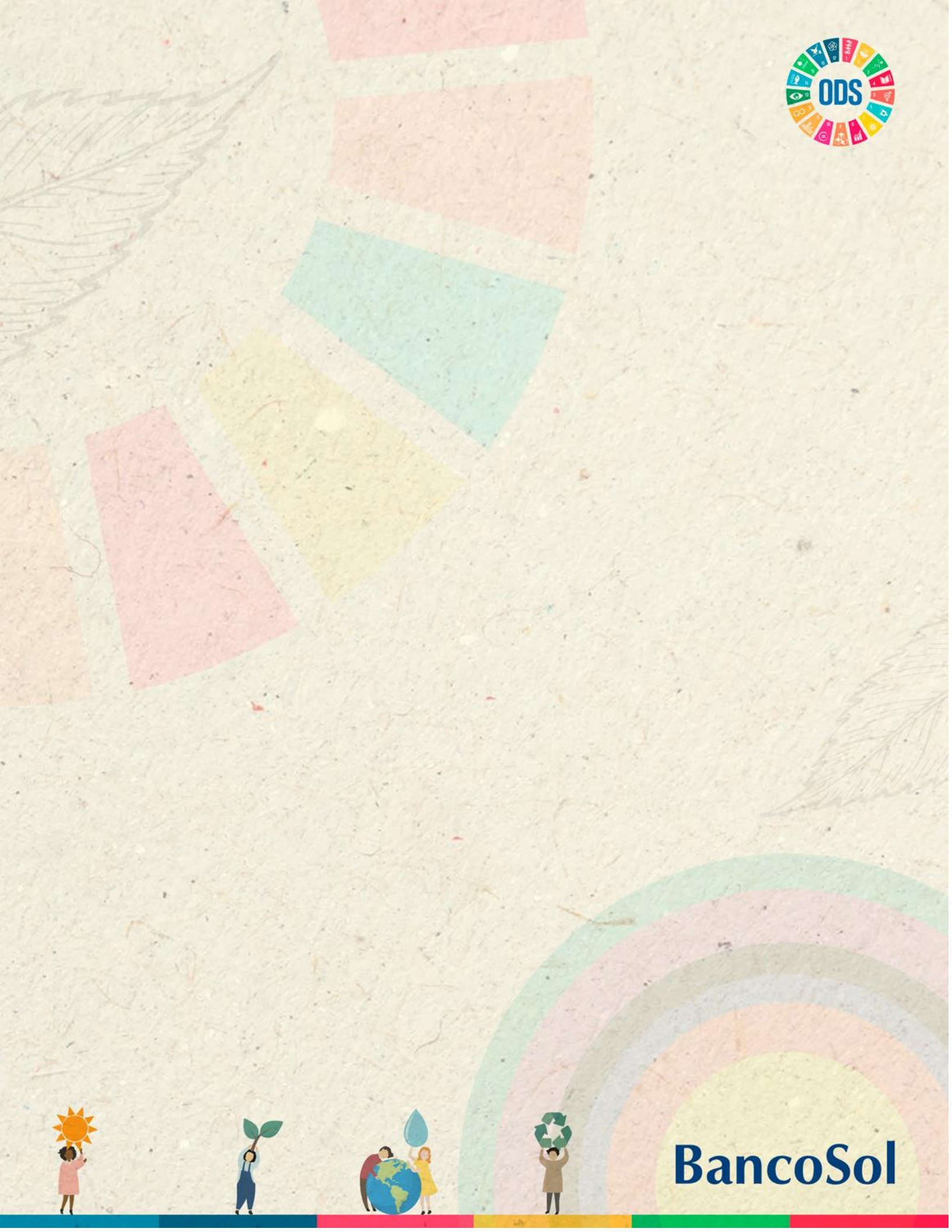


# Informe de Sostenibilidad Gestiones 2019 - 2020



**BancoSol**





**BancoSol**

## Contenido

<b>Mensaje de Presidencia (102-14)</b> .....	1
<b>Mensaje de Gerencia General (102-14)</b> .....	2
<b>Declaración de Conformidad (102-54)</b> .....	3
<b>Desarrollo del Informe de Sostenibilidad 2019-2020 (102-49 120-50 102-51 102-52)</b> .....	3
<b>Nuestra misión, visión, valores y principios (102-16)</b> .....	4
<b>Misión</b> .....	4
<b>Visión</b> .....	4
<b>Valores y Principios</b> .....	4
<b>CAPÍTULO I</b> .....	5
<b>Desafíos y soluciones durante COVID-19</b> .....	5
<b>CAPÍTULO I – Desafíos y soluciones durante COVID-19</b> .....	6
<b>1.1 Protocolos de Bioseguridad (403-1 403-3 416-1 416-2 102-46 102-47 103-2 103-3)</b> ....	6
<b>1.2 Medidas de bioseguridad adoptadas ante la pandemia (403-1 403-2 403-3 416-1 416-2 102-46 102-47 103-2 103-3)</b> .....	7
<b>Sanidad</b> .....	7
<b>Laboral</b> .....	7
<b>Educación Financiera Digital a Clientes y Usuarios</b> .....	7
<b>Comunicaciones</b> .....	7
<b>Canales y Servicios</b> .....	8
<b>Negocios</b> .....	8
<b>Innovación</b> .....	8
<b>1.3 Diferimiento, reprogramación o refinanciación en el pago de las cuotas (102-46)</b> .....	8
<b>CAPÍTULO II</b> .....	9
<b>Principales magnitudes y gobernanza</b> .....	9
<b>CAPÍTULO II – Principales magnitudes y gobernanza</b> .....	10
<b>2.1 Nuestra presencia en el mercado (102-1 102-3 102- 4 102-5 102-6)</b> .....	10
<b>2.2 Productos, canales de atención y servicios (102-2 102-7)</b> .....	12
<b>2.3 Gobernanza (102-18 102-19)</b> .....	13
<b>2.3.1 Políticas corporativas y gestión de RSE (102-18, 20, 103-2, 103-3)</b> .....	18
<b>2.3.2 Código de Ética (102-16 102-17 103-2 103-3)</b> .....	20
<b>CAPÍTULO III</b> .....	22
<b>Gobierno corporativo y el desarrollo sostenible</b> .....	22

<b>CAPÍTULO III – Gobierno corporativo y el desarrollo sostenible</b> .....	23
<b>3.1 Planificación Estratégica Integral (PEI) (102-14 103-2 103-3)</b> .....	23
<b>3.2 Gestión integral de riesgos (102- 15 103-2 103-3)</b> .....	24
<b>3.2.1 Principio de Precaución (102-11)</b> .....	25
<b>3.3 Nuestra contribución al Desarrollo Sostenible (102-14 102-15 102-29 103-2 103-3)</b> .....	25
<b>3.4 Iniciativas (102-12)</b> .....	29
<b>3.5 Afiliaciones y Premios (102-13)</b> .....	29
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	30
<b>Diálogo, priorización y materialidad</b> .....	30
<b>CAPÍTULO IV – Diálogo, priorización y materialidad</b> .....	31
<b>4.1 Nuestro proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad GRI</b> .....	31
<b>4.2 Priorización de grupos de interés (102- 40 102- 42 102- 43 102-44)</b> .....	32
<b>4.3 Materialidad y principales resultados (102-46 GRI 101 Fundamentos: Principios de     Contenido 102-47 103-1)</b> .....	34
<b>CAPÍTULO V</b> .....	39
<b>CAPÍTULO V – Impactos en el marco del desarrollo sostenible</b> .....	40
<b>5.1 Nuestro Modelo de gestión de sostenibilidad y nuestro compromiso durante COVID-     19 (103-2 103-3)</b> .....	40
<b>5.2 Solidez financiera (201-1 201-3 202-1)</b> .....	43
<b>5.2.1 Innovación e inversión en infraestructura resilientes (201-2 102-46)</b> .....	46
<b>5.2.2 Anticorrupción (205-1 205-2 205-3)</b> .....	48
<b>5.2.3 Debida diligencia en la cadena de suministro (102-9 102-10 204-1 308-1 102-         46)</b> .....	50
<b>5.3 Creación de valor para nuestros funcionarios (401-1 401-2 401-3 402-1 403-1 419-1     102-8 102-41)</b> .....	53
<b>5.3.1 Gestión de talento (404- 1 404-2 404-3)</b> .....	55
<b>5.3.2 Igualdad y el bienestar de nuestros funcionarios (405-1)</b> .....	57
<b>5.3.3 Clima Laboral y nuestro compromiso con el desarrollo sostenible (412-1)</b> .....	61
<b>5.4 Somos Banca Responsable (GRI 102-6)</b> .....	62
<b>5.4.1 La mejor experiencia para nuestros clientes (416-1 416-2 417-1 418-1 102-16)</b> .....	66
<b>5.4.2 Innovación, eficiencia y digitalización (416-1 416-2)</b> .....	69
<b>5.4.3 Educación Financiera (416-1)</b> .....	71
<b>5.5 Ecoeficiencia Institucional (301-1 302-1 303-5 305-1 305-5)</b> .....	74
<b>5.5.1 Mi Huella Mi Banco (301-1 302-1 303-5 305-1 305-5 306-3 308-1 102-46)</b> .....	75



5.5.2 Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático (201-2 102-46) .....	76
5.6 Valor Compartido con la comunidad (403-1).....	77
5.6.1 Inversión en el desarrollo sostenible de la comunidad (403-1 102-46).....	82
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>84</b>
<b>Contribución a la Agenda 2030 y a los Diez Principios del Pacto Global de Naciones Unidas .....</b>	<b>84</b>
<b>CAPÍTULO VI – Contribución a la Agenda 2030 y a los Diez Principios del Pacto Global de Naciones Unidas .....</b>	<b>85</b>
6.1 Banco Sol en el contexto de los Diez Principios del Pacto Global y ODS priorizados (102-47 103-1).....	85
<b>CAPÍTULO VII.....</b>	<b>98</b>
<b>Capítulo VII: Información Técnica del Informe de Sostenibilidad 2019-2020 .....</b>	<b>99</b>
7.1 Índice de contenidos GRI (102-55) .....	99
<b>Contenido GRI .....</b>	<b>102</b>
7.2 Informe de verificación externa (102-56).....	102

## **Mensaje de Presidencia** (102-14)

**Esteban Andrés Altschul**  
**Presidente del Directorio**

Desde que irrumpió en el mercado financiero, un rasgo que destacó a Banco Sol en Bolivia y el mundo fue el alto compromiso social de su trabajo. Y es que este “componente social” forma parte de la información genética del Banco ya que esta tarea comenzó al mismo tiempo que la intermediación de los primeros créditos en la década de los 80.

La utopía de prestar a un sector marginado del sistema financiero a partir de un modelo financiero que conjuncionaba el mundo de las finanzas con la inclusión social y la formación de valores, se convirtió en una realidad que, desde entonces, sitúa a Bolivia como un protagonista de las Microfinanzas.

No podemos ocultar el orgullo que sentimos al ver que este esfuerzo rindió frutos. En 2019, Capital Social, el Programa que estructuró las acciones de relacionamiento de Banco Sol con la comunidad, cumplió diez años de trabajo ininterrumpido con resultados que superaron las proyecciones más entusiastas.

Los accionistas y directores del banco estamos totalmente comprometidos con la misión social que forma parte de la columna vertebral del Banco y que coincide plenamente con la visión que impulsamos en el mundo.

No tenemos la menor duda de que la visión integral del Banco nos permitirá seguir como el líder que genera oportunidades para que los pequeños empresarios mejoren sus condiciones de vida y la de sus familias, y también, la del generador de oportunidades para que diferentes sectores de la comunidad con la que nos vinculamos, desarrollen valores y principios que trascienden lo financiero.

De la misma manera, ratificamos la aplicación de procesos de autoevaluación permanentes a partir de indicadores precisos, como mecanismo indispensable para el logro de objetivos y de mejora continua.

Esta práctica habitual en la gestión de Banco Sol facilita que las recomendaciones que emanan de las instancias superiores sean de una oportuna aplicación, a través de una estructura organizacional que destaca por el alto compromiso de los profesionales y personal que trabaja en la institución.

Ponemos a su consideración el informe de resultados 2019 y 2020 de nuestro Capital Social con el firme convencimiento de que solo se necesita una oportunidad para alcanzar los sueños.

**Esteban Altschul**  
**Presidente del Directorio**  
**Banco Solidario SA**

## **Mensaje de Gerencia General** (102-14)

**Kurt Koenigsfest Sanabria**  
**Gerente General**

El impacto social que ha generado Banco Sol desde el día uno de actividades, no responde a la incorporación de criterios sociales para mejorar la imagen de la organización ni a una acción complementaria a los criterios financieros. Banco Sol nació con una misión social.

Por eso, fue natural que en 2010 emerja un Programa que, desde el mismo nombre, responda a la visión inclusiva de la entidad convirtiéndose en un factor esencial para profundizar las relaciones con la comunidad, nuestros clientes y los diferentes actores sociales y económicos del país.

Así, el Capital Social de Banco Sol se encuentra a la vanguardia en la ejecución de acciones de Responsabilidad Social Empresarial en el sistema financiero porque logramos generar un Programa sustentado en el Emprendedurismo, la identidad y la cultura y, por supuesto, la inclusión social.

En 2019 el Programa Capital Social de Banco Sol cumplió su décimo año de trabajo ininterrumpido consolidando acciones que enraizaron aún más nuestra relación con nuestros grupos de interés y la comunidad. Además de fortalecer la gestión integral de Responsabilidad Social Empresarial adhiriéndonos al Pacto Global y alineando nuestra Planificación Estratégica a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la iniciativa mundial de las Naciones Unidas.

Con estos resultados en los diez años de Capital Social acumulamos más de 758.000 beneficiarios en todo el país lo que nos convierte en un pionero de en el sistema financiero boliviano en materia de inversiones sociales responsables. Los resultados trascienden lo cuantitativo porque el testimonio de los beneficiarios muestra que el trabajo de Banco Sol generó un impacto transformador en sus vidas.

La gestión que resumimos en este documento se denominó, con el establecimiento de objetivos mayores como la promoción de los derechos de los niños y niñas, la aplicación de una metodología propia en valores en las Escuelas de fútbol y música, la promoción de la equidad de Género, la Inclusión Social, la prevención de cualquier tipo de violencia, el empoderamiento de niñas y mujeres, la promoción de la Educación Financiera para clientes y usuarios financieros y la promoción del desarrollo comunitario a través de Alianzas Estratégicas con expertos en áreas específicas.

Fue un año de aprendizaje y crecimiento; 365 días de avanzar en la inclusión y en la generación de nuevas oportunidades para la comunidad. Aún queda mucho camino por recorrer, pero sin duda, la experiencia lograda nos permite ratificar nuestro compromiso con la comunidad.

**Kurt Koenigsfest Sanabria**  
**Gerente General**



**Banco Solidario SA****Declaración de Conformidad** (102-54)

El Informe de Sostenibilidad 2019-2020 de Banco Sol, fue elaborado dando cumplimiento a todos los criterios obligatorios en conformidad con la Opción Esencial de la Nueva Estructura de Estándares GRI.

**Desarrollo del Informe de Sostenibilidad 2019-2020** (102-49 120-50 102-51 102-52)

En el desarrollo de este informe, identificamos los puntos más relevantes de nuestra gestión durante el año 2019 y 2020 transparentado y rindiendo así cuentas de los principales impactos económicos, ambientales y sociales, además de los logros articulados a las expectativas de nuestros grupos de interés, a la Planificación Estratégica Integral 2019-2021 e iniciativas proyectadas, que aún quedan por cumplir.

A pesar de que los Informes de Sostenibilidad GRI son elaborados con una periodicidad anual, en el año 2019, hicimos una excepción por razones de optimización de nuestro proceso de elaboración de informes GRI. Bajo esta consideración, se reporta el presente informe de forma comparativa y en los contenidos materiales se plasman los resultados que van desde el 1 de enero 2019 hasta el 31 de diciembre 2020.

El Informe de Sostenibilidad 2019-2020, demuestra el compromiso que tenemos con el Desarrollo Sostenible, evidenciando el trabajo realizado para la gestión voluntaria de los Diez Principios de Pacto Global y contribución al cumplimiento y priorización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, con la aplicación de la herramienta SDG Compass.

Asimismo, integra el informe conforme a requerimientos GRI 102-56, una verificación de responsabilidad alta en los componentes de gestión GRI 103-2 y GRI 103-3 de todos los temas materiales. La misma estuvo a cargo de ICR Systems & Management SRL, GRI Data Partner en Bolivia y signatario de Principles for Responsible Investment PRI.

Todas las cifras expresadas en dólares americanos han sido convertidas de la moneda de circulación nacional a razón de 6.86 bolivianos por cada dólar.

El 2020 fue el año en el que, como pocas veces en la historia, el mundo compartió la misma prioridad: luchar contra una pandemia que trajo los mayores desafíos que ha tenido la humanidad en los últimos 100 años. Fue así como, en muy poco tiempo, cambió nuestra forma de vivir, de trabajar, de estudiar, de consumir y de relacionarnos.

En buena parte del mundo la actividad económica disminuyó e incluso se detuvo, dejando a su paso impactos significativos, la pérdida de puestos de trabajo y un tejido productivo debilitado, entre otros.

En el 2020 nos encontrábamos ante una crisis sanitaria sin precedentes, con marcados efectos económicos y sociales y de alcance global, que significó para Bolivia la caída del PIB de alrededor de 7.8% según cálculos del Banco Mundial.

Es así que detrás de esta contracción económica existen muchas historias de empresas y seres humanos, que en medio del miedo y la incertidumbre elevaron sus expectativas sobre el apoyo del sector financiero y en particular sobre la industria Microfinanciera.

En el contexto de estos precedentes y nuestro progreso en la Agenda 2030 y la implementación de los Diez Principios del Pacto Global, exponemos en este Informe de Sostenibilidad el impacto de nuestros temas materiales ASG ( ambientales, sociales y de gobernanza) vinculados a los asuntos Covid-19 y medidas de bioseguridad, que nos permitieron con responsabilidad seguir adelante en el compromiso que tenemos con los accionistas, los funcionarios, los clientes/usuarios y la comunidad sobre la que influimos.

## Nuestra misión, visión, valores y principios (102-16)

### Misión

Somos el Banco que brinda la oportunidad de tener un mejor futuro a los sectores de menores ingresos, a través de servicios financieros integrales de calidad, apoyados en un equipo humano altamente comprometido.

### Visión

Ser el líder, referente e innovador de las Microfinanzas a nivel nacional e internacional, favoreciendo el progreso y calidad de vida de las personas con menores ingresos, en forma sostenible.

### Valores y Principios

Los pilares que rigen nuestra conducta interna y que reflejan nuestra identidad como organización son:

- **Solidaridad:** Colaboración permanente con las personas que más lo necesitan.
- **Integridad:** Generar seguridad a través de acciones dignas, honestas y transparentes.
- **Responsabilidad:** Cumplir y rendir cuentas con toda obligación y funciones asumidas.
- **Compromiso:** Continua mejora personal como base del progreso global.
- **Servicio:** Tener una actitud de calidad y calidez.
- **Reciprocidad:** Permanente consideración por uno mismo y por los demás porque: "Juntos Crecemos".
- **Coherencia:** Ser consecuentes con lo que pensamos, decimos y hacemos.



# CAPÍTULO I

Desafíos y soluciones durante  
COVID-19



**BancoSol**



## CAPÍTULO I – Desafíos y soluciones durante COVID-19

El 2020 trajo uno de los momentos más retadores en la historia.

La expansión del COVID-19 en todo el mundo y la necesidad de adoptar medidas de aislamiento para contener los contagios generaron grandes cambios en la forma en que vivimos, trabajamos e interactuamos.

Esta situación impactó la actividad económica y las condiciones sociales. Los negocios tuvieron que suspender o reducir operaciones y millones de personas vieron afectada su capacidad de generar ingresos.

El 10 de marzo de 2020, las autoridades bolivianas comunican la detección del primer caso confirmado de coronavirus en el país. Por ello, reaccionamos de manera muy rápida para proteger la salud de las personas, garantizar nuestra operación, apoyar a nuestros clientes en un momento de alta complejidad y ser los aliados del Gobierno en las estrategias de atención.

A partir de ese momento y en una espiral de decisiones gubernamentales, se emitieron medidas de salud, financieras, laborales y sociales que ponen a Bolivia en puertas de enfrentar una crisis integral nunca vivida; Banco Sol implementó diferentes acciones y medidas de bioseguridad según las condiciones y necesidades de cada punto geográfico y de perfil de grupo de interés.

En el capítulo I exponemos las principales soluciones durante Covid-19, que a partir de los temas materiales y la vinculación a los asuntos Covid-19, son ampliados en los contenidos GRI 200, 300 y 400.

### 1.1 Protocolos de Bioseguridad (403-1 403-3 416-1 416-2 102-46 102-47 103-2 103-3)

Las Jefaturas Departamentales y Regionales dependientes del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, tienen la función de realizar inspecciones y verificaciones a todos los rubros establecidos en el país con el fin de velar por el cumplimiento de la Legislación y Normativa Nacional Vigente en materia de Salud y Seguridad Ocupacional de los trabajadores, promoción de la Salud, prevención y contención del COVID-19; asimismo, de las normativas y recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS).

En este contexto normativo elaboramos en Banco Sol un Protocolo de Bioseguridad, que cumple con todos los lineamientos para su aplicación en las Entidades de Intermediación Financieras constituidas en todo el país, evitando así la propagación e infección del COVID-19 a los funcionarios del sector y clientes que asisten a las agencias.

Nuestro Protocolo de Bioseguridad estableció los lineamientos y procedimientos de bioseguridad y salud en el marco de la prevención del contagio del COVID-19 para:

- Proteger la salud de los funcionarios y clientes que asisten a Banco Sol.
- Definir y aplicar las medidas de bioseguridad necesarias para prevenir el contagio y avance de la pandemia.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones del presente Protocolo, así como las disposiciones normativas y reglamentarias que establezcan los Entes Gubernamentales para la prevención del COVID-19.
- Promover una cultura de prevención y buenas prácticas por parte de todo el personal, en sus puestos de trabajo y en sus hogares, a través de la capacitación de todos los funcionarios y clientes.

Para la atención del COVID-19 y en cumplimiento al Protocolo de Bioseguridad Banco Sol desarrolló para la definición de lineamientos, responsabilidades y recursos, entre otros, políticas y normas de excepción ante la emergencia sanitaria COVID-19 y definió una estructura con funciones y responsabilidades del Comité de Crisis COVID-19, conformado por Gerencia General y la Alta Gerencia.

## 1.2 Medidas de bioseguridad adoptadas ante la pandemia (403-1 403-2 403-3 416-1 416-2 102-46 102-47 103-2 103-3)

En el Protocolo de Bioseguridad se definieron las siguientes medidas:

### Sanidad

- Durante la cuarentena, se realizó un cronograma de las agencias habilitadas para la atención al público reduciendo el porcentaje de asistencia física de funcionarios, garantizando el distanciamiento social.
- Los funcionarios recibieron insumos sanitarios en su labor cotidiana, para evitar contagios: trajes de bioseguridad, máscaras faciales, barbijos, lentes y recomendaciones de distanciamiento social.
- Tanto al personal como a los clientes se tomaba la temperatura y eran debidamente desinfectados antes de ingresar a las instalaciones del Banco.
- El personal recibió capacitaciones y materiales de información, para prevenir contagios, tales como: jala vistas, rollers, volantes y videos, entre otros.

### Laboral

- Se suspendieron actividades presenciales de los funcionarios, con el fin de resguardar el derecho fundamental a la vida y la salud de su personal, con excepción del personal que, rota, trabajando en la atención de agencias habilitadas de acuerdo con el cronograma.
- Se habilitó la funcionalidad de teletrabajo con el objetivo principal de no parar actividades y trabajar con orientación al logro de los objetivos de cada área.
- Se brindó apoyo moral y psicológico a los funcionarios y familias afectadas.
- Se habilitaron canales de consultas sobre procedimientos con el seguro Bancario y se generaron mensajes de apoyo y motivación para desarrollar el teletrabajo y coexistir de mejor manera con la familia.
- En la medida que las condiciones los permitieron, el retorno a las actividades y la habilitación de diferentes puntos de atención se desarrolló de manera escalonada.

### Educación Financiera Digital a Clientes y Usuarios

- Se promovieron y ejecutaron más de 30 webinars, para hablar sobre temas financieros como: "Optimiza tus ahorros", "Conoce nuestros canales digitales", "Guía para incrementar mis ganancias", "Tu negocio On Line", entre otros.
- Los Asesores de Negocios, también fueron capacitados en todo el país, para conocer a detalle las funciones y los beneficios de las plataformas Digitales SOLNET y APPSOL y replicarlas personalmente a sus clientes.

### Comunicaciones

El Call Center estuvo a disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana, actualizando constantemente mensajes sobre horarios y agencias habilitadas para la atención a nuestros clientes.

Los operadores FONOSOL, también apoyaron en la atención de:

- Llamadas telefónicas
- Chat Banco Sol
- Consultas y comentarios realizados por clientes y usuarios en redes sociales
- Habilitar la Banca por internet

Los Gerentes de Agencia y Asesores de Negocios, atendieron diligentemente y en forma personalizada a los clientes que necesitaron más información sobre sus créditos y otras necesidades.

- Se desarrollaron acciones de comunicación en Redes Sociales que permitieron que el banco interactúe constantemente con los clientes y usuarios sobre sus dudas y comentarios.
- Se desarrollaron tutoriales audiovisuales para transmitirlos a través de Redes Sociales y que los clientes aprendan a realizar sus transacciones sin necesidad de visitar Agencias.

## Canales y Servicios

Los canales y servicios del banco se potenciaron durante la pandemia con los beneficios y facilidades transaccionales que ofrecen a nuestros clientes:

- Se promovió el uso de Cajeros Automáticos, APPSol y SOLNET
- Se habilitó la opción de realizar compras por internet
- Se habilitó la Banca por internet y el Call Center

## Negocios

- Los Asesores de Negocios fueron capacitados para contactar a sus clientes, conocer su estado de salud y el de su familia, ofreciendo sus servicios para orientarlos no sólo con información de su crédito, sino también con el uso de canales digitales.
- Se potenciaron los pagos QR Banco Sol como una opción de compra y pagos digitales.
- Se desarrollaron nuevos procesos de evaluación y otorgación de créditos acordes a las restricciones de la emergencia sanitaria.
- Entendiendo las condiciones sanitarias y económicas que atravesó el país, el Banco Sol ha mantenido una comunicación empática con cada uno de sus clientes para conocer su situación actual a lo largo de esta crisis sanitaria bajo la premisa de que “¡Vamos a estar bien!”.
- Se entregaron packs de cortesía como apoyo y agradecimiento a los clientes que, a pesar de las condiciones adversas, pudieron hacer el esfuerzo de pagar responsablemente sus obligaciones financieras con el Banco.

## Innovación

- Se creó el primer ciclo de PYME DIGITAL, a través del Centro Digital de Negocios, para elaborar gratuitamente 100 páginas web transaccionales para que los clientes seleccionados, promocionen sus negocios. Estos clientes fueron capacitados y equipados con herramientas tecnológicas como el código QR y pagos con tarjetas de crédito.
- Se implementaron tres nuevos canales de atención con SOLBOT: Página web, Messenger y WhatsApp.
- Se trabajó en la nueva APP transaccional del Banco en su tercera versión.
- Se empezó a desarrollar el primer juego de la banca, alojado en la aplicación transaccional, denominado GANASOL.

### 1.3 Diferimiento, reprogramación o refinanciación en el pago de las cuotas

(102-46)

A partir de marzo 2020 y en conformidad a la carta circular ASFI 2598/20, Ley 1294 y carta circular ASFI 2785/20, de fechas: 19 de marzo 2020, 01 de abril 2020 y 06 de abril 2020 respectivamente, Banco Sol implementó el mecanismo de diferimiento de pago de cuotas, para todo el universo de clientes de créditos que se encontraban en estado vigente al cierre de febrero 2020.

Este proceso excluye el cómputo de días de atraso o penalizaciones. Asimismo, se ofrecieron condiciones blandas para un refinanciamiento y reprogramación de operaciones, con el propósito de apoyar a los clientes en la difícil situación que estaban atravesando.





## CAPÍTULO II

### Principales magnitudes y gobernanza



**BancoSol**

## CAPÍTULO II – Principales magnitudes y gobernanza

### 2.1 Nuestra presencia en el mercado (102-1 102-3 102- 4 102-5 102-6)

En línea con nuestra Misión y Visión institucional y partir de nuestra cobertura y puntos de atención financiera, se enfoca nuestra inclusión social en atender muy de cerca perfiles de emprendedores, microempresarios y perfiles de personas con ingresos menores. En este contexto segmentamos a nuestros clientes por tamaño empresarial y sectores económicos.

