrónico, desarrollar habilidades en el manejo de redes sociales y transformación digital, administrativas de nuestros clientes y consumidores. A diciembre del 2021 el programa benefició a 2.330 microempresarios y emprendedores.

Con la finalidad de potenciar los conocimientos de nuestros emprendedores bolivianos para que puedan iniciar un nuevo negocio, se realizaron las Capacitaciones Técnicas en Diseño gráfico, diseño de interiores, patronaje y costura, repostería y cocina, Marketing y ventas, carpintería, diseño de moda comercial, producción de fotografía y videos para RRSS, turismo y promoción y publicidad efectiva en RRSS, obteniendo un total de 1.012 participantes.

Por otro lado, realizamos las capacitaciones enfocadas en el desarrollo de habilidades empresariales impulsando el Emprendedurismo, Transformación Digital, liderazgo de manera virtual, logrando así certificar a 1.318 personas a nivel nacional. Los principales resultados se muestran a continuación:

| <u>Capacitación</u>                       | <u>No. De Becas otorgadas</u> |
|---|-------------------------------|
| Capacitaciones Técnicas                   | 1.012                         |
| Capacitaciones en Habilidades Gerenciales | 1.318                         |
| <b>Total</b>                              | <b>2.330</b>                  |

### 3.2. NUESTROS COLABORADORES

En BancoSol consideramos al equipo de colaboradores y colaboradoras, el grupo de interés priorizado en la implementación del Programa Integral de Responsabilidad Social.

El equipo de Talento Humano implementó durante la Gestión 2021 diversas actividades alineadas a los cuidados frente al COVID - 19.

#### 3.2.1. PROGRAMA DE BENEFICIOS

Se difundió a todos los colaboradores el programa de beneficios de la gestión 2021 y los requisitos e instrucciones para su uso, el programa estuvo conformado por los siguientes beneficios:

## **Compromiso con BancoSol**

Los años de esfuerzo y compromiso con BancoSol, son reconocidos a través de la entrega de plaquetas de reconocimiento por antigüedad a los colaboradores con antigüedad de 5, 10, 15, 20 y 25 años, a quienes a través de las plaquetas se les hizo llegar un homenaje por su permanencia en la familia BancoSol.

## **Logro Académico**

Con el objetivo de reconocer y valorar el esfuerzo de los colaboradores que durante la gestión alcanzaron logros de formación profesional, se efectuó un reconocimiento a esta población, porque BancoSol destaca el esfuerzo realizado en su formación profesional y el aporte que generan con este crecimiento a su trabajo diario.

## **Día del Bancario**

Dado el contexto que atravesábamos, esta vez se celebró el día del bancario de una forma diferente, el Gerente General a.i. compartió una salutación para todas (os) las(os) colaboradoras(es) y de forma conjunta se efectuó un reconocimiento a todos los colaboradores a través de la entrega de gift cards de diversas tiendas del medio, que fueron elegidas por cada colaborador (ar).

## **Tu tiempo vale oro**

Con el objetivo de que las(os) colaboradoras(es) cuenten con tiempo disponible en la semana para realizar actividades personales y fortalezcan vínculos familiares compartiendo con sus seres queridos, se retomaron diferentes beneficios de tiempo, como ser:

- Un sábado para disfrutar, brindando la oportunidad de que las(os) colaboradoras(es) de Regional/Agencia que trabajan los días sábados, tengan la oportunidad de disfrutar de por lo menos 2 sábados libres al mes para compartir en familia.
- Un día libre por semestre, para actividades personales que no se pueden desarrollar en el día a día.
- En el día de su cumpleaños, otorgar al colaborador(a) un día de asueto.

## **Taller de Cultura y Valores**

Durante la Gestión 2021 se realizaron los talleres de Cultura y Valores a través de la plataforma zoom. Cumpliendo con el objetivo de hacer que los colaboradores nuevos puedan vivenciar la Misión, Visión, Valores, logrando tener un alcance nacional en cada taller, haciendo uso de la tecnología para integrarnos.

Para desarrollar los Talleres de forma didáctica se usaron diversas plataformas de gamificación que permitieron reforzar conceptos a través de juegos y videos.

## **Navidad en la Familia BancoSol**

A pesar de la situación sanitaria, nuestro Banco entregó a todos los colaboradores, policías, personal de seguridad y limpieza, con hijos de 0 a 11 años, vales para canjear por regalos navideños, logrando plasmar una sonrisa en los más pequeños de la familia y cumpliendo sus sueños.

### *3.2.2. BANCOSOL TE CUIDA - SALUD*

Durante toda la gestión se realizó la difusión de información y recordatorios sobre cuidados personales, familiares y laborales contra el COVID-19, reiterando de manera permanente el uso y cumplimiento de las medidas de Bioseguridad.

En el transcurso del año se fue informando a los colaboradores de Oficinas y Regionales a nivel nacional, la implementación de la modalidad de trabajo mixta (presencial y teletrabajo) por turnos en las diferentes áreas. Así mismo se fue informando respecto al protocolo de alimentación en cuanto a refrigerio y uso del comedor en base a las normas de bioseguridad.

## **Vacunación contra covid-19**

En coordinación con nuestro Ente Gestor de Salud – la Caja de Salud de la Banca Privada, se realizó la difusión de material con recomendaciones e información importante sobre

bioseguridad, así como gestiones conjuntas para garantizar el proceso de vacunación en todos los colaboradores.

Durante el transcurso del año se realizó seguimiento respecto al cumplimiento del esquema de vacunación completo a todos los colaboradores a nivel nacional.

### **Acompañamiento a casos confirmados y sospechosos COVID-19**

En las etapas del año, en las que al interior del Banco se presentaron casos de colaboradores con COVID - 19, de forma diaria Talento Humano realizó el seguimiento y actualización de casos a nivel Nacional, con el objetivo de efectuar un acompañamiento al bienestar de los colaboradores y sus familias, porque sabemos lo importante que es sentirse escuchados y acompañados. Nos mantuvimos en contacto permanente con la Caja de Salud de la Banca Privada para aplicar acciones conjuntas en los casos correspondientes

### **Talleres de Salud – Virtuales.**

En coordinación con nuestro ente Gestor de Salud - la Caja de Salud de la Banca Privada, se efectuaron campañas de información respecto al COVID-19, siendo esta temática prioritaria debido al contexto. Se intensificó la capacitación a través de medios virtuales (plataforma zoom), a nivel nacional, a cargo de profesionales expertos en la temática.

### *3.2.3. NUESTRO TALENTO HUMANO*

BancoSol tiene presencia a nivel nacional y aplica una Política Integral de Gestión del Talento Humano, esta define lineamientos para reclutamiento, selección, inducción, capacitación, promoción y retribución salarial.

Con las políticas se facilita una adecuada gestión de la diversidad a nivel nacional, una mejora continua e igualdad de oportunidades.

Al cierre de la gestión 2021, el Banco contó con 3.069 personas al servicio de la misión institucional. A continuación, el desglose por ciudad:

| Desglose por departamento      |              |             |
|--------------------------------|--------------|-------------|
| Beni:                          | 30           | 1.0%        |
| Cochabamba:                    | 681          | 22.2%       |
| El Alto:                       | 660          | 21.5%       |
| La Paz:                        | 500          | 16.3%       |
| Oficina Nacional:              | 202          | 6.6%        |
| Oruro:                         | 74           | 2.4%        |
| Pando:                         | 11           | 0.4%        |
| Potosí:                        | 35           | 1.1%        |
| Santa Cruz:                    | 617          | 20.1%       |
| Sucre:                         | 141          | 4.6%        |
| Tarija:                        | 118          | 3.8%        |
| <b>Total de Colaboradores:</b> | <b>3.069</b> | <b>100%</b> |

#### 3.2.4. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

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

| Desglose por Grupo Etario |              |             |
|---------------------------|--------------|-------------|
| Entre 18 a 30             | 875          | 28.51%      |
| Entre 31 a 40             | 1.548        | 50.44%      |
| Entre 41 a 50             | 498          | 16.23%      |
| mayor a 50                | 148          | 4.82%       |
| <b>Total</b>              | <b>3.069</b> | <b>100%</b> |

En la gestión 2021 BancoSol, implementó acciones concretas relacionadas a diversidad, equidad e igualdad:

Como parte de las acciones desarrolladas con relación a la Igualdad de Género, BancoSol se unió a la iniciativa ELSA (herramienta integral de diagnóstico e intervención que ayuda a las empresas a responder preventivamente a problemas de acoso sexual laboral) a cargo de GenderLab con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), iniciativa que busca construir espacios laborales libres de acoso sexual en organizaciones.

El punto de inicio fue la implementación de una encuesta planteada en una herramienta digital, que permitió recoger información al respecto, los resultados obtenidos fueron presentados al equipo gerencial del Banco, posteriormente las colaboradoras(es) del área de Talento Humano, comenzaron su capacitación por parte de especialistas de Genderlab en el tema.

### *3.2.5. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE LOS COLABORADORES*

Se efectuaron distintas capacitaciones mediante plataformas virtuales didácticas, llegando a los colaboradores de manera masiva, coadyuvando en el cumplimiento del Plan Anual de Capacitación.

Entre las capacitaciones más relevantes que se llevaron a cabo, se desarrolló la capacitación en Lengua de Señas Boliviana, impartida por la Federación Nacional de Sordos en coordinación con la Dirección Nacional de Lengua de Señas Boliviana.

Asimismo, se impartió la capacitación en Atención a Personas Adultas Mayores con Trato Preferente mediante sesiones interactivas y la capacitación de Atención con Calidad y Calidez.

