



 **BANCO
SOLIDARIO**
Los primeros con misión social.



ME MO RIA 2011

Nunca sabes, hasta que entras
y atraviesas la puerta.
Entonces se abre un sinfín de
oportunidades...

VISIÓN

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

MISIÓN

“**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.



MEMORIA BANCO SOLIDARIO 2011
PUERTAS ABIERTAS

ME
MO
RIA
2011

CONTENIDO

Visión y Misión	05
Puertas abiertas	09
Carta del Presidente	11
Carta del Gerente General	13
Hechos Relevantes del 2011	14
GOBIERNO CORPORATIVO	16
ACCIONISTAS	17
PERFIL INSTITUCIONAL	19
GENTE SOLIDARIA - RESPONSABILIDAD SOCIAL	
Testimonios clientes	22
Indicadores sociales	28
Hacia el cliente	30
Hacia la comunidad	34
Hacia el colaborador	37
Redes	40
NUESTRO PLANETA - RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	
Programa de Medioambiente	44
Indicadores ambientales	46
RESPONSABILIDAD FINANCIERA	
Testimonio cliente	50
Indicadores Financieros	57
Calificación de Riesgo	58
Informe de Auditoría	59
Balance General	60
ÍNDICE GRI	64
OFICINAS	66
CONTACTOS	69

sala de
asesores



FILOSOFÍA PUERTAS ABIERTAS

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”.

VALORES

Entusiasmo:

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

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.



CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Banco Solidario S.A. se caracteriza por encontrar siempre algo que aún no estaba dicho en términos no sólo de Microfinanzas, sino también de responsabilidad social, de cultura organizacional y de servicio.

En el 2011 fue calificado por *The Smart Campaign* como modelo de Responsabilidad Social en el área microfinanciera. Es la única institución financiera que presenta un Balance Social en el Ecuador, y obtiene una alta calificación en desempeño social. Tiene sucesivas menciones del CGAP-Banco Mundial por Transparencia Financiera; por dos ocasiones ocupa el primer lugar en Reducción de la Pobreza en Ecuador, según la Revista 2011 Microfinanzas 100 del Fomin; es reconocido por engrandecer las microfinanzas del Ecuador, según la Red Financiera Rural, entre otros.

Ahora se propone un amplio programa para capacitar a los ecuatorianos en Educación Financiera. Se han dado los primeros pasos con capacitación a los asesores que atienden a los clientes microempresarios y con una campaña en medios masivos. Lograr el propósito de concienciación en manejo de dinero, crédito, ahorro, y riesgos, será positivo para el microempresario, para el Banco y para el Ecuador.

El Banco mantiene su liderazgo en innovación con la implementación de un nuevo sistema tecnológico en el 2012 y es primero - entre las instituciones financieras - en cobertura geográfica de áreas desatendidas. Este año se plantea el desafío de reforzar en cada colaborador el ser líder en calidad de servicio financiero.

Banco Solidario se esfuerza día a día por ser una organización ordenada y económicamente autosostenible, contribuyendo al Ecuador con la formalización y bancarización de miles de personas, de gente luchadora que hace país.

Si bien con el pasar de los años se ha incrementado la competencia, el Banco ha logrado resultados financieros y sociales superiores, gracias principalmente al esfuerzo y actitud positiva y honesta de los colaboradores, a un estilo claro de liderazgo, y a la confianza de los accionistas.

A todos mi profundo agradecimiento.

Salvador Pedrero Rodríguez



CARTA DEL GERENTE GENERAL

Gracias a un esfuerzo conjunto, se han sobrepasado las metas propuestas. Un hito que resume los resultados conseguidos es que la calificación del Banco subió a AA-. Coincide que además celebramos el aniversario 15 de Banco Solidario S.A., el cual nació el 4 de julio de 1996 inaugurando las microfinanzas en Ecuador.

Nuestra cultura se basa en una palabra: creer. El equipo que formamos ha puesto toda su dedicación y enfoque hacia creer en el cliente y abrirle la puerta a nuevas oportunidades. Cientos de miles de clientes han mejorado su calidad de vida enviando sus hijos a la escuela, habilitando sus viviendas y reduciendo su riesgo financiero.

Ponemos en primer lugar a nuestros colaboradores porque cuando ellos están satisfechos, generan una cultura de servicio cercano hacia el cliente y Crecemos Juntos. Hemos actuado con un alto nivel de energía, conscientes de identificar y explotar nuestros talentos para ir hacia metas compartidas, viviendo con alegría como está escrito en nuestra filosofía, multiplicando la productividad y creando “un valor nuevo que va más allá del interés individual”.

Como equipo, unimos fuerzas y nos complementamos. Es así como, dentro del Programa de Gestión por Competencias, se ha pasado a la etapa de implementación, en que el personal del Banco trabaja en identificar y potenciar sus capacidades. Este proyecto y la Estrategia de Cultura de Servicio apalancan el cumplimiento del sueño de ser una de las Mejores Empresas para Trabajar en el Ecuador. Crecemos juntos porque cada uno es “líder en calidad de servicios financieros con misión social”.

La presente Memoria de Sostenibilidad describe con detalle las experiencias y resultados obtenidos al haber asumido el reto de hacer propios tres conceptos básicos de nuestra filosofía: vivir con alegría, creer en la gente y generar valor. A todos –clientes, accionistas, colaboradores– nos agradan los buenos resultados. Una actitud llena de energía es contagiosa. Si el Solidario la tiene, nuestro cliente también.

Creemos firmemente en el Ecuador y seguiremos demostrando lo que somos capaces de lograr.

Michel Burbano Valenzuela

HECHOS RELEVANTES 2011

MEJORA CALIFICACIÓN DE RIESGO

La calificadora de riesgos *PCR Pacific Credit Rating* otorgó a Banco Solidario S.A. la Calificación de "AA-". *PCR* analizó tanto la eficiencia en el cumplimiento de las normativas legales así como todos los indicadores y la capacidad del Banco para administrar los riesgos inherentes a su actividad diaria.



ANIVERSARIO 15 DEL SOLIDARIO

Banco Solidario S.A. inauguró el servicio de microfinanzas en el Ecuador hace 15 años. El 4 de julio de 1996 abrió el acceso a servicios bancarios para el microempresario. En estos años ha cumplido su misión de ayudar a más de 500 mil personas a salir de la pobreza mediante el acceso a crédito y a la bancarización, con más de un millón y medio de operaciones.

TITULARIZACIÓN

Banco Solidario S.A. culminó el segundo proceso de Titularización de cartera de microcrédito con calificación AAA, por un valor de US\$33 millones.

BANCARIZACIÓN

El índice de bancarización del Solidario fue del 19,24% en el 2011.

FORTALECIMIENTO PATRIMONIAL

El índice de Patrimonio Técnico al finalizar el año se ubicó en el 15,88%, el más alto de los últimos años, que se refleja en una excelente posición en el sistema financiero.

CARTERA

Como una muestra del enfoque claro del negocio, durante el 2011, el Banco tuvo un saldo total (incluida la Titularización) de US\$ 325 millones es decir US\$43 millones más que en el 2010, lo cual representó un incremento anual del 15%. El monto promedio es de US\$ 2 335. El número de clientes asciende a 135 000.

MÁS PUNTOS DE ATENCIÓN

Con el motivo de incrementar la cobertura de microcréditos, el

Banco abrió más oficinas. Cuenta en la actualidad con 31 oficinas, en 12 provincias y 21 ciudades. Son 153 puntos de atención.

PAGO RÁPIDO DE SOLIDARIO

19 estaciones electrónicas de pago han sido instaladas en 16 agencias del Solidario para dar un servicio ágil, oportuno y accesible a sus clientes.

CULTURA DE SERVICIO

Después de una investigación profunda sobre las necesidades de los segmentos que cubre el Banco y de la percepción que tienen estos clientes de la atención que reciben, se fortalece la Estrategia de Cultura de Servicio con el propósito institucional: Crecemos Juntos. Se mide la calidad de servicio mediante una herramienta de evaluación objetiva.

EDUCACIÓN FINANCIERA (1)

Lanza 'Cuida tu Futuro, usa Bien tu Dinero', un programa de educación financiera para sus clientes y colaboradores.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS

Este proyecto se encuentra en su fase de Desarrollo de Competencias, una vez que fuera implementado en un 100%. Su objetivo es lograr el desarrollo de las capacidades del personal del Banco.

INCLUSIÓN LABORAL

El Banco se hizo acreedor al "II Reconocimiento Empresarial a las Mejores Prácticas de Inclusión Sociolaboral de Personas con Discapacidad" que otorga la Fundación General Ecuatoriana junto con la Vicepresidencia de la República.

MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD (2)

La presente Memoria es la séptima de Sostenibilidad de acuerdo con los estándares del GRI (*Global Reporting Initiative*), que reporta indicadores enfocados hacia las Personas, el Planeta y la Rentabilidad Financiera. El proceso de calificación de esta Memoria comenzó y sigue su proceso en el año 2012.

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD (3)

Se revisan los informes de *The Smart Campaign*, *PPI (Progress Out of Poverty)*, Auditoría Social (SPI) y se presenta un informe de sostenibilidad que incluye la gestión de desempeño económico, social y ambiental del Banco. Comienzan las Charlas de Buenas Prácticas Ambientales. Se mantienen los programas comunitarios de Operación Sonrisa, Programa radial y Acceso Digital.

GOBIERNO CORPORATIVO

PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda. rea-

lizó un diagnóstico relacionado con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo en el cual se evidencia que Banco Solidario S.A. mantiene un alto cumplimiento en este ámbito.

AUDITORÍA SOCIAL

El Banco recibió una calificación de 82/100 que está por encima del promedio por tipo de institución y a escala regional, con la herramienta *Social Performance Indicators* (4).

EVALUACIÓN DE *THE SMART CAMPAIGN* (5)

Como empresa pionera en las Microfinanzas en Ecuador, y un referente en este sector, Banco Solidario acogió a una misión de *The Smart Campaign*, como primera empresa ecuatoriana en realizar una evaluación de la aplicación de los Principios de Protección al Cliente, y fue calificado como modelo de Responsabilidad Social en el área microfinanciera. Es reconocido por sus buenas prácticas en la aplicación de los principios del manejo de sobreendeudamiento, comportamiento ético del personal y privacidad de datos.

BANCO SOLIDARIO EN LA DIRECTIVA DE LA RED ACCIÓN INTERNACIONAL

En la reunión anual de Acción Internacional, se designó a Michel Burbano, gerente general de Banco Solidario, Ecuador, como miembro del Consejo Directivo de la Red Acción.

CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

Presenta en medios masivos las campañas 'Para cumplir lo que quieras' de Olla de Oro; 'Cuida Tu Futuro Usa bien tu Dinero' de Educación Financiera; y 'Cumplimos 15 años cumpliendo contigo'. Otras campañas lanzadas son: 'Impulsa de una tu negocio' de microcrédito y 'Cliente Sonriente' de Cultura de Servicio.

APORTES A LA COMUNIDAD

PROGRAMA RADIAL

Coordina y auspicia el programa radial 'Cuida tu Futuro Usa Bien Tu Dinero', como un servicio a la comunidad.

FUNDACIÓN OPERACIÓN SONRISA (6)

Banco Solidario apoyó con fondos y participación activa a las misiones de Fundación Operación Sonrisa en Quito, Guayaquil e Ibarra donde 294 niños recibieron cirugía reconstructiva.