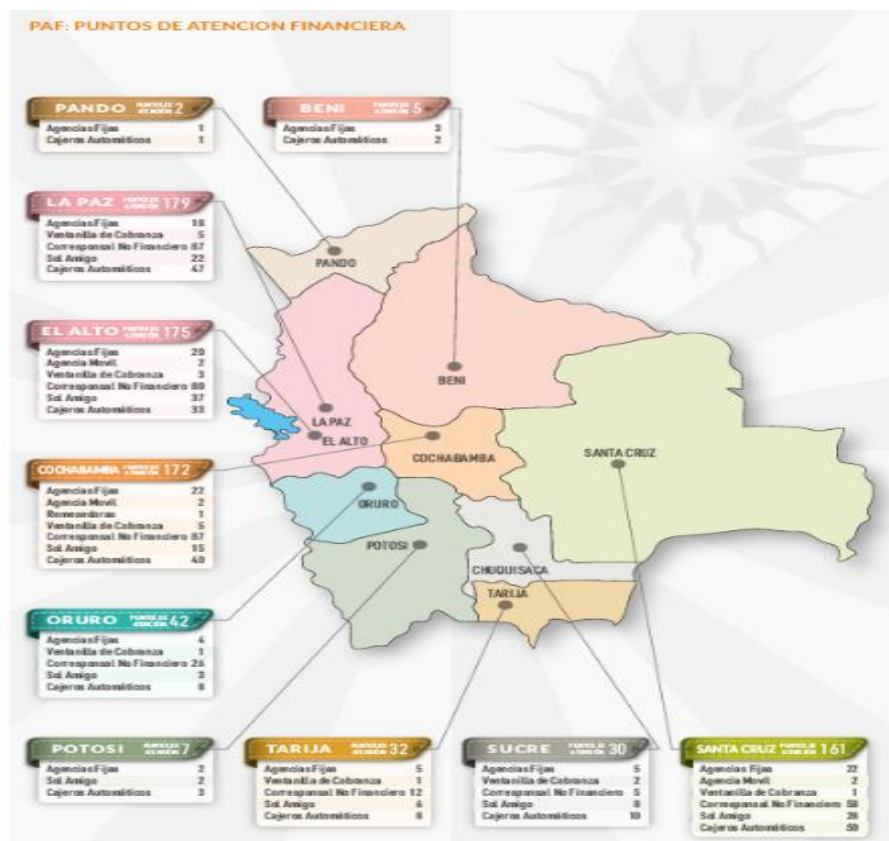
- Por tamaño empresarial: Emprendedores y microempresa.
- Por sector económicos: Comercio, Servicios, Productivo, Agropecuario/ Pecuario, Vivienda y Consumo.

Banco Sol es una entidad de intermediación financiera, constituida como sociedad anónima, organizada bajo las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia y regulada, controlada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Banco Sol tiene presencia en los nueve departamentos de Bolivia con sede en la ciudad de La Paz y es una de las entidades financieras con mayor cobertura.

La constante innovación y la necesidad del mercado de profundizar en la bancarización impulsan a Banco Sol a facilitar el acceso de canales de atención y llevar servicios financieros a las zonas urbanas, áreas periurbanas y rurales que no cuentan con ellos.

Es así, que al cierre de 2019 se superaron los US \$ 30 millones en volumen de transacciones en puntos de atención financiera (PAF imagen expuesta a continuación) compuestos por Agencias fijas, Agencias móviles, Cajeros Automáticos (ATM), el servicio de banca por mensajería (InfoSol), los Puntos Sol Amigo, Puntos Sol Amigo Express (Corresponsales no financieros) y los servicios de banca por internet (AppSol y SolNet).



Desde que iniciamos nuestras operaciones fuimos revolucionando el mercado financiero con la incorporación de un canal de atención que pretendía acercarnos mucho más a clientes y usuarios en zonas periurbanas de los nueve departamentos del país. Así nacieron los Sol Amigo Express, instalados en pequeños comercios de barrio en los que inclusive se pueden realizar transacciones financieras sin necesidad de que un funcionario del Banco realice la operación.

El Sol Amigo Express es la derivación y evolución del punto Sol Amigo. Estos últimos instalados con un cajero físico del Banco en negocios y comercios pequeños, permitieron que los servicios financieros alcancen lugares que no tienen acceso a una agencia fija.

A diciembre de 2020 la red, compuesta por 118 puntos de atención, sumó más de 5 millones de transacciones con lo que se convierte en un importante canal para la atención a clientes y usuarios financieros. A diciembre de 2020, Banco Sol cuenta con 101 agencias distribuidas entre áreas urbanas, áreas intermedias y rurales, lo que demuestra nuestro compromiso con clientes y usuarios en todo el país.

### Cobertura durante el Covid-19: Una constante expansión de puntos de atención

Durante la pandemia, los Cajeros Automáticos cobraron relevancia y la disponibilidad ininterrumpida de nuestra red de 200 Cajeros distribuidos en el país, garantizaron a nuestros clientes la accesibilidad a sus ahorros y transacciones adicionales que también se realizan en este canal, superando en conjunto los 3 millones de operaciones.

A principios de la década del 2010, Banco Sol tomó la iniciativa de crear Agencias Móviles como una alternativa para que las zonas periurbanas y rurales tengan accesos a servicios financieros.

Con las agencias móviles gran mayoría de emprendedores de estas zonas tuvieron su primer contacto con una entidad financiera, con lo que se volvió a cumplir el propósito de profundizar la inclusión financiera operando en las ciudades de El Alto, Santa Cruz y Cochabamba; al cierre de la gestión 2020 Banco Sol tenía en funcionamiento seis Agencias que, ya a diario, recorren diferentes comunidades en estas zonas.



Con este alcance de más de 700 puntos de atención, Banco Sol ratifica su vocación de servicio al generar nuevas herramientas para que micro y pequeños emprendedores y la población en general, puedan acceder a servicios financieros de calidad inclusive durante COVID-19.

## 2.2 Productos, canales de atención y servicios (102-2 102-7)

Desde que nos convertimos en el primer banco de micro finanzas regulado en el mundo, en el año 1992, nos caracterizamos por la innovación financiera constante.

Es así como cada uno de nuestros productos, canales y servicios atienden necesidades específicas de nuestros clientes, para su desarrollo empresarial, para seguridad ante riesgos y para ahorros como previsión.



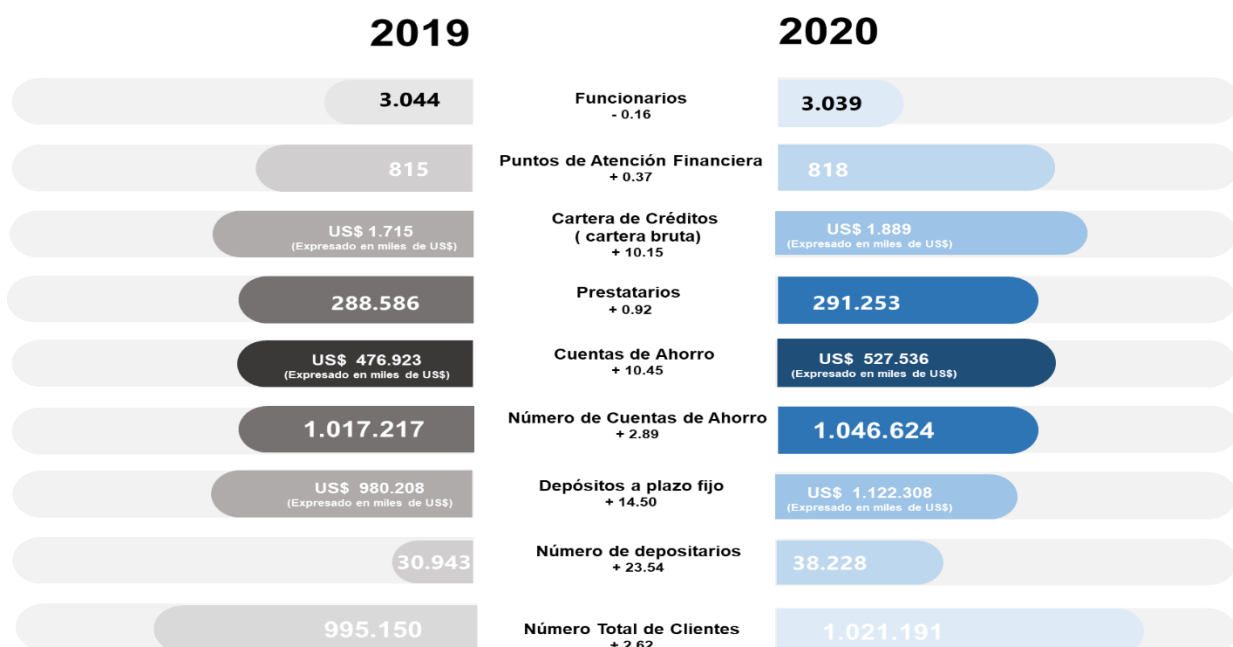
## Somos un banco en crecimiento

Por medio de relaciones duraderas, basadas en responsabilidad, buscamos constantemente generar preferencia y satisfacción en nuestros funcionarios, nuestros clientes y nuestra comunidad.

Con 27 años de historia, Banco Sol se constituyó en el banco de micro finanzas con mayor presencia y puntos de atención financiera en todos los departamentos y principales ciudades de Bolivia. Ofrecemos a nuestros funcionarios fuentes laborales estables y a nuestros clientes un amplio portafolio de productos y servicios financieros, que son cimientos para nuestro desempeño y nuestros indicadores de solidez, todo bajo un compromiso de promover el desarrollo económico sostenible en las ciudades bolivianas en las que operamos, con el gran objetivo de generar bienestar para TODOS.

Para poder cumplir con esta premisa, de manera que acompañemos las iniciativas que generen oportunidades de crecimiento y desarrollo para TODOS con visión de largo plazo, así como honrar los compromisos que tenemos con los, accionistas, clientes/usuarios y nuestros funcionarios, tenemos la gran responsabilidad de asegurar la perdurabilidad de nuestra operación y de nuestros flujos financieros.

El 2020 y COVID-19 nos puso a prueba con un escenario económico muy desafiante. A pesar de ello, nos enfocamos en Banco Sol en seguir creciendo en los principales indicadores de solidez y de ventaja competitiva frente a otros bancos de micro finanzas en Bolivia con una tendencia preponderantemente positiva. Los indicadores de solidez son expuestos a continuación.



29.69%

Participación de cartera  
(Bancos de microfinanzas)  
2019 y 2020

0.72%

Promedio mora  
instituciones  
microfinancieras 1,35 %

Índice de cartera en mora  
2019 y 2020  
- 18.06%

0.59%

Promedio mora  
instituciones  
microfinancieras 1,35 %

41.47%

Participación de clientes  
(Bancos de microfinanzas)  
2019 y 2020

## 2.3 Gobernanza (102-18 102-19)

Nuestra institución define al gobierno corporativo como “**Gobierno Corporativo:** Conjunto de principios, políticas, normas y medidas que regulan las relaciones entre los integrantes de los Órganos de Gobierno de Banco Solidario S.A., que le permitirán desempeñarse mínimamente bajo estándares de eficiencia, equidad, transparencia y probidad”.

El Buen Gobierno Corporativo, asegura a partir de una estructura de gobernanza, buenas relaciones entre los Órganos de Gobierno del Banco para un desempeño bajo estándares de eficiencia, equidad, transparencia y probidad, tal como dispone la ASFI y en interés de nuestros accionistas conforme a la siguiente composición accionaria correspondientes a las gestiones 2019 y 2020.

### Composición Accionaria 2019

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL ACCIONISTA O SOCIO	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN (%)
ACCION GATEWAY FUND L.L.C.	26.67
DANISH MICROFINANCE PARTNERS K/S	15.00
Nederlandse Financierings-Maatschappij Voor Ontwikkelingslanden N.V. (FMO)	14.29
ACCION INTERNATIONAL	13.31
TRIODOS SICAV II- TRIODOS MICROFINANCE FUND, un Subfondo de Triodos SICAV II	6.00
TRIODOS CUSTODY B.V. en calidad de propietario Legal de TRIODOS FAIR SHARE FUND.	6.00
WWB CAPITAL PARTNERS, LP	4.99
responsAbility Management Company S.A. quien actúa en su propio nombre y por cuenta de responsAbility Micro and SME Finance Fund	4.95
responsAbility Participations AG	4.86
responsAbility SICAV (Lux) actuando por su sub-fondo responsAbility SICAV (Lux) Micro and SME Finance Leaders	2.20
GRUPO ACP INVERSIONES Y DESARROLLO	1.52
JOSE MARIA RUISANCHEZ	0.19
GONZALO SANCHEZ DE LOZADA	0.01
JULIO LEON PRADO	0.01
LUIS EDUARDO SILES	0.01
<b>TOTALES</b>	<b>100</b>

### Composición Accionaria 2020

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL ACCIONISTA O SOCIO	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN (%)
ACCION GATEWAY FUND L.L.C.	26,56
Nederlandse Financierings- Maatschappij Voor Ontwikkelingslanden N.V. (FMO)	14,23
ACCION INTERNATIONAL	13,25
DANISH MICROFINANCE PARTNERS K/S	10,75
TRIODOS CUSTODY B.V. en calidad de propietario Legal de TRIODOS FAIR SHARE FUND.	5,97
TRIODOS SICAV II- TRIODOS MICROFINANCE FUND, un Subfondo de Triodos SICAV II	5,97
WWB CAPITAL PARTNERS, LP	4,97
ResponsAbility Management Company S.A. quien actúa en su propio nombre y por cuenta de responsAbility Micro and SME Finance Fund	4,90
ResponsAbility Participations AG	4,86
ResponsAbility SICAV (Lux) actuando por su sub-fondo ResponsAbility SICAV (Lux) Micro and SME Finance Leaders	2,20
Pensionskassen for Sygeplejersker og Laegesekretærer	1,98
GRUPO ACP INVERSIONES Y DESARROLLO	1,52
Pensionskassen for Socialrådgivere, Socialpædagoger og Kontorpersonale	1,12
Pensionskassen for Sundhedsfaglige	0,87
KURT PAUL KOENIGSFEST SANABRIA	0,50
JOSE MARIA RUISANCHEZ	0,19

Pensionskassen for Farmakonmer	0,15
GONZALO SANCHEZ DE LOZADA	0,01
JULIO LEON PRADO	0,01
LUIS EDUARDO SILES	0,01

Los Órganos de Gobierno Corporativo de Banco Sol están regulados por su Estatuto, en el que están plasmadas todas las determinaciones de funcionamiento institucional en el nivel macro y la estructura de gobernanza está constituida por las siguientes instancias descritas a continuación.

La **Junta General de Accionistas** es el órgano máximo de representación de la voluntad social y de decisión, que asegura la adecuada administración del Banco mediante la elección del Directorio. En esta instancia se toman las decisiones de mayor relevancia para el funcionamiento del Banco. Sus principales obligaciones se encuentran definidas en el Código de Comercio, la Ley de Servicios Financieros y el Estatuto Interno del Banco.

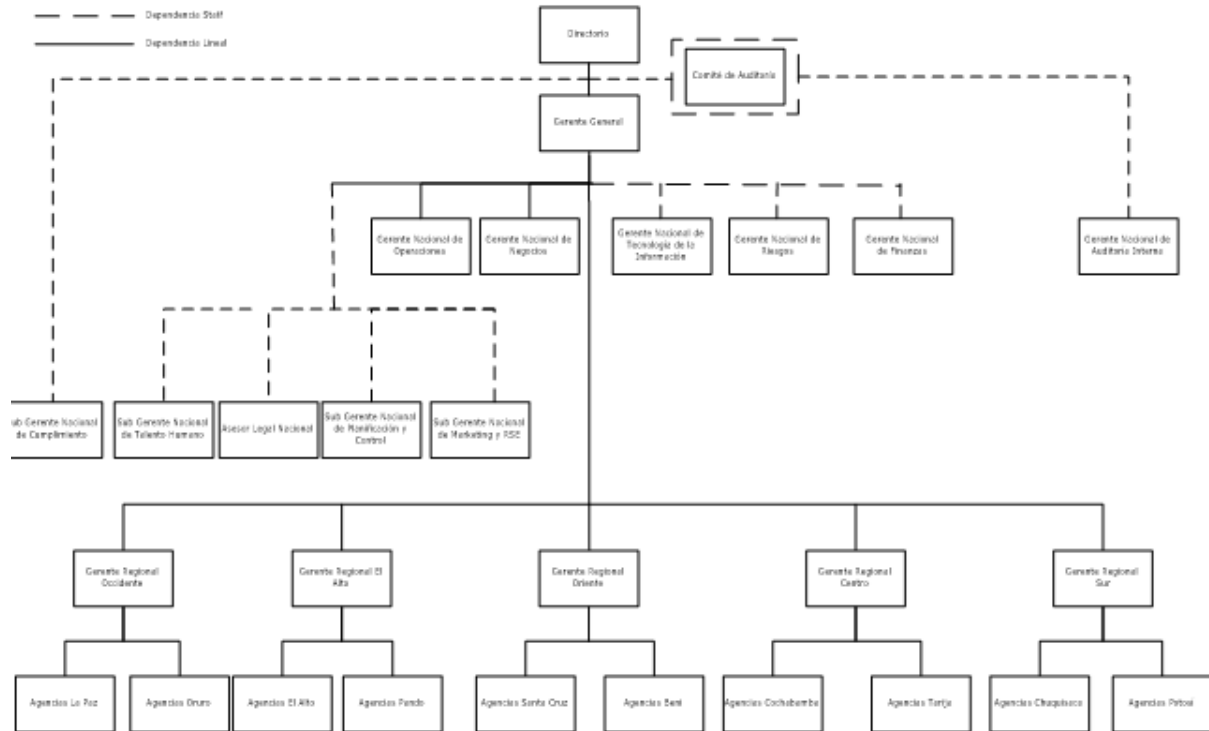
El **Directorio designado para la gestión 2019 y 2020** estuvo compuesto por trece miembros, de los cuales en la gestión 2019 fueron designadas cinco son mujeres y para la gestión 2020 seis mujeres.

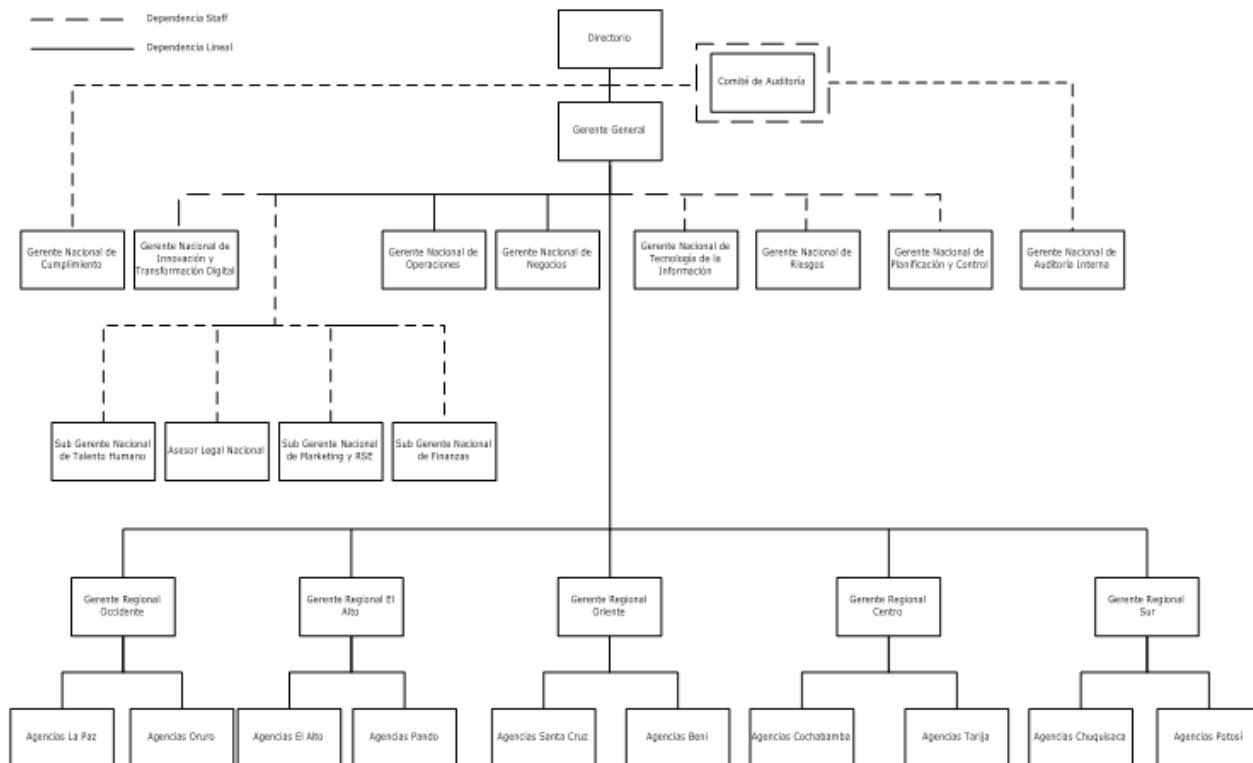
El **Directorio** asume la administración de la sociedad, la aprobación de los valores institucionales, la definición de los lineamientos estratégicos y supervisión de las actividades que conducirán a su logro. Asimismo, el establece mecanismos de control, que aseguren el cumplimiento de normativas internas y externas. Para que la labor del Directorio se efectúe de manera eficaz y eficiente, mantiene una posición de autoridad e independencia con la Alta Gerencia.



## Organigrama gestiones 2019 y 2020

### Gestión 2019



**Gestión 2020****Directorio**

**Alta Gerencia** debe entre sus principales funciones, mantener informado adecuadamente al Directorio, asegurar la existencia de una función de cumplimiento, implementar sistemas de compensación del personal y transparentar la información de la Institución a los diferentes grupos de interés.

**La Alta Gerencia** está representada por los siguientes ejecutivos.

Cargos Ejecutivos a diciembre 2019
Gerente General
Gerente Nacional de Negocios
Gerente Nacional de Operaciones
Gerente Nacional de Riesgos
Gerente Nacional de Tecnología de la información
Gerente Regional – Occidente
Gerente Regional - El Alto
Gerente Regional – Oriente
Gerente Regional – Centro
Gerente Regional - Sur

Cargos Ejecutivos a diciembre 2020
Gerente General
Gerente Nacional de Negocios
Gerente Nacional de Operaciones
Gerente Nacional de Riesgos
Gerente Nacional de Tecnología de la información
Gerente Nacional de planificación y Control
Gerente Nacional de Cumplimiento
Gerente Nacional de innovación y transformación Digital
Gerente Regional - Occidente
Gerente Regional - El Alto
Gerente Regional - Oriente
Gerente Regional - Centro
Gerente Regional - Sur

Con el fin de hacer seguimiento y control del funcionamiento interno, el Directorio conforma los siguientes Comités de Directorio:

#### **Gestión 2019**

- Comité de Auditoría
- Comité de Remuneraciones
- Comité de Seguridad Física
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Gobierno Corporativo
- Comité de Riesgos
- Comité de Tecnología de la información

#### **Gestión 2020**

- Comité de Riesgos
- Comité de Ética
- Comité de Auditoría
- Comité de Gobierno Corporativo
- Comité de Remuneraciones
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Tecnología de la información
- Comité de Seguridad Física

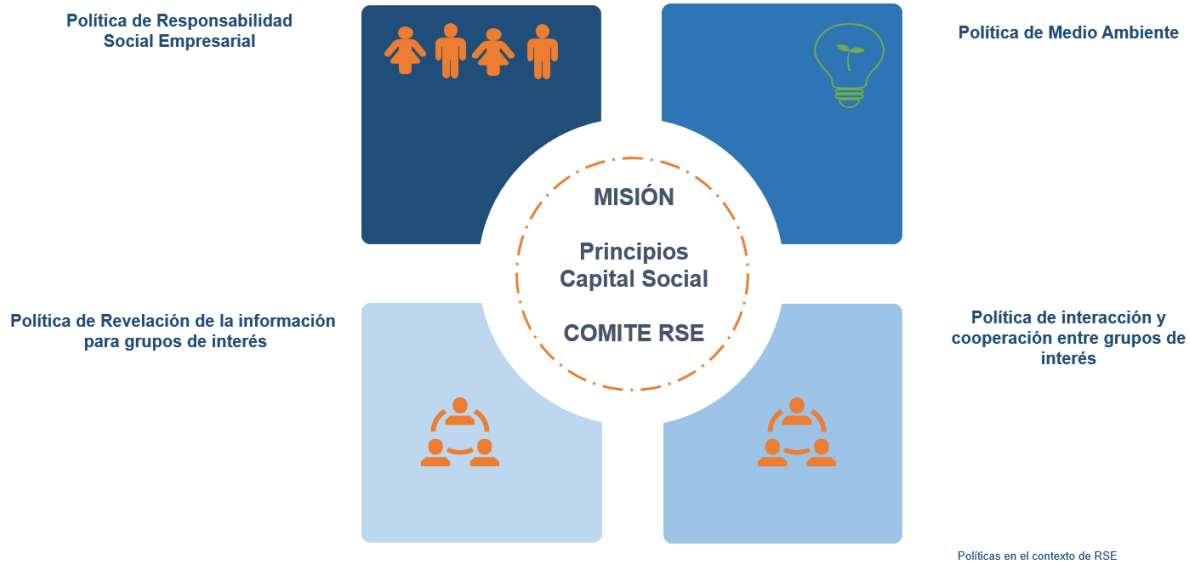
### **2.3.1 Políticas corporativas y gestión de RSE (102-18, 20, 103-2, 103-3)**

En Banco Solidario S.A. consolidamos la gobernanza a través de un compromiso profundo como actores que contribuyen a los aspectos de Responsabilidad Social Empresarial (en adelante RSE) y que quedan formalizados en las siguientes políticas con incidencia transversal y un Comité de RSE.

Para Banco Sol ejercer Responsabilidad Social Empresarial, significa tener un propósito más allá de hacer negocios y que integra armónicamente el desempeño económico y el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medioambiente.

Es así que, para Banco Sol, y para nuestros grupos de interés, nuestro objetivo central se enfoca en reducir las desigualdades sociales con aporte al bienestar de la comunidad, posicionando así la RSE en nuestra Misión y nuestra esencia.

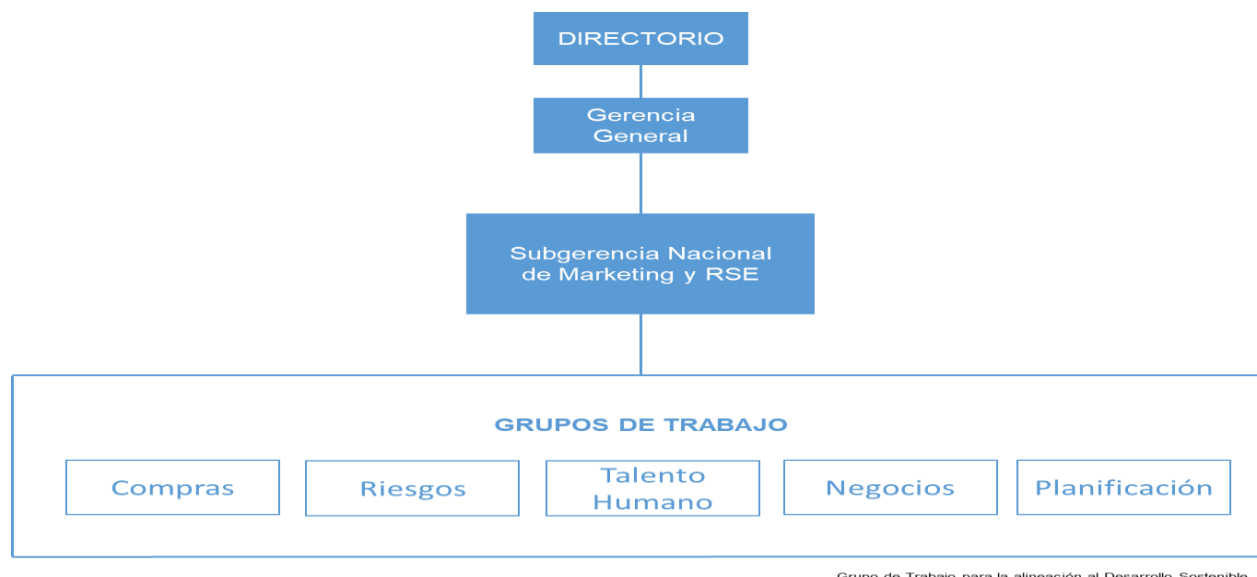
Desde el Directorio y la Gerencia General, se establece un marco de acción con políticas y procedimientos de control interno adecuados, delegando a Subgerencia Nacional de Marketing y RSE la tarea para la gestión de temas económicos, ambientales y sociales y a partir de la gobernanza y gestión de RSE. A continuación, se exponen los pilares estratégicos descritos en el punto 2.6 “Nuestra contribución al Desarrollo Sostenible”.



La alineación hacia el Desarrollo Sostenible es un desafío que supone innovación y proactividad hacia otras esferas de nuestro compromiso social y que surge de la responsabilidad de atender necesidades del Desarrollo Sostenible con conciencia de impactos y prevención de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza, como criterios esenciales y de responsabilidad para nuestras inversiones, nuestros procesos y nuestros objetivos de negocio.