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

| <b>Promedio Capacitaciones por Categoría</b> |    |       |
|--|----|-------|
| Personal Ejecutivo                           | 22 | Horas |
| Mandos Medios                                | 57 | Horas |
| Personal Operativo                           | 55 | Horas |

### **Desarrollo - Liderazgo**

La gestión 2021, se realizó la identificación de actuales y nuevos Mandos Medios (Subgerentes, jefes y encargados) a nivel nacional, posteriormente se efectuó una evaluación de competencias a las(os) 209 colaboradoras(es) preseleccionados en coordinación con los inmediatos superiores, a través de una plataforma virtual. Asimismo, se evaluó a 108 colaboradoras(es) con potencialidad para formar parte del programa de Mentores.

### **Liderazgo Femenino**

La gestión 2021 se desarrolló el segundo ciclo de Liderazgo femenino, abordando las temáticas de: Empoderamiento desde la comunicación a través de 4 sesiones y desarrollo de la capacidad personal para el liderazgo abordando el tema a través de 4 las sesiones. El programa tuvo un alcance nacional y se desarrolló a través de una plataforma virtual.

### **QuizizzSol**

Con el objetivo de ser parte activa del fortalecimiento de uno de los pilares estratégicos de nuestro Banco, como es la VENTA INTEGRAL liderada por el área de Negocios, el equipo de Talento Humano implementó la capacitación integral mediante la GAMIFICACIÓN, la cual tuvo alcance a nivel nacional y participación de todos los equipos de Oficinas, Regionales y Agencias, llegando a más de 2300 colaboradores de los cuales los 3 primeros equipos fueron premiados con vales de consumo, gift card, plaquetas y celulares.

### *3.2.6. ACCIONES DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO*

#### **Comités Mixtos**

En cumplimiento a disposiciones emitidas por el Ministerio de Trabajo, se conformaron los Comités Mixtos de Seguridad a Nivel Nacional, cuyos representantes coadyuvan en el control, seguimiento, inspección y verificación de las condiciones de seguridad y salud ocupacional, tales como:

- Cumplimiento de protocolo de bioseguridad
- Dotación de elementos de bioseguridad
- Difusión de información referente a la higiene postural, primeros auxilios, manejo de extintores, otros.
- Conformación de equipos de brigadistas, entre otros.

### *3.2.7. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL*

#### **Reclutamiento**

Durante la gestión 2021, se optimizó el uso de herramientas tecnológicas, entre ellas la plataforma de reclutamiento, la cual se actualizó.

Se efectuaron convenios con universidades a las cuales se difunde nuestras vacancias y participamos como Banco BancoSol participó de la feria del empleo de la Universidad Católica Boliviana, en la que se efectuó una presentación de las oportunidades laborales que ofrece el Banco en Oficinas/Regionales y Agencias.

#### **Selección**

El equipo de Talento Humano adecuó los procesos de Selección dando continuidad a los mismos de forma virtual, a través del uso de diversas herramientas, permitiéndonos identificar personal idóneo para ocupar las diferentes vacantes.

#### **Inducción**

El primer día de su incorporación, todos los colaboradores nuevos reciben la inducción al Banco, un espacio en el que ahondamos sobre la Misión, Visión, Valores, derechos, obligaciones, beneficios e información relevante sobre las diferentes áreas que conforman el Banco. Información que facilita su desenvolvimiento e interacción con todas las áreas.

### 3.2.8. TALLERES DE CULTURA Y VALORES

El lograr que nuestras(os) colaboradoras(es) recientemente incorporados, se identifiquen con la Misión, Visión y que vivan día a día nuestros Valores Institucionales, es fundamental. Por esta razón reinventamos y adecuamos el taller de “Apropiación de Cultura y Valores”, beneficiándonos de las ventajas de las herramientas digitales, virtuales y de gamificación, que nos permiten generar interacción a nivel nacional.

### 3.2.9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Se efectuó la implementación de la evaluación de desempeño, basada en un sistema de valoración de objetivos y competencias en función a cada cargo. La evaluación se implementó a través de una plataforma de Talento Humano, que permitió se efectúe de forma ágil, dinámica e intuitiva.

| <u>Indicadores/categorías</u>  | <u>Número de Empleados</u> | <u>%</u> |
|--|----------------------------|----------|
| Personal que cumple con los criterios del 74 periodo de evaluación de desempeño de la EIF para ingresar al proceso de evaluación | 2885                       | 94%      |
| Personal que no cumple con los criterios de evaluación 74 en el periodo de prueba y tener un tiempo menor a 6 meses              | 113                        | 3,68%    |
| Personal que no cumple con los criterios de evaluación por cambiar de cargo  | 64                         | 2,09     |
| Personal que no se encuentra sujeto a evaluación de desempeño  | 183                        | 5,96     |

### 3.2.10. REMUNERACIÓN

En nuestra institución velamos por el equilibrio y consecuente trato remunerativo a todos nuestros colaboradores, esto con el objetivo de mantener el principio de la igualdad entre todos nuestros colaboradores

| Brecha Salarial   | %     |
|---|-------|
| Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados  | 15.05 |
| Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) | 0     |
| Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional   | 1     |

### 3.3. NUESTROS PROVEEDORES

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

| Porcentaje de Proveedores | %    |
|---------------------------|------|
| Proveedores Nacionales    | 84%  |
| Proveedores Extranjeros   | 16%  |
| Total                     | 100% |

Capacitación en la Mejora de la Calidad Ambiental a Proveedores

### 3.4. NUESTRA COMUNIDAD

Para BancoSol, la comunidad representa uno de los grupos de interés de mayor impacto e importancia, siendo esta una parte crucial de su identidad como banco. Juntos trabajan diversos programas que fomentan la cultura, educación y el deporte.

### 3.4.1. EDUCACIÓN FINANCIERA

#### **PROGRAMAS DE EDUCACIÓN**

En la gestión 2021 para precautelar la salud de nuestros grupos de interés debido a la Pandemia por el Covid-19 se realizaron programas de capacitaciones virtuales en su mayoría y capacitaciones presenciales con algunos segmentos, siempre precautelando las medidas de seguridad, a continuación, se muestra el impacto en cada uno de los programas correspondientes al Sub Programa de Educación Financiera; al cierre del mes de diciembre, son los siguientes:

Nuestro Sub Programa de Educación beneficio a 89.007 personas a través de 5 sub programas que son: Capacitación a Clientes y usuarios con un total de 15,934 beneficiarios, Carpetas de Bienvenida con un impacto de 26,546 beneficiarios, Ponte On con un impacto de 27.289 personas y el Programa Descubre de ASOBAN con un impacto de 5.247 y 13,291 personas certificadas.

#### **Capacitaciones Clientes y Usuarios**

En la gestión 2021, BancoSol ejecutó programas de capacitación que tuvieron que migrar a plataformas digitales. Los mismos estaban destinados a la formación de consumidores financieros con temas enmarcados en la normativa y adaptando contenidos a la nueva realidad. Adaptándonos a las nuevas tecnologías, también trabajamos dentro este grupo, con dos sectores de la sociedad como son las Personas con Discapacidad y los Adultos Mayores y los beneficiarios del Toolkit de Ovante.

Las capacitaciones a Clientes/Usuarios, así como la promoción del toolkit de ovante fueron realizaron en las 10 principales ciudades del país: La Paz, El Alto, Santa Cruz, Cochabamba, Oruro, Chuquisaca, Tarija, Potosí, Beni y Pando.

La cifra total de certificaciones emitidas fue a más de 15,934 personas a nivel nacional.

## **Carpeta de Bienvenida**

Los clientes de nuestra entidad financiera accedieron a una “Carpeta de Bienvenida”, la misma que contiene información importante que les permite conocer los beneficios y obligaciones que tiene al acceder a un crédito o ser cliente de nuestra institución BancoSol.

Esta carpeta es entregada en físico o digital por un funcionario de BancoSol, que acompaña el material con una explicación sobre el contenido y las acciones que debe seguir.

Cabe recalcar que debido a las medidas de bioseguridad que asumió el banco, se redujo la entrega de las Carpetas de Bienvenida físicas, y esto dio paso a la digitalización de esta. Esta carpeta, era descargada a través de un Código QR o se la enviamos a nuestros clientes a sus teléfonos a través de un documento en PDF. Con este programa llegamos a un total de 26,546 consumidores financieros.

## **Ponte ON**

Los Asistentes de Plataforma identificaron a clientes que realizaron la apertura de cajas de ahorro y mientras esperan la formalización de su solicitud, se les entrega una Tablet digital para que accedan a videos tutoriales sobre los servicios y canales del Banco. El impacto total a diciembre es de 27.289 visualizaciones y clientes que recibieron esta información.

## **Descubre**

“DESCUBRE” es la primera plataforma digital e interactiva de Educación Financiera en Bolivia. Desarrollada por los Bancos que pertenecen a ASOBAN, con el objetivo de transmitir a los consumidores financieros diferentes temas relacionados a la Banca.

Adaptándonos a las herramientas digitales, de igual manera se promovió el uso de la plataforma DESCUBRE, además de la organización y certificación por parte de ASOBAN de Webinars, donde los usuarios aprendieron las bases del sistema financiero. De esta manera, en la gestión 2021, se capacitaron a 19.238 consumidores financieros.

## **PROGRAMAS DE INFORMACIÓN**

El Sub Programa de Información llegó a 262.818 personas a través de Capacitaciones en Línea, los Ordenadores de Fila, nuestra Página web, redes sociales, Popast “Finanza para todos”.

### **Capacitaciones “E-Learning” al Personal**

BancoSol ejecutó programas de capacitación de manera directa o en coordinación con especialistas en formación para todos los colaboradores que tienen contacto con clientes y usuarios, con la premisa de transmitir las acciones que implican brindar un servicio de Calidad y Calidez. Se capacitó a 3.226 colaboradores.