AUSPICIOS A DEPORTISTAS

El Banco apoyó a atletas colaboradores con inscripciones a carreras, uniformes y un entrenador; a algunos deportistas destacados y a dos carreras. Patrocina el Reto 21x24 por la protección del Yasuni (7).

OTROS APORTES

- Apoyo a los programas del Foro de Emprendedores realizados en Quito y Guayaquil.

- Apoyo al Teletón de Guayaquil.

- Acción Provida y otros.

RECONOCIMIENTOS

The Smart Campaign - calificado como modelo de Responsabilidad Social en el área microfinanciera.

Planet Rating - calificación alta en desempeño social en el Ecuador y mención por ser la única institución financiera que presenta una calificación social en este país.

Fundación Ford - galardón por ser pionero mundial en la industria de Microfinanzas y participe en la Iniciativa de Transparencia de Precios en el 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 visitas, y de la Revista Solidario y la página web del Banco.

1 Este programa fue inaugurado por Unibanco hace 4 años.

2 Banco Solidario es la primera empresa ecuatoriana que reporta al GRI, según su Presidente Ejecutivo, Ernst Ligteringen. 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

3 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 un miembro del Comité Gerencial. Está organizado en grupos de trabajo: visión y estrategia, indicadores económicos, sociales y ambientales.

4 Social Performance Indicators es una herramienta de Auditoría Social, diseñada por Cerise que permite a instituciones financieras medir su desempeño social.

5 The Smart Campaign es un esfuerzo global basado en la experiencia de los líderes microfinancieros de todo el mundo con el compromiso de reforzar el enfoque comercial del sector y dar poder a sus clientes. Más de 1 200 IMF, redes, asociaciones, inversores, donantes e individuos han dado su voz de apoyo a la campaña. El Comité Directivo de Campaña está constituido por respetados líderes del sector de microfinanzas de diversas regiones e instituciones entre las cuales se encuentra el Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre (CGAP, por sus siglas en inglés) del Banco Mundial, el Grupo de Inversión Social de Deutsche Bank, el Instituto Mundial de Cajas de Ahorro, WWB Colombia, KfW (Alemania), Ujjivan (India), CARD Bank (Filipinas), el Microfinance Centre of Eastern Europe, y Fonkoze (Haiti).

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

7 Ver detalles en la página 45.

GOBIERNO CORPORATIVO

Más información de Gobierno Corporativo ver en la página 61

■ Directorio

VOCALES PRINCIPALES

Salvador Pedrero Rodríguez (Presidente)
Enrique Osvaldo Ferraro (Vicepresidente)
Germán Contreras
Juan Fernando Bermeo
Santiago Eguiguren Riofrío

VOCALES ALTERNOS

Unibanco S.A.
Accion Investments in Microfinance
John Fischer
Ramón Larrea Dávila
José Barahona Espinel

■ Equipo Gerencial

Michel Burbano Valenzuela
Fidel Durán Pitarque
Federico Sauerbrey Lara
Alberto Moscoso Palacios
Edison Viteri Paredes
William Vásquez Ricaurte
Natalia Boada Sotomayor
Mario Carrasco Ramos
Lourdes Hernández Vásconez
Roberto Andrade Ramos
Giovanni Loaiza López
Sandra Vaca Pérez

Gerente General
Vicepresidente de Microfinanzas
Vicepresidente de Sucursales y Agencias
Vicepresidente de Riesgos
Vicepresidente de Captaciones y Tesorería
Gerente de Tecnología
Gerente de Crédito
Gerente de Recursos Humanos y Administración
Gerente de Marketing
Gerente de Control Financiero
Gerente de Procesos y Proyectos
Contadora General

■ Área de Control

Eliana Aróstegui Tamayo
Carlos García García

Auditora Interna
Oficial de Cumplimiento

■ Equipo Regional

Santiago López López
Leonel Hernández Parreño
Ramiro Narváez Garzón
Paúl Hidrobo Flores
José Luis Bravo Montesdeoca
Vicente Fierro Pazmiño
Gustavo Blum Andrade

Guayaquil, Microfinanzas
Sierra Centro, Microfinanzas
Pichincha, Microfinanzas
Sierra Norte y Austro, Microfinanzas
Manabí, Microfinanzas
Costa Norte, Microfinanzas
Sucursales y Agencias Nacionales

ACCIONISTAS

ACCIONISTAS LOCALES

- Banco Universal S.A. Unibanco
- Corporación Maresa Holding S.A.
- Fundación Alternativa
- FEPP - Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio
- Fundación Carapungo
- Aso. de Trabajadores Agrícolas Jesús del Gran Poder
- Comunidad San Antonio
- Insotec
- Fondo de Ahorro de Empleados
- Cepesiu
- Sociedad Salesiana del Ecuador

ACCIONISTAS INTERNACIONALES

- Accion Investments In Microfinance, Spc
- Antares-Equity Participation Fund Lp
- CARE Internacional
- Indemnity Advisors Inc.
- Northstar Investments Holding Corporation
- Oikocredit, Ecumenical Development Cooperative Society U.A.
- Salt Lake Intervest Ltd.
- Seed Capital Development Fund
- SIDI SCA – Solidarité Internationale pour le Développement et l'Investissement
- Société en Commandite par Actions
- Stichting Hivos - Triodos Fonds
- Stichting Triodos - Doen
- Swisscontact

ACCIONISTAS Y ALIADOS INTERNACIONALES

				
				<p>MFLO S.A Compartment Local Currency 2</p>
				
				
				

PERFIL INSTITUCIONAL





GENTE
SOLIDARIA 20





Todavía no han visto nada

Mi abuelo comenzó con el horno de ladrillo –indica Luis.
De jóvenes batíamos el barro con las manos –dice Piedad.

Luis continúa: “Aquí nací y aquí quiero vivir. No tengo para qué migrar, más ahora que los préstamos van bien. Hemos nacido en esto, para mí es como que no hay nada más. Sí probé de chofer y de taxista pero aquí estoy con mi familia”. Es buen pagador, dice su asesor Adrián Santana. Eso viene de familia –señala Luis- es hereditario. Mi finado papá era así. Hay que hacer quedar bien.

Luis tiene trece hermanos, de los cuales dos viven en EE.UU. “Tengo siete hijos, cuatro mujeres y tres hombres. Los hijos mayores construyeron sus casas junto a sus padres. Ahora estudian. “¡Y ahí se friega todo!” Su esposa Piedad coincide en que el estudio les daña. Los dos menores, que son gemelos, llegan del colegio a ver televisión.

“A mí no me ha gustado mimar a los hijos”, dice Piedad. “Yo estoy convencida de que la delincuencia viene de los hijos de los migrantes. Andan solos y uno como abuelo no puede controlarlos. Nuestros papás nos exigían trabajar. Uno quiere darles estudio pero son descontentos. Mi hija mayor se fue a los EE.UU. de 14 años. Trabajaba en un hotel. Las otras dos se fueron a trabajar de costureras; tanto insistieron que vendimos una camioneta para que se vayan”.

LA TIERRA VERDE SE HA ENTREGADO (1)



Sus proveedores: Compramos la tierra en Santa Ana, Cumbe, Quijeo, Simincay. Los proveedores son conocidos de antes. Mi hija se puso la ferretería y la maneja su esposo que es taxista. La teja hacemos sólo por pedido, se vende más el ladrillo.

Sus colaboradores: Trabajan conmigo 5 personas. Si uno se porta bien, ellos se portan bien. Mis hijos ayudaban antes.

Sus clientes: vienen un 80% del Oriente, de Macas, Sucúa, Méndez y Loja. El resto es de Cuenca.

Calidad en el servicio: Se trata mejor al cliente para que vuelva. Hay que darle a tiempo y con la mejor tierra.

Responsabilidad ambiental: Lo que sobra o los pedazos se van al relleno. Tengo cuidado de que los trabajadores se tapen la boca cuando palean la viruta para el horno. Nos han denunciado de la multifamiliar de abajo y dicen que vamos a tener que movernos por la contaminación. Nosotros llegamos primero... éramos los dueños de todo esto.

Capacitación: Me he capacitado en el gremio de artesanos. Nos enseñan cómo tratar al empleado y al cliente. También contabilidad.

ES CLIENTE DEL SOLIDARIO DESDE
HACE CINCO AÑOS. LO PREFIERE POR-
QUE DA FACILIDADES DE PAGO. “GRA-
CIAS AL BANCO LOGRÉ SALIR DE LOS
CHULQUEROS. VIVÍA PARA PAGAR LOS
INTERESES, EN CAMBIO ACÁ VOY ABO-
NANDO POCO A POCO”.

Luis y Piedad Sinchi, fábrica de ladrillos artesanales,
Barrio Racar, Azuay-Ecuador



Seguros, otra forma de abrir puertas

En la madrugada del 15 de noviembre del 2011 se produjo un incendio en la bahía de Guayaquil. De los 26 comerciantes microempresarios que perdieron sus mercaderías, nueve eran clientes del Banco Solidario S.A. El asesor de crédito y un funcionario de la empresa aseguradora estuvieron junto a sus clientes ese mismo día.

Cosme Pinales Chele, dueño de un negocio de zapatos, señaló: Me sentí afligido al ver mi módulo en cenizas. Vino don Peter con otro señor que tomó fotos y me dijo que no me asustara, que no haga nada, que él iba a hacer el trámite porque yo estaba asegurado. Con la bendición de Dios me quedé esperando y en pocos días me llamó y me dijo que tenía US\$1500 para recuperar mi mercadería y además uno de mis créditos quedaba cubierto. Los otros afectados me decían “¡qué suerte!” y yo les contestaba: no es suerte, es lo que quedó en darme el Banco en caso de un accidente o un incendio”.

Cosme Pinales, Macías Cutuán, Aniceta Mullo, Teófilo Navarrete, María Agripina Posligua (foto) y María Juana Ushca tienen algo en común: sus negocios fueron afectados en el incendio de la bahía de Guayaquil, pero salieron adelante porque el Solidario les asesoró para que fueran precavidos.

Este Banco fue la única institución que cubrió a sus clientes con el Plan Bien Protegido. La empresa aseguradora entregó los cheques al mes de lo ocurrido, con montos que no sólo indemnizan los daños producidos por el fuego, sino las cuotas del crédito que tenían con el Banco hasta ese momento.



BANCO SOLIDARIO RECOMIENDA A SUS CLIENTES PREVENIR RIESGOS Y CONTINGENCIAS MEDIANTE:
Seguro de daños: me asiste y me ayuda en la reconstrucción.
Seguro de vida: devolverá a los míos todo el monto pagado hasta la fecha cancelando la deuda restante.
Servicio exequial: asistirá a mi familia en los momentos más dolorosos.



“CASI TODOS NOS DESPERTAMOS CON GANAS DE AYUDAR, Y SÓLO ALGUNOS LO HACEN, Y ESA ES LA DIFERENCIA”.

Pancho Punina
Director Ejecutivo de Operación Sonrisa

300 sonrisas cada año

Banco Solidario S.A., desde hace más de 5 años, ha apoyado las misiones de Operación Sonrisa, en las cuales se cambia la vida de 300 niños por año.

