

Solidarios en movimiento

m e m o r i a 2 0 1 5



ingresar

Solidario
conmigo

- Nuestra filosofía 
- Gente Solidaria 
- Nuestro planeta 
- Responsabilidad financiera 
- Contacto y créditos 



Nuestra
filosofía 

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

- Misión y visión
- Valores
- Principios
- Carta del Presidente del Directorio
- Carta del Gerente General
- Hechos relevantes 2015
- Gobierno corporativo
- Equipo directivo
- Accionistas
- Inversionistas
- Retos a cinco años



Nuestra
filosofía 

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

Alfonzo Mendoza, Portoviejo

Visión

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.





Nuestra filosofía 

VALORES

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 





Nuestra filosofía 

VALORES

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Ética

Actuamos con integridad, honradez, prudencia y respeto.





Nuestra filosofía 

VALORES

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Solidaridad

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





Nuestra filosofía 

VALORES

Gente Solidaria 

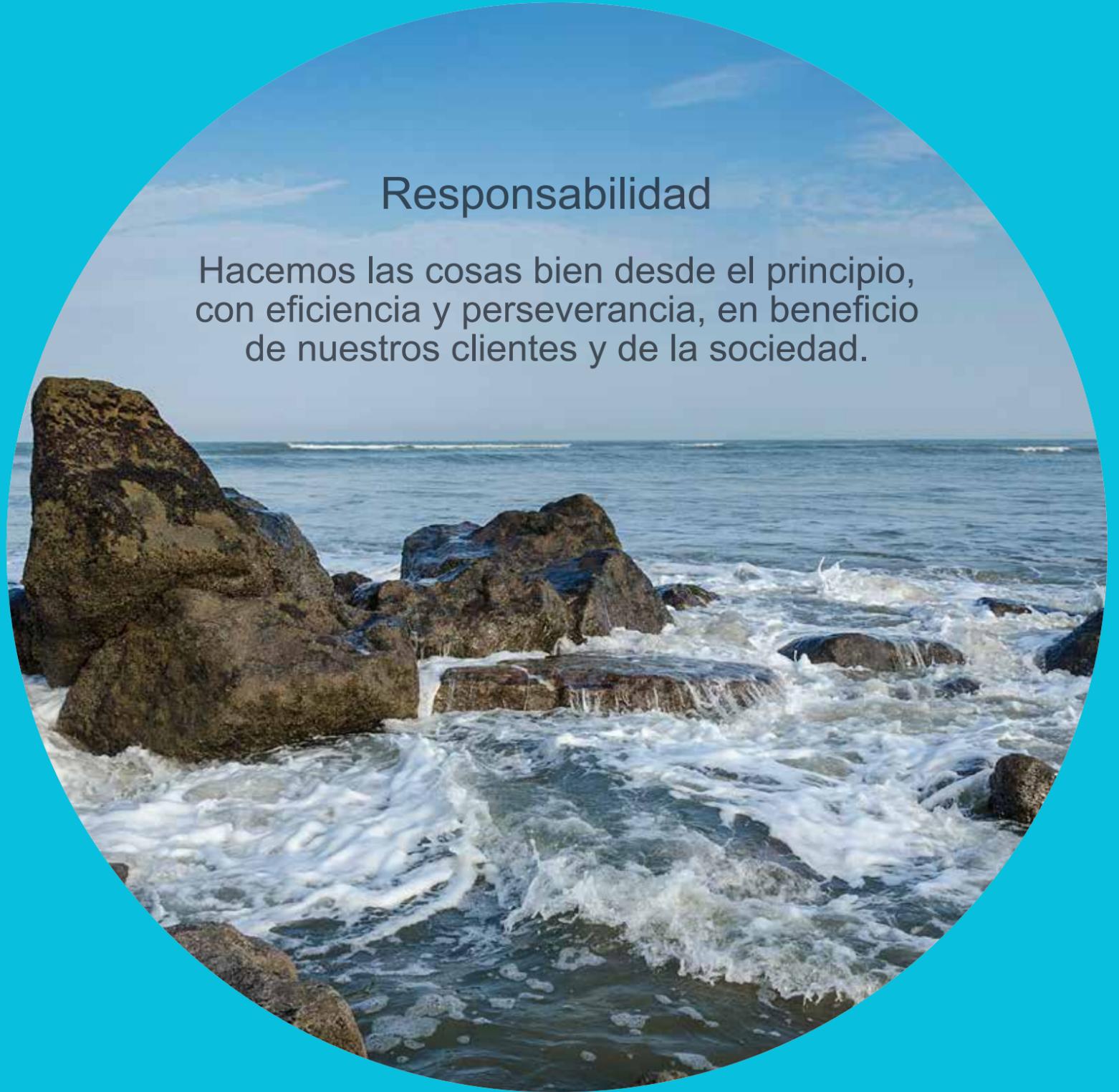
Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Responsabilidad

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





Nuestra filosofía 

VALORES

Gente Solidaria 

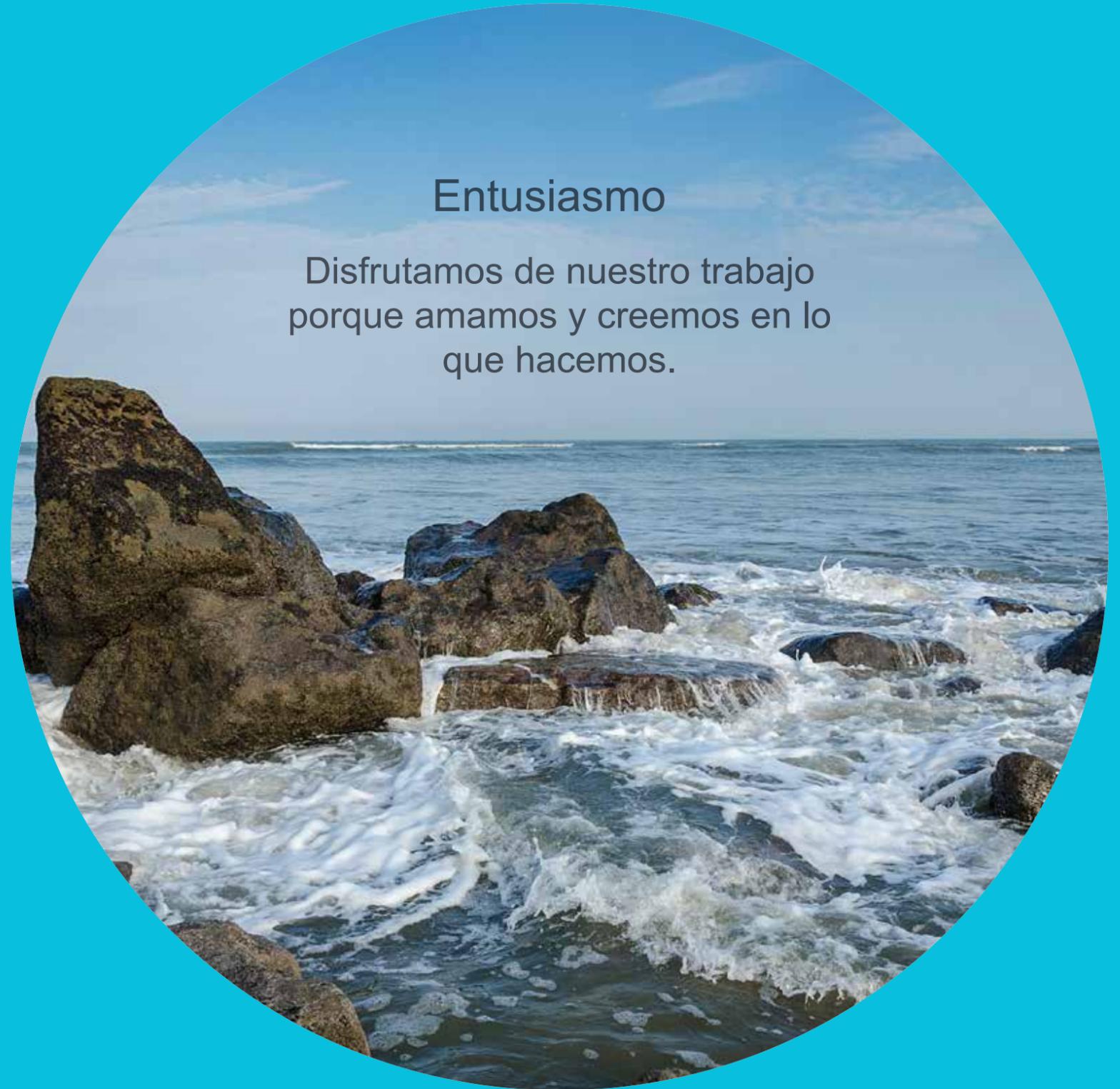
Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Entusiasmo

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





Nuestra
filosofía 

PRINCIPIOS

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

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

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

“Valoramos el esfuerzo de la gente para juntos crecer”.

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

“Estar en el corazón de nuestros clientes”.

Carta del Presidente del Directorio

El Solidario nació con misión social y ésta, que en principio fue abrir puertas a quien nunca tuvo acceso, ahora se extiende hacia fronteras ilimitadas para su calidad de vida: dar asesoría, educación financiera y ambiental, abrir la puerta a jóvenes y a mujeres jefas de hogar; empoderar a los más pequeños de la sociedad. Encontramos la manera de servirles desde un entendimiento de sus necesidades.

Con esa misión, ha entregado más de US\$8499 millones en microcréditos productivos y de consumo, a más de 517 000 microempresarios y 1 280 000 trabajadores asalariados. Ha recibido más de US\$450 millones en inversión extranjera a lo largo de su vida institucional.

Por eso es el único banco con calificación social en el Ecuador, y una de las mejores en América Latina.

Estamos orgullosos de nuestra historia pero miramos hacia adelante, nos inspiramos en nuestro cliente y evolucionamos juntos.

Un ejemplo de ello es Mariuxi Conforme, quien ahora exporta joyas artesanales desde Santo Domingo de los Tsáchilas a Europa, y que está 10 años con el Solidario. Ella dice: “Nosotros invertimos para dejar la joya perfecta”. Nuestros clientes avanzan con prolijidad en sus negocios y en calidad de vida en su hogar. Conocer su potencial es nuestra tarea permanente

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 



Carta del Presidente del Directorio

y darles un servicio innovador que vaya aún más allá de sus expectativas, es nuestro compromiso.

Para ello, cuidamos en primer lugar a los colaboradores Solidarios. Su bienestar y capacidad son la base para una atención esmerada, entusiasta y efectiva que se transmite cada día en las oficinas.

Somos parte de un entorno y al protegerlo ganamos todos. La sociedad y el planeta son nuestro equipo y casa, nuestro soporte elemental. Estamos firmes en la tarea que nos hemos impuesto: responsabilidad social, ambiental y financiera.

Diego Calvache



Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 





Carta del Gerente General

En el Solidario creemos que dar confianza genera gente confiable. Dar y recibir crédito es confiar. Por eso nuestra Visión es liderar la inclusión financiera y social de los ecuatorianos y construir una red de relaciones seguras, de trabajo entre todos y crecimiento sostenido que beneficia a unos y otros, formando una comunidad de confianza en el Ecuador.

Una de las mejores noticias del 2015 fue lograr la calificación social “A” por parte de MicroFinanza Rating, lo cual asegura que vamos por el camino correcto de la Visión y cumpliendo nuestra Misión. Esta es la Memoria de Sostenibilidad N.º 11, denominada *Solidarios en Movimiento* porque tenemos claro que es el equipo humano aquel que mueve al Solidario y enriquecer su potencial nos impulsará a todos frente a los desafíos de los años siguientes. Así, con el deseo permanente de apoyar a los colaboradores, estamos fortaleciendo la gestión de desempeño con el modelo de competencias y la evaluación por objetivos.

El Solidario es un claro innovador en el campo de las microfinanzas y de la sostenibilidad. Llegamos con productos y servicios adaptados a las necesidades de los grandes segmentos de la población ecuatoriana. En el 2015 se desembolsaron más de US\$699,08 millones en más de 5,22 millones operaciones de crédito, superando los resultados del 2014.

Nuestra
filosofía 

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 





Carta del Gerente General

Contamos actualmente con 196 585 clientes microempresarios. Al cierre del 2015, tenemos más de 120 000 mil clientes de la tarjeta de crédito Alia, que ofrece beneficios diferentes a otras tarjetas. Entre los objetivos del 2016 está la consolidación de Alia y el lanzamiento de una nueva tarjeta de crédito especializada para microempresarios.

Por el lado de los pasivos y pese a la difícil situación económica del país, los Organismos Internacionales expresan su satisfacción por los resultados alcanzados y se comprometen a mantener e incrementar el monto de sus inversiones para otorgar crédito a nuestros clientes. Con corte a diciembre del 2015, tenemos un saldo de US\$122,6 millones en inversión extranjera.

En cuanto al esfuerzo de todos los colaboradores por reducir el consumo de recursos con el programa Impacto Cero, éste sigue dando sus frutos. El reporte de energía eléctrica y papel muestran un ahorro sostenido del 12% y 14%, respectivamente.

Lo básico y simple de la convivencia que nos hace querer ser mejores es la confianza. El Solidario quiere ser ese espacio cercano, la casa abierta, dinámica y familiar como es la microempresa y el hogar de cada ecuatoriano, para que juntos seamos mejores.

Fidel Durán

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 





Nuestra
filosofía 

HECHOS
RELEVANTES 2015

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

Vamos
cumpliendo
la misión

- Calificación social
- Calificación de riesgo
- Reconocimientos
- Inversión extranjera
- Bancarización
- Fortalecimiento patrimonial
- Cartera y clientes
- Confianza de los depositantes
- Educación financiera
- Responsabilidad ambiental
- Memorias de sostenibilidad
- Comité de sostenibilidad
- Aportes a la comunidad
- Comunicación



Nuestra
filosofía 

HECHOS
RELEVANTES 2015

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

Calificación social

MicroFinanza Rating asignó al Solidario la calificación de “A” en su evaluación social. Esta “nota social” reconoce que Solidario está cumpliendo su misión, mediante “buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente”. Es el único banco en el país con calificación social.



A
MicroFinanza Rating
Calificación social



Nuestra
filosofía 

HECHOS
RELEVANTES 2015

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

Calificación de riesgo

La calificadora de riesgos Class International Rating otorgó al banco la Calificación “AA+”, con la cual se reconoce al Banco Solidario como una entidad muy sólida financieramente, con buenos antecedentes de desempeño y sin aspectos débiles que se destaquen.

 **AA+**
*Class
International
Rating*



Nuestra
filosofía 

HECHOS
RELEVANTES 2015

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

Reconocimientos

La Red Financiera Rural, al cumplir 15 años de vida institucional, reconoció al Solidario por ser Miembro Fundador y por su contribución a las “finanzas para el desarrollo” en el Ecuador.

El Solidario ocupa el puesto 16 entre las 100 primeras instituciones de microfinanzas, en la edición 2014 de la revista del Fondo multilateral de Inversiones, Fomin.



Fundador
Red Financiera Rural



Nuestra
filosofía 

HECHOS
RELEVANTES 2015

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

Inversión extranjera con cifra inédita

Durante el 2015, el financiamiento con organismos del exterior llegó a US\$122,6 millones, la cifra más alta alcanzada. Estos recursos tienen un plazo promedio contratado de 1327 días. El Solidario continúa incorporado nuevos inversionistas internacionales diversificando así su fondeo.

Desde sus inicios, el Solidario ha recibido más de US\$450 millones en inversión extranjera.



122,6

millones de dólares
de saldo en inversión
extranjera en el 2015



Nuestra filosofía 

HECHOS RELEVANTES 2015

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

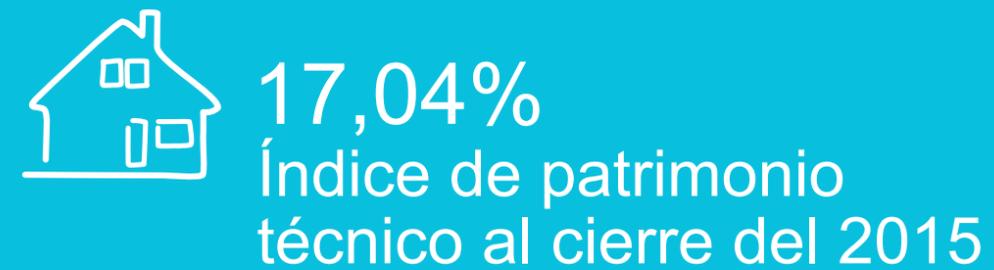
Bancarización

El índice de bancarización del Solidario fue del 37,68%.



Fortalecimiento patrimonial

El índice de patrimonio técnico fue de 17,04%.





Nuestra
filosofía 

HECHOS
RELEVANTES 2015

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

Cartera y clientes

En el producto microcrédito, el Solidario tuvo un saldo bruto de cartera de US\$301,8 millones. El monto promedio de crédito es de US\$3484. El número de clientes microempresarios al cierre del 2015 ascendió a 196 585.

En el producto de consumo, el Solidario cerró el año con 137 561 clientes trabajadores y asalariados, con un saldo bruto de cartera de US\$222 millones y un monto promedio de crédito US\$1273.



US\$ 2650

Monto promedio
de crédito Solidario



Nuestra filosofía 

HECHOS RELEVANTES 2015

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Confianza de los depositantes

La estructura de pasivos responde a una política conservadora, mediante 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 el 62,73%, captados a un promedio de 300 días; seguida, en importancia, por el fondeo de organismos internacionales con el 22,91%, a un plazo promedio contratado de 1327 días.

Estos préstamos permiten traer divisas al país para destinarlas exclusivamente a la colocación de microcréditos productivos.

La menor participación la tienen los depósitos a la vista con un 13,27%.

 **22,91%**
Fondeo de organismos internacionales



Nuestra
filosofía 

HECHOS
RELEVANTES 2015

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

Educación financiera

A través del programa de Educación Financiera “Cuida tu Futuro” para clientes, colaboradores y comunidad en general, el Solidario llegó en el 2015 a más de medio millón de personas con capacitación e información a través de diversos medios y actividades.

 477

Programas
educativos radiales
al aire desde sus
inicios



Nuestra filosofía 

HECHOS RELEVANTES 2015

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Responsabilidad ambiental

El Solidario mantiene un convenio ambiental a través de su programa Impacto Cero con The Nature Conservancy (TNC), que incluye trabajar juntos por la protección de las fuentes de agua del Ecuador y convertirse en sus guardianes. Además, reduce su consumo de energía eléctrica y papel.



12%
Reduce su consumo de energía eléctrica



Nuestra filosofía 

HECHOS RELEVANTES 2015

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Memorias de sostenibilidad

La presente memoria es la décimo primera de Sostenibilidad de acuerdo con los estándares del GRI¹ e incursión en el G4 (Global Reporting Initiative), que reporta indicadores enfocados hacia las personas, el planeta y la rentabilidad financiera.



11^{ra}

Memoria de sostenibilidad

Comité de sostenibilidad

Coordina la gestión de desempeño social del Banco y está integrado por los líderes de las áreas de negocio y de apoyo.



Haz click para más información.

¹ Banco Solidario es la primera empresa ecuatoriana que reporta al GRI, según su ex Presidente Ejecutivo, Ernst Ligteringen. El GRI es una organización que promueve la calidad, el rigor y la utilidad de las Memorias de Sostenibilidad.

Nuestra filosofía 

HECHOS RELEVANTES 2015

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Aportes a la comunidad



El programa radial

'Cuida tu Futuro' coordinado por el Solidario, se ha mantenido en el primer lugar de sintonía durante casi todo el año, con 477 programas al aire, desde sus inicios.