### **Ordenadores de Fila (Videos)**

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

En la gestión 2021 se contó con un total de 6.942.926 tickets atendidos en Cajas al cierre de diciembre 2021. Asumimos que la información es asimilada por el 1.5% de clientes que pueden ver los videos, lo cual hace un total de 104.143,89 personas entre clientes y/o usuarios que ven los videos que son difundidos en los ordenadores de fila.

### **Página Web y Redes Sociales**

En la gestión 2021 se contó con un total de 154.906 personas alcanzadas con los Webinars “En Vivo con BancoSol y todo el contenido publicado sobre Educación Financiera en nuestras plataformas digitales (Redes Sociales) y en nuestra página web ([www.bancosol.com.bo](http://www.bancosol.com.bo)).

### **3.4.2. ESCUELAS DE CAPITAL SOCIAL**

Con la continuación de la Pandemia por el Covid-19 y sobre todo protegiendo la seguridad de los niños, niñas, adolescentes y profesores, se continuo con la modalidad de escuelas a través de plataformas digitales, impulsando ocho escuelas en donde participaron más de 1.100 niños, niñas y jóvenes entre 6 a 17 años a nivel nacional, obteniendo los siguientes resultados:

## **ClaveSol**

A través de los talleres de ClaveSol, impulsamos el desarrollo de habilidades cognitivas a través del contacto que los niños tienen con los instrumentos clásicos de cuerda (violín, viola, violonchelo y contrabajo y la música.

La metodología del Banco está enfocada principalmente a la promoción de valores a través de la música, durante la gestión 2021 los talleres fueron impartidos de manera virtual, que no fue un impedimento para que los niños, niñas y jóvenes demuestren sus destrezas y amor hacia la cultura y la música. Se habilitaron diferentes grupos de formación según la edad y niveles de los niños, un total de 264 niñas, niños y adolescentes inscritos en todo el país.

## **CopaSol**

CopaSol es un taller que forma carácter, disciplina y además es esencial para el crecimiento tanto físico como mental, por lo que desarrollamos metodologías propias para formar futuros deportistas y buenos ciudadanos del país, enseñándoles no solo acerca del deporte físico pero acompañado las actividades con manejo de estrés, estiramientos miofasciales, neuro entrenamiento y talleres de valores y cultura de paz. Se habilitaron diferentes grupos de formación en todo el país, las escuelas CopaSol contaron con un total de 121 niñas, niños y jóvenes inscritos a nivel nacional.

## **Robótica**

El Taller de Robótica fue diseñado para lograr que los alumnos puedan desarrollar sus habilidades tecnológicas, estimular su creatividad mediante el diseño y la resolución de problemas. Los alumnos de robótica elaboraron la construcción de robots a inyección con material reciclado, contando con 317 alumnos inscritos.

## **Danza**

A través de la escuela de Danza del BancoSol impulsamos habilidades de expresión a través del cuerpo y de las emociones, beneficiando el crecimiento e inculcando la pasión por la cultura. Los inscritos del Taller de Danza hizo una campaña de concientización donde crearon

trajes de baile de material reciclado para presentar danza nacional y de jazz. El taller de Danza contó con 198 niños, niñas y jóvenes.

### **Desarrollo de Apps**

El mundo ha cambiado y una de las aptitudes fundamentales es el manejo de la tecnología, por lo que BancoSol a través de este taller impulsa a los niños desde que son pequeños a desarrollar habilidades tecnológicas y de resolución de problemas. BancoSol lanzo su primera versión de los talleres de Desarrollo de Aplicaciones donde desarrollar prototipos de aplicaciones en base a la identificación de problemas dentro de su comunidad, entre las que se destacan las aplicaciones: *Living*, *Space Study* y *Vuelos y Recuerdos*. El Taller de Desarrollo de Aplicaciones contó con 36 niños, niñas y jóvenes.

### **Escritura y lectura**

Los talleres de Escritura y Lectura de BancoSol dio niños, niñas y jóvenes un complemento adicional a sus clases donde pusieron potencializar sus destrezas de comunicación escrita se contó con 54 niños, niñas y jóvenes.

### **Diseño 3D**

El diseño en 3D consiste en el uso de un software para la crear una representación matemática de un objeto tridimensional, lo que permitió que los niños y jóvenes desarrollen su parte creativa, su ingenio. Los Talleres de Diseño 3D del BancoSol exitosamente cerro su escuela con un total de 44 niños, niñas y jóvenes que exitosamente concluyeron con los proyectos hechos en porcelana fría para simular el diseño 3D.

### **Pintura e ilustración**

La pintura e ilustración es una forma de expresar la creatividad y estimular la imaginación de los niños, desarrollamos desestresar que a largo plazo se convierte en un mecanismo de supervivencia para controlar los nervios. En el taller de Pintura e Ilustración se contó con 85 niños, niñas y jóvenes que cerraron la gestión con una exposición de todas sus obras.

### *3.4.3. ACCIÓN SOL*

AcciónSol es un programa de donaciones dirigidas a personas de escasos recursos que requieren apoyo económico para cubrir gastos de enfermedad y salud. Durante la gestión del 2021 realizó la Campaña de Navidad, realizando donaciones a distintas instituciones a nivel nacional priorizando segmentos vulnerables y llegando a beneficiar a 3,593 beneficiarios.

### *3.4.4. ALIANZAS ESTRATÉGICAS PARA APOYO A LA COMUNIDAD*

Se reafirmaron compromisos con los aliados estratégicos: Aldeas Infantiles S.O.S y Hábitat para la Humanidad, realizando acciones oportunas para que los proyectos que apoya BancoSol no se detengan durante la Pandemia y continúen con todos los planes de gestiones previas.

Juntos se comprometieron a seguir trabajando en nuevos campos de acción para continuar con el proceso de brindar mejor calidad de vida, promoviendo el cuidado y la protección de los derechos fundamentales de miles de bolivianos y bolivianas. Mencionar los Gobiernos Autónomos Municipales de La Paz y El Alto que fueron también fundamentales en esta gestión.

La alianza entre BancoSol y Hábitat para la Humanidad consistió en la colaboración para el programa TE ESPERAMOS EN CASA, donde se mejoraron las condiciones de habitaciones de 4 niños y jóvenes correspondientes de las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, que fueron diagnosticados con enfermedades de alto riesgo y se encuentran en tratamiento. Actualmente los niños y jóvenes tienen un mejor espacio para descansar y ser tratados mientras superan las enfermedades.

Aldeas Infantiles S.O.S y BancoSol en su alianza participaron del programa de APADRINAMIENTO DE FAMILIAS, donde BancoSol apadrina a niños y niñas en centros de Aldeas Infantiles S.O.S en las ciudades de La Paz y Sucre, brindándoles la oportunidad de pertenecer a una familia y ser registrados legalmente como ciudadanos y ciudadanas, con el fin de asistir a clases tanto virtuales como presenciales Además de poder brindarles comidas

nutritivas, visitas a médicos y chequeos generales dependiendo de las necesidades sanitarias de cada niño o niña.

#### 3.4.5. ESPACIO CULTURAL MIC BANCOSOL

El MIC BancoSol, considerado como el primer espacio cultural de las microfinanzas en el mundo, durante la gestión 2021 y después de la pandemia retomó los ciclos de exposiciones presenciales. Fueron tres ciclos que consolidaron el propósito de brindar un espacio para que microempresarios y artistas emergentes den a conocer sus trabajos y obras.

El Espacio Cultural MIC BancoSol se caracteriza por tener tres salas que promueven la exposición y venta de las creaciones realizadas por los clientes y artistas emergentes en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz. Durante la gestión 2021, realizó la promoción de 24 emprendedores y artistas que a través de las exposiciones vendieron sus productos y creaciones, por un valor calculado en Bs 6.710.

*“Esta es una iniciativa en la que queremos que nuestros artistas compartan el espacio de exposición con nuestros clientes con emprendimientos que merecen destacarse, queremos romper esa barrera que muchas veces se interpone entre el arte y la artesanía”.*

*Marcelo Escobar  
Gerente General BancoSol*

### 3.5. COMPROMISOS VOLUNTARIOS

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

Actualmente, asumimos los siguientes compromisos:

- **Global Alliance for Banking on Values**

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

- **Mix Market**

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

- **Pacto Global**

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

Durante la gestión 2021, nuestra institución fue parte de mesas de trabajo del Pacto Global Red Bolivia impulsado por la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia a través de su Unidad de Responsabilidad Social Empresarial.



A large, stylized graphic of a sun's face with a human-like expression, including eyes, a nose, and a mouth. The sun is rendered in a light orange color against a darker orange background. The sun's rays are depicted as curved lines radiating from the face.

