

**365**  
días de  
**Sol**

# Capital social

GESTIÓN  
**2017**

Informe de  
Responsabilidad  
Social Empresarial





**365**  
días de  
**Sol**





## Índice de Contenido

7

Mensaje Corporativo

13

Perfil de Banco Solidario S.A.

31

Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

41

Desempeño Social

61

Desempeño Económico

65

Desempeño Medio Ambiental

69

Anexos



## **DATOS DE CONTACTO**

Banco Solidario S.A.

Dirección: Calle Nicolás Acosta N°289.

Zona: San Pedro

Localidad: La Paz – Bolivia

Teléfono: 2-484242/ 2-486503

Página web: <https://www.bancosol.com.bo>

Punto de contacto: José Luis Zavala López (jzavala@bancosol.com.bo)



El presente informe ha sido elaborado a partir de la identificación de los temas más relevantes de la gestión 2017 para nuestros distintos grupos de interés, informando sobre los principales logros alineados con nuestra estrategia institucional en las dimensiones social, económica y medioambiental.

Este Informe tiene periodicidad anual y cubre el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017 y ha sido elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Adicionalmente, se ha tomado como marco la normativa vigente (Resolución ASFI 1025/2016) y la Ley 393 de Servicios Financieros. El seguimiento de estas directrices garantiza que la información contenida en este documento, sea fiable completa y equilibrada.

Al final del presente informe se encuentra la Tabla de Indicadores GRI, que hace referencia a los indicadores seleccionados para reportar de acuerdo a lo establecido como material y relevante para el Banco.



GESTIÓN

2017

Informe de  
Responsabilidad  
Social Empresarial



365  
días de  
Sol

## Mensaje Corporativo





## MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO



A principios de la década, el espíritu social intrínseco en el accionar de BancoSol y que se había manifestado los años anteriores en una laboriosa relación con la comunidad, se formalizó a través de un Programa que, desde el mismo nombre, rompía todos los moldes de la Responsabilidad Social Empresarial.

Así como el objetivo de generar oportunidades para los micro y pequeños emprendedores trascendió la intermediación financiera, la relación con la comunidad superó el asistencialismo y dio origen a un conjunto de acciones y políticas que enraizaron el compromiso social del Banco. De esta forma, en 2010 nació el Capital Social de BancoSol y tenía la misión de fortalecer y profundizar los lazos con la comunidad.

En ocho años de trabajo ininterrumpido, el Capital Social de BancoSol contribuyó, promovió, estableció y desarrolló relaciones con los actores de la sociedad a partir de la confianza y el respeto en tres líneas de acción claramente identificadas: el emprendedurismo, la identidad y la cultura, y la inclusión social.

Los resultados de 2017 nos muestran que se avanzó en el proceso de inclusión, que es necesario seguir construyendo y fortaleciendo relaciones con la comunidad y que aún existen varias necesidades que requieren ser atendidas en este ámbito tan importante.

Con enorme satisfacción, los accionistas y directores de BancoSol somos testigos de que el proceso integral de generar oportunidades para los sectores marginados de la sociedad boliviana, son incluidos en un Programa orientado a cultivar valores y principios que trascienden lo financiero.

De la misma manera, ratificamos que aplicaremos procesos que nos permitan autoevaluarnos de manera permanente a partir de indicadores precisos, como mecanismo indispensable para el logro de objetivos y de mejora continua. Este documento resume los resultados alcanzados por nuestro Programa Capital Social durante la gestión 2017.



**Esteban Altschul**

Presidente del Directorio  
Banco Solidario S.A.



## MENSAJE DEL GERENTE GENERAL



## A la Comunidad:

El 2017 fue especial para BancoSol. Celebramos cuarto siglo como el primer banco de microfinanzas en el mundo, manteniendo inalterable la misión con la que nos enrumbamos en el mundo de las microfinanzas en 1992. El mérito mayor de esta celebración fue mantener inalterable la misión para la que fuimos creados: generar oportunidades para los micro y pequeños empresarios.

El impacto social que ha generado BancoSol desde que el día de su fundación no responde a la incorporación de criterios sociales que intentan maquillar la imagen de la organización ni a una acción complementaria a los criterios financieros. BancoSol nació con una misión social.

Por eso, uno de los elementos destacados en este período fue el desarrollo y crecimiento de Capital Social, el Programa de Responsabilidad Social Empresarial de BancoSol que, al igual que el resto de las innovaciones emprendidas por la entidad en estos 25 años, fue recibido con el escepticismo que caracteriza a las acciones que rompen los esquemas.

Los resultados de este año nos muestran que seguimos el camino correcto. En 2017 Capital Social de BancoSol marcó un hito en las acciones de Responsabilidad Social Empresarial en el sistema financiero. Entre 2010 y 2017, más de 538.300 personas en todo el país se beneficiaron del innovador sistema que se formalizó a principios de la década.

Este no es un resultado aleatorio; hace 25 años, el surgimiento de una novedosa ingeniería financiera avanzó en paralelo con el desarrollo de un conjunto de acciones de alto impacto social. El resultado superó toda expectativa.

Las microfinanzas forjadas con el sello de BancoSol se convirtieron en un modelo que se replica en varios países del mundo, mientras que el patrón de inclusión financiera abrió la brecha para el surgimiento de acciones como la educación financiera, por ejemplo, que hoy son imprescindibles en el accionar de un sistema financiero responsable.

Los resultados fueron más allá de la frialdad de los números porque el testimonio de los beneficiarios refleja que el trabajo de BancoSol generó un impacto transformador en sus vidas.

A través de 19 Subprogramas que fueron gestados y administrados por un equipo propio del Banco se cambió la vida de los beneficiarios.

La renovación de contenidos y la aplicación de una nueva metodología gestada en el mismo Banco volvió a marcar el rumbo de las acciones de RSE en el sistema financiero; la incorporación de varios exalumnos al plantel de instructores es una muestra de los objetivos de largo plazo del programa.

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



**Kurt Koenigsfest Sanabria**  
Gerente General  
Banco Solidario S.A.



**GESTIÓN**  
**2017**

**Informe de  
Responsabilidad  
Social Empresarial**

**365**  
días de  
**Sol**



**Perfil de Banco Solidario S.A.**

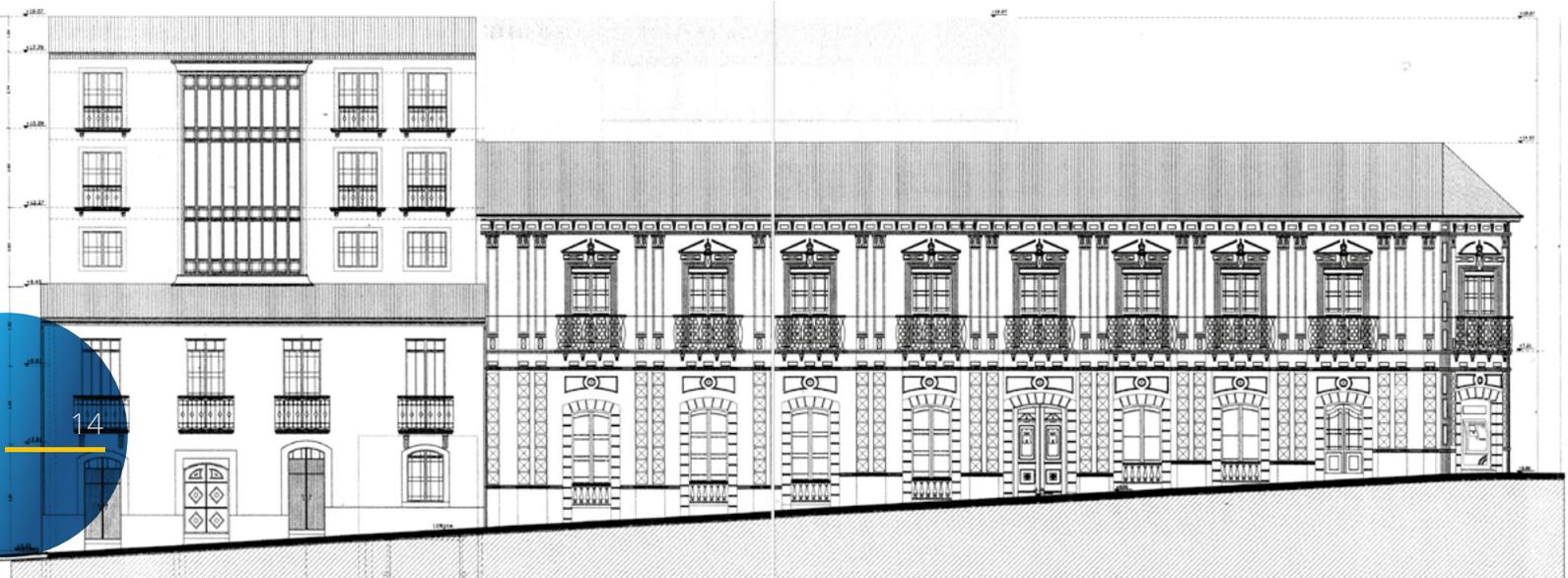


## PERFIL DE BANCO SOLIDARIO S.A.

### NUESTRA HISTORIA

El contexto económico era complejo, a mediados de la década de los 80 la crisis provocada por la hiperinflación marcaba el fin de un modelo de economía estatal y el inicio de una economía de libre mercado. La desdolarización de la economía terminó por destruir el ahorro y alentó el surgimiento de un mercado de divisas paralelo. Al cierre de 1985 la inflación en Bolivia había llegado al 8.767% y el Producto Interno Bruto (PIB) registraba un decrecimiento de casi 1%.

El país vivía la nueva política económica. El agotamiento de la economía de Estado dejó como herencia un ejército de relocalizados sin empleo, dando lugar al florecimiento de la economía informal concentrada en comercio y servicios. El financiamiento de estos emprendimientos estaba fuera del sistema financiero regulado.





En 1986 surgió una Fundación con la misión de generar oportunidades a través de la prestación de créditos. Seis años después, en 1992, la Fundación marcó un hito en la historia financiera contemporánea al convertirse en el primer Banco regulado de Microfinanzas de Bolivia y el mundo.

La irrupción de BancoSol en el mercado, permitió que sectores tradicionalmente marginados de la economía no solo puedan acceder a una oportunidad para desarrollar su emprendimiento y mejorar su calidad de vida y la de sus familias, sino que tengan a su alcance los productos y servicios del sistema financiero.

Esta apertura tuvo un efecto transformador en la economía y el sistema financiero nacional. BancoSol abrió las puertas del sistema financiero boliviano a un sector que antes de esto, acudía al crédito de usura como única fuente de financiamiento. Gradualmente, los micro y pequeños emprendedores se convirtieron en usuarios del sistema financiero empleando los servicios bancarios para sus operaciones financieras y dinamizando la industria de las Microfinanzas.

Las mujeres asumieron un rol protagónico en la economía. En los primeros años de operaciones de BancoSol, cerca del 90% de los créditos eran canalizados a mujeres; todas ellas asumieron el sostenimiento económico de sus hogares con el consiguiente impacto en el empoderamiento de la mujer como actor protagónico de la economía boliviana.

El siguiente paso en este proceso de inclusión fue la incorporación de los esposos al ciclo productivo, rompiendo con el estigma de que este tipo de emprendimientos estaba reservado solo para las mujeres, generando así que la pareja se involucre plenamente en el negocio familiar, por tanto, que el sostenimiento del hogar no recaiga en uno solo de los miembros de la familia.

A la postre, la micro y pequeña empresa se convirtió en uno de los sectores más dinámicos de la economía nacional y uno de los principales generadores de empleo en Bolivia. Las cifras oficiales muestran que 7 de cada 10 nuevos empleos están en el sector informal; hace poco el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) informó que el 0,3% de las empresas en el país son grandes, el 94,9% son microempresas y el 4,8% son pequeñas y medianas empresas (PYME).

Este exitoso modelo financiero —que para algunos autores fue “una revolución silenciosa” en el sistema financiero boliviano— posibilitó el surgimiento de la industria de las microfinanzas en Bolivia como un baluarte de la inclusión financiera.



## NUESTROS PRIMEROS 25 AÑOS

Las Bodas de Plata de BancoSol no se limitaron a una celebración institucional. Como el aporte del Banco trascendió las fronteras para convertirse en un modelo de ingeniería financiera que generó las mismas oportunidades en cientos de países alrededor del mundo, la celebración debía ser a lo grande.

El festejo comenzó por casa. En conmemoración del 10 de febrero de 1992 —cuando se realizó la apertura de la primera oficina del flamante BancoSol en la que hoy es su oficina central, ubicada en la esquina formada por la calles Nicolás Acosta y Cañada Strongest, en la ciudad de La Paz—, el 11 de febrero se realizó de manera simultánea en todo el país la tradicional fiesta para el personal del Banco, donde una alfombra roja recibió a los invitados de honor, los propios funcionarios de la entidad, que lucieron sus mejores galas en cada ciudad; la ocasión lo ameritaba.

### Héroes Emprendedores



El centro de la celebración fueron los clientes. Una exhaustiva búsqueda identificó a aquellos emprendedores que en todo el país aceptaron, el año cero, el desafío de convertir sus sueños en realidad.

Había que refrescar la memoria y rescatar los testimonios que conformaron, letra a letra, los capítulos que hoy son parte de la historia de las microfinanzas bolivianas.

En cada una de las cuatro celebraciones, los emprendedores que perseveraron los 25 años con BancoSol fueron nombrados “Héroes emprendedores” porque sus vidas fueron, como dice el diccionario cuando



define al protagonista de un acto heroico, una “acción muy abnegada en beneficio de una causa noble”: hacer sus sueños una realidad.

## El Desafío

La celebración de las Bodas de Plata de BancoSol fue acompañada de la reedición de un libro que relata la historia del Banco. Al final de cada evento, los invitados se llevaron el documento que describe en cada capítulo cómo BancoSol construyó un modelo financiero que enorgullece a los bolivianos.