Fundación Operación Sonrisa

En el 2015, el Solidario apoyó con recursos y el voluntariado de más de 34 colaboradores en distintas causas, especialmente en la misión de Fundación Operación Sonrisa, en Santo Domingo de los Tsáchilas, en la cual 125 niños recibieron cirugía reconstructiva.

[Haz click para más información.](#)

Jóvenes Emprendedores Sociales

La iniciativa JES que incentiva el emprendimiento y que el Solidario apoya, culminó su primer año de trabajo, con la graduación de 151 estudiantes de tres unidades educativas ecuatorianas en las ciudades de Riobamba y Salcedo. En el nuevo año lectivo, participan 187 alumnos.



Auspicios a deportistas

El Banco apoyó a atletas colaboradores con inscripciones a carreras nacionales e internacionales.



[Haz click para más información.](#)



Nuestra
filosofía 

HECHOS
RELEVANTES 2015

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

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 contacto personal, correos electrónicos intranet, blog para accionistas, boletines, boletín electrónico trimestral, revista semestral, web y redes sociales.

www.solidarioconmigo.com
www.cuidatufuturo.com



GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

El Gobierno Corporativo del Solidario se lo vive todos los días.

Durante el 2015 el marco de Gobierno Corporativo se ha fortalecido a través de una mejor coordinación entre los intereses del banco, de sus clientes, inversionistas, reguladores, accionistas, proveedores y de la sociedad en general.

Se ha logrado no solo el uso más eficiente de los recursos y su rendición de cuentas por parte de la administración, sino también un equilibrio entre los objetivos financieros y sociales; entre los individuales y comunitarios.

Esto fue posible gracias a la unión de voluntades de la dirección, la administración, los colaboradores y otros grupos de interés, a través de la autorregulación, el apego a las normas vigentes y la adopción de estándares de gestión aceptados a nivel internacional, para elevar el nivel de probidad del banco y fortalecer la economía del país.



Principios que regulan el funcionamiento de los órganos de gobierno del Solidario

Nuestra
filosofía 

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 



Principios que regulan el funcionamiento de los órganos de gobierno del Solidario

- Transparencia en la gestión y en la rendición de cuentas.
- Adecuada definición de roles y funciones, tanto para el Directorio como para la Administración.
- Estructuras claras que faciliten la toma de decisiones.
- Trabajo coordinado entre la Gerencia General y los Comités que apoyan la gestión del Directorio.
- Mecanismos de evaluación del desempeño de los miembros de la Administración.
- Incorporación de indicadores de gestión financiera, económica, ambiental y social.
- Permanente vigilancia del cumplimiento del Código de Conducta Ética.
- Comunicación de doble vía entre la Administración y los grupos de interés: accionistas, inversionistas, colaboradores, reguladores, proveedores y la sociedad en general.

DIRECTORIO

Nuestra
filosofía 

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

EQUIPO GERENCIAL

Fidel Durán
Gerencia General

Edison Viteri
Captaciones y Tesorería

Santiago López
Negocios Microempresa

Federico Sauerbrey
Negocios Tarjetas de Crédito

Natalia Boada
Olla de Oro y otros productos

Carlos Bambino
Riesgos

Eduardo Vaca
Contabilidad y Control Financiero

Roberto Rocha
Canales

Vocales principales

Diego Calvache
Enrique Ferraro
Gonzalo Martínez
Joaquín Ribadeneira
María Rebeca Pazmiño

Vocales alternos

Fernando Bueno
Fausto Riofrío
Santiago Bermeo
Germán Contreras
Edward Vallejos

Eliana Aróstegui
Operaciones y Administración

Hugo González
Tecnología y Procesos

Avelina Pérez
Asuntos Corporativos

Mario Carrasco
Recursos Humanos

Crisstian Olalla
Legal

Elizabeth García
Marketing Creativo

Edgar Revelo
Cumplimiento

Magdalena Manrique
Auditoría Interna

Cecilia Chicaiza
Atención al Usuario Financiero



Natalí Astudillo,
colaboradora, agencia Loja



Nuestra
filosofía 

ACCIONISTAS

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

Internacionales

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

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: 130



Nuestra filosofía 

INVERSIONISTAS

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 



Testimonios de inversionistas



Nuestra filosofía 

TESTIMONIO DE ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

responsAbility

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

ResponsAbility Investments AG es una de las principales administradoras de activos a nivel mundial, especializada en inversiones relacionadas al desarrollo de sectores clave en mercados emergentes: financiero, agrícola, salud, educación y energía.

Desde hace más de 10 años venimos trabajando con el sector de microfinanzas en América Latina y podemos afirmar que Banco Solidario es un referente, no solo en Ecuador sino a nivel regional, en lo que al desarrollo de la microempresa se refiere. El Banco cuenta con nuestro firme compromiso para continuar impulsando el acceso al sistema financiero, brindando oportunidades y progreso a grandes segmentos de la población ecuatoriana.





BlueOrchard

Microfinance Investment Managers

Nuestra filosofía 

TESTIMONIO DE ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

BlueOrchard Finance SA se fundó en el 2001 como el primer administrador comercial de inversiones de deuda en microfinanzas, en todo el mundo. Hasta la actualidad, la compañía ha otorgado más de US\$2,5 mil millones en préstamos a instituciones microfinancieras, ofreciendo acceso a microcréditos a más de 30 millones de personas en 60 países. Es socio de Banco Solidario hace más de una década.

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





Nuestra filosofía 

TESTIMONIO DE ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS



MICRO VEST
INVESTING IN ONE WORLD

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

MicroVest Capital Management, LLC, es un administrador de fondos de inversión en los Estados Unidos. Nuestra misión es construir mercados financieros responsables para la población sin acceso a los servicios de la banca. Pensamos que el acceso a servicios financieros responsables es la solución más efectiva para generar un impacto positivo en mercados emergentes y una herramienta esencial para el desarrollo de una sociedad civil estable. Pensamos que nuestro proceso de *due diligence* y estrategia de invertir en instituciones cuyos valores coincidan con los nuestros es la causa principal por la cual podemos generar retornos financieros ajustados al riesgo.

■ ■ Creemos que Banco Solidario está excepcionalmente posicionado para lograr este objetivo. Por ello, desde el 2005, respaldamos a Banco Solidario no solo como financiador, sino como accionista”.





Servicio, Especialización, Imaginación

Servicio: Consolidar el modelo de atracción, atención y retención de los clientes.

RETOS A CINCO AÑOS

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

ATRACCIÓN



Venta multiproducto
+15%

Se mide cada **2 años**

ATENCIÓN



Índice de Satisfacción
+5%

Se mantiene

RETENCIÓN



Índice de Retención
+5%

71,44%

Especialización: fortalecer el modelo de un banco especializado.



Segmento poblacional específico
Evaluación Social, ingresos promedio del cliente, monto promedio de crédito

A MicroFinanza Rating Calificación social



Metodología Única
Innovación

En progreso



Diferenciación
+10%
Índice de recomendación

En progreso



RETOS A CINCO AÑOS

Nuestra filosofía 

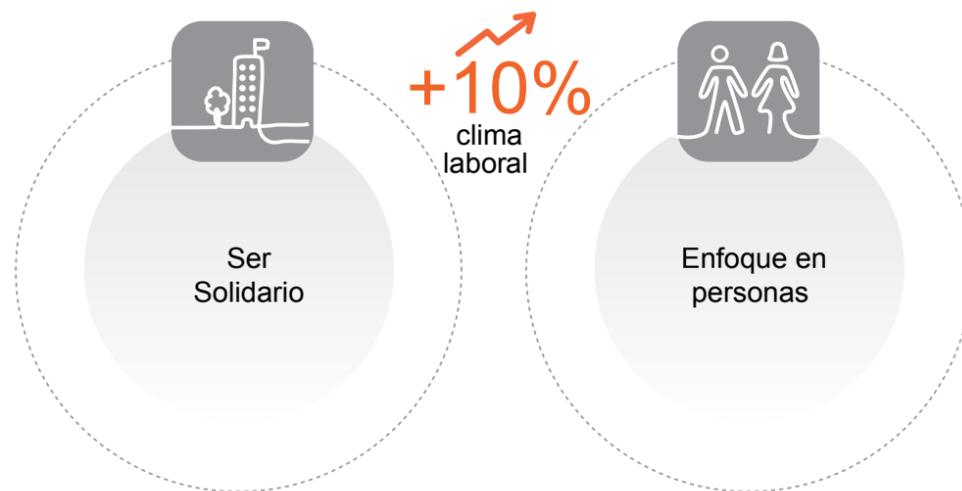
Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Imaginación: Crear la cultura Solidario Conmigo.



A octubre 2013, 75,27%. La siguiente medición se realizará en el 2016.



Byron Álava, colaborador, Quevedo.





Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

• Gestión de desempeño social

- > Un negocio social
- > Calificación social
- > Públicos clave
- > Protección al cliente
- > Educación financiera
- > Comunidad
- > Planeta
- > Indicadores Sociales
- > Contribuciones para la comunidad

• Cliente

- > Indicadores
- > Cobertura geográfica
- > Servicio y atención al cliente

• Colaborador

- Socios comerciales
- Redes aliadas

Rosario Guamán, Machachi.



GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Un negocio social

La misión de Solidario es brindar a microempresarios y trabajadores acceso oportuno a productos y servicios diseñados de acuerdo a sus necesidades, con asesoría y educación financiera. Estos son sus objetivos sociales y los objetivos del negocio.

Tiene uno de los montos promedio de crédito más bajos del sistema financiero ecuatoriano: 90% de los créditos otorgados está por debajo del PIB per cápita.

52% de los clientes asalariados y 35% de los clientes microempresarios, ganan menos de 1,5 veces el salario mínimo.

El índice de bancarización es de 37,6%.



GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Nuestra filosofía

Gente Solidaria

Nuestro planeta

Responsabilidad financiera

Contacto y créditos

Dolores Chicaiza, Quito
“Mi negocio es para mí lo más bonito...”
Conoce mi historia



Calificación social

Es el único banco del Ecuador con calificación social. Según *MicroFinanza Rating* (2015), tiene calificación “A”, una de las más altas de la región, reconociendo que Solidario está cumpliendo su misión, mediante “buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente”.

Solidario ocupa además el puesto 16 entre las 100 primeras instituciones de microfinanzas, en la edición 2014 de la revista del Fondo Multilateral de Inversiones Fomin.

Se rige por principios y prácticas de buen gobierno corporativo para transparencia, eficiencia y rendición de cuentas, en la propiedad y gestión directiva y administrativa.

El compromiso del directorio y de la gerencia con los objetivos sociales se traduce en el seguimiento al Comité de Sostenibilidad y en su rendición de cuentas al Directorio.



Observa un estricto Código de Conducta Ética.





GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 



María Tisalema, Machachi

Públicos clave

La Gestión de Desempeño Social está inmersa en todo lo que hace el banco y en la relación con sus públicos clave: colaboradores, accionistas, inversionistas, clientes, socios, proveedores, autoridades, organismos de control, líderes de opinión, medios de comunicación y la comunidad en general.

Con cada uno se construyen puentes de comunicación y relaciones para atender sus necesidades respecto al banco y viceversa, en una relación mutuamente constructiva.

Publicaciones sobre Banco Solidario





GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Nuestra filosofía

Gente Solidaria

Nuestro planeta

Responsabilidad financiera

Contacto y créditos

Protección al cliente

Solidario se mide con los principios de protección al cliente de acuerdo al Smart Campaign. Tiene 98% de cumplimiento en:

- Diseño y entrega apropiada de productos.
- Prevención del sobre-endeudamiento.
- Transparencia.
- Precios responsables.
- Trato justo y respetuoso a los clientes.
- Privacidad de la información de los clientes.
- Mecanismos para la resolución de quejas.

DESCARGA PDF



LO QUE NECESITAS SABER SOBRE TU Crédito Olla de Oro

¿Qué es?

- Crédito inmediato al que puedes acceder utilizando tus joyas de oro como garantía, sin garante personal y sin necesidad de mantener un historial crediticio previo.
- El valor recibido en préstamo más los intereses, los puedes pagar en cuotas mensuales, el día del mes que elijas.

¿Para qué sirve?

- Para hacer realidad tus proyectos
- Para cubrir los gastos de una emergencia
- Para proteger tu patrimonio, ya que obtienes dinero por tus joyas sin perderlas

¿Cuáles son los componentes de tu crédito?
Capital + Interés + Tasación + Custodia + Servicios de terceros

Términos

- **Capital:** El monto de dinero recibido en préstamo.
- **Interés:** El costo del uso del dinero prestado.
- **Plazo:** Tiempo pactado para devolver el dinero prestado.
- **Garantía:** Joyas de oro.
- **Tasación:** Costo del servicio profesional brindado por un tasador para determinar la pureza, peso y calidad de las joyas.
- **Custodia:** Costo del servicio de custodia de las joyas.
- **Tarifa de amortización:** Plan de pagos. Detalle del plazo y valor de las cuotas mensuales que incluyen capital, interés y servicios de terceros.
- **Tarifa de mora:** Valor que se cobra por atrasos en los pagos. Se calcula sobre el saldo de capital vencido y el número de días de retraso.
- **Garantía de cobertura:** Valor que se cobra por gestiones realizadas para recuperar cuotas vencidas, en función del monto y los días de atraso.
- **Servicio de tasación:** El valor a pagar por servicios contratados, como seguros.

Documentos
Cuando obtienes un crédito debes revisar y firmar los siguientes documentos:

- **Solicitud:** Formulario con datos personales e información de tus finanzas.
- **Regreso:** documento que instrumenta tu deuda con el banco.
- **Hoja de información importante:** condiciones informativas y costos generales del crédito.
- **Liquidación:** documento que evidencia tu conocimiento y aceptación de las condiciones del crédito. Incluye el valor a recibir, las fechas y el valor de las cuotas a pagar cada mes.
- **Contrato de mutua:** documento que explica tus responsabilidades y las del banco con relación al crédito.
- **Contrato de custodia:** detalle de la cantidad y tipo de joyas y las condiciones del servicio.
- **Contrato de garantía:** detalla las características de las joyas y las condiciones en las que opera la garantía.
- **Tarifa:** lista de los costos de los productos y/o servicios del banco, aprobados por la Superintendencia de Bancos.
- **Certificado de cobertura de seguro:** aceptación para acceder a la cobertura de la póliza de seguro.

Si compras un seguro para prevenir, ten en cuenta lo siguiente:

Términos

- **Póliza:** contrato entre el cliente y la compañía de seguros.
- **Prima:** cantidad de la póliza de seguro, en cuotas o en la paga.
- **Beneficio:** lo que la compañía de seguros pagará al beneficiario o entidad cuando ocurre un acontecimiento cubierto por la póliza.
- **Beneficiario:** persona (o que recibirá) los beneficios que brinda la compañía de seguros.
- **Reserva:** monto para resarcir que la compañía de seguros pagará según evento cubierto.
- **Deudable:** monto que el asegurado paga cuando ocurre un evento cubierto.

Pregunta antes de FIRMAR un seguro

- **Cobertura/Exclusiones:** ¿Qué cubre y qué no, y en qué circunstancias? ¿Hay un monto o límite?
- **Costo:** ¿Cuánto cuesta el seguro? ¿Hay un descuento por más personas?
- **Módulo de uso:** ¿Qué actividades cubre y qué no? ¿Cuántos días vale para utilizar el seguro? ¿Cómo se hace un reclamo?

Para usar tus seguros

- ✓ Avisa a tu familia qué cubre tu seguro y cómo hacer un reclamo.
- ✓ Cuando llenes la póliza y la tarifa de la póliza, pásala a tu familia.
- ✓ Anota el número de contacto de emergencias y tenlo en tu celular.
- ✓ Revisa cuando suceda algo, se lo debes.

www.cuidatufuturo.com

LO QUE NECESITAS SABER SOBRE TU Tarjeta de Crédito

LO QUE NECESITAS SABER SOBRE TU Microcrédito

¿Qué es?
Dinero prestado por un determinado tiempo, que hay que devolver con intereses en cuotas mensuales.

¿Para qué sirve?
Para financiar necesidades de tu negocio que te ayudarán a generar más ingresos. Si no obtienes préstamos personales, toma en cuenta que también puedes un ingreso y fondo que ayude los gastos para pagar.

¿Cuáles son los componentes de tu cuota mensual?
Cuota + Interés + Servicios de terceros

Términos

- **Capital:** El monto de dinero prestado.
- **Interés:** El costo del uso del dinero prestado.
- **Plazo:** Tiempo pactado para devolver el dinero prestado.
- **Servicio de terceros:** Costo del servicio profesional brindado por un tasador para determinar la pureza, peso y calidad de las joyas.
- **Tarifa de amortización:** Plan de pagos. Detalle del plazo y valor de las cuotas mensuales que incluyen capital, interés y servicios de terceros.
- **Tarifa de mora:** Valor que se cobra por atrasos en los pagos. Se calcula sobre el saldo de capital vencido y el número de días de retraso.
- **Garantía de cobertura:** Valor que se cobra por gestiones realizadas para recuperar cuotas vencidas, en función del monto y los días de atraso.
- **Servicio de tasación:** El valor a pagar por servicios contratados, como seguros.

Documentos
Cuando obtienes un crédito debes revisar y firmar los siguientes documentos:

- **Solicitud:** Formulario con datos personales e información de tus finanzas.
- **Regreso:** documento que instrumenta tu deuda con el banco.
- **Hoja de información importante:** condiciones informativas y costos generales del crédito.
- **Liquidación:** documento que evidencia tu conocimiento y aceptación de las condiciones del crédito. Incluye el valor a recibir, las fechas y el valor de las cuotas a pagar cada mes.
- **Contrato de mutua:** documento que explica tus responsabilidades y las del banco con relación al crédito.
- **Contrato de custodia:** detalle de la cantidad y tipo de joyas y las condiciones del servicio.
- **Contrato de garantía:** detalla las características de las joyas y las condiciones en las que opera la garantía.
- **Tarifa:** lista de los costos de los productos y/o servicios del banco, aprobados por la Superintendencia de Bancos.
- **Certificado de cobertura de seguro:** aceptación para acceder a la cobertura de la póliza de seguro.

Recuerda

- 1. Sigue el ritmo. Tienes un plazo de pago, véntalo de amortización. Si quieres y puedes cancelar la cuota mensual siempre 15 días antes de la fecha de pago. Así a futuro te ayuda a mantener un buen historial crediticio y te evita gastos adicionales.
- 2. Mantener un diálogo constante con el banco y tener siempre a mano los datos de nuestras oficinas. Si tienes dudas llama al 700-452 o visita www.cuidatufuturo.com.





GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 



Manejar bien el dinero, es bueno para todos.

www.cuidatufuturo.com

Educación financiera

La educación financiera, a través del programa Cuida tu Futuro, es parte fundamental de la misión del Banco.

Está dirigido a colaboradores, clientes y a la comunidad en general. Su objetivo es apoyar

la construcción de una cultura financiera en el país. Las Jornadas Solidarias son una de las maneras en las que el Solidario llega con capacitación al cliente y su comunidad, a través de charlas de salud financiera y física, además de exámenes médicos básicos.

“Voy a poner en práctica lo que nos enseñaron. Una palabra que me quedó grabada fue ¡ahorro!”

Juanita Rojas, Guayaquil.

“El seguro es un respaldo para nosotros, porque primero hay que cuidarse uno y así estar bien para los hijos”.

Elena Morales, de Santa Clara, Ayora.

