

Creemos en la gente, creemos en el Ecuador

MEMORIA
2014
Solidario
conmigo





Páramo del Antisana



FRASES

“ El trabajo con el cliente es enriquecedor. Cada cliente es una historia creativa, intensa. Poder compartir con cada cliente, no son una cifra o un número”.

Omar Flores
Asesor de Crédito, Guayaquil
Colaborador hace 5 años

“ Siempre he pagado el total. Sería 2 ó 3 veces que he pagado el mínimo, porque el momento de pagar el mínimo se paga más intereses”.

Luis Ortega
Comerciante, Guayaquil
Cliente hace 9 años

“ Desde que entro ya me saludan. Todas las señoritas son amables, aún el guardia”.

Clara del Carmen Moncayo
Profesora parvularia, Machachi
Cliente hace 10 años

“ Con el cliente cuando no ha pagado a tiempo, le dejo que se desahogue, vamos de atrás para adelante analizando su caso. Por qué dijo “mañana pago” y no pagó. Se enfrenta el problema con la misma fórmula. Luego se aclara y vemos alternativas de solución”.

Clemente Jiménez
Asesor de Crédito, Guayaquil
Colaborador hace 5 años

“ Empecé en bicicleta y vea: ahora ando en este carrazo”.

Tomás Galarza
Producción de sandalias, Guayaquil
Cliente hace 8 años

“ La buena atención se da y se exige”.

Jenny Guerrero de Loaiza
Sonitec Electrodomésticos, Loja
Establecimiento afiliado a Cuotafácil

“ Solidario es un apoyo, una puerta abierta”.

Diana Muela
Almacén de ropa, Machachi
Cliente hace 3 años



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.

VALORES Y PRINCIPIOS

VALORES

ÉTICA

actuamos con integridad, honradez, prudencia y respeto.

ENTUSIASMO

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

SOLIDARIDAD

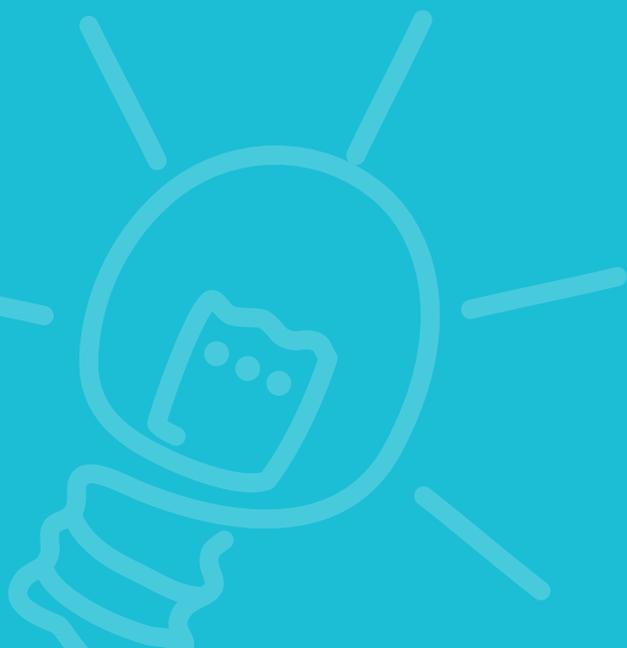
respetamos y valoramos a los demás con sus necesidades, intereses y responsabilidades, para alcanzar juntos crecimiento y desarrollo sostenible.

RESPONSABILIDAD

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

PRINCIPIOS

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





José Paúl Ontaneda, comerciante, Loja
Cliente hace 1 año y Claudia Jaramillo,
Gerente de Microempresa. Atrás Pablo,
colaborador.





FILOSOFÍA

Visión y Misión	05
Valores y principios	07
Carta del Presidente del Directorio	10
Carta del Gerente General	12
Hechos relevantes del 2014	14
Gobierno Corporativo	18
Equipo Directivo	19
Accionistas	20
Retos a cinco años	22

GENTE SOLIDARIA

Gestión de Desempeño Social	26
Colaborador	30
Cliente	33
Testimonio clientes	34-46
Socios comerciales	44
Educación financiera	48
Comunidad	52
Redes aliadas	56

NUESTRO PLANETA - RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Indicadores ambientales	60
-------------------------	----

RESPONSABILIDAD FINANCIERA

Entorno económico	66
Testimonio clientes	68
Indicadores financieros	72
Calificación de Riesgo	76
Informe de Auditoría	77
Balance General	78
Estado de resultados	79

ÍNDICE GRI	80
OFICINAS	83
CONTACTOS	85

CONTENIDO

Memoria 2014
Solidario
conmigo

Carta del Presidente del Directorio

Cumplir 20 años con el firme propósito de combatir la pobreza y hacerlo de manera sostenida nos da enorme satisfacción. Con base en su misión social y en los valores institucionales donde la ética y la transparencia priman, el enfoque ha sido atender a los segmentos menos favorecidos del Ecuador, con productos y servicios adecuados a sus necesidades.

Las cifras muestran una parte del sendero recorrido, siempre como pioneros en materia de microfinanzas y de hacer empresa. El Solidario ha entregado más de 7 800 millones de dólares en microcréditos productivos y de consumo, a más de 500 000 microempresarios y 1 250 000 trabajadores asalariados; ha recibido más de 445 millones de dólares en inversión extranjera a lo largo de su historia.

La otra parte, más satisfactoria aún, es el crecimiento de cada cliente al caminar junto al Solidario; su mejora en la calidad de vida, su sonrisa y la de su familia, y su agradecimiento también que nos impulsa a seguir con mayor entusiasmo.

En la actualidad, Solidario Conmigo es el tercer banco en número de clientes de crédito. Facilitamos recursos para quienes más los necesitan, por ello el 93% de los créditos otorgados está por debajo del PIB per cápita.

Las 1649 personas que laboran en el Solidario forman una comunidad profesional con identidad propia, natural y cercana. “Ser Solidario” es más que un enunciado: es hacer de la misión del Banco parte de su misión de vida.

Diego Calvache

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA



Lago San Pablo, Imbabura

Carta del Gerente General

Creemos en la gente y creemos en el Ecuador, como se titula esta Memoria de Sostenibilidad, refleja con exactitud nuestra filosofía y modelo de negocios. Romper paradigmas es salir del esquema y ver nuevas opciones para crecer. El Solidario ha roto paradigmas desde su nacimiento -20 años atrás. “Ya se le ocurrió al Solidario” no es novedad en los círculos financieros y entre los clientes. Con mucho orgullo podemos afirmar que fuimos los primeros con misión social, los primeros en bancarizar al sector microempresarial y a las personas de menores ingresos; los primeros en preparar una Memoria de Sostenibilidad y reportar al *Global Reporting Initiative* GRI y los primeros en realizar una Calificación de Desempeño Social.

Acorde con nuestra vocación, el crédito promedio que entregamos es uno de los más bajos en el país: casi 400 mil clientes mantienen un crédito con nosotros y el saldo de cartera alcanza los USD 573 millones. La inversión extranjera que logramos atraer alcanzó una cifra inédita: USD 112 millones, y nuevos inversionistas internacionales se incorporaron para apoyar al Ecuador a través de Banco Solidario.

Afirmaciones como las de Carmita Medina, de El Cisne, Loja nuestra cliente desde hace 12 años, quien dice que “el Solidario está siempre pendiente de cómo ayudarnos a crecer, nos ilumina las ideas...”, constituyen la mejor recompensa a nuestro trabajo diario.

Históricamente, el Solidario ha abierto las puertas a las mujeres ecuatorianas. El 53% de nuestros clientes son mujeres. Somos conscientes del contexto en el que viven: la mayoría en el mercado informal, de poca escala, o con remuneraciones básicas y muchas necesidades para sus familias. Cada año nuestra meta es empoderar

a nuestras clientes con crédito para su hogar y para su negocio. Llegamos a la comunidad de nuestros clientes con apoyo para el manejo de sus finanzas, buenos hábitos saludables y chequeos médicos, a sabiendas de que es una inversión a largo plazo para la calidad de vida de las familias ecuatorianas.

En educación financiera, mantenemos el liderazgo con el programa Cuida tu Futuro, llegando a más de 1 millón y medio de ecuatorianos, y en el 2014, por primera vez en su historia, el Solidario firmó un convenio de ambiente. El acuerdo con *The Nature Conservancy (TNC)* incluye trabajar juntos por la protección de las fuentes de agua del Ecuador y convertirse en sus guardianes.

Al evaluar el 2014, podemos afirmar que fue un año de mucho aprendizaje, de terminar de poner la casa en orden y consolidar la integración después de la fusión. Siempre con base en nuestros valores y principios, para los siguientes cinco años nos planteamos tres retos denominados Servicio, Especialización e Imaginación que se describen en las páginas 22 y 23.

Seguimos adelante con voluntad y prudencia, en pos de cosas mejores, con una actitud entusiasta, responsable y proactiva y buscando cada día apoyar a más ecuatorianos a mejorar sus condiciones de vida a través del acceso en condiciones justas a productos y servicios financieros acordes a sus necesidades.

Esperamos que disfruten de la lectura de esta memoria, ahora en versión digital.

Fidel Durán

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA



La Libertad, Santa Elena

Hechos Relevantes

El Banco Solidario celebró sus 20 años como pionero de las microfinanzas en Ecuador. El banco integrado nació el 19 de abril de 2013, pero sus historias individuales como Solidario y UniBanco se remontan 18 y 20 años atrás, respectivamente. Ambas instituciones nacieron con el objetivo de atender a la población del Ecuador que no tenía acceso a servicios financieros, rompiendo paradigmas y contribuyendo a mejorar su calidad de vida.



MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

20

AÑOS DE VIDA
INSTITUCIONAL

112

MILLONES DE DÓLARES EN INVERSIÓN
EXTRANJERA AL CIERRE DEL 2014

15,95

ÍNDICE DE PATRIMONIO
TÉCNICO AL CIERRE DEL 2014

15

HECHOS
RELEVANTES
2014

CALIFICACIÓN SOCIAL

Solidario mantiene la calificación de 4/5 por la agencia Planet Rating⁽¹⁾, una de las más altas de la región. La Red Financiera Rural ubicó al Solidario entre las mejores instituciones financieras de Latinoamérica en términos de inclusión, servicios y productos en beneficio de los clientes, y responsabilidad social, a través de la evaluación social SPI (Social Performance Index).

CALIFICACIÓN DE RIESGO

Durante el 2014, la calificadora de riesgos Class International Rating otorgó al Banco la Calificación "AA+", y la calificadora de riesgos PCR Pacific Credit Rating le otorgó la Calificación "AA". Estas calificaciones reconocen al Banco Solidario como una entidad muy sólida financieramente, con buenos antecedentes de desempeño, sin aspectos débiles que se destaquen.

RECONOCIMIENTOS

Mix Microfinance Information Exchange reconoce al Banco, por varios años, por la transparencia, calidad y confiabilidad de su información. Se encuentra en el cuadro de honor de las 100 primeras instituciones de microfinanzas, puesto 16, en la edición 2014 emitida por el Fondo Multilateral de Inversiones, Fomin. La organi-

zación internacional Interbrand en su libro Lanmarq, reconoció al Solidario entre las 30 mejores marcas de Latinoamérica, por su importante labor y filosofía, con enfoque a las personas.

INVERSIÓN EXTRANJERA CON CIFRA INÉDITA

Durante el 2014, el financiamiento de organismos del exterior llegó a USD 112 millones, la cifra más alta alcanzada en la historia del Solidario. Estos recursos tienen un plazo promedio de 1327 días. Durante este año se han incorporado nuevos inversionistas internacionales. Desde sus inicios, Solidario ha recibido USD 445 millones en inversión extranjera, tanto en créditos nuevos como en renovación de fondos.

COMPRA DE CARTERA

El Solidario realizó con éxito una operación de compra de cartera de microcrédito a otra institución financiera. Se trató de ocho mil nuevos clientes microempresarios y una cartera total de USD 25 millones. Tanto el perfil de los clientes como los indicadores de la cartera son muy similares a los que el Solidario mantiene.

BANCARIZACIÓN

El índice de bancarización del Solidario fue del 31,3%.

(1) Planet Rating es una agencia de Rating peruana, especializada en instituciones de microfinanzas. Su compromiso es contribuir al profesionalismo de la industria de microfinanzas a través del acceso transparente al crédito. La calificación corresponde al 2012

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

FORTALECIMIENTO PATRIMONIAL

El índice de Patrimonio Técnico en el 2014 fue de 15,95% uno de los más altos del sistema.

CARTERA

En el producto Microcrédito, tuvo un saldo de cartera total de US\$ 292 millones. El monto promedio colocado es de US\$ 3098. El número de clientes de microcrédito al cierre del 2014 ascendió a 203 295. En el producto de Consumo el Solidario cerró el año con 180 214 clientes trabajadores y asalariados, con una cartera de US\$ 277 millones, con un monto promedio colocado de US\$1311.

CONFIANZA DE LOS DEPOSITANTES

La estructura de pasivos responde a una política conservadora, mediante la cual se obtiene un calce adecuado entre activos y pasivos. En esta línea, su mayor fuente de fondeo son los depósitos a plazo con el 64,56%, captados a un promedio de 307 días; seguida del fondeo de Organismos Internacionales con el 19,02% a un plazo promedio contratado de 1327 días. La menor participación la tienen los depósitos a la vista con un 15,05%.

EDUCACIÓN FINANCIERA

A través del programa de educación financiera Cuida tu

Futuro², para clientes, colaboradores y comunidad en general, el Solidario llegó en el 2014 a más de 1 500 000 personas con capacitación e información a través de diversos medios y actividades.

