

## Impacto Solidario de enero a septiembre de 2020

*“Muchas gracias por cuidar a sus clientes. Dios les bendiga”.*  
*Ana Maura, cliente atendida en redes sociales*

### Algunas cifras relevantes

- Número total de clientes: 476,631
- Saldo de financiamiento del exterior: USD 203.52 millones
  - Patrimonio técnico: 17.96%

### Acompañamiento a los clientes

Apenas inició la cuarentena, Solidario buscó formas de estar cerca de sus clientes, apoyarlos y entender sus situaciones personales. En marzo y abril, los asesores de microcrédito realizaron 88 000 llamadas, y a partir de mayo más de 360 000 visitas para conocer el estado de salud y del negocio y definir la mejor forma de ayudarlos.

Los clientes de Alia afiliados al plan de puntos Conmigo, recibieron bonos de supermercado de \$30 y \$50 por un canje mucho menor a lo usual. De igual manera, los clientes de Olla de Oro, Unicrédito y Microcrédito, pudieron canjear los “pasos” del programa Caminamos Juntos, por productos y servicios muy útiles para el momento, como planes de internet, bonos en farmacias y equipos de bioseguridad.

Los diversos canales digitales y telefónicos han sido aprovechados al máximo para escuchar y conversar con el cliente en busca de relaciones cercanas. En redes sociales, por ejemplo, se atendió en estos seis meses, más de 18 600 consultas e inquietudes.



### Alivio financiero

Aparte del aplazamiento del pago de cuotas y estados de cuenta desde el primer mes de la emergencia de salud, Solidario diseñó varias opciones de alivio financiero para sus clientes, tanto para aquellos que han tenido una afectación en su capacidad de pago como para quienes están temporalmente inactivos. Estas soluciones contemplan opciones de alargamiento de plazos, con o sin meses de gracia, con la finalidad de bajar el valor de la cuota y aliviar el flujo de gastos de los clientes. Actualmente, alrededor de 30% de ellos cuenta con alguna forma de ayuda. El objetivo: salir juntos de esta situación imprevista.

## Desarrollo y uso de canales digitales

Solidario fortalece sus servicios digitales para facilitar a sus clientes la realización de transacciones sin salir de casa. Se incorporaron nuevas opciones, como avances en efectivo, pago de créditos y tarjeta, bloqueo de tarjetas y solicitud de créditos.

Además, se difundieron 15 tutoriales (ver [aquí](#)) para apoyar a los clientes en el uso de la banca por internet y la app móvil. Estos medios crecieron en 80% y 102%, respectivamente, así como el chatbot de la página web, cuyo uso se incrementó 144% entre marzo y septiembre.



Turnero Web



Oficina Virtual

## Solidario y ConQuito, juntos por la reactivación y digitalización de los pequeños negocios

Para apoyar a los microempresarios y los pequeños locales que trabajan con la tarjeta Alia, a adaptar sus negocios a la nueva realidad, Solidario y Cuida tu Futuro se aliaron con ConQuito y su programa “Activa Tu Negocio”.

La capacitación presencial -a cargo de los asesores del Banco- incluyó bioseguridad y uso de WhatsApp para promover ventas, complementada con la entrega de material e implementos de bioseguridad. Gracias a esta alianza, Solidario ha llegado ya a más de 75 000 clientes y locales comerciales en todo el país.

La siguiente etapa contempla la capacitación virtual en manejo de finanzas, medios de pago, promociones, entre otros.

<http://www.conquito.org.ec/activa-tu-tienda/>



## Cuida tu Futuro... sobre todo durante el Covid

El programa de educación financiera de Solidario continúa brindando herramientas para el mejor manejo del dinero a colaboradores, clientes y público en general. Hoy más que nunca, es importante cuidar la salud financiera.

Se ha capacitado a 2 857 personas en 69 talleres. Microempresarios, estudiantes, maestros, trabajadores de fábricas, gremios, fundaciones, entre otros, han recibido charlas presenciales hasta marzo, y virtuales desde entonces, sobre planificación, ahorro, crédito y uso de medios digitales.





## Seguros: un apoyo real

Entre marzo y agosto, la atención de casos de fallecimiento de clientes se incrementó en 500%. En medio de esta lamentable situación, las aseguradoras aliadas a Solidario atendieron más de 800 casos, incluso agilizando digna sepultura en los momentos más caóticos de la pandemia.

## Conversatorio sobre “El microcrédito en el Ecuador y su función en la reactivación económica”

Fidel Durán, gerente general de Solidario, conversó con medios de comunicación nacionales sobre el microcrédito. ¿Qué es?, ¿quiénes son los microempresarios?, ¿cómo es la gestión del asesor con el cliente?, ¿cómo es la metodología?, ¿cuál es su rol en la reactivación económica del país?, fueron, entre otras, las preguntas clave de este encuentro virtual organizado por Asobanca.

### PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA TECNOLOGIA CREDITICIA

- Análisis in situ de la unidad económica y la empresa a financiar.
- Evaluación conjunta de la microempresa y del hogar del microempresario.
- Evaluación simultánea de voluntad de pago y de capacidad global de pago (negocio – hogar).

Solidario  
banco



## Memoria Solidario 2019

El 2019 fue un año lleno de retos y metas cumplidas.

“Eres más cuando crees en ti” refleja la filosofía del banco y su impacto en la vida de los clientes.

La memoria en detalle [aquí](#).

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