## Santa Cruz

En mayo se realizó la primera celebración pública que coincidió con la reunión en pleno del Directorio del Banco. El Hotel Los Tajibos fue escenario de un festejo donde las instituciones públicas y privadas, los clientes, las agrupaciones vecinales y otros bancos de microfinanzas de gran trayectoria internacional hicieron llegar reconocimientos y placas conmemorativas que ensalzaban el trabajo de BancoSol en beneficio de los sectores menos beneficiados de la población.

El discurso del Gerente General de BancoSol Kurt Koenigsfest, abrió la parte central del evento:

***“En los últimos 25 años, BancoSol ha impulsado el desarrollo de las microfinanzas en Bolivia y el mundo, a través de la generación de una tecnología financiera innovadora y de productos crediticios y de ahorro que responden a las necesidades de los microprestatarios. Este exitoso modelo de microfinanzas se cimentó en un principio fundamental: generar oportunidades para que los micro y pequeños emprendedores bolivianos mejoren sus condiciones de vida”, comenzó.***

***En este cuarto de siglo, prosiguió, “BancoSol ha dado lugar al surgimiento de un sistema microfinanciero que se ha convertido en una respuesta económica y social para un sector que solo precisa de una oportunidad para dar rienda suelta a su espíritu emprendedor”.***

Para el cierre, el Gerente destacó el desafío para el Banco hacia el futuro y rescató el valioso aporte de los clientes al crecimiento de la entidad.

***“Nuestras bodas de plata son el inicio de otros 25 años. Por definición, en el mundo del microcrédito somos optimistas. Hemos aprendido a ser como nuestros clientes: emprendedores que encuentran la oportunidad en medio de la adversidad. Entonces, llueve, truene, relampaguee o salga el sol, seguiremos haciendo lo que sabemos hacer, con la misma actitud que nos permitió llegar al cuarto de siglo de vida”.***

Al final del evento, un grupo multidisciplinario de artistas escenificó la historia de una familia que transformó su vida con el apoyo de BancoSol en una emotiva presentación que incluía danza, teatro, música, luces y juegos pirotécnicos. Cada presentación cerraba con la ovación de los asistentes.

## La Paz

En junio se realizó la celebración en La Paz, la cuna del Banco. Cientos de invitados entre los que figuraban, claro está, los clientes de la entidad, se dieron cita en el Hotel Real Plaza de la urbe paceña para levantar sus copas y brindar por BancoSol. La fila de los invitados que esperaban ingresar al salón se extendió hasta la calle y rodeó el Hotel.

Nuevamente, las instituciones paceñas destacaron el trabajo de BancoSol con distinciones que se sumaron a las recibidas en Santa Cruz.

El éxito de la presentación artística de cierre se repitió en La Paz. La muestra fue recibida con el mismo entusiasmo por los invitados paceños.

## Sucre y Cochabamba

En agosto la celebración se trasladó a Sucre y Cochabamba. Nuevamente, las instituciones locales reconocieron el trabajo de BancoSol. Un archivo confirmado por cientos de reconocimientos recibidos, hoy se exponen el MIC BancoSol, el museo de las microfinanzas de la entidad en la ciudad de La Paz.

En cada ocasión, el Presidente del Directorio de BancoSol, Esteban Altschul, destacó justamente el carácter inclusivo de BancoSol que también fue elogiado por los clientes de la entidad y las organizaciones que fueron testigos del trabajo del Banco en sus comunidades.

*“La inclusión de sectores tradicionalmente marginados al financiamiento formal y, por tanto, a la actividad económica, ha desencadenado un efecto de incorporación que se ha extendido a todo el sistema financiero y ha permitido que hoy las entidades antes dedicadas únicamente a prestar capital de trabajo, amplíen su oferta a otros servicios y productos lo que, una vez más, ha marcado el camino de la actividad financiera en Bolivia y el mundo”*

*“La institucionalización de las microfinanzas ha logrado que los emprendedores puedan acceder a financiamiento formal dejando de ser víctimas de la usura, para convertirse en el caso de Bolivia, en protagonistas de la economía. Esta forma de encarar la inclusión de micro y pequeños emprendedores ha sido replicada en varios países del mundo por el impacto social que genera y porque lo logrado en el país, es el ejemplo más claro de cómo las microfinanzas pueden convertirse en un actor fundamental del sistema financiero y en un motor de desarrollo económico”.*

Para el final, Esteban Altschul recurrió a las palabras de un afamado investigador de las microfinanzas latinoamericanas: “La afirmación de Claudio González-Vega, el prestigioso economista de la Universidad de Ohio State, destaca la contribución de las microfinanzas bolivianas. Y lo citó textualmente:

*“No se podría escribir la historia económica reciente de Bolivia sin resaltar el papel de las microfinanzas; y no se podría escribir la historia de las microfinanzas en el mundo, sin reconocer las contribuciones bolivianas”.*

*“Por definición, en el mundo del microcrédito somos optimistas. Hemos aprendido a ser como nuestros propios clientes quienes encuentran la oportunidad en medio de los desafíos”.*

*“Es así que en este año de celebración, estamos inmersos en reinventarnos, fieles al mandato de la misión con la que fuimos creados, y nos embarcamos en la búsqueda de la fórmula que nos permitirá profundizar las microfinanzas en un escenario retador. Recordemos que nuestra razón de ser es brindar servicios financieros integrales y de alta calidad”.*

*“Al igual que hace tres décadas comenzamos la cruzada por generar oportunidades, hoy reafirmamos el espíritu del slogan que ponemos en práctica día a día y que dice “Juntos Crecemos”.*

## LA HISTORIA DE LA INCLUSIÓN

Desde que comenzó a operar, BancoSol se convirtió en el mejor Banco de Bolivia con una evolución inigualable en los principales indicadores financieros.

Al momento de convertirse en un Banco, registró una cartera de USD 4 millones (el 85% destinado a créditos solidarios), 17.000 clientes de crédito y cuatro oficinas en La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz.

El desempeño superó todas las expectativas. El primer año, BancoSol cerró la gestión con una cartera bruta de 8,8 millones; en 2000 subió a USD 77,8 y en 2004 llegó a 108,6 millones; cinco años después el volumen de préstamos escaló a USD 351,8 millones y ascendió a USD 1.172,5 millones en 2015.

A diciembre de 2016 la cartera bruta de BancoSol llegó a USD 1.304,7 millones —fue el primer banco de Microfinanzas que superó la cartera de los USD1.000 millones— la mora está por debajo del 1% (la más baja del sistema financiero nacional) y está presente en todos los departamentos del país con una red de 445 Puntos de atención.

2017 no fue la excepción en el marco del desempeño económico; BancoSol cerró la gestión con una cartera bruta de USD 1.456,4 millones, con una mora del 0.75% y más de 500 puntos de atención financiera.

Con activos de USD 1.772 millones y pasivos de USD 1.578 millones y un patrimonio contable de USD 193 millones, se logró un resultado neto de USD 39,6 millones superando el resultado neto de la gestión 2016.

La solidez e imagen de BancoSol en el mercado boliviano ha permitido captar recursos del público en forma creciente y sostenida. Por tanto, en el año 2017 captó USD 1.053,8 millones a partir de 2 productos disponibles para los clientes:

- Caja de Ahorro.
- Depósito a Plazo Fijo.

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

Por eso, los primeros créditos solidarios canalizados por BancoSol iban acompañados de pequeños talleres de capacitación brindados por los propios agentes de crédito y jefes de agencia bancaria, para que los nuevos usuarios Microfinancieros desarrollen las habilidades que les permitan lidiar con este bagaje

de procesos ineludibles y principalmente que dispongan del conocimiento necesario para la toma de sus decisiones financieras.

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

Años más tarde, BancoSol estructuró esta faceta de su inusual forma de encarar la relación con sus clientes en un Programa de Educación Financiera que en 2017 y convertido en una de las columnas del Programa de RSE, se extendió a otros grupos de la comunidad con objetivos de formación más ambiciosos y de largo plazo.

Un rasgo inequívoco de la inclusión promovida por BancoSol es el desarrollo de canales y servicios alternativos que permitieron que los clientes y los usuarios de la entidad puedan acceder al sistema financiero.

Con la misma lógica con la que al principio de esta aventura se introdujo el crédito solidario, BancoSol comenzó a diversificar su propuesta financiera. De ser un Banco que solo ofrecía créditos, la entidad que incursionó en las transacciones electrónicas y desarrolló una sofisticada red de puntos de atención con la innovación vino de la mano de la inclusión. BancoSol fue la primera entidad financiera en poner en funcionamiento las agencias móviles que, literalmente, llevan servicios financieros a las zonas que están desprovistos de ellos. Bajo un sofisticado sistema de seguridad, las agencias móviles de BancoSol permiten la realización de todo tipo de transacción financiera presencia en todo el territorio nacional.

Al cierre 2017, la red de puntos de atención es la más grande a nivel nacional, cuenta con 508 puntos de atención financiera:

### Gráfico N°1 Puntos de Atención Financiera a Nivel Nacional



Otro servicio transformador y que alentó drásticamente la bancarización fue el desarrollo de los Puntos SolAmigo Express (SAE) que son un nuevo canal de atención de BancoSol, en el que se puede realizar transacciones de manera sencilla y brindando la mayor comodidad. Estos operan en tiendas, comercios de barrio como bazares, peluquerías, cabinas telefónicas y otros similares de las zonas urbanas, periurbanas y rurales que no cuentan con una agencia bancaria, prestando los siguientes servicios: Pagos de servicios, Pagos de Cartera, Recarga de celular, Consulta de saldos y préstamos, entre otros.

## CAPITAL SOCIAL

Una muestra de que BancoSol tiene enraizado un propósito social es la estructuración de las acciones de RSE en un Programa que trasciende la intermediación financiera para crear y fortalecer relaciones sostenibles con la comunidad.

En 2010, BancoSol nuevamente marcó la senda en el sistema financiero nacional con el desarrollo de su Programa Capital Social que, desde la concepción del nombre, marcó un hito en la gestión y aplicación de acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

### *Nuestra Misión:*

*Crear y fortalecer relaciones sostenibles con los distintos grupos de interés de BancoSol, para contribuir, promover, establecer y desarrollar nuestras relaciones con los diversos actores de la sociedad, basados en valores de confianza y respeto, bajo tres líneas de acción claramente identificadas: el emprendedurismo, la Identidad y la Cultura, y la Inclusión Social*

En 2017 nuestro Programa Capital Social completó sus programas establecidos logrando los siguientes resultados:

- 74.048 beneficiados directos.
- 17.995 beneficiados indirectos.

## FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

A pesar de los cambios en el entorno y la creciente regulación en el sector financiero, nuestro banco se mantiene fiel al compromiso de la prestación de servicios financieros de alta calidad a los sectores de menores recursos.

Actualmente BancoSol es una institución pionera especializada en Microfinanzas dirigida a transformar el futuro de nuestros clientes fomentando en cada accionar la inclusión financiera.

A continuación, presentamos nuestra Misión Institucional:



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



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



## **Valores**

### **Servicio**

Tener una actitud altamente respetuosa y eficiente.

### **Integridad**

Generar seguridad a través de acciones dignamente honestas e íntegras.

### **Reciprocidad**

Permanente consideración por uno mismo y por los demás porque “Juntos Crecemos”.

### **Responsabilidad**

Cumplir a tiempo con todo compromiso asumido.

### **Coherencia**

Ser consecuentes con lo que pensamos, decimos y hacemos.

### **Compromiso**

Continuo mejoramiento individual como base del progreso global.

## **NUESTROS ACCIONISTAS, DIRECTORIO Y PLANTEL EJECUTIVO**

El Código de Gobierno Corporativo establece que el Directorio como máximo órgano tiene las funciones de administración de la sociedad, la aprobación de valores institucionales, la definición de los lineamientos estratégicos y la supervisión de actividades conducentes al logro de los objetivos institucionales. Así mismo, el Directorio está facultado para establecer mecanismos de control que aseguren el cumplimiento de las normativas internas y externas.

El Directorio también impulsa una cultura organizacional basada en una estructura competente, con un sistema apropiado de compensaciones y la aplicación de un marco de políticas y procedimientos que garanticen el equilibrio entre los negocios y la adecuada gestión de riesgos.

BancoSol cuenta con procedimientos formalmente establecidos para evitar el conflicto de interés entre los miembros del máximo órgano de gobierno.

Las funciones del Directorio y la alta Gerencia del Banco, es de aprobar y controlar la gestión de los distintos Comités con los que cuenta el Banco y que tengan un impacto en los asuntos económicos, sociales y ambientales.



## Cuadro No. 1 Funciones del Directorio de BancoSol S.A.

FUNCIONES MÍNIMAS DEL DIRECTORIO	DOCUMENTOS
a) Evaluar, aprobar, dirigir y hacer seguimiento a la estrategia corporativa. (Evaluar regularmente las prácticas de un buen gobierno corporativo).	Estatuto Artículo 64, numerales 49
Las deliberaciones y resoluciones se asentarán en Actas	Estatuto Artículo 63
Vigilar la cultura corporativa de la entidad supervisada, el cumplimiento de valores y principios éticos comunicados a toda la organización.	Estatuto Artículo 64, numeral 47
Supervisar y Aprobar los planes de acción principales, el presupuesto y los planes de negocios.	Estatuto Artículo 64, numeral 4, 10 y 11.
Establecer mecanismos correctivos con base en observaciones y recomendaciones efectuadas, por auditoría interna, externa y/o ASFI.	Estatuto Artículo 64, Puntos 41, 44 45.
Evaluar regularmente las prácticas de Gobierno Corporativo con los cuales opera, realizando cambios a medida que se hagan necesario.	Código de Gobierno Corporativo, Punto VI, incisos b y c "

El Directorio utiliza los indicadores de gestión del desempeño en los ámbitos estratégico, financiero, riesgo, tecnología, cumplimiento y capital humano, para realizar un seguimiento de los asuntos clave de la institución en el ejercicio de las funciones supervisoras. Así mismo el Directorio puede constituir los Comités que estime conveniente.