Esta fundación de ayuda humanitaria sin fines de lucro provee cirugía plástica a pacientes con fisuras de labio alveolo palatinas; secuelas de quemaduras; malformaciones de manos y pies, y terapia de lenguaje. El Solidario apoya convencido pues este milagro médico favorece de manera determinante la vida del niño y su entorno: en pocas horas le da calidad de vida y le devuelve la sonrisa no sólo al pequeño paciente sino a sus padres y familiares.

En las misiones de esta fundación, es común que un grupo de más de 70 miembros médicos: cirujanos, pediatras, anestelistas, profesionales en enfermería, psicólogos, nutricionistas, y el mismo número de voluntarios, provean a los niños de la calidad, asepsia, seguridad y profesionalismo médico de cualquier hospital moderno.

Los colaboradores del Banco, por su parte, reparten refrigerios, conversan con los padres, juegan con los niños y los acompañan a prepararse para las cirugías. Este voluntariado corporativo motiva al personal hacia un mayor involucramiento con la comunidad, un desarrollo del espíritu de servicio, un mutuo ganar en su calidad de vida y una muestra de solidaridad acorde a la institución donde trabajan.



Misiones en las cuales Banco Solidario ha apoyado:

Ciudad	años	niños
Ambato	2008	80
Guayaquil	2008	90
Guayaquil	2009	70
Cuenca	2009	80
Santo Domingo de los Tsáchilas	2010	60
Loja	2010	85
Quito	2011	94
Guayaquil	2011	100
Ibarra	2011	100

Si desea apoyar, llame al (593-2) 222 2288 / 331 7632
funsonrí@andinanet.net
www.operacionsonrisa.org.ec
Quito - Ecuador

Educación Financiera

A partir de un estudio realizado a 2699 clientes, Banco Solidario desarrolla y lanza Cuida tu Futuro, Usa Bien tu Dinero, un programa de educación financiera para sus clientes y colaboradores. Es la segunda etapa de un programa que fue iniciado por Unibanco hace cuatro años.

El uso responsable del dinero es positivo para el micro empresario, para el Banco y para el país. Por esta razón invierte en una estructura educativa y de comunicación para el buen manejo del dinero, del crédito y del ahorro, de riesgos y seguros y gestión del negocio.

El programa crea a un personaje llamado Ángel Prudencio, quien ofrece consejos puntuales sobre economía



del hogar y de la microempresa.

En el 2011, 450 colaboradores del Banco recibieron capacitación para proveer un asesoramiento educativo a sus clientes sobre riesgos y seguros como parte del proceso de crédito. Banco Solidario S.A. fue invitado a exponer esta experiencia en el Primer Congreso de Protección y Educación del usuario del Sistema Financiero, organizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Esta iniciativa se comunica también en la revista Solidario y en medios masivos; el programa radial 'Cuida tu Futuro, Usa Bien tu Dinero', la página web www.cuidatufuturo.com, Facebook (www.facebook.com/CuidaTuFuturoEc) y Twitter.



EN EL 2011, 450 COLABORADORES DEL BANCO RECIBIERON CAPACITACIÓN PARA PROVEER UN ASESORAMIENTO EDUCATIVO A SUS CLIENTES SOBRE RIESGOS Y SEGUROS COMO PARTE DEL PROCESO DE CRÉDITO.

¿QUÉ ES EDUCACIÓN FINANCIERA?

"La Educación Financiera ofrece el conocimiento, habilidades, actitudes y comportamientos que las personas necesitan para asumir buenas prácticas para ganar, ahorrar, gastar, invertir y pedir prestado dinero". -*Microfinance Opportunities*

La encuesta realizada a clientes fue diseñada para dar respuesta a cuatro preguntas clave: ¿Llegan a fin de mes? ¿Planifican para el futuro? ¿Manejan productos financieros? ¿Llevan un control financiero del negocio? Y así medir de manera general su nivel de educación financiera.

MUESTRA:

Clientes:	2699
Encuestas personales:	177
Entrevistas profundas:	15

LEYENDA

■	Alta preferencia, alta necesidad
■	Preferencia media, necesidad media
■	Baja preferencia, baja necesidad

TEMA	RANKING DE TEMAS		
	Personal	Cientes- Preferencia	Cientes- Necesidad
Manejo de dinero			
Gestión Financiera del negocio			
Manejo de crédito			
Ahorros			
Riesgos y seguros			
Servicios Bancarios			Poca información
Protección del Cliente			Poca información

CONCLUSIONES

Los clientes de Banco Solidario presentan interés en administrar mejor su dinero y reducir la vulnerabilidad a shocks económicos. Valoran la accesibilidad y el servicio financiero.



RADIO QUITO 760 AM MARTES Y JUEVES
A LAS 14:00 (2PM)
MÁS INFORMACIÓN:
www.cuidatufuturo.com
www.ecuadoradio.ec

Programa radial 'Cuida tu futuro, usa bien tu dinero'



Banco Solidario S.A. coordina y auspicia -junto con el Unibanco- el programa radial 'Cuida tu Futuro Usa Bien Tu Dinero', -antes conocido como '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 vida. Al cierre del año, cumplió los 253 programas al aire y demostró un incremento en la audiencia.

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

Más información: www.cuidatufuturo.com o en www.ecuadoradio.ec

CIFRAS

135 587 clientes microempresarios atendidos
324 570 000 dólares en cartera
2 335 dólares es el monto promedio de crédito
61% clientes mujeres
271 proveedores activos y calificados (1)
20MM dólares en impuestos pagados desde el 2007



INDICADORES SOCIALES

Líderes de ocho instituciones más grandes de microfinanzas a escala mundial, reunidos en varias ocasiones en el 2011, acordaron que el desarrollo positivo y sostenible de esta industria requiere de una sola voz y una adaptación al cambio sistemático, por lo cual deciden apoyar tres iniciativas: *The SMART Campaign*, *MicroFinance Transparency* y *The Social Performance Task Force*. (2)

The Smart Campaign refuerza y monitorea el cumplimiento de los Principios de Protección del Cliente. Su gestión es aprobada por 2400 instituciones de microfinanzas (IMF) en 130 países. Banco Solidario S.A. es reconocido por este programa.

MicroFinance Transparency registra el compromiso de transparencia e integridad de 317 IMF en 12 países. Banco Solidario S.A. participó en su análisis de Ecuador realizado en el 2010. El modelo del negocio de Banco Solidario está basado en 3 principales valores institucionales: integridad ('cero tolerancia' a comportamientos inmorales), servicio al cliente (evitar su sobreendeudamiento con educación financiera) y resultados (premios y reconocimientos internacionales por su impacto positivo en el cliente y el negocio). (3)

The Social Performance Task Force congrega a más de 1000 grupos de interés de la industria de microfinanzas para impulsar y medir la gestión social y el cumplimiento

de su misión de las IMF. La medición de la gestión del Banco se realiza con entidades nacionales e internacionales. Así, el Solidario tiene la mejor calificación en desempeño social en Ecuador, por *Planet Rating*. (4)

El cumplimiento de su misión se mide con base en su empeño y avances sobre seis indicadores: el índice de pobreza de los clientes, el alcance geográfico, clientes nuevos, deserción de clientes, educación financiera y el clima laboral. En el 2011 se estableció una línea base sobre estos indicadores y en el 2012 se establecerán metas para mejoras sobre cada uno.

Para medir el índice de pobreza de los clientes, Banco Solidario realizó el PPI (*Progress Out of Poverty Index*) con una muestra de 2875 clientes a escala nacional. El estudio determinó que 9,84% de los clientes del Banco tiene la probabilidad de estar bajo la línea de pobreza a escala nacional. La tasa sube hasta 20,1% en la Sierra Central.

Los gráficos de esta memoria de sostenibilidad presentan muestras claras del cumplimiento de la misión: la colocación de más de 350 millones de dólares en microcréditos en el 2011, incide directamente en la vida de sus clientes y de la comunidad.

El compromiso con la sociedad se complementa con el aporte de más de 20 millones de dólares en impuestos a la misma, en los últimos cinco años.

Banco Solidario S.A. participa activamente en redes e



CIFRAS

962 puestos de trabajo
2 694 horas de capacitación
100% cobertura de salud
36 colaboradores con discapacidad
1 801 citas de colaboradores y familiares en consulta dental
295 niños recuperan su sonrisa

iniciativas, pues coincide en que la “colaboración es poderosa”⁽⁵⁾ para impactar en soluciones para el servicio al cliente; y es pionero en innovar productos y servicios frente al cambio constante y a las necesidades del cliente. En Ecuador, como en otros países, hay una tendencia preocupante hacia el sobreendeudamiento de los microempresarios. Para adaptarse a esta nueva realidad, se han implementado pautas más estrictas en el análisis de crédito, cobranza y diseño de productos; y se ha puesto en práctica Cuida tu Futuro, Usa Bien tu Dinero, un programa de educación financiera con el objetivo de preparar mejor al cliente ante una deuda excesiva, prevención de riesgos y preparación para su futuro.

Conscientes de que el crédito es sólo una parte de los servicios integrales para el cliente, el Banco recomienda la utilización de seguros de vida, daños y salud u hospitalarios. También fortalece su producto de ahorro propósito: con una tasa preferencial que se capitaliza de forma mensual más un sistema de tasas ascendentes. Así intenta cubrir las necesidades del microempresario quien no cuenta con fondos de cesantía ni jubilación.⁽⁶⁾

En lo laboral, implementa un estilo de liderazgo que abre las puertas a desarrollar los talentos. Con esa mira, está en proceso la segunda etapa del programa de Gestión del Talento Humano por Competencias. Parte importante de éste son los principios de Orientación al cliente que se ven reforzados por la Estrategia de Cultura de Servicio en

plena implementación a diciembre del 2011. El enfoque y la predisposición profesional hacia el cliente, y la alegría para trabajar son importantes para la meta de Crecer Juntos con el Solidario.

Estas y otras iniciativas son generadoras de importantes retos para los colaboradores. No es coincidencia que la Convención de Asesores de crédito realizada en Panamá tuviera como lema: “No hay obstáculos, solo desafíos”.

Los beneficios como seguro oncológico y dispensario médico - dental, dirigidos al equipo Solidario y su familia, mejoran continuamente y su servicio de prevención y atención de enfermedad y accidentes se ve reflejado en una menor tasa de ausentismo, entre otros indicadores.

Abrir las puertas al trabajo honesto que mejora la calidad de vida de los ecuatorianos es la responsabilidad principal del Banco. A este eje social que recorre toda su gestión se atan otras acciones como el manejo sostenible de recursos, aporte a fundaciones y a la comunidad; y en especial, el respeto a su recurso humano.

1 El Banco promueve el pago puntual e igualdad de oportunidades entre sus proveedores. La calificación es un proceso de actualización de datos y certificación en la Central de Riesgos y en el control de la Unidad de Cumplimiento.

2 Road Map for the Microfinance Industry: Focusing on Responsible and Client-Centered Microfinance. From the Microfinance CEO Working Group January, 2012

3 Is Responsible Finance in your DNA de Michel Burbano. Blog del Cgap.

4 Idem

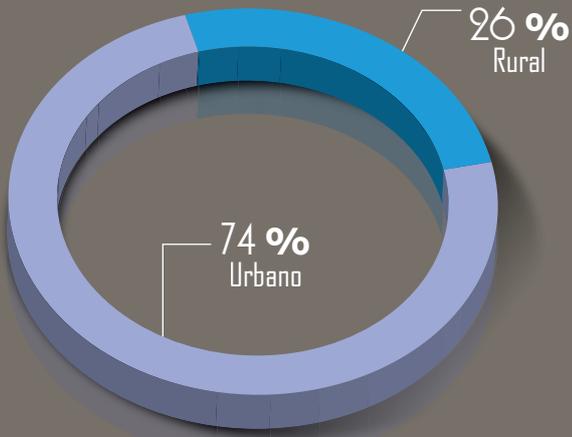
5 Road Map for the Microfinance Industry, idem.

