

Informe de RSE 2022





Contenido

1. Presidente del Directorio	6
2. Mensaje de Gerente General y Gerente General Adjunta	12
3. Principales cifras	18

4

Acerca del reporte	24
Características del reporte	26
Claves para la lectura	27

5

Perfil y estrategia	28
5.1 Perfil	30
5.2 Estrategia	32
5.3. Prioridades en sostenibilidad	34
5.4 Enfoque de banca responsable	37

6

Gobernanza	38
6.1 Estructura y funcionamiento	40
6.2 Gestión de riesgos	49

7	Cultura de ética y cumplimiento	56
	7.1 Enfoque de gestión	58
	7.2 Ciberseguridad	62
8	Compromiso de equipo	64
	8.1 Demografía	66
	8.2 Diversidad, equidad e inclusión	69
	8.3 Capacitación y desarrollo de colaboradores	72
	8.4 Bienestar	75
	8.5 Clima laboral	77
9	Cultura y conciencia financiera	78
	Sub programa de educación financiera	80
	Sub programa de información financiera:	83
10	Inclusión financiera y digital	84
	10.1 Experiencia	86
	10.2 Digitalización	87
	10.3 Inclusión financiera	90
	10.4 Desarrollo empresarial	95

11

Prácticas sostenibles en el cliente

96

11.1 Evaluación ambiental y social de riesgos

98

11.2. Cálculo de la huella de carbono del portafolio

99

12

Desarrollo del entorno ambiental y social

100

12.1. Proyectos sociales con la comunidad

102

12.2. Gestión ambiental

106

13

Resultados económicos

110

13.1. Datos financieros relevantes

112

13.2. Evolución de los productos

113

13.3. Valor económico distribuido

117

	Detalle de Gestión ASG	116
	Relacionamiento con los grupos de interés	118
	Análisis de materialidad	120
	Pacto Global y ODS	124
	Índice de Pacto Global	126
	Índice Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	127
	Informe RSE	130
	1. Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica- Gestión de RSE de BancoSol	132
	2. Descripción del cumplimiento de objetivos y de la Política de RSE	134
	3. Resultados de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE de BancoSol	137
	4. Forma en que ha implementado la gestión de RSE dentro de su estructura organizacional	139
	5. Evaluación de cumplimiento con relación a los lineamientos de RSE	139
	Índice de contenidos GRI	146
	Índice parámetros SASB	154
	Índice indicadores regulatorios ASFI	156

1. Presidente del Directorio



1. Presidente del Directorio

(GRI 2-22)

A nuestros amigos y amigas de la industria de la inclusión financiera,

En este camino de la reactivación económica post pandemia, el sistema financiero continúa evolucionando a nivel global, regional y local. El potencial de negocio y las oportunidades que genera la incorporación de factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) es indiscutible. Global Sustainable Investment Alliance, en su último reporte “Global Sustainable Investment Review 2020” señala que el valor de inversiones sostenibles en los principales mercados financieros mundiales fue de 35,3 billones de dólares, que representa el 36% del total de activos. A través de este enfoque, el sector financiero privilegia las inversiones sostenibles y promueve la sostenibilidad como núcleo del negocio, permitiendo la creación de organizaciones más fuertes y resilientes para enfrentar los impactos económicos, sociales y ambientales.

En 2022, BancoSol atravesó un proceso de transformación profunda, producto de una reflexión, autoevaluación y reafirmación de su propósito.

Esta evolución, vino acompañada de la renovación de nuestra marca e identidad visual, estableciendo

una presencia vigente e innovadora, acorde a los nuevos tiempos y las nuevas generaciones.

A lo largo de estas primeras tres décadas hemos trabajado con el propósito de impactar positivamente en la sociedad. Es así, que el éxito de nuestros clientes, producto de su trabajo, su esfuerzo y sus sueños, son nuestra motivación.

Desde el nacimiento de BancoSol, hemos trabajado fieles a nuestra misión siendo aliados en el progreso de nuestros clientes y sus familias, conscientes de nuestro importante rol como agentes de desarrollo económico, aportamos en el cierre de brechas de desigualdad, contribuimos a la reducción de la pobreza y a la inclusión plena.

Desde entonces estamos impulsando en el país una nueva forma de hacer banca relacional, inclusiva y sostenible, fortaleciendo la propuesta de valor con nuevos productos, servicios y canales, nuevas formas de trabajo, digitalización de procesos estratégicos y la incorporación de analítica para la toma de decisiones con el objetivo de brindar experiencias únicas y memorables para nuestros clientes.

En el marco de nuestro modelo de sostenibilidad y con un enfoque de diversidad, igualdad e inclusión, estamos llevando adelante acciones específicas y decididas, trabajamos por la igualdad de género de forma transversal e integral, con resultados concretos. Es así que, al 2022 nuestro directorio cuenta con una participación del 50% de mujeres; así mismo, en alta dirección y áreas de STEM contamos con el 22% y el 31% respectivamente; mantenemos objetivos claros para incrementar esta representación. Actualmente, nuestras colaboradoras tienen una presencia del 52% respecto al total de la organización.

Para nuestras clientas, tenemos el fiel propósito de impulsar su empoderamiento y promover su participación en el desarrollo económico, con igualdad de oportunidades.

Desde hace más de una década, venimos fortaleciendo nuestro compromiso con la comunidad y el medio ambiente, reflejo de ello es el impacto social logrado a través del área de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de BancoSol, con el objetivo de incorporar al sector microempresarial y su entorno a prácticas no sólo financieras, sino también culturales y sociales.

Hemos sido el primer banco boliviano en suscribir los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI y en medir el impacto ambiental de nuestra cartera de créditos, marcamos tendencia en el mercado

boliviano y trazamos la ruta para que otras entidades financieras sigan estos pasos.

En definitiva, el 2022 ha sido un año de evolución y crecimiento que marca un hito importante en nuestra organización y que reafirma nuestro compromiso con la misión de transformar vidas, acompañando de forma inclusiva a quienes creen en un mejor futuro.

En nombre del Directorio deseo agradecer y valorar al equipo humano detrás de todos estos logros, los cuales sin duda han sido posibles gracias al compromiso de todos los colaboradores y colaboradoras que forman parte de BancoSol. Por su dedicación, compromiso, esfuerzo y profesionalismo, gracias.

Asimismo, resalto el apoyo, confianza y acompañamiento de nuestros accionistas y directores, con quienes compartimos la visión de contribuir a la reducción de la pobreza aportando a un futuro más sostenible.

Es para mí un orgullo y honor presentarles nuestro primer reporte integrado, de conformidad con los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y aplicando también los estándares de Sustainability Accounting Standards Board (SASB), en el que se reflejan claramente, nuestro progreso además de los pasos transitados en la inequívoca ruta de la Sostenibilidad.

ESTEBAN ALTSCHUL
Presidente del Directorio

2. Mensaje del Gerente General y Gerente General Adjunta



Verónica Gavilanes



Marcelo Escobar

2. Mensaje del Gerente General y Gerente General Adjunta

(GRI2-22)

A nuestros estimados grupos de interés,

Durante el 2022 mantuvimos nuestro sólido compromiso con nuestros grupos de interés internos y externos, reafirmamos y profundizamos nuestra misión, visión y valores, con el propósito de seguir transformando vidas acompañando, de forma inclusiva, a quienes creen en un mejor futuro.

Por séptimo año consecutivo, somos el mejor banco del sistema financiero boliviano, según el prestigioso Ranking Camel de evaluación financiera 2022. Esta calificación ratifica a nuestra entidad financiera como la más confiable de Bolivia, eso debido a nuestro excelente desempeño financiero con sólidos indicadores en capital, activos, management, rentabilidad y liquidez.

En 2022, generamos un 25% más de utilidades en comparación al 2021, nuestra cartera de crédito creció en 8,88%, acompañada de 11% de crecimiento de prestatarios. De igual manera, crecimos en un 11% en colaboradoras y colaboradores, generando 3.406 fuentes de empleo.

Conscientes de los nuevos desafíos del mercado, para afrontar retos presentes y futuros, evolucionamos nuestra estrategia de negocio,

enfocada en cuatro pilares fundamentales: clientes, talento humano, innovación y sostenibilidad.

Trabajaremos para ser parte activa del cambio con un banco orientado a la sostenibilidad, enmarcado en nuestro compromiso por un futuro mejor, con el fin de impactar positivamente en la vida de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto.

La sostenibilidad es un pilar estratégico transversal a la organización, tenemos claro que debe prevalecer el objetivo de promover el progreso económico y el desarrollo social inclusivo, preservando el medio ambiente en todas las decisiones corporativas y hemos dado pasos concretos en esta ruta.

Es así que, realizamos un profundo análisis de doble materialidad para la construcción de nuestro Modelo de Sostenibilidad, alineado a nuestra estrategia de negocio y con mecanismos de seguimiento y control que permitirán su correcta implementación.

Contamos con un cuadro de mando integral con 44 iniciativas medibles para gestionar su ejecución en 13 líneas de acción, 7 focos y 3 dimensiones en materia ambiental, social y de gobernanza.

A través de este modelo, incorporamos criterios ASG en nuestra visión de mediano y largo plazo, impulsamos la aplicación de prácticas comerciales responsables, así como el apego a la normativa y cuidado de la privacidad de los datos. Además, estamos comprometidos en apoyar y acompañar a nuestros clientes en su transición hacia negocios más sostenibles.

Reconociendo con firmeza que el talento no tiene género, promovemos un entorno laboral diverso e inclusivo, con igualdad de oportunidades; buscamos contribuir al bienestar financiero, cerrando brechas en inclusión financiera y digital.

Con ese objetivo, durante el 2022, priorizamos la optimización de nuestros canales y servicios digitales con enfoque de valor, digitalizando nuestros procedimientos con una inversión en tecnología de 17.4 millones de bolivianos.

Los resultados de esta inversión y respecto de la gestión 2021, se traducen en un incremento de 82% en las transacciones digitales (ATM, Tarjetas de Débito, infosol, Solnet/appSol).

En 2022 fortalecimos el impacto de nuestros programas de inclusión y educación financiera alcanzando a capacitar a 91.776 personas a través de acciones conjuntas con ASOBAN y ASOFIN, desarrollando sus capacidades con el objetivo de promover la salud y bienestar financiero.

Para BancoSol, la igualdad de género es una de las prioridades de acción centrales de su modelo de sostenibilidad, continuando con esa ruta, construimos e implementamos nuestra estrategia de Género interna y externa, que tiene como

objetivo contribuir a la inclusión y al crecimiento de los negocios liderados por mujeres bolivianas, aportando al cierre de brechas económicas y a la igualdad de género, todas las actividades internas y externas que persiguen ese fin, son tratadas de forma colegiada en la Comisión de Diversidad, Igualdad e Inclusión.

En el aspecto ambiental, dimos continuidad a nuestra medición de huella de carbono interna y fuimos el primer banco en Bolivia en medir el impacto climático de nuestra cartera.

El presente reporte, primero en su tipo, integra conceptos de doble materialidad alineados a marcos y estándares internacionales para el sector financiero como Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y Global Reporting Initiative (GRI).

Sin duda, en 2023 nos esperan grandes desafíos y seguiremos firmes con el compromiso de fortalecer nuestro accionar de manera transversal en toda la organización para seguir trabajando por la construcción de un futuro más sostenible e inclusivo para ésta y las próximas generaciones.

Agradecemos a nuestros clientes, colaboradores, colaboradoras, accionistas y proveedores por el continuo e invaluable apoyo prestado a nuestra institución, gestión tras gestión, permitiéndonos poner nuestro trabajo y esfuerzo al servicio del bien común y al progreso de todas las personas, aportando con equidad al desarrollo sostenible.

Gracias por su lealtad y confianza.

VERÓNICA GAVILANES
Gerente General Adjunta

MARCELO ESCOBAR
Gerente General

3. Principales cifras

3. Principales cifras

A modo de resumen de su desempeño, BancoSol presenta las principales cifras e hitos del año, organizadas por los focos de su estrategia de sostenibilidad.

Foco 1. Gobernanza

Creación del Comité de Sostenibilidad



Primer banco en Bolivia en adoptar los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI



Women Empowerment Principles (WEPs)



Adheridos al Financial Alliance for Women



Foco 2. Cultura de ética y cumplimiento

100% de colaboradores capacitados en código de ética y código de conducta



Certificación Oro en Protección al cliente





Foco 3. Compromiso de equipo



3.406 colaboradores y colaboradoras



52% de colaboradoras mujeres



31% de mujeres en las áreas de ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM)



33,1 horas promedio de formación por colaborador

Foco 4. Cultura y conciencia financiera

91.776 personas capacitadas en Educación Financiera



5.209.212 visualizaciones de usuarios que recibieron información sobre temas de educación financiera a través de canales digitales y presenciales en sus agencias



Foco 5. Inclusión financiera y digital



Los canales digitales ya representan más del 60% de las operaciones



151.483 usuarios de *appSol* y *Solnet*



46.659 clientes capacitados en manejo digital



1.054 puntos de atención



36% de los corresponsales no financieros en zonas rurales e intermedias



USD 1.152 millones de monto desembolsado

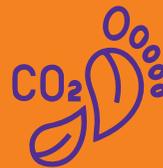


USD 1.687 millones en depósitos



USD 13.347 miles transaccionados en remesas

Foco 6. Prácticas sostenibles en el cliente



307.553 tCO2e Total de Emisiones de cartera financiada en alcances 1+2 (Dic.2021)

Foco 7. Desarrollo del entorno ambiental y social



10 talleres en la Escuela Capital Social



1.252 alumnos certificados al final de sus estudios en la escuela



149 personas beneficiadas a través de nuestras alianzas estratégicas



687 eco-ladrillos realizados



4. Acerca del reporte

4. Acerca del reporte

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

El presente documento da cuenta del desempeño de BancoSol entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, incluyendo la totalidad de sus operaciones.

Atiende los requerimientos normativos de la ASFI, respecto al informe de RSE. Adicionalmente, da un paso adelante en la adopción de Estándares internacionales y en la transparencia de información. Se aplican los Estándares de *Global Reporting Initiative (GRI)* y los contenidos del Suplemento Sectorial GRI de Servicios Financieros, en concreto aquellos relacionados con los temas materiales de impacto.

Además, de manera pionera en Bolivia, incorpora de manera referencial los Estándares de *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, para las industrias en que opera: banca comercial y financiamiento al consumo. De esta manera, BancoSol atiende los temas materiales financieramente y aplica también el concepto de doble materialidad que se está planteando a nivel internacional.

El desarrollo de este informe es una muestra de la madurez de la institución en sostenibilidad, reforzada con el desarrollo en 2022 de la estrategia de sostenibilidad 2023-2025.

Este informe ha sido supervisado por el área de Responsabilidad Social Empresarial de BancoSol y aprobado por su Directorio, como máximo órgano de Gobierno Corporativo.

Características del reporte

- Se realizó aplicando doble materialidad, utilizando los estándares internacionales de reporte: GRI y SASB.
- Refleja el avance de la institución en la implementación de los **Principios del Pacto Global de Naciones Unidas** en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.
- Da cuenta de la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Constituye el primer reporte de una entidad de intermediación financiera de Bolivia que comprende la respuesta al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), e integra conjuntamente los Estándares GRI y SASB.

Asimismo, el primero que estructura los contenidos de negocio con impacto social y ambiental, bajo el enfoque de los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, de los que BancoSol es el primer signatario en Bolivia.

Claves para la lectura:

- Está estructurado en base a los focos de la estrategia de sostenibilidad 2023 – 2025.
- En la portada de cada capítulo, se encuentra la referencia a los ODS.
- Al inicio de cada sección, se encuentran referencias a los contenidos de los Estándares GRI y los parámetros SASB, con códigos identificativos.
- Al final del informe, se encuentra el índice de contenidos del Informe de RSE (ASFI), de avance en los Principios de Pacto Global, de la contribución a los ODS, y de los contenidos GRI y parámetros SASB.

5. Perfil y estrategia

5. Perfil y estrategia

5.1 Perfil

(GRI 2-1, 2-6, FS13, FS14)

BancoSol es una institución financiera enfocada en microcrédito, que contribuye al desarrollo económico y social de los empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa, y al progreso de Bolivia.

Como parte de su propuesta integrada de valor, oferta, productos y servicios complementarios, como las cuentas de ahorro para facilitar el resguardo de los recursos depositados por los cuentahabientes, seguros y remesas, entre otros.

- **Misión:**

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

- **Visión:**

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

- **Valores y principios:**

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

Trayectoria y estructura societaria

BancoSol comenzó a operar en 1986 como Fundación y después se constituyó como el primer banco regulado de microfinanzas en Bolivia y el mundo. Concentró sus operaciones en los actores económicos emergentes, a través de un proceso que más tarde sería reconocido como el inicio del microcrédito y las microfinanzas.

Constituida como Sociedad Anónima, organizada bajo las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia, regulada, controlada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Sus acciones se reparten entre diferentes fondos y entidades partícipes del ecosistema de microfinanzas en el mundo, lo que supone un respaldo a su modelo.

Banco Solidario S.A. – BancoSol se encuentra listado en la Bolsa Boliviana de Valores (BBV).

Nombre o razón social del accionista	Cantidad de acciones	Porcentaje de participación
ACCIÓN GATEWAY FUND L.L.C.	3.570.967	26,55%
Nederlandse Financierings-Maatschappij Voor Ontwikkelingslanden N.V. (FMO)	1.913.553	14,23%
ACCIÓN INTERNATIONAL	1.781.989	13,25%
Danish Sustainable Development Goals Investments Fund KIS	1.445.761	10,75%
TRIODOS SICAV II- TRIODOS MICROFINANCE FUND. un Subfondo de Triados SICAV II	1.781.989	13,25%
TRIODOS CUSTODY B.V. en calidad de propietario Legal de TRIODOS FAIR SHARE FUND.	803.235	5,97%
WWB CAPITAL PARTNERS. LP	668.064	4,97%
MultiConcept Fund Management S.A. quien actúa en su propio nombre y por cuenta de responsAbility Global Micro and SME Finance Fund	658.472	4,90%
ResponsAbility Participations AG	652.961	4,86%
ResponsAbility SICAV (Lux) actuando por su sub-fondo responsAbility SICAV (Lux) Micro and SME Finance Leaders	295.306	2,20%
Pensionskassen for Sygeplejersker og Laegesekretærer	265.712	1,97%
GRUPO ACP INVERSIONES Y DESARROLLO	204.279	1,52%
Pensionskassen for Socialrådgivere. Socialpædagoger og Kontorpersonale	151.139	1,12%
Pensionskassen for Sundhedsfaglige	117.011	0,87%
Pensionskassen for Farmakonomer	19.502	0,14%
TOTAL	13.351.186	99,29%



5.2 Estrategia

(GRI 2-6)

El modelo solidario de BancoSol, gracias al apoyo a los microemprendimientos, es rentable desde el punto de vista financiero y con alto impacto social positivo.

BancoSol se ha convertido en la entidad financiera dedicada a las microfinanzas más importante del país de acuerdo con los resultados del ranking CAMEL de los últimos años, pero también es la empresa del área financiera que más aporta con tributos a las arcas del Estado Plurinacional.

La inclusión financiera, que constituye la razón de BancoSol, no solamente es la apuesta por llevar servicios bancarios de calidad a la gente que más los requiere, se trata también de una apuesta por contribuir a la construcción de una sociedad más inclusiva y equitativa.

La institución ofrece los siguientes productos y servicios principales:

Nombre Producto	Tipo Crédito	Dirigido a	Objeto del crédito	Monto máximo de financiamiento	Plazo	Tasa de Interés	Garantía	Condición
Sol Individual	Micrédito	Micro, Pequeña y Mediana Empresa	Financiamiento para capital de operación e inversión a personas del sector comercio y servicio	USD 250,000	36 meses Cap. Operación 120 meses Cap. Inversión	Fija, Variable o Mixta de acuerdo con tarifario de tasas vigente	Garantía hipotecaria o no hipotecaria	Para montos mayores a USD 15,000 se financia hasta el 80% del valor para capital de inversión. Aporte mínimo de cliente 20%
Sol Vivienda	Vivienda	Personas naturales Dependientes o independientes	Compra vivienda individual, terreno, construcción, remodelación, ampliación, mejoramiento, anticrético	-Con garantía hipotecaria: USD 250,000.- -Sin garantía hipotecaria: BS 140,000.-	Con garantía hipotecaria: 180 meses Sin garantía hipotecaria: 60 meses	Fija, Variable o Mixta de acuerdo con tarifario de tasas vigente	Garantía hipotecaria o no hipotecaria	Financiamiento hasta el 80% del valor de la inversión para compra de vivienda/terreno. Aporte mínimo de cliente 20%
Sol Efectivo	Consumo	Personas naturales Dependientes o independientes	Financiamiento de adquisición de bienes muebles, servicios o libre disponibilidad	- Asalariados Formales, Independiente: USD 10,000.- - Asalariados Informales: USD 3,000.- - Actividad Sec: USD 250,000.- - Tercera o más viviendas: BS 350,000.-	- Asalariados Formales, informales: garantía no hipotecaria 24 meses; Hipotecaria o autoliquidable 60 meses - Asalariados Informales: 24 meses - Asalariados Actividad Sec garantía hipotecaria o no hipotecaria: 36 meses Cap. Operación 120 meses Cap. Inversión - Garantía hipo Terceros: 120 meses	Fija, Variable o Mixta de acuerdo con tarifario de tasas vigente	Garantía hipotecaria, no hipotecaria autoliquidable, etc.	Financiamiento hasta el 80% del valor de la inversión para compra de vivienda/terreno. Aporte mínimo de cliente 20%
Sol Vehículo	Vehicular	Personas naturales Dependientes o independientes	Financiamiento de adquisición de vehículos nuevos o usados para uso privado	- Vehículo Nuevo: USD 50,000.- - Vehículo Usado: USD 35,000.-	60 meses	Fija, Variable o Mixta de acuerdo con tarifario de tasas vigente	Garantía hipotecaria vehículo o inmueble	Financiamiento hasta el 80% de valor de la inversión especificado en la proforma para vehículos nuevos y 70% del valor comercial del avalúo para vehículos usados. La antigüedad del vehículo usado debe ser como máximo 10 años
Sol DPF	Consumo	Micro, Pequeña y Mediana Empresa	Financiamiento a personas que quieran dejar como garantía un DPF	Variable de acuerdo a monto, plazo del DPF	60 meses	Fija, Variable o Mixta de acuerdo con tarifario de tasas vigente	DPF BancoSol	Según, monto, frecuencia y Plazo considera la condición definida en los productos Sol Individual, Sol Vivienda, Sol Efectivo, Sol Vehículo, Sol Productivo y Sol Agropecuario
Sol Productivo	Productivo	Micro, Pequeña y Mediana Empresa	Necesidades del sector productivo	USD 250,000	36 meses Cap. Operación 120 meses Cap. Inversión	Fija, Variable o Mixta de acuerdo con tarifario de tasas vigente	Garantía hipotecaria o no hipotecaria	Para montos mayores a USD 15,000 se financia hasta el 80% del valor para capital de inversión. Aporte mínimo de cliente 20%

Nombre producto	Tipo crédito	Dirigido a	Objeto del crédito	Monto máximo de financiamiento	Plazo	Tasa de interés	Garantía	Condición
Sol Agropecuario	Agropecuario	Micro. Pequeña y Mediana Empresa	Necesidades sector agrícola o servicios complementarios indirectos de la producción	USD 250.000	36 meses Cap. Operación 120 meses Cap. Inversión	Fija. Variable o Mixta de acuerdo con tarifario de tasas vigente	Garantía hipotecaria o no hipotecaria	Para montos mayores a USD 15.000 se financia hasta el 80% del valor para capital de inversión. Aporte mínimo de cliente 20%
Sol Vivienda Social	Vivienda	Personas naturales Dependientes o independientes	Compra vivienda individual, terreno, construcción, remodelación, ampliación, mejoramiento, anticrético	- UFV's 460.000.- casas - UFV's 400.000.- departamentos - UFV's 184.000.- terrenos	180 meses	Igual o menor a UFV's 255.000 - 5,50% De UFV's 255.001 a UFV's 380.000 - 6,00% De UFV's 380.001 a UFV's 460.000 - 6,50%	Garantía hipotecaria o no hipotecaria	Primer y/o único bien inmueble. Financiamiento hasta el 80% del valor de la inversión. Aporte mínimo de cliente 20%

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

A cierre del 2022, disponía de 1.054 Puntos de Atención Financiera (PAF) (236 más que en 2021), compuestos por:

- 101 Agencias fijas entre urbanas y rurales.
- 5 Agencias móviles.
- 196 Cajeros automáticos (ATM).
- 122 Puntos Sol Amigo.
- 596 Puntos Sol Amigo Express (Corresponsales no financieros).
- El servicio de banca por mensajería (*infoSol*).
- Los servicios de banca por internet (*appSol* y *Solnet*).