En el Directorio se han establecido Comités con tareas específicas para garantizar en todas sus instancias, las mejores prácticas para una mitigación permanente de riesgo de exposición, reputación y cumplimiento, encontrándose sus funciones detalladas en el Código de "Buen Gobierno Corporativo".

Los Comités son encargados de impulsar la estrategia del Banco, teniendo en cuenta la tolerancia al riesgo y las políticas aprobados por Directorio.

### Comités de Directorio

- Auditoria
- Tecnología de la Información



- Seguridad Integral
- Cumplimiento Y Riesgo LGI/FT y/o DP
- Gobierno Corporativo
- Créditos
- Remuneraciones
- Riesgos.

## COMPOSICION DEL DIRECTORIO BANCOSOL

La Composición accionaria del Banco al 31 de diciembre de 2017 es la siguiente:

**Cuadro N° 2**  
**Composición Accionaria de BancoSol S.A.**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL ACCIONISTA O SOCIO	NACIONALIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN (%)
Acción Gateway Fund L.L.C.	Estadounidense	26,67
Danish Microfinance Partners K/S	Danesa	15,00
Nederlandse Financierings - Maatschapij Voor Ontwikkelingslanden NV(FMO)	Holandesa (Países Bajos)	14,29
Acción Internacional	Estadounidense	13,31
Triodos Sicav II-Triodos Microfinance Fund, un subfondo de Triodos Sicav II	Luxemburgo	6,00
Triodos Custody B.V. en calidad de propietario legal de -TriodosFair Share Fund	Holandesa (Países Bajos)	6,00
WWB Capital Partners LP	Estadounidense	4,99
ResponsAbility Managment Company SA quien actúa en su propio nombre y por cuenta de ResponsAbility Global Microfinance Fund	Luxemburgo	4,95
ResponsAbility Participations AG	Suiza	4,86
ResponsAbility SICAV (Lux) actuando para su subfondo ResponsAbility Sicav(Lux) Microfinance Leaders	Luxemburgo	2,20
Grupo ACP Inversores y Desarrollo	Peruana	1,52
Otros		0,22
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

La Composición de Directorio al 31 de diciembre de 2017 es el siguiente:

**Cuadro N° 3**  
**Miembros del Directorio de BancoSol S.A.**

TITULARES	SUPLENTES
Esteban Andrés Altschul	Michael Edward Schlein
Enrique Osvaldo Ferraro	Maria Dabdou De Udaeta
Diego Guzmán Garavito	Yrenilsa López
David Arturo Paradiso	Livingston Parsons III
María Otero	
John Henry Fischer	
Sandra Hinshaw Darville	
Ignacio Miguel Aguirre Urioste (Sindico)	

## ALTA GERENCIA

La Alta Gerencia debe asegurar que las actividades de BancoSol sean coherentes con la estrategia de negocios, los valores institucionales, la tolerancia de riesgo y las políticas, todos ellos definidos o aprobados previamente por el Directorio que la dirige. Para este efecto, nuestro plantel ejecutivo está conformado por profesionales idóneos con competencias personales y técnicas, y la experiencia necesaria para gestionar exitosamente a nuestro Banco.

A continuación, presentamos el detalle de los ejecutivos del Banco y los Gerentes Regionales:

### Cuadro N° 4

#### Composición Alta Gerencia de BancoSol S.A.

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

Así mismo, presentamos el detalle del plantel ejecutivo a nivel regional:

### Cuadro No. 5

#### Composición Gerencias Regionales de BancoSol S.A.

Gerentes Regionales	
Carlos Eduardo Romero Meave	Gerente Regional Occidente
Luis René Sanchez López	Gerente Regional Oriente
Zenón Claudio Parra Santalla	Gerente Regional Centro
Victor Eddy Arze	Gerente Regional Sur
Jaime Andrés Zegarra Dick	Gerente Regional El Alto
Raúl Alberto Prado Peredo	Gerente Oficina Oruro
Bernabé Edilberto Castellón Soto	Gerente Oficina Tarija
Aldo Jimmy Villca Madeni	Gerente Oficina Potosí
Mario Axel Rivero Añez	Gerente Oficina Beni
Guido Bustencio Mamani	Gerente Oficial Pando

## NUESTRO ALCANCE Y COBERTURA

Al cierre de la gestión 2017 se cuantificaron 2.947 trabajadores en 111 agencias y sucursales.

**Cuadro No. 6**  
**Distribución de Agencias Fijas de BancoSol S.A. por Ciudad**

Ciudad	Nº de agencias
Pando	1
Beni	3
Potosí	2
Tarija	5
Oruro	4
Cochabamba	22
Santa Cruz	21
El Alto	21
La Paz	18

## OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

A lo largo de nuestros 25 años de vida al servicio del sector microempresarial boliviano, se han desarrollado numerosos productos con tecnología propia, cuidadosamente adecuados a las necesidades de los clientes para garantizar un aporte efectivo a su desarrollo y continuidad en el mercado.

- **Créditos**

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

Con tecnología propia, se desarrollaron diversos productos adecuados a las necesidades de todos nuestros clientes.

- **Microseguros**

El banco pone a disposición de sus clientes una gama amplia de Seguros de vida, contra accidentes personales y enfermedades que buscan minimizar los riesgos y brindar estabilidad económica a las unidades productivas con las que trabajamos, permitiéndoles el acceso a un segmento que tradicionalmente no tuvo oportunidad de estos servicios.

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

- **Productos de ahorro**

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

## MAPA DE CANALES

Los cambios en el entorno y la regulación financiera emitida por la ASFI han generado una competencia agresiva en el sector financiero. El Banco acorde a su filosofía organizacional basada en la innovación, desarrolló nuevos canales adecuados a las necesidades de nuestros clientes. Es importante destacar el enorme desafío que implica facilitar acceso a canales electrónicos en la población base de la pirámide.

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

Al cierre de la gestión 2017, los canales de distribución fueron los siguientes:



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



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



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



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



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



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



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

El Corresponsal No Financiero prestará el servicio a los consumidores financieros, que utilicen y realicen exclusivamente las siguientes transacciones:

- Pago de Servicios
- Pagos de Cartera
- Recarga Celular
- Consulta de Saldos
- Consulta de préstamos
- Depósitos en cuenta de Ahorro
- Retiros en Cuenta de Ahorro
- Transacciones ACH

El uso de canales se muestra en el siguiente gráfico:

**Cuadro N°7**  
**Transacciones por Canales**

CANAL	PORCENTAJE
Infosol	11%
Sol Amigo	55%
SolNet	6%
Appsol	3%
ATM's	25%

Las estadísticas muestran que Sol Amigo es el canal más utilizado con el 55% de las transacciones, con una tendencia positiva de crecimiento en dichas transacciones.



**GESTIÓN**  
**2017**

**Informe de  
Responsabilidad  
Social Empresarial**



**365**  
días de  
**Sol**

## Gestión de Responsabilidad Social Empresarial



## GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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

La Responsabilidad Social se encuentra formalizada mediante una Política, aprobada inicialmente en 2013 y modificada en junio 2016.

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

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

Actuando acorde a nuestra misión institucional, BancoSol demuestra una sólida orientación hacia el cliente, invierte sistemáticamente en el desarrollo de productos y servicios

innovadores y promueve calidad en la atención al cliente. Esta estrategia se fundamenta en una adecuada gestión del talento y la adopción de comportamiento ético y transparente de nuestros funcionarios.

En el Informe de Responsabilidad Social Empresarial, informamos sobre los impactos directos generados en las dimensiones social, económica y ambiental por BancoSol.

### ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES

BancoSol profundiza el enfoque de Responsabilidad Social, aprobando una Política de Responsabilidad Social Empresarial en 2013 y modificando su alcance en junio 2016.

La Política de Responsabilidad Social establece el marco de actuación, integrando los principios en la estrategia empresarial. Dicha política establece los lineamientos de una gestión socialmente responsable, define los lineamientos para la interacción con grupos de interés e incluye gestión en las dimensiones económica, social y ambiental.

Por tanto, definimos los siguientes lineamientos que orientan su accionar:

- **Dimensión Económica:** Impulsando el desarrollo económico e integral de los Clientes mediante el manejo responsable y profesional de sus recursos financieros. BancoSol pone a disposición créditos, productos y servicios financieros dirigidos a la población en general, generando resultados y metas a través de programas de Educación Financiera, que permiten una mejora notable en el manejo responsable y conocimiento de los diferentes parámetros del Sistema Financiero.
- **Dimensión Social:** Brindando la oportunidad de tener un mejor futuro promoviendo entre la sociedad el mejor manejo de conceptos, productos y servicios financieros para una adecuada toma de decisiones.
- **Dimensión Ambiental:** Generando conciencia en los grupos de interés mediante la implementación de acciones directas para cuidado y preservación del medioambiente, capacitando en buenas prácticas ambientales como la aplicación de las 3R's (Reciclar, reducir y reutilizar recursos), y emprendiendo labores que generan una conciencia ambiental social.

Cumplimos con la regulación boliviana definida en el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial aprobada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Por tanto, cumplimos con la Carta Circular 170/13 de abril 2013 y las modificaciones realizadas en la Carta Circular ASFI 365/15 y Carta Circular 428/16 respectivamente.

La Unidad de Capital Social, dependiente de la Sub Gerencia Nacional de Marketing y Canales es la unidad encargada de la coordinación e implementación del Programa de Responsabilidad Social. Esta Unidad está integrada por una Encargada de Capital Social y 2 Analistas de Capital Social ellos son los responsables de la

implementación a nivel nacional, coordinando actividades con los Analistas de Marketing a nivel regional y con los Jefes de Captaciones y Canales a nivel nacional.

Así mismo nuestro Comité de RSE sesiona trimestralmente para realizar seguimiento a la ejecución del Programa de Responsabilidad Social y coordine acciones enmarcadas en el giro del negocio de intermediación financiera. Este Comité está conformado por el Gerente General, Gerente Nacional de Operaciones, Sub Gerente Nacional de Recursos Humanos, Sub Gerente Nacional Comercial y la Sub Gerente Nacional de Administración.

Nuestro Banco invirtió USD 550.110 con un alcance de 92.043 beneficiarios a nivel nacional. Por tanto, gestionamos un Programa Integral de Responsabilidad Social. Las acciones clave se encuentran resumidas en el siguiente gráfico:

## Gráfico N° 2

### Impacto del Programa de Responsabilidad Social Empresarial en la Gestión 2017

IMPACTO DEL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA GESTIÓN 2017	
Beneficiados directos	74.048
Beneficiados indirectos	17.955
CLIENTES Y PROVEEDORES	
Carpetas de bienvenida	25.477
AulaSol	7.412

FUNCIONARIOS	
Milla Extra	353
Programa de la Felicidad	1.556
Sol Mujer	2.670
Mi Huella Mi Banco	2.670

COMUNIDAD	
ClaveSol	1.200
CopaSol	1.386
CorreSol	20.730
AcciónSol	900
AulaSol	16.573
Capacitaciones Técnicas	2.003

ALIADOS ESTRATÉGICOS 9.073 BENEFICIADOS	
Gobierno Autónomo Municipal de La Paz	
Gobierno Autónomo Municipal de El Alto	
Techo	
Yo soy mi primer amor	
Aldeas Infantiles SOS	
Plan Internacional	

En relación al sistema de información, contamos con un Programa de Operaciones Anual que permite realizar el seguimiento a la ejecución del Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Así mismo, se desarrollaron fichas de información integradas para la elaboración del presente Informe.

## EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN

Nuestra Unidad de Capital Social realiza el seguimiento de resultados de la implementación del Programa de RSE.

En el marco de las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia y bajo los lineamientos establecido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), BancoSol realiza anualmente, la Calificación de Desempeño en Responsabilidad Social, elaborado por una empresa especializada.

En la gestión 2017, AESA Ratings S.A. elaboró el Informe de Evaluación Externa basado en una Metodología de calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial aprobada por ASFI. El objetivo de la metodología es calificar el Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial (DRSE) de las Entidades de Intermediación Financieras (EIF) a través de la evaluación de distintos elementos clave de la Gestión de Responsabilidad Social Corporativa.

La metodología, considera estándares internacionales provenientes de la Norma ISO 26000, Principios de Protección al Cliente de SMART CAMPAIGN, los principios de Materialidad y Participación de Grupos de Interés del Global Reporting Initiative y lineamientos de Gobierno Corporativo de la CAF.

La Metodología de AESA Ratings adopta un enfoque integral para la calificación y tienen un balance adecuado entre valoración de la conducta socialmente responsable, relación con cliente e inclusión financiera y gestión de relaciones con grupos de interés.