“Aprendí que hay que ahorrar porque puede haber una emergencia. Y que con la tarjeta de crédito, hay que saber que si nos endeudamos en varios lugares, las pequeñas cuotas juntas, se hacen grandes”.

Lourdes Landeta, Cayambe.





GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Nuestra filosofía

Gente Solidaria

Nuestro planeta

Responsabilidad financiera

Contacto y créditos

Educación financiera

DESCARGA PDF



Capacitación (talleres y charlas)

Público

Personas Capacitadas

Colaboradores	1 650
Clientes y su comunidad	423
Medios de comunicación	69
Jóvenes	422

TOTAL

2 564

Público

Personas Capacitadas

Público en general y niños a través de programa asociativo	10 896
--	--------

TOTAL

10 896

Información y concientización

Cantidad	Canal	Público	Personas alcanzadas
45	Programas de radio	General	14 000
12	Boletines electrónicos	Colaboradores	1 650
2	Videos en agencias	Clientes	370 000
33	Presentaciones de teatro itinerante	General	22 770
1	Periódico ilustrado	Clientes y colaboradores	20 124
4	Hojas de información importante	Clientes	61 200
2	Artículos en La Revista Solidario	General	75 800
1	Naipes educativos	General	425
TOTAL			565 969





GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Educación financiera

DESCARGA PDF



Medios digitales

Canal	Alcance	
Página web	313 861	Visitas
Facebook	325 634	Post leídos
Facebook	3 040	Likers (total acumulado)
Twitter	302	Seguidores (total acumulado)
Youtube	1 689	Reproducciones de video
Aviso en internet	54 552	Clics

Público	Alcance
Web programa asociativo	87 366 Visitas

VIDEOS EDUCACIÓN FINANCIERA

VIDEOS EDUCACIÓN FINANCIERA

VIDEOS EDUCACIÓN FINANCIERA

GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Nuestra filosofía

Gente Solidaria

Nuestro planeta

Responsabilidad financiera

Contacto y créditos



CORPORACIÓN ECUATORIANA DE FORMACIÓN PROFESIONAL COMPARTIDA

Comunidad

El Solidario apoya a centros educativos en comunidades de los clientes mediante el proyecto Jóvenes Emprendedores Sociales (JES), de la Corporación Ecuatoriana de Formación Profesional Compartida Ceforcom.

Durante el año lectivo 2014-2015, participaron 221 estudiantes de segundo y tercer año de bachillerato de unidades educativas de Salcedo y Riobamba. El reto cumplido fue la creación de emprendimientos sociales en beneficio del colegio, como por ejemplo mejoramiento de baterías sanitarias y renovación de cubiertas.

“Jamás hemos bajado los brazos hasta cumplir nuestro objetivo. Agradecemos a nuestros padres que han estado en las buenas y en las malas”.

Carlos Janeta, alumno, Riobamba



GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Comunidad

El Banco también apoya, mediante la compra de regalos navideños, al Centro del Muchacho Trabajador, fundado en 1964 por el padre jesuita Juan Halligan para “sacar a los niños trabajadores y sus familias de la pobreza”.



www.centromuchachotrabajador.org





GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Comunidad

El camino recorrido junto a Fundación Operación Sonrisa, reconstruyendo las vidas de miles de niños, ya supera los 20 años. Además de recursos económicos y donación

de bienes, los colaboradores del banco apoyan con su tiempo y trabajo. En el 2015, 254 niños recibieron cirugía.

Haz click para más información.

Nuestra filosofía

Gente Solidaria

Nuestro planeta

Responsabilidad financiera

Contacto y créditos



GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL



Planeta

A través del programa Impacto Cero, el banco invita a los colaboradores y a la comunidad, a despertar la conciencia sobre la importancia de reducir la huella sobre el planeta.

Haz click para más información.



Campo eólico, Loja



Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 



GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Indicadores sociales

Para cumplir la misión, se establecen indicadores de desempeño financiero y social.

Al 31 de diciembre, 2015

Población meta

Microempresarios y trabajadores de los grandes segmentos de la población

Créditos colocados por debajo del PIB per cápita	90,30%
Cartera micro sobre total de cartera	57,34%
Tasa de inclusión de clientes no bancarizados	37,68%
Clientes con ingresos inferiores a canasta básica familiar	49,60%

Alcance geográfico

# de provincias	14
# de puntos de atención propios	57
# de ciudades	26

Productos y servicios adecuados a sus necesidades

Deserción

Clientes que cancelan su operación de crédito y no renuevan, o que cancelan su tarjeta / clientes al inicio del período	20,45%
---	--------

Calidad de servicio al cliente

Número de quejas y reclamos por producto / total de clientes por producto	0.56%
Calificación del servicio	4.47/5

Fuente: Banco Solidario al 31 de diciembre 2015



Nuestra filosofía

Gente Solidaria

Nuestro planeta

Responsabilidad financiera

Contacto y créditos



GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Indicadores sociales

Nuestra filosofía

Gente Solidaria

Nuestro planeta

Responsabilidad financiera

Contacto y créditos

Progreso y calidad de vida de los clientes

Educación Financiera

Información/concientización # participantes	565 969
Capacitación # participantes	13 460
Capacitación satisfacción	82%
Capacitación conocimiento	89%

Clima Laboral

Rotación	24,00%
----------	--------

Rentabilidad financiera

Patrimonio Técnico	17,04%
PAR 30	6,13%
Gastos Recurrentes/Ingresos Recurrentes	74,19%
ROE (Patrimonio no incluye la utilidad)	7,43%
Liquidez	29,89%

DESCARGA TABLA PDF





GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Contribuciones para la Comunidad

Al 31 de diciembre, 2015

Impuestos (Miles US\$)	2015
Impuesto al Valor Agregado (IVA)	7 479
Aportes al Cosede	2 760
Aportes Superintendencia de Bancos y Seguros	731
Impuesto a la Renta	3 352
Participación Empleados	1 912
Impuestos Municipales	740
Otras Contribuciones	56
Total Aportes	17 030
Proyectos a favor de la Comunidad* (Miles US\$)	116, 4
Trabajo y oportunidades (número de personas)	
Colaboradores	1390
Clientes microempresarios	196 585



Andrés Castillo, Quito

*Aporte a Operación Sonrisa y a otras fundaciones; programa radial Cuida tu Futuro; proyectos de educación financiera; aporte a encuentros deportivos y atletas destacados del Banco.

Fuente: Banco Solidario, al 31 de diciembre de 2015





GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 



Publicaciones sobre Banco Solidario en el 2015

- www.accion.org
- www.thesmartcampaign.org
- www.mixmarket.org/mfi/banco-solidario
- www.freedomfromhunger.org
- www.bio-invest.be/
- Periódico de la Universidad San Francisco de Quito USFQ
- Revista Microfinanza y Boletín electrónico de la Red Financiera Rural
- Medios de comunicación nacionales y locales del Ecuador

38000 ejemplares de la Revista Solidario semestral

62 menciones, notas, reportajes en medios de comunicación

989 empresas y personas reciben el boletín trimestral Logros

37 Temas financieros

25 Temas comunitarios





GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

“La felicidad consiste en hacer felices a los demás”, con esta frase comienza la invitación de la Fundación Operación Sonrisa a la inauguración de su nuevo Centro de Atención Integral para Fisurados, Flap.

Al cumplir 20 años de trabajo en Ecuador, esta obra es premiada en la Asamblea Nacional, tiene una nueva sede y cumple su misión #125 en la cual Solidario participó como lo ha venido haciendo desde hace dos décadas, con apoyo económico, donaciones en especie y trabajo voluntario.

Fundación Operación Sonrisa realiza cirugías gratuitas a niños y jóvenes con fisuras labio-alveolo-palatinas, mal formaciones en manos y pies que requieren de cirugía plástica reconstructiva y tratamientos de especialidad.

Esta obra -que devuelve al niño su naturalidad- tiene un costo total por cirugía con especialistas de US\$3304,

pero para el paciente y sus padres el costo es cero.

Desde los inicios del Banco, más de 391 colaboradores han participado como voluntarios en distintas causas, en especial en Operación Sonrisa.

Otras acciones del Voluntariado Solidario:

- Rotarios, Ambato
- Fundación San Camilo de Lellis, Loja
- Las Hijas de la Pobreza, Quito.

“Esta experiencia me llenó de mucha satisfacción, y me permitió además ratificar el compromiso que como familia Solidario debemos tener con la comunidad.”

Mariela Moreira,
colaboradora del Solidario,
Santo Domingo de los Tsáchilas.





REDES ALIADAS

Nuestra filosofía

Gente Solidaria

Nuestro planeta

Responsabilidad financiera

Contacto y créditos

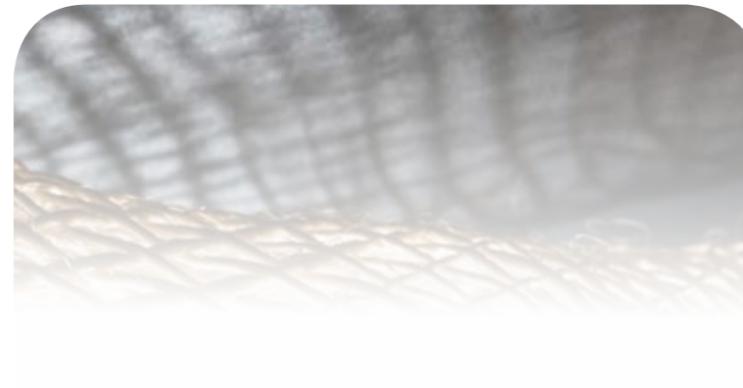
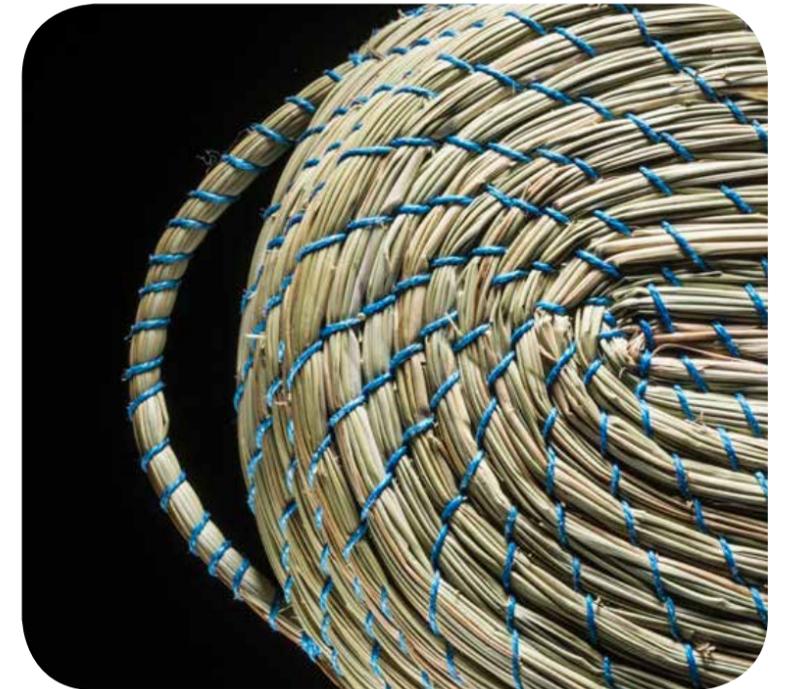


Alianza para el emprendimiento e innovación



Finanzas para el desarrollo
RED FINANCIERA RURAL

RED ACCION



www.aei.ec

www.rfr.org.ec

www.red-accion.org



REDES ALIADAS

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Alianza para el Emprendimiento y la Innovación (AEI) se creó en el 2012 para fomentar el emprendimiento y la innovación a nivel nacional. Sus líneas estratégicas son: financiamiento, formación y educación, diálogo público-privado, observatorio, desafíos de innovación, cultura y AEI innova.

Está compuesta por 49 miembros del sector privado, público y académico que comparten su visión y misión; entre ellos, Banco Solidario.

En el 2015 se hicieron importantes avances en todas las líneas de acción, logrando consolidar un grupo pionero de instituciones que trabajan en el desarrollo de una plataforma de apoyo para emprendedores e innovadores del país.

Red Financiera Rural (RFR), es una Corporación Civil de derecho privado sin finalidad de lucro, que integra a diferentes instituciones enfocadas en facilitar y potenciar el acceso a servicios microfinancieros del área rural, urbana y urbano marginal del Ecuador. Fue creada el 3 de junio del 2000 por 19 miembros fundadores, entre los cuales se encuentra Banco Solidario.

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

Son un total de 51 organizaciones miembros y representan una cartera total de US\$4 045 130 492, de los cuales un 60,27% representa US\$2 078 142 904 de cartera de microfinanzas. Se ha atendido a más de 1 242 765 clientes de crédito total, de los cuales el 53% son clientes mujeres.

Red Acción, fundada en 1983, es la primera red internacional de instituciones microfinancieras. 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 través de servicios financieros y otros complementarios, que necesita para mejorar su calidad de vida.

Está compuesta por 22 instituciones de microfinanzas de 16 países que sirven a más de cuatro millones de clientes en América Latina. La Red es un interlocutor para la industria, comparte mejores prácticas y promueve el desarrollo de alianzas.



COLABORADOR

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 



William Tenelama, Machachi
"Ver crecer a mis clientes ha sido satisfactorio..." [Conoce mi historia](#)

Colaborador

Al 31 de diciembre, 2015

Empleo

99,8% Porcentaje de colaboradores con contrato fijo

1390 Número de colaboradores

5,73 Años de permanencia promedio

Colaboradoras mujeres

55,55%

Colaboradores hombres

44,45%

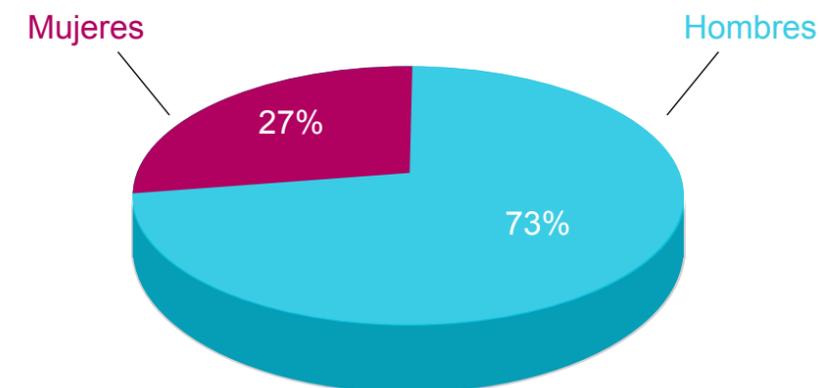
Relación promedio salario femenino vs. masculino

85,56%

Cargos directivos

1,59%

Total de cargos directivos: 22 (Gerente General; 16 Responsables de División; 3 Gerentes Regionales Comercial; 2 Gerentes de Negocio)



Fuente: Banco Solidario al 31 de diciembre del 2015



COLABORADOR

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

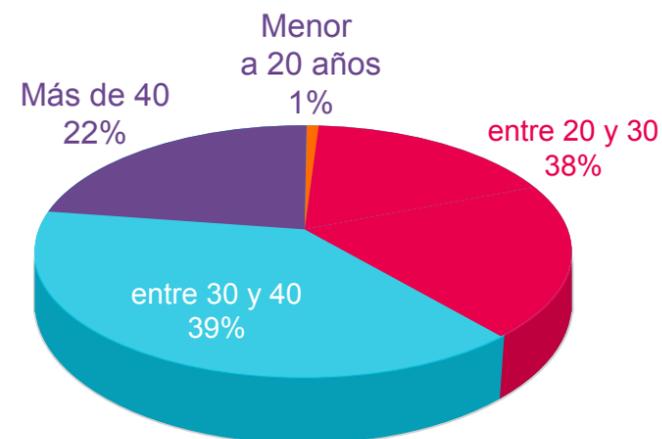
Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

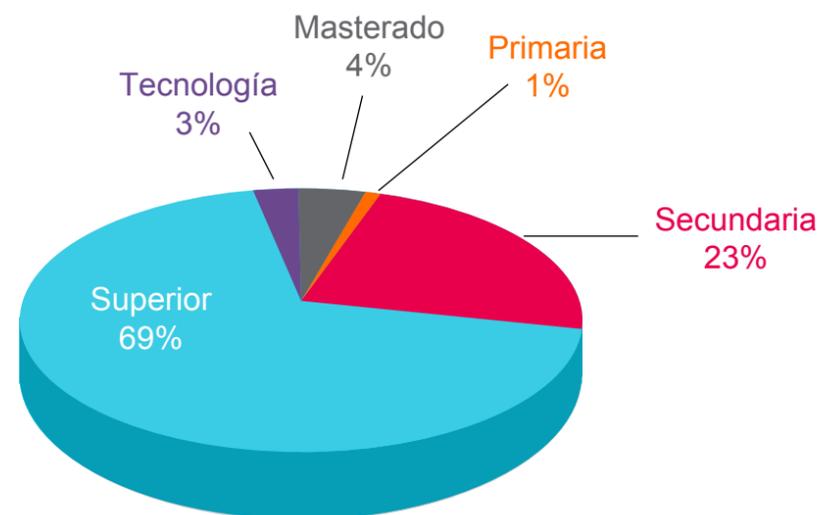
Contacto y créditos 

Paola Morales, colaboradora, Agencia Urdesa.

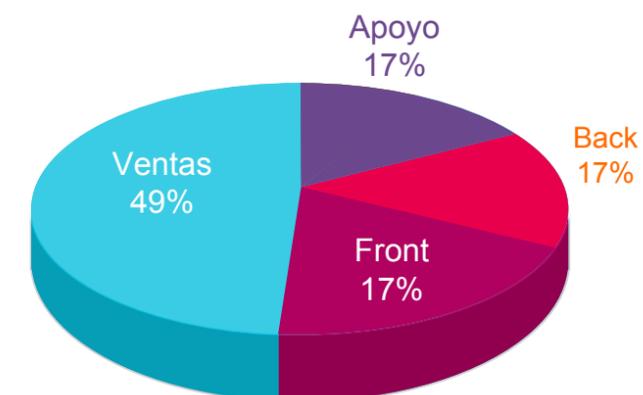
Edades



Nivel académico



Área de gestión, Administrativa - Comercial



Colaborador por área de gestión

Según el género

Agrupación	Sexo	%
Apoyo	F	7.06%
	M	9.44%
Back	F	7.20%
	M	10.01%
Front	F	13.33%
	M	4.11%
Ventas	F	27.95%
	M	20.89%
Total general		100.00%

Fuente: Banco Solidario al 31 de diciembre del 2015

COLABORADOR

Nuestra
filosofía 

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

Eduardo Cabrera, colaborador, Guayaquil.

Salud y seguridad

Tasa de ausentismo 2015	1,63%
Colaboradores cubiertos por póliza de seguro médico	100%
Colaboradores que se hicieron chequeos médicos preventivos	100%

Formación y capacitación

Número de horas de capacitación (no incluye inducción al puesto de trabajo)	2418,5
Promedio de horas de capacitación por colaborador	1,75
Inversión en capacitación por persona (promedio)	US\$252,4

Cifras generales

- 57 Colaboradores con discapacidad
- 5215 Colaboradores y familiares atendidos en 5840 citas en los consultorios dentales
- 65 Colaboradores asistieron al programa de seguridad física (evacuación, primeros auxilios)
- 162 Participaron en el simulacro de incendio

Última encuesta de ambiente laboral, en octubre del 2013 reveló un índice de satisfacción de 75,27% obtenido de la suma de las puntuaciones positivas menos las sumatoria de las puntuaciones negativas.