5.3. Prioridades en sostenibilidad

(GRI 2-23, 2-24)

BancoSol nació comprometido con contribuir al desarrollo social, desde su modelo de negocio.

En la trayectoria de este tiempo ha ido sumando la idea de creación de valor para el conjunto de grupos de interés.

Tener la sostenibilidad como objetivo aporta competitividad a la institución, y la capacidad

estratégica necesaria para afrontar retos presentes y futuros.

En 2022 BancoSol estableció su estrategia de sostenibilidad 2023-2025 mediante el ejercicio participativo de sus grupos de interés y con base en los temas previamente determinados como materiales, por su impacto y también por cómo pueden condicionar los resultados financieros de la institución; así se atendió al concepto de doble materialidad, a este análisis se incorporaron los temas materiales desde la perspectiva financiera que es referente a nivel internacional.

Con este ejercicio el Banco considera por tanto los factores ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) claves, establecidos por el mercado financiero, así como la perspectiva de otros grupos de interés.

BancoSol reflejó sus prioridades estratégicas de trabajo en un modelo, compuesto por 7 focos y 13 líneas de acción, planteadas a partir de los temas materiales. Cada línea de acción está compuesta por diferentes iniciativas.

Con las prioridades definidas, BancoSol se planteó objetivos a corto y mediano plazo, para poder monitorear el avance de la estrategia de una manera integral.

Modelo de sostenibilidad



- | | | | | | |
|----------|---|--|----------|--|---|
| 1 |  | Estructura y funcionamiento del gobierno corporativo | 5 |  | 1. Accesibilidad financiera
2. Cultura y soluciones digitales
3. Desarrollo empresarial |
| 2 |  | 1. Práctica, ética y apego a normativa
2. Seguridad y privacidad de la información
3. Prácticas comerciales responsables | 6 |  | Impulso a las prácticas sostenibles en el cliente |
| 3 |  | 1. Diversidad, equidad e inclusión
2. Desarrollo del colaborador | 7 |  | 1. Conciencia ambiental
2. Alianzas para el desarrollo social y sostenible |
| 4 |  | Educación financiera y cultura de previsión | | | |

Relación de los focos y los temas materiales.

Dimensión	Foco	Tema material
Gobierno corporativo	Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno corporativo
	Cultura de ética y cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento regulatorio Relación con autoridades Ética y transparencia Ciberseguridad Privacidad y uso responsable de la información del cliente Prácticas de venta
Gobierno Corporativo/social	Compromiso de equipo	<ul style="list-style-type: none"> Diversidad, inclusión e igualdad Capacitación y desarrollo de colaboradores Atracción y retención de talento
Social	Cultura y conciencia financiera	<ul style="list-style-type: none"> Relación con autoridades Educación financiera y cultura del seguro
	Inclusión financiera y digital	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión financiera Digitalización Servicio al cliente Innovación en productos y servicios
Social/ambiental	Prácticas sostenibles en el cliente	<ul style="list-style-type: none"> Impacto ambiental y social del portafolio Financiamiento sostenible Innovación en productos y servicios Inversión sostenible Gestión de riesgos de cambio climático
	Cuidado del entorno social y ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de riesgos de cambio climático

■ Impacto ■ Financiera ■ Ambas

Materialidad

El tema material de Desempeño Económico es transversal a todos los focos.

La estrategia va acompañada de la **Política de Sostenibilidad**, la cual establece los lineamientos y prioridades que permiten la toma de decisiones en la institución.

Cumplimiento normativo de RSE

Dando cumplimiento a la circular 365/15 emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI. BancoSol cuenta con una Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) aprobada por el Directorio.

El objetivo de la Política de RSE es determinar los lineamientos y principios para establecer una

cultura de Responsabilidad Social Empresarial, comprometidos con una gestión que genere valor en aspectos sociales, económicos y medioambientales (ASG). Además, promueve un comportamiento ético y transparente en cumplimiento a la normativa vigente.

Sirve de base para los siguientes pasos que de manera voluntaria está dando BancoSol. La institución suma al enfoque de atención de los impactos de la RSE, considerando los temas asociados a factores ASG, que pueden condicionar la estabilidad financiera y continuidad del negocio.

Gobernanza

La Sub Gerencia Nacional de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es responsable de la coordinación de las acciones de RSE, propias de la trayectoria de la institución y las nuevas acciones

identificadas en la estrategia de sostenibilidad, en coordinación con las diferentes Gerencias Nacionales de la institución, quienes a su vez implementan las iniciativas que les corresponden.

La Comisión de Sostenibilidad es convocada por la Sub Gerencia Nacional de RSE, quién presenta la información relevante de las iniciativas. La comisión tiene el objetivo de aprobar, dar seguimiento y control al Plan Estratégico de RSE, así como velar por el cumplimiento de los objetivos de función social, en alineación a los objetivos estratégicos del Banco.

Está establecido que se reúna al menos de manera trimestral; dispone de procedimiento específico.

5.4 Enfoque de banca responsable

(GRI 2-28)

Los Principios de Banca Responsable (PBR) son estándares voluntarios, impulsados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), para apoyar a los bancos con la alineación de su estrategia de negocio con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de Cambio Climático de París.

BancoSol es la primera entidad firmante de los PBR en el sistema financiero boliviano y se comprometió a fijar durante la gestión 2023 al menos dos objetivos relacionados con las principales áreas (o temáticas) de su cartera de crédito.



6. Governanza

6. Gobernanza

6.1 Estructura y funcionamiento

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 3-3)

BancoSol basa su gestión en un conjunto de principios, políticas, códigos y normas, que regulan la composición de los órganos de gobierno, sus funciones y las relaciones entre ellos. Se fundamentan en la eficiencia y transparencia.

De esta manera, las funciones de control y administración se ejercen beneficiando al conjunto de grupos de interés, mitigando la exposición de la institución a diferentes riesgos.

La Junta General de Accionistas es el máximo organismo que representa la voluntad social de BancoSol y tiene las más amplias facultades de dirección y decisión, de acuerdo con las atribuciones que le otorgan el Código de Comercio y resto de leyes aplicables, responsabilidades que se recogen en el Estatuto vigente.

La Junta de Accionistas designa al Directorio, que se encarga a su vez de administrar el Banco con la mayor responsabilidad y ética.

Junta General de Accionistas

Es responsable de promover un buen gobierno corporativo, en el cual las funciones de administración y control faciliten la mejor toma de decisiones, con un adecuado nivel de comprensión y entendimiento.

Las Juntas Generales de Accionistas se celebran en el domicilio social de BancoSol; pueden ser ordinarias o extraordinarias y se llevarán a cabo cuantas veces sean necesarias en el año, con carácter obligatorio se reunirán al menos una vez al año, para tratar los siguientes temas:

- Memoria–Informe del Directorio.
- Balance general y estados financieros.
- Informe del representante de los síndicos.
- Dictamen de los auditores sobre los estados financieros.
- La distribución de las utilidades o, en su caso, el tratamiento de las pérdidas.
- Nombramiento y remoción de Directores, de los síndicos, de los auditores externos y en su caso, la fijación de su remuneración.
- Si las hubiere, las responsabilidades de los Directores y síndicos.
- Los que se resuelvan de la aplicación de la Ley 393 de Servicios Financieros y de las disposiciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).
- Resolver cualquier otra materia relativa a la gestión de la sociedad.

La Junta General Ordinaria será convocada necesariamente en los primeros 3 meses posteriores al cierre del ejercicio.

Los Accionistas se reunirán en Junta General Extraordinaria las veces que sean necesarias para tratar temas que no se resuelvan en Juntas Generales Ordinarias, siendo los principales para considerar, los siguientes:

- Reforma de Estatuto.
- Incremento de Capital Pagado.
- La emisión de nuevas Acciones.
- La emisión de Bonos o debentures.
- El aumento de Capital autorizado.
- Disolución anticipada o prórroga de duración del Banco, fusión, nombramiento, remisión y retribución de liquidadores.
- La disposición de más del diez por ciento del valor total de los activos fijos del Banco.
- Otras que la Ley, o la Escritura Social o el Estatuto señalen.

Directorio

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

Al menos uno de los miembros de Directorio no debe tener ni haber tenido intervención directa en la gestión de BancoSol en los 2 últimos años, contar con reconocido prestigio profesional y con amplia experiencia en el ámbito financiero. Este participa en igualdad de condiciones que el resto de los miembros de Directorio.

Los Directores son elegidos por períodos de un año, con posibilidad de reelección. Actualmente, la antigüedad promedio de los directores en el ejercicio de esta responsabilidad es de 5 años.

En la primera reunión de Directorio después de su elección, sus miembros eligen por mayoría absoluta un Presidente, un Vicepresidente y un Secretario, entre los Directores titulares.

El Presidente del Directorio tiene la máxima representación de BancoSol, preside las Juntas de Accionistas y las reuniones de Directorio, y ejerce la dirección de las actividades del banco en el más alto nivel.

Como parte de la estrategia de sostenibilidad, la institución se encuentra desarrollando un proceso de autoevaluación y cronograma de formación para el Directorio.



Composición

El Directorio está conformado por 50% hombres y 50% mujeres, si se consideran titulares y suplentes.

Nombre y apellido	Sexo	Cargo	Año de comienzo
Esteban Andrés Altschul	Masculino	Director titular – Presidente	28/02/2011
María Otero	Femenino	Director titular – Vice Presidente	21/02/2014
Diego Guillermo Guzmán Garavito	Masculino	Director Titular – Secretario del Directorio	06/03/2008
Emanuel Roca Vaca	Masculino	Director Titular	14/03/2022
Juan Carlos Iturri Salmón	Masculino	Director Titular	14/03/2022
Liza Paola Guzmán Suarez	Femenino	Directora Titular	10/03/2021
Morten Elkjær	Masculino	Director Titular	10/03/2021
Anita Bhatia	Femenino	Directora Titular	10/03/2023
Martin Ernesto Barragán Crespo	Masculino	Director Titular	10/03/2023
Remko Paco Komijn	Masculino	Director Titular	10/03/2023
Olga Lucia Martínez Murgueitio	Femenino	Directora Suplente	14/03/2022
Adelina María Dasso Arana	Femenino	Directora Suplente	10/03/2021
María Claudia Dabdoub de Udaeta	Femenino	Directora Suplente	10/08/2015
Christina Stefanie Juhasz	Femenino	Directora Suplente	10/03/2023

Comités de apoyo

BancoSol cuenta con 10 comités, cuyas atribuciones y funcionamiento se hallan descritos en la siguiente tabla. Participan directores y en algunos de ellos también destacados ejecutivos de la entidad.

Comité	Composición	Cargo	Funciones	Frecuencia de reuniones
Comité de Auditoría	Morten Elkjær	Director Titular	Asesorar al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades de control, en el establecimiento y mantenimiento de un adecuado y eficiente Sistema de Control Interno	Mensual y/o a requerimiento
		Presidente del Comité		
	María Otero	Directora Titular		
	Liza Paola Guzmán Suárez	Directora Titular		
Comité de Créditos (Reglamentado en el estatuto)	Esteban Andrés Altschul	Director Titular	Aprobación de operaciones crediticias según límites, elaborar propuestas y políticas de contenido crediticio	A requerimiento
		Presidente del Comité		
	Juan Carlos Iturri Salmon	Director Titular		
Comité de Remuneraciones	Esteban Andrés Altschul	Director Titular	Definir la estructura salarial del Banco, Evaluar y aprobar nuevas herramientas que hacen a la gestión del área de recursos humanos como Plan de Capacitación, Evaluación de Desempeño, Evaluación del Potencial, Planes de Carrera y otros	Anual y/o a requerimiento
		Presidente del Comité		
	María Otero	Directora Titular		
	Morten Elkjær	Director Titular		
Comité de Gestión Integral de Riesgos	Diego Guillermo Guzman G.	Director Titular	Diseñar y proponer al Directorio las estrategias, políticas y procedimientos para la GIR y la Gestión de los diferentes tipos de Riesgo a los cuales se encuentra expuesto BancoSol, considerando las etapas de identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación de riesgos	Mensual y/o a requerimiento
		Presidente del Comité		
	Juan Carlos Iturri Salmon	Director Titular		
	Martin Ernesto Barragan Crespo	Director Titular		
	Remko Paco Komijn	Director Titular		
	Héctor Marcelo Antonio Escobar Flores	Gerente General		
	María Verónica Gavilanes Véjar	Gerente General Adjunta		
	Sergio Edwin Torrico Salamanca	Gerente Nacional de Riesgos		
	Informar periódicamente al Directorio y cuando los considere pertinente la exposición a los diferentes tipos de riesgos, la interrelación que existe entre estos y los efectos negativos que se podrían producir; así como el cumplimiento de los límites de exposición a riesgos y políticas internas			

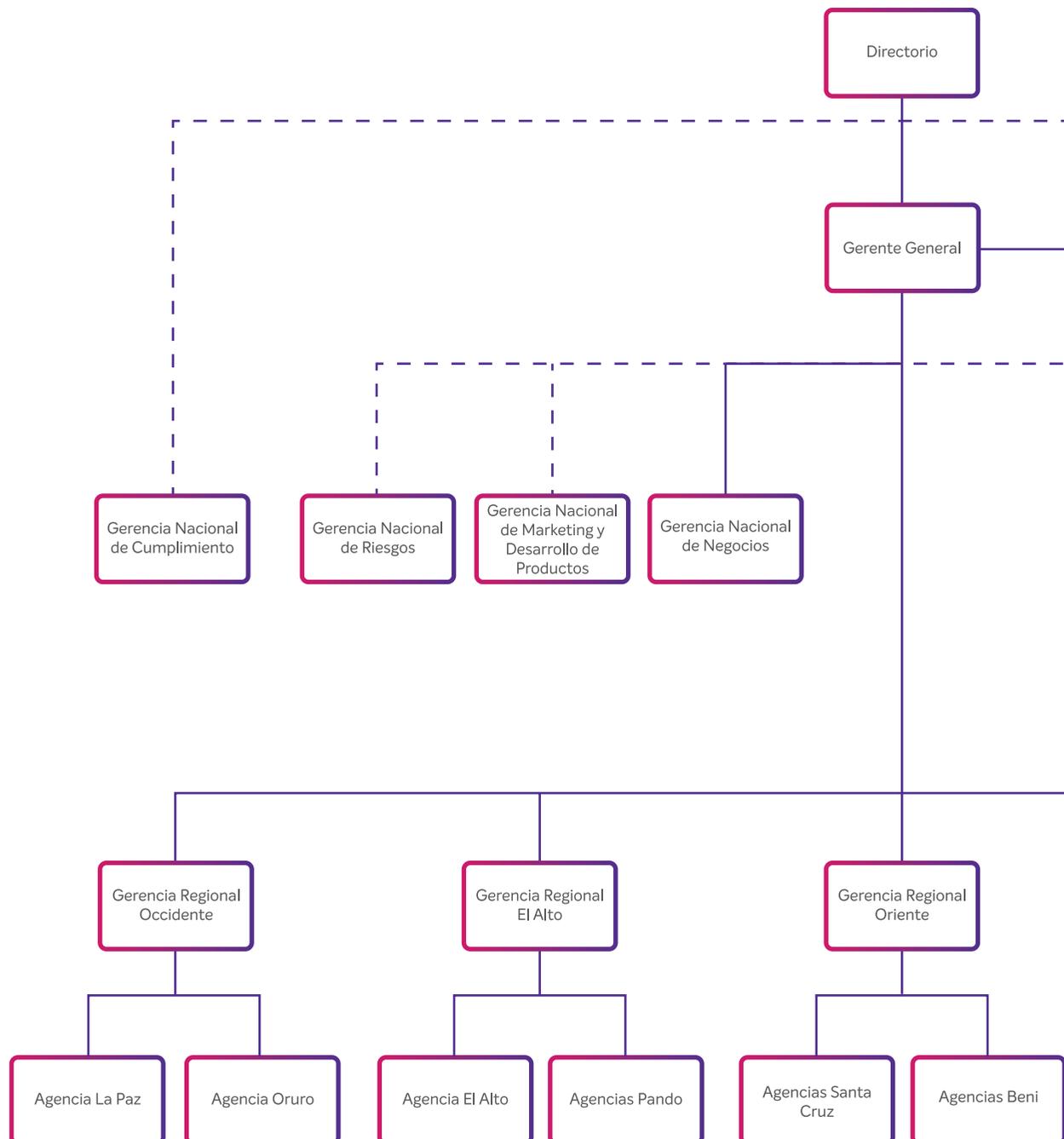
Comité	Composición	Cargo	Funciones	Frecuencia de reuniones
Comité de Gobierno Corporativo	Esteban Andrés Altschul	Director Titular	Diseñar, proponer e informar al Directorio mecanismos que aseguren la correcta ejecución de las estrategias políticas, metodologías, procesos y procedimientos inherentes al buen Gobierno Corporativo. Revisar y evaluar el grado de cumplimiento del Código de ética, Políticas, Reglamentos y otros documentos normativos	Trimestral y/o a requerimiento
		Presidente del Comité		
	Héctor Marcelo Antonio Escobar Flores	Gerente General		
	María Verónica Gavilanes Véjar	Gerente General Adjunta		
	Mariana Moira Mercedes Lopez de Sanchez	Gerente Nacional de Talento Humano		
Comité de Cumplimiento	Remko Paco Komijn	Director Titular	Analizar, evaluar e implementar las políticas integrales, Plan Anual de Trabajo y procedimientos encaminados a prevenir la legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y delitos precedentes, con un enfoque basado en Gestión de Riesgos	Trimestral y/o a requerimiento
	Anita Bhatia	Directora Titular		
	Héctor Marcelo Antonio Escobar Flores	Gerente General		
		Presidente del Comité		
	María Verónica Gavilanes Véjar	Gerente General Adjunta		
	Sergio Edwin Torrico Salamanca	Gerente Nacional de Riesgos		
	Alvaro Nelson Álvarez Monasterios	Gerente Nacional de Cumplimiento		
	Milenka Alejandra Saavedra Muñoz	Gerente Nacional de Asuntos Legales		
Ursula Adriana Morales Millan	Jefe Nacional de Cumplimiento			
Comité de Seguridad Física	Diego Guillermo Guzmán G.	Director Titular	Diseñar y proponer estrategias, políticas y procedimientos para una Gestión de Seguridad Física y la Gestión de Seguridad de la Información, considerando los niveles de Riesgo	Anual y/o a requerimiento
		Presidente del Comité		
	Emanuel Roca Vaca	Director Titular		
	Héctor Marcelo Antonio Escobar Flores	Gerente General		
	María Verónica Gavilanes Véjar	Gerente General Adjunta		
	Alvaro Alvarez Monasterios	Gerente Nacional de Cumplimiento		
	Evans Christiam Cuevas Rodríguez	Jefe Nacional de Seguridad Física		

Comité	Composición	Cargo	Funciones	Frecuencia de reuniones
Comité de Tecnología de la Información	Emanuel Roca Vaca	Director Titular	Aprobar los lineamientos estratégicos de Tecnología y realizar un seguimiento a los proyectos u otras actividades del Banco para mantener su correcto alineamiento con los objetivos estratégicos de la Institución	Mensual y/o a requerimiento
		Presidente del Comité		
	Héctor Marcelo Antonio Escobar Flores	Gerente General		
	María Verónica Gavilanes Véjar	Gerente General Adjunta		
	Carlos Luis Ojalora Martínez	Gerente Nacional de Tecnología de la Información		
Enrique Osvaldo Ferraro	Gerente de División Operaciones, Inversiones Finanzas			
Comité de Ética	María Otero	Directora Titular	Determinar el grado de responsabilidad, en caso de denunciarse alguna falta u omisión cometida por algún miembro del Directorio, Ejecutivo o trabajador, en lo estipulado en el Código de Ética y Código de Conducta	Semestrales y/o a requerimiento
		Presidente del Comité		
	Héctor Marcelo Antonio Escobar Flores	Gerente General		
	María Verónica Gavilanes Véjar	Gerente General Adjunta		
	Enrique Osvaldo Ferraro	Gerente Nacional de Operaciones, Inversiones Finanzas		
Mariana Moira Mercedes Lopez de Sanchez	Gerente Nacional de Talento Humano			
Comité Estratégico de Directorio	Esteban Andrés Altschul	Director Titular	a. Supervisar al Comité de Alta Gerencia en la implementación de las políticas, procedimientos, procesos y controles necesarios de gestión b. Cumplir funciones en otros asuntos relativos a ese Comité o a la Gerencia General c. Asegurar el cumplimiento de los objetivos y planes estratégicos aprobados por el Directorio, sobre la base de las buenas prácticas de gobierno corporativo	Mensual y/o a requerimiento
		Presidente del Comité		
	María Otero	Directora Titular		
	Diego Guillermo Guzmán G.	Director Titular		
Liza Paola Guzmán Suárez	Directora Titular			

Equipo gerencial

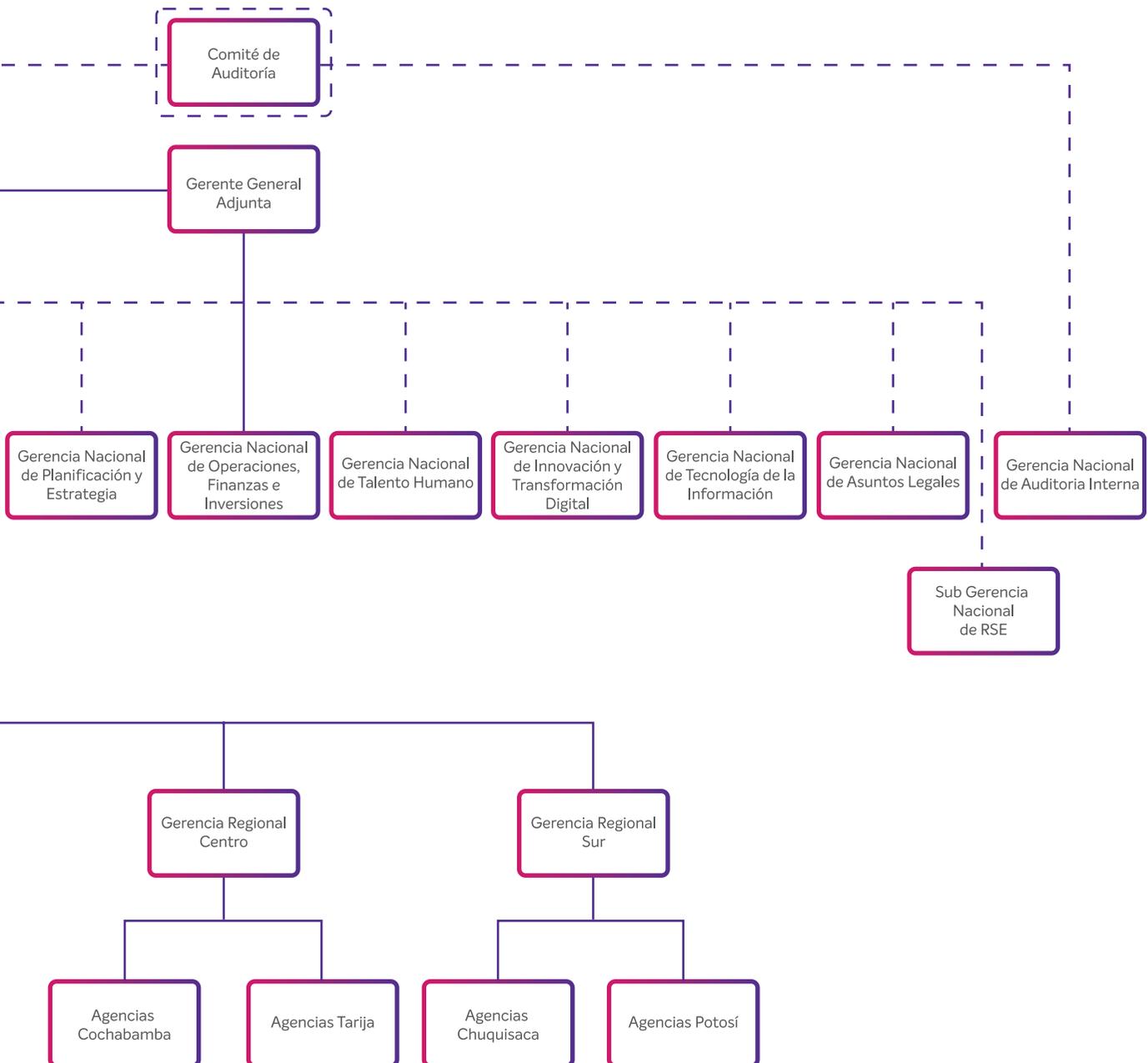
Las labores ejecutivas del banco están a cargo de la Alta Gerencia, conformada por el Gerente General y Gerente General Adjunta, nombrados por el Directorio y cuya duración del mandato será decisión de esta misma instancia de administración, de acuerdo a los intereses de la sociedad y de la buena gestión.