La Metodología de AESA Ratings está integrada por 5 Pilares de Evaluación:

- **Evaluación Marco:** Se analiza el entorno socioeconómico, el contexto del sistema financiero y las características fundamentales de la entidad de intermediación financiera
- **Marco Estratégico Social:** Evalúa si el programa de RSE se basa en una concepción estratégica, si se encuentra articulado al Plan Estratégico Institucional y si se traduce en objetivos, indicadores y metas concretas, es decir, si la EIF tiene una operación estratégica y coordinada para cumplir objetivos sociales vinculados a su modelo de negocios. Evalúa el grado de institucionalización de RSE, la alineación de los productos y servicios con la estrategia, y la gestión transversal de RSE. Asimismo, valora las herramientas para la gestión de RSE y los sistemas de soporte para el monitoreo de cumplimiento de metas sociales. Finalmente, en el análisis del rol del Gobierno Corporativo, valora el compromiso del Directorio con la estrategia social y la supervisión del cumplimiento de metas sociales.
- **Relación con el Cliente:** Se analiza el alcance, cobertura, focalización y profundización de los servicios financieros, atención con calidad y protección al cliente. Se incorpora una valoración integral y exhaustiva de protección al cliente que abarca sobreendeudamiento, transparencia, precios responsables, políticas y prácticas de cobranza de deuda y gestión de reclamos.
- **Gestión integral de relaciones con otros grupos de interés:** Se analiza las políticas y la implementación de programas de responsabilidad social de la EIF con sus colaboradores, proveedores y la sociedad en general. En el marco de la gestión de relaciones con la sociedad, evalúa la identificación y priorización de grupos

de interés, los mecanismos de diálogo e interacción con dichos grupos y los procesos de comunicación. Complementariamente, valora el alcance y resultados de educación financiera y las actividades de filantropía dirigidas a grupos vulnerables de la sociedad.

- **Gestión Medioambiental:** La metodología se alinea con el Triple Bottom Line (cliente interno, cliente externo y comunidad). Evalúa la dimensión medio ambiental tanto interna como externa sobre acciones específicas que realiza la EIF.

La Calificación de Desempeño de RSE otorga una calificación de 8,7 en una escala del 1 al 10, situando a BSO en el Nivel R2+ donde BSO mantiene un alto compromiso social traducido en objetivos estrategias, políticas, procedimientos y resultados en su rango más alto de la calificación.

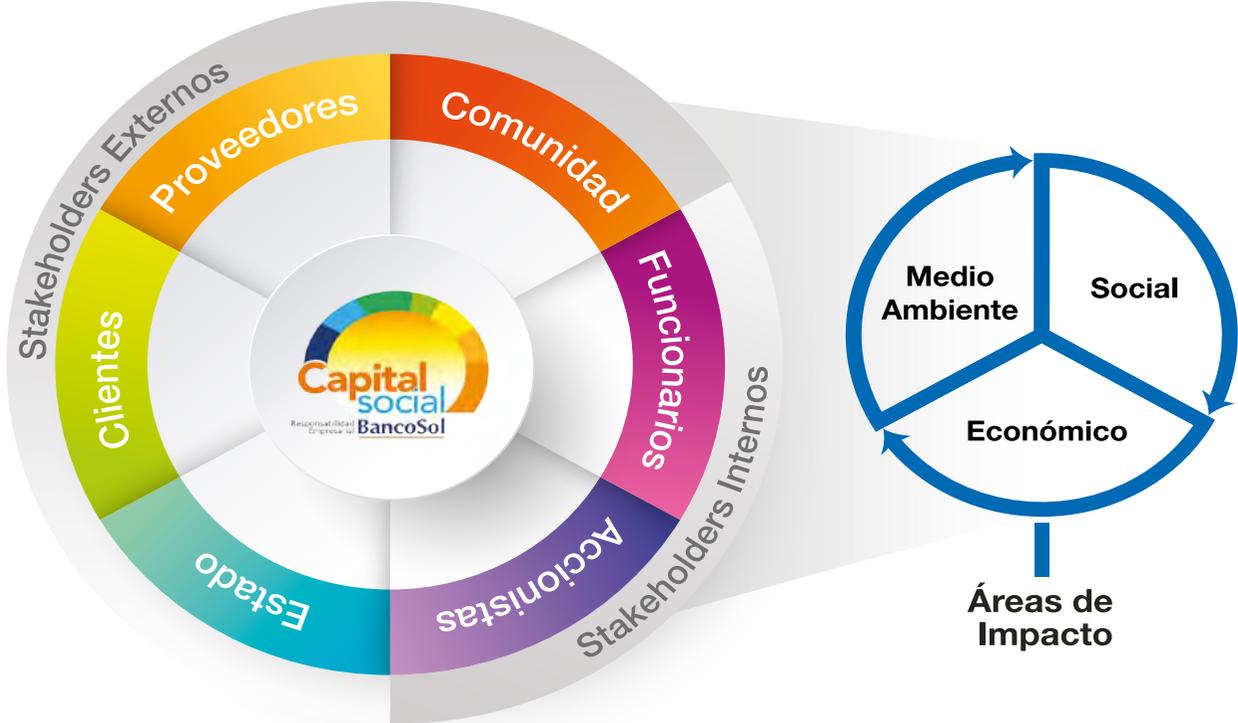
## Cuadro N° 8 Calificación

SCORECARD - NIVEL 1		8,7
Áreas de Evaluación	Atributo	Puntaje
<b>Evaluación Marco</b>	Muy fuerte	9,0
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Muy fuerte	9,2
<b>Relación con Cliente</b>	Muy fuerte	9,4
Relación con Otros Grupos de Interés	Fuerte	8,6
<b>Medio Ambiente</b>	Adecuado	6,6

Fuente: AESA Ratings 2012 - 2017

## PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

### Grupos de Interés



En nuestro compromiso permanente de establecer un vínculo responsable con la sociedad, hemos identificado los principales grupos de interés para la Gestión Integral de Responsabilidad Social dentro de BancoSol, así como fortalecer los canales de diálogo. A continuación, se presenta un diagrama con los grupos de interés con los que trabajamos:

Las relaciones con los grupos de interés se encuentran normadas por la Política de Interacción y Cooperación con Grupos de Interés aprobada en diciembre 2013. Dicha política establece los lineamientos de interacción con los grupos de interés para viabilizar el cumplimiento de nuestra estrategia. En ese sentido, se priorizaron los siguientes grupos de interés:

### ESTADO/ACCIONISTAS

Para estimar el impacto de nuestras acciones en los grupos de interés, respondiendo a las exigencias de la normativa ASFI y en nuestro afán de rendir cuentas a la sociedad, utilizamos las herramientas necesarias y oportunas para llevar adelante los siguientes reportes e informes: Informe de Buen Gobierno Corporativo anual, Informes de Reporte y Planificación Anual de Educación Financiera, Informe de Responsabilidad Social Empresarial, Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial, Balance Social

### CLIENTES

Del segmento de microcrédito mediante la prestación de productos y servicios financieros integrales de alta calidad, reafirmando nuestro



compromiso de trato respetuoso y brindando información transparente y clara.

Del sector productivo para apoyar la generación de empleos y cumplir con las metas de cartera controlada.

## **FUNCIONARIOS:**

Funcionarios comprometidos con nuestra misión institucional.

Programas que motivan el sentimiento de pertenencia a través del Programa de la Felicidad y promueven el Voluntariado Corporativo.

## **COMUNIDAD**

Grupos de la comunidad e hijos de nuestros clientes, mediante la implementación de proyectos sociales de alto impacto.

Niños y jóvenes de las comunidades con las que trabajamos, contribuyendo con Educación Financiera enfocada en sus necesidades.

Emprendedores con alto potencial de crecimiento mediante capacitaciones específicas para desarrollo eficiente de sus negocios.

ONG's y actores locales con alto prestigio institucional que trabajan en empoderamiento, equidad y violencia de género (ONU Mujeres y Programa Yo Soy Mi Primer Amor).

ONG's con alto prestigio institucional que promueven sistemáticamente los Derechos de Niñez (Aldeas Infantiles SOS y Plan Internacional).

## **PROVEEDORES**

Proveedores mediante el fortalecimiento de capacidades en gestión empresarial y temas ambientales.

La selección y priorización de grupos de interés responde a los siguientes criterios de elección:

- Fortalecen el logro de resultados estratégicos del Banco.
- Contribuyen a la inclusión financiera, fomentan la cultura del ahorro y el uso adecuado del dinero.
- Permiten ampliar el alcance de los proyectos sociales promovidos por BancoSol y comparten valores y filosofía de trabajo.
- Se enfocan en temas sociales de alta relevancia social como empoderamiento, equidad y violencia de género, así como derechos de la niñez.
- Consolida el compromiso institucional de nuestros funcionarios de prestar servicios financieros de alta calidad.

## MATERIALIDAD Y ALCANCE

### TEMAS PRIORIZADOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LA MATERIALIDAD

En el proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2017, se realizó un análisis de los principales asuntos tanto sociales, ambientales y económicos para identificar los temas más representativos para nuestros grupos de interés. En ese sentido, a continuación del detalle de los temas a ser incluidos en el presente Informe:

- Inclusión Financiera.
- Clima Laboral.
- Proyectos para la Comunidad.
- Ahorro energético.
- Protección al cliente

A continuación, presentamos los temas de sostenibilidad priorizados por grupos externos seleccionados:

### Gráfico N° 3

#### Temas Priorizados por Grupos de Interés Externos



## PROCESO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

En el desarrollo de este informe, identificamos los temas de sostenibilidad de nuestra gestión para los diferentes grupos de interés, informando sobre los principales logros articulados con la estrategia institucional.

Los distintos grupos de interés con los que interactuamos nos han demostrado tener distintas necesidades y prioridades, por tal motivo hemos realizado un análisis y priorización de los aspectos materiales a ser incluidos en el presente informe a partir del marco normativo vigente (Circular ASFI 428/2016 y la Ley N° 393 de Servicios Financieros), nuestra planificación estratégica alineada a la función social y sobre los resultados de la tercera encuesta de Servicio al cliente realizada por la entidad de supervisión financiera (ASFI)

- En ese sentido, se aplicaron los siguientes criterios para la identificación de temas materiales: Temas de sostenibilidad de alto impacto en las dimensiones sociales, medioambientales y económicas.
- Aspectos que influyen significativamente en la evaluación y toma de decisiones de los grupos de interés clave.

La elaboración de la Matriz de Materialidad aplica rigurosamente el Principio de Materialidad de los Estándares Universales del Global Reporting Initiative (GRI 101: Fundamentos y GRI 102: Contenidos Generales) y adopta el proceso de identificación de Temas Materiales basadas en las Directrices de los Contenidos 102-46 "Definición de los contenidos de los informes y Coberturas del Tema" y 102-47 "Lista de los temas materiales", respectivamente.



## MATRIZ DE MATERIALIDAD

**Cuadro N° 9**  
**Priorización de Materialidad**

<b>Aspectos Priorizados</b>	<b>Nivel de Prioridad</b>		
	<i>Normal</i>	<i>Elevado</i>	<i>Material</i>
<i>Inclusión Financiera sectores vulnerables</i>			■
<i>Atención al cliente</i>			■
<i>Protección al cliente</i>			■
<i>Gestionar el desarrollo profesional e individual - Clima Laboral</i>			■
<i>Proyectos con la comunidad</i>			■
<i>Gestión de Proveedores</i>		■	
<i>Mejora Calidad Ambiental</i>	■		
<i>Atención de Reclamos y Centro de Llamados</i>		■	
<i>Satisfacción del Cliente</i>			■
<i>Posicionamiento de Marca</i>		■	
<i>Asegurar la continuidad del negocio</i>			■
<i>Cumplimiento Normativo</i>			■
<i>Educación Financiera</i>			■
<i>Canales de Atención</i>			■
<i>Apoyo financiero a sectores productivos</i>			■

Desde la gestión 2013, el Estado Plurinacional de Bolivia está regulando la implementación de Programas de Responsabilidad Social Empresarial de Entidades de Intermediación Financiera. En consecuencia, se aprueba el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial con un enfoque de triple bottom-line y se definen lineamientos para la implementación de dichos programas.

Así mismo, la Ley No. 393 de Servicios Financieros establece que las entidades de intermediación financiera deberán cumplir la Función Social de contribuir al logro de los objetivos integrales de desarrollo del Vivir Bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población.

En este contexto normativo, nuestro Banco implementa un Programa Integral de Responsabilidad Social Empresarial que responde fundamentalmente a nuestra firme convicción

de contribuir al desarrollo sostenible y generar un impacto positivo en los grupos de interés y en el medioambiente de las comunidades donde nuestra institución tiene presencia.

En consecuencia, el equipo de BancoSol realizó un esfuerzo importante para informar de manera transparente y exhaustiva sobre los resultados de las dimensiones económica, social y ambiental, aplicando los Principios de Contenido y Calidad de los Estándares GRI.



GESTIÓN  
**2017**

Informe de  
Responsabilidad  
Social Empresarial

**365**  
días de  
**Sol**



## Desempeño Social



## DESEMPEÑO SOCIAL

### COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

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

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

La cultura organizacional y valores hacen que los colaboradores tomen conciencia y se preocupen por el trato respetuoso a los clientes y mide sistemáticamente la satisfacción al cliente. BancoSol invierte en tecnología para avanzar en acceso a canales electrónicos acorde a las necesidades de su segmento de mercado.

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

### ENFOQUE DE GESTIÓN Y COMPONENTES

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

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

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



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

BancoSol establece procedimientos estandarizados para la atención de reclamos en el Manual de Reclamos. El personal de plataforma de atención al cliente administra el sistema de reclamos en el Punto de Reclamo y cuenta con la capacitación adecuada. A nivel nacional, la Sub-Gerencia de Operaciones es responsable de la gestión de reclamos y mensualmente envía informes a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

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

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

## ESTRATEGIA DE COLOCACIONES Y CAPTACIONES

Al cierre de la gestión 2017, los saldos acumulados en las captaciones del Banco entra Cajas de Ahorro del público y Depósitos a Plazo, sumaron USD 1.053,8 millones en más de 800 mil clientes, destacándose una vez más la confianza que el público tiene en nuestra entidad, además de comprender que los Ahorros que se colocan en el Banco sirven para que podamos financiar iniciativas de miles de bolivianos y bolivianas.

En un contexto regulatorio desafiante para las entidades financieras especializadas en Microfinanzas, BancoSol mantiene su foco en el segmento de microcrédito habiendo colocado una cartera total de USD 1.456 millones atendiendo a más de 250 mil prestatarios en la gestión 2017.