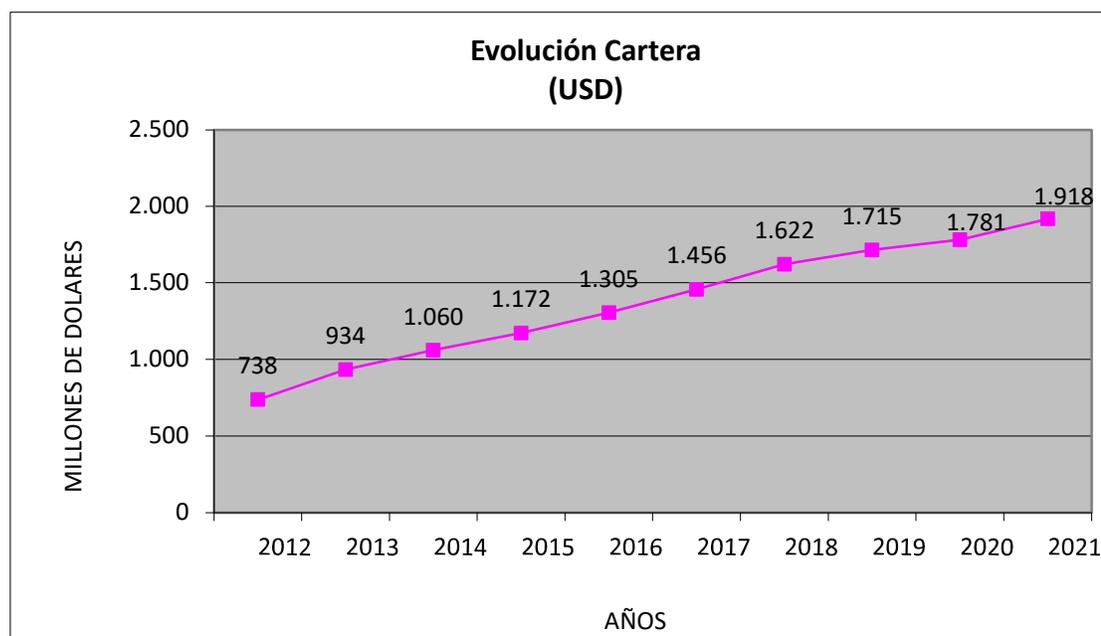
**CAPÍTULO IV**  
**DESEMPEÑO**  
ECONÓMICO

## CAPITULO IV – DESEMPEÑO ECONÓMICO

### 4.1. CARTERA DE CRÉDITOS

En 2021, la cartera del Banco creció en 7,69% respecto al cierre de diciembre 2020. En términos absolutos, el portafolio pasó de USD 1.781 millones a USD 1.918 millones, es decir, creció USD 137 millones.

Evolución Cartera de Créditos 2012 – 2021



Al cierre de la gestión 2021, el índice de cartera en mora se mantuvo bajo, el mismo se situó en 0,68%, comparado con el 1,14% que fue el indicador de las instituciones que componen los Bancos de Microfinanzas de Bolivia.

#### DESEMPEÑO PORTAFOLIO DE CRÉDITOS

| <b>Cartera en Mora / Cartera Bruta</b> | <b>2020</b> | <b>2021</b> |
|--|-------------|-------------|
| BancoSol                               | 0,54%       | 0,68%       |
| Bancos Microfinanzas                   | 1,12%       | 1,14%       |
| Bancos Comerciales                     | 1,80%       | 1,86%       |
| Sistema Bancario                       | 1,50%       | 1,52%       |
| <b>Crecimiento Cartera Bruta</b>       | <b>2020</b> | <b>2021</b> |
| BancoSol                               | 3,8%        | 7,7%        |
| Bancos Microfinanzas                   | 1,7%        | 7,5%        |

|                    |      |      |
|--------------------|------|------|
| Bancos Comerciales | 2,9% | 1,9% |
| Sistema Bancario   | 4,2% | 4,0% |

Estas cifras son el resultado de una administración eficiente del portafolio de productos crediticios, la capacitación intensiva al talento humano y la oportuna respuesta a nuestros clientes con cartera diferida mediante la implementación de acciones con mayores beneficios que los propuestos por la regulación.

#### 4.2. MEJORA CONTINUA DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA BANCOSOL

Durante la gestión 2021, y con el afán de coadyuvar a la reactivación económica de nuestros clientes y del país, se aplicaron alternativas y beneficios adicionales a los instruidos por la normativa transitoria en la política y procedimientos de créditos. En esta gestión los cambios han estado orientados a la simplificación de procesos y condiciones para la atención de créditos de clientes con cuotas diferidas que buscaban una solución acorde a su nueva realidad, así como a la búsqueda de agilidad en el proceso de evaluación y aprobación de las estas operaciones crediticias, aspectos que nos permitieron dar una respuesta efectiva y oportuna a las necesidades de nuestros clientes.

Asimismo, hemos mantenido el equilibrio en el apoyo a todos los sectores y en especial al Sector Productivo, apoyando la reactivación económica, capacitando para ello a nuestro personal y mejorando continuamente nuestra tecnología destinada a estos sectores que son muy importantes dentro de la economía nacional.

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

#### 4.3. ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA CREDITICIA

Con el objetivo de mantener nuestra cartera en las metas ya alcanzadas en los sectores Productivo y Agropecuario, durante la gestión 2021, mantuvimos la especialización de nuestros equipos de ventas (Asesores de Negocio: Microcrédito, Comerciales y

Agropecuarios), tanto en colocación, administración de cartera, como en atender de manera integral las necesidades de nuestros clientes.

Los resultados muestran que se alcanzaron los siguientes objetivos:

- Consolidar la administración de la cartera se especializó por monto, fortaleciendo la administración del riesgo asociado al crédito.
- Adaptación a la coyuntura actual, precautelando la salud de nuestros clientes y colaboradores, de los procesos de solicitud, evaluación, aprobación y desembolso de créditos, satisfaciendo oportunamente las necesidades de nuestros clientes, privilegiando principalmente la solución de cartera con cuotas diferidas y en estado de prórroga.
- Los mecanismos de control implementados han logrado que la línea mantenga la razonabilidad de la evaluación del crédito y se desarrolle un análisis profundo que además contemple la coyuntura social y económica, por la emergencia sanitaria, para otorgar las operaciones, manteniendo la calidad de nuestra cartera.

A partir de la oportuna adaptación al cambio, el fortalecimiento y la continua capacitación de la fuerza de ventas conformada por Asesores de Negocios, Encargados de Negocios, Gerentes de Agencia, Subgerentes Regionales de Negocios, nos han permitido responder eficientemente a los cambios afrontados.

#### **4.4. DESEMPEÑO DEL PORTAFOLIO POR PRODUCTO**

Durante la gestión 2021, el producto que mantuvo la mayor participación dentro de nuestro portafolio fue “Sol Productivo”, con una participación del 55,57% y un crecimiento de USD 92.69 millones, por su parte el producto “Sol Individual” destinado a financiar capital de operaciones e inversión, tuvo una participación del 20,67%.

| CARTERA POR PRODUCTO |                      |                 |                      |                 |                      |                        |                                 |
|----------------------|----------------------|-----------------|----------------------|-----------------|----------------------|------------------------|---------------------------------|
| En USD               | 2020                 | Participación % | 2021                 | Participación % | Crecimiento Absoluto | Crecimiento Porcentual | Variación en la participación % |
| <b>Cartera Bruta</b> | <b>1.781.138.195</b> | <b>100,00%</b>  | <b>1.918.022.216</b> | <b>100,00%</b>  | <b>136.884.022</b>   | <b>7,69%</b>           |                                 |
| SOL PRODUCTIVO       | 973.160.345          | 54,64%          | 1.065.851.639        | 55,57%          | 92.691.294           | 9,52%                  | 0,93%                           |
| SOL INDIVIDUAL       | 371.705.682          | 20,87%          | 396.395.211          | 20,67%          | 24.689.529           | 6,64%                  | -0,20%                          |
| SOL EFECTIVO         | 160.025.320          | 8,98%           | 167.503.313          | 8,73%           | 7.477.993            | 4,67%                  | -0,25%                          |
| SOL VIVIENDA         | 161.784.618          | 9,08%           | 136.773.712          | 7,13%           | -25.010.906          | -15,46%                | -1,95%                          |
| SOL AGROPECUARIO     | 81.978.019           | 4,60%           | 85.906.009           | 4,48%           | 3.927.990            | 4,79%                  | -0,12%                          |
| SOL VIVIENDA SOCIAL  | 26.419.631           | 1,48%           | 59.111.598           | 3,08%           | 32.691.967           | 123,74%                | 1,60%                           |
| SOL VEHÍCULO         | 3.856.046            | 0,22%           | 4.030.643            | 0,21%           | 174.597              | 4,53%                  | -0,01%                          |
| SOL DPF              | 2.208.534            | 0,12%           | 2.450.091            | 0,13%           | 241.558              | 10,94%                 | 0,00%                           |

En cuanto a clientes, los productos con mayor crecimiento absoluto fueron: “Sol Productivo” con 12.289 y “Sol Individual” con 2.877.

| CLIENTES POR PRODUCTO |                |                 |                |                 |                      |                        |                                 |
|-----------------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------------|------------------------|---------------------------------|
| En USD                | 2020           | Participación % | 2021           | Participación % | Crecimiento Absoluto | Crecimiento Porcentual | Variación en la participación % |
| <b>Cientes</b>        | <b>279.856</b> | <b>100,00%</b>  | <b>296.372</b> | <b>100,00%</b>  | <b>16.516</b>        | <b>5,90%</b>           |                                 |
| SOL PRODUCTIVO        | 131.438        | 46,97%          | 143.727        | 48,50%          | 12.289               | 9,35%                  | 1,53%                           |
| SOL INDIVIDUAL        | 70.222         | 25,09%          | 73.099         | 24,66%          | 2.877                | 4,10%                  | -0,43%                          |
| SOL VIVIENDA          | 21.998         | 7,86%           | 22.890         | 7,72%           | 892                  | 4,05%                  | -0,14%                          |
| SOL AGROPECUARIO      | 12.094         | 4,32%           | 12.382         | 4,18%           | 288                  | 2,38%                  | -0,14%                          |
| SOL EFECTIVO          | 42.048         | 15,02%          | 42.295         | 14,27%          | 247                  | 0,59%                  | -0,75%                          |
| SOL DPF               | 491            | 0,18%           | 537            | 0,18%           | 46                   | 9,37%                  | 0,01%                           |
| SOL VEHÍCULO          | 393            | 0,14%           | 382            | 0,13%           | -11                  | -2,80%                 | -0,01%                          |
| SOL VIVIENDA SOCIAL   | 1.172          | 0,42%           | 1.060          | 0,36%           | -112                 | -9,56%                 | -0,06%                          |

En número de operaciones, los productos con mayor crecimiento absoluto fueron “Sol Productivo” con 9.079 y “Sol Individual” con 1.453”.

