



**Memoria 2013**  
**Solidario**  
conmigo

SOLIDARIO,  
CERCANO Y  
DIFERENTE

Memoria 2013  
**Solidario**  
conmigo

**SOLIDARIO,  
CERCANO  
y diferente**

# Frases

## CREEMOS EN LA GENTE por lo que es, más que por lo que tiene



A mí lo que me interesa es trabajar. Yo vivo tranquilo, el Banco me ayuda. Llego en la noche a dormir perfumado, condimentado”.

Luis Vega Jiménez  
Condimentos  
Ibarra  
Cliente hace 13 años



Sabiendo manejar la tarjeta, es bueno tenerla”.

Nataly Andrade  
Esmeraldas  
Cliente hace 6 meses



Es una compra segura debido a que el cliente tiene capacidad de hacer *shopping* sin cargar con dinero en efectivo. Somos un eslabón en la cadena del éxito”.

Olga Ávila  
Boutique El Paraíso  
Esmeraldas  
Establecimiento afiliado a Cuotafácil



Yo tengo buenos clientes y estoy contenta de que me refieran. Ellos me garantizan. Si uno no les explica bien, no les asesora, se caen los créditos. Yo les digo: si se va a retrasar, sepa que le cae un recargo. Sea puntual. No se sobreendeude que se le va a hacer duro pagar”.

Silvana Aguirre  
Asesora de crédito  
Ibarra  
Colaboradora hace 2 años

## Visión<sup>(1)</sup>

Liderar la inclusión financiera y social de grandes segmentos de la población, construyendo una red de relaciones de mutuo beneficio.

## Misión

Contribuir al progreso y a la mejora de la calidad de vida de los microempresarios y trabajadores de los grandes segmentos de la población ecuatoriana, con productos y servicios financieros adecuados a sus necesidades, a través de un equipo humano que hace de esta misión parte de su 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.

**Solidario**  
conmigo

(1) Con motivo de la fusión entre Banco Universal S.A. UniBanco y Banco Solidario S.A. se hizo una actualización de la visión y la misión del Banco integrado, la cual se basó en la filosofía de ambas instituciones.

# Valores

## ÉTICA

actuamos con integridad, honradez, prudencia y respeto.

## ENTUSIASMO

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

## SOLIDARIDAD

respetamos y valoramos a los demás con sus necesidades, intereses y responsabilidades, para alcanzar juntos crecimiento y desarrollo sostenible.

## RESPONSABILIDAD

hacemos las cosas bien desde el principio, con eficiencia y perseverancia, en beneficio de nuestros clientes y de la sociedad.

# Principios

- Creemos en la gente por lo que es, más que por lo que tiene.
- Valoramos el esfuerzo de la gente para juntos crecer.
- Cuando los pequeños crecen, un futuro grande se levanta.
- Hacer de la misión del banco parte de nuestra misión de vida.
- Estar en el corazón de nuestros clientes.



# CONTENIDO

## Memoria 2013 Solidario conmigo

<b>FILOSOFÍA</b>	
Visión y Misión	05
Valores y principios	07
Carta del Presidente del Directorio	11
Carta del Gerente General	13
Hechos relevantes del 2013	14
Gobierno Corporativo	16
Equipo Directivo	17
Accionistas	18
<b>GENTE SOLIDARIA</b>	
Gestión de Desempeño Social	22
Colaborador	26
Cliente	29
Testimonio clientes	30
Socios comerciales	38
Educación financiera	42
Comunidad	44
Redes aliadas	48
<b>NUESTRO PLANETA - RESPONSABILIDAD AMBIENTAL</b>	
Indicadores ambientales	54
<b>RESPONSABILIDAD FINANCIERA</b>	
La Fusión	58
Entorno económico	60
Testimonio clientes	62
Indicadores financieros	66
Calificación de Riesgo	70
Informe de Auditoría Externa	71
Balance General	72
Estado de resultados	73
ÍNDICE GRI	74
OFICINAS	76
CONTACTOS	77



**50**  
NUESTRO  
PLANETA



**20**  
GENTE  
SOLIDARIA



**56**  
RESPONSABILIDAD  
FINANCIERA

## CARTA DEL Presidente del Directorio

**D**esde la fusión de Unibanco y Solidario nos consultan sobre el enfoque que tenemos ahora. Nos alienta el análisis pues estamos convencidos de que acompañamos a todo el entorno de nuestro cliente y su familia con el accionar de las microfinanzas.

Nuestra atención a la economía del negocio y del hogar, y nuestra incursión en la educación financiera personal nos corrobora que los servicios y productos financieros de crédito y de ahorro integrales son parte de las herramientas básicas del manejo económico de un hogar y de la microempresa.

Solidario busca ser la casa financiera del 60% de las familias ecuatorianas, que es el gran segmento que atendemos en los pueblos, ciudades y campos de catorce provincias. Bajo un mismo techo, Solidario cubre sus grandes sueños por sobre el dinero y el proceso de crédito.

Queremos seguir desarrollando programas enfocados al bienestar de los colaboradores como son: una cultura donde la prioridad es construir confianza en sí mismo y en los compañeros y clientes; una empresa donde se respire salud, seguridad, deporte, protección del ambiente; -en suma- excelencia en el clima laboral, que se transmite necesariamente a nuestras familias y nuestra comunidad.

Los valores y principios del Solidario, junto con esta imagen renovada y fresca, nos impulsan hacia ser el Banco diferente y cercano. Queremos que la solidaridad se extienda a las tres líneas del balance del Banco: social, financiera y ambiental. Con esa filosofía de unir fuerzas, de enfocarnos al cliente, siendo pioneros, íntegros y entusiastas, hay ganancia para los accionistas, colaboradores, clientes, sus hijos y nietos. Por eso somos Solidario Conmigo.

**Gonzalo Martínez**

**Víctor Antonio Borja,**  
cliente hace  
10 años.  
Esmeraldas

## CARTA DEL Gerente General

La meta principal que nos planteamos el año anterior fue concluir con éxito la integración entre Banco Solidario S.A. y Banco Universal S. A. Unibanco. No sólo lo hemos logrado sino que tenemos una institución nueva con bases sólidas y estructura ágil, moderna y con amplia perspectiva de crecimiento. Ahora somos un banco mediano, tercero en el Ecuador en número de clientes de crédito, octavo en depósitos a plazo y en patrimonio y noveno en tamaño de activos.

La imagen luminosa que ahora representa al Solidario, es percibida como una renovación por clientes y colaboradores. La actitud positiva de nuestros clientes, a pesar de ser vulnerables a tanto riesgo económico, de salud y de la misma naturaleza, nos contagia. Su alegría nos obliga a buscar formas de facilitarles su vida, con servicios que lleguen más cerca, con una atención aun más dedicada, llevada a cabo con alegría y transparencia.

Los indicadores de esta novena Memoria de Sostenibilidad representan nuestro compromiso con la rentabilidad social, financiera y ambiental. Estos indicadores muestran una especialización en servicios micro-financieros para cubrir necesidades de capital de trabajo y del hogar, tanto en crédito como en ahorro, con procesos ágiles, acompañamiento y asesoría. La educación financiera, que es un eje en la tarea diaria del Solidario, muestra importantes resultados con mucha proyección para el 2014 y los años venideros. Nuestras colocaciones están totalmente diversificadas. Nuestro crédito promedio es el más bajo de la banca ecuatoriana.

Pese a ser un año de cambios en el cual se realizó un gran trabajo de integración, no se descuidaron acciones como el nuevo Código de Conducta Ética, programas para el Recurso Humano del Banco así como de la comunidad.

En suma, Solidario es una empresa diferente, que rompe paradigmas, que quiere tener a su equipo y clientes "como en casa", en un espacio de su corazón. ¿En qué somos diferentes? No es sólo dejar guardada la corbata para compromisos y asuntos oficiales, ni es el trato sin títulos ni formalismos. Es poner en primer lugar al colaborador y al cliente y acoger a los demás de manera natural, sincera y flexible; es no sólo vender dinero sino hacer posibles los sueños.

Diego Calvache



Luis Vega Jiménez,  
cliente hace 13 años.  
Ibarra

# HECHOS RELEVANTES del 2013

## FUSIÓN CON UNIBANCO<sup>(1)</sup>

En abril del 2013, concluyó con éxito la integración entre Banco Universal S.A. UniBanco y Banco Solidario S.A., proceso que se inició en el 2006 mediante la asociación de las dos entidades y que ha permitido estandarizar procesos y brindar productos y servicios compartidos en beneficio de los clientes.

El nuevo banco integrado –Solidario–, pasó a ser un banco mediano; el tercero en número de clientes de crédito en el país, octavo en depósitos a plazo y en patrimonio, y noveno en tamaño de activos. Como ha sido usual, y como política permanente de la institución, los indicadores de liquidez estructural, cobertura de provisiones y solvencia se mantienen en niveles superiores a lo requerido.

## CALIFICACIÓN SOCIAL

Solidario mantiene la calificación de 4/5, una de las más altas de la región, por la empresa Planet Rating<sup>(2)</sup>.

## CALIFICACIÓN DE RIESGO

La calificadora de riesgos Class International Rating otorgó al Banco la Calificación "AA+", y la calificadora de riesgos PCR Pacific Credit Rating le otorgó la Calificación "AA". Estas calificaciones reconocen al Banco Solidario como una entidad muy sólida financieramente, con buenos antecedentes de desempeño, sin aspectos débiles que se destaquen.

## RECONOCIMIENTOS

El Solidario recibió un galardón por su Alto Nivel de Satisfacción del Cliente, por parte de la revista Ekos; además *Mix Microfinance Exchange* reconoce al Banco, por varios años, por la transparencia, calidad y confiabilidad de su información; y lo ubica en el cuadro de honor de las 100 primeras instituciones de microfinanzas, edición 2013, emitida por el Foro Multilateral de Inversiones, Fomin.

## INVERSIÓN EXTRANJERA

Durante el 2013, el financiamiento por parte de organismos internacionales creció en más de 18 millones de dólares con un crecimiento anual del 20%, frente al 2012. Banco Solidario S.A. sigue atrayendo inversión extranjera al país para colocar miles de microcréditos productivos.

## CORE BANCARIO

La instalación y afinamiento del nuevo Core Bancario Bank+ se logró con el esfuerzo y compromiso de parte de la institución y sus colaboradores, para garantizar una atención eficiente, capaz de manejar millones de transacciones inmediatas.

## BANCARIZACIÓN

El índice de bancarización del Solidario fue del 31,1% en el 2013.

## FORTALECIMIENTO PATRIMONIAL

El índice de Patrimonio Técnico en el 2013 fue de 14,02%, uno de los más altos del sistema.

## CARTERA

En el producto Microcrédito, el Solidario tuvo una cartera total de US\$ 286 721 844. El monto promedio de crédito por cliente es de US\$ 2529. El número de clientes de microcrédito al cierre del 2013 ascendió a 112 861. En el producto de Consumo el Solidario cerró el año con 251 231 clientes trabajadores y asalariados, con una cartera de US\$ 253 576 122, con un monto promedio de crédito de US\$ 1039.

## CONFIANZA DE LOS DEPOSITANTES

La estructura de pasivos responde a una política conservadora, con la cual el Banco obtiene un calce adecuado entre activos y pasivos. En esta línea, su mayor fuente de fondeo son los depósitos a plazo con un 67,30%, captados a un plazo promedio contratado de 304 días; seguida del fondeo de organismos internacionales con el 17,98% a un plazo promedio contratado de 1388 días. La me-

nor participación la tienen los depósitos a la vista con un 13,40%.

## MÁS PUNTOS DE ATENCIÓN

La cobertura del Solidario se incrementó gracias a la fusión. Cuenta en la actualidad con 64 agencias y 10 oficinas especiales de microcrédito, en 26 ciudades de 14 provincias.

## CULTURA DE CALIDAD DE SERVICIO

Durante el 2013, el Banco se enfocó en el entendimiento de las necesidades de los clientes con respecto a productos y procesos. Se implementó un sistema canalizador de quejas y reclamos denominado Sistema de Soluciones, con el objeto de analizar estadísticas y tendencias para la mejora continua en pro de la satisfacción de clientes externos e internos.

## EDUCACIÓN FINANCIERA

Para el Solidario es prioridad su programa de educación financiera Cuida tu Futuro, usa Bien tu Dinero<sup>(3)</sup>, para clientes, colaboradores y comunidad en general. Tiene una llegada histórica a 4 100 108 personas: 16 551 en capacitación, 3 833 550 en información y concientización; además sus medios digitales llegan con información a 250 007 personas.

## MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

La presente es la novena Memoria de Sostenibilidad de acuerdo con los estándares del GRI (*Global Reporting Initiative*)<sup>(4)</sup>, que proporciona indicadores enfocados hacia las Personas, el Planeta y la Rentabilidad Financiera.

(3) Más información en la página 42.

(4) 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 en [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

(5) 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.

(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.

(1) Más información en la página 58.

(2) Planet Rating es una agencia de Rating peruana, especializada en instituciones de microfinanzas. Su compromiso es contribuir al profesionalismo de la industria de microfinanzas a través del acceso transparente al crédito.

## COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD<sup>(5)</sup>

Coordina la gestión de desempeño social del Banco y fue reestructurado luego de la fusión.

## APORTES A LA COMUNIDAD

### - Programa radial

Coordina y auspicia el programa radial Cuida tu Futuro Usa Bien Tu Dinero, con 325 programas al aire desde su inicio.

### - Fundación Operación Sonrisa

Banco Solidario apoyó con fondos y participación activa las misiones de Fundación Operación Sonrisa<sup>(6)</sup> en Quito y Santo Domingo donde 199 niños recibieron cirugía reconstructiva.

### - Auspicios a deportistas

El Banco organizó la carrera Solidario 10K por el Yasuní y la Solidario 5K en parejas; esta última en beneficio a las obras de Fundación Operación Sonrisa y por el lanzamiento de la nueva imagen institucional. Además apoyó a atletas colaboradores con inscripciones a carreras.

### - Comunicación

Los hechos relevantes se transmiten durante el año a los grupos de interés: clientes, colaboradores, accionistas, inversionistas, socios, proveedores, organismos de control, entidades aliadas y redes, movimientos sociales, líderes de opinión, medios de comunicación y comunidad en general. Se lo hace a través de correos electrónicos internos, Intranet, blog de accionistas, boletines, boletín electrónico trimestral, contacto personal y web.

[www.solidarioconmigo.com](http://www.solidarioconmigo.com)

[www.cuidatufuturo.com](http://www.cuidatufuturo.com)

# GOBIERNO Corporativo

Desde su fundación, el modelo de gobierno del Solidario se ha sustentado en principios y normas de buen manejo corporativo que velan por el correcto funcionamiento de la Institución, con especial enfoque en el cumplimiento de la ley, el respeto a las preferencias de los grupos de interés, la transparencia en la información y la rendición de cuentas.

Con la implementación de la Política de Gobierno Corporativo en el 2012, la relación entre la Administración, el Directorio, los Accionistas y otros grupos de interés se ha fortalecido aún más, reforzando así el compromiso con la calidad de los servicios prestados y de respeto al ser humano, a las instituciones y al medio ambiente.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Junta General de Accionistas es el órgano supremo de gobierno, encargado de elegir a los vocales del Directorio, nombrar a los auditores externo e interno y examinar las cuentas e informes de los administradores, como sus responsabilidades más relevantes.

El Directorio, por su parte, es la máxima autoridad de administración de la Institución, siendo sus principales atribuciones:

- Elegir de entre sus vocales al Presidente y Vicepresidente del Directorio
- Nombrar al Secretario General del Directorio
- Nombrar al Gerente General
- Conocer y aprobar el organigrama funcional en su primera línea
- Aprobar el presupuesto anual, así como los planes de negocios
- Designar a los miembros de los Comités de Auditoría, Administración Integral de Riesgos, Cumplimientos, Retribuciones, Ética y cualquier otro comité creado por normativa del órgano de control.
- Aprobar las políticas, estrategias y objetivos generales del Banco
- Presentar ante la Junta General de Accionistas la terna de la cual se designará el Auditor Interno, Auditor Externo y Comisario.

Como apoyo al Directorio existen actualmente cinco comités que se integran con miembros del Directorio y funcionarios del Banco, de acuerdo con la normativa vigente. Estos comités son:

- Comité de Auditoría
- Comité de Administración Integral de Riesgos
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Retribuciones
- Comité de Ética

La Alta Gerencia, liderada por el Gerente General, con apoyo de los funcionarios responsables de las áreas estratégicas del Banco quienes cuentan con autonomía para tomar decisiones, es responsable por la ejecución de los planes aprobados por el Directorio.

## PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS

A través de un sólido y oportuno proceso de planeación, la Alta Gerencia define los objetivos y estrategias del negocio, los mecanismos de seguimiento y las políticas de gestión de los riesgos inherentes, en función de los niveles de tolerancia aceptados para no atender contra los intereses de los depositantes o el patrimonio de los accionistas.

## GUÍA DE CONDUCTA ÉTICA

Otro pilar fundamental del Gobierno Corporativo es la difusión y aplicación del Código de Conducta Ética por parte de todos los colaboradores de la organización, independientemente de su cargo o función, como una herramienta que permite conservar y potenciar los principios, valores y comportamientos que distinguen al Banco y sobre los cuales se ha construido la confianza de los clientes y del público en general.

## GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

En línea con la misión y visión del Solidario, la Administración se ha comprometido a promover la gestión orientada a la creación sostenida de valor para los clientes, colaboradores y accionistas y, por su intermedio, para la sociedad en general.

# EQUIPO Directivo

## DIRECTORIO

### VOCALES PRINCIPALES

Gonzalo Martínez  
Joaquín Ribadeneira  
Enrique Ferraro  
María Rebeca Pazmiño  
Juan Fernando Bermeo

### VOCALES ALTERNOS

Fausto Riofrío  
Germán Contreras  
Patricio Cortez  
Fernando Bueno

## EQUIPO GERENCIAL

Diego Calvache	Gerencia General
Fidel Durán	Microfinanzas y Canales
Edison Viteri	Captaciones y Tesorería
Federico Sauerbrey	Negocios
Roberto Andrade	Riesgos
Carlos Bambino	Clientes
Eduardo Vaca	Control Financiero
Sandra Vaca	Contabilidad
Eliana Aróstegui	Operaciones y Administración
Giovanny Loaiza	Tecnología y Procesos
Avelina Pérez	Asuntos Corporativos
Mario Carrasco	Recursos Humanos
Cristian Olalla	Legal
Edgar Revelo	Cumplimiento
Alex Vinueza	Auditoría Interna
Magdalena Manrique	Atención al Usuario Financiero

# ACCIONISTAS

## ACCIONISTAS INTERNACIONALES

Orca Credit Holdings LLC  
 Microvest II Limited  
 Oikocredit  
 Société D' Investissement et de Developpement  
 Stichting Hivos - Triodos Fonds  
 Stichting Triodos - Doen

## ACCIONISTAS LOCALES

Corporación Maresa Holding S.A.  
 Fundación Alternativas para el Desarrollo  
 FEPP - Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio  
 Fundación Carapungo  
 Comunidad San Antonio  
 Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas, Insotec  
 Centro de Promoción y Empleo para el Sector Informal Urbano, Cepesiu  
 Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico, Swiss Contact

Personas Naturales: 112

# INVERSIONISTAS internacionales



# TESTIMONIOS de accionistas e inversionistas

Oikocredit ha apoyado la misión del banco a lo largo de estos años, siendo partícipe y testigo del crecimiento y la consolidación logrados. Como líder del desarrollo de las microfinanzas en Ecuador, Banco Solidario ha contribuido al progreso del segmento microempresarial y al mejoramiento de la calidad de vida de miles de familias ecuatorianas”.

*Oikocredit, cooperativa mundial y fuente internacional de financiación privada para instituciones de microfinanzas con sede en los Países Bajos. Trabaja con Banco Solidario desde el 2000*

Hemos mantenido durante varios años una relación de negocios muy profesional con el Banco Solidario, la cual se basa en un nivel de confianza mutuo y en un clima de negocios agradable”.

*Symbiotics fue creada en el 2004. Tiene el objetivo de contribuir a la democratización del acceso al capital y a un desarrollo económico más inclusivo, socialmente responsable y sostenible, para las micro, pequeñas y medianas empresas.*

BlueOrchard se enorgullece de compartir los valores y el compromiso de Banco Solidario, con financiamiento para ofrecer soluciones sostenibles y socialmente responsables a los segmentos de población más vulnerables del Ecuador”.

*BlueOrchard Finance SA, se fundó en el 2001 como el primer administrador comercial de inversiones de deuda en microfinanzas en todo el mundo. Administra fondos de inversionistas privados e institucionales, entidades supranacionales, así como fundaciones de renombre. Es socio de Banco Solidario hace más de una década.*

Consideramos que el acceso a servicios financieros responsables y sostenibles es una herramienta esencial para el desarrollo y para la construcción de una sociedad civil estable. En este contexto, creemos que Banco Solidario está excepcionalmente posicionado para lograr este objetivo. Por ello, hemos respaldado a Banco Solidario desde el 2005 con varios instrumentos de financiamiento, convirtiéndonos en 2012 en un socio estratégico”.

*MicroVest Capital Management, LLC, administrador de fondos de inversión en los Estados Unidos de América, cuya misión es construir mercados financieros responsables para la población sin acceso a los servicios de la banca.*

# gente SOLIDARIA



1

Lorena Zura

-  GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL
-  COLABORADOR
-  CLIENTE
-  SOCIOS COMERCIALES
-  EDUCACIÓN FINANCIERA
-  COMUNIDAD
-  REDES

# LA GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL es la esencia del negocio

La misión del Banco se enfoca en brindar acceso oportuno a productos y servicios, diseñados de acuerdo a las necesidades de microempresarios y trabajadores, con acompañamiento, asesoría y educación financiera.

En esta línea, el Solidario tiene el monto promedio de crédito más bajo de la banca ecuatoriana: 98% de los créditos otorgados está por debajo del PIB per cápita.

80% de los clientes trabajadores asalariados y 45% de los clientes microempresarios, ganan menos de 1,5 veces el salario mínimo.

La Gestión de Desempeño Social está inmersa en todo lo que hace el Solidario y en la relación con sus públicos clave: colaboradores, clientes, accionistas, inversionistas, socios, proveedores, autoridades, organismos de control, entidades aliadas y redes, movimientos sociales, líderes de opinión, medios de comunicación y comunidad en general. Con cada uno de estos grupos de interés se construyen permanentemente puentes de comu-

nicación y relacionamiento que permitan atender sus intereses y necesidades con respecto al Banco y viceversa, en una relación que es mutuamente beneficiosa.

Se observan además lineamientos de sostenibilidad en:

- Gobierno corporativo
- Protección al cliente
- Educación financiera
- Gestión ambiental
- Apoyo a la comunidad

## GOBIERNO CORPORATIVO

El compromiso del Directorio y de la alta gerencia con los objetivos sociales del Banco se concreta en el seguimiento permanente de las estrategias del Comité de Sostenibilidad y en la rendición de cuentas periódica al Directorio sobre el avance de dichos objetivos.

## PROTECCIÓN AL CLIENTE

Solidario se mide en los principios de protección al cliente de acuerdo a estándares internacionales. Los resultados a mayo del 2013 fueron:

## Principios de Protección al Cliente (Evaluación Smart Campaign 2013)

El grado de cumplimiento del Banco Solidario con los siete principios de Protección al Cliente, de Smart Campaign, es de 98% (Planet Rating)



Fuente: Banco Solidario

## EDUCACIÓN FINANCIERA

Solidario está consciente de la responsabilidad que tiene al entregar sus productos y servicios a sus clientes. Por eso, la educación financiera es eje

fundamental de su gestión, que implementa a través del programa Cuida tu Futuro, Usa Bien tu Dinero. Más información en la página 42.

## Cifras relevantes del 2013\*

	Asalariados	Microempresarios
Clientes atendidos	226 268	229 212
Monto promedio por cliente	US\$ 1332	US\$ 2095
Número de mujeres	101 239	130 434
% clientes mujeres	44,7%	55,3%

\* Total de clientes de crédito atendidos en el transcurso del 2013

Fuente: Banco Solidario

## GESTIÓN AMBIENTAL

Se reporta periódicamente el consumo de energía eléctrica, agua y papel. También el mantenimiento y sonorización de los generadores de electricidad.

Se suspende temporalmente el programa Impacto Cero. Más información en el capítulo 2 páginas 54-55.

## APOYO A LA COMUNIDAD

Hace más de 15 años, el Solidario trabaja con la Fundación Operación Sonrisa, reconstruyendo las vidas de más de 1136 niños y jóvenes que presentan deformaciones en su rostro y miembros.

En el 2013, el Solidario apoyó con recursos económicos, donaciones en especie, y el trabajo voluntario de más de 40 colaboradores en las misiones de Quito y Santo Domingo. El resultado fue:

- Pacientes operados: 199
- Costo total de una cirugía con especialistas: US\$ 3304
- Costo total para los pacientes y sus padres: ninguno

Además realizó la carrera Solidario 5K en parejas por el lanzamiento de la nueva imagen y en beneficio a las obras de Operación Sonrisa. Las cifras de la competencia fueron:

- 700 atletas, de ellos, 245 colaboradores solidarios.
- 500 espectadores a lo largo del recorrido y en la llegada.
- 700 invitaciones a varios grupos de interés.
- 4000 personas contactadas en redes sociales.
- 17 menciones en diversos medios de comunicación.
- 57 voluntarios.

Centro del Muchacho Trabajador: se contrataron 2000 juegos didácticos elaborados por los jóvenes del Centro para compartir con los clientes inversionistas, en Navidad. Estos juegos de ingenio son hechos a mano a partir de madera reutilizada de laurel. Esta no proviene de bosques primarios, es material recuperado de la fabricación de muebles y reutilizado para reducir el desperdicio de madera.

Otros regalos navideños y promocionales fueron productos elaborados por clientes microempresarios, con el objeto de apoyar su esfuerzo y promocionar su talento.

## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Más de 100 colaboradores apoyaron en calidad de voluntarios a organizaciones como Fundación Fine, Fundación Campamento Cristiano Esperanza, entre otras.



Bolívar Machado, cliente hace 7 años. Quito

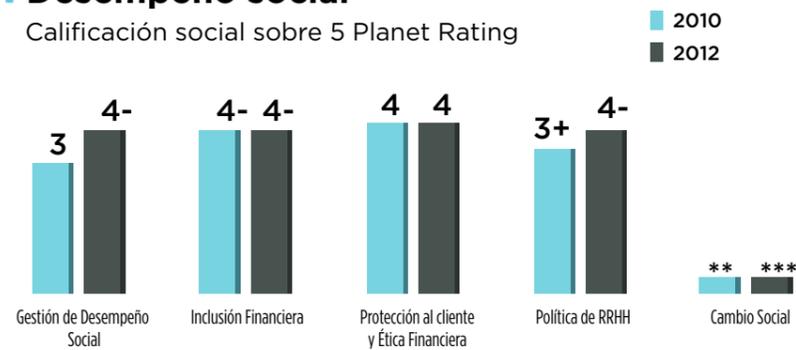
### INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

Es un conjunto de lineamientos y acciones orientado a cumplir con la misión del Banco. Algunos de los indicadores sociales para medir este cumplimiento son: el nivel de ingresos de los clientes; la inclusión de clientes no bancarizados; el porcentaje de cartera de microcrédito sobre el total de cartera; el alcance geográfico; la deserción de clientes; la calidad de servicio; la protección al cliente; la educación financiera; el clima laboral; la rotación del personal; la rentabilidad financiera.

Como resultado de toda esta gestión, la calificación de desempeño social del Banco, otorgada por Planet Rating, es de 4/5, una de las más altas de la región.

#### Desempeño social

Calificación social sobre 5 Planet Rating



Fuente: Banco Solidario

#### Al cierre del 2013:

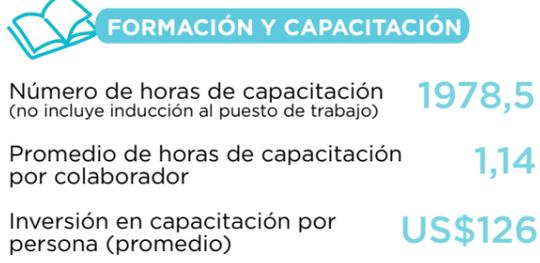
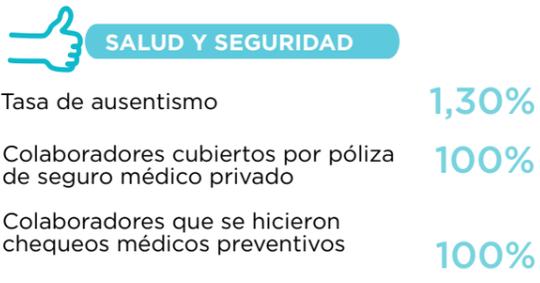
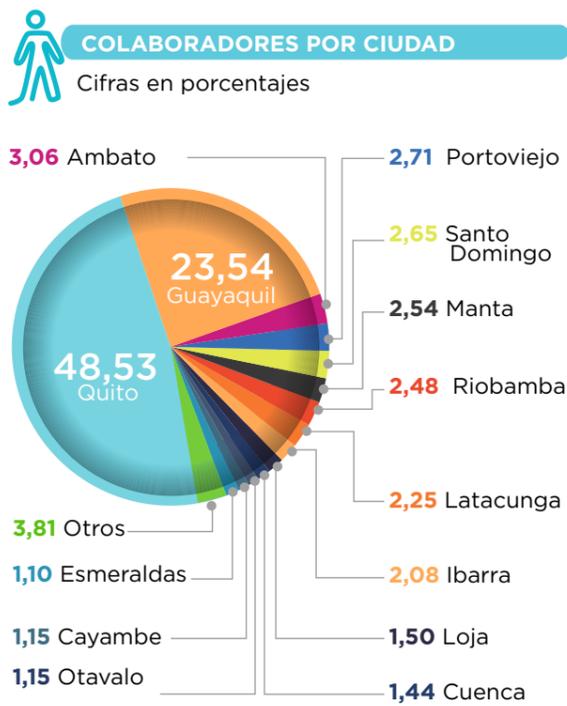
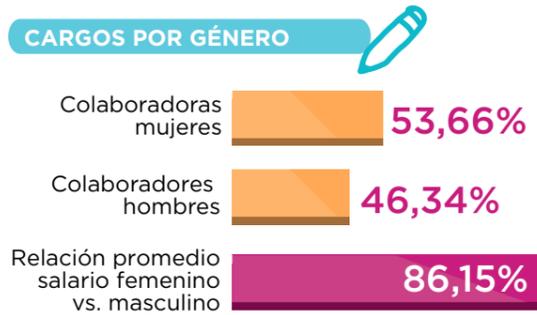
Con una cartera de **US\$ 286 721 844** en microcréditos a **112 861** pequeños negocios en todo el Ecuador, se genera un estimado de **225 722** cargos de empleo formal.

### Fundación Operación Sonrisa, Misión Quito

De izquierda a derecha: los voluntarios, Gabriela Ortiz y Giovanni Loaiza y el Director de la Fundación, Pancho Punina.



## Colaborador Al 31 de diciembre del 2013



**CIFRAS GENERALES**

**69** colaboradores con discapacidad

**3406** colaboradores y familiares atendidos en **4057** citas en los consultorios dentales

La encuesta de ambiente laboral a octubre del 2013 tiene un índice de satisfacción de **75.27%**

**1016** colaboradores asistieron al programa de seguridad física (evacuación, primeros auxilios)

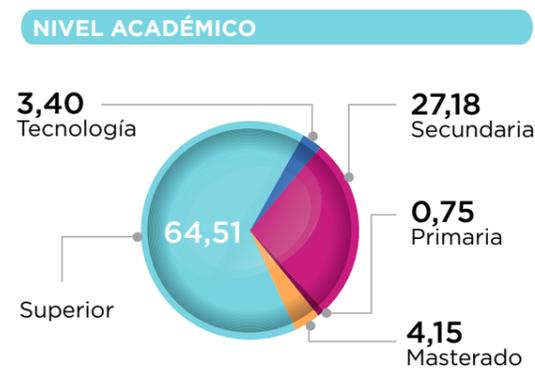
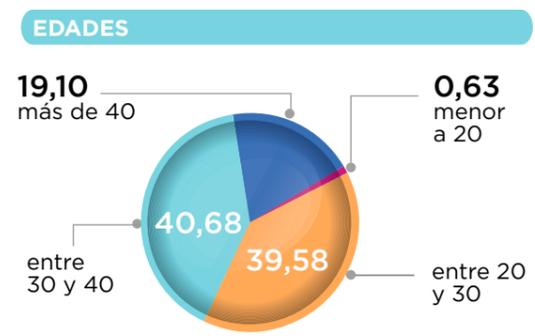
**250** participaron en el simulacro de incendio

Fuente: Banco Solidario

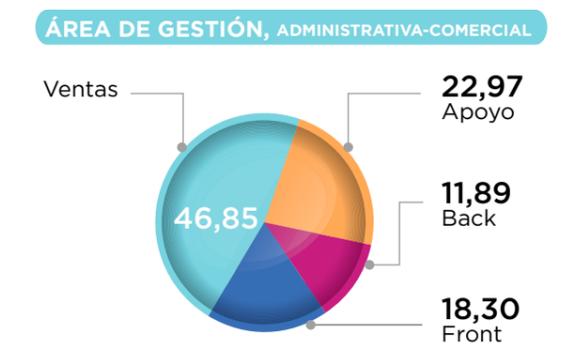


Germania Rocha  
Subgerente regional de canales

## Perfil del colaborador



Al 31 de diciembre del 2013, en porcentajes



**COLABORADORES POR ÁREA DE GESTIÓN**

Según el género

AGRUPACIÓN	SEXO	PORCENTAJE
Apoyo	F	8,89
	M	14,08
Back	F	5,31
	M	6,58
Front	F	13,68
	M	4,62
Ventas	F	25,79
	M	21,06
Total general		100,00

Fuente: Banco Solidario

## POLÍTICAS EN REFERENCIA a trabajo infantil y corrupción

Dentro de sus políticas de Contratación y Selección, Banco Solidario 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 además 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.