6 Según el Sistema Integrado de aportes IESS, 1 184 484 personas son cotizantes al Seguro Social, y 1 654 712 están afiliados. El porcentaje de ecuatorianos sin cobertura de ningún tipo es inmenso.

HACIA EL CLIENTE- 2011

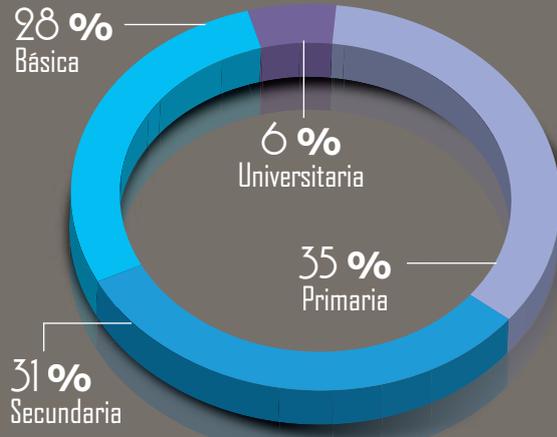
CLIENTES CON ACCESO A MICROCRÉDITO

Al 31 de diciembre del 2011



ACCESO CLIENTES POR ESCOLARIDAD

Al 31 de diciembre del 2011



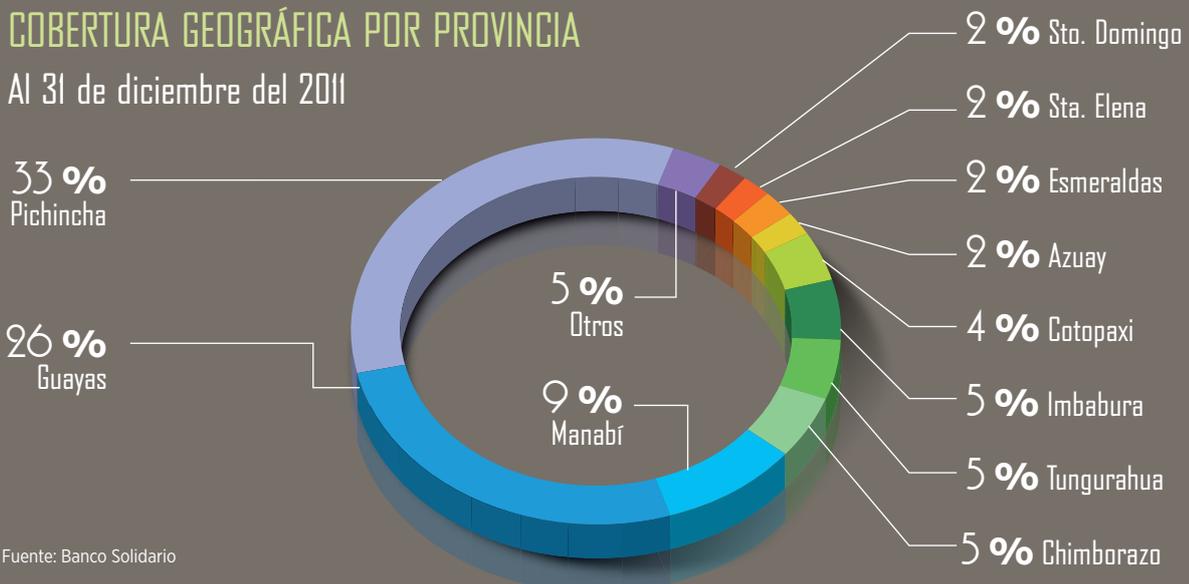
INDICE DE BANCARIZACIÓN desembolsos al 31 de diciembre del 2011

Año	2007	2008	2009	2010	2011
Índice	40,73%	38,29%	24,89%	21,49%	19,24%

Clientes bancarizados.
 Clientes sin experiencia crediticia en el Sistema Financiero Regulado y que obtienen servicios financieros por primera vez en BS.

COBERTURA GEOGRÁFICA POR PROVINCIA

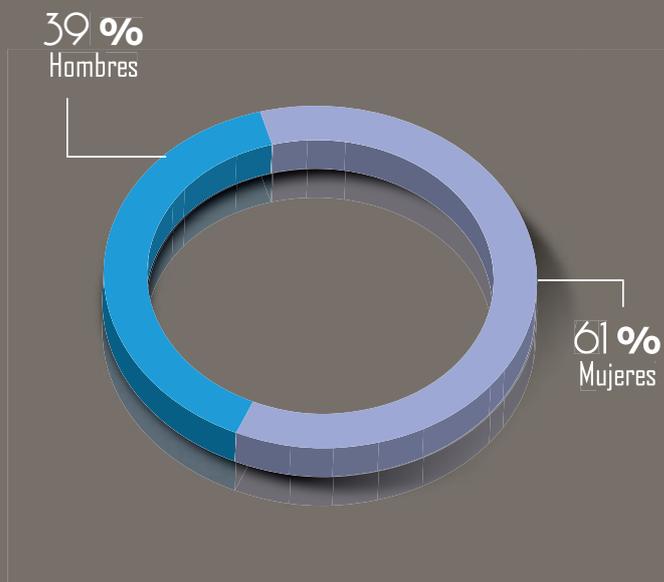
Al 31 de diciembre del 2011



HACIA EL CLIENTE-2011

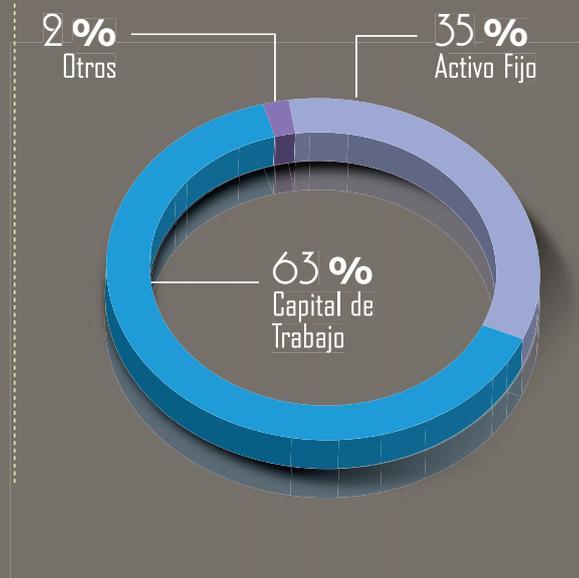
ACCESO A CLIENTES / DIVISIÓN POR GÉNERO

Al 31 de diciembre del 2011



DESTINO DEL CRÉDITO

Al 31 de diciembre del 2011



INDICADORES DE SEGUROS

INDICADOR	Valor pagado por siniestros al 2011	Número de clientes asistidos e indemnizados	Número de operaciones clientes protegidos
TOTAL	6 013 742	3 215	242 424



CULTURA DE SERVICIO

OBJETIVO INSTITUCIONAL CRECEMOS JUNTOS

Con base en la visión de ser líderes en calidad de servicios financieros con misión social, y mediante un estudio profundo de los segmentos que cubre el Banco y de la percepción que tienen los clientes de la atención que reciben, se fortalece la Estrategia de Cultura de Servicio. Se trata de una herramienta de evaluación a ser implementada desde enero del 2012, para medir en forma objetiva el desempeño en servicio.

En una etapa inicial del programa se capacitó a un grupo de colaboradores que se convirtieron en líderes y

facilitadores para a su vez instruir al personal de atención al cliente en plataformas y Cajas. En una segunda etapa, participan en la capacitación los asesores de crédito.

Dentro del programa de Gestión por Competencias, los principios de Orientación al Cliente se incorporan a estos principios:

PRINCIPIOS DE CULTURA DE SERVICIO

- Estoy aquí para ayudarte
- Estoy más cerca y entiendo a mi cliente
- Estoy para solucionar tus problemas

CENTRO DE SERVICIOS BANCO SOLIDARIO

Durante el 2011 se creó el Centro de Servicios con el fin de proporcionar una alternativa de atención de mayor cobertura, de fácil y amplio acceso para nuestros clientes.

El Centro de Servicios cuenta con un Sistema de Atención Automática 24/7, en el cual llamando al 1700 Solidario (1700 765 432), cualquier día del año, el cliente tiene acceso a información de cuotas y pagos de crédito, saldos y transacciones de cuentas o -en casos de emergencia - bloqueo de tarjetas de cajero automático o de cuentas.

Adicionalmente los clientes del Banco pueden interactuar con los Asesores de Servicio al Cliente, de lunes a viernes desde las 08:30 am hasta las 17:30pm, sobre cualquier requerimiento de información, reclamos y sugerencias.

El Centro de Servicios realiza también contactos directos con los clientes a través de diferentes campañas de información, servicio y seguridad, constituyéndose en un mecanismo de comunicación que maximiza los beneficios que ofrece Banco Solidario a sus clientes a través de sus productos y puntos de atención. El contacto telefónico se complementa con envío de SMS o mails dependiendo del objetivo de cada campaña, para lo cual se gestiona permanentemente la actualización de datos del cliente.

Uno de los principales contactos es el de verificación de retiros de cajeros automáticos y ventanilla, con el afán de que nuestros clientes estén protegidos de cualquier tipo de delito informático o perjuicio delictivo.

CONTACTOS CENTRO DE SERVICIOS 2011

Bienvenida	3 796
Aniversario	5 535
Seguridad Retiros	955
Recordación beneficios	5 528
Encuestas	444
Otras	1 380

TOTAL CLIENTES ACTUALIZADOS

CENTRO DE SERVICIOS 2
3 274

TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS 2011

8 585

CONTRIBUCIONES PARA LA COMUNIDAD

IMPUESTOS (MILES US\$) (años)	2008	2009	2010	2011
Impuesto al Valor Agregado (IVA)	2 770	1 929	1 311	1 253
Aportes Agencia Garantía De Depósitos	1 095	730	1 102	1 060
Aportes Superintendencia de Bancos	510	481	334	340
Impuesto a la Renta	100	184	746	1051
Participación colaboradores	59	111	620	1 426
Impuestos municipales	272	288	274	291
Otras contribuciones	97	329	81	84
TOTAL APORTES	4 902	4 053	4 468	5 504

TRABAJO Y OPORTUNIDADES (años)	2008	2009	2010	2011
COLABORADORES	839	891	905	962
CLIENTES MICROCRÉDITO*	146 681	130 746	133 342	135 587

* Incluye clientes de microcrédito y Olla de Oro

VALORIZACIÓN DE LO NACIONAL

En el Banco se promueve el patriotismo en un momento cívico en que se cantan los himnos Nacional, de la ciudad y de la Institución.