Fuente: Banco Solidario al 31 de diciembre del 2015



COLABORADOR

Nuestra filosofía

Gente Solidaria

Nuestro planeta

Responsabilidad financiera

Contacto y créditos

Con la misión de trabajar por el bienestar social, presente y futuro de los colaboradores, el Club Solidario organizó 10 actividades de índole deportiva, social y cultural en el 2015.

Club Solidario

Entre las más relevantes están los Juegos Deportivos - Copa Solidario 2015, en Quito y Olimpiadas Deportivas, en Guayaquil; Novena al Niño Jesús y eventos navideños; Primer gran concurso de "Años Viejos" en el Edificio Matriz y El Ejido.



COLABORADOR

Nuestra
filosofía 

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

Políticas en referencia a trabajo infantil y corrupción

Dentro de sus políticas de Contratación y Selección, el Solidario ocupa a personas mayores de edad en las diferentes posiciones según la necesidad de la estructura, obedeciendo a un análisis técnico de la persona, con base en el perfil del cargo.

El Solidario ha establecido en su Reglamento Interno de Trabajo, políticas y lineamientos que regulan el comportamiento institucional de sus

Compromiso con la ética

colaboradores, esclarecen obligaciones y prohibiciones y previenen posibles actos que infrinjan la ley.

Se basa en la Guía de Conducta Ética junto con un programa de inducción, herramientas que asesoran al colaborador en su accionar ético así como en la cultura de la Institución.

Por su parte, el Comité de Cumplimiento se encarga del seguimiento permanente de políticas y procedimientos para la prevención y control de Lavado de Activos.

La División de Cumplimiento, con el apoyo de Recursos Humanos, realizó en el 2015 capacitaciones presenciales en temas de prevención y control del Lavado de Activos, a 196 colaboradores de varias divisiones. Así mismo, el área de Atención al Usuario Financiero junto con Servicio al Cliente, han capacitado en los derechos y deberes del Usuario Financiero, y en el programa SASA, a los gerentes de las regiones Sierra y Costa.

Compromiso con los Derechos humanos

Karla Suárez, Junín, Guayaquil



COLABORADOR

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Tania Landeta, colaboradora, Machachi

Compromiso con la ética

Compromiso con los derechos humanos

El Solidario respeta y promueve los derechos humanos en todas sus actividades e impulsa este compromiso entre 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.

Se compromete a trabajar con otras instituciones, en un esfuerzo solidario para la promoción de la dignidad humana, el progreso y el bienestar, dentro de las áreas de su actividad.

Brinda a los colaboradores las seguridades y comodidades necesarias para el cumplimiento de su trabajo diario, a través del área de Seguridad y Salud Ocupacional, y provee de las facilidades necesarias para que el personal con discapacidad pueda desarrollar sus labores dentro de la Institución.





CLIENTE

Enfoque en el Cliente

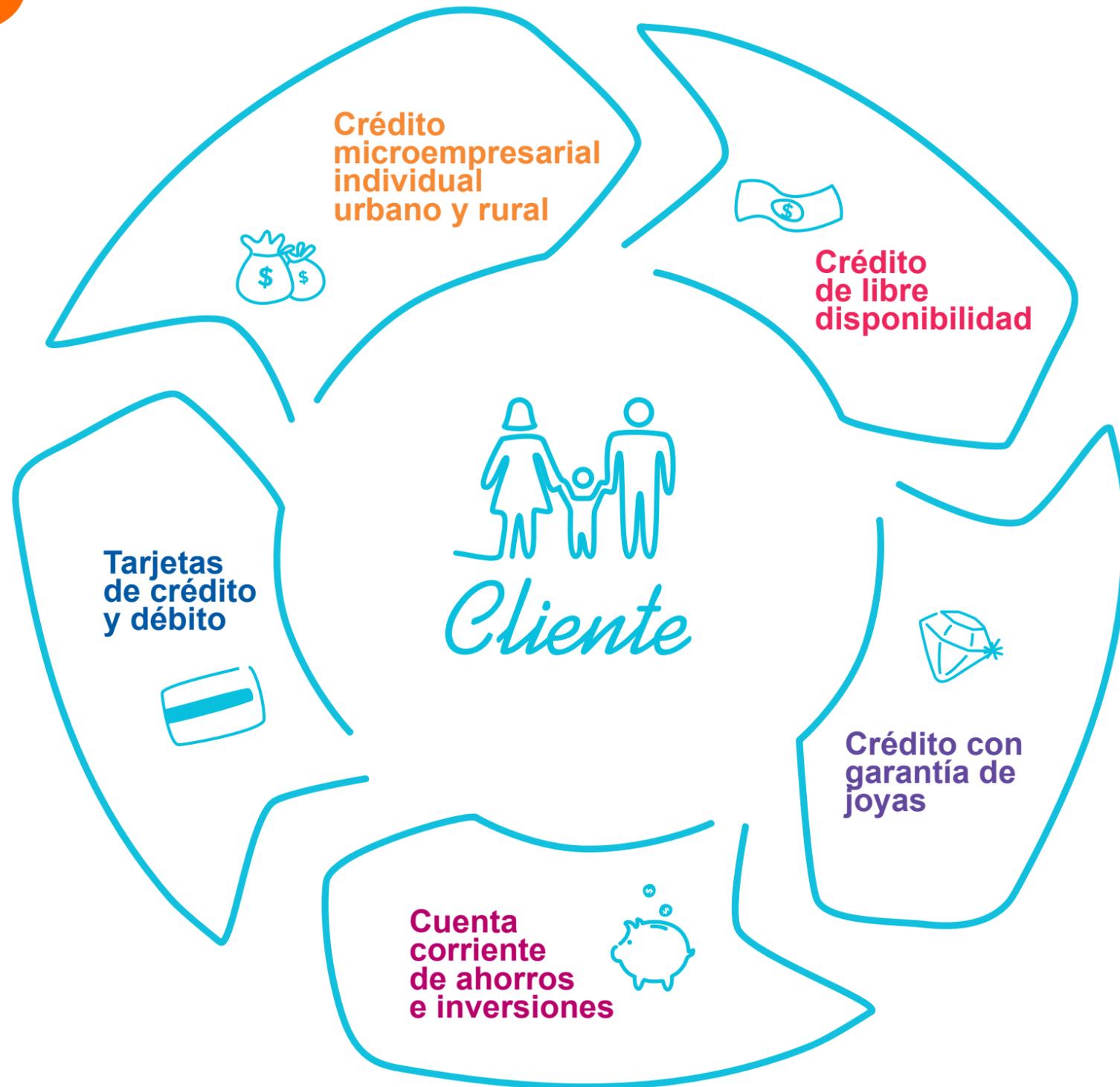
Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 



Cliente



CLIENTE

Nuestra filosofía

Gente Solidaria

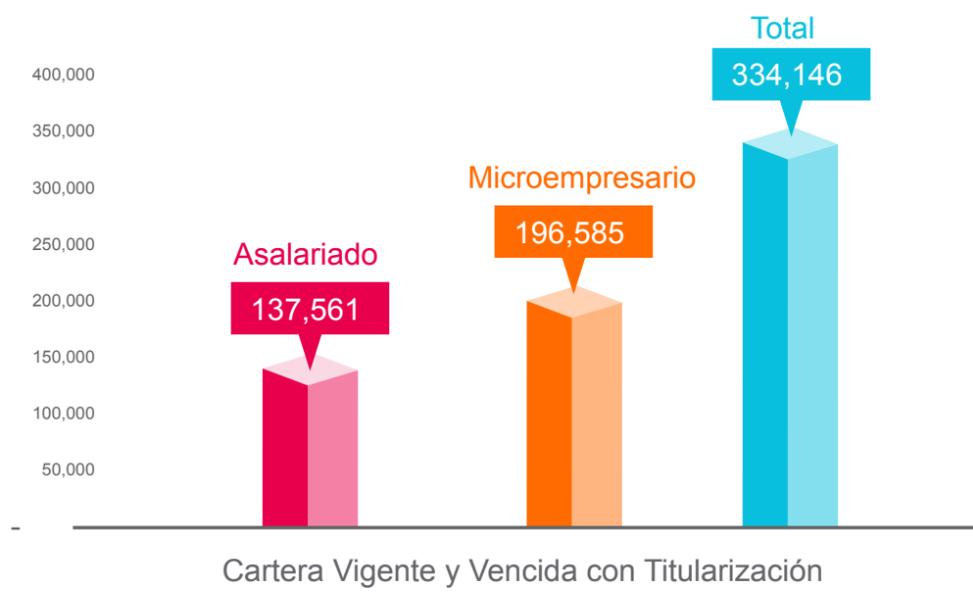
Nuestro planeta

Responsabilidad financiera

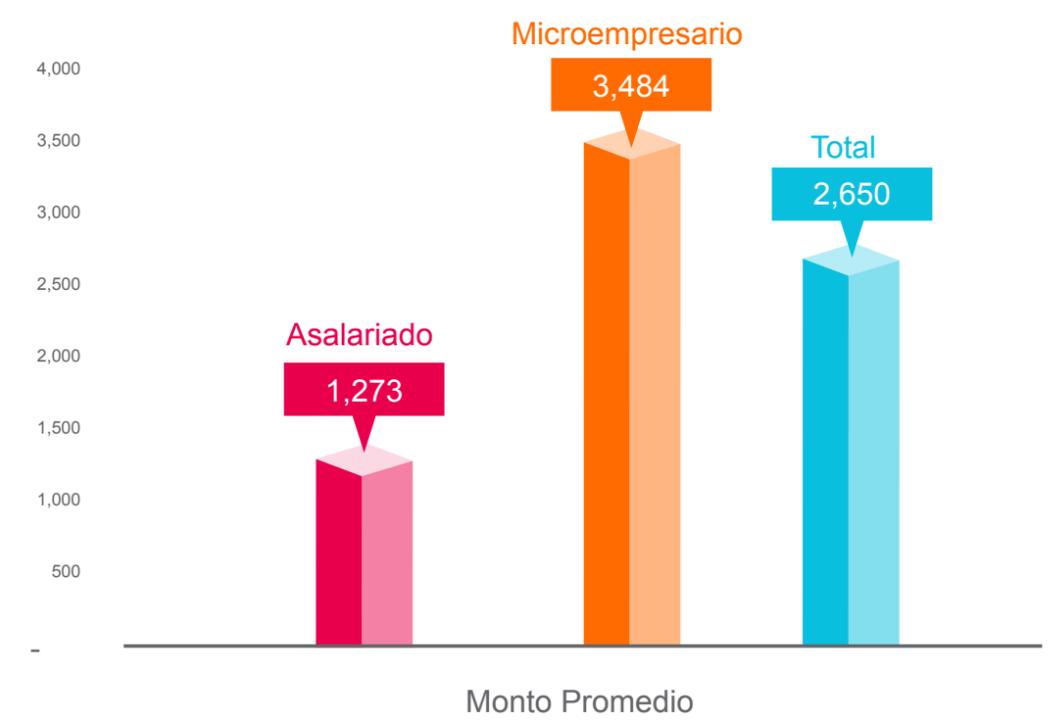
Contacto y créditos

Clientes de crédito atendidos 2015

Clientes atendidos por actividad económica



Monto promedio de crédito colocado por cliente en US\$



Fuente: Banco Solidario al 31 de diciembre 2015

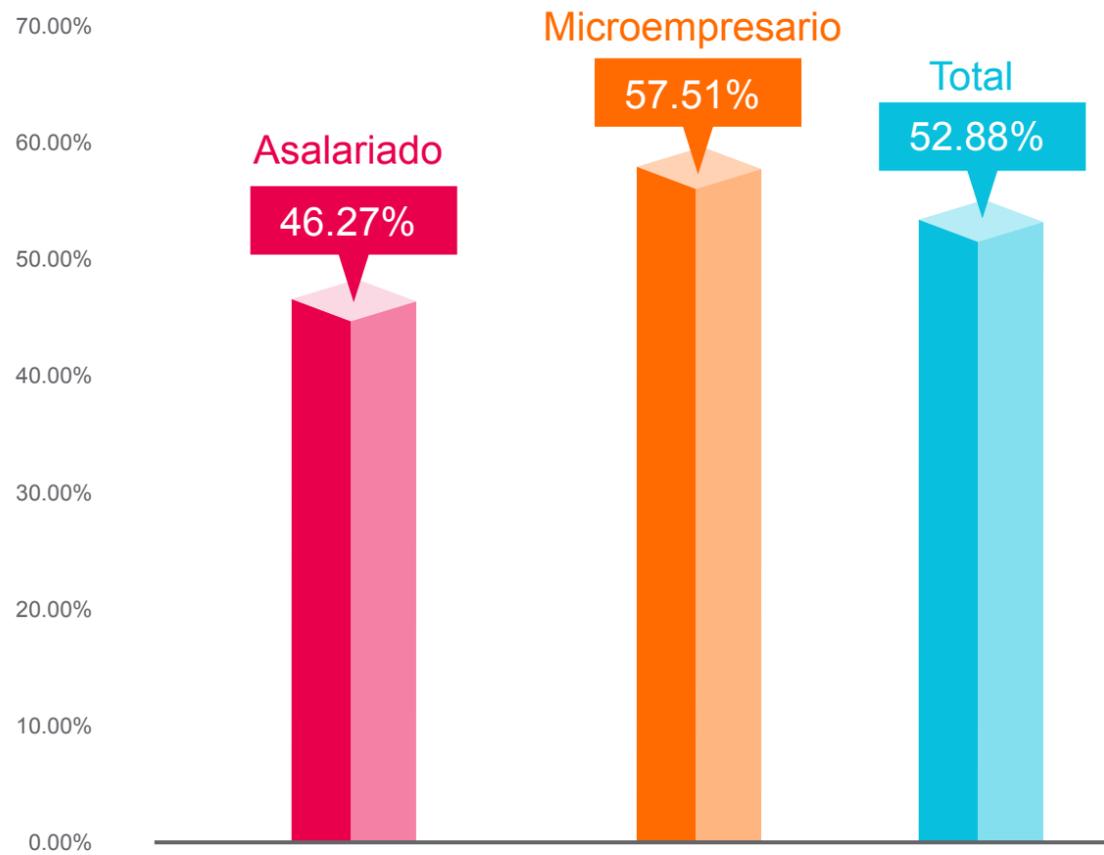




CLIENTE

- Nuestra filosofía
- Gente Solidaria
- Nuestro planeta
- Responsabilidad financiera
- Contacto y créditos

Porcentaje de clientes mujeres

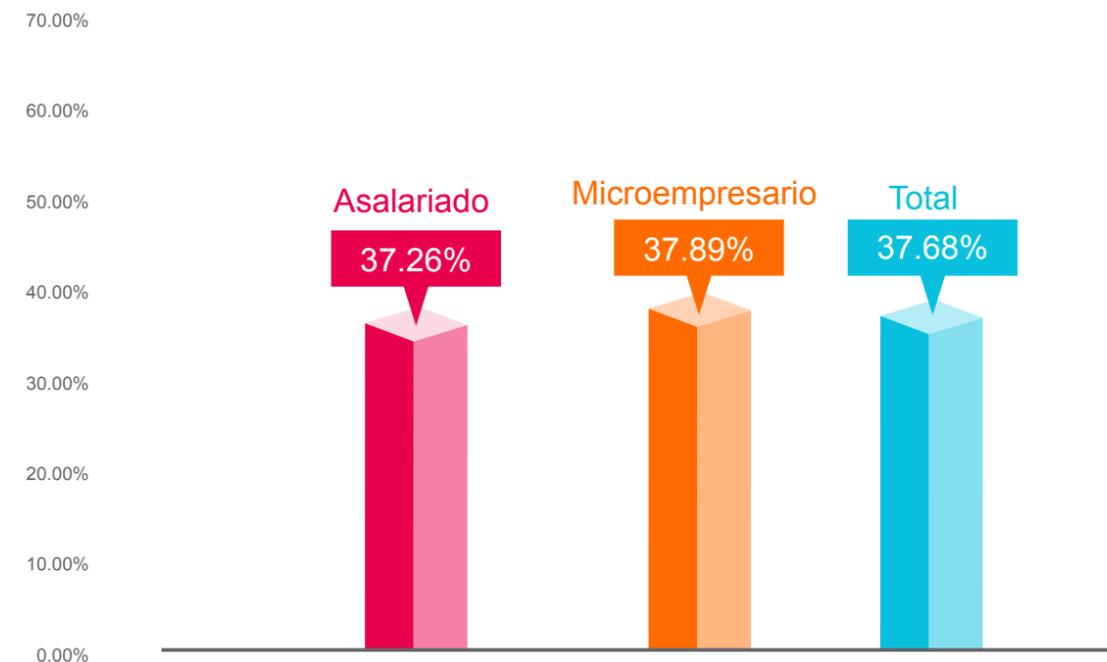


Clientes de crédito atendidos 2015



Byron Ugsha, Conocoto
 “Mi taller de carpintería se estaba quemando...”
 Conoce mi historia