Por su parte el Comité de Ética hace el seguimiento permanente de lavado de activos.

## COMPROMISO con los derechos humanos

Banco Solidario respeta y promueve los derechos humanos en todas sus actividades. Impulsa este compromiso hacia sus colaboradores y proveedores. El Banco se adhiere a las normas establecidas en la Constitución de la República e instrumentos internacionales ratificados por el Ecuador, en materia de derechos humanos.

Solidario concurrirá con otras instituciones, en un esfuerzo conjunto para la promoción de la dignidad humana, el progreso y el bienestar, dentro de las áreas de su actividad. Brinda a sus colaboradores las seguridades y comodidades necesarias para el cumplimiento de su trabajo diario.

Además se compromete a brindar las facilidades necesarias para que el personal con discapacidad pueda desarrollar sus labores dentro de la Institución.

## EL CLUB Solidario

El nuevo Club Solidario nace con la misión de integrar a todos los colaboradores del Solidario a través de actividades que fomenten la unión; entregar beneficios exclusivos que generan valor a sus socios; y apoyar en obras sociales. La directiva del Club Solidario se elige democráticamente por parte de todos los colaboradores.

### EN EL 2013, EL CLUB LOGRÓ

- Mantener el programa de ahorro, con planes anuales y de largo plazo.
- Mantener planes de seguro exequial y de vehículos, así como de convenios con universidades y cadenas comerciales para beneficio de los colaboradores.
- Encuentros deportivos y celebraciones con motivo de aniversarios y fiestas tradicionales.
- Participación en obras de apoyo social.

# ENFOQUE en el cliente



## LUIS GERMÁN y sus productos de exportación

En la casa de Luis Germán Yamberla, que está a los pies del Imbabura, el gallo canta a eso de las 16:30 y, según él, a esa hora y a la madrugada, es su costumbre hacerlo. Mientras conversa en quechua con su hermano Antonio, el asesor Gavino Esparza y el gerente de agencia, Fernando Betancourt se alejan en el auto que va dando tumbos por la ladera.

El traje de penacho y taparrabo cuesta US\$250 en Estados Unidos y Canadá. Vende 3 trajes completos al mes.

Hace 6 años arrancó este negocio con apoyo del Solidario. Vive con su esposa, con quien se casó recién y tienen un hijo de dos años llamado Iván. Aprendió el oficio como socio en otra empresa a principios de siglo –en el año 2000.

A veces envía los trajes con indígenas amigos que salen a vender al exterior, y otras veces se va él mismo. También es DJ con su empresa “Euromix – CDmóvil” que provee de música popular y electrónica a las fiestas. Ha tocado música en Bogotá y en varias ciudades ecuatorianas con su conjunto folclórico. Muestra los parlantes y micrófonos de sus equipos de sonido mientras explica: “Nosotros somos comerciantes desde nuestros abuelos. Donde hay mercado, ahí nos instalamos”

Luis Germán Yamberla es incansable y según él, no se atrasa nunca a pagar la cuota del crédito.

El traje llamado ‘mil plumas’ da un aspecto de chamán de Indiana Jones a quien se lo pone. Luis Germán habla pausadamente: “Ese es el objetivo de mis clientes, los indígenas norteamericanos: encontrar sus raíces y recuperar sus tradiciones”.

La tarde cae y una roca inmensa en la cumbre del Imbabura brilla con los últimos rayos del sol. Esa roca se llama Cuandorumi y junto a la cima Corazónpuyo está la laguna Rosaspuyo. “Allá subimos nosotros cuando queremos descansar” –dice con la mirada perdida entre los montes.

**Luis Germán Yamberla**  
Artesanías  
Sector El Carmen  
Otavalo.



**Gavino Esparza,**  
asesor de crédito  
junto a Luis Germán  
Yamberla, cliente  
hace 6 años.  
Ibarra

## “SIN LA TARJETA yo no hago nada”

Charito, como la llaman, tiene 23 años de profesión de peluquera y trabaja 8 años con Cuotafácil. Con apoyo de la tarjeta de crédito, renueva cada año los muebles, aparatos y tratamientos de su peluquería que es una de las más cotizadas de Ibarra. También la utiliza para compra de ropa, útiles escolares y gastos de viajes de su hija de 17 años.

“Sin la tarjeta yo no hago nada”, dice Charito.

Antes utilizaba otras tarjetas y pagaba siempre el mínimo de la cuota, y notaba que mes a mes debía siempre lo mismo, nunca rebajaba su deuda. Ahora ya sabe que lo mejor es pagar el total de su estado de cuenta. Dice: “Tengo certeza de que pago capital e intereses”.

Charito transmite a sus amigas sus conocimientos financieros: “Yo no presto mi tarjeta, más bien sugiero que vayan y se afilien y les enseño cómo se debe pagar”.

Respecto a la fusión, ella sonríe: “No me afectó, mi Banco sólo se cambió de calle”.

**María del Rosario Tapia**  
Av. Atahualpa 14-44 y Av. Teodoro Gómez de la Torre  
Ibarra.



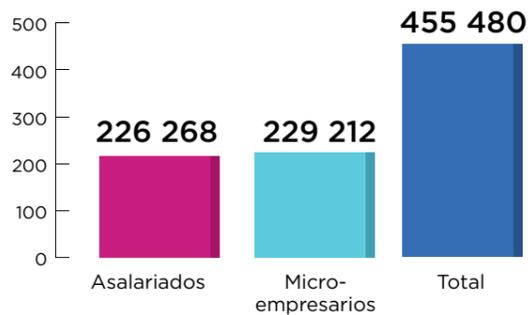
**María del Rosario Tapia**, cliente hace 8 años.  
Ibarra

### Cientes de crédito atendidos durante el 2013



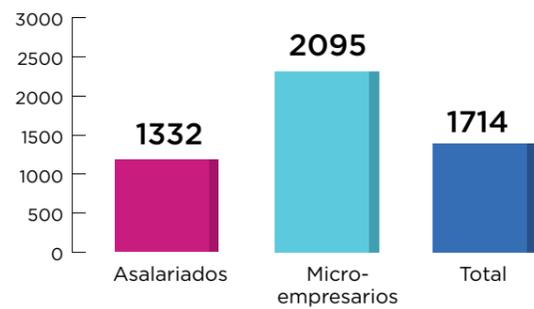
#### CLIENTES ATENDIDOS

por actividad económica

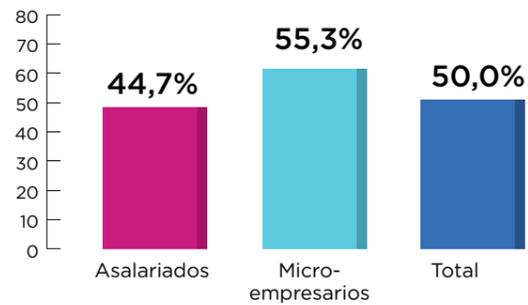


#### MONTO PROMEDIO COLOCADO POR CLIENTE

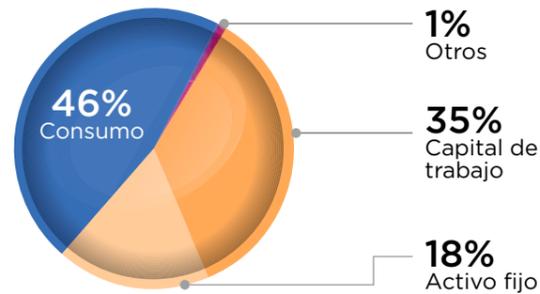
(US\$)



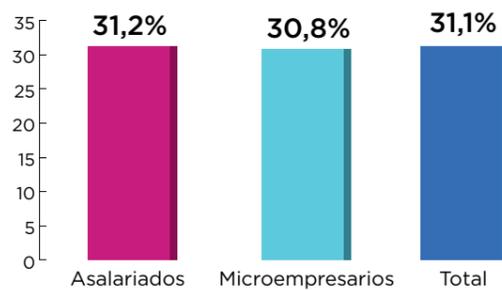
#### PORCENTAJE DE CLIENTES MUJERES



#### DESTINO DEL CRÉDITO



#### ÍNDICE DE INCLUSIÓN\*



\*Clientes Bancarizados: clientes sin experiencia crediticia en el Sistema Financiero Regulado y que obtienen servicios financieros por primera vez en Banco Solidario.

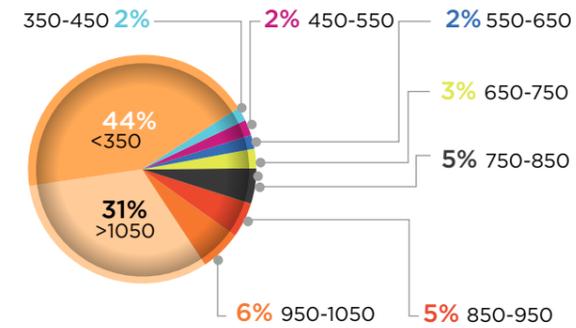
Fuente: Banco Solidario

### Cientes de crédito

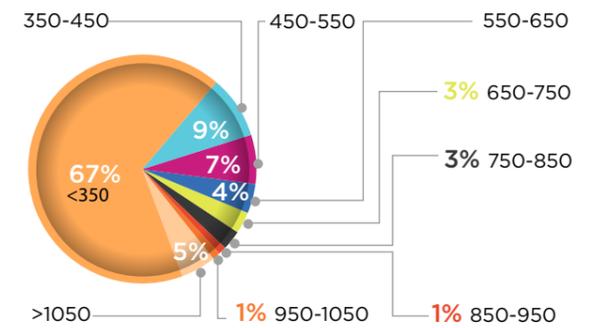
Al 31 de diciembre del 2013



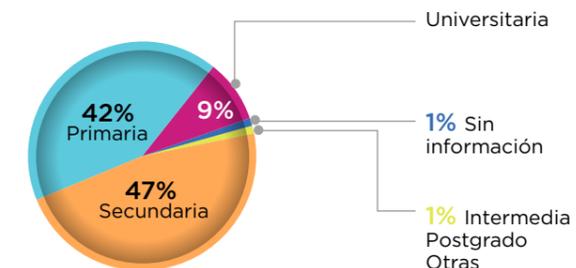
#### MICROEMPRESARIOS-NIVEL DE INGRESO (US\$)



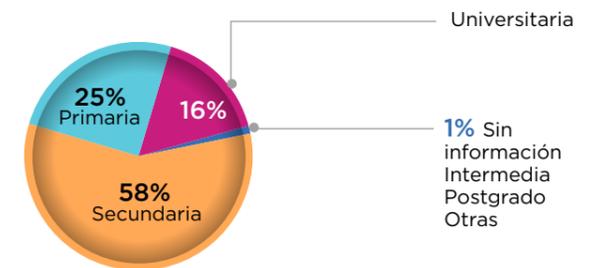
#### ASALARIADOS-NIVEL DE INGRESO (US\$)



#### MICROEMPRESARIOS-NIVEL ESCOLARIDAD



#### ASALARIADOS-NIVEL ESCOLARIDAD



#### ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

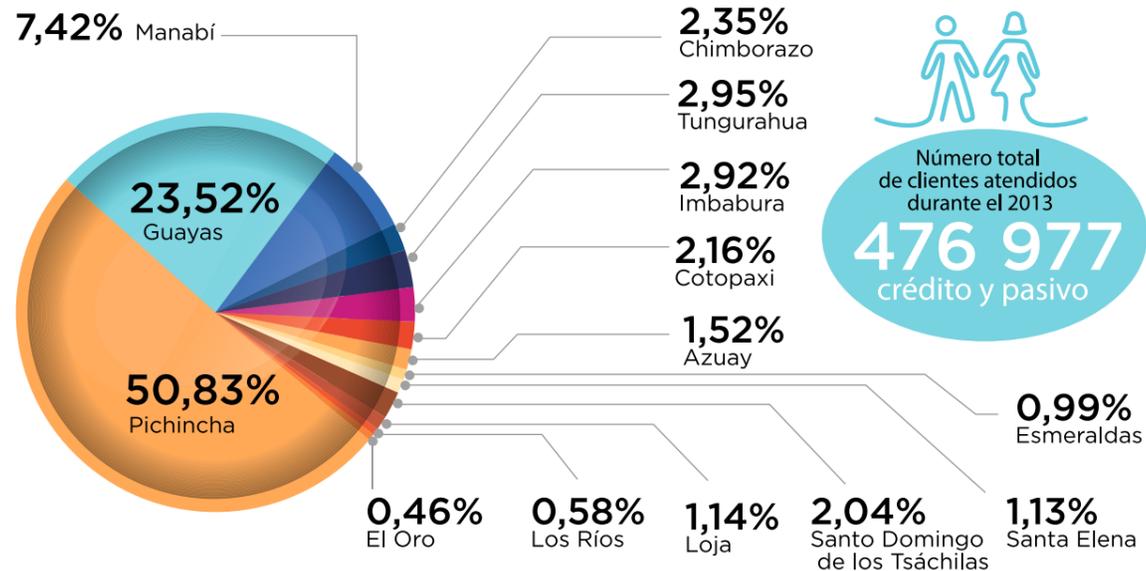
Acorde a su misión de Ser Solidario, el Banco está abierto a oír y solucionar los reclamos de sus clientes. Dentro de los más de 475 000 clientes, se gestionaron 840 reclamos, de los cuales 148 provinieron de entes externos como la Superintendencia de Bancos y Seguros, Defensoría del Pueblo, entre otros. 479 reclamos resultaron a favor del cliente, 357 fueron no favorables a los reclamantes por no encontrarse justificativos, y 4 están en proceso de resolución. Luego de los meses de la fusión entre Banco Solidario y Unibanco, y una vez estabilizado el sistema, se normalizó el servicio y, como resultado, el número de reclamos disminuyó, alcanzando menos de 50 casos por mes en el segundo semestre.