La determinación del cumplimiento de metas de colocación de cartera regulada implicó definir una nueva Estrategia Empresarial para cumplir con los cupos de cartera asignados hasta 2018 (60% de cartera controlada y tasas de interés reguladas). En consecuencia, nuestro Plan Estratégico Institucional establece metas de crecimiento anual de cartera del 10% y un crecimiento significativo en los clientes de crédito productivo a nivel nacional. Complementariamente, promovemos una oferta más integral de servicios financieros e impulsamos el uso de canales alternativos de atención al cliente (SolNet, AppSol, ATMs, InfoSol, entre otros).

Es importante destacar el compromiso de BancoSol con las Microfinanzas en Bolivia. Por tanto mantiene su focalización en la prestación de servicios financieros en microcrédito. Por otra parte, profundiza la oferta integral de servicios financieros. En este marco, se captan ahorros de depositantes a nivel nacional con un saldo promedio de ahorro que asciende a USD 451. Complementariamente, se fortalece la venta de microseguros habiendo superado las 113 mil pólizas a nivel nacional.

BancoSol se caracteriza por la innovación en el desarrollo de canales alternativos. En la gestión 2017, nuestra aplicación AppSol procesó 256,169 transacciones por este canal. Complementariamente, se observa una evolución muy positiva en el crecimiento de transacciones de banca por internet, procesando 638,604 transacciones con una tasa anual de crecimiento del 19%. Actualmente, el índice de derivación a canales alcanza al 41.25%.



## INCLUSIÓN FINANCIERA

A diciembre 2017, el 74% de la cartera de BancoSol corresponde a microcrédito, que representan, a su vez, una participación del 82,3% de clientes. Por tanto, en este nuevo desafiante contexto normativo, continuamos focalizando esfuerzos en la población base de la pirámide.

Nuestros clientes son predominantemente personas jóvenes, ya que el 40% están entre los 35 y 45 años. Aproximadamente 46% son mujeres, que provienen de familias numerosas, con bajo nivel de educación.

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

**Gráfico No. 4**  
**Inclusión Financiera**



## CAPACITACIONES TÉCNICAS A CLIENTES HUMANOS

Dentro del programa de capacitaciones técnicas a nuestros clientes, durante el 2017, se desarrollaron 8 talleres llegando a un total de 2.003 beneficiarios. Las áreas de capacitación que se abordaron fueron las siguientes:

- Serigrafía
- Artesanía
- Fontanería
- Contabilidad Básica
- Plan de Negocios
- Cerámica
- Electricidad
- Carpintería

## GESTION DE RECURSOS HUMANOS

En BancoSol contamos con una política integral de recursos humanos que define lineamientos para reclutamiento, selección, inducción, capacitación, promoción y retribución salarial. Las políticas permiten una adecuada gestión de la diversidad y una mejora gradual de la igualdad de oportunidades.

Dicha política se basa en principios de equidad, uniformidad, proporcionalidad, actuando como factor incentivador, estimulando el afán individual de progreso y premiando el buen desempeño demostrado por nuestros funcionarios. Esta política trabaja bajo dos lineamientos establecidos: el de retribución salarial y el atraer, satisfacer y motivar al personal, enmarcados en las posibilidades reales de nuestra institución y que asegura la competitividad externa y equidad interna.

BancoSol tiene un programa de capacitación estructurado y cuenta con lineamientos específicos que pretende proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo de los funcionarios para que contribuyan al logro de objetivos organizacionales y optimicen la satisfacción al cliente. Cuentan con un sistema de información que permite realizar un adecuado seguimiento a la consecución de metas.

Los funcionarios de BancoSol voluntariamente formaron el “Club BanSol” para impulsar actividades deportivas y de confraternización. Esta iniciativa no constituye un instrumento de negociación colectiva.

BancoSol cuenta con una política integral de Recursos Humanos que define lineamientos para reclutamiento, selección, inducción, capacitación, promoción y retribución salarial. Las políticas permiten una adecuada gestión de la diversidad y una mejora gradual de la igualdad de oportunidades.

El Plan Estratégico 2015–2018 establece como prioridades en la gestión de Recursos Humanos:

- Atraer, desarrollar y retener el mejor talento humano
- Gestionar la capacitación integral de los funcionarios

BancoSol se encuentra fuertemente comprometida con la gestión de recursos humanos y la gestión del talento de nuestros funcionarios. En consecuencia, se implementa un programa integral para la gestión y administración a cargo de la Sub-Gerencia Nacional de Recursos Humanos.

Así mismo, dicha Sub-Gerencia articula beneficios no-monetarios para los funcionarios a nivel nacional para mantener la oferta de valor hacia el cliente interno, promover la capacitación activa del funcionario y gestionar el clima organizacional. En consecuencia, los funcionarios

se constituyen en un grupo de interés priorizado en la implementación del Programa Integral de Responsabilidad Social.

En el actual Informe de Responsabilidad Social Empresarial, comunicamos sobre los impactos directos generados en la gestión de recursos humanos a nivel nacional. Este enfoque de gestión abarca el reporte de contenidos relacionados a Empleo, Capacitación y Evaluación de Desempeño, Clima Laboral y Diversidad e Igualdad de Oportunidades.

Actualmente al cierre de la gestión 2017, el Banco cuenta con 2.947 funcionarios. Nuestro equipo de trabajo se encuentra en las ciudades del eje troncal: La Paz y El Alto con 38%, Cochabamba con 22% y Santa Cruz con 20%, respectivamente. Así mismo, mantenemos un equipo de trabajo comprometido con el desarrollo de las Microfinanzas en 6 departamentos del país, con una participación en la plantilla del personal del 13,8%.

**Cuadro No. 10**  
**Cantidad de Personal por Ciudad**

Ciudad	Nº de personas
Pando	17
Beni	32
Potosí	30
Tarija	116
Sucre	130
Oruro	70
Cochabamba	656
Santa Cruz	602
El Alto	652
La Paz	481
Oficina Nacional	161

## IGUALDAD DE GÉNERO

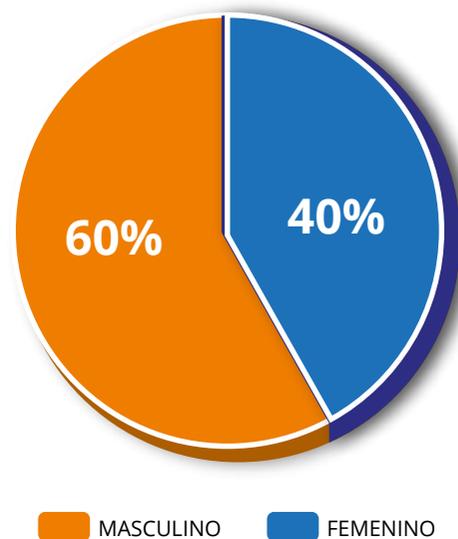
La filosofía institucional de nuestro Banco promueve la igualdad de oportunidades tanto de hombres como mujeres. Por tanto, la participación promedio de mujeres asciende al 48% en la gestión 2017.

**Cuadro No. 11**  
**Participación por Género y Ciudad**

Ciudad	Masculino	Femenino
Pando	8	9
Beni	21	11
Potosí	16	14
Tarija	54	62
Sucre	63	67
Oruro	43	26
Cochabamba	347	309
Santa Cruz	298	304
El Alto	339	313
La Paz	248	233
Oficina Nacional	97	64

**Gráfico N°5**

### Porcentaje de Funcionarios por Género



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

## TIPO DE CONTRATOS

La estabilidad laboral es valorada altamente por nuestro personal, por ello el 99,97% cuentan con contratos por tiempo indefinido.

## ROTACION DE PERSONAL

La trayectoria y sólida reputación de nuestro Banco, ha sido acompañada de personal altamente competente y comprometido con nuestra filosofía institucional. A partir de su plan estratégico, BancoSol desarrolla políticas, estrategias y planes que permiten realizar una adecuada gestión de Recursos Humanos.

En la gestión 2017 hemos tenido una tasa promedio de rotación de 14% (menor a la tasa observada en el sector de Microfinanzas), y una tasa de contrataciones de 18%. En la siguiente tabla se presenta el desglose de ambos porcentajes por ciudad:

### Cuadro No. 12

#### Porcentaje de Contrataciones de Personal

Ciudad	Porcentaje
Pando	18,5
Beni	17,6
Potosí	36,7
Tarija	6,0
Sucre	13,8
Oruro	17,1
Cochabamba	18,9
Santa Cruz	16,3
El Alto	19,6
La Paz	21,2
Oficina Nacional	21,7

#### Porcentaje de Rotación de Personal

Ciudad	Porcentaje
Pando	41,2
Beni	25,0
Potosí	33,3
Tarija	4,3
Sucre	8,5
Oruro	12,9
Cochabamba	12,0
Santa Cruz	13,6
El Alto	13,2
La Paz	16,0
Oficina Nacional	21,1

## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL

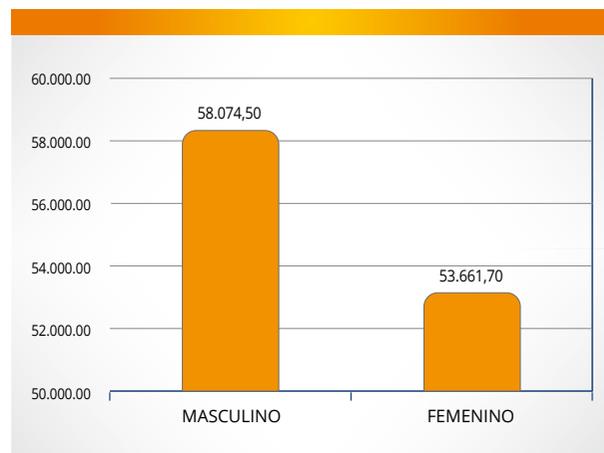
El compromiso de BancoSol es fomentar el aprendizaje, desarrollar y fortalecer competencias en el personal del banco para poder brindar servicios eficientes y con calidad para nuestros clientes.

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

En ese marco, BancoSol cuenta con un programa de capacitación integral habiendo invertido en 111.736,3 horas de capacitación a nivel nacional. En la gestión 2017, logramos un promedio de 38 horas de capacitación por funcionario.

### Gráfico No. 6

#### Horas de Capacitación por Género



### Gráfico No. 7

#### Promedio de Horas por Categoría



A diciembre 2017, la categoría Empleados recibió un promedio de 37,96 horas de capacitación, y la categoría Ejecutivos, 27,04 horas promedio de capacitación.

Es importante destacar la capacitación en competencias de gestión para fortalecer las competencias y habilidades de mandos medios, para constituirse en líderes en las Regionales a nivel nacional. En la gestión 2017, se desarrollaron 3166 horas en capacitación en gestión y se inició la capacitación en gestión por competencias.

Para mejorar la atención a sectores vulnerables, se implementó una capacitación de refuerzo a todos los funcionarios en Lenguaje de Señas para la atención apropiada a clientes que requieran este servicio.

En relación a la capacitación funcional, las mayores capacitaciones estuvieron dirigidas al manejo de la Plataforma de Educación Financiera "Descubre" con la certificación de 2.774 funcionarios. Así mismo la capacitación en conocimiento integral en productos y servicios tuvo un alcance de 2.690 funcionarios capacitados

Con estas capacitaciones se proporcionó un conocimiento integral sobre el portafolio de BancoSol, a todos los funcionarios, para potenciar

la contribución de los funcionarios al logro de objetivos institucionales.

Durante la gestión 2017, iniciamos el proceso para identificar al personal clave en mandos medios y gerenciales en la organización para fortalecer la gestión del talento humano.

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

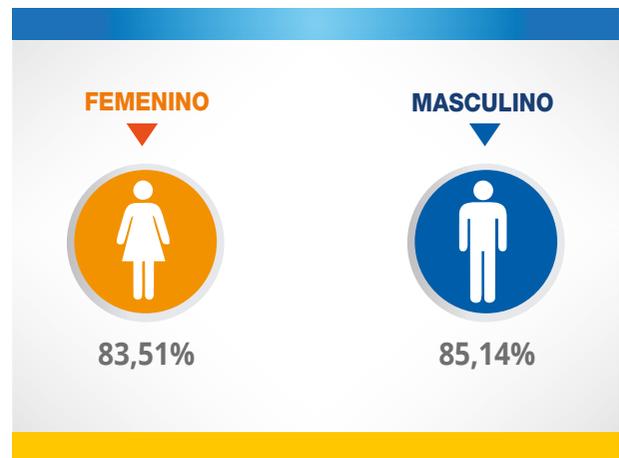
BancoSol desarrolla un sistema de evaluación de desempeño por competencias. Este sistema evalúa dos tipos de competencias:

- Competencias esenciales que miden los valores que tiene la persona y su congruencia con los valores del banco.
- Competencias de gestión que miden el desempeño de la persona en el cargo.

Al cierre de la Gestión 2017 el porcentaje de personal a ser evaluado es del 84,36%.

### Gráfico No. 8

#### Evaluación de Desempeño



## CLIMA LABORAL

Desde hace 8 años, en forma sistemática medimos el clima laboral con alcance a nivel nacional: Oficina Nacional, Regionales y Agencias. En la gestión 2016, la medición de clima laboral toma en cuenta 7 dimensiones:

- Liderazgo
- Motivación
- Innovación
- Comunicación
- Eficiencia Operativa
- Planificación
- Compromiso

En la gestión 2017 se utilizó una encuesta virtual con una participación del 84 % a nivel nacional. Los departamentos de Sucre y El Alto fueron los de mayor participación con el 88%. Por otro lado Oficina Nacional participó con tan sólo el 65% de los funcionarios.

El resultado final mostró una satisfacción del 77% con el Clima Organizacional del Banco.