Las funciones ejecutivas y la dirección de los negocios del giro social están a cargo de uno o más Gerentes, Administradores o Apoderados, según lo determine el Directorio mediante resolución expresa en las que se establecen las respectivas atribuciones, facultades, obligaciones



y remuneraciones. Para asumir el respectivo cargo ejecutivo, debe cumplir con las formalidades de Ley y las disposiciones reglamentarias de ASFI.

Organigrama BancoSol





6.2 Gestión de riesgos

(GRI 2-12, 2-13)

El establecimiento de un proceso de Gestión Integral de Riesgos (GIR) en BancoSol tiene como marco referencial lo dispuesto en el Pilar 2 del Nuevo Acuerdo de Capital (NAC) y los principios sobre Gobierno Corporativo, ambos documentos formulados por el Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria y disposiciones normativas emitidas por la ASFI en las Directrices Básicas para la Gestión Integral de Riesgos.

El BancoSol se establece los siguientes Principios Generales para la Gestión Integral de Riesgos:

Principio 1: Contar con una estrategia formal para la gestión integral de riesgos, desarrollada a partir de la estrategia general del Banco que responda a su modelo de negocios.

Principio 2: Estructura organizativa contemplando la segregación de funciones, acorde a la estrategia, tamaño y complejidad de las operaciones del Banco, que facilite la Gestión Integral de Riesgos.

Principio 3: Implementar un sistema de control que permita el cumplimiento de políticas, normas, procesos y procedimientos durante la ejecución de las operaciones de la entidad.

Principio 4: Alcance global de las actividades y funciones concernientes a la gestión de los diversos tipos de riesgos a los que se expone el Banco.

Principio 5: Desarrollar políticas, normas, procedimientos y herramientas adecuadas a la estrategia, tamaño y complejidad de las operaciones del Banco que apoyen la gestión integral de riesgos.

Principio 6: Actualización del proceso de gestión integral de riesgos en respuesta a los cambios del entorno, modelo de negocios y/o perfil de riesgo del Banco.

Principio 7: Establecimiento de límites internos a los diferentes tipos de riesgo considerando criterios de diversificación y mitigación de impacto.

Principio 8: Promover una cultura de gestión integral de riesgos al interior del Banco.

Principio 9: Implementar sistemas de información que permitan la divulgación de los riesgos a los cuales se encuentra expuesto el Banco, a las instancias que correspondan.

Principio 10: Privilegiar acciones preventivas, antes que correctivas.

Proceso gestión integral de riesgos

La institución ha estructurado su proceso en seis etapas, adecuadamente estructuradas, consistentes y continuas, llevadas a cabo para todos los riesgos inherentes a la actividad de intermediación financiera, las cuales son las siguientes:

1. Identificación

Es un proceso que se dirige a reconocer y entender los diferentes tipos de riesgo que existen en las operaciones que realiza BancoSol y aquellos que pueden surgir de iniciativas de nuevos productos, operaciones, servicios y/o actividades. Esta etapa permite determinar de manera preventiva posibles acciones a seguir, dado que se identifican y clasifican los eventos adversos internos y externos, así como cuantitativo y cualitativo según el tipo de riesgo al que corresponden, la interrelación que puede existir entre estos, las áreas expuestas y el posible efecto que se produciría en la situación financiera del Banco.

2. Medición

Es la etapa en la cual BancoSol, a través de las herramientas y modelos que dispone, cuantifica sus niveles de exposición a los diferentes tipos de riesgos que se encuentran presentes en las operaciones que realiza. La medición efectuada considera frecuencia e impacto de las pérdidas

que podrían acontecer, dada la ocurrencia de eventos adversos. El Banco cuenta con una unidad especializada dentro de la Gerencia Nacional de Riesgos para el diseño, desarrollo e implementación de herramientas y modelos considerando los principios y lineamientos establecidos, esta unidad es transversal al resto de unidades.

3. Monitoreo

Consiste en el establecimiento de procesos de control al interior de BancoSol, incluyendo los sistemas de información, para detectar y corregir oportunamente deficiencias y/o incumplimientos en las políticas, procesos y procedimientos para cada uno de los riesgos a los cuales se encuentra expuesto el Banco.

4. Control

Es el conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso, que pueda originar pérdidas al Banco.

5. Mitigación

Corresponde a las acciones realizadas, los mecanismos y/o coberturas implementadas por el Banco, para mitigar las pérdidas incurridas, como consecuencia de la materialización de los sucesos o eventos adversos motivadores de riesgos.

6. Divulgación

Consiste en la difusión de políticas, procedimientos y estrategias aprobadas por la institución relacionadas a la Gestión Integral de Riesgos. Igualmente incluye la comunicación de información apropiada, veraz y oportuna, relacionada al grado de exposición de cada uno de los tipos de riesgos, a los diferentes niveles dentro del Banco, así como a interesados externos, de acuerdo a lo que señale el Directorio y el Comité de Riesgos.

Acompañando el Plan de Trabajo Anual del Área de riesgos se planifican las actividades de comunicación.

La **cultura integral de riesgos** considera la alineación de las actitudes y comportamientos de los colaboradores y colaboradoras con el Código de Ética, las políticas, las normas, los procesos y los límites establecidos en el marco de la gestión integral de riesgos y su identificación con los objetivos estratégicos, configurando así la percepción del riesgo como fuente de ventaja competitiva.

BancoSol estableció una **estructura operativa** adecuada a su perfil de riesgos, con la función principal la de ejecutar la estrategia e implantar las políticas de gestión de riesgos en los diferentes niveles de la institución: front office (atención directa del cliente), middle office (asesoría,

control, planificación y gestión de riesgos) y back office (soporte y apoyo al front office y middle office).

El Directorio del Banco es responsable de la gestión integral de riesgos (GIR). La Gerencia General es responsable de implementar y velar por el cumplimiento de la GIR y de establecer las acciones preventivas o correctivas que correspondan. El Comité de Riesgos es responsable del diseño de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para eficiente gestión integral de riesgos y de los límites de exposición a los diferentes tipos de riesgos.

La Gerencia Nacional de Riesgos tiene como función principal velar que la gestión integral de riesgos considere todos los tipos de riesgos en que incurre el Banco, así como la interrelación que puede existir entre estos, dentro de sus diversas unidades de operaciones y negocios. Prepara y somete a consideración del Comité de Riesgos, medidas para gestionar integralmente todos los riesgos a los que se expone el Banco.

Por su parte, la Gerencia Nacional de Auditoría Interna, verifica el cumplimiento del proceso de Gestión Integral de Riesgos y, por tal motivo, su función es independiente. Reporta directamente al Directorio a través del Comité de Auditoría.

Principales riesgos

Los principales riesgos identificados por BancoSol son los siguientes:

Riesgo	Descripción	Claves en la gestión
Riesgos Financieros	<p>La gestión de Riesgos Financieros se encuentra sustentada en un marco normativo conformado por políticas, procedimientos y herramientas con el propósito fundamental de precautelar la liquidez y solvencia de la entidad. Las metodologías utilizadas se ejecutan a través del seguimiento diario y mensual de indicadores de riesgo de crédito, riesgo liquidez, riesgo tipo de cambio, riesgo de mercado, riesgo de contraparte, riesgo estratégico y riesgo reputacional presentados mensualmente al Comité de Riesgos y Directorio del Banco.</p>	<p>Los riesgos financieros se encuentran con una valoración de riesgo bajo y tendencia negativa (con excepción del riesgo de mercado que es considerado riesgo medio con una tendencia estable). Los aspectos claves en la gestión de estos riesgos son el seguimiento constante que se realiza a la macroeconomía boliviana, al sistema financiero en general y a la relación que las distintas líneas de negocio del banco tienen con este contexto; para generar alertas que permitan a la dirección del banco tomar decisiones oportunas que permitan mantener una posición de liquidez y solvencia adecuada.</p>
Riesgo de Crédito	<p>La gestión del Riesgo de Crédito se encuentra sustentada en un marco normativo conformado por políticas, procedimientos y herramientas con el propósito fundamental de precautelar por la calidad de la cartera de créditos, tanto las relacionadas con el riesgo específico de crédito que se reflejan en niveles de mora y de previsión específica, como las referidas a la identificación de factores de riesgo de incobrabilidad adicionales a la morosidad. La metodología utilizada para este último propósito, se la ejecuta a través de revisiones de muestras (estadísticas e inducidas) dirigidas a estimar el grado de incumplimiento del marco normativo vigente, que podrían desembocar en requerimientos de provisiones genéricas para incobrabilidad de cartera y/o recomendaciones de medidas correctivas previa la consideración del Comité de Riesgos, de manera que impacten oportunamente en el proceso crediticio y en la cultura de gestión de riesgos</p>	<p>El Riesgo de Crédito se encuentra con una valoración de riesgo bajo y tendencia negativa, habiéndose considerado en la misma la diversificación de la cartera en los sectores, sujeta a los niveles mínimos de cartera establecidos para los financiamientos destinados al sector productivo y vivienda de interés social, el cumplimiento de los límites establecidos, el nivel de deterioro de las operaciones tanto en el comportamiento presentado en BancoSol S.A. como en las entidades del sistema financiero y el nivel de mora estable de la cartera (considerando la influencia de la contracción económica, que derivó en el diferimiento del pago de cuotas de préstamos y su posterior solución con la aplicación de periodos de prórroga y periodos de gracia en las reprogramaciones y refinanciamientos a la cartera con cuotas diferidas), el nivel de provisiones de la cartera de créditos, la distribución de la estructura de pagos de cartera, el posible endeudamiento de nuestros clientes con otras entidades, los prepagos de cartera y los clientes compartidos, así como las revisiones post desembolso mediante muestras de operaciones recientemente desembolsadas y otras específicas del portafolio de créditos realizadas durante el año, adicionalmente se publican mensualmente las noticias relevantes para la gestión del riesgo crediticio, permitiendo un proceso de retroalimentación, que sumado a las reuniones de transmisión de los resultados de las revisiones de muestras permiten gestionar adecuadamente los factores de riesgo.</p> <p>Sin embargo, las perspectivas aún tienen un nivel considerable de incertidumbre respecto del comportamiento de pago de los prestatarios luego de la potencial afectación de la voluntad de pago de los agentes económicos a causa de las medidas regulatorias generalizadas y por la finalización del periodo de diferimiento automático y de los periodos de prórroga y de gracia otorgados en las reprogramaciones y refinanciamientos de las operaciones con cuotas diferidas.</p>

Riesgo	Descripción	Claves en la gestión
<p>Gestión de Riesgo Operativo</p>	<p>La Gestión del Riesgo Operativo ha sido implementada a través de políticas, procedimientos y herramientas que consideran la estrategia de la entidad y el marco normativo externo de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en las “Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo Operativo” incluidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y en el Manual de Envío de Información Electrónica a la Central de Información de Riesgo Operativo (CIRO), diseñados y adecuados al nivel de madurez y estructura de la entidad, adicionalmente considera la incorporación del Reglamento de Aplicación de Sanciones Administrativas para errores operativos recurrentes y Modificaciones al Reglamento para el envío de información.</p>	<p>El Riesgo Operativo con un nivel de riesgo bajo y tendencia estable; la exposición de los eventos con pérdida y que son reportados en la Base de Datos de Eventos de Riesgo Operativo resultan ser marginales respecto del Capital Regulatorio, considerando que la cobertura de los seguros mitiga en gran medida el impacto de estos. El análisis de los riesgos registrados en la Base de Riesgos Operativos y los Tipos de Errores Operativos, están siendo orientados a la definición del perfil de riesgo operativo con el objetivo de realizar una gestión preventiva. Los relevamientos de procesos y visitas in situ han sido ampliados al resto de las regionales, permitiendo identificar las particularidades de cada plaza.</p> <p>Las pruebas a los diferentes Planes de Contingencia y al Plan de Continuidad fueron realizadas en coordinación con las áreas involucradas, los resultados de estas han sido expuestos ante las instancias correspondientes para la atención de los riesgos identificados. El análisis de la información externa es realizado mensualmente, con la publicación periódica del Boletín de Riesgo Integral, considerando la transversalidad de este tipo de riesgo.</p> <p>Las nuevas operaciones, productos o servicios financieros y sus modificaciones durante la gestión han contado con el análisis de riesgos inherentes y su tratamiento, tanto por parte de los dueños de procesos como del área de Riesgos en el monitoreo, así como el seguimiento correspondiente, en cumplimiento de la normativa en vigencia.</p>
<p>Gestión de Seguridad de la Información</p>	<p>La Gestión de Seguridad de la Información y las metodologías asociadas, contemplan tanto mecanismos para la identificación como para la gestión de eventos de riesgo en tecnologías de la información y en los procesos de negocio existentes en el Banco. Asimismo, permite al Banco contar con análisis y evaluación de riesgos de Seguridad de la Información, a objeto de responder de manera eficiente a las necesidades y eventos que puedan presentarse, y que a su vez ofrece una forma coherente y clara para organizar y priorizar los recursos con el fin de gestionar los riesgos identificados de la mejor manera, cuidando el cumplimiento de los requerimientos normativos relacionados con la Gestión de Seguridad de la Información exigidos por el Ente Regulator.</p> <p>Entre las políticas y normas con las que cuenta la Sub Gerencia Nacional de Seguridad de la Información se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Seguridad de la Información - Política de Administración de Contraseñas - Política de Continuidad del Negocio - Política de Gestión de Información Física y Lógica - Política de emisión y administración de instrumentos electrónicos de pago (IEP) 	<p>La Sub Gerencia Nacional de Seguridad de la Información cuenta con un nivel de riesgo bajo con tendencia estable; esto debido a que los mecanismos de seguridad establecidos, procesos y metodologías implementadas a raíz de la estrategia de seguridad, funcionaron de manera adecuada. Durante la gestión 2022 se cumplieron los hitos de implementación de soluciones de seguridad a nivel de infraestructura, fortaleciendo así los esquemas de monitoreo y seguridad del Banco. Asimismo, los riesgos identificados en el Análisis y Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información de la gestión 2022, establecido en el Reglamento de Gestión de Seguridad de la Información emitido por el Ente Regulator, fueron atendidos y cuentan con planes de acción para su adecuada mitigación.</p> <p>Asimismo, con el objetivo de mantener un adecuado monitoreo de la seguridad al interior del Banco, se cuenta con un “Dashboard” de control, en el cual existen indicadores sobre diferentes aspectos de la seguridad alineados tanto a buenas prácticas de seguridad como al reglamento emitido por ASFI.</p> <p>Finalmente, se realizaron diversos tipos de revisiones a la plataforma tecnológica resultantes de alertas tanto internas como del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC por sus siglas en inglés) y capacitación a todo el personal del Banco, incluyendo al Directorio, Gerente General y Gerencias Nacionales, en temas de Seguridad de la Información y tendencias de seguridad para reafirmar la cultura de seguridad en los usuarios, la alta gerencia y directores.</p>

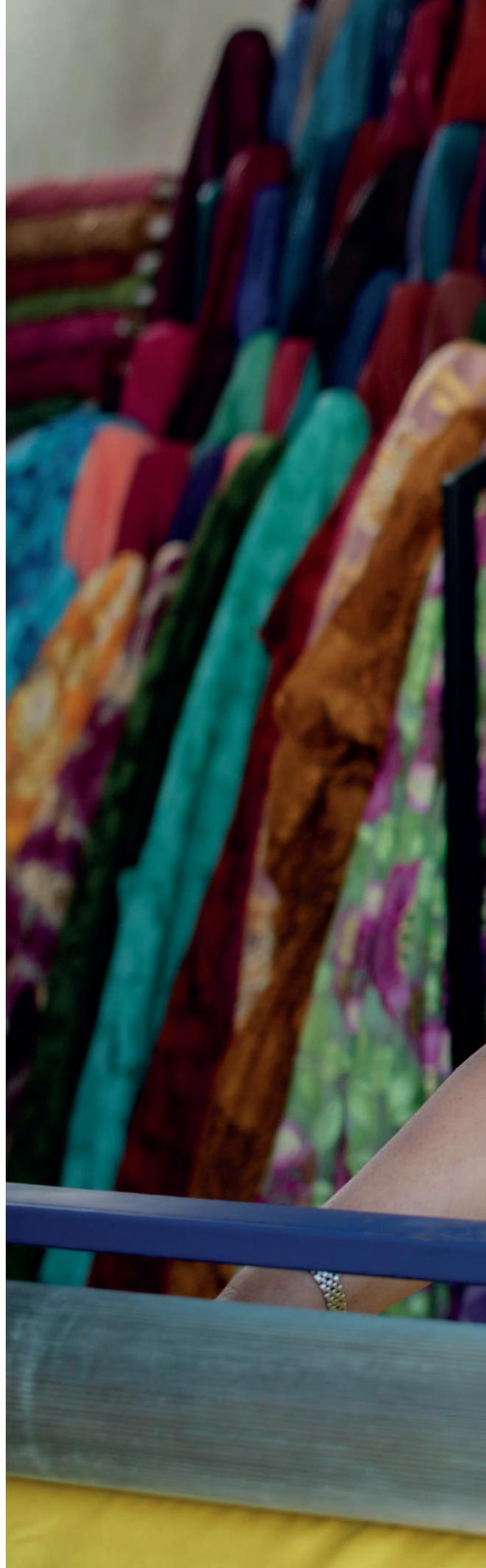
Relación con la cadena de suministro

(GRI 2-6, 204-1)

La gestión de riesgos de la institución considera también la relación con proveedores, cuyas actividades puedan tener implicaciones para BancoSol.

BancoSol promueve sus lineamientos éticos, así como la prevención de riesgos sociales y ambientales en todos ellos. Evalúa su capacidad operativa, calidad y cumplimiento de la legislación vigente.

Apoyando la reactivación económica del país, BancoSol contrató en 2022 al 99% de proveedores locales; el 94,9% del gasto en proveedores correspondió a locales, lo que supuso 260 millones de bolivianos.





7. Cultura de ética y cumplimiento

7. Cultura de ética y cumplimiento

7.1 Enfoque de gestión

(GRI 3-3, 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 201-4, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1, 416-2, 417-2, 417-3)

(SASB FN-CF-270a.4, FN-CF-270a.5; FN-CB-510a.1, FN-CB-510a.2)

Aproximación normativa externa

El BancoSol tiene la gran responsabilidad de implementar mecanismos de control operativo para evitar situaciones de fraude interno y externo, según lo dispuesto en el párrafo I, artículo 453 – Gestión del Riesgo Operativo, Capítulo II – Gestión de Riesgos, Título VI – Gobernabilidad y Gestión de Riesgos de la Ley N°393 de Servicios Financieros.

La Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero en su artículo 1, Sección 2, Capítulo II, Título V, Libro 3° establece que el Banco deberá administrar su riesgo operativo, a cuyo efecto debe contar con procesos formales para su gestión que le permitan identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar las exposiciones de riesgo que está asumiendo. Por otra parte, en el artículo 2, Sección 5, Capítulo II, Título V, Libro 3 establece las tipologías de eventos de pérdida, entre ellas fraude interno y externo.

Finalmente, todas las iniciativas que desarrolla BancoSol son consideradas buenas prácticas para la gestión de riesgo de fraude, recomendadas por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de

la Comisión Treadway (COSO – Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, por sus siglas en inglés).

Autorregulación y gestión interna

El Código de Buen Gobierno Corporativo, el Reglamento Interno de Trabajo, la Política de Cumplimiento, la Política de Riesgo Integral, el Código ética y la Política de Prevención de Fraude y Corrupción tienen como objetivo generar una cultura ética y de cero tolerancia al fraude y corrupción, así como identificar, implementar y mantener controles y detectar, investigar y contrarrestar los casos que se produzcan.

Cabe destacar que los lineamientos incluyen la prohibición de realizar contribuciones a partidos y representantes políticos, por lo que no realizamos aportaciones de esa naturaleza.

Estos lineamientos aplican a los colaboradores y directores de la institución, pero también a otros participantes de la cadena de valor, como los corresponsales y proveedores.

BancoSol ha establecido los procesos, procedimientos y controles necesarios que permitan identificar, medir, monitorear, mitigar y controlar el riesgo de fraude y otras prácticas contrarias a la ética. Esto incluye la línea de denuncia.

Formación y sensibilización

Como parte de la gestión, con enfoque en la prevención, BancoSol realiza actividades de

capacitación y divulgación para fortalecer la cultura de prevención y control de fraude y la corrupción.

En la gestión 2022, la totalidad de los colaboradores y colaboradoras fueron capacitados en el Código de Ética y Código de Conducta, incluyendo aspectos como a no discriminación, el acoso y el hostigamiento, y la calidad de trato a clientes.

Por otra parte, también se brindó formación específica en prácticas anticorrupción, que alcanzó al 90% de los colaboradores y colaboradoras.

Colaboradores capacitados en anticorrupción						
Categoría laboral	2020		2021		2022	
	N° total en plantilla	N° capacitados	N° total en plantilla	N° capacitados	N° total en plantilla	N° capacitados
Ejecutivos	14	5	16	5	19	9
Mandos medios	563	550	594	584	670	585
Operativo	2.378	2.360	2.459	2.496	2.717	2.458
Total	2.955	2.915	3.069	3.085	3.406	3.052

Considerando además que la Política de Prevención de Fraude y Corrupción entró en vigencia en diciembre 2022, en el Plan Anual de Capacitación de 2023 se tiene prevista una capacitación para la prevención de fraude para todos los colaboradores.

Canales de denuncias

BancoSol ha establecido canales a través de los cuales se pueden denunciar presuntos actos de fraude y/o corrupción, así como cualquier práctica contraria a la ética y políticas del Banco. Se requiere a todos los colaboradores que tengan conocimiento y/o sospecha fundada de algún caso, lo pongan en conocimiento de la institución. Los canales permiten preservar la confidencialidad de la información recibida y protegen la identidad de quien informa.

Todas las denuncias deben ser investigadas de forma rápida y eficientemente, de manera imparcial, justa y concienzuda, debiendo documentarse los resultados de la investigación.

- 1) Para comunicaciones de clientes. Conforme al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, BancoSol cuenta con el servicio de Punto de Reclamo (PR), en todas sus agencias fijas y móviles, poniendo a disposición de los consumidores financieros un equipo de colaboradores capacitados para la atención y registro de reclamos. Asimismo, BancoSol dispone de dos canales adicionales para el registro de reclamos por parte de los consumidores financieros: línea telefónica y página web.



2) Para denuncias internas de los colaboradores, la institución tiene habilitado un correo electrónico.

La Gerencia Nacional de Talento Humano recibe estas denuncias y las pone en conocimiento del Comité de Ética, Comisión Mixta u otra

instancia, para resolver conforme a la normativa aplicable. Esto incluye la aplicación de las sanciones correspondientes según lo previsto en el Reglamento Interno y disposiciones legales, informando a las autoridades competentes cuando así se requiera.

Cumplimiento

En el año 2022 se produjo una disminución de 54% en reclamos respecto al 2021, produciéndose 3.304 reclamos repartidos entre diferentes casuísticas. Ninguno corresponde a prácticas anticompetitivas, pero sí a aspectos de información de producto y mercadotecnia.

