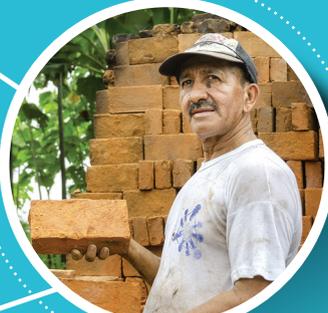


**FINANZAS  
SOSTENIBLES**



**DESEMPEÑO  
ECONÓMICO**



**NUESTRO  
PLANETA**



# SÍNTESIS MEMORIA 2021

**NUESTRA  
GENTE**

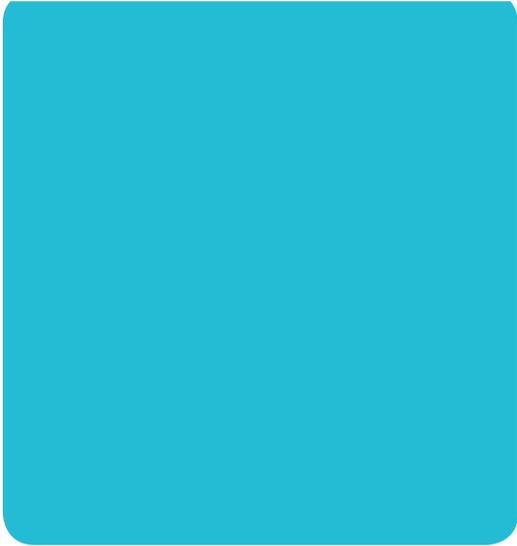


**CÓMO SE ELABORÓ  
ESTA MEMORIA**

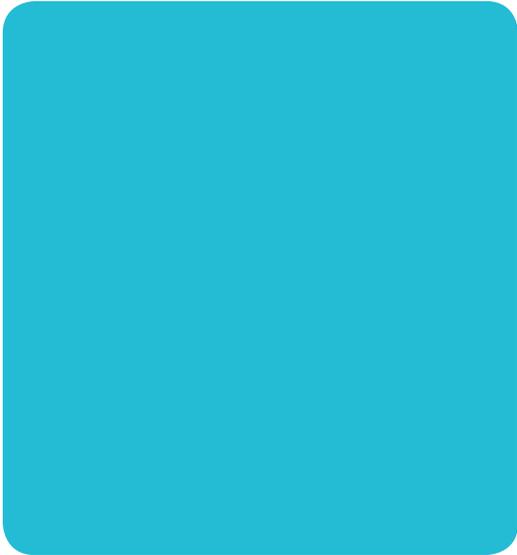


**ACERCA DEL SOLIDARIO**

**Solidario**  
conmigo



**SÍNTESIS  
MEMORIA**  
2021





## Transitar juntos **hacia una nueva normalidad**

**E**l año 2021 implicó un renacer en muchos sentidos. El mundo respiró aliviado con la llegada de la vacuna contra el Covid-19 y, si bien tuvo que aceptar que la pandemia y sus estragos no desaparecerían tan fácilmente, todos emprendimos impacientes el camino de la recuperación.

En Solidario tomamos medidas y decisiones enfocadas en nuestros colaboradores y clientes para normalizar las operaciones y transitar juntos hacia una nueva y muy cambiante normalidad.

Estas incluyeron acciones continuas de bioseguridad, nuevas modalidades de trabajo y una oferta de valor pensada en las necesidades de recuperación y reinversión de la población ecuatoriana: productos más ágiles y flexibles; soluciones financieras adaptadas a la compleja realidad económica de la mayoría de la población; una red de canales físicos y digitales que nos permitió mantener la cercanía con nuestro cliente en un mundo donde la movilización era difícil, y una constante asesoría para ayudarlo a cuidar su bolsillo y crecer su negocio.

De la mano de nuestros accionistas, inversionistas, colaboradores, clientes y socios comerciales buscamos las mejores aguas para navegar en esta transición incierta -pero estimulante- al futuro post pandemia, siempre sobre la base de generar sostenibilidad económica, social y ambiental. Continuamos centrados en la inclusión financiera que nos ha caracterizado y que buscamos fortalecer con un enfoque especial en un segmento mayoritario -aunque relegado- de la población: las mujeres.

Así, a diciembre del 2021, contamos con 523,118 clientes, USD 654 millones de saldo de cartera, USD 812 millones en activos y USD 651 millones de pasivos, de los cuales USD 223.9 millones corresponden a financiamiento externo.

Concluimos el año, además, con dos reconocimientos importantes: somos el Cuarto Mejor Lugar para Trabajar en Ecuador y el Quinto Mejor Lugar para Trabajar para Mujeres según la metodología de Great Place to Work. Adicionalmente, contamos con una calificación de riesgo de AA+ (Bankwatch Ratings) y subimos nuestro rating social a A+ (MicroFinanza Rating), lo que nos ubica dentro del 8% de instituciones mejor puntuadas a nivel mundial y entre las mejores de la región.