Para enfrentar este desafío, revisamos nuestra gobernanza de gestión de RSE actual y para asegurarnos de un buen funcionamiento en la alineación de la RSE liderada por la Subgerencia Nacional de Marketing y RSE hacia el Desarrollo Sostenible, definimos una estructura de Grupo de Trabajo, como se grafica en el siguiente cuadro:





Partiendo desde el compromiso de nuestro gobierno corporativo, este grupo de trabajo cumplirá tres objetivos para una alineación al Desarrollo Sostenible estratégica, integral y sistémica. Los objetivos son:

- Afianzar la alineación en la gobernanza y la estrategia, a partir de una política de sostenibilidad transversal que integre los temas materiales definidos en GRI 102-46 y 47, los ODS priorizados y las metas respectivas, los que serán integradas en la Planificación Estratégica Integral PEI 2021-2023.
- Profundizar la integración en todas las operaciones incluyendo la cadena de suministro y
- Reforzar la participación y diálogo de los grupos de interés priorizados, para un compromiso de debida diligencia y transparencia.

### 2.3.2 Código de Ética (102-16 102-17 103-2 103-3)

En Banco Sol comprendemos la ética como la ciencia que juzga la bondad o maldad de los actos, es decir, nos ayuda a evaluar si una acción que hemos cometido o vamos a cometer es buena o mala. De esta forma, la ética es una guía para que nuestras acciones y conductas diarias se apeguen al bien y nos acerquen a alcanzar la felicidad, pues éste es el fin que buscan todas las personas.

Bajo esta comprensión se fundamenta la ética en el reconocimiento de que toda persona es única e irrepetible y tiene un valor en sí misma. En el respeto a su dignidad, reconocemos sus derechos y obligaciones y ponemos los medios que están a nuestro alcance para que logre su propia realización.

Asimismo, se fundamenta la ética en la promoción del bien común, contribuyendo al desarrollo de nuestro país y en la generación de oportunidades en las comunidades donde trabajamos a través de la eficiencia de nuestro trabajo, la mejora continua, nuestro desarrollo integral y el de nuestros clientes.

El objetivo del Código de Ética es: "compartir la filosofía y valores institucionales definiendo las conductas y los estándares de comportamiento ético que se espera de los Accionistas, Miembros del Directorio, Ejecutivos y Trabajadores".

El cumplimiento del presente Código es obligatorio y es responsabilidad de todos observar y hacer observar las conductas descritas en éste.

Además del cumplimiento de conductas congruentes con nuestra Misión, Visión y Valores contenidos en este Código, los Accionistas, Miembros del Directorio, Ejecutivos y Trabajadores tienen la obligación de velar, vigilar y denunciar toda conducta que se oponga a los intereses de los clientes y a las sanas prácticas comerciales.

A continuación, exponemos los elementos y alcance del Código de Ética.



Elementos y alcance del Código de Ética

El Código de Conducta que complementa al Código de Ética en la relación con clientes, es descrito como componente de gestión de calidad en la sección 5.4.1: La mejor experiencia para nuestros clientes.

El Código de ética y Conducta serán ampliados en la gestión 2021 con lineamientos, que normen la conducta en el contexto de los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.



## CAPÍTULO III

Gobierno corporativo y el  
desarrollo sostenible



**BancoSol**

## CAPÍTULO III – Gobierno corporativo y el desarrollo sostenible

### 3.1 Planificación Estratégica Integral (PEI) (102-14 103-2 103-3)

Hace 27 años que marcamos historia implementado una estrategia que nos ha permitido crear una plataforma para el crecimiento económico de Bolivia, de nuestros clientes y de nuestra comunidad. Con la creación de un modelo de banca inclusiva, hemos avanzado por el camino evidenciando hechos, para así expandir nuestra operación con una red y amplia cobertura a nivel nacional y con la construcción de una de las marcas mejor posicionadas en el mercado y con mejor reputación.

Pero todos estos logros que nos han dado una diferenciación en la industria de la micro finanzas no son suficientes, si consideramos la transformación de los modelos de negocio, en los que nuestro diferencial es además ser agente de cambio social, para atender problemas que en forma de oportunidades requieren respuestas y atención y que están relacionados con temas sociales, humanos, ambientales y de salud y que hoy por hoy logran posicionarse al mismo nivel que cuestiones de rentabilidad, ventas, utilidades, liquidez e innovación tecnológica y digital.

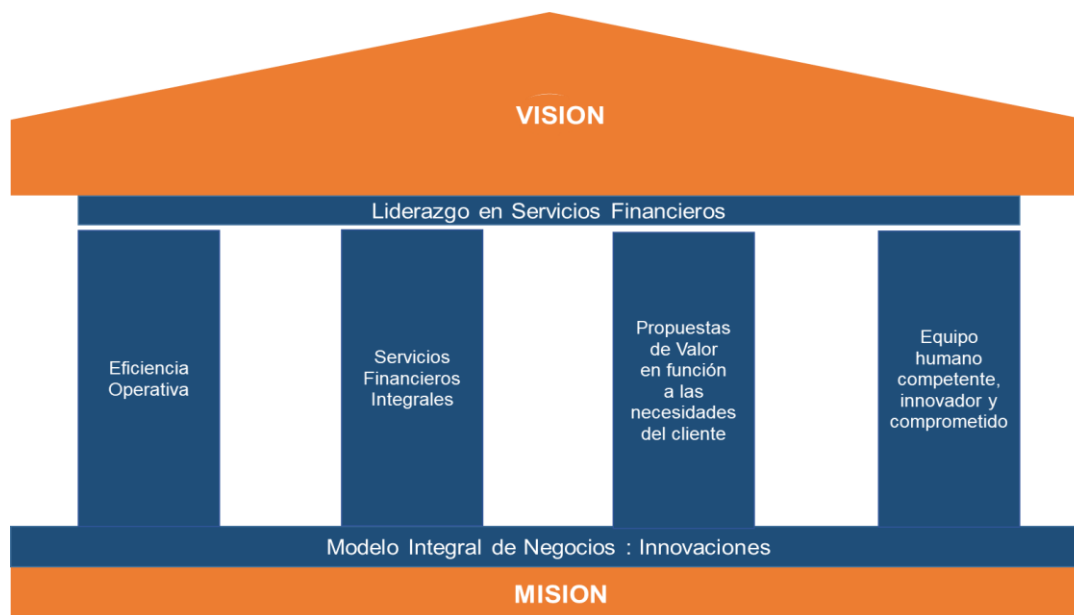
En este contexto y para la definición de una Planificación Estratégica Integral (PEI), que va desde la gestión 2019 hasta la gestión del año 2021, nos hemos guiado por los problemas y demandas del entorno a ser atendidas, logrando así bajo enfoque sistémico y del consiguiente Cuadro de Mando Integral (CMI) y mapa estratégico:

- ✓ Un equilibrio de las perspectivas financiera –económica, talento humano, procesos internos, clientes-negocio, función social (Ley N° 393 de Servicios Financieros)<sup>1</sup> y una representación de aspectos de sostenibilidad y ODS para los programas de Capital Social.
- ✓ Una representación de aspectos de sostenibilidad y ODS que aún deben ser integrada con objetivos, estrategias y mecanismos de control para actividades que deben desarrollarse con elementos económicos, ambientales y sociales y
- ✓ El monitoreo de la evolución de resultados para la toma de decisiones oportunas, dentro de los pilares expuestos a continuación.

---

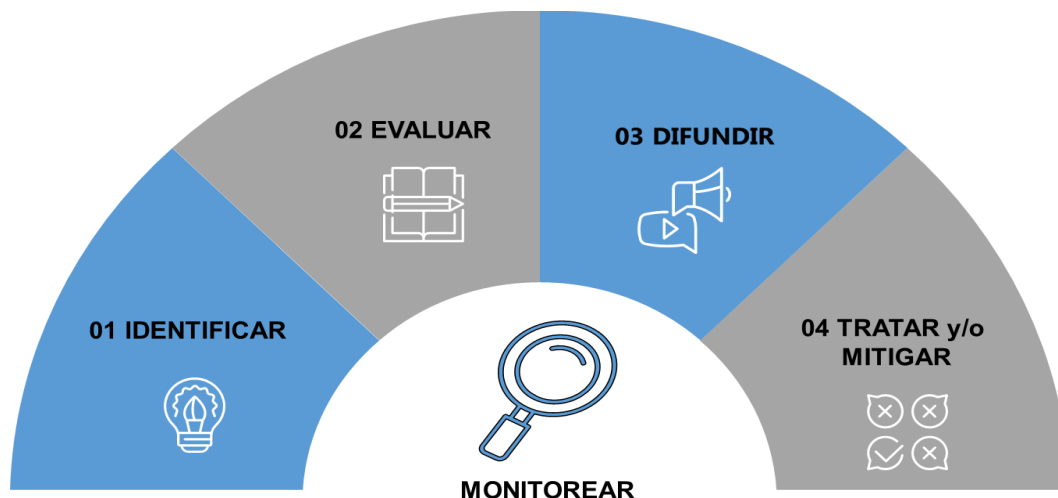
<sup>1</sup> Conforme a requerimiento de función social (Ley N° 393 de Servicios Financieros), califica AESA Ratings el Programa de Capital Social y su desempeño social. La nota más alta es 10, habiendo obtenido este programa 9.5 en la gestión 2019 y 9.6 en la gestión 2020.





### 3.2 Gestión integral de riesgos (102- 15 103-2 103-3)

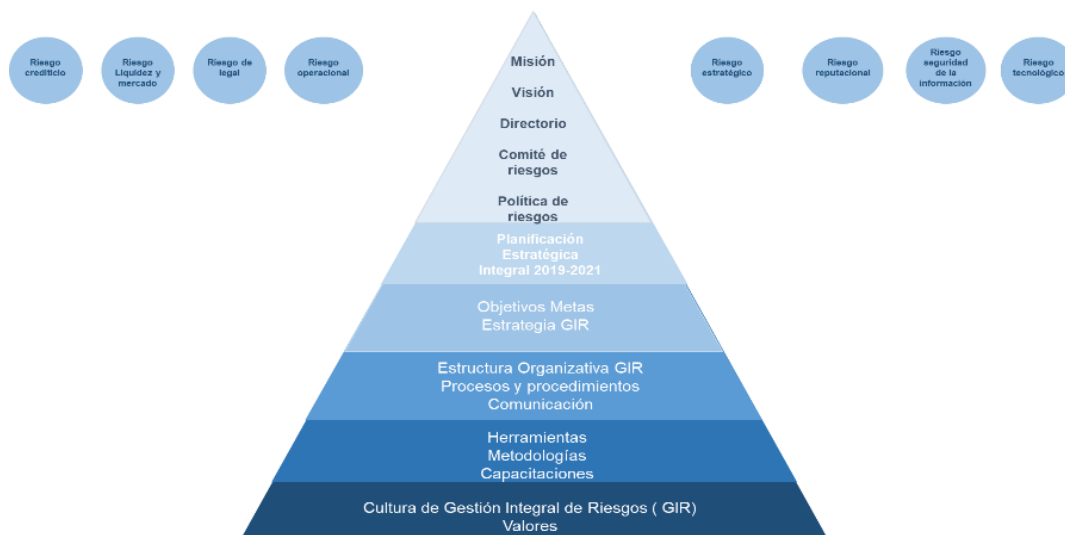
La Planificación Estratégica Integral (PEI) descrita en el punto 3.1 se ha basado en un análisis de riesgos de factores internos, externos y sistémicos. Es así como la Gestión Integral de Riesgos (GIR) en Banco Sol., está orientada a coadyuvar al logro de los objetivos establecidos en la PEI, teniendo la responsabilidad de implementar procedimientos para identificar, evaluar, difundir, tratar y/o mitigar y monitorear los riesgos que constituyan una amenaza para el logro de los objetivos definidos o que puedan impactar de manera negativa ocasionando perjuicios económicos financieros.



Procesos y Procedimientos GIR

Los riesgos que contempla Banco Sol son el riesgo crediticio, de liquidez y mercado, operacional, estratégico, reputacional, seguridad de la información, de tecnología y el legal.

En este contexto es primordial fortalecer desde la Misión y los Valores nuestra cultura en gestión integral de riesgos con capacitaciones, metodologías y herramientas, que permitan una evaluación y retroalimentación para reforzamiento y mejora continua. También garantizar a la GIR componentes de gobernanza y gobierno corporativo descritos a continuación:



Los resultados de la Gestión Integral de Riesgos son reportados en forma mensual al Comité de Riesgos y al Directorio y calificados en forma anual e independiente.

Para acceder a las calificaciones de riesgo de Banco Sol (gestiones 2019 y 2020) ingrese al siguiente enlace:

<https://aesa-ratings.bo/publicaciones/informes-de-calificacion/banco-solidario-sa/>

### 3.2.1 Principio de Precaución (102-11)

Como entidad financiera y desde nuestra misión, estamos conscientes que tanto nosotros como nuestros clientes estamos expuestos a riesgos ambientales y sociales, que pueden influir negativamente en nuestras operaciones si no los detectamos oportunamente.

Por esta razón adoptaremos la implementación de un sistema de análisis de riesgos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) en las diferentes etapas de nuestros procesos crediticios y de negocio de nuestra institución; para así incrementar la competitividad y ofrecer una mejor visión para la prevención de riesgos ambientales y sociales en las carteras de crédito y en el negocio o día a día de nuestros clientes.

El sistema de análisis de riesgos ambientales y sociales nos permitirá ser más resilientes y preventivos y estará constituido por políticas, mecanismos, herramientas y procedimientos para identificar, categorizar, evaluar y monitorear potenciales riesgos ambientales y sociales generados por un cliente, de forma que se minimicen la probabilidad de tener asumir costos transferidos, financieros, legales y de reputación por la falta de prevención de estos riesgos.

Para iniciar la implementación de este sistema y complementar nuestro enfoque de gestión integral de riesgos, elaboraremos en la gestión 2020 y en el contexto de los necesidades/expectativas identificadas en nuestro Proceso de materialidad y diálogo GRI 102-46 con la Gerencia Nacional de Riesgos, una matriz que a partir de los temas materiales identifique aspectos con una evaluación de riesgos y de criterios ASG ambientales, sociales y de gobernanza en el contexto de nuestro compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo sostenible.

### 3.3 Nuestra contribución al Desarrollo Sostenible (102-14 102-15 102-29 103-2 103-3)

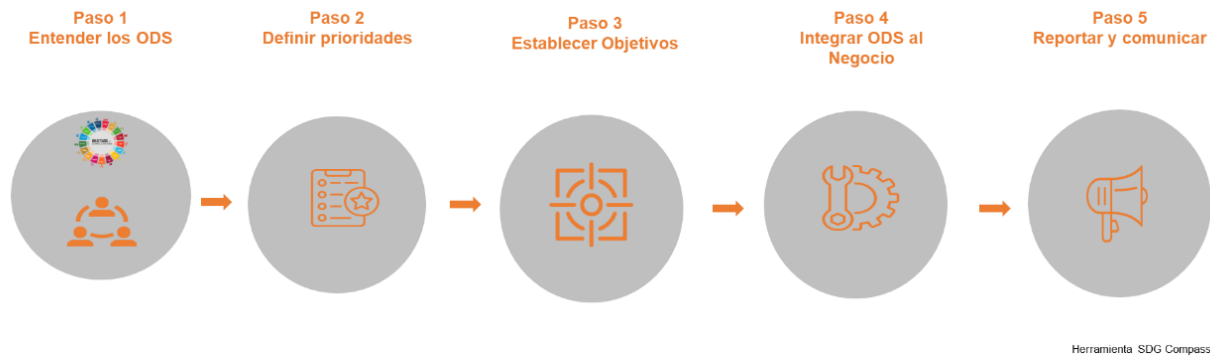
#### Compromiso de Gerencia General y Alta Gerencia

En septiembre de 2015, Naciones Unidas dio a conocer un conjunto de compromisos revisados, que marcaron una ruta mundial para los próximos 15 años en el contexto del Desarrollo Sostenible y el uso muy consiente de recursos para cuidar intereses de futuras generaciones y preservación de nuestra biodiversidad y nuestro planeta.

Estos 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible remplazaron a los Objetivos del Desarrollo del Milenio, tomando lecciones aprendidas y estableciendo metas económicas, sociales y ambientales más ambiciosas.

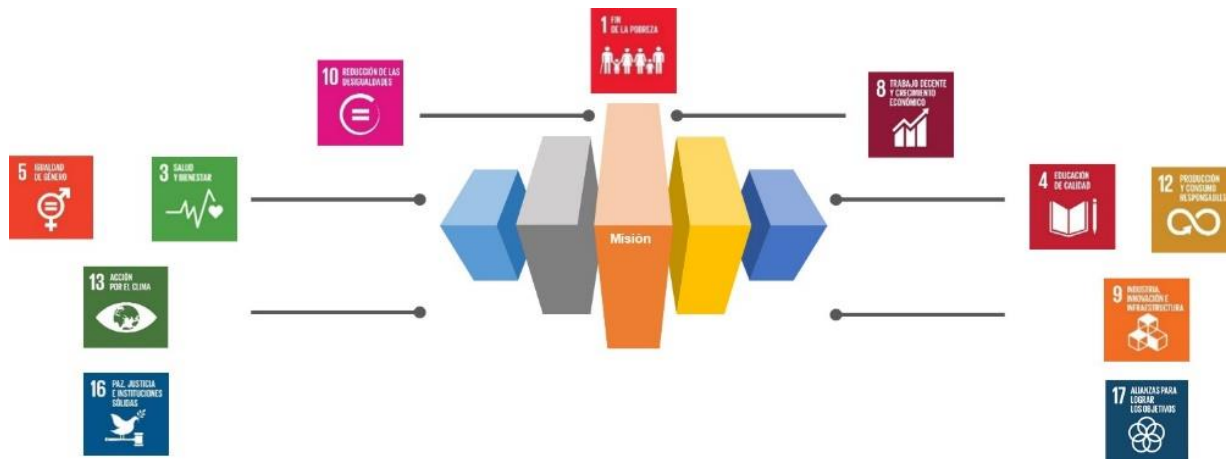
A partir de nuestra Misión y habiéndose adherido Banco Sol al Pacto Global de Naciones Unidas desde el año 2019, existe el compromiso de cumplimiento a los Diez Principios del Pacto Global en los temas derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción y de alinearnos a estos objetivos para evidenciar nuestro progreso y nuestra contribución.

Es por ello y que para dar la primera evidencia de compromiso aplicamos en Banco Sol en la gestión 2019 la Guía Sustainable Development Goals SDG Compass, desarrollada por Global Reporting Initiative (GRI), el Pacto Mundial de Naciones Unidas y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), implementando su Herramienta de 5 Pasos expuesta a continuación.



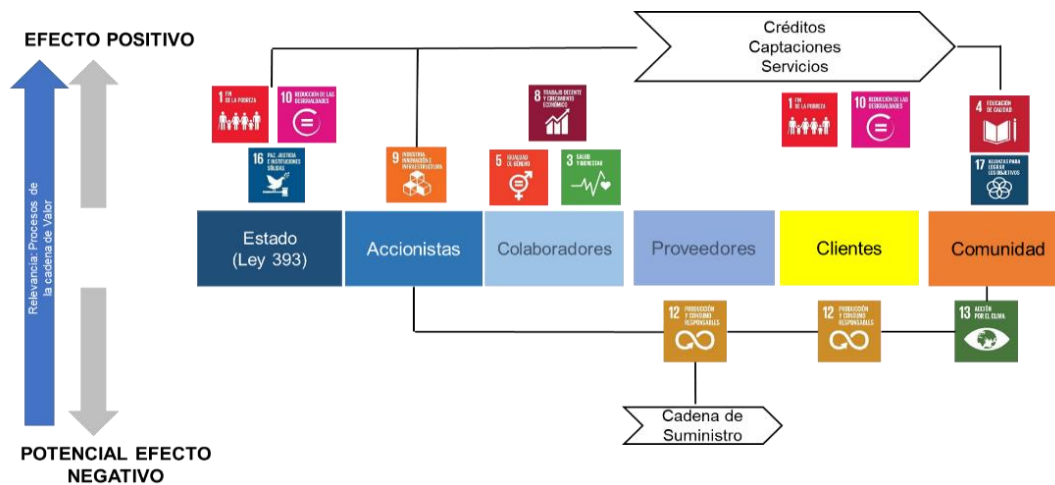
La herramienta nos permitió hacer un análisis con diálogo y consulta, llegando a identificar desde Gerencia General, la Alta Gerencia y la Subgerencia Nacional de Marketing y RSE 11 ODS priorizados y a establecer 28 metas a cumplir hasta el año 2030.

A partir de nuestros logros y de 29 años de aportes al desarrollo económico y social en Bolivia, representa esta alineación al Desarrollo Sostenible un paso lógico y natural hacia nuevas oportunidades, que nos permitirán generar mayor valor con ODS priorizados y con relevancia diferenciada en alta, media y baja como la representamos en la siguiente imagen respecto a nuestra Misión (Paso1).



La herramienta SDG Compass nos ayudó además a comprender el alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS priorizados y su propuesta. De esta manera y focalizándonos en nuestros procesos operativos (créditos, captaciones y servicios) y en los procesos de la cadena de suministro en un contexto de interacción con nuestros grupos de interés, pudimos construir un mapeo de procesos y un escenario

mostrando impactos directos de efecto positivo con relevancia media a alta e impactos con efectos potencialmente negativos, si no los comenzamos a gestionar en forma oportuna (Paso 2).



Mapeo de la cadena de valor: Grupos de Interés y operaciones de impacto

Los ODS priorizados y las metas se integran hoy a nuestros pilares estratégicos de la Planificación Estratégica Integral 2019-2021, a nuestros objetivos corporativos y de negocio y a 31 indicadores claves o KPI para impacto económico, social y ambiental a ser medidos cada 3 años y a ser gestionados con debida diligencia (Paso 3).



Estos escenarios nos ayudaron a reflexionar, a definir prioridades e identificar ejes estratégicos sobre los que debemos actuar de forma alineada a nuestro Modelo integral de Negocios y los pilares de la Planificación Estratégica Integral PEI 2019-2021, para así conceptualizar con metas e indicadores KPIs



una Hoja de Ruta para Banco Sol, que evidencia nuestro compromiso con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y la contribución al Desarrollo Sostenible de nuestra organización (Paso 4).<sup>2</sup>

## Nuestro compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas

Cinco ejes estratégicos para el desarrollo sostenible, ODS priorizados y su alineación a los pilares del PEI 2019-2021



Los resultados de esta alineación y vinculación a 11 ODS priorizados son llevados para reporte y comunicación de progreso (Paso 5) al contenido GRI 102-46 Paso 1 del Proceso de materialidad. El contexto de los ODS priorizados y las metas identificadas, son además a partir de los resultados del análisis de materialidad integrados en el contenido GRI 102-47 (Lista de temas materiales).

Esta alineación a nuestro Modelo integral de Negocios y sus pilares estratégicos, que forman parte de la Planificación Estratégica Integral PEI 2019-2021 es en primera instancia suficiente para justificar al PEI como componente de gestión GRI 103-2 y 3. Este componente de gestión debe ser sin embargo complementado en la gestión 2021 con la conceptualización de un Modelo de Sostenibilidad y el desarrollo de una estrategia que:

- Integre los ejes estratégicos definidos a partir de los ODS priorizados y los temas materiales definidos en GRI 102-46 Paso 2 del Proceso de materialidad y que
- Forme parte de la Planificación Estratégica Integral PEI 2021-2023 con su integración en las perspectivas de Cuadro de Mando Integral para impacto, medición y control de indicadores de sostenibilidad y de desarrollo sostenible para la Agenda 2030.

<sup>2</sup> La participación en la aplicación de la Herramienta SDG Compass y los resultados están protocolizados y firmados por Alta Gerencia y la Subgerencia Nacional de Marketing y RSE. Los resultados obtenidos durante la dinámica participativa forman parte de la Ficha de Diálogo I y el acta de conformidad forma parte de la documentación respaldatoria y de evidencias del proceso de elaboración de Informe de Sostenibilidad 2019 (Fase 2).

### 3.4 Iniciativas (102-12)

BancoSol en el contexto de las microfinanzas y de avanzar en línea con el propósito de hacer banca responsable y contribuir al desarrollo sostenible, es parte de:

- **Pacto Global de las Naciones Unidas:** Desde 2019, siendo líder de Mesa de Finanzas Sostenibles.
- **Smart Campaign:** BancoSol es una institución certificada en el estándar de protección al cliente.

BancoSol ha adoptado el siguiente estándar de reporte , de gestión y de rendición de cuentas:

- **GRI - Global Reporting Initiative,** con verificación/ aseguramiento externo GRI 102-56 conforme a normas ISAE 3000 e NICC 1

Otras iniciativas adoptadas son:

- Global Alliance for Banking Values
- Mix Market

### 3.5 Afiliaciones y Premios (102-13)

BancoSol se encuentra afiliado a:

- **ASOBAN (Asociación de Bancos Privados de Bolivia)**

El mayor reconocimiento entregado a Banco Sol durante la gestión 2019 fue la “Tea de la Libertad” en el grado al Mérito, por su aporte y el trabajo realizado en la conservación del patrimonio en las casas de la zona de San Pedro de la ciudad de La Paz, donde se encuentra su Oficina Nacional y la agencia San Pedro.

En la gestión 2019, Capital Social, el Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Banco Sol fue distinguido con el Premio Paul Harris a la Excelencia Empresarial 2019 debido al aporte y al impacto social generado. El reconocimiento, resume el trabajo que realiza Banco Sol con el propósito de cumplir un objetivo esencial: estrechar los lazos con la comunidad y mejorar las condiciones de vida de los bolivianos en todo el país.

A lo largo de las 19 versiones del Premio Paul Harris organizado por el Rotary Club Chuquiago Marka, Banco Sol se ubicó reiteradamente en el selecto grupo de entidades que año tras año sobresalen por realizar esfuerzos para beneficiar a los bolivianos a través de un Programa de Responsabilidad Social Empresarial con alto compromiso social.

Adicionalmente, y a través de su programa Capital Social se recibieron reconocimientos de las diversas instituciones con las que trabaja el área de Responsabilidad Social Empresarial. Entre los que se desatacan:

- Reconocimiento al Programa de Responsabilidad Social Empresarial  
REVISTA COSAS – CAF BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA – UNIÓN EUROPEA Y MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO.  
Abril de 2019
- Reconocimiento a Capital Social  
FRUTIMARKETING - PREMIOS MBS  
Enero de 2019
- Reconocimiento al Programa de Responsabilidad Social Empresarial  
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ – EDUCADORES URBANOS CEBRAS.  
Noviembre de 2019.



## CAPÍTULO IV

Diálogo, priorización y  
materialidad



**BancoSol**

## CAPÍTULO IV – Diálogo, priorización y materialidad

Los siguientes contenidos describen el proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad 2019-2020, que integra al Principio de Calidad: referido a Fiabilidad y requerido en GRI 101 Fundamentos.

Igualmente se describen el Proceso de Materialidad que ha seguido Banco Sol y los resultados del análisis para definir el contenido del Informe de Sostenibilidad con la cobertura de los temas materiales gestión 2019 (Paso 1, 2, 3 del Proceso de Materialidad GRI 102-46).

Asimismo, expone este capítulo la revisión de estos temas materiales, que fue implementada en la gestión 2020 en el contexto de asuntos COVID-19 y las medidas de bioseguridad adoptadas ante la pandemia (Paso 4 del Proceso de Materialidad GRI 102-46).

### 4.1 Nuestro proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad GRI

GRI 101 Principio de Calidad: Fiabilidad

En la gestión 2019 hemos logrado establecer y definir 4 fases para nuestro proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad GRI.

Las 4 fases dan respuesta a los requerimientos GRI 101 Principio de Calidad: Fiabilidad y permiten reunir, registrar, recopilar, analizar y comunicar la información para rendición de cuentas.

Estas fases pueden ser objeto de una revisión interna y una verificación externa conforme a GRI 102-56, para establecer tanto la calidad como la materialidad de la información o de los temas que importan para el contenido del informe y la gestión de sostenibilidad de Banco Sol.

#### Fases del proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad GRI



##### 1. Preparar

En esta fase elaboramos un cronograma con actividades, responsables y tiempos para implementar el proceso.

##### 2. Dialogar, analizar y definir

En el contexto de la participación de los grupos de interés de mayor influencia para la gestión de sostenibilidad, se definen/validan y revisan en esta fase con diálogo y análisis los temas materiales (lo qué importa) a ser incluidos en el contenido del informe GRI con una cobertura (dónde importa).

##### 3. Revisar, integrar y verificar

En esta fase reunimos, analizamos y revisamos el cumplimiento de los principios de calidad de la información que refleja nuestro desempeño y que es integrada como contenidos a nuestro informe. El mismo, que debe ser verificado conforme a GRI 102-56 antes de su publicación.

GRI 101 Principios de Calidad: Precisión, Equilibrio, Claridad, Comparabilidad y Puntualidad

##### 4. Reportar

En esta fase publicamos el informe y abrimos nuestros canales de consultas y comunicación, para recomendaciones de un siguiente informe.

Las fases 1 y 2 ya están documentas en su implementación con herramientas metodológicas y fichas de diálogo. Pero, con la finalidad de asegurar la continuidad del Informe de Sostenibilidad GRI y una mayor fiabilidad de los datos contenidos en los informes, deben las mismas ser sistematizadas con enfoque de proceso y debidamente documentadas en las fases 3 y 4 para su aprobación.

A continuación, describimos la implementación de la fase 2.