| En USD              | 2020           | Participación % | 2021           | Participación % | Crecimiento Absoluto | Crecimiento Porcentual | Variación en la participación % |
|---------------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------------|------------------------|---------------------------------|
| <b>Operaciones</b>  | <b>305.972</b> | <b>100,00%</b>  | <b>316.094</b> | <b>100,00%</b>  | <b>10.122</b>        | <b>3,31%</b>           |                                 |
| SOL PRODUCTIVO      | 145.759        | 47,64%          | 154.838        | 48,98%          | 9.079                | 6,23%                  | 1,35%                           |
| SOL INDIVIDUAL      | 75.809         | 24,78%          | 77.262         | 24,44%          | 1.453                | 1,92%                  | -0,33%                          |
| SOL VIVIENDA        | 24.178         | 7,90%           | 24.541         | 7,76%           | 363                  | 1,50%                  | -0,14%                          |
| SOL DPF             | 543            | 0,18%           | 590            | 0,19%           | 47                   | 8,66%                  | 0,01%                           |
| SOL VEHÍCULO        | 463            | 0,15%           | 431            | 0,14%           | -32                  | -6,91%                 | -0,01%                          |
| SOL AGROPECUARIO    | 13.366         | 4,37%           | 13.303         | 4,21%           | -63                  | -0,47%                 | -0,16%                          |
| SOL VIVIENDA SOCIAL | 1.350          | 0,44%           | 1.205          | 0,38%           | -145                 | -10,74%                | -0,06%                          |
| SOL EFECTIVO        | 44.504         | 14,55%          | 43.924         | 13,90%          | -580                 | -1,30%                 | -0,65%                          |

El crédito promedio (monto desembolsado) al cierre de la gestión 2021, alcanza a USD 7.269 y el producto “Sol Vehículo” tiene el crédito promedio desembolsado más alto, con USD 12.263.

| CREDITO PROMEDIO POR PRODUCTO |              |              |                      |                        |
|-------------------------------|--------------|--------------|----------------------|------------------------|
| En USD                        | 2020         | 2021         | Crecimiento Absoluto | Crecimiento Porcentual |
| <b>Crédito Promedio</b>       | <b>7.203</b> | <b>7.269</b> | <b>66</b>            | <b>0,92%</b>           |
| SOL VEHICULO                  | 7.505        | 12.263       | 4.759                | 63,41%                 |
| SOL VIVIENDA SOCIAL           | 2.689        | 9.103        | 6.414                | 238,52%                |
| SOL VIVIENDA                  | 11.321       | 9.086        | (2.235)              | -19,74%                |
| SOL PRODUCTIVO                | 8.218        | 8.446        | 228                  | 2,77%                  |
| SOL AGROPECUARIO              | 8.928        | 8.409        | (519)                | -5,81%                 |
| SOL INDIVIDUAL                | 6.398        | 6.052        | (346)                | -5,41%                 |
| SOL DPF                       | 4.827        | 4.841        | 14                   | 0,29%                  |
| SOL EFECTIVO                  | 3.026        | 4.484        | 1.458                | 48,20%                 |

El 37,80% de las operaciones de BancoSol se concentran en montos desembolsados hasta USD 5 mil, este mismo estrato representa el 12,91% de la cartera a diciembre 2021; el siguiente estrato (mayores a USD 5 mil y hasta USD 10 mil) concentra el 31,24% de las operaciones y el 27,17% de la cartera al corte señalado. El estrato de monto desembolsado mayor a USD 10 mil registra una participación en la cartera del 59,92%, no obstante, concentra tan solo el 30,96% de operaciones.

| 2021           |             |                         |                 |                |                 |
|----------------|-------------|-------------------------|-----------------|----------------|-----------------|
| Rangos en USD  |             | Monto (en USD miles)    | Participación % | N° Créditos    | Participación % |
| -              | 5.000,00    | 247.567.942,08          | 12,91%          | 119.478        | 37,80%          |
| 5.001,00       | 10.000,00   | 521.212.926,83          | 27,17%          | 98.750         | 31,24%          |
| 10.001,00      | en Adelante | 1.149.241.347,49        | 59,92%          | 97.866         | 30,96%          |
| <b>TOTALES</b> |             | <b>1.918.022.216,40</b> | <b>100,00%</b>  | <b>316.094</b> | <b>100,00%</b>  |

#### 4.5. PARTICIPACIÓN DE MERCADO

- Entre las gestiones 2020 y 2021, la participación de mercado en cartera incrementó de 30,30% a 30,36%, manteniéndonos como una de las entidades con mayor participación de mercado a nivel de bancos de microfinanzas.
- Entre las gestiones 2020 y 2021, la participación de mercado en clientes de crédito decreció marginalmente del 40,48% al 39,93%, pese a ello se ratifica a BancoSol como la primera entidad de microfinanzas en Bolivia a nivel de las entidades especializadas en Microfinanzas.

| ENTIDAD  | PARTICIPACIÓN DE MERCADO CARTERA | PARTICIPACIÓN DE MERCADO CLIENTES |
|----------|----------------------------------|-----------------------------------|
| BancoSol | 30,36%                           | 39,93%                            |

|                               |             |             |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| Otros Bancos de Microfinanzas | 69,64%      | 60,07%      |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

#### 4.6. DEPÓSITOS DEL PÚBLICO

El saldo de las cuentas de ahorro en 2021 fue de USD 585,3. millones que representa un crecimiento del 22,78% respecto a la gestión anterior y el saldo de Depósitos a Plazo Fijo fueron de USD 968,2 millones, es decir, 30.38% más que el año anterior, incrementos que muestran la confianza depositada en BancoSol por parte de los clientes.

#### Evolución de Depósitos del Público 2019 – 2021

(Expresado en miles USD)

| CUENTAS DE AHORRO                            | 2019      | 2020      | 2021      |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Saldo en cuentas de ahorro (en Miles de USD) | 476.754   | 512.968   | 585.346   |
| Variación %                                  | 5,18%     | 13,17%    | 22,78%    |
| Número de cuentas                            | 898.848   | 893.236   | 925.095   |
| Variación %                                  | 3,65%     | 3,00%     | 2,92%     |
| Saldo promedio en USD                        | 530       | 574       | 633       |
| DEPOSITOS A PLAZO FIJO                       | 2019      | 2020      | 2021      |
| Monto en DPF (en Miles de USD)               | 742.632   | 861.815   | 968.254   |
| Variación %                                  | -1,92%    | 13,82%    | 30,38%    |
| Número de Depósitos                          | 33.202    | 41.082    | 40.244    |
| Variación %                                  | 84,61%    | 128,42%   | 21,21%    |
| Monto promedio en USD                        | 22.367    | 20.978    | 24.060    |
| Total Depósitos del público                  | 1.219.386 | 1.374.784 | 1.553.600 |

#### 4.7. FONDEO

La evolución del fondeo muestra un total de USD 2.042,5. millones, desglosados de la siguiente manera:

USD 585,34 millones corresponden a Cajas de Ahorro (28,7%)

USD 968,25 millones a DPF (47,4%)

USD 30,61 millones a Obligaciones Subordinadas (1,5%)

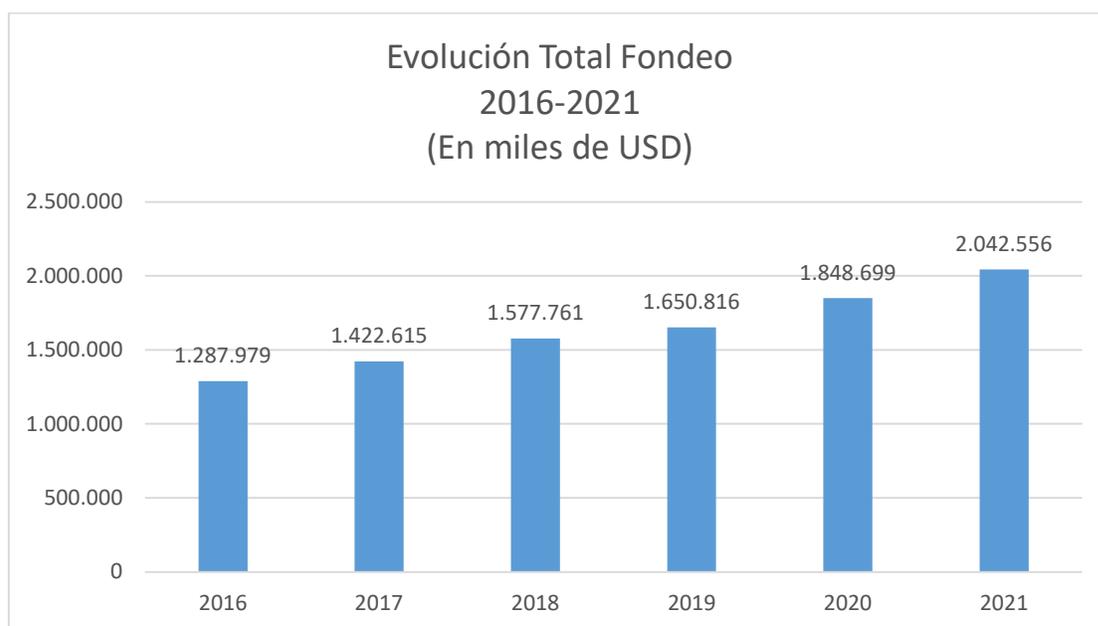
USD 24,78 millones a Bonos (1,2%)

USD 433,56 millones a otros financiamientos. (21,2%)

Estas cifras muestran la diversidad y versatilidad del Fondo de BancoSol que le permitió alcanzar su crecimiento en cartera.