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.rfr.org.ec

www.greatplacetowork.com

<http://microfinance.cgap.org/2011/09/14/is-responsible-finance-in-your-dna/>

América Industrial, enero 2012

El microcrédito y la redistribución del ingreso

Diario Expreso, viernes 16 de diciembre del 2011

Damnificados de la bahía cobran seguro

Radio Quito, lunes 19 de diciembre del 2011

Pago a los afectados de la bahía

ABPE, Boletín informativo, diciembre de 2011

Cuida tu futuro, Usa bien tu dinero regresa con Angel Prudencio

Deportes

www.ecuadorenvivo.com,

viernes 13 de enero del 2012

Reto 21x24 llega a Sucumbíos

el domingo 15 de enero

www.ecuadorenvivo.com,

martes 31 de enero del 2012

Faltan 8 rutas del Reto 21x24

Diario El Comercio, sábado

31 de diciembre del 2011

Empiece el año con un reto atlético

PROYECTOS A FAVOR DE LA COMUNIDAD

APOORTE 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. 296 niños reciben cirugía reconstructiva.

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, educación financiera. Circulan 4 ediciones, cada una con 30 000 revistas para el cliente.

PROGRAMA RADIAL CUIDA TU FUTURO, USA BIEN TU DINERO

Instruye en el correcto manejo de dinero y la economía familiar. 253 programas al aire a diciembre del 2011 y 93 durante el año.

APOORTE A ENCUENTROS DEPORTIVOS.

Apoyo a atletas del Banco y corredor de élite.

Concurso de Fotografía y encuentro deportivo “2Karreras” organizados por el colegio La Condamine.

Aporte a torneo de tenis y programa académico de ese deporte; auspicio a deportistas destacados; carrera Mayorista.

RETO 21X24

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

APOORTE A FUNDACIÓN ALTERNATIVA PARA CUMBRE DE ASESORES

Encuentro anual de integración de asesores de microcrédito a escala nacional e internacional,

APOORTE A FORO DE EMPRENDEDORES

Programa de capacitación y actualización profesional para emprendedores.

TELETÓN DEL MUNICIPIO DE GUAYAQUIL; PROGRAMA ORGANIZADO POR PROVIDA, Y REVISTA ENCUENTRO MATRIMONIAL

Apoyo a sus obras.



HACIA EL COLABORADOR- 2011

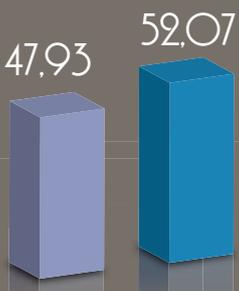
EMPLEO

Porcentaje de colaboradores con contrato fijo
100%

Número de colaboradores
962

PORCENTAJE DE CARGOS

- Colaboradores hombres
- Colaboradores mujeres

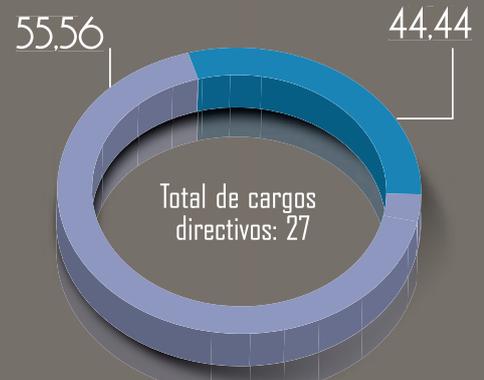


80,82

Relación promedio salario femenino vs. masculino

CARGOS DIRECTIVOS: 2,87%

Cifras en porcentajes



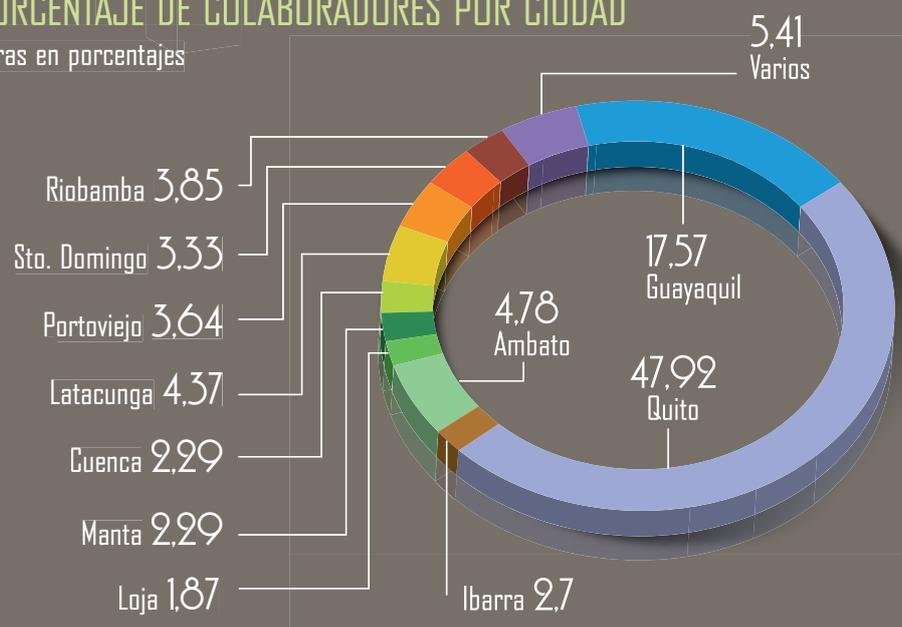
- Colaboradores hombres en cargos directivos
- Colaboradores mujeres en cargos directivos

TIEMPO DE PERMANENCIA EN LA INSTITUCIÓN

Línea base a 2011
4,22 años

PORCENTAJE DE COLABORADORES POR CIUDAD

Cifras en porcentajes



PARTICIPACIÓN ACCIONARIA

Número de colaboradores accionistas del Banco

27

SALUD Y SEGURIDAD

INDICADOR	2010	2011
Tasa de ausentismo	2%	1,41%
Colaboradores cubiertos por póliza de seguro médico	100%	100%
Número de colaboradores que se hicieron chequeos médicos preventivos	100%	100%

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

INDICADOR	2010	2011
Número de horas de capacitación (no incluye inducción al puesto de trabajo)	1 830,5 horas	2 694 horas
Promedio de horas de capacitación por colaborador	2,05 horas	2,8 horas
Inversión en capacitación por persona (promedio)	US\$ 338	US\$ 464,34

POLÍTICAS EN REFERENCIA A TRABAJO INFANTIL Y RELACIONADAS CON SOBORNO Y CORRUPCIÓN

Dentro de sus políticas de Contratación y Selección, Banco Solidario S.A. 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 colaboradores, esclarecen

obligaciones y prohibiciones y previenen posibles actos que infrinjan la ley.

Se basa 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.

El Comité de Ética hace seguimiento permanente de lavado de activos.



LOS OBJETIVOS PARA EL 2012 SON: LOGRAR NUEVOS CONVENIOS CON BENEFICIOS PARA LOS COLABORADORES, E INCREMENTAR UN 65% EL NÚMERO DE SOCIOS DEL CLUB SOCIAL.

El Club Social

El Club Social es una asociación 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 2011, 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 los 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 exequial y de cobertura de seguro de vehículos para colaboradores y sus familias.
- Convenios con la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) y Universidad de las Américas (UDLA).



Incremento de 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%
2011	962	594	62%

RED Acción

La Red Acción es una asociación de instituciones de microfinanzas que comparten un compromiso a favor de la inclusión financiera y 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 instituciones

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: Michael Schlein, presidente de Acción y actual presidente de la Red Acción; Juan Uslar, presidente de Bangente, Venezuela y vice presidente de la Red; Michel Burbano, gerente general de Banco Solidario, Ecuador; y Gregorio Mejía, gerente general de Finamérica, Colombia.



Los datos a Diciembre 2011 de Banco Solidario según lo reportado a Acción son:

Cartera activa: US\$ 314 480 351

Clientes activos: 134 685

Cartera vencida (>30 días): 1,93%

Monto promedio de préstamos: US\$ 2 335

Nota: Acción reporta sólo la cartera de microcrédito y Olla de Oro.

RED Financiera Rural

La Red Financiera Rural (RFR), es una Corporación Civil de derecho privado sin finalidad de lucro, que integra a 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 nivel 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) y Redes locales.

A diciembre del 2011, son un total de 55 miembros, representando un total de cartera de US\$ 2 110 154 272, atendiendo a más de 832 979 microempresarios de los cuales el 55,85% son clientes de crédito mujeres.

www.rfr.org.ec

REDES





NUESTRO PLANETA 42





Se esperan sorpresas



RETO 21X24

17 RUTAS
320 ATLETAS
121 ABASTO Y
OTROS
441 TOTAL
PARTICIPANTES
357
KILÓMETROS
RECORRIDOS
83
PUBLICACIONES

PROGRAMA DE MEDIOAMBIENTE



Con el objetivo de cumplir con la Misión del Banco se encuentra en implementación una estrategia medioambiental que incluirá:

- Actualizar y cumplir la política ambiental.
- Impartir charlas de Buenas Prácticas Ambientales.
- Diagnóstico por agencia.
- Armar los grupos o comités verdes.
- Lograr mejores indicadores ambientales.

Charlas de Buenas Prácticas Ambientales

Las charlas se encuentran en proceso en las oficinas de Quito con el apoyo de un consultor ambiental. Éstas promueven la concienciación y compromiso sostenible de sus colaboradores.

Administración de desechos

Banco Solidario S.A. apoya a la Fundación Reina de Quito -y su alianza con la empresa Punto Verde- con papel, plástico, cartón, PET, y chatarra electrónica que desecha. La Fundación, con los recursos obtenidos del reciclaje, apoya en temas de salud a 800 personas de escasos recursos económicos y sostiene una guardería de niños con síndrome de Down.

Reto Solidario por el Yasuní

La iniciativa de transmitir la importancia de proteger el Parque Nacional Yasuní en la Amazonía ecuatoriana mediante el Reto 21x24 está en su última etapa. Un grupo de atletas del Banco junto con atletas locales corren 21 kilómetros en cada provincia del Ecuador, una vez al mes. Al cierre de esta memoria, han cumplido 17 rutas desde el 2010 y terminarán en septiembre del 2012 en el Yasuní, provincia de Orellana. Banco Solidario es patrocinador convencido de la causa.

INDICADORES AMBIENTALES

El cumplimiento de su misión ambiental es importante para Banco Solidario S.A., porque tiene claro que la calidad de vida depende de óptimas condiciones ambientales.

Según el estudio de Hábitos Ambientales del Ecuador del Instituto Nacional de Estadística y Censos (Inec)⁽¹⁾, 83% de los hogares ecuatorianos no clasifica su basura. El 12,6% todavía bota la basura en la calle y el 67% desecha las baterías usadas con el resto de la basura. El 38,5% de los hogares conoce sobre buenas prácticas ambientales y un 85% ahorra energía eléctrica. En una encuesta realizada a los colaboradores del Banco, 46% se interesa por recibir charlas de buenas prácticas ambientales; 44% no conoce la política ambiental del Banco; 48% clasifica los residuos; 93% utiliza los dos lados de la hoja al imprimir; 47% se fija en criterios ambientales a la hora de comprar;

64% cree que sus actividades cotidianas afectan poco al ambiente y 25% cree que afectan muy poco.

Con estos insumos, el Comité de Sostenibilidad prepara el Plan Estratégico de Medioambiente del Banco que cubre: actualización y cumplimiento de Política Ambiental del Banco; charlas de concienciación; metas institucionales con enfoque en un plan de reducción de recursos y manejo de desechos.