## 4.2 Priorización de grupos de interés (102- 40 102- 42 102- 43 102-44)

No todos los grupos de interés contextualizados son priorizados para una gestión estratégica y evaluación de desempeño e impacto. Por esta razón y para definir el enfoque de participación de los grupos de interés, construimos una línea base tomando como elemento una lista de grupos de interés elaborada por Alta Gerencia e implementamos la herramienta metodológica de 4 pasos denominada “Mapeo de Grupos de Interés”.

La herramienta nos permitió hacer un análisis y evaluación con diálogo para identificar y seleccionar grupos de interés priorizados con consulta y participación de Gerencia General, Alta Gerencia, de Gerencias Regionales (El Alto, Cochabamba y Santa Cruz) y de las Subgerencias Nacionales de Planificación, de Talento Humano y de Marketing y RSE, todos como representantes organizacionales de los siguientes grupos de interés.

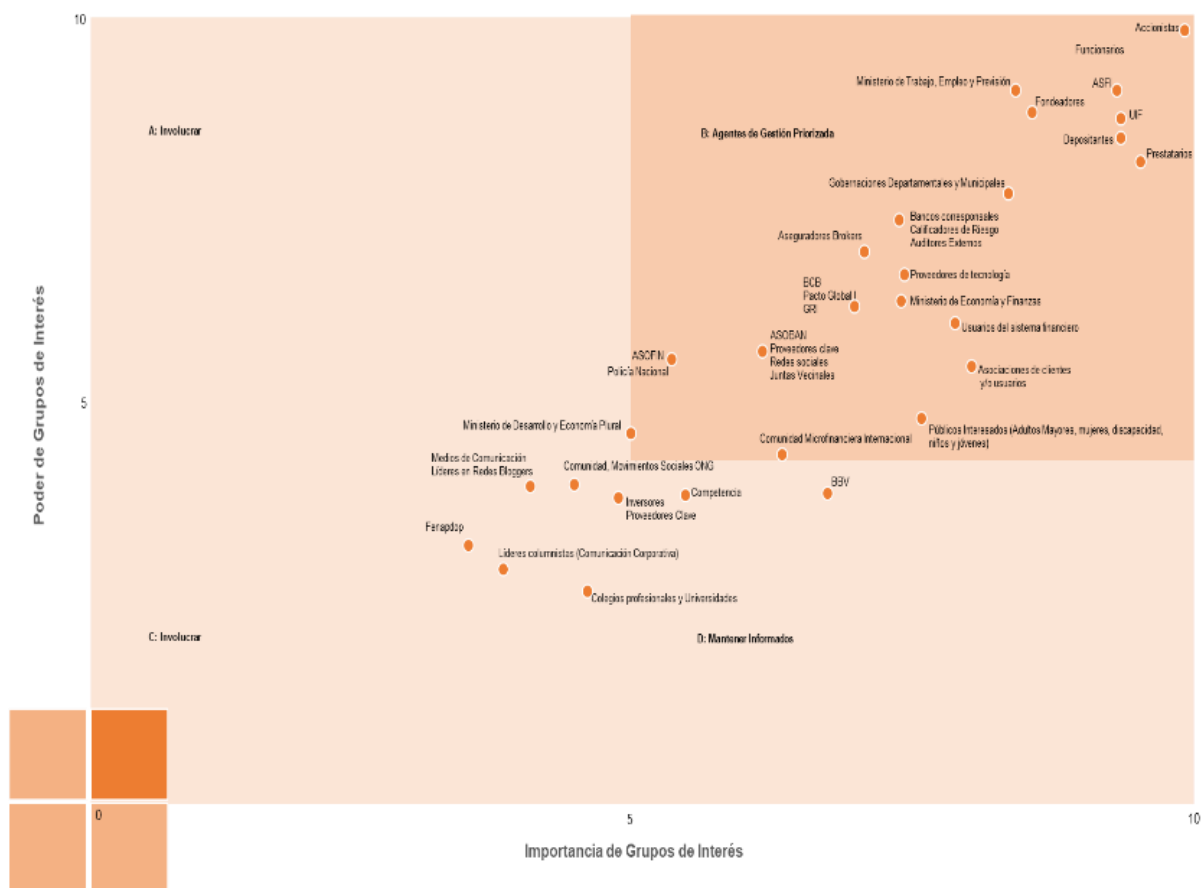
### Representantes de los Grupos de Interés



A partir de una contextualización interna y externa (Paso 1), definieron las Subgerencias Nacionales de Planificación y de Marketing y RSE atributos para perfiles de grupos de interés.

Además, se asignó una valoración a los grupos de interés, para identificar finalmente con todos los representantes de los grupos de interés un nivel de influencia con diferenciación de A, B, C y D, para concentrarnos conforme a la matriz expuesta a continuación en la gestión de los siguientes grupos de interés del Cuadrante B (Agentes de Gestión Priorizada), que los denominamos priorizados.

## Matriz Nivel de Influencia: Mapeo de Grupos de Interés



A partir de esta priorización y en el contexto de los cinco ejes estratégicos definidos en la Herramienta SDG Compass, se identificaron:

- 16 aspectos relevantes a ser confirmados como materiales en el Proceso de Materialidad
- Canales de comunicación y
- Requerimientos que impulsen la alineación al desarrollo sostenible;<sup>3</sup> últimos que son descritos en la tabla GRI 102-47.

A continuación representamos los aspectos con vinculación a los ejes estratégicos de la Agenda 2030 y de acuerdo al nivel de influencia asignado en la matriz a los grupos de interés priorizados (Cuadrante B Agentes de Gestión Priorizada). Los mismos son segmentados en Accionistas, Funcionarios, Clientes, Proveedores y Comunidad en el contexto de nuestra ecoeficiencia para la conservación de biodiversidad y el planeta y la concientización de los efectos del cambio climático para nuestro público de interés.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> La participación en la aplicación de la Herramienta Mapeo de Grupos de Interés y los resultados están protocolizados y firmados por la Subgerencia Nacional de Planificación y la Subgerencia de Marketing y RSE. Los resultados obtenidos durante la dinámica participativa forman parte de la Ficha de Diálogo I/ Mapeo de Grupos de Interés y el acta de conformidad forma parte del proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad 2019-2020. En la Ficha de Diálogo I encontramos los canales de comunicación y los requerimientos de los representantes de los grupos de interés respecto a los 16 aspectos a ser confirmados.

<sup>4</sup> En esta imagen el Estado con la Ley 393 no está representado explícitamente como grupo de interés priorizado. Sin embargo, influye esta regulación en las operaciones del Banco y en el contexto de función social e inclusive impacta en los ODS 1 y 10. Por esta razón se incluye el Tema material 15 (Ley 393) en la matriz de materialidad.

## Nuestro compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas

Cinco ejes estratégicos para el desarrollo sostenible y 16 aspectos

Cinco ejes estratégicos para el desarrollo sostenible, 11 ODS priorizados y 16 aspectos para los grupos de interés priorizados y segmentados



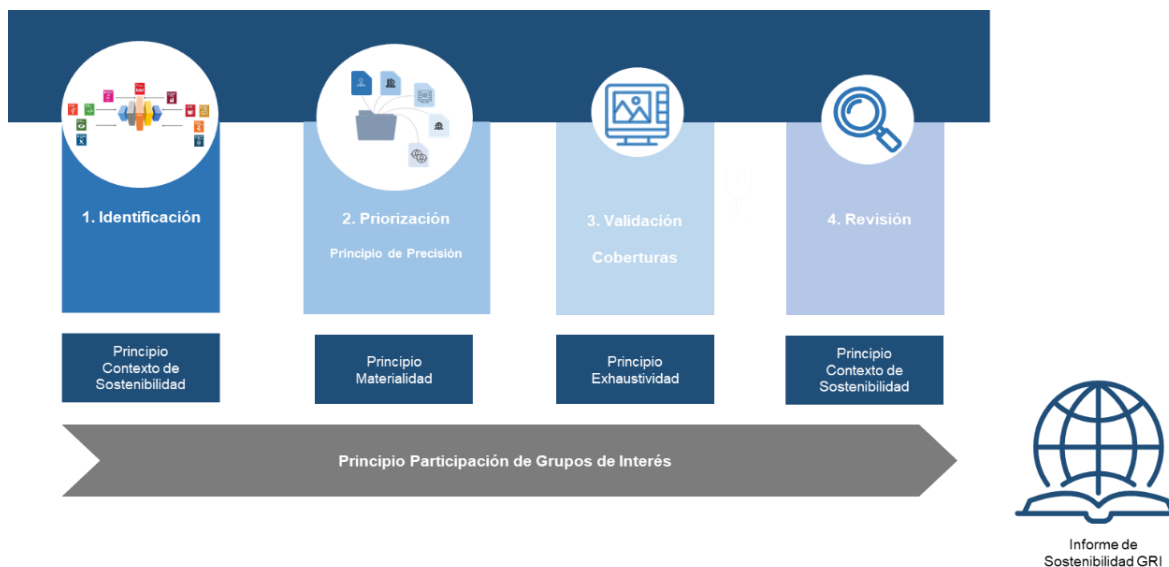
### 4.3 Materialidad y principales resultados (102-46 GRI 101 Fundamentos: Principios de Contenido 102-47 103-1)

Para dar respuestas documentadas a los requerimientos de GRI 102-46, implementamos en el Banco Sol conforme a los requerimientos de los estándares GRI los pasos denominados “Proceso de Materialidad” con integración de los Principio de Contenido GRI 101 Fundamentos, referidos al Contexto de Sostenibilidad, a la Materialidad, a la Exhaustividad y de forma transversal a la Participación de Grupos de Interés.

Estos pasos complementan al proceso de elaboración de Informe de Sostenibilidad GRI en su fase 2 y con la participación de los representantes de los grupos de interés de Banco Sol tienen por objetivos<sup>5</sup>:

- Definir de los contenidos del informe 2019 -2020, para una gestión integral y
- Determinar una cobertura de los temas materiales que influyen en la decisión de los representantes de los grupos de interés de Banco Sol.

<sup>5</sup>El Proceso de Materialidad está documentado en su implementación de 4 Pasos y para su posterior mantenimiento de gestión y revisión, con Herramientas Metodológicas y Técnica de Diálogo estructurado, con componentes de Fichas de Diálogo I, II y III y Matrices de Nivel de Influencia y de Materialidad.



El **Paso 1 Identificación**, da respuesta al Principio GRI 101 Fundamentos “Contexto de Sostenibilidad” en base a los resultados de la aplicación de la Herramienta SDG Compass. Sus resultados fueron expuestos en el punto 3.3 del presente informe. Por esta razón pasamos directamente a exponer los principales resultados del Proceso de Materialidad en los pasos 2 (Priorización) y 3 (Validación) implementados en la gestión 2019 y del paso 4 (Revisión) implementado en gestión 2020.

## Paso 2 Priorización

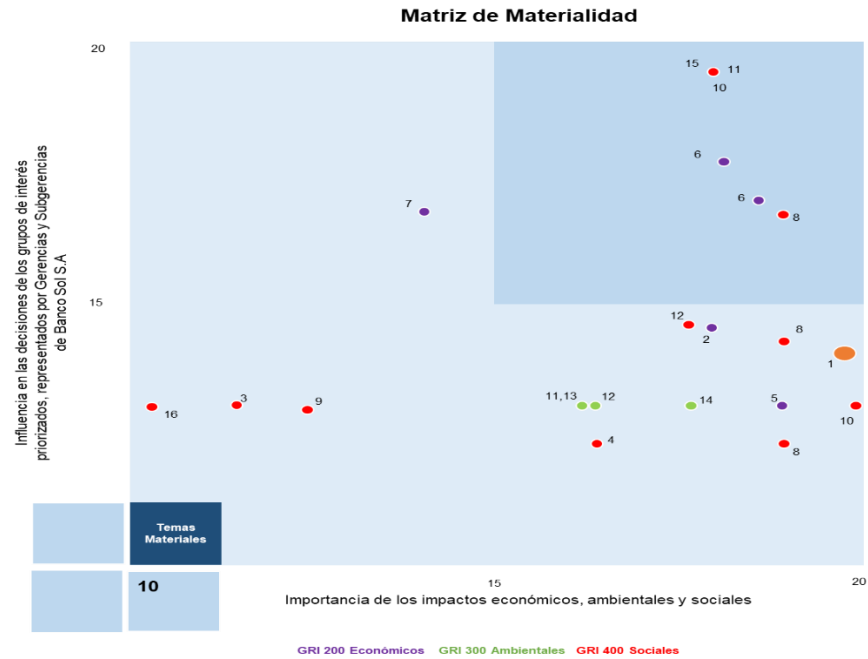
### GRI 101 Fundamentos Principio de Contenido: Materialidad

Concentrándonos en el Nivel de Influencia B (Gestión Priorizada/ Herramienta Mapeo de Grupos de Interés) y aplicando la herramienta metodológica de 4 pasos denominada “Herramienta de Análisis de Materialidad” construimos en diálogo con los representantes de los grupos de interés, la siguiente Matriz de Materialidad para un Nivel de Decisión.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> GRI 102-46: Suposición

A continuación, describimos la suposición, bajo la cual se establecieron los valores de la matriz de materialidad para un nivel de decisión:

- El valor del “eje x” es establecido según la importancia de los impactos de temas materiales (GRI 200, 300, 400) y está en función a la influencia que tiene cada tema material en las evaluaciones y decisiones de los representantes de grupos de interés priorizados del eje y.
- El “eje y” es establecido en función a la influencia que tienen los impactos en las evaluaciones y decisiones de los representantes de los grupos de interés y es valorado, según la existencia e importancia de los factores internos o componentes de gobierno corporativo, que gestionan cada tema material (GRI 103-2) con un aprovechamiento de gestión (GRI 103.3).



Nuestra Matriz de Materialidad refleja a partir de la importancia que damos en Banco Sol a los impactos (con valoración a de 10 y con proyección a 20 en el “eje x”) los temas materiales para contenido del Informe de Sostenibilidad 2019-2020 y para la gestión del desarrollo sostenible en el contexto de la Agenda 2030 y ODS priorizados.

Asimismo, confirma la Matriz de Materialidad 16 temas materiales expuestos en la siguiente tabla.



Número en la Matriz de Materialidad GRI 102-45	Temas materiales GRI 102-47	Grupo de interés	Representantes : Gerencia General y Alta gerencia
1	Promedio de todos los temas materiales	Accionistas	Gerencia General , Sub Gerencia Nacional de Planificación/ Control y Subgerencia Nacional de Marketing
2	Anticorrupción y prevención de ganancias ilícitas	Clientes ( Prestatarios y Depositantes)	Gerencia Nacional de Cumplimiento
3	Salario Emocional	Funcionarios	Subgerencia de Talento Humano
4	Equidad e Igualdad de género y Derechos Humanos	Funcionarios: Ambos temas materiales Clientes ( Prestatarios): Igualdad y equidad de género	Subgerencia de Talento Humano y Subgerencia Nacional de Marketing y RSE
5	Riesgos Climáticos: Cartera	Clientes ( Prestatarios)	Gerencia Nacional de Negocios y de Operaciones, Gerencias Regionales
6.1	Inclusión financiera, Salud y seguridad del cliente y educación financiera	Clientes ( Prestatarios y Depositantes)	Gerencia Nacional de Negocios y de Operaciones, Gerencias Regionales
6.2	Salud y seguridad	Funcionarios	Subgerencia de Talento Humano
7	Educación Financiera	Clientes ( Prestatarios y Depositantes)	Subgerencia Nacional de Marketing y RSE
8.1	Normas Laborales	Funcionarios	Subgerencia de Talento Humano
8.2		Proveedores de productos/ servicios	Gerencia Nacional de Operaciones
9	Programas de Capital Social: Filantropía	Comunidad	Subgerencia Nacional de Marketing y RSE
10	Inversión ASG, Diez Principios del Pacto Global, GRI	Accionistas	Gerencia General , Sub Gerencia Nacional de Planificación/ Control y Subgerencia Nacional de Marketing
11	Finanzas sostenibles ( finanzas verdes)	Clientes ( Prestatarios y Depositantes)	Gerencia Nacional de Negocios, de Operaciones, Gerencia Nacional de Riesgos y Subgerencia Nacional de Marketing y RSE
12	Gestión ambiental y uso responsable de recursos para la conservación de la biodiversidad/ planeta	Biodiversidad y Planeta	Subgerencia Nacional de Marketing y RSE
13	Valor Compartido: Cambio Climático	Comunidad: Ámbito de influencia clientes (Prestatarios y Depositantes) , Usuarios y Comunidad Redes Sociales	Subgerencia Nacional de Marketing y RSE
14	Fortalecimiento de la Cadena de Suministro y uso responsable de recursos	Proveedores de productos/ servicios	Subgerencia Nacional de Marketing y RSE
15	Ley 393	Estado	Gerencia General y Sub Gerencia Nacional de Planificación/ Control
16	Alianzas para programas de Capital Social	Comunidad	Subgerencia Nacional de Marketing

Los 16 temas materiales como contenidos con cobertura 103-3 y enfoque de gestión para indicadores de desempeño, forman parte del Informe de Sostenibilidad 2019-2020 y son descritos según impacto económico, ambiental y social en las partes correspondientes a GRI 200, 300 y 400.

Estos temas materiales a pesar de la brecha a cerrar hacia una valoración de 20 ya influyen en nuestras evaluaciones y decisiones respecto a los grupos de interés priorizados y a sus requerimientos y ya son relevantes para la gestión integral y la toma de decisiones.

### Paso 3 Validación

#### GRI 101 Fundamentos Principio de Contenido: Exhaustividad

El Paso 3 se divide en dos partes.

En la primera parte valida la Subgerencia Nacional de Marketing y RSE en representación de todos los grupos de interés priorizados:

- ✓ El logro proyectado de las iniciativas estratégicas para una mejora continua en la gestión 2019-2020 y la suficiencia del contexto de los temas materiales que forman parte del Nivel de Decisión y de sus Coberturas para el contenido GRI 103-1.

En la segunda parte valida la Subgerencia Nacional de Marketing y RSE, además:

- ✓ La suficiencia de las coberturas GRI 103-1 para reflejar impactos económicos, ambientales y sociales significativos, que permitan a los grupos de interés priorizados, evaluar el desempeño de la organización en el contexto del Informe de Sostenibilidad 2019-2020.
- ✓ La lista de temas materiales y grupos de interés priorizados, elaborada sobre los elementos de la Matriz de Materialidad y el Paso 1 vinculado a la Guía Sustainable Development Goals SDG

Compass y su herramienta, que forman parte del contenido del Informe de Sostenibilidad 2019-2020.

- ✓ La lista de temas materiales con alineación a los pilares del Plan Estratégico Integral PEI 2019-2021 y
- ✓ Todos los resultados y registros de la documentación probatoria de la implementación de los pasos del Proceso de Materialidad, que, con la debida acta de protocolización de los participantes, forman parte del sistema documental y del proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad 2019-2020.

#### Paso 4 Revisión

A partir de los avances en el proceso de materialidad en la gestión 2019, revisamos en la gestión 2020 los asuntos COVID 19 y las medidas de bioseguridad adoptadas, que dieron continuidad al compromiso de desarrollo sostenible en el contexto de la Agenda 2030, de los ODS priorizados y de los temas materiales.

Las medidas de bioseguridad identificadas en el diálogo con Gerencia General y Alta Gerencia, son descritas de forma detallada en el Capítulo I del presente informe.<sup>7</sup>

En esta ocasión de diálogo, se incluyó además a la nueva Gerencia Nacional de Innovación y Tecnología, debido al papel relevante que ocupó durante COVID-19.

Los resultados de los 4 pasos del Proceso de Materialidad implementados en las gestiones 2019 y 2020, son integrados de forma secuencial en la tabla “Compromiso con Principios del Pacto Global y ODS priorizados”. Entre otros integra esta tabla además la lista de temas materiales GRI 102-47, los canales de comunicación, los requerimientos de los representantes de los grupos de interés del Nivel de Influencia, las **Coberturas** para el contenido GRI 103-1 y los asuntos COVID-19 con las medidas de bioseguridad adoptadas ante la pandemia.

La tabla “Banco Sol en el contexto de los Diez Principios del Pacto Global y ODS priorizados”, forma parte del Capítulo VI, parte 6.2.

---

<sup>7</sup> Los participantes en este diálogo fueron: Gerencia General, Alta Gerencia, Gerencias Regionales (El Alto, Cochabamba y Santa Cruz) y de las Subgerencias Nacionales de Planificación, de Talento Humano y de Marketing y RSE, todos como representantes organizacionales de los grupos de interés priorizados.



# CAPÍTULO V

## Impactos en el marco del desarrollo sostenible



**BancoSol**



## CAPÍTULO V – Impactos en el marco del desarrollo sostenible

Banco Sol no solo brinda a la población boliviana acceso a productos y servicios financieros. Nuestra labor va mucho más allá.

Es así como cada uno de nosotros nos sentimos orgullosos por los 10 años del Programa Capital Social y nuestro rol en el sistema financiero, que a partir de la inclusión invierte además de forma responsable en iniciativas que ayudan a generar transformaciones positivas en la sociedad, educando financieramente, fortaleciendo el tejido productivo de Bolivia e impulsando a comunidades a ser cada vez más sostenibles.

También tenemos la capacidad de articular a distintos agentes alrededor de los temas de mayor importancia para nuestro país, proponiendo soluciones, movilizandolas acciones requeridas para mejorar el entorno y liderando el desarrollo para dejar un legado de sostenibilidad económica, social y ambiental para futuras generaciones.

En este contexto presentamos nuestros impactos económicos, ambientales y sociales para seguir avanzando en la ruta de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, como una institución financiera que asume los retos del desarrollo económico sostenible en su día a día, para lograr el bienestar de TODOS sin dejar a NADIE atrás.

### 5.1 Nuestro Modelo de gestión de sostenibilidad y nuestro compromiso durante COVID-19 (103-2 103-3)

Para ir más allá de una simple promoción del desarrollo sostenible, hemos elegido desde Gerencia General y Alta Gerencia en función a los pilares de la Planificación Estratégica Integral PEI 2019-2021, 5 ejes estratégicos y 16 temas materiales expuestos a continuación.

#### Nuestro compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas

Pilares de la Planificación Estratégica Integral PEI 2019-2021, cinco ejes estratégicos para el desarrollo sostenible, 11 ODS priorizados y 16 temas materiales para los grupos de interés priorizados y segmentados



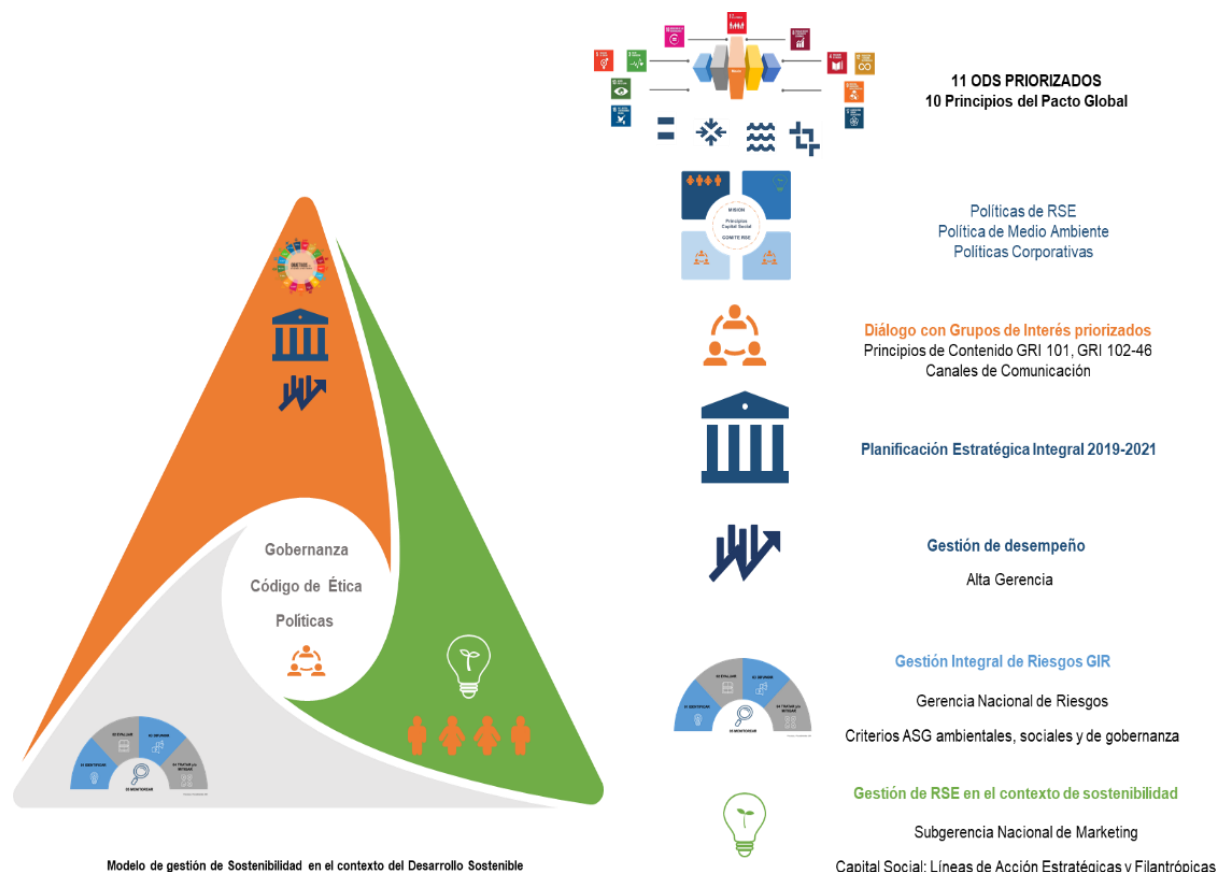
Estos temas materiales con indicadores de impacto en contenidos GRI 200, 300 y 400 y descritos en el Capítulo V evidencian nuestro compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas y un nuevo enfoque con metas superiores y más ambiciosas y un liderazgo centrado en personas y en soluciones, que implican desafíos como los derechos humanos, la igualdad, la equidad de la mujer y el cambio climático y la gestión de la cadena de suministro. Este nuevo enfoque amplía nuestra visión respecto a las expectativas de nuestros grupos de interés, para generar más valor según priorización y en una gestión basada en los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Igualmente conceptualizamos en la gestión 2019 un Modelo de gestión de Sostenibilidad con tres frentes, que desde nuestra misión y desde el gobierno corporativo consideramos necesarios para impulsar nuestro propósito y medir nuestros resultados de forma alineada a los 11 Objetivos de Desarrollo Sostenible priorizados, a las 28 metas a ser alcanzadas hasta el año 2030 y a KPIs o indicadores para impacto económico, ambiental y social a ser evidenciados de mediano a largo plazo y de forma gradual con información fiable.

En este contexto representa ahora el Modelo de gestión de Sostenibilidad a los componentes de gestión para impacto, que son descritos en el Capítulo II y III del presente informe y que están referidos a la Planificación Estratégica Integral PEI 2019-2021, a nuestras políticas de RSE y Medio Ambiente, a nuestro Código de Ética y Conducta y al Sistema de Gestión de Riesgos Integral GIR, requerido hoy para la debida diligencia y la perspectiva de finanzas sostenibles y de criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza).

Asimismo, representa el Modelo de gestión de Sostenibilidad otros compontes de gestión, que ahora influyen en los ODS priorizados y en los temas materiales, como políticas corporativas que provienen de Alta Gerencia a nivel Negocios, Operaciones y Talento Humano. Las mismas son enunciadas según la importancia de cada caso, pero en cumplimiento al Principio de Precisión GRI 101, no son incluidas al Informe de Sostenibilidad 2019-2020 en un contexto de enfoque de gestión (GRI 103-2) y su aprovechamiento (GRI 103-3).





El Modelo de gestión de Sostenibilidad incluye además a los distintos grupos de interés priorizados, cuyos requerimientos ahora están enmarcados tanto en el cumplimiento normativo de ASFI (función social Ley 393) como en los estándares internacionales para una gestión de sostenibilidad transversal que considera aspectos económicos (GRI 200), ambientales (GRI 300) y medioambientales (GRI 400) y que son trabajados con impacto y/o influencia según cada tema material en la Alta Gerencia del Banco Sol.

### Nuestro compromiso durante COVID-19

En el Banco Sol, ha sido nuestra Misión la guía que ha marcado el planteamiento de nuestra Visión de éxito y prioridades estratégicas, buscando siempre asegurar la sostenibilidad como organización, así como nuestra intención de impactar siempre positivamente en el bienestar de la sociedad y de la comunidad.

En la gestión 2020 y en el marco de la situación de crisis generada por el COVID-19 y la pandemia y un entorno competitivo cambiante, nuestra primera responsabilidad fue definir de forma preventiva un Protocolo de Bioseguridad con medidas para continuar generando bienestar y para seguir siendo un banco sólido financieramente, que fuera capaz de apoyar a la mayor cantidad de clientes posibles, afianzando nuestros deseos de mantener la lealtad y preferencia de nuestros clientes, con el compromiso de entregarles productos y servicios a su medida y con un talento y una cultura ejemplar que nos llevara a salir bien de la coyuntura y que fortaleciera nuestra forma de hacer las cosas.

