

**Capital
Social**

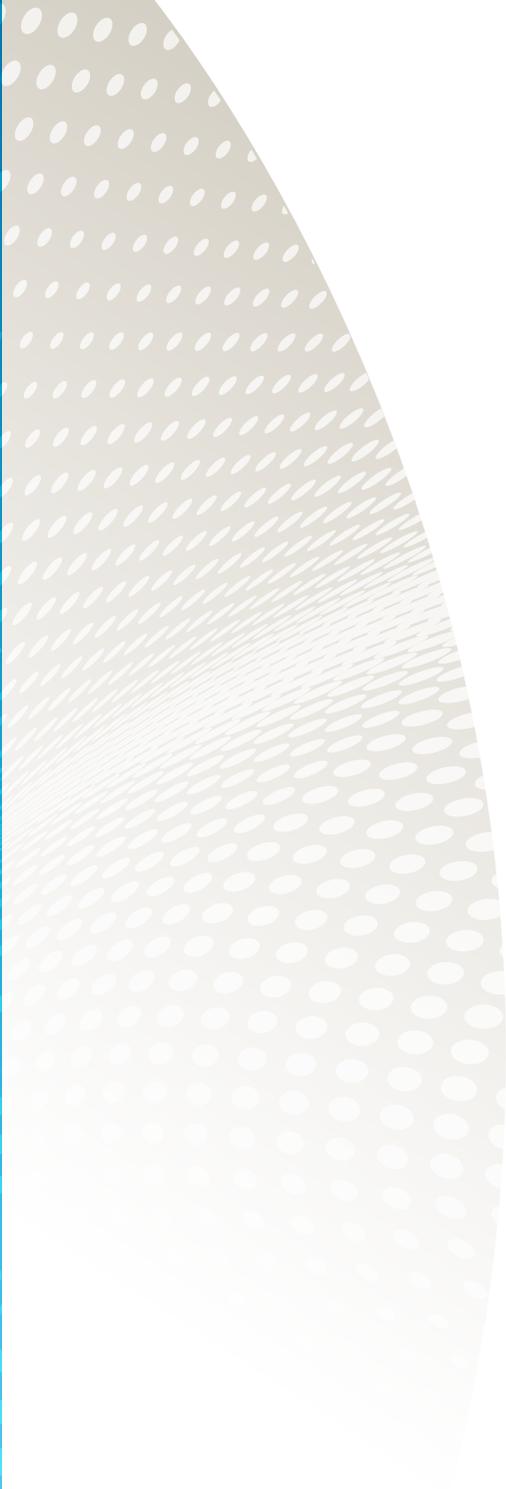
Responsabilidad
Empresarial

BancoSol

RSE

Informe gestión **2020**





BancoSol

RSE

Informe gestión **2020**

**Capital
Social**

Responsabilidad
Empresarial

Contenido

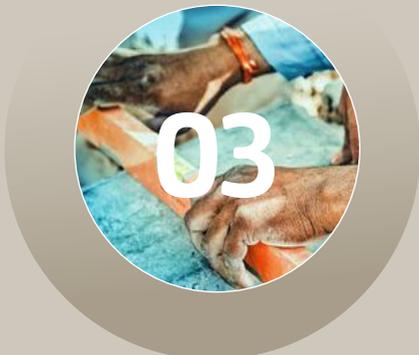
Mensaje Corporativo.....	5
Mensaje del Gerente General.....	7



CAPÍTULO 1 ACCIONES FRENTE A LA PANDEMIA	9
Medidas de Impacto.....	9
SANIDAD.....	9
LABORAL.....	10
EDUCACIÓN FINANCIERA DIGITAL A CLIENTES Y USUARIOS.....	10
COMUNICACIONES	11
CANALES Y SERVICIOS.....	11
NEGOCIOS	11
INNOVACIÓN	12



CAPÍTULO 2 BANCO SOLIDARIO S.A.....	15
La historia de BancoSol.....	15
Filosofía Institucional.....	17
Nuestra presencia en el mercado	18
Gobierno Corporativo	18
Tecnología e Innovación	22
SOLNET Y APPSOL.....	22
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	22
CENTRO DE INNOVACIÓN BANCOSOL – CIBSOL.....	23
Capital Social.....	24



CAPÍTULO 3 GESTIÓN INTEGRAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	27
Enfoque de gestión y sus componentes	27
Estructura organizacional.....	32
Calificación de RSE	33
Balance Social.....	35
Grupos de Interés.....	36
Pacto Global.....	36
Objetivos de Desarrollo Sostenible	37



CAPÍTULO 4 DESEMPEÑO SOCIAL	43
Nuestros Clientes.....	43
Nuestros Funcionarios	45
Nuestros Proveedores.....	52
Educación Financiera	52
Programas con la Comunidad	55
Compromisos Voluntarios	57



CAPÍTULO 5 DESEMPEÑO ECONÓMICO	59
Cartera de Créditos.....	59
MEJORA CONTINUA DE IA TECNOLOGÍA CREDITICIA BANCOSOL.....	60
ADMINISTRACIÓN DE IA CARTERA CREDITICIA	60
DESEMPEÑO DEL PORTAFOLIO POR PRODUCTO.....	61
Participación de Mercado	62
Depósitos del Público	62
Fondeo.....	63
Contratación de deuda a través del Mercado de Valores.....	64
SOLVENCIA.....	65
COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL (CAP).....	66
Comportamiento de La Mora	67
EVOLUCIÓN DE IA COBERTURA EN MORA.....	67
EFICIENCIA	68
OBLIGACIONES.....	68
Calificación de Riesgo	69
COMPORTAMIENTO DE BANCOSOL	69
Mapa de canales	70
BANCOSOL EN TODA BOLIVIA.....	70



CAPÍTULO 6 DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTAL	75
Política de Medio Ambiente.....	75
Conclusiones.....	76

A professional portrait of Esteban Andrés Altschul, a man with dark hair, wearing a dark grey pinstriped suit, a white shirt, and a red patterned tie. He is standing against a light grey background with a subtle pattern of small white dots. In the upper left corner, there is a large, faint circular graphic element. The text 'Esteban Andrés Altschul' and 'Presidente de Directorio' is positioned to the left of the man's head.

Esteban Andrés Altschul
Presidente de Directorio

Mensaje Corporativo

Mensaje del Presidente del Directorio

El 2020 fue indudablemente un año muy complejo y desafiante para el mundo y para los países de medianos y de bajos ingresos en particular, marcado por una pandemia histórica. La ruptura en la cadena de suministros por el cierre de las fronteras, las medidas de distanciamiento social, y el consecuente desplome del consumo han generado en la región una contracción económica solamente comparable con la ocasionada por la Gran Depresión de 1929.

La crisis sanitaria por la pandemia sigue afectando todos los aspectos de nuestras vidas. Los resultados del más reciente estudio realizado por el Banco Mundial sobre el impacto de la crisis sanitaria en la economía mundial advierten que, “la COVID-19 ha empujado a 88 millones de personas más a la pobreza extrema en el 2020, y que esa cifra es apenas un punto de partida”. En el caso de Bolivia, de acuerdo a las previsiones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), si la pandemia no es controlada en los siguientes meses, se podrían perder hasta el 9,7 % de los empleos formales. Los efectos de esta crisis ya se hicieron sentir en 4.2 millones de trabajadores del sector informal (el 71 % de la fuerza laboral del país), legión en la que milita el grueso de los clientes de BancoSol.

El Fondo Monetario Internacional (FMI) proyecta un decrecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) mundial de alrededor del -4.4% para el 2020 y de 5.5% para el 2021. Para el caso de Bolivia, el FMI prevé que la economía nacional se contraiga en -7.9% en el 2020, principalmente por los efectos de la crisis sanitaria, y que recupere su crecimiento en el 2021 con un 5.6% de crecimiento del PIB, por encima del promedio regional de 3.6%.

Aunque es difícil predecir cuál será el verdadero impacto a mediano y largo plazo, está claro que nuestra región deberá desarrollar soluciones rápidas e innovadoras para superar los efectos de este virus a nivel social, sanitario y económico.

Por esta razón, hoy más que nunca, debemos continuar con nuestra misión de seguir brindando la oportunidad de tener un mejor futuro a los sectores de menores ingresos, a través de servicios financieros integrales de calidad, apoyados en un equipo humano altamente comprometido.

Los accionistas y directores del banco estamos totalmente comprometidos con la misión social que forma parte de la columna vertebral del Banco y que coincide plenamente con la visión que impulsamos en el mundo, y las condiciones actuales no harán que perdamos ese fuerte compromiso social con el que nacimos.

No tenemos la menor duda de que la visión integral del Banco nos permitirá seguir como el líder que genera oportunidades para que los pequeños empresarios mejoren sus condiciones de vida y la de sus familias, y también, la del generador de oportunidades para reactivar una economía fuertemente golpeada. Pero como es el espíritu del banco, ¡Seguiremos creciendo juntos!

Esteban Altschul
Presidente del Directorio
Banco Solidario S.A.



Kurt Koenigsfest S.
Gerente General



Mensaje del Gerente General

El año 2020 se constituyó en el año de mayores cambios en el mundo. La aparición del virus SRAS-CoV-2 el mes de diciembre de 2019 en la población de Wuhan, provincia de Hubei, China causó conmoción a nivel mundial.

El 11 de marzo de 2020, tras la declaración de Pandemia, el mundo entero se paralizó, cientos de gobiernos emitieron normativa que declaraban cuarentena, restringían viajes, instaban a un confinamiento rígido y esto desembocaba en la paralización de la economía mundial, ahondando las diferencias sociales y proyectando una crisis –no sólo sanitaria– sino también social.

En el caso de Bolivia, los dos primeros casos fueron registrados el 10 de marzo del mismo año en las ciudades de Oruro y Santa Cruz. El 12 de marzo las autoridades bolivianas, toman medidas que cubre temas de salud, financieros, laborales y sociales, que pusieron a Bolivia en puertas de enfrentar una crisis integral nunca antes vivida.

Las primeras medidas fueron de declarar “Estado de emergencia sanitaria por COVID-19”, la misma que incluía el confinamiento rígido y cuya duración estaba prevista hasta el 30 de abril de 2020, pero que fue extendida hasta el 10 de mayo de 2020, para posteriormente aplicar la “cuarentena dinámica”. El 1 de agosto de 2020 se decidió una nueva extensión de la cuarentena “condicionada y dinámica” hasta finales de la gestión.

Durante la gestión 2020 se promulgaron una serie de leyes, decretos y circulares que resultaron en el diferimiento de créditos como respuesta a la crisis sanitaria. Al 31 de diciembre de 2020, en el Sistema Financiero se tenían alrededor de US\$ 3,500 millones diferidos entre capital e intereses. Este diferimiento de cuotas afecta el flujo periódico de liquidez con el que cuentan las entidades financieras para cumplir con sus obligaciones, las cuales incluyen los pagos de intereses por las captaciones del público y los gastos administrativos, entre los principales. Adicionalmente, al tener menor flujo de liquidez se tiene una menor cantidad de fondos para volver a prestar a otras personas que necesiten financiamiento, lo cual definitivamente repercute en un menor ritmo de crecimiento y la ralentización del ciclo de intermediación financiera. Por otro lado, el diferimiento de créditos también afecta en la moral de pago de los prestatarios y la confianza de los ahorristas.

Pero no todos los datos son negativos, la Crisis sanitaria trajo consigo también un impulso muy fuerte al uso de plataformas digitales, lo que permitió que gran parte de nuestros clientes conozcan y/o empiecen a utilizar nuestros canales y herramientas de banca digital con más frecuencia.

A pesar de la Pandemia, BancoSol S.A. fortaleció sus lazos con la comunidad a través de Capital Social, el Programa de Responsabilidad Social Empresarial de BancoSol S.A., quienes adaptaron sus escuelas y talleres a plataformas digitales, llegando a más de 20 mil personas en todo el territorio nacional entre niñas, niños, adolescentes y familias bolivianas.

El impacto social que ha generado BancoSol desde el día uno de actividades, no responde a la incorporación de criterios sociales para mejorar la imagen de la organización ni a una acción complementaria a los criterios financieros. BancoSol nació con una misión social y seguiremos trabajando para crecer junto a nuestros funcionarios, clientes y la comunidad, que hacen de éste, el mejor banco de microfinanzas del mundo.

Kurt Koenigsfest Sanabria
Gerente General
Banco Solidario S.A.

CAPÍTULO

0



ACCIONES FRENTE A LA PANDEMIA

Medidas de Impacto

SANIDAD

En Marzo 2020, en respuesta a la contingencia que atraviesa el país debido a la pandemia del COVID-19, BancoSol implementa las siguientes medidas:

- ◆ Durante la CUARENTENA, se realizó un cronograma de las agencias habilitadas para la atención al público reduciendo hasta el 50% de asistencia de funcionarios, garantizando el distanciamiento social.
- ◆ Tanto el personal como los clientes se tomaban la temperatura y eran debidamente desinfectados antes de ingresar a las instalaciones del Banco.
- ◆ Los funcionarios recibieron insumos sanitarios en su labor cotidiana, para evitar contagios.
 - Trajes de bioseguridad
 - Máscaras faciales
 - Barbijos
 - Lentes
 - Recomendaciones de distanciamiento social.
- ◆ El personal recibió capacitaciones y materiales de información, para prevenir contagios, tales como:
 - Jalavistas
 - Rollers
 - Volantes
 - Videos

LABORAL

A partir de la declaración de Cuarentena Total, BancoSol:

- ◆ Suspendió actividades presenciales de los funcionarios, con el fin de resguardar el derecho fundamental a la vida y la salud de su personal, con excepción de personal que rota, trabajando en la atención de Agencias habilitadas de acuerdo a cronograma.
- ◆ Habilitó la funcionalidad de teletrabajo con el objetivo principal de no parar actividades y trabajar con orientación al logro de objetivos de cada área.
- ◆ Brindó apoyo moral y psicológico a los funcionarios y familias afectadas.
- ◆ Habilitó canales de consultas sobre procedimientos con el seguro Bancario.
- ◆ Generó mensajes de apoyo y motivación para desarrollar el teletrabajo y coexistir de mejor manera con la familia.
- ◆ El pago de sueldos se realizó de manera puntual y se respetó la estabilidad laboral de sus funcionarios.
- ◆ El retorno a las actividades y la habilitación de diferentes puntos de atención se desarrolló, de manera escalonada.

EDUCACIÓN FINANCIERA DIGITAL A CLIENTES Y USUARIOS

Se promueve la educación financiera a distancia:

- ◆ Se promovió y ejecutó más de 30 webinars, para hablar de temas financieros como: “Optimiza tus ahorros” o “conoce nuestros canales digitales”, sino también temas como “Guía para incrementar mis ganancias” o “Tu negocio On Line”.
- ◆ Las capacitaciones se realizaron a través de la plataforma ZOOM y Facebook BancoSol llegando a:
 - 22.212 inscritos
 - 6.221 certificados
 - 134.659 reproducciones
- ◆ Se capacitó a los clientes que forman parte del Programa PYME DIGITAL para administrar su página web transaccional y ofrecer sus servicios al público.
- ◆ Los Asesores de Negocios, también fueron capacitados en todo el País, para conocer a detalle las funciones y los beneficios de las plataformas Digitales SOLNET y APPSOL y replicarlas personalmente a sus clientes.