Fuente: Banco Solidario

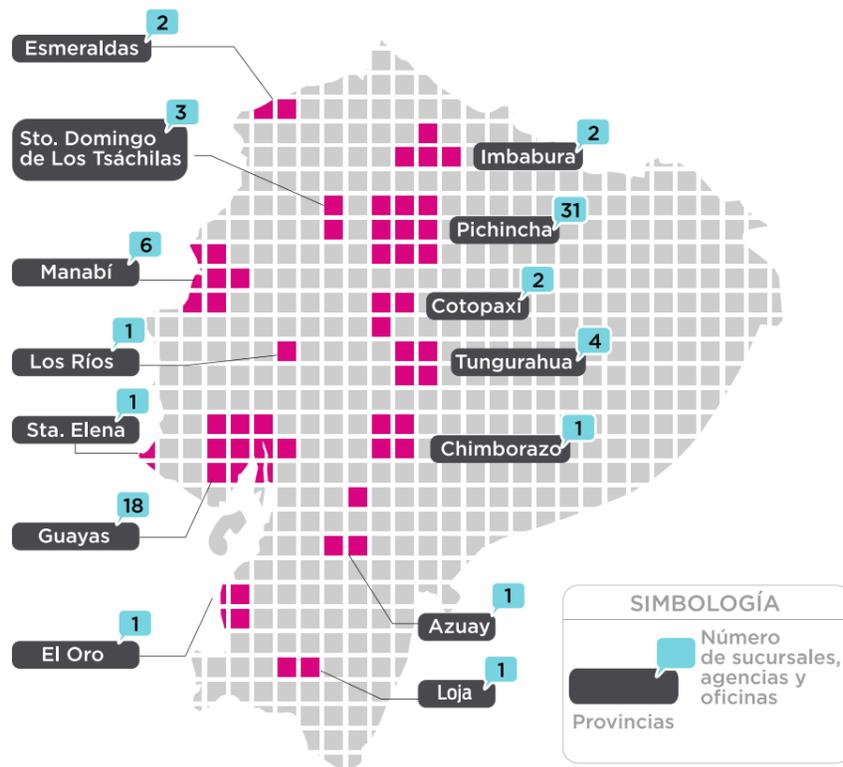


Neri López y su esposa, Luxiola Espinal, con la asesora Rocío González

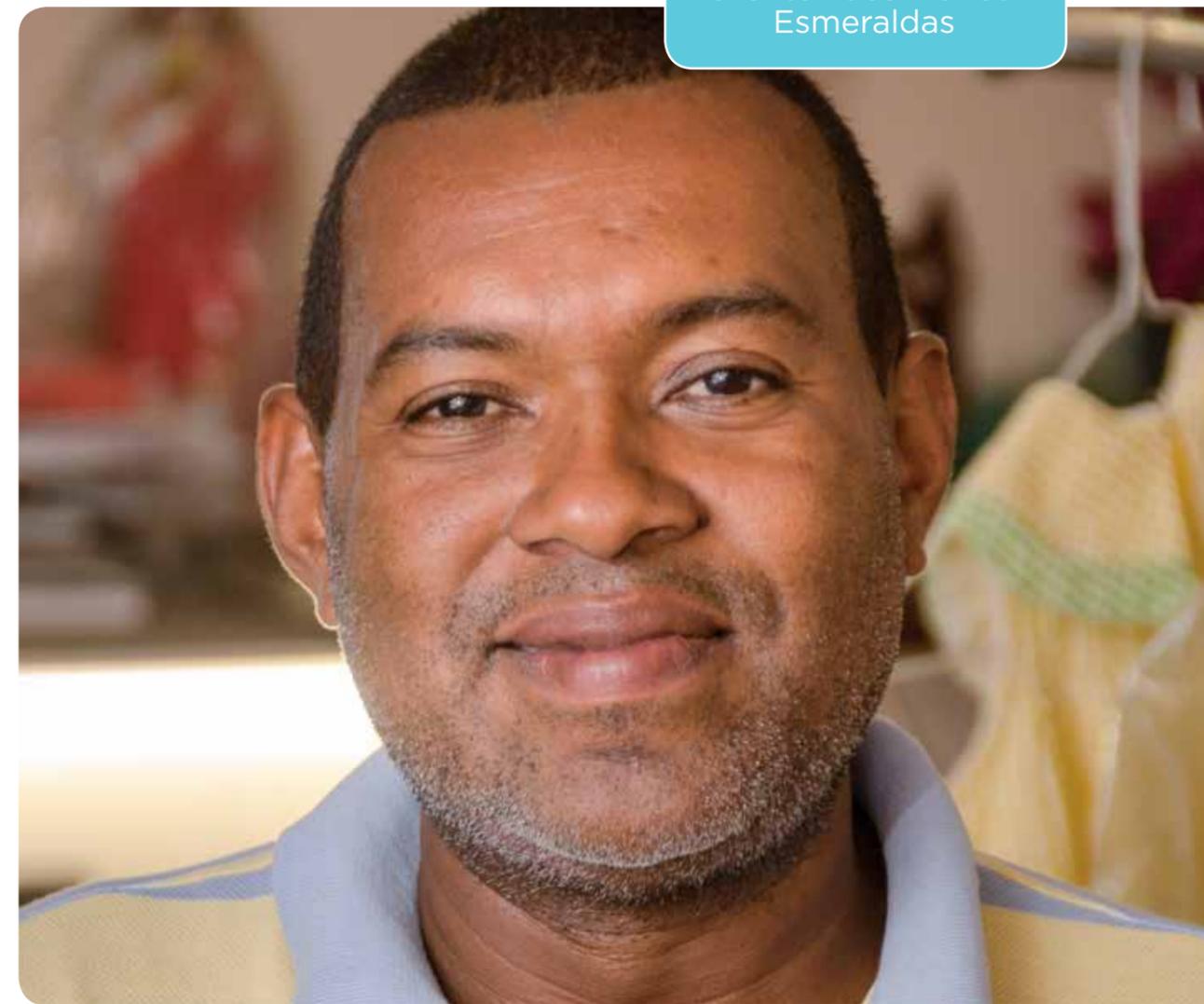
## Distribución geográfica del total de clientes por provincia



## Cobertura geográfica de Solidario

Agencias **64**Oficinas  
Especiales  
Banco Solidario  
**10**Alianza Servipagos  
**62**  
oficinasATM y  
Pay Stations  
**72****26**  
ciudades  
en **14**  
provincias

Fuente: Banco Solidario

Javier Valencia,  
cliente hace 7 años.  
EsmeraldasJAVIER VALENCIA  
salvó sus bienes  
del incendio

Es cliente del Solidario desde que llegó a la ciudad. Fue parte del grupo de comerciantes que salió de las calles para instalarse en el mercado La Bahía, con créditos del Solidario. Ese cambio fue importante para la ciudad de Esmeraldas y para quienes trabajaban bajo el sol y la lluvia.

Un domingo de mayo del 2013, le avisaron por teléfono: "¡Javier, se quema tu local!". Salían llamas por la puerta, perdió toda su mercadería, alrededor de US\$15 000 en perfumes de marca y ropa de niños.

Según Javier, el incendio comenzó en las instalaciones eléctricas del centro comercial. Ahora están más reforzadas. Su madre interviene: "Encima en esos días se murió el abuelo, fue una época de desastre".

El seguro que consiguió por recomendación del Solidario le cubrió la deuda con el Banco y pudo volver a comprar mercadería. Ahora no tiene todo en el local, sino que guarda en su casa gran parte.

"Trabajando y quedando bien. Si usted queda bien, usted sale para adelante".

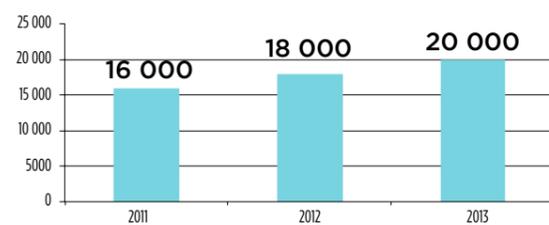
# MÁS SOCIOS COMERCIALES para mayor cercanía

Solidario mantiene una relación estrecha con sus socios comerciales, quienes a su vez llegan con beneficios y una atención esmerada a los clientes mutuos y a sus familias.

la red Cuotafácil recibieron el taller Intensivo de Neuroventas y Servicio al cliente, de estos, un 10% asistió al módulo de educación financiera: Manejo de Deudas, a escala nacional.

## Establecimientos

Al 31 de diciembre del 2013



Fuente: Banco Solidario

La red de establecimientos afiliados a Cuotafácil creció: 2000 nuevos establecimientos se registraron en 14 ciudades.

La tarjeta es aceptada en más de 20 000 locales en todo el Ecuador. Más de 1000 locales de barrio la aceptan en Quito y Guayaquil.

## CAPACITACIÓN A COLABORADORES DE CADENAS COMERCIALES

Más de 2000 personas entre vendedores y jefes de almacén de los establecimientos afiliados a

## ACCESO A UNA MEJOR CALIDAD DE VIDA

Los principales usos de la tarjeta en los hogares ecuatorianos son: alimentos y servicios básicos, en pago corriente; electrodomésticos y vestimenta, en pago diferido.

## Principales usos de la tarjeta

Al 31 de diciembre del 2013



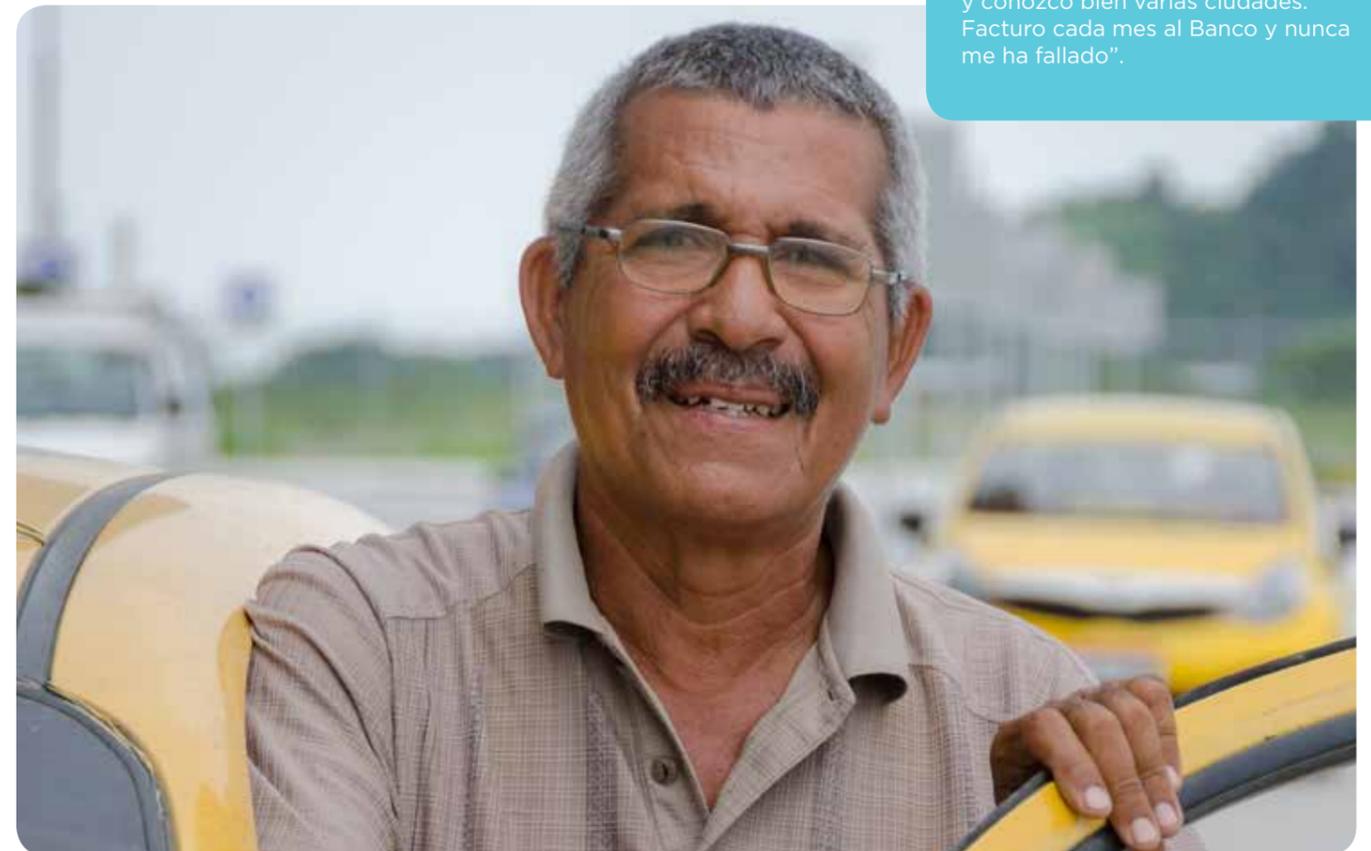
Fuente: Banco Solidario

Puse en práctica las enseñanzas del módulo 1 del taller de Neuroventas, en el que te invitan a tener caramelos para entretener a los niños de nuestros clientes. Este detalle agradó a grandes y chicos”.

Yessenia Mora, dependiente de la cadena Vutex, Cuenca.

# PROVEEDORES

Luis Mejía tiene dos taxis y un Gran Vitara que alquila por US\$50 diarios. Provee de servicios de transporte a una agencia del Solidario desde hace más de 2 años. Luis explica su relación con el Banco: “Vienen de todo lado los ejecutivos y les llevo a todo lado. Soy puntual y conozco bien varias ciudades. Facturo cada mes al Banco y nunca me ha fallado”.



Un proveedor responsable entrega más que los productos y servicios requeridos. Se vuelve un socio, un vocero, un investigador y creador de ideas, un colaborador más de la empresa.

La relación ganar-ganar entre el Solidario y sus proveedores se basa en:

**Negociación clara, ética, profesional:** Los requerimientos, acuerdos, cronogramas y condiciones son expuestos de manera transparente, bajo parámetros estandarizados y contractuales. Se intenta cumplir con cuatro características en el momento de hacer una compra: útil, ecológica, ecuatoriana y, en lo posible, de algún productor microempresario. Así, se promueve el consumo de productos nacionales y menos procesados.

**Calificación:** El proceso de calificación interna a proveedores debe cumplir con el Listado de requisitos, provisto por la administración del Banco. Además debe cumplir con la adhesión a las prác-

ticas responsables ambientales y de respeto a los derechos humanos.

**Política de compras y pago puntual:** Para la adquisición de bienes y/o servicios hay lineamientos, niveles de aprobación y un proceso estandarizado de pago puntual.

**El objetivo de la relación con los proveedores es que ésta sea beneficiosa para ambas partes y se convierta en un espacio de creatividad, innovación y crecimiento mutuos.**

## LA CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES SE DIVIDE EN:

Críticos: **5%**  
No críticos: **95%**  
Recurrentes: **68%** (2 o más transacciones al año)  
Ocasionales: **32%**  
**Total de proveedores calificados 410**

## OLGA ÁVILA sí que sabe vender

Olga Patricia Ávila, gerente propietaria de Boutique El Paraíso, Esmeraldas, se afilió a la red Cuotafácil desde hace pocos meses. Fue el ejecutivo David Boada quien la contactó al ver que su establecimiento tenía mucho movimiento y excelente prestigio.

Ella tiene tres hijos a los cuales llama con diminutivos: Martita de 25, Carlitos de 23 y Juanito de 16. Vende carteras y zapatos de dama y de niño. Según Olga, “hay que marcar la diferencia, hay que ser felices y darnos a conocer por dentro”.

Su almacén es muy colorido y los clientes entran con la seguridad de encontrar lo que buscan. Mientras los atiende, posa para la cámara y dice: “La Cuotafácil es una oportunidad para el cliente, para que pueda planificar sus compras hacia el futuro. Las paga sin intereses si difiere a tres meses. Es una compra segura debido a que el cliente tiene capacidad de hacer *shopping* sin cargar con dinero en efectivo”.

Cuando David la visitó, Olga ya había oído de la tarjeta. Ella ofrece muchas otras tarjetas de crédito; pero hace campaña por la Cuotafácil porque nota que hay muchos tarjetahabientes y eso la favorece.

“Somos un eslabón en la cadena del éxito” - dice con filosofía.

Entran dos chicas a ver zapatos, Wania y Katherine. No se conocen entre ellas. Como buena vendedora que es, Olga les pregunta si tienen tarjeta Cuotafácil. Katherine la tiene y Wania no, pero se interesa y hace preguntas sobre los beneficios de esta tarjeta. “En Esmeraldas el 50% de mi grupo objetivo tiene Cuotafácil”, concluye Olga satisfecha de su estudio de mercado. Y les dice: “Enamórense, anímense, que la probada es gratis”.

Al ojo se puede ver que más del 30% de las personas que entran a curiosear sale con un par de zapatos.

**Olga Patricia Ávila**  
Boutique El Paraíso, calle  
Piedrahita y Av. Olmedo  
Esmeraldas  
Establecimiento  
afiliado a Cuotafácil



# EDUCACIÓN financiera

**Taller** Cómo manejar el presupuesto y gastos en las fiestas de Navidad y fin de año. San Mateo, Manabí.



El Solidario fue pionero en la inclusión financiera y social y asimismo fue el primero en desarrollar un programa de educación financiera en Ecuador, como parte de su gestión de desempeño social.

En busca de construir una cultura financiera en el país, el Banco desarrolla desde el 2008 el programa Cuida tu Futuro, Usa Bien tu Dinero. Actualmente, el Solidario atiende a más de 450 000 ecuatorianos y es parte de su responsabilidad asesorar a sus clientes sobre las características, ventajas y riesgos de los productos y servicios financieros, y fomentar su buen uso. Este principio se extiende a sus colaboradores y la ciudadanía en general.

A través de diversas actividades y materiales, se busca fortalecer la capacidad financiera entendida como: “el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que las personas necesitan para adoptar buenas prácticas

para ganar, ahorrar, gastar, invertir y pedir prestado dinero” (Microfinance Opportunities).

#### LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA SON:

- Capacitación - mediante la participación en talleres y asesoría directa
- Información y concientización - A través de medios masivos, publicaciones institucionales y medios digitales

#### LOS MÓDULOS TRABAJADOS DESDE EL INICIO DEL PROGRAMA SON:

- Educación financiera en general
- Ahorro
- Manejo prudente del crédito
- Riesgos y seguros
- Gestión del negocio
- Pago de impuestos
- Familia
- Derechos y responsabilidades

“Salieron muy contentos los miembros del gremio; nos dimos cuenta de que hemos estado haciendo mal muchas cosas. Agradecemos a Banco Solidario por darnos enseñanzas que nos van a ayudar a salir adelante, estamos a las órdenes del Banco para cuando quieran”.