A partir de este preámbulo reportamos nuestro progreso 2019 y 2020 en impactos e indicadores de los temas materiales y contenidos específicos GRI 200 (Económico), GRI 300 (Ambiental) y GRI 400 (Social) vinculados al Modelo de gestión de Sostenibilidad, a los componentes de gestión (GRI 103-2) y su aprovechamiento según enfoque de gestión (GRI 103-3), a las medidas de bioseguridad durante el Covid-19 y a iniciativas y funciones a ser aún implementadas en respuesta a las expectativas de los grupos de interés y sus representantes para el progreso en la Agenda 2030 y los ODS priorizados.

## 5.2 Solidez financiera (201-1 201-3 202-1)

Nuestros impactos en este tema material contribuyen a: ODS 8 y 10

Pilar estratégico PEI	Eje estratégico y Tema Material Agenda 2030	103-2 Enfoque de gestión de la sostenibilidad	103-3 Aprovechamiento de gestión
Liderazgo en servicios financieros e innovación	<b>Gestión Financiera sostenible:</b> Solidez financiera	Planificación Estratégica Integral PEI 2019-2021	Gestión de Desempeño:
		Política de riesgos operativo	Gobernanza para la gestión de riesgo operativo
		Sistema GIR	GIR
		Protocolo de Bioseguridad	Medidas Bioseguridad COVID-19

Desde los inicios Banco Sol se ubicó entre los mejores bancos de Bolivia con un buen desempeño en los principales indicadores financieros. Esta posición privilegiada cobra mayor relevancia si se considera que en el escenario normativo actual, Banco Sol decidió mantener sus operaciones en el microcrédito reafirmando su misión de atender a los sectores menos favorecidos a través de servicios y productos que trasciendan la intermediación y permitan profundizar la inclusión financiera.

Por esta razón y durante la gestión 2020 del Covid-19 y la pandemia, Banco Sol continuo con su compromiso para salir adelante, acompañando con iniciativas que a pesar de las condiciones económicas adversas generaron crecimiento y desarrollo para la comunidad y que mantuvieron los niveles de liquidez necesarios con gestión de los riesgos para eficiencia y responsabilidad.

### Cartera de Créditos

Conforme a los estados financieros Banco Sol cerró en la gestión 2019 con una cartera de US\$ 1.715 millones, que fueron canalizadas a más de 288.000 prestatarios. Además, contó Banco Sol en ambas gestiones con más de 860 mil depositantes por lo que el total de clientes (entre prestatarios y depositantes) supera el millón de personas.

En la gestión 2020 creció la cartera del Banco en 3.83% respecto al cierre de diciembre 2019. En términos absolutos, el portafolio pasó de US\$1.715.41 millones a US\$1.781.13 millones, es decir, creció US\$65.72 millones.

### Comportamiento de Mora

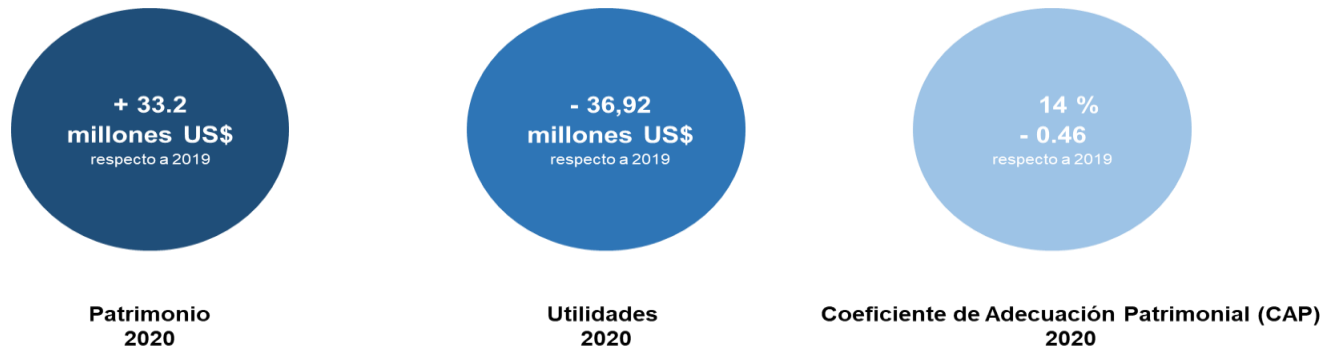
La calidad de la cartera se reflejó en el índice de mora, uno de los más bajos del Sistema Financiero Nacional, 0.72%, que en la gestión 2019 es casi la mitad del promedio de las entidades especializadas en micro finanzas (1.35%) y un tercio del promedio de los bancos comerciales (2.17%).

A diciembre de 2020, la cartera en mora llegó al 0.54% (mora mayor a 1 día y 30 días/cartera). Uno de los más bajos índices de mora dentro del Sistema Financiero Nacional.

### Calificación de riesgo

La estabilidad de Banco Sol no pasó desapercibida para los calificadores de riesgo. Desde 2008 la evaluación de la agencia de Calificación de Riesgo Moody's otorgó niveles altos a la solvencia financiera de la entidad. En el año 2019 y 2020 la calificación fue de AA1 como emisor de deuda y AA1 para sus valores de deuda a largo plazo.

En el contexto de solidez destacamos a continuación otros indicadores financieros relevantes de efecto positivo en el crecimiento económico de Bolivia, para los ahorristas, financiadores, funcionarios, proveedores y el Estado.



En términos generales, la menor utilidad de la gestión 2020 respecto a la gestión anterior, se debe principalmente a la constitución de provisiones genéricas para incobrabilidad de cartera por otros riesgos, considerando que existe incertidumbre respecto al impacto final, producto de la paralización de actividades económicas y los diferimientos realizados por normativa, por esta razón y de manera prudencial, el banco ha constituido la provisiones antes mencionadas, resguardando la Solvencia de la institución.

#### Valor económico directo generado y distribuido

El valor económico generado y distribuido (VEGD) de las gestiones 2019 y 2020, incluye los componentes básicos para las operaciones a partir de los Estados de Ganancias y Pérdidas, expuestos a continuación.

BANCO SOLIDARIO S.A. ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019 (Expresado en Bolivianos)			
	Notas	2020	2019
Ingresos financieros	8.q.1)	1.756.552.398	1.770.303.589
Gastos financieros	8.q.2)	(446.378.728)	(396.195.877)
<b>Resultado financiero bruto</b>		<b>1.310.173.670</b>	<b>1.374.107.712</b>
Otros ingresos operativos	8.t.1)	73.539.899	77.551.062
Otros gastos operativos	8.t.2)	(21.663.352)	(20.725.070)
<b>Resultado de operación bruto</b>		<b>1.362.050.217</b>	<b>1.430.933.704</b>
Recuperación de activos financieros	8.r)	81.753.954	34.202.645
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	8.s)	(368.297.660)	(103.188.733)
<b>Resultado de operación después de Incobrables</b>		<b>1.075.506.511</b>	<b>1.361.947.616</b>
Gastos de administración:	8.v)	(684.527.620)	(720.455.161)
<b>Resultado de operación neto</b>		<b>390.978.891</b>	<b>641.492.455</b>
Ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor		599	(218)
<b>Resultado después de ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor</b>		<b>390.979.490</b>	<b>641.492.237</b>
Ingresos extraordinarios	8.u.1)	2.876.182	2.549.036
Gastos extraordinarios		-	-
<b>Resultado neto del período antes de ajustes de gestiones anteriores</b>		<b>393.855.672</b>	<b>644.041.273</b>
Ingresos de gestiones anteriores		-	-
Gastos de gestiones anteriores	8.u.2)	(295.448)	-
<b>Resultado antes de impuestos y ajuste contable por efecto de la inflación</b>		<b>393.560.224</b>	<b>644.041.273</b>
Ajuste contable por efecto de la inflación		-	-
<b>Resultado antes de impuestos</b>		<b>393.560.224</b>	<b>644.041.273</b>
Impuesto sobre las Utilidades de la Empresas (IUE)	2.j.3)	(311.981.108)	(309.178.192)
<b>Resultado neto del ejercicio</b>		<b>81.579.116</b>	<b>334.863.081</b>
Las Notas 1 al 13 adjuntas, son parte integrante de estos estados financieros			
 Henry Aranda Rodríguez Jefe Nacional de Contabilidad			
 Luis E. Bejarano Martínez Gerente Nacional de Operaciones a.i.			
 Mardoqueo Escobar Flores Gerente General a.i.			
 Ignacio Aguirre Urioste Síndico			

La siguiente evolución de egresos desde 2015 hasta la gestión 2020 indica impacto positivo, para el crecimiento económico del país; el mismo es expresado en el valor generado por Banco Sol y que ha sido distribuido con un porcentaje cada vez más alto hacia los grupos de interés priorizados segmentados en los depositantes / ahorristas, los financiadores, el Estado/ sistema tributario, los funcionarios y los proveedores de productos/bienes y servicios.

**EGRESOS EJECUTADOS POR EL BANCO**  
(en miles de dólares)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ahorristas	28.182,25	29.169,98	30.687,23	34.909,22	38.633,11	41.905,78
Financiadores	10.964,32	11.553,25	12.244,38	15.288,05	19.121,39	23.164,00
Impuestos Pagados	17.568,23	25.368,63	29.537,51	31.501,58	46.000,79	45.994,61
Empleados	60.428,00	61.330,38	63.653,23	73.653,82	66.493,19	62.585,67
Proveedores de Bienes y Servicios	25.377,40	24.991,32	25.600,25	26.681,13	24.574,20	24.465,37
<b>Total</b>	<b>142.520,20</b>	<b>152.413,57</b>	<b>161.722,59</b>	<b>182.033,80</b>	<b>194.822,67</b>	<b>198.115,44</b>

### Ratios del salario: Salario mínimo nacional

A partir del valor económico generado y distribuido a nuestros funcionarios exponemos para la gestión 2019 y 2020, nuestra ratio salarial por índice comparativo según salario mínimo nacional y salario mínimo en Banco Sol.



### Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación

A partir del valor económico generado por Banco Sol existe un Valor Distribuido en monto de obligaciones mensuales correspondientes al plan de pensiones de nuestros colaboradores.

#### 5.2.1 Innovación e inversión en infraestructura resilientes (201-2 102-46)

Nuestros impactos en este tema material contribuyen a: ODS 9

Pilar estratégico PEI	Eje estratégico y Tema Material Agenda 2030	103-2 Enfoque de gestión de la sostenibilidad	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
Liderazgo en servicios financieros	<b>Gestión Financiera sostenible:</b> Inversión responsable	Planificación Estratégica Integral PEI 2019-2021	Gestión de Desempeño
		Política de riesgos:	Gobernanza para la gestión de riesgo tecnológico
		Medidas Bioseguridad COVID-19	Innovación

Mantener valor para los grupos de interés, significa para Banco Sol en el contexto del ODS 9 y la inversión responsable ASG (ambiental, social y de gobernanza), fomentar la innovación con infraestructura resilientes, que promueva la industria bancaria inclusiva/responsable y sostenible.



En este contexto y durante la gestión 2020, Banco Sol ha implementado una serie de medidas y ha desplegado enormes esfuerzos destinados a preservar los procesos para los clientes con tecnología e innovación, es así como los clientes han recibido la asistencia necesaria para propiciar la transformación de sus emprendimientos en el contexto de la pandemia con las siguientes herramientas y estrategias de innovación tecnológica descritas a continuación.

### **SolNet y AppSol**

Banco Sol fue el primer banco de microfinanzas que puso a disposición de sus clientes La banca por internet. En 2020 se fortaleció esta propuesta a través de su plataforma de banca digital compuesta por: SolNet, banca por internet y AppSol la aplicación para teléfonos móviles y tablets. Al cierre de la gestión se registraron más de 2 millones de transacciones por estos canales.

### **Tecnología de la información**

Por medio de la entrega de tecnología y sistemas de información, se adecuaron las diferentes áreas a las instrucciones emitidas por los organismos de regulación y a los requerimientos de negocio del Banco en todos los proyectos definidos como parte de la estrategia de la institución y las mejoras enfocadas particularmente en ajustar, optimizar y digitalizar los procesos para apoyar a los clientes en la pandemia y brindar la posibilidad de realizar trabajo remoto a nuestros colaboradores, cuidando los aspectos de seguridad al trabajar en estos nuevos formatos.

En total se han atendido más de 150 requerimientos. Los principales cambios realizados a los sistemas fueron: los cambios al sistema CORE del banco para adecuarse a los requisitos del diferimiento de cartera, la implementación de funcionalidad de pago de impuestos y otros servicios por canales digitales, nuevos productos de seguros para clientes, mejora del asistente virtual omnicanal (Web, WhatsApp y Messenger), tiendas digitales para clientes (web sol), pago por QR de empresas, habilitación de las compras por internet con tarjeta de débito, implementación de controles de seguridad en los sistemas, implementación de la capa API de integración del CORE, mejoras a la infraestructura del Banco, etc. Por otro lado, se han realizado cambios a los sistemas para adecuaciones a controles normativos.

En relación con la disponibilidad de servicios de infraestructura central, los mismos se han mantenido en un nivel elevado brindando a Banco Sol la disponibilidad de los sistemas, redes y ATM's.

Se han revisado algunos procesos de atención al cliente relacionados a la otorgación de créditos y atención de clientes en plataforma, para su posterior automatización y digitalización. Los servicios de infraestructura central se han mantenido en un nivel elevado durante todo el año, brindando a Banco Sol la disponibilidad de los sistemas, redes y ATM's.

### **Centro de Innovación Banco Sol – CIBSOL**

El Centro de innovación Banco Sol – CIBSOL, fue concebido a fines de 2019. A partir de 2020 se empezó a diseñar el mismo con la asesoría de Global Advisory Solutions de ACCION INTERNACIONAL, que estuvo a cargo de la transformación digital, el diseño de productos digitales, la analítica de datos, el análisis de comportamiento, la adopción digital y la instalación de una metodología de innovación centrada en el cliente.

Durante el primer trimestre de 2020, se definió la Gerencia del área que lideraría el proyecto y de manera conjunta, con los ejecutivos del banco, se definió e implemento el modelo de funcionamiento de CIBSOL. Al cierre del primer semestre 2020 se realizaron las primeras contrataciones de especialistas en analítica de datos, diseño de productos y transformación digitales que serán descritos a mayor detalle en la parte 5.4 Somos banca responsable, del presente informe.

### **Proyecciones en el contexto de inversión con criterios ASG (ambiental, social y gobernanza)**

La inversión ASG y resiliente para un crecimiento económico y el desarrollo social, se enmarca en Banco Sol a partir de la gobernanza en primera instancia, en soluciones tecnológicas y de digitalización para la optimización de procesos operativos.

A mediano plazo y en compromiso con la Agenda 2030, la innovación resiliente en Banco Sol además deberá enfocarse en acciones con criterios ambientales destinadas a evitar impactos socioeconómicos negativos, como por ejemplo medidas para la mitigación de los efectos del cambio climático en las operaciones, que dependen tanto de la inversión en infraestructuras sostenibles como de la inversión para el progreso tecnológico de la información y de las comunicaciones.

En este contexto y en representación de los accionistas, de los clientes y de la comunidad (Público Interesado), se identificó en la gestión 2019/2020 en el Diálogo (GRI 102-46) con la Gerencia General y la Gerencia de Operaciones un requerimiento importante a ser abordado a partir de la gestión 2021. El mismo consiste en contabilizar toda inversión en infraestructura resiliente, que contribuye a la Ecoeficiencia institucional, al mantenimiento del valor de activos fijos ante los efectos del cambio climático y a elementos, para prevenir futuros riesgos en la continuidad de las operaciones.

Igualmente se identificó la iniciativa de contabilizar la inversión en infraestructura resiliente para los proyectos con la comunidad (Clave Sol y Copa Sol). Este registro permitirá tener información suficiente para el indicador de impacto económico indirecto GRI 203-1.

## 5.2.2 Anticorrupción (205-1 205-2 205-3)

Nuestros impactos en este tema material contribuyen a: ODS 16

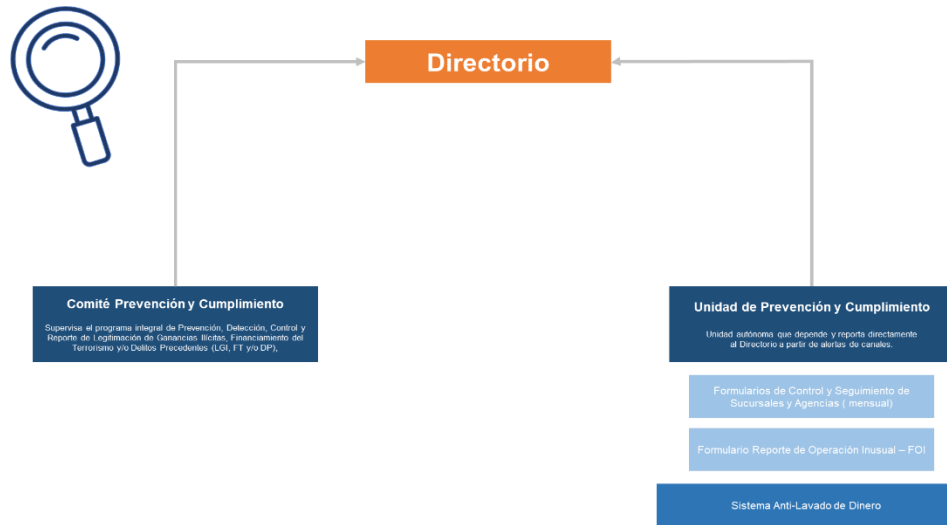
Pilar Estratégico PEI	Eje estratégico y Tema Material Agenda 2030	103-2 Enfoque de gestión de la sostenibilidad	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
	<i>Banca Responsable:</i> Anticorrupción y prevención de ganancias ilícitas	Código de Ética: Corrupción	Cumplimiento de Normas de Conducta
		Política Anticorrupción	Cumplimiento Normativo

Banco Sol tiene políticas, normas y procedimientos definidos y documentados para la anticorrupción en el marco de la gestión de riesgos. Los mismos observan el cumplimiento de los mandatos emanados de las leyes y normativas vigentes en Bolivia, las disposiciones emitidas por la ASFI y la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) y las normativas sobre la prevención, detección, control y reporte de la legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y delitos precedentes.<sup>8</sup>

Banco Sol actualiza permanentemente sus políticas, adecua sus procedimientos e implementa programas de capacitación a los funcionarios directa e indirectamente relacionados con estos procedimientos con los objetivos de que se conozcan y apliquen las normas y leyes existentes. Adicionalmente, la entidad ha establecido estructuras de prevención y control y ha definido funciones destinando recursos para infraestructura y tecnología necesaria, con la finalidad de minimizar este riesgo a través de las siguientes instancias.

<sup>8</sup> BancoSol revisa y evalúa su enfoque de gestión en anticorrupción a través del cumplimiento de:

- Artículo 34 (Control Interno) del Decreto Supremo N° 24771 y la realización de dos Auditorías Internas sobre la Revisión del Cumplimiento de los Sistemas de Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes con Enfoque Basado en Gestión de Riesgo.
- Libro 6° Título I, Capítulo II Informes de Auditoría Externa de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros emitido por la ASFI y la evaluación de la Gestión de Riesgo de Lavado de Dinero y/o Financiamiento al Terrorismo (RLDFT).



Detallamos a continuación los casos evaluados como resultado de las alertas generadas durante las gestiones 2019 y 2020 y según canal.

Canal	Alertas Gestión 2019-2020
Formularios de Control y Seguimiento de Sucursales y Agencias (mensual)	9.400
Formulario Reporte de Operación Inusual – FOI	17
Sistema Anti-Lavado de Dinero	12.452
<b>Total</b>	<b>21.869</b>

Asimismo, cumple Banco Sol de forma taxativa con un programa de comunicación de políticas y procedimientos de anticorrupción para todos los funcionarios.

	La Paz	El Alto	CBBA	Santa Cruz	Oruro	Tarija	Sucre	Potosí	Beni y Pando	Of. Nacional	Total	%
<b>Alta Gerencia</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9	9	100
<b>Mando Medio</b>	20	22	24	25	4	8	9	0	0	80	192	98.97
<b>Operativo</b>	446	589	645	489	67	105	128	33	41	89	2632	96.73
<b>Total</b>	466	611	669	514	71	113	137	33	41	178	2833	96.89
<b>%</b>	98.11	96.98	99.85	90.02	100	100	100	99.28	97.06	98.89	96.89	

Igualmente exponemos el programa de comunicación durante el proceso de Inducción del personal del Banco en la que se incluye las políticas de Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes.

Oficina	Alta Gerencia	Mando Medio	Operativo	Total
<b>Oficina Nacional</b>	2	29	89	120
<b>La Paz</b>	-	-	146	146
<b>El Alto</b>	-	-	190	190
<b>CBBA</b>	-	-	229	229
<b>Santa Cruz</b>	-	1	146	147
<b>Oruro</b>	-	-	36	36
<b>Tarija</b>	-	-	27	27
<b>Sucre</b>	-	-	27	27
<b>Potosí</b>	-	-	10	10
<b>Beni</b>	-	-	0	0
<b>Pando</b>	-	-	2	2
<b>Total</b>	2	30	902	934

### 5.2.3 Debida diligencia en la cadena de suministro (102-9 102-10 204-1 308-1 102-46)

Nuestros impactos en este tema contribuyen a: ODS 12

Pilar Estratégico PEI	Eje estratégico y Tema Material Agenda 2030	103-2 Enfoque de gestión de la sostenibilidad	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
	<i>Gestión en la cadena de suministro: Fortalecimiento de la Cadena de Suministro y uso responsable de recursos</i>		
		Código de Ética: Relación con Proveedores	Cumplimiento de Normas

Banco Sol cuenta con una política de compras, que define la relación y el proceso de compras en la cadena de suministro, según especialización por categorías (Proveedores Clave, Calificadores de Riesgo, Tecnología, Auditores Externos) y con visión transversal para todas las compras de bienes, productos y servicios del Banco.

Durante la pandemia los proveedores demostraron ser parte vital de nuestra cadena de valor. Ellos contribuyeron al buen mantenimiento del suministro necesario, por esta razón correspondimos en Banco Sol con precios justos.

A lo largo de la emergencia del COVID 19 además, tuvieron los proveedores un rol fundamental como aliados, ya que también tuvieron que mantener la sostenibilidad de sus propias cadenas de suministros y su producción para una entrega oportuna en cantidad y calidad requerida.

Las compras de Banco Sol se fundamentan en la información que forma parte del formulario a ser llenado por el 100% de los proveedores de productos/ bienes y servicios y los siguientes resultados (gestiones 2019-2020) expuestos a continuación.

	2019	2020
Volumen facturado	24.574.20 (Expresado en miles de dólares)	24.465.37 (Expresado en miles de dólares)
% volumen de proveedores correspondientes a proveedores locales	84 % proveedores locales	84 % proveedores locales

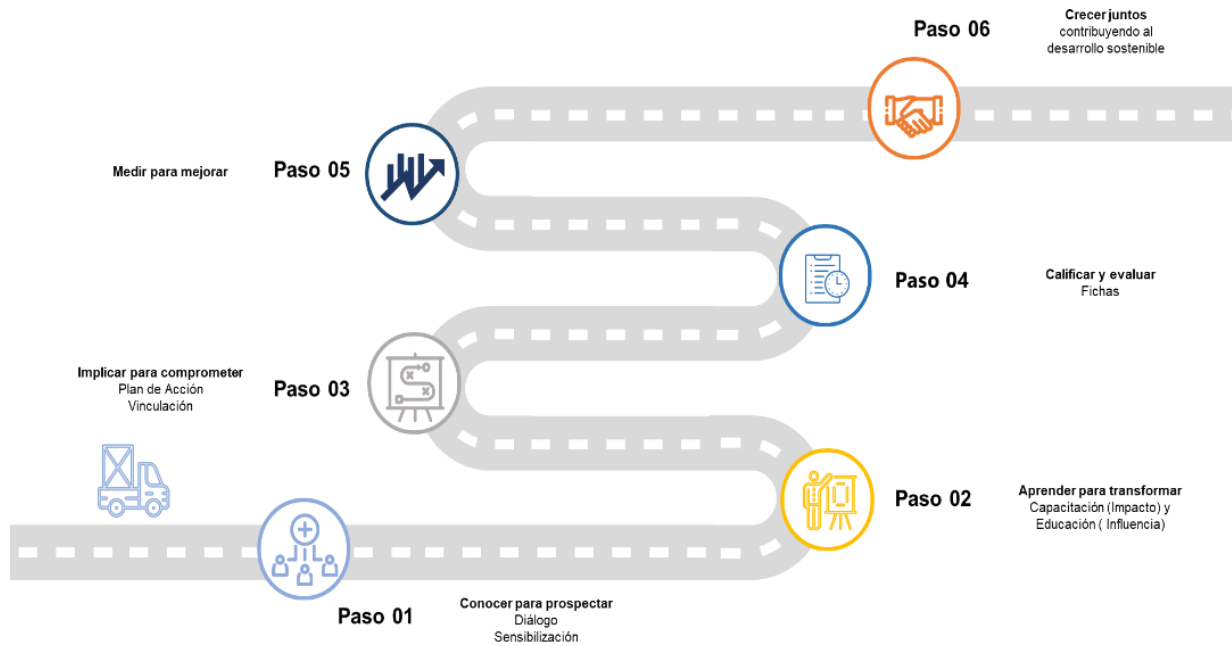
En el diálogo con la Subgerencia Nacional de Marketing y RSE y a partir de un análisis y evaluación en la cadena de la cadena de suministro, identificamos al ODS 12 (Producción y Consumo Responsable) como potencial impacto negativo (interno/ externo). Es así como definimos el tema material de debida diligencia para Fortalecimiento de la Cadena de Suministro y uso responsable de recursos.

Siendo la mejora continua de las relaciones con los proveedores muy importantes para la creación de valor en Banco Sol, la Subgerencia Nacional de Marketing y RSE asumió la función de evaluar a los proveedores en el ODS 12.

En las gestiones 2019/2020 y como punto de partida hemos conceptualizado para un “*Modelo para Compras Responsables*” con líneas de acción, que fortalecerán de forma gradual el compromiso de proveedores claves, para nuestra gestión de compras con debida diligencia.



## Modelo para Compras Responsables



Asimismo, hemos identificado iniciativas, que serán realizadas en el año 2022 para iniciar la implementación de este modelo a partir de los avances, que ya se lograron con la política de proveedores de la Gerencia Nacional de Operaciones. Las mismas son:

- Incidir en la política de proveedores, en la Planificación Estratégica Integral 2022-2024, en los procesos de gestión de proveedores y en los formularios de proveedores, para que el Banco seleccione proveedores en base a criterios definidos por la Gerencia Nacional de Operaciones y elementos ambientales para minimizar los riesgos de impacto en el contexto de uso y producción responsable ODS 12.
- Definir criterios para identificar perfiles de proveedores: **A+** (Proveedores que deben suministrar data fiable de impacto para sostenibilidad y en las dimensiones de RSE según Política de RSE Postulado 2).
- Integrar los perfiles de proveedores al modelo de compras responsables para la prevención según perfil y punto de partida y
- Elaborar en base al modelo, un programa de compras responsables con un plan de acción para la inclusión según el perfil de proveedor.

### 5.3 Creación de valor para nuestros funcionarios (401-1 401-2 401-3 402-1 403-1 419-1 102-8 102-41)

Nuestros impactos en este tema material contribuyen al: ODS 3 y 8

Pilar Estratégico PEI	Eje estratégico y Tema Material Agenda 2030	103-2 Enfoque de gestión de la sostenibilidad	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
Equipo humano competente, innovador y comprometido	<i>Desarrollo Humano:</i> Salud y seguridad de los funcionarios	Planificación Estratégica Integral PEI 2019-2021	Gestión de Desempeño
		Código de Ética: Ambiente Laboral	Cumplimiento de Normas
		Medidas Bioseguridad COVID-19	Sanidad y Laboral

Banco Sol tiene políticas de talento humano, normas y procedimientos definidos y documentados en un contexto de normas laborales y de clima laboral.

Banco Sol es en este contexto una entidad financiera comprometida con la creación de fuentes laborales estables, continuas, con remuneración justa y compliance de normas y leyes.

Banco Sol brindó trabajo en la gestión 2020 a 2.955 personas (- 2.3% respecto a la gestión 2019) y es una de las organizaciones en Bolivia con mayor capacidad para crear fuentes de trabajo estables. A continuación, exponemos las contrataciones segmentadas por ciudades.

DESGLOSE POR DEPARTAMENTO		
Beni:	31	1%
Cochabamba:	674	22,8%
El Alto:	646	21,9%
La Paz:	488	16,5%
Oficina Nacional:	169	5,7%
Oruro:	71	2,4%
Pando:	13	0,4%
Potosí:	34	1,2%
Santa Cruz:	582	19,7%
Sucre:	133	4,5%
Tarja:	114	3,9%
<b>Total de Funcionarios:</b>	<b>2.955</b>	<b>100%</b>

Conforme a lineamientos corporativos e institucionales, tanto los funcionarios a tiempo completo como parcial y/o contrato indefinido, gozan de los mismos beneficios normados por la Ley General de Trabajo incluyendo el permiso parental.

