



Memoria

Banco Solidario
2010

 **BANCO**
SOLIDARIO ^{AÑOS} **15**
Los primeros con misión social.

Misión

“Ser líderes en calidad de servicio financiero con misión social”.

Visión

“Somos una organización ecuatoriana que contribuye a reducir la pobreza y a mejorar la calidad de vida de los segmentos menos favorecidos a través de la satisfacción de sus necesidades, con productos y servicios financieros de calidad e innovadores. Retribuimos la confianza de nuestros depositantes, inversionistas, accionistas y colaboradores con rentabilidad financiera, social y ambiental, con base en la gestión competitiva de un equipo humano íntegro, responsable, solidario y entusiasta que hace de estos principios parte de su misión de vida”.

Ser Solidario

Es vivir con alegría la certeza de que con nuestra actitud positiva, trabajo eficiente y acciones personales éticas entregamos un nuevo valor que va más allá del interés individual, impacta en el ámbito de los demás, y crea riqueza solidaria.



CONTENIDO



Visión y Misión	3
Valores y Principios	6-7
Carta del Presidente	10
Carta del Gerente General	11
Hechos Relevantes del 2010	12
GOBIERNO CORPORATIVO	14
ACCIONISTAS	15
GENTE SOLIDARIA - RENTABILIDAD SOCIAL	
Testimonio de clientes	20-46
Indicadores sociales	24
Hacia el cliente	25
Hacia la comunidad	28
Hacia el colaborador	33
Redes	36

NUESTRA TIERRA - RENTABILIDAD AMBIENTAL	
Áreas protegidas	40
Indicadores ambientales	42
RENTABILIDAD FINANCIERA	
Indicadores Financieros	50
Calificación de Riesgo	56
Informe de Auditoría	57
Balance General	58
ÍNDICE GRI	62
OFICINAS	65
CONTACTOS	67

Valores

ENTUSIASMO: Disfrutamos de nuestro trabajo porque amamos y creemos en lo que hacemos.

ÉTICA: Actuamos siempre con honradez, integridad y transparencia.

SOLIDARIDAD: Respetamos y valoramos a los demás con sus necesidades, intereses y responsabilidades para alcanzar juntos crecimiento y desarrollo.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: Trabajamos por el país para generar crecimiento de manera sustentable, promoviendo la conservación de los recursos ambientales, respetando la diversidad y contribuyendo a la reducción de las desigualdades sociales.

PRUDENCIA: Actuamos con sensatez para proteger los intereses de nuestros clientes y de la Institución.

CALIDAD: Dirigimos nuestras acciones con la convicción de satisfacer las necesidades de nuestros clientes

Principios

“Creemos en la gente por lo que es, más que por lo que tiene”.

“Cuando los pequeños crecen, un futuro grande se levanta”.

“Hacer de la misión del Banco parte de nuestra misión de vida”.

“Ofrecemos soluciones, no problemas”.

“Cada día que pasa es una nueva
oportunidad para conquistar nuestro sueño”.

“ Cumplimos 15 años, cumplimos con los que creen

“Quiero que siempre sean así para que me sigan ayudando”.

Delina Cacuango | Tumbura | Juan Pablo | Imbabura

“Les pregunto a mis clientes: ¿qué negocio tiene?, y responden: sólo tengo una vaquita... Pues para el Solidario eso sí es negocio, les contesto. Luego resulta que tienen una vaquita, un chanchito y una carpintería”.
Silvia | Espinosa | asesora | atacunga

“No hay cómo quedarse. Mientras se esté con vida y lleno de salud hay que darle”.
Paccha | alias | Mon Marimar | venta de frutas | Loja

“Uno tiene que aferrarse a sus ideas, con fe. La cosa es lanzarse, así sea con algo pequeño”.
Nri | ue | alar | pelu | uero | Portoviejo

“Dios siempre me ha ayudado y ahora más”.

Cesar | liverio Moreta | ganador del primer automóvil Chevrolet Aveo en la campaña
Ahorrar en el Solidario | u | bien se siente | Riobamba

“Nadie lo creía hasta no verlo, pero cuando nos llamaron al Banco y nos entregaron los cheques del seguro, todos quedamos contentos”.
tti Villafuerte | afectada por incendio de local | Guayaquil





Carta del Presidente

El microempresario es motor de la economía del Ecuador y su forma de expresarse y decir yo existo es solicitando un crédito para mover y mejorar su negocio. Este luchador o luchadora quiere trabajar, aprecia el libre mercado, no quiere dádivas ni donaciones sino un préstamo que se compromete a pagar. Destina la inversión a productos, mercadería, capital de trabajo, adecuaciones del local; se autodisciplina para separar la cuota mensual de su crédito y se siente orgulloso cuando ha cumplido sus sueños de prosperidad y desarrollo. Se considera satisfecho al cancelar la última cuota y analiza la posibilidad de utilizar esa línea crediticia que su Banco le extiende por ser un sujeto confiable de crédito.

Es un proceso ganar – ganar de alta dignidad que Banco Solidario experimenta desde hace 15 años en una espiral virtuosa de crecimiento mutuo entre la institución y su cliente. Son 133 508 socios luchadores con crédito vigente que exigen y obtienen cada vez mejor servicio, rapidez en el desembolso, más puntos de atención, tecnología de punta y la calidez, ética y profesionalismo de los colaboradores del Solidario, sean éstos su asesor, cajero, anfitriona de servicio al cliente o gerente de agencia.

Son 15 los años en que Solidario aporta a reducir la pobreza en el Ecuador, y lo certifican varios premios y reconocimientos en su historia: según el escalafón del BID, el Banco encabeza las IMF nacionales destacadas por varios años; recibe sucesivas menciones por Transparencia Financiera, del CGAP-Banco Mundial; por dos ocasiones, ocupa el primer lugar en reducción de la pobreza en Ecuador, según la Revista del Fomin; obtiene la calificación más alta en desempeño social en Ecuador, por Planet Rating; es reconocido por engrandecer las microfinanzas del Ecuador, según la Red Financiera Rural; entre otros.

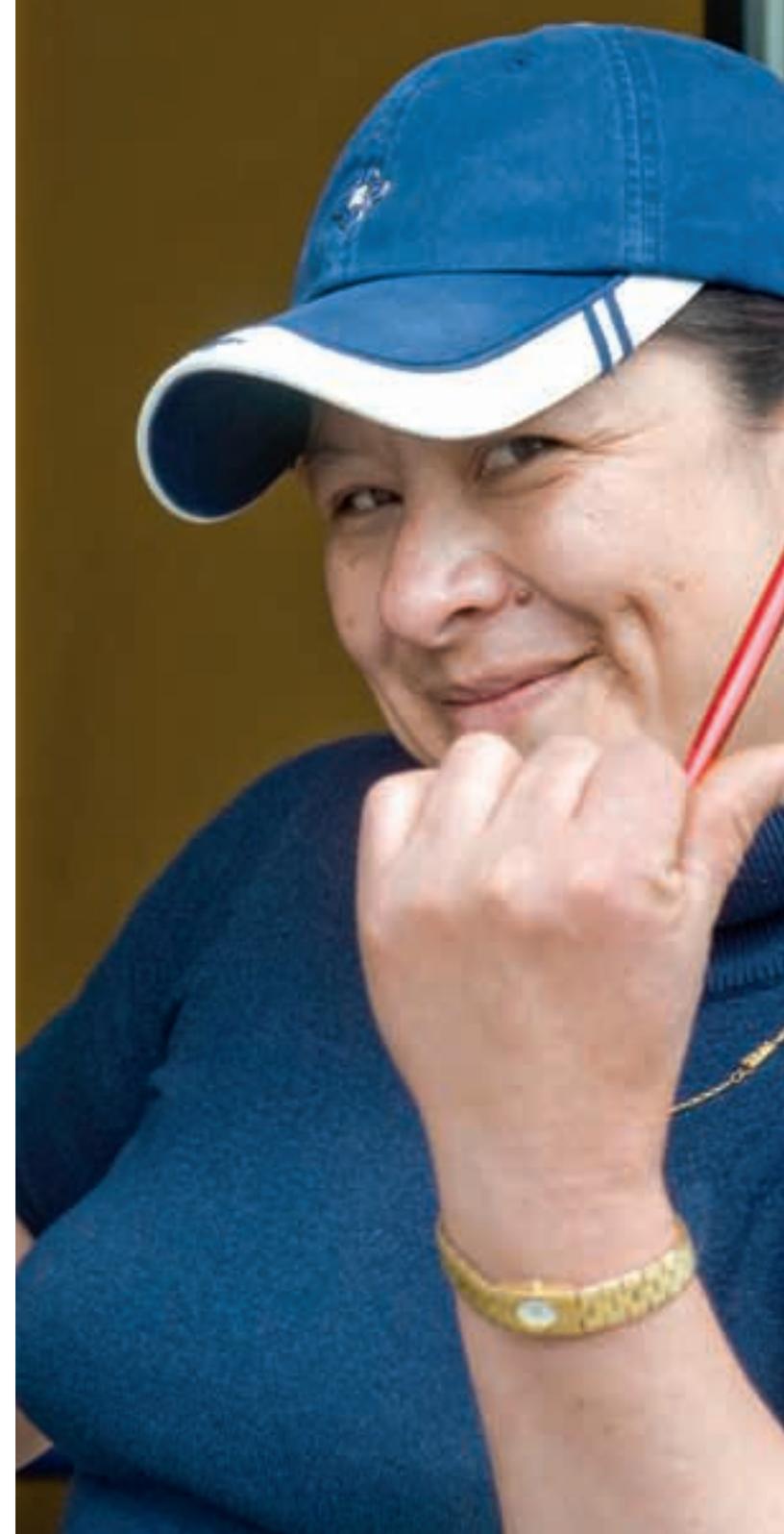
En 15 años se acumula experiencia y también sueños. Quisimos implementar seguros de daños, vida, hospitalario y exequial para cubrir a nuestros clientes, y un 92% de ellos ya se acoge a este producto. Soñamos con desembolsos en 48 horas y ya lo estamos logrando a través de la Fábrica o Centro de Procesamiento de datos. Buscamos estar al alcance de todo pueblo y parroquia del Ecuador con cajeros electrónicos y oficinas y, en los últimos tres años, el Banco se ha extendido geográficamente a 13 provincias, con 35 agencias y oficinas y suma 194 puntos de atención entre ventanillas transaccionales y cajeros electrónicos.

Ahora soñamos con llegar al colaborador, al cliente y su familia, y a la comunidad en general con educación financiera para administrar mejor la economía del hogar y la empresa. Los invitamos a ahorrar para su jubilación con un producto de inversión a largo plazo, y buscamos garantizar el crédito a todo microempresario que lo solicite.

Trabajamos con serenidad y análisis, pero también con acción. Apreciamos la confianza de los accionistas y queremos lograr frutos de su inversión. Respetamos al colaborador y su esfuerzo diario. Creemos en la libertad y en el trabajo.

Esa es la mejor forma de construir una sociedad justa, solidaria, equitativa y próspera.

Salvador Pedrero Rodríguez



Carta del Gerente General

Banco Solidario cumple 15 años de creer en la gente por lo que es más que por lo que tiene. Abrió sus puertas en 1996 a una población considerada de alto riesgo para acceder a servicios financieros de la banca tradicional. En esa época, siete de cada diez clientes del Solidario no habían entrado nunca a una institución financiera. Desde entonces, el Banco ha apoyado con más de un millón de créditos a microempresarios en el país, que suman más de 2 200 millones de dólares en desembolsos. Colocó 300 millones de dólares en créditos en el 2010 con un monto promedio de US\$ 1 984.

Una frase común de nuestros clientes es: “el Solidario creyó en mí”. Esa es nuestra misión porque estamos convencidos de que el crédito permite a las personas darse cuenta de sus capacidades; reduce su vulnerabilidad a la pobreza, al hambre y a las enfermedades. Es un instrumento de equidad que impulsa el desarrollo, el trabajo decente, el vivir una vida plena y de calidad.