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Por primera vez en su historia el Solidario firma un convenio de Ambiente a través de su programa Impacto Cero. El acuerdo con *The Nature Conservancy (TNC)* incluye trabajar juntos por la protección de las fuentes de agua del Ecuador y convertirse en sus Guardianes. Más información en la página 63.

MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

La presente Memoria es la décima de Sostenibilidad de acuerdo con los estándares del GRI e incursión en el G4 (Global Reporting Initiative)³, que reporta indicadores enfocados hacia las Personas, el Planeta y la Rentabilidad Financiera.

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. Más información en la página 26.

(2) Más información en la página 48.

(3) Banco Solidario es la primera empresa ecuatoriana que reporta al GRI, según su Presidente Ejecutivo, Ernst Ligteringen. El GRI es una organización que promueve la calidad, el rigor y la utilidad de las Memorias de Sostenibilidad. Sus objetivos son: Difundir la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad.

31,3

ÍNDICE DE
BANCARIZACIÓN

1 millón

Y MEDIO DE PERSONAS RECIBIERON
EDUCACIÓN FINANCIERA

421

PROGRAMAS EDUCATIVOS AL
AIRE DESDE SUS INICIOS

Aportes a la comunidad

PROGRAMA RADIAL

El programa radial 'Cuida tu Futuro' coordinado por el Solidario, llegó al primer lugar en sintonía en el último trimestre del año, con 421 programas al aire, desde sus inicios.

FUNDACIÓN OPERACIÓN SONRISA

En el 2014, el Solidario apoyó con recursos y con el voluntariado de más de 100 colaboradores en las misiones de Fundación Operación Sonrisa⁴, en Quito, Santo Domingo e Ibarra, en las cuales 313 niños recibieron cirugía reconstructiva.

JÓVENES EMPRENDEDORES SOCIALES

El Solidario apoyó la iniciativa JES⁵ para incentivar el emprendimiento y la creación de microempresas sociales por parte de 221 estudiantes de 4 unidades educativas ecuatorianas en las ciudades de Riobamba y Salcedo.

AUSPICIOS A DEPORTISTAS

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

COMUNICACIÓN

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

co trimestral, revista semestral, contacto personal y web.

www.solidarioconmigo.com

www.cuidatufuturo.com

AA+
CLASS INTERNATIONAL RATING

EN EL PRODUCTO MICROCRÉDITO, EL SOLIDARIO
TUVO UN SALDO DE CARTERA TOTAL DE

US\$ 292 083 834

EL MONTO PROMEDIO GENERAL ES DE

US\$ 2435

EN EL PRODUCTO DE CONSUMO
EL SOLIDARIO CERRÓ EL AÑO CON

180 214

CLIENTES TRABAJADORES Y
ASALARIADOS

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

(5) Jóvenes Emprendedores Sociales (JES) es una iniciativa de desarrollo de propuestas innovadoras entre estudiantes de segundo y tercero de bachillerato de unidades educativas ecuatorianas y españolas. La Corporación Ecuatoriana de Formación Profesional Compartida (Ceforcom) se encarga de capacitar a los docentes y a los alumnos involucrados. Se escogieron los colegios Salcedo y 19 de Septiembre en Salcedo y Adolfo Kolping y Nidia Jaramillo en Riobamba. Los 221 alumnos desarrollan 7 proyectos sociales durante el año escolar.

Gobierno Corporativo

La implementación de prácticas de gobierno corporativo en el Solidario busca mejorar los procesos de gestión a través de la interacción de la dirección, la administración, los colaboradores y otros grupos de interés, y lograr un equilibrio razonable entre la regulación y la autorregulación, aportando eficiencia, integridad y transparencia y asegurando un comportamiento organizacional ético.

Es así que el Solidario vive el Gobierno Corporativo todos los días, en cada una de sus instancias y sus actividades, a través de:

- Una adecuada definición de roles y funciones para el Directorio y la Administración evidenciada en una estructura organizacional basada en:
 - El proceso de planeación y los objetivos estratégicos
 - Las normativas internas y externas
 - Los lineamientos del Directorio
- Estructuras claras para facilitar la toma de decisiones
- Trabajo coordinado de los Comités que apoyan la gestión del Directorio y de la Gerencia General.
- Mecanismos de evaluación del desempeño de los miembros de la Administración.
- Incorporación de indicadores de gestión financiera, económica, social y medioambiental para el Directorio y la Gerencia.
- Permanente vigilancia del cumplimiento de los lineamientos del Código de Conducta Ética.
- Comunicación de doble vía entre la Administración y los grupos de interés: accionistas, inversionistas, colaboradores, reguladores, proveedores, clientes y la sociedad en general.

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

DIRECTORIO

VOCALES PRINCIPALES

Diego Calvache
Enrique Ferraro
Gonzalo Martínez
Joaquín Ribadeneira
María Rebeca Pazmiño

VOCALES ALTERNOS

Fernando Bueno
Fausto Riofrío
Santiago Bermeo
Germán Contreras
Dante Vallejos

EQUIPO GERENCIAL

Fidel Durán	Gerencia General
Santiago López	Negocios Microempresa
Edison Viteri	Captaciones y Tesorería
Federico Sauerbrey	Negocios Tarjetas de Crédito y Casas Comerciales
Natalia Boada	Olla de Oro y otros productos
Roberto Rocha	Canales
Carlos Bambino	Riesgos
Eduardo Vaca	Contabilidad y Control Financiero
Eliana Aróstegui	Operaciones y Administración
Miguel Carrera	Tecnología y Procesos
Avelina Pérez	Asuntos Corporativos
Mario Carrasco	Recursos Humanos
Cristian Olalla	Legal
Elizabeth García	Marketing Creativo
Edgar Revelo	Cumplimiento
Magdalena Manrique	Auditoría Interna
Cecilia Chicaiza	Atención al Usuario Financiero

EQUIPO
DIRECTIVO

Accionistas

ACCIONISTAS INTERNACIONALES

Orca Credit Holdings LLC

Microvest II Limited

Oikocredit

Société D' Investissement et de Developpement

Stichting Hivos - Triodos Fonds

Stichting Triodos - Doen

ACCIONISTAS LOCALES

Corporación Maresa Holding S.A.

Fundación Alternativas para el Desarrollo

FEPP - Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio

Fundación Carapungo

Comunidad San Antonio

Instituto de Investigaciones Socioeconómicas
y Tecnológicas, Insotec

Centro de Promoción y Empleo para el Sector

Informal Urbano, Cepesiu

Fundación Suiza de Cooperación para el

Desarrollo Técnico, Swiss Contact

Personas Naturales: 130

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

Inversionistas



responsAbility



Triodos Investment Management



MicroVentures
finance for development

Dual Return



Testimonios de Accionistas e Inversionistas



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 como el financiero, agrícola, salud, educación y energía.

■ ■ Desde hace más de diez años venimos trabajando con el sector de microfinanzas en América Latina y podemos afirmar que Banco Solidario es un referente, no sólo 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 Finance SA se fundó en el 2001 como el primer administrador comercial de inversiones de deuda en microfinanzas en todo el mundo. Al día de hoy, la compañía ha otorgado más de USD 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 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’.

MicroVest Capital Management, LLC es un administrador de fondos de inversión en los Estados Unidos de América. Su 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, hemos dado respaldo a Banco Solidario desde el 2005 no sólo como financiador sino también como accionista’.

RETOS A 5 AÑOS

Servicio, Especialización, Imagi

Servicio: Consolidar el modelo basado en una relación *entusiasta, orientadora, eficiente y cercana* con el cliente.



El cliente busca en una misma entidad, los productos y servicios que satisfacen sus necesidades.

El cliente valora la atención cercana y eficiente.

El Solidario debe atender al cliente de forma integral.

El Solidario debe orientarlo hacia su bienestar.

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

inación

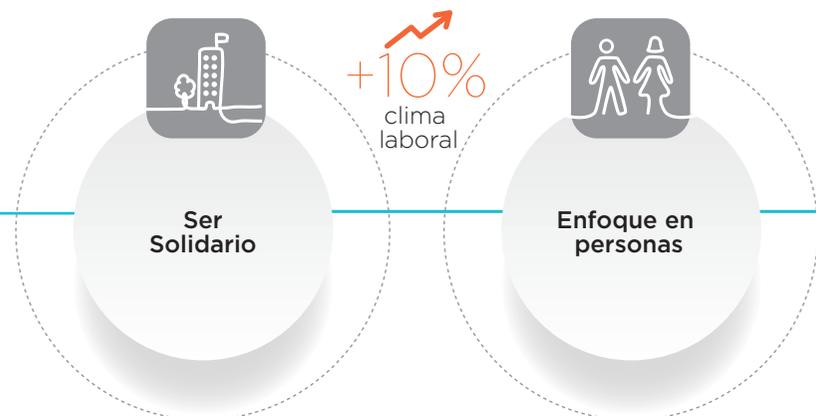
Especialización: Fortalecer el modelo de Banco especializado.



El cliente necesita agilidad, acceso y productos pensados en él

El Solidario busca fortalecer su especialización en Microfinanzas para atraer y atender al cliente.

Imaginación: Crear la cultura Solidario Conmigo.



El colaborador vive el espíritu Solidario porque se identifica con la misión, se empodera y crece.

Para el Solidario, esta cultura es parte de su esencia y promueve el compromiso y la productividad de los colaboradores.

GENTE SOLIDARIA

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

 Si uno es inteligente, le da las ganancias a la esposa, porque ella sabe economizar”.

Mauro Montaña
Almacén de zapatos deportivos, Loja
Cliente hace 5 años





Mauro Montaño, Loja

La Gestión de Desempeño Social como parte esencial del negocio

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

Así, tiene uno de los montos promedio de crédito más bajos del sistema financiero ecuatoriano: 93% de los créditos otorgados está por debajo del PIB per cápita.

39% de los clientes trabajadores asalariados y 25% de los clientes microempresarios, ganan menos de 1,5 veces el salario mínimo.

La Gestión de Desempeño Social está inmersa en todo lo que hace el Solidario y en la relación con sus públicos clave: colaboradores, 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 permanente y relaciones para atender sus necesidades respecto al Banco y viceversa, en una relación mutuamente constructiva.

Se observan además lineamientos de sostenibilidad en:

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

Gobierno corporativo: El compromiso del directorio y de la alta gerencia con los objetivos sociales del Banco se traduce en el seguimiento permanente de las estrategias del Comité de Sostenibilidad y en la rendición de cuentas



Rosa Fernández
Mercado Centro
Comercial
Cliente hace 1 año, Loja

periódica al directorio sobre el avance de dichos objetivos.

Protección al cliente: Solidario se mide en los principios de protección al cliente de acuerdo a estándares internacionales, cuyos resultados están en la Evaluación de The Smart Campaign en el 2013, (ver gráfico).

Adicionalmente, en el 2014 se trabajó al interior de las distintas áreas para minimizar brechas identificadas en una autoevaluación.

Educación financiera: Solidario está consciente de la responsabilidad que tiene al entregar sus productos y servicios a sus clientes. Por eso, la educación financiera, a través de su programa Cuida tu Futuro, es eje fundamental de su gestión. Más información en la página 48.

Gestión ambiental: En el 2014 el programa ambiental Impacto Cero estandarizó la recolección de papel en las oficinas a nivel nacional y se realizaron campañas de concientización y reportes periódicos de consumo de agua, energía eléctrica y papel. El Solidario firmó un

convenio con The Nature Conservancy (TNC) para trabajar juntos por la protección de las fuentes de agua del Ecuador y convertirse en sus Guardianes. Más información en las páginas 60 a 63.

Apoyo a la comunidad: En el 2014 el Banco inició un trabajo de apoyo a centros educativos en comunidades de clientes, mediante el proyecto Jóvenes Emprendedores Sociales (JES), una iniciativa que desarrolla propuestas innovadoras para incentivar el emprendimiento y la creación de empresas de jóvenes.

Durante un año lectivo, los estudiantes de segundo y tercero de bachillerato de unidades educativas ecuatorianas y españolas participan creando microempresas.

La Corporación Ecuatoriana de Formación Profesional Compartida (Ceforcom) se encarga de capacitar a los docentes y a los alumnos involucrados, y el Solidario invierte en emprendimiento y microempresa. Se escogieron los colegios Salcedo y 19 de Septiembre en Salcedo, y Adolfo Kolping y Nidia Jaramillo en Riobamba, llegando a 221 alumnos que desarrollan 7 proyectos sociales.

PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN AL CLIENTE (EVALUACIÓN THE SMART CAMPAIGN 2013)

El grado de cumplimiento del Banco Solidario con los siete principios de Protección al Cliente, de The Smart Campaign, es de:

98% (Planet Rating)

1	Diseño y entrega apropiada de productos	3	Transparencia	6	Privacidad de la información de los clientes
2	Prevención del sobreendeudamiento	4	Precios responsables	7	Mecanismos para la resolución de quejas
		5	Trato justo y respetuoso a los clientes		

Fuente: Banco Solidario

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

El Solidario también continuó con su trabajo junto a Fundación Operación Sonrisa, reconstruyendo las vidas de miles de niños que sufren problemas de paladar y quemaduras. En el 2014, apoyó con recursos y con el voluntariado de más de 100 colaboradores en las misiones de Quito, Santo Domingo e Ibarra. Más información en la página 54.

Hace ya 20 años el Banco 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”. En la navidad del 2014, el Banco entregó 2000 juegos didácticos como regalo a sus clientes, elaborados por los jóvenes de este centro.

Además, y en línea con el principio de creer en los clientes y crecer junto a ellos, el Solidario adquirió los productos para presentes navideños, del artesano Bolívar Machado de Quito (artículos de madera); Magaly Casa de Zuleta (creaciones bordadas a mano), entre otros.