Banco Sol brinda igualmente un ambiente estable y continuo, sin haberse presentado cambios organizacionales ni operacionales sorpresivos que ameriten plazos de avisos mínimos. Todo proceso de cambio es implementado con la planificación oportuna. Es así que la evolución de nuestra cultura, el bienestar de nuestros funcionarios como prioridad y la velocidad para implementar y adaptar nuevas formas

de trabajo, nos permitieron responder con agilidad a los retos que planteó el nuevo entorno de la pandemia y la COVID-19.

En las gestiones 2019 y 2020 mantuvimos nuestra antigüedad promedio y el índice de rotación de personal (9.98%).

Asimismo, y a pesar de las nuevas normativas de salud para el ámbito laboral durante el COVID-19, Banco Sol, ni hasta a la fecha de finalización de la gestión 2020 ni en anteriores gestiones, fue sujeto de sanciones por incumplimientos de leyes o normativas.

### **Libertad social y participación**

Dando cumplimiento a la legislación boliviana, respetamos en Banco Sol el derecho a la libre asociación de los trabajadores y promovemos la organización de distintos comités, por ejemplo, RSE, Ética y otros establecidos en el marco de la legislación nacional, como los comités de Salud y Seguridad ocupacional, que cumplen un rol muy importante en la promoción de los derechos y deberes de los trabajadores

Banco Sol tiene total apertura a la agrupación de trabajadores/as y entiende a los mismos como espacios prioritarios para la libertad social, fundamentada en la participación y la negociación con reciprocidad. Además, aplicamos una Política de Manejo y Resolución de Conflictos que establece el marco de actuación para la prevención y/o la resolución de los mismos, con el 100% de representación de los funcionarios en los comités.

### **Comité de Crisis COVID-19**

En la gestión 2020 y para la atención del COVID-19 y en cumplimiento al Protocolo de Bioseguridad en Banco Sol definimos lineamientos, responsabilidades, políticas y normas de excepción ante la emergencia sanitaria. También definimos la estructura, funciones y responsabilidades del Comité de Crisis COVID-19, conformado por la Gerencia General y la Alta Gerencia.

### **Acompañamiento a Casos Confirmados y Sospechosos COVID-19**

De forma diaria, Talento Humano realizó el seguimiento y actualización de casos COVID-19 a nivel Nacional, con el objetivo de efectuar un acompañamiento al bienestar de los funcionarios y sus familias, porque sabemos lo importante que es sentirse escuchados y acompañados. Banco Sol para seguimiento permaneció en contacto constante con la Caja de Salud de la Banca Privada, para así poder aplicar acciones conjuntas en las diferentes ciudades.

### **Seguridad y salud**

En el marco de Ley General del Trabajo, Banco Sol implementa un Plan de Higiene y Seguridad Ocupacional con gestión de riesgo operativo vinculado a relaciones laborales y de seguridad en el puesto de trabajo, capacitando sobre los eventos a reportar y de forma preventiva también, aquellos que pueden provocar accidentes laborales.

El 100% de los funcionarios incluyendo el eventual está cubierto con un seguro de salud con cobertura amplia a través de la Caja de Salud de la Banca Privada.

### **Un Sol desde casa**

Iniciada la cuarentena a nivel nacional, el área de Talento Humano implementó acompañamiento virtual a todos los funcionarios durante los meses de marzo, abril y mayo a través de los videos “Un Sol desde casa”, que en primera instancia brindaron consejos de apoyo para ejercer el teletrabajo de manera eficiente. La segunda etapa de un “Sol desde casa” se enfocó en compartir mensajes motivacionales de

agradecimiento, con el objetivo de fortalecer en toda la familia de Banco Sol la gratitud a todo lo que cada uno superaba a nivel personal, familiar y laboral.

### Talleres de Salud – Virtuales

En coordinación permanente con la Caja de Salud de la Banca Privada, se efectuaron campañas de información respecto al COVID-19 y se intensificó la capacitación a través de medios virtuales (plataforma zoom), a nivel nacional, a cargo de profesionales expertos en la temática.

La seguridad y salud son complementadas en la gestión 2020 con las medidas de bioseguridad (Sanidad y Laboral), descritas en la parte 1.1 del Capítulo I. Las mismas junto con los impactos de la gestión 2019, son descritas a continuación en el contexto de desarrollo humano, de los temas materiales y de los ODS priorizados 3, 5 y 10.

### 5.3.1 Gestión de talento (404- 1 404-2 404-3)

Nuestros impactos en este tema material contribuyen a ODS 10

Pilar Estratégico PEI	Eje estratégico y Tema Material Agenda 2030	103-2 Enfoque de gestión de la sostenibilidad	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
Equipo humano competente, innovador y comprometido	<i>Desarrollo Humano:</i> Capacitación en el contexto de la sostenibilidad	Planificación Estratégica Integral PEI 2019-2021	Gestión de Desempeño
		Política de RSE	6° Postulado - Comunicación Interna
		Código de Ética: Ambiente Laboral	Cumplimiento de Normas
		Medidas Bioseguridad COVID-19	Sanidad y Laboral

### Cultura y valores

Nuestra Cultura determina cómo funciona nuestra organización y la forma de ser y hacer de nuestros funcionarios, que es fundamental para Banco Sol. Por esta razón, y desde la fase de inducción, generamos el compromiso con nuestros funcionarios con la filosofía del Banco de reducir desigualdades en conocimientos y habilidades, permitiéndoles vivir en su día a día y en cada una de las funciones nuestra Misión, Visión y Valores.

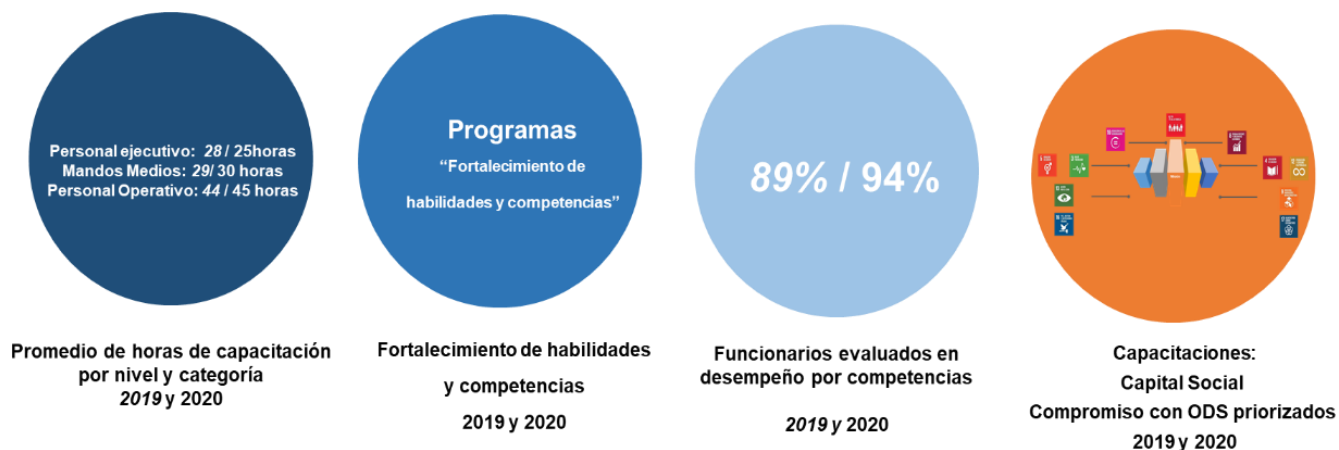
Asimismo, y para que los funcionarios conozcan los valores y las normas del Código de Conducta para una cultura ética, el mismo es entregado en forma inmediata a cada funcionario, para su conocimiento y puesta en práctica.

### Excelencia, compromiso y logro

Banco Sol, en el contexto del pilar estratégico PEI “Equipo humano competente, innovador y comprometido” mide la gestión por desempeño y reconoce el esfuerzo de los Asesores de Negocios más destacados de las diferentes regionales en un Cuadro de Honor, que muestra los mejores en el desempeño a través del cumplimiento de las metas asignadas y el ejercicio de competencias.

En la gestión 2019 y por segundo año consecutivo 6 asesores que destacaron por su trabajo integral realizado durante la gestión, representaron a Banco Sol en el 2do. Encuentro internacional de Asesores de Negocios – Red Acción en Panamá. Ellos compartieron y aprendieron más acerca de las micro finanzas en la región, transmitieron sus conocimientos y llevaron en alto el nombre Banco Sol.

## Crecemos capacitándonos



Durante las gestiones de 2019 y 2020 y en base a planes anuales de capacitación, se ejecutaron diversas actividades orientadas a actualizar conocimientos normativos/funcionales requeridos para el desarrollo profesional y capacitaciones que permitieron adquirir nuevos conocimientos aplicables en el desarrollo personal. En este marco logró Banco Sol los siguientes resultados, expuestos por categorías y número de funcionarios.

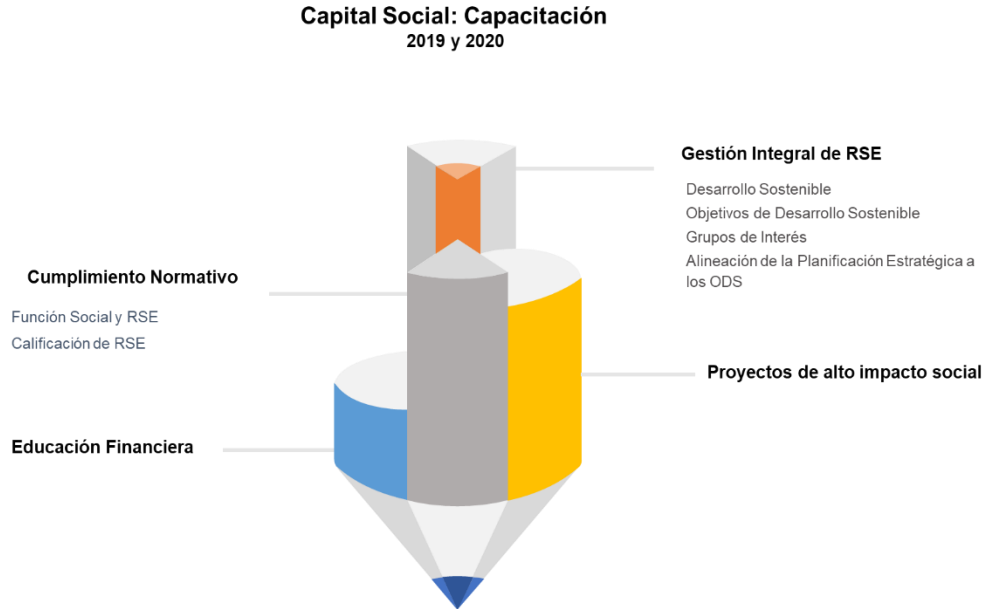
INDICADORES/CATEGORÍAS	NÚMERO DE EMPLEADOS	%
Personal que cumple con los criterios del sistema de evaluación de desempeño de la EIF para ingresar al proceso de evaluación	2.773	94%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por estar en periodo de prueba y tener un tiempo menor a 6 meses	135	5%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por cambiar de cargo	28	1%
Personal que no se encuentra sujeto a evaluación de desempeño	19	1%

Los programas que fortalecen habilidades y competencias de nuestros funcionarios tienen el siguiente alcance.





La Subgerencia Nacional de Marketing y RSE dentro del Programa Capital Social realizó también en las gestiones 2019 y 2020 capacitaciones con todos los funcionarios, bajo la modalidad de E-Learning. En las capacitaciones se abordaron los siguientes temas.



Banco Sol implementa un sistema de evaluación de desempeño por competencias. Este sistema evalúa dos tipos de competencias: competencias esenciales que miden los valores que tiene la persona y su congruencia con los valores del banco, y competencias de gestión que miden el desempeño de la persona en el cargo. Al cierre de la gestión 2019 y 2020, el porcentaje de personal evaluado fue del 86 y 94% respectivamente.

### 5.3.2 Igualdad y el bienestar de nuestros funcionarios (405-1)

Nuestros impactos en este tema material contribuyen a ODS 5 y 10

Eje Estratégico PEI	Eje estratégico y Tema Material Agenda 2030	103-2 Enfoque de gestión de la sostenibilidad	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
Equipo humano competente, innovador y comprometido	<i>Desarrollo Humano:</i> Igualdad /equidad de género, salario emocional, Formación/ Capacitación en temas materiales	Planificación Estratégica Integral PEI 2019-2021	Gestión de Desempeño
		Política de RSE	6° Postulado - Comunicación Interna
		Código de Ética: Ambiente Laboral	Cumplimiento de Normas
		Medidas Bioseguridad COVID-19	Sanidad y Laboral

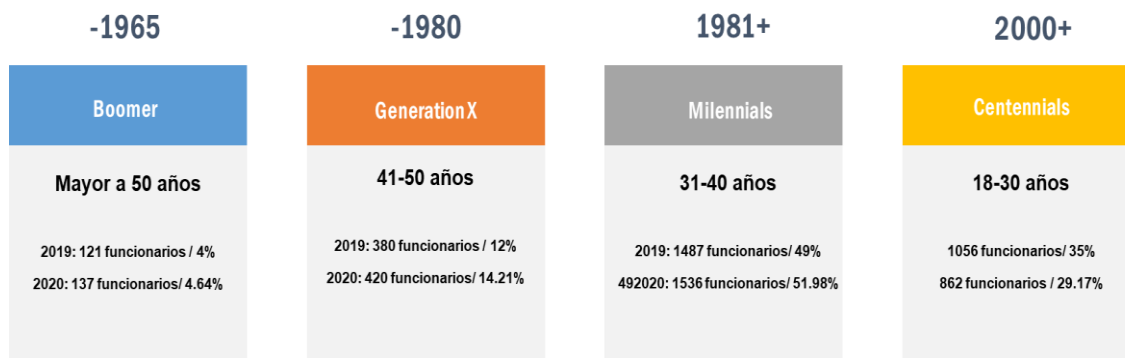
### Diversidad e igualdad de oportunidades

A partir de nuestra misión nos declaramos una organización que vela por la igualdad de oportunidades desde el primer contacto con el equipo humano y en cada momento de la relación laboral, brindamos oportunidades a cada uno de nuestros funcionarios, para que puedan desarrollar sus competencias, sus funciones y sus responsabilidades sin discriminación. Es así como Banco Sol prohíbe la discriminación por

razones de raza, etnia, cultura, religión, afiliación política, pertenencia a un sindicato, nacionalidad, idioma, género, estado civil, condición social, edad, discapacidad, orientación sexual o cualquier otra condición.

La política integral de gestión del talento humano define lineamientos para reclutamiento, selección, inducción, capacitación, promoción y retribución salarial.

Con las políticas se facilita una adecuada gestión de la diversidad a nivel nacional, una mejora continua e igualdad de oportunidades. Al cierre de las gestiones 2019 y 2020, el Banco cuenta con 3.044 y 2.092 personas al servicio de la misión institucional respectivamente. Las mismas presentan el siguiente cuadro etario por edad.



Cumpliendo con nuestra Misión priorizamos la contratación de personal local, disminuyendo desigualdades según perfil y equidad.

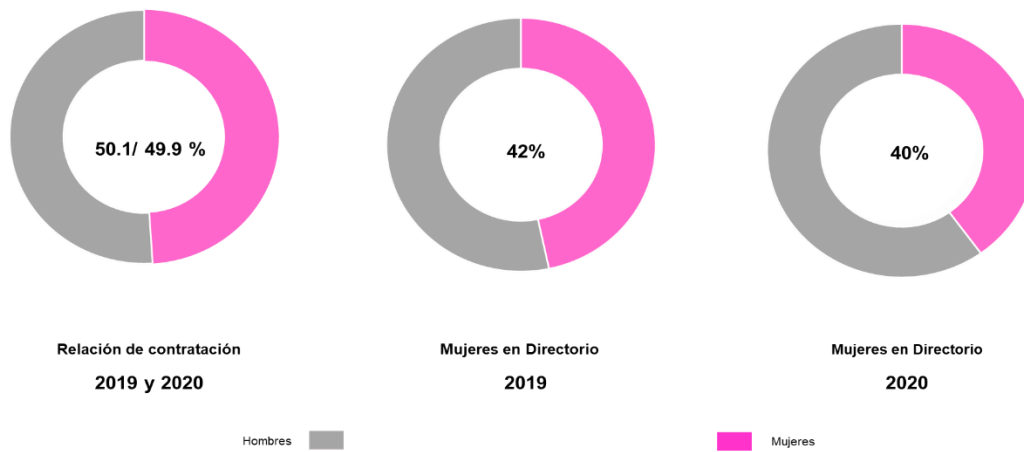
En Banco Sol y desde la perspectiva del ODS 8, nos focalizamos en segmentos de la población en la edad más vulnerable para conseguir empleo. Es así como brindamos a la población joven (18-30 años/ 35% de nuestro equipo humano) la oportunidad de convertirse en personas económicamente activas, inclusive en muchos casos con el primer empleo.

## Género

En Banco Sol promovemos el desarrollo de las mujeres con iniciativas de igualdad de oportunidades.

En la gestión 2019 todas las funcionarias que ocupan cargos de Liderazgo fueron capacitadas de manera online en la temática de “Liderazgo Femenino”, guiadas por una Coach profesional que les brindó herramientas para ejercer un liderazgo consciente, que puedan practicar de manera efectiva en su entorno laboral, familiar y personal.

En el contexto de igualdad de género, destacamos también la distribución del 50-50 en la relación de contratación de mujeres/varones y los porcentajes de mujeres en directorio de las gestiones 2019 y 2020.



Igualmente destacamos tendencias de equidad salarial y de igualdad de oportunidades, valorando la importancia del aporte que realiza la mujer a su familiar, a la sociedad, a la organización y la economía del país.

### Salud y bienestar

La Sub-Gerencia Nacional de Talento Humano y Capital Social implementan iniciativas con elementos de beneficios no monetarios para los funcionarios a nivel nacional. A continuación, describimos estas iniciativas.

Con las **Campañas de Salud** a nivel nacional, se alcanzamos el objetivo de brindar a los funcionarios la oportunidad de obtener información, asesoramiento y atención de diversas enfermedades. Bajo la premisa: "La salud y la prevención es responsabilidad de todos", logramos concientizar y promover el cuidado de la salud de los funcionarios.

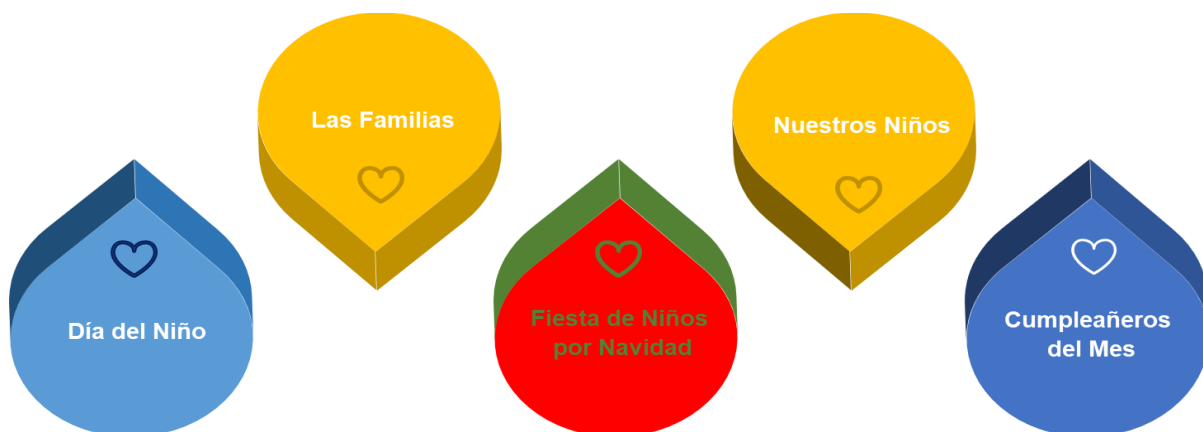
El **deporte** genera espacios de crecimiento, prevención de enfermedades producidas por el sedentarismo, estrés y otros, al mismo tiempo brinda oportunidades de esparcimiento y confraternización, es por esa razón que se realizaron diferentes campeonatos deportivos a nivel nacional, con una gran afluencia de funcionarios en diferentes disciplinas.

El **bienestar de nuestros funcionarios** es importante para Banco Solidario S.A. y para Capital Social, es por este motivo que el Programa de la Felicidad, realiza actividades dentro del Banco para romper la rutina. En el mes de febrero conmemoramos el "Día Internacional de la Felicidad" junto con el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) donde se visitaron cuatro agencias de la ciudad de La Paz con el concepto "La felicidad me merece", buscando su bienestar, beneficiamos a nuestros funcionarios que se encuentran en Potosí, Oruro, Beni y Pando, con nuestros masajes antiestrés. Durante los últimos meses del año participamos del movimiento mundial de la Banca en Valores. Logramos la participación de **1.494 funcionarios y funcionarias a nivel nacional**.



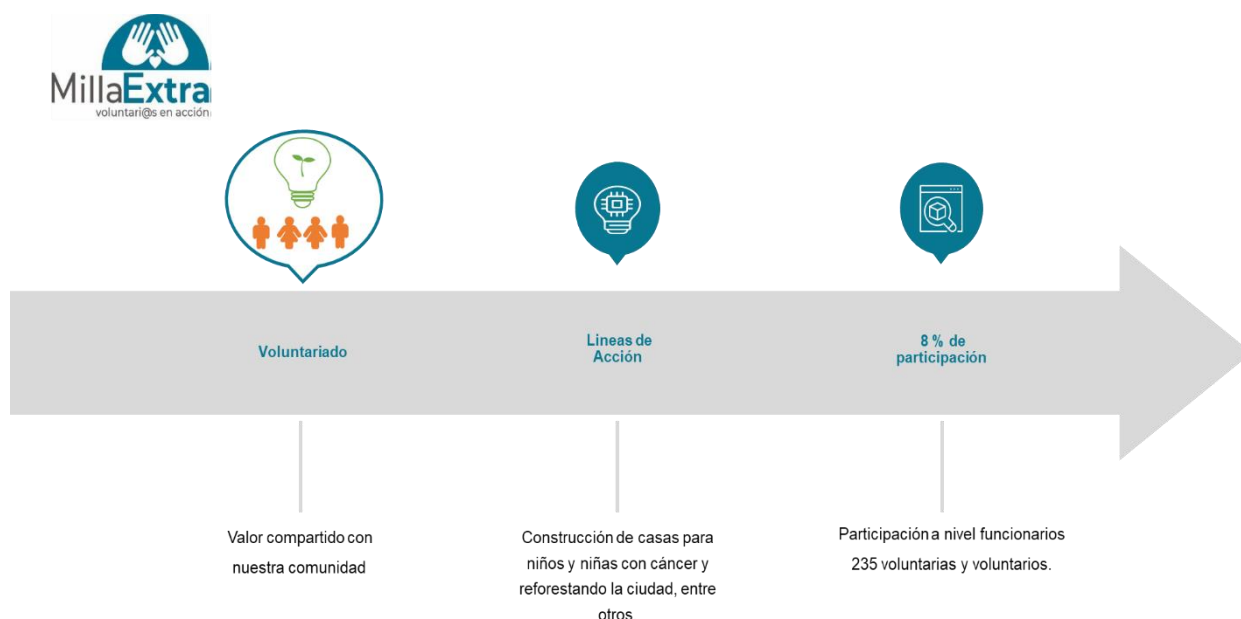
## Somos una familia

En Banco Sol celebramos a la vida, a la familia y a nuestros niños. Los festejos tienen el siguiente enfoque.



## Programa Voluntariado Milla Extra

Banco Sol ha promovido en 2019 el Programa Voluntariado Milla Extra en el que se propone participar a los funcionarios en actividades locales de voluntariado, vinculadas a la ayuda fundamentada en la solidaridad ciudadana.



Las iniciativas salud y bienestar fueron complementadas en la gestión 2020 por los programas contextualizados a partir del Protocolo de Bioseguridad para el COVID-19, los mismos fueron descritos en el punto 5.3. Las otras iniciativas fueron implementadas en la medida que la pandemia lo permitía.

### 5.3.3 Clima Laboral y nuestro compromiso con el desarrollo sostenible (412-1)

Nuestros impactos en este tema material contribuyen a ODS 3, 5 y 10

Pilar Estratégico PEI	Eje estratégico y Tema Material Agenda 2030	103-2 Enfoque de gestión de la sostenibilidad	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
Equipo humano competente, innovador y comprometido	<i>Desarrollo Humano:</i> Derechos Humanos	Planificación Estratégica Integral PEI 2019-2021	Gestión de Desempeño
		Código de Ética: Ambiente Laboral	Cumplimiento de Normas
		Medidas Bioseguridad COVID-19	Sanidad y Laboral

En Banco Sol medimos el clima laboral con alcance a nivel nacional (Oficina Nacional, Regionales y Agencias). Al igual que en cada gestión, se tenía planificada la encuesta de Clima Laboral para el mes de noviembre 2019, pero no se pudo efectuar la misma debido a los conflictos sociales acontecidos en nuestro país, postergando la fecha de aplicación al primer semestre de la gestión 2020.

La medición del Clima Laboral realizado por la empresa Buenas Prácticas, determinó la percepción de los funcionarios de Banco Sol respecto a las acciones realizadas por la entidad y la forma de afrontar la situación vivida durante la pandemia COVID-19. En esta medición de cobertura nacional, se llegó en la gestión 2020 a un 51% de participación con encuestas completadas al 100% y a un puntaje total del 80% de cumplimiento a elementos evaluados a nivel nacional, que indican una percepción altamente positiva del clima laboral durante el COVID-19.

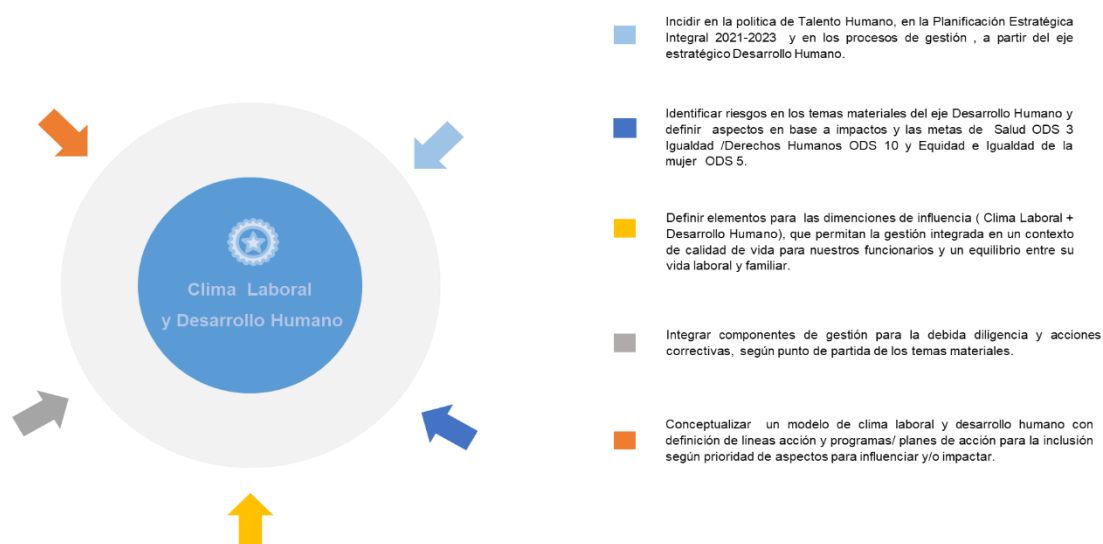
A partir de todas las fortalezas expuestas de Banco Sol, la gestión en un contexto de clima laboral comprometido con el desarrollo sostenible tiene además la responsabilidad de fortalecer la dimensión humana y la calidad de vida al interior y exterior de la organización. Es así que a partir de un análisis y



evaluación desde nuestra Misión y lo recorrido hasta el momento, la Subgerencia Nacional de Marketing y RSE en diálogo con la Subgerencia Nacional de Talento Humano identificaron además del ODS 8, a los ODS 3 y 10 como prioritarios, para profundizar el compromiso que tenemos con nuestros funcionarios y su desarrollo humano, en un marco de protección de los Derechos Humanos y la protección de sus funcionarios, como por ejemplo con políticas de desconexión que cobraron importancia por el teletrabajo durante la crisis sanitaria.

Es así que definimos el tema material de desarrollo humano para complementar el clima laboral con un enfoque holístico con mayor inclusión, equidad, igualdad y no discriminación en un contexto del desarrollo sostenible y de nuevas metas.

Asimismo, hemos identificado líneas de acción que a corto plazo y en la gestión 2022 nos guiarán para conceptualizar un *modelo de clima laboral con enfoque holístico* y una gestión fundamentada en dimensiones de desarrollo humano, de calidad de vida para nuestros funcionarios y un equilibrio entre su vida laboral y familiar.



## 5.4 Somos Banca Responsable (GRI 102-6)

Nuestros impactos en estos temas materiales contribuyen a los ODS 10 y ODS 3 e influyen en el ODS 1

Pilar Estratégico PEI	Eje estratégico y Tema Material Agenda 2030	103-2 Enfoque de gestión de la sostenibilidad	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
Propuesta de valor en función a las necesidades del cliente	<i>Banca Responsable:</i> Salud y seguridad del cliente, finanzas sostenibles (inclusión financiera)	Planificación Estratégica Integral PEI 2019-2021	Gestión de Desempeño
		Código de Ética: Relación con clientes	Cumplimiento de Normas
		Evaluación de Riesgos	GIR
		Medidas Bioseguridad COVID-19	Sanidad y Negocios

### Componentes de gestión para las Microfinanzas en el contexto del ODS 10

La otorgación de créditos se encuentra normada por la Política de Créditos y un conjunto articulado de Manuales aprobados por el Directorio. Estos documentos reflejan un perfil prudencial y formalizan el proceso de solicitud, análisis, aprobación, desembolso, seguimiento y recuperación de créditos.