Los gráficos muestran un cierto descenso en el consumo de agua, electricidad y papel, que es nuestro principal recurso.

Se refuerza la categoría de “edificio sin humo” en las oficinas del Banco, más aún cuando las normativas estatal y mundial así lo exigen.

¹Ipsa Researchers, mayo - junio 2011. Págs. 14 y 15.

ENERGÍA ELÉCTRICA (KILOWATIOS UTILIZADOS POR OFICINA)

Oficina	Colaboradores	kWh	Oficina	Colaboradores	kWh
1 De Mayo	21	168 710	Carapungo - Micro	8	7 677
Atahualpa	20	16 686	Cayambe	16	26 477
Centro	17	26 771	Latacunga	41	39 500
Cotacollao	19	48 350	Libertad	15	52 938
Cuenca	22	36 757	Loja	16	30 025
Daule	20	113 566	Otavalo	18	25 596
Guamaní	8	10 397	Portoviejo	35	90 480
Huancavilca	15	88 224	Quicentro Sur	6	12 471
Junín	61	373 009	Santo Domingo	33	50 968
Machachi	16	22 987	Santo Domingo - Micro	24	29 889
Matriz	263	757 748	Ambato	45	71 441
Mayorista	8	31 351	Esmeraldas	11	61 523
Parque California	16	91 370	Ibarra	26	59 432
Pelileo	15	18 992	Manta	22	19 035
Recreo	31	53 380	Riobamba	38	36 951
Sangolquí	15	26 104			
Tumbaco	10	45 979	Total General	960	2 575 946

Nota: incluye al personal de seguridad y mantenimiento. No incluye oficinas nuevas.

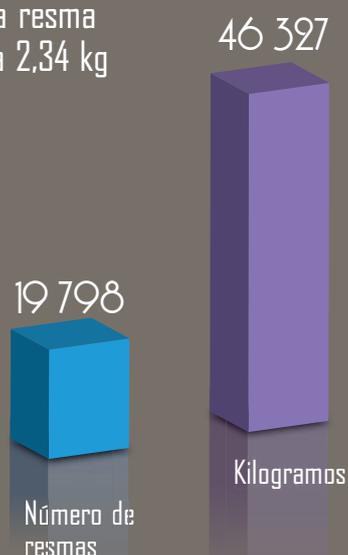
NUESTRO PLANETA

COMPARATIVO DE INDICADORES AMBIENTALES 2009-2011

INDICADOR	2009	2010	2011
Consumo anual de papel en kilogramos por persona	37,68	48,48	48,16
Consumo anual de energía en kilovatios / colaborador	2,892 kWh	3,539 kWh	2,677 kWh
Consumo anual de agua en metros cúbicos / colaborador	23 m ³	22,82 m ³	14,75 m ³
Cumplimiento Política Ambiental	100%	100%	100 %

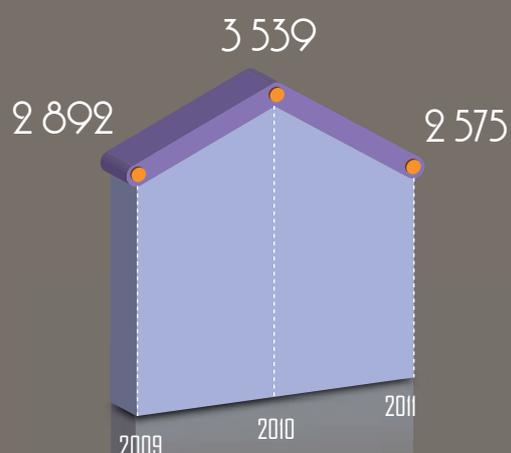
CONSUMO DE PAPEL

Resmas de papel en el 2011
cada resma
pesa 2,34 kg



CONSUMO DE LUZ

Número de kilovatios utilizados (Consolidado oficinas)



Nota: ver cuadro página 46



RESPONSABILIDAD
FINANCIERA

48





Vienen mejores cosas

Desde chico, Mauricio Guachichulla vio a su hermano trabajar en mecánica. Entonces quiso ir más allá y se especializó en camiones y volquetas Mercedes Benz. Adecuó el taller en el patio de una casa antigua, propiedad de su madre, Rosa.

Mientras habla, 'Mauro' –como le dicen sus amigos– limpia una pieza inmensa. Explica que es la transferencia de un camión de un material similar al acero. Se necesitó una grúa para sacarla de la volqueta Mercedes Benz 2632 año 1979 que está reparando.

“Esta volqueta tiene 30 años y sigue para darle largo. Cuando a uno le gusta, uno prefiere el carro viejo al nuevo. El que sabe, sabe.

Yo quisiera que todos hubieran trabajado como yo he trabajado. Pero no soy egoísta y comparto lo que sé. Eso sí, lo mejor es independizarse.”

Comenzó con crédito informal y en cooperativas. Luego fue al Banco Solidario porque no le pedían garantes y le entregaban más rápido el crédito. “Es un cliente con cero días de atraso” – dice Juan Galarza, su asesor.

Su meta: trabajar.

Su sueño: ¡Demasiado bastante! Mi aspiración es hacer de este taller ‘una nave’, con cemento en el piso. Pienso construir mi casa, ya tengo el terreno en una zona más tranquila que ésta.

Sus colaboradores: Mi equipo de trabajo está com-

LA TIERRA DE HOMBRES DUROS



puesto por Luis, mi hermano menor y ‘alterno’, y por Sebastián. Yo le enseñé y él vive agradecido. Si no hay trabajo igual le pago. Si hay mucho, él sabe que así es.

Su capacitación: Yo siempre quiero aprender. Este mes es la graduación de un curso de Administración que nos dieron en el gremio de mecánicos.

Sus clientes: La Constructora Espinosa confía en mí, me deja sus camiones y me paga cada 6 meses. Los choferes firman y se van. La mayoría de mis clientes viene de Macas, Gualaquiza, Paute. También he tenido de los malos e incobrables.

Calidad de servicio: Para merecer al cliente se le da confianza. Me dejan el carro, me muevo por aquí y por allá, lo armo y luego hago que verifique todos los repuestos cambiados.



“SIEMPRE VEO DE DONDE SACAR PARA PAGAR AL BANCO. CUANDO UNO PAGA A TIEMPO, NO LE NIEGAN SI VUELVE A PEDIR. SI UNO QUEDA MAL DICEN: ‘ESE MAN’ NO PAGA. ES CUESTIÓN DE CARÁCTER”.

Mauricio Guachichulla, Mecánica LC, Calles Benigno Palacios y Serrano Abad.
Ciudadela Católica, Cuenca-Ecuador

INDICADORES FINANCIEROS

ENTORNO POLÍTICO-ECONÓMICO

El 2011 se caracterizó por ser un año de crecimiento en la economía ecuatoriana, en la cual el sector financiero fue un pilar fundamental para canalizar las necesidades de los diferentes agentes económicos. En el aspecto político los hechos relevantes fueron la consulta popular, las reformas tributarias y los reglamentos enfocados al control de poder del mercado, los cuales provocaron repercusiones en el sistema financiero.

El 2011 cerró con una tasa de crecimiento real del Producto Interno Bruto (PIB), según cifras oficiales del Banco Central, del 8,02%. Se observa que en términos nominales el PIB Per Cápita (PIBpc) alcanzó los US\$ 4581 dólares. Se espera que para el 2012 el PIB y el PIBpc crezcan el 5,60% y el 9,39%, respectivamente.

Los índices de sub-empleo se han mantenido en niveles del 47% promedio. Respecto al desempleo se observa una tendencia estable del indicador en nive-

les del 6%. La inflación cerró en 5,4%, superior a la registrada en el 2010, del 3,3%. Se proyecta una inflación cercana al 5% al final del 2012.

Se observa un déficit de la balanza comercial de US\$ 1 600 millones. Las importaciones en el 2011 llegan a US\$ 23 772 millones evidenciando un crecimiento del 23%, mientras que las exportaciones llegan a un nivel de US\$ 22 168 millones, con un crecimiento del 26%. Se observa que la balanza petrolera generó un superávit de US\$ 8747 millones y la no petrolera un déficit comercial de US\$ 10 640 millones, lo cual demuestra la dependencia del sector petrolero en la economía local.

OTROS INDICADORES DEL ENTORNO ECONÓMICO:

-Deuda externa Pública/PIB: 13%, es decir US\$ 8 600 millones, aproximadamente.

-Deuda Externa Privada, esta se mantiene en los niveles de US\$ 5 300 millones.

-Remesas: se han estabilizado en US\$ 2 300 millones.

-Se observó una tendencia al alza en el precio del petróleo así como de las otras materias primas.

Desde el año 2007 las tasas de interés están controladas y definidas por el Banco Central del Ecuador, como consecuencia de la promulgación de la Ley del Costo Máximo Efectivo del Crédito.

BANCO SOLIDARIO FRENTE AL SISTEMA DE MICROFINANZAS

La participación porcentual medida por el total de activos del sistema financiero ecuatoriano ha mantenido una estructura similar en los últimos años, sin embargo se observa la tendencia de crecimiento de la Banca Pública, que resulta en una participación de mercado del 15% de los activos. Las cooperativas también muestran un crecimiento en cuanto a la participación de los activos del sistema financiero.

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

Las captaciones de la banca mostraron un crecimiento estable a lo largo del año. Sin embargo la estructura de captación del sistema tiende al corto plazo.

El saldo promedio del Banco Solidario al 2011 fue de US\$2 335.

El indicador de riesgo de la cartera de microempresa es del 2,10%, índice que está

alineado dentro de los parámetros del sistema financiero.

DESEMPEÑO DE BANCO SOLIDARIO

El saldo de fondos disponibles e inversiones se registró en US\$ 68,8 millones a diciembre del 2011. El índice de liquidez interno cerró en 49,94%.

Al cierre del 2011, el saldo de cartera bruta consolidado fue de US\$325 millones, incluida la Titarización, es decir US\$ 43 millones más que en el 2010, lo que representó una tasa anual de crecimiento del 15,5%.

La estructura de cartera al 31 de diciembre del 2011 ha mantenido su enfoque en cuanto a la estrategia de negocio, es así que la cartera de microcrédito y Olla de Oro representa actualmente el 97% de la cartera total bruta, mientras que en el año 2006 representaba el 74%. Estos indicadores reflejan el constante compromiso de la Institución de atender a los sectores menos favorecidos de la población ecuatoriana con productos diseñados en función de sus necesidades.

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 microemprendedores y de la población no atendida. Es así que cuenta con 135 mil clientes

Al cierre del 2011, el saldo de cartera total fue de US\$325 millones es decir US\$43 millones más que en el 2010, lo que representó un incremento anual del 15,5%.

que representan el 99% de su portafolio de clientes activos.

La colocación total de US\$ 350 millones (99,1% en cartera de microcrédito y Olla de Oro), en 174 mil 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\$ 57,3 millones con respecto al año anterior.

Un hecho relevante de este año fue la culminación total de la amortización de los fideicomisos improductivos.

La Institución mantiene buenos indicadores de solvencia con un patrimonio en niveles de US\$ 47,8 millones al 2011 es decir que supera con US\$7 millones al 2010. El indicador de patrimonio técnico fue del 15,88%.