Cerramos el año contentos con los logros alcanzados y a la vez motivados para hacer más en el futuro. ¡Definitivamente la vara queda alta para este y los próximos años!

Fidel Durán

## Modelo de gestión y compromiso con la sostenibilidad

Nacimos con la misión de incluir al sistema financiero a los grandes segmentos de la población. Nos enfocamos en brindar soluciones financieras y acompañar en su crecimiento a microempresarios y trabajadores asalariados.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se enfoca en asegurar el crecimiento y rentabilidad del banco a través de un modelo de gestión que genere inclusión, bienestar y progreso para nuestros grupos de interés, buscando además mitigar el impacto ambiental donde estamos presentes. Este modelo se basa en los tres ejes del desarrollo sostenible: crecimiento económico, bienestar social y cuidado del ambiente, incorporándolos de manera transversal en todos los pilares/perspectivas del negocio.

### PILARES DEL NEGOCIO



### ODS Impactados



### ODS Priorizados



### CALIFICACIÓN DE RIESGO



### CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL



### RECONOCIMIENTOS LABORALES



CERTIFICACIÓN DE  
PROTECCIÓN AL CLIENTE  
THE SMART CAMPAIGN



## Desafíos y oportunidades

Solidario enfrenta los desafíos y oportunidades desde su estrategia y su cultura,

DESAFIOS/OPORTUNIDADES	RESPUESTA SOLIDARIO
Brechas de crecimiento económico en poblaciones vulnerables o excluidas	Fortalecer y diversificar las formas de atender a estas poblaciones promoviendo su acceso y uso de servicios financieros integrales y de calidad
Bajo crecimiento económico y desempleo afectan la capacidad de endeudamiento y pago de los ecuatorianos	Propuestas de valor adaptadas a la realidad de las personas que atiende Solidario
Entorno político y económico que afecta la toma de decisiones técnicas sobre regulaciones del sector financiero	Trabajo permanente -junto a los gremios del sector- para compartir con las autoridades las particularidades del funcionamiento de las microfinanzas
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mayor conciencia en la sociedad sobre la importancia de las finanzas sostenibles, la inclusión y educación financiera</li> <li>● Inversionistas internacionales en busca de instituciones con buen desempeño social, ambiental y de gobierno corporativo</li> </ul>	Ejecutar la estrategia de sostenibilidad a través del seguimiento de sus pilares inmersos en los planes de acción de las áreas
Incremento acelerado de canales y servicios digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fortalecer y ampliar los procesos digitales que mejoren la experiencia del cliente y la eficiencia de la operación</li> <li>● Acompañar a los clientes en el uso de las herramientas digitales</li> </ul>
Proliferación de la ciberdelincuencia	Fortalecer -a nivel de personas, tecnología y procesos- la capacidad de detección y prevención de ciber amenazas manteniendo comunicación permanente con clientes y colaboradores

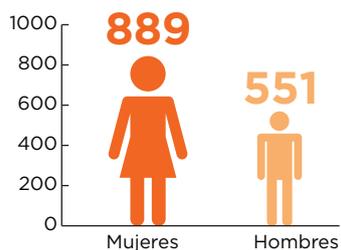
## Inversionistas





## Talento Humano

### Solidario y su gente



Nota 1: Información del Banco al 31 de diciembre de 2021.

Número de colaboradores por zonas



### Clima laboral

En el 2021 Solidario realizó la medición anual de ambiente laboral con el Instituto Great Place to Work. Obtuvo una satisfacción del 89%, cifra que le permitió ser reconocido por Great Place to Work en el **Cuarto Lugar entre los Mejores Lugares para Trabajar en Ecuador** en la categoría de empresas con más de 500 colaboradores.



### Bienestar y beneficios

Todos los colaboradores gozan de un plan de beneficios:



#### Servicios médicos

- Colaboradores atendidos: **1301**
- Exámenes Ocupacionales: **1100**

#### Odontología

- Colaboradores y familiares: **8072**
- Citas: **10075**

#### Asesoría emocional

- Colaboradores y familiares: **615**
- Citas: **1261**

#### Fisioterapia

- Colaboradores y familiares: **432**
- Citas: **1553**

El programa de bienestar integral Resignificando brinda a los empleados herramientas y espacios que les permitan enfrentar de mejor manera diferentes situaciones y roles en su vida. Tiene cuatro pilares:

- **Emocional-mental**
  - Físico
  - Social
- **Financiero**

Más de 1100 colaboradores participaron en 44 actividades sobre temas como: emociones, prevención de suicidio, metas y ahorros, entre otros.

## Diversidad e inclusión

Solidario cuenta con una Estrategia de Diversidad, Inclusión y Equidad de Género, que busca integrar un equipo de trabajo diverso y generar un ambiente laboral inclusivo, impactando en el bienestar y productividad de los empleados.