Tipología de sanciones	2021		2022		Variación porcentual
	Cantidad	%	Cantidad	%	
Tarjeta de débito	3.297	45,87%	1.146	34,69%	-65,24%
Banca por internet	1.265	17,60%	1.000	30,27%	-20,95%
Créditos	385	5,35%	406	12,29%	5,45%
Caja de ahorro	371	5,16%	230	6,96%	-38,01%
Atención al cliente/usuario	240	3,34%	213	6,45%	-11,25%
Otros	125	1,74%	131	3,96%	4,80%
Diferimiento de pago de créditos	1.432	19,92%	68	2,06%	-95,25%
Giros y remesas	24	0,34%	19	0,58%	-20,83%
Ordenes de retenciones y suspensiones	13	0,18%	19	0,58%	46,15%
Pago Móvil	6	0,08%	18	0,54%	200,00%
Central de información	5	0,07%	12	0,36%	140,00%
Tarjetas de crédito	0	0%	10	0,30%	100,00%
Cuenta corriente	1	0,01%	9	0,27%	800,00%
Depósito a plazo fijo	16	0,22%	9	0,27%	-43,75%
Crédito Productivo	4	0,06%	8	0,24%	100,00%
Boleta de garantía	1	0,01%	3	0,09%	200,00%
Crédito de vivienda de interés social	3	0,04%	2	0,06%	-33,33%
Burós de información	0	0%	1	0,03%	100,00%
Total	7.188	100%	3.304	100%	-54,03%

7.2 Ciberseguridad

(GRI 2-17, 3-3, 418-1)

(SASB FN-CF-220a.2, FN-CF-230a.1, FN-CF-230a.2, FN-CF-230a.3; FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2)

Los procesos relacionados con seguridad de la información y ciberseguridad de BancoSol se encuentran distribuidos entre las áreas de la Gerencia Nacional de Riesgos mediante la Sub Gerencia Nacional de Seguridad de la Información, la Gerencia de Cumplimiento, mediante la Jefatura Nacional de Seguridad Física y la Gerencia Nacional de Tecnología de la Información, mediante la Sub Gerencia de Ciberseguridad.

La Gestión de Seguridad de la Información y las metodologías asociadas, contemplan la identificación y atención de eventos de riesgo en procesos y sistemas, las cuales van acompañadas de un conjunto de políticas y códigos:

- Política de seguridad de la información.
- Política de administración de contraseñas.
- Política de continuidad del negocio.
- Política de gestión de información física y lógica.
- Política de emisión y administración de Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP).

Con la identificación y evaluación de los riesgos, se facilita responder de manera eficiente a las necesidades y eventos que puedan presentarse, y ofrecer una forma coherente y clara para organizar y priorizar los recursos.

La gestión de ciberseguridad está estrechamente conectada con el **Plan de Continuidad del Negocio**. Éste proporciona una guía de acción en distintos escenarios de falla y está integrado por:

- **Política de Continuidad de Negocio:** Política definida por el Banco por medio de la cual se oficializa e involucra a todos los funcionarios del Banco en el logro de un objetivo común.
- **Modelo de gobernabilidad del Plan de Continuidad de Negocio:** Donde se definen la estructura, roles y responsabilidades de los diferentes equipos involucrados en la gestión de la función de continuidad.
- **Indicadores de desempeño para los roles:** Los cuales permiten medir la aplicación de las prácticas definidas en el modelo de continuidad por parte de las personas que asuman los roles definidos.
- **Pruebas al Plan de Continuidad de Negocio:** Donde se define la estrategia para realizar y documentar los simulacros necesarios que permitan validar la efectividad del plan, e identificar oportunidades de mejora sobre el mismo.
- **Listas de verificación para responder a las auditorías que se hagan a la función de Continuidad del Negocio:** Definen no sólo los principales aspectos que se deben evaluar dentro del Plan de Continuidad de Negocio (PCN), sino que indica la ubicación, soportes y actividades relacionadas además que permiten la construcción y mantenimiento del plan.

La Subgerencia Nacional de Seguridad de la Información de BancoSol cuenta con un nivel de riesgo bajo con tendencia estable; esto debido a que los mecanismos de seguridad establecidos, procesos y metodologías implementadas a raíz de la estrategia de seguridad y el resultado del análisis y evaluación de riesgos, funcionaron de manera adecuada.



BancoSol cuenta con un “Dashboard” de control con el objetivo de mantener un adecuado monitoreo de la seguridad al interior del Banco, en el cual existen indicadores sobre diferentes aspectos de la seguridad, alineados tanto a buenas prácticas de seguridad como al reglamento emitido por ASFI.

Durante el 2022 se realizaron diversos tipos de revisiones a la plataforma tecnológica, resultantes de alertas tanto internas como del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC por sus siglas en

inglés). Asimismo, se capacitó a todo el personal del Banco, incluyendo al Directorio, Gerente General y Gerencias Nacionales, en temas de Seguridad de la Información y tendencias de seguridad.

Gracias a la gestión señalada, sólo se recibieron cinco reclamos con la subtipología reserva y confidencialidad de la información, que una vez analizados, se identificó que no correspondían a la clasificación asignada, por lo que fueron contestados de acuerdo a norma y cerrados.

8. Compromiso de equipo

8. Compromiso de equipo

8.1 Demografía

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

Para BancoSol las personas son lo más importante, La calidad del equipo y el talento que representan tiene un gran impacto en el desempeño organizacional, Por este motivo, dentro de otros, la institución se preocupa fuertemente por su desarrollo y bienestar, enfocando sus acciones a contar con un clima laboral satisfactorio.

Al cierre de 2022, el Banco contaba con 3.406 colaboradores, lo que supone un 11% más que el año anterior, de la mano de su crecimiento. El 97,5% cuenta con contrato a tiempo indefinido y el 100% se desempeña a jornada completa.

Cabe destacar que el 52,3% de la dotación total son mujeres; representan ya el 22,2% de los puestos ejecutivos, demostrando un crecimiento exponencial en los últimos años, duplicándose respecto a 2021.

Por edad, la mayoría de los colaboradores se encuentra entre los 30 y 50 años; sin embargo, es importante mencionar que se están incorporando talentos jóvenes, con un 25% de colaboradores menores a 30 años.



Detalle de tipo de contrato de colaboradores y colaboradoras			
Descripción	2020	2021	2022
Total colaboradores	2,955	3,069	3,406
Mujeres (%)	49,5%	50,4%	52,3%
Contrato indefinido (%)	99,9%	99,7%	97,5%
Contrato temporal (%)	0,1%	0,3%	2,5%
Jornada completa (%)	100,0%	100,0%	100,0%
Jornada parcial (%)	0,0%	0,0%	0,0%

Desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo – 2020							
Descripción	<30 años		30-50 años		>50 años		TOTAL
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres %
Ejecutivos	0	0	0	3	0	11	0,0%
Mandos medios	7	7	232	258	21	36	46,3%
Operativos	418	268	777	848	9	60	50,6%
TOTAL	425	275	1.009	1.109	30	107	49,5%
%	23,7%		71,7%		4,6%		

Desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo – 2021							
Descripción	<30 años		30-50 años		>50 años		TOTAL
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres %
Ejecutivos	0	0	1	3	1	11	12,5%
Mandos medios	7	5	252	264	25	38	48,1%
Operativos	406	277	845	861	11	62	51,3%
TOTAL	413	282	1.098	1.128	37	111	50,4%
%	22,7%		72,5%		4,8%		

Desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo – 2022							
Descripción	<30 años		30-50 años		>50 años		TOTAL
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres %
Ejecutivos	0	0	2	3	2	11	22,2%
Mandos medios	8	11	283	298	26	42	47,5%
Operativos	512	311	940	882	8	67	53,7%
TOTAL	520	322	1.225	1.183	36	120	52,3%
%	24,7%		70,7%		4,6%		

Existe respeto en el ejercicio de las libertades individuales y se opera con apego al cumplimiento de las responsabilidades laborales; no se cuenta con colaboradores sindicalizados.

La demografía laboral presentada muestra el crecimiento de la plantilla en términos absolutos. Considerando además las incorporaciones, incrementaron un 68,8% respecto a 2021, destacando que el 57,3% son mujeres. Sin embargo, también creció el número de egresos un 35% respecto a 2021; que está relacionado con la recuperación del mercado laboral luego de la profunda incidencia de la pandemia, incrementando la rotación voluntaria.

Ingresos (total del año)			
Descripción	2020	2021	2022
N° ingresos mujeres	108	254	468
N° ingresos hombres	126	230	349
TOTAL	234	484	817

Egresos (total del año)			
Descripción	2020	2021	2022
Voluntarios –total	230	289	399
Voluntarios mujeres	123	138	197
Voluntarios hombres	107	151	202
Involuntarios – total	65	56	67
Involuntarios mujeres	24	19	30
Involuntarios hombres	41	37	37
TOTAL egresos	295	345	466

Tasa de rotación promedio/mensual			
Descripción	2020	2021	2022
Voluntaria	7,78%	9,42%	11,71%
Involuntaria	2,20%	1,82%	1,97%

Nota: Bajas/Cantidad de colaboradores a cierre.

8.2 Diversidad, equidad e inclusión

(GRI 2-20, 3-3, 401-3, 405-2, 406-1)

BancoSol ha estado siempre comprometido con la equidad de trato, resguardando a los colaboradores y colaboradoras, promoviendo una cultura inclusiva y de respeto, acorde a su visión y propósito.

Como parte del nuevo Plan Estratégico, se priorizó la atención de la diversidad, diseñando y comenzando a implementar el Programa Integral de Igualdad de Género, que se enfoca en las colaboradoras, pero también en las oportunidades en banca para clientes mujeres.

La **Estrategia de Género** de BancoSol tiene como objetivo contribuir a la inclusión y al crecimiento de los negocios liderados por mujeres bolivianas, aportando al cierre de brechas económicas para el desarrollo sostenible.

Como parte de los avances, el 2022 se creó la Comisión de Diversidad, Igualdad e Inclusión que fue conformada por ejecutivos del Banco. Durante el año se llevaron a cabo ocho sesiones.

La participación de las mujeres incluye el detalle en posiciones ejecutivas, presentada en la sección anterior.

En cuanto a mujeres en posiciones de Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas (STEM, por

sus siglas en inglés), representan en BancoSol el 31% de las posiciones relacionadas.

El Programa de Género de BancoSol ha tenido un importante impulso gracias a las alianzas externas con distintas organizaciones, Destacan:

- PISTA8: Alianza para desarrollar un programa educativo que empodere a las mujeres como emprendedoras.
- Hábitat para la Humanidad Bolivia: Proyecto que busca el empoderamiento de mujeres en situación de vulnerabilidad entre 18 a 45 años de edad, a través de la capacitación técnica certificada, en áreas tradicionalmente ocupadas por varones en la construcción de viviendas.
- Participación del Acelerador de Género (Target Gender Equality) de Pacto Global.
- Fundación Iguales: Con la participación de 7 ejecutivas y mandos medios de BancoSol, el programa busca fomentar el crecimiento personal y profesional de las colaboradoras y contribuir a cerrar la brecha de género en el ecosistema empresarial.

Adicionalmente, a través del Programa de Formación y Desarrollo de Habilidades se capacitó a 400 colaboradoras de BancoSol en: liderazgo, uso de data para decisiones empresariales con enfoque de género, así como en charlas “Mujeres que inspiran”.

Además de esas instancias, las ejecutivas de BancoSol han mostrado el liderazgo y compromiso de la institución en los principales eventos empresariales relacionados:

- Women Economic Forum – Bolivia 2022
- Foro internacional “Mujer Desarrollo Empresa”.
- 1er Foro: Juntos por el Empoderamiento Empresarial de las Mujeres, organizado por Pacto Global Red Bolivia, ONU Mujeres y el PNUD.

En 2022, el BancoSol tuvo importantes adhesiones voluntarias relativas a género como los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs,

por sus siglas en inglés) de ONU Mujeres y el Financial Alliance for Women, también recibió asistencia técnica de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Por otro lado, también se impulsó la igualdad con medidas de conciliación laboral-personal, incluyendo facilitar el ejercicio de las bajas de paternidad o maternidad, El 100% de colaboradores y colaboradoras que tuvieron el derecho en 2022, lo ejercieron, y todos se reincorporaron después al trabajo. Sin embargo, del total de las reincorporaciones, a cierre de año el 5% de las mujeres que regresaron ya no trabajan en el Banco.

Ejercicio de derecho de baja por maternidad y paternidad por gestión						
N° de colaboradores que:	Gestión 2020		Gestión 2021		Gestión 2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Tuvieron derecho a una baja por maternidad/ paternidad	21	89	11	78	24	82
Ejercieron el derecho (se tomaron la baja, todo el tiempo o parte del mismo)	21	89	11	78	24	82
Se reincorporaron al trabajo luego de la baja	21	89	11	78	24	82
Continúan en la compañía a cierre de 2022	21	87	11	75	24	78

Prevención de la discriminación y el acoso

Con el objetivo de prevenir el acoso laboral dentro de los espacios de trabajo, BancoSol fue reconocido al implementar por segundo año consecutivo la herramienta ELSA, desarrollada por el Gender Lab del Banco Interamericano de Desarrollo (BID); ésta utiliza el Big Data y la Inteligencia Artificial para medir y prevenir situaciones de acoso sexual dentro de las organizaciones y sus espacios de trabajo.

De igual manera, se realizaron capacitaciones para prevenir el hostigamiento sexual, BancoSol

continuará con el compromiso adoptado, en colaboración con Gender Lab de BID, programando actividades y talleres formativos dentro de sus gerencias en 2023.

Como medio de denuncia, actualmente se cuenta con la herramienta Expresate, donde se recibieron 15 casos de prácticas discriminatorias y el 100% fueron atendidas debidamente.

Fijación de remuneraciones

La política salarial de BancoSol se basa en principios de equidad, uniformidad y proporcionalidad, incentivando el afán individual de progreso y premiando el buen desempeño.

Los salarios para el personal de BancoSol se rigen por una escala dividida en categorías y niveles, detallados en la política salarial de la Institución y de acuerdo con la responsabilidad y jerarquía que desempeña cada colaborador, según la estructura interna.

- **Casos, denuncias de racismo y discriminación**
El 2022 se registraron 15 casos de prácticas discriminatorias, la cuales fueron atendidas al 100%.
- **Discapacidad**
Contamos con 11 colaboradores con discapacidad y/o familiares en primer grado con discapacidad.
- **Iniciativas adultos mayores**
BancoSol cuenta con capacitaciones y programas de sensibilización basados en el reglamento de trato preferente a adultos mayores.
- **Colaboradores capacitados en atención preferencial**
Capacitaciones en Atención con Calidad y Calidez al Consumidor Financiero.

8.3 Capacitación y desarrollo de colaboradores y colaboradoras

(GRI 3-3, 201-3, 404-1, 404-2, 404-3)

El 2022 fue un año de muchos cambios y desafíos, por lo que se generó el Encuentro GeneraciónSol, con el objetivo de transmitir la filosofía organizacional, así como alinear a los colaboradores con la estrategia definida. Se realizaron 16 talleres presenciales en 5 ciudades, con una participación total de 3.017 colaboradores a nivel nacional.

De igual manera, se implementó el programa de liderazgo FormaSol para desarrollar y fortalecer competencias, incidiendo positivamente en el liderazgo que ejercen los líderes al interior de sus equipos. Se contó con la participación de 302 líderes a nivel nacional.

La institución siguió ejecutando la malla formativa diseñada internamente, que incluye programas específicos por perfil de puesto, con énfasis en el desarrollo profesional a demanda y para la transformación digital. Se invirtieron \$us.181.347,00- en formación en el año.

Capacitación 2020			
Colaboradores capacitados	N° de asistentes	N° total de horas	Cantidad de horas/participante
Ejecutivos	17	329,50	19,38
Mandos medios	649	32.253,40	49,70
Operativos	2.690	123.800,80	46,02
TOTAL	3.356	156.383,70	46,59

Capacitación 2021			
Colaboradores capacitados	N° de asistentes	N° total de horas	Cantidad de horas/participante
Ejecutivos	17	371,00	21,82
Mandos medios	648	36.385,50	56,15
Operativos	2.841	155.586,50	54,76
TOTAL	3.506	192.343	54,86

Capacitación 2022			
Colaboradores capacitados	N° de asistentes	N° total de horas	Cantidad de horas/participante
Ejecutivos	20	1.805,50	90,28
Mandos medios	745	36.775,50	49,36
Operativos	3.315	93.506,00	28,21
TOTAL	4.080	132.087	32,37

Considerando la importancia de evaluar el desempeño de los colaboradores, colaboradoras y brindar una retroalimentación oportuna, el proceso se llevó a cabo entre los meses de enero y marzo del 2022. Se utilizó la plataforma denominada ClicSol para evaluar a 2.751 colaboradores y colaboradoras a nivel nacional.

	Evaluación del desempeño		
	Categoría profesional	Tipo evaluación	Detalles (en qué consiste)
2020	Ejecutivos, Mandos medios y Operativos	90°	Evaluación Inmediato Superior
2021	Ejecutivos, Mandos medios y Operativos	180°	Autoevaluación y Evaluación del Inmediato Superior
2022	Ejecutivos, Mandos medios y Operativos	180°	Autoevaluación y Evaluación del Inmediato Superior

Detalle de evaluaciones por categoría de colaboradores Gestión 2020			
Categoría profesional	% colaboradores evaluados 2020	Sexo	
		Hombre	Mujer
Ejecutivos	0%*	0%	0%
Mandos medios	84%	52%	48%
Operativos	91%	49%	5%
TOTAL	89%	50%	50%

*No había mujeres en posiciones ejecutivas.

Detalle de evaluaciones por categoría de colaboradores Gestión 2021			
Categoría profesional	% colaboradores evaluados 2021	Sexo	
		Hombre	Mujer
Ejecutivos	93%	93%	7%
Mandos medios	94%	53%	47%
Operativos	93%	49%	51%
TOTAL	93%	50%	50%

Detalle de evaluaciones por categoría de colaboradores Gestión 2022			
Categoría profesional	% colaboradores evaluados 2022	Sexo (% Evaluados)	
		Hombre	Mujer
Ejecutivos	79%	73%	27%
Mandos medios	88%	52%	48%
Operativos	80%	47%	53%
TOTAL	81%	48%	52%

BancoSol cuenta con un Plan de Sucesión que considera los mejores talentos y experiencia de sus colaboradores y colaboradoras para las vacantes que se generen en las gerencias, incluyendo las oficinas regionales.



8.4 Bienestar

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

BancoSol, en concordancia con sus principios y valores institucionales apuesta por el bienestar de quienes trabajan en la organización, y cuenta con una serie de beneficios para todos sus colaboradores y colaboradoras, sin exclusión de ningún tipo.

Listado de beneficios para colaboradores 2022	
Categoría	Beneficio
Apropiación de cultura y valores	Mediante talleres se reforzaron los conocimientos de misión, visión y valores a nuevas incorporaciones.
Descuentos	Vitrina de descuentos de diferentes empresas y comercios para todos los colaboradores.
Entretenimiento	Actividades desarrolladas durante el mundial Qatar 2022.
Familia	Pasantías para hijos/as de colaboradores. Reconocimiento a hijos/as de colaboradores en edad escolar con alto desempeño. Agasajo a los hijos/as de colaboradores con un combo pascuero de chocolates.
Navidad	Vales para canjear por regalos navideños para los hijos/as de colaboradores, personal de limpieza y policías.
Otros	Souvenir para todas las colaboradoras por el día de la mujer Boliviana.
Reconocimiento	Entrega de plaquetas por años de antigüedad a colaboradores de 05, 10, 15, 20, 25 y 30 años. Entrega de souvenir o gift card a colaboradores que obtengan un logro académico.
Salud	Campaña de Salud coordinadas con el Ente Gestor de Salud la CSBP. Programa de Gimnasia Laboral "Muévete": videos de gimnasia laboral compartidos con todos los colaboradores.
Sostenibilidad	Actividades de concientización y cooperación como apoyo a la sociedad dirigido a colaboradores con necesidad.
Tiempo	Un sábado para disfrutar: 2 sábados libres al mes (beneficio para colaboradores de Regional/Agencia). Cheque de Oro: Un día libre al semestre para el colaborador. 3 días para los padres en el nacimiento de sus hijos. Cumpleaños: Un día libre y una tarjeta para el colaborador en el día de su cumpleaños.
Trivia	Trivia virtual sobre equidad de género por el 8M, dirigido a todos los colaboradores, premios a los primeros lugares. Juegos virtuales dirigidos a todas las mamás y papás del Banco, premios a los primeros lugares.
Uniformes institucionales	Dotación de uniforme para el personal femenino y masculino.

Salud y seguridad ocupacional

De igual manera, velando por la salud y seguridad de los colaboradores y colaboradoras, BancoSol cumple con todas las disposiciones relativas a Higiene y Seguridad Ocupacional, siendo las principales:

- 1) Revisión periódica de las instalaciones, equipo, material de trabajo y en general, la infraestructura de los centros de trabajo.
- 2) Mantenimiento de los lugares de trabajo, en condiciones adecuadas para el desarrollo efectivo de las actividades del colaborador, proporcionando material y equipo de limpieza y velando por la buena conservación de las instalaciones.
- 3) Disposición de material de primeros auxilios y provisión de señalización adecuada de medios de seguridad (puertas de escape, situación de extinguidores de incendio, señales de peligro), de acuerdo a exigencia de los Programas de Salud y Seguridad en el Trabajo – PSST.
- 4) Conformación anual del Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional, del que de manera regional participan 6 a 8 representantes de cada agencia (conformado por cada Regional y considerando la representación de colaboradoras y colaboradores en Agencias y Regionales).
- 5) Disposición de brigadistas, colaboradores voluntarios a los que se forma. Participan activamente en los simulacros.
- 6) Identificación y evaluación de los riesgos una vez al año a través de la Matriz IPER. Dicha evaluación se realiza por la Oficina Regional o Agencia. Al tratarse de actividades de orden administrativo, únicamente existe exposición a riesgos de tipo ergonómico. En esta evaluación se realizan también monitoreos ocupacionales (iluminación, ventilación, ruido, estrés térmico), estudio de carga de fuego en instalaciones y gestión de accidentes de trabajo.

Resultado de ello, BancoSol cuenta con certificación por parte del Ministerio de Trabajo, para el 90% de las Agencias y Oficinas, que reconoce la implementación de Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo – PSST. El 10% restante están en elaboración.

Parte de los principales esfuerzos son en sensibilización y formación, para la prevención. Se realizaron capacitaciones a todo el personal en temas como: seguridad en oficinas, pausas activas, identificación de peligros, primeros auxilios, y prevención de incendios y manejo de extintores. Se completaron con campañas de salud, coordinadas con el Ente Gestor de Salud la CSBP, y el Programa de Gimnasia Laboral “Muévete”.

De acuerdo a los estudios realizados, la tasa de frecuencia de lesiones aumentó en 3% en 2022 en relación al 2021, relacionado con la recuperación del trabajo presencial generalizado, pero la tasa de ausentismo disminuyó un 75%. No hubo fatalidades.

Indicadores de seguridad y salud			
Detalle	2020	2021	2022
Fatalidades (número)	0	0	0
Accidentes (número)	22	34	38
Días ausentes reportados	385	629	479
LITFR (Tasa de Frecuencia de Lesiones con Tiempo Perdido)	3,33	5,15	5,34
Tasa de ausentismo	1,38	2,27	1,72

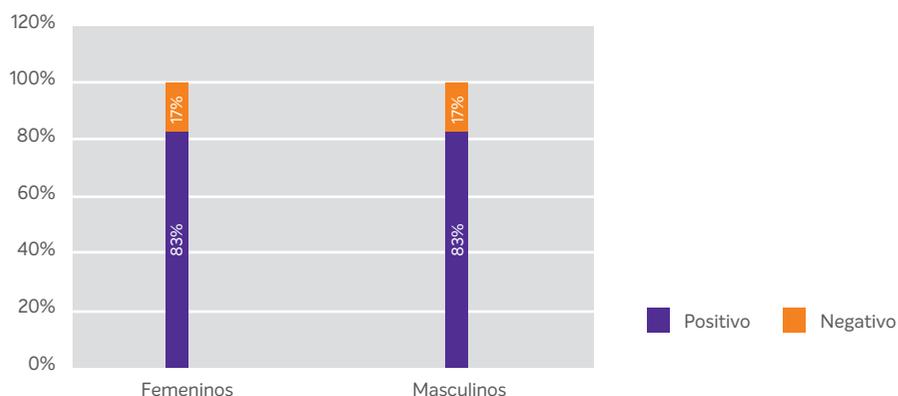
8.5 Clima laboral

Para escuchar las necesidades y requerimientos de sus colaboradores y colaboradoras, BancoSol realiza anualmente la encuesta de clima laboral. En 2022, alcanzó a 2.555 colaboradores, que representan el 77% del total.