Evolución Fondo 2016-2021  
(En miles de USD)

| AÑO  | Ahorro  | %     | Plazo   | %     | Finan. Exter. | %    | OBLIGACIONES SUBORDINADAS | %    | Bonos  | %    | Otros Finan. | %     | TOTAL     |
|------|---------|-------|---------|-------|---------------|------|---------------------------|------|--------|------|--------------|-------|-----------|
| 2016 | 339.530 | 26,4% | 686.244 | 53,3% | 826           | 0,1% | 19.461                    | 1,5% | 97.668 | 7,6% | 144.251      | 11,2% | 1.287.979 |
| 2017 | 384.423 | 27,0% | 681.630 | 47,9% | 0             | 0,0% | 27.697                    | 1,9% | 97.668 | 6,9% | 231.198      | 16,3% | 1.422.615 |
| 2018 | 453.271 | 28,7% | 757.188 | 48,0% | 0             | 0,0% | 37.901                    | 2,4% | 72.886 | 4,6% | 256.515      | 16,3% | 1.577.761 |
| 2019 | 476.754 | 28,9% | 742.632 | 45,0% | 2.000         | 0,1% | 48.105                    | 2,9% | 72.886 | 4,4% | 308.439      | 18,7% | 1.650.816 |
| 2020 | 512.968 | 27,7% | 861.815 | 46,6% | 0             | 0,0% | 39.359                    | 2,1% | 72.886 | 3,9% | 361.670      | 19,6% | 1.848.699 |
| 2021 | 585.346 | 28,7% | 968.254 | 47,4% | 0             | 0,0% | 30.612                    | 1,5% | 24.781 | 1,2% | 433.562      | 21,2% | 2.042.556 |



#### 4.8. CONTRATACIÓN DE DEUDA A TRAVÉS DEL MERCADO DE VALORES

Con el objetivo de fortalecer su patrimonio y respaldar el crecimiento proyectado de su cartera de créditos, BancoSol fue la primera entidad especializada en microfinanzas en

colocar bonos subordinados en el mercado de valores nacional, consolidando el uso de la moneda local a largo plazo.

En este sentido, en 2009 se estructuró el programa de emisiones de “Bonos Subordinados BancoSol” por USD 26 millones o su equivalente en moneda nacional. Bajo este programa se realizaron dos emisiones por un plazo de siete años cada una, la primera fue colocada en noviembre de 2009 por Bs 50 millones y la segunda en abril de 2010 por Bs 27 millones.

A partir del éxito obtenido, en 2011 se estructuró un nuevo programa de emisiones de “Bonos BancoSol” consistente en bonos bancarios a largo plazo para inyectar recursos financieros a la cartera. El mismo fue autorizado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) por un total de Bs 500 millones.

En octubre de 2011, se colocó la primera emisión contenida dentro del programa de “Bonos BancoSol” por Bs 170 millones a un plazo de diez años. En 2012, se realizó una nueva emisión dentro del mismo programa por otros Bs 170 millones a un plazo de seis años.

En febrero y octubre de 2013, BancoSol realizó dos emisiones de bonos subordinados por Bs 60 millones cada una. En marzo del mismo año el Programa de “Bonos BancoSol” emitió Bs 160 millones.

En 2014, se estructuró el programa “Bonos BancoSol II”, por un importe total de Bs 500 millones con el objetivo de financiar el crecimiento de la cartera de créditos de la entidad. En junio de ese año, se colocó la primera emisión por un importe de Bs 170 millones a un plazo de 9 años.

En 2017 se estructuró el “Programa de Emisiones de Bonos Subordinados BancoSol 2” para inyectar recursos financieros que permitan el crecimiento de la cartera crediticia. Esta emisión fue por un total de Bs 210 millones. En diciembre se colocó la primera emisión por un importe de Bs 70 millones con un plazo de 2.340 días, en octubre de 2018 se colocó la segunda emisión por un importe de Bs 70 millones con un plazo de 2.340 días y la última colocación correspondiente a la tercera emisión fue en 2019 por un importe de Bs 70

millones con un plazo de 2.400 días y en enero de 2020, venció uno de los bonos subordinados por un importe de Bs 60 millones.

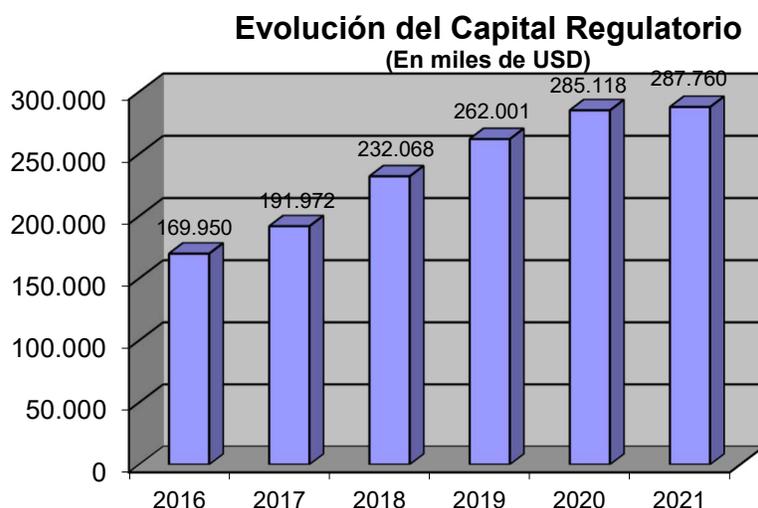
En la gestión 2021 se tuvieron los siguientes vencimientos: febrero 2021 venció los Bonos BancoSol emisión 3 por un importe de Bs 160 millones, en marzo 2021 venció los Bonos Subordinados BancoSol II por un importe de Bs 60 millones y en agosto 2021 venció los Bonos BancoSol emisión 1 por un importe de Bs 170 millones.

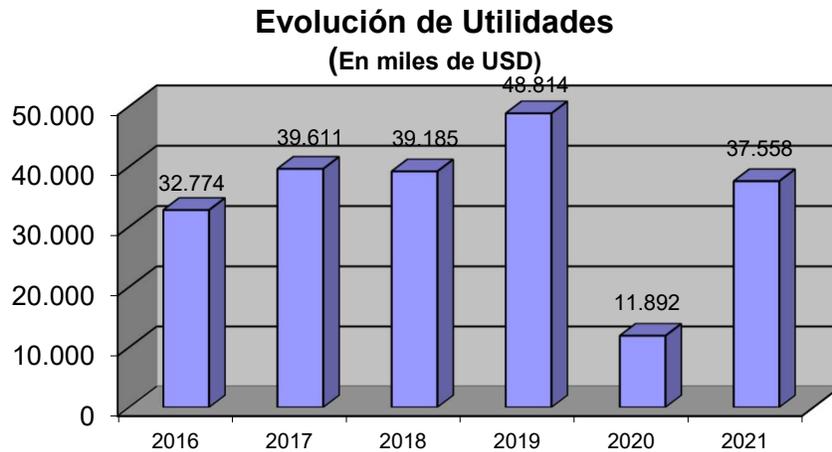
Al cierre de 2021, BancoSol registró cuatro emisiones de bonos vigentes. Tres emisiones de Bonos Subordinados con un saldo de Bs 210 millones y una emisión de Bonos Bancarios con un saldo de Bs 170 millones.

Estas emisiones permitieron dar sostenibilidad al crecimiento de cartera del Banco y coadyuvaron al logro de un importante fortalecimiento patrimonial, demostrando la confianza de los inversionistas en la solvencia y solidez de BancoSol.

#### 4.9. SOLVENCIA

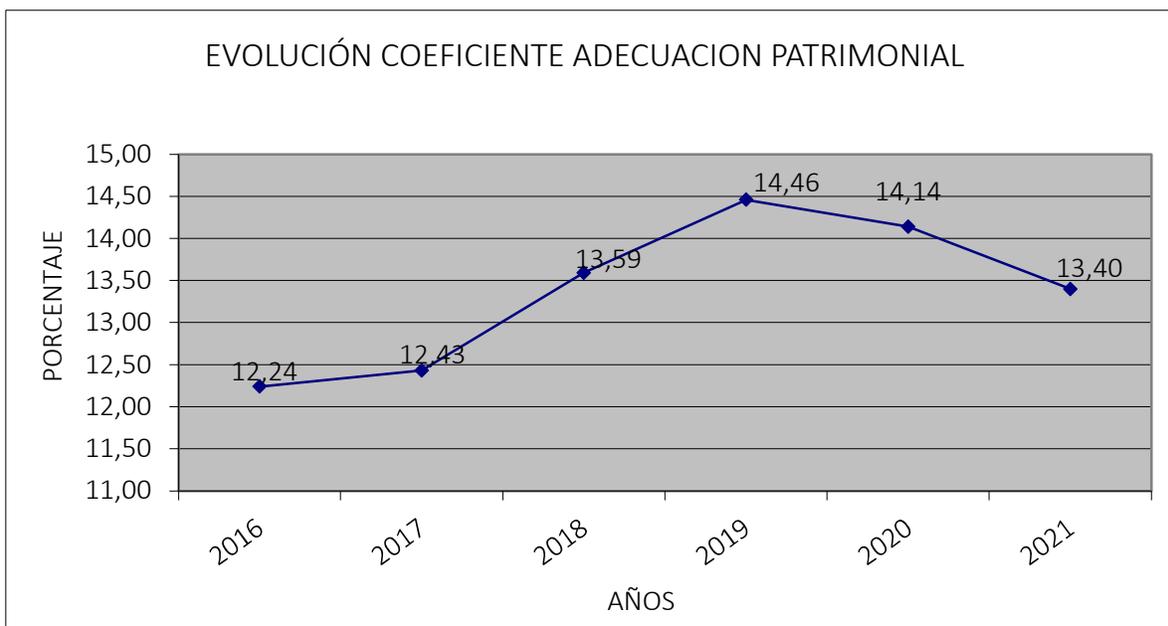
El Capital Regulatorio de BancoSol, producto de la permanente reinversión de utilidades generadas, al cierre de la gestión 2021 asciende a USD 287.7 millones.