La principal fuente de ingresos del Banco, está representada por los rendimientos de sus activos productivos; específicamente por los intereses de la cartera de crédito, que representaron el 86,7% del total de ingresos del 2011.

A pesar del control de los precios dispuestos por el Banco Central, el Banco Solidario S.A. ha adoptado una serie de medidas encaminadas a aumentar niveles de eficiencia y productividad cuyo resultado se reflejó en sus ingresos operacionales de US\$ 81,7 millones durante el 2011, alineados con el crecimiento de la Institución.

Dado el crecimiento del volumen de negocio en el 2011, el costo de fondos se incrementó en US\$ 1,2 millones, mante-

niéndose en niveles de US\$ 18 millones. Con estos datos, el Banco generó un margen bruto financiero de US\$ 63,3 millones, superior en US\$ 4,3 millones al del 2010.

Un rubro importante en el desempeño de las instituciones financieras es la Provisión de Cartera de Crédito, la cual neto de ventas de cartera, fue de US\$ 9,1 millones durante el año. El Banco ha cumplido a cabalidad con la normativa vigente para la valoración de activos de riesgo y ha evidenciado una administración razonable de sus activos expuestos a riesgo de crédito.

Los gastos de apoyo operacional que incluyen gastos de personal, operativos, depreciaciones y amortizaciones fueron de US\$ 34,9 millones en 2011, es decir un incremento de US\$1,9 millones (5,8%) de un año al otro.

Este incremento resulta marginal, considerando el crecimiento y apertura de seis oficinas especiales durante el año, así como la carga impositiva representada por las contribuciones a organismos de control y el impuesto a la salida de capitales.

Es importante indicar que los gastos de apoyo operacional sobre la cartera total consolidada terminaron en niveles del 10,7%. Es decir un 1% inferior comparado con el 2010.

El resultado del ejercicio del 2011 refleja el enfoque de la Administración para lograr absorber los activos improductivos y los gastos diferidos, sin deteriorar el valor construido, sino más bien afinando los procesos y las metodologías hacia un crecimiento cuyo objetivo es de permanencia sostenible en el largo plazo.

HACIA EL 2012

PERSPECTIVAS

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

OBJETIVOS 2012

Mantener el crecimiento y la participación en sus principales líneas de negocio.

Fortalecer la estructura de fondeo enfocado en diversificar los productos del pasivo.

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.

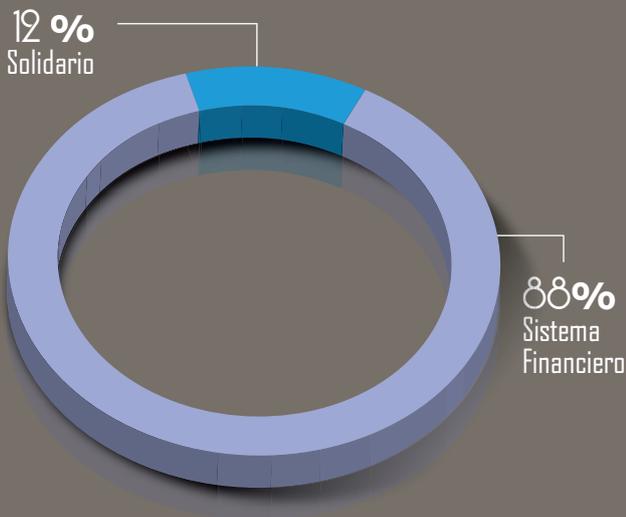
Mejorar la calidad de la oferta de productos y servicios mediante estrategias enfocadas a la calidad del servicio.

Implementar el nuevo Core Bank+.

RESPONSABILIDAD FINANCIERA

PARTICIPACIÓN CARTERA

Banco frente al sistema (microcrédito)
Al 31 de diciembre del 2011



Incluye: bancos, cooperativas, financieras, mutualistas y públicas.

MONTO PROMEDIO MICROCRÉDITO

Incluye cartera en Fideicomisos
y Titularización
Al 31 de diciembre del 2011
(cifras en US\$)



NÚMERO DE CLIENTES DE CRÉDITOS

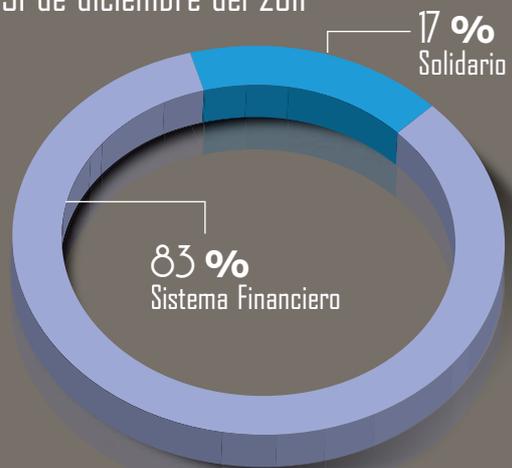
Vigentes al 31 de diciembre del 2011



Fuente: Banco Solidario

PARTICIPACIÓN DE CLIENTES

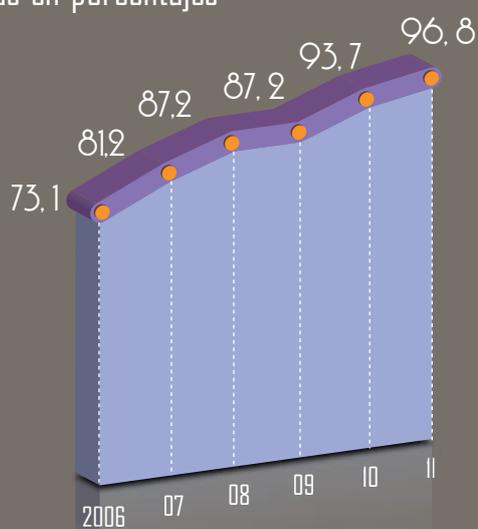
Banco frente al sistema (microcrédito)
Al 31 de diciembre del 2011



RESPONSABILIDAD FINANCIERA

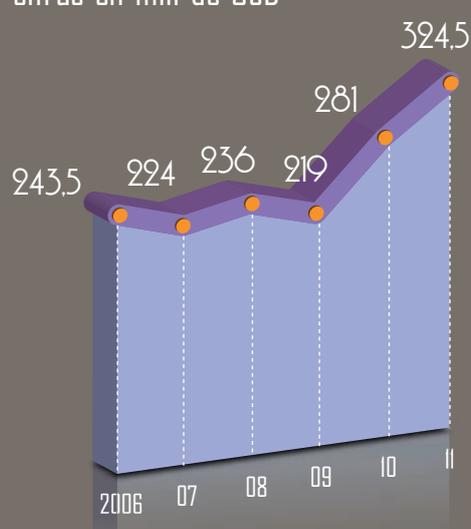
CARTERA MICROCRÉDITO

Al 31 de diciembre del 2011
cifras en porcentajes



CARTERA TOTAL

Al 31 de diciembre del 2011
cifras en mill de USD



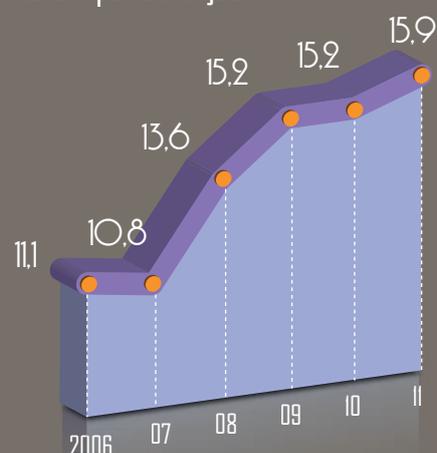
CARTERA EN RIESGO

Al 31 de diciembre del 2011
cifras en porcentajes



PATRIMONIO TÉCNICO

Al 31 de diciembre del 2011
cifras en porcentajes

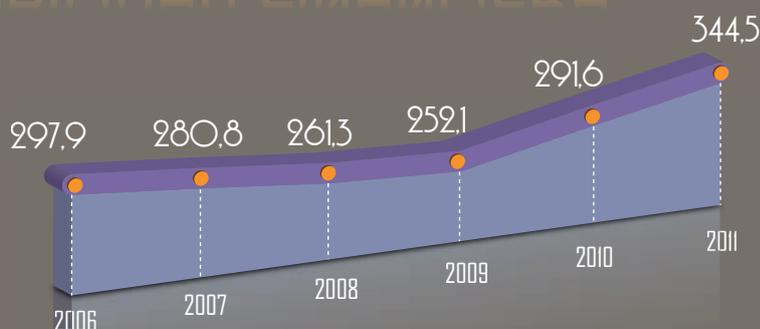




RESPONSABILIDAD FINANCIERA

PASIVO CON COSTO

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011,
cifras en miles de USD



ESTRUCTURA DEL PASIVO

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011

* La información de clientes de depósitos monetarios y depósitos de ahorro se ha calculado en función del número de cuentas que se mantenían abiertas en el Banco al 31 de Diciembre de 2011.
** Incluye Títulos Emitidos por cuenta de la Titularización

CUENTAS	Monto (\$ miles)	DIC-11 No. Clientes	Monto Promedio	% sobre el Total
PASIVOS CON COSTO	344 596	55 658	6 191	100%
Depósitos Monetarios*	6 801	521	13 044	2%
Depósitos Ahorros*	32 387	51 332	631	9%
Depósitos a la Vista / Otros	465	100	4 650	0%
Depósitos a Plazo	138 274	3 669	37 684	40%
Obligaciones Convertibles	7 814	2	3 907 000	2%
Obligaciones Financieras	97 355	15	6 490 356	28%
Bonos FMS-I**	61 500	18	3 416 667	18%

INDICADORES FINANCIEROS

NOTA: * Índice Contable / ** Índice Total: Incluye Fideicomisos y Titularización

	DIC.07	DIC.08	DIC.09	DIC.10	DIC.11
CAPITAL					
Patrimonio Técnico	10,8%	13,6%	15,2%	15,2%	15,9%
CALIDAD DE ACTIVOS					
Activos Productivo / Pasivos con Costo	96,6%	101,3%	99,5%	106,9%	108,5%
Cartera en Riesgo / Cartera total**	5,6%	6,4%	5,6%	5,0%	5,1%
Provisiones / Cartera en Riesgo	94,4%	83,1%	153,5%	183,2%	106,2%
EFICIENCIA					
Margen Bruto Financiero / Activos	13,4%	14,0%	16,4%	15,1%	15,5%
Gastos de Operación / Activos	10,4%	9,9%	10,1%	9,9%	8,6%
Gasto Recurrente / Ingreso Recurrente	80,5%	74,0%	71,8%	65,4%	64,0%
LIQUIDEZ					
Fondos Disponibles / Depósitos corto plazo	40,1%	27,4%	45,9%	33,4%	32,8%
PARTICIPACIÓN DE DONACIONES E IMPUESTOS					
Contribuciones a la Comunidad / Margen Financiero	9,6%	11,4%	10,1%	8,5%	10,0%

CALIFICACIÓN DE RIESGO

PCR | PACIFIC
CREDIT
RATING

"Prestigio, Rapidez y Experiencia"

CERTIFICA

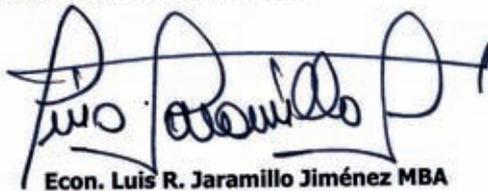
Que el Comité de Calificación de Riesgo No. 119-2011 celebrado el 28 de junio de 2011, con el análisis de la información financiera al 31 de marzo de 2011, acordó asignar la siguiente categoría de calificación al **BANCO SOLIDARIO S.A.:**

"AA-"

Categoría AA: La institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de 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 28 días del mes de Junio de 2011.