Tanto hombres como mujeres que trabajan en BancoSol perciben a la organización con 83% de positividad, lo que refrenda el trabajo que viene realizando la compañía.

Además, prácticamente, la totalidad de las oficinas regionales (10 de 11) mejoran en satisfacción respecto a 2021, y todas se encuentran por encima del 80%. También todas las gerencias nacionales se encuentran por encima del 80% de satisfacción.

Resultados de clima organizacional por género



9. Cultura y conciencia financiera

9. Cultura y conciencia financiera

(GRI 3-3, FS16) (SASB FN-CB-240a.4)

Para BancoSol, la inclusión financiera no puede ser abordada sin considerar la educación financiera como una prioridad, por lo que BancoSol trabaja más de 10 años en Programas de Educación Financiera.

El programa de la institución se divide en:

- Sub Programa de Educación Financiera
- Sub Programa de Información Financiera

Sub Programa de Educación Financiera

BancoSol con el objetivo de mejorar la salud financiera de los consumidores, superó la meta del 2022 en un 42% llegando a capacitar 91.776 beneficiarios, mediante las siguientes iniciativas concretas:

1. Capacitaciones a clientes y/o usuarios financieros, alinear al total en temáticas como: Uso de tarjetas de débito y crédito, de productos de ahorro, etc.
2. Entrega de las carpetas de bienvenida a los nuevos clientes. Adicionalmente a la información sobre el producto financiero, el colaborador le explica cuáles son los beneficios, obligaciones y responsabilidades al contraer un crédito del sistema financiero.
3. PonteON. Mientras los clientes de BancoSol esperan la apertura de su caja de ahorro reciben una tablet para que puedan ver y escuchar videos tutoriales sobre los servicios y canales del Banco.
4. CapacitaRSE. Proyecto de BancoSol que inició en 2017 con el objetivo de acercar a los emprendedores a un espacio de conocimiento e intercambio de experiencias, para que puedan ser más competitivos en el mercado nacional e internacional.
5. Capacitaciones para adultos mayores; formaciones específicas, desarrolladas de conformidad a normativa nacional.
6. Capacitación a personas con discapacidad, también de acuerdo a la normativa nacional.
7. DESCUBRE, primera plataforma digital e interactiva de educación financiera en Bolivia; fue financiada en conjunto entre todos los bancos afiliados a la Asociación de Bancos (ASOBAN). Busca promover contenidos principalmente en niños y jóvenes.
8. Webinars ASOFIN; participando de las sesiones organizadas desde la asociación.



Detalle de programas de educación financieras Gestión 2022				
N°	Nombre del proyecto	Actividad	Beneficiarios ejecutados	
			Cualitativo (segmentación)	Cuantitativo (número de beneficiarios)
1	Capacitaciones a Clientes y/o Usuarios Financieros	Capacitaciones	Clientes /Usuarios	16.988
2	Carpetas de Bienvenida	Entrega Física o Digital o física a Clientes de BancoSol	Clientes	24.666
3	Ponte ON	Capacitación con Videos Tutoriales en agencias	Clientes / Usuarios	24.576
4	CapacitaRSE	Talleres de capacitación técnica y empresarial (presenciales y/o en plataformas virtuales)	Clientes/Usuarios	2.601
5	Capacitaciones a Adultos Mayores	Talleres didácticos por medio de canales digitales o presenciales	Clientes/Usuarios	655
6	Capacitación a personas con discapacidad	Talleres de capacitación (presenciales y/o virtuales)	Clientes/Usuarios	207
7	DESCUBRE ASOBAN	Capacitaciones en línea	Clientes/Usuarios	18.970
8	Weebinas ASOFIN	Capacitaciones en línea	Clientes/Usuarios	3.113
TOTAL EJECUTADO				91.776



Sub Programa de Información Financiera:

La meta global en 2022 era de 993.500 clientes y usuarios informados. Se superó, alcanzando 5.209.212 usuarios que visualizaron la información financiera a través de los siguientes canales:

1. Capacitaciones en Línea, dirigidos a colaboradores y colaboradoras en temáticas como los derechos y obligaciones del Consumidor Financiero.
2. BancoSol Finanzas para Todos, una serie de podcast desarrollados por la institución, incluyendo temas de ahorro, inteligencia financiera, gestión de la economía familiar, etc.
3. Ordenadores de fila, videos informativos en las sucursales, también difundidos en redes sociales.
4. Página Web/ Redes Sociales de difusión de información financiera sobre medidas de seguridad, productos y otros.
5. GanaSol, gamificación desde la *appSol* que invita a conocer las características principales de los servicios de intermediación financiera, los derechos y obligaciones, etc.
6. Difusión ASOBAN, apoyando como miembros de la asociación su revista y participando de ferias.

Detalle de sub programa de educación financiera Gestión 2022		
N°	Nombre del proyecto	Beneficiarios ejecutados
1	Capacitaciones en Línea	3.409
2	BancoSol Finanzas para Todos	550
3	Ordenadores de Fila (Videos)	98.872
4	Página Web/ Redes Sociales	4.973.612
5	GanaSol	52.799
6	Difusión ASOBAN (Financiar Express y visitantes de ferias de Educación financiera)	79.970
TOTAL		5.209.212

10. Inclusión financiera y digital

10. Inclusión financiera y digital

10.1 Experiencia

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

BancoSol comprometido con los usuarios financieros, busca constantemente atender las necesidades de sus clientes, a través de su oferta financiera, optimizando en procesos, desarrollando e implementando productos y servicios acorde a sus necesidades, que contribuyan también a una mejor experiencia integral.

Los avances tecnológicos están siendo claves para facilitar el acceso de la sociedad a la banca, dado que permite un alcance mayor en términos geográficos, además de mayor eficiencia y seguridad. La utilización de los canales digitales se vio impulsada por la incidencia de la pandemia, acelerando la transformación que venía ya impulsando BancoSol.

La institución cuenta además con la confianza de sus clientes; se hace extensivo también al resto de grupos de interés. Destacan como **fortalezas de la institución:**

1. **Solidez financiera.**
2. **Responsabilidad en el manejo de los recursos.**
3. **Innovación.**
4. **Foco en la experiencia del cliente.**
5. **Modelo de negocio con impacto social.**
6. **Avance en sostenibilidad desde el modelo de negocio.**
7. **Permanente escucha a los grupos de interés.**

Como se ha señalado, BancoSol está orientado a la **inclusión financiera**, mediante la colocación de microcrédito, el diseño de modelos y canales de atención accesibles, la disponibilidad de seguro y los productos de captación para el resguardo de los ahorros de las familias.

Se busca también una incidencia positiva del producto, evitando el sobreendeudamiento. Se aplica el **Modelo de Valoración de Riesgo Crediticio**, con el propósito de llegar a entender correctamente la situación del cliente. Este modelo consiste en:

1. Analizar la voluntad de pago del cliente.
2. Analizar su capacidad de pago.
3. Valorar su patrimonio.
4. Valorar las garantías como fuentes alternativas de pago.
5. Valorar las condiciones generales y la situación del entorno del cliente que puede afectar su capacidad y voluntad de pago.

Complementando este proceso la política de créditos de BancoSol estipula límites específicos, que se toman en cuenta previamente a toda aprobación de un crédito para evitar el sobreendeudamiento de sus clientes.



BancoSol mide de manera regular la **satisfacción de sus clientes**, aplica para ello la metodología del Net Promoter Score (NPS), mediante encuestas. La relación entre los consumidores que recomiendan a BancoSol y los que no, es de -11, asociado al actual escenario de desconfianza en la banca. Para fines de toma de decisiones y mejora continua, el estudio de satisfacción, puede ser desagregado por regional, género y nivel socioeconómico entre otros.

10.2 Digitalización

(GRI 3-3, 203-1)

BancoSol en busca de la inclusión financiera, apuesta por la digitalización, impulsando constantemente en los consumidores financieros el uso de los canales digitales, acompañados de

programas de educación financiera que puedan facilitar la adopción de éstos.

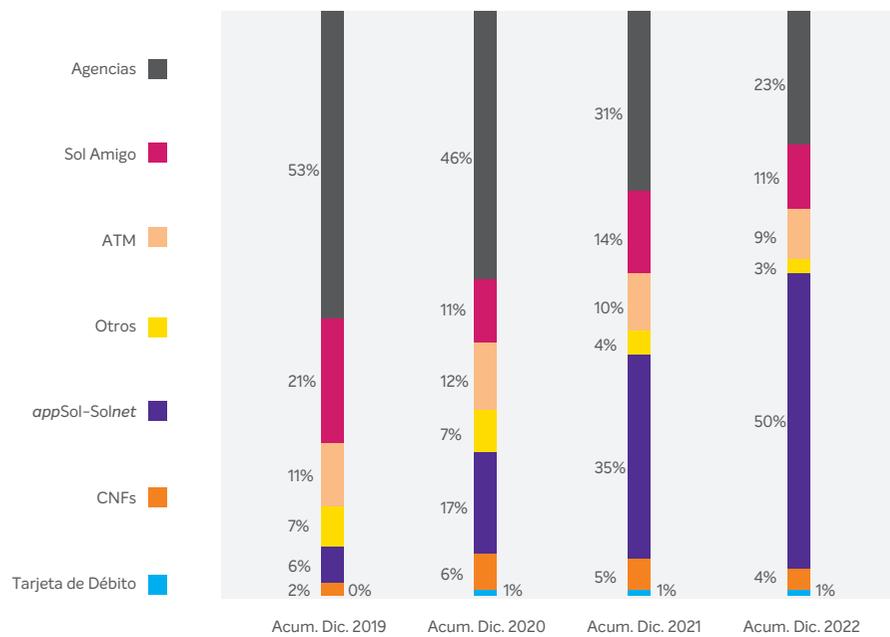
BancoSol fue la primera institución de microfinanzas en el sistema financiero boliviano que habilitó la banca por internet para sus clientes. Considerando la enorme importancia de que sus clientes continúen transaccionando de manera digital, reforzó sus plataformas digitales:

- Solnet (banca por internet)
- appSol (banca móvil)
- Asistente digital (bot)

Una muestra del impacto de los proyectos de digitalización que encaró el banco en estos años, es la evolución de los usuarios que se duplicó en tres años, y la transaccionalidad ha pasado del 17% al 50%, del 2020 a 2022.

Dimensiones <i>appSol</i> y <i>Solnet</i>					
2020		2021		2022	
Número de usuarios	% Transaccionalidad	Número de usuarios	% Transaccionalidad	Número de usuarios	% Transaccionalidad
62.822	17%	92.814	35%	151.483	50%

En 2020 el uso de canales digitales representaba el 8,6% del total de operaciones; lo que supone más del 60%.



El incremento en el uso de los canales digitales va asociado a la mejora de la usabilidad y experiencia, y de la propuesta de valor de éstos, gracias a una significativa inversión en tecnología por BancoSol. En 2022, destinó más de 17 millones de bolivianos, lo que representa un incremento de más de 10 millones respecto al año anterior.

Año		
2020	2021	2022
Monto total (En Bs.-)	Monto total (En Bs.-)	Monto total (En Bs.-)
12.528.000,00	6.960.000,00	17.400.000,00

De acuerdo con la nueva estrategia corporativa, en que destaca la transformación digital, los colaboradores y colaboradoras de BancoSol se encuentran en constante desarrollo de sus habilidades a través de distintos programas de capacitación en sistemas, herramientas digitales e innovación, por ejemplo, en el marco de proyectos de gobierno de datos, de analítica, etc. Complementan las específicas de ciberseguridad.

Para promover y facilitar su uso por los clientes, BancoSol ha desarrollado programas específicos, complementarios de las iniciativas de educación financiera. En la gestión 2022 BancoSol alcanzó a más de 46.000 consumidores financieros capacitados en temas de banca digital y canales de seguridad.

Detalle de acciones para impulsar la adopción digital de los consumidores					
2020		2021		2022	
No. Total de clientes y usuarios capacitados en temas digitales	Porcentaje de clientes y usuarios capacitados en temas digitales en relación al total anual de capacitados (%)	No. Total de clientes y usuarios capacitados en temas digitales	Porcentaje de clientes y usuarios capacitados en temas digitales en relación al total anual de capacitados (%)	No. Total de clientes y usuarios capacitados en temas digitales	Porcentaje de clientes y usuarios capacitados en temas digitales en relación al total anual de capacitados (%)
48.546	65%	46.527	51%	46.659	50%

La nueva estrategia corporativa tiene como objetivo transformar a la institución en un banco más digital, ágil y con conducta innovadora, que identifique oportunidades de mejora para la oferta financiera y no financiera.

estrategia de datos para la analítica avanzada y la nueva metodología de mejora de procesos “One Day Challenge”, que concentra a participantes de las diferentes áreas relacionadas con el proceso a cambiar y aplica metodología ágil.

Se trata por tanto de un espacio de diálogo y consulta para los colaboradores y colaboradoras, que promueve la innovación al interior de la institución, y con equipos de trabajo *ad hoc* incuba proyectos relacionados con procesos y canales.

El Hub de Innovación sirve también como vía de contacto con el ecosistema de innovación nacional e internacional. En el año, se aplicó con éxito el primer programa de innovación abierta, llamando a especialistas a participar de un primer desarrollo de solución digital. Además, BancoSol auspició y participó en el programa de aceleración e incubación de emprendimientos liderados por mujeres de Pista 8.

Entre los ejemplos de sus resultados se encuentra el lanzamiento en 2022 de las nuevas versiones de GanaSol, programa de fidelización por el uso de la *appSol*. De igual manera el desarrollo de la

10.3 Inclusión financiera

Accesibilidad

(FS13, FS14)

Cabe destacar la presencia en zonas rurales e intermedias del país:

BancoSol cuenta con una red nacional total de 1.054 puntos de atención: 101 agencias fijas, 5 agencias móviles, 23 ventanillas de cobranza, 10 regionales, RS/REM 1, 596 corresponsales no financieros, 122 puntos de atención Sol Amigo y 196 cajeros automáticos.

- 42% agencias fijas.
- 50% agencias móviles.
- 36% de los corresponsales no financieros.
- 39% de los puntos de atención Sol Amigo.

Detalle de puntos de atención financiera				
Detalle	Total	Zona rural (%)	Zona intermedia (%)	Zona urbana (%)
Agencia fija	101	19,80%	21,80%	58,40%
Agencia móvil	5	100%		
Corresponsal no financiero	596	12,70%	23,60%	63,60%
Punto Sol Amigo	122	10,60%	28,70%	60,60%
ATM	196	9,20%	18,90%	71,90%
REC / REM	1			100%
VENT / COB	23			100%
Regional	10			100%

Detalle de puntos de atención financiera										
Detalle	La Paz (#)	Cochabamba (#)	El Alto (#)	Oruro (#)	Santa Cruz (#)	Chuquisaca (#)	Tarija (#)	Potosí (#)	Beni (#)	Pando (#)
Agencia fija	18	22	20	4	21	5	5	2	3	1
Agencia móvil		2	2		1					
Corresponsal no financiero	133	122	143	49	102	26	23	5	0	0
Punto Sol Amigo	20	20	35	3	25	11	6	2	0	0
ATM	49	41	32	7	43	10	8	2	2	1
REC / REM		1								
VENT / COB	7	6	2	1	4	2	1			
Regional	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0
TOTAL	222	214	235	65	199	55	44	12	6	2

Productos inclusivos

(FS1, FS7) (SASB FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.3)

La inclusión financiera está en el propósito, en la razón de ser de BancoSol. Por su impacto social, cabe destacar especialmente los siguientes productos:

Captación

Productos de captación		
Característica principales	Descripción	Dimensiones financieras
Cuenta de Ahorro Clásica	Herramienta financiera que fomenta el ahorro, ya que brinda a las personas la oportunidad de guardar su dinero de manera segura y accesible. Promueve la inclusión financiera y ayuda también a tener una mejor gestión de sus finanzas.	Saldo de captaciones a cierre 2022: USD 471.849.802 # clientes a cierre 2022: 1.219.736 (50% hombres, 50% mujeres)
Cuenta de Ahorro Mayor	Fortalece la inclusión financiera para personas que no tienen acceso a servicios bancarios tradicionales permitiéndoles, ahorrar y acceder a préstamos para mejorar su situación financiera. Esta cuenta de ahorro tiene el beneficio de que las personas tengan un mayor rendimiento con tasas excelentes y diferenciadas.	Valor de la captación a cierre 2022: USD 188.398.759 # clientes a cierre 2022: 56.108 (49% hombres, 51% mujeres)
Cuenta de Ahorro Sol futuro	En los niños, niñas y adolescentes, esta cuenta ayuda a desarrollar el hábito del ahorro desde una edad temprana, también le enseña la responsabilidad financiera y como administrar su dinero.	Valor de la captación a cierre 2022: USD 6.580.286 # clientes a cierre 2022: 23.913 (22% hombres, 78% mujeres)
Cuenta de Ahorro Online	Tiene varios beneficios como la accesibilidad, el ahorro de tiempo, reducción de costos y seguridad. Además, que permite a las personas que viven en áreas rurales acceder a servicios bancarios.	Valor de la captación a cierre 2022: USD 852.678 # clientes a cierre 2022: 9.137 (59% hombres, 41% mujeres)
Cuenta de Ahorro sólida digital	Tiene varios beneficios como la accesibilidad, el ahorro de tiempo, reducción de costos y seguridad. Además, que permite a las personas que viven en áreas rurales acceder a servicios bancarios	Valor de la captación a cierre 2022: USD 1.403.786 # clientes a cierre 2022: 183 (59% hombres, 41% mujeres)

Crédito

El número de clientes totales en créditos de consumo aumentó en 11% en relación a la gestión 2021. El saldo al cierre tuvo un incremento en miles de \$us de 170.267, con relación a la pasada gestión.

Datos financieros por gestión					
	Detalle	2020	2021	2022	VAR
Microcrédito	Número de clientes	214.037	229.487	251.527	22.040
	Saldo a cierre de año (miles USD)	1.427.532	1.549.138	1.676.801	127.663
PyME	Número de clientes	28	16	9	-7
	Saldo a cierre de año (miles USD)	840	440	275	-165
Hipotecario	Número de clientes	23.184	23.987	25.420	1.433
	Saldo a cierre de año (miles USD)	188.284	196.126	202.864	6.738
Consumo	Número de clientes	42.607	42.882	52.237	9.355
	Saldo a cierre de año (miles USD)	164.482	172.319	208.349	36.030



Crédito vivienda

El crédito de vivienda de interés social es aquel destinado al financiamiento de una única vivienda sin fines comerciales, es decir que el inmueble objeto del crédito es una vivienda, casa o departamento que no será destinada para la compra-venta, alquiler o anticrético.

Crédito vivienda expresado en bolivianos			
Cuenta	2020	2021	2022
Préstamos hipotecarios de vivienda en primer grado vigentes	204.322.003,14	145.397.403,27	129.870.028,41
Préstamos hipotecarios de vivienda de interés social vigentes		132.857.883,51	115.882.337,70
Préstamos de vivienda sin garantía hipotecaria vigentes		666.454.071,06	834.246.041,17
Préstamos de vivienda de interés social sin garantía hipotecaria vigentes		4.363.807,72	10.665.648,85
TOTAL	204.322.003,14	949.073.165,56	1.090.664.056,13

Remesas

Considerando que un importante número de compatriotas trabajan fuera del país, BancoSol funciona como canal para hacer llegar remesas a las familias bolivianas. En 2022 las remesas tuvieron un incremento de más de 262 mil bolivianos, lo que representa 2% más que en 2021.

Detalle de remesas				
Detalle	2020	2021	2022	
Remesas	Total operaciones remesas	49.096	61.036	60.721
	Valor de las transacciones recibidas (en el año) (miles USD)	11.173.553,11	13.085.307,31	13.347.559,16

• Crédito desarrollo productivo:

FOGACP

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

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

En fecha 05 de agosto de 2016, con Carta Circular ASFI/DNP/CC-5868/2016, ASFI remite la Resolución Ministerial N° 634 de 22 de julio de 2016,

que aprueba la segunda versión de los Reglamentos de los Fondos de Garantía de Créditos de Vivienda de Interés Social y de los Fondos de Garantía de Créditos al Sector Productivo y deja sin efecto las Resoluciones Ministeriales N°52 y N°53 del 6 de febrero de 2015.

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

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

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

Las garantías otorgadas por el FOGACP–BSO a Banco Solidario S.A., al 31 de diciembre de 2022, en Créditos al Sector Productivo están compuestas

por nueve mil ciento doce (9.112) casos, por un importe total de Bs.- 263.500.094.

El Fondo de Garantía de Crédito al Sector Productivo administrado por el Banco Solidario S.A. (FOGACP-BSO) al cierre de la gestión 2022 no tiene contingencias probables de ninguna naturaleza, excepto las garantías otorgadas hasta la fecha.

FOGAVISP

El Fondo de Garantía de Crédito de Vivienda y Productivo (FOGAVISP – BSO) fue creado de acuerdo con la promulgación de los Decretos Supremos N° 2136 y N° 2137, ambos del 09 de octubre de 2014, para Bancos Múltiples.

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

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

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

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

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

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

En cumplimiento al DS 4666 del 02 de febrero de 2022, RM 043 del 03 de marzo de 2022, de acuerdo con las determinaciones de la XLIII Junta General Ordinaria de Accionistas de Banco Solidario S.A., celebrada en fecha 14 de marzo de 2022, se efectúa Aporte del 1.2% sobre resultado de la gestión 2021 por la suma de Bs.- 3.091.789.

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

Mediante Poder Especial 290/2022 de fecha 06 de abril de 2022, el señor Luis Bejarano Martínez, Subgerente Nacional de Control Operativo y Mónica Cecilia Eyzaguirre Fanola, representan legalmente al Banco Solidario S.A. como Administradores del Fondo de Garantía de Créditos de Vivienda de Interés Social (FOGAVISP-BSO).

Las garantías otorgadas por el FOGAVISP-BSO a Banco Solidario S.A., al 31 de diciembre de 2022, en Créditos de Vivienda de Interés Social alcanzan a Noventa y Seis (96) casos, por un importe total de Bs.- 2.596.018.

Asimismo, en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 13, del Capítulo III Régimen de Garantías

del Reglamento de los Fondos de Garantía de Créditos de Vivienda de Interés Social – Versión II, de la Resolución Ministerial N° 634, el FOGAVISP-BSO está garantizando Créditos de Vivienda de Interés Social, al Banco Mercantil Santa Cruz S.A., por la suma de Bs.- 50.868.696, Banco Nacional de Bolivia S.A. por Bs.- 24.185.584, Banco Ganadero S.A. por Bs.- 6.967.430 y Banco Unión S.A. por Bs.- 18.560.541 al 31 de diciembre de 2022.

10.4 Desarrollo empresarial

Complementariamente a los productos de captación, crédito, remesas y otros, BancoSol apoya también el desarrollo económico de sus clientes con iniciativas que les dan visibilidad comercial y favorecen las relaciones comerciales a través de la oferta no financiera.

Destaca especialmente que BancoSol facilita que en los Espacios Culturales MIC (Museo Interactivo de las Microfinanzas), ubicados en La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y Tarija, los microempresarios puedan potenciar sus marcas, incrementar sus ventas y promover sus productos, complementarios con capacitaciones del programa CapacitaRSE, acorde a la misión institucional.

Los visitantes tienen la posibilidad de realizar compras de los mismos a través de un código QR.

11. Prácticas sostenibles en el cliente

11. Prácticas sostenibles en el cliente

11.1 Evaluación ambiental y social de riesgos

(GRI 3-3)

BancoSol se ha fijado como objetivo en su estrategia de sostenibilidad a 2025, la medición de la huella de carbono de su cartera.

La institución ya cuenta con los primeros pasos en la identificación y evaluación específicamente de los riesgos de cambio climático de su cartera de crédito. La banca a nivel internacional se encuentra trabajando al respecto, por los riesgos que supone para las instituciones financieras, en aspectos como la mora de los clientes en sectores de actividad económica potencialmente más afectados.