Las mujeres representan 62% del personal. El enfoque de género ha sido fuertemente trabajado en el 2021:

- Revisión de políticas, procesos y normativas
- Campaña comunicacional interna
- Academia Mujer Líder Solidario
- Capacitación en diversidad, inclusión y sesgos inconscientes para 1127 colaboradores
- Elaboración del Journey Map del personal para identificar y cerrar brechas
- Desarrollo del Decálogo de No Discriminación y Guía de Lenguaje Inclusivo
- Participación del Banco en 5 foros a nivel nacional e internacional.

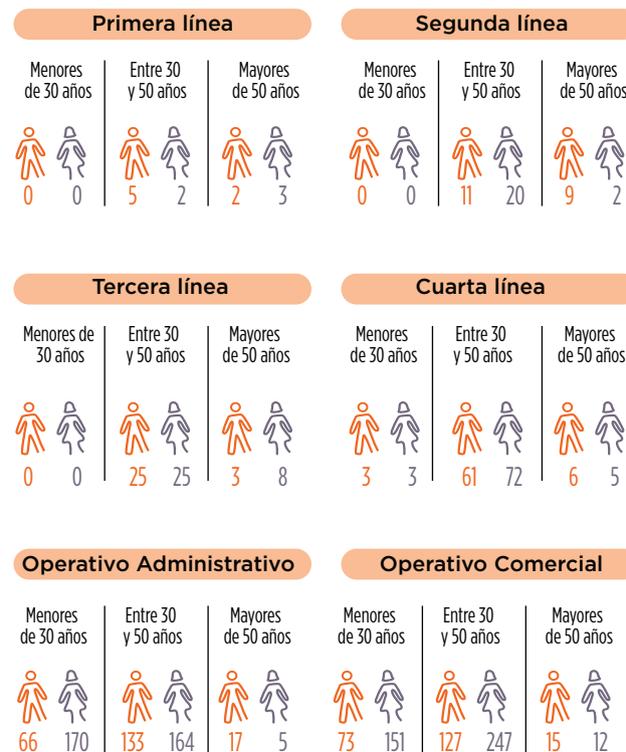
Todo esto se visibiliza en el reconocimiento por parte de Great Place to Work a Solidario en el **Quinto Mejor Lugar para Trabajar para Mujeres en Ecuador.**

## Promociones internas

159 COLABORADORES



## Plantilla general





## Seguridad y salud ocupacional

El área de Seguridad y Salud Ocupacional continuó trabajando en la prevención de contagio de COVID-19 a través de comunicación, sensibilización y formación continua sobre las medidas de bioseguridad.

El Banco fue una de las empresas pioneras en inocular a sus colaboradores y familiares, así como a colaboradores de instituciones aliadas a nivel nacional. Con el apoyo del Ministerio de Salud y la Universidad Hemisferios, llegó a más de 97% de colaboradores.



## Capacitaciones en seguridad y salud

El Banco programa charlas sobre la prevención de riesgos laborales identificados en la Matriz de Riesgos y temas normativos. Durante el 2021, los temas abordados fueron sensibilización del VIH-SIDA, prevención de riesgos psicosociales, prevención de uso y consumo de drogas, entre otros.



- Donación de insumos para apoyar la vacunación contra COVID-19.

- Limpieza profunda y permanente en agencias y oficinas.

- Seguimiento personalizado de los colaboradores diagnosticados.

- Capacitación sobre medidas de bioseguridad.

- Distribución de mascarillas institucionales.

- Revisión y entrega de insumos para teletrabajo seguro.

## Objetivos 2022

- Fortalecer el enfoque de diversidad, inclusión y género.
- Asegurar el desarrollo de líderes, basados en un liderazgo transformacional y centrado en valores.
- Fomentar el bienestar social, financiero, físico, y emocional de los colaboradores para acompañar su crecimiento personal y profesional.
- Fomentar la cultura de prevención en temas de salud y seguridad.
- Fortalecer la seguridad digital y la cultura de ciberseguridad en la organización.



## Finanzas sostenibles

La estrategia, los objetivos e indicadores de sostenibilidad son evaluados continuamente por el Comité de Sostenibilidad, la Gerencia General y el Directorio. Además, se realiza una calificación de riesgo trimestral y una evaluación social cada dos años. En el 2021 MicroFinanza Rating otorgó a Solidario la **calificación social A+** que lo ubica dentro del 8% de instituciones mejor puntuadas a nivel mundial y entre las mejores de la región.

## Productos con enfoque social

La oferta de Solidario se enfoca en productos y servicios accesibles que brindan posibilidades de desarrollo a las personas, sus familias y sus negocios, así como en educación financiera y digital para que los clientes puedan hacer el mejor uso de esta oferta.

Productos/servicios	Propósito, descripción y grupo objetivo	Valor monetario en \$ miles 2021	Valor monetario en \$ miles 2020	Proporción con respecto al valor monetario total de la cartera total %
Microcrédito 	Crédito dirigido a microempresarios para capital de trabajo, activos fijos, entre otros. Incluye el Microemprende que se apalanca en una aplicación para atender con montos más pequeños sobre todo a personas sin relación con el sistema financiero. También incluye tarjeta para microempresarios.	366.969.156	278.720.107	56,11%
Olla de Oro 	Crédito inmediato con respaldo de oro. Destinado a satisfacer necesidades de financiamiento de diversa índole. Se lo puede pagar en cuotas o al vencimiento en caso de no contar con el flujo para pagos mensuales.	79.289.775,33	73.943.753	12,12%
Alia 	ALIA es una Tarjeta que brinda a los clientes facilidades para organizar sus gastos, realizar consumos en una amplia red de establecimientos, y avances de efectivo.	155.514.567	206.417.668	23,78%
Unicrédito 	Un producto destinado a personas en relación de dependencia que perciben ingresos mensuales estables de nivel bajo o medio.	47.278.539	35.280.859	7,23%
Casas Comerciales	Apoya a los clientes de las casas comerciales que necesitan financiamiento para un bien o servicio.	4.375.701	5.730.013	0,67%
Otros Productos de Crédito	Consumo, Comercial y Vivienda.	618.434	763.391	0,09%
<b>Total</b>		<b>654.046.173</b>	<b>600.855.790</b>	<b>11,40%</b>
Cuentas de ahorros 	Hay tres tipos de cuenta que varían en su enfoque de otorgar disponibilidad inmediata de los recursos y ser una herramienta que facilita transacciones y pagos habituales vs pagar un mayor interés como herramienta de ahorro.	68.311.705	59.611.488	51,25%
Depósitos a plazo 	Brinda a los clientes la posibilidad de colocar sus recursos al plazo más conveniente y con una rentabilidad competitiva.	307.198.028	310.047.198	37,36%
Otros	Obligaciones del Exterior.	223.931.539	192.141.668	
<b>Total</b>		<b>599.441.272</b>	<b>561.800.354</b>	

### Seguros y asistencias prestados por terceros

• **41.452** clientes fueron beneficiados por los seguros, cifra que representa un incremento de **34%** en relación con el 2020.

• El valor desembolsado por indemnizaciones y asistencias médicas fue USD 11'775.542,42 incremento de **27,55%** versus el 2020.

## Enfoque de género

Solidario se suscribió a los “Principios para el Empoderamiento de las Mujeres” de ONU Mujeres en pro de la igualdad de género.

Con el afán de conectar mejor con las clientes mujeres, se trabajó en una estrategia de comunicación y relacionamiento dirigida específicamente a ellas.

42,4% de las nuevas clientas de crédito y tarjeta no estaban siendo atendidas por el sistema financiero.

55% de los clientes de crédito y ahorros y 62% de clientes inversionistas son mujeres.

3,25 años es el promedio de permanencia de las clientas de crédito y tarjeta.

Las clientas mujeres tienen una mora promedio de 4,5% (PAR 30) versus 5,7% de los hombres.

## Mujeres Activas

Solidario puso a disposición de las clientas módulos gratuitos sobre el manejo adecuado del negocio dentro de la plataforma Ovante de Acción. Participaron 887 clientas de una base piloto de 6.000.

## Sistema de Riesgos Ambientales y Sociales

En el 2021 se implementó el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales SARAS en la cartera de microempresa a través de la app SoliAmbiental. Este sistema permite categorizar el riesgo ambiental y social de las actividades de los clientes en bajo, medio y alto impacto. Más del 97% de las actividades son de bajo y medio impacto.

## Cartera verde - EcoMicro

En el 2021, mediante alianza de Solidario con Yapu Solutions y la Red Financiera de Desarrollo, y con el auspicio del BID, se desarrolló EcoMicro, proyecto que permite cuantificar la cartera verde dentro de los créditos agropecuarios. De acuerdo con la metodología Yapu, 10% de la cartera agropecuaria del Solidario es verde.

## Cartera total

Cartera bruta Banco Solidario en \$ miles

Productos	(2021)
Microempresa	366.969
Consumo	287.005
Otros	72
Total	654.046



Número de Operaciones por región

Región	Número de operaciones
Costa y Austro	147.077
Sierra, Esmeraldas y Santo Domingo	174.792
Total	321.869





## Inclusión financiera

Solidario nació como un banco de inclusión promoviendo el crecimiento y calidad de vida de sectores tradicionalmente marginados de la población. Desde su creación ha incorporado a más de un millón seiscientos mil ecuatorianos al sistema financiero.

Microcrédito, Microemprende, Olla de Oro (crédito prendario con garantía de joyas) con pago en cuotas o al vencimiento, tarjeta de crédito y débito Alia, crédito de libre disponibilidad UniCrédito, cuenta de ahorros Solidario, son productos pensados en los grandes segmentos de la población. En UniCrédito, como ejemplo, 26% de los clientes nuevos en 2021 no había sido atendido por el sistema financiero formal.

A diciembre del 2021, Solidario ha atendido a más de 25.000 personas a través del crédito MicroEmprende, creado a mediados del 2020 para segmentos vulnerables de microempresarios. 51% de los beneficiarios estaban previamente excluidos del sistema y 58% son mujeres. A través de una aplicación móvil, los Oficiales de Negocio Microempresa atienden a pequeños emprendedores -con negocios de al menos seis meses de existencia- de forma ágil (desembolso en 45 minutos), manteniendo la tecnología y metodología crediticia.

Así mismo, en el 2021 se incorporó a más de 13.500 personas que estaban fuera del sistema financiero formal a través de la tarjeta de crédito Alia con un cupo de hasta USD 300. Este cupo se estableció para incluir y atender a personas con ingresos iguales o inferiores a USD 400, sin sobre endeudarlas.

## Educación financiera

En el 2021, el programa de educación financiera de Solidario, Cuida tu Futuro, cumplió 13 años de trabajar con colaboradores, clientes y comunidad promoviendo el buen uso del dinero y de los productos y servicios financieros, a través de capacitación y concientización en temas como planificación, ahorro, crédito, riesgos, medios electrónicos, entre otros.



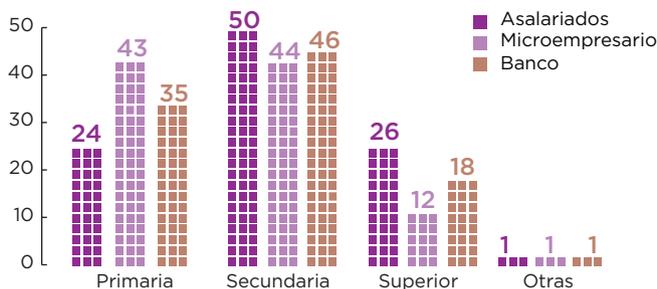
El programa promovió la “digitalización” de los clientes del Banco a través del envío de tutoriales e información educativa para el uso y aprovechamiento de los canales digitales.

**56%**  
mujeres

- Charlas virtuales
- E-learning
- Asesoría personal
- Cápsulas radiales
- Videos
- Material impreso
- Boletines electrónicos
- Consejos en redes y otros medios
- Web [www.cuidatufuturo.com](http://www.cuidatufuturo.com)

## Perfil del cliente de crédito

Nivel de escolaridad (en porcentajes)



Nivel de ingresos

USD	Asalariado	Microempresario	Banco
<350	3.3%	6.8%	5.3%
350-450	20.5%	7.2%	13.1%
450-550	10.2%	7.5%	8.7%
550-650	8.6%	7.1%	7.8%
650-750	6.0%	6.3%	6.1%
750-850	10.6%	6.2%	8.1%
850-950	4.3%	4.9%	4.7%
950-1050	4.5%	5.0%	4.8%
>1050	32.2%	48.9%	41.5%

*"Siempre agradecida al Banco Solidario. Ha sido la única institución que me brindó sus créditos. Ahora estoy poniendo mi local".*

Marti Salazar

La voz de nuestros clientes en redes sociales

## Experiencia del cliente

El cliente quiere vivir experiencias simples y positivas, lo cual ha generado diseño de aplicaciones tecnológicas innovadoras, eliminación de procesos y tiempos de respuesta más eficientes, acompañados siempre de cercanía y asesoramiento por parte de los colaboradores del Banco.

Escuchar la voz del cliente y medir los índices de *recomendación*, *satisfacción* y *resolución al primer contacto* son parte de la cultura de servicio, así como la definición de metas para cada uno de ellos. Las áreas responsables gestionan los puntos de dolor más relevantes para mitigarlos o eliminarlos, en un proceso de mejora continua.

El nivel de recomendación de Microcrédito, por ejemplo, al cierre del 2021 fue 80% versus 71% en el 2020; el índice de satisfacción fue de 85% y el nivel de solución de requerimientos en el primer contacto fue 96%. Por otro lado, los clientes de Olla de Oro cerraron el año con un índice de recomendación de 73% versus 68% en el 2020, un índice de satisfacción de 84% comparado con 81% y un nivel de solución en el primer contacto de 97%.

En el caso de cuentas de ahorro la evolución también fue muy importante con un nivel de satisfacción de 87% al finalizar el 2021 vs 80% en el 2020.

## Solidario con el cliente

### Alivio financiero

Solidario continuó apoyando a clientes que todavía no logran recuperarse económicamente por los efectos de la pandemia. Más de 35.000 clientes de tarjeta recibieron alivio financiero mediante extensión de plazo; más de 2.800 clientes de Olla de Oro y UniCrédito recibieron periodo de gracia en el pago de sus cuotas, y se trabajó con 3.500 clientes de MicroCrédito para otorgarles un plazo que les permita tener una cuota adecuada a su nueva capacidad de pago.

*"No hay otro como el Solidario, por eso yo no me cambio. Me ha ayudado cuando más lo he necesitado. Qué buen Banco".*

Pastora Eva Sevillano  
La voz de nuestros clientes en redes sociales

### Campaña de vacunación contra el Covid-19



- Solidario gestionó la vacunación de más de 3500 personas a nivel nacional, entre colaboradores y sus familias, tanto de Solidario como de empresas aliadas.



- Bajo el lema de “La mejor manera de ser Solidarios es Vacunándonos” Solidario se sumó a la cruzada del Ministerio de Salud a través de la dotación de materiales y la difusión de información personalizada sobre lugar y fecha de vacunación.

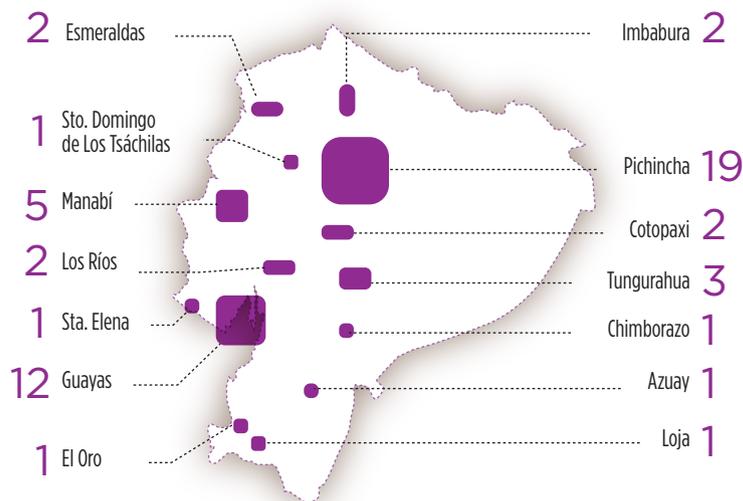
### Programa Yo Mejoro mi Negocio

Solidario, Fundación Mentor y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) establecieron una alianza para apoyar a pequeños negocios a través del programa “Yo Mejoro mi Negocio” apalancado en la metodología En Marcha Digital de PNUD.



## Canales y transformación digital

### Cobertura geográfica



Total  
**53**  
agencias



• Agencias	53
• Cajeros Automáticos	51
• Kioscos de Autoservicio	46
• Provincias	14
• Ciudades	28
• Servipagos	51
• Puntos Pago Ágil	3655
• Puntos Facilito	1932

### Canales y servicios digitales y remotos

Para ofrecer mayores y mejores opciones de servicio al cliente, en 2021 Solidario impulsó fuertemente los canales digitales y alternativos.



#### Banca por Internet & APP Solidario Móvil

Cuentan con flujos más sencillos y nuevas transacciones como avances en efectivo, pago de tarjeta, pago de crédito, bloqueo de tarjetas de débito y crédito, y flujos de crédito web con firma electrónica, entre otros.

Respecto del año anterior, en el 2021 se incrementó la cantidad de usuarios de la APP en 144% y en 65% los de la Banca por Internet. La app representa 68% de la transaccionalidad de los canales digitales.

Las transacciones más utilizadas son: transferencias interbancarias e internas, pago de servicios, avances en efectivo, pagos/abonos de crédito y tarjeta de crédito.

En el 2021 se hicieron más de 412.000 transacciones por estos dos canales, 96% de crecimiento comparado con el año anterior. También se implementó el servicio de transferencias inmediatas que permite al cliente realizar y recibir, en segundos, transferencias entre las principales instituciones financieras del país.

## Canales alternativos

### Chatbot



Este canal ayuda a resolver consultas de los clientes en línea y está disponible en WhatsApp y en la página web del Banco. "Marisol" responde acerca de productos, canales de atención, tutoriales de canales digitales, etc., y ofrece información personalizada por cliente.

En el 2021 se gestionaron más de 245.000 interacciones, 10% más que el año anterior. De estas, 60% se gestionaron a través de WhatsApp. 84% fueron resueltas por Marisol y 16% fue transferido a un asesor.



### Agencia Virtual

Los clientes y potenciales clientes son atendidos por un asesor a través de una video llamada.

En el 2021, 89% de atenciones fueron mediante conexión inmediata y 11% con agendamiento de cita.



### Tutoriales

Para apoyar al cliente en el uso de estos canales, Solidario lo acompaña con tutoriales ilustrativos y amigables para realizar las transacciones más frecuentes:



### Guía de servicio

La guía de servicios virtual ayuda al cliente a conocer los diferentes canales por los cuales puede hacer consultas y/o transacciones, presentándole el más adecuado y eficiente según su requerimiento.

### Entidades auxiliares del sistema financiero

Los clientes cuentan con una red cada vez más amplia de canales alternativos para acercar el banco a su domicilio y/o negocio.

Pueden pagar la cuota de su crédito y de su tarjeta en puntos de Servipagos, Pago Ágil y Facilito. También pueden hacer depósitos, retiros y avances en efectivo en Servipagos y Facilito.

### Cajeros automáticos

Solidario cuenta con 51 cajeros propios a nivel nacional, de los cuales 43 prestan servicios de retiros, avances, depósitos y recaudación de pagos de crédito y tarjeta. Durante el 2021 existió un incremento transaccional en este canal de 71%.

**2.276**  
RENOVACIONES  
DE OLLA DE ORO  
POR INTERNET

### Créditos en línea

La tecnología permite mejorar la experiencia de los clientes y enriquecer la relación con ellos. En un entorno intuitivo y seguro pueden obtener o renovar su crédito en línea.

**17.175**  
RENOVACIONES  
MICROCRÉDITO  
POR INTERNET

## Objetivos 2022

- Fortalecer la atracción y retención de clientes fomentando el uso de canales tradicionales y alternativos, y minimizar la deserción.
- Mejorar la experiencia del cliente entendiendo sus necesidades y expectativas, con productos, procesos y servicios que permitan acompañarlo en sus distintas etapas, garantizando su protección.
- Promover la inclusión financiera y ampliar la oferta de valor a través del diseño innovador de productos y servicios, ajustados a las necesidades de los clientes con un enfoque social y ambiental.
- Fortalecer la educación financiera y digital y la capacitación en gestión del negocio.
- Mantener un mínimo de 50% de clientas mujeres.
- Apoyar a la comunidad del cliente con un enfoque de corresponsabilidad a través de proyectos institucionales.



## Desempeño económico

A diciembre del 2021, Solidario mantuvo la **calificación de riesgo AA+** otorgada por Bankwatch Ratings S.A.

Activos Banco Solidario



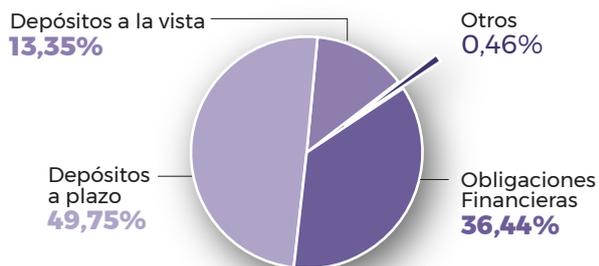
Activos Bancos Privados



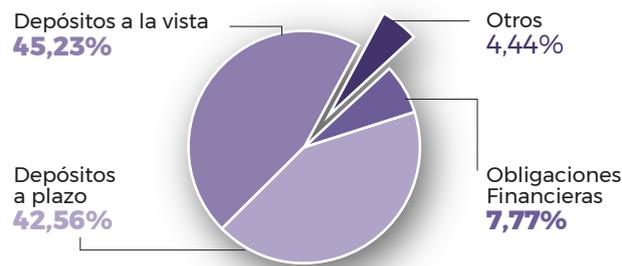
Distribución Activo Banco Solidario



Pasivos con costo Banco Solidario



Pasivos con costo Bancos Privados



Categoría	2021	2020
<b>Depósitos a plazo</b>		
Plazo promedio ponderado contratado (en días)	298	326
<b>Obligaciones financieras</b>		
Plazo promedio ponderado contratado (en días)	1.267	1.202

Fuente: Banco Solidario y Superintendencia de Bancos

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

	2021	2020
Patrimonio técnico	19,18%	18,32%
Activos productivos / Pasivos con costo	126,20%	124,54%
Morosidad de la cartera (PAR 60)	3,18%	5,13%
Cobertura de provisiones sobre cartera en riesgo	307,88%	270,47%
ROE (Patrimonio no incluye la utilidad)	7,19%	0,95%
Grado de absorción	85,17%	98,61%
ROA	1,41%	0,19%
Gastos operativos / Activo total promedio	8,64%	7,69%
Liquidez (Fondos disponibles / Total depósitos a corto plazo)	34,95%	45,56%
PAR 30	5,04%	8,17%

## Valor económico generado y distribuido

Valor Económico Generado	2021 (\$)	Participación %	2020 (\$)	Participación %	Var. anual (\$)	Var. anual (%)
<b>Total</b>	<b>149.393.850,43</b>	<b>100,00%</b>	<b>145.710.583,38</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.683.267,05</b>	<b>2,53%</b>

Valor Económico Distribuido						
<b>Total</b>	<b>138.482.336,80</b>	<b>100,00%</b>	<b>144.281.583,04</b>	<b>100%</b>	<b>- 5.799.246,24</b>	<b>-4,02%</b>

\* No incluye la compra de activos fijos, licencias y otros pagos que por su naturaleza no se registran directamente en el gasto.

**Valor económico retenido (valor económico generado menos el distribuido) \$10'911.513,63**

## Objetivos 2022

- Asegurar un patrimonio técnico de al menos 19%.
- Mantener un manejo prudente del riesgo.
- Lograr un crecimiento de cartera de USD 111 MM.
- Asegurar una cobertura de cartera vencida superior a 100%.
- Mantener un nivel de liquidez estructural de al menos dos veces la mínima requerida.
- Mantener al menos 50% de participación de microcrédito dentro de la cartera total.
- Mantener el monto de captaciones del exterior a cierre de año en al menos USD 250 MM.



## Gestión ambiental

La gestión ambiental de Solidario se centra en tres ejes:

- Ecoeficiencia: normas, procesos y acciones para el uso eficiente de recursos, la medición de huella de carbono, adecuada gestión de residuos y desechos y concientización.
- Administración de riesgos ambientales y sociales.
- Financiamiento verde.

### Consumo papel

Papel para consumo en el negocio

Años	Resmas	Peso (KG)	Consumo per cápita (resmas)
2021	19.259,00	48.147,50	13,37
2020	18.087,00	45.217,50	13,20

Cheques para clientes

Años	Unidades	Peso (KG)	Total consumo de papel (resmas + cheques)
2021	36.132,00	54,23	48.201,73
2020	30.450,00	45,69	45.263,19

La digitalización contribuye al ahorro de papel: 24800 kg. Los proyectos que más aportan son:

#### • Digitalización de estados de cuenta:

Ahorro estimado de **287.574** hojas al mes.

#### • Analiza y Evalúa Fácil:

Ahorro estimado de **63.886** hojas al mes.

#### • Renovación digital de MicroCrédito:

Ahorro estimado de **35.200** hojas al mes.

### Consumo energía GJ

Años	Energía eléctrica (GJ)(4)	Combustibles fósiles: Diésel (GJ)(5)	Consumo energético total (GJ)	Consumo Per Cápita
2021	10.968,42	17,80	10.986,22	7,63
2020	10.466,22	39,15	10.505,37	7,66

### Consumo agua (m3)

Años	Consumo (m3)	Consumo Per Cápita
2021	17.524,83	12,17
2020	15.127,70	11,03

### Residuos no peligrosos Cartón (kg)

Años	Kg	Per cápita
2021	1.772,24	1,23
2020	1.395,54	1,02

### Residuos no peligrosos Papel (kg)

Años	Kg	Per cápita
2021	2.951,85	2,05
2020	1.893,92	1,38

### Desechos peligrosos y especiales (kg)

Años	Kg	Per cápita
2021	85,2	0,06
2020	23,90	0,02

## Objetivos 2022

- Mejorar la ecoeficiencia institucional a través de la implementación de buenas prácticas ambientales que permitan una medición eficaz, y control y seguimiento de indicadores.
- Mantener o reducir por lo menos 5% el uso de papel, agua y electricidad.
- Obtener los resultados de la medición de huella de carbono y definir pautas de mitigación.

## Calificación de riesgo

**BANKWATCH RATINGS S.A.**  
CALIFICADORA DE RIESGOS  
**CERTIFICA**  
que califica a

**BANCO SOLIDARIO S.A.**  
y que con corte al 31 de diciembre del 2021  
mantiene la calificación en

**“AA+”**

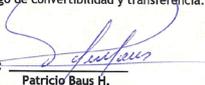
y la perspectiva positiva

Según la escala de calificación local, la categoría indicada tiene la siguiente definición:

"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". El signo + en la calificación no muestra tendencia sino una mejor categoría de calificación con respecto a la AA".

Adicionalmente el Comité de Calificación decide eliminar la observación negativa para las instituciones calificadas en vista de que los resultados de los eventos negativos de periodos anteriores, al momento se pueden predecir con cierto nivel de certeza, tanto en el entorno operativo como con relación a los mercados y en cada institución en particular.

La calificación otorgada pertenece a una escala local, la cual indica el riesgo de crédito relativo dentro del mercado ecuatoriano, y por lo tanto no incorpora el riesgo de convertibilidad y transferencia. La calificación incorpora los riesgos del entorno económico y riesgo sistémico.

Representante Legal:   
Patricio Baus H.

Quito, 26 de abril del 2022

Nota: La Calificación no es una recomendación para invertir o mantener compromisos con una entidad, sino una evaluación sobre el riesgo, cuyo conocimiento permite al público y otras entidades del sector, acceder a una mejor capacidad de negociación.

La Memoria de Sostenibilidad  
presenta su versión completa en la página web  
**[www.solidarioconmigo.com](http://www.solidarioconmigo.com)**

Las consultas o sugerencias a esta Memoria se pueden realizar a través de:

Gabriela Caicedo, [gcaicedo@solidario.fin.ec](mailto:gcaicedo@solidario.fin.ec)  
Avelina Pérez, [amperez@solidario.fin.ec](mailto:amperez@solidario.fin.ec)

Banco Solidario Ecuador  
Av. Amazonas N36-69 y Corea  
Quito, Ecuador  
Teléfono (593) 2 395 0600  
[www.solidarioconmigo.com](http://www.solidarioconmigo.com)

Edición:  
Avelina Pérez  
María Augusta Tobar

Concepto Gráfico / Diseño / Infografía:  
GPV BRAND - Harold Palacios  
[www.gpvbrand.com](http://www.gpvbrand.com)

Fotografía:  
Christoph Hirtz