Indice de Inclusión





CLIENTE

Nuestra filosofía

Gente Solidaria

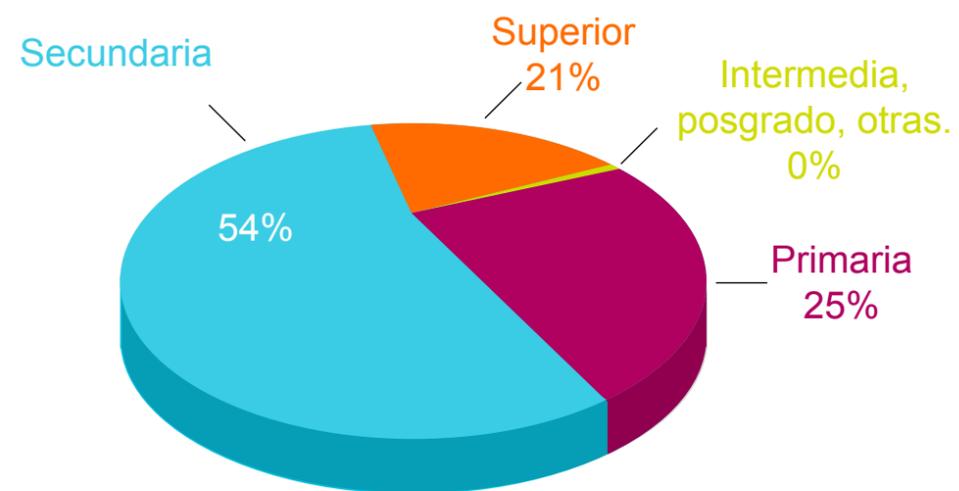
Nuestro planeta

Responsabilidad financiera

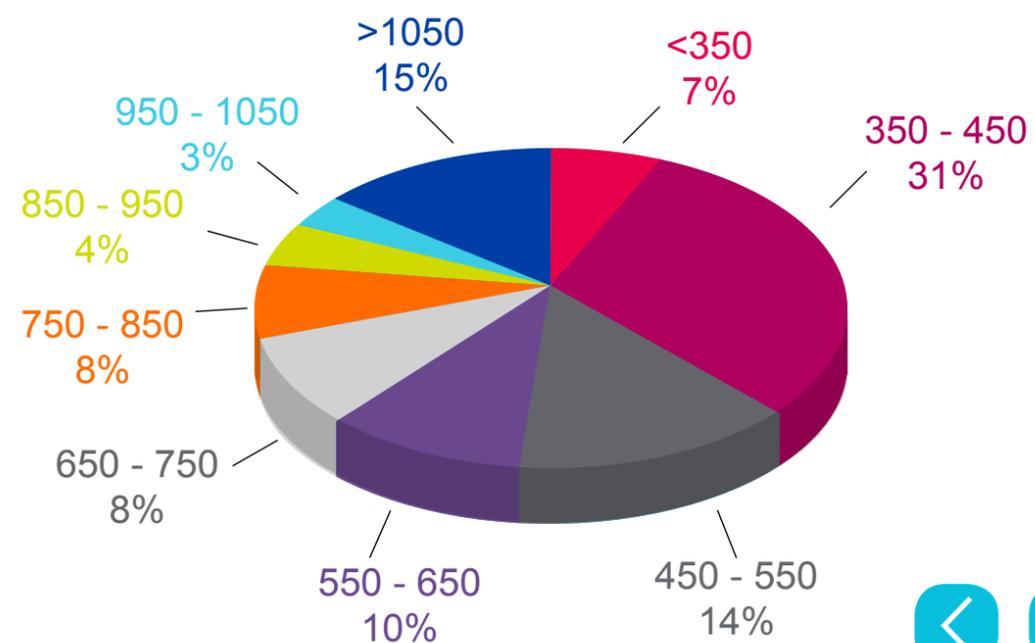
Contacto y créditos

Cientes de crédito atendidos 2015

Asalariados
Nivel de escolaridad



Asalariados
Nivel de ingresos en US\$



Fuente: Banco Solidario al 31 de diciembre 2015

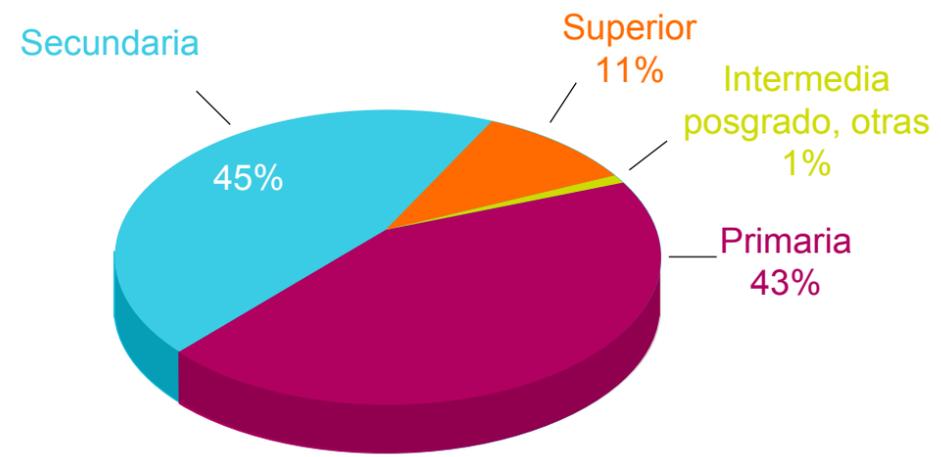




Cientes de crédito atendidos 2015

Microempresarios

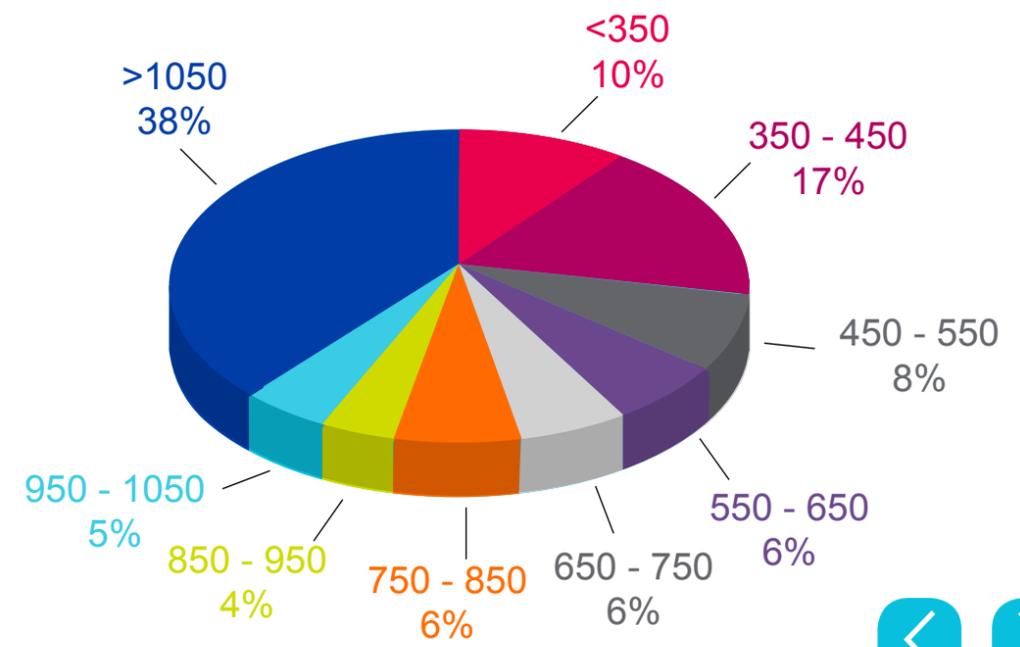
Nivel de escolaridad



Andrés Gómez, La Libertad
 "La gente entra feliz a tomar helados...
 Conoce mi historia"

Microempresarios

Nivel de ingresos en US\$



Fuente: Banco Solidario al 31 de diciembre 2015



CLIENTE

Cobertura geográfica

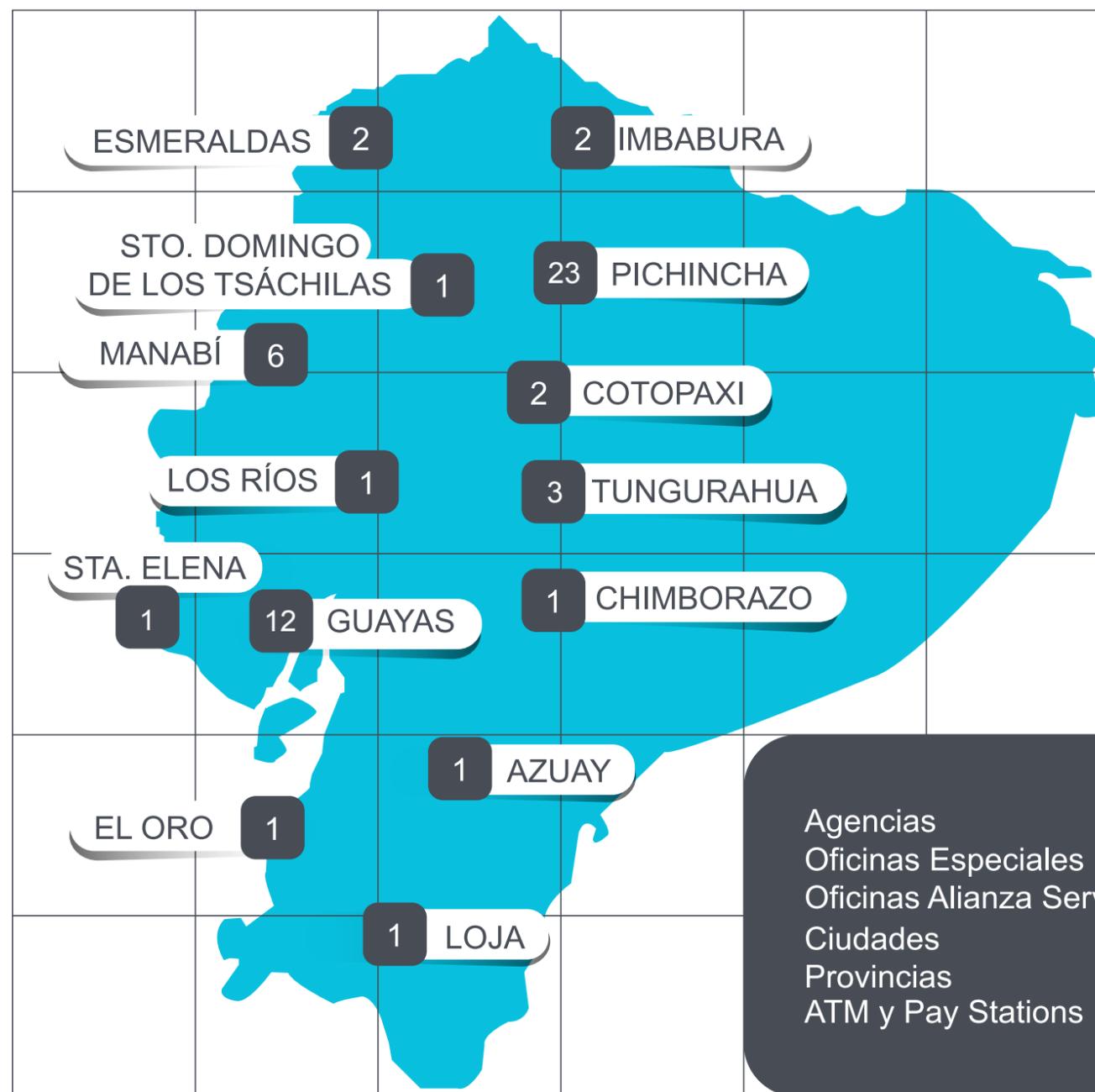
Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 



Distribución geográfica clientes por provincia

Pichincha	48%
Guayas	22%
Manabí	8%
Sto. Domingo de los T.	4%
Resto de provincias	18%

400 319
Número total de clientes atendidos durante el 2015
Crédito y pasivo

Agencias	51
Oficinas Especiales	6
Oficinas Alianza Servipagos	69
Ciudades	26
Provincias	14
ATM y Pay Stations	66

Fuente: Banco Solidario al 31 de diciembre 2015





CLIENTE

Seguros

Indemnizaciones pagadas a los clientes por parte de compañías especializadas, por seguro de desgravamen, accidentes personales, incendio y daños: US\$ 2 859 885,4

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Luis Alfredo Rosales Santo Domingo de los Tsáchilas



CLIENTE

Transparencia, Servicio y Atención al Cliente

El Solidario mantiene prácticas de transparencia con los diferentes grupos de interés y especialmente con los clientes, en apego a su misión y a la normativa vigente.

Cuenta con políticas y procedimientos para garantizar que ellos reciban la información necesaria, clara y oportuna para tomar decisiones respecto a los productos y servicios que ofrece la Institución.

Cultura de calidad de servicio

Durante el 2015, el Solidario se enfocó en el mejoramiento del Modelo Central de Atención al Cliente, a fin de garantizar altos niveles de satisfacción de sus clientes.

La promesa de servicio es: fomentar día a día una relación entusiasta, orientadora, eficiente y cercana con nuestros clientes.

Para administrar la cultura de servicio se cuenta con un sistema de información en todos los canales, por medio del cual el cliente puede presentar en línea los reclamos, quejas o sugerencias, los mismos que son tramitados con agilidad y en cumplimiento con los tiempos normativos establecidos. La retroalimentación es vital para ajustar las estrategias y los procesos internos, y así incrementar los niveles de satisfacción.

Doris Mata, colaboradora Quito



Nuestra filosofía

Gente Solidaria

Nuestro planeta

Responsabilidad financiera

Contacto y créditos



CLIENTE

Transparencia, Servicio y Atención al Cliente

Damián Romero,
colaborador,
Agencia Loja

Atención al usuario financiero

Paralelamente, el Solidario cuenta con una división especializada en atención a los usuarios financieros, cuyo objetivo es resolver de manera oportuna los reclamos y quejas que se pueden presentar.

Dentro de los 400 319 clientes del Solidario, en el 2015 se gestionaron 752 reclamos -17 más que en el 2014- de los cuales 478 (64%) fueron resueltos a favor de los clientes.

Adicionalmente, y por disposición del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, se ha asignado al Banco Solidario una Defensora del Cliente, cuya función principal es proteger los derechos e intereses particulares de los clientes, así como informarles de sus obligaciones ante la Institución.

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 





SOCIOS COMERCIALES

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

El Solidario pone a disposición de los consumidores la nueva tarjeta de crédito Alia con sus tarjetas afines: Alia Clásica, Gold, Platinum y Black. Es una herramienta para atender las necesidades de los clientes y apoyarlos en sus finanzas del hogar.

Con el Plan Conmigo, cada vez que el cliente utiliza la tarjeta, acumula puntos para canjearlos por viajes, productos o premios.

La red de establecimientos afiliados Alia cuenta con 19 mil puntos de venta a nivel nacional, en 20 ciudades del país.

En el 2015 abrió operaciones en las ciudades de Chone, La Libertad, Playas y Salinas.

Más de 1 500 dependientes de cadenas comerciales entre cajeros, vendedores y jefes de almacén recibieron capacitaciones especializadas.

1500
Establecimientos nuevos en el 2015

19 000
Establecimientos afiliados a Alia

Los principales usos de la tarjeta en los hogares ecuatorianos son:

Alimentos, salud y comunicaciones, en pago corriente; vestimenta, calzado, educación y electrodomésticos, en pago diferido.

Alianzas estratégicas

En el 2015, Alia fue el socio estratégico, como tarjeta auspiciante, de 17 centros comerciales importantes. A través de esta alianza, se han generado beneficios para el cliente, tales como: días de tarjetas, descuentos, feria de saldos, regalos por compras, doble y triple cupón en promociones de temporada, concursos, batucada educativa y otras iniciativas pensadas en la economía familiar y el ahorro de los clientes.

César Delgado, Manta
"No se puede ser gerente de una... [Conoce mi historia](#)



SOCIOS COMERCIALES

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Proveedores

El Solidario busca una alianza genuina con toda persona o empresa con la cual interactúa. Quiere que quien se acerque y se relacione con el banco, desarrolle su más alto potencial aquí; eso es Solidario Conmigo.

Así pues, el Solidario ve en su proveedor a un socio que comulga con su filosofía.

El día a día de trabajo es de crecimiento mutuo, cuidando la responsabilidad social y ambiental. La negociación es clara, ética y profesional. Los requerimientos, acuerdos, cronogramas y condiciones son expuestos de manera transparente, bajo parámetros estandarizados y contractuales.

La red de mutuo beneficio que se teje en palabras de Fidel Durán, Gerente General del Banco Solidario: “genera una comunidad de confianza.”

Con base en la política de compras y pago puntual; se cumple con lineamientos, niveles de aprobación y un proceso estandarizado de pago puntual.

En lo posible, se toman en cuenta cuatro características al hacer una compra:

- Útil
- Ecológica
- Ecuatoriana
- Producto de un microempresario

Teresa Archundia, Manta

“Tenerles como clientes satisfechos es prioridad”

[Conoce mi historia](#)

658 Proveedores activos calificados

456 Sierra

202 Costa y Austro

No Críticos
637 que corresponden al 96,81%

Críticos
21 que corresponde al 3,19 %





SOCIOS COMERCIALES

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Comunicación

Además de la relación directa, existen medios adicionales como: el boletín electrónico trimestral Logros y la revista semestral, que fortalecen la relación entre el proveedor y la Institución.

Clasificación de proveedores

En una matriz de selección, evaluación y criticidad se unificaron todos los parámetros que permiten evaluar al proveedor y que constan en la solicitud de inicio de relación. Estos son:

Grado de criticidad de acuerdo al tipo de producto o servicio que provee al Banco

Calidad en el servicio

Experiencia

Responsabilidad social y ambiental.

Capacidad instalada

Situación financiera

En esa línea, los proveedores se clasifican en:

Proveedor	% asignado de calificación	Categoría
Tipo A	90 a 100	Proveedor adecuado
Tipo B	75 a 89	Proveedor a prueba
Tipo C	0 a 74	Proveedor no adecuado

Proveedores según el tipo de servicio o producto:

48 Hoteles

37 Servicios ⁺

34 Ventas ⁺

5 Artesanos

219 Administración

315 Otros





Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

• Entorno ambiental • Indicadores ambientales

NUUESTRO PLANETA

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

«En la medida en que todos generamos pequeños daños ecológicos, estamos llamados a reconocer nuestra contribución –pequeña o grande – a la desfiguración y destrucción de la creación».

Carta Encíclica del Papa Francisco Laudato Si¹

El Ecuador enfrenta problemas ambientales de magnitud, que son, entre otros:

- Manejo de desechos
- Conservación de las fuentes de agua
- Protección de bosques

Manejo de desechos:

Como habíamos mencionado en la memoria del 2014, y así lo señala el Ministerio de Ambiente en su plan 2010-2017², es necesario minimizar los

impactos ambientales causados por el mal manejo de residuos sólidos, a través de políticas públicas para garantizar modelos de gestión integral que permitan lograr la sostenibilidad ambiental, social y financiera.

La meta del Ministerio de Ambiente al 2015 es potenciar el reciclaje en el país y cerrar –hasta el 2017- todos los botaderos a cielo abierto.

Se estima que para el 2017 el país generará aproximadamente 5 546 921 de toneladas métricas anuales de residuos. Con datos del 2013, 61,4% son orgánicos, plástico 11%, papel + cartón 9.4%, vidrio 2.6%, chatarra 2.2%, y otros 13.3%. El costo de su manejo es de US\$ 218 millones anuales aproximadamente, con un déficit del 58%.

Entorno ambiental



¹ <https://www.aciprensa.com/Docum/LaudatoSi.pdf>

² Según datos al 2010 del Programa Nacional para la Gestión Integral de Desechos Sólidos (PNGIDS1) del Ministerio del Ambiente, en el 2010 <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/07/PNGIDS1.pdf>





NUUESTRO PLANETA

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Entorno ambiental

¿De dónde se obtienen fondos para esta gestión? De las planillas de agua, luz, del impuesto predial, facturación directa y otros medios.³

El 77% de los hogares ecuatorianos elimina los desechos a través de carros recolectores, pero estos son insuficientes así como lo es un destino ecológico y sostenible como los rellenos sanitarios⁴, con toda la problemática que lamentablemente también encierran (expropiación de terrenos, mal olor, daño al paisaje, costos).

Al problema de un inadecuado manejo de los desechos –incluida

la consecuente contaminación de las fuentes de agua- se suma el disperso accionar de las instituciones, que aplican criterios distintos para atender situaciones comunes.

Otros problemas que se añaden a esta situación son: los botaderos clandestinos, la contaminación de desechos infecciosos, los minadores, el manejo inadecuado de desechos en áreas rurales, la escasa educación ambiental, rutas y frecuencias de recolección sin sustento técnico, inexistencia de estaciones de transferencia, carencia de centros de tratamiento de residuos sólidos peligrosos y hospitalarios, y más.

Además de la obra que deben realizar tanto el Ministerio de Ambiente como las municipalidades, es gestión de cada ciudadano manejar sus propios desechos y los de su empresa; reducir la cantidad que produce, reutilizarlos, clasificarlos y entregar para el reciclaje a un gestor ambiental confiable.

Si el 61.4% de desechos es material orgánico, significa que cada ciudadano puede reducir en un 61.4% sus desechos, formando su propio abono casero. Hay un 35% de hogares que clasifican sus desechos⁵.

³ De acuerdo a los datos del Sistema Nacional de Información Municipal (SNIM)

⁴ “Costos para salir del Subdesarrollo” del Senplades.

⁵ PNGIDS - MAE, 2014.



NUUESTRO PLANETA

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Conservación

de las fuentes de agua:

Otro reto del Ecuador es cuidar sus fuentes de agua, muchas de las cuales son las más puras del mundo. *The Nature Conservancy*⁶ es una organización con la cual el Solidario mantiene un convenio para implementar una campaña de comunicación interna sobre la importancia de la conservación de las fuentes de agua y fomentar en los colaboradores del Banco su involucramiento como guardianes del agua.