Indicadores de desempeño social

Son los lineamientos establecidos para medir el cumplimiento de la misión del banco. Entre ellos: nivel de ingresos de los clientes; inclusión de clientes no bancarizados; porcentaje de cartera de microcrédito sobre el total de cartera; alcance geográfico; deserción de clientes; calidad de servicio al cliente; protección al cliente; educación financiera; clima laboral; rotación del personal; rentabilidad financiera. La calificación de desempeño social del Solidario otorgada por Planet Rating es 4/5, una de las más altas de la re-

gión. Además, en el 2014, la Red Financiera Rural realizó la evaluación social SPI (Social Performance Index) del Solidario, que lo ubica entre las mejores instituciones financieras de Latinoamérica en términos de inclusión, servicios y productos en beneficio de los clientes, y responsabilidad social. El SPI es una herramienta que refleja el grado de cumplimiento de los indicadores de desempeño social. Las evaluaciones se han realizado entre bancos, ONG y cooperativas a nivel de Latinoamérica y el Caribe.

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

93%

DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS ESTÁ
POR DEBAJO DEL PIB PER CÁPITA

98%

GRADO DE CUMPLIMIENTO CON PRINCI-
PIOS DE PROTECCIÓN AL CLIENTE

4/5

CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO
SOCIAL

Indicadores de desempeño social

POBLACIÓN META

Microempresarios y trabajadores de los grandes segmentos de la población

Créditos colocados por debajo del PIB per cápita **93%**

Cartera de microempresa sobre total de cartera **50,97%**

Número de clientes

Activo asalariado **180 214**
Activo microempresario **203 295**

Pasivo asalariado **34 875**
Pasivo microempresario **51 425**
Pasivo persona jurídica **2137**

Alcance geográfico

de provincias **14**
de puntos de atención propios **68**
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. **4,63%**

Calidad de servicio al cliente

Número de quejas y reclamos por producto / el total de clientes por producto **0,89%**

Calificación de servicio **4,49/5**

PROGRESO Y CALIDAD DE VIDA

DE LOS CLIENTES

Tasa de inclusión de clientes no bancarizados **31,3%**

Estudio de indicadores de calidad de vida/ progreso

88% clientes micro empresarios señalan que el crédito ayudó en atender necesidad para cual lo solicitó.

87% clientes indican que crédito impactó positivamente en su vida.

85% clientes tarjeta señalan que ha cubierto sus expectativas

77% de clientes tarjeta dicen que ha tenido impacto positivo

Educación Financiera

de participantes capacitación **32 250**
de participantes información y concientización **996 601**

Satisfacción **81%**
Conocimiento **72%**

RENTABILIDAD FINANCIERA

Patrimonio Técnico **15,95%**
PAR 30 **4,87%**
Gastos recurrentes/ingresos recurrentes **74,99%**
ROE (Patrimonio incluye la utilidad) **8,88%**
Liquidez **29,72%**

CLIMA LABORAL

Rotación **21,41%**



Hacia el Colaborador

EMPLEO

Porcentaje de colaboradores con contrato fijo **98,97%**

Número de colaboradores **1649**

CARGOS POR GÉNERO

Colaboradoras mujeres **54,28%**

Colaboradores hombres **45,72%**

Relación promedio salario femenino vs. masculino **88,95%**

PERMANENCIA PROMEDIO

Línea base al 2014 **5,17 años**

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Número de horas de capacitación (no incluye inducción al puesto de trabajo) **2014**

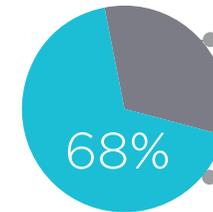
Promedio de horas de capacitación por colaborador **1,22**

Inversión en capacitación por persona (promedio) **US\$ 270,07**

CARGOS DIRECTIVOS

1,52%

Total de cargos directivos: 21 (Gerente General; 16 Responsables de División; 3 Gerentes Regionales de Negocio Microempresa y 1 Gerente de Negocios de Tarjetas de Crédito)



32%

Colaboradoras mujeres en cargos directivos

Colaboradores hombres en cargos directivos

SALUD Y SEGURIDAD

Tasa de ausentismo **1,43%**

Colaboradores cubiertos por póliza de seguro médico privado **100%**

Colaboradores que se hicieron chequeos médicos preventivos **100%**

CIFRAS GENERALES

66 colaboradores con discapacidad

3623 colaboradores y familiares atendidos en consulta dental

4127 citas en los consultorios dentales

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

250 participaron en el simulacro de incendio

Fuente: Banco Solidario al 31 de diciembre del 2014

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

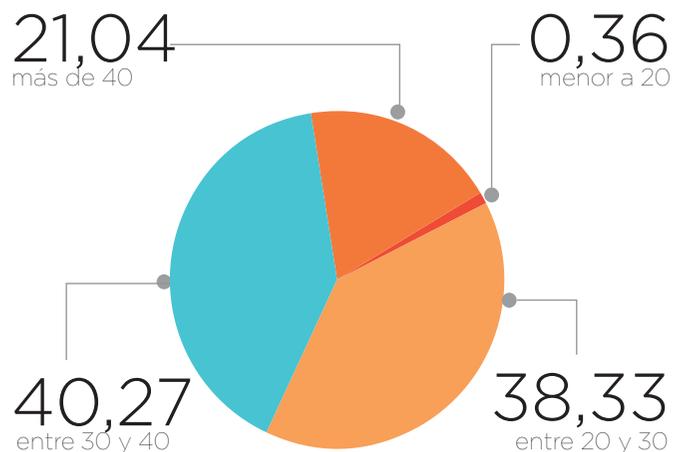
Hacia el Colaborador



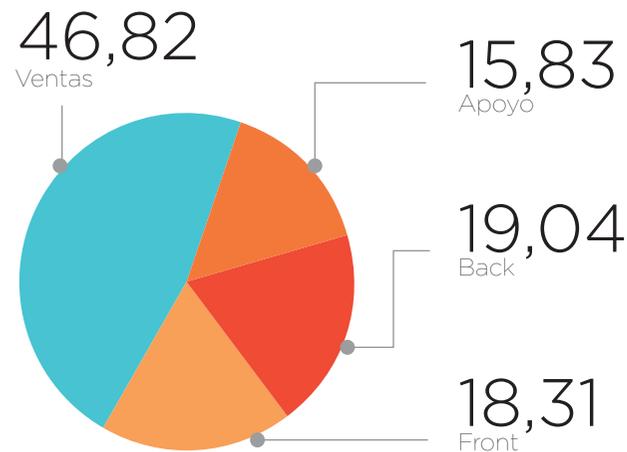
Gente Solidaria



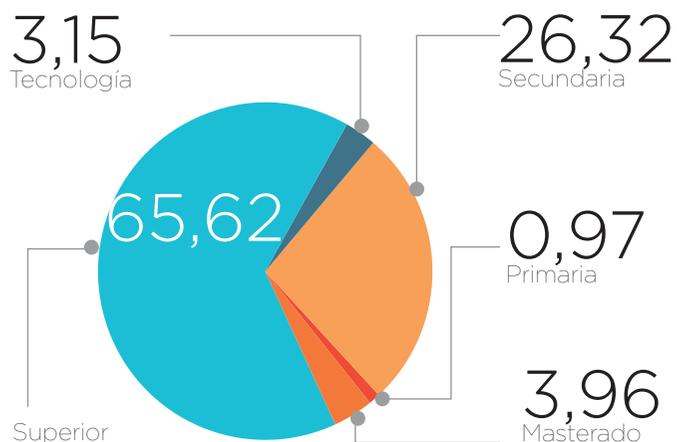
EDADES



ÁREA DE GESTIÓN, Administrativa-Comercial



POR NIVEL ACADÉMICO



COLABORADOR POR ÁREA DE GESTIÓN

Según el género

AGRUPACIÓN	SEXO	PORCENTAJE
Apoyo	F	6,97
	M	8,85
Back	F	7,52
	M	11,52
Front	F	13,71
	M	4,61
Ventas	F	26,08
	M	20,74
Total general		100,00

COMPROMISO con la ética

Políticas en referencia a trabajo infantil y corrupción

Dentro de sus **políticas de Contratación y Selección**, Banco Solidario contrata 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.

Banco Solidario ha establecido políticas y lineamientos en su **Reglamento Interno de Trabajo** que regulan el comportamiento institucional de sus colaboradores, esclarecen obligaciones y prohibiciones y previenen posibles actos que infrinjan la ley.

Se basa en el **Código de Conducta Ética** junto con un programa de inducción, herramienta que guía al colaborador en su accionar ético así como en la cultura del Banco.

Por su parte, el **Comité de Cumplimiento** se encarga del seguimiento permanente de políticas y procedimientos para la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.



Me preguntan ¿Cuál sería la principal virtud de un colaborador? Y mi respuesta es la honestidad. Si no hay ética no hay nada”. Fidel Durán, Gerente General

Compromiso con los derechos humanos

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

Solidario concurrirá con otras instituciones, en un esfuerzo solidario para la promoción de la dignidad humana, el progreso y el bienestar, dentro de las áreas de su actividad. La Institución cuenta con una **Política de Seguridad y Salud Ocupacional** que fomenta y asegura la protección de la integridad de los colaboradores, la ejecución de sus actividades en condiciones satisfactorias y su desenvolvimiento en un ambiente laboral idóneo. Además se compromete a velar por las necesidades de las personas con discapacidad, garantizando así procesos eficaces de inserción y continuidad laboral.

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA



ENFOQUE
EN EL
CLIENTE



Dios y el taller nos han dado todo

Tomás Galarza y Rosa Cayetano tienen el negocio de producción de sandalias para mujer. Trabajan desde muy jóvenes. Con el crédito compraron el solar donde ahora está su casa. En ese entonces era un terreno con una casita de caña.



Tomás Galarza con su
esposa Rosa Cayetano,
negocio de sandalias
Cliente hace 8 años
Guayaquil

El primer préstamo lo sacó en otra entidad bancaria para empezar a armar las zapatillas. Salían dos docenas y Rosa las vendía. Pronto necesitaron un empleado y luego otro. Ahora trabajan con seis colaboradores.

El asesor del Solidario, Jorge Pacheco, les ayudó con la asesoría y con el préstamo de US\$4000 y ya han recibido 9 créditos. Cada año la cifra del préstamo sube.

“Con el crédito de una puse la losa. Cada vez hemos comprado algo: el carro, la casa, el negocio”.

EN DOS PALABRAS:

Momentos libres: vamos a la piscina y a la playa de Salinas.

Le hace feliz: un día con mi familia.

Cuando tenga 70 años: siempre quiero seguir trabajando.

¿Cuándo ríe? ¡Cuando no debo nada!

Un buen consejo: No desmayes, sigue adelante

Lo mejor del 2014: iser abuelo!

“Dios y el taller nos han dado todo. Empecé en bici y vea: ahora ando en este ‘carrazo’.” →

Isaac Rodríguez
Uno de sus
colaboradores



MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

Es un buen servicio que nos zafa de apuros

Clarita da la entrevista rodeada de Didier, Marly y Pablo, 3 niños del Jardín de Infantes Juan Gutemberg, donde es profesora. Tiene dos hijas: María Emilia de 11 años y María Augusta de 7.

Clara del Carmen Moncayo
Profesora parvularia
Machachi
Cliente hace 10 años



MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

“ **E**stoy 10 años con la Olla de Oro y 5 con la tarjeta de crédito. Tengo pocas joyas que dejo permanentemente” -informa Clarita. Y añade: “Es un buen servicio que nos zafa de un poquito de apuros, y es rápido, no se necesita mucho trámite. Me enteré por la publicidad”.

Didier interviene: “Nos pincharon en el brazo y a mí no me dolió”. Clarita explica: “Ayer les vacunaron. Hoy es el último día de clases porque salimos a vacaciones quimestrales hasta el 23 de febrero”.

“Desde que entro al Banco, me saludan. Todas las señoritas son amables, aún el guardia.”

EN DOS PALABRAS:

Países que quisiera conocer:

primero el Ecuador

Sus mejores compañeros: la familia y mis compañeras del trabajo

Cómo consolaría a alguien: con un abrazo

El mejor consejo recibido: seguir adelante, no decaer

Libertad: algo que nos lleva a ser lo que deseamos, sin ataduras

En quién cree: en Dios. Mi papá es católico aferrado →



Seguir adelante, no decaer”.