**María Anchudía, líder de la Asociación de Embarcaciones de San Mateo, Manabí, después del taller**  
Cómo manejar el presupuesto y gastos en las fiestas de Navidad y fin de año

#### DURANTE EL 2013, ESPECÍFICAMENTE, SE IMPLEMENTARON LOS MÓDULOS:

- Derechos y responsabilidades de los usuarios de productos y servicios financieros
- Manejo prudente del crédito para evitar el sobreendeudamiento

#### LOS PRINCIPALES CANALES UTILIZADOS SON:

- Asesoría presencial a los clientes
- Capacitaciones presenciales con expertos para distintos públicos
- Folletos y periódicos ilustrados
- Videos en las agencias

- www.cuidatufuturo.com y redes sociales
- El programa de radio Cuida tu Futuro, Usa Bien tu Dinero con entrevistas a expertos, clínica de casos y llamadas del público (Radio América 104.5 FM, los lunes a la 1 de la tarde, Pichincha).
- En años anteriores, campañas de sensibilización en prensa, buses e internet.

Desde el 2013, la educación financiera es exigida a las instituciones financieras por norma gubernamental. Para el Solidario es parte de su visión y misión: no se puede liderar la inclusión financiera y social sin educación y asesoría.

## Resultados del programa

Cifras acumuladas desde el 2008



NÚMERO DE BENEFICIARIOS / TEMA	EDUCACIÓN FINANCIERA	AHORRO	CRÉDITO	RIESGOS Y SEGUROS	NEGOCIO	TOTAL
Colaboradores		1000	506	450	102	2058
Clientes			9098	5000	109	14 207
Comunidad de clientes	80					80
Socios comerciales			194			194
Medios de comunicación			12			12
<b>TOTAL BENEFICIARIOS</b>	<b>80</b>	<b>1000</b>	<b>9810</b>	<b>5450</b>	<b>211</b>	<b>16 551</b>

## Información y concientización

CANAL / TEMA	EDUCACIÓN FINANCIERA	AHORRO	CRÉDITO	RIESGOS Y SEGUROS	IMPUESTOS	DERECHOS Y DEBERES	TOTAL
Medios masivos	1 142 700		550				1 143 250
Programa de radio	1 762 000						1 762 000
Videos en las agencias	4000	12 000	8 000	2000		4000	30 000
Material entregado a clientes	260 000	460 000	34 500			120 000	874 500
Material entregado a colaboradores	10 100	5000	3700		2000	3000	23 800
<b>TOTAL BENEFICIARIOS</b>	<b>3 178 800</b>	<b>477 000</b>	<b>46 750</b>	<b>2000</b>	<b>2000</b>	<b>127 000</b>	<b>3 833 550</b>

## Medios digitales

CANAL	
Visitas www.cuidatufuturo.com	125 034
Alcance de post de Facebook	124 973
<b>Total</b>	<b>250 007</b>

## CONTRIBUCIONES

### Contribuciones para la comunidad

Al 31 de diciembre del 2013, miles US\$



	2013
Impuesto al Valor Agregado (IVA)	4035
Aportes Agencia Garantía De Depósitos	2831
Aportes Superintendencia de Bancos	465
Impuesto a la Renta	2323
Participación Empleados	1796
Impuestos Municipales	459
Otras Contribuciones	130
<b>TOTAL APORTES</b>	<b>12 039</b>
<b>PROYECTOS A FAVOR DE LA COMUNIDAD*</b>	<b>89,6</b>
<b>Trabajo y oportunidades para: (número de personas)</b>	
COLABORADORES	1733
CLIENTES CON PRODUCTO MICROCRÉDITO A DICIEMBRE DEL 2013	112 861

\*Aporte a Fundación Operación Sonrisa; programa radial Cuida tu Futuro; aporte a encuentros deportivos y atletas destacados del Banco; cumbre de asesores de Microcrédito; aporte a otras fundaciones.

Fuente: Banco Solidario

## PUBLICACIONES SOBRE Banco Solidario

[www.accion.org](http://www.accion.org)

[www.thsmartcampaign.org](http://www.thsmartcampaign.org)

[www.csramericas.org](http://www.csramericas.org)

[www.ecuadorenvivo.com](http://www.ecuadorenvivo.com)

[www.larepublica.ec](http://www.larepublica.ec)

Boletín de la Asociación de Bancos Privados

Boletín electrónico mensual de la Red Financiera Rural

#### Fusión:

**Diarios:** Hoy, Telégrafo, Expreso, El Universo, El Comercio, Diario Norte de Ibarra, La Gacela y La Hora de Latacunga; El Mercurio y La Tarde; El Milagro de Milagro.

**Televisión:** TV Color Canal 36 de Latacunga; Telera y Telecuenca de Cuenca; TVS Canal 13 Sultana de Riobamba.

**Revistas:** Ekos, Gestión, Líderes, América Economía

**Rádios:** Centro, Bonita de Ambato, Contrapunto informativo y JM Noticias de Guayaquil; Novedades de Latacunga; Marejada de Manta, Sol de Riobamba.

#### Calificación:

**Rádios:** Contrapunto informativo de Guayaquil, Radio Quito Noticiero.

Revista Ekos

#### Educación Financiera:

**Diarios:** El Manaba y El Mercurio de Manta; La Prensa de Riobamba; El PP Diario Verdadero; El Telégrafo.

Revista Vistazo.

[www.ecuadorenvivo.com](http://www.ecuadorenvivo.com)

#### Inversión Extranjera:

Diarios: El Comercio, Hoy, Expreso

#### Otros:

**Diarios:** El Comercio, La Hora, El Nacional y El Correo de Machala, La Tarde de Cuenca.

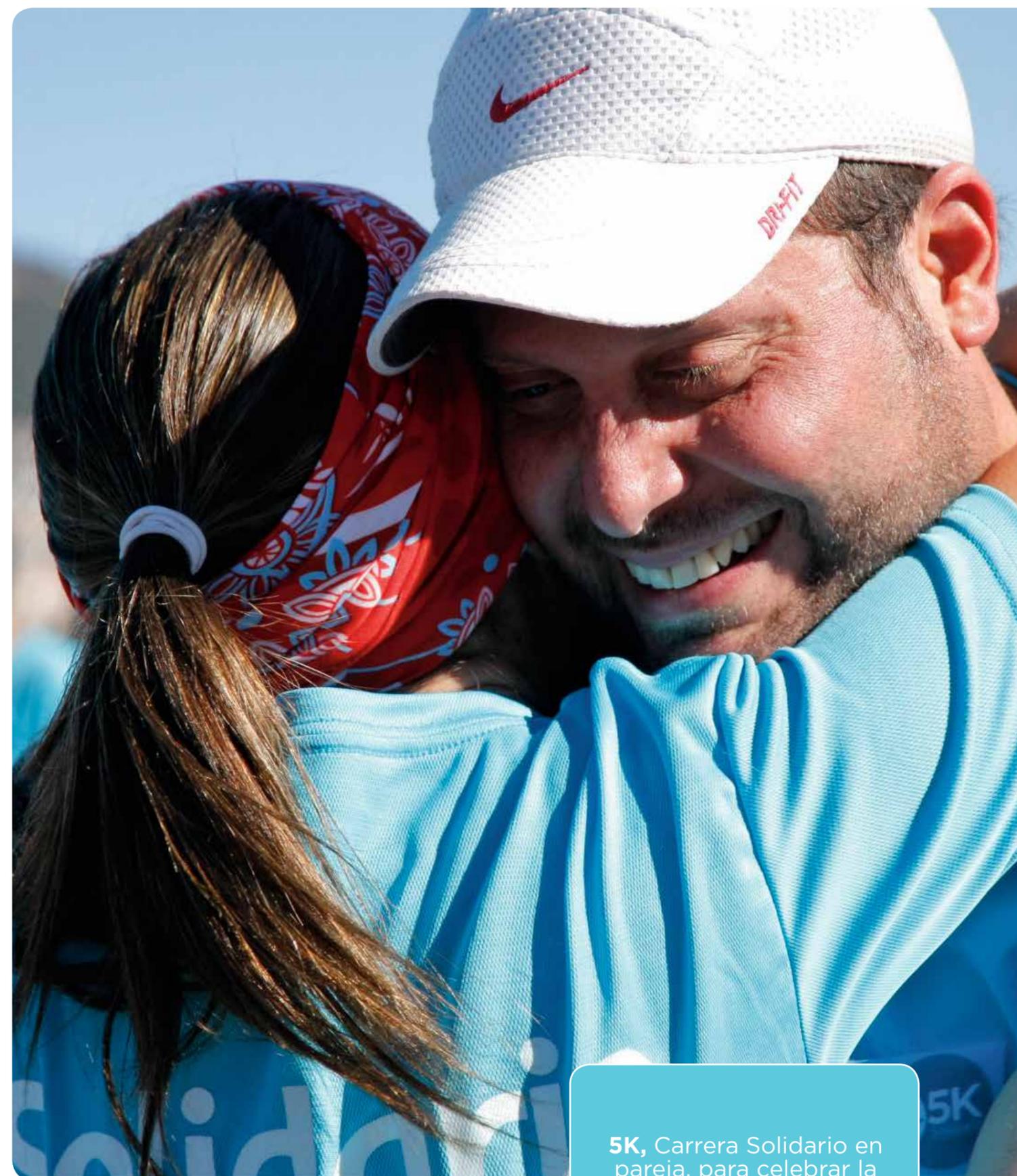
Radio Candela y Fiesta de Machala.

Revista Líderes

#### Atletismo:

Carrera Solidario 10K por el Yasuni: 51 publicaciones

Carrera Solidario 5K en parejas: 17 publicaciones



5K, Carrera Solidario en pareja, para celebrar la integración de los dos bancos.  
Antiguo aeropuerto de Quito



## MIRIAM BÓSQUEZ contenta con la evolución de Derek



### APOYO DE BANCO SOLIDARIO

Ambato	<b>2008 - 80</b>	niños
Guayaquil	<b>2008 - 90</b>	niños
Guayaquil	<b>2009 - 70</b>	niños
Cuenca	<b>2009 - 80</b>	niños
Sto. Domingo	<b>2010 - 60</b>	niños
Loja	<b>2010 - 85</b>	niños
Quito	<b>2011 - 94</b>	niños
Guayaquil	<b>2011 - 100</b>	niños
Ibarra	<b>2011 - 100</b>	niños
Latacunga	<b>2012 - 100</b>	niños
Ibarra	<b>2012 - 78</b>	niños
Quito	<b>2013 - 99</b>	niños
Santo Domingo	<b>2013 - 100</b>	niños

### **1136 NIÑOS VOLVIERON A SONREÍR**

Participación conjunta entre Solidario y Unibanco desde el 2008. UB aportó desde 1996

Hay una pareja que sigue a las misiones de Operación Sonrisa: son Miriam Bósquez y Derek Cotacachi, madre e hijo, que han salido adelante desde que él cumplió dos años.

Derek nació con paladar hendido y bajo peso. Miriam, de Guaranda, dio a luz en la maternidad Isidro Ayora de Quito. Allí le avisaron que su bebé "está un poquito decaído... ha nacido con un huequito en el paladar". No podía lactar y tomaba la leche materna en un biberón especial.

Mientras esperan la evaluación previa a la tercera operación, Derek se divierte con los títeres, y Miriam dice: "En la maternidad me explicaron que tenía que levantarlo para que no se ahogara. Dijeron que no podían operarlo por su bajo peso. Recién a los dos años me enteré de la Fundación Operación Sonrisa, desde entonces les voy siguiendo de cerca".

Derek ha recibido dos operaciones, terapia de lenguaje y nutrición especial. Los padres de Miriam la ayudan a cuidarlo y la apoyan económicamente. Ella reconoce la evolución de su hijo y está agra-

decida con la Fundación: "He avisado a más gente para que venga con sus niños. Les digo que aquí no cobran nada, nos dan lunch y ropita". Ella recuerda a los voluntarios del Solidario que desde el principio la han acompañado y le regalaron una cobija y refrigerios.

Miriam volverá año tras año hasta culminar la mejoría de su hijo. "En la escuela no le molestan cuando habla... cada vez va quedando mejor" - dice sonriendo.



**Dilan Rosero\***  
Operación Sonrisa  
Misión Quito  
Hospital de la Policía

\* La fotografía tiene la autorización de los padres a través de Operación Sonrisa

## RED Acción

La Red Acción es una asociación dedicada a promover la industria microfinanciera, conformada por instituciones prestadoras de servicios microfinancieros y complementarios que ejecutan actividades con un eje de inclusión financiera, dirigidas a la población de escasos recursos. Su misión es "Promover el desarrollo de sus miembros y de la industria de las microfinanzas para atender a la población de bajos ingresos a tra-

vés de servicios financieros y otros complementarios que necesita para mejorar su calidad de vida".

Actualmente está compuesta por 26 organizaciones de microfinanzas entre las cuales se encuentran instituciones reguladas (incluido Banco Solidario) y no reguladas (ONG). Tiene presencia en 17 países en América Latina, el Caribe y Estados Unidos.

## 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 urbanomarginal del Ecuador. Fue creada el 3 de junio del 2000 por 19 miembros fundadores, entre los cuales está Banco Solidario S.A. 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.

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, ONG especializadas en microfinanzas y asistencia técnica, Instituciones Financieras Privadas o Bancos Especializados, y redes locales.

A diciembre del 2013, son un total de 50 organizaciones miembros y representan una cartera total de US\$ 3 304 616 407, de los cuales un 68,48% representa US\$ 2 078 142 904 de la cartera de microfinanzas, atendiendo a más de 804 199 microempresarios, de los cuales el 51,44% son clientes de crédito mujeres.

## AEI Alianza para el Emprendimiento y la Innovación

La Corporación para el Emprendimiento y la Innovación del Ecuador (CEIE) es una organización independiente sin fines de lucro, que fomenta el emprendimiento y la innovación a nivel nacional.

CEIE ha creado la red Alianza para el Emprendimiento y la Innovación (AEI) para intervenir en

las siguientes líneas estratégicas: formación y educación, investigación y análisis de investigación, fondo de fomento productivo y espacio de diálogo privado público. Está compuesta por una variedad de miembros del sector privado, público y académico que comparten la visión y misión de CEIE; entre ellos, Banco Solidario.



Canasta elaborada  
por artesanos de  
Manabí

# nuestro

## PLANETA



2



El árbol da sombra hasta a su leñador”  
WWF Barcelona

Cuando vemos a alguien que bota un papel al piso u olvida abierta una llave de agua, nos molestamos porque no entendemos esa actitud de descuido, decimos que tiene mala educación o que es ignorante. En verdad, la mayoría de personas que tiene esa actitud lo hace por desconocimiento.

El Programa Impacto Cero que lanza el Solidario invita a despertar la conciencia sobre el cuidado que debemos tener por los recursos naturales y el buen manejo de basura.

Todos podemos hacer algo más por nuestra Casa común llamada Tierra, y de paso por nuestro bolsillo. Si bien hay que dejar un legado en el mundo, Impacto Cero busca reducir al máximo la huella no ecológica que dejamos en él.

Antes de cada actividad reflexionemos sobre el impacto que ésta va a provocar en el planeta, evitemos esa actividad o reduzcamos al máximo su efecto.

Impacto Cero tiene 3 etapas: manejo de papel y pilas o baterías; evaluación por oficina y seguimiento; manejo de otros desechos. Todo esto con un proceso de despertar la conciencia hacia la Naturaleza.

En términos de protección ambiental, ¡no hay vuelta atrás!

**Diego Calvache**  
Gerente General  
Banco Solidario S.A.



Conectar la erradicación de la pobreza y la sostenibilidad ambiental: absolutamente decisivo para nuestro futuro”

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD

# INDICADORES ambientales

A raíz del diagnóstico ambiental del Banco realizado en el 2012 por la empresa consultora de abogados e ingenieros ambientales, Coadviser, se intentó continuar con el plan de acción sugerido para el 2013 y 2014. El proceso se detuvo debido a la fusión de Unibanco y Solidario; sin embargo, se diagnosticó el manejo de desechos de ambas instituciones tanto interna como externamente, con el propósito de unificarlo hacia el mejor sistema de acuerdo a la situación del área ambiental de cada municipio. (Ver cuadro).

También se suspendió temporalmente el programa ambiental Impacto Cero,<sup>(1)</sup> que se retomará con énfasis en el buen uso y desecho de papel y la recolección de pilas o baterías, como un primer paso.

En la búsqueda del mismo objetivo, las empresas proveedoras Xerox y Kimberly Clark trabajan en el manejo de los recursos papel y agua, respectivamente, con políticas ambientales.