Operando desde una estrategia especializada en Microfinanzas, Banco Sol cuenta con una sólida tecnología crediticia. La normativa interna determina los procedimientos a seguir para la otorgación de

créditos, previniendo el sobreendeudamiento de los clientes. El cumplimiento del proceso crediticio también se verifica en la práctica y existen controles internos sólidos para la otorgación de créditos y la gestión integral de riesgos.

La atención con calidad es un componente esencial de la interacción con nuestros clientes. La sólida cultura organizacional y los valores hacen que nuestros colaboradores tomen conciencia y se preocupen por el trato respetuoso de los clientes, lo cual se ha logrado institucionalizar en todo el personal.

En este marco, cuenta Banco Sol con un Código de Conducta donde registra los principios generales y lineamientos específicos para la atención al cliente. Por otra parte, implementamos un Protocolo de Atención al Cliente que permite avanzar en la estandarización de la prestación de servicios financieros.

A estas iniciativas se sumaron en la gestión 2020, las medidas de bioseguridad adoptadas ante la pandemia y expuestas en el Capítulo I, Parte 1.2.

Este enfoque de gestión impacta directamente en el ODS 10 (Reducción de las desigualdades) y en el ODS 3 (Salud y bienestar) y tiene influencia en el ODS 1 (Fin de la Pobreza), a partir de la medición anual de PPI (*Poverty Probability Index*) en las gestiones 2019 y 2020.

### Mejora Continua de la Tecnología Crediticia

Durante la gestión 2020, y ante la crisis sanitaria, se ha profundizado la política de revisar, actualizar y mejorar la normativa de créditos. En esta gestión los cambios han estado orientados a la simplificación de los requisitos y condiciones para la otorgación de créditos, así como a la búsqueda de agilidad en el proceso de evaluación y aprobación de las operaciones crediticias, aspectos que nos permitieron dar una respuesta oportuna a las necesidades de nuestros clientes.

Asimismo, hemos incrementado el apoyo a todos los sectores y en especial al sector productivo, apoyando la reactivación económica, capacitando para ello de forma más intensiva a nuestro personal y mejorando nuestra tecnología destinada a estos sectores que son muy importantes dentro de la economía nacional.

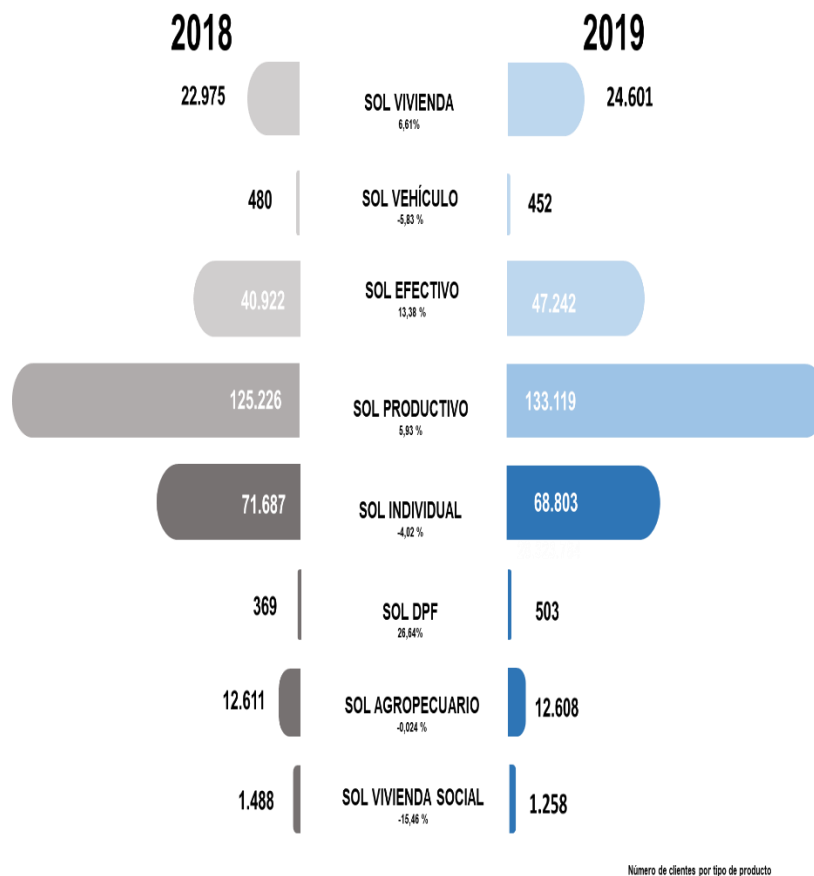
En línea con nuestra Misión y Visión institucional, nuestro enfoque se ha mantenido en clientes microempresarios, atendiendo y trabajando muy de cerca con los segmentos de menores ingresos de nuestro país.

### Créditos para el desarrollo económico y productivo

La iniciativa “Alianza Global de la Banca con Valores” (GABV), en su misión establece que una banca con valores contribuye y se responsabiliza por el desarrollo económico, el ambiental y social del mundo.

Banco Sol afiliado a esta iniciativa es líder del Capítulo Latinoamericano y como representantes de esta misión mundial, fundamentamos nuestra cultura en principios que protegen al cliente con valores éticos y con un modelo de negocio, que ofrece a los sectores de menores ingresos una propuesta de valor con productos financieros inclusivos para la productividad.

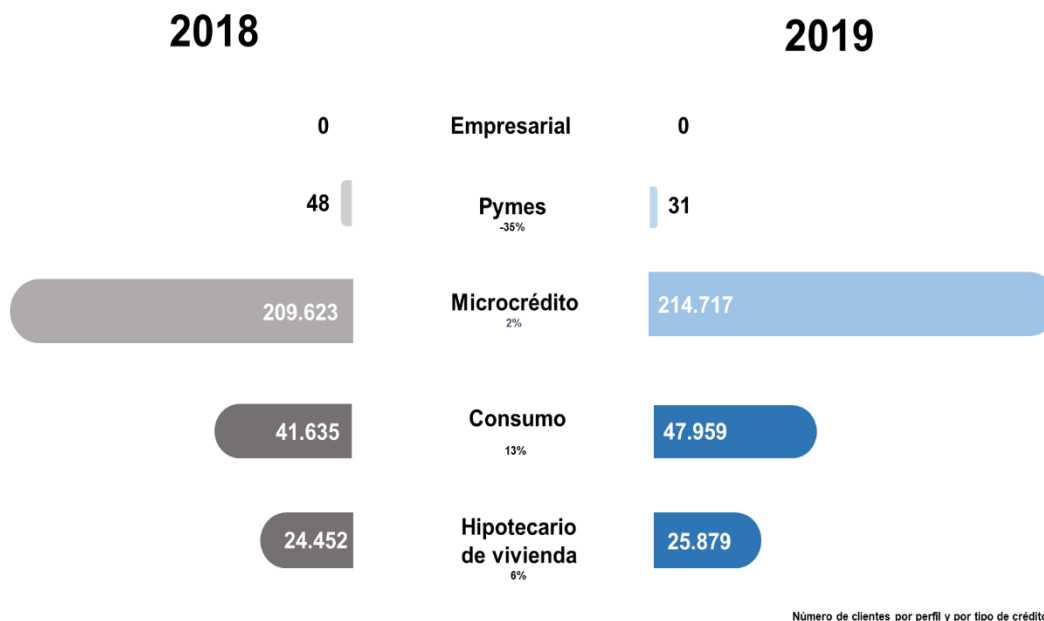
A partir de este compromiso y nuestra Misión reducimos desigualdades profundizando en una inclusión financiera que crea valor fundamentalmente en necesidades específicas del segmento de Microcrédito y también conforme a otras necesidades de nuestros clientes con otro tipo de créditos como el de vivienda y de diversos productos de ahorro e inclusive micro seguros. En este contexto exponemos la evolución de cartera de crédito en las gestiones 2018, 2019 y 2020.



Durante la gestión 2020, el producto con mayor participación dentro de nuestro portafolio fue “Sol Productivo”, con el 54.64% de participación y un crecimiento de US\$50.29 millones. Por otra parte, “Sol Individual”, destinado a financiar capital de operaciones e inversión, tuvo una participación del 20.87%. El crédito promedio (monto desembolsado) al cierre de la gestión 2020, alcanza a US\$8,022.

### Perfiles de prestatarios y enfoque de inclusión

Asimismo, reducimos en Banco Sol las desigualdades de las personas menos favorecidas otorgando la oportunidad de una primera vivienda y hogar. La inclusión financiera para el desarrollo económico y productivo se implementa además con créditos dirigidos a micro y pequeños empresarios, que desean impulsar su negocio y/o su emprendimiento. A continuación, describimos estos perfiles (gestiones 2018 y 2019) y montos (gestión 2020).



En la gestión 2020, el 37.97% de las operaciones de Banco Sol se concentraron en montos desembolsados de hasta US\$5 mil, este mismo estrato representa el 12.78% de la cartera a diciembre 2020. Los montos entre US\$5 mil y hasta US\$10 mil concentran el 31.51% de las operaciones y el 27.35% de la cartera al corte señalado; finalmente, montos mayores a US\$10 mil registran una participación en la cartera del 59.87%, no obstante, concentra tan solo el 30.52% de operaciones.

### Depósitos de público

El saldo de las cuentas de ahorro en 2020 fue de US\$512.9 millones que representa un crecimiento del 13,17% respecto a la gestión anterior y el saldo de Depósitos a Plazo Fijo fueron de US\$861 millones, 13.82% más que el año anterior, éste incremento tanto en Cajas de Ahorro como en Depósitos a Plazo Fijo con la evaluación de captaciones muestra la confianza depositada en Banco Sol por parte de los clientes.

## EVOLUCIÓN DE DEPÓSITOS DEL PÚBLICO 2015 – 2020

(expresado en dólares)

CUENTAS DE AHORRO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Saldo en cuentas de ahorro (en Miles de US\$)	317.813	339.530	384.423	453.271	476.754	512.968
Variación %	10,38%	6,83%	13,22%	17,91%	5,18%	13,17%
Número de cuentas	738.440	781.347	843.601	867.220	898.848	893.236
Variación %	5,79%	5,81%	7,97%	2,80%	3,65%	3,00%
Saldo promedio en \$us	430	435	456	523	530	574
DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Monto en DPF (en Miles de US\$)	628.451	686.244	681.630	757.188	742.632	861.815
Variación %	12,71%	9,20%	-0,67%	11,08%	-1,92%	13,82%
Número de Depósitos	10.766	11.072	12.142	17.985	33.202	41.082
Variación %	2,55%	2,84%	9,66%	48,12%	84,61%	128,42%
Monto promedio en \$us	58.374	61.980	56.138	42.101	22.367	20.978
Total Depositos del público	946.264	1.025.774	1.066.053	1.210.458	1.219.386	1.374.784

## Fondeo

La evolución del fondeo muestra un total de US\$1.848 millones, desglosados de la siguiente manera:

- US\$512.96 millones corresponden a Cajas de Ahorro (27,7%)
- US\$861.81 millones a DPF (46.6%)
- US\$39.35 millones (2,1%) a Obligaciones Subordinadas
- US\$72.88 millones (3,9%) a Bonos
- US\$361.67 millones (19,6%) a otros financiamientos

Estas cifras y la evolución desde el 2015, muestran la diversidad y versatilidad del Fondeo de Banco Sol que le permitió alcanzar el crecimiento en cartera.

## EVOLUCIÓN FONDEO 2015 – 2020

(en miles de dólares)

AÑO	AHORRO	%	PLAZO	%	FINAN. EXTER.	%	OBLIGACIONES SUBORDINADAS	%	BONOS	%	OTROS FINAN.	%	TOTAL
2015	317.813	27,0%	628.451	53,3%	1.652	0,1%	28.717	2,4%	97.668	8,3%	104.048	8,8%	1.178.349
2016	339.530	26,4%	686.244	53,3%	826	0,1%	19.461	1,5%	97.668	7,6%	144.251	11,2%	1.287.979
2017	384.423	27,0%	681.630	47,9%	0	0,0%	27.697	1,9%	97.668	6,9%	231.198	16,3%	1.422.615
2018	453.271	28,7%	757.188	48,0%	0	0,0%	37.901	2,4%	72.886	4,6%	256.515	16,3%	1.577.761
2019	476.754	28,9%	742.632	45,0%	2.000	0,1%	48.105	2,9%	72.886	4,4%	308.439	18,7%	1.650.816
2020	512.968	27,7%	861.815	46,6%	0	0,0%	39.359	2,1%	72.886	3,9%	361.670	19,6%	1.848.699

## 5.4.1 La mejor experiencia para nuestros clientes (416-1 416-2 417-1 418-1 102-16)

Nuestros impactos en este tema material contribuyen al ODS 10



Pilar Estratégico PEI	Eje estratégico y Tema Material Agenda 2030	103-2 Enfoque de gestión de la sostenibilidad	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
Propuesta de valor en función a las necesidades del cliente	Protección y seguridad del cliente	Planificación Estratégica Integral PEI 2019-2021	Gestión de Desempeño
		Política de Créditos	Compromiso de Gobernanza
		Código de Conducta	Principios de Protección al cliente
		Protocolo de atención al cliente	Procesos

El acceso a servicios financieros integrales a los sectores de menores ingresos orienta nuestra estrategia corporativa, es así que asumimos un firme compromiso de profundizar la inclusión financiera, mediante la focalización de nuestra cartera en el segmento de microcrédito, el diseño de canales modernos de atención al cliente y la profundización de inclusión financiera mediante la ampliación de acceso a micro seguros y la captación masiva de ahorros a nivel nacional.

La cultura organizacional y nuestros valores hacen que nuestros funcionarios tomen conciencia y se preocupen por el trato respetuoso a los clientes y su satisfacción.

A continuación, describimos las mediciones de satisfacción y de protección/seguridades implementadas en las gestiones 2018 a 2020.

### Calidad y la satisfacción en la atención al cliente

El cumplimiento a controles internos para la otorgación de créditos se fundamenta en una gestión integral de riesgos y en el cumplimiento de estándares de calidad.

En el marco de la calidad y los estándares establecidos, tiene Banco Sol un Código de Conducta, que norma con lineamientos específicos la atención al cliente y un Protocolo de Atención al Cliente, que permite avanzar en la estandarización de la prestación de servicios financieros.

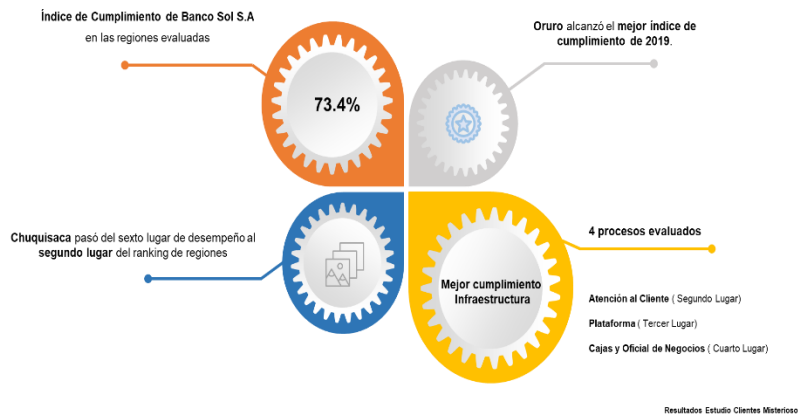
La calidad de atención al cliente, a partir del Código de Conducta (Capítulo IV Calidad de atención al cliente) integra los siguientes elementos de cumplimiento obligatorio para determinar la satisfacción del cliente.



Código de Conducta : Capítulo IV Calidad de atención al cliente

## La medición de Cliente Misterioso

La medición de Cliente Misterioso (gestión 2019) implementada en Banco Sol contempla 4 enfoques de evaluación para la calidad de servicio: Infraestructura, Atención en Cajas, Atención en Plataforma y Oficial de Negocios; los 3 últimos forman parte de un proceso integrador denominado Atención al Cliente. A continuación, presentamos los resultados.



La medición de gestión de servicio y satisfacción del cliente además aborda la eficacia en el mapa de canales de atención y la gestión de reclamos.

## Smart Campaign: Protección al cliente

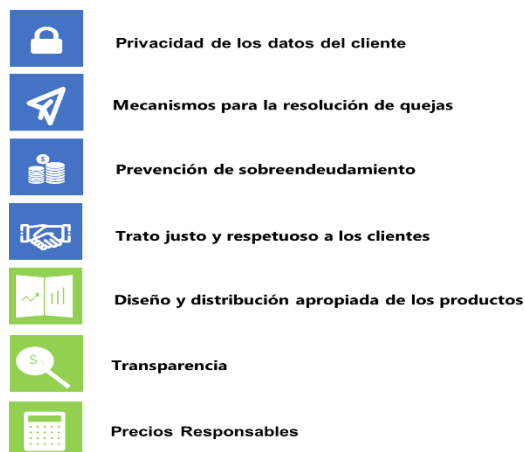
Banco Sol se encuentra adherido a la iniciativa internacional de Protección al Cliente. Esta iniciativa promueve la adopción de estándares que permiten a los clientes asegurar una relación beneficiosa y positiva con la entidad financiera, minimizando riesgos y maximizando la satisfacción.

The Smart Campaign procura la adopción de un código común de conducta que gestiona cómo se debería tratar a los clientes y que contribuya a la puesta en marcha de garantías de protección al cliente dentro de las operaciones del sector de las microfinanzas.

Como institución financiera “smart” somos totalmente transparentes en los precios, términos, y condiciones de todos nuestros productos financieros. “Smart” consiste para nosotros en trabajar con los clientes para que no reciban más dinero en préstamo del que puedan devolver o para que no utilicen productos que no necesitan. Como institución financiera “smart” empleamos prácticas de cobro respetuosas y adoptamos los más altos estándares éticos a la hora de tratar con los clientes.

Como banca “smart” concedemos además a los clientes una forma de hacer oír sus quejas para poder recibir una atención más eficaz. Asimismo, garantizamos la confidencialidad de la información del cliente, razón por la cual en la gestión 2019 no hemos registrado ningún evento significativo, relacionado con faltas a la confidencialidad, que haya implicado una consecuencia o impacto negativo sobre nuestros grupos de interés.

Como banca “smart certificada” incluimos por tanto 7 Principios básicos, que complementan nuestro Código de Conducta y que nos ayudan a proteger a nuestros clientes y a emplear una ética adecuada.

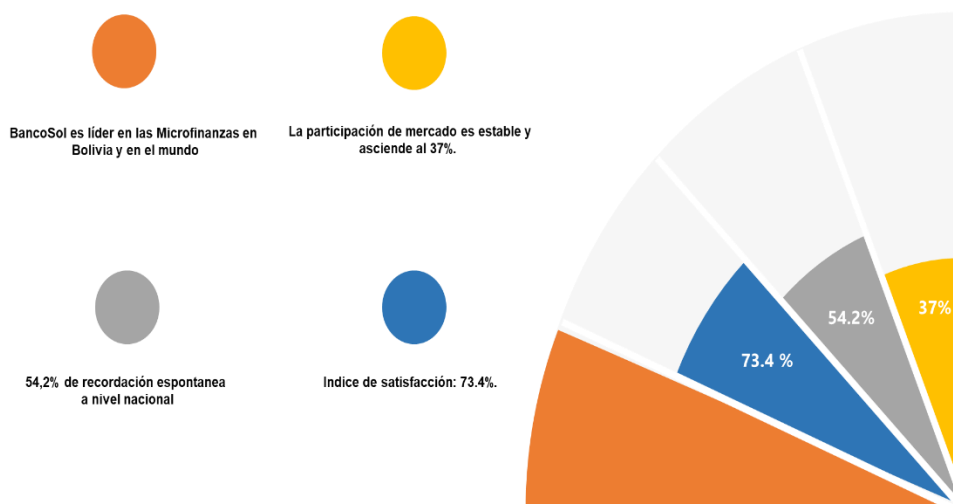


SMART CAMPAIGN  
Principios de Protección al Cliente

## Posicionamiento de Marca

En 2018 se realizó el estudio de posicionamiento de marca según índice Top of Mind (TOM) cuyo objetivo fue evaluar el posicionamiento, satisfacción, atributos de valor y la imagen de la marca de Banco Sol como Institución de Intermediación Financiera especializada en microfinanzas. A continuación, presentamos los resultados.

Índice Top of Mind (TOM)  
Gestión 2018



### 5.4.2 Innovación, eficiencia y digitalización (416-1 416-2)

Nuestros impactos en este tema material contribuyen al ODS 9 y 10

Pilar Estratégico PEI	Eje estratégico y Tema Material Agenda 2030	103-2 Enfoque de gestión de la sostenibilidad	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
Propuesta de valor en función a las necesidades del cliente	<i>Banca Responsable:</i> Protección y seguridad del cliente	Planificación Estratégica Integral PEI 2019-2021	Gestión de Desempeño
		Evaluación de Riesgos	GIR

		Medidas Bioseguridad COVID-19	Innovación y Educación Financiera Digital a Clientes y Usuarios
--	--	-------------------------------	---

Banco Sol trabaja para ofrecer servicios que generen valor para nuestros clientes, situándolos en la vanguardia de la tecnología aplicada al negocio y obteniendo la máxima eficiencia con servicios de alta calidad. Es así que durante el COVID-19 promovimos un mayor uso de herramientas de banca digital para brindar los servicios de manera oportuna y segura durante la época de confinamiento rígido en nuestro país. De esta manera en la gestión 2020 se incrementaron en un 42% las transacciones digitales a través de los canales habilitados.

En este contexto además de contar con cajeros automáticos, Banco Sol apuesta por mejorar la flexibilidad, escalabilidad y la eficiencia de la estructura de IT, que permite optimizar costos y tiempo.

A continuación, describimos las herramientas de banca con resultados de la gestión 2019 y preponderancia para la gestión 2020 como innovación y medidas de bioseguridad adoptadas ante la pandemia y expuestas en el Capítulo I, Parte 1.2.

### Soluciones Tecnológicas de Contacto con el Cliente

En la gestión 2019 Banco Sol presentó dos soluciones tecnológicas desarrolladas en una alianza estratégica con FINCONNECTA, una empresa FinTech global formada con financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), traducidas en el Chatbot denominado SOLBot y en SOL Mail.

El Chatbot de Banco Sol es una solución para Facebook Messenger que provee atención a clientes y usuarios de la entidad para responder a preguntas frecuentes, brindar información referida a productos, servicios y canalizar la comunicación hacia canales de banca por teléfono y correo electrónico. Se puede acceder al servicio desde la computadora o un teléfono inteligente por lo que su uso es bastante simple y efectivo.

SOL Mail es un servicio gratuito diseñado para mantener informados a los clientes de Banco Sol sobre sus movimientos en su cuenta de ahorro a través de un extracto diario vía correo electrónico. El cliente de Banco Sol puede solicitar el servicio en cualquiera de las Agencias de Banco Sol sin ningún costo, y una vez activado, el cliente podrá revisar a diario el saldo y los movimientos de su Caja de Ahorros en su correo electrónico desde una computadora, su teléfono inteligente o cualquier dispositivo electrónico que tenga conexión a internet.

Estas herramientas permiten incluir a más bolivianos al sistema financiero con el fin de que tengan servicios integrales, con tecnología que Banco Sol ofrece a micro y pequeños empresarios del país. Las soluciones están diseñadas para proveer una integración segura y escalable, entre los sistemas Core bancarios y soluciones tecnológicas financieras.



### **“QR” SIMPLE: Inclusión Financiera**

En busca de fortalecer la inclusión financiera, Banco Sol genera la primera alianza estratégica entre las vendedoras del Mercado de Irpavi y el Gobierno Municipal a través de su Programa Mercados Maravillosos, trabajando intensamente con las vendedoras del mercado de Irpavi para capacitarlas en el uso de la herramienta QR, generando confianza en el sistema y en facilitarles todas las condiciones para que puedan concretar sus ventas sin necesidad de billetes y monedas, hecho que le permitió dar un salto tecnológico inédito en el país.

Las vendedoras del Mercado, una a una, recibieron capacitaciones para poder implementar en su puesto de venta el código QR Simple, el mismo que pone a disposición de los clientes la opción de realizar la compra de víveres a través de una simple transferencia sin la necesidad de contar con efectivo físico.

Con este cambio tecnológico el Mercado de Irpavi se convierte en el primer mercado de Bolivia en utilizar la nueva herramienta en beneficio de compradores y vendedores. Posteriormente se suman más alianzas como Ferias, Food Trucks, vendedoras de jugos y más mercados en todo el país.

### **Ciudad Digital Financiera**

A principios del mes de febrero, Banco Sol pone a disposición de sus clientes la nueva tarjeta con tecnología Contactless, que les permite realizar todo tipo pagos al solo acercarla a los POS (puntos de venta electrónicos).

Esta tarjeta no necesita tener contacto para concretar la venta, es decir, no se requiere introducirla a la terminal de pago, lo que garantiza operaciones más rápidas y seguras. Al no introducir ni entregar el plástico a terceros, se evita completamente la clonación, robo o uso indebido de datos, y así se preserva la información que está registrada en el chip.

Estos pagos sin contacto son posibles gracias a la incorporación de una nueva tecnología inalámbrica de corto alcance que viabiliza la transmisión de datos, en este caso, de la tarjeta al dispositivo de compra.

Banco Sol preparó una edición limitada de estas tarjetas con cinco diseños de danzas tradicionales, que promocionan la riqueza cultural del país. Para acceder a la misma se realiza un pago de Bs 70.00, que además da derecho a extender esta tarjeta a otros miembros de la familia.

### **5.4.3 Educación Financiera (416-1)**

Nuestros impactos en este tema material contribuyen al ODS 10



Pilar Estratégico PEI	Eje estratégico y Tema Material Agenda 2030	103-2 Enfoque de gestión de la sostenibilidad	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
Propuesta de valor en función a las necesidades del cliente	<i>Banca Responsable:</i> Educación Financiera	Planificación Estratégica Integral PEI 2019-2021	Gestión de Desempeño
		Medidas Bioseguridad COVID-19	Innovación y Educación Financiera Digital a Clientes y Usuarios

Banco Sol desarrolló e implementó un pilar muy importante para la inclusión y reducción de desigualdades, denominado Educación financiera.

Los temas para el surgimiento de la educación financiera son: ¿Qué es un crédito, ¿cómo y por qué provisionar para el pago de cuotas, ¿qué es el ahorro, ¿qué es el ingreso y qué es el egreso?

La educación financiera conceptualizada para los clientes del Banco Sol va más allá de los temas cotidianos y tiene como objetivo reducir la brecha de educación, ya que al ingresar los micro y pequeños emprendedores al sistema financiero formal necesitan conocimientos de procesos contables y financieros y otros de la administración de empresa con los que nunca habían tenido contacto y que ahora según su perfil deben adquirirlos para mejorar su desempeño.

Por eso ya los primeros créditos solidarios canalizados por Banco Sol iban acompañados de pequeños talleres de capacitación brindados por los propios agentes de crédito y jefes de agencia bancaria, para que los nuevos usuarios Microfinancieros desarrollen las habilidades y competencias que les permitan gestionar información necesaria para la toma de sus decisiones financieras.

En el año 2013 Banco Sol conceptualizó la forma de gestionar la relación con sus clientes en un Programa de Educación Financiera que a partir de la Ley 393 se ha convertido en una de las columnas del Programa de RSE desarrollándose el “Programa de Educación Financiera” con los siguientes objetivos y alcance:

- Mostrar a la comunidad las principales características de los servicios de intermediación financiera usos, aplicaciones, beneficios y riesgos.
- Hacer conocer los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo y
- Brindar información sobre los derechos y obligaciones de los servicios financieros que ofrece Banco Sol.

Enmarcados en la normativa ASFI, se desarrolló el Programa de Educación Financiera de la gestión 2020, adaptando la difusión de información y nuestros talleres a plataformas digitales debido a la Pandemia.

A continuación, exponemos los resultados de la gestión 2020, que además incluyen los resultados alcanzados de la gestión 2019.



◆ **Ponte ON**  
2019 / 2020  
20.475 / 27.289 Clientes-usuarios

◆ **Descubre ASOBAN**  
2019/2020  
16.838/ 21.257 Clientes-usuarios

◆ **Carpetas de Bienvenida**  
2019 / 2020  
4077/ 13.680 Clientes-usuarios

Presupuesto Ejecutado: USD 67.955 (2019)



◆ **Ciudad digital financiera**  
2019/ 2020  
8.553 / 10.475 personas

◆ **Talleres Clientes y usuarios**  
2019  
4077 Clientes-usuarios

Gestión 2019 -2020



◆ **Capacitaciones "E-Learning" al Personal**  
2019 / 2020  
3.000 / 3.000 Funcionarios

◆ **Ordenadores de Fila (Videos)**  
2019 / 2020  
175.151/ 725.448 tickets atendidos en Cajas  
(1.5% de aprovechamiento)

Presupuesto Ejecutado: USD 6.188 ( 2019)



◆ **Islas de Educación Financiera**  
2019  
3.209 Clientes-usuarios

◆ **Página Web y Redes Sociales**  
2019  
122.949 Clientes-usuarios

◆ **Webinars "En Vivo Banco Sol"**  
2020  
155.794 Clientes-usuarios

Gestión 2019 - 2020

En la gestión 2020 y bajo consideración de COVID-19 y la pandemia, innovamos con capacitaciones a través de los Webinars "En Vivo con Banco Sol". También realizamos talleres a través de la Plataforma Zoom con clientes, personal de mercados, universidades, Juntas de Vecinos e instituciones de las diferentes ciudades.