Como primeras actividades en este proceso de riesgos climáticos destacan:

- Análisis de documentación de referencia:
 1. A nivel internacional se revisaron las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) para enfrentar a los riesgos climáticos emergentes, sustentado en los

pilares de gobernanza, estrategia, gestión de riesgos y métricas y objetivos.

2. A nivel regional se realizó el análisis de Informes, reportes y encuestas relacionados con riesgos del cambio climático para el sistema financiero, análisis de escenarios ambientales, test de estrés de riesgo climático, principios de una banca responsable, evaluación del riesgo y divulgación financiera relacionada con el clima, entre otros.

- Revisión de la base de eventos registrados en el Software PIRANI con corte a diciembre de 2022, para la identificación de los casos asociados a cambio climático, principalmente se registraron gastos asociados al cambio y/o mantenimiento de activos fijos afectados por fuertes vientos e inundaciones, estos eventos se encuentran relacionados a factores externos que cuentan con una cobertura de seguro que a partir del pago de una franquicia mitigan el impacto generado.

11.2. Cálculo de la huella de carbono del portafolio

(GRI 305-3)

La principal contribución de las instituciones financieras al cambio climático, en lo que respecta a la generación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), no se encuentra en su actividad directa sino en la ejercida por los clientes que reciben fondeo (industria, agro, ganadería, etc.).

Es por ello que la institución, además de medir las emisiones asociadas al combustible y electricidad que consume (Alcances 1 y 2), comenzó a calcular las emisiones de su portafolio de crédito (categoría 15 del Alcance 3, nomenclatura conforme al GHG Protocol).

Además, BancoSol como miembro del Global Alliance for Banking on Values (GABV) está plenamente comprometido con la iniciativa *Climate Change Commitment (3C)*, que convoca a sus signatarios a medir y reportar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) que producen a través de su cartera.

Para el cálculo se está utilizando la metodología *Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)*, en concreto su Estándar Global de contabilidad y reporte de GEI para la Industria Financiera, que comprende los principios de:

- **Reconocimiento**
Reportar de todas las emisiones financiadas en la categoría de Alcance 3.
- **Medición**
Medir y reportar todas las emisiones financiadas para cada clase de activo.

- **Atribución**
La participación en las emisiones es proporcional a la participación de la exposición en relación con el valor total (empresa, proyecto, activo) del prestatario.
- **Calidad de los Datos**
Utilizar la más alta calidad de datos disponible por cada clase de activo.
- **Divulgación**
Divulgar públicamente los resultados provenientes de la aplicación de la metodología.

Para realizar este cálculo, la institución definió unos primeros límites en la cartera para iniciar el análisis, que irá aumentando progresivamente el alcance. Se recopiló los datos sobre los inputs y outputs asociados con cada tipo de activo, calculando las emisiones financiadas para cada tipo de activo utilizando los 7 métodos para instituciones financieras especificados por PCAF, e interpretando y reportando internamente los primeros resultados.

A cierre del año, se había analizado un alcance de cartera correspondiente a USD 1.952 MM.

A partir de estos resultados y BancoSol se encuentra desarrollando planes de acción que faciliten la reducción y mitigación de sus emisiones financiadas.

12. Desarrollo del entorno ambiental y social

12. Desarrollo del entorno ambiental y social

12.1. Proyectos sociales con la comunidad

BancoSol está fuertemente comprometido con la atención de la población en Bolivia, especialmente de las necesidades de educación. Este enfoque y las acciones sociales que se implementan son complementarias de los impactos sociales positivos generados a través de la operación y el negocio.

Destacan especialmente:

- 1) Escuela de Capital Social.
- 2) Voluntariado de los colaboradores.
- 3) Programa de donaciones: AcciónSol.

Escuela de Capital Social

Tienen más de 13 años de trayectoria, con varios programas actualmente: ClaveSol (La Paz, Cochabamba y Santa Cruz), robótica, desarrollo de apps, escritura y lectura, oratoria, matemáticas, inglés, disponibles para niños y jóvenes entre 6 a 17 años a nivel nacional.

El monto invertido en la Escuela de Capital Social en 2022 ascendió a más de 1 millón de bolivianos.

Detalle de talleres de la Escuela de Capital Social		
Proyecto	Descripción	Impacto social
Escuela Capital Social - ClaveSol La Paz	Clases presenciales gratuitas de enseñanza musical en los siguientes instrumentos: - Violín - Viola - Chelo - Contrabajo En coordinación con la Fundación Bolivia Clásica, se proporcionaron 116 horas de capacitación en los 4 meses de capacitación.	Niños inscritos -50 Niños certificados 48 - Mujeres 36 - Varones 12
Escuela Capital Social - ClaveSol Cochabamba	Clases presencial gratuitas de enseñanza musical en los siguientes instrumentos: - Violín - Viola - Chelo - Contrabajo En coordinación con la Fundación Musical Bravura, beneficiando a niños de la Cárcel de mujeres San Sebastián y la comunidad de la zona de Villa calendaría, con 81 horas en 4 meses de capacitación.	Niños inscritos -78 Niños certificados 63 - Mujeres 33 - Varones 30

Detalle de talleres de la Escuela de Capital Social		
Proyecto	Descripción	Impacto social
Escuela Capital Social - ClaveSol Santa Cruz Los Lotes	Clases gratuitas de enseñanza musical en los siguientes instrumentos: - Violín - Viola - Chelo - Contrabajo En coordinación con la Iglesia San Juan Bautista beneficiando a niños de Los Lotes y zonas aledañas, proporcionando los instrumentos musicales a los niños que no contaban con los mismos, se proporcionó 162 horas de clases en 5 meses de capacitación.	Niños inscritos -50 Niños certificados 46 - Mujeres 28 - Varones 18
Escuela Capital Social - ClaveSol Buena Vista	Clases presencial gratuitas de enseñanza musical en los siguientes instrumentos: - Violín - Viola - Chelo - Contrabajo En coordinación con la Iglesia San Juan Bautista beneficiando a niños de Los Lotes y zonas aledañas, proporcionando los instrumentos musicales a los niños que no contaban con los mismos, se proporcionó 162 horas de clases en 5 meses de capacitación.	Niños inscritos -56 Niños certificados 50 - Mujeres 32 - Varones 18
Escuela Capital Social - Santa Cruz ClaveSol Plan 3000	Clases presencial gratuitas de enseñanza musical en los siguientes instrumentos: - Violín - Viola - Chelo - Contrabajo - Música a colores En coordinación con la Fundación Hombres nuevos beneficiando a niños de Plan 3000 y zonas aledañas, proporcionando los instrumentos musicales a los niños que no contaban con los mismos, se proporcionó 108 horas de clases en 4 meses de capacitación.	Niños inscritos -138 Niños certificados 116 - Mujeres 68 - Varones 48
Escuela Capital Social - Inglés	Clases virtuales de enseñanza en: - Lectura - Escritura - Leguaje hablado - Comprensión De Inglés, en alianza con Berlitz, el proyecto buscó fortalecer las habilidades comunicativas los niños, niñas y adolescentes, además de facilitar el acceso de conocer nuevas culturas.	Niños inscritos - 239 Niños certificados 154 - Mujeres 91 - Varones 63
Escuela Capital Social - Matemáticas	Clases virtuales de enseñanza en: - Razonamiento - Habilidad numérica - Habilidad espacial - Habilidad de medición - Habilidad de resolución de proyectos Buscamos contribuir en nuestros niños, niñas y adolescentes a desarrollar capacidades matemáticas de acuerdo a cada edad y nivel, se brindó 45 horas de clases en 4 meses de capacitación.	Niños inscritos - 373 Niños certificados 184 - Mujeres 93 - Varones 91
Escuela Capital Social - Lectura Comprensiva y Redacción.	Clases virtuales de enseñanza en: - Lectura comprensiva - Redacción Con el objetivo de desarrollar en los pequeños y jóvenes la capacidad de expresión a través del lenguaje escrito y al mismo tiempo, enriquecer el oral, se brindó 48 horas en 4 meses de capacitación.	Niños inscritos - 171 Niños certificados 77 - Mujeres 51 - Varones 26
Escuela Capital Social - Oratoria.	Clases virtuales de enseñanza en: - Oratoria - Poesía - Teatro Con el objetivo de desarrollar en niñas, niños y jóvenes participantes liderazgo y oratoria de expresión a través del lenguaje escrito y al mismo tiempo, enriquecer el oral, se brindó 72 horas en 3 meses de capacitación a dos grupos.	Niños inscritos - 299 Niños certificados 201 - Mujeres 106 - Varones 95

Detalle de talleres de la Escuela de Capital Social		
Proyecto	Descripción	Impacto social
Escuela Capital Social – Desarrollo de aplicaciones	Clases virtuales de enseñanza en: - Uso de la plataforma de programación - Diseño de la interfaz de una aplicación - Conocimiento de conceptos básicos de programación - Uso del sensor en una app móvil - Desarrollo de una aplicación Con el objetivo de desarrollar en niñas, niños y jóvenes participantes en desarrollo de aplicaciones se brindó 40 horas en 4 meses de capacitación	Niños inscritos – 158 Niños certificados 121 - Mujeres 63 - Varones 58
Escuela Capital Social – Robótica	Clases virtuales de enseñanza en: - Uso de plataforma de programación - Identificación de componentes de un robot - Diseño de un robot - Conocimiento de conceptos de programación Con el objetivo de desarrollar en niñas, niños y jóvenes participantes en robótica se brindó 40 horas en 4 meses de capacitación	Niños inscritos – 227 Niños certificados 192 - Mujeres 60 - Varones 132

El 2022, se superó la meta de inscripciones de 1.500 niños, niñas y jóvenes en un 23%, alcanzando 1.839. De estos, el 68% se logró certificar en las distintas áreas que ofrecen nuestros programas.

Entre los resultados de nuestras escuelas, podemos resaltar que los programas musicales ClaveSol

presentaron el menor porcentaje de deserción entre temáticas impartidas, con un 12% en promedio entre ClaveSol Bravura, Bolivia Clásica, Hombres Nuevos y Parroquia San Bautista; estas 4 escuelas produjeron el segundo mayor número de certificados al finalizar el programa, solo después de nuestro programa de Matemáticas.

Detalle	Desarrollo de aplicaciones	Robótica	Oratoria	Lectura	Matemáticas	Inglés	ClaveSol Bravura	ClaveSol Bolivia Clásica	ClaveSol Hombres Nuevos	ClaveSol Parroquia San Juan Bautista	Total
Meta de inscritos	150	200	200	100	200	200	50	50	100	100	1.350
Inscritos en el programa	158	227	299	171	373	239	78	50	138	106	1.839
Cantidad de alumnos activos al 30 de Diciembre de 2022	121	192	201	77	184	174	63	48	116	96	1.272
Certificados al finalizar el programa	121	192	201	77	184	154	63	48	116	96	1.252
% de certificados	77%	85%	67%	45%	49%	64%	81%	96%	84%	91%	68%

Voluntariado

Los colaboradores y colaboradoras de BancoSol son el reflejo de la visión, misión y valores de la institución, de manera que promueven y transmiten el compromiso con la comunidad a través de su trabajo voluntario en las jornadas organizadas por el banco y las propias de aliados estratégicos.

El 2022 contamos con un promedio de 15 colaboradores voluntarios por ciudad en La Paz, El Alto, Tarija y Cochabamba.

AcciónSol

Se trata del programa de donaciones estratégicas de BancoSol a través de campañas solidarias, enfocadas en personas de escasos recursos que requieren apoyo económico para cubrir gastos de salud, alimentación y/o necesidades básicas. En 2022, el monto invertido en ayuda social fue de más de Bs.- 280.000.

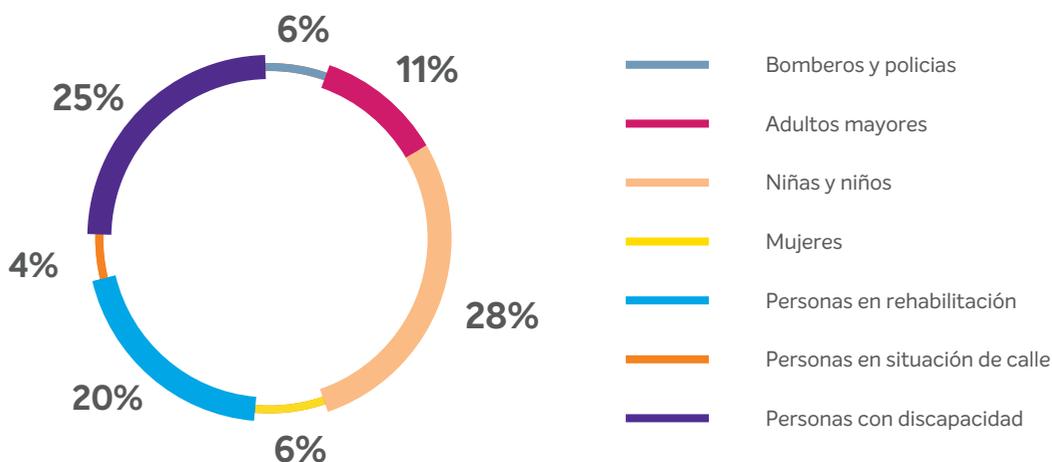
Los nuevos campos de acción e iniciativas conjuntas con aliados estratégicos buscan que

BancoSol pueda amplificar su impacto positivo en favor de la niñez, promoviendo la equidad de género, ciudades y comunidades sostenibles y emprendedurismo.

A través de las iniciativas y colaboraciones de AcciónSol, se logró de forma positiva impactar a un total de 4.512 personas en todo el territorio nacional.

Regionales	Total beneficiados
Oficina Nacional	1.984
La Paz	330
Cochabamba	248
Santa Cruz	1.030
El Alto	330
Beni	65
Pando	60
Oruro	114
Sucre	60
Potosí	60
Tarija	231

Grupo de beneficiados



Durante 2022, BancoSol realizó las siguientes campañas conjuntas con sus aliados estratégicos:

- **Centro de Creatividad Pre-Escolar – Sociedad Católica San José.** Se logró beneficiar a 83 niños y niñas menores de 5 años y promover su desarrollo y formación integral, proporcionando: i) Apoyo pedagógico, ii) Seguridad alimentaria y iii) Movimiento y organización comunitaria.
- **Fortaleciendo las capacidades técnicas sembrando semillas para la empleabilidad –Hábitat para la Humanidad Bolivia.** Objetivo de mejorar las oportunidades de empleabilidad de 50 mujeres en situación de vulnerabilidad dentro del Departamento de Santa Cruz, desarrollando habilidades y conocimientos en plomería y electricidad domiciliaria, habilidades blandas, derechos humanos y emprendedurismo. El proyecto liderado por Hábitat para la Humanidad, logró a través de la impartición de 36 talleres de capacitación, certificar a 43 mujeres como Técnicos en Plomería. Mediante su trabajo práctico se impactó indirectamente mejorando la salubridad de 12 viviendas familiares, 4 unidades educativas (beneficiando a más de 2.000 estudiantes) y 2 centros de salud + 1 iglesia (beneficiando a más de 500 personas).

- **Padrinazgo Empresarial en La Paz y Chuquisaca – Aldeas Infantiles SOS.** Contribución al desarrollo integral de 2 familias y 17 participantes, en las ciudades de Sucre y de La Paz, que forman parte de la familia SOS en Aldea, para garantizar sus derechos y estabilidad en un entorno protector.

12.2. Gestión ambiental

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

BancoSol cuenta con una trayectoria de sensibilización y acción interna y externa para resguardar el entorno. Ya en 2017 el Directorio aprobó la Política de Medio Ambiente, que tiene como objetivo seguir avanzando en una operación eficiente en el uso de los recursos, incluyendo la energía, y reducir la generación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Energía y emisiones

(GRI 302-1, 302-3, 302-4)

BancoSol monitorea su consumo de energía y combustibles dentro más de 80 agencias y puntos de atención financiera en todos los Departamentos de Bolivia, a fin de poder tomar medidas conforme evolucionen los datos.

A continuación, se presenta el desglose, detallando la parte que corresponde a consumo de combustibles y de electricidad. Respecto de los combustibles, se considera gasolina, y diésel, y desde 2022 también el consumo de gas natural vehicular.

Consumo de energía				
Fuente	Unidad de medida	2020	2021	2022
Combustible	GJ	No disponible	15.876,02	20.970,29
	kWh		4.410.006,02	5.825.079,64
Electricidad	GJ	No disponible	17.223,83	14.868,88
	kWh	5.571.268	4.784.397	4.130.244,00
Total Energía	GJ	No aplica consolidado	33.099,85	35.839,17
	kWh		9.194.403,02	9.955.323,64



Detalle de intensidad en el consumo de energía por gestión			
Intensidad en el consumo de energía	2020	2021	2022
kWh/colaborador	No disponible	2.995,90	3.170,48
GJ/colaborador	No disponible	10,79	11,41

El Banco registró en 2022 un incremento del 8,3% en su consumo de energía, asociado a que continuó recuperándose la actividad luego de la incidencia de la pandemia; el incremento en el caso de la intensidad fue del 5,8%, en que incide también el crecimiento de la plantilla.

Emisiones GEI

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

En 2022, BancoSol calculó su huella de carbono, incluyendo los Alcances 1 y 2, y parte de las categorías del Alcance 3, la Huella de Carbono BancoSol en la gestión 2022 es de 5.016,24 tCO₂e. El objetivo fue disponer de los datos para fijar una hoja de ruta de reducción y mitigación de las emisiones, así como generar conciencia en sus grupos de interés internos y externos.

- Emisiones Alcance 1 – directas, debidas al consumo de combustibles y la fuga de gases refrigerantes.
- Emisiones Alcance 2 – indirectas, asociadas a la generación de la electricidad consumida.
- Emisiones Alcance 3 – otras indirectas, generadas en la cadena de valor. Conforme al GHG Protocol, metodología de referencia interna, incluye a su vez hasta 15 categorías.

Emisiones GEI 1 y 2 (tonCO ₂ eq)	
Alcance 1	2.884,63
Alcance 2	1.637,01
Total (Alcance 1+2)	4.521,64
Intensidad (tonCO ₂ eq/colaborador)	0,84

Emisiones GEI alcance 3 (tonCO ₂ eq)	
Categorías	Valor
Bienes y servicios adquiridos	132,04
Residuos generados en las operaciones	0,09
Viajes de negocios	362,47

En relación a las emisiones con alcance 2, se espera en 2023 conseguir el impacto positivo de la implementación del primer Sistema Fotovoltaico en la Oficina Nacional, con una potencia instalada proyectada de 50 kW.

BancoSol realizó el cálculo aplicando la norma internacional ISO 14064-1, Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero. Se presenta sin embargo bajo la forma de Alcances 1, 2 y 3 de manera de poder atender los estándares propios de Global Reporting Initiative (GRI).

Otros aspectos ambientales

BancoSol está firmemente comprometido con reducir la generación de residuos y fomentar el reciclaje, con diferentes iniciativas para ello.

En 2022 realizó el concurso interno Ecotriatlón, que consistió en que las distintas agencias del banco compitieran entre sí por la mayor reducción de residuos sólidos, consumo de energía y la reutilización de material reciclables.

Categorías:

- Elaboración de eco ladrillos,
- Reducción consumo de papel
- Reducción de consumo de energía eléctrica

Resultados:

- Se logró una reducción conjunta de 1.374 m³ de residuos sólidos.
- Utilizando materiales reciclables se elaboraron un total de 687 ecoladrillos utilizados para construir casas para perros en situación de calle.
- Las 3 agencias ganadoras redujeron su consumo de papel en un promedio de 17,3%.
- Las 3 agencias ganadoras redujeron su consumo de energía en un promedio de 17%.

Adicionalmente y en el marco de la estrategia de sostenibilidad de BancoSol en cuanto a la dimensión ambiental, en 2022 se efectuaron acciones de compra y uso de papel con certificación Forest Stewardship Council (FSC). Esta certificación acredita que la madera con la que está hecho el papel:

- Proviene de bosques gestionados según los criterios del Consejo de Administración Forestal.
- Incluye medidas de gestión sostenible del bosque en los aspectos ecológicos, sociales y económicos.
- Que los productos que lleven la etiqueta de certificado FSC pasen por una cadena de custodia desde el bosque hasta el fabricante y el comerciante.

Audidores independientes de terceros realizan evaluaciones de la cadena de custodia de las empresas que desean obtener la certificación FSC, velando por la transparencia, de esta manera, el consumo de papel de BancoSol proviene de proveedores que acreditan origen de bosques manejados de forma sostenible y bajo esos estándares.



13. Resultados económicos

13. Resultados económicos

13.1. Datos financieros relevantes

(GRI 3-3)

La enorme labor de BancoSol como entidad financiera contribuye al crecimiento y desarrollo de Bolivia. Su impacto en la economía se ve reflejada a través del otorgamiento de créditos accesibles e inclusivos. De igual manera, la institución promueve el ahorro entre los clientes y la educación

financiera para una gestión responsable.

A la vez BancoSol es una entidad sólida y solvente, que goza de los niveles de solvencia y liquidez necesarios. Se presentan a continuación los principales indicadores:

Datos financieros por gestión				
Detalle	2020	2021	2022	VAR 2022-2021
Activos (MM USD)	2.307	2.528	2.721	8%
Contingente (MM USD)	0	0	0	0
Portafolio de crédito (MM USD)	1.781	1.918	2.088	8%
Depósitos (MM USD)	1.375	1.554	1.687	9%
Impuestos y contribuciones (MM USD)	45	29	49	68%
Utilidad neta (MM USD)	12	38	47	25%
Índice de eficiencia operacional (gastos de operación/activos y contingentes promedio) (%)	4,54%	4,22%	4,65%	0,43
ROE (%)	0,54%	1,55%	1,79%	0,24
ROA (%)	4,82%	14,63%	16,02%	1,39
Índice de liquidez (%)	70,06%	76,22%	76,78%	0,56
Patrimonio (MM USD)	244	281	312	11%
Índice de solvencia (Patrimonio técnico) (%)	10,59%	11,10%	11,48%	0,39
Índice de morosidad (cartera vencida) (%)	0,54%	0,68%	0,74%	0,06

13.2. Evolución de los productos

Crédito

(GRI FS7) (SASB FN-CB-000.B, FN-CB-410a.1).

En 2022, el saldo de la cartera de microcréditos de BancoSol creció un 8,8% respecto al año anterior. En el crédito pyme se produjo una constricción

debido a diferentes razones de contexto post pandemia, de recuperación económica del país y a la estrategia comercial de BancoSol por enfocar el mayor de sus esfuerzos a microcrédito.

Por su carácter social, los datos ya fueron presentados en el capítulo de inclusión financiera, pero se disponen a continuación nuevamente:

Datos financieros por gestión					
	Detalle	2020	2021	2022	VAR
Microcrédito	Número de clientes	214.037	229.487	251.527	22.040
	Saldo a cierre de año (miles USD)	1.427.532	1.549.138	1.676.801	127.663
PyME	Número de clientes	28	16	9	-7
	Saldo a cierre de año (miles USD)	840	440	275	-165
Hipotecario	Número de clientes	23.184	23.987	25.420	1.433
	Saldo a cierre de año (miles USD)	188.284	196.126	202.864	6.738
Consumo	Número de clientes	42.607	42.882	52.237	9.355
	Saldo a cierre de año (miles USD)	164.482	172.319	208.349	36.030



Depósitos

(SASB FN-CF-000.A, FN-CF-000.B; FN-CB-000.A)

BancoSol tiene la estrategia de llevar su propuesta de valor de crédito también al ahorro, desarrollando cuentas de ahorros, tanto para personas naturales como jurídicas. Los esfuerzos de comunicación a

los clientes y la confianza de éstos en la institución, ha permitido crecimientos del número de cuentas en ambos segmentos, del 6,39% en personas naturales y del 21% en jurídicas. Las tendencias son también positivas en el valor total de los depósitos captados.

Cuentas de ahorro	Banca personas naturales				Banca personas jurídicas			
	2020	2021	2022	Var 22-21	2020	2021	2022	Var 22-21
Número de cuentas	1.210.711	1.262.534	1.343.268	80.734	2.357	2.863	3.473	610
Depósitos captados (a cierre de año) (miles USD)	555.235	638.064	700.512	62.448	1.096.791	1.312.855	1.350.305	37.450

Remesas

Dada el flujo migrante del país hacia el extranjero, en diferentes momentos históricos, existe una gran cantidad de compatriotas en el exterior. El producto de remesas es clave.