Protección de bosques:

Sembrar un árbol es una actividad que requiere cierta fuerza y técnica; y lograr que crezca es un logro. Sin embargo los

Entorno ambiental

ciudadanos vemos consternados el paso diario de camiones con árboles milenarios de bosques tropicales vírgenes, primarios y secundarios, provenientes de la Amazonía, Esmeraldas y otras provincias. Invitamos al Gobierno nacional, los gobiernos locales, las organizaciones ecuatorianas y la ciudadanía en general para:

- Realizar más campañas de información y educación ambiental;
- Dictar exigente normativa ambiental;
- Reforzar la protección de las fuentes de agua y de las áreas naturales del país;
- Buscar alternativas a la actividad petrolera y minera, no solo por su impacto irreversible, sino porque se ha demostrado que representan un ingreso financiero frágil, inseguro y poco sustentable⁷.

¿DE DÓNDE VIENE TU AGUA?

The Nature Conservancy 
Conservando la naturaleza.
Protegiendo la vida.

⁶ The Nature Conservancy (TNC) es la organización de conservación de la naturaleza más grande del mundo y con más de 20 años de trabajo en Ecuador. Para conocer más sobre el trabajo de TNC visita: www.mundotnc.org / www.nature.org.

⁷ La explotación petrolera del Parque Nacional Yasuní amenaza a más de 1250 especies de fauna y más de 3000 especies de flora, además de las fuentes de agua existentes en este territorio. El Solidario impulsó la causa de la protección del Yasuní a través del Reto 21x24 del 2010 al 2013.





NUESTRO PLANETA

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Indicadores ambientales

Resumen:

1. El programa Impacto Cero del Solidario y las campañas De dónde viene tu agua y Menos es Más tienen un alcance de 1,5 millones de personas.
2. El reporte de energía eléctrica y papel muestra un ahorro sostenido de 12% y 14% durante el año, respectivamente.
3. Se cumple un año del acuerdo entre The Nature Conservancy (TNC) y el Solidario.
4. Notas de prensa en el año, relacionadas con el programa de ambiente: 15.





NUESTRO PLANETA

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Alcance de Impacto cero y sus campañas

Público interno

- 169 Colaboradores guardianes del agua, aportan un monto mensual
- 405 Colaboradores participan en Activación "Reduce el uso de papel", Solidario-Xerox
- 1650 Colaboradores se informan a través de: Revista Conmigo #7 (interna), Cartas del Gerente, Afiches, Fondos de pantalla, 16 Noticieros, 15 envíos tips para proteger el agua.

Público externo

- Jornadas Solidarias Cayambe/Guayaquil → 161 personas
- 2 entrevistas radiales sobre TNC → 14 000 radio escuchas
- Artículos en Revistas Solidario → 38 000 lectores aproximadamente, cada una
- Video en agencias De dónde viene tu agua → 700 000 personas a nivel nacional
- Tríptico de inversiones → 4000 clientes
- Boletines trimestrales "Logros" → 1146 cada envío
- Inclusión de mensaje en documentación Solidario → 100 000 documentos
- Facebook → 11 544 likes
- Twitter → 302 seguidores
- Usuarios que han visitado www.solidarioconmigo.com → 319 666 visitas
- Usuarios que han visitado www.cuidatufuturo.com → 313 861 visitas

Indicadores ambientales





NUESTRO PLANETA

Nuestra filosofía

Gente Solidaria

Nuestro planeta

Responsabilidad financiera

Contacto y créditos

Reporte de consumo de energía eléctrica, papel y agua

Consumo de energía eléctrica en edificios y agencias (en USD)

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
43531	42202	43414	42866	43013	41171	39140	38967	35041	36969	37017	33 875

Consumo de papel a nivel nacional (en resmas)

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2705	2575	2495	2074	1987	2336	2042	1913	1790	1472	2051	2047

Consumo de agua a nivel nacional (en USD)

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
800	682	694	703	860	850	879	873	891	1000	1035	1144

Total de reciclaje entregado

MATERIAL	Cantidad
Cartón	857
Cartón	108
Cartón y papel	206
Chatarra	146
Papel blanco	1 884
Periódico	201
Pet	80
Plástico duro	6
Plástico Soplado	9
Plástico suave	32
Vidrio	14
Total	3 543

“Yo misma elaboro fundas de tela para reutilizar y las comparto con mis familiares y amigos evitando así usar fundas plásticas.”

María Del Cisne Peñaherreta,
Colaboradora, Guayaquil

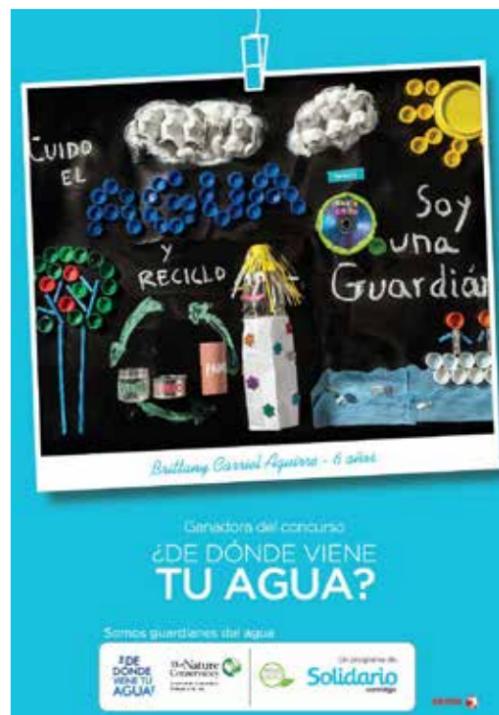


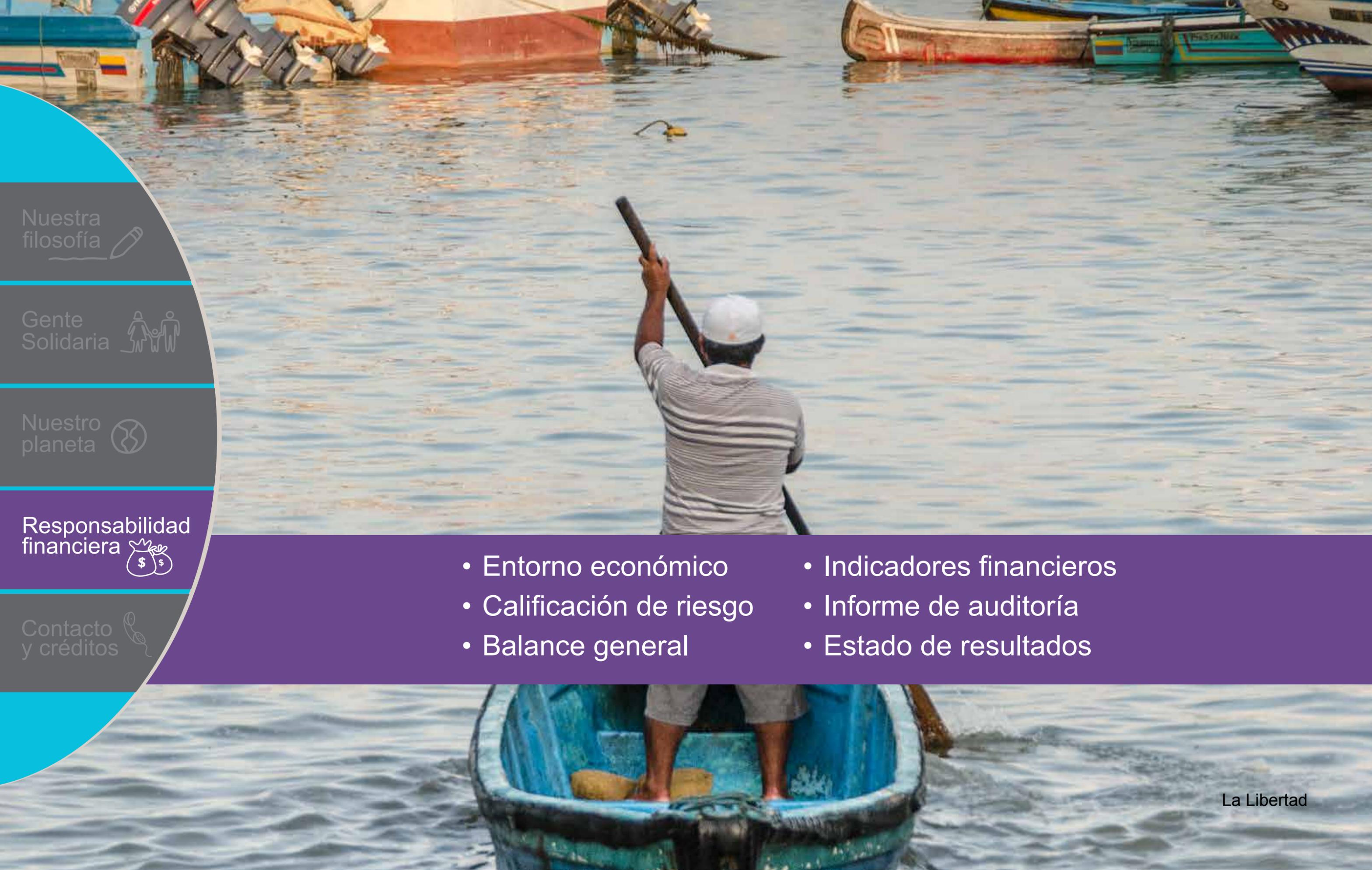
Campañas

- “Menos es Más”: afiches, protectores de pantalla, noticieros, menciones en cartas del Gerente y durante la Jornada Cívica, pulseras, otros; son parte de esta campaña interna que busca la reducción del consumo de recursos.
- Además se realizó un concurso de video y pintura con los hijos de los colaboradores con el tema: ¿Cómo proteges tu agua?
- Se incluye a la campaña: “De dónde viene tu agua” en el Programa de Puntos Conmigo de la tarjeta Alia como una opción para donarlos a esta causa.
- Activación con Xerox en la Matriz y en la agencia de El Ejido para despertar la conciencia contra el consumo excesivo de papel.

“Porque deseo que mis hijos tengan un planeta verde y lindo para que vivan en el futuro”

Rubén Darío Carrera,
Colaborador, Quito





Nuestra
filosofía 

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

- Entorno económico
- Calificación de riesgo
- Balance general
- Indicadores financieros
- Informe de auditoría
- Estado de resultados

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Entorno económico

La economía ecuatoriana en el año 2015 presentó una desaceleración con respecto a años anteriores, debido a la continua caída del precio del petróleo y la apreciación del dólar, lo cual en conjunto causó un crecimiento del Producto Interno Bruto por debajo de las expectativas planteadas. El crecimiento del PIB en términos reales fue del 0,38%, según el Banco Central del Ecuador. En términos nominales el PIB Per Cápita (PIBpc) alcanzó la cifra de US\$6086.

Se espera que para el 2016, el crecimiento de la economía ecuatoriana sea del 0,33%, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), con un decrecimiento del PIBpc del 3,13%.

El índice de empleo inadecuado a nivel nacional estuvo en niveles del 48%. El desempleo llegó a 4,77%. La inflación cerró en 3,38%, inferior a la registrada en el año anterior que fue del 3,67%. Para el 2016 se proyecta una inflación del 3,12% anual.

Se observa un déficit de la balanza comercial de US\$2092 millones. Las importaciones fueron de US\$20 458 millones, con un decrecimiento anual del 22,64%, mientras que las exportaciones fueron de US\$18 366 millones con una reducción del 28,63%.

La balanza petrolera terminó con un superávit de US\$2753 millones y la no petrolera con un déficit comercial de US\$4845 millones, lo cual demuestra la dependencia de la economía ecuatoriana en el sector petrolero.

Otros Indicadores

- Deuda Externa Pública/PIB: 20,42%, es decir, US\$20 225 millones.
- Deuda Externa Privada/PIB: se encuentra en niveles del 7,03%.
- Remesas: llegaron a un valor de US\$2342 millones.
- Tasas de Interés: desde el año 2008 las tasas de interés están controladas y definidas por el Banco Central del Ecuador.



Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Sistema de microfinanzas

La cartera bruta de microfinanzas en el sistema de bancos privados se incrementó durante el 2015 en US\$29 millones, lo cual representó un crecimiento anual del 2,01%. Banco Solidario continua con su filosofía y misión, manteniendo el monto promedio del crédito (US\$2650) en niveles inferiores al del sistema y de acuerdo con las necesidades del segmento al que se dirige.

Desempeño de Banco Solidario

El saldo de fondos disponibles e inversiones fue de US\$134,51 millones a diciembre del 2015. El indicador de liquidez requerido es del 10,64% y el constituido del 28,35%.

Al cierre del 2015, el saldo de cartera bruta sin fideicomisos fue de US\$526,43 millones.

Entorno económico

El Banco tuvo una colocación total de US\$699,08 millones en 5,22 millones de operaciones.

De acuerdo a la estructura de cartera al 31 de diciembre de 2015, la mayor participación corresponde a la cartera de microempresa con 57,34% seguida por la cartera de consumo con 42,18%. El 0,48% restante incluye cartera de otros productos.

Los activos totales del Banco tuvieron una disminución neta de US\$62,73 millones con respecto al 2014, llegando a US\$674,75 millones.

La institución mantiene sólidos indicadores de solvencia con un patrimonio de US\$108,26 millones. El indicador de patrimonio técnico cerró en 17,04%.

La principal fuente de ingresos del Banco es el rendimiento de sus activos productivos; específicamente

los intereses de la cartera de crédito, que constituyen el 74,48% del total de ingresos del 2015.

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\$144,22 millones durante el 2015. La cobertura de provisiones de cartera, de acuerdo a la normativa vigente, corresponde al 94,37%.

Los gastos de apoyo operacional que incluyen gastos de personal, gastos operativos, impuestos, depreciaciones y amortizaciones, fueron de US\$70,28 millones en 2015.

RESPONSABILIDAD FINANCIERA

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Entorno económico

Omar Quimi, Guayaquil
"Con mi prótesis yo me he
vuelto libre... Conoce mi historia"

Objetivos estratégicos 2016

- Mantener por lo menos el 55% de la cartera total en microcrédito.
- Mantener una relación de indicador de patrimonio técnico de al menos 12%.
- Incrementar el saldo de captaciones del exterior a US\$125 millones.
- Mantener y mejorar la eficiencia de la operación mediante la implementación de proyectos que fortalezcan la relación con el cliente interno y externo.
- Fortalecer la incorporación de la gestión de desempeño social, incluyendo educación financiera, en el negocio.
- Mantener un enfoque de eficiencia en los procesos administrando los indicadores: Gasto/Activo, Ingreso Operacional/Gasto Operacional y Personal Comercial/Personal Total.
- Crear, fomentar y mantener proyectos que apuntalen una sólida cultura organizacional.
- Concluir el modelo de gestión del talento humano por competencias.



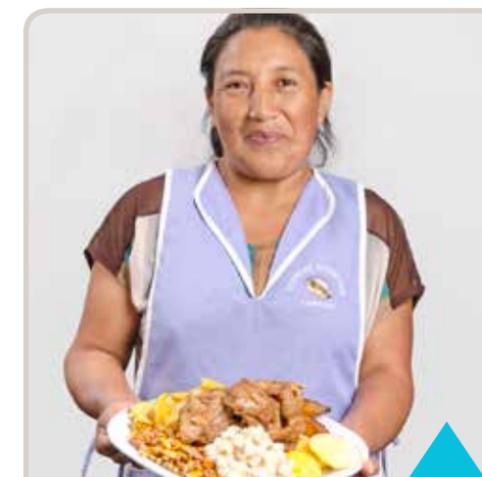
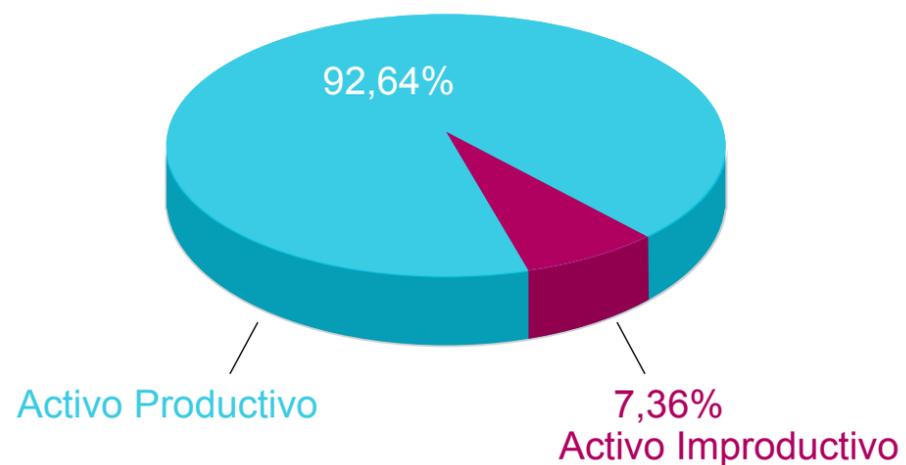


RESPONSABILIDAD FINANCIERA

- Nuestra filosofía
- Gente Solidaria
- Nuestro planeta
- Responsabilidad financiera
- Contacto y créditos

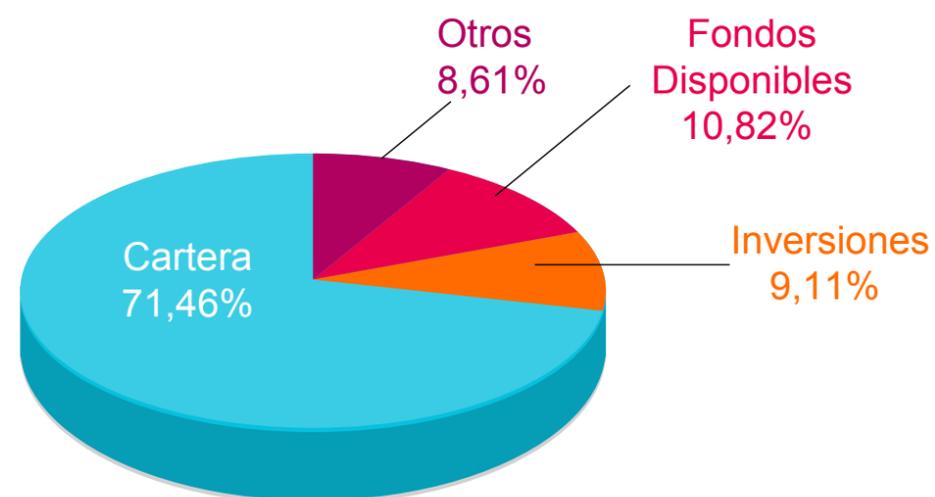
Indicadores financieros

Activo Banco Solidario



Hilda Durán, Santo Domingo de los Tsáchilas
 “Trabajo para mis 5 hijos...”
 Conoce mi historia

Distribución Activo Banco Solidario



Cartera Bruta Banco Solidario (En miles US\$)



Fuente: Banco Solidario al 31 de diciembre 2015





RESPONSABILIDAD FINANCIERA

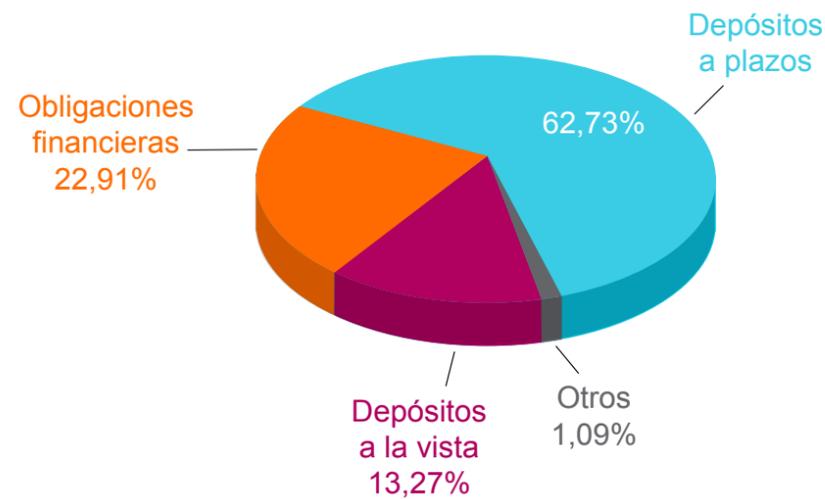
- Nuestra filosofía
- Gente Solidaria
- Nuestro planeta
- Responsabilidad financiera
- Contacto y créditos