Así, para el tratamiento de residuos, equipos y suministros relacionados con las impresoras del Banco, la empresa Xerox retira una vez al mes los suministros, equipos y material electrónico utilizados o sin uso para su adecuado tratamiento de clasificación y reciclaje con empresas calificadas. Los productos de Kimberly Clark: papel higiénico, toallas multiuso y servilletas son biodegradables y se elaboran a partir de bosques manejados de manera sustentable.

Ambos proveedores han emprendido el fomento de una cultura de ahorro de estos recursos, junto con la administración del Banco.

## Recolección y entrega de papel

Inventario a octubre del 2013



Lugar de envío	#oficinas	detalle
Selección - manejo municipal	44	Algunas agencias
Fundación Padre Amador	9	Agencias Guayaquil
Fundación Sembres	9	Agencias Quito
Fundación Reina de Quito	7	Agencias Quito
Fundación Corazón de María	1	Pelileo
Venta a gestores	2	Quito
Emgirs - desechos médicos	1	Centro médico Quito

Fuente: Banco Solidario

## MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

Se reporta cada año el consumo de agua, luz y papel. Las cifras que se observan en el manejo de estos recursos, según muestran los datos del cuadro siguiente, se deben en parte a la integración de las oficinas de ambos bancos.

### RESULTADOS AMBIENTALES

#### Utilización de recursos a noviembre del 2013

Reporte general de utilización de recursos  
Número de resmas de papel adquiridas en el período **22 404**

Número de kilovatios utilizados  
(Consolidado oficinas) **3 932 459**

Número de metros cúbicos de agua utilizados en el período  
(Consolidado oficinas) **19 817**

Fuente: Banco Solidario

## MANEJO DE DESECHOS

- Se estandariza el procedimiento para recolección y reciclaje de papel a escala nacional.
- Se mantienen y reponen los tarros para reciclaje de papel en todas las oficinas.
- La Fundación Reina de Quito, a través de su alianza con la empresa Punto Verde, la Fundación Sembrar Esperanza Sembres y la Fundación Padre Amador, con los recursos obtenidos del reciclaje, sostienen guarderías, obras de reforestación, atención y programas para jóvenes.
- Se mantiene la configuración de las impresoras para impresión en ambos lados.

## CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

- Se cumplió la carrera Solidario 10K por el Yasuní en el Chaquiñán de Cumbayá - Quito, como un cierre al proyecto Reto 21x24<sup>(2)</sup>.

Las cifras de la carrera fueron:

- 800** atletas -**68** colaboradores solidarios.
- 700** espectadores
- 35** publicaciones en los medios de comunicación.
- 50** voluntarios.



(1) Programa Impacto Cero: invita a despertar conciencia y diseminar la importancia de reducir al máximo nuestra huella en el manejo diario de recursos. El programa promueve que antes de cada actividad se reflexione sobre el impacto que ésta va a provocar en el planeta, y evitar dicha actividad o reducir al máximo su efecto. Impacto Cero = 5R: Reflexionar, Retroceder, Reducir, Reusar y Reciclar.

(2) Con el objetivo de despertar la conciencia de la opinión pública hacia la conservación del Yasuní, territorio de un millón de hectáreas en la Amazonía ecuatoriana con la mayor biodiversidad en el planeta, un grupo de atletas de Banco Solidario se propuso correr 21 kilómetros en cada provincia del Ecuador, una vez por mes. El Reto21x24 llegó a su meta el 2012-09-07 con 504 km recorridos, 638 participantes y 160 publicaciones. Más información en <http://21kx24provincias.blogspot.com/>

# responsabilidad **FINANCIERA**

**3**

FUSIÓN

INDICADORES FINANCIEROS

# LA FUSIÓN

El 19 de abril del 2013 se realizó la fusión ordinaria por absorción de Banco Universal S.A. UniBanco por parte de Banco Solidario S.A., dos bancos de similares tamaños que atendían al mismo segmento socioeconómico con productos y servicios complementarios.

La integración fue el paso final y lógico del proceso que se inició en el 2006, año en que se firmó un convenio de asociación. Desde entonces, los bancos compartieron los principales accionistas, varias áreas se administraron de manera consolidada, intercambiaron conocimientos y se implementaron políticas, sistemas tecnológicos y procedimientos comunes.

## OBJETIVOS DE LA FUSIÓN

- Fortalecer la misión de inclusión financiera y apoyo a las microfinanzas.
- Ofrecer una oferta de valor ampliada, con una gama de productos complementarios para atender a una gran base de clientes.
- Optimizar la estructura administrativa y de soporte en funciones sujetas a economías de escala.
- Mejorar la productividad en la aprobación de créditos, así como en los controles y gestión de riesgo.
- Estandarizar las políticas y aplicar de manera uniforme procesos eficientes en todas las áreas de la nueva entidad.

“Estar unidos con un mismo horizonte, en una misma casa, es lo que nos dará empuje para ganar. Ganar para el crecimiento de nuestros clientes e inversionistas. Ganar para nosotros y nuestras familias. Ganar para el Ecuador”.

*Diego Calvache, gerente general de Banco Solidario.*

- Integrar los procesos tecnológicos con la utilización del mismo sistema bancario, Bank +.
- Potenciar la red de canales físicos y electrónicos, incrementando la inclusión de clientes.

Una buena planificación, como la que se llevó a cabo por varios meses, dio como resultado una fusión exitosa. De dos bancos pequeños, el nuevo Solidario S.A. pasó a ser un banco mediano y el tercer banco en clientes de crédito en el país.

A finales del 2013 la operación está estable y los colaboradores se han adaptado a la nueva estructura y al cumplimiento de las metas institucionales. Los indicadores de liquidez estructural, cobertura de provisiones y solvencia se mantienen en niveles superiores a lo requerido.

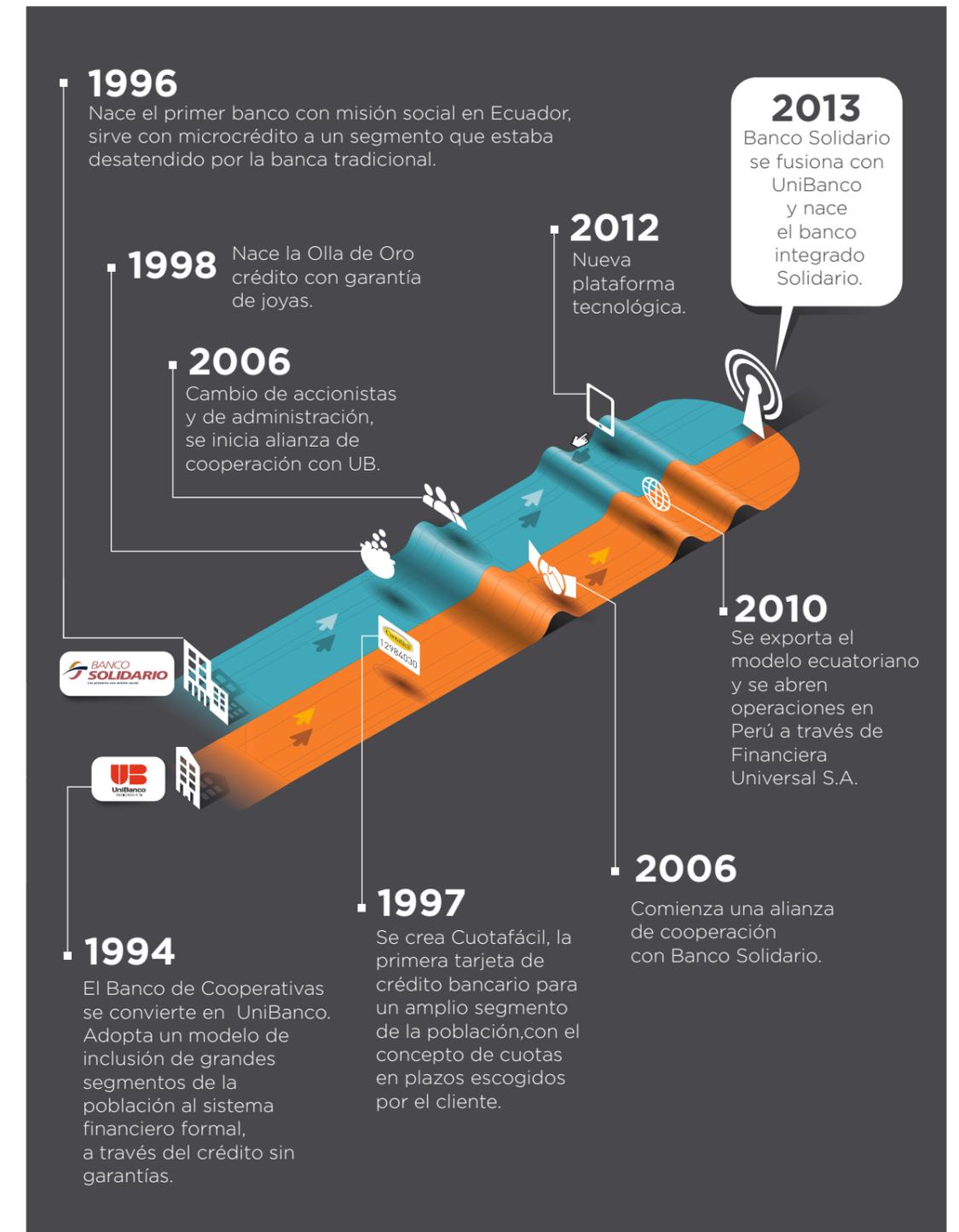
## BENEFICIOS DE LA FUSIÓN

- Mayor capacidad para atender a los clientes actuales y potenciales, con productos y servicios adecuados a sus necesidades.
- Estructura financiera aun más sólida.
- Tecnología de punta, que permite manejar de manera eficiente millones de transacciones, propias de un negocio masivo y diversificado.
- Importante inversión extranjera, destinada a la concesión de crédito a microempresarios.
- Más eficiencia en procesos de comercialización.
- Reducción de gastos operativos y tecnológicos.



Lanzamiento interno, nueva imagen del Solidario Quito

## HITOS



## ENTORNO económico

El 2013 se caracterizó por un entorno económico estable, con un crecimiento del PIB del 4,1%, según el Banco Central. En términos nominales el PIB Per Cápita (PIBpc) alcanzó los US\$ 6001. Se espera que para el 2014 el crecimiento de la economía ecuatoriana sea del 4,8%, según las proyecciones del Banco Central, con un incremento del PIBpc del 7,8%.

El índice de subempleo se mantuvo en niveles del 40%. Respecto al desempleo se observa una reducción del indicador en niveles del 4,22%. La inflación cerró en 2,7%, inferior a la registrada en el 2012 que fue del 4,1%. Para el 2014 se proyecta una inflación del 3,2% anual.

Se observó un déficit de la balanza comercial de US\$ 1458 millones, motivado por un incremento de las importaciones de bienes de capital. Las importaciones en el 2013 llegaron a US\$ 26 240 millones, con un crecimiento anual del 8,4%, mientras que las exportaciones llegaron a US\$ 24 782 millones con un crecimiento anual de 4,3%.

Se observa que la balanza petrolera generó un superávit de US\$ 7840 millones y la no petrolera un déficit comercial de US\$ 9297 millones, lo cual demuestra la dependencia de la economía en el sector petrolero.

### OTROS INDICADORES:

- Deuda Externa Pública/PIB: 14%, es decir US\$ 12 898 millones.
- Deuda Externa Privada: se mantiene en los niveles de US\$ 5428 millones.
- Remesas: se han estabilizado en US\$ 2572 millones, mayores al año anterior. Se estiman resultados superiores para el 2014.
- Tasas de interés: desde el año 2008 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.

### SISTEMA DE MICROFINANZAS

La cartera de microfinanzas en el sistema se incrementó durante el 2013 en US\$ 362 millones lo cual representó un crecimiento anual del 11,6%. Banco Solidario, continúa con su filosofía y misión, manteniendo el monto promedio del crédito (US\$ 2529) en niveles inferiores al promedio del sistema de acuerdo con las necesidades del segmento al que se dirige.

### DESEMPEÑO DE BANCO SOLIDARIO

El saldo de fondos disponibles e inversiones se registró en US\$ 147,98 millones a diciembre del 2013. El indicador de liquidez requerido se encuentra en niveles del 10,73% y el constituido en niveles del 25,79%.

Al cierre del 2013, el saldo de cartera bruta consolidado, incluido titularizaciones de cartera de microcrédito, fue de US\$ 606,69 millones.

De acuerdo a la estructura de cartera al 31 de diciembre del 2013, se observa que la mayor participación corresponde a la cartera de microempresa con 52,53%, y a la cartera de consumo con 46,46%. El 1% restante incluye otras carteras.

La colocación de crédito se realiza a través de metodologías que permiten implementar estrategias diferenciadas por segmento de cliente, perfil de riesgo, zona geográfica, actividad económica, estacionalidad, entre otras. Estas operaciones se procesan en tiempos adecuados a las necesidades de los clientes.

Los activos totales del Banco tuvieron un incremento neto de US\$ 345,66 millones con respecto al año anterior. Este incremento obedeció al resultado del balance fusionado.

La Institución mantiene sólidos indicadores de solvencia con un patrimonio en niveles de US\$ 110,87 millones al 2013. El indicador de patrimonio técnico cerró en 14,02%, uno de los más altos del sistema.

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 77,13% del total de ingresos del 2013.

El Banco ha adoptado una serie de medidas encaminadas a aumentar niveles de eficiencia y productividad, cuyo resultado se reflejó en sus ingresos operacionales de US\$ 154,56 millones durante el 2013.

La cobertura de provisiones a cartera, de acuerdo a la normativa vigente, corresponde al 98%.

Los gastos de apoyo operacional que incluyen gastos de personal, gastos operativos, depreciaciones y amortizaciones, fueron de US\$ 65,12 millones en el 2013. Por ser un año de fusión, el indicador de eficiencia de gasto operativo para activo, pasó de 9,46% en el 2012, a 8,65% en el 2013.



## OBJETIVOS 2014

- Fortalecer el modelo de atracción, atención y retención de los clientes.
- En línea con la visión de construir una red de relaciones de mutuo beneficio, se buscarán sinergias entre la oferta de productos de los microempresarios y las necesidades de compra y la demanda del mercado de consumo, incluyendo la gran base de clientes trabajadores asalariados.
- Mantener el riesgo en niveles aceptables, acordes a las líneas de negocio.
- Manejar disciplinadamente los gastos y potenciar los ingresos.
- Incrementar de manera importante el uso de canales alternativos, con facilidad de uso, cobertura y a costos más bajos (ATM, Pay Station, Web).
- Fomentar la inclusión tecnológica a través de la red de alianzas, productos y servicios.
- Crear en los clientes una cultura de ahorro programado y de largo plazo, que les permita contar con una reserva para su retiro o para cubrir emergencias.
- Fortalecer la Gestión de Desempeño Social como parte fundamental del negocio, promoviendo el cumplimiento de los objetivos sociales.

**ESTAR** en el corazón de nuestros clientes

## NATALY ANDRADE y sus finanzas personales

Nataly Andrade tiene la tarjeta Cuotafácil desde que ese producto llegó a Esmeraldas. Ella trabaja en una institución financiera como asesora de negocios, por lo cual no es raro que conozca de economía personal. La encontramos en su casa antes de partir a Mindo por el feriado de Carnaval.

Sobre el manejo de la tarjeta dice con firmeza: “Una tarjeta de crédito saca de apuros. Es lo mejor que hay. Eso sí, hay que tener claro que no es dinero que te regalan”.