	Detalle	2020	2021	2022	Var 22-21
Remesas	Total operaciones remesas	49.096	61.036	60.721	-315
	Valor de las transacciones recibidas (en el año) (miles USD)	11.173.553,11	13.085.307,31	13.347.559,16	262.252

13.3. Valor económico distribuido

(GRI 201-1, 201-4)

BancoSol está comprometido con generar valor para el conjunto de sus grupos de interés, como manifiesta la distribución del valor económico generado.

El valor económico retenido, reflejado en la utilidad neta, le permite disponer de recursos

para la estabilidad de la institución y seguir creciendo.

Destaca que durante la gestión 2022, BancoSol no percibió aportes o asistencia financiera por parte del Gobierno de ningún tipo.

Expresado en miles de Bs.				
Cuenta	2020	2021	2022	Var. Anual
Ingresos	3.829.447,04	3.931.083,99	4.584.981,85	653.897,85
Ingresos Financieros	3.676.614,88	3.714.985,00	4.257.848,83	542.863,83
Otros Ingresos Operativos	73.539,90	101.832,10	159.154,89	57.322,80
Ingresos por Servicios	56.308,11	98.026,78	146.821,80	48.795,02
Otros Ingresos	22.984,15	16.240,12	21.156,33	4.916,20
Gastos	3.666.288,81	3.415.785,80	3.940.680,38	524.894,58
Gastos Financieros	1.629.353,75	1.544.588,83	1.521.437,02	-23.151,81
Gastos Operativos	28.353,23	42.262,44	28.238,91	-14.023,53
Gastos por Servicios	14.930,10	17.822,04	17.516,34	-305,70
Gastos de Administración	684.527,62	700.708,89	834.389,08	133.680,19
Gastos de Personal	536.275,12	541.160,79	643.216,33	102.055,54
Impuestos	627.504,13	404.419,56	671.360,51	266.940,95
Otros Gastos	145.344,85	164.823,25	224.522,18	59.698,93
Utilidad Neta	163.158,23	515.298,19	644.301,47	129.003,28

Índice I:

Detalle de gestión ASG

Detalle de gestión ASG

Relacionamiento con los grupos de interés

(GRI 2-28, 2-29)

Para BancoSol, la generación de valor para sus grupos de interés es uno de los factores más importantes, por lo que el relacionamiento y escucha permanente a sus intereses y expectativas es fundamental para la estrategia y la operativa de BancoSol. La institución busca mantener un diálogo fluido, y seguir generando valor para todos ellos.

El banco entiende como grupos de interés a todos los agentes que se ven impactados por su actividad, así como aquellos que influyen de manera determinante en la consecución de los objetivos que se ha fijado la institución.

Durante la gestión 2022, BancoSol actualizó su propósito, misión y visión, así como su cultura organizacional mediante el involucramiento activo de los colaboradores. De igual manera, se actualizó la identidad corporativa ante los grupos de interés externos. Como parte del proceso de determinación de los temas materiales, se realizaron además consultas a una selección de partes interesadas para generar valor y los canales de comunicación apropiados con los que genera contacto directo e indirecto:

Detalle de canales de comunicación por grupo de interés		
Grupo de Interés	Propuesta de valor	Canales
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el bienestar, desarrollo profesional e igualdad de oportunidades. • Asegurar un ambiente laboral seguro, libre de acoso, discriminación y proporcionar seguridad al empleo. • Fortalecer las habilidades profesionales que generen profesionales competitivos y líderes en el mercado laboral. • Crecimiento constante estructurado, transparente e inclusivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Financiera • Informe de RSE • Herramienta “Exprésate” • Canales de Comunicación Digital • FonoSol • Publicidad y Propaganda • Encuestas <p>*(Extraído de la Política de Interacción y Cooperación entre Grupos de Interés vigente)</p>
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Capital invertido en una entidad con sólido desempeño financiero, cumplimiento regulatorio al 100% y clara estrategia de crecimiento. • Entidad pionera en la Integración de Factores ASG dentro de la estrategia integral. • Promotores del desarrollo de las Finanzas Sostenibles en el país. 	<ul style="list-style-type: none"> • Junta de Accionistas Ordinarias • Junta de Accionistas Extraordinarias • Memoria Financiera • Informe de RSE • Informe de Gobierno Corporativo • Canales de Comunicación Digital <p>*(Extraído de la Política de Interacción y Cooperación entre Grupos de Interés vigente)</p>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos transparentes que promueven la competitividad y calidad. • Construcción de relaciones duraderas que facilitan el crecimiento y avances del negocio. • Participación y voz en desarrollo y direccionamiento del Banco a corto, mediano y largo plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Financiera • Informe de RSE • Canales de Comunicación Digital • FonoSol • Publicidad y Propaganda • Reuniones Presenciales • Encuestas <p>*(Extraído de la Política de Interacción y Cooperación entre Grupos de Interés vigente)</p>
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> • Clara, justa y transparente gestión que asegura la competencia leal y la colaboración mutua para beneficio del negocio, entorno y comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe anual • Campañas conjuntas
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a productos y servicios desarrollados para asegurar su accesibilidad y alcance en todos los niveles. • Beneficiarse de programas e iniciativas que buscan el desarrollo financiero individual, así como un enfoque especial en las micro, pequeñas y medianas empresas. • Alcance del soporte asegurado, con presencia en todo el territorio nacional, incluyendo áreas rurales y varios canales de comunicación digitales y tradicionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Financiera • Informe de RSE • Herramienta “Tu Opinión nos Interesa” • Puntos de Reclamo • FonoSol • Publicidad y Propaganda • Reuniones Presenciales • Encuestas <p>*(Extraído de la Política de Interacción y Cooperación entre Grupos de Interés vigente)</p>
Estado/ Autoridades / Entes Regulatorios	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento regulatorio como base de la estrategia de valor general y priorizado a través de todas las operaciones, productos y servicios. • Divulgación de información continua, voluntaria, transparente y de calidad. • Disposición y compromiso desde los más altos niveles para cooperar integralmente en la lucha contra la corrupción y lavado de dinero 	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Financiera • Informe de RSE • Informe de Gobierno Corporativo • Canales de Comunicación Digital • FonoSol • Publicidad y Propaganda <p>*(Extraído de la Política de Interacción y Cooperación entre Grupos de Interés vigente)</p>
Asociaciones / Cámaras	<ul style="list-style-type: none"> • Involucramiento y colaboración continua en el desarrollo de alianzas, programas y proyectos que promuevan el fortalecimiento y progreso de todas las entidades pertenecientes al sector financiero boliviano 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación ASOBAN y ASOFIN • Proyectos y programas conjuntos

Detalle de canales de comunicación por grupo de interés		
Grupo de Interés	Propuesta de valor	Canales
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque con visión de contribución a la comunidad como raíces y bases de la organización. • Beneficiarse de la creación de oportunidades a través del involucramiento del Banco en el desarrollo personal y comunitario. • Crecimiento estable y constante que promueve el desarrollo económico y financiero en todos los niveles de la economía y que asegura la inversión social. • Educación financiera de calidad, accesible en todo Bolivia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Financiera • Informe de RSE • Herramienta “Tu Opinión nos Interesa” • FonoSol • Publicidad y Propaganda • Reuniones Presenciales • Encuestas <p>*(Extraído de la Política de Interacción y Cooperación entre Grupos de Interés vigente)</p>
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Alianzas para la promoción y crecimiento de un sector financiero boliviano más sensible e inclusivo. • Comunicación de desempeño del banco, sus programas de sensibilización y acciones por la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe anual • Participación en eventos • Campañas de comunicación

De igual manera, BancoSol mantiene una gran presencia y relacionamiento con el sector financiero nacional, siendo miembros de la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN) y la Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Micro Finanzas (ASOFIN).

A nivel internacional, el banco está adherido a la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI); además, es pionero en el país en la suscripción de los Principios de Banca Responsable.

Por otra parte, está adherido también al pacto Global de las Naciones Unidas, participando de la red local en Bolivia, y son miembro Fundador de su Mesa de Finanzas Sostenibles, participantes activos de las Mesas de Género y Medioambiente, así como signatarios de los Principios de Empoderamiento de la Mujer (WEPs).

Para finalizar, BancoSol es parte del Global Alliance for Banking on Values (GABV) un movimiento mundial de prácticas bancarias sociales y sostenibles y miembro de Financial Alliance for Women.

Análisis de materialidad

(GRI 3-1, 3-2)

En 2022 BancoSol, actualizó el ejercicio, conocido como materialidad de impacto. Pero adicionalmente, integró un segundo enfoque: la materialidad financiera. Ésta consiste en determinar los temas críticos, por cómo pueden condicionar los resultados financieros y el acceso a financiamiento de la compañía. El interés en este enfoque es sobre todo del mercado financiero: inversionistas institucionales, gestores de activos, banca en el exterior y calificadoras de riesgos.

La tendencia internacional es de utilizar ambos enfoques, bajo el concepto de doble materialidad (de impacto y financiera), ya lo recogen normativas en Europa, así como en Colombia en el caso de América.

Materialidad de impacto

Refleja los impactos más significativos de la compañía hacia el exterior: en la economía, el medio ambiente y las personas; estos impactos pueden tener consecuencias positivas o negativas (en la operación, reputación, financieramente).

Sirve para la aplicación de los Estándares de *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Materialidad financiera

Refleja los factores ASG que pudieran tener una probabilidad razonable de afectar a la condición financiera, el rendimiento operativo y los flujos de efectivo dentro de la compañía. Sirve para la aplicación de los Estándares de *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*.

Se presenta a continuación el proceso seguido:

Materialidad de impacto:

1. Revisión

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

2. Identificación

Identificación y mapeo de actuales y posibles impactos en los que BancoSol se pueda ver involucrado para la creación de listado de temas potencialmente materiales, refiriéndose a:

- Documentos sectoriales de referencia que proponen temas claves. Incluye los relacionados con los estándares internacionales de reporte extra financiero (GRI, SASB), iniciativas de referencia de UNEP-FI y relacionadas.
- Tendencias y avances en sostenibilidad en la banca en el país, voluntarios y normativos (ASOBAN, ASFI).
- Riesgos y oportunidades sectoriales de las calificadoras (ej. S&P).
- Referencias del contexto de operación, como el análisis de riesgos globales presentados anualmente por el World Economic Forum (WEF) y el avance del estado de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en Bolivia.

Las consultas preexistentes a grupos de interés de que ya disponía la institución (encuesta de clima laboral, apariciones en prensa).

3. Priorización

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

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

4. Validación

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

Materialidad financiera

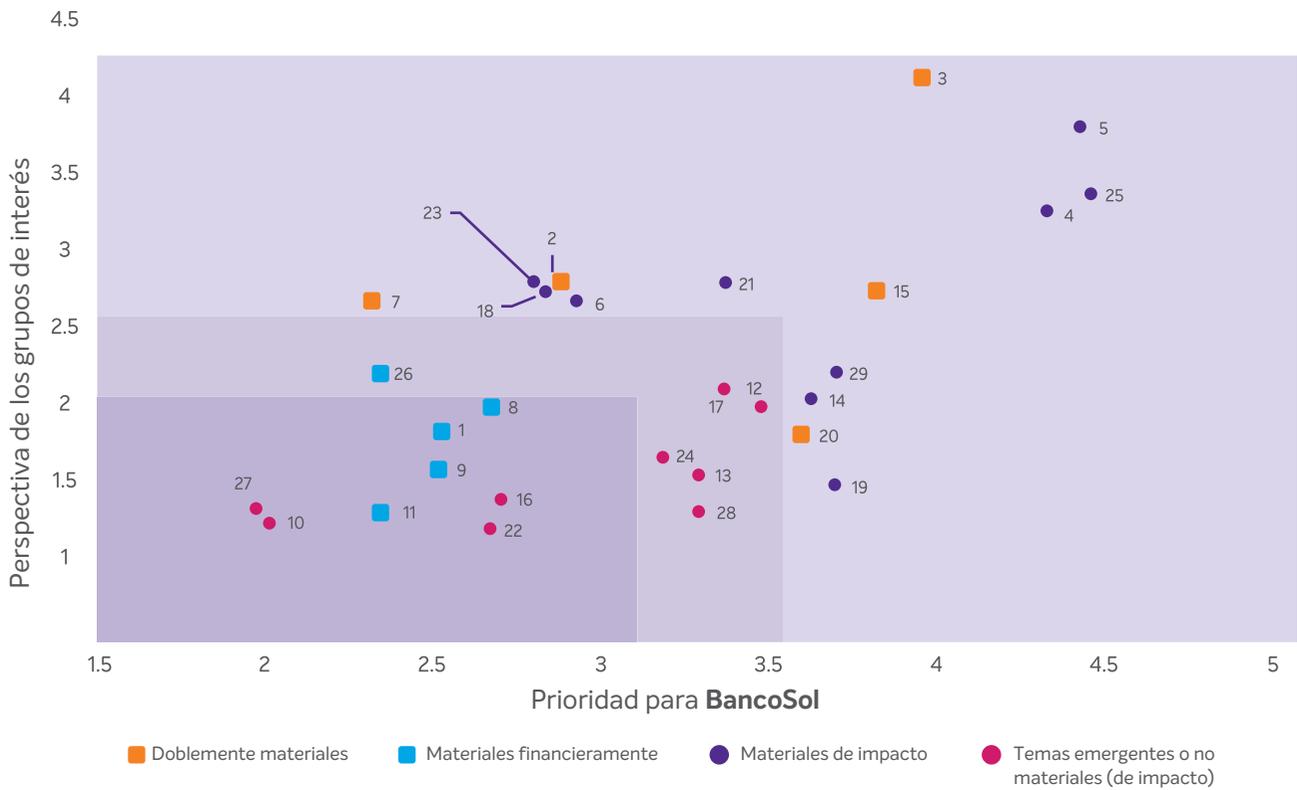
Se utilizaron los temas clave establecidos por Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para las industrias dentro del sector financiero que aplican a BancoSol: Banca comercial y Financiamiento al consumo. SASB tiene organizadas las diferentes actividades económicas en 77 industrias, que se agrupan a su vez en sectores.

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

A continuación, se presenta el resultado:

Temas materiales		
Tipo	No.	Tema
Impacto	5	Digitalización
Ambas	3	Inclusión financiera
Impacto	25	Cumplimiento regulatorio
Impacto	4	Servicio al cliente
Ambas	15	Diversidad, equidad e inclusión
Impacto	21	Gobierno corporativo
Impacto	29	Impacto ambiental y social del portafolio
Impacto	14	Capacitación y desarrollo de colaboradores
Ambas	2	Financiamiento sostenible
Impacto	23	Relación con autoridades
Impacto	6	Innovación en productos y servicios
Impacto	18	Educación Financiera y cultura de seguros
Ambas	20	Ética y transparencia
Impacto	19	Atracción y retención del talento
Ambas	7	Desempeño económico
Financiera	8	Ciberseguridad
Financiera	1	Inversión sostenible
Financiera	9	Privacidad y uso responsable de la información del cliente
Financiera	11	Prácticas de venta
Financiera	26	Gestión de Riesgos de cambio climático

Matriz de doble materialidad



Materialidad de impacto

X	Y	
> 3.59	> 2.52	Temas materiales
> 3.12	> 2.19	Temas emergentes
< 3.12	< 2.19	Temas de gestión no proactiva

Materialidad financiera



Índice II:

Pacto Global y ODS

Pacto Global y ODS

Índice de Pacto Global

BancoSol está adherido al Pacto Global de las Naciones Unidas, principal iniciativa global de las empresas para contribuir al desarrollo social, el resguardo del medio ambiente, y una gobernanza sólida y ética. Está por tanto comprometido con la adopción de los 10 Principios que propugna la iniciativa, como se enlista a continuación:

Principio	Compromiso	Desempeño (presentado en el informe integrado)
1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Código de ética Código de conducta Reglamento interno de trabajo Política de cumplimiento Sistema de denuncias y proceso de resolución	Perfil y estrategia
2 Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	Política de sostenibilidad	Cultura de ética y cumplimiento
3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Código de ética Código de conducta Reglamento interno de trabajo	Compromiso de equipo
4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Código de ética Reglamento interno de trabajo	Cultura de ética y cumplimiento
5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.		
6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	Reglamento interno de trabajo Código de conducta – principio de equidad Estrategia de género Avances: comisión de diversidad, igualdad e inclusión	Compromiso de equipo
7 Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Política de sostenibilidad Programa de ecoeficiencia (incluyendo gestión de la energía) Medición de la huella de carbono corporativa Medición de la huella de carbono de cartera	Prácticas sostenibles con el cliente Desarrollo del entorno social y ambiental

	Principio	Compromiso	Desempeño (presentado en el informe integrado)
8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Programas de reciclaje: ecotriatlón Formación y sensibilización ambiental a los colaboradores	Desarrollo del entorno social y ambiental
9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.		
10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	Código de ética Código de conducta Reglamento interno de trabajo Política de sostenibilidad Política de cumplimiento Política de prevención de fraude y corrupción Principios generales para la gestión de riesgo de fraude y corrupción Línea de denuncias	Cultura de ética y cumplimiento

Índice Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Como brújula de trabajo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) marcan el camino a seguir para alcanzar un futuro resiliente, inclusivo y sostenible para las futuras generaciones. Constituyen las prioridades establecidas por Naciones Unidas como parte de la Agenda 2030.

Las empresas tienen la oportunidad de contribuir especialmente a través de sus modelos de negocio y portafolio de productos y servicios. Así sucede en el sector financiero, a través de la inclusión y educación financiera, la movilización de prácticas

sostenibles de los clientes de crédito, etc. De igual manera en su gestión del capital humano, relación con los proveedores y otros aspectos de la gestión corporativa.

BancoSol identificó los ODS prioritarios a los que contribuir y sus metas, a partir de los temas materiales de impacto, dado que ya establecían en que genera y/o puede generar la compañía mayor impacto.

Se destaca a la contribución de BancoSol, que se presenta asimismo a lo largo del informe.

ODS	Metas	Iniciativas	Indicadores destacados
1. Fin de la Pobreza	1.4	<ul style="list-style-type: none"> - Modelo de negocio con énfasis en microcrédito. - Servicios complementarios para una propuesta de valor integral: captación 8ahorro), remesas, seguros. - Amplia de red de Puntos de Atención Financiera (PAF) distribuidos n zonas rurales y urbanas en todos los departamentos del país. - Modelo de corresponsales no financieros. - Desarrollo de la banca móvil, facilitando el acceso a través de los celulares. Complementando con la banca en línea. 	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento del 8,8% en la cartera de microcrédito - 251.527 clientes de microcrédito - 1.054 Puntos de Atención Financiera - 596 Puntos Sol Amigo Express (Corresponsales no financieros) - 63,2% de crecimiento de los usuarios de Solnet y AppSol - Los canales digitales representan más del 60% de las operaciones
4. Educación de Calidad	4.2, 4.3, 4.4	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de planes de capacitación y difusión de información financiera para adultos mayores y personas con discapacidad - Participación en iniciativas conjuntas de educación financiera a través de ASOBAN y ASOFIN - Contribución a la educación de niños y jóvenes a través de las Escuelas de Capital Social. - Implementación del programa de liderazgo FormaSol y otras formaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sub Programa de Educación Financiera: 91.776 clientes capacitados en el año. - Sub Programa de Información Financiera: 5.209.212 clientes - 1.839 alumnos inscritos en las Escuelas de Capital Social - 33,09 horas promedio de capacitación por colaborador
5. Igualdad de Género	5.1, 5.2, 5.5	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de la Estrategia de Género, de alcance a colaboradores y clientes. - Promoción del desarrollo de las mujeres en el banco. - Creación del Comité de Diversidad, Igualdad e Inclusión. - Alianzas para programas que apoyan el emprendimiento femenino. - Cultura de cero tolerancia contra el acoso laboral y sexual, a través de la implementación de la herramienta de diagnóstico ELSA 	<ul style="list-style-type: none"> - 400 colaboradores capacitados en género - 52,3% de mujeres en la institución - 22,2% de posiciones ejecutivas con mujeres (desde % en 2020). - 31% de mujeres en posiciones STEM - Reconocimiento como empresa pionera ELSA

ODS	Metas	Iniciativas	Indicadores destacados
8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico	8.2, 8.3, 8.5, 8.10	<ul style="list-style-type: none"> - Oferta de productos financieros que promueven el desarrollo económico y crecimiento de los sectores productivos más importantes del país - Aporte al desarrollo de las PYMEs a través de los productos de crédito - Creamos espacios que promueven el crecimiento y desarrollo de emprendedores nacionales (iniciativas del MIC BancoSol y CapacitaRSE) - Seguridad en el empleo y beneficios para los colaboradores de la institución 	<ul style="list-style-type: none"> - USD 20 millones de crédito entregado a Pymes - 424% de incremento en ventas de artículos de emprendedores dentro de espacios MIC - 3.406 colaboradores - 97,5% con contrato indefinido
9. Industria, Innovación e Infraestructuras	9.2, 9.3, 9.4	<ul style="list-style-type: none"> - Inversión en tecnología y sistema, que optimicen la experiencia de los clientes - Operativa del Hub de innovación y relación con el ecosistema de emprendimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - 17.400.000,00 de Bs. invertidos en tecnología - Primer programa de innovación abierta
10. Reducción de las Desigualdades	10.2	<ul style="list-style-type: none"> - Portafolio de productos de crédito para la inclusión financiera - Programa de donaciones estratégicas AcciónSol - Actividad de las Escuelas de Capital Social 	<ul style="list-style-type: none"> - 4.512 personas beneficiadas por AcciónSol
13. Acción por el Clima	13.1	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativas para reducir el consumo de energía eléctrica y la generación de residuos - Uso de energía renovable - Cálculo de las emisiones de GEI asociadas al uso de combustible y electricidad; y medidas de ecoeficiencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción de 1.374 m3 de residuos sólidos - Implementación Sistema Fotovoltaico en nuestra oficina nacional - 4.521,64 tCO2e
16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas	16.5, 16.6, 16.7, 16.b	<ul style="list-style-type: none"> - Autorregulación y adopción de las mejores prácticas en relación a gobierno corporativo y ética - Formación y sensibilización a los colaboradores en ética, cultura de prevención y control de fraude y la corrupción - Participación en el programa del ODS16 de Pacto Global Bolivia; suscripción de la Declaración de Líderes Empresariales para Trabajar por la Gobernanza Transformacional en el País 	<ul style="list-style-type: none"> - Nueva política de Prevención de Fraude y Corrupción - 100% Colaboradores capacitados en los Códigos de Ética y Conducta

Índice III:
Informe RSE

Informe RSE

Reporte Normativo ASFI

1. Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica

BancoSol como parte de la alineación de su planificación estratégica con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) cuenta con un proceso interno que permite de la transversalidad de la RSE en su gestión.

Todas las Gerencias y Subgerencias participan en la definición de indicadores e iniciativas enfocadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos previamente definidos, los cuales son plasmados en el mapa estratégico, cuyo enfoque es la generación de valor a los grupos de interés, fundamentado en su Misión, Visión y Valores.

Como parte de la evolución de la RSE en la gestión 2022 se realizó:

- 1) Identificación y priorización de sus grupos de interés, en base a la dependencia y la influencia.
 - Dependencia: Que tan estrecha es la relación con la compañía, que requieran de BancoSol para su actividad.
 - Influencia: Grado en que pueden afectar a los resultados financieros, al logro de objetivos estratégicos de la compañía, y/o a la reputación.
- 2) Análisis de doble materialidad: De impacto (temas más críticos por como la compañía influye en sus grupos de interés) y financiera (por cómo pueden condicionar el balance y estabilidad económica del banco).

Producto de este trabajo, se definió la estrategia de sostenibilidad, con una relación de iniciativas priorizadas, sus planes de acción, indicadores y responsables. De manera complementaria se estableció un cuadro de mando de sostenibilidad, para cuyos indicadores se plantearon objetivos a 2025.

Estas iniciativas fueron incorporadas en el Plan Estratégico Institucional 2023-2025, del que Sostenibilidad es uno de sus cuatro pilares, y aprobado por su Directorio.