Indicadores financieros

Pasivos Banco Solidario



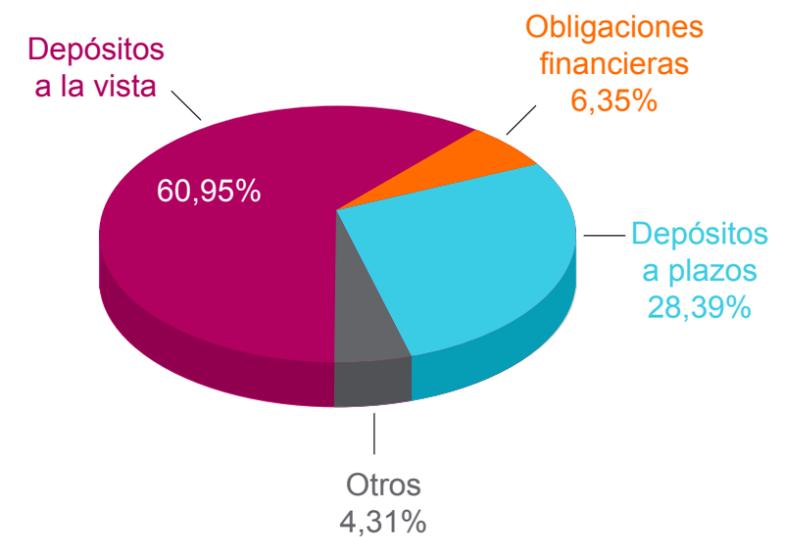
Pasivos con Costo Banco Solidario



Juan Carlos Guerra, Quito

“Tengo la tarjeta del Solidario desde hace 5 años ... [Conoce mi historia](#)”

Pasivos con Costo Bancos Privados



Fuente: Banco Solidario al 31 de diciembre 2015





RESPONSABILIDAD FINANCIERA

Indicadores financieros

Al 31 de diciembre, 2015

Depósitos a Plazo y Obligaciones

Depósitos a Plazo

Plazo promedio ponderado contratado en días	300
Tasa promedio ponderado	6,61%

Obligaciones Financieras

Plazo promedio ponderado contratado en días	1,327
Tasa promedio ponderado	6,47%

Indicadores Financieros

Patrimonio Técnico	17,04%
Activos Productivos / Pasivos con Costo	113,91%
Morosidad de la Cartera	8,91%
Cobertura de la Cartera Problemática	94,37%
ROE	7,43%
ROA	1,11%
Margen Bruto Financiero / Activos	15,44%
Gastos de Apoyo Operacional / Activos	9,92%
Gasto Recurrente / Ingreso Recurrente	74,19%
Fondos Disponibles / Depósitos corto plazo	29,89%

Fuente: Banco Solidario al 31 de diciembre 2015



Mónica Criollo, Machachi
 “Soñaba con 2 hijos, casa de 2 pisos, 2 perros...Conoce mi historia”



Nuestra filosofía

Gente Solidaria

Nuestro planeta

Responsabilidad financiera

Contacto y créditos



RESPONSABILIDAD FINANCIERA

Calificación de riesgo

Nuestra filosofía

Gente Solidaria

Nuestro planeta

Responsabilidad financiera

Contacto y créditos

Class International Rating CALIFICADORA DE RIESGOS S.A.

CERTIFICADO

CALIFICACIÓN DE RIESGO GLOBAL DE FORTALEZA FINANCIERA DE:

BANCO SOLIDARIO S.A.

El Comité de Calificación N° F107-2015 celebrado en Quito, el día Lunes 21 de diciembre del 2015, con información financiera cortada al 30 de septiembre de 2015 por unanimidad decidió otorgar a BANCO SOLIDARIO S.A. la calificación de:

“AA+”

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

La categoría de calificación descrita puede incluir signos de más (+) o menos (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

Quito, 21 de diciembre del 2015.

Econ. Luis R. Jaramillo Jiménez MBA
Gerente General

CLASS INTERNATIONAL RATING, debidamente autorizada a operar como Calificadora de Riesgos, ha desarrollado el presente estudio técnico con el cuidado y precaución necesarios para su elaboración. La información se ha originado en fuentes que se estiman confiables, especialmente de la institución y los informes de auditoría externa. CLASS INTERNATIONAL RATING no ha realizado tareas de auditoría sobre la información recibida. Los estudios técnicos de CLASS INTERNATIONAL RATING, así como la calificación otorgada, constituyen una opinión sobre el riesgo global y no son recomendación para comprar, vender o mantener un valor; ni una garantía de pago del mismo; ni estabilidad de su precio, sino una evaluación sobre el riesgo involucrado en éste.



Gerente General

ECON. LUIS R. JARAMILLO JIMÉNEZ MBA

RESPONSABILIDAD FINANCIERA

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Informe de auditoría



"Transcripción literal, requerida por disposiciones legales vigentes, del informe de los auditores independientes sobre los estados financieros completos del Banco. Se aclara que la lectura de las notas a los estados financieros, las cuales no se adjuntan a los presentes estados financieros condensados, es necesaria para interpretar adecuadamente estos estados."

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los miembros del Directorio y Accionistas

Banco Solidario S.A.

Quito, 7 de marzo del 2016

1. Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de Banco Solidario S.A., que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2015 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo 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 contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Responsabilidad de la Administración del Banco por los estados financieros

2. La Administración del Banco es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros sobre la base de normas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, y del control interno necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de distorsiones significativas, debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

3. 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 que los estados financieros no están afectados por distorsiones significativas. Una auditoría comprende la aplicación de procedimientos destinados a la obtención de la evidencia de auditoría sobre las cantidades y revelaciones presentadas en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor e incluyen la evaluación del riesgo de distorsiones significativas en los estados financieros por fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración los controles internos del Banco, relevantes para la preparación y presentación razonable de sus estados financieros, a fin de diseñar procedimientos de auditoría adecuados 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

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., Av. Diego de Almagro N32-48 y Whimper. Edificio IBM. Planta Baja.
Quito - Ecuador.
T: (593-2) 3829 330, F: (593-2) 2567 010, www.pwc.com/ec

DESCARGA
EL PDF



Banco Solidario S.A.
Quito, 7 de marzo del 2016

los estados financieros. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para expresar nuestra opinión de auditoría.

Opinión

4. En nuestra opinión, los estados financieros arriba mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Banco Solidario S.A. al 31 de diciembre del 2015, y el desempeño de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Base contable

5. Tal como se explica en la Nota 2, los estados financieros mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de normas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos 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 del Ecuador; por esta razón, los estados financieros pueden no ser apropiados para otros propósitos.

Otro asunto

6. Los estados financieros de Banco Solidario S.A. por el año terminado el 31 de diciembre del 2014 fueron auditados por otra firma de auditores, cuyo dictamen de auditoría, fechado 23 de febrero del 2015, expresó una opinión sin salvedades.

PricewaterhouseCoopers

No. de Registro en la Superintendencia
de Bancos del Ecuador: AE 9101

Gastón L. Inzaghi
Socio Apoderado

Página 2 de 2

DESCARGA
EL PDF



RESPONSABILIDAD FINANCIERA

Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

Activos

Fondos disponibles	73,020
Inversiones	61,490
Cartera de créditos neta	482,162
Cuentas por cobrar	8,433
Bienes adjudicados por pago neto	556
Propiedades y equipo neto	12,634
Otros activos	36,457
Total	674,751
Cuentas de orden deudoras	235,278

Pasivos y Patrimonio

Obligaciones con el público	414,549
Obligaciones inmediatas	518
Cuentas por pagar	25,783
Obligaciones financieras	123,228
Otros pasivos	2,410
Patrimonio	108,262
Total	674,751
Contingentes	185,749
Cuentas de orden acreedoras	1,340,169


Fidel Durán
Gerente General


Luis Narváez
Contador General

Balance General

Al 31 de diciembre, 2015
(Expresado en miles de US\$)

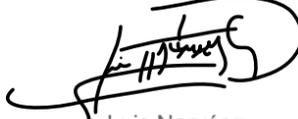
Estado de Resultados

Al 31 de diciembre, 2015 (Expresado en miles de US\$)

Al 31 de diciembre, 2015

Ingresos financieros		Margen operacional, neto		13,896
Intereses y descuentos ganados	115,872	Otros ingresos no operacionales, neto		-1,148
Comisiones ganadas	7,846	Utilidad antes de participación a empleados e impuesto a la renta		
Utilidades financieras	2,630			12,748
Total	126,348	Menos:		
Gastos financieros		Participación a empleados		1,912
Intereses causados	33,084	Impuesto a la renta		3,352
Comisiones causadas	411	Total		5,364
Pérdidas financieras	5,462	Utilidad neta		
Total	38,958			7,485
Margen bruto financiero				
	87,390			
Provisiones para activos de riesgo y contingentes	20,500			
Margen financiero después de provisiones				
	66,891			
Otros ingresos operacionales	17,877			
Gastos operacionales	-70,871			


Fider Durán
Gerente General


Luis Narváez
Contador General



Nuestra filosofía 

Gente Solidaria 

Nuestro planeta 

Responsabilidad financiera 

Contacto y créditos 

• Oficinas

• Créditos

• Contactos

• Índice GRI

Lissette Romero y Oscar Cochea, colaboradores, La Libertad.

CONTACTO Y CRÉDITOS

Nuestra
filosofía 

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

Oficinas

Agencias y Sucursales (57)

Cobertura

Quito (19)
Guayaquil (10)
Sangolqui (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)
Santo Domingo (1)
Loja (1)
Machachi (1)
La Libertad (1)
Machala (1)
Milagro (1)
El Carmen (1)
Quevedo (1)
Quinindé (1)
Chone (1)
Durán (1)

Seis de estos puntos corresponden a oficinas especiales de microcrédito en: El Carmen, Quinindé, Chone, Quevedo, Guamaní, Atahualpa.

Servipagos (servicios bancarios)
69 agencias a escala nacional



CONTACTO Y CRÉDITOS

Nuestra
filosofía 

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

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 al teléfono 02 395 0600 ext. 2812 mchicaiza@solidario.fin.ec. Casilla postal No. 17 21 1965.

Créditos

Memoria 2015 Banco Solidario

Edición

Lourdes Hernández

Concepto Gráfico / Diseño / Infografía

Ceroprint publicaciones digitales Cía. Ltda.
www.boomdigitalexperience.com

Fotografía

Christoph Hirtz

www.solidarioconmigo.com
centrodeservicios@solidario.fin.ec
Quito - Ecuador



CONTACTO Y CRÉDITOS

Nuestra
filosofía 

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

Contactos

Edison Viteri
eviteri@solidario.fin.ec
ext. 2730

Adriana Arroba
aarroba@solidario.fin.ec
ext. 2903

Lourdes Hernández
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



CONTENIDO GRI – G4

Nuestra
filosofía 

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

La presente memoria abarca la información del período entre el 1º de enero y el 31 de diciembre del 2015. En ésta figuran los Contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memoria del GRI – G4. Con base en el taller “Gestionar y comunicar la Sostenibilidad – Metodología GRI G4” , se realizó un proceso de identificación y priorización de temas a ser reportados; validación (revisión y aprobación por la alta gerencia de la Organización) de su importancia, tanto para el Banco como para los grupos de interés.

Contenidos básicos generales

Estrategia y Análisis G4 1-2

- 1 Declaración de Sostenibilidad 11,14
- 2 Descripción de los principales impactos, riesgos, oportunidades 15-29,38-53

Perfil de la Organización G4 3-16

- 3 Nombre de la organización 1
- 4 Marcas, productos y servicios 63
- 5 Localización 97
- 6 Países con sucursales (1)
- 7 Estructura Legal 28-32
- 8 Mercados atendidos 11,13,14,64-68
- 9 Escala de la organización 50-52,87-89,92,93
- 10 Perfil colaborador 57-59
- 11 Convenios colectivos (1)
- 12 Cadenas de suministros (1)
- 13 Cambios significativos (1)

Participación en iniciativas externas

- 14 Principio de precaución (1)
- 15 Principios o programas externos 15
- 16 Alianzas y asociaciones 55,56

Aspectos materiales y cobertura G4 17-20

- 17 Estados financieros consolidados 90,91
- 18 Proceso de contenido de la memoria 25,98-100
- 19 Aspectos materiales 36,37
- 20 Cobertura interna, cobertura externa, consecuencias y cambios 11-14,36,37

Participación de los grupos de interés G4 24-27

- 24 Identificación de los Stakeholders 27,41
- 25 Diálogo con los Stakeholders 4,11,27,41
- 26-27 Aspectos de interés 25,27,41

Perfil de la memoria G4 28-33

- 28 Período del informe 1,13,98
- 29 Fecha informe reciente 98
- 30 Ciclo del informe 98
- 31 Persona contacto para el informe 97
- 32 Contenido GRI 98-100
- 33 Proceso de verificación del contenido (1)

¹. Organizado el 10 de septiembre de 2014 por Deloitte Data Partner y la Cámara de Comercio Ecuatoriana - Americana



CONTENIDO GRI – G4

Nuestra
filosofía



Gente
Solidaria



Nuestro
planeta



Responsabilidad
financiera



Contacto
y créditos



Gobierno G4 34-55

- 34 Estructura de gobierno 25,28-32
 - 35 Independencia 28
 - 36 Conocimiento especializado 30
 - 37 Procesos de comunicación 28,41
 - 38 Órgano superior de gobierno 28-32
 - 39-40 Gobierno ejecutivo y comités 28-32
 - 41 Comité de empresa (1)
 - 42 Misión y Valores 4-10
 - 43 Determinar capacidades 28,57-59
 - 44 Evaluación de desempeño 57-59
 - 45-47 Conflictos y gestión (1)
 - 48 Comité de Sostenibilidad 25
 - 49-50 Identificación y comunicación preocupaciones 28
 - 51- 53 Política de remuneraciones 57-59,86
 - 54 Retribución equitativa 86
 - 55 Incremento porcentual 86
- ### Ética e integridad
- 56 Ética 40,60,61
 - 57 Mecanismos internos 40,60,61
 - 58 Mecanismos de denuncia (1)

Contenidos básicos específicos

Indicadores económicos G4 EC1 - EC9

- EC1 Valor económico directo generado y distribuido 52,84-93
- EC2 Consecuencias cambio climático 75-82
- EC3 Obligaciones programas sociales 52
- EC4 - EC5 Ayuda financiera de gobiernos (1)

- EC6 Procedimiento contratación local (1)
- EC7 Gastos operativos e infraestructura impacto 84-93
- EC8 Gastos indirectos impacto económico (1)
- EC9 Proveedores locales impacto (1)

Indicadores Ambientales G4 EN1 - EN34

- EN1 Consumo de materias primas 76-82
- EN2 Porcentaje de material reciclado 81
- EN3 Consumo directo de energía 81
- EN4 Consumo indirecto de energía (1)
- EN5 - EN6 - EN7 (1)
- EN8 Consumo de agua 81
- EN9 – EN11 Impacto y reciclaje (1)
- EN12 Impacto en la biodiversidad (1)
- EN13 – EN14 – EN15 (1)
- EN16 - EN 21 (1)
- EN22 Cantidad de residuos (1)
- 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 (1)
- EN30 Gastos (1)
- EN32-EN33 Impacto proveedores (1)
- En34 Reclamaciones (1)



CONTENIDO GRI – G4

Nuestra
filosofía 

Gente
Solidaria 

Nuestro
planeta 

Responsabilidad
financiera 

Contacto
y créditos 

Indicadores Sociales G4 LA1- PR9

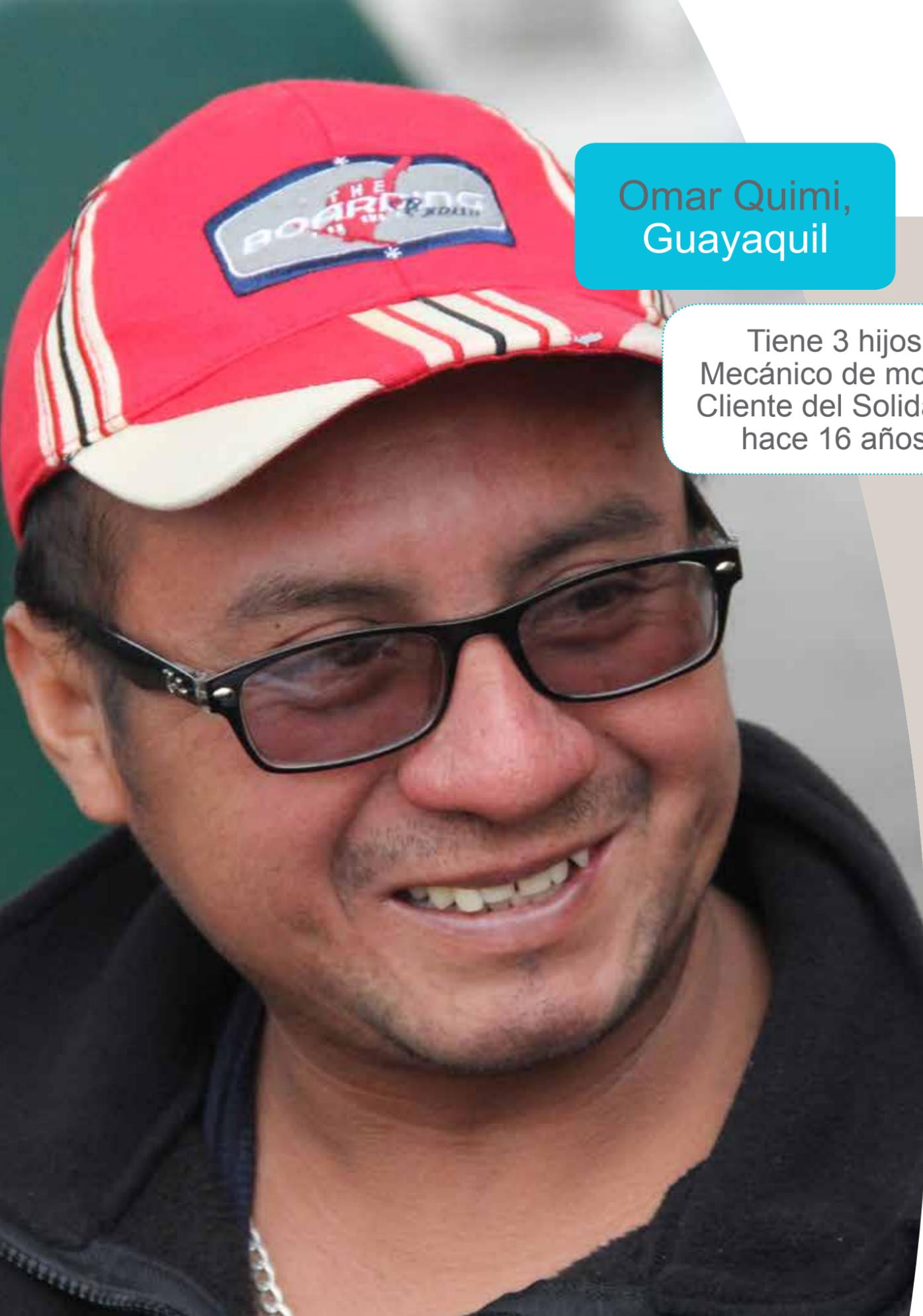
LA1 Datos de personal 57-60
LA2 Creación de empleo 57-60
LA3 Maternidad, Paternidad (1)
LA4 Convenio Mínimo Preaviso (1)
LA5 Comités de salud y seguridad 59
LA6 Ausentismo 57
LA7 Programas educación en riesgos 59
LA8 Salud por sindicato (1)
LA9 Promedio de horas de capacitación 59
LA10 Formación continua 59
LA11 Evaluación de desempeño 86
LA12 Diversidad 57-60
LA13 Igualdad de oportunidades 57-60
LA14 Examinar proveedores por prácticas laborales (1)
LA15 Impacto laboral en cadena de suministro (1)
LA16 Reclamaciones laborales (1)
HR1 Derechos Humanos 61
HR2 - HR3 – HR4 – HR5 (1)
HR6 Políticas sobre el trabajo infantil 60
HR7 Formación en Derechos Humanos (1)
HR8 Incidentes violación DH Indígenas (1)
SO1 Impacto en la comunidad 11-14,20-26,

38-54,60, 64-68,70-71,75-82
SO2-SO3 Soborno y corrupción 60
SO4 Presión Política (1)
SO5 Medidas tomadas en casos de corrupción (1)
SO6 Políticas Públicas (1)
SO7 Monopolio (1)
SO8 Multas (1)
SO9 Examinar proveedores por
repercusión social 72-74
SO10 Impacto social en cadena de suministro (1)
SO11 Reclamaciones por impacto social (1)
PR1-PR2 (1)
PR3-PR4 Transparencia de información (1)
PR5 Clientes satisfechos 36,37,63-71,101-110
PR6-PR7 Mercadotecnia Litigios e incumplimiento (1)
PR8 Privacidad (1)
PR9 Multas (1)

1 No aplicable

Valores y principios del Banco: 5-10





Omar Quimi,
Guayaquil

Tiene 3 hijos
Mecánico de motos
Cliente del Solidario
hace 16 años

Gente con audacia y alegría

Vine a Quito a recibir la prótesis que el Solidario me donó. Hace años tuve un accidente, iba en el balde de una camioneta con mi papá y ésta se volcó. Él perdió un brazo y yo una pierna.