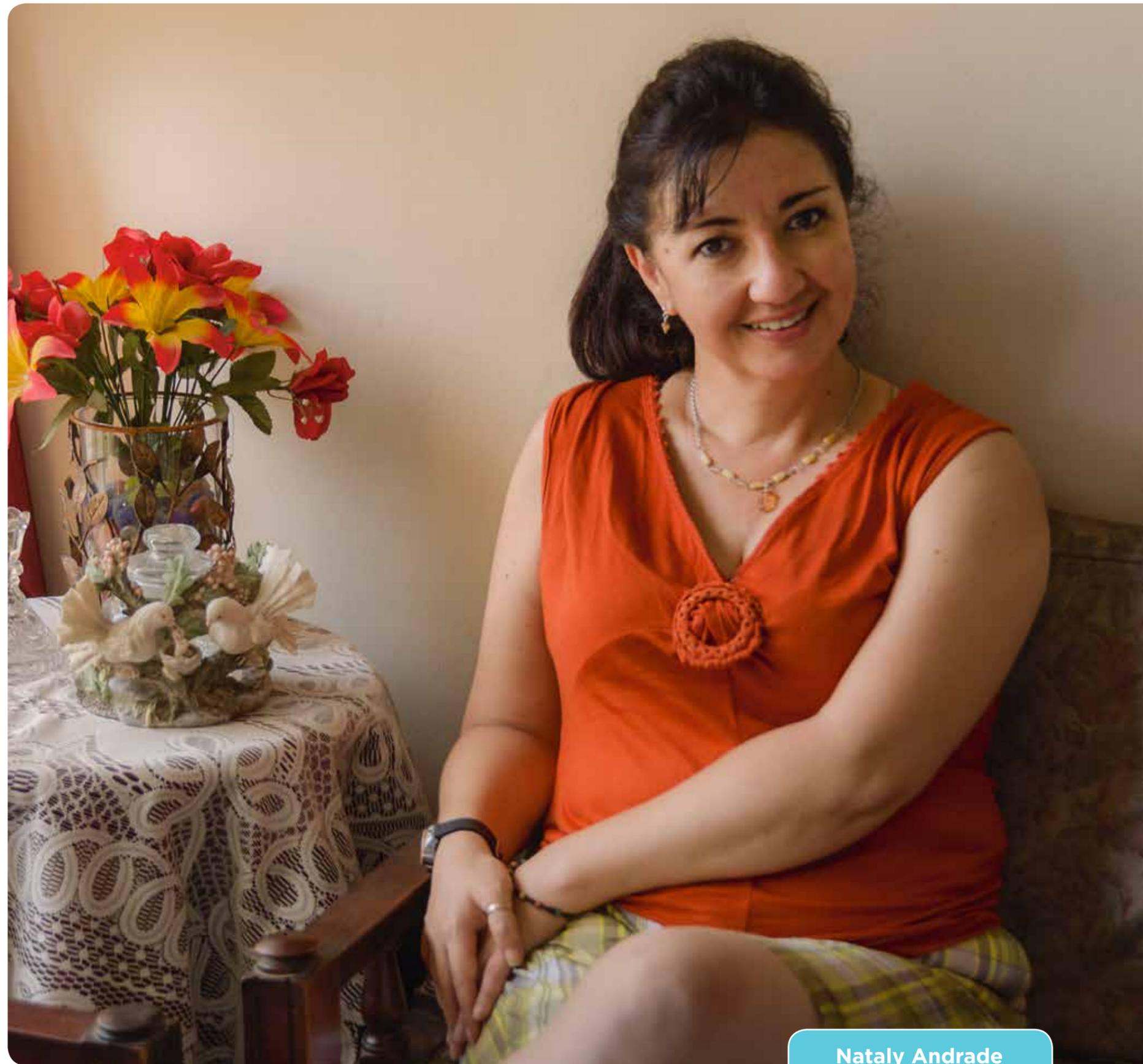
Según ella, es conveniente pagar siempre el total del estado de cuenta de la tarjeta y sólo si no se puede se paga el mínimo. Ella recalca: “La mora no es buena para nadie, es trabajo de cobranza para el banco y es una molestia para uno. Además es dinero perdido”.

Nataly cree que la fusión de Unibanco y Solidario trajo beneficios a Esmeraldas porque llegó la tarjeta de crédito. Además un segmento de sus clientes, que son los militares, dejó de viajar a Santo Domingo para trámites con la Cuotafácil y otros productos.

Ha notado que cada vez hay más establecimientos afiliados a Cuotafácil, lo cual es una ventaja pues llega a un segmento que no tiene acceso a otra tarjeta. Por ejemplo, un cliente suyo de inversiones que tiene una ferretería grande en Las Peñas necesita ofrecer ese servicio a sus clientes. “Yo la recomiendo a clientes y amigos”, afirma mientras posa frente al cuadro *Negritud* de Efraín Andrade, tío suyo y conocido pintor.

“Yo llevo la tarjeta Cuotafácil al centro comercial para no andar con efectivo”, -dice Nataly- “Compro y enseguida hago la transferencia para cancelar lo gastado”.

“Sabido manejar la tarjeta, es bueno tenerla”, concluye.



**Nataly Andrade**  
cliente hace 6 meses.  
Esmeraldas

## NADA COMO LAS NOGADAS de Consuelo del Rosario

**S**ilvana Aguirre es la asesora de crédito de Consuelo Pazmiño, dueña de Delicatessen y de Café, dos locales que hablan por su nombre. Hace 50 años, su madre, doña Aída de Pazmiño, inició el negocio de nogadas que Consuelo maneja ahora con un impulso importante.

Ella dice: “Siquiera serán 10 años de lo que comencé a trabajar con el Solidario. Mi primer asesor fue Juan Carlos Cadena. El servicio es buenísimo, no he tenido nunca problema ni he dado problema. Yo pido un crédito y enseguida me dan”.

Trae canastas desde Manabí con ayuda de su esposo Marcelo Monteseoca, y produce confitería tradicional del norte del Ecuador. Distribuye sus productos en Ibarra, Quito y Guayaquil. Con las ganancias ha ido incrementando su patrimonio. Tiene su casa y hace dos años compró el local vecino para inaugurar la cafetería Café en sociedad con su hija Tatiana.

También compró un vehículo de transporte de mercadería. Consuelo explica: “La furgoneta sirve para la entrega y también para mostrar los productos en la calle. Toca ingeniarse porque en la noche no nos dejan abrir el local según la normativa del municipio”.

**Consuelo del  
Rosario Pazmiño**  
Dulces y Nogadas  
Calle Olmedo  
7-63 y Flores  
Ibarra



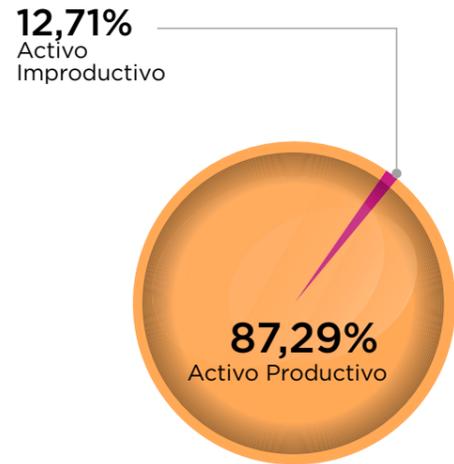
**Tatiana Monteseoca  
y Consuelo del  
Rosario Pazmiño,**  
cliente hace 10 años.  
Ibarra

### Indicadores financieros

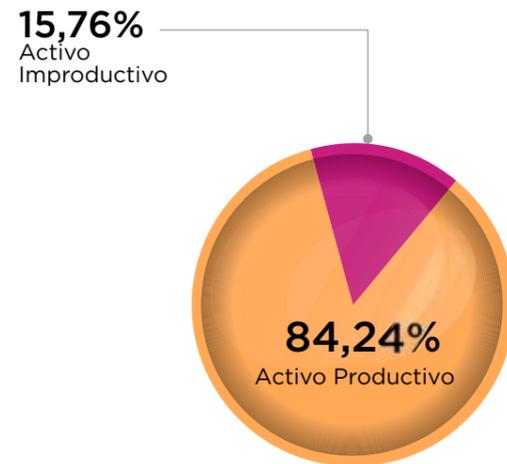
Al 31 de diciembre del 2013



#### ACTIVO BANCO SOLIDARIO

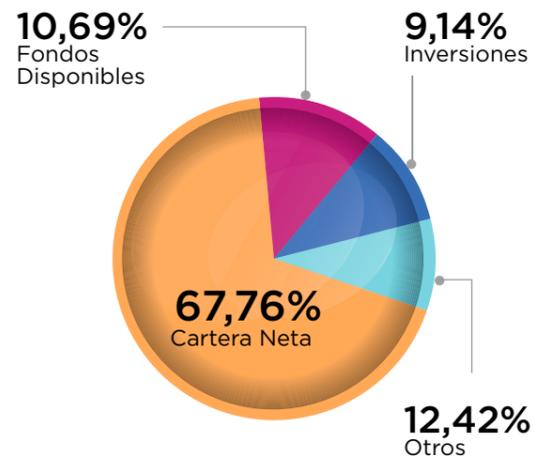


#### ACTIVO BANCOS PRIVADOS



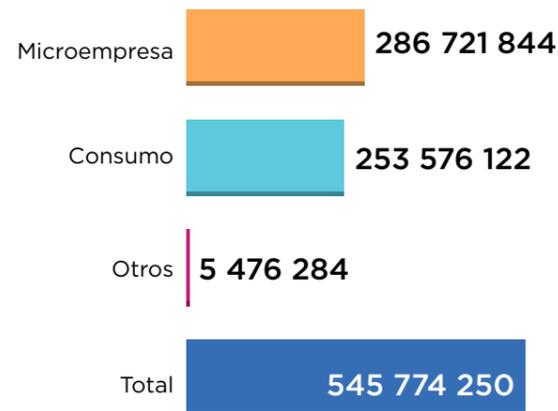
Al cierre del 2013, el total de los activos asciende a 746,3 millones de dólares, de los cuales el 87,29% está constituido por activos productivos, un índice mayor que el promedio de la banca.

#### DISTRIBUCIÓN ACTIVO BANCO SOLIDARIO



La mayor parte de los activos está constituida por la cartera de crédito, seguida en importancia por los fondos disponibles e inversiones.

#### CARTERA BRUTA BANCO SOLIDARIO (US\$)



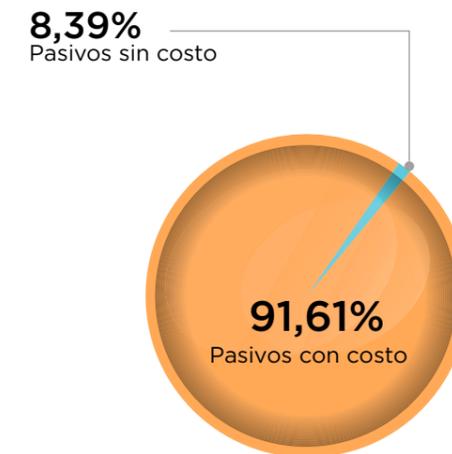
Consistentes con la misión del Banco, la mayor parte de la cartera está colocada en microcrédito productivo, seguida del producto consumo. En ambos casos, el promedio por operación es el más bajo del Sistema Financiero.

### Indicadores financieros

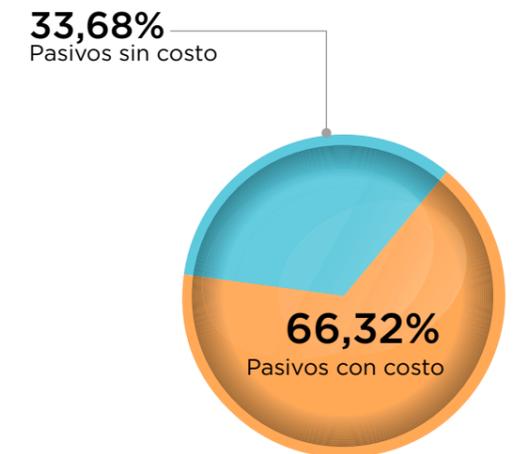
Al 31 de diciembre del 2013



#### PASIVOS BANCO SOLIDARIO

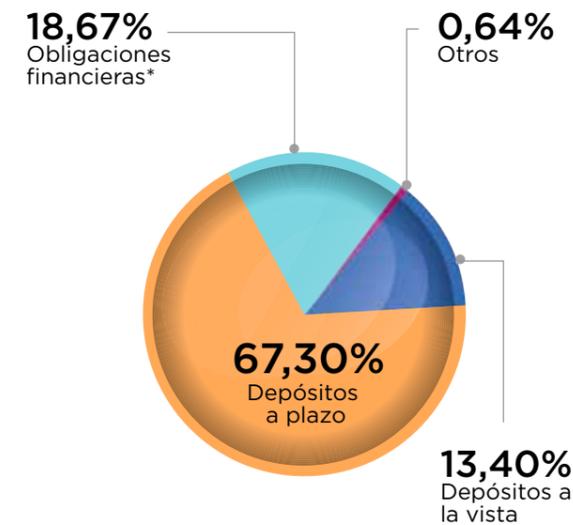


#### PASIVOS BANCOS PRIVADOS



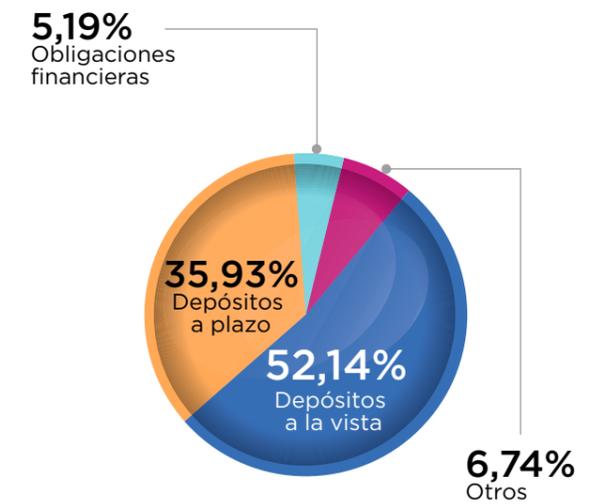
Dentro del total de pasivos, los pasivos con costo representan el 91,61%, constituidos por depósitos del público y obligaciones financieras del exterior.

#### PASIVOS CON COSTO BANCO SOLIDARIO



\* Incluye nacionales y del exterior

#### PASIVOS CON COSTO BANCOS PRIVADOS



## Depósitos a plazo y obligaciones

Saldo al 31 de diciembre de 2013



### DEPÓSITOS A PLAZO

Plazo promedio ponderado contratado en días	<b>304</b>
Tasa Promedio Ponderado	<b>6,26%</b>

### OBLIGACIONES FINANCIERAS

Plazo promedio ponderado contratado en días	<b>1388</b>
Tasa Promedio Ponderado	<b>6,49%</b>

La estructura de pasivos responde a una política conservadora, que privilegia los depósitos de largo plazo por sobre los de corto plazo, logrando un calce adecuado entre activos y pasivos.

Fuente: Banco Solidario

## Indicadores financieros

Saldo al 31 de diciembre del 2013



<b>BANCO SOLIDARIO</b>	<b>DIC-13</b>
Patrimonio técnico	<b>14,02%</b>
Activos productivos / Pasivos con costo	<b>111,91%</b>
Morosidad de la cartera total	<b>7,48%</b>
Cobertura de la cartera problemática	<b>98,26%</b>
ROE	<b>7,62%</b>
ROA	<b>1,05%</b>
Margen bruto financiero / Activos	<b>13,23%</b>
Gastos de apoyo operacional / Activos	<b>8,65%</b>
Gasto recurrente / Ingreso recurrente	<b>67,95%</b>
Fondos disponibles / Depósitos a corto plazo	<b>29,65%</b>

Fuente: Banco Solidario



**Juan Carlos del Hierro**  
Gerente de agencia.  
Esmeraldas



## Deloitte.

El Informe de los auditores independientes sobre los estados financieros de Banco Solidario S.A. incluido a continuación, es una copia para efectos de publicación. Las notas a los estados financieros no se adjuntan en esta publicación; sin embargo, son requeridas como parte integrante de los mismos.

### INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A la Junta de Accionistas y Directorio de Banco Solidario S.A.:

#### Informe sobre los estados financieros

Hemos auditado los estados financieros que se adjuntan de Banco Solidario S.A., que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2013 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de caja por el año terminado en esa fecha y un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas. Los estados financieros han sido preparados por la Administración del Banco sobre la base de normas y prácticas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

#### Responsabilidad de la Administración del Banco por los estados financieros

La Administración del Banco es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con normas y prácticas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, y del control interno determinado por la Administración del Banco como necesario para permitir la preparación de los estados financieros libres de errores materiales debido a fraude o error.

#### Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basados en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con normas internacionales de auditoría. Dichas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener certeza razonable de si los estados financieros están libres de errores materiales.

Una auditoría comprende la realización de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y revelaciones presentadas en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de error material en los estados financieros debido a fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración los controles internos relevantes para la preparación y presentación razonable de los estados financieros del Banco a fin de diseñar procedimientos de auditoría apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco. Una auditoría también comprende la evaluación de que las políticas contables utilizadas son apropiadas y de que las estimaciones contables hechas por la administración son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

#### Opinión

En nuestra opinión, los referidos estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la posición financiera de Banco Solidario S.A. al 31 de diciembre del 2013, el resultado de sus operaciones y sus flujos de caja por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas y prácticas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

#### Base contable

Sin calificar nuestra opinión, informamos que, tal como se explica en la Nota 2, los estados financieros mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de normas y prácticas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, las cuales difieren de las normas internacionales de información financiera. Estas bases de preparación fueron adoptadas para atender las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador; por esta razón, los estados financieros no deben ser usados para otros propósitos.