COMUNICACIONES

El Call Center estuvo a disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana, actualizando constantemente mensajes sobre horarios y agencias habilitadas para la atención.

- ◆ Los operadores FONOSOL, también apoyaron en la atención de:
 - Llamadas telefónicas.
 - Chat BancoSol.
 - Consultas y comentarios realizados por clientes y usuarios en redes sociales.
 - Atención de SOLBOT.
 - Habilitar la Banca por internet.
- ◆ Gerentes de Agencias y Asesores de Negocios, atienden clientes que necesiten mayor información sobre sus créditos.
- ◆ Se desarrollan acciones de comunicación en Redes Sociales que permiten que el banco interactúe constantemente con los clientes y usuarios que publican sus dudas y comentarios.
- ◆ Se desarrollan tutoriales audiovisuales para transmitirlos a través de redes sociales y que los clientes, aprendan a realizar sus transacciones sin necesidad de visitar Agencias.

CANALES Y SERVICIOS

Los canales y servicios del banco se potenciaron durante la pandemia con los beneficios y facilidades transaccionales que ofrecen a nuestros clientes:

- ◆ Se promueve el uso de Cajeros Automáticos
- ◆ Se promueve el uso de APPSol.
- ◆ Se promueve el uso de SOLNET.
- ◆ Se habilita la opción de realizar compras por internet.
- ◆ Se habilita la Banca por internet por Call Center.

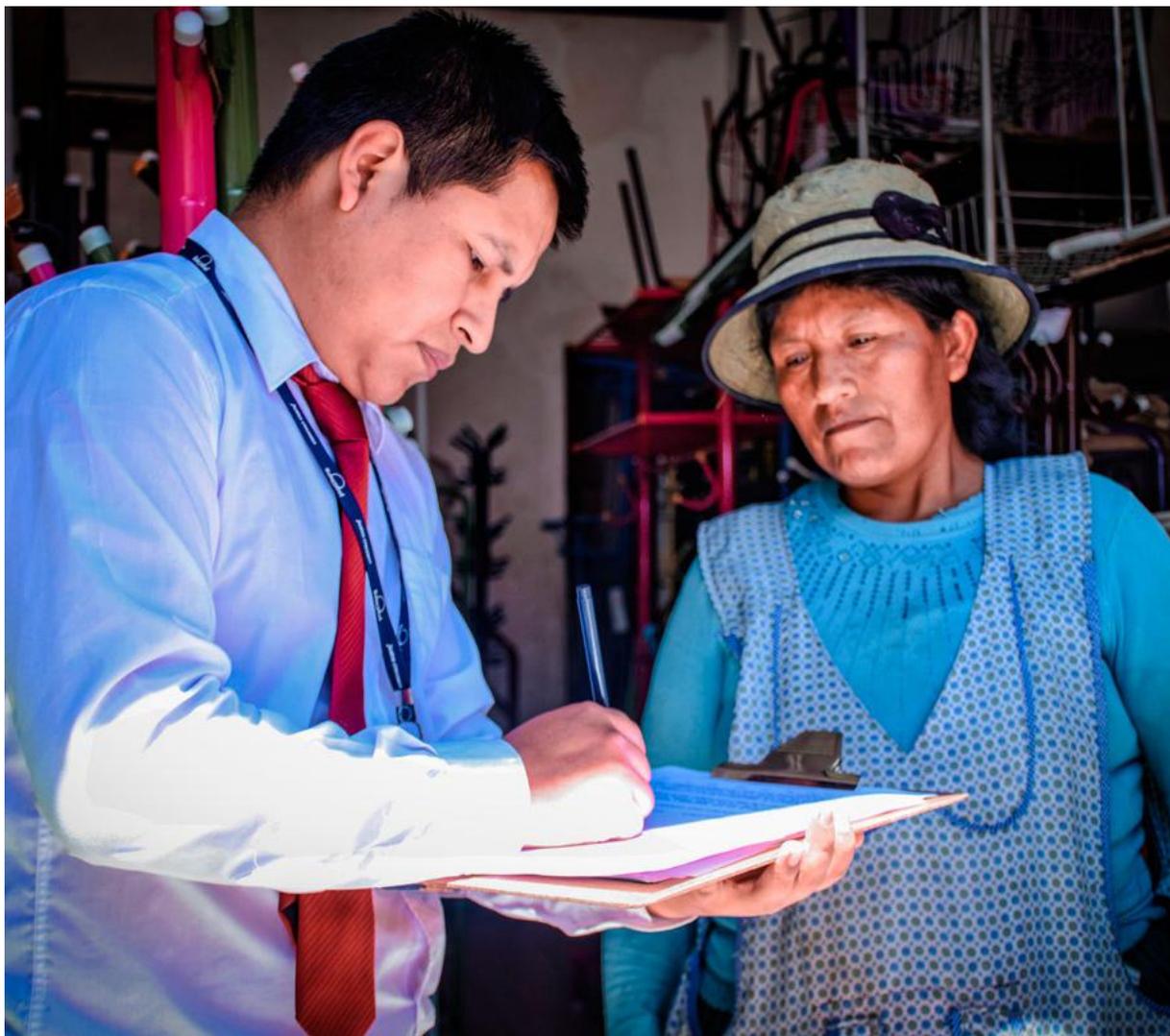
NEGOCIOS

- ◆ Los Asesores de Negocios fueron capacitados para poder contactar a sus clientes, para conocer su estado de salud y el de su familia, ofreciendo sus servicios para orientarlos no sólo con información de su crédito, sino también con el uso de canales digitales.
- ◆ Se implementó la Canasta Solidaria, destinada a clientes que aún tienen la capacidad de realizar el pago de sus cuotas.

- ◆ Se potenciaron los pagos QR BancoSol como una opción de compra y pagos digitales.
- ◆ Se desarrolla un nuevo sistema de evaluación y otorgación de créditos.

INNOVACIÓN

- ◆ Se creó el primer ciclo de LA PYME DIGITAL, a través del Centro Digital de Negocios, para crear gratuitamente 100 páginas web transaccionales para promocionar sus negocios, capacitarlos y equiparlos con implementos tecnológicos como el código QR y pagos por ATC.
- ◆ Se implementaron tres nuevos canales de atención con SOLBOT:
 - Página web
 - Messenger
 - Whatsapp
- ◆ Se trabajó en la nueva APP transaccional del Banco en su tercera versión.
- ◆ Se empezó a desarrollar el primer Juego de la Banca, alojado en la aplicación transaccional, denominado GANASOL.





CAPÍTULO

0



BANCO SOLIDARIO S.A.

La Historia de Bancosol

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

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

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

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

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

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

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

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

La gestión 2020, ante un panorama incierto y lleno de dificultades, BancoSol refrendó su compromiso al Desarrollo Sostenible y el cumplimiento de sus 17 objetivos. Trazamos el camino para el desarrollo de soluciones innovadores en el sector financiero, que acercaron la banca a los usuarios, la promoción en el uso de nuevos canales digitales, el desarrollo de servicios financieros caracterizados por la innovación tecnológica, el impulso al ahorro entre los micro y pequeños empresarios y el fomento a la contratación de microseguros como un mecanismo para facilitar el manejo de las crisis entre sus clientes; fueron sólo algunas de las acciones que nuestra institución brindó, ratificando así el compromiso de nuestra entidad con este golpeado sector de la economía por la crisis sanitaria, con el que comenzó a operar hace tres décadas.



Filosofía Institucional

Misión

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

Visión

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

Valores y Principios

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

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

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

Nuestra presencia en el mercado

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

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

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

Es así, que al cierre de 2020, se establecieron 818 Puntos de atención financiera (PAF) compuestos por 101 Agencias fijas entre urbanas y rurales. Además de contar con 5 Agencias móviles, 202 Cajeros Automáticos (ATM), el servicio de banca por mensajería (InfoSol), los Puntos Sol Amigo, Puntos Sol Amigo Express (Corresponsales no financieros) y los servicios de banca por internet (AppSol y SolNet), llegando con nuestros servicios a 45 municipios de todo el país.

Gobierno Corporativo

El año 2020 ha sido particularmente complejo para el mundo y, de manera particular para el sistema financiero en países como Bolivia. Sin embargo, pese a las vicisitudes, hemos trabajado, no solamente por mantener nuestras buenas prácticas corporativas, sino para profundizarlas en un marco normativo que más que una imposición, es una filosofía encarnada en el ADN de BancoSol.

Teniendo en cuenta el horizonte de sentido de la Institución, y en el marco de los lineamientos estratégicos definidos para la gestión, hemos implementado un código de conducta, definiendo los responsables de su puesta en práctica, así como los mecanismos para la evaluación de su cumplimiento y las herramientas correctivas para reencauzar las acciones cuando así fue necesario.

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

Una vez más, el modelo directivo asumido permitió que, bajo la guía del Reglamento Interno, se mejoren constantemente los mecanismos, procesos y protocolos de información bajo el marco del respeto a los derechos y las obligaciones de los socios y los funcionarios.

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

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

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

La composición de nuestros órganos de gobierno son los siguientes:

ACCIONISTAS, DIRECTORIO Y EJECUTIVOS DEL BANCO

ACCION GATEWAY FUND L.L.C.

DANISH MICROFINANCE PARTNERS K/S

(FMO) Nederlandse Financierings-Maatschappij Voor Ontwikkelingslanden N.V.

ACCION INTERNATIONAL

TRIODOS SICAV II- TRJODOS MICROFINANCE FUND

TRIODOS CUSTODY B.V.

WWB CAPITAL PARTNERS, LP

responsAbility Management Company SA

responsAbility Participations AG

responsAbility SICAV (Lux)

Pensionskassen for Sygeplejersker og Lægeselekretærer

GRUPO ACP INVERSIONES Y DESARROLLO

Otros Accionistas Minoritarios de menor porcentaje

DIRECTORIO 2020

CARGO	NOMBRE
Presidente de Directorio	Esteban Andrés Altschul
Vicepresidente de Directorio	Enrique Osvaldo Ferraro
Secretario de Directorio	Diego Guillermo Guzmán Garavito
Director (Hasta septiembre 2020)	David Arturo Paradiso
Directora	María Otero
Director	Livingston Parsons III
Directora	Sandra Hinshaw Darville
Directora	Laura Gaviria Halaby
Directora	Carolina Trivelli
Síndico	Ignacio Miguel Aguirre Urioste

EJECUTIVOS NACIONALES 2020

CARGO	NOMBRE
Gerente General	Kurt Koenigsfest S.
Gerente Nacional de Negocios	Marcelo Escobar F.
Gerente Nacional de Operaciones (Hasta junio 2020)	Nelson Nogales M.
Gerente Nacional de Operaciones a.i. (Desde junio 2020)	Luis Bejarano M.
Gerente Nacional de Riesgos	Omar Medrano D.
Gerente Nacional de Tecnología de la Información	Carlos Otálora M.
Gerente Nacional de Auditoría	Juan Murillo G.
Gerente Nacional de Planificación y Control	Israel Zeballos C.
Gerente Nacional de Cumplimiento	Alvaro Alvarez M.
Gerente Nacional de Innovación y Transformación Digital	Alejandro Gumucio C.
Asesor Legal Nacional	Jaime Sossa M.

EJECUTIVOS REGIONALES 2020

CARGO	NOMBRE
Regional Occidente	Carlos Romero M.
Regional El Alto	Jaime Zegarra D.
Regional Centro	Claudio Parra S.
Regional Oriente (Hasta marzo 2020)	Luis Sánchez L.
Regional Oriente (Desde marzo 2020)	Rodolfo Baldiviezo M.
Regional Sur	Eddy Arze
Oficina Tarija	Bernabé Castellón
Oficina Oruro	Favio Patzi C.
Oficina Potosí	Aldo Villca M.
Oficina Beni	Mario Rivero A.
Oficina Pando	Guido Bustencio M.

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

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

Directorio: Dentro de sus funciones, el Directorio asume la administración de la sociedad, la aprobación de los valores institucionales, la definición de los lineamientos estratégicos y supervisión de las actividades que conducirán a su logro, el establecimiento de mecanismos de control que aseguren el cumplimiento de normativa interna y externa. El Directorio también debe impulsar una cultura organizacional basada en una estructura competente,

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

Alta Gerencia: La Alta Gerencia debe asegurar que las actividades de Banco Solidario S.A. 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, debe estar conformada por profesionales idóneos con competencias personales y técnicas, y la experiencia necesaria indispensable para gestionar exitosamente a la institución. Entre sus principales funciones, debe mantener informado adecuadamente al Directorio, asegurar la existencia de una función de cumplimiento, implementar sistemas de compensación del personal y, transparentar la información de la Institución a los diferentes grupos de interés.

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

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

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

Los Comités corresponden a instancias colegiadas de toma de decisiones, las que pueden ser de dos tipos: aquellas que son representativas del Directorio, es decir órganos internos para el mejor funcionamiento de éste en el que participan todos o algunos de sus miembros, y las que corresponden a Comités presentes en la operación habitual del Banco, que no cuentan con la asistencia de Directores.

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

Tecnología e Innovación

SolNet y AppSol

BancoSol fue el primer banco de microfinanzas que puso a disposición de sus clientes la banca por internet. En 2020 se fortaleció esta propuesta a través de su plataforma de banca digital compuesta por: Solnet, banca por internet y AppSol la aplicación para teléfonos móviles y tablets. Al cierre de la gestión se registraron más de 2 millones de transacciones por estos canales.

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Durante esta gestión, la Gerencia Nacional de Tecnología de la Información, continuó enfocando sus actividades en dos temas relevantes: cumplimiento normativo y apoyo a la estrategia de Banco

Solidario S.A., por medio de la entrega de tecnología y sistemas de información. En el primer caso adecuando los diferentes sistemas a las instrucciones emitidas por los organismos de regulación y en el segundo caso apoyando a las áreas de negocio del Banco en todos los proyectos definidos como parte de la estrategia de la institución y las mejoras incrementales, enfocadas particularmente en ajustar, optimizar y digitalizar procesos para apoyar a los clientes en la pandemia y brindar la posibilidad de realizar trabajo remoto a nuestros colaboradores, cuidando los aspectos de seguridad al trabajar en estos nuevos formatos.

En total se han atendido más de 150 requerimientos. Los principales cambios realizados a los sistemas fueron: los cambios al sistema CORE del banco para adecuarse a los requisitos del diferimiento de cartera, la implementación de funcionalidad de pago de impuestos y otros servicios por canales digitales, nuevos productos de seguros para clientes, mejora del asistente virtual omnicanal (Web, WhatsApp y Messenger), tiendas digitales para clientes (websol), pago por QR de empresas, habilitación de las compras por internet con tarjeta de débito, implementación de controles de seguridad en los sistemas, implementación de la capa API de integración del core, mejoras a la infraestructura del Banco, etc.. Por otro lado, se han realizado cambios a sistemas para adecuaciones a controles normativos.