Ayer estuvimos practicando con la prótesis en el centro de terapia. Me dolió un poquito pero igual tiene que ceder y va a hacerse callo. El resto del tiempo he pasado encerrado y me siento aburrido. Por suerte mi amigo Wilfrido me acompaña.

Vivo 17 años en Guayaquil pero nací en Manabí. Tengo un negocio de mecánico de motos. Tenía repuestos pero ahora

como pusieron los “chinos”, solo arreglo y mando a comprar.

Mi esposa es Viviana Reyes. Tenemos 3 hijos: Jennifer de 16 años, Jefferson de 6 y Kelly de 5. Mi pequeño Jeff quiere que le enseñe a arreglar motos. Mi niña de 16 sufre de convulsiones debido a algo que no le desarrolló en el cerebro de chiquita. Tiene tratamiento, toma medicinas. Ella va al colegio y vive una vida normal.

Entre todos en mi familia, gracias a Dios, nos llevamos bien. Yo soy muy fiel. Trabajo en lo que yo creo conveniente para llevar ingresos; ella hace lo del hogar.

En dos palabras

Tiempo libre: estar en la computadora, jugar con mi hijo y a dormir. Trabajo toda la mañana, el tiempo no me da.

Deporte: me gusta el gimnasio. Cuando esté mejor quiero jugar volley. Antes del accidente caminaba porque estaba un poquito gordo.

Países que quisiera conocer: Ecuador primerito.

Su sueño: el gusto de caminar, llevar una vida normal.

Libertad: con mi prótesis yo me he vuelto libre.



María Chicaiza, Centro Histórico de Quito

Tiene 1 hijo
Almacén de zapatos
Cliente del Solidario
hace 12 años

Gente con audacia y alegría

Comencé con un local y ahora tengo 4 en el centro comercial El Tejar. Dos propios y dos arrendados, y todo gracias a Banco Solidario y a la señorita Doris Mata, mi asesora.

Vendo zapatos de mujer, vienen de Cuenca, Gualaceo, Chordeleg. Antes viajábamos dos veces al año a comprar, ahora ellos me envían. Se pide lo que más sale.

Tengo un hijo, Alex, de 17 años. Va al colegio en la tarde y es muy aplicado, él mismo se preocupa y se desenvuelve. Le digo siempre:

‘estudia porque el estudio es lo que te va a servir para tu vida. Lo material se acaba’.

Mi día es de 7am a 8pm. Desayuno y almuerzo por aquí. Mi negocio es para mí lo más bonito. Es mi casa, mi hogar. Comparto con mis vecinos. Estoy en la directiva, hacemos labor comunitaria, vemos que todo esté bien en el centro comercial, que todos vendan, que esté iluminado, con seguridad. Pero siempre hay problemas, no todos captan lo que uno quiere.

En dos palabras

Estoy en mi elemento: vendiendo, en mi negocio

Un buen consejo: salga, diviértase mientras tenga salud

La basura: lo que reciclo es las botellas

Tiempo libre: visitar a la familia

Deporte: moverme por aquí

Países que quisiera conocer: mi mismo Ecuador

Mi sueño: si el centro comercial está bien, ahí yo voy a estar bien



Gente con audacia y alegría

Andrés Gómez,
La Libertad

Tiene 3 hijos
Heladería Ramona
Cliente del Solidario
hace 8 años



Tengo este local hace casi 4 años. Además de vender helados Topsy, soy distribuidor de cámaras de frío. Las entrego a los canillitas y a los tricicleros quienes de paso venden mis helados.

He sacado 6 créditos en el Solidario y me considero un buen cliente. Al principio pedí crédito en la agencia de Guayaquil pero luego abrieron en La Libertad y eso me facilitó mucho. Me acerqué al Banco

con una referencia de que era rápido, como usted sabe, el tiempo es oro. Siempre he tenido negocio propio. Lo más lindo es trabajar para uno mismo.

Normalmente trabajo hasta 7 de la noche, pero en temporada y en feriados, se abre hasta las 2 de la mañana. Tengo 3 hijos con mi primera esposa. Ahora estoy casado con Ramona Zambrano y con ella hemos sacado adelante el negocio.

En dos palabras

Estoy en mi elemento: al atender a la gente pues siempre entran felices a tomar helados

La clave para manejar bien el dinero: es no parar de trabajar, ir paso a paso

Clasificar la basura: es muy poco lo que sale, el cartón se vende, el plástico se lleva el recolector

Cuidar el ambiente: hago recoger la basura de la calle y de la playa

Tiempo libre: solo un descansito para coger energía

Deporte: caminar un poco

Quisiera conocer: las islas Galápagos

Mi sueño: seguir creciendo con pie firme



Gente con audacia y alegría

**William Tenelama,
Machachi**

Tiene 1 hijo
Asesor de crédito
Colaborador del
Solidario hace 11 años



Soy William Tenelama, mi esposa es Rosario del Consuelo y mi hijo Andrés, que tiene 5 años. Me siento orgulloso de poder decir que amo mi trabajo porque me hace feliz ser parte de cientos de historias con finales felices. Como la de Jaime y Magdalena Sislema que hoy les quiero compartir:

A los señores Sislema les conocí hace unos 9 años cuando se acercaron al Solidario a pedirme que les ayude a conseguir crédito para pagar el arriendo de un terreno y comprar unas vaquitas, porque querían seguir creciendo en su negocio de producción de leche. Su trabajo en el campo no es fácil, empiezan a las cinco de la mañana y terminan con la caída del sol. Si hay algo que tienen Jaime y Magdalena es dedicación y esfuerzo, y eso les ha dado frutos.

Como les fue bien, hace seis años me volvieron a buscar pues los dueños del terreno lo pusieron a la venta. Como siempre, les ayudamos con gusto para que puedan comprarlo. Entonces aprovecharon para arreglar la casita, imagínense, antes tenían que taparla con plástico y ahora tienen una casa hermosa.

Ser parte de ésta y de muchas otras historias de esfuerzo me llena de emoción porque no hay nada más lindo en la vida que poder ayudar con mi trabajo. Ver crecer a los Sislema ha sido satisfactorio: empezaron con cuatro vaquitas en un terreno arrendado y ahora tienen tres hectáreas propias con 23 terneros, vacas lecheras y cultivos de habas y papas. ¿Qué más puedo pedirle a la vida?

En dos palabras

- Manejar bien el dinero:** planificar los gastos y ahorrar
- Tiempo libre:** compartir en familia
- Deporte:** trote y un poco de natación
- Países que quisiera conocer:** Ecuador e Israel
- Mi sueño:** formar una agro-empresa
- Libertad:** tranquilidad y paz
- Estás en tu elemento:** al dar buen servicio y ayudar a los demás



Gente con audacia y alegría

Byron Ugsha,
Quito

Cliente del Solidario
hace 5 años



El 4 de julio del 2015 a las dos de la madrugada mis vecinos me despertaron y me comunicaron que mi taller de carpintería se estaba quemando. El local se encuentra frente a mi domicilio ubicada en Conocoto. Salí y lo vi en llamas que se extendían rápidamente gracias a los líquidos inflamables con los que trabajamos. Se quemaron varias herramientas de trabajo como la moladora, la sierra de banco, el compresor y unas vitrinas que estaban terminadas.

En esos momentos yo estaba ofuscado, pero días después me acerqué a la agencia del Solidario en Sangolquí a pagar la cuota de mi crédito. Le conté a mi asesora Jacqueline Vallejo lo que me había sucedido. Ella me recordó que tenía un seguro de Incendio contratado con mi crédito y me

indicó que me comunicara con el asesor de Seguros para notificar a la compañía aseguradora lo sucedido, y me cubran las pérdidas en mi taller.

Una vez ahí, personas del seguro me solicitaron algunos documentos y me indicaron que un inspector iría a visitarme para verificar los daños.

Al poco tiempo recibí la noticia de parte de la aseguradora, de que pagaron la deuda de mi crédito y además recibí un cheque de US\$ 4064,20. Con ese dinero compré nuevamente mis herramientas de trabajo y refaccioné mi taller.

Estoy agradecido por la gestión y ayuda que me brindaron para poder continuar con mi negocio.



Hilda Durán, Tandapi

Tiene 5 hijos
Fritadas David
Cliente del Solidario
hace 8 años

Gente con audacia y alegría

Tengo 5 hijos: Eugenia, Iván, Fabiola, Diana y Magaly Ramírez, 4 nietos y un perro que se llama Jazz.

Yo pienso que se trabaja para prosperar. En mi caso para ayudar a mis hijos, por eso le ayudé a mi Eugenia con la finca, después a mi Diana con la fritada. Tenemos el local arribita de la iglesia, en la urbanización Puertas de Pacífico. Se llama Fritadas David, por mi nieto.

Comencé con la tienda, luego con la cría de chanchos para la fritada y el negocio de codorniz para los huevos. Se venden más que los de gallina, especialmente en la costa.

En el 2008 saqué mi primer crédito en el Solidario. Por aquí andaba un señor ofreciendo los préstamos. El primero y el segundo saqué en Machachi y después en Santo Domingo. Con esa plata pude comprar los chanchos, arreglar la casa... un día necesité para pagar una multa del Municipio y pedí un poco más y me dieron enseguida.

Siempre he sido cumplida con los pagos. Mientras Dios de vida hemos de trabajar y hemos de pagar.

A mis hijos siempre les he dicho: 'cuando hagan un préstamo, hagan ahí, en el Solidario, pero no queden mal eso sí'. Es que cuando uno se está al día no hay ningún problema.

En dos palabras

Estoy en mi elemento: al estar en salud, estar con mis hijos, que estemos todos bien. Yo siempre estoy feliz, en la casa y afuera.

¿La mejor clave para manejar el dinero? Oiga de eso yo casi no sé mucho, mis hijos me han ayudado siempre a manejar la plata. Yo tengo poquito poquito ahorrado en los animalitos.

Tiempo libre: salgo, me voy con mis hijos, damos una vuelta.

Deporte: solo pasear, estar en las comparsas.

Quisiera conocer: Galápagos.

Mi sueño: quiero comprar un lote en Quito si Diosito me ayuda. Ahí hay más salida para mis hijos.

Libertad: uno libre puede hacer cualquier cosa. Yo me siento libre trabajando.



Gente con audacia y alegría

Mónica Criollo,
Machachi

Tiene 2 hijos
Fisioterapista
Cliente del Solidario
hace 6 años

Para mí la familia es el complemento, la unidad. Mi esposo se llama Hernán Ubidia; tenemos dos hijos, Lleyton de 14 años y Coreima de 7.

Trabajo en mi consultorio todo el día. Doy terapia post operatoria, rehabilitación, terapia a deportistas. Se agenda a mucha gente desde la mañana a la noche. Cada año hago actualizaciones con médicos de todo el mundo a través de Cerer, en Manta.

Soy cliente de la tarjeta de crédito del Solidario desde hace 6 años. Yo pienso que es una herramienta de trabajo pero utilizándola con mucha cautela. La saco solamente para lo que se necesita en la casa. Además me da el beneficio de un seguro.

Mi vida ha sido así, de mucha planificación: yo soñaba con una casa de dos pisos, con tener dos hijos y dos perros. Y todo lo he cumplido.

En dos palabras

Estoy en mi elemento: en mi trabajo, ahí siento la satisfacción.

¿La mejor clave para manejar el dinero? Planear bien. Con mucha medida.

Tiempo libre: mi hija hace patinaje en hielo el domingo, en el Quicentro Sur, y yo le acompaño. Lleyton en cambio toca la guitarra.

Deporte: hago ejercicio en la máquina cada mañana antes de ir a trabajar.

Países que quisiera conocer: Argentina y Chile porque ahí hay centros excelentes de rehabilitación.

Mi sueño: la realización de mis hijos.

Libertad: es lo más grande del ser humano. Se puede ir donde uno quiere.



Juan Carlos Guerra,
Quito

Quito
Tiene 2 hijas
Cliente del Solidario
hace 5 años

Gente con audacia y alegría

Tengo 2 hijas de 30 y 28 años y una nieta. Para mí la familia es lo primordial, soy bendecido por Dios.

Trabajo desde hace 4 años en el proyecto hidroeléctrico Coca Codo Sinclair, paso en el Oriente 15 días y salgo a Quito 6 días. Mi trabajo es conducir maquinaria y también cuidar del ambiente. Es mínimo el porcentaje de fauna y flora que se afecta. Hacemos procesos de mitigación y cuando todos los campamentos salgan, volveremos a sem-

brar y en menos de 6 años estará como antes. Yo viví 10 años en España y me sirvió mucho, pero amo el Ecuador.

Tengo la tarjeta del Solidario desde hace 5 años y estoy contento, me ayuda bastante. Con mi hija y nuestros ahorros nos hemos puesto un mini-market, así que pronto iremos por el Solidario a sacar un crédito.

En dos palabras

Estoy en mi elemento: cuando trabajo y veo lo que es la naturaleza; ver esa grandeza de la construcción del proyecto.

La protección del ambiente: es parte de mi trabajo.

La clave para manejar el dinero: es el ahorro y el saber distribuir bien los ingresos.

Tiempo libre: las preocupaciones me hacen comer mucho, por eso ahora estoy haciendo deporte. En el campamento juego volley, ping-pong, voy a gimnasio.

Países que quisiera conocer: EEUU, sobre todo Nueva York, California y Carolina del Norte donde tengo familia.

Mi sueño: a los 54 años tengo que pensar en el futuro. Quiero sacar adelante el mini-market y tal vez ponerme un almacén de repuestos con un primo.

Libertad: para el ser humano es lo primero, mucha gente está presa.



**César Delgado,
Manta**

Tiene 2 hijos
Empresa Cedepa
Socio del Solidario
hace 8 años

Gente con audacia y alegría

Mi empresa vende todo tipo de repuestos y aditivos para automóvil. Comenzamos con mi primera esposa haciendo mucho sacrificio, vivíamos con escasez, pero logramos construir este edificio. Ahora a mis hijos les digo: 'no se puede ser gerente de una, hay que ser empleado primero, aprender a barrer bien. Y sin vergüenza porque no pasa nada lavar el carro o recoger un papel.' Los jóvenes no saben lo que es la inflación y por eso viven tranquilos.

El secreto para crecer es tener un mentor que le vaya enseñando –en mi caso mi papi- y luego uno mismo compartir y enseñar a crecer. Otra clave es la perseverancia.

Para mí, el líder no es el que grita sino el que enseña a su colaborador el amor por el trabajo. Dios nos pone a las personas en el camino, las malas se van despachando – ¡cuesta

despacharlas!- y las buenas hay que cuidarlas como a hijos.

Antes yo veía solo números y luego descubrí la parte espiritual de todo. Fue a través de un retiro en que vi que hay un propósito. ¡Y yo no soy santo!

Si uno se casa joven, se apura en tener cosas por el bien de los hijos. En cambio ahora se demoran en casarse y eso me parece bien, siempre que lo hagan con una persona emprendedora.

Comencé con Unibanco y luego de la fusión, seguí con el Solidario. Me dije: voy a aprovechar el negocio del sector popular. A los dos nos ha ido bien, hemos sido líderes en el mercado. Es que el que pega el primer brinco, ¡sigue saltando!

La tarjeta Alia tiene muy buena acogida. No le cambiaría nada, está muy bien.

En dos palabras

- Estoy en mi elemento:** en mi trabajo.
- La mejor clave para manejar el dinero:** Hay que tener deudas sanas e invertir en el negocio.
- Protejo el medio ambiente:** reciclando el papel, no tirando basura.
- Tiempo libre:** buscar emoción con mis carros.
- Deporte:** de todo. Últimamente, rafting en Baños.
- Países que quisiera conocer:** ¡Ecuador! Japón y Singapur.
- Mi sueño:** disfrutar mi vida. Hacerlo todo de improviso... si se puede mañana, sino pasado.
- Libertad:** darse un gusto una vez al año.



Gente con audacia y alegría



Teresa Archundia,
Manta

Hotel Los Almendros
Proveedor del
Solidario hace
10 años

Yo trabajo 2 años en esta empresa, en el área de recepción y atención al cliente. Tengo 2 hijos, César de 6 años y Diego de 4.

La misión de Los Almendros es “alcanzar la excelencia en los servicios a nuestros clientes, lograda mediante el esfuerzo y creatividad de nuestra gente y realización personal.” Y para cumplirla debo tener amabilidad en el trato, ayudar a los huéspedes en todas sus necesidades.

Hotel Los Almendros brinda servicios al Solidario desde hace 10 años. Mantenemos una relación cordial y profesional.

Tenerles como clientes satisfechos es prioridad para el hotel, y por parte del Banco, mantener puntualidad en las reservas y en los pagos. Según Marisol Delgado, gerente de cobranzas, jamás ha habido ningún inconveniente.

En el 2015 se redujo un poco la cantidad de huéspedes gracias a la diversidad de vuelos. Los ejecutivos ocupan la habitación por el día y vuelan en la noche.

En Los Almendros somos 40 compañeros en total, nuestra gerente es Paula Santos. Hay un plan de reciclaje y programas de responsabilidad social.