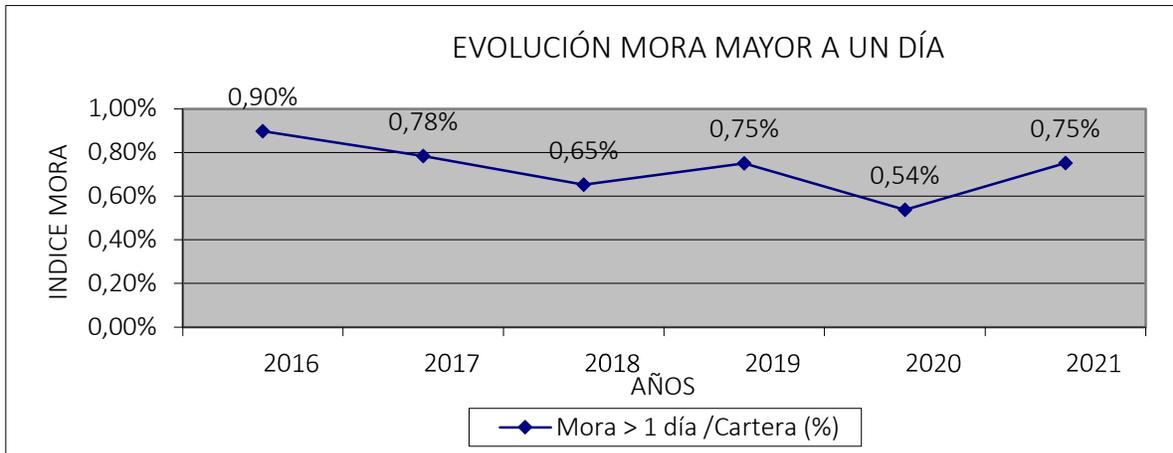
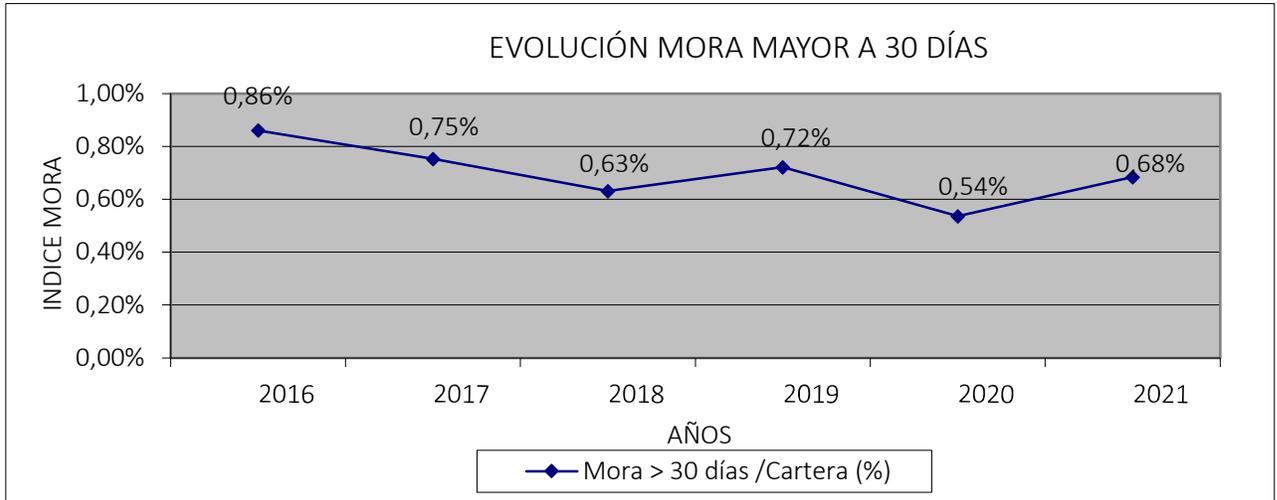
#### 4.10. COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL (CAP)

La normativa vigente obliga a mantener un Patrimonio Neto equivalente a por lo menos el 10% del total de sus activos y contingentes ponderados por riesgo. En 2021 el Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) de BancoSol superó ese nivel con un 13,4%, contribuyendo a la solidez y la construcción permanente de la confiabilidad de la entidad.



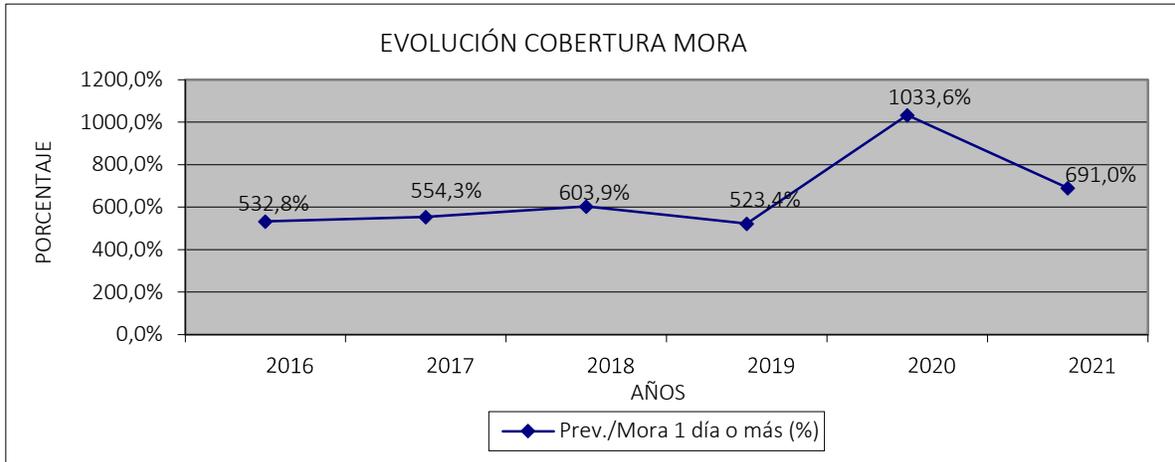
#### 4.11. COMPORTAMIENTO DE LA MORA

A través del tiempo BancoSol registró un bajo nivel de morosidad, resultado destacable por ser menor al promedio del sistema bancario nacional. A diciembre de 2021, la cartera en mora llegó al 0,68% (Mora mayor a 30 días/cartera), mientras que la mora mayor a 1 día fue de 0,75%.



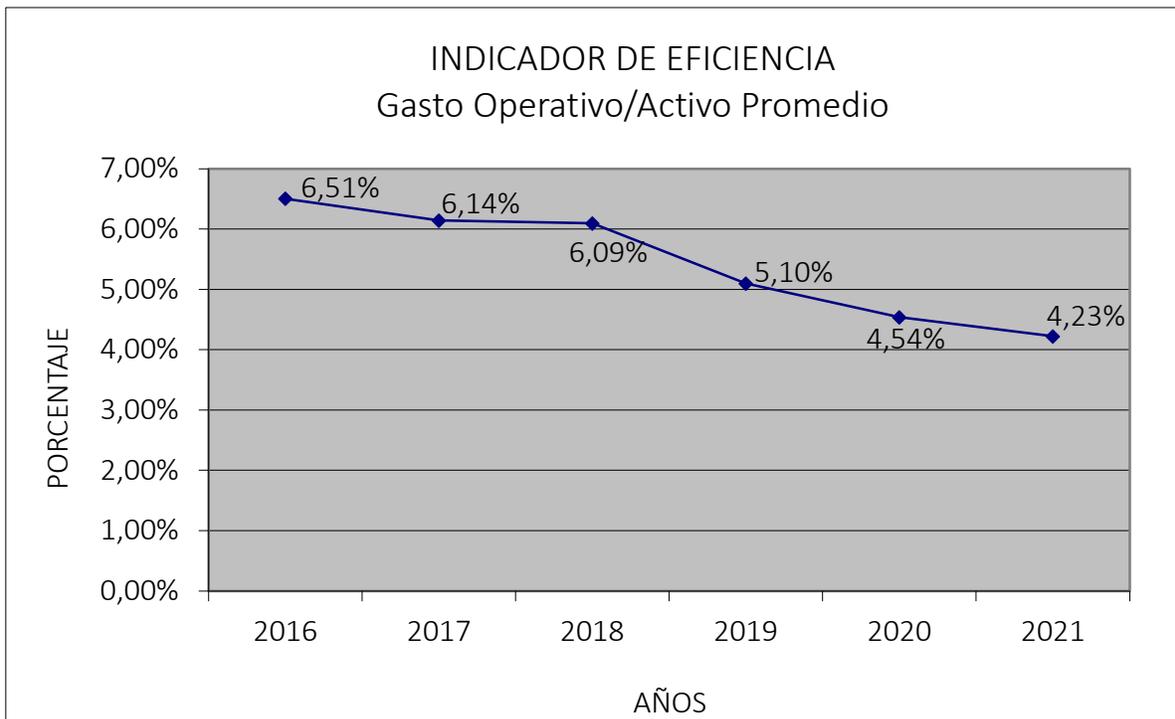
#### EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA EN MORA

La cobertura de la mora fue de 691,0%, nivel altamente destacable en el conjunto del sistema financiero.



#### 4.12. EFICIENCIA

En los últimos seis años, los niveles de eficiencia de BancoSol se mantuvieron por debajo del 10%, relación importante si se toma en cuenta el crecimiento de los recursos humanos y otros rubros necesarios para soportar las operaciones tomando en cuenta además todas las acciones que se llevaron a cabo en el marco de la prevención COVID 19 con nuestros colaboradores y clientes a nivel nacional; esto da cuenta de un alto nivel del control de eficiencia en el manejo de los gastos.