Tomando en cuenta que del total de clientes del Solidario, 61% son mujeres, seguimos empeñados en empoderar con crédito inmediato y seguro hospitalario a la madre de familia, eje principal de la economía del hogar. Un 92% de nuestros clientes acepta un seguro voluntario porque siente la tranquilidad de estar protegido ante las diferentes eventualidades que pueda sufrir su negocio.

Para lograr mejoras continuas de largo aliento en una organización se requiere de perseverancia y dedicación. En esa línea se ha seguido trabajando en la revisión de procesos internos lo cual ha dado como resultado un incremento en la productividad de nuestro personal y una mejora importante en nuestra eficiencia operativa.

Un desafío que ya arrancó es el Programa de Ges-

tion por Competencias. Su objetivo es lograr el desarrollo de las capacidades del personal del Banco que además ha recibido beneficios que se extienden a su familia como son: seguro oncológico y dispensario médico y dental.

El año 2010 nos ha dejado muchas satisfacciones de trabajo esforzado premiado con crecimiento. De sembrar con miras a cada vez mejores cosechas. La gráfica de esta memoria de sostenibilidad, -la sexta que presenta Banco Solidario- muestra un concepto ascendente, de norte claro, que es hacia donde nos dirigimos con decisión porque contamos con buenos cimientos.

Con esa mira, la estrategia de la Institución para el 2011 seguirá enfocada en el fortalecimiento del crédito a los microempresarios invitando a este emprendedor ecuatoriano a ahorrar en el Solidario a largo plazo con su producto de ahorro programado, Futuro Seguro. También se incentivará la inversión extranjera de organismos internacionales que persiguen los mismos objetivos del Banco de reducción de la pobreza.

Nuestro compromiso ha sido apreciado en la comunidad económica internacional. Banco Solidario es primero en reducción de la pobreza en Ecuador según la revista Microfinanzas América del Fomin 2009 y 2010. Es la única IMF del Ecuador entre las 20 primeras con mayor penetración de mercado. Además es premiado como la mejor empresa sostenible por The New Economy, y The Smart Campaign lo reconoce por sus mecanismos para evitar el sobreendeudamiento de los clientes.

Estos y otros premios y reconocimientos recibidos en el 2010 nos comprometen más con nuestra tarea de dar esperanza y oportunidades a quienes menos tienen.

Michel Burbano Valenzuela

Hechos relevantes 2010

TITULARIZACIÓN

Banco Solidario emitió US \$60 millones en títulos de contenido crediticio con calificación en su mayoría AAA y AA-, siendo la primera en su naturaleza en Latinoamérica.

BANCARIZACIÓN

El índice de bancarización del Solidario fue mayor al 20% en el 2010.

FORTALECIMIENTO PATRIMONIAL

El índice de Patrimonio Técnico al finalizar el año se ubicó en el 15,20%, que se refleja en una excelente posición en el sistema financiero.

CARTERA

La colocación total de créditos fue de US\$ 281 millones en el 2010, a 133 508 clientes, con un monto promedio de US\$ 1 984.

PRODUCTO DE AHORRO PARA MICROEMPRESARIOS

Con una tasa preferencial que se capitaliza de forma mensual más un sistema de tasas ascendentes, Solidario plantea una forma programada y segura para ahorrar. Cubre las necesidades del microempresario, quien no cuenta con fondos de cesantía ni jubilación en el Seguro Social ecuatoriano.

MÁS PUNTOS DE ATENCIÓN

Con el motivo de incrementar la cobertura de microcréditos en zonas con amplia cartera, el Banco

abrió puntos de atención a microempresarios en Quinindé, Milagro, Quito (Av. Maldonado junto al Centro Comercial El Recreo) y Quevedo. Además abrió una agencia en el Centro Comercial Quicentro Sur. Cuenta en la actualidad con 35 oficinas, en 13 provincias y 20 ciudades.

PAGO RÁPIDO

Dentro de su plan de brindar un servicio excelente a su cliente, el Banco masificó su programa Pago Rápido con 16 cajeros automáticos en 13 agencias. Este proyecto incluye retiros sin costo para el cliente y pago de cuotas en efectivo, y consultas del estado del crédito.

MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS

En ejecución desde finales del 2010, el proyecto busca el desarrollo de los colaboradores de la Institución con un enfoque en el comportamiento y talentos de cada uno de ellos.

COLABORADORES CON DISCAPACIDAD

El Banco cumple con la disposición gubernamental de incluir una cuota proporcional de colaboradores con discapacidad en el rol de pagos de cada empresa.

MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

La presente Memoria es la sexta de Sostenibilidad de acuerdo con los estándares del GRI (Global Reporting Initiative)¹, que reporta indicadores enfoca-

dos hacia las Personas, el Planeta y la Rentabilidad Financiera. Banco Solidario es la primera empresa ecuatoriana que reporta al GRI, según su Presidente Ejecutivo, Ernst Ligteringen. El proceso de calificación de esta Memoria comenzó y se espera obtener un alto estándar.

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD²

Se trazaron objetivos, metas e indicadores hacia los grupos de interés a priorizar: clientes, colaboradores y comunidad. Se confirmó la adhesión a la metodología propuesta por la Red Financiera Rural, los indicadores requeridos por el GRI y los Principios de protección del cliente, del CGAP.

RATING SOCIAL

Recibió de Planet Rating³ una de las más altas calificaciones en desempeño social, y la más alta en Ecuador, por su trabajo en la línea de sostenibilidad económica, social y ambiental. Además recibió un incremento de la calificación de Rating Social dado por el organismo MicroFinanza Rating⁴ de BB a BBB.

UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

En cumplimiento de la ley para reprimir el lavado de activos se realizan controles en línea de clientes, proveedores y colaboradores. Se capacita al personal sobre las consecuencias del lavado de activos.

CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

Premió la fidelidad de sus clientes con su campaña Ahorrar en el Solidario qué bien se siente. Ade-

más de la tasa de interés y el aporte proporcional a la Fundación Operación Sonrisa, entregó 3 vehículos Chevrolet Aveo a través de un sorteo, a dos clientes de Riobamba y uno de Latacunga.

APORTES A LA COMUNIDAD

ACCESO DIGITAL

Acceso Digital es un esfuerzo conjunto de Banco Solidario y otras empresas, por fomentar la inclusión digital en el país. Comprende cuatro islas tecnológicas para uso sin costo de clientes y no clientes en algunas agencias de Banco.

PROGRAMA RADIAL ECONOMÍA FÁCIL⁵

Banco Solidario coordina y auspicia junto con Unibanco el programa Economía Fácil como un servicio a la comunidad, con educación en el manejo diario de la economía del hogar y el microcrédito productivo y de consumo que mejoran la convivencia y la calidad de vidas. Al cierre de año, cumplió 160 programas al aire.

FUNDACIÓN OPERACIÓN SONRISA⁶

Banco Solidario apoyó con fondos y participación activa a las misiones de Fundación Operación Sonrisa⁶ en Loja y Guayaquil donde se hicieron 319 procedimientos quirúrgicos. Mediante una alianza de apoyo mutuo se produjeron un documental y un comercial de televisión sobre las obras de la fundación y el aporte del Banco.

AUSPICIOS A DEPORTISTAS

El Banco apoya a 65 colaboradores atletas con inscripciones a carreras, uniformes y un entrena-

dor. Además facilita la participación de deportistas que viajan fuera del país a certámenes deportivos y premia los mejores tiempos con zapatos especializados. Patrocina el Reto 21x24 por la protección del Yasuní⁷.

OTROS APORTES

-Apoyo a Fundación Casa de la Misericordia.
-Apoyo al Teletón de Guayaquil.

RECONOCIMIENTOS

BANCO SOLIDARIO PRIMERO A ESCALA GLOBAL

Revista Microfinanzas América 2010 del Fomin - el primer lugar en reducción de la pobreza en Ecuador por segundo año consecutivo.

Planet Rating - una de las más altas calificaciones en desempeño social, y la más alta en Ecuador, por su trabajo en la línea de sostenibilidad económica, social y ambiental.

The Smart Campaign – reconocimiento por sus mecanismos para evitar el sobreendeudamiento de los clientes.

Mix Microfinance Information Exchange - Certificado de Oro por diseminar los indicadores de desempeño social.

Red Financiera Rural – reconocimiento por grandecer las microfinanzas del Ecuador.

Great Place to Work Institute – Ranking de las Mejores Empresas para trabajar en Ecuador.

Revista The New Economy de Inglaterra - Mejor Empresa Financiera Sostenible del Ecuador.

COMUNICACIÓN

Estos hechos se transmiten durante el año a los grupos de interés: clientes, colaboradores, accionistas, inversionistas, proveedores, organismos de control, entidades aliadas y redes, movimientos sociales, líderes de opinión, medios de comunicación y comunidad en general, a través de la Revista Solidario y de la página web del Banco.

¹ El GRI es una organización que promueve la calidad, el rigor y la utilidad de las Memorias de Sostenibilidad. Sus objetivos son:

Difundir la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad
Calificar a las empresas que cuentan con Memorias de Sostenibilidad acordes a sus estándares.

Divulgar las Memorias de estas instituciones.

Para mayor información sobre el GRI, por favor consultar a www.globalreporting.org

² El Comité lidera el proceso hacia la Sostenibilidad y está compuesto por colaboradores de las diferentes áreas del Banco, encabezados por el Gerente General y por un miembro del Comité Gerencial.

³ Planet Rating es una agencia de Rating peruana, especializada en instituciones de microfinanzas. Utiliza la innovadora metodología GIRAFE que sigue la evolución del sector. Su compromiso es contribuir al profesionalismo de la industria de microfinanzas a través del acceso transparente al crédito.

⁴ MicroFinanza Rating es una agencia internacional radicada en Italia que evalúa a instituciones de microfinanzas y es manejada por los fondos IADB/CGAP/UE.

⁵ Más información en: economiafacil25@yahoo.com

⁶ Fundación Operación Sonrisa es una institución humanitaria sin fines de lucro que realiza cirugías que cambian la vida de niños y jóvenes con deformaciones en su rostro y miembros.

⁷ Ver detalles en la página 40.

14 / Gobierno Corporativo

GOBIERNO CORPORATIVO

DIRECTORIO

Vocales principales

Salvador Pedrero Rodríguez

Juan Fernando Bermeo Endara

Santiago Eguiguren Riofrío

Miguel Herrera Darcy

Enrique Osvaldo Ferraro

Vocales alternos

UNIBANCO

Oscar Aguirre Galindo

José Barahona Espinel

Germán Contreras Arciniégas

Accion Investment

EQUIPO GERENCIAL

Michel Burbano Valenzuela	Gerente General	Eliana Aróstegui Tamayo	Auditora Interna
Fidel Duran Pitarque	Vicepresidente de Microfinanzas	William Vásquez Ricaurte	Gerente de Tecnología
Federico Sauerbrey Lara	Vicepresidente de Sucursales y Agencias	Natalia Boada Sotomayor	Gerente de Cartera
Alberto Moscoso Palacios	Vicepresidente de Riesgos	Mario Carrasco Ramos	Gerente de Recursos Humanos
Edison Viteri Paredes	Vicepresidente de Captaciones	Lourdes Hernández Vásconez	Gerente de Marketing
Natasha Cruz Cárdenas	Gerente de Relaciones Internacionales	Roberto Andrade Ramos	Gerente de Control Financiero
	Giovanny Loaiza López	Gerente de Procesos	
	Sandra Vaca Pérez	Contadora General	
	Carlos García García	Oficial de Cumplimiento	
	Luis Vaca Hinojosa	Gerente de Proyecto Core	

EQUIPO REGIONAL

Santiago López López	Guayaquil, Microempresa
Leonel Hernández Parreño	Sierra Centro, Microempresa
Ramiro Narváez Garzón	Pichincha, Microempresa
Paúl Hidrobo Flores	Sierra Norte, Microempresa
José Luis Bravo Montesdeoca	Manabí, Microempresa
Andrés Guarderas Castro	Sierra Sur, Microempresa
Vicente Fierro Pazmiño	Región Central, Microempresa
Gustavo Blum Andrade	Sucursales y Agencias Nacional