En relación a la disponibilidad de servicios de infraestructura central, los mismos se han mantenido en un nivel elevado brindando a Banco Solidario S.A. la disponibilidad de los sistemas, redes y ATM´s.

CENTRO DE INNOVACIÓN BANCOSOL – CIBSOL

El Centro de innovación BancoSol – CIBSOL, fue concebido a fines de 2019 y a partir de 2020 se empezó a diseñar el mismo con la asesoría de Global Advisory Solutions de ACCION INTERNACIONAL.

Durante el primer trimestre, se definió la Gerencia del área que lideraría el proyecto y de manera conjunta, con los ejecutivos del banco, se definió e implemento el modelo de funcionamiento de CIBSOL. Al cierre del primer semestre 2020 se realizaron las primeras contrataciones de especialistas en analítica de datos, diseño de productos y transformación digitales

Se definieron las capacidades iniciales de CIBSOL en torno a transformación digital, diseño de productos digitales, analítica de datos, análisis de comportamiento, adopción digital y la instalación de una metodología de innovación centrada en el cliente.

A mediados de año se realizó una Dataton con la asesoría de ACCION y Mastercard. Los datos fueron más que relevantes, se capturó información en cuanto a tendencias, propensiones y correlaciones del comportamiento de nuestros clientes. Esto a su vez nos permitió construir modelos predictivos y hacer ajustes a productos, servicios y campañas de marketing.

Los últimos 4 meses del año, se diseñó el primer prototipo de producto, consistente en una funcionalidad dentro del aplicativo de banca móvil (APPSOL) que permite a los clientes participar en un juego para acumular puntos que se canjean por premios en efectivo a través de sorteos. Este prototipo fue la primera actividad aplicando las metodologías adoptadas, con iteraciones con clientes, analizando sus comentarios y reacciones.

Se investigó, seleccionó e instaló una nueva aplicación de banca móvil, más moderna, rápida, segura y flexible que nos permita estar a tono con la oferta de mercado y ofrecer una mejor experiencia.

En el mes de noviembre se estrenaron las oficinas donde está ubicado CIBSOL. Es un espacio abierto dotado con tecnología de punta y ambientado de forma tal que motive la colaboración, creatividad y la movilidad. Este ambiente está pensado para realizar eventos de innovación abierta e insertar al banco en el ecosistema de innovación local.

Capital Social

UN COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

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

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

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

- ◆ Emprendedurismo
- ◆ Identidad y Cultura
- ◆ Inclusión Social

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

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

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

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

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





CAPÍTULO 0

Informe gestión 2020

GESTIÓN INTEGRAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Enfoque de gestión y sus componentes

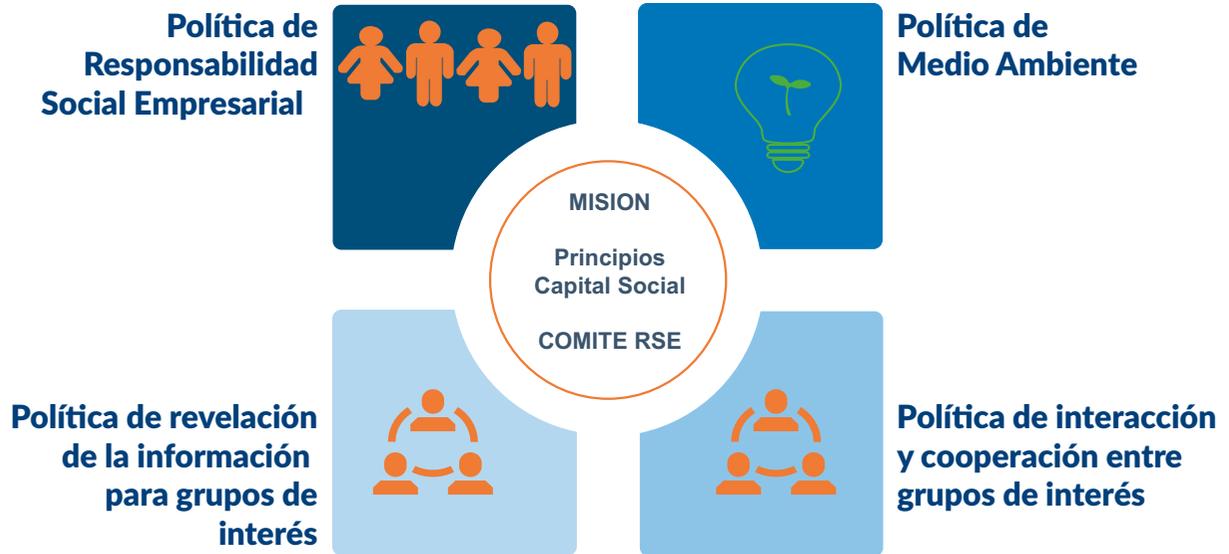
BancoSol nace con un espíritu altamente social, fuertemente comprometido con el crecimiento de sus clientes y la sociedad en su conjunto. El año 2010, inicia la implementación de programas sociales que posteriormente se incorpora a la estructura organizacional como el área de Responsabilidad Social Empresarial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

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

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

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

Desde el Directorio y la Gerencia General, se establece un marco de acción con políticas y procedimientos de control interno adecuados, delegando a Subgerencia Nacional de Marketing y RSE la tarea para la gestión de temas económicos, ambientales y sociales y a partir de la gobernanza y gestión de RSE.



Políticas en el contexto de RSE

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

Banco Solidario S.A. considera en su Planificación Estratégica la Función Social y la Responsabilidad Social Empresarial, en los siguientes párrafos de este documento, describe la Alineación de los Objetivos Estratégicos con la Función Social.

El entorno social está compuesto por los grupos de interés identificados claramente en el mapa estratégico institucional y todo el plan estratégico apunta a la armonía del accionar de la organización, para contribuir a los objetivos de la función social definidos por la Ley Nro. 393, en un marco de responsabilidad social empresarial.

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

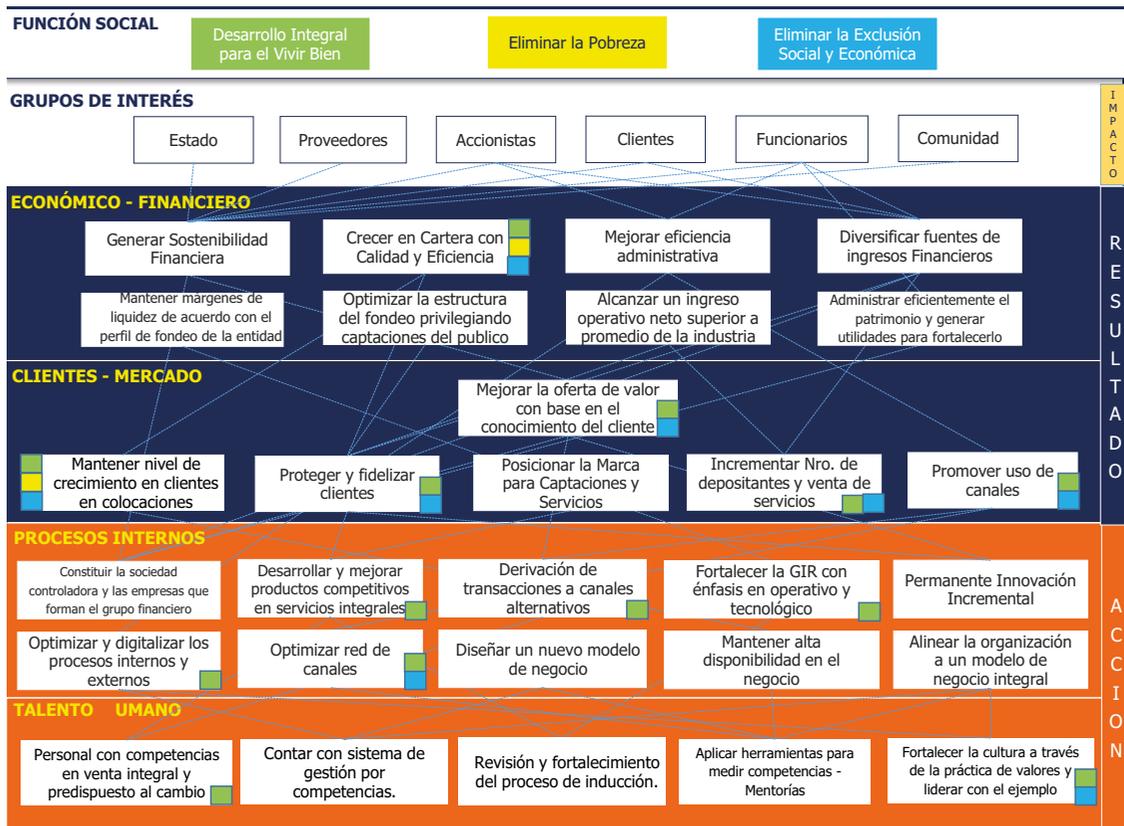
Los objetivos de los servicios financieros con los que se alinea la estrategia son los siguientes:



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

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

MAPA ESTRATÉGICO ALINEADO A LA FUNCIÓN SOCIAL



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

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

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



COMPROMISO

La Misión y Visión de BancoSol comprometen sus recursos con propósitos que mantienen un sano equilibrio en los ámbitos social, económico y de medio ambiente. Compromiso que es objeto de evaluación mediante un informe anual independiente de desempeño social.



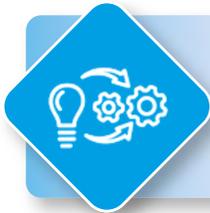
IDENTIFICACIÓN

Están nítidamente identificados seis grupos de interés claves en el desenvolvimiento de BancoSol, que son el estado, clientes, proveedores, funcionarios, accionistas y la comunidad. Además se tienen mecanismos concretos para conocer sus necesidades y expectativas.



PLANIFICACIÓN

Las metas de desarrollo están formuladas en el plan estratégico, alineadas a los propósitos de RSE y Función Social que hacen parte de los objetivos estratégicos y cuyos resultados darán lugar a la elaboración del Balance Social, entre otros informes requeridos por norma.



IMPLEMENTACIÓN

Consecuencia de la definición de objetivos, se ejecutaran las actividades correspondientes en el marco de la políticas de RSE. Todas las áreas organizativas contribuyen al accionar responsable del banco y se ha designado a la Subgerencia Nacional de Marketing como líder de Capital Social.



CONTROL

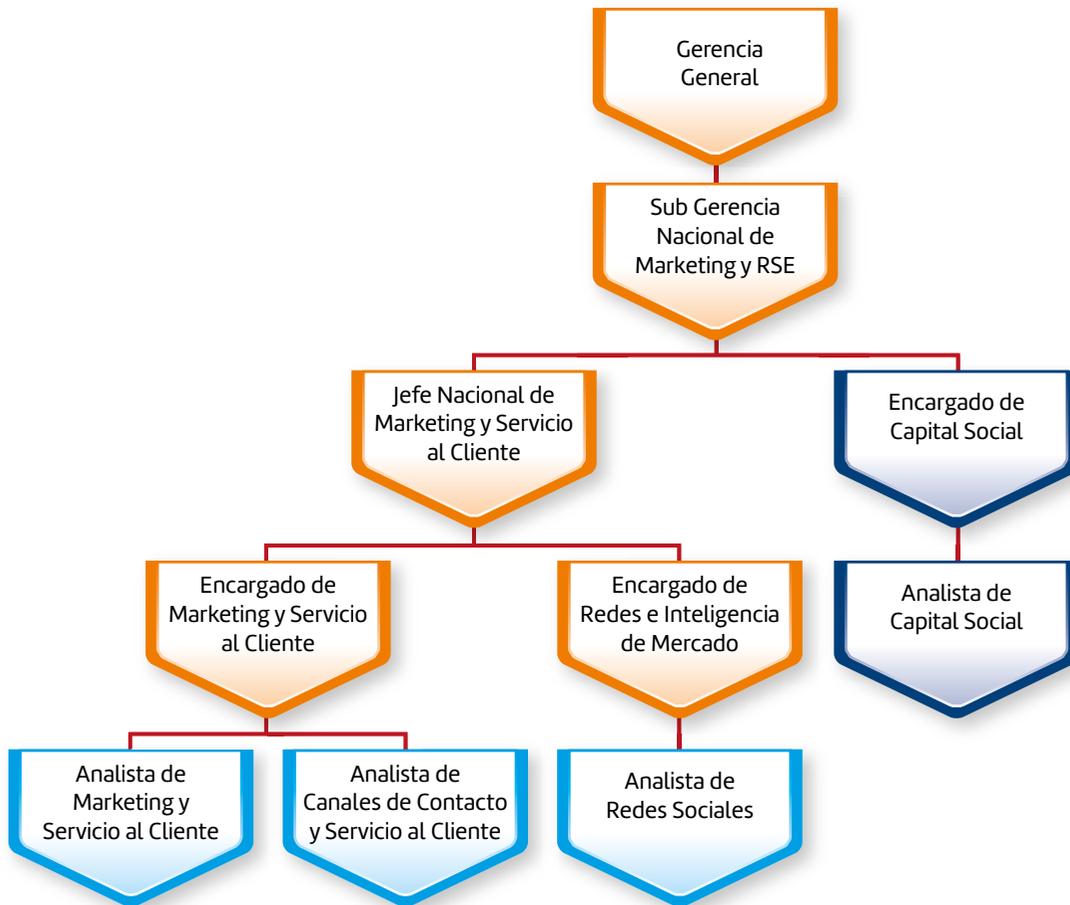
El seguimiento y medición del desempeño de RSE se efectúa como parte del monitoreo general del plan, efectuando el seguimiento mediante los indicadores tanto de RSE, que incluyen medio ambiente, como de Función Social establecidos por norma y remitidos a la ASFI.



REVISIÓN Y MEJORA

Semestralmente se efectúa la retroalimentación de resultados del control ejercicio mediante los indicadores y, a partir de su conocimiento y análisis, se definen actividades que van mejorando en forma continua el actuar responsable de la organización a la vez que se cumplen los lineamientos regulatorios.

Estructura organizacional



La Responsabilidad Social se encuentra formalizada mediante una Política, aprobada inicialmente en 2013 y modificada en junio 2016 y ratificada para la gestión 2020. La Política de Responsabilidad Social establece el marco de actuación, integrando los principios en la estrategia empresarial. Dicha política establece los lineamientos de una gestión socialmente responsable, define los lineamientos para la interacción con grupos de interés e incluye gestión en las dimensiones económica, social y ambiental.

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

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

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 y funcionarias.