Los valores más altos en la Encuesta de Clima Laboral se encuentran en la dimensión "Compromiso". Esta dimensión refleja que nuestros funcionarios tienen un compromiso que va más allá de la remuneración que reciben del banco, se sienten conformes con su trabajo y existe una alta predisposición a invertir más del tiempo del exigido por la institución para cumplir sus compromisos.

Finalmente, es importante mencionar que la Sub-Gerencia de Recursos Humanos articula beneficios no-monetarios para los funcionarios a nivel nacional. Se destacan las campañas de salud, los cursos específicos de Escuelas de Padres para

apoyar el manejo de estrés, autoestima en los hijos, recompensas y castigos, entre otros temas. Todas estas actividades refuerzan la percepción positiva sobre Clima Laboral.

Adicionalmente como Capital Social se cuenta con Programas Internos que aportan a mejorar el Clima Laboral:

- **Milla Extra** (Voluntariado) donde se tuvo la participación de 353 funcionarios a nivel nacional que apoyaron en Carreras Pedestres, Construcción de Viviendas y recaudación para la construcción de Viviendas de manera conjunta con la Fundación TECHO.
- **Programa de la Felicidad** que contemplo durante el 2017, actividades como los Masajes antiestrés donde 297 funcionarios beneficiados y el "Día de Gracias" donde se entregaron 1,277 porta pos it como agradecimiento al trabajo que realizan nuestros funcionarios.
- **Programa Sol Mujer** que tiene la finalidad de concientizar sobre la lucha contra la violencia, en todo sentido, busca mejorar la calidad de vida de nuestros funcionarios y hacer que su ambiente laboral y personal, beneficie a sus necesidades, tomando como prioridad a la mujer. Para esta concientización se entregó a 2,670 "árboles de vida".

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

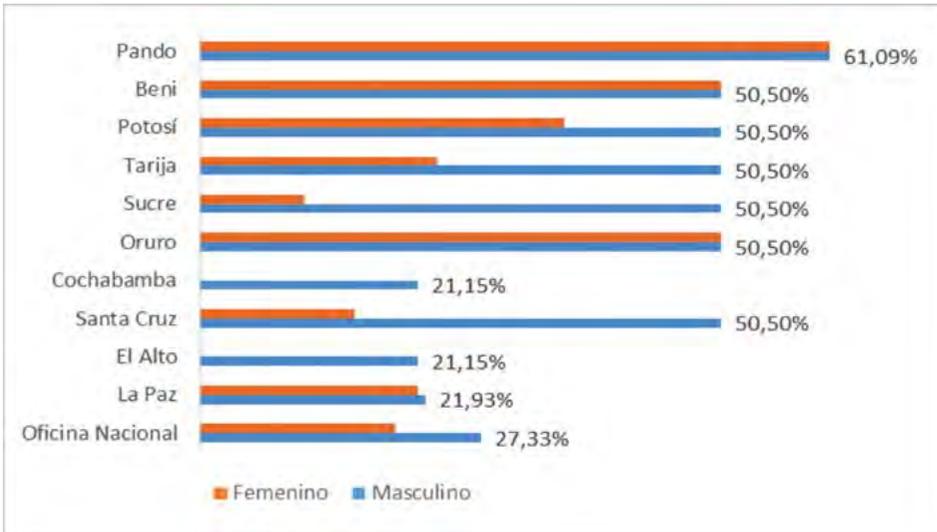
Contamos con una gestión de recursos humanos, que reconoce la diversidad generacional, fomenta la inclusión y brinda iguales oportunidades de desarrollo profesional a hombres y mujeres en la institución.

Entre los miembros del directorio del banco, el 27% son mujeres. Por otra parte, a nivel nacional la participación de mujeres asciende al 47% a nivel nacional.

## REMUNERACIÓN

Gráfico N° 9

### Relación Salario Mínimo y Haber Básico por Género



En nuestro afán de impulsar la igualdad de oportunidades para todos nuestros funcionarios y al tener equilibrio en la cantidad de mujeres y varones en nuestra institución velamos por el equilibrio y trato igualitario en remuneraciones a todos nuestros funcionarios.

## NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO

Como BancoSol consideramos importante generar relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, buscando que sus productos y servicios nos permitan brindar servicios de calidad a nuestros clientes, es por ello que contamos con una base de proveedores que pasan por un proceso de evaluación, garantizando que cumplan toda la legislación vigente y reevaluados en base a su desempeño en los contratos anteriores.

De acuerdo a la vocación del Banco que brinda oportunidades a empresas bolivianas, priorizamos

la contratación de proveedores locales, siempre y cuando estos cumplan los requisitos de calidad, precio, tiempo de entrega y plazo.

En la gestión 2017, la proporción de gastos en proveedores locales es del 96,94%, y el 3,06% corresponde a proveedores extranjeros.

## POSICIONAMIENTO DE MARCA

BancoSol continúa siendo líder en las Microfinanzas en Bolivia y el mundo. Al cierre de la gestión 2017 tuvo una participación estable del 33,2%.

Según los resultados del Estudio de "Posicionamiento de Marca"<sup>1</sup>, BancoSol continúa con el índice Top of Mind (TOM) más alto en la gestión 2017, entre las entidades Microfinancieras evaluadas, con un 31,3% de recordación espontánea a nivel nacional.

## SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Nuestra sólida cultura organizacional y los valores hacen que los colaboradores tomen conciencia y se preocupen por el trato respetuoso a los clientes y se comprometan a prestar una oferta de servicios de alta calidad.

Como en cada gestión, el 2017 se elabora un Estudio de "Posicionamiento de Marca"<sup>2</sup> para evaluar el posicionamiento, valor e imagen en el mercado de Microfinanzas. Dicho estudio utiliza la reconocida metodología "Brand Equity" compuesta

<sup>1</sup> Estudio de Posicionamiento de Marca", elaborado por PWC, utiliza la metodología de "Brand Equity" como valor de la marca que incluye todas las asociaciones positivas o negativas que se tiene de la marca, y que, posteriormente afectan la decisión de trabajar con una u otra entidad microfinanciera

<sup>2</sup> "Estudio de Posicionamiento de Marca", elaborado por PWC, utiliza la metodología de "Brand Equity" como valor de la marca que incluye todas las asociaciones positivas o negativas que se tiene de la marca, y que, posteriormente afectan la decisión de trabajar con una u otra entidad microfinanciera

por: i) recordación de la marca, ii) participación, iii) preferencia de marca y iv) satisfacción.

Este estudio se basa en una muestra representativa de 1.800 encuestados en 6 ciudades<sup>3</sup> y el levantamiento de la información corresponde a diciembre de 2017.

Según los resultados del estudio, BancoSol tiene el Top of Mind (TOM) más alto en la gestión 2017, entre las entidades microfinancieras evaluadas, con 31,3% de recordación espontánea a nivel nacional. En relación a la satisfacción con la marca, se muestra un índice de satisfacción del 78%, mostrando una evolución positiva respecto a la gestión 2016.

Dado nuestro enfoque en el segmento microempresas, la otorgación de créditos se constituye en un atributo importante para la satisfacción al cliente. BancoSol obtiene un indicador de satisfacción de 59,6%, con el puntaje más alto a nivel sectorial. En relación a la atención en ventanilla, muestra un 75,4% de clientes satisfechos, indicador superior al promedio sectorial. Por tanto, los resultados de satisfacción demuestran la posición de liderazgo de nuestro banco y la percepción de una banca socialmente responsable.

Finalmente, es importante mencionar que la percepción de clientes sobre Responsabilidad Social es positiva. BancoSol se encuentra encima del promedio en esta dimensión evaluada y obtiene el puntaje más alto en Responsabilidad Social, destacando la percepción positiva sobre su rol de Inclusión Financiera, su posicionamiento ético, de cumplimiento de las leyes y su aporte al crecimiento y desarrollo de los bolivianos.

## GESTIÓN DE RECLAMOS

BancoSol decide informar sobre los reclamos realizados en estricta aplicación del Principio de Equilibrio de los Estándares del Global Reporting Initiative y responde a las expectativas de los grupos de interés priorizados.

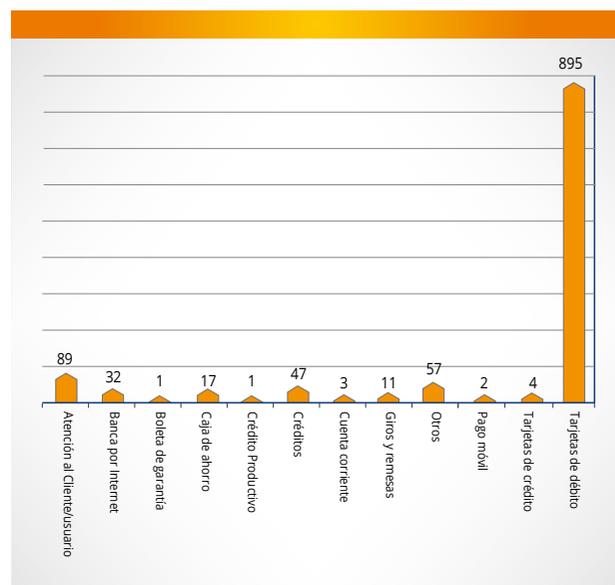
Nuestro Banco establece procedimientos estandarizados para la atención de reclamos en el Manual de Reclamos. A nivel nacional, la Sub-Gerencia de Operaciones es responsable de la gestión de reclamos y mensualmente envía informes a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

El personal de Plataforma de Atención al Cliente administra el sistema de reclamos en el Punto de Reclamo y cuenta con la capacitación adecuada.

Actualmente BancoSol utiliza el sistema Q-FLOW para el registro, sistematización y seguimiento de los reclamos. Cumplimos con la normativa de atención a consumidores financieros establecido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y el proceso de auditoría integral anual verifica el cumplimiento de la normativa interna.

En la gestión 2017 se registraron 1.159 reclamos, distribuidos por tipo de la siguiente manera:

**Gráfico N° 10**  
**Tipo de Reclamos**



*Cajeros automáticos y Tarjetas de Débito representa el 77,22% de los reclamos registrados.*

<sup>3</sup> Se aplican encuestas en La Paz, El Alto, Cochabamba, Santa Cruz, Sucre y Tarija

Complementariamente, implementamos dos alternativas adicionales para la recepción de reclamos: i) comunicación telefónica atendida y registrada en el Call Center; y ii) registro de reclamos en la página web institucional ([www.bancosol.com.bo](http://www.bancosol.com.bo)).

Todos los clientes de BancoSol reciben una "Carpeta de Bienvenida" la cual contiene un formulario para escribir un reclamo, se entrega al Cliente una ficha de recepción y una evaluación de comprensión de la información.

## NUESTRA CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Desde la gestión 2009, BancoSol se encuentra comprometido con la implementación de proyectos que contribuyen al desarrollo de la comunidad.

Desde la Unidad de Capital Social, implementamos un Programa Integral de Responsabilidad Social que refleja nuestro firme compromiso con el desarrollo sostenible y fomentamos una cultura organizacional basada en la solidaridad, reflejando la esencia de nuestra institución.

En los proyectos de desarrollo de la comunidad queremos contribuir, promover, establecer y desarrollar nuestras relaciones con diversos actores de nuestra sociedad, basados en los valores de confianza y respeto.

Por otra parte, los grupos de interés externos y nuestros clientes expresan una percepción muy favorable sobre los proyectos de acción social que implementamos a nivel nacional. En consecuencia, es importante informar sobre los proyectos dirigidos al desarrollo de la comunidad.

En la gestión 2017, se los resultados de Capital Social en la ejecución de sus programas fue del 92% de lo presupuestado.



## NUESTROS PROGRAMAS

### Educación Financiera

BancoSol implementa un programa de Educación Financiera orientado a varios segmentos de la población (niños, jóvenes y adultos). Los programas adecuados con precisión a las necesidades específicas de cada grupo han tenido mucho éxito y nos permitió obtener reconocimiento por parte de varias instituciones, entre ellas la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

La premisa es ofrecer la posibilidad de contar con información de manera fácil y oportuna, incentivando el uso de los productos y servicios financieros, brindándoles capacitación e

información clara y veraz respecto a riesgos, oportunidades, derechos y obligaciones, acordes a las necesidades de cada grupo de interés.

Los objetivos de nuestro programa integral de educación financiera son los siguientes:

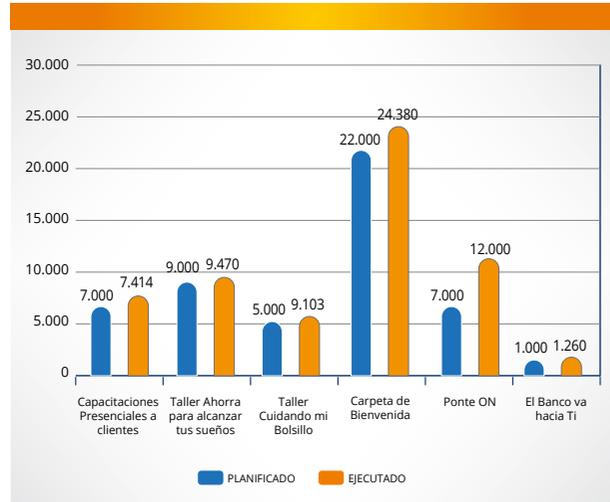
- Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera, sus usos, beneficios y riesgos.
- Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamos.
- Informar sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrece BancoSol.
- Informar sobre el sistema financiero, el rol de la ASFI y el carácter de la normativa.