El Plan Estratégico Institucional está compuesto por 4 pilares:

- **Clientes:** Crear experiencias únicas y memorables
- **Innovación:** Crear experiencias más simples, ágiles y humanas
- **Sostenibilidad:** Promover el progreso económico, el desarrollo social inclusivo, preservando el medio ambiente
- **Talento Humano:** Atraer y retener el mejor talento, acompañando su crecimiento a partir de una cultura basada en valores

La estrategia de sostenibilidad está compuesta por 3 dimensiones (Ambiental, Social y Gobernanza), 7 focos, con sus líneas de acción, y 43 iniciativas e indicadores. La Responsabilidad Social Empresarial de BancoSol se encuentra integrada en dicha Estrategia.

Focos de la estrategia de sostenibilidad:

- 1) Gobernanza
- 2) Cultura de ética y cumplimiento
- 3) Compromiso de equipo
- 4) Cultura y conciencia financiera
- 5) Inclusión financiera y digital
- 6) Prácticas sostenibles en el cliente
- 7) Desarrollo del entorno ambiental y social

2. Descripción del cumplimiento de objetivos y de la Política de RSE

Cumplimiento de los objetivos

El Plan de RSE de BancoSol comprendió las siguientes iniciativas y beneficiarios en la gestión 2022:

Grupo de Interés: Estado/Accionistas				
Proyecto	Actividades	Meta	Alcance	%
Programa de Educación Financiera	Ejecución del programa de Educación Financiera a nivel Nacional con los programas de: - Clientes y Usuarios (AulaSol Clientes) - Carpetas de Bienvenida - PonteOn - Capacitarse - Descubre - Adultos mayores - Personas con Discapacidad - ASOFIN	64.600	91.776	142%
Reporte Educación Financiera	Informe Anual	1 Documento	1 Documento	100%
Pacto Global	Pago de Adhesión	1 Documento	1 Documento	100%
Balance Social	Elaboración Interna	1 Documento	1 Documento	100%
PPI	PPI	1 Documento	1 Documento	100%
Calificación de RSE	Calificación de RSE	1 Documento	1 Documento	100%
Memoria de Sostenibilidad	Memoria de Sostenibilidad	1 Documento	Nacional	100%
Informe RSE ASFI	Informe RSE ASFI	1 Documento	Nacional	100%
Financial Alliance for Women	Pago de Adhesión	1 Documento	1 Documento	100%
Principios de la Banca Responsable	Pago de Adhesión			100%

Grupo de interés: Comunidad				
Proyecto	Actividades	Meta	Alcance	%
Escuelas Capital Social	Talleres gratuitos dirigidos a niños, niñas y jóvenes de 5 a 17 años de edad en: Talleres presenciales - ClaveSol La Paz - ClaveSol Cochabamba - ClaveSol Santa Cruz – Plan 3000 - ClaveSol Santa Cruz – Los Lotes - ClaveSol Santa Cruz – Buena Vista Talleres virtuales - Robótica - Desarrollo de aplicaciones - Matemáticas - Lectura - Inglés - Oratoria	1.500	1.839	123%
Aldeas Infantiles SOS	Apadrinamiento a dos hogares	16	17	106%
Habitat para la humanidad Bolivia	Trabajo con diversos grupos de Interés	50	64	128%
Fundación Católica San José	Trabajo con diversos grupos de Interés	50	82	164%
AcciónSol (Donaciones salud, apoyo a sectores vulnerables y campaña de navidad)	Donaciones Salud, apoyo a sectores vulnerables y campaña de navidad	25	4.701	18.804%

Grupo de interés: Clientes				
Proyecto	Actividades	Meta	Alcance	%
CapacitarSE	Capacitaciones Técnicas	2.000	2.061	103%
Programa de Género	Women Empowerment Principles	1 programa	1 programa	100%
MIC BancoSol	Espacio Cultural para Emprendedores	42	63	150%

Medio ambiente				
Proyecto	Actividades	Meta	Alcance	%
Medio Ambiente	Medición Huella de Carbono		5.016tCO2e	100%
Medio Ambiente	Eco triatlón de Medio Ambiente (colaboradores y colaboradoras)	3.057	3.406	111%
Medio Ambiente	Diagnóstico Energético Oficina Nacional	1	1	100%

Desarrollo y ejecución de la Política de RSE

BancoSol cuenta con una Política de RSE aprobada por el Directorio, la misma que tiene como objetivo determinar los lineamientos y principios para establecer una cultura de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) generando valor en los grupos de interés, comprometidos con una gestión que genere valor en aspectos sociales, económicos y medioambientales. Además de un comportamiento ético y transparente con las partes interesadas conforme con la legislación vigente. También cuenta con una serie de Políticas asociadas a la Política de RSE, que tienen los siguientes objetivos:



Política	Objetivo
Política de Medio Ambiente	Establecer los lineamientos para reducir las emisiones gases de efecto invernadero que se generan en el desarrollo de las actividades del Banco, especialmente las derivadas del consumo energético, para contribuir a frenar el cambio climático.
Política de Interacción y Cooperación entre Grupos de Interés	Establecer lineamientos que fortalezca el compromiso del Banco con sus grupos de interés fundamentada en la generación de valor a largo plazo, garantizando la igualdad de derechos, ofreciendo la máxima transparencia informativa y fomentando el diálogo continuo a través de los canales de comunicación existentes.
Política de Educación Financiera	Establecer los lineamientos para la generación de conocimiento en los consumidores financieros, coadyuvando a la protección de sus derechos, se promueva la inclusión financiera, para que puedan acceder a productos y servicios financieros adecuados con un entendimiento de las obligaciones, riesgos y beneficios, asociados a su contratación, facilitando una participación financiera activa y responsable de nuestros clientes y/o usuarios.

3. Resultados de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE de BancoSol

BancoSol cuenta con un proceso de gestión de RSE incorporado en su modelo de negocio y en su Planificación Estratégica las siguientes etapas:



a) Compromiso:

El Directorio de BancoSol define el contenido y alcance de compromiso de RSE, plasmado en el plan de trabajo de RSE 2022, mismo que va alineado con la misión y visión institucional.

b) Identificación

BancoSol ha identificado el estado de situación de la RSE a través del análisis interno y externo mencionado (materialidad) que consideró al menos los siguientes aspectos:

1. Identificación de los requisitos legales aplicables a la actividad financiera y aquellos asumidos de manera voluntaria.
2. Identificación, escucha y evaluación de las partes interesadas, sus intereses, demandas y expectativas.
3. Diagnóstico de las actuales prácticas de RSE implementadas y relacionadas con los aspectos económicos, sociales y ambientales de su giro del negocio.

c) Planificación

BancoSol incorporó la RSE dentro de su Planificación Estratégica y como parte de su estrategia de sostenibilidad; cuenta con un plan específico para implementar iniciativas en función al giro del negocio, cultura organizacional, líneas estratégicas, focos, impacto, áreas responsables y presupuesto.

d) Implementación

Para poder realizar la implementación adecuada de la gestión de RSE, el Banco cuenta con una estructura de equipo de RSE, contando también con:

Funciones, responsabilidades y responsables de la gestión de RSE

BancoSol cuenta con una estructura que permite la implementación del plan de RSE, cuyos cargos tienen manuales de funciones definidos, a continuación se detallan los objetivos de cada cargo:

- [Analista de Capital Social](#)

Objetivo del cargo es coordinar la ejecución de actividades definidas en el Plan de Acción de Responsabilidad Social Empresarial, en coordinación con el inmediato superior.

- [Encargado de Capital Social](#)

El objetivo del cargo es coordinar, promover, fortalecer y coordinar con todas las áreas involucradas, las actividades inherentes al Plan de Acción de Responsabilidad Social Empresarial, velando por el estricto cumplimiento del plan estratégico de RSE, contribuyendo de forma significativa al modelo de negocio de la Institución.

- [Sub Gerencia Nacional de RSE](#)

El área de RSE de BancoSol se encuentra bajo el liderazgo de una Sub Gerencia Nacional, cuyo objetivo es definir estrategias para que los Programas de Responsabilidad Social Empresarial del Banco, garanticen el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social, involucrando a todos los grupos de interés internos y externos en las actividades dando cumplimiento a los objetivos de desarrollo sostenible.

[Desarrollo y ejecución de una Política de RSE](#)

BancoSol cuenta con una política de RSE que contempla una declaración de sus intenciones, principios y valores en relación a su compromiso

con la RSE, la cual considera los lineamientos mínimos de la norma vigente.

e) Control

BancoSol durante la gestión 2022 realizó seguimiento y monitoreo sobre el avance de las iniciativas de RSE y sus impactos, en el cuadro de mando integral donde se controla de manera mensual el avance de los proyectos planificados.

f) Revisión y mejora

A finalizar los proyectos, el equipo de RSE de BancoSol evalúa los impactos alcanzados y realiza encuestas de cierre a los beneficiarios, de esta manera se cuenta con la identificación de posibles mejoras para el desarrollo del plan de la siguiente gestión.

4. Forma en que ha implementado la gestión de RSE dentro de su estructura organizacional

Para BancoSol la RSE y resto de acciones que contribuyen a la sostenibilidad (ej. finanzas sostenibles) son temas estratégicos y transversales en todas las áreas; cuenta con una estructura propia que lidera y monitorea las acciones institucionales, a través de indicadores.



5. Evaluación de cumplimiento con relación a los lineamientos de RSE

a. Rendición de cuentas

BancoSol rinde cuentas ante la sociedad en general, por sus impactos sociales, económicos y medio ambientales, así como de las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos imprevistos e involuntarios. La información se hace pública por medio de los informes de RSE, publicados en la página web de BancoSol: <https://www.bancosol.com.bo/sostenibilidad-rse/>

b. Transparencia

BancoSol demuestra transparencia en su gestión y comunica de manera clara, exacta, oportuna y completamente las decisiones y actividades con impacto en los clientes, colaboradores y sociedad en su conjunto.

Su visión, misión, principios y valores son de acceso público en la página web institucional: <https://www.bancosol.com.bo/memorias-y-historia/> y a través de material físico y visible en todas sus agencias del país.

c. Comportamiento ético

BancoSol mantiene en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en los siguientes principios:

- **Solidaridad:** La sensibilidad social está en nuestra esencia, buscamos el bien común. Comportamientos asociados: Muestro respeto por las personas y sus opiniones. Comparto de manera genuina y generosa conocimientos y habilidades. Asesoro a los clientes con auténtica vocación para acompañar su crecimiento.



- **Integridad:** Somos consecuentes, hacemos lo que decimos, actuamos siempre de forma correcta y transparente. Comportamientos asociados: Soy confiable y confío, digo la verdad, ante todo. Brindo información en forma oportuna, completa y fidedigna.
- **Compromiso:** La excelencia nos caracteriza, tomamos acciones para cumplir lo que acordamos y nos hacemos responsables. Comportamientos asociados: Me hago responsable de mis acciones y de los resultados a los que me comprometo. Aprendo y mejoro continuamente. No generalizo ni supongo, baso mis decisiones en datos: “Dato mata relato”.
- **Servicio:** Somos recíprocos, actuamos siempre con calidad y calidez. Innovando de manera permanente. Comportamientos asociados: Actúo de manera colaborativa, la experiencia del cliente es mi prioridad. Escucho para entender y ofrecer soluciones. Soy empático con el otro.

Su Código de Ética está alineado a las Directrices Básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo, contenidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, y su Código de Conducta al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros. Ambos Códigos son aprobados debidamente por Directorio y están plenamente vigentes.

d. Respeto a los intereses de las partes interesadas

A través de consultas internas a los ejecutivos y el análisis documental, se definieron los grupos de interés, que fueron priorizados por dependencia e influencia. Las diferentes áreas del banco tienen relación con aquellos que les corresponden; además fueron consultados en el análisis de materialidad. Esto permite conocer sus necesidades e implementar acciones que respondan a esos requerimientos.

La Política de Interacción y Cooperación entre los Grupos de Interés establece los siguientes grupos y los mecanismos de comunicación permanente:

Detalle de mecanismos de comunicación	
Grupo de interés	Comunicación
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> - Junta de Accionistas Ordinarias - Junta de Accionistas Extraordinarias - Memoria Financiera - Informe de RSE - Informe de Gobierno Corporativo - Canales de Comunicación Digital
Estado/Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> - Memoria Financiera - Informe de RSE - Informe de Gobierno Corporativo - Canales de Comunicación Digital - <i>FonoSol</i> - Publicidad y Propaganda
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Memoria Financiera - Informe de RSE - Canales de Comunicación Digital - <i>FonoSol</i> - Publicidad y Propaganda - Reuniones Presenciales - Encuestas
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Memoria Financiera - Informe de RSE - Herramienta “Tu Opinión nos Interesa” - <i>FonoSol</i> - Publicidad y Propaganda - Reuniones Presenciales - Encuestas
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> - Memoria Financiera - Informe de RSE - Herramienta “Exprésate” - Canales de Comunicación Digital - <i>FonoSol</i> - Publicidad y Propaganda - Encuestas
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Memoria Financiera - Informe de RSE - Herramienta “Tu Opinión nos Interesa” - Puntos de Reclamo - <i>FonoSol</i> - Publicidad y Propaganda - Reuniones Presenciales - Encuestas

e. Cumplimiento de las leyes y normas

BancoSol es una de las entidades financieras más grandes de Bolivia y cumple a cabalidad con toda la normativa fiscal, laboral, financiera y comercial del país.

f. Respeto de los Derechos Humanos

BancoSol trabaja en un enfoque múltiple de los Derechos Humanos: 1) Diversidad e inclusión, especialmente con enfoque de género, 2) Bienestar del colaborador; 3) Productos inclusivos (inclusión financiera), 4) Accesibilidad de los canales, 5) Educación Financiera, 6) Proyectos sociales con la comunidad. Asimismo, las iniciativas ambientales también están relacionadas, porque el deterioro del entorno ambiental afecta a los Derechos Humanos.

Algunos avances:

- Además del 0,33% de contratación a personas con discapacidad del total de colaboradores, BancoSol cuenta con iniciativas que promueven la inclusión laboral y la equidad de género, promoviendo la contratación de mujeres en cargos ejecutivos (22,2% del total) y contratando a jóvenes menores de 30 años, que representan el 25% del total de la fuerza laboral. El 100% de colaboradores contratados gozan de todos los derechos laborales y beneficios establecidos en la Ley General del Trabajo.
- Se toman todas las acciones de debida diligencia para evitar la vulneración de los derechos de los usuarios y consumidores financieros, atendiendo todas sus solicitudes de información, reclamo y quejas al 100%.

BancoSol ha desarrollado este informe integrado en conformidad a Estándares GRI, Parámetros SASB y aspectos regulatorios ASFI para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

Índice de contenidos GRI

Índice parámetros SASB

**Índice contenido
Informe de RSE (ASFI)**

Índice de contenidos GRI

BancoSol ha desarrollado este informe integrado de conformidad con los Estándares GRI, así como aplicando los Estándares de SASB y los Aspectos Regulatorios fijados por ASFI, todo ello para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

Estándares universales		Descripción	Página(s)	Razones de Omisión
Contenido				
GRI 1: Fundamentos 2022				
GRI 2: Contenidos Generales 2022				
La organización y sus prácticas de reporte	GRI 2-1	Detalles de la organización	30	
	GRI 2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	26	
	GRI 2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	26	
	GRI 2-4	Reexpresión de la información	26	
	GRI 2-5	Verificación externa	NA	No disponible, BancoSol se encuentra ya implementando la misma para los contenidos 3-1 y 3-2 con alcance desempeño 2022
Actividades y trabajadores	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	32	
	GRI 2-7	Empleados	66	
	GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados	NA	No aplica, el modelo laboral de la institución se basa en colaboradores contratados de manera directa por la institución, y atendiendo las disposiciones legales

Estándares universales			Página(s)	Razones de Omisión
	Contenido	Descripción		
Gobernanza	GRI 2-9	Estructura y composición de la gobernanza	40	
	GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	40	
	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	40	
	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	40	
	GRI 2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	40	
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	26	
	GRI 2-15	Conflictos de interés	40	
	GRI 2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	NA	Confidencial, debido a lineamientos internos de la institución
	GRI 2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	40/62	
	GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	40	
	GRI 2-19	Políticas de remuneración	40	
	GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración	40	
	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual	NA	Confidencial, debido a lineamientos internos de la institución
	Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	9/16
GRI 2-23		Compromiso de política	34/58	
GRI 2-24		Incorporación de compromisos de política	34/58	
GRI 2-25		Procesos para remediar impactos negativos	58	
GRI 2-26		Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	58	
GRI 2-27		Cumplimiento de leyes y reglamentos	58	
GRI 2-28		Asociaciones de las que se participa	118	

Estándares universales			Página(s)	Razones de Omisión
	Contenido	Descripción		
Compromiso con los grupos de interés	GRI 2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas	118	
	GRI 2-30	Acuerdos de negociación colectiva	66	
GRI 3: temas materiales 2022				
Temas materiales	GRI 3-1	Proceso para determinar temas materiales	120	
	GRI 3-2	Lista de temas materiales	120	
	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	40/58/62/69/71/80/86/87/98/112	

Correlación con estándares GRI				Página(s)	Razones de Omisión
Temas materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción		
Digitalización	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	87	
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	87	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado
Inclusión Financiera	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	62/69/86/98/112	
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	90/113	
		FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o económicamente desventajadas por tipo	30/86	
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas	30/90	

Correlación con estándares GRI				Página(s)	Razones de Omisión
Temas materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción		
Cumplimiento regulatorio	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	62/69/86/98/112	
	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	62/69/86/98/112	
Servicio al cliente	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	86	
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	58	
	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	86	
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	58	
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	58	
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	62	

Correlación con estándares GRI				Página(s)	Razones de Omisión
Temas materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción		
Diversidad, equidad e Inclusión	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	69	
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	66	
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	69	
Gobierno Corporativo	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	40	
Impacto ambiental y social del portafolio	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	NA	No disponible, como parte de la estrategia de sostenibilidad, la institución abordará el desarrollo de un sistema de análisis de riesgo ambiental y social de crédito, del que se dará cuenta en los siguientes informes integrados
Capacitación y desarrollo de colaboradores	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	71	
	GRI 404: Formación y educación 2016	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	71	
		404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	71	
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	71	

Correlación con estándares GRI				Página(s)	Razones de Omisión
Temas materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción		
Financiamiento sostenible	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	NA	No disponible, como parte de la estrategia de sostenibilidad, la institución abordará el desarrollo futuro de productos de crédito verde; de los que se dará cuenta en los siguientes informes integrados
	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	58	
Relación con autoridades	GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribuciones políticas	58	
	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	86	
Innovación en productos y servicios	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	80	
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS16	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario	80	
Educación financiera y cultura de seguros	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	58	
	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	58	
		205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	58	
		205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	58	
	GRI 206: Competencia desleal 2021	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	58	

Correlación con estándares GRI				Página(s)	Razones de Omisión
Temas materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción		
Atracción y retención de talento	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	69	
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	Número de contrataciones y rotación de empleados	66	
		401-2	Beneficios provistos a empleados de tiempo completo que no son otorgados a empleados temporales o de medio tiempo	75	
		401-3	Permiso parental	69	
	GRI 403: Salud y seguridad laboral 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	75	
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	75	
		403-3	Servicios de salud en el trabajo	75	
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	75	
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	75	
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	75	
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	75	
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	75	
		403-9	Accidentes relacionados con las operaciones de la empresa	75	
		403-10	Enfermedades relacionadas con las operaciones de la empresa	75	

Correlación con estándares GRI				Página(s)	Razones de Omisión
Temas materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción		
Desempeño económico	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	112	
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	115	
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	NA	No disponible, BancoSol tiene programado en el marco de su estrategia de sostenibilidad, realizar un análisis de riesgos y oportunidades del cambio climático, cuyos resultados serán incluidos en el informe integrado
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	71/75	
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	58	

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

302-1	Consumo de energía dentro de la Organización	106
302-3	Intensidad energética	106
302-4	Reducción del consumo energético	106
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	106/108
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	106/108
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	108
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	106/108
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	106/108

Índice parámetros SASB

Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Página(s)	Razones de Omisión
Financiamiento al consumo 2018	Privacidad de cliente	FN-CF-220a.1	Número de cuentahabientes cuya información es usada con propósitos secundarios	NA	Confidencial, debido a lineamientos internos de la institución
		FN-CF-220a.2	Cantidad total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados con privacidad del cliente	62	
	Seguridad de datos	FN-CF-230a.1	(1) Número de filtraciones de información (2) con porcentaje señalando aquella información personalmente identificable (3) número de cuentahabientes afectados	62	
		FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas (1) fraudes sin tarjeta presente y (2) fraudes con tarjeta presente y otros fraudes	62	
		FN-CF-230a.3	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos	62	
	Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total de empleados cubiertos que es variable y vinculados a la cantidad de productos y servicios vendidos	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado
		FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación para (1) crédito y (2) productos prepagados para solicitantes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660	NA	No aplica. BancoSol se rige por la regulación boliviana respecto de los criterios de otorgamiento
		FN-CF-270a.3	(1) Tarifas promedio de productos complementarios, (2) APR promedio, (3) antigüedad promedio de las cuentas, (4) número promedio de líneas comerciales, y (5) promedio de tarifas anuales para productos prepagados para clientes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660	WEB	De manera pública, conforme a la normativa, se presenta la información de las condiciones de los diferentes productos financieros; de igual manera se brinda durante los procesos de consulta y contratación por parte de los clientes
		FN-CF-270a.4	(1) Número de denuncias presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje con compensación monetaria y no monetaria, (3) porcentaje disputado por consumidor, (4) porcentaje que resultó en investigación por el CFPB.	62	
		FN-CF-270a.5	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con venta y servicio de productos	62	
		(Métrica de actividad)	FN-CF-000.A	Número de clientes únicos con (1) cuenta activa de crédito y (2) cuenta de débito	114
	(Métrica de actividad)	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de débito	114	

Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Página(s)	Razones de Omisión
Banca comercial 2018	Seguridad de datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de información (2) con porcentaje señalando aquella información personalmente identificable (3) número de cuentahabientes afectados	62	1) Reportado 2) y 3) Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía
		FN-CB-230a.2	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos	62	
	Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cantidad de préstamos calificados sobresalientes para programas diseñados para promover la pequeña empresa y contribuir al desarrollo socio-económico de la comunidad	90	
		FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) monto de préstamos vencidos y no acumulados calificados para programas diseñados para promover la pequeña empresa y el desarrollo socio-económico de la comunidad.	NA	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía
		FN-CB-240a.3	Número de cuentas de cheques a clientes minoritarios sin costo provistas a clientes anteriormente no bancarizados.	90	
		FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o clientes desatendidos	80	
	Incorporación de factores ambientales, sociales y de Gobierno corporativo en análisis de crédito	FN-CB-410a.1	Exposición de crédito comercial e industrial por industria	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado
		FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en análisis de crédito	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando en mecanismos de evaluación ASG de crédito, especialmente de riesgos sociales y/o ambientales que pudieran estar asociados al crédito brindado
	Ética de negocio	FN-CB-510a.1	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, comportamiento anticompetitivo, manipulación de mercado, malas prácticas u otras regulaciones financieras	58	
		FN-CB-510a.2	Descripción de políticas y procedimientos de denuncias	58	
	Gestión de riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Banco mundial de importancia sistémica (G-SIB) puntuación, por categoría	NA	No aplica, BancoSol no es banco mundial de importancia sistémica, sí en el país por su cuota de mercado y el perfil de clientes mayoritario que atiende
		FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital y estrategia corporativa a largo plazo	NA	No aplica, BancoSol no es banco mundial de importancia sistémica, sí en el país por su cuota de mercado y el perfil de clientes mayoritario que atiende
	(Métrica de actividad)	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de cuentas de cheques y ahorros por segmentos: (a) personal y (b) pequeños negocios	114	
	(Métrica de actividad)	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de préstamos por segmento: (a) personal, (b) pequeños negocios y (c) corporativos	113	

Índice indicadores regulatorios ASFI*

Contenido ASFI	Página(s)
Descripción de la incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica	132
Descripción de cumplimiento de objetivos y de la política de RSE	134
Resultados de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE	137
Forma en que ha implementado la gestión de RSE dentro de su estructura organizacional	139
Evaluación de cumplimiento con relación a los lineamientos de RSE	139