Calificación de RSE

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

Esta consultora realiza la evaluación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial durante cuatro años consecutivos, en la cual BancoSol obtuvo una Calificación de 8,7 en la gestión 2017, 9 puntos en la gestión 2018, 9.5 para la gestión 2019 y 9.6 en la gestión 2020 sobre un máximo de 10 puntos, comprometiendo y fortaleciendo el trabajo por los grupos de interés de la entidad.

CALIFICACIÓN DE RSE

CALIFICACIÓN DRSE – NIVEL 1	ESCALA	PUNTAJE
Calificación DRSE – Nivel 1	R1	9,60

SCORECARD – NIVEL 1

ÁREAS DE EVALUACIÓN	ATRIBUTO	PUNTAJE
Evaluación Marco	Muy Fuerte	9,5
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Muy Fuerte	10,00
Relación con Cliente	Muy Fuerte	10,00
Relación con Otros Grupos de Interés	Muy Fuerte	9,70
Medio Ambiente	Fuerte	8,2

Fuente: AESA Ratings 2012 – 2018

R1: BSO mantiene Muy Fuerte compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados.

Historial de Calificación		
Gestión 2014:	nd	nd
Gestión 2015:	nd	nd
Gestión 2016:	nd	nd
Gestión 2017:	R2+	8,7
Gestión 2018:	R1-	9,0
Gestión 2019:	R1-	9,5

La Metodología de Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial (DRSE) tiene como objetivo calificar a las Entidades de Intermediación Financieras (EIFs) a través de la evaluación

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

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

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

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

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

En el caso de la Calificación asignada a BancoSol para la gestión 2020, los factores para la obtención del puntaje 9,6; se describen a continuación:

Evaluación Marco – Muy Fuerte: Banco Solidario S.A. (BSO) se constituye en la institución con mayor participación de mercado en el segmento de microcréditos, situación que se refleja en su importante red de puntos de atención a nivel nacional y una sólida franquicia. A dic-20 mantiene una participación del 4,9% en los depósitos del sistema de intermediación financiera. Cuenta con órganos de gobierno de amplia experiencia en el sector. Su calificación de riesgo de emisor es de AA+ con Perspectiva Negativa.

Marco Estratégico Social y Gestión de RSE – Muy Fuerte: BSO logra integrar la RSE de manera transversal dentro de su Planificación Estratégica y permite la alineación de la estrategia social con el modelo de negocios de la institución. Los aspectos de materialidad están definidos claramente y se muestra una gestión transversal y una alta institucionalización de RSE. Se evidencia una alta consistencia y coherencia entre la misión, los objetivos sociales estratégicos y los indicadores y una combinación de herramientas de diagnóstico y evaluación de RSE. Para 2020 se realiza un nuevo estudio del nivel de

pobreza. Existe un procedimiento frecuente y formalizado con supervisión adecuada y un uso óptimo de la información para la toma de decisiones. Finalmente, el Directorio y el personal ejecutivo de BSO muestran un muy fuerte compromiso con el cumplimiento de objetivos sociales estratégicos y se realiza un seguimiento periódico y oportuno al cumplimiento de las metas de RSE.

Relación con el Cliente – Muy Fuerte: BSO tiene una clientela meta claramente definida y muestra una sólida segmentación de mercado y conocimiento profundo del perfil del cliente. Tiene una red de servicios a nivel nacional. BSO demuestra profundidad del alcance y resultados sólidos de inclusión financiera acorde a su modelo de negocio. Provee productos de crédito, ahorro y servicios auxiliares financieros que promueven la inclusión. Se utiliza activamente la tecnología crediticia para promover la inclusión financiera y se incorpora garantías no convencionales en su cartera productiva. BSO provee servicios financieros diversos, atención con calidad en la otorgación de servicios financieros y demuestra una frecuente medición de atributos de calidad que retroalimentan el diseño de productos y servicios adicionales donde se muestra una gestión orientada hacia la mejora continua.

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

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

BSO implementa mecanismos de interacción robustos con grupos de interés priorizados y demuestra un proceso de monitoreo frecuente y formalizado. Implementa programas de educación financiera especializada de alto impacto y demuestra resultados sólidos en acciones filantrópicas.

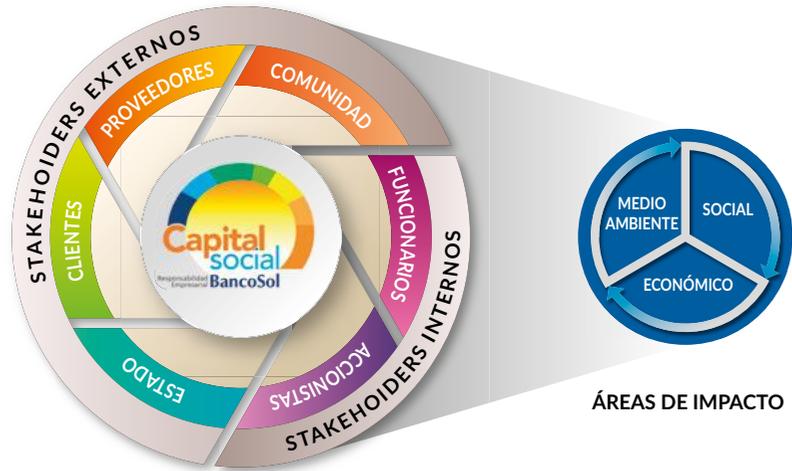
Medio Ambiente – Fuerte: BSO cuenta una política medio ambiental definida, con acciones y actividades específicas. Sin embargo, no cuenta con indicadores de monitoreo de resultados medioambientales. BSO realiza gestiones para el reciclaje de papel y residuos electrónicos a fin de mitigar los resultados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

Balance Social

En cumplimiento a la normativa vigente dispuesta por la ASFI, por cuarto año consecutivo, BancoSol ha elaborado el Balance Social institucional de la gestión 2020, con el cual se muestra el compromiso de nuestra institución con los objetivos de la Función Social para los Servicios Financieros, señalados en la Ley de Servicios Financieros N°393.

Grupos de Interés

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



La gestión 2020, fue el año del fortalecimiento de la gestión integral de Responsabilidad Social Empresarial. Este proceso inició con la priorización de los Grupos de Interés, la definición de Materialidad y la alineación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a la Planificación Estratégica del banco.

Pacto Global

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



Red Bolivia

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

La gestión 2020, BancoSol refrendó su compromiso renovando su adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas y sumándonos a las más de 13.000 entidades firmantes en más de 160 países ² con un alto compromiso de Responsabilidad Social Empresarial.

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

Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

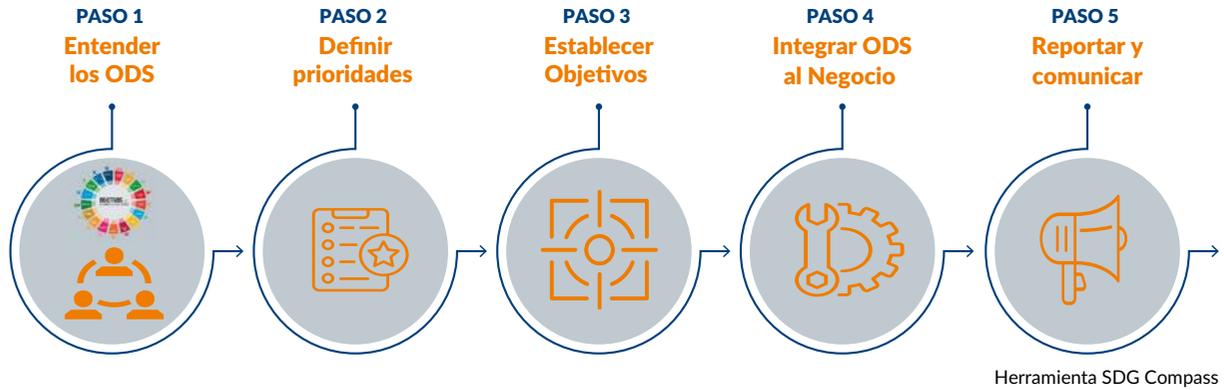
Estos 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible remplazaron a los Objetivos del Desarrollo del Milenio, tomando lecciones aprendidas y estableciendo metas económicas, sociales y ambientales más ambiciosas.



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

² Idem

Es por ello y para dar la primera evidencia de compromiso aplicamos en BancoSol S.A. la Guía Sustainable Development Goals SDG Compass, desarrollada por Global Reporting Initiative (GRI), el Pacto Mundial de Naciones Unidas y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), implementando su Herramienta de 5 Pasos expuesta a continuación.



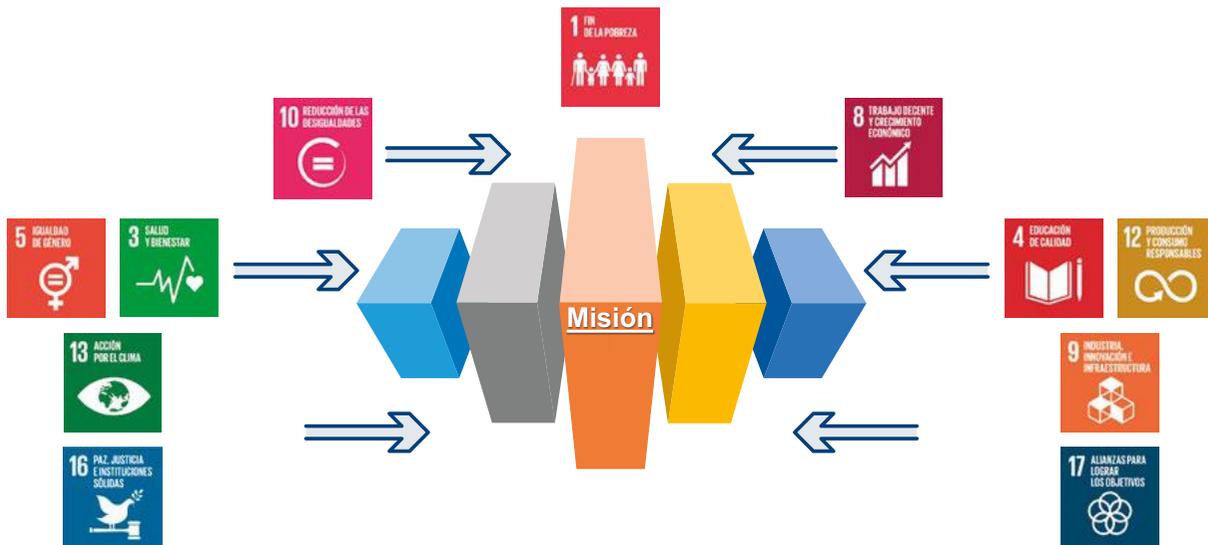
La herramienta nos permitió hacer un análisis con diálogo y consulta, llegando a identificar desde la Alta Gerencia y Subgerencia Nacional de Marketing y RSE 11 ODS priorizados y a establecer 28 metas a cumplir hasta el año 2030.

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

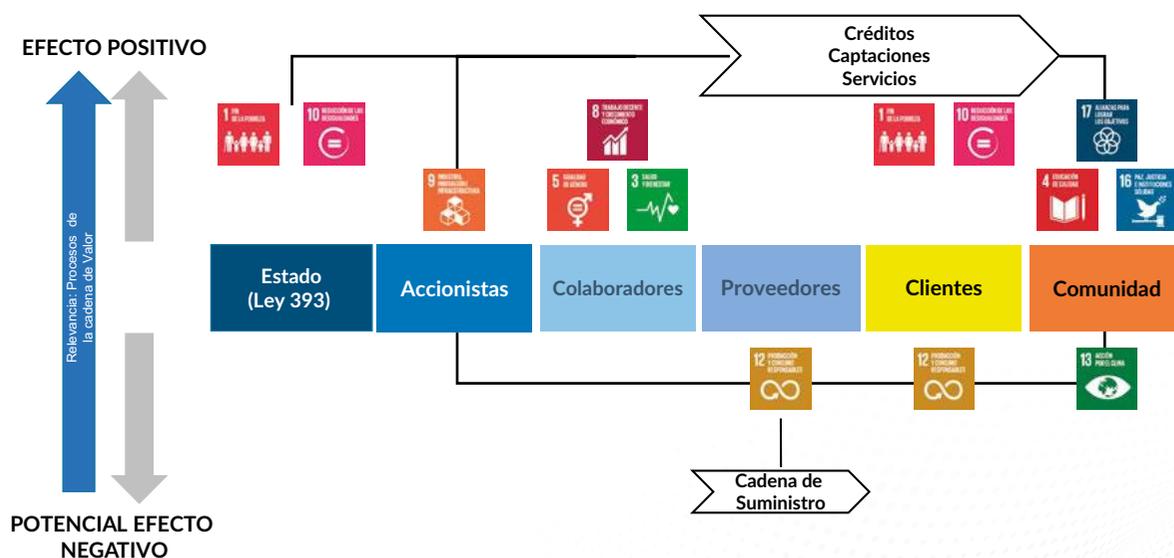


VINCULACIÓN CON LOS ODS

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



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



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

Nuestro compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas



³ La participación en la aplicación de la Herramienta SDG Compass y los resultados están protocolizados y firmados por Alta Gerencia y el area de responsabilidad social empresarial. Los resultados obtenidos durante la dinámica participativa forman parte de la Ficha de Diálogo I y el acta de conformidad forma parte de la documentación respaldatoria y de evidencias del proceso de elaboración de Informe de Sostenibilidad 2019





CAPÍTULO

0

Informe gestión 2020

DESEMPEÑO SOCIAL

Nuestros Clientes

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

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

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

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

BancoSol promovió el uso de herramientas de banca digital durante la gestión 2020 para brindar los servicios de manera oportuna y segura durante la época de confinamiento rígido en nuestro país. Es de esta manera que durante la gestión, el 42% de nuestros clientes realizaron transacciones digitales a través de los canales habilitados.

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

ENFOQUE DE GESTIÓN Y COMPONENTES

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

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

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

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

SERVICIO AL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMOS

La gestión 2020 BancoSol trabajó con dos soluciones tecnológicas desarrolladas en una alianza estratégica con FINCONECTA, una empresa FinTech global formada con financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), traducidas en el Chatbot denominado SOLBot y en SOLMail, canales de atención que son utilizados por nuestros clientes a través de canales digitales y redes sociales.

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

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

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

BancoSol establece procedimientos estandarizados para la atención de reclamos en el Manual de Reclamos. El personal de plataforma de atención al cliente administra el sistema de reclamos en el Punto de Reclamo y cuenta con la capacitación adecuada.

A nivel nacional, la Sub Gerencia de Operaciones es responsable de la gestión de reclamos y mensualmente envía informes a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

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

CAPACITARSE

Se realizaron dos capacitaciones virtuales y abiertas dirigida a los emprendedores y clientes: “Cómo llevar adelante mi negocio en tiempos de Covid-19” con un alcance de 7.246 visualizaciones y “TransformARTE – Maquillaje como Herramienta de negocio” con un impacto de 2.474 visualizaciones.

Con la finalidad de potenciar los conocimientos de nuestros emprendedores bolivianos para que puedan iniciar un nuevo negocio, se realizaron las Capacitaciones Técnicas en Diseño gráfico, Marketing digital, Elaboración de bocaditos salados y Patronaje y confección textil con un total de 1.993 participantes.

Por otro lado, en un trabajo conjunto con la Fundación Emprender Futuro, realizamos las capacitaciones denominadas 24E y 2Day donde se trabajó la temática de Emprendedurismo, Transformación Digital y Habilidades Gerencias, todo 100% virtual, logrando así certificar a 1.000 personas a nivel nacional. Los principales resultados se muestran a continuación:

CAPACITACIÓN	NO. DE BECAS OTORGADAS
Capacitaciones Técnicas	1.993
Capacitaciones en Habilidades Gerenciales	1.000
Total	2.993

Nuestros Funcionarios

Para el Banco su equipo de colaboradores se constituye en un grupo de interés priorizado en la implementación del Programa Integral de Responsabilidad Social.

El equipo de Talento Humano inició la Gestión 2020 con diversas actividades planificadas que eventualmente tuvieron que ser ajustadas debido al impacto mundial del COVID 19.

Capacitación

Durante el primer trimestre del año, se realizaron capacitaciones presenciales enfocadas en la actualización de conocimientos normativos/funcionales, aportando al cumplimiento de objetivos de manera efectiva y eficiente.

Inducción Compartida

Como todos los años, los funcionarios invitan a un familiar a conocer y sentirse parte de la gran familia BancoSol, compartiendo con ellos la esencia del Banco.

Campeonatos Deportivos

El deporte genera espacios de crecimiento, esparcimiento y confraternización, por esa razón los primeros meses del año se efectuaron campeonatos en disciplinas tradicionales como vóley y basquet.

Taller de Cultura y Valores

Al inicio de la Gestión 2020 aplicamos los talleres de manera presencial a nivel nacional, cumpliendo con el objetivo de hacer que los funcionarios nuevos puedan vivenciar la Misión, Visión, Valores y conocer más del trabajo que desarrolla el Banco por las personas de menores ingresos, por quienes trabajamos día a día.

COVID-19 impacta al Banco

A raíz de la pandemia, el contexto cambió completamente, pero la proactividad, energía y creatividad nos permitieron buscar alternativas para continuar enfocándonos en lo más importante de nuestro Banco “su equipo humano”.

Información sobre el COVID-19

A partir del mes de febrero iniciamos el trabajo de difusión de información para la prevención del COVID-19.

El mes de marzo trajo consigo un cambio radical a nivel de trabajo con los funcionarios, por esa razón nos reinventamos y comenzamos a aplicar medidas de apoyo, contención y acompañamiento a toda la familia BancoSol.

Un Sol desde casa

Iniciada la cuarentena a nivel Nacional, el área de Talento Humano implementó acompañamiento virtual a todos los funcionarios durante los meses de marzo, abril y mayo, a través de los videos “Un Sol desde casa”, que en primera instancia brindaron tips de apoyo para ejercer el teletrabajo de manera eficiente.

La segunda etapa de un “Sol desde casa” se enfocó en compartir mensajes motivacionales de agradecimiento, con el objetivo de fortalecer en toda la familia BancoSol la gratitud a todo lo que cada uno superaba a nivel personal, familiar y laboral.

Protocolos de Salubridad

De manera paralela se elaboraron “Protocolos de Salubridad”, con el objetivo de brindar herramientas de consulta y lineamientos claros de acción para todos los funcionarios, en cumplimiento a la R.M. N° 229/2020 y en coordinación con la Jefatura Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional, se registró en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social el Protocolo para la Prevención de Contagios de Coronavirus (COVID 19) de Banco Solidario S.A.

Acompañamiento a Casos Confirmados y Sospechosos COVID-19

De forma diaria Talento Humano, realizó el seguimiento y actualización de casos COVID-19 a nivel Nacional, con el objetivo de efectuar un acompañamiento al bienestar de los funcionarios y sus familias, porque sabemos lo importante que es sentirse escuchados y acompañados. Nos mantenemos en contacto permanente con la Caja de Salud de la Banca Privada para aplicar acciones conjuntas en las ciudades que corresponda.

Talleres de Salud – Virtuales.

En coordinación permanente con nuestro ente Gestor de Salud (la Caja de Salud de la Banca Privada) se efectuaron campañas de información respecto al COVID-19.

Se intensificó la capacitación a través de medios virtuales (plataforma zoom), a nivel nacional, a cargo de profesionales expertos en la temática.

Reclutamiento y Selección de Personal

El equipo de Talento Humano en coordinación con las áreas solicitantes adecuó los procesos de Selección y se continuó de forma virtual, permitiéndonos identificar personal idóneo para ocupar las diferentes vacantes.

Capacitación

Continuamos con las capacitaciones a través de diferentes plataformas, que nos permitieron llegar a todos los funcionarios de manera masiva y de forma conjunta se logró la meta de cumplir nuestro Plan Anual de Capacitación.

Talleres de Cultura y Valores

El lograr que nuestros funcionarios recientemente incorporados se identifiquen con la Misión, Visión y que vivan día a día nuestros Valores Institucionales, es fundamental, es por esa razón que adecuamos el taller a la “nueva normalidad”, beneficiándonos del plus de generar interacción a nivel nacional y utilizando herramientas de gamificación.

COMPROMISO CON BANCOSOL

Los años de esfuerzo y compromiso con BancoSol, son reconocidos; a los funcionarios más antiguos se les hizo llegar un homenaje por su permanencia en la familia BancoSol.

Liderazgo

Desarrollamos el 2do. Ciclo del Programa “FORMASOL” que tuvo como objetivo proporcionar herramientas de gestión a Mandos Medios seleccionados a través de diferentes herramientas para coadyuvar en el rol del LIDERAZGO que requieren en el contexto actual. El Programa “Desafíos del Liderazgo”, estuvo conformado por: Talleres virtuales en vivo, actividades interactivas, publicación de videos y audios, etc.

Equidad de Género

Todas las acciones de nuestro Banco, a partir de los procesos de reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo, beneficios, salud, representación y otras, consideran y aplican la equidad de género, brindando la posibilidad de participación de todas las postulantes y funcionarias.

Navidad en la Familia BancoSol

Una vez más nuestro Banco demostró que pertenecemos a una Institución de primer nivel; se entregó a todos los funcionarios, policías, personal de seguridad y limpieza, con hijos de 0 a 11 años, vales para canjear por regalos navideños, logrando plasmar una sonrisa en los más pequeños de la familia.

Las acciones realizadas por el área de Capital Social, con este grupo de interés prioritario, se orientaron a reforzar la comunicación institucional, enmarcada en la prevención y acciones que BancoSol llevó adelante para el cuidado de sus funcionarios, quienes estuvieron en primera línea durante la Pandemia. Bajo este lineamiento se realizaron las siguientes acciones:

Programa de la Felicidad

Se realizaron diversas publicaciones a través de Redes Sociales, donde se comunicó la responsabilidad de nuestra institución con nuestros funcionarios en estos tiempos de Pandemia. El banco brindó todas las medidas de Bioseguridad para realizar su trabajo de manera segura y responsable. Esta información fue difundida en nuestras redes sociales junto a consejos de bioseguridad para la población en general.

Mi Huella, Mi Banco

BancoSol está comprometido con la reducción de su huella de carbono, generar más áreas verdes y concientización sobre el cuidado del medio ambiente. Se presentó el Informe Bienal de Huella de Carbono, donde se refleja la disminución del impacto en el medio ambiente en el desarrollo del negocio. De igual manera se utilizaron las Redes Sociales para realizar Webinars sobre la temática y su importancia.

NUESTRO TALENTO HUMANO

BancoSol tiene presencia a nivel nacional y aplica una política integral de gestión del talento humano, esta define lineamientos para reclutamiento, selección, inducción, capacitación, promoción y retribución salarial.

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

Al cierre de la gestión 2020, el Banco cuenta con 2.955 personas al servicio de la misión institucional. A continuación, el desglose por ciudad:

DESGLOSE POR DEPARTAMENTO		
Beni:	31	1%
Cochabamba:	674	22,8%
El Alto:	646	21,9%
La Paz:	488	16,5%
Oficina Nacional:	169	5,7%
Oruro:	71	2,4%
Pando:	13	0,4%
Potosí:	34	1,2%
Santa Cruz:	582	19,7%
Sucre:	133	4,5%
Tarija:	114	3,9%
Total de Funcionarios:	2.955	100%

IGUALDAD DE GÉNERO

Cada una de las actividades de nuestro Banco considera y aplica la equidad de género, valorando la importancia del aporte que realizan todos y todas nuestras colegas. Cerrando de esta manera la gestión 2020 con una distribución equitativa en la relación de contratación de mujeres/varones:

DESGLOSE POR GÉNERO		%
Masculino	1.464	49,5%
Femenino	1.491	50,5%
Total	2.955	100%

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL

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

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

PROMEDIO CAPACITACIONES POR CATEGORÍA		
Personal Ejecutivo	25	Horas
Mandos Medios	30	Horas
Personal Operativo	45	Horas

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

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

Durante la gestión 2020, el área de Responsabilidad Social Empresarial, denominado Capital Social, fue el encargado en realizar la capacitación con todo el personal de nuestra institución, bajo la modalidad de E-Learning en la que se abordaron los siguientes temas:

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

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

BancoSol desarrolla un sistema de evaluación de desempeño por competencias. Este sistema evalúa dos tipos de competencias: Competencias esenciales que miden los valores que tiene la persona y su congruencia con los valores del banco. Y Competencias de gestión que miden el desempeño de la persona en el cargo. Al cierre de la Gestión 2020 los resultados son los siguientes:

INDICADORES/CATEGORÍAS	NÚMERO DE EMPLEADOS	%
Personal que cumple con los criterios del sistema de evaluación de desempeño de la EIF para ingresar al proceso de evaluación	2.773	94%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por estar en periodo de prueba y tener un tiempo menor a 6 meses	135	5%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por cambiar de cargo	28	1%
Personal que no se encuentra sujeto a evaluación de desempeño	19	1%

La Sub-Gerencia Nacional de Talento Humano articula beneficios no-monetarios para los funcionarios a nivel nacional. Se destacan las campañas de salud, los cursos específicos de Escuelas de Padres para apoyar el manejo de estrés, autoestima en los hijos, recompensas y castigos, entre otros temas. Todas estas actividades refuerzan la percepción positiva sobre Clima Laboral.

Adicionalmente como Capital Social se cuenta con Programas Internos que aportan a mejorar el Clima Laboral: Milla Extra (Voluntariado) y el Programa de la Felicidad.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

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

DESGLOSE POR GRUPO ETARIO		
Entre 18 a 30	862	29,17%
Entre 31 a 40	1536	51,98%
Entre 41 a 50	420	14,21%
mayor a 50	137	4,64%
Total	2.955	100%

REMUNERACIÓN

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

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

Nuestros Proveedores

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

DESGLOSE POR GRUPO ETARIO	%
Proveedores Nacionales	84%
Proveedores Extranjeros	16%
Total	100%

Educación Financiera

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN

Con un fuerte compromiso y enmarcados en la normativa ASFI, se desarrolló el programa de Educación Financiera de la gestión 2020, adaptando la difusión de información y nuestros talleres a plataformas digitales debido a la Pandemia; los resultados del programa al cierre del mes de diciembre, son los siguientes:

Nuestro Sub Programa de Educación contó con 4 talleres que son: Capacitaciones Virtuales con un total de 10.475 personas certificada. Carpetas de Bienvenida con un impacto de 13.680 personas. Ponte On con un impacto de 27.289 personas y el programa Descubre de ASOBAN con un impacto de 21.257 personas certificadas. El Sub Programa de Información llegó a 244.676 personas.

Capacitaciones Usuarios

Innovamos con Capacitaciones a través de los Webinars “En Vivo con BancoSol”. También realizamos talleres a través de la Plataforma Zoom con clientes, personal de mercados, universidades, Juntas de Vecinos e instituciones de las diferentes ciudades.

Siguiendo la línea de la innovación, BancoSol desarrolló capacitaciones para personas Sordas 100% en lenguaje de Señas y en plataformas virtuales, lo que permitió romper barreras de comunicación y fortalecer el fuerte compromiso por la Inclusión. Se brindaron también, talleres a personas ciegas, adultos mayores y talleres en idioma originario como el Aymara.

Creamos el primer PodCast Financiero del país, denominado “Finanzas para todos” dónde además podrías obtener una certificación en función a los capítulos expuestos, se abordaron temas como: La Historia de la Inclusión, Mi Relación con el Dinero, Finanzas Sostenibles, Ahorra para alcanzar tus sueños, La nueva perspectiva del “Hecho en Bolivia”, Ahorro y Cambio Climático, Inteligencia Financiera y Economía Familiar–Acciones Viables, todos dirigidos por profesionales de Primer Nivel.

La cifra total de certificaciones emitidas fue a más de 72.700 personas a nivel nacional.

Carpeta de Bienvenida

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

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

Cabe recalcar que debido a las medidas de bioseguridad que asumió el banco, se redujo la entrega de las Carpetas de Bienvenida físicas, y esto dio paso a la digitalización de la misma. Esta carpeta, era descargada a través de un Código QR o se la enviamos a nuestros clientes a sus teléfonos a través de un documento en PDF. Con este programa llegamos a un total de 13.680 consumidores financieros.

Ponte ON

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

Descubre

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

Adaptándonos a las herramientas digitales, de igual manera se promovió el uso de la plataforma DESCUBRE, además de la organización y certificación por parte de ASOBAN de Webinars, donde los usuarios aprendieron las bases del sistema financiero. De esta manera, en la gestión 2020, se capacitaron a 21.257 consumidores financieros.

PROGRAMAS DE INFORMACIÓN

Capacitaciones “E-Learning” al Personal

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

Ordenadores de Fila (Videos)

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

En la gestión 2020 se contó con un total de 5'725.448 tickets atendidos en Cajas al cierre de Diciembre 2020. Asumimos que la información es asimilada por el 1.5% de clientes que pueden ver los videos, lo cual hace un total de 85.882 personas entre clientes y/o usuarios que ven los videos que son difundidos en los ordenadores de fila.

Página Web y Redes Sociales

En la gestión 2020 se contó con un total de 155.794 personas alcanzadas con los Webinars “En Vivo con BancoSol” y todo el contenido publicado sobre Educación Financiera en nuestras plataformas digitales (Redes Sociales) y en nuestra página web (www.bancosol.com.bo).

Programas con la Comunidad

La Comunidad representa uno de los grupos de interés de mayor impacto e importancia para BancoSol, donde se trabajan diversos programas que fomentan la cultura y el deporte. Nuevamente la declaración de Pandemia por el Covid-19 y sobre todo precautelando la seguridad de nuestros profesores, niños, niñas y adolescentes, nos dieron la posibilidad de migrar nuestras tradicionales escuelas a plataformas digitales, obteniendo los siguientes resultados:

CLAVESOL

Debido a la Pandemia por el Coronavirus, las escuelas ClaveSol se renovaron y adaptaron su metodología de enseñanza de instrumentos clásicos de cuerda (violín, viola, violonchelo y contrabajo) y de valores a las plataformas virtuales. Se habilitaron siete grupos de formación. Cerrando la gestión 2020, las escuelas cerraron sus actividades con un total de 430 niñas, niños y adolescentes inscritos en todo el país.

COPASOL

Uno de los retos más grandes fue adaptar las escuelas de fútbol CopaSol a las plataformas virtuales. De esta manera nos reinventamos y logramos llevar adelante las clases con los niños y niñas de esta escuela donde además de realizar actividades como: Manejo de estrés, Estiramientos Miofaciales, entrenamiento metódico de fútbol, Neuroentrenamiento; se realizaron talleres de valores y Cultura de Paz.

Se habilitaron cinco grupos de formación en todo el país. Las escuelas CopaSol cerraron el año con un total de 365 niñas, niños y jóvenes inscritos.

ACCIÓN SOL

Este programa fue creado con la finalidad de brindar apoyo económico en salud y necesidades básicas a personas de escasos recursos que requieran el pago de tratamientos, intervenciones quirúrgicas o atención médica. La actual situación mundial, hizo que el compromiso se profundice. Por este motivo, durante la gestión 2020, se realizó la donación de 500 máscaras de acetato para personal médico que trabajó en primera línea y 3 camillas de Aislamiento y Bioseguridad donados al Hospital Arco Iris en la ciudad de La Paz.

También colaboramos al pago parcial de la operación de transplante de Peroné y Tibia del niño Juan Pablo Villanueva Callisaya en la ciudad de Cochabamba y el pago de los estudios de Rayos X y Tomografía del Sr. Jhonny Huayta Chino en la ciudad de La Paz.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS PARA APOYO A LA COMUNIDAD

Se reafirmaron compromisos con nuestros aliados estratégicos: Aldeas Infantiles S.O.S., Plan Internacional, Hábitat para la Humanidad y el Fondo Nacional de las Naciones Unidas (UNFPA), realizando acciones oportunas para que los proyectos que apoya BancoSol no se detengan durante la Pandemia.

Junto a ellos, nos comprometemos a seguir trabajando en nuevos campos de acción para continuar con el proceso de brindar mejor calidad de vida, promoviendo el cuidado y la protección de los derechos fundamentales de miles de bolivianos y bolivianas. Mencionar también el fuerte compromiso de trabajo con UNICEF y los Gobiernos Autónomos Municipales de La Paz y El Alto.

MIC BANCOSOL

En 2020 BancoSol fortaleció y adaptó el trabajo realizado en el MIC BancoSol, el primer Espacio cultural de las microfinanzas en el mundo.

Cambiando las condiciones de interacción con nuestros usuarios, logramos adaptar los museos para que los seguidores de nuestras redes sociales puedan visitarlos de manera virtual.

El Museo de la Historia de las microfinanzas en el mundo; la Sala del Microempresario, dónde se promueve la exposición y venta de obras realizadas por nuestros clientes; la Galería de Arte para la muestra de obras de artistas plásticos emergentes de los departamentos de La Paz, Santa Cruz y Cochabamba, logramos adaptarnos –debido a la Pandemia– a diversos recursos tecnológicos para promocionar el espacio y crear webinars de formación y difusión de información artística y cultura.

Durante el primer mes de la gestión 2020 implementamos el primer espacio MIC Lectura del país, establecido en la Agencia San Pedro de la ciudad de La Paz, un espacio que promueve las obras de escritores bolivianos y brinda un espacio para que los clientes/usuarios puedan disfrutar de lectura de obras de escritores nacionales. Posteriormente este espacio también fue llevado y adaptado a nuestras redes sociales.

Apoyamos a la promoción de 12 artistas y la venta de 200 piezas en las exposiciones. Además, se participó del evento “Larga Noche de Museos Virtual” con una duración de una semana, del 18 al 23 de mayo, con un alcance de 547.200 de visualizaciones.

“El MIC de BancoSol es nuestra forma de fomentar la cultura a través de la recuperación de fragmentos esenciales de la historia de las microfinanzas en Bolivia y el mundo, donde BancoSol fue un protagonista, además de generar un espacio para que nuestros artistas plásticos y los clientes de BancoSol puedan exponer sus creaciones”.

Kurt Koenigsfest S.
Gerente General BancoSol

Compromisos Voluntarios

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

Actualmente, asumimos los siguientes compromisos:

◆ Global Alliance for Banking on Values

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

◆ Mix Market

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

◆ PACTO GLOBAL

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

Durante la gestión 2020, nuestra institución fue parte de mesas de trabajo del Pacto Global Red Bolivia impulsado por la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia a través de su Unidad de Responsabilidad Social Empresarial.



CAPÍTULO

0

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Cartera de Créditos

La cartera del Banco creció en 3,83% respecto al cierre de diciembre 2019. En términos absolutos, el portafolio pasó de US\$1.715.41 millones a US\$1.781.13 millones, es decir, creció US\$65.72 millones.

EVOLUCIÓN CARTERA DE CRÉDITOS 2011 - 2020
(en millones de dólares)



Al cierre de la gestión 2020, el índice de cartera en mora se mantuvo bajo con un 0,54%, comparado con el 1,12% que fue el indicador de las instituciones que componen la industria de las microfinanzas.

CARTERA EN MORA / CARTERA BRUTA	2019	2020
Banco Sol	0,72%	0,54%
Bancos Microfinanzas	1,35%	1,12%
Bancos Comerciales	2,17%	1,80%
Sistema Bancario	1,83%	1,50%
CRECIMIENTO CARTERA BRUTA	2019	2020
Banco Sol	5,8%	3,8%
Bancos Microfinanzas	5,6%	1,7%
Bancos Comerciales	6,8%	2,9%
Sistema Bancario	7,3%	4,2%

Ante la crisis de la pandemia, las medidas y políticas asumidas, así como las continuas mejoras a la tecnología crediticia, la administración y seguimiento al portafolio de productos crediticios, la mejora de los sistemas de control y la capacitación intensiva de los recursos humanos suman las razones que nos han permitido alcanzar estos resultados.

MEJORA CONTINUA DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA BANCOSOL

Durante la gestión 2020, y ante la crisis sanitaria, se ha profundizado la política de revisar, actualizar y mejorar la normativa de créditos. En esta gestión los cambios han estado orientados a la simplificación de los requisitos y condiciones para la otorgación de créditos, así como a la búsqueda de agilidad en el proceso de evaluación y aprobación de las operaciones crediticias, aspectos que nos permitieron dar una respuesta oportuna a las necesidades de nuestros clientes.

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

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

ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA CREDITICIA

Los resultados muestran que se alcanzaron los siguientes objetivos:

- ◆ La administración de la cartera se especializó por monto, fortaleciendo la administración del riesgo asociado al crédito.

- ◆ Para brindar una mejor experiencia a los clientes en época de pandemia, se han logrado mejorar los procesos de solicitud, evaluación, aprobación y desembolso de créditos, satisfaciendo oportunamente las necesidades de nuestros clientes, privilegiando principalmente al Sector Productivo.
- ◆ Los mecanismos de control implementados han logrado que nuestros Asesores de Negocios mejoren la evaluación del crédito y se desarrolle un análisis más profundo para otorgar las operaciones, manteniendo la calidad de nuestra cartera.

A partir del fortalecimiento y la continua capacitación de cómo orientar a nuestros clientes en época de crisis sanitaria, la fuerza de ventas, conformada por Asesores de Negocios, Encargados de Negocios, Gerentes de Agencia, Sub Gerentes Regionales de Negocios y Sub Gerentes Regionales de Banca Comercial y Productiva, nos han permitido responder a los desafíos de tan compleja gestión.

DESEMPEÑO DEL PORTAFOLIO POR PRODUCTO

Durante la gestión 2020, el producto con mayor participación dentro de nuestro portafolio fue “Sol Productivo”, con el 54.64% de participación y un crecimiento de US\$50.29 millones. Por su parte, “Sol Individual”, destinado a financiar capital de operaciones e inversión, tuvo una participación del 20.87%.

El crédito promedio (Monto desembolsado) al cierre de la gestión 2020, alcanza a US\$8,022.

El 37.97% de las operaciones de BancoSol se concentran en montos desembolsados hasta US\$5 mil, este mismo estrato representa el 12.78% de la cartera a diciembre 2020; montos entre US\$5 mil y hasta US\$10 mil concentran el 31.51% de las operaciones y el 27.35% de la cartera al corte señalado; finalmente, montos mayores a US\$10 mil registran una participación en la cartera del 59.87%, no obstante, concentra tan solo el 30.52% de operaciones.

Cartera y No. de Créditos por Rango de Monto Desembolsado

2020					
RANGOS EN US\$		MONTO (EN US\$ MILES)	PARTICIPACIÓN %	N° CRÉDITOS	PARTICIPACIÓN %
-	5.000,00	227.657.119,89	12,78%	116.169	37,97%
5.001,00	10.000,00	487.064.332,14	27,35%	96.413	31,51%
10.001,00	en Adelante	1.066.416.742,58	59,87%	93.390	30,52%
TOTALES		1.781.138.194,61	100,00%	305.972	100,00%

Participación de Mercado

- a. Al cierre de la gestión 2020, la participación de mercado en cartera llegó al 30.30%, manteniéndonos como una de las entidades con mayor participación de mercado a nivel de Bancos de Microfinanzas.
- b. Al cierre de la gestión 2020, la participación de mercado en clientes de crédito es de 40.48%, lo cual ratifica el liderazgo de BancoSol como la primera entidad de microfinanzas en Bolivia a nivel de las entidades especializadas en Microfinanzas.

ENTIDAD	PARTICIPACIÓN DE MERCADO CARTERA	PARTICIPACIÓN DE MERCADO CLIENTES
BancoSol	30,30%	40,48%
Otros Bancos de Microfinanzas	69,70%	59,52%
TOTAL ASOFIN	100,00%	100,00%

Depósitos del Público

El saldo de las cuentas de ahorro en 2020 fue de US\$512.9 millones que representa un crecimiento del 13,17% respecto a la gestión anterior y el saldo de Depósitos a Plazo fueron de US\$861 millones, es decir, 13.82% más que el año anterior, éste incremento tanto en Cajas de Ahorro como en Depósitos a Plazo Fijo, muestra la confianza depositada en BancoSol por parte de los clientes.

EVOLUCIÓN DE DEPÓSITOS DEL PÚBLICO 2015 – 2020

(expresado en dólares)

CUENTAS DE AHORRO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Saldo en cuentas de ahorro (en Miles de US\$)	317.813	339.530	384.423	453.271	476.754	512.968
Variación %	10,38%	6,83%	13,22%	17,91%	5,18%	13,17%
Número de cuentas	738.440	781.347	843.601	867.220	898.848	893.236
Variación %	5,79%	5,81%	7,97%	2,80%	3,65%	3,00%
Saldo promedio en \$us	430	435	456	523	530	574
DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Monto en DPF (en Miles de US\$)	628.451	686.244	681.630	757.188	742.632	861.815
Variación %	12,71%	9,20%	-0,67%	11,08%	-1,92%	13,82%
Número de Depósitos	10.766	11.072	12.142	17.985	33.202	41.082
Variación %	2,55%	2,84%	9,66%	48,12%	84,61%	128,42%
Monto promedio en \$us	58.374	61.980	56.138	42.101	22.367	20.978
Total Depositos del público	946.264	1.025.774	1.066.053	1.210.458	1.219.386	1.374.784

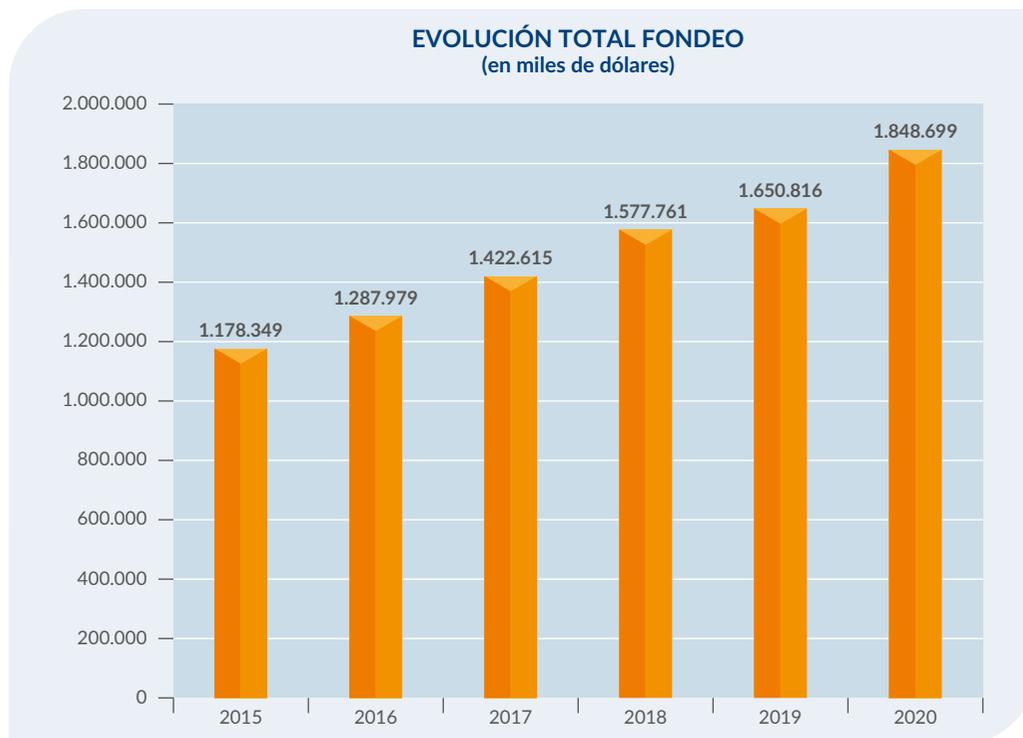
Fondeo

- ◆ La evolución del fondeo muestra un total de US\$1.848 millones, desglosados de la siguiente manera:
- ◆ US\$512.96 millones corresponden a Cajas de Ahorro (27,7%)
- ◆ US\$861.81 millones a DPF (46.6%)
- ◆ US\$39.35 millones (2,1%) a Obligaciones Subordinadas
- ◆ US\$72.88 millones (3,9%) a Bonos
- ◆ US\$361.67 millones (19,6%) a otros financiamientos.

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

EVOLUCIÓN FONDEO 2015 - 2020 (en miles de dólares)

AÑO	AHORRO	%	PLAZO	%	FINAN. EXTER.	%	OBLIGACIONES SUBORDINADAS	%	BONOS	%	OTROS FINAN.	%	TOTAL
2015	317.813	27,0%	628.451	53,3%	1.652	0,1%	28.717	2,4%	97.668	8,3%	104.048	8,8%	1.178.349
2016	339.530	26,4%	686.244	53,3%	826	0,1%	19.461	1,5%	97.668	7,6%	144.251	11,2%	1.287.979
2017	384.423	27,0%	681.630	47,9%	0	0,0%	27.697	1,9%	97.668	6,9%	231.198	16,3%	1.422.615
2018	453.271	28,7%	757.188	48,0%	0	0,0%	37.901	2,4%	72.886	4,6%	256.515	16,3%	1.577.761
2019	476.754	28,9%	742.632	45,0%	2.000	0,1%	48.105	2,9%	72.886	4,4%	308.439	18,7%	1.650.816
2020	512.968	27,7%	861.815	46,6%	0	0,0%	39.359	2,1%	72.886	3,9%	361.670	19,6%	1.848.699



Contratación de deuda a través del Mercado de Valores

Con el objetivo de fortalecer su patrimonio y respaldar el crecimiento proyectado de su cartera de créditos, BancoSol fue la primera entidad especializada en microfinanzas en colocar bonos subordinados en el mercado de valores nacional, consolidando el uso de la moneda local a largo plazo.

En este sentido, en 2009 se estructuró el programa de emisiones de “Bonos Subordinados BancoSol” por USD26 millones o su equivalente en moneda nacional. Bajo este programa se realizaron dos emisiones por un plazo de siete años cada una: la primera fue colocada en noviembre de 2009 por Bs50 millones y la segunda en abril de 2010 por Bs27 millones.

A partir del éxito obtenido, en 2011 se estructuró un nuevo programa de emisiones de “Bonos BancoSol” consistente en bonos bancarios a largo plazo para inyectar recursos financieros a la cartera. El mismo fue autorizado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) por un total de Bs500 millones.

En octubre de 2011 se colocó la primera emisión contenida dentro del programa de “Bonos BancoSol” por Bs170 millones a un plazo de diez años. En 2012 se realizó una nueva emisión dentro del mismo programa por Bs170 millones a un plazo de seis años.

En febrero y octubre de 2013 BancoSol realizó dos emisiones de bonos subordinados por Bs60 millones cada una. En marzo del mismo año el Programa de “Bonos BancoSol” emitió Bs160 millones.

En 2014, BancoSol estructuró el programa “Bonos BancoSol II”, por un importe total de Bs500 millones con el objetivo de financiar el crecimiento de la cartera de créditos de la entidad. En junio de ese año se colocó la primera emisión por un importe de Bs170 millones a un plazo de 9 años.

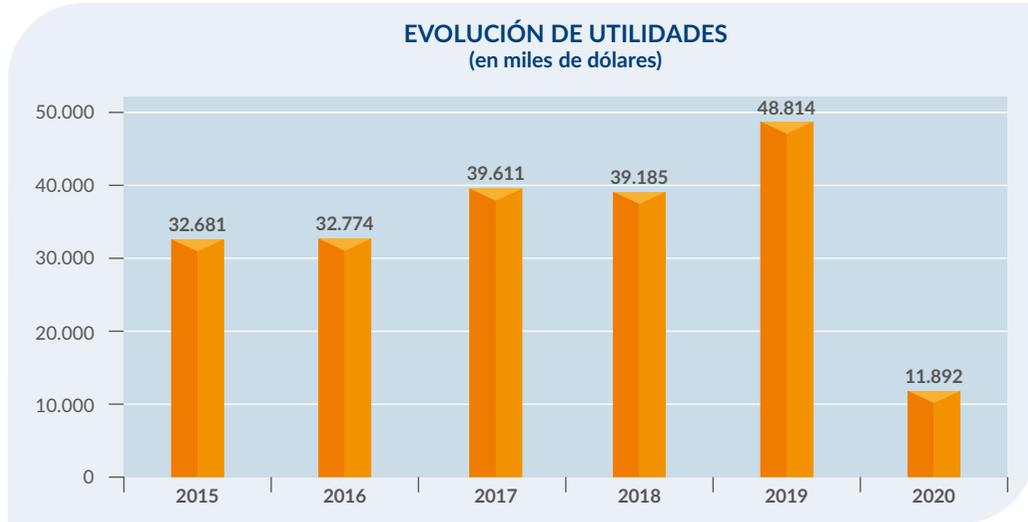
En 2017 se estructuró el “Programa de Emisiones de Bonos Subordinados BancoSol 2” para inyectar recursos financieros que permitan el crecimiento de la cartera crediticia. Esta emisión fue por un total de Bs210 millones. En diciembre se colocó la primera emisión por un importe de Bs70 millones con una plaza de 2.340 días en octubre de 2018 se colocó la segunda emisión por un importe de Bs70 millones con un plazo de 2.340 días y la última colocación correspondiente a la tercera emisión fue en 2019 por un importe de Bs70 millones con un plazo de 2.400 días.

Al cierre de 2020, BancoSol registró siete emisiones de bonos vigentes. Cuatro emisiones de Bonos Subordinados con un saldo de Bs270 millones y tres emisiones de Bonos Bancarios con un saldo de Bs500 millones. Estas emisiones permitieron dar sostenibilidad al crecimiento de cartera del Banco y coadyuvaron al logro de un importante fortalecimiento patrimonial, demostrando la confianza de los inversionistas en la solvencia y solidez de BancoSol.

SOLVENCIA

El Capital Regulatorio de BancoSol, producto de la permanente reinversión de utilidades generadas, al cierre de la gestión 2020 asciende a US\$ 285.1 millones.

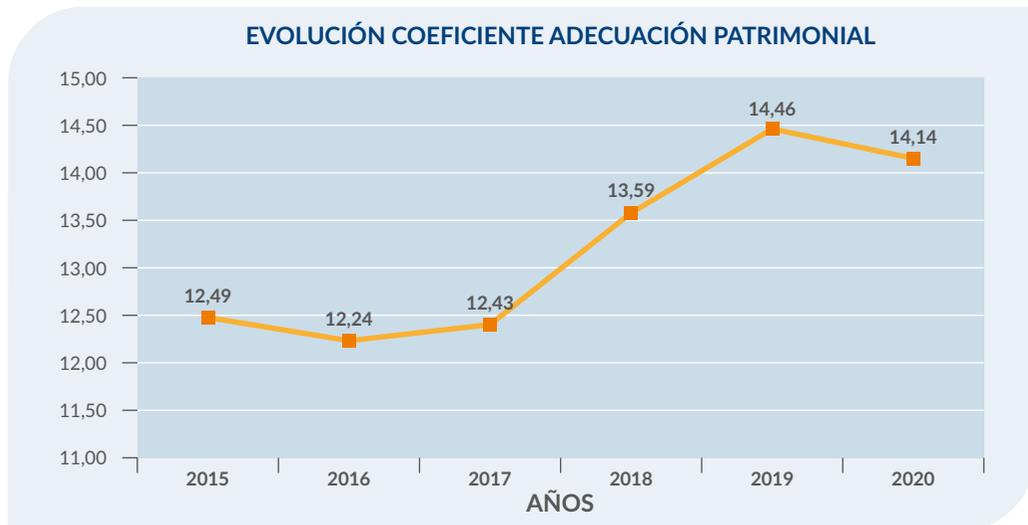




En términos generales, la menor utilidad respecto a la gestión anterior, se debe principalmente a la constitución de provisiones genéricas para incobrabilidad de cartera por otros riesgos, considerando que existe incertidumbre respecto al impacto final producto de la paralización de actividades económicas y los diferimientos realizados por normativa, por esta razón y de manera prudential, el banco ha constituido provisiones antes mencionadas mencionadas, privilegiando la Solvencia de la institución.

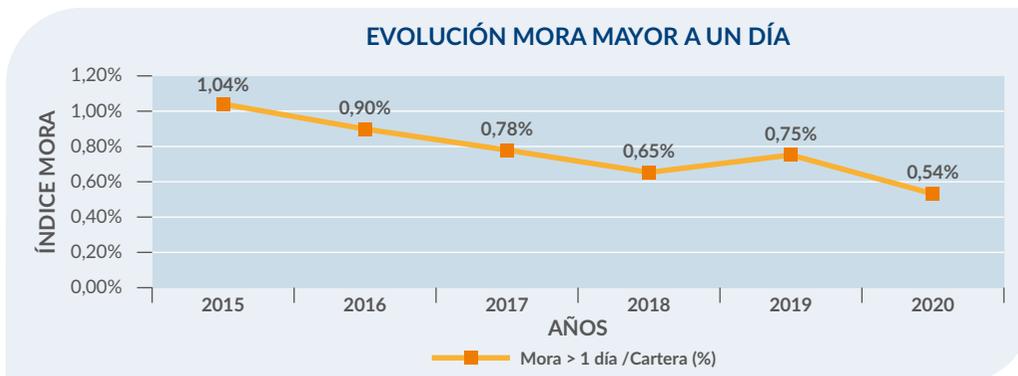
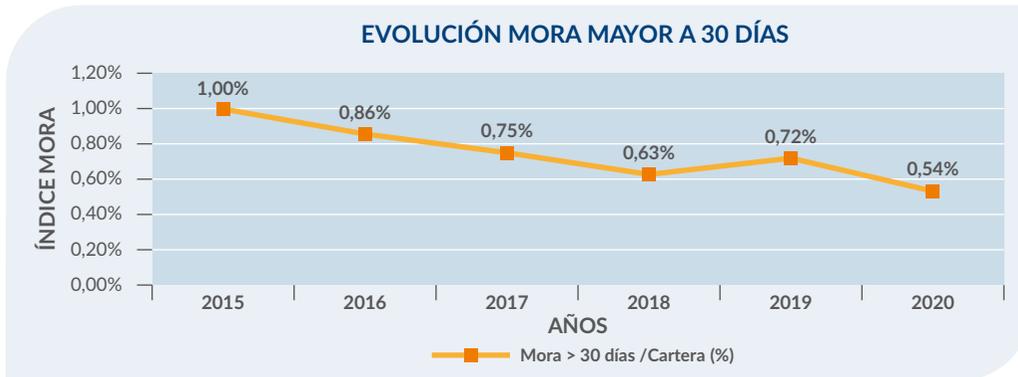
COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL (CAP)

La normativa vigente obliga a mantener un Patrimonio Neto equivalente a por lo menos el 10% del total de sus activos y contingentes ponderados por riesgo. En 2020 el Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) de BancoSol superó ese nivel con un 14%, contribuyendo a la solidez y la construcción permanente de la confiabilidad de la entidad.



Comportamiento de la Mora

A través del tiempo BancoSol registró un bajo nivel de morosidad, resultado destacable por ser menor al promedio del sistema bancario nacional. A diciembre de 2020, la cartera en mora llegó al 0,54% (Mora mayor a 30 días/cartera), mientras que la mora mayor a 1 día fue de 0,54%.



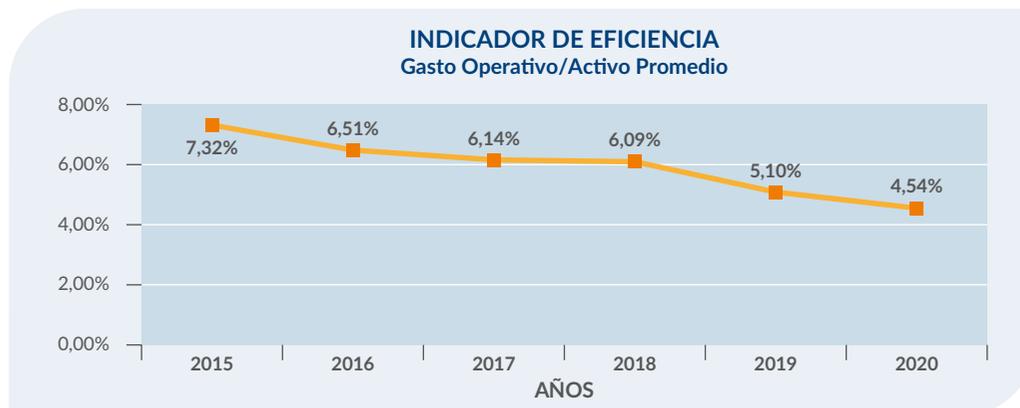
EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA EN MORA

La cobertura de la mora fue de 1035,8%, nivel altamente destacable en el conjunto del sistema financiero.



EFICIENCIA

En los últimos 5 años, los niveles de eficiencia de BancoSol se mantuvieron por debajo del 10%, relación importante si se toma en cuenta el crecimiento de los recursos humanos y otros rubros necesarios para soportar las operaciones tomando en cuenta además todas las acciones que se llevaron a cabo en el marco de la prevención COVID 19 con nuestros funcionarios y clientes a nivel nacional; esto da cuenta de un alto nivel del control de eficiencia en el manejo de los gastos.



OBLIGACIONES

En 2020, BancoSol realizó pagos a ahorristas por USD41.90 millones, a financiadores por USD23.16 millones, a funcionarios por USD62.58 millones, y a proveedores de bienes y servicios por USD24.46 millones. En materia tributaria, BancoSol aportó con USD45.9 millones por impuestos pagados.

Las operaciones del Banco tienen, por tanto, un efecto positivo, directo y específico en el crecimiento económico del País, para sus ahorristas, financiadores, funcionarios, proveedores y estado.

EGRESOS EJECUTADOS POR EL BANCO (en miles de dólares)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ahorristas	28.182,25	29.169,98	30.687,23	34.909,22	38.633,11	41.905,78
Financiadores	10.964,32	11.553,25	12.244,38	15.288,05	19.121,39	23.164,00
Impuestos Pagados	17.568,23	25.368,63	29.537,51	31.501,58	46.000,79	45.994,61
Empleados	60.428,00	61.330,38	63.653,23	73.653,82	66.493,19	62.585,67
Proveedores de Bienes y Servicios	25.377,40	24.991,32	25.600,25	26.681,13	24.574,20	24.465,37
Total	142.520,20	152.413,57	161.722,59	182.033,80	194.822,67	198.115,44

Calificación de Riesgo

La Calificación de riesgo efectuada por AESA RATINGS, Calificadora de Riesgo se mantuvo en N1 para la deuda de corto plazo (en Bs) y de AA1 para la deuda de largo plazo (en Bs); de igual manera, se mantuvo la calificación como estable AA1 como Emisor.

Estas calificaciones además de alcanzar la solidez de la institución entre clientes y accionistas respaldaron iniciativas como las emisiones de Bonos en el mercado de valores constituyendo una parte importante en la estructura de fondeo del Banco.

FECHA	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO	EMISOR
2015	N1 (Bol)	AAA (Bol)	AAA (Bol)
2016	N1 (Bol)	AA1 (Bol)	AA1 (Bol)
2017	N1 (Bol)	AA1 (Bol)	AA1 (Bol)
2018	N1 (Bol)	AA1 (Bol)	AA1 (Bol)
2019	N1 (Bol)	AA1 (Bol)	AA1 (Bol)
2020	N1 (Bol)	AA1 (Bol)	AA1 (Bol)

COMPORTAMIENTO DE BANCOSOL

En 2020, BancoSol presentó los siguientes indicadores que destacan su comportamiento en el conjunto del sistema bancario boliviano:

INDICADORES

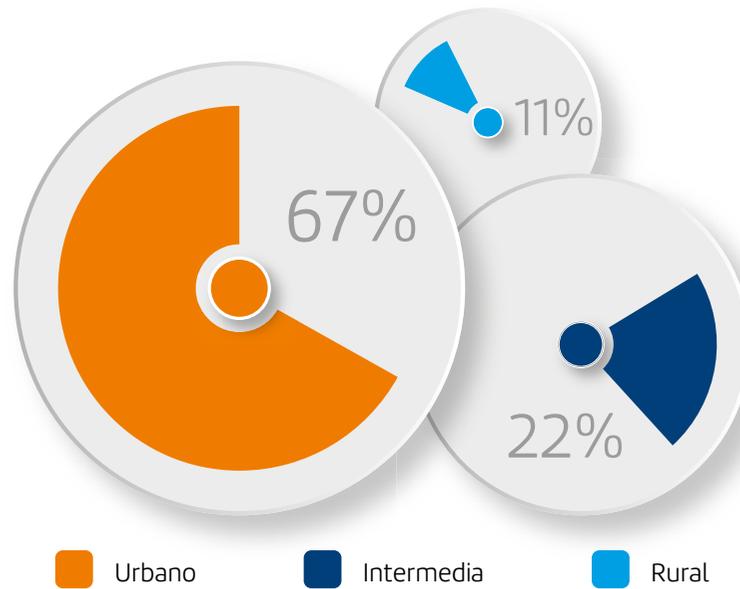
- ◆ Uno de los más bajos índices de mora dentro del Sistema Financiero Nacional: 0.54%
- ◆ Un adecuado y prudente crecimiento de la cartera de créditos dentro del Sistema Financiero Nacional: 3.83%.
- ◆ El más alto índice de cobertura de la Cartera en Mora del Sistema Financiero: 1,035.8%

Mapa de canales

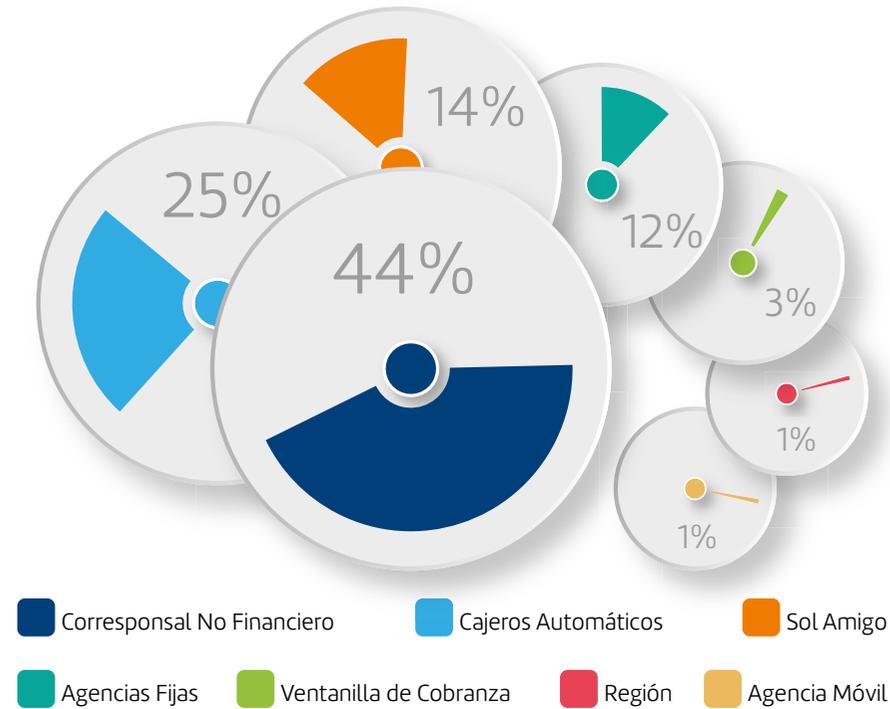
BANCOSOL EN TODA BOLIVIA

Revolucionamos el mercado financiero con la incorporación de un canal de atención que pretendía acercarnos mucho más a clientes y usuarios en zonas periurbanas de los nueve departamentos del país.

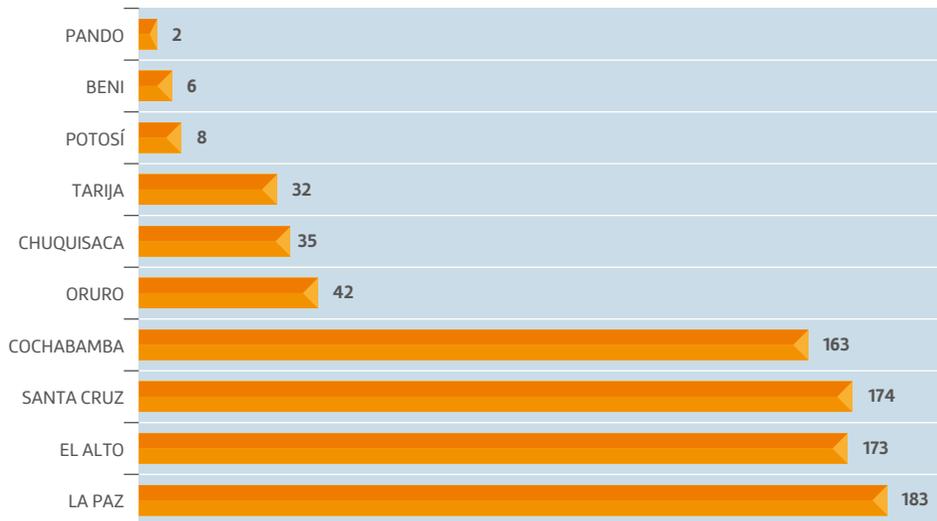
TOTAL DE PAF'S NACIONAL POR SECTOR



DISTRIBUCIÓN PAF's A NIVEL NACIONAL



TOTAL DE PAF's NIVEL NACIONAL POR REGIÓN



Así nacen los Sol Amigo Express, instalados en pequeños comercios de barrio con el agregado de que se pueden realizar transacciones financieras sin necesidad de que un funcionario del Banco realice la operación. Al cierre de 2010, 362 Puntos Sol Amigo Express operan en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba, Santa Cruz, Oruro, Chuquisaca y Tarija, realizando cerca de 900.000 transacciones de manera anual.

El Sol Amigo Express es la derivación y evolución del punto Sol Amigo. Estos últimos instalados con un cajero físico del Banco en negocios y comercios pequeños, permitiendo que los servicios financieros lleguen a lugares que no tienen acceso a una agencia fija. A diciembre de 2020 la red, compuesta por 118 puntos de atención, sumó más de 5 millones de transacciones con lo que se convierte en un importante canal para la atención a clientes y usuarios financieros.

A diciembre de 2020, BancoSol cuenta con 101 agencias distribuidas entre áreas urbanas, áreas intermedias y rurales, lo que demuestra nuestro compromiso con clientes y usuarios en todo el país.

Durante la Pandemia, los Cajeros Automáticos cobraron relevancia y la disponibilidad ininterrumpida de nuestra red de 200 Cajeros distribuidos en el país, les garantizaron a nuestros clientes accesibilidad a sus ahorros, sin dejar de mencionar las transacciones adicionales que también se realizan en este canal que superando en conjunto los 3 millones de transacciones.

A principios de la década del 2010, BancoSol tomó la iniciativa de crear Agencias Móviles como una alternativa para que los servicios financieros lleguen a zonas periurbanas y rurales.

Con las agencias móviles la gran mayoría de los emprendedores de estas zonas tuvieron su primer contacto con una entidad financiera, con la que se volvió a cumplir el propósito de profundizar la inclusión financiera operando en las ciudades de El Alto, Santa Cruz y Cochabamba; al cierre de la gestión BancoSol tenía en funcionamiento seis Agencias que, a diario, recorren diferentes comunidades en estas zonas.

Con este alcance de más de 700 puntos de atención, BancoSol ratifica su vocación de servicio al generar nuevas herramientas para que los micro y pequeños emprendedores y la población en general, puedan acceder a servicios financieros de calidad.







CAPÍTULO

0

Informe gestión 2020

DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTAL

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

Política de Medio Ambiente

A partir de 2017 la Unidad de Capital Social cuenta con su Política de Medio Ambiente debidamente aprobada y vigente al 2020, que tiene como objetivo establecer los lineamientos para reducir las emisiones gases de efecto invernadero que se generan en el desarrollo de las actividades del Banco, especialmente las derivadas del consumo energético, para contribuir a la mitigación del cambio climático.

De esta forma BancoSol viene generando conciencia en los grupos de interés mediante la implementación de acciones directas para cuidado y preservación del medioambiente, capacitando en buenas prácticas ambientales como la aplicación de las 3R's (Reciclar, reducir y reutilizar recursos), y emprendiendo labores que generan una conciencia ambiental social; con las que se tiene previsto disminuir su índice de impacto en la Huella de Carbono.

Es importante destacar que la Pandemia trajo consigo varios fenómenos particulares: por ejemplo el consumo energético aumentó debido a que todas las computadoras se encontraban encendidas debido al teletrabajo y la conexión a los escritorios remotos, sin embargo, el consumo de agua se redujo frente a los indicadores de la gestión 2019. A continuación los datos más relevantes:



ÁREA DE IMPACTO	2018	2019	2020
Consumo de energía eléctrica (KW/hora)	5.548.415	4.951.270	5.571.268
Consumo promedio de energía eléctrica por m2	122	110	116
Consumo de agua potable (M3)	175.328	127.505	94.466
Consumo promedio de agua por empleado (m3)	57	42	32
Recolección de residuos (Tonelada métrica)	9	8,5	4,0
Consumo total de papel (Tonelada métrica)	125	118	95
Consumo promedio de papel por empleados (Tonelada métrica)	0,041	0,041	0,032

Cabe recordar que el Sistema Bancario fue equipo de Primera Línea que no dejó de atender durante el periodo de confinamiento.

Conclusiones

¿Llegará la recuperación en 2021?

2020 ha sido un año con desafíos sin precedentes, un año marcado profunda y extensamente por una pandemia que se ha llevado a muchos, cuyas medidas para hacerle frente no se habían visto en los últimos 100 años, con una caída de la economía global comparable solamente con los niveles de 1946 a consecuencia de la Segunda Guerra Mundial, y que dura mucho más de lo que se estimaba en un principio.

Las medidas estrictamente económicas de la gran mayoría de países alrededor del globo tampoco tienen precedentes, pues se han traducido en importantes incrementos de deuda pública y acumulación de déficits fiscales, y en estímulos tanto fiscales como monetarios directos, de manera simultánea y coordinada entre las principales potencias mundiales.

Sin embargo, el impacto de la pandemia ha sido distinto entre regiones. América Latina, por ejemplo, ha sido la región más golpeada, tanto en términos de contagios y de fallecidos por Covid-19, como económicos por presentar importantes desbalances macroeconómicos previos a la crisis de la pandemia que hicieron vulnerables a sus economías.

Respecto de 2021, a pesar del anuncio de las primeras vacunas contra el Covid-19 y el inicio de su distribución, la ansiada recuperación todavía está marcada por elevados niveles de incertidumbre, derivada de la eficiencia en la distribución de las vacunas, así como por los efectos secundarios de las políticas macroeconómicas ultra expansivas para postergar los efectos más desafiantes en la esfera económica.

Por todo lo que ha sucedido durante 2020 con la pandemia del Covid-19, el shock de oferta en el que se han traducido los confinamientos masivos y forzosos, las fuertes caídas de los mercados en marzo, los máximos niveles de volatilidad, los estímulos fiscales y monetarios masivos y simultáneos de los principales bancos centrales, la divergencia entre los mercados de capitales y la economía real, y la recuperación desigual de la economía global, ha sido verdaderamente extraordinario.

Más allá de la discusión en torno a si los confinamientos masivos y forzosos recomendados por el gobierno chino y la Organización Mundial de la salud, éstos han sido la mejor manera de enfrentar la pandemia.

Vacunas y segunda ola: cuidado con la euforia

En este contexto, a mediados del mes de noviembre, tanto Moderna como Pfizer-BioNTech (de entre más de 200 vacunas experimentales diferentes contra el Covid-19) anunciaron que tenían lista una vacuna con más de un 90% de eficacia. Desde luego, la reacción de las bolsas fue eufórica.

Sin embargo, si bien la vacuna eliminó algunos de los escenarios más pesimistas que se había previsto, no generó un cambio significativo de los indicadores fundamentales, como las expectativas de crecimiento, productividad, empleo e inversión, porque probablemente en países como Alemania u Holanda, todo aquel que hubiera querido recibir la vacuna, lo hubiera hecho hasta marzo, o incluso antes, pero también se esperaba que para mediados de 2021, más de la mitad de la población de riesgo podría no haber sido vacunada aún.

Pero más allá de la vacuna, la economía global todavía tiene que lidiar con todo lo que han creado los gobiernos con sus medidas contra la pandemia y las consecuencias de los confinamientos, como, por ejemplo: el desempleo, la inflación o el incremento espectacular de los niveles de deuda mundial, que ahora alcanza al 365% del PIB global, mientras en los países desarrollados la deuda total (gobiernos, empresas, familias) ya alcanza el 430% del PIB.

En este sentido, se ha escuchado decir que América Latina ha sido una región especialmente desfavorecida frente a la crisis, y que, por tanto, los países más desarrollados y relativamente menos afectados por la crisis deberían incrementar sus aportes a los organismos multilaterales para que estos, a su vez, otorguen un número mucho mayor de créditos concesionales.

Bolivia vive una crisis económica y política, sin embargo, la pandemia del Covid-19 ha sido un factor agravante de magnitud considerable durante 2020, pues implicó la aplicación de una política de cuarentenas masivas y forzosas durante 6 meses para encararla, lo que golpeó fuertemente la economía, que ya venía de un proceso de desaceleración y una dinámica institucional lesionada desde la crisis política de finales de 2019.

A pesar de todas las dificultades BancoSol logró, el 2020 año de la Pandemia, cumplir con la misión que le inspira, lo que le representó un alto esfuerzo para mantener el servicio con calidad y calidez a las personas de menores ingresos; resultado que no habría sido posible sin la entrega de todos los colaboradores del Banco quienes estuvieron en primera línea no sólo arriesgando su salud y su vida, sino también trabajando arduamente para brindar un servicio regular a la población.

Mantenemos el liderazgo en el cumplimiento de nuestra misión y somos referentes regionales e internacionales en la conceptualización y práctica de las microfinanzas.

Los desafíos planteados por el entorno, nos han preparado para dar un nuevo salto de relevancia en la mejora de nuestros servicios para satisfacción de nuestros grupos de interés.

Este compromiso no motiva a seguir trabajando por construir un país mejor, promoviendo, formando y creyendo en nuestros emprendedores quienes con su trabajo nos ayudan a crecer juntos.