BancoSol, asume un fuerte compromiso en la implementación de un programa integral de Educación Financiera, combinando capacitaciones presenciales con información financiera facilitada por medios electrónicos. Las capacitaciones presenciales están orientadas a los siguientes grupos:

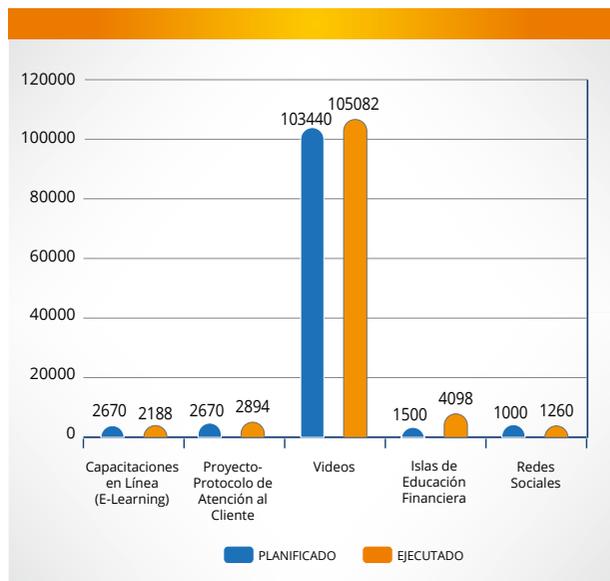
- Capacitaciones orientadas a niños/as para crear conciencia fomentar la Cultura del Ahorro denominado Taller "Ahorra para alcanzar tus sueños".
- Capacitaciones para jóvenes transmitiendo la importancia de elaborar un presupuesto, el uso adecuado del dinero y del ahorro, denominado Taller "Cuidando mi Bolsillo".
- Capacitaciones a Clientes y Usuarios del BancoSol

A continuación, se presenta los resultados de los programas de educación financiera a nivel nacional:

**Gráfico N° 11**  
**Subprograma de Educación**



**Gráfico N° 12**  
**Subprograma de Difusión Financiera**



El Programa de Educación Financiera aplica metodologías innovadoras y permite tener un amplio alcance a nivel nacional. A fines del 2017, se lograron capacitar en el programa AulaSol a 9,470 niños, 5.103 jóvenes y 7,414 clientes, respectivamente.

Adicionalmente, desarrollamos videos tutoriales "Ponte On" sobre temas básicos de educación

financiera que facilitan información sobre conceptos básicos a nuestros clientes. A nivel nacional, logramos un alcance de 65,515 personas capacitadas.

Por otra parte, diseñamos “Carpetas de Bienvenida” con información básica, incluyendo una cuidadosa selección del material que entregamos. En la gestión 2017, se entregaron 33,345 carpetas a la población con la que trabajamos.

Dentro del Programa “El Banco va hacia Ti” se tuvo un total de 2.000 beneficiarios.

Los proyectos de Acción Social y los programas de educación financiera son implementados por funcionarios voluntarios, comprometidos con el cumplimiento de nuestra misión. Durante la gestión 2017, 353 funcionarios aportan voluntariamente al programa “Milla Extra”.

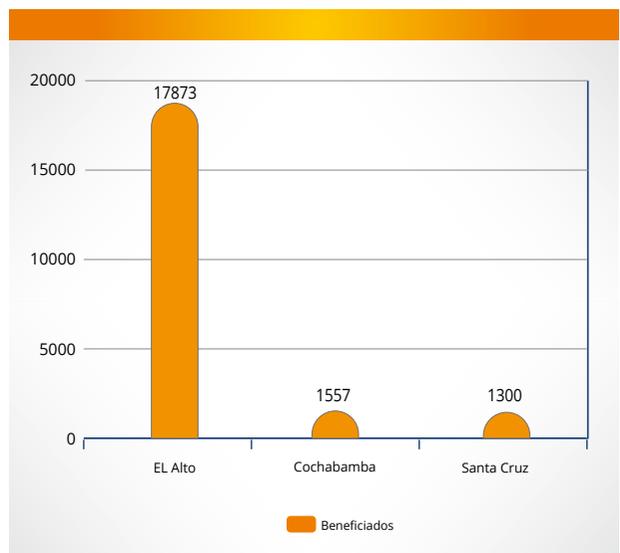


consolida a tres carreras pedestres a nivel nacional: Cliza-Punata 13K en Cochabamba; El Torno 11K en Santa Cruz y El Alto 11K. Convocamos anualmente a más de 20.000 atletas de distintas edades, quienes se encuentran clasificados en las Categorías: Categoría Estudiantil, Categoría Mayores, Categoría Sénior A, Categoría Sénior B, Categoría Personas con Discapacidad A, Categoría Personas con Discapacidad B, Categoría Extranjeros y Categoría Funcionarios.

En la gestión 2016, BancoSol asume el desafío de integrar a personas con discapacidad a las competencias de CorreSol. Con gran éxito, tuvimos participación de dichos atletas en todas las competencias organizadas por el Banco.

Durante el 2017 se tuvo un total de 20, 730 corredores a nivel nacional:

**Gráfico N° 13**  
**Alcance**



En la gestión 2010 nace CorreSol, con el fin de incentivar hábitos saludables y la competencia sana a través de la práctica del Atletismo. Este programa

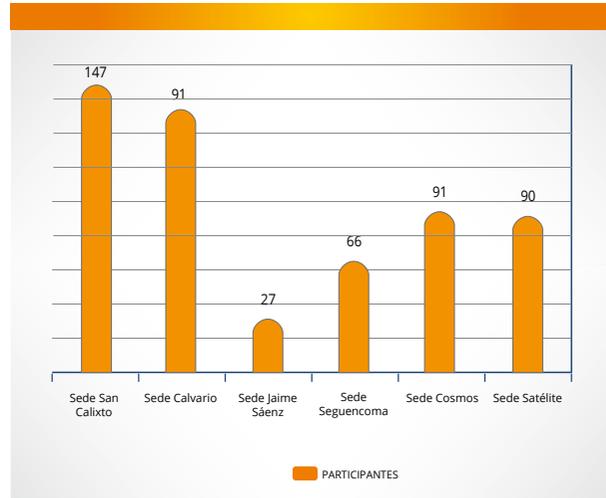


ClaveSol es un proyecto social de alto impacto. Este proyecto pretende contribuir al desarrollo integral, psicológico y social a través del aprendizaje de instrumentos clásicos de cuerda y desarrolla valores fundamentales, en niños/as, adolescentes y jóvenes.

Son espacios donde enseñamos la interpretación de instrumentos de cuerda como el Violín, la Viola, el Violonchelo y Contrabajo, divididos en tres niveles: Básico, Intermedio y Avanzado (Orquesta), que busca fortalecer a los niños/as, adolescentes y jóvenes en valores como la excelencia, honestidad, puntualidad, solidaridad y responsabilidad.

Estas escuelas se desarrollan en las ciudades de La Paz y El Alto en diferentes espacios facilitados por las juntas vecinales, instituciones culturales y gobiernos municipales.

**Gráfico N° 14**  
**Alcance**





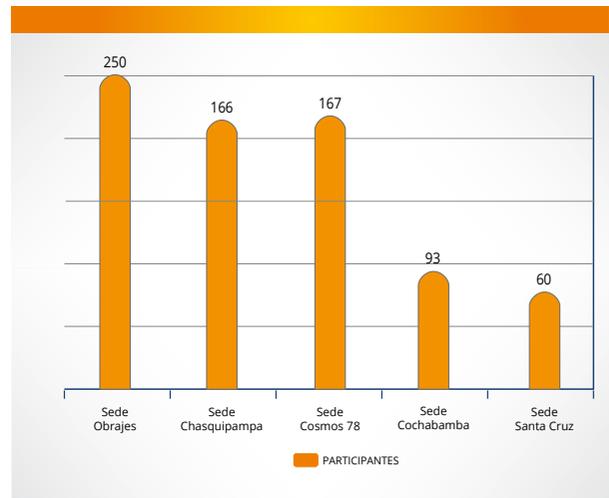
Las Escuelas Gratuitas de Fútbol se constituyen en uno de los espacios donde se practica este deporte que es pasión de multitudes. Mediante la implementación de una metodología innovadora diseñada por BancoSol, facilita el entrenamiento metódico, constante e integral, buscando fortalecer diferentes valores en niños/as, adolescentes y jóvenes de las escuelas.

Dentro estos espacios, buscamos fortalecer valores como la excelencia, honestidad, puntualidad, solidaridad y responsabilidad. Organizamos nuestro trabajo en grupos por edades en las siguientes categorías: Categorías 5 - 6, Categorías 7 - 8 - 9, Categorías 10 - 11 - 12, Categorías 13 - 14 - 15.

Actualmente, estas escuelas funcionan en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz en diferentes espacios facilitados por las juntas

vecinales y gobiernos municipales. En la gestión 2017, contamos con la activa participación de 1,386 niños y niñas quienes se benefician de las actividades deportivas y la formación integral de valores.

**Gráfico N° 15**  
**Alcance**



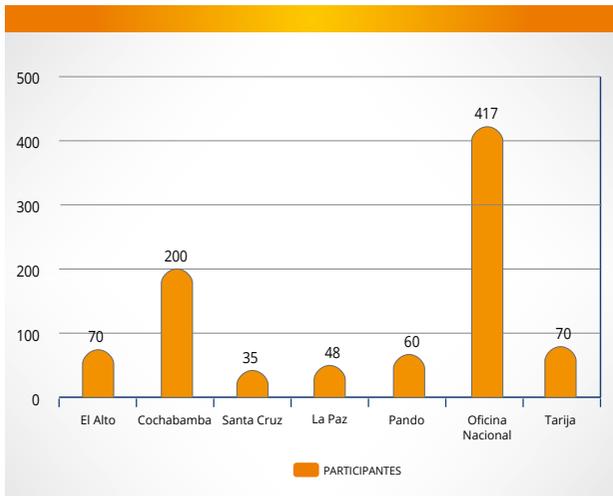


Es un programa dentro de Capital Social, que tiene como el objetivo realizar donaciones en el ámbito de salud a personas de escasos recursos, y actividades con fines sociales.

Durante el 2017, se realizó la refacción del oncologico del Hospital Materno Infantil, se entregaron juguetes a niños con cancer, se realizó el apoyo a SAR -FAB Illimani, entre las principales actividades.

A continuación detallamos nuestros beneficiarios:

**Gráfico N° 16**  
**Beneficiados**



Las alianzas estratégicas permiten ampliar nuestra contribución al desarrollo de la comunidad. Durante la gestión 2016, promovemos el cuidado y la protección de los derechos fundamentales de miles de niñas, niños, mujeres, bolivianos y bolivianas; fomentando la igualdad de género, los derechos de la niñez y fundamentalmente promoviendo la búsqueda de nuevas oportunidades en todos ellos.

En la gestión 2017 consolidamos este enfoque de trabajo. A continuación, detallamos los principales resultados alcanzados:

**TECHO** • **Fundación TECHO**, uno de los aliados estratégicos más antiguo de Capital Social. Los voluntarios de Banco se suman a las jornadas de construcción de viviendas para personas de escasos recursos en el departamento de Santa Cruz mediante un trabajo conjunto con los pobladores y el personal de la fundación, beneficiando a 40 personas.



• **Yo soy Mi Primer Amor**, es uno de los proyectos que realiza talleres de empoderamiento y prevención contra la violencia a niñas y adolescentes, trabajando también con padres de familia, beneficiando así a más de 2.700 personas de las ciudades de La Paz y El Alto.



Aldeas Infantiles SOS

• **Aldeas Infantiles SOS Bolivia**, el trabajo que realizamos es el de cooperación y auspicio a una familia de más de 11 integrantes en la ciudad de Sucre durante toda la gestión, haciendo que toda la familia crezca en el marco del respeto, amor y seguridad que merecen los niños, niñas y adolescentes.





- **Plan Internacional**, es el aliado con el cual se realizan acciones conjuntas como voceros de los derechos de la niñez boliviana, promoviendo programas específicos para esta población y adicionalmente brindando capacitación técnica y en Educación Financiera para jóvenes, dentro de los programas y proyectos que implementa esta institución.

Además del trabajo conjunto con:

- **GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL DE LA PAZ**
- **GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL DE EL ALTO**

## COMPROMISOS VOLUNTARIOS

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

Actualmente, asumimos los siguientes compromisos voluntarios:

### Global Alliance for Banking on Values



La Alianza Global para la Banca de Valores (GABV) es una red de líderes bancarios de todo el mundo comprometidos con el avance del cambio positivo en el sector bancario. El objetivo colectivo es cambiar el sistema bancario para que sea más

transparente, apoye la sostenibilidad económica, social y ambiental, y se compone de una amplia gama de instituciones bancarias que sirven a la economía real.

GABV es un compromiso entre Directores Ejecutivos que están comprometidos a dirigir sus bancos según los seis

Principios de la banca sostenible. Con una misión compartida, usar las finanzas para lograr un desarrollo económico, social y medioambiental sostenible, con un enfoque en ayudar a las personas a alcanzar su potencial y construir comunidades más fuertes.

La Alianza Global está compuesta por 40 instituciones financieras y siete socios estratégicos que se encuentran en Asia, África, Australia, América Latina, América del Norte y Europa.

### Mix Market



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

Promueve servicios financieros responsables para las personas de menos recursos y promueve una toma de decisiones en la industria global de la inclusión financiera.

## ASOCIACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

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

### Cuadro N° 13

#### Asociaciones Nacionales e Internacionales

ASOCIACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES
ASOBAN
ASOFIN
Confederación de Empresarios Privados de Bolivia
FELABANCENTRO AFIN
GABV
Red ACCIÓN
MicroFinance Network (MFN)
World Economic Forum
Cámara de Comercio e Industria Boliviano-Alemana
AMCHAM Bolivia
Renaissance Ejecutivo Forums
FOROMIC
INFOCRED
ACCL S.A.
ATC

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

A nivel nacional, recibimos los premios que reconocen nuestra trayectoria como institución líder en Microfinanzas y por nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

- Gobierno Autónomo Municipal de El Torno, Plaqueta por el permanente servicio financiero que contribuye al crecimiento

monetario y apoyo a la productividad para el desarrollo de nuestro Municipio, Mayo 2017.