Camino con el Solidario



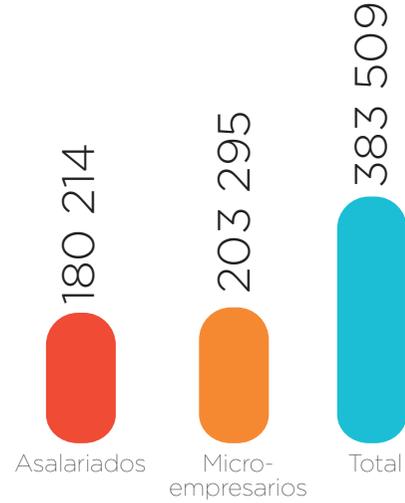


CLIENTE

Gente Solidaria

Cientes de crédito atendidos 2014

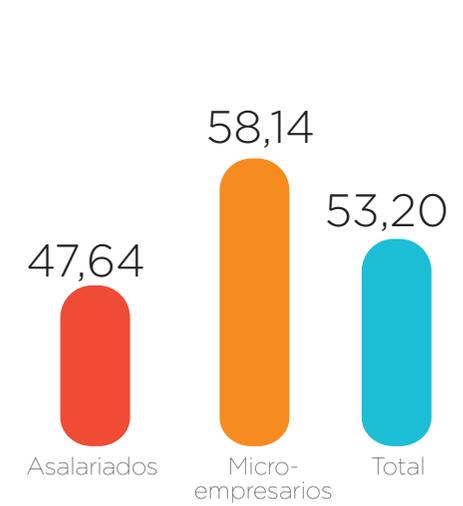
CLIENTES ATENDIDOS por actividad económica



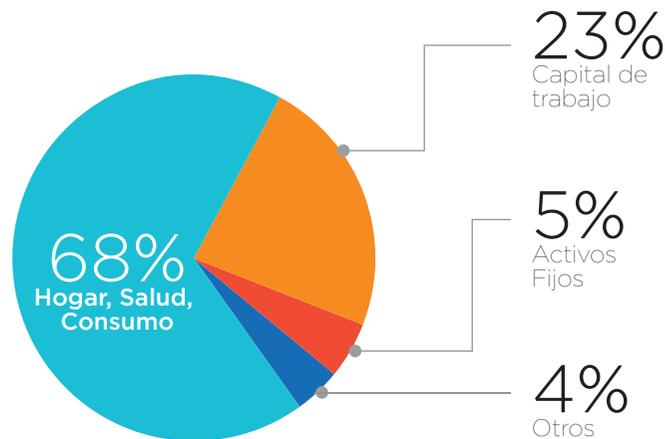
MONTO PROMEDIO COLOCADO POR CLIENTE en USD



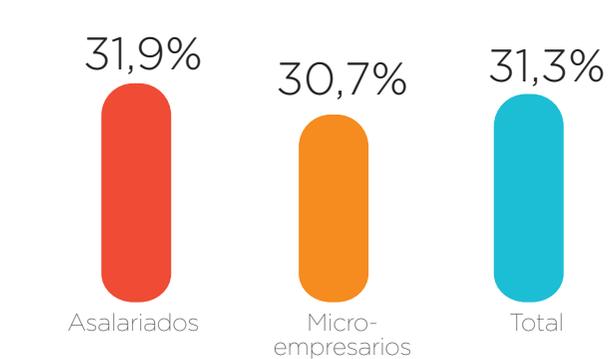
PORCENTAJE DE CLIENTES MUJERES



DESTINO DEL CRÉDITO



ÍNDICE DE INCLUSIÓN*



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

Fuente: Banco Solidario

MENÚ

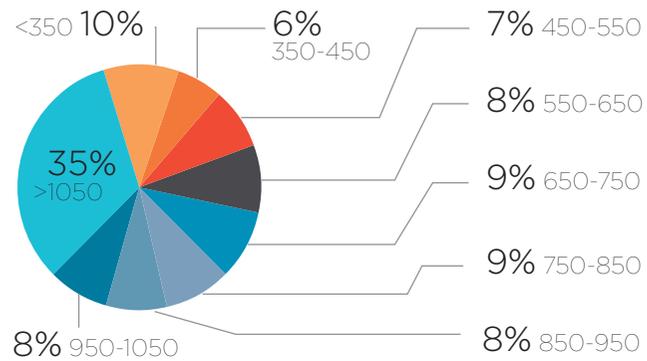
- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

Clientes de crédito

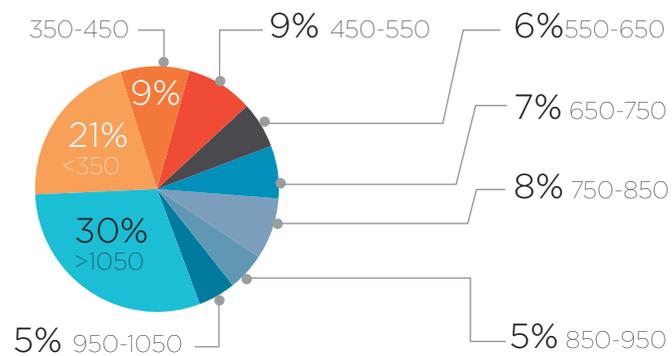


Gente Solidaria

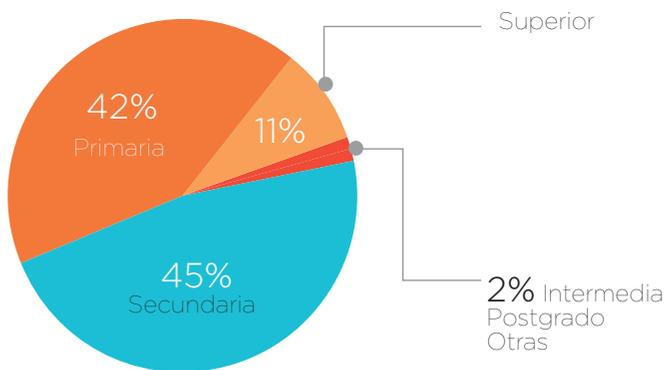
MICROEMPRESARIOS nivel de ingresos USD



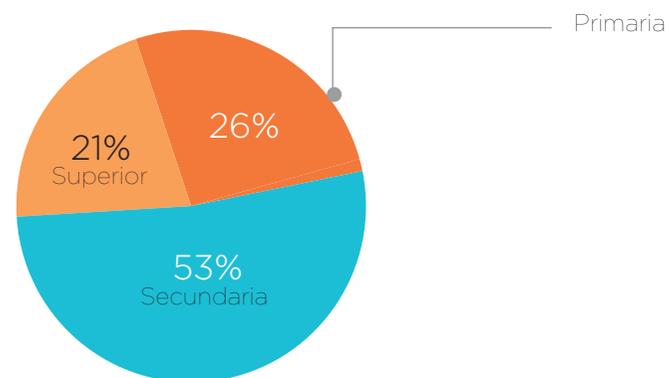
ASALARIADOS nivel de ingresos USD



MICROEMPRESARIOS-nivel escolaridad



ASALARIADOS-nivel escolaridad



Fuente: Banco Solidario a diciembre de 2014

Transparencia, Servicio y Atención al Cliente

Solidario mantiene prácticas de transparencia con los diferentes grupos de interés y especialmente con los usuarios actuales y potenciales de sus servicios financieros, en apego a su misión y a la normativa vigente y a través de diferentes mecanismos de comunicación e interrelación.

Cuenta con políticas y procedimientos para garantizar que, en cada contacto con los clientes, éstos reciban información clara y oportuna que sirva de base para tomar decisiones respecto a los productos y servicios que ofrece.

La calidad del servicio y la protección al cliente del Solidario es una cultura consolidada que se aplica en todas las actividades y procesos que generan una relación de servicio tanto con el cliente externo como interno. Por ejemplo, al contratar un producto, el cliente recibe y firma el tarifario, así como una hoja de información importante.

Para administrar la cultura de servicio, se cuenta con un sistema de información en todos los canales que genera casos *on line* al presentarse reclamos, quejas ó sugerencias, los mismos que son tramitados con agilidad.

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA





Cultura de Calidad de Servicio SASA (1)

Durante el 2014, el Solidario se enfocó en el Modelo Central de Atención al Cliente, para mantener al “Cliente Feliz”. Con la retroalimentación a través del “Sistema de Soluciones”, tanto de productos como de canales de atención, se trabajó en capacitación, elaboración de estrategias y modificación de procesos internos para incrementar la satisfacción del cliente interno y externo.

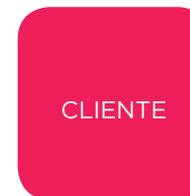
La promesa es conducir día a día una relación *entusiasta, orientadora, eficiente y cercana* con el cliente.

Atención al usuario financiero

Igualmente y, en cumplimiento de la normativa vigente, el Banco cuenta con una división especializada en atención a los usuarios financieros, cuyo objetivo es resolver de manera oportuna y proactiva los reclamos y quejas que pueden presentar los clientes.

Dentro de los más de 450 000 clientes del Solidario, en el 2014 se gestionaron 735 reclamos -105 menos que en el 2013-, de los cuales el 76% resultaron a favor del cliente; el 17% fueron no favorables; y el 7% están en proceso de resolución dentro de los tiempos establecidos.

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



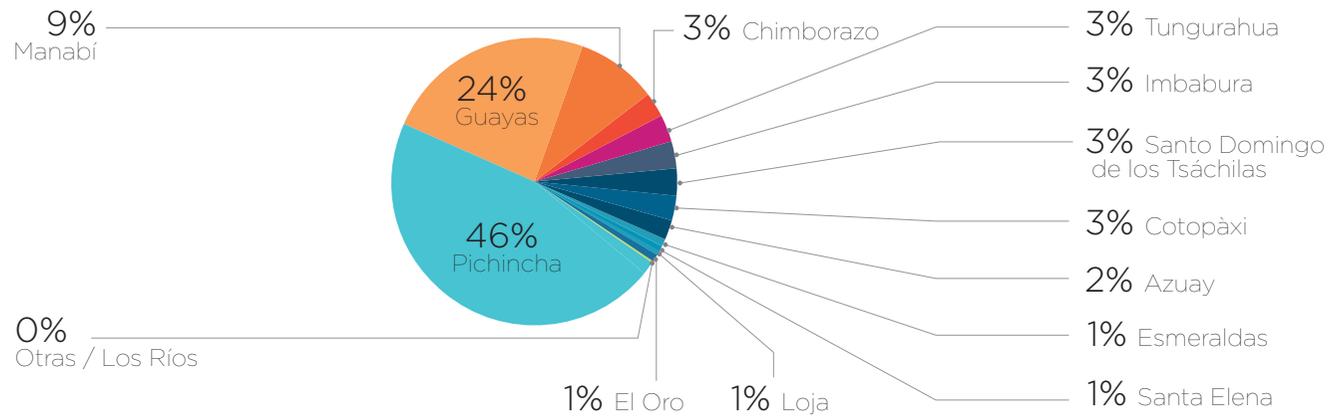
(1) SASA: Saludar, Atender, Servir, Asegurar, es el sello de calidad y modelo de atención y servicio que guía la conducta y comportamiento del colaborador solidario en todos los momentos de verdad con su cliente.



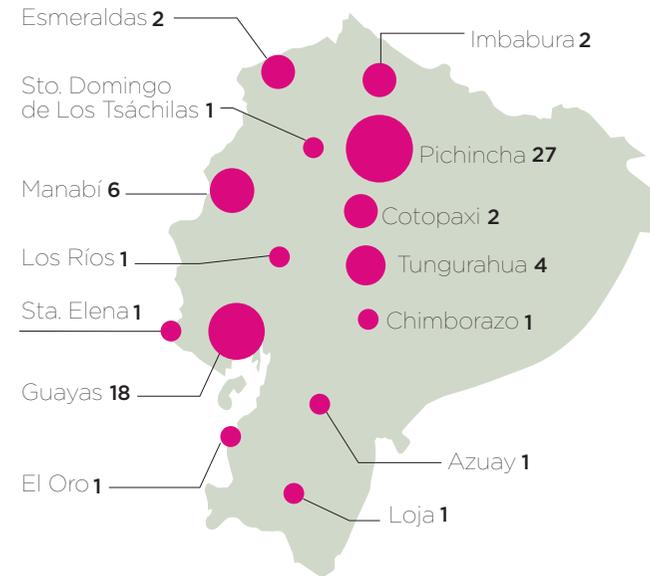
CLIENTE

Gente Solidaria

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DEL TOTAL DE CLIENTES



COBERTURA GEOGRÁFICA DE SOLIDARIO



NÚMERO TOTAL DE CLIENTES ATENDIDOS DURANTE EL 2014

456 730

CRÉDITO Y PASIVO



¡No mueva nada! ¡Yo tengo seguro!

Le avisaron en la madrugada: su negocio de ropa en el mercado de Machachi estaba en llamas junto con otros cuatro locales. Un cortocircuito en un almacén de zapatos provocó el incendio. Perdió toda su mercadería, muebles, vitrinas y maniquíes. “No sé cómo se me vino el Solidario a la mente, dije: con el crédito contraté un seguro. ¡No mueva nada!” Un vecino me dijo: “¡Eso no funciona!” Y otro señaló: “¡Uh! ¡Hasta que le paguen!”

De inmediato y sin dudar, Diana llamó a su asesora, Mercy Caiza, quien reportó el caso a la aseguradora. “Recogí todas las facturas que tenía y sumaba más de US\$3000”. Al poco tiempo recibió el dinero para readecuar su almacén, y las cuotas faltantes de su crédito, fueron cubiertas. Los dueños de los otros locales afectados la miraban perplejos pues no estaban asegurados y perdieron todo.

“Comencé mi negocio a los 17 años, ahora tengo 26 y soy una empresaria exitosa”.

Diana Muela
Almacén de ropa
Machachi
Cliente hace 3 años

43

CLIENTE

Camino con
el Solidario



MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA



Socios comerciales

El Solidario mantiene una relación estrecha con sus socios comerciales, la cual se ve reflejada en una atención esmerada y en beneficios para los clientes mutuos y sus familias. La red de establecimientos afiliados a Cuotafácil tiene 1415 establecimientos nuevos en 18 ciudades del país. Inauguró operaciones con la tarjeta en las ciudades de Chone y La Libertad, este año.

La tarjeta es aceptada en más de 18 500 locales a escala nacional.

Más de 1500 dependientes de cadenas comerciales entre cajeros, vendedores y jefes de almacén recibieron capacitaciones especializadas.

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

Alimentos, salud y comunicaciones, en pago corriente;

vestimenta, accesorios y electrodomésticos, en pago diferido.

Alianzas estratégicas

En el 2014 Cuotafácil fue la aliada estratégica, como tarjeta auspiciante, de 17 centros comerciales importantes. A través de esta alianza, se han generado beneficios para el cliente, tales como: educación financiera a través de la *Batucada informativa*; días de tarjetas, descuentos, feria de saldos, regalos por compras, la entrega de productos gratuitos, doble cupón en promociones de temporada, concursos, rifas, entre otros.

La tarjeta de crédito cumple con atender las necesidades específicas del cliente, con el objetivo de mejorar su vida. En palabras de Enid Aguilar, maestra de Yangana provincia de Loja: "La tarjeta me ayudó a pagar la Universidad Técnica de mi hija. Ha sido parte de mis logros".

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

1 500

DEPENDIENTES DE CADENAS COMERCIALES
RECIBEN CAPACITACIÓN

18 500

ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS

El Solidario busca una relación estable y equitativa con sus proveedores. La confiabilidad mutua es una inversión para el futuro de ambas partes, la cual se refleja en la calidad y eficacia del servicio y en su prestigio ante el mercado ecuatoriano e internacional.

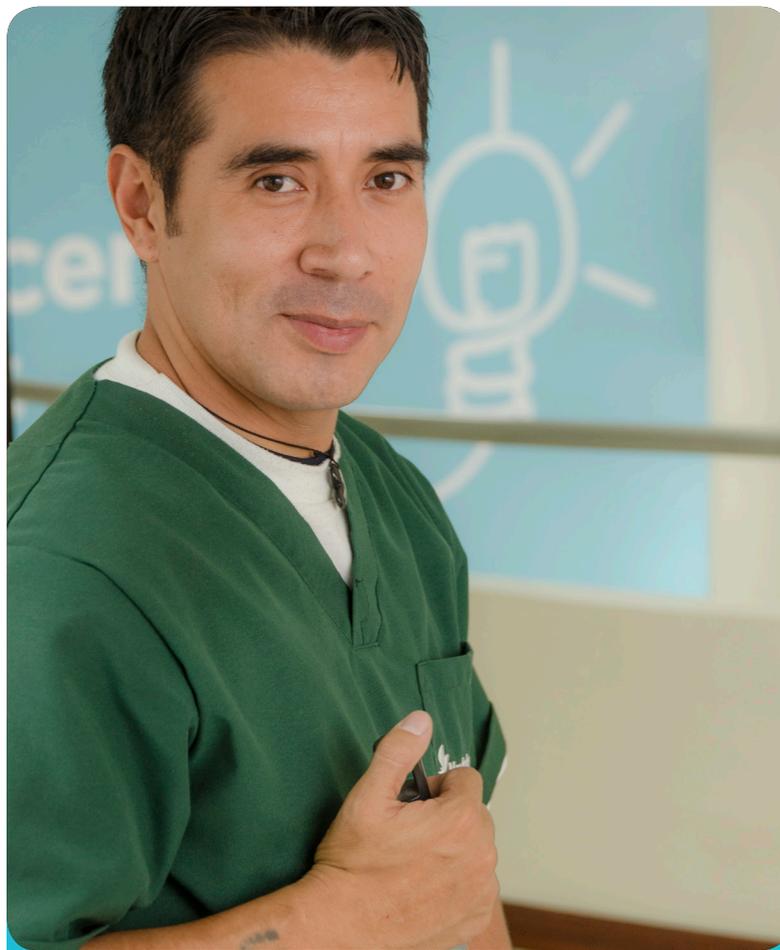
El proveedor del Solidario es un colega más de trabajo ya que mantiene una negociación clara, ética y profesional en la cual los requerimientos, acuerdos, cronogramas y condiciones son expuestos de manera transparente, bajo parámetros estandarizados y contractuales. La relación directa que mantiene cada proveedor con el área correspondiente del Banco, se reforzó en el 2014 con la entrega del boletín electrónico trimestral "Logros" y la revista semestral del Solidario.

¿Cómo se califica el proveedor? Cumple con el Listado de requisitos provisto por administración del Banco. En este año se realizó un proceso estricto de calificación a todos los proveedores, con base en criterios de sociedad: responsabilidad social y ambiental.

Política de compras y pago puntual: Se cumple con lineamientos, niveles de aprobación y un proceso estandarizado de pago puntual.

638

PROVEEDORES ACTIVOS CALIFICADOS



MARCO MOLINA, DE 34 AÑOS, es colaborador de la empresa Mayfrabeles Cía. Ltda., proveedora de servicio de limpieza del Solidario desde el 2008. Marco trabaja en Loja y tiene un hijo, José David, de 9 meses.

Mayfrabeles es una empresa especializada en servicios de limpieza integrales que utiliza productos biodegradables con registro sanitario internacional.



Para vender me preparo

Sus padres le inculcaron el valor del trabajo y el olfato comercial. Ella llegaba del colegio cada tarde a hacer deberes en Almacenes Todo, el local familiar de venta de lotería, periódicos, colchones, electrodomésticos.

Ella y su hermano abrieron locales propios. “Somos los más arriesgados” –dice Jenny.



Jenny Guerrero
de Loaiza y
su hija Andrea.
Sonitec
Electrodomésticos
Loja
Establecimiento
afiliado a Cuotafácil

“ Cuando vendo siento emoción, me preparo, tengo que saber qué le voy a decir al cliente, conocer bien el producto”.

EN DOS PALABRAS:

Niñez: protegida con amor

Lugares que quiere conocer: Egipto y Moscú. Mi abuelo era comunista, por eso quiero ir a Rusia.

Orgullo: de mis hijas, Caty de 29 y Andrea de 24. Inteligentes, preparadas y guapas.

Momentos libres: escuchar música... Super-tramp!

Le hace reír: de todo me río. Por más problemas que haya...

Cree en: Dios, siempre nos cuida
Sus mejores compañeros: mi familia y amigos contados

Qué paradigma ha roto: Dar buena atención. Eso no es común aquí en Loja. →



Aquí damos buena atención, le hacemos sentir bien al cliente. La buena atención se da y se exige”.



Gente Solidaria



MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA



Con educación financiera cuidamos el futuro

En busca de construir una cultura financiera en el país, el Solidario desarrolla desde el 2008 el programa Cuida tu Futuro como parte de su gestión de desempeño social. Actualmente atiende a más de 450 mil ecuatorianos y es parte de su responsabilidad asesorar a sus clientes, colaboradores y ciudadanía en general sobre las características de los productos y servicios financieros, y fomentar su buen uso.

A través de diversas actividades y materiales, se busca fortalecer la capacidad financiera entendida como: “el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que las personas necesitan para adoptar buenas prácticas para ganar, ahorrar, gastar, invertir y pedir prestado dinero” (*Microfinance Opportunities*).



MENÚ

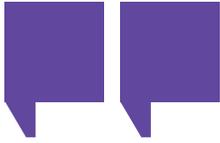
- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

425

MUJERES AGREMIADAS
RECIBEN EL TALLER DE EDUCACIÓN FINANCIERA

32 250

PERSONAS ALCANZADAS
CON CAPACITACIÓN



Estas capacitaciones nos hacen seguir adelante y ser mejor ante los demás”. Máxima Ronquillo García, Guayaquil.



Taller para mujeres agremiadas en Guayaquil.

Los componentes del programa son:

Capacitación a través de:

- e-learning para colaboradores
- asesoría directa a clientes
- talleres y charlas para socios comerciales, clientes y su comunidad
- trabajo con grupos específicos como niños y mujeres a través de alianzas con terceros

Los talleres con 425 mujeres modistas, estilistas, asistentes del hogar, maestras, entre otras, en Guayaquil, marcaron un hito en el acercamiento entre ellas y el equipo Solidario de educación financiera⁽¹⁾. Muchas experimentaron el impacto de conocer por primera vez claves para

el manejo adecuado del crédito. La interacción fue enriquecedora para las dos partes.

Los testimonios muestran que los talleres para desarrollar habilidades en finanzas personales, dieron sus frutos:

“Después de que se fueron se quedaron reunidas para ver cómo podían poner en práctica lo aprendido. Desde que se dio la charla -hace una semana- he logrado ahorrar US\$80”. Lilia Cortez.

“Hay cosas que una sabe empíricamente y no nos ponemos a revisar o planificar cuánto hay que separar para esto o aquello. Me gustó que haya que separar siempre un 10% para ahorro. En todo radica la fuerza de voluntad”. Damaris Mendoza.

(1) Los talleres de mujeres contaron con el apoyo académico de Aval y la coordinación de Genera Medios, con su programa Mujeres 365.

Gente Solidaria

Las Jornadas Solidarias,⁽²⁾ inauguradas también en el 2014, tuvieron como objetivo llegar a la comunidad del cliente para generar una cultura de salud financiera y física. La idea fue atender el corazón y el bolsillo de los clientes, invitándoles a vivir mejor y en paz.

“El curso fue excelente, ahora ya sé cómo administrar el crédito para incrementar el negocio. Si sabía mi marido cómo usar la tarjeta, no se hubiera endeudado tanto”, señaló Esperanza. Respecto a la charla de hábitos saludables, en cambio prometió: “Cuando prepare la comida será con pescado y una ensalada más grande”. Esperanza Moyolema, Ambato

“El esfuerzo invertido para el evento fue arduo, sin embargo, el rostro de alegría de nuestros clientes fue una hermosa señal de que el trabajo valió la pena. Al término de la jornada pudimos decir: ¡Esto ya se le ocurrió al Solidario!” Fernando Fiallos, gerente de Negocios en Ambato.

Información y concientización a través de:

- Programa de radio Cuida tu Futuro con entrevistas, clínica de casos y llamadas del público (Radio América 104.5 FM, los lunes a la 1 de la tarde)
- Videos animados en las agencias del Banco
- Presentaciones de teatro en lugares públicos
- Periódicos y folletos ilustrados
- Boletines electrónicos
- Página web www.cuidatufuturo.com
- Facebook y Twitter ([cuidatufuturoec](https://www.facebook.com/cuidatufuturoec))
- Campañas masivas, este último año en prensa e internet

Durante el 2014 se impartieron los módulos:

- Cuida tu futuro, usa bien tu tarjeta
- Planificación financiera y manejo del crédito

- Gestión del negocio
- La ciencia del ahorro
- Prevención del sobreendeudamiento
- Consolidación de deudas



Alejandra Pasquel de *Freedom from Hunger*, y una participante de la Jornada Solidaria, en Picoazá, Manabí.

⁽²⁾ La agenda de las Jornadas Solidarias incluye: Manejo de crédito y deudas (Aval); Cómo llevar una vida saludable (Freedom from Hunger); Importancia de usar bien y aprovechar los seguros (Álamo). También incluye un chequeo médico de signos vitales (Salud S.A.) y entretenimiento para niños.

RESULTADOS 2014

CAPACITACIÓN (PERSONAS ALCANZADAS)

Colaboradores	1 700
Clientes	19 404
Comunidad de clientes	732
Proveedores	28
Medios de comunicación	16
Programa asociativo con otras instituciones	9 501
Programa con niños	869
Total	32 250

INFORMACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN

Cant.	Canal	Público	Personas alcanzadas
50	Programas de radio	General	14 000
1	Video de tarjeta de crédito en las agencias	Clientes	370 000
11	Boletines electrónicos	Colaboradores	1 700
29	Presentaciones Teatro itinerante	General	26 170
1	Periódico ilustrado de tarjeta de crédito	Clientes y colaboradores	18 000
2	Artículos en La Revista Solidario	General	38 500
8	Artículos y avisos en prensa	General	443 231
3	Avisos en puntos de pago de terceros	General	85 000
	Total		996 601

MEDIOS DIGITALES

Canal		Alcance
Página web	Visitas	262 243
Facebook	Post leídos	226 874
Facebook	Likers (total acumulado)	2565
Twitter	Seguidores (total acumulado)	217
Youtube	Reproducciones de videos	2 436
Avisos en portal de noticias	Visitas	590 843
Avisos en redes sociales	Post leídos	125 850



MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

CONTRIBUCIONES PARA LA COMUNIDAD

Al 31 de diciembre del 2014, miles US\$

IMPUESTOS (MILES US\$)	2014
Impuesto al Valor Agregado (IVA)	6223
Aportes Agencia Garantía de Depósitos	2822
Aportes Superintendencia de Bancos y Seguros	705
Impuesto a la Renta	3907
Participación Empleados	2369
Impuestos Municipales	749
Otras Contribuciones	139
TOTAL APORTES	16 914
PROYECTOS A FAVOR DE LA COMUNIDAD* (MILES US\$)	82,12
TRABAJO Y OPORTUNIDADES PARA: (NÚMERO DE PERSONAS)	
Colaboradores	1649
Clientes con producto microcrédito a diciembre del 2014	203 295

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

Fuente: Banco Solidario

PUBLICACIONES SOBRE BANCO SOLIDARIO EN EL 2014

www.accion.org

www.thesmartcampaign.org

www.csramericas.org

www.ecuadorenvivo.com

www.fomin.org

www.freedomfromhunger.com

Boletín de la Asociación de Bancos

Privados del Ecuador

Boletín electrónico de la Red Financiera Rural

68 menciones, notas, reportajes en
Medios de Comunicación →

38 500

EJEMPLARES
REVISTA
SOLIDARIO
SEMESTRAL

266

EMPRESAS Y PERSONAS
QUE RECIBEN EL
BOLETÍN TRIMESTRAL
LOGROS

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA



Al frente: Giovanni Loaiza
Atrás de izquierda a derecha: Jorge
Herrera y Damián Romero
Colaboradores



“A través de la sonrisa nos enamoramos”.

“La sonrisa es una verdadera fuerza vital, la única capaz de mover lo inconmovible.”

Orison Swett Marden

Desde hace más de 18 años Banco Solidario apoya a Fundación Operación Sonrisa en la realización de operaciones a niños con fisuras labio-alveolo-palatinas, mal formaciones en manos y pies que requieren de cirugía plástica reconstructiva y tratamientos de especialidad. A través de recursos económicos y voluntariado, hasta la fecha ha contribuido con las operaciones de más de 1449 niños y jóvenes.

Por otro lado, desde los inicios del Banco, más de 347 colaboradores han participado como voluntarios en dis-

tintas causas, en especial en Operación Sonrisa.

En el 2014 apoyó con recursos económicos, donaciones en especie, y el trabajo voluntario de 100 colaboradores en las misiones de Quito, Santo Domingo e Ibarra.

“A través de la sonrisa hacemos todo”, dice Pancho Punina, director de la fundación. “Nos enamoramos, conseguimos trabajo, nos relacionamos unos con otros. Para nosotros es natural sonreír, pero no para todos. Estos niños no tienen ni siquiera el contacto con la madre cuando nacen porque no pueden lactar”. →

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

313

NIÑOS Y JÓVENES
OPERADOS EN 2014

100

VOLUNTARIOS DEL
SOLIDARIO EN 2014

18

AÑOS APOYANDO OPERACIÓN
SONRISA





MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

RED Acción

La Red Acción es una asociación dedicada a promover la industria microfinanciera, conformada por instituciones prestadoras de servicios microfinancieros y complementarios que ejecutan actividades con un eje de inclusión financiera, dirigidas a la población de escasos recursos. Su misión es “Promover el desarrollo de sus miembros y de la industria de las microfinanzas para atender a la población de bajos ingresos a través de servicios financieros y otros complementarios que necesita para mejorar su calidad de vida”. Actualmente está compuesta por 23 instituciones de microfinanzas entre las cuales se encuentran instituciones reguladas (Bancos e Instituciones Financieras no Bancarias) y no reguladas (ONG). →

RED Financiera Rural

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

AEI Alianza para el Emprendimiento y la Innovación

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

CEIE ha creado la red Alianza para el Emprendimiento y la Innovación (AEI) para intervenir en las siguientes líneas estratégicas: formación y educación, investigación y análisis, fondo de fomento productivo, y espacio de diálogo privado público. Está compuesta por 38 miembros del sector privado, público y académico que comparten la visión y misión de CEIE; entre ellos, Banco Solidario. →



NUESTRO PLANETA

 ENTORNO AMBIENTAL

 INDICADORES AMBIENTALES

 Gracias a tener nuestro propio sistema de agua potable, la parroquia ha podido surgir. Como me enseñó mi padre, ahora yo enseño a mis hijos el valor del agua”.

Israel López
Gerente de microfinanzas, Salcedo
Colaborador hace 5 años
Guardián del agua



Reserva Ecológica Antisana,
fuente de agua de Quito

Entorno Ambiental

Los principales retos ambientales que afronta el Ecuador son el manejo de desechos y la protección de las fuentes de agua. Según el ingeniero ambiental, Agustín Darquea, promotor de Tu Punto Limpio: “en el Ecuador, actualmente se generan 4,06 millones de toneladas métricas de residuos al año, lo que representa una generación per cápita diaria de 0,74 kg. El problema no es solamente el aumento en la generación de residuos sino también que no existen lugares con consideraciones técnicas apropiadas para su disposición final.”

Más de 40% de los 221 municipios que existen en el Ecuador, disponen sus desechos en botaderos a cielo abierto y los municipios restantes disponen los residuos en lugares que cumplen de manera parcial con las caracte-

terísticas de un relleno sanitario.⁽¹⁾

Respecto a la protección de las fuentes de agua, Malki Sáenz, Secretario Técnico del Fondo para la Protección del Agua (Fonag)⁽²⁾, y la científica Silvia Benítez de The Nature Conservancy (TNC) informaron que los páramos –contenedores naturales de agua pura para las principales ciudades de la Sierra ecuatoriana-, van perdiendo espacio debido a la agricultura, la ganadería, la deforestación y la contaminación. Los bosques más amenazados en el país son los que están cerca de zonas turísticas, las cuales necesitan el agua para operar.

En Puerto López, Manabí, por ejemplo, se paga más de 1 dólar por litro de agua de tanqueros, pues sus fuentes de agua ya están contaminadas.

61

MUNICIPIOS DISPONEN SUS DESECHOS EN RELLENOS SANITARIOS

160

MUNICIPIOS DISPONEN SUS DESECHOS EN BOTADEROS A CIELO ABIERTO

60%

DE LOS DESECHOS ES ORGÁNICO Y 40% MATERIAL APROVECHABLE

(1) Según datos al 2010, del Programa Nacional para la Gestión Integral de Desechos Sólidos (PNGIDS) del Ministerio del Ambiente. Otras fuentes: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/827/1/T-ESPE-025065.pdf> <http://www.ambiente.gob.ec/programa-pngids-ecuador/>

(2) El Fonag es un fondo mixto que se creó en el 2000 entre varias empresas en respuesta al crecimiento de la ciudad y los riesgos que enfrentan las fuentes de agua que abastecen a Quito.



En el Ecuador, actualmente se generan 4,06 millones de toneladas métricas de residuos al año”.



Barizo mono payaso
Saimiri sciureus, Foto
Mario Burzio

La destrucción del bosque tropical y de las fuentes de agua avanza debido a actividades petroleras⁽³⁾ y mineras y también a las inundaciones y al cambio climático. Un hecho ocurrido en el 2014 fue ejemplo de contaminación del líquido vital: 300 barriles de crudo derramados en Esmeraldas contaminaron las fuentes de agua de esa población del norte de Ecuador.

El país ha alcanzado dos logros en el ámbito del medio ambiente en los últimos tres años: la creación de rellenos sanitarios en varios municipios del país y la protección de las fuentes de agua de las principales ciudades.

Sin embargo faltan más esfuerzos de parte de las organizaciones ecuatorianas y de la ciudadanía en general para:

- Realizar campañas intensivas de información y educación ambiental;
- Dictar exigente normativa al respecto;
- 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 es una fuente de ingresos que se terminará en el corto plazo.



3) Más de 1250 especies de fauna están amenazadas en Ecuador a causa de la explotación del Parque Nacional Yasuní. El Solidario impulsó la causa de su protección a través del Reto 21x24 del 2010 al 2013.

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

Indicadores Ambientales

El Solidario, a través de su programa ambiental Impacto Cero, enfrenta los retos del país, en ese campo: manejo de residuos y protección de fuentes de agua. Continúa con el control del consumo de recursos y residuos, iniciado en el 2013; y se convierte en Guardián del Agua firmando un convenio con The Nature Conservancy (TNC).

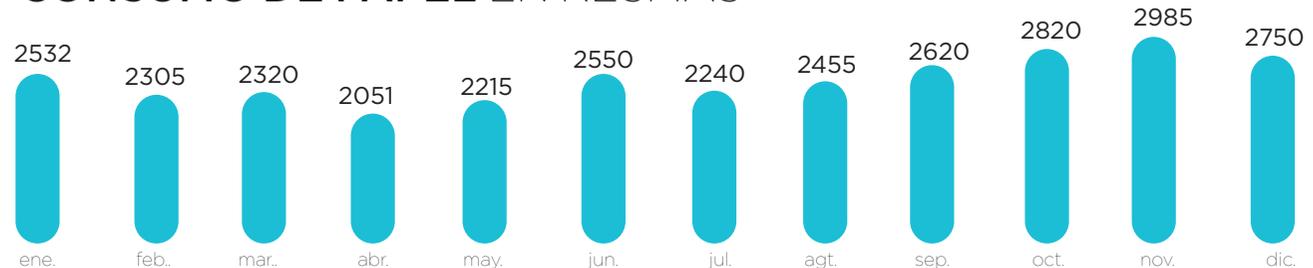
CONTROL DE RECURSOS Y SUS RESIDUOS:

En el 2014, Impacto Cero estandarizó la recolección de papel en las oficinas a nivel nacional, realizó campañas de concientización y entregó reportes periódicos de consumo de energía eléctrica, papel y agua, con el fin de reducir su consumo.

CONSUMO DE AGUA 2014 EN M3



CONSUMO DE PAPEL EN RESMAS



CONSUMO DE ENERGÍA 2014 EN KWh



Fuente: Banco Solidario

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

PAPEL

29 843

RESMAS DE PAPEL UTILIZADAS
EN EL 2014

1er

CONVENIO AMBIENTAL EN LA HISTORIA
DEL SOLIDARIO

RECICLAJE DE DESECHOS

Total de reciclaje entregado

MATERIAL	KILOGRAMO
PAPEL BLANCO	859
PET	38
CARTON	395
PAPEL MIXTO	420
PERIODICO	72
PLASTICO SUAVE	131
PLASTICO DURO	5
PLASTICO SOPLADO	14
VIDRIO	19
CHATARRA	2
PAPEL QUÍMICO	6
TOTAL	1961

Fuente: Banco Solidario

63

NUESTRO
PLANETA

Indicadores
Ambientales



Convenio con The Nature Conservancy (TNC)

Solidario firmó un convenio con The Nature Conservancy (TNC)¹ para trabajar juntos por la protección de las fuentes de agua del Ecuador y convertirse en sus Guardianes. La campaña comunicacional De dónde viene tu Agua se lanzó de manera simultánea en todas las oficinas del país, en una primera etapa dirigida a los colaboradores y sus familias.

La campaña promueve la concientización del cuidado

del agua y el aporte voluntario de fondos por parte de colaboradores a los proyectos de conservación.

Resultados de la encuesta ¿De Dónde viene Tu Agua?

614 colaboradores contestaron la pregunta

71 no sabían de dónde viene su agua

543 dieron varias respuestas cercanas a lo correcto.

(1) The Nature Conservancy (TNC) es la organización de conservación de la naturaleza más grande del mundo y con 20 años de trabajo en Ecuador. Su trabajo incluye:

- La protección de las áreas críticas a través de acuerdos de conservación.
- La restauración de ecosistemas con plantas nativas (reforestación) y de riberas.
- El aislamiento de ríos para evitar la contaminación por animales y otros.
- Proyectos sustentables con comunidades locales que incluyan buenas prácticas de manejo de los ríos, educación ambiental, capacitación y fortalecimiento técnico.

Más información:
www.dedondevienetuagua.org
<http://www.banco-solidario.com/noticias-solidario/guardianes-del-agua.aspx>

RESPONSABILIDAD FINANCIERA

ENTORNO ECONÓMICO

INDICADORES FINANCIEROS

“ Mis clientes siempre priorizan el pago al Banco. Ven que una se preocupa de sus problemas. Hay formas de ayudarles antes de que se les venza el crédito para que no entren en mora”.

Lissette Romero
Asesora de Crédito
La Libertad
Colaboradora hace 6 años



Entorno Económico

El 2014 se caracterizó por un entorno económico estable durante el primer semestre del año. Durante el segundo semestre se presentaron distorsiones -como la continua caída del precio del petróleo-, que se reflejaron en un crecimiento del PIB menor a las expectativas planteadas. El crecimiento del PIB en términos reales fue del 4%, según el Banco Central. En términos nominales el PIB Per Cápita (PIBpc) alcanzó la cifra más alta en la historia de la economía ecuatoriana: US\$ 6308.

Se espera que para el 2015 el crecimiento de la economía ecuatoriana sea del 3,37%, según las proyecciones del Banco Central, con un incremento del PIBpc del 4,27%.

El índice de empleo inadecuado⁽¹⁾ se mantuvo en niveles del 38%. Respecto al desempleo, se mantuvo en el 5%. La inflación cerró en 3,67%, superior a la registrada en el 2013 que fue del 2,70%. Para el 2015 se proyecta una inflación del 3,90% anual.

Se observó un déficit de la balanza comercial de US\$ 727 millones. Las importaciones en el 2014 llegaron a US\$ 26 459 millones, con un crecimiento anual del 2,2%, mientras que las exportaciones llegaron a US\$ 25 732 millones con un crecimiento anual de 3,56%.

Se observa que la balanza petrolera generó un superávit de US\$ 6885 millones y la no petrolera un déficit comercial de US\$ 7612 millones, lo cual demuestra la dependencia de la economía en el sector petrolero.

OTROS INDICADORES:

- **Deuda Externa Pública/PIB:** 17%, es decir US\$ 17 583 millones.
- **Deuda Externa Privada/PIB:** se mantiene en los niveles del 6%.
- **Remesas:** llegaron a un valor de US\$ 2482 millones. Se estiman resultados superiores para el 2015.
- **Tasas de interés:** desde el año 2008 las tasas de interés están controladas y definidas por el Banco Central del Ecuador, como consecuencia de la promulgación de la Ley del Costo Máximo Efectivo del Crédito.

SISTEMA DE MICROFINANZAS

La cartera de microfinanzas en el sistema se incrementó durante el 2014 en US\$ 375 millones lo cual representó un crecimiento anual del 11%. Banco Solidario continúa con su filosofía y misión, manteniendo el monto promedio del crédito (US\$ 2435) en niveles inferiores al promedio del sistema de acuerdo con las necesidades del segmento al que se dirige.

DESEMPEÑO DE BANCO SOLIDARIO

El saldo de fondos disponibles e inversiones se registró en US\$ 117,97 millones a diciembre del 2014. El indicador de liquidez requerido se encuentra en niveles del 9,28% y el constituido en 21,02%.

Al cierre del 2014, el saldo de cartera bruta sin fideicomisos fue de US\$573,02 millones.

El Banco tuvo una colocación total de US\$ 780,60 millones en 6,48 millones de operaciones.

(1)Según el INEC para el cálculo del empleo inadecuado se incluye: Subempleo, otro empleo inadecuado y empleo no remunerado.

De acuerdo a la estructura de cartera al 31 de diciembre del 2014, se observa que la mayor participación corresponde a la cartera de microempresa con 50,97%, y a la cartera de consumo con 41,65%. El 7,38% restante incluye cartera de otros productos.

La colocación de crédito: es especializada, con una metodología propia que es modelo para IMF internacionales. Ésta permite implementar estrategias diferenciadas por segmento de cliente, perfil de riesgo, zona geográfica, actividad económica y estacionalidad, entre otras. Procesando estas operaciones en tiempos adecuados a las necesidades de los clientes.

Los activos totales del Banco tuvieron una disminución neta de US\$ 8,84 millones con respecto al año anterior, llegando a una cifra de US\$ 737,48 millones.

La Institución mantiene sólidos indicadores de solvencia con un patrimonio en niveles de US\$ 116,74 millones al 2014. El indicador de patrimonio técnico cerró en 15,95%.

La principal fuente de ingresos del Banco está repre-

sentada por los rendimientos de sus activos productivos; específicamente por los intereses de la cartera de crédito, que constituyen el 73,15% del total de ingresos del 2014.

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\$ 160,22 millones durante el 2014.

La cobertura de provisiones a cartera, de acuerdo a la normativa vigente, corresponde al 104,58%.

Los gastos de apoyo operacional que incluyen gastos de personal, gastos operativos, impuestos, depreciaciones y amortizaciones, fueron de US\$ 78,17 millones en 2014.

La perspectiva del Solidario al 2015 es continuar fortaleciendo su ventaja diferenciadora, basada en su misión, colocando recursos en los segmentos de bajos ingresos económicos del Ecuador, y generando una estructura de pasivos competitiva, con productos y servicios integrales para el cliente.

Objetivos Estratégicos 2015

- Mantener al menos el 55% de participación en la cartera total para los productos de Microcrédito.
- Mantener una relación de indicador de patrimonio técnico de al menos 12%.
- Fortalecer el modelo de atracción, atención y retención de clientes.
- Crecer en el número de clientes en al menos el 5% neto.
- Fortalecer el programa de educación financiera incrementando en al menos un 10% los resultados obtenidos en el año 2014.
- Fortalecer el posicionamiento de la Marca Solidario.
- Mantener un enfoque de eficiencia en los procesos, administrando los indicadores: Gasto/Activo, Ingreso Operacional/Gasto Operacional y Personal Comercial/Personal Total.
- Mantener un modelo de clima laboral y mejorar el indicador en al menos 3 puntos.
- Crear, fomentar y mantener proyectos que apuntalen una sólida cultura organizacional.
- Definir y garantizar una política salarial en función de las condiciones del mercado que mantenga equidad tanto interna como con el sector.

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

Si tengo un extra, me guardo

Utilizo desde hace
nueve años la tarjeta
del Solidario. He tenido
siempre seriedad en
mis cosas. Siempre he
pagado el total.

Luis Ortega
Cliente hace 9 años
Guayaquil

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD
FINANCIERA



Luis Ortega y su esposa Mercedes tienen tres hijos y tres nietos.

“Ahora a mi edad se viven otras experiencias, no es lo mismo ser papá que abuelo.”

- dice Luis mientras saca las fotos de su familia de la billetera. “La prosperidad se logra con unión, en equipo”.

Su pensamiento:

¿Ahorra? Si tengo un extra, me guardo. No gasto más de lo que gano. Por cualquier razón se gasta en la actualidad.

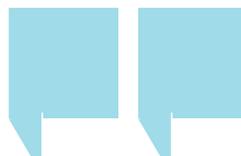
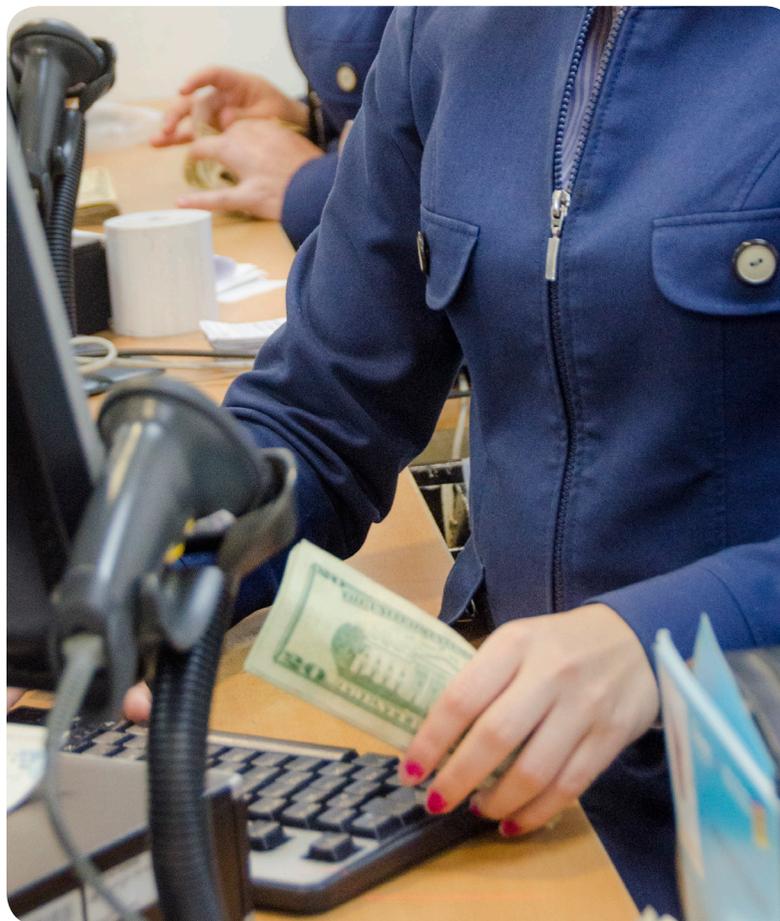
¿El seguro es un beneficio? La tarjeta me da seguro para medicinas y mortuorio, por eso me aseguré también en el IESS, que en una emergencia es la salvación.

¿Qué consejo daría? Que sepan manejar sus créditos y que sean cumplidos.

¿Cómo protege el planeta? Hay que ahorrar luz y agua. No contaminar el ambiente, no botar el aceite usado del carro por el caño. No quemar basura.

Tiempo libre: salgo a visitar a la familia, voy por lo general donde mi mamá a Cuenca. Ella vive con su hermano.

Su negocio: Tienda de abarrotes y cabinas telefónicas. Sector Santa Eufrasia.



“Yo vivo en Guayaquil porque un día se me ocurrió buscar otros rumbos en la vida”.

Cero días de atraso

Gloria Tomalá vive 45 años en Salinas, pero es de Colonche. Es cliente del Banco desde que se fue con una compañera a Guayaquil a sacar un crédito solidario. Se garantizaron mutuamente. “Banco Solidario para mí fue un éxito”, dice la empresaria. Y añade: “Este local lo compré a base de préstamo”.

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

Gloria Tomalá
Cebichería Carmita
Salinas
Cliente hace 16 años



Camino con
el SolidarioGloria, con
su hija Carmen

Una virtud de doña Gloria es que tiene cero días de atraso. Ha sacado hasta ahora cuatro créditos de joyas y tres de microcrédito. A raíz de la muerte de su esposo, -el seguro de desgravamen le cubrió lo que faltaba de cuotas y el servicio exequial- decidió abrir una tienda con su hijo, además de la cebichería.

Su asesora, Lissette Romero dice que Gloria le ha reco-

mendado clientes. “Cuando son buenos, recomiendan buenos”-afirma.

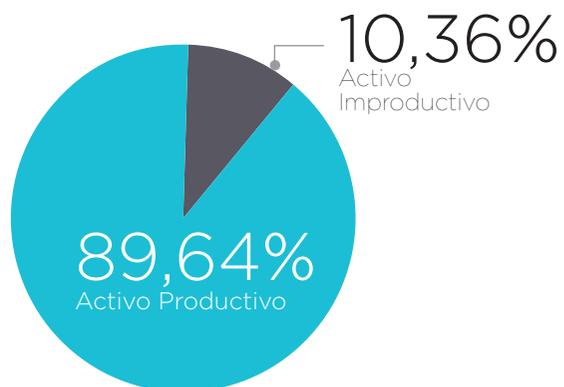
Los sábados y domingos trabajan 6 personas en su local; entre semana sólo cuatro. “El tiempo falta oiga” - dice doña Gloria - “será que yo soy de campo”.

En dos palabras:

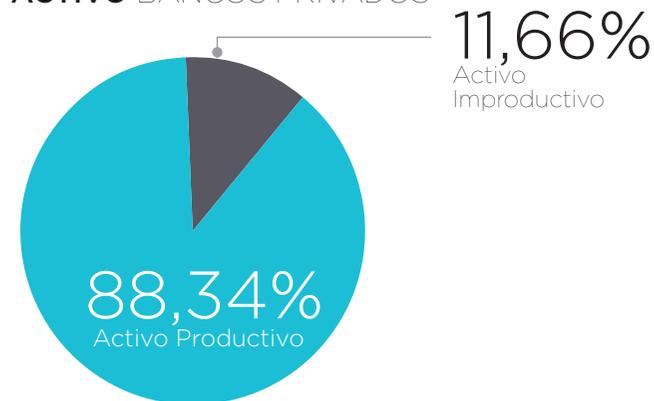
El crédito: ¡es muy grande! Me hace salir adelante →

Indicadores financieros

ACTIVO BANCO SOLIDARIO

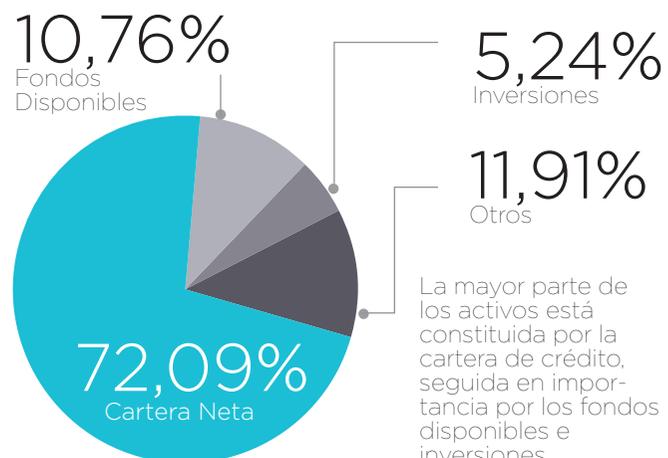


ACTIVO BANCOS PRIVADOS



Al cierre del 2014, el total de los activos asciende a 7375 millones de dólares, de los cuales el 89,64% está constituido por activos productivos, un índice mayor que el promedio de la banca.

DISTRIBUCIÓN ACTIVO BANCO SOLIDARIO



CARTERA BRUTA BANCO SOLIDARIO

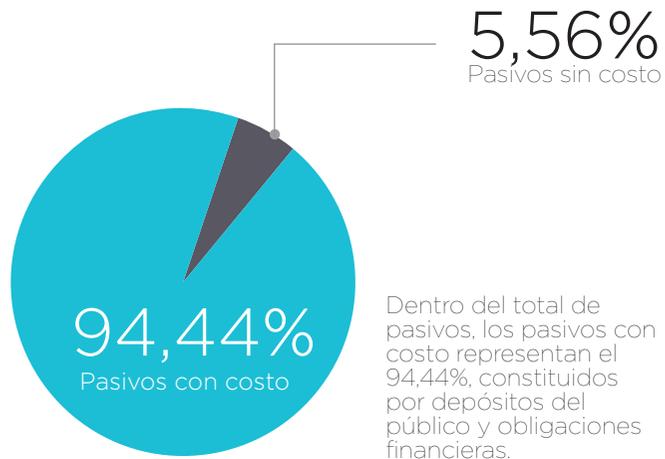
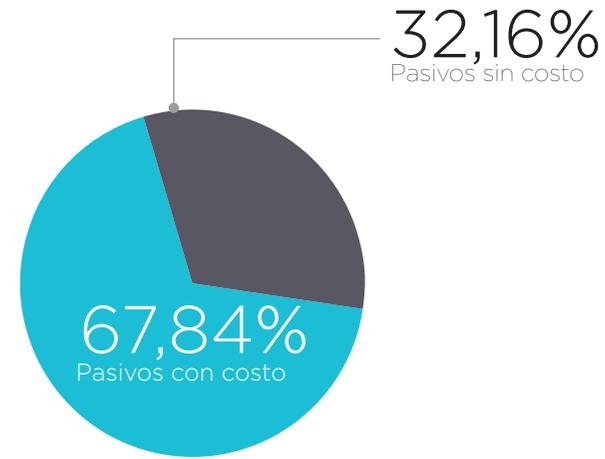
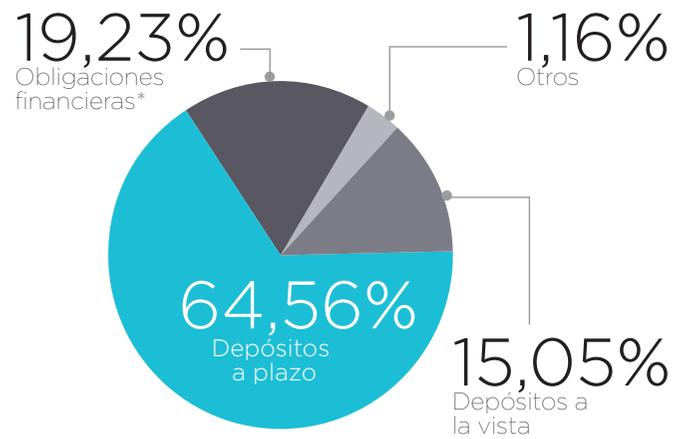
Cifras en miles de USD



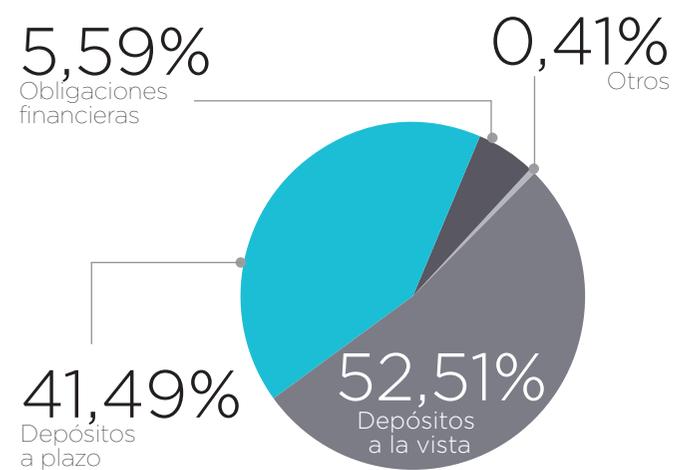
Consistentes con la misión del Banco, la mayor parte de la cartera está colocada en microcrédito productivo, seguida del producto consumo.

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

PASIVOS BANCO SOLIDARIO**PASIVOS BANCOS PRIVADOS****PASIVOS CON COSTO BANCO SOLIDARIO**

*Incluye nacionales y del exterior.

PASIVOS CON COSTO BANCOS PRIVADOS

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

DEPÓSITOS A PLAZO Y OBLIGACIONES

Saldo al 31 de diciembre de 2014

DEPÓSITOS A PLAZO

Plazo promedio ponderado contratado en días **307**
Tasa Promedio Ponderado **6,24%**

OBLIGACIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR

Plazo promedio ponderado contratado en días **1327**
Tasa Promedio Ponderado **6,48%**

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

INDICADORES FINANCIEROS

Saldo al 31 de diciembre del 2014

BANCO SOLIDARIO	DIC-14
Patrimonio técnico	15,95%
Activos productivos / Pasivos con costo	113,06%
Morosidad de la cartera total	6,91%
Cobertura de la cartera problemática	104,58%
ROE	8,88%
ROA	1,29%
Margen bruto financiero / Activos	14,52%
Gastos de apoyo operacional / Activos	10,57%
Gasto recurrente / Ingreso recurrente	74,99%
Fondos disponibles / Depósitos a corto plazo	29,72%

Fuente: Banco Solidario

Conmigo
para crecer



Solidario
inversiones

www.banco-solidario.com



Beatriz Guamán
Subgerente de Inversiones, Loja

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° F043-2014 celebrado en Quito, el día viernes 19 de diciembre de 2014, con información financiera cortada al 30 de septiembre de 2014 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.



Ecqn. Luis R. Jaramillo Jiménez MBA
Gerente General

Quito, 19 de Diciembre de 2014.

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.

PCR | PACIFIC
CREDIT
RATING

"Prestigio, Rapidez y Experiencia"

CERTIFICA

Que el Comité de Calificación de Riesgo No.376.2014 celebrado el 29 de Diciembre de 2014, con el análisis de la información financiera al 30 de Septiembre de 2014, acordó asignar la siguiente categoría de calificación a **Banco Solidario S.A.**

"AA"

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

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

En Quito, a los 29 días del mes de Diciembre de 2014.



Ing. Luis López
Gerente General

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

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

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

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

Hemos auditado los estados financieros que se adjuntan de Banco Solidario S.A., que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2014 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de caja por el año terminado en esa fecha y un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas. Los estados financieros han sido preparados por la Administración del Banco sobre la base de normas y prácticas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Responsabilidad de la Administración del Banco por los estados financieros

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

Responsabilidad del Auditor

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

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

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

Opinión

En nuestra opinión, los referidos estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la posición financiera de Banco Solidario S.A. al 31 de diciembre del 2014, el resultado de sus operaciones y sus flujos de caja por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas y prácticas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Base contable

Sin calificar nuestra opinión, informamos que, tal como se explica en la Nota 2, los estados financieros mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de normas y prácticas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos 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 no deben ser usados para otros propósitos.

Quito, Febrero 23, 2015
RNAE-8816

Rodolfo Jativa
Socio
Licencia No. 15238

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

Member of Deloitte Touche Tohmatsu

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA

BALANCE GENERAL

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
(Expresado en miles de U.S. dólares)

ACTIVOS

FONDOS DISPONIBLES	79.347
INVERSIONES	38.627
CARTERA DE CRÉDITOS NETA	531.629
CUENTAS POR COBRAR	11.463
BIENES ADJUDICADOS POR PAGO NETO	669
PROPIEDADES Y EQUIPO NETO	14.772
OTROS ACTIVOS	60.969
TOTAL	737.476

CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS**208.496****PASIVOS Y PATRIMONIO**

OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	473.495
OBLIGACIONES INMEDIATAS	793
CUENTAS POR PAGAR	30.132
OBLIGACIONES FINANCIERAS	112.737
OTROS PASIVOS	3.580
PATRIMONIO	116.739
TOTAL	737.476

CONTINGENTES**209.169****CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS****1.435.904**


Fidel Durán
Gerente General



Luis Narváez
Contador General

ESTADO DE RESULTADOS

POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

(Expresado en miles de U.S. dólares)

INGRESOS FINANCIEROS:

Intereses y descuentos ganados	115.297
Comisiones ganadas	8.754
Utilidades financieras	4.613
Total	128.664

GASTOS FINANCIEROS:

Intereses causados	33.906
Comisiones causadas	592
Pérdidas financieras	10.141
Total	44.639

MARGEN BRUTO FINANCIERO 84.025

PROVISIONES PARA ACTIVOS DE RIESGO Y CONTINGENTES	16.395
---	--------

MARGEN FINANCIERO DESPUÉS DE PROVISIONES 67.630

OTROS INGRESOS OPERACIONALES	23.892
------------------------------	--------

GASTOS OPERACIONALES	-78.391
----------------------	---------

MARGEN OPERACIONAL, NETO 13.131

OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES, NETO	2.665
---------------------------------------	-------

UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS E IMPUESTO A LA RENTA 15.796**MENOS:**

Participación a empleados	2.369
Impuesto a la renta	3.907
Total	6.276

UTILIDAD NETA 9.520


Fidel Durán
Gerente General


Luis Narváez
Contador General

Contenido GRI-G4⁽¹⁾

La presente memoria abarca la información del período entre el 1º de enero y el 31 de diciembre del 2014. 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.

Estrategia y Análisis

1 Declaración de Sostenibilidad	16
2 Descripción de los principales impactos, riesgos, oportunidades	10,12,14-17,60-63,74

Perfil de la Organización

3 Nombre de la organización	1
4 Marcas, productos y servicios	33
5 Localización	83,85
6 Países con sucursales	83
7 Estructura Legal	18-20
8 Mercados atendidos	10,12,38-39,42
9 Cifras más relevantes	29,72-79
10 Perfil colaborador	12,29-32
11 Convenios colectivos	(1)
12 Cadenas de suministros	(2)
13 Cambios significativos	14-17

Participación en iniciativas externas

14 Principio de precaución	(3)
15 Principios o programas externos	15
16 Alianzas y asociaciones	56

Aspectos materiales y cobertura

17 Estados financieros consolidados	76-79
18 Proceso de contenido de la memoria	80
19 Aspectos materiales	22-23
20-21-22-23 Cobertura interna, cobertura externa, consecuencias y cambios	12,16,22-23

Participación de los grupos de interés

24 Identificación de los Stakeholders	22-23,80
25 Diálogo con los Stakeholders	17,21,52
26-27 Aspectos de interés	17,21,52

Perfil de la memoria

28 Período del informe	1,12,80
29 Fecha informe reciente	80
30 Ciclo del informe	80
31 Persona contacto para el informe	85
32 Contenido GRI	80
33 Proceso de verificación del contenido	12,16,22-23,80

Gobierno

34 Estructura de gobierno	10,12,18-20
35 Independencia	18
36 Conocimiento especializado	19,30
37 Procesos de comunicación	17-18,52
38 Órgano superior de gobierno	18-20
39-40 Gobierno ejecutivo y comités	18-19
41 Comité de empresa	(1)
42 Misión y Valores	5,7
43 Determinar capacidades	18,30-32
44 Evaluación de desempeño	30-31
45-46 Conflictos y gestión	(2)
47 Asesoramiento de los Accionistas	12,18,32
48 Comité de Sostenibilidad	16
49-50 Identificación y comunicación preocupaciones	18
51-52-53 Política de remuneraciones	30,32,67
54 Retribución equitativa	67
55 Incremento porcentual	67
56 Ética	10,12,32,40-41

57 Mecanismos internos	10,12,32,40-41
58 Mecanismos de denuncia	(2)

Indicadores económicos

EC1 Ventas netas	72-79
EC2 Consecuencias cambio climático	60-63
EC3 Obligaciones programas sociales	63
EC4 Ayuda financiera de gobiernos	(2)
EC5 Rango relaciones salario estándar	
EC6 Procedimiento contratación local	(2)
EC7 Gastos operativos e infraestructura impacto	72-79
EC8 Gastos indirectos impacto económico	(2)
EC9 Proveedores locales impacto	(2)

Indicadores Ambientales

EN1 Consumo de materias primas	62-63
EN2 Porcentaje de material reciclado	63
EN3 Consumo directo de energía	62
EN4 Consumo indirecto de energía	(3)
EN5 - EN6 - EN7	(3)
EN8 Consumo de agua	62-63
EN9 – EN10 Impacto y reciclaje	(3)
EN11 Ubicación y/o administración de suelos en hábitat ricos en biodiversidad	(3)
EN12 Impacto en la biodiversidad	(2)
EN13 – EN14 – EN15	(2)
EN16 Emisión de gases de efecto invernadero	(3)
EN17 – EN18	(3)
EN19 Impacto en el Ozono	(3)
EN20 Nox Sox /EN34	(3)
EN21 Vertidos al agua	(3)
EN22 Cantidad de residuos	(3)
EN23 Vertidos de sustancias químicas	(3)
EN24 Incidentes por no cumplimiento de políticas y/o tratados sobre el medio ambiente	(3)
EN25 Impactos de los productos	(3)
EN26 Porcentaje de productos susceptibles de ser recuperados	(3)
EN27 Porcentaje de reciclaje	(3)
EN28 Coste de multas por incumplimiento	(3)
EN29 Impacto del transporte	(3)
EN30 Gastos	(3)
EN32-EN33 Impacto proveedores	45
EN34 Reclamaciones	(2)

Indicadores Sociales

LA1 Datos de personal	30-31
LA2 Creación de empleo	30-31
LA3 Maternidad, Paternidad	(2)
LA4 Convenio Mínimo Preaviso	(3)
LA5 Comités de salud y seguridad	32
LA6 Ausentismo	30-31
LA7 Programas educación en riesgos	30
LA8 Salud por sindicato	(1)
LA9 Promedio de horas de capacitación	30
LA10 Formación continua	30
LA11 Evaluación de desempeño	(2)
LA12 Diversidad	32
LA13 Igualdad de oportunidades	12,32
LA14 Examinar proveedores por prácticas laborales	(2)
LA15 Impacto laboral en cadena de suministro	(2)
LA16 Reclamaciones laborales	(2)
HR1 Derechos Humanos	32
HR2 - HR3 – HR4 – HR5	(2)
HR6 Políticas sobre el trabajo infantil	32
HR7 Formación en Derechos Humanos	(3)
HR8 Incidentes violación DH Indígenas	(3)
SO1 Impacto en la comunidad	10,12,14-17,26-29,38-39,42-45,48-55
SO2-SO3 Soborno y corrupción	32
SO4 Presión Política	(2)
SO5 Medidas tomadas en casos de corrupción	(2)
SO6 Políticas Públicas	(1)
SO7 Monopolio	(1)
SO8 Multas	(2)
SO9 Examinar proveedores por repercusión social	45
SO10 Impacto social en cadena de suministro	(3)
SO11 Reclamaciones por impacto social	(2)
PR1-PR2	(1)
PR3-PR4 Transparencia de información	40
PR5 Clientes satisfechos	4,21-23,29,34-37,43,46-47,68-71
PR6-PR7 Mercadotecnia Litigios e incumplimiento	(2)
PR8 Privacidad	(2)
PR9 Multas	(2)

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

Valores y principios del Banco: página 6

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA



Agencia
Huancavilca, Guayaquil



Agencias y Sucursales (68)

COBERTURA

Quito	20
Guayaquil	16
Rumiñahui	2
Durán	1
Ambato	2
Manta	2
Portoviejo	2
Chone	1
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

OFICINAS

SIETE OFICINAS ESPECIALES

DE MICROCRÉDITO EN:

Quinindé, Quevedo, Maldonado Quito, Atahualpa Quito, Guamaní Quito, Huachi, Ambato; El Carmen.

SERVIPAGOS (SERVICIOS BANCARIOS)

66 agencias a escala nacional

Solidaria

Edificio
Matriz



Edison Viteri, eviteri@solidario.fin.ec ext. 2730
Natasha Cruz, ncruz@solidario.fin.ec ext. 2737
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

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 2014 Banco Solidario

EDICIÓN:

Lourdes Hernández

DISEÑO:

Concepto Gráfico / Diseño / Infografía:
GPV Advertising Group / Harold Palacios / www.palaciosvela.com

ARMADO DIGITAL:

Esquema EKM / www.esquema.com.ec

FOTOGRAFÍA:

Christoph Hirtz

Primera memoria no impresa

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

CONTACTOS

MENÚ

- ▶ FILOSOFÍA
- ▶ GENTE SOLIDARIA
- ▶ NUESTRO PLANETA
- ▶ RESPONSABILIDAD FINANCIERA



Carmita Medina,
almacén de objetos
espirituales



MEMORIA
2014
Solidario
conmigo

Creemos en la gente, creemos en el Ecuador