ACCIONISTAS LOCALES

Banco Universal S.A. Unibanco
Corporación Maresa Holding S.A.
Fundación Alternativa
Fideicomiso Mercantil Cordillera de la Plata
FEPP - Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio
Fundación Carapungo
Asoc. de Trabajadores Agrícolas Jesús del Gran Poder
Comunidad San Antonio
Fed. de Org. Populares de Ayora Cayambe Unopac
INSOTEC
Fondo de Ahorro de Empleados
Cepesiu
Universidad Politécnica Salesiana

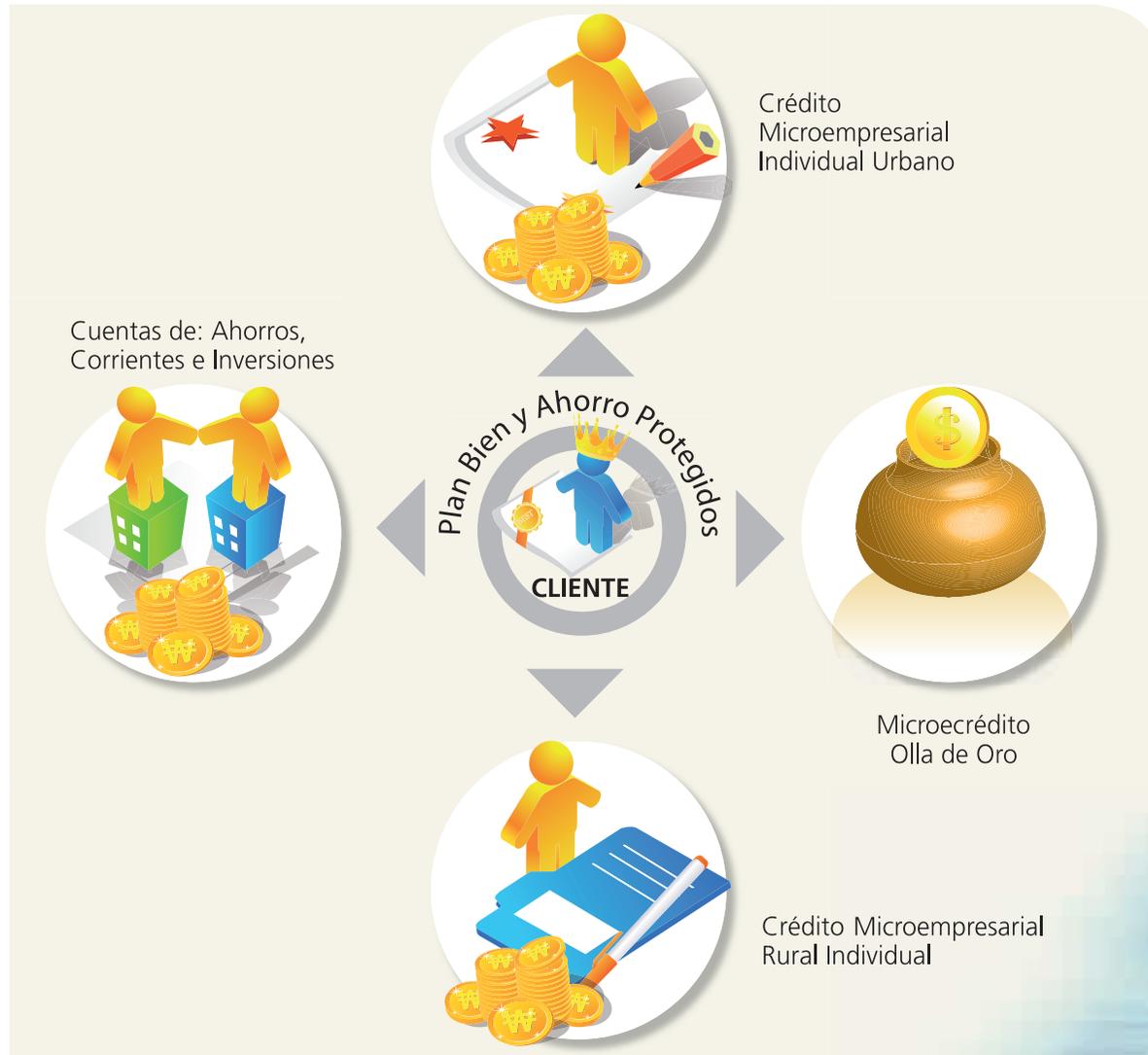
ACCIONISTAS INTERNACIONALES

Accion Investments In Microfinance, Spc
Antares-Equity Participation Found Lp
CARE Internacional
Conell Martin
Indemnity Advisors Inc
Northstar Investments Holdings Corporation
Oikocredit
Salt Lake Intervest
Seed Capital Development Fund
Societe D'Investissement Et De Developpement International Sidi
Stichting Triodos Doen
Stichting Hivos Triodos Fonds
Swisscontact

16 / Accionistas y Aliados Internacionales

 <p>Deutsche Bank</p>	 <p>DEXIA</p>	 <p>MICRO VEST INVESTING IN ONE WORLD</p>	 <p>MEDA</p>	 <p>COOPERACION ESPAÑOLA</p>
 <p>responsAbility <small>BlueOrchard Microfinance Securities 1, LLC</small></p>	 <p>incofin <small>Impulse Microfinance Investment Fund</small></p>	 <p>KAPPA</p>	 <p>responsAbility symbiotics</p>	<p>MFLO S.A Compartment Local Currency 2</p>
 <p>Calvert Foundation</p>	 <p>ACCION <i>More than hope, success</i></p>	 <p>SCDF</p>	 <p>care™</p>	 <p>ANTARES Fund</p>
 <p>swisscontact <small>Creamos Oportunidades</small></p>	 <p>Triodos Doen Hivos-Triodos Fonds</p>	 <p>SIDI</p>	 <p>USAID ECUADOR</p>	 <p>BlueOrchard Microfinance Securities 1, LLC</p>
<p>Global Commercial Microfinance Consortium</p>	 <p>ACCION Investments</p>	 <p>BlueOrchard Finance s.a. <small>growing together with the entrepreneurial spirit</small></p>	 <p>SNS REAAL</p>	 <p>Oikocredit <small>ENVIRONMENTAL DEVELOPMENT COOPERATIVE SOCIETY</small></p>

PERFIL INSTITUCIONAL





No dejes de soñar

Nunca dudes de la
capacidad de la gente que
lideras de lograr lo que tú
sueñas para ellos.

Benjamin Zander, El Arte de las Posibilidades



GENTE SOLIDARIA



Lolita Cando

“Endeudándose se llega a hacer alguna cosa”.



Una o dos veces por semana Lolita Cando madruga a las 2 de la mañana para ver la papa de mejor calidad y mejor precio en el Mercado Mayorista al sur de Quito. Allí compra alrededor de 80 quintales y vende al por menor en el Mercado Iñaquito. Hace 10 años comenzó a trabajar con el Banco Solidario.

¿Qué es para usted el crédito?

–“Con eso he salido adelante”.

–“Hay que saber para que se hace el crédito. Para una buena inversión, para un beneficio.”

–“Endeudándose se llega a hacer alguna cosa.”

Ella saca el crédito pero les sirve tanto a su marido, Jorge Cándor que es mecánico, como a su negocio de papas. Su asesor es Joffre Lombeida.

–“He comprado una camioneta, terreno, casa. Hoy por ejemplo tuve pico y placa y mi marido dejó ahí el carro”.

Lolita, ese es su nombre de pila, tiene dos hijos: Jorge Oswaldo, de 21 años, que está estudiando para ingeniero automotriz, y Christian Leonardo, de 27 años, que vive en París y viene cada Navidad.

Las variedades de papa que vende

son: súper chola, chola (las más cotizadas), cecilia, amarilla, criolla, leona (es roja y sirve con cáscara para parrillada), la roja para papas fritas, la única y la pelada. Tiene también la papa más fina y pequeña llamada pichipapa. La papa pelada es para restaurantes. También para algunas “caseras” que no tienen tiempo para pelar.

En la actualidad trabaja con 3 chicas que pelan la papa. Pertenece a la asociación del Mercado Iñaquito, pues según ella, en grupo se tienen mejoras.

¿Hacen acciones de responsabilidad ambiental en este Mercado? “¡Aquí no todavía! Toda la basura se va en el mismo tacho. Nosotros decimos a las caseras que no necesitan tanto plástico para envolver la papa pero ellas quieren 2, 3 fundas. Si no, protestan”.

¿Qué es para usted el crédito? “Con eso he salido adelante”.

“Hay que saber para qué se hace el crédito. Para una buena inversión, para un beneficio”.

 Lolita Cando, Puesto de papas, Mercado Iñaquito. Quito

Papas





Cumplimos con los que vuelven a intentar

Rocío Orama Esmeraldas Chiquito, Guayaquil

Yo me levanto y me asomo al balcón, y veo una bola de humo y candela. Digo ¿qué pasa? Ahí oigo a mi sobrina que me grita: 'Incendio tía, baje, nos quemamos'. Ahí perdimos todo, no pudimos hacer nada.

En eso vino nuestro asesor, nos dijo que no nos preocupemos, que nosotros teníamos un seguro, que me quedara tranquila.

Con la ayuda que me dio el Banco reforcé mi casa y compré la lavadora. Con la ayuda del Señor y la que nos dio el Banco Solidario salimos adelante. Ahora sabemos que tenemos que igual seguir luchando.

Otti Villafuerte, Centro Comercial Bahía Centro, Portoviejo

Una decepción tremenda ver que habíamos trabajado más de ocho años y que de la noche a la mañana todo se queme.

Nadie lo creía hasta no verlo, pero cuando nos llamaron al Banco y nos entregaron los cheques todos quedamos contentos. Fue una gran ayuda que nos dio el Banco Solidario.

La deuda que teníamos nos cubrió el seguro, o sea, no debemos nada. Aparte de eso me dieron un cheque de \$8 000.

Gracias al seguro que nos dio esa ayuda podemos invertir y seguir trabajando para seguir adelante.



María Cahuasquí, Otavalo.

En la clínica Bolivariana le detectaron el tumor, entonces acudimos directamente a Solca. Al oír Solca se puso peor. Y después que viene la operación que nos costaba 800 dólares, que la consulta tanto, y la consulta así. Todo eso nos agotó.

Además tuve problema con otro banco que me atrasé unos 15 días y me llamaban 'que tengo que pagar, que me van a quitar la casa' ¡Era un martirio para mí!

A los 5 meses asistí al Banco Solidario por una hijita mía. Estaba sentada y la señorita Duque del Banco me dice:

Doña María, ¿qué tal está su esposo?

No sabrá señorita, si ya murió... ya falleció, hace unos 5 meses.

Pero usted es socia de aquí, ¿verdad?

Sí, estoy pagando los dos créditos.

Ese rato llamó a Quito y me dijo 'vaya a traer los papeles', tiene esto, tiene el otro, 'hasta lo que ha pagado le vamos a devolver'.

Yo no creía.

Me llamaron en unos 15 días a tres semanas, me indicaron que mis hijos tenían que ir a firmar.

¡El Banco Solidario me cubrió todo!

Yo pensaba que el otro banco también iba a hacer eso, pero no.

Yo agradezco al Banco Solidario que sin necesidad de que yo pregunte o espere me ayudó.

Rosa Mesa Centro Comercial Bahía, Guayaquil

La vecina me llamó que había escuchado en la radio que se estaba quemando la Bahía... me parecía mentira. En ese rato me parecía mentira. Enseguida me fui a la Bahía y vi que era verdad.

El seguro fue de 3 474 dólares. Gracias a Dios y gracias al Banco. Imagínesse yo no tener nada, quedar en nada. No pensaba recibir una ayuda de esas, fue algo del cielo.

Seguro de vida: devolverá a los míos
todo el monto pagado hasta la fecha
cancelando la deuda restante.

Seguro exequial: asistirá a mi familia
en los momentos más dolorosos.





Indicadores Sociales

Ecuador es el segundo país de Latinoamérica con mayor número de negocios por habitante. Banco Solidario participa en esta dinámica económica y social con una colocación de 308 millones de dólares en microcréditos en el 2010, cifra que incide directamente en la vida de sus clientes y de la comunidad.

Continuando con su filosofía y misión, mantiene el nivel de crédito promedio más bajo de las instituciones reguladas, mediante un esfuerzo importante en sus indicadores de eficiencia y productividad. El monto promedio al 2010 fue de US\$ 1 984 frente a US\$ 2 272 del sistema financiero. La apertura de 5 puntos de atención y la instalación de 16 cajeros automáticos Pago Rápido en 13 agencias tienen como objetivo una mayor cobertura geográfica y acercamiento a los clientes. El llegar con crédito a localidades donde la pobreza y la usura se han asentado, ha permitido que los nuevos clientes ahorren a su bolsillo un promedio de US\$

CIFRAS:

133 508 clientes microempresarios atendidos
308 000 000 dólares colocados en microcréditos
1 984 dólares es el monto promedio de crédito
905 puestos de trabajo
100% cobertura de salud
38 colaboradores con discapacidad
7 084 colaboradores y familiares atendidos en los consultorios médico y dental
320 procedimientos quirúrgicos a niños que recuperan su sonrisa
271 proveedores activos y calificados
1 830 horas de capacitación

825, y alrededor de US\$ 1 650 000 por cada plaza, al haber dejado el crédito informal.

A pesar del sistema de control de tasas y precios a las instituciones financieras, el Banco creció especialmente a partir del segundo semestre. El catalizador de este giro ha sido, sin duda, el manejo minucioso del gasto operativo,

la eficiencia en la colocación del crédito, y la concentración en clientes que involucran menor riesgo. La permanente revisión de procesos internos ha dado como resultado un incremento en la productividad y una mejora importante en la eficiencia operativa.

Con los seguros de vida, hospitalario y de daños, se ha logrado disminuir la vulnerabilidad de nuestra base de clientes para acontecimientos no previstos.

Por primera vez en la vida del Banco se realizó una campaña de ahorros tanto para actualización de datos como para captación de fondos, con el objetivo de entregar un servicio completo al cliente microempresario.

Conscientes de que sin un equipo humano de excelencia las empresas no



ÚLTIMO BALANCE SOCIAL (2009)

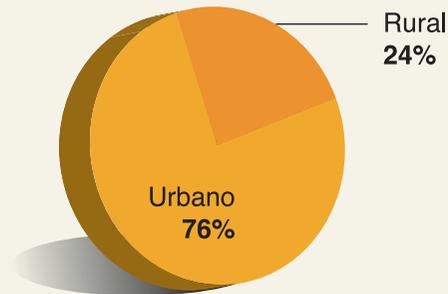
Indicadores sociales relevantes	
Personal femenino	49%
Personal femenino en gerencia	33%
Tasa de rotación del personal	21%
Rendimiento de la cartera	27%
Rendimiento de la cartera real	21%
Metodología individual, cartera activa	100%
Cobertura rural, clientes	29%
Cobertura urbana, clientes	71%
Agropecuario, cartera activa	19%
Agropecuario, clientes	15%
Clientes mujeres	61%
Saldo de préstamo promedio, US\$	1.340
Saldo de préstamo por prestatario / INB pc	59%
Préstamo otorgado promedio US\$	1.403
Préstamo otorgado mediano (\$PPA)	1.803
Préstamo otorgado mediano, anual. (\$PPA)	1.722
Tasa de deserción de clientes	26%
Cartera en Riesgo por más de 30 días	3,6%
Indicadores sociales	
Sistema de Gestión del Desempeño Social	Adecuado
Misión y estrategia	Adecuado
Sistema de monitoreo y seguimiento	Adecuado
Consistencia de los Sistemas con la Misión	Adecuado
Responsabilidad Social	Bueno
Responsabilidad Social hacia el personal	Bueno
Responsabilidad social hacia los clientes	Bueno
Responsabilidad social hacia la comunidad y medio ambiente	Bueno
Alcance	Bueno
Ajuste de la profundidad de alcance a la misión	Bueno
Amplitud del alcance	Muy Bueno
Calidad de los servicios	Bueno
Variedad de los servicios	Bueno
Adecuación a las necesidades de los clientes	Bueno

Fuente: Microfinanzas Rating, Italia www.microfinanzarating.com



CLIENTES CON ACCESO A MICROCRÉDITO

Al 31 de diciembre del 2010



Fuente: Banco Solidario

ÍNDICE DE BANCARIZACIÓN

Desembolsos del año al 31 de diciembre del 2010

	Antiguos	Clientes Nuevos	Bancarizados	Total Nuevos	% Bancarizados por Banco Solidario
TOTAL 2008	52 116	22 895	14 206	37 101	38,29%
TOTAL 2009	66 307	15 506	5 138	20 644	24,89%
TOTAL 2010	74 136	17 341	4 747	22 088	21,49%

Clientes antiguos. Clientes con experiencia crediticia previa en Banco Solidario

Clientes nuevos. Clientes sin experiencia crediticia en Banco solidario pero con registros de Central de Riesgo

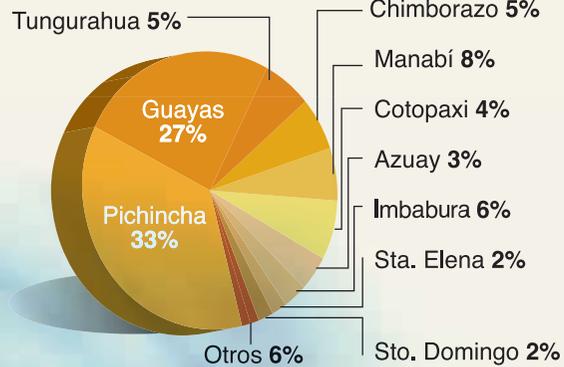
Clientes no bancarizados. Clientes sin experiencia crediticia en el Sistema Financiero Regulado

Nota: Incluye clientes de Microcrédito y OIa de Oro

Fuente: Banco Solidario

COBERTURA GEOGRÁFICA POR PROVINCIA

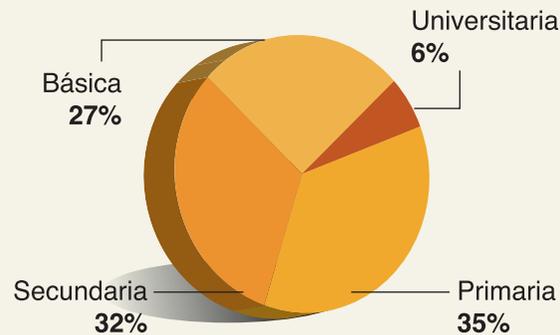
Al 31 de diciembre del 2010



Fuente: Banco Solidario

ACCESO A CLIENTES / POR ESCOLARIDAD

Al 31 de diciembre del 2010



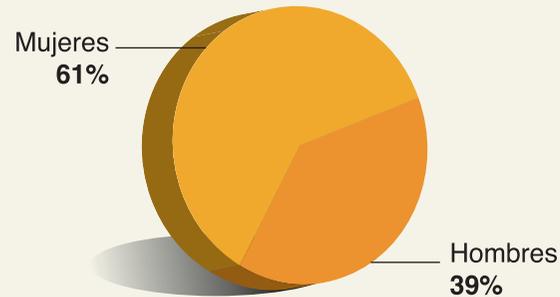
Fuente: Banco Solidario





ACCESO A CLIENTES / DIVISIÓN POR GÉNERO

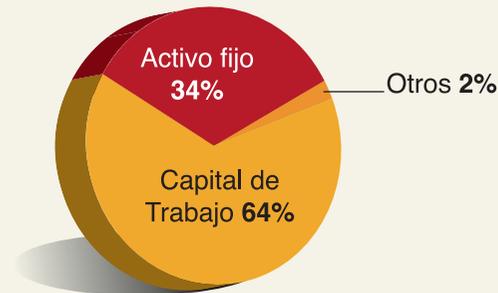
Número de clientes con microcrédito / porcentaje de mujeres prestatarias / al 31 de diciembre del 2010



Fuente: Banco Solidario

DESTINO DE CRÉDITO

Al 31 de diciembre del 2010



Fuente: Banco Solidario

INDICADORES DE SEGUROS (2007-2010)

	VALOR PAGADO A LA FECHA	Nº DE CLIENTES ASISTIDOS	Nº OPERACIONES CLIENTES PROTEGIDOS
MICROCRÉDITO	\$ 2 901 020 48	1185	113 178
OLLA DE ORO	\$ 549 929 11	796	104 259
TOTAL	\$ 3 450 949 59	1981	217 437

Fuente: Banco Solidario



Servicio al cliente

A partir de agosto del 2010, se incorporó un nuevo sistema de Gestión de Reclamos y Sugerencias, que incluye una Matriz de Procedimientos. En la implementación de esta herramienta y su metodología, se busca como objetivo encargarse de resolver los reclamos y sugerencias de manera oportuna y eficiente, a través de nuestros delegados de atención al cliente en oficinas y puntos de servicio.

Adicionalmente, este proceso tiene como resultado evaluar e incorporar, de manera continua, cambios y mejoras a los procedimientos establecidos en los diferentes productos y servicios.

Durante el año 2010, gestionamos un total de **1 814** casos, cuya composición fue del **88,42%** de reclamos favorables para los clientes y un **11,58%** de reclamos no favorables.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Producto Olla de Oro

- El nivel de agrado de todos los encuestados sobre la Olla de Oro es positivamente bien calificado, con un **81% de mucho agrado**.
- El impacto a la decisión de buscar un crédito está apoyado con un **48%** por la publicidad vista en los diferentes medios de comunicación. Dentro de las mujeres este efecto se **acentúa (51%)**.

Fuente: Consultor Apoyo



CONTRIBUCIONES A FAVOR DE LA COMUNIDAD

NOTA: Incluye clientes Microcrédito y Olla de Oro.

IMPUESTOS (MILES US\$)	2007	2008	2009	2010
Impuesto al Valor Agregado (IVA)	1 811	2 770	1 929	1 311
Aportes Agencia Garantía De Depósitos	1 228	1 095	730	1 102
Aportes Superintendencia de Bancos	623	510	481	334
Impuesto a la Renta	78	100	184	746
Participación colaboradores	36	59	111	260
Impuestos municipales	236	272	288	274
Otras contribuciones	204	97	329	81
TOTAL APORTES	4 215	4 902	4 053	4 468
DAMOS TRABAJO Y OPORTUNIDADES				
COLABORADORES	850	839	891	905
CLIENTES MICROREDITO *	136 428	146 681	130 746	133 508

Fuente: Banco Solidario

INCREMENTAR IDENTIDAD Y VALORACIÓN DE LO NACIONAL

Desde el 2005 promueve el patriotismo con el Canto del Himno Nacional cada primer lunes del mes en los exteriores de sus oficinas.

PUBLICACIONES SOBRE BANCO SOLIDARIO

www.globalreporting.org

www.themix.org

www.LendToEndPoverty.org

Micronoticias Acción Internacional

http://es.wikipedia.org/wiki/Banco_solidario

www.thesmartcampaign.org

www.theneweconomy.com

www.greatplacetowork.com

El Comercio, martes 29 de junio del 2010

El microcrédito tiene otros costos

Revista Líderes, lunes 21 de junio del 2010

La educación financiera se cursa en familia

Revista Ekos, mayo del 2010

Banco Solidario lanza titularización

Canal Canela, Radios Quito, Francisco Estéreo, Eres, septiembre y noviembre del 2010

Sorteos de autos Chevrolet Aveo

Revista Líderes, 27 de septiembre del 2010

La educación financiera se dirige al usuario

Especial diario Hoy, octubre del 2010

Una banca más humana

Diario La Prensa, 12 y 13 de octubre del 2010, Riobamba

El Banco Solidario entrega premio

Diario Los Andes, 12 y 13 de octubre del 2010, Riobamba

El Banco Solidario premia la fidelidad de sus clientes

Revista Líderes, Lunes 25 octubre del 2010

Banco Solidario. La entidad recibió un galardón

El Comercio sábado 23 de octubre del 2010

Campaña. Banco Solidario obtuvo un reconocimiento

Varios medios: El Comercio, El Financiero, El Telégrafo,

La Hora, Diario Expreso, El Universo. octubre del 2010

Titularización



PROYECTOS A FAVOR DE LA COMUNIDAD

Programa Acceso Digital

Esfuerzo conjunto entre Banco Solidario y otras empresas por fomentar la inclusión digital en el país.

Aporte a Fundación Operación Sonrisa Ecuador.

Fundación de ayuda humanitaria sin fines de lucro, que provee de cirugía plástica reconstructiva a pacientes con fisuras labio alveolo palatinas, secuelas de quemaduras, malformaciones de manos y pies, terapia de lenguaje. 300 procedimientos quirúrgicos.

Aporte a eventos musicales Artentres y Frantz Liszt

Musical para las obras del Ministerio de Educación, y concierto abierto al público.

Apoyo a Radio de locutor no vidente

Programas para no videntes.

Inversión en Revista Solidario

Canal de comunicación con el cliente cuyo objetivo es producir su cambio de actitud. Incluye espacios de RSE, seguridad, manejo de dinero. Circulan 5 ediciones con 30 000 revistas cada una para el cliente.

Programa Economía Fácil

Instruye en el manejo de dinero y economía familiar. 160 programas al aire a diciembre del 2010.

Aporte a eventos deportivos

Apoyo a atletas del Banco y corredor de élite: Guido Bustillos.

Auspicio Reto 21x24

Iniciativa de correr 21 kilómetros en 24 provincias del Ecuador por la protección del Yasuní.

Aporte a Fundación Alternativa para Cumbre de Asesores

Evento anual de integración de asesores de microcrédito a escala nacional e internacional.

Teletón del Municipio de Guayaquil; Fundación Casa de la Misericordia

Apoyo a sus obras.



Cumplimos con los que empiezan a sonreír

Más de 4 500 procedimientos quirúrgicos ha realizado Fundación Operación Sonrisa Ecuador con el apoyo y la participación de Banco Solidario, en los últimos 3 años.

En Loja se operaron 25 niños cada día, en el Hospital Isidro Ayora, en tres quirófanos de ocho mesas de operaciones en total, con cirugías casi simultáneas. Se realizaron 125 procedimientos en 72 pacientes, la mayoría menores de 5 años.

En Guayaquil, en el OMNI Hospital se realizaron 174 procedimientos en 67 pacientes.

El aporte económico de Banco Solidario hizo posible estas misiones. Además, los colaboradores participaron con refrigerios, donaciones de juguetes y ropa, y apoyo logístico.

Si desea apoyar, llame al ☐
(593-2) 331 6344

funsonri@andinanet.net

www.operacionsonrisa.org.ec

Quito - Ecuador





Economía fácil

Banco Solidario coordina y auspicia el programa radial Economía Fácil como un servicio a la comunidad. Transmite educación en el manejo diario de la economía del hogar y el microcrédito productivo y de consumo que mejoren la convivencia y la calidad de vida.

Al cierre de año, cumplió 160 programas al aire con un notable incremento en la audiencia.

Radio Quito 760 AM todos los martes y jueves a las 14:00 (2 pm)

Más información:

economiafacil25@yahoo.com

Acceso digital

Es un esfuerzo de Banco Solidario y otras empresas para fomentar el acceso a la tecnología y su enseñanza a la comunidad. Se inscribe dentro de su filosofía de inclusión social a poblaciones de bajos recursos a todo nivel: económico, social, y ahora tecnológico y de comunicación.

Las islas tecnológicas, con internet e impresiones gratis se encuentran en las agencias Cotocollao, Mayorista y Centro.







CIFRAS DE EMPLEO

EMPLEO	
Porcentaje de colaboradores con contrato fijo	Número de colaboradores
100 %	905

PORCENTAJE DE CARGOS

Por sexo



CARGOS DIRECTIVOS: 2,87 %

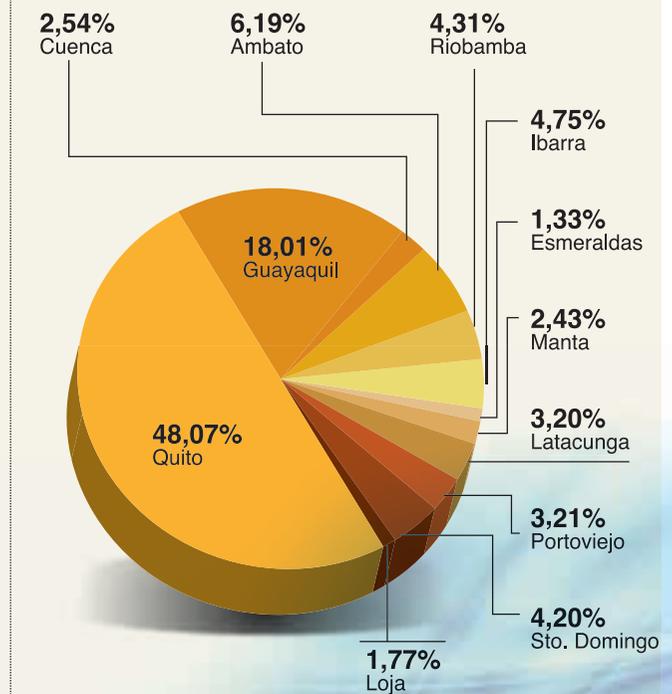
Total de cargos directivos: 26



TIEMPO DE PERMANENCIA EN LA INSTITUCIÓN

Línea base a 2010 **4,15 años**

PORCENTAJE DE COLABORADORES POR CIUDAD





CIFRAS DE EMPLEO

PARTICIPACIÓN ACCIONARIA	
Número de empleados accionistas del Banco	24
SALUD Y SEGURIDAD	
Tasa de ausentismo 2010	2 %
Empleados cubiertos por póliza seguro médico 2010	100 %
Número de colaboradores que se hicieron chequeos médicos preventivos	100 %
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	
Número de horas de capacitación (no incluye inducción al puesto de trabajo)	1 830,5
Promedio de horas de capacitación por empleado	2,05
Inversión en capacitación por persona (promedio)	338

Fuente: Banco Solidario

Políticas en Referencia a Trabajo Infantil y Relacionadas con Soborno y Corrupción

Dentro de sus políticas de contratación y selección, el Banco ocupa a personas mayores de edad en las diferentes posiciones en función de la necesidad de la estructura, obedeciendo a un análisis técnico de la persona con base en el perfil del cargo.

Banco Solidario ha establecido políticas y lineamientos en su Reglamento Interno de Trabajo que regulan el comportamiento institucional de sus co-

laboradores, esclarecen obligaciones y prohibiciones y previenen posibles actos que infrinjan la ley. Se basan en la Guía de Conducta Ética junto con un programa de inducción, herramienta que asesora al colaborador en su accionar ético así como en la cultura corporativa del Banco.

Así mismo, en el Comité de Ética que hace el seguimiento sobre el tema de lavado de activos.



Club Social

El Club Social es una corporación conformada por colaboradores de Banco Solidario S.A., que trabaja por el bienestar social presente y futuro del personal que labora en esta Institución. La directiva del Club Social se elige democráticamente por los socios activos.

En el 2010, ha desarrollado diferentes actividades en busca de mantener y fortalecer los valores y principios que rigen al Banco. Estas son:

- Mantenimiento del programa de Ahorro, con planes anuales y de largo plazo.
- Campeonatos deportivos.
- Fiestas o encuentros con motivo del aniversario de las diferentes ciudades y agencias.
- Celebración de fechas tradicionales:

en Finados se sirvió colada morada y guaguas de pan a los colaboradores. En el cumpleaños de los socios se entregó un obsequio elaborado por proveedores nacionales con un enfoque social y ambiental.

- A favor de la comunidad: apoyo a guarderías, ancianatos y grupos de madres adolescentes de sectores menos favorecidos mediante entrega de víveres, material de trabajo, ropa, juguetes y fundas de caramelos.
- Planes de Cobertura de Seguro de Vehículos para colaboradores así como sus familiares.

Los objetivos para el 2011 son: lograr nuevos convenios con beneficios para los colaboradores; incrementar un 65% el número de socios del Club Social.

INCREMENTO NÚMERO DE SOCIOS DEL CLUB SOCIAL

Año	Total colaboradores Banco	Total Socios	% Socios
2008	833	260	31%
2009	889	436	49%
2010	905	526	58%

Fuente: Banco Solidario

REDES





RED Acción

La Red Acción es una asociación de instituciones de microfinanzas que comparten un compromiso para atacar la pobreza y exclusión y promover el bienestar humano a través de la oferta a personas de escasos recursos de servicios financieros y no financieros relacionados con las microfinanzas. Su objetivo es extender la oferta de dichos servicios, promover la adopción de modelos comerciales de microfinanzas e incidir en el diseño de políticas públicas orientadas a fortalecer la industria microfinanciera con el consecuente beneficio para sus clientes. Actualmente está compuesta por 25 instituciones de microfinanzas entre las cuales se encuentran entidades reguladas (Bancos e Instituciones Financieras no Bancarias) y no reguladas (ONG). Tiene presencia en 16 países en América Latina, el Caribe y Estados Unidos.

El máximo órgano directivo de la Red Acción es el Consejo Directivo integrado por cinco miembros de instituciones afiliadas. Actualmente forman parte de éste: Kurt Koenigsfest, gerente general de Bancosol, Bolivia y actual presidente de la Red Acción; Michael Schlein, presidente de Acción International; Martín Burt, director ejecutivo de la Fundación Paraguaya, Paraguay; Gregorio Mejía, Gerente general de Finamérica, Colombia, y Juan Uslar, presidente de Bangente, Venezuela.

RED Financiera Rural

La Red Financiera Rural (RFR), es una Corporación Civil de derecho privado sin finalidad de lucro, que integra diferentes Instituciones enfocadas en facilitar y potenciar el acceso a servicios microfinancieros del área rural, urbana y urbano marginal del Ecuador. Fue creada el 3 de junio del 2000 por 19 miembros fundadores y desde su inicio se ha constituido en una organización abierta al ingreso de instituciones de microfinanzas, cuyo objetivo principal es la expansión y profundización de los sistemas microfinancieros.

Las instituciones miembro de la RFR se incrementan año tras año al igual que los clientes atendidos y su cobertura a escala nacional, siendo una verdadera opción para el financiamiento y apoyo a las iniciativas microempresariales.

La RFR busca contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de los ecuatorianos al facilitar acceso a servicios financieros a sectores vulnerables, a través de: Cooperativas de Ahorro y crédito no reguladas por la SBS, Cooperativas de Ahorro y crédito reguladas por la SBS, ONG especializadas en microfinanzas y de asistencia técnica, Instituciones Financieras (Bancos especializados), Redes locales.

A diciembre del 2010, tiene 51 miembros, que representan una cartera total de US\$ 1 668 246 101 de los cuales US\$ 1 225 567 485 corresponden a 641 675 clientes microempresarios cuyo 62,37% son mujeres microempresarias.

www.rfr.org.ec





Proteger la vida

Corremos por una causa: proteger la vida en el Yasuní, una de las últimas reservas ecológicas del mundo y la más biodiversa.

Reto 21x24

<http://21kx24provincias.blogspot.com>

NUUESTRO PLANETA



Áreas protegidas

La administración del Banco Solidario manejó el criadero Alpahuasi ubicado en Mudadero, Cotopaxi, con criterios de sostenibilidad, hasta diciembre del 2010. Entregó a la Empresa de Alcantarillado y agua potable (EMAAP- Quito) las 8 790 hectáreas de páramo.

Esta zona está localizada en las faldas de los volcanes Cotopaxi y Sincholagua de la sierra ecuatoriana. De allí proviene gran parte del agua de Quito.

Programa de Medioambiente

El Banco mantendrá charlas sobre los ecosistemas en peligro en Ecuador y técnicas de cuidado del medioambiente a los colaboradores de la institución, sus familias, así como a otras empresas.

Además ha tomado la iniciativa de transmitir la importancia de proteger el Parque Nacional Yasuní en la Amazonia Ecuatoriana mediante el Reto 21x24. Un grupo de atletas del Banco junto con atletas locales corren 21 kilómetros en cada provincia del Ecuador, una vez al mes, por la causa del Yasuní, y convocan a los medios de comunicación locales para difundir la importancia de mantener la vida en este santuario de biodiversidad.



Reto 21x24 Resumen 6 Rutas

Atletas	93
Abasto y otros	40
Total participantes	133
Kilómetros recorridos	126
Publicaciones	18





Indicadores Ambientales

Hace 6 años TRIODOS invitó al Banco a ser parte de un proyecto piloto para comenzar a reportar de acuerdo a los estándares del GRI (Global Reporting Initiative). Entonces se incluyó de manera formal¹ el componente de responsabilidad ambiental en la gestión del Banco.

En el 2010 iniciamos una revisión de los objetivos e indicadores del Comité de Sostenibilidad para concretar y optimizar los resultados en este y otros campos, dentro de los objetivos del Plan Estratégico Institucional.

Llevamos varios años optimizando internamente agua, luz y consumo de papel. El incremento que muestran los indicadores se debe en parte al mayor volumen de operaciones por plaza, así como a las nuevas oficinas. Se refuerza la categoría de “edificio sin humo” de la Matriz de la institución y sus agencias.

Colaboradores del Banco participaron en la conferencia de Cuida tu futuro, protege el medioambiente, organizada por Unibanco y Fundación Natura.

Se han realizado pequeñas actividades con el fin de fomentar una conciencia sostenible:

- Entrega de una funda ecológica a los socios del Club Social.
- Espacios de formación en responsabilidad ambiental en la revista Solidario.
- Reto 21x24 por el Yasuní².

¹ Se trabajó en la formulación de una Política Ambiental, en la cual se establece el compromiso institucional de cumplir con las leyes ambientales del Ecuador y que - además - estipula la prohibición de otorgar crédito a clientes cuyas actividades consten en la Lista de Exclusión de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés).

² Ver detalles en la página 40.

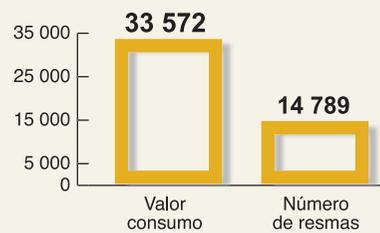


COMPARATIVOS DE INDICADORES AMBIENTALES 2008 - 2010

INDICADOR	2008	2009	2010
Consumo anual de papel en kilogramos por persona	31,74	37,68	48,48
Consumo anual de energía en kilovatios / empleado	2,857 kWh	2,892 kWh	3,539 kWh
Consumo anual de agua en metros cúbicos / empleado	21 m3/colaborador	23 m3/colaborador	22,82 m3/colaborador
Cumplimiento Política Ambiental	100%	100%	100%

Nota: El incremento de los índices de agua, electricidad y papel se debe a la apertura de nuevas oficinas y al volumen de operaciones. Se mantiene la tendencia de ahorro por oficina.

CONSUMO DE PAPEL



CONSUMO DE LUZ





Alcanza la cima

A la cima de una montaña no se llega ni antes ni después, se llega en el momento justo, después del tiempo que tenía que pasar.

Iván Vallejo, andinista y expedicionario
www.ivanvallejo.com/somosecuador/news.htm



RESPONSABILIDAD
FINANCIERA



Bernardo Cuji

Gracias a Dios primero, y a los hombres como ustedes que piensan y trabajan por la Patria.

Vino a sus 12 años a trabajar en Quito y se quedó. Era cargador. A los 28 años se casó. Su esposa es María Eladia Cachapud. Ambos son de la parroquia de Punín, en Chimborzo donde hallan los restos arqueológicos del hombre primitivo más antiguo del Ecuador.

Tuvo otros negocios: vendedor de algodón de azúcar, de jugo de naranja, siempre con su esposa, de quien dice ser muy luchadora. También hacía colchones de ceibo. Cuando vendía granizado en las calles, vio que tenía mucha competencia; entonces pensó en algo natural y saludable. Con un amigo se puso el torno para extraer el jugo de la caña en la calle 24 de Mayo. Se convirtieron en los primeros cañeros de la ciudad.

Su secreto es que su máquina no tiene óxido, es de acero inoxidable, por eso el jugo es tan rico.

¿Qué es para usted el crédito?

–“Sin Banco Solidario no hubiera hecho nada, yo en serio le digo que me ha ayudado bastante toda la vida. Tengo mi carro, mis locales, mis tornos”.

–“Cada deuda que hemos pagado ha sido para ponerle más fe”.

–“Gracias a Dios primero, y a los hombres como ustedes que piensan y trabajan por la Patria”.

Tiene 2 casas de 4 pisos cada una. El Municipio le da los puestos que tiene en los mercados. La caña la trae de Santo Domingo y Nanegal. Uno de sus hijos,

“Cada deuda que hemos pagado ha sido para ponerle más fe”.

Bernardo Cuji 
con su familia



Nixon Junior, ensambla las máquinas, Edwin trae la caña y los otros dos, Miguel y Giovanni, le ayudan en los locales.

Cada vaso cuesta 50 centavos ya sea puro, con limón o con hielo. El jugo con puntas o alcohol de caña tiene otro precio y se llama ‘sánduche’, ‘palo’, ‘mexicano’ o ‘con hielo’.

Media caña da un vaso. Un sábado con buena venta salen 50 vasos. Vende igual cantidad de caña en pedazos. En total tiene un ingreso de US\$ 50 en un

día. Entre semana vende la mitad; el margen de ganancia es alto.

Tiene 28 años en el Centro Comercial Chiriyacu, antiguo Camal. Es cliente del Solidario desde hace 12 años. Su primer asesor fue Francisco Díaz, ahora es Maritza Vallejo. Los otros locales están en La Magdalena, Las Cuadras y la Feria Libre de la Gatazo. También van con el carro a las fiestas en la calle.

En estos mercados no separan la basura, pero Bernardo utiliza gran parte del bagazo como abono.



“Cumplimos con los que nunca dejarán de soñar

“Yo agradezco al Banco Solidario que sin necesidad de que yo pregunte o espere me ayudó”.

María Cahuas  beneficiaria del seguro de vida de su marido  tavaló 

“Porque lo que uno sabe a veces no es explotado y yo, teniendo el conocimiento, me fui por mi cuenta. Fue cuestión de decisión”. Antonio García  accesorios para vehículos  Manta 

“Cada uno de ustedes es la tarjeta de presentación de su empresa”. Padre  ilmer Alcívar  quien ofició la Misa en la apertura de la agencia del  olidario del  uicentro  ur  hopping 







Indicadores Financieros

Entorno Político-Económico

El año 2010 se mantuvo el ambiente de alta expectativa motivada por la generación de leyes y decretos hacia el control y cambio institucional de las entidades públicas: la Ley de Educación, Ordenamiento Territorial, Ley de Régimen Tributario Interno, y Ley de Sectores Públicos. Del lado financiero, la creación del Banco del BIESS, el control a las tasas de interés y cambios en el manejo de la Liquidez Doméstica motivaron que las instituciones busquen adaptarse a nuevas políticas y actores del mercado.

El Producto Interno Bruto (PIB) ha mostrado una tendencia ligeramente creciente, por el precio del petróleo. Hay mejoría sostenible en los índices de subempleo (del 47,4% al 47,1%) y desempleo (del 9,6% al 6,1%). Se fijó el salario básico en US\$ 260. La inflación cerró en 3%, inferior en 1 punto porcentual al registrado en 2009, según datos oficiales.

La Balanza Comercial muestra un déficit de US\$1489 millones (2,6% del PIB) motivado principalmente por el incremento anual de las importaciones en un 35% y de las exportaciones en un 26%. Se prevé para el 2011 un mayor control de las importaciones.

Otros indicadores del entorno económico:

- Deuda Pública y Privada vs. PIB: 15% y 9,7%, respectivamente, con tendencia a la baja.
- Remesas: tendencia decreciente del 5%.
- El precio del petróleo se mostró estable, y al final del período repuntó a US\$ 70 el barril.

- Las tasas de interés internacionales se han mantenido estables tras la crisis financiera del 2008.

BANCO SOLIDARIO FRENTE AL SISTEMA DE MICROFINANZAS

El microcrédito se vio afectado por la fijación de tasas en los segmentos de acumulación simple y minorista que mostraron importantes reducciones, 5,8% y 3,4% respectivamente, con lo cual las instituciones especializadas se vieron afectadas. El crecimiento de la Banca Pública da como resultado que la participación de mercado llegue al 15% de los activos, sin embargo la falta de un modelo de negocio adecuado provoca que su cartera presente niveles de riesgo elevados especialmente en el sector de las microfinanzas.

En la composición de la cartera, el consumo ha tenido un crecimiento relativo importante.

Las captaciones de la banca para el 2010 mostraron un crecimiento estable a lo largo del año en comparación con el 2009. Sin embargo la estructura de captación del sistema tiende al corto plazo.

La participación del segmento microfinanzas se incrementó en gran parte por la elevación del monto promedio, como sucedió en el 2009; sin embargo, Banco Solidario ha continuado con su filosofía y misión, manteniendo el nivel de crédito promedio más bajo de las instituciones reguladas a cambio de un esfuerzo importante en sus indicadores de eficiencia y productividad. El saldo promedio al 2010 fue de US\$ 1984.

El indicador de riesgo de la cartera del Banco fue menor que el año anterior y se aproximó al índice promedio del sistema financiero.

El saldo de fondos disponibles e inversiones se registró en US\$ 43,3 millones a diciembre del 2010. El índice de liquidez interno cerró en 30,88%. En abril llegó a niveles del 65%, producto de los ingresos de la titularización.

Al cierre del 2010, el saldo de cartera total fue de US\$ 281 000 000 es decir 62 millones más que en el 2009, lo que representó un incremento anual del 28,56%. Se observa un importante dinamismo de la cartera del Banco a raíz de la estructuración del proceso de titularización registrado en abril.

La estructura de cartera al 31 de diciembre del 2010 ha mantenido su enfoque en cuanto a la estrategia de negocio, así la cartera de microcrédito y Olla de Oro representa actualmente el 94% de la cartera total bruta, mientras que en el año 2006 representaba el 74%. Estos indicadores no sólo reflejan un compromiso de la Institución de atender a los sectores menos favorecidos de la población ecuatoriana con productos diseñados en función de sus necesidades, sino además, el gran esfuerzo que se hace para reducir la cartera poco productiva.

Desde el punto de vista de alcance y penetración de mercado, pilares fundamentales de la industria de las microfinanzas, Banco Solidario S.A. atiende con productos que responden a los requerimientos de microempresarios, microemprendedores y de la población no atendida, a 133 508 clientes que representan el 99% de su portafolio de clientes activos.



La colocación total de US\$ 317 millones (97,1% en cartera de microcrédito y Olla de Oro), en 183 000 operaciones, se logró a través de una estrategia de metodologías diferenciadas por segmento de cliente, perfil de riesgo, zona geográfica, actividad económica y estacionalidad; además de procesar las operaciones en tiempos que satisfagan la necesidad del cliente.

Los activos totales del Banco, una vez consolidada la titularización, tuvieron un incremento neto de US\$ 47,9 millones con respecto al año anterior.

Pese a todos los cambios de mercado y estructura, la Institución mantiene muy buenos indicadores de solvencia con un patrimonio en niveles de US\$ 40,7 millones al 2010 es decir US\$ 2,6 millones superior al del 2009.

El costo de fondos se mantuvo en US\$ 17,2 millones, denotando un manejo más eficiente de la estructura de fondeo de la Institución. El Banco generó un margen bruto financiero de US\$ 58,9 millones, superior en US\$ 9,9 millones al del 2009.

Según lo planificado, en el 2010 se priorizaron las captaciones locales frente a los préstamos del exterior.

Los gastos de personal, gastos operativos, depreciaciones y amortizaciones fueron de US\$ 32,9 millones en 2010 (incluye US\$ 1,8 millones de gastos de cobranza), con un incremento de US\$ 2,3 millones (8,17%) del año anterior, que se justifica por la apertura de cinco oficinas, la carga impositiva representada por las contribuciones a organismos de control y el impuesto a la salida de capitales. La

Institución trabaja con esfuerzo para lograr un índice de eficiencia elevado, afinando los procesos y las metodologías. Es importante mencionar que los gastos de apoyo operacional sobre la cartera total terminaron en niveles del 11,7%.

Finalmente, el resultado del ejercicio del año 2010 refleja el esfuerzo de la administración en manejar el Banco de manera ordenada, manteniendo el valor construido para el negocio de enfoque, y enfrentar un crecimiento que le permita cumplir con el objetivo de permanencia sostenible en el largo plazo.

Objetivos para el 2011

PERSPECTIVAS

Continuar con el incremento de la ventaja competitiva de Banco Solidario, basada en su misión de Responsabilidad Social, al colocar recursos en los estratos menos aventajados de la población ecuatoriana, con la generación de una estructura de pasivos locales competitiva y una oferta de servicios adicionales a sus clientes.

OBJETIVOS 2011

- Incrementar la participación en las líneas de negocio 'core' (microcrédito urbano, Olla de Oro) y mantener el impulso a las captaciones locales.

- Replantear las estructuras de fondeo del exterior.

- Continuar con el plan de desinversión de activos improductivos.

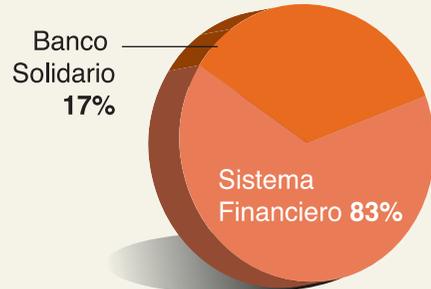
- Continuar con la ejecución de la reingeniería de procesos en busca de una mayor eficiencia operativa y de un alto nivel de servicio a los clientes.

- Mejorar la calidad de las ofertas de productos y servicios a los clientes con enfoque en la solución de las necesidades de los clientes de los segmentos atendidos.



PARTICIPACIÓN DE CLIENTES

Banco frente al sistema (microcrédito) al 31 de diciembre del 2010



La cartera Microcrédito de Banco Solidario comprende microurbano, microrural, Olla de Oro, debido al segmento al cual están dirigidos estos productos.

Incluye clientes de Titularización

Fuente: Banco Solidario

MONTO PROMEDIO MICROCRÉDITO

Incluye cartera en Fideicomisos y Titularización al 31 de diciembre del 2010



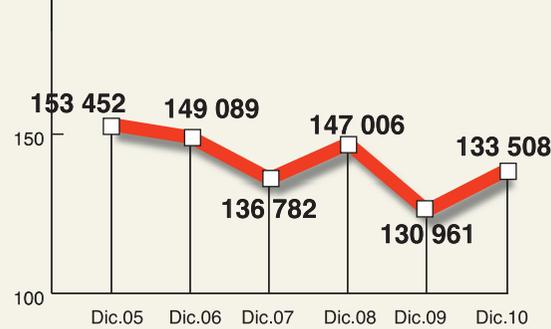
Incluye clientes de Titularización

Fuente: Banco Solidario



NÚMERO DE CLIENTES DE CRÉDITOS

Vigentes al 31 de diciembre del 2010



Incluye clientes de Titularización

Fuente: Banco Solidario

PARTICIPACIÓN CARTERA

Banco frente al sistema (microcrédito) al 31 de diciembre del 2010



Incluye clientes de Titularización

Fuente: Banco Solidario



CARTERA CORE

Al 31 de diciembre del 2010, cifras en porcentajes



Incluye clientes de Titularización

Fuente: Banco Solidario

PATRIMONIO TÉCNICO

Al 31 de diciembre del 2010, cifras en porcentajes



Fuente: Banco Solidario

CARTERA EN RIESGO

Al 31 de diciembre del 2010, cifras en porcentajes



Fuente: Banco Solidario

CARTERA TOTAL

Al 31 de diciembre del 2010, cifras en miles de USD



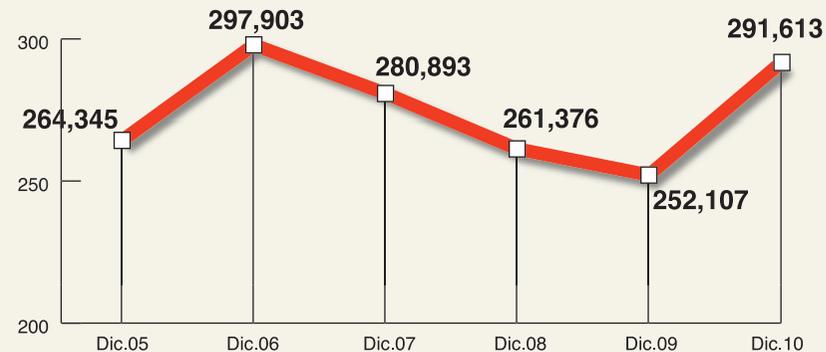
Incluye clientes de Titularización

Fuente: Banco Solidario



PASIVOS CON COSTO

Al 31 de diciembre del 2010, cifras en miles de USD



Incluye clientes de Titularización

Fuente: Banco Solidario

ESTRUCTURA DEL PASIVO

Al 31 de diciembre del 2010

	Monto (\$ miles)	dic.-10 No. Clientes	Monto Promedio	% sobre el Total
PASIVOS CON COSTO	291.613	76.833	3.795	100%
Depósitos Monetarios *	8.013	552	14.515	3%
Depósitos de Ahorro *	30.974	72.896	425	11%
Depósitos a la Vista / Otros	957	102	9.380	0%
Depósitos a Plazo	123.711	3.252	38.039	42%
Obligaciones Convertibles	83	1	83.021	0%
Obligaciones Financieras	85.875	13	6.605.749	30%
Bonos FMS-1**	42.000	16	2.625.000	14%

NOTA:

* La información de clientes de Depósitos monetarios y depósitos de Ahorro se ha calculado en función del número de cuentas que se mantienen abiertas en el Banco al 31 de diciembre de 2010

** Incluye títulos emitidos por cuenta de la Titularización.

Fuente: Banco Solidario



INDICADORES FINANCIEROS

INDICADORES FINANCIEROS	DIC.07	DIC.08	DIC.09	DIC.10
CAPITAL				
Patrimonio Técnico	10,8%	13,6%	15,2%	15,2%
CALIDAD DE ACTIVOS				
Activos Productivo / Pasivos con Costo	96,6%	101,3%	99,5%	106,9%
Cartera en Riesgo / Cartera total *	5,6%	6,4%	3,6%	3,4%
Cartera en Riesgo / Cartera total**	5,6%	6,4%	5,6%	5,0%
Provisiones / Cartera en Riesgo	94,4%	83,1%	153,5%	183,2%
EFICIENCIA				
Margen Bruto Financiero / Activos	13,4%	14,0%	16,4%	15,1%
Gastos de Operación / Activos	10,4%	9,9%	10,1%	9,9%
Gasto Recurrente / Ingreso Recurrente	80,5%	74,0%	71,8%	65,4%
LIQUIDEZ				
Fondos Disponibles / Depósitos corto plazo	40,1%	27,4%	45,9%	33,4%
PARTICIPACIÓN DE DONACIONES E IMPUESTOS				
Contribuciones a la Comunidad / Margen Financiero	9,6%	11,4%	10,1%	8,5%

NOTA:

* Índice Contable

** Índice Total: Incluye fideicomisos y Titularización

56 / Calificación de Riesgo

PCR | PACIFIC
CREDIT
RATING

"Prestigio, Rapidez y Experiencia"

CERTIFICA

Que el Comité de Calificación de Riesgo No. 200-2010 celebrado el 23 de diciembre de 2010, con el análisis de la información financiera al 30 de septiembre de 2010, acordó asignar la siguiente categoría de calificación al **BANCO SOLIDARIO S.A.:**

"A+"

Categoría A: La institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se superará rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación.

A las categorías descritas se pueden asignar los signos (+) o (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

En Quito, a los 23 días del mes de diciembre de 2010.



Econ. Luis R. Jaramillo Jiménez MBA
Gerente General

"La información empleada en la presente calificación proviene de fuentes oficiales; sin embargo, no garantizamos la confiabilidad e integridad de la misma, por lo que no nos hacemos responsables por algún error o omisión por el uso de dicha información. Las calificaciones de PCR - PACIFIC CREDIT RATING constituyen una evaluación sobre el riesgo involucrado y una opinión sobre la calidad crediticia, y la misma no implica recomendación para comprar, vender o mantener un valor; ni una garantía de pago del mismo, ni estabilidad de su precio."

Informe de Auditoría / 57



KPMG del Ecuador Cía. Ltda.
Av. República de El Salvador No. 734 y Portugal
Ap. Postal 17-15-00388
Quito - Ecuador

Telephone: (593-2) 2450830
(593-2) 2450851
Fax: (593-2) 2450366

El informe de los auditores independientes sobre los estados financieros al y por el año que terminó el 31 de diciembre del 2010 aplica a los estados financieros completos, los que incluyen la revelación de las políticas de contabilidad y notas pertinentes que no se presentan en esta publicación. Las notas a los estados financieros son necesarias para una adecuada interpretación de los mismos. La publicación de este informe de los auditores independientes se efectúa para dar cumplimiento al artículo 79 de la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Informe de los Auditores Independientes

A los Miembros del Directorio y Accionistas
Banco Solidario S. A.:

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de Banco Solidario S. A. ("el Banco"), que incluyen el balance general al 31 de diciembre del 2010, y el estado de utilidades, el estado de evolución del patrimonio y el estado de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y un resumen de las políticas importantes de contabilidad y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Esta responsabilidad incluye: el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos adecuados para la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén libres de errores significativos, ya sean debido a fraude o error; la selección y aplicación de apropiadas políticas de contabilidad; y la elaboración de estimaciones contables que son razonables en las circunstancias.

Como se indica en la nota 1(b), los estados financieros mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de las normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Ecuatorianas de Contabilidad y Normas Internacionales de Información Financiera. Estos estados financieros fueron preparados para propósitos de cumplimiento con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador y no deben ser usados para otros propósitos.

Responsabilidad de los Auditores

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Esas normas requieren que cumplamos con los requerimientos éticos pertinentes y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos.

Una auditoría incluye efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores materiales en los estados financieros, debido a fraude o error. Al hacer estas evaluaciones de riesgo, consideramos los controles internos pertinentes a la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la entidad en orden a diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de los principios de contabilidad utilizados y la razonabilidad de las estimaciones contables elaboradas por la Administración, así como evaluar la presentación en conjunto de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros mencionados en el primer párrafo presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Banco Solidario S. A. al 31 de diciembre de 2010, y los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha de conformidad con las normas de contabilidad y disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Párrafo de Énfasis

Sin calificar nuestra opinión, dirigimos la atención a la nota 2, que describe que la Superintendencia de Bancos y Seguros, mediante Oficio Nos. SBS-INF-SAIFC2-2007-007 de 24 de enero de 2007, INF-DNFI-SAIFC2-2008-00733 de 19 de noviembre de 2008, SBS-IG-INF-2009-101 de 3 de febrero de 2009, INF-DNFI-SAIFC2-2009-02020 de 31 de diciembre de 2009 y INF-DNFI-SAIFC2-2010-01337 de 12 de mayo del 2010, emitió disposiciones específicas a la Administración del Banco sobre acciones tendientes a fortalecer su estructura corporativa, financiera y económica, y completar el proceso de desinversión de aquellos activos que no se alinean con el negocio de microempresa, tales como, los fideicomisos inmobiliarios y de inversión, y la amortización de pagos anticipados y cargos diferidos. La preparación de los estados financieros adjuntos contempla las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador y deben ser leídos a la luz de los asuntos revelados en la nota 2 a los estados financieros.

14 de febrero de 2011

© 2010 KPMG del Ecuador Cía. Ltda., una compañía limitada por acciones y una firma miembro de la red de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas con KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza.

58 / Balance General

BANCO SOLIDARIO S.A.
BALANCE GENERAL
31 DE DICIEMBRE DEL 2010
(Expresado en USD)

ACTIVO

Fondos Disponibles	33.062.231
Inversiones	12.079.766
Cartera de Crédito	184.308.523
Cuentas por Cobrar	16.886.128
Bienes realizables, adjudicados por pago de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución	3.495.289
Propiedades y Equipo	10.915.610
Otros Activos	44.316.331
	305.063.879

PASIVOS Y PATRIMONIO

Obligaciones con el Público	164.145.692
Obligaciones Inmediatas	1.090.115
Cuentas por pagar	11.840.565
Obligaciones Financieras	85.874.732
Obligaciones Convertibles en acciones y aportes para futuras capitalizaciones	83.021
Otros Pasivos	1.225.252
Patrimonio	40.804.503
	305.063.879

Cuentas contingentes	1.266.569
Cuentas de orden	1.257.360.021


Ing. Nichel Burbano V.
Gerente General


Ing. Salina Vaca
Contadora General


Ing. Eliana Arótegui
Auditora Interna

Certificados de Balance Social y reconocimientos / 59



Otros premios:

- The Smart Campaign – reconocimiento por sus mecanismos para evitar el sobreendeudamiento de los clientes.
- Great Place to Work Institute – Ranking de las Mejores Empresas para trabajar en Ecuador.
- Revista The New Economy de Inglaterra - Mejor Empresa Financiera Sostenible del Ecuador.

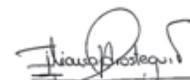
60 / Estado de Pérdidas y Ganancias

BANCO SOLIDARIO S.A.
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010
 (Expresado en USD)

Ingresos financieros			
Intereses ganados	55.168.573		
Comisiones ganadas	5.126.691		
Utilidades financieras	8.360.669		
Ingresos por servicios	3.394.421		72.050.354
Egresos financieros			
Intereses pagados	(15.115.179)		
Comisiones pagadas	(497.802)		
Pérdidas financieras		(4.135.981)	(19.748.962)
Margen bruto financiero			52.301.392
Otros ingresos operacionales			
Gastos de operación			68.375
Otras pérdidas operacionales			(30.692.107)
Margen operacional antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones			(1.188.900)
Provisiones, depreciaciones y amortizaciones			
Provisiones	(11.209.031)		20.488.760
Depreciaciones	(1.416.118)		
Amortizaciones	(2.230.581)		(14.855.730)
Margen operacional, neto			5.633.031
Ingresos y Gastos no operacionales, neto			(1.498.964)
Utilidad antes de impuestos y participaciones			4.134.066
Fondo para el Desarrollo de la Infancia (FODINFA)			
Participación de los empleados en las utilidades			(620.110)
Impuesto a la renta			(745.789)
Utilidad neta del año			2.768.167


 Ing. Michel Burbano V.
 Gerente General


 Ing. Carlos Vivas
 Contador General


 Ing. Eliana Ardóqui
 Auditora Interna



BANCO
SOLIDARIO

Los primeros con misión social.

62 / Contenido GRI

Este índice se ha realizado con base en la consulta y análisis de la información que presenta el GRI en su página web www.globalreporting.org. En el 2010 se realizó una consultoría con el fin de iniciar el proceso de calificación de esta Memoria de Sostenibilidad. Se obtuvieron los siguientes productos:

1. Proceso de verificación de Memorias de Sostenibilidad por parte del Global Reporting Initiative (GRI).
2. Matriz de brechas entre los requerimientos del GRI en su Guía G3 y la información que presenta Banco Solidario en sus memorias de sostenibilidad. Incluye recomendaciones.

<u>1. Estrategia y Análisis</u>	<u>Página</u>
1.1 Declaración de Sostenibilidad	12
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos, oportunidades	10-12,24,40,50-52
<u>2. Perfil de la Organización</u>	
2.1 Nombre de la organización	1
2.2 Productos / servicios	17,50,51
2.3 Estructura operativa	14
2.4 Localización	67
2.5 Países con sucursales	65
2.6 Estructura Legal	1,14-16
2.7 Mercados atendidos	26,52,65
2.8 Cifras más relevantes	52-60
2.9 Cambios significativos	10-13,50
2.10 Premios y distinciones	10-13,59
<u>3. Perfil de la memoria</u>	
3.1 Período del informe	10,12
3.2 Fecha informe reciente	10,12
3.3 Ciclo del informe	12
3.4 Persona contacto para el informe	67
3.5 Proceso de definición del contenido	12,13,17,24
3.6 Cobertura de la memoria	12
3.8 Existencia de limitaciones	(1)
3.9 Negocios conjuntos	(1)
3.9 Técnicas de medición de datos	12,13,17
3.10 Criterios y definiciones	(2)

mación que presenta Banco Solidario en sus memorias de sostenibilidad. Incluye recomendaciones.

3. Matriz de requerimientos del Suplemento del Sector Financiero del GRI con recomendaciones.

4. Conclusiones.

En el 2011, el Comité de Sostenibilidad aplicará estas recomendaciones en los indicadores sociales, financieros y ambientales del Banco, hacia la calificación de la Memoria 2010 y las siguientes.

3.11 Cambios en la información	(2)
3.12 Políticas y prácticas	12,34,62,63
3.13 Verificación	(2)
<u>4. Gobierno</u>	
4.1 Estructura de gobierno	14,15,16
4.2 Independencia	(1)
4.3 Conocimiento especializado	(1)
4.4 Procesos de comunicación	12,24
4.5 Política de remuneraciones	33,34
4.6 Conflictos	(4)
4.7 Determinar capacidades	24,33,34
4.8 Misión y Valores	3,6,7
4.9 Asesoramiento de los Accionistas	(2)
4.10 Evaluación de desempeño	24,25
4.11 Principio de precaución	(2)
4.12 Principios o programas externos	(3)
4.13 Alianzas	36,37
4.14 Programas y compromisos desarrollados externamente	(3)
4.15 Diálogo con los Stakeholders	10-13
4.16 Identificación de los Stakeholders	12
4.17 Preocupaciones y aspectos de interés	(2)
<u>Indicadores económicos</u>	
EC1 Ventas netas	52-55
EC2 Consecuencias cambio climático	(3)
EC3 Obligaciones programas sociales	28,60
EC4 Ayuda financiera de gobiernos	(2)

Contenido GRI / 63

EC5 Rango relaciones salario estándar	(2)	LA3 Beneficios sociales	33,34
EC6 Gastos operativos	50,51,55	LA4 Comité de Empresa	(4)
EC7 Procedimiento contratación local	33,34	LA5 Convenio Mínimo Preaviso	(3)
EC8 Gastos indirectos	55	LA6 Comités de salud y seguridad	(4)
EC9 Entendimiento y descripción impacto económico	50,51	LA7 Ausentismo	34
		LA8 Programas educación en riesgos	(2)
		LA9 Salud por sindicato	(1)
		LA10 Promedio de horas de capacitación	34
		LA11 Formación continua	(2)
		LA12 Evaluación de desempeño	(2)
		LA13 Diversidad	32-34
		LA14 Igualdad de oportunidades	24,33,34
		HR1 Derechos Humanos	24,33,34
		HR2 - HR3 - HR4	(2)
		HR5 Política Sindical	(4)
		HR6 Políticas sobre el trabajo infantil	34
		HR7 Políticas sobre trabajo forzoso	(2)
		HR8 Formación en Derechos Humanos	(3)
		HR9 Incidentes violación DH Indígenas	(2)
		SO1 Impacto en la comunidad	24-31
		SO2 Soborno y corrupción	34
		SO3 Presión Política	(4)
		SO4 Medidas tomadas en casos de corrupción	(2)
		SO5 Políticas Públicas	24,50,51
		SO6 - So7 - SO8	(2)
		PR1 - PR2 - PR3	(2)
		PR5 Clientes satisfechos	8,9,20-23,46-49
		PR8 Privacidad	(4)
		(1) No aplica	
		(2) En análisis	
		(3) Para los siguientes años	
		(4) No es relevante	
		Valores del Banco: páginas	6,7
Indicadores Ambientales			
EN1 Consumo de materias primas	38-43		
EN2 Porcentajes de residuos utilizados	(3)		
EN3 Consumo directo de energía	43		
EN4 Consumo indirecto de energía	(3)		
EN5 - EN6 - EN7	(3)		
EN8 Consumo de agua	43		
EN9 - EN10	(3)		
EN11 Ubicación y/o administración de suelos en hábitat ricos en biodiversidad	40		
EN12 Impacto en la biodiversidad	(2)		
EN13 - EN14 - EN15	(2)		
EN16 Emisión de gases de efecto invernadero	(3)		
EN17 - EN18	(3)		
EN19 Impacto en el Ozono	(3)		
EN20 Nox Sox /EN34	(3)		
EN21 Vertidos al agua	(3)		
EN22 Cantidad de residuos	(3)		
EN23 Vertidos de sustancias químicas	(3)		
EN24 Incidentes por no cumplimiento de políticas y/o tratados sobre el medio ambiente	(3)		
EN25 Impactos de los productos	(3)		
EN26 Porcentaje de productos susceptibles de ser recuperados	(3)		
EN27 Porcentaje de reciclaje	(3)		
EN28 Coste de multas por incumplimiento	(3)		
EN29 Impacto del transporte	(3)		
EN30 Gastos	(3)		
Indicadores Sociales			
LA1 Datos de personal	24,32-35		
LA2 Creación de empleo	33,35		



Oficinas / 65

Agencias y Sucursales

	COBERTURA
Quito	13
Guayaquil	7
La Libertad	1
Ambato	1
Riobamba	1
Cayambe	1
Otavalo	1
Ibarra	1
Cuenca	1
Manta	1
Portoviejo	1
Esmeraldas	1
Latacunga	1
Santo Domingo	1
Loja	1

7 oficinas microcrédito
UNIBANCO (transacciones cruzadas)
51 oficinas y puntos de atención
SERVIPAGOS (servicios bancarios)
63 agencias a escala nacional



Contactos / 67

Alberto Moscoso, Natasha Cruz, Lourdes Hernández. Banco Solidario Ecuador, Av. Amazonas N36-69 y Corea, Quito, Ecuador. Casilla Postal 17-21-1965. Tel. 593-2-226 0260. FAX: 593-2-226 8843. lmoscoso@solidario.fin.ec ext. 9090 ncruz@solidario.fin.ec ext. 2203 mlhernandez@solidario.fin.ec ext. 2152

ATENCIÓN AL CLIENTE

Dando cumplimiento a la resolución No. JB-2005-766 expedida el 17 de marzo del 2005 por la Superintendencia de Bancos en el Capítulo II, se creó el Departamento de Atención al Cliente, para acoger quejas y reclamaciones presentadas por clientes o por organismos de control en referencia a los servicios financieros. Atención al teléfono 02 226 0260 ext. 2135 - mmontesinos@solidario.fin.ec Casilla postal No. 17211965.

CRÉDITOS

Memoria 2010 Banco Solidario

Edición:

Lourdes Hernández

Concepto Gráfico / Diseño / Infografía:
GPV Advertising Group / Harold Palacios

Fotografía:

Christoph Hirtz, Manuel Cobo,
Fabián Aguirre, Imagebase, Morguefile

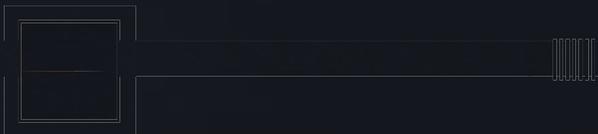
Corrección de estilo:

Santiago Preckler i De Trías

Impresión:

Ediecuatorial

www.banco-solidario.com
info@solidario.fin.ec
Quito - Ecuador



 **BANCO**
SOLIDARIO ^{AÑOS} **15**
Los primeros con misión social.