- Cruz Roja Boliviana Filial Santa Cruz, Plaqueta a Capital Social de BancoSol por su contribución y apoyo al deporte en el municipio de El Torno, en sus Bodas de Plata, Agosto 2017.
- Techo, Plaqueta 25 años poniéndole el hombro a la familia boliviana, Mayo 2017.
- Grupo Voluntario de Salvamento Bolivia - S.A.R., Plaqueta por su apoyo incondicional a Los Bomberos Voluntarios de nuestra unidad, Mayo 2017.
- Academia de futbol Tahuichi, Galardón por la contribución por más de 10 años de trabajo conjunto con la Academia en la transmisión de habilidades sociales para la vida de niñas, niños y adolescentes de escasos recursos a través de la sana práctica del deporte, Mayo 2017.
- Aldeas Infantiles SOS, Dibujo elaborado por niñas y niños de SOS, Julio 2017.
- Habitat Para La Humanidad Bolivia, Estatuilla celebrando sus 25 años de crecer en comunidad y resaltamos su solidaridad con la causa de la vivienda adecuada en Cochabamba, Agosto 2017.
- Fundación Libro Gol, Estatuilla al apoyo brindado a la niñez y juventud emplazado en la práctica del deporte durante la gestión 2016, Agosto.



GESTIÓN

2017

Informe de  
Responsabilidad  
Social Empresarial

365  
días de  
Sol



## Desempeño Económico



## DESEMPEÑO ECONÓMICO

En un entorno de creciente regulación financiera, la obligatoriedad de cumplir con metas de cartera reguladas y colocación de recursos BancoSol define una nueva estrategia de negocios para continuar prestando servicios financieros en el segmento de microcrédito, incrementar la productividad y eficiencia operativa institucional y avanzar en la diversificación de otros ingresos operativos.

Al cierre de la gestión 2017 BancoSol mantiene niveles de rentabilidad importantes (mayores al sector de microfinanzas), habiendo alcanzado un ROE de 21.6%. Por tanto, logramos una rentabilidad razonable para los accionistas y mantenemos nuestro enfoque de banca social responsable.

Nuestra estrategia empresarial logró resultados importantes, como ser:

- Crecimiento anual de 15,5% en la cartera de créditos, impulsada por las colocaciones de cartera regulada.
- Crecimiento sano de cartera apoyado por sus sólidas tecnologías crediticias y el desarrollo óptimo de tecnología para operaciones mayores a USD 20.000.

- Indicadores de mora estables (Ratio Cartera en mora/cartera bruta 0,9) demostrando la sólida evaluación de la capacidad de pago y la robusta gestión integral de riesgos.
- Tasa de crecimiento anual de 8,3% en captaciones de depósitos.
- Avances en la diversificación de Otros Ingresos Operativos, destacando el incremento en las comisiones por micro-seguros.
- Crecimiento moderado de transacciones fuera de agencia, habiendo logrado 40,6% en el índice de derivación.
- Crecientes niveles de eficiencia administrativa reflejada en el indicador Eficiencia/Cartera que alcanza al 8,02%.

En un contexto desafiante de regulación financiera, alcanzamos resultados económicos razonables en la gestión 2017.

**Cuadro N° 14**  
**Valor Económico Generado y Distribuido**  
 (Expresado en USD)

Componente	2017
<b>Valor Económico Directo Creado (VEC)</b>	
a) Ingresos	215.824.951
<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>	
b) Costos Operativos	2.412.318
c) Salarios y beneficios sociales para los empleados	62.453.900
d) Pagos a proveedores de capital	42.931.608
e) Pagos a Gobiernos (por país)	29.143.500
f) Inversiones en la comunidad	522.462
<b>Valor Económico Retenido (VER)</b>	78.361.163

Las operaciones de BancoSol tienen un efecto positivo directo y específico en el crecimiento económico del país para ahorristas, financiadores, empleados y proveedores. Adicionalmente cumplimos con la Legislación vigente en temas impositivos y legales.

TE

**BancoSol**  
*Juntos crecemos*

TECH



**GESTIÓN**  
**2017**

**Informe de  
Responsabilidad  
Social Empresarial**



**BancoSol**  
*Juntos crecemos*

**TECHO**  
JUNTOS POR UN MUNDO  
SIN POBREZA

**365**  
días de  
**Sol**

## Desempeño Medio Ambiental



## DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

### NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

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

Como entidad orientada a cumplir con los tres pilares de la RSE, estamos en la fase inicial de implementación de la gestión de los impactos generados en el medioambiente. Para orientar nuestra inversión, procedemos a la estimación de impacto a través del estudio de la Huella de Carbono de nuestro Banco; tenemos establecida una normativa de Gestión Estratégica, que considera Políticas, Normas, Procedimientos y Metodologías, respecto a la elaboración del Plan Estratégico y su respectivo seguimiento.

Implementamos seguimiento al Plan Estratégico a través de la sistematización del Presupuesto, del Control Presupuestario y del Cuadro de Mando Integral (CMI) como herramientas principales de control de gestión. El Cuadro de Mando Integral contiene indicadores estratégicos, que respaldan la gestión de cumplimiento en sus diferentes

perspectivas, los cuales son permanentemente revisados y actualizados.

Asimismo, tenemos el compromiso de aprobar nuestra Política de Medio Ambiente para el primer trimestre del 2018 que oriente los proyectos y actividades relacionadas con la dimensión medioambiental. Por lo pronto contamos con una Política de Responsabilidad Social integral que incluye dicha dimensión, priorizando la generación de conciencia ambiental en los grupos de interés mediante la implementación de acciones directas para cuidado y preservación del medioambiente, capacitando en buenas prácticas ambientales como la aplicación de las 3R's (reciclar, reducir y reutilizar recursos), y emprendiendo labores que generan una conciencia ambiental social.

Durante la gestión 2017 se realizó el Diagnóstico de Gestión Ambiental del Banco con el apoyo de la empresa SASA, Servicios Ambientales.

A través de dicho Diagnóstico se definieron actividades que tendrán un impacto en diferentes ámbitos teniendo para el 2018 los siguientes desafíos:

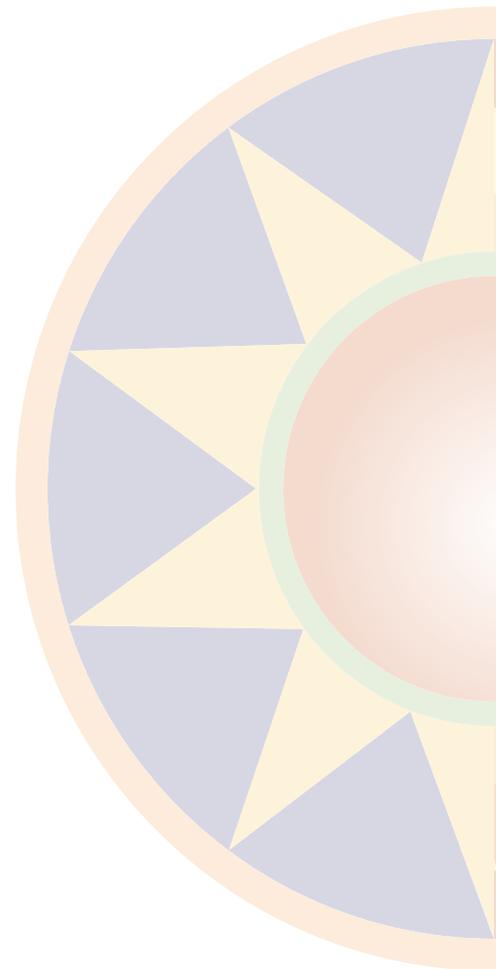
- Acciones y elementos ambientales para el mantenimiento adecuado de equipos de iluminación, electrónicos y sistemas de aire acondicionado.
- Acciones, elementos y criterios ambientales para el mantenimiento adecuado de vehículos.
- Acciones y criterios ambientales de compras sostenibles.
- Adquisición de vehículos nuevos.
- Adquisición de equipos ofimáticos, de línea blanca y climatización.
- Papel, tóneres y material de escritorio.
- Adquisición de artefactos ahorradores.
- Acciones y criterios ambientales para el uso y mantenimiento adecuado de equipos y dispositivos de agua.
- Uso adecuado de equipos de iluminación, electrónicos y sistemas de aire acondicionado orientada a personal del Banco Sol.
- Gestión de residuos sólidos al interior del banco.
- Uso eficiente de papel.
- Uso adecuado de equipos y dispositivos de agua.

Estamos comprometidos con las mejoras en la gestión ambiental. Por este motivo, contamos con un formulario de evaluación de aspectos sociales y ambientales al momento de la otorgación de créditos.

Desde diciembre 2015 a la fecha, BancoSol implementa campañas de concientización y

sensibilización medioambiental mediante la emisión de mensajes y el uso de materiales en las instalaciones de nuestra entidad con consejos prácticos de ahorro de energía y agua potable.

La gestión 2017 la sociabilización de las consecuencias por consumo inadecuado de nuestros recursos se realizó a través de diferentes canales internos y utilizamos nuestros medios sociales para poder comunicar a nuestra comunidad información relevante y consejos para el cuidado del medio ambiente.





GESTIÓN  
**2017**

Informe de  
Responsabilidad  
Social Empresarial



**365**  
días de  
**Sol**

**Anexos**



## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Número estándar GRI	Título estándar GRI	Contenido		Página
GRI 102	Contenidos Generales	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7
GRI 102	Contenidos Generales	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	13
GRI 102	Contenidos Generales	102-1	Nombre de la organización	2
GRI 102	Contenidos Generales	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	27-29
GRI 102	Contenidos Generales	102-3	Ubicación de la sede	2
GRI 102	Contenidos Generales	102-4	Ubicación de las operaciones	27
GRI 102	Contenidos Generales	102-5	Propiedad y forma jurídica	2
GRI 102	Contenidos Generales	102-6	Mercados servidos	45



Número estándar GRI	Título estándar GRI	Contenido		Página
GRI 102	Contenidos Generales	102-7	Tamaño de la organización	19
GRI 102	Contenidos Generales	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	46
GRI 102	Contenidos Generales	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	50
GRI 102	Contenidos Generales	102-9	Cadena de suministro	51
GRI 102	Contenidos Generales	102-11	Principio o enfoque de precaución	50
GRI 102	Contenidos Generales	102-12	Iniciativas externas	32
GRI 102	Contenidos Generales	102-13	Afiliación a asociaciones	59
GRI 102	Contenidos Generales	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	38
GRI 102	Contenidos Generales	102-47	Lista de temas materiales	39
GRI 103	Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	38
GRI 103	Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	38
GRI 102	Contenidos Generales	102-48	Reexpresión de la información	39
GRI 102	Contenidos Generales	102-49	Cambios en la elaboración de informes	39
GRI 102	Contenidos Generales	102-40	Lista de grupos de interés	36



Número estándar GRI	Título estándar GRI	Contenido		Página
GRI 102	Contenidos Generales	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	36
GRI 102	Contenidos Generales	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	37
GRI 102	Contenidos Generales	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	39
GRI 102	Contenidos Generales	102-50	Periodo objeto del informe	32
GRI 102	Contenidos Generales	102-51	Fecha del último informe	32
GRI 102	Contenidos Generales	102-52	Ciclo de elaboración de informes	32
GRI 102	Contenidos Generales	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	4
GRI 102	Contenidos Generales	102-18	Estructura de gobernanza	28
GRI 102	Contenidos Generales	102-19	Delegación de autoridad	23
GRI 102	Contenidos Generales	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	23
GRI 102	Contenidos Generales	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	36
GRI 102	Contenidos Generales	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	25
GRI 102	Contenidos Generales	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	25
GRI 102	Contenidos Generales	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	25



Número estándar GRI	Título estándar GRI	Contenido		Página
GRI 102	Contenidos Generales	102-25	Conflictos de intereses	3
GRI 102	Contenidos Generales	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	23
GRI 102	Contenidos Generales	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	49
GRI 102	Contenidos Generales	102-29	"Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales"	40-67
GRI 102	Contenidos Generales	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	35
GRI 102	Contenidos Generales	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	35
GRI 102	Contenidos Generales	102-32	"Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad"	23
GRI 102	Contenidos Generales	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	51
GRI 102	Contenidos Generales	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	51
GRI 102	Contenidos Generales	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	49
GRI 102	Contenidos Generales	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	22
GRI 103	Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	38
GRI 103	Enfoque de Gestión	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38
GRI 103	Enfoque de Gestión	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	35



Número estándar GRI	Título estándar GRI	Contenido		Página
GRI 201	Desempeño Económico	201-1	Valor económico directo, generado y distribuido.	63
GRI 201	Desempeño Económico	201-3	"Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación"	45
GRI 202	Presencia en el Mercado	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	50
GRI 203	Impactos Economicos Indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	63
GRI 203	Impactos Economicos Indirectos	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	63
GRI 204	Practicas de Adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	63
GRI 401	Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	47
GRI 403	Salud y Seguridad Ocupacional	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajadorempresa de salud y seguridad	45
GRI 404	Educación y Entrenamiento	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	48
GRI 404	Educación y Entrenamiento	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	47
GRI 404	Educación y Entrenamiento	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	48
GRI 405	Diversidad e igualdad de Oportunidades	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	50
GRI 102	Contenidos Generales	"102-43 102-44"	"Enfoque para la participación de los grupos de interés Temas y preocupaciones clave mencionados"	50
GRI 102	Contenidos Generales	102-55	Índice de contenidos GRI	70



Número estándar GRI	Título estándar GRI	Contenido		Página
		FS1 (1E)	"Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio. ASFI: Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio."	66
		FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	66
		FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	53
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	53
		FS16 (4E)	"Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario. ASFI: Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario."	53
		1S	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	50
		3S	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	51-52



Concepto Gráfico y Diseño:



