

RETOS A CINCO AÑOS

2014 – 2019

El cumplimiento de las metas que nos propusimos en el 2014 se logró en parte, durante 5 años trabajando con esfuerzo y enfoque.

La meta fue mejorar en **Servicio, Especialización e Imaginación**, teniendo presente en nuestro accionar, el principio que nos caracteriza: “Creer en la gente por lo que es, más que por lo que tiene”. Así:

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

En la ATRACCIÓN al cliente quisimos incrementar un 15% en la venta multiproducto, un estilo nuevo de venta. La aspiración fue ambiciosa pues se estaba intentado algo nuevo. Se midió cada dos años sin cumplir la meta. Sin embargo, la cifra promedio de 20% de atracción de nuevos clientes sigue siendo muy positiva.

2014 = 25,42%

2016 = 21,05%

2018 = 19,80%

En referencia a la ATENCIÓN al cliente, los resultados fueron muy superiores al 5% propuesto. El índice de satisfacción subió 20,8%. Las campañas Abraza a tu Cliente y Somos como tú, estamos de tu lado impulsaron a los colaboradores a dar lo mejor de sí con un enfoque centrado en el cliente.

2014 = 69,2%

2015 = 82%

2016 = 94%

2017 = 87%

2018 = 90%

En RETENCIÓN de clientes, nos propusimos mejorar un 5% en 5 años. Con una política de varios parámetros para que el cliente de crédito siga siendo cliente del Solidario cuando termine de cancelar su préstamo, se logró un incremento del índice de retención del 4,01%.

2014= 76,86%

2015 = 71,44%

2016 = 72,47%

2017 = 80,87%

2018 = 83,44%

Especialización: fortalecer el modelo de un banco especializado

El Solidario tiene como misión atender a un segmento poblacional específico, que representa a la mayoría de la población ecuatoriana. Nuestros clientes de crédito pertenecen mayoritariamente al segmento C, cuyo ingreso mensual es de \$350 a \$1000. El monto promedio de crédito es de \$3000 (año 2019).

El cumplimiento de la misión se evalúa y califica a través de la **Evaluación social**.

Solidario ha obtenido A en la Calificación social años 2015 y 2017, a través de Microfinanza Rating

Respecto a la **Metodología única** que aplica el Banco, su progreso se refleja en los avances en Innovación, entre los que se pueden mencionar:

1. A
2. B
3. C
4. D
5. E

La Diferenciación del Solidario se debió manifestar con un incremento en el índice de recomendación. Nos propusimos un 10%, sin embargo, por costos, no se midió sino en el 2016.

2016 = 8,8 pts.

2017 = no se midió

2018 = no se midió

Imaginación: crear la cultura Solidario Conmigo.

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.”

Este enunciado que conforma la cultura Solidario Conmigo se refleja en el Clima Laboral -con base en el principio “Hacer de la misión del banco parte de nuestra misión de vida”- y en los proyectos de desarrollo humano que se realizan basados en otro valor del Solidario: el entusiasmo “Amamos y creemos en lo que hacemos”.

El 10% de incremento en Clima Laboral se cumplió (10,7%). Incluso, hemos sido reconocidos por la evaluadora especializada, Prestro, como la empresa No.1 en gestión del clima laboral entre 94 empresas evaluadas en 4 países.

Oct. 2013 = 75,3%

Dic. 2016 = 83,6%

Dic. 2017 = 83,5%

Dic. 2018 = 86%

Con un enfoque en personas, se realizaron durante los 5 años 34 proyectos de **desarrollo humano**

2018:

- Remodelación e inauguración del Auditorio del Banco en el Edificio Matriz – Septiembre 2018
- Campamento Solidario – Agosto 2018
- Lanzamiento Programa de Reconocimiento “ReconoSer” – Septiembre 2018
- Lanzamiento Programa Equilibra – Julio 2018
- Relanzamiento de la Plataforma Digital de Desarrollo de Competencias, se incluye módulo de Get Abstract – Agosto 2018
- Concurso Navidad Solidaria 2018 (dibujos de los hijos de nuestros colaboradores) – Noviembre 2018
- Medición de Ambiente Laboral 2018 – Diciembre 2018

2017:

- Remodelación e inauguración del comedor y creación de sala lúdica Edificio Matriz – Enero 2017
- Sistema automático de medición de competencias – Marzo 2017
- Lanzamiento Programa de Reconocimiento por antigüedad (obsequio por cumplir años de trabajo) – Abril 2017
- Campamento Solidario 2017 – Agosto 2017
- Lanzamiento de la Plataforma Digital de Desarrollo de Competencias – Agosto 2017
- Inauguración del Consultorio de Apoyo Emocional (psicólogo) – Octubre 2017
- Elecciones del Club Solidario periodo 2017 – 2019 – Octubre 2017
- Creación de sala lúdica Edificio Ejido – Noviembre 2017
- Concurso Navidad Solidaria 2017 (dibujos de los hijos de nuestros colaboradores) – Noviembre 2017
- Medición de Ambiente Laboral 2017 – Noviembre 2017
- Inclusión de pasantes a la nómina del Banco superando el % normativo requerido – Todo el 2017