#### Asunto de énfasis

Sin calificar nuestra opinión, informamos que, tal como se explica con más detalle en las Notas 1 y 36 a los estados financieros adjuntos, la Junta Extraordinaria de Accionistas de Banco Solidario S.A. celebrada el 4 de diciembre del 2012, resolvió la fusión por absorción de Banco Universal S.A. UNIBANCO, por parte de Banco Solidario S.A.. Adicionalmente, en la escritura pública celebrada el 5 de diciembre del 2012, consta la fusión por absorción de Banco Universal S.A. UNIBANCO, por parte de Banco Solidario S.A., aumento de capital autorizado, reforma y codificación de estatutos de Banco Solidario S.A. y disolución anticipada de Banco Universal S.A. UNIBANCO. La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, mediante Resolución No. SBS-2013-040 del 21 de enero del 2013, resolvió aprobar la fusión ordinaria por absorción, conforme las bases de fusión contenidas en la escritura pública otorgada el 5 de diciembre del 2012. La referida resolución aprobatoria de fusión fue reformada y aclarada mediante Resolución No. SBS-2013-068 y SBS-2013-111 de 31 de enero y 19 de febrero del 2013, respectivamente. El 19 de abril del 2013, se inscribió en el Registro Mercantil la fusión por absorción de Banco Solidario S.A. al Banco Universal S.A. UNIBANCO. Los estados financieros adjuntos por el año terminado el 31 de diciembre de 2013, incluyen los efectos contables de la referida fusión.

*[Firma]*  
Quito, Febrero 17, 2014  
RNAE-8816

*[Firma]*  
Rodolfo Játiva  
Socio  
Licencia No. 15238

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembros, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en [www.deloitte.com/latinamerica](http://www.deloitte.com/latinamerica) la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembros.

Member of Deloitte Touche Tohmatsu

**BALANCE GENERAL****Al 31 de diciembre del 2013**

(Expresado en miles de US\$)

**ACTIVOS**

Fondos Disponibles	79 796
Inversiones	68 188
Cartera de Créditos Neta	505 672
Cuentas por Cobrar	14 667
Bienes adjudicados Pago Neto	1 033
Propiedades y equipo, Neto	16 430
Otros Activos	60 530

<b>Total</b>	<b>746 316</b>
<b>Cuentas de Orden Deudoras</b>	<b>243 244</b>

**PASIVOS Y PATRIMONIO**

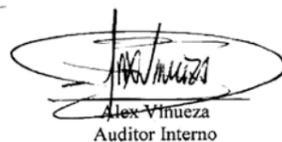
Obligaciones con el Público	475 218
Obligaciones Inmediatas	3 708
Cuentas por Pagar	43 850
Obligaciones Financieras	108 668
Otros Pasivos	3 997
Patrimonio	110 875

<b>Total</b>	<b>746 316</b>
--------------	----------------

<b>Contingentes</b>	<b>175 268</b>
<b>Cuentas de Orden Acreedoras</b>	<b>1 727 136</b>



Diego Calvache Nicola  
Gerente General



Alex Vinueza  
Auditor Interno



Luis Narváez  
Contador General

**BANCO SOLIDARIO S.A.****ESTADO DE RESULTADOS  
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

(Expresado en miles de U.S. dólares)

**INGRESOS FINANCIEROS:**

Intereses y descuentos ganados	115 966
Comisiones ganadas	8 150
Utilidades financieras	5 806
<b>Total</b>	<b>129 922</b>

**GASTOS FINANCIEROS:**

Intereses causados	34 898
Comisiones causadas	578
Pérdidas financieras	9 346
<b>Total</b>	<b>44 822</b>

<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	<b>85 100</b>
--------------------------------	---------------

<b>PROVISIONES PARA ACTIVOS DE RIESGO Y CONTINGENTES</b>	<b>31 092</b>
--	---------------

<b>MARGEN FINANCIERO DESPUÉS DE PROVISIONES</b>	<b>54 008</b>
---	---------------

<b>OTROS INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>14 106</b>
-------------------------------------	---------------

<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>65 061</b>
-----------------------------	---------------

<b>MARGEN OPERACIONAL, NETO</b>	<b>3 053</b>
---------------------------------	--------------

<b>OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES, NETO</b>	<b>8 919</b>
--	--------------

<b>UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS E IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>11 972</b>
--	---------------

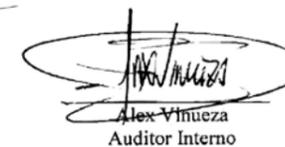
**MENOS:**

Participación a empleados	1 796
Impuesto a la renta	2 323
<b>Total</b>	<b>4 119</b>

<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>7 853</b>
----------------------	--------------



Diego Calvache Nicola  
Gerente General



Alex Vinueza  
Auditor Interno



Luis Narváez  
Contador General

# 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](http://www.globalreporting.org). Esta es una memoria anual, que abarca la información del período entre el 1o de enero y el 31 de diciembre del 2013.

<b>1. Estrategia y Análisis</b>	
1.1 Declaración de Sostenibilidad	13
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos, oportunidades	5-13,22-24,54,61
<b>2. Perfil de la Organización</b>	
2.1 Nombre de la organización	1
2.2 Productos / servicios	29,60,61
2.3 Estructura operativa	16
2.4 Localización	11,36,76
2.5 Países con sucursales	11,76
2.6 Estructura Legal	1,16,17
2.7 Mercados atendidos	11,34-36,76
2.8 Cifras más relevantes	26,27,34,35,60-73
2.9 Cambios significativos	5,7,11,13,29,58
2.10 Premios y distinciones	14,22
<b>3. Perfil de la memoria</b>	
3.1 Período del informe	1,13-15
3.2 Fecha informe reciente	13-15
3.3 Ciclo del informe	74
3.4 Persona contacto para el informe	77
3.5 Proceso de definición del contenido	13-15,22-24
3.6. Cobertura de la memoria	11,36,38,39,76
3.7 Existencia de limitaciones	13,23,54,55,61
3.8 Negocios conjuntos	(1)
3.9 Técnicas de medición de datos	24
3.10 Criterios y definiciones	5,14,24,58
3.11 Cambios en la información	5,24,58

3.12 Políticas y prácticas	13,74
3.13 Verificación	74
<b>4. Gobierno</b>	
4.1 Estructura de gobierno	14-19,22-27,54
4.2 Independencia	16,17
4.3 Conocimiento especializado	16
4.4 Procesos de comunicación	11,15,22
4.5 Política de remuneraciones	26-28
4.6 Conflictos	13-16,28
4.7 Determinar capacidades	(3)
4.8 Misión y Valores	5,7,11,13,22,42,52-55,61
4.9 Asesoramiento de los Accionistas	15,16,22,23
4.10 Evaluación de desempeño	16
4.11 Principio de precaución	(3)
4.12 Principios o programas externos	22-24,46,55
4.13 Alianzas	16,22
4.14 Programas y compromisos desarrollados externamente	15,16,22-24
4.15 Diálogo con los <i>Stakeholders</i>	15-22
4.16 Identificación de los <i>Stakeholders</i>	15,22
4.17 Preocupaciones y aspectos de interés	22,38,44,54,55
<b>Indicadores económicos</b>	
EC1 Ventas netas	44,60-73
EC2 Consecuencias cambio climático	52 (3)
EC3 Obligaciones programas sociales	13,26
EC4 Ayuda financiera de gobiernos	(2)
EC5 Rango relaciones salario estándar	26

EC6 Gastos operativos	39
EC7 Procedimiento contratación local	(3)
EC8 Gastos indirectos	44
EC9 Entendimiento y descripción impacto económico	(3)
<b>Indicadores Ambientales</b>	
EN1 Consumo de materias primas	52-55
EN2 Porcentajes de residuos utilizados	54-55
EN3 Consumo directo de energía	55
EN4 Consumo indirecto de energía	(3)
EN5 - EN6 - EN7	(3)
EN8 Consumo de agua	55
EN9 - EN10	(3)
EN11 Ubicación y/o administración de suelos en hábitat ricos en biodiversidad	(1)
EN12 Impacto en la biodiversidad	55
EN13 - EN14 - EN15	(2)
EN16 Emisión de gases de efecto invernadero	(3)
EN17 - EN18	(1)
EN19 Impacto en el Ozono	(1)
EN20 Nox Sox /EN34	(1)
EN21 Vertidos al agua	(1)
EN22 Cantidad de residuos	54-55
EN23 Vertidos de sustancias químicas	(1)
EN24 Incidentes por no cumplimiento de políticas y/o tratados sobre el medio ambiente	(1)
EN25 Impactos de los productos	(1)
EN26 Porcentaje de productos susceptibles de ser recuperados	(1)
EN27 Porcentaje de reciclaje	(1)
EN28 Coste de multas por incumplimiento	(1)
EN29 Impacto del transporte	(3)
EN30 Gastos	(1)

<b>Indicadores Sociales</b>	
LA1 Datos de personal	26,27

LA2 Creación de empleo	26,27
LA3 Beneficios sociales	26,27
LA4 Comité de Empresa	(1)
LA5 Convenio Mínimo Preaviso	(1)
LA6 Comités de salud y seguridad	26
LA7 Ausentismo	26
LA8 Programas educación en riesgos	26
LA9 Salud por sindicato	(1)
LA10 Promedio de horas de capacitación	26
LA11 Formación continua	(2)
LA12 Evaluación de desempeño	(2)
LA13 Diversidad	26-28
LA14 Igualdad de oportunidades	26-28
HR1 Derechos Humanos	28
HR2 - HR3 - HR4	(2)
HR5 Política Sindical	(4)
HR6 Políticas sobre el trabajo infantil	28
HR7 Políticas sobre trabajo forzoso	28
HR8 Formación en Derechos Humanos	(3)
HR9 Incidentes violación DH Indígenas	(3)
SO1 Impacto en la comunidad	22-25,42-44
SO2 Soborno y corrupción	11,26,28
SO3 Presión Política	(4)
SO4 Medidas tomadas en casos de corrupción	16,28
SO5 Políticas Públicas	(1)
SO6 - So7 - SO8	(2)
PR1 - PR2 - PR3	(2)
PR5 Clientes satisfechos	4,30-33,37,40,62-65
PR8 Privacidad	(1)

(1) No aplica  
 (2) En análisis  
 (3) Para los siguientes años  
 (4) No es relevante

Valores del Banco	7
Principios del Banco	4,7,27,61

# Oficinas

## Agencias y Sucursales (64)

### COBERTURA

Quito	22
Guayaquil	15
Rumiñahui	3
Santo Domingo	2
Durán	2
Ambato	2
Manta	2
Portoviejo	2
Cuenca	1
Riobamba	1
Latacunga	1
Salcedo	1
Pelileo	1
Cayambe	1
Otavalo	1
Ibarra	1
Esmeraldas	1
Loja	1
Machachi	1
La Libertad	1
Machala	1
Milagro	1

### DIEZ OFICINAS DE MICROCRÉDITO EN:

Quinindé, Quevedo, Maldonado Quito, Atahualpa Quito, Carapungo Quito, Guamaní Quito, El Carmen, Huachi, Chone, Santo Domingo.

**SERVIPAGOS** (servicios bancarios)  
62 agencias a escala nacional.

# Contactos

Edison Viteri, [eviteri@solidario.fin.ec](mailto:eviteri@solidario.fin.ec) ext. 2730  
Natasha Cruz, [ncruz@solidario.fin.ec](mailto:ncruz@solidario.fin.ec) ext. 2737  
Lourdes Hernández, [mlhernandez@solidario.fin.ec](mailto:mlhernandez@solidario.fin.ec) ext. 2911  
Banco Solidario Ecuador, Av. Amazonas N36-69 y Corea, Quito, Ecuador.  
Casilla Postal 17-21-1965. Tel. 593-2-395 0600.

## ATENCIÓN AL CLIENTE

La División de Atención al Usuario Financiero acoge quejas y reclamaciones presentadas por clientes o por organismos de control en referencia a los servicios financieros, dando cumplimiento al Capítulo II de la resolución No. JB-2005-766 expedida el 17 de marzo del 2005 por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Atención en el teléfono 02 395 0600 ext. 2770 [mmanrique@solidario.fin.ec](mailto:mmanrique@solidario.fin.ec) Casilla postal No. 17 21 1965.

## CRÉDITOS

Memoria 2013 Banco Solidario

### EDICIÓN:

Lourdes Hernández

### DISEÑO:

Concepto Gráfico / Diseño / Infografía:  
GPV Advertising Group / Harold Palacios / [www.palaciosvela.com](http://www.palaciosvela.com)

### FOTOGRAFÍA:

Christoph Hirtz, Gabriel Cadenas

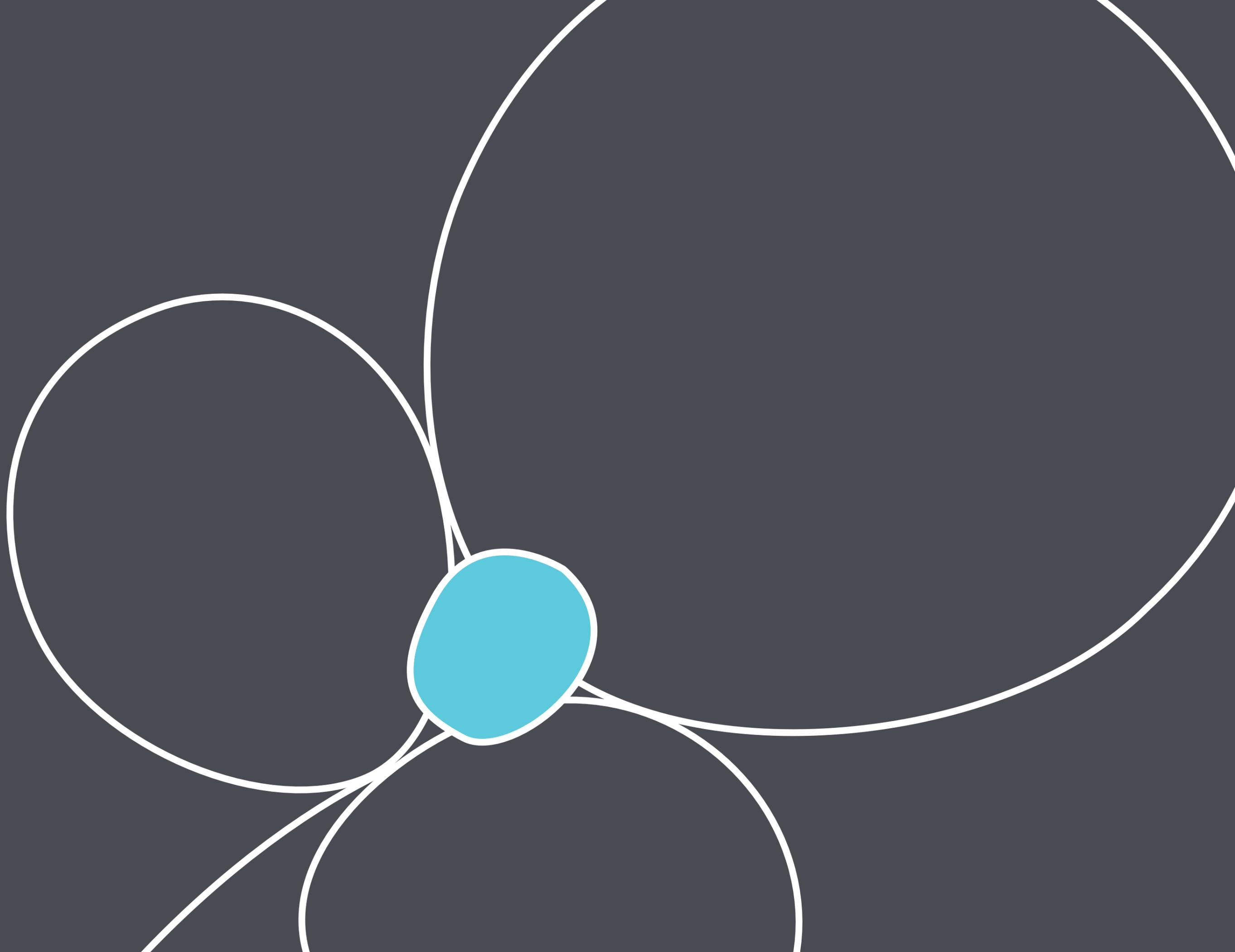
### CORRECCIÓN DE ESTILO:

Santiago Preckler i De Trías

### IMPRESIÓN:

Ediecuatorial. <sup>16261</sup>

[www.solidarioconmigo.com](http://www.solidarioconmigo.com)  
[centrodeservicios@solidario.fin.ec](mailto:centrodeservicios@solidario.fin.ec)  
Quito - Ecuador



# Memoria 2013

# Solidario

conmigo

SOLIDARIO,  
CERCANO Y  
DIFERENTE