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 u 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



KPMG del Ecuador Cía. Ltda.
 Av. República de El Salvador No. 734 y Portugal
 Ap. Postal 17-15-0038B
 Quito - Ecuador

Telephone: (593-2) 2450930
 (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 2011 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 78 de la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Informe de los Auditores Independientes

A los Accionistas y Junta de Directores
 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 2011, 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 y por el control interno que determina necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores significativos, ya sean debido a fraude o error.

Como se explica 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 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 significativos en los estados financieros, debido a fraude o error. Al hacer esas 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 2011, 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 establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

15 de febrero de 2012

GOBIERNO CORPORATIVO

La adopción de buenas prácticas de gobierno corporativo constituye un aspecto diferenciador de la administración de las entidades financieras, considerando que involucra un conjunto de relaciones entre la gerencia, el directorio, los accionistas y los colaboradores, proporcionando incentivos adecuados para que la gestión de la Institución se establezca en principios que permitan el cumplimiento de los objetivos planteados y redunde en beneficios económicos y sociales con un adecuado nivel de riesgo asumido.

PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda., durante el diagnóstico realizado el primer semestre del 2011 evidenció el alto grado de compromiso y apertura de la Alta Gerencia del Banco, el cual tiene un importante acoplamiento con las buenas prácticas de gobierno corporativo.

REVELACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES DE LA CONDICIÓN DE LA ENTIDAD FINANCIERA, NIVELES DE RIESGO Y POLÍTICAS DE IMPACTO EN LA ESTRATEGIA

•Gestión Integral y Control de Riesgos:

Existe un estricto y cabal cumplimiento de los lineamientos establecidos en las disposiciones y resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria sobre la gestión integral y control de riesgos, así como de los límites establecidos por el directorio para la gestión institucional.

•Auditoría y Cumplimiento

No se han evidenciado conflictos de intereses que puedan afectar el normal funcionamiento de la Institución y se ha cumplido con reportar los resultados de las investigaciones referentes a conductas sospechosas e irregulares suscitadas en el Banco. Las opiniones e informes de los Auditores Externo e Interno, permiten concluir que Banco Solidario S.A. cumple con las disposiciones normativas, regulatorias y tributarias referentes a su actividad y que se han establecido medidas para prevenir el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo.

•Planificación Estratégica

Durante el último trimestre del año 2011, se realizó la planificación estratégica de la Institución, la misma que además de los miembros de la Alta Gerencia, contó con la participación de algunos miembros del Directorio. Producto de esta reunión se definieron los lineamientos estratégicos a ser considerados para el 2012, los cuales se traducen en un sistema de evaluación del cumplimiento de los objetivos y lineamientos estratégicos formulados, utilizando los indicadores de gestión establecidos sobre los cuales existe un sistema permanente de seguimiento y control.

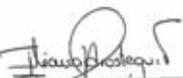
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

BANCO SOLIDARIO S.A.
ESTADO DE PERDIDAS Y GANACIAS
AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011
(Expresado en USD)

Ingresos Financieros		
Interes ganados	62.685.578	
Comisiones ganadas	3.073.850	
Utilidades financieras	6.151.468	
Ingresos por servicios	4.062.215	75.973.112
Egresos Financieros		
Interes pagados	(14.611.730)	
Comisiones pagadas	(725.990)	
Pérdidas Financieras	(5.692.921)	(21.030.641)
Margen Bruto Financiero		
		54.942.471
Otros Ingresos Operacionales		7.980.825
Gastos operacionales		(34.852.884)
Margen operacional antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones		
		28.070.412
Provisiones, depreciaciones y amortizaciones		
Provisiones	(8.037.881)	
Depreciaciones	(1.417.319)	
Amortizaciones	(2.168.589)	(11.623.790)
Margen operacional neto		
		16.446.622
Ingresos y Gastos no operacionales, neto		(6.941.733)
Utilidad antes de impuestos y participaciones		
		9.504.889
Participacion de los empleados en las utilidades		(1.425.712)
Impuesto a la renta		(1.050.819)
Utilidad neta del año		
		7.028.359


 Ing. Michel Bucano V.
 Gerente General


 Sr. Sergio Vico
 Contador General


 Ing. Eliana Ardizguí
 Auditora Interna



Aniversario 15 de Banco Solidario

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. Este proceso continúa en el 2012.

1. Estrategia y Análisis

1.1 Declaración de Sostenibilidad	13
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos, oportunidades	11-13,28,29,46,52

2. Perfil de la Organización

2.1 Nombre de la organización	1
2.2 Productos / servicios	19,52,53
2.3 Estructura operativa	16
2.4 Localización	69
2.5 Países con sucursales	67
2.6 Estructura Legal	1,16
2.7 Mercados atendidos	54,66,67
2.8 Cifras más relevantes	54-60
2.9 Cambios significativos	11,13,52
2.10 Premios y distinciones	15,60

3. Perfil de la memoria

3.1 Período del informe	11,13
3.2 Fecha informe reciente	11,13
3.3 Ciclo del informe	13
3.4 Persona contacto para el informe	69
3.5 Proceso de definición del contenido	13,17,18,28
3.6 Cobertura de la memoria	13
3.8 Existencia de limitaciones	(1)
3.9 Negocios conjuntos	(1)
3.9 Técnicas de medición de datos	13,17,18
3.10 Criterios y definiciones	(2)
3.11 Cambios en la información	(2)

3.12 Políticas y prácticas	13,64,65
3.13 Verificación	(2)

4. Gobierno

4.1 Estructura de gobierno	16,17,18
4.2 Independencia	(1)
4.3 Conocimiento especializado	(1)
4.4 Procesos de comunicación	15,28,34
4.5 Política de remuneraciones	37,38
4.6 Conflictos	(4)
4.7 Determinar capacidades	28,29,37,38
4.8 Misión y Valores	5,9
4.9 Asesoramiento de los Accionistas	(2)
4.10 Evaluación de desempeño	28,29
4.11 Principio de precaución	(2)
4.12 Principios o programas externos	(3)
4.13 Alianzas	40
4.14 Programas y compromisos desarrollados externamente	(3)
4.15 Diálogo con los <i>Stakeholders</i>	9-13
4.16 Identificación de los <i>Stakeholders</i>	11
4.17 Preocupaciones y aspectos de interés	(2)

Indicadores económicos

EC1 Ventas netas	52-53,55,57
EC2 Consecuencias cambio climático	(3)
EC3 Obligaciones programas sociales	25-27, 29, 35
EC4 Ayuda financiera de gobiernos	(2)
EC5 Rango relaciones salario estándar	(2)

CONTENIDO GRI

EC6 Gastos operativos	52,53,57	LA3 Beneficios sociales	37-38
EC7 Procedimiento contratación local	37, 38	LA4 Comité de Empresa	(4)
EC8 Gastos indirectos	57	LA5 Convenio Mínimo Preaviso	(3)
EC9 Entendimiento y descripción impacto económico	52, 53	LA6 Comités de salud y seguridad	en el 2012
		LA7 Ausentismo	38
		LA8 Programas educación en riesgos	en el 2012
		LA9 Salud por sindicato	(1)
		LA10 Promedio de horas de capacitación	38
		LA11 Formación continua	(2)
		LA12 Evaluación de desempeño	en el 2012
		LA13 Diversidad	37-38
		LA14 Igualdad de oportunidades	29,37-38
		HR1 Derechos Humanos	29,37-38
		HR2 - HR3 - HR4	(2)
		HR5 Política Sindical	(4)
		HR6 Políticas sobre el trabajo infantil	38
		HR7 Políticas sobre trabajo forzoso	(2)
		HR8 Formación en Derechos Humanos	(3)
		HR9 Incidentes violación DH Indígenas	(2)
		SO1 Impacto en la comunidad	28-31, 34-35
		SO2 Soborno y corrupción	38
		SO3 Presión Política	(4)
		SO4 Medidas tomadas en casos de corrupción	(2)
		SO5 Políticas Públicas	28-29
		SO6 - So7 - SO8	(2)
		PR1 - PR2 - PR3	(2)
		PR5 Clientes satisfechos	22-24,26,31,51
		PR8 Privacidad	(4)
		(1) No aplica	
		(2) En análisis	
		(3) Para los siguientes años	
		(4) No es relevante	
		Valores del Banco: página	9
Indicadores Ambientales			
EN1 Consumo de materias primas	42-47		
EN2 Porcentajes de residuos utilizados	(3)		
EN3 Consumo directo de energía	46, 47		
EN4 Consumo indirecto de energía	(3)		
EN5 - EN6 - EN7	(3)		
EN8 Consumo de agua	47		
EN9 - EN10	(3)		
EN11 Ubicación y/o administración de suelos en hábitat ricos en biodiversidad	(1)		
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	45		
EN28 Coste de multas por incumplimiento	(3)		
EN29 Impacto del transporte	(3)		
EN30 Gastos	(3)		
Indicadores Sociales			
LA1 Datos de personal	28-29, 37-38		
LA2 Creación de empleo	34,37- 38		

OFICINAS **Agencias y Sucursales**

Quito (13 oficinas)

Guayaquil (5 oficinas)

Ambato

Riobamba

Cayambe

Otavalo

Ibarra

Cuenca

Manta

Portoviejo

Esmeraldas

Latacunga

Santo Domingo

Loja

Machachi

La Libertad



Nueve oficinas de microcrédito en:
Quinindé, Milagro, Quevedo, Maldonado
Quito, Carapungo Quito, Guamaní Quito,
Pelileo, Sto. Domingo, Salcedo.

Unibanco (transacciones cruzadas)
51 oficinas y puntos de atención
Servipagos (servicios bancarios)
61 agencias a escala nacional





CONTACTOS

Alberto Moscoso, Imoscoso solidario.fin.ec ext. 2702
Natasha Cruz, nacruz solidario.fin.ec ext. 3010
Roberto Andrade, randrade solidario.fin.ec ext. 2760
Lourdes Hernández, mlhernandez solidario.fin.ec ext. 2866
Banco Solidario Ecuador, Av. Amazonas N36-69 y Corea,
Quito, Ecuador. Casilla Postal 17-21-1965.
Tel. 593 2 226 0260. FA : 593 2 226 8843.

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. 2891 - mmontesinos solidario.fin.ec
Casilla postal No. 17211965.

CRÉDITOS

Memoria 2011 Banco Solidario

EDICIÓN:

Lourdes Hernández

CONCEPTO GRÁFICO / DISEÑO / INFOGRAFÍA:

GPV Advertising Group / Harold Palacios /www.palaciosvela.com

FOTOGRAFÍA:

Christoph Hirtz, Manuel Cobo, Ernesto Ron,
John Silva, Juan Lorenzo Barragán, Imagebase, Morguefile

CORRECCIÓN DE ESTILO:

Santiago Preckler i De Trias

IMPRESIÓN:

Ediecuatorial

12/92

www.banco-solidario.com

info solidario.fin.ec

Quito - Ecuador