#### 4.13. OBLIGACIONES

En 2021, BancoSol realizó pagos a ahorristas por USD 51.23 millones, a financiadores por USD 25.79 millones, a colaboradores por USD 62.96 millones, y a proveedores de bienes y servicios por USD 25.63 millones. En materia tributaria, BancoSol aportó con USD 29.77 millones por impuestos pagados.

Las operaciones del Banco tienen, por tanto, un efecto positivo, directo y específico en el crecimiento económico del país, para sus ahorristas, financiadores, colaboradores, proveedores y Estado

##### EGRESOS EJECUTADOS POR EL BANCO

(en miles de USD)

|                                   | 2016              | 2017              | 2018              | 2019              | 2020              | 2021              |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Ahorristas                        | 29.169,98         | 30.687,23         | 34.909,22         | 38.633,11         | 41.905,78         | 51.231,26         |
| Financiadores                     | 11.553,25         | 12.244,38         | 15.288,05         | 19.121,39         | 23.164,00         | 25.792,95         |
| Impuestos Pagados                 | 25.368,63         | 29.537,51         | 31.501,58         | 46.000,79         | 45.994,61         | 29.779,16         |
| Colaboradores                     | 61.330,38         | 63.653,23         | 73.653,82         | 66.493,19         | 62.585,67         | 62.960,50         |
| Proveedores de Bienes y Servicios | 24.991,32         | 25.600,25         | 26.681,13         | 24.574,20         | 24.465,37         | 25.636,94         |
| <b>Total</b>                      | <b>152.413,57</b> | <b>161.722,59</b> | <b>182.033,80</b> | <b>194.822,67</b> | <b>198.115,44</b> | <b>195.400,81</b> |

#### 4.14. CALIFICACIÓN DE RIESGO

La Calificación de riesgo efectuada por AESA Ratings y Moody's Local, en 2021 se mantuvo en N1 para la deuda de corto plazo (en Bs) y de AA1 para la deuda de largo plazo (en Bs); de igual manera, se mantuvo la calificación AA1 como Emisor.

Estas calificaciones además de alcanzar la solidez de la institución entre clientes y accionistas respaldaron iniciativas como las emisiones de Bonos en el mercado de valores.

##### CALIFICACION DE RIESGO 2021

|                               | Calificación |     |             |     | Fecha de Calificación | Fecha Última Información | Entidad Calificadora de Riesgo | Tendencia |
|-------------------------------|--------------|-----|-------------|-----|-----------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------|
|                               | Corto Plazo  |     | Largo Plazo |     |                       |                          |                                |           |
|                               | MN           | ME  | MN          | ME  |                       |                          |                                |           |
| BancoSol - Emisor             | AA1          |     |             |     | 31-dic.-21            | 30-sep.-21               | AES                            | Negativa  |
|                               | AA1          |     |             |     | 30-dic.-21            | 30-sep.-21               | ECR                            |           |
| BancoSol - Deuda              | Corto Plazo  |     | Largo Plazo |     |                       |                          |                                |           |
|                               | N-1          | N-1 | AA1         | AA1 | 31-dic.-21            | 30-sep.-21               | AES                            | Negativa  |
|                               | N-1          | N-1 | AA1         | AA3 | 30-dic.-21            | 30-sep.-21               | ECR                            |           |
| Bonos BancoSol II - Emisión 1 | AA1          |     |             |     | 30-dic.-21            | 30-sep.-21               | ECR                            |           |

|   |     |            |            |     |          |
|---|-----|------------|------------|-----|----------|
| Bonos Subordinados BancoSol 2 - Emisión 1 | AA2 | 31-dic.-21 | 30-sep.-21 | AES | Negativa |
| Bonos Subordinados BancoSol 2 - Emisión 2 | AA2 | 31-dic.-21 | 30-sep.-21 | AES | Negativa |
| Bonos Subordinados BancoSol 2 - Emisión 3 | AA2 | 31-dic.-21 | 30-sep.-21 | AES | Negativa |

#### 4.15. COMPORTAMIENTO DE BANCOSOL

En 2021, BancoSol presentó los siguientes indicadores que destacan su comportamiento en el conjunto del sistema bancario boliviano:

##### INDICADORES

Uno de los más bajos índices de mora dentro del Sistema Financiero Nacional: 0.68%

Un adecuado y prudente crecimiento de la cartera de créditos dentro del Sistema Financiero Nacional: 7.69%.

El más alto índice de cobertura de la Cartera en Mora del Sistema Financiero: 691,0%



**CAPÍTULO V**  
**DESEMPEÑO**  
MEDIO **AMBIENTAL**

## CAPÍTULO V – DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTAL

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

### 5.1. POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE

A partir de 2017 la Unidad de Responsabilidad Social Empresarial cuenta con su Política de Medio Ambiente debidamente aprobada y vigente al 2021, que tiene como objetivo establecer los lineamientos para reducir las emisiones gases de efecto invernadero que se generan en el desarrollo de las actividades del Banco, especialmente las derivadas del consumo energético e hídrico, para contribuir a la mitigación del cambio climático.

De esta forma BancoSol viene generando conciencia en los grupos de interés mediante la implementación de acciones directas para cuidado y preservación del medioambiente, capacitando en buenas prácticas, y campañas de concientización promoviendo la aplicación de las 3R's (Reciclar, reducir y reutilizar recursos).

En la gestión 2021 BancoSol

| Área de Impacto  | 2020         | 2021         | Diferencia frente a la gestión 2020 |
|--|--------------|--------------|-------------------------------------|
| Consumo de energía eléctrica (KW/hora)                     | 5.571.268,00 | 4.818.743,70 | -14%                                |
| Consumo promedio de energía eléctrica por m2               | 116          | 1.579        | 1261%                               |
| Consumo de agua potable (M3)                               | 94466        | 28.884       | -69%                                |
| Consumo promedio de agua por empleado (m3)                 | 32           | 9            | -70%                                |
| Recolección de residuos (Tonelada métrica)                 | 4            | 73           | 1728%                               |
| Consumo total de papel (Tonelada métrica)                  | 95           | 148          | 55%                                 |
| Consumo promedio de papel por empleados (Tonelada métrica) | 0,032        | 0,005        | -84%                                |

- **Detalle de Consumo de Energía por regional**

A continuación, se detalla el consumo de Energía eléctrica por regional.

| Nombre Oficina:     | Consumo de energía eléctrica de la red | ENERGÍA      |
|---------------------|--|--------------|
|                     | Bs                                     | kwh          |
| Regional La Paz     | 463.863,52                             | 389.834,04   |
| Regional Oruro      | 129.485,99                             | 108.820,90   |
| Regional El Alto    | 697.265,46                             | 585.986,60   |
| Regional Pando      | 69.789,14                              | 58.651,26    |
| Regional Santa Cruz | 1.732.162,97                           | 1.455.721,46 |
| Regional Beni       | 302.182,10                             | 253.955,88   |
| Regional Cochabamba | 724.948,25                             | 609.251,41   |
| Regional Sucre      | 249.876,60                             | 209.997,98   |
| Regional Potosí     | 86.246,36                              | 72.482,02    |
| Regional Tarija     | 242.530,64                             | 203.824,39   |
| Oficina Nacional    | 1.035.472,10                           | 870.217,75   |
|                     | 5.733.823,13                           | 4.818.743,70 |

- **Detalle de Consumo de Agua por regional**

A continuación, se detalla el consumo de Agua por regional

| Nombre Oficina:     | Consumo de Agua Potable | Agua Potable |
|---------------------|-------------------------|--------------|
|                     | Bs.                     | m3           |
| Regional La Paz     | 40.199,32               | 3.711,68     |
| Regional Oruro      | 1.656,60                | 152,96       |
| Regional El Alto    | 56.719,26               | 5.236,99     |
| Regional Pando      | -                       | -            |
| Regional Santa Cruz | 64.020,03               | 5.911,09     |
| Regional Beni       | 9.290,00                | 857,76       |
| Regional Cochabamba | 66.311,47               | 6.122,66     |
| Regional Sucre      | 29.798,90               | 2.751,39     |
| Regional Potosí     | 1.768,50                | 163,29       |
| Regional Tarija     | 13.434,68               | 1.240,45     |
| Oficina Nacional    | 29.625,10               | 2.735,34     |
|                     | 312.823,86              | 28.883,60    |



# CONCLUSIONES

## CONCLUSIONES

BancoSol muestra un alto compromiso con la sostenibilidad, evidenciando el trabajo realizado para la gestión voluntaria de los 10 principios del Pacto Global, la contribución al cumplimiento de los ODS —Objetivos de Desarrollo Sostenible— los compromisos de Global Alliance for Banking on Values (GABV), Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), ONU Mujeres, Smart Campaign entre otros.

El Banco continuamente impulsa acciones dentro del giro del negocio para completar la ruta hacia la sostenibilidad, contribuyendo a la reactivación económica a través de la oferta financiera y oferta no financiera, que va enfocada en base a sus grupos de interés.

Durante la gestión 2021 el banco reafirmo más que nunca su enfoque a sectores vulnerables, contando con acciones que impacten de manera positiva a los grupos de interés, que fueron impulsadas por un sólido gobierno corporativo, y el valor de materializar una estrategia que trascienda la rentabilidad financiera para enfocarse en la generación de valor compartido.

En 2022, BancoSol seguirá impulsando a los micro y pequeños empresarios a crear, crecer y crear desarrollando habilidades digitales y empresariales que son demandadas ante la nueva realidad, así como la reactivación de sus negocios, impulsando la nueva Generación de Microempresarios.



-  BancoSolidarioBolivia
-  bancosol\_bolivia
-  BancoSol
-  company/bancosol-s-a
-  BancoSol