Siguiendo la línea de la innovación, Banco Sol desarrolló capacitaciones para personas sordas en lenguaje de señas y en plataformas virtuales, lo que nos permitió fortalecer el compromiso por la inclusión. Se

brindaron también talleres a personas ciegas, adultos mayores y talleres en idioma originario como el Aymara.

Creamos el primer PodCast Financiero del país, denominado “Finanzas para todos” dónde además de una certificación en función a los capítulos expuestos, se abordaron temas con expertos como: La Historia de la Inclusión; Mi Relación con el Dinero, Finanzas Sostenibles; Ahorra para alcanzar tus sueños; La nueva perspectiva del “Hecho en Bolivia”; Ahorro y Cambio Climático; Inteligencia Financiera y Economía Familiar-Acciones Viables.

La cifra total de certificaciones emitidas en la gestión 2020 fue a más de 72.700 personas a nivel nacional.

## Capacitarse

Capacitarse forma parte del Programa de Responsabilidad Social Empresarial “Capital Social”.

El mismo busca fortalecer en nuestros clientes sus conocimientos técnicos en la temática de Emprendedurismo y Plan de Negocios, con los objetivos de que los mismos crezcan como microempresarios y posicionen sus negocios.

Tratándose de capacitaciones implementadas con instituciones externas, la gestión de los recursos monetarios recibidos y los impactos socioeconómicos en un contexto de los objetivos definidos, deben estar debidamente documentados. Por falta de esta información las capacitaciones implementadas por la Fundación Emprender Futuro e Interwave Solutions en las gestiones 2019 y 2020, conforme a la decisión de la Subgerencia Nacional de Marketing y RSE no forman parte del Informe de Sostenibilidad.

## 5.5 Ecoeficiencia Institucional (301-1 302-1 303-5 305-1 305-5)

Nuestros impactos en este tema material contribuyen a ODS 12 y 13 e influyen en el ODS 6 y 7

Pilar Estratégico PEI	Eje estratégico y Tema Material Agenda 2030	103-2 Enfoque de gestión de la sostenibilidad	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
	<i>Ecoeficiencia Institucional:</i> Gestión ambiental y uso responsable de recursos para la conservación de la biodiversidad y del <b>planeta</b>	Política de RSE	2° Postulado - Dimensiones de Impacto
		Política de Medio Ambiente	Compromiso de gobernanza
		COVID-19	Iniciativas comunicadas durante el diálogo GRI 102-46

Banco Sol formalizó su compromiso con el Medio Ambiente y las respectivas líneas de acción en una política debidamente aprobada y vigente a partir de la gestión 2019.

La Política de Medioambiente tiene como objetivo establecer los lineamientos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero que se generan en el desarrollo de las actividades y en los procesos del Banco, especialmente las derivadas del consumo energético, que según medición representan el 41% de nuestra huella de carbono. Así, y a partir del tema material ecoeficiencia Institucional tenemos por objetivo adaptarnos al cambio climático y frenarlo contribuyendo a la mitigación de sus efectos.

Desde la gestión 2017, Banco Sol S.A calcula su huella de carbono como parte del compromiso de minimizar y a mediano plazo compensar las emisiones de CO2 de la entidad.

En la gestión 2019 se ha realizado de nuevo la medición de emisiones de gases de efecto invernadero generadas a nivel regional. Esta medición nos permite hacer seguimiento y medir la reducción de emisiones resultantes a partir de acciones y medidas implementadas para reducirla.

La huella de carbono de Banco Sol S.A es medida por una organización externa e independiente (Servicios Ambientales S.A), según norma ISO 14064.

Es importante destacar que la pandemia trajo consigo varios fenómenos particulares: por ejemplo, el consumo energético aumentó a causa de que todas las computadoras se encontraban encendidas debido al teletrabajo y la conexión a los escritorios remotos. En Banco Sol sin embargo se redujo el consumo de agua frente a los indicadores de la gestión 2019. A continuación, exponemos los datos más relevantes de las gestiones 2019 y 2020 con perspectiva retroactiva hasta el 2018.

ÁREA DE IMPACTO	2018	2019	2020
Consumo de energía eléctrica (KW/hora)	5.548.415	4.951.270	5.571.268
Consumo promedio de energía eléctrica por m2	122	110	116
Consumo de agua potable (M3)	175.328	127.505	94.466
Consumo promedio de agua por empleado (m3)	57	42	32
Recolección de residuos (Tonelada métrica)	9	8,5	4,0
Consumo total de papel (Tonelada métrica)	125	118	95
Consumo promedio de papel por empleados (Tonelada métrica)	0,041	0,041	0,032

### 5.5.1 Mi Huella Mi Banco (301-1 302-1 303-5 305-1 305-5 306-3 308-1 102-46)

Nuestros impactos en este tema material contribuyen a ODS 12 y 13 e influyen en el ODS 6 y 7

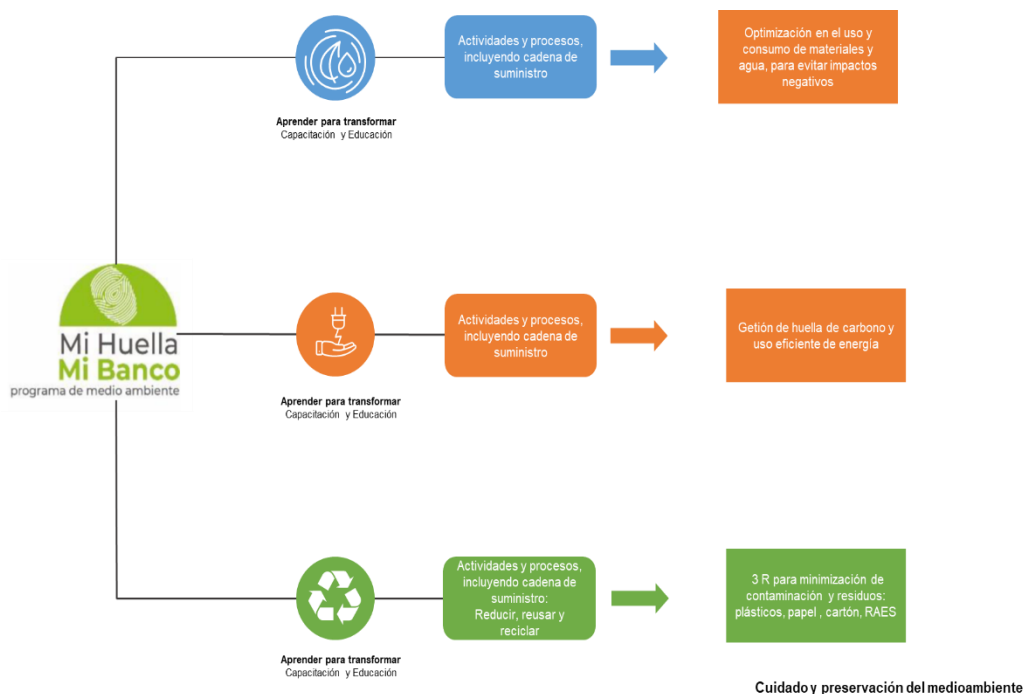
Pilar Estratégico PEI	Eje estratégico y Tema Material Agenda 2030	103-2 Enfoque de gestión de la sostenibilidad	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
	<b>Ecoeficiencia Institucional:</b> Gestión ambiental y uso responsable de recursos para la conservación de la biodiversidad <b>y del planeta</b>	Política de RSE	2° Postulado - Dimensiones de Impacto
		Política de Medio Ambiente	Postulados 1-5
		COVID-19	Iniciativas comunicadas durante el diálogo GRI 102-46

En Banco Sol asumimos responsabilidades por los impactos ambientales provocados por nuestras actividades e implementamos el Programa Mi Huella Mi Banco desde una perspectiva de sostenibilidad basada en el riesgo y reducción de la contaminación provocada por nuestras actividades.

Esto significa que en línea a la reducción de nuestra huella de carbono proyectada y al ODS 12 (Consumo y Producción Responsable), evaluamos nuestros impactos ambientales antes de realizar actividades usando recursos de manera más eficiente y generando menos contaminación y residuos. Buscamos con ello adoptar y promover el desarrollo de nuestras actividades y procesos, optimizando el uso y consumo de materiales para evitar impactos negativos.

Tener en cuenta el desempeño ambiental, social y ético de los productos o servicios que estamos adquiriendo a lo largo de todo el ciclo de vida, posibilita crear la toma de conciencia y promover el aprendizaje para apoyar los esfuerzos ambientales dentro de la organización y nuestra esfera de influencia en la comunidad e inclusive en la cadena de suministro.

Estas consideraciones en torno al ODS 12, se sustentan en nuestra Política de Medioambiente que plantea las siguientes líneas de acción que quedan integradas en un modelo, para gestión y conceptualización del programa y/o proyecto “Mi Huella Mi Banco”.



### 5.5.2 Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático (201-2 102-46)

Pilar Estratégico PEI	Eje estratégico y Tema Material Agenda 2030	103-2 Enfoque de gestión de la sostenibilidad	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
	<i>Banca Responsable:</i> Finanzas sostenibles (inclusión financiera en el contexto de finanzas verdes)		

El cambio climático implica riesgos, pero también ofrece oportunidades de negocio e innovación que se materializan en la financiación de actividades que contribuyen a mitigarlo o a la adaptación al mismo con carteras de crédito alineadas estratégicamente con el Acuerdo de París.

El Acuerdo de París establece un marco global para evitar un cambio climático peligroso manteniendo el calentamiento global por debajo de los 2 °C y prosiguiendo los esfuerzos para limitarlo a 1.5 °C.

En este contexto nos alineamos y nos comprometemos a profundizar la inclusión, reconfigurando nuestra cartera para financiar el desarrollo sostenible y a empresas que produzcan con menos emisiones de carbono y con producción verde, a través del diseño y comercialización de líneas de crédito que integran criterios ambientales e impulsan actividades que contribuyen a la transición y hacia una economía baja en carbono.

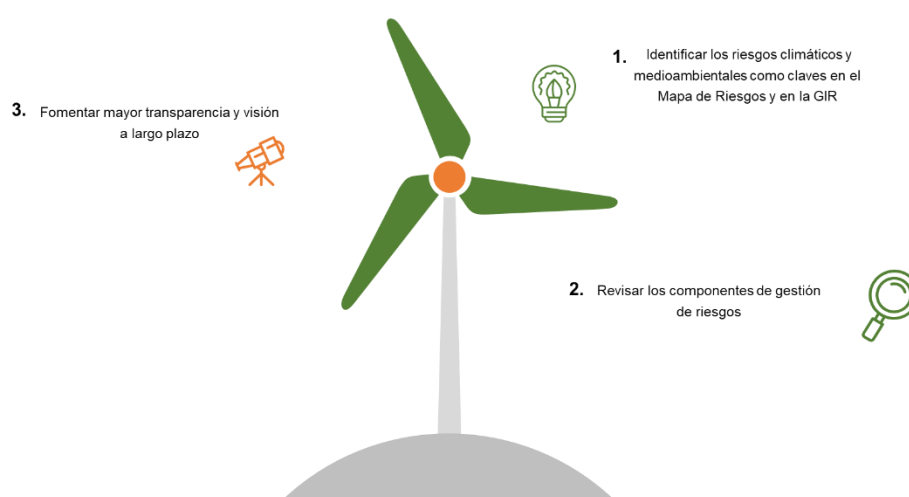
Dentro de una aproximación durante el año 2020 a los Principios de Banca Responsable y con visión a futuro, hemos implementado educación financiera y concientización de clientes. De esta forma, se busca reducir el peso que tienen estos sectores y empresas en nuestras carteras de crédito.



A mediano plazo proyectamos también contar con funcionarios especializados según perfil/ funciones a ser asumidas para los segmentos de negocio más sensibles desde un punto de vista de riesgo climático y medioambiental como son el sector inmobiliario y de vivienda, los proyectos de infraestructuras y energía y negocio agrario, facilitando conforme a perfil de emprendedores y microempresarios la inclusión para una transición hacia una economía baja en carbono.

Para emprender a corto plazo las finanzas sostenibles enfoca a las finanzas verdes como innovación de financiamiento del desarrollo sostenible, identificamos tres líneas de acción prioritarias que complementarán nuestra gestión integral de riesgos y el principio de precaución GRI 102-11 y 15, que serán implementadas por el Grupo de Trabajo para la alineación del Desarrollo Sostenible descrito en el contenido GRI 102-18 y 20.

#### Lineas de acción para las finanzas verdes



## 5.6 Valor Compartido con la comunidad (403-1)

Nuestros impactos en este tema material contribuyen a los ODS 4 y 10

Pilar Estratégico PEI	Eje estratégico y Tema Material Agenda 2030	103-2 Enfoque de gestión de la sostenibilidad	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
	Valor compartido con la comunidad: Capital Social/ Filantropía	Política de RSE	4° Postulado - Lineamiento Estratégico de Capital Social
		COVID-19	Iniciativas comunicadas durante el diálogo GRI 102-46

En Banco Sol comprendemos por valor compartido, a nuestra participación para el desarrollo sostenible de la comunidad, con relacionamiento de grupos de interés priorizados o público interesado conforme a niveles de influencia y el tema material, enmarcado en la filosofía de Banco Sol.

Es así como compartimos nuestros valores en el contexto del desarrollo sostenible y de los Diez Principios del Pacto Global, abriendo espacios de diálogo a grupos vulnerables, para la reciprocidad y complementariedad en el ODS 3 (Salud y Bienestar) y ODS 4 (Educación).

A partir de este preámbulo comunicamos los resultados conforme al Programa de Capital Social alineado a la Misión, Visión y Valores de Banco Sol y las actividades aprobadas por el Comité de Responsabilidad Social (Postulado 3), para su implementación en la gestión 2019.

Asimismo, comunicamos los resultados de la gestión 2020 que durante la pandemia y el Covid-19, precautelo la seguridad de nuestros profesores, niños, niñas y adolescentes en nuestros programas de educación y nos impulsó a migrar desde nuestras tradicionales escuelas a plataformas digitales.

### Programa Capital Social: Niñas, Niños y Adolescentes

Las líneas de acción del Programa Capital Social a hijos de clientes (niñas, niños y adolescentes) fomentan el deporte y la cultura como disciplinas necesarias para mejorar la salud y el bienestar (ODS3) a partir de una recreación. Asimismo, forman a niños con habilidades de trabajo en equipo y habilidades artísticas consideradas blandas, que complementan las habilidades duras en ciencias exactas para una educación escolar (ODS 4).

#### CLAVESOL

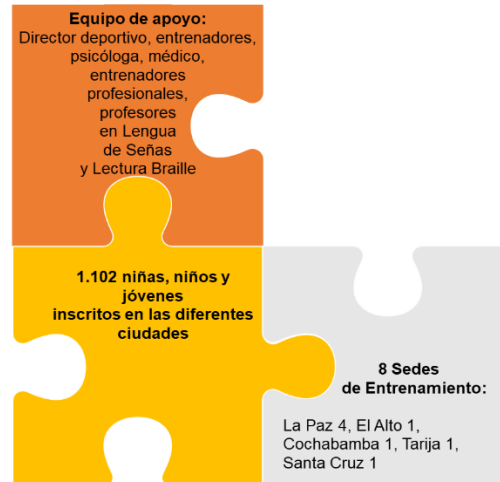
En apoyo a la cultura e identidad, se iniciaron las actividades con niñas/niños y jóvenes de las Escuelas Gratuitas Clave Sol, donde se imparte la enseñanza de instrumentos clásicos de cuerda (violín, viola, violoncelo y contrabajo) a través de una metodología basada en los valores del programa de Capital Social. Se inició la gestión con cinco puntos de formación y finalizamos la gestión 2019 con los siguientes resultados y acontecimientos conmemorativos.



Debido a la Pandemia por el Coronavirus las escuelas Clave Sol se renovaron y adaptaron su metodología de enseñanza de instrumentos clásicos de cuerda (violín, viola, violonchelo y contrabajo) y de valores a las plataformas virtuales. Se habilitaron siete grupos de formación y en la gestión 2020, las escuelas cerraron sus actividades con un total de 430 niñas, niños y adolescentes inscritos en todo el país (- 28% respecto a la gestión 2019).

#### COPASOL

El fútbol se constituye en uno de los deportes más practicados en el mundo. Es así, que, a través de un entrenamiento metódico, constante e integral, busca fortalecer diferentes valores en niñas, niños y adolescentes de las escuelas, a través de su propia metodología basada en valores y la aplicación del Neuro fútbol, este trabajo es realizado por reconocidos profesionales en el campo deportivo con los siguientes resultados.

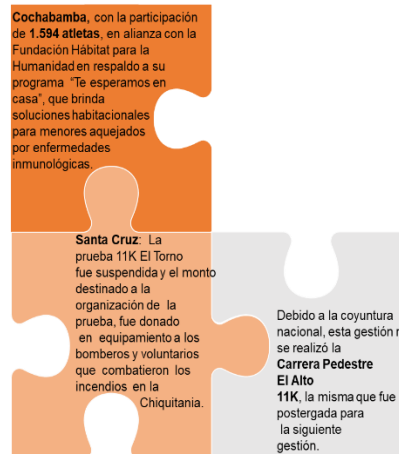


Uno de los retos más grandes durante la gestión 2020, fue adaptar las escuelas de fútbol Copa Sol a las plataformas virtuales. De esta manera, logramos llevar adelante las clases con los niños de esta escuela donde además de realizar actividades como: Manejo de estrés, Estiramientos Miofasciales, entrenamiento metódico de fútbol, neuro entrenamiento; se realizaron talleres de valores y Cultura de Paz. Se habilitaron cinco grupos de formación en todo el país. Las escuelas Copa Sol cerraron el año con un total de 365 niñas, niños y jóvenes inscritos. (- 67% respecto a la gestión 2019).

### Programa Capital Social: Comunidad

#### CORRESOL

Con el fin de incentivar hábitos saludables (ODS 3) y la sana competencia a través de la práctica del atletismo nació Corre Sol. Este programa consolida las tres pruebas pedestres más importantes del país: Cliza-Punata 13K en Cochabamba; El Torno 11K en Santa Cruz y El Alto 11K. Las tres carreras hasta la actualidad contaron la participación de 20.730 atletas y en la gestión 2019 en medio de conflictos sociales llegamos a los siguientes resultados.



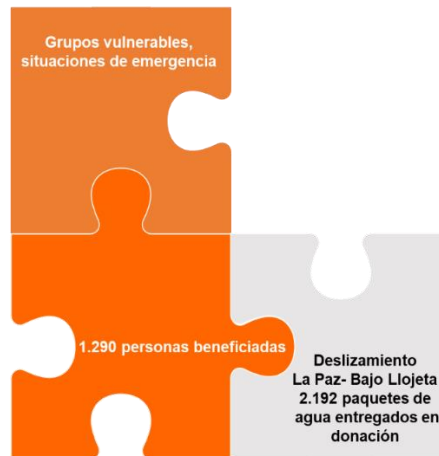
En la gestión 2020 y por la pandemia y COVID-19, no pudimos implementar el Programa Corre Sol.

## Programa Capital Social: Población Vulnerable

### ACCIONSOL

Este programa fue creado con la finalidad de brindar ayuda en el ámbito de salud (ODS 3) y de necesidades básicas a personas de escasos recursos (ODS 10), que requieran el pago de tratamientos, intervenciones quirúrgicas o atención médica.

A la fecha los casos más relevantes son: el pago del tratamiento de recuperación del niño Cristofer Loayza, el Sr. Andrés Mamani y el Sr. Rubén Huanca que también pertenece a la escuela Clave Sol de la ciudad de La Paz, una donación a la asociación de personas sordas y el apoyo al evento para niños con Síndrome de Down. En la gestión 2019 implementamos Acción Sol con los siguientes resultados.



La crisis sanitaria durante el COVID-19 profundizó nuestro compromiso. Por este motivo y durante la gestión 2020, se realizó la donación de 500 máscaras de acetato para personal médico que trabajó en primera línea y 3 camillas de Aislamiento y Bioseguridad donados al Hospital Arco Iris en la ciudad de La Paz.

También colaboramos al pago parcial de la operación de trasplante de Peroné y Tibia del niño Juan Pablo Villanueva Callisaya en la ciudad de Cochabamba y el pago de los estudios de Rayos X y Tomografía del Sr. Jhonny Huayta Chino en la ciudad de La Paz.

## MIC BANCOSOL

En septiembre de 2019, el Espacio Cultural MIC Banco Sol cumplió dos años de abrir la senda a otro tipo de emprendedores que, al igual que los informales de la década de los 80, requerían de una oportunidad para desarrollar su talento (ODS 10).

El Espacio cultural MIC Banco Sol, presente en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, consolidó su propósito de generar un espacio para que las nuevas generaciones de artistas presenten sus creaciones y que los artesanos, clientes de la entidad, expongan su trabajo convertido en obra de arte.

Este espacio cultural de las microfinanzas cuenta con un Museo con la historia de las microfinanzas, una galería para exposición de obras de artistas plásticos emergentes y un salón de exposición de las obras de los artesanos que son clientes de la entidad. El proyecto se robusteció con la apertura de un nuevo espacio denominado MIC Lectura, otra iniciativa que busca brindar a los clientes y usuarios un lugar diferente donde pueden disfrutar de obras literarias. En la gestión 2019 logramos los siguientes resultados.



En la gestión 2020 Banco Sol fortaleció y adaptó el trabajo realizado en el MIC Banco Sol, el primer Espacio cultural de las microfinanzas en el mundo. Cambiando las condiciones de interacción con nuestros usuarios, logramos adaptar los museos para que los seguidores de nuestras redes sociales puedan visitarlos de manera virtual. En este marco y con diversos recursos tecnológicos para promocionar el espacio, logramos incorporar a esta iniciativa artistas plásticos de Santa Cruz y Cochabamba y crear webinars de formación y difusión de información artística y cultura.

Apoyamos a la promoción de 12 artistas y la venta de 200 piezas en las exposiciones. Además, se participó del evento “Larga Noche de Museos Virtual” con una duración de una semana, del 18 al 23 de mayo, con un alcance de 547.200 de visualizaciones.

## Alianzas

En las gestiones 2019 y 2020 se reafirmaron compromisos con: Aldeas Infantiles S.O.S., Plan Internacional y Hábitat para la Humanidad y sumamos a la Fundación Arco Iris, al Fondo Nacional de las Naciones Unidas (UNFPA) y a los Gobiernos Autónomos Municipales de La Paz y El Alto.

Junto a ellos y para la gestión 2020 a pesar de la pandemia, nos comprometimos a seguir trabajando en nuevos campos de acción para continuar con el proceso de brindar mejor calidad de vida, promoviendo el cuidado y la protección de los derechos fundamentales de los bolivianos y bolivianas. Cabe mencionar también compromiso asumido en la gestión 2020 para trabajar con UNICEF y los Gobiernos Autónomos Municipales de La Paz y El Alto.

### 5.6.1 Inversión en el desarrollo sostenible de la comunidad (403-1 102-46)

Nuestros impactos en este tema material contribuyen a los ODS 3, 4, 10 y 13

Pilar Estratégico PEI	Eje estratégico y Tema Material Agenda 2030	103-2 Enfoque de gestión de la sostenibilidad	103-3 Evaluación del enfoque de gestión
	Valor compartido con la comunidad: Capital Social Estratégico	Política de RSE	4° Postulado - Lineamiento Estratégico de Capital Social

El tema material para nuestro valor compartido con la comunidad se fundamenta en la Política de RSE y el Postulado 5, referido a los Principios de Capital Social: puntualidad, honestidad, responsabilidad, excelencia y solidaridad y en los Postulados 2 y 4, referidos a la medición en las dimensiones de impacto



económico, ambiental y social (ODS 3, 4, 10, 13) y la definición de objetivos estratégicos alineados a las necesidades de los grupos de interés priorizados.

Los objetivos estratégicos, según Postulado 4 son gestionados en proyectos y programas desde el área de Responsabilidad Social Empresarial “Capital Social”.

A partir de un análisis y evaluación desde la Misión, del Modelo de Gestión de Sostenibilidad y lo avanzado hasta el momento, la Subgerencia Nacional de Marketing y RSE decidió que en cumplimiento a la Política de RSE (Postulado 2 y 4), estarán los Programas de Capital Social sujetos a una conceptualización que diferencie lo filantrópico de lo estratégico, para así poder evidenciar el valor de impactos sociales y económicos conforme a objetivos (Postulado 4) para gestión y para una evaluación de la inversión para el desarrollo sostenible en la comunidad.

En la gestión 2019-2020 y como punto de partida, se han definido las siguientes iniciativas para llevar adelante a los Programas de Capital Social en un contexto estratégico y de inversión:

- Incidir desde la política de RSE y de medio ambiente en la Planificación Estratégica Integral PEI 2022-2024 y establecer, definir y medir objetivos estratégicos en el contexto de los ODS priorizados para el eje estratégico del Modelo de Sostenibilidad “Valor compartido con la comunidad” y el tema material Capital Social.
- Evaluar en todas las acciones del Programa de Capital Social ya implementadas, los avances para potenciales impactos sociales, incluidos los avances para las evaluaciones de potenciales metas e indicadores en función de los procesos participativos en la comunidad, diferenciado público de interés, clientes y comunidad en general.
- Elaborar un mapeo de zonas de influencia para la participación en las comunidades
- Definición de líneas de acción y su priorización según impacto, influencia o filantropía y
- Proyección del impacto para el ODS 13 (Cambio Climático) en la comunidad y GRI 403-2.

A partir del impacto e influencia definido:

- Implementaremos en el contexto de GRI 102-46, procesos de consulta con las comunidades priorizadas para definir objetivos estratégicos de impacto económico, ambiental y social, según requerimientos para los Programas de Capital Social.
- Calcularemos la inversión total anual a ser destinada, para la participación en las comunidades locales, con impacto en la educación, en la salud, en lo social y en lo ambiental.
- Registraremos y sistematizaremos los resultados para evaluar los impactos, avances en las metas y cálculo de la inversión ejecutada.



## CAPÍTULO VI

Contribución a la Agenda 2030 y  
a los Diez Principios del Pacto




**BancoSol**

## CAPÍTULO VI – Contribución a la Agenda 2030 y a los Diez Principios del Pacto Global de Naciones Unidas



### 6.1 Banco Sol en el contexto de los Diez Principios del Pacto Global y ODS priorizados (102-47 103-1)



Para dar lectura a los contenidos específicos de los temas materiales del Capítulo VI, recomendamos revisar en forma complementaria y para mayor comprensión de nuestro Compromiso con la Agenda 2030 y los Diez Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, la tabla expuesta a continuación, denominada “Banco Sol en el contexto de los Diez Principios del Pacto Global y ODS priorizados”. La tabla alinea y conecta:

- Los ODS priorizados, las metas de la Agenda 2030 y los temas de los Diez Principios del Pacto Global.
- Los cinco ejes estratégicos de nuestra Agenda 2030, que están alineados a la Planificación Estratégica Integral PEI 2019-2021.
- Los 16 temas materiales (GRI 102-47) validados, para una gestión integral de la sostenibilidad en el contexto del desarrollo sostenible.
- Los grupos de interés priorizados y las expectativas/ requerimientos definidos por sus representantes de la Alta Gerencia.
- Las Coberturas para cada tema material, para la gestión integral y contenido GRI (GRI 103-1) y
- Los asuntos COVID-19 y medidas de Bioseguridad de la gestión 2020.



Grupos de Interés	11 ODS priorizados	Diez Principios según temas del Pacto Global	ODS Metas priorizadas	Temas Materiales GRI 102-47	Referencia Matriz de Materialidad	Asuntos Covid-19 y medidas de bioseguridad	Indicador GRI: Nuestro progreso	Medios/ Canales de Comunicación para contenidos de Informe	Requerimientos: Representantes de Grupos de Interés GI Alta Gerencia	Expectativas GI según sus representantes	Cobertura GRI 103-1	Validación: Subgerencia Nacional de Marketing y RSE
Accionistas, Iniciativas (Pacto Global/GRI) y Estado	Todos los ODS priorizados	Todos los temas	Todas la metas e indicadores priorizados	Gestión Financiera Sostenible y debida diligencia	1, 10, 15	Todos los asuntos Covid-19: Protocolo de Bioseguridad y la conformación de un comité de crisis con participación de Gerencia General y Alta Gerencia.	Indicadores GRI en temas materiales en conformidad esencial (1 y 10). Tema material 15 (Ley 393), se lo representa en la matriz de materialidad de forma comparativa, pero en cumplimiento al Principio de Precisión GRI 101, no forma parte del Informe GRI en lo referido a la función social.	GRI 102-53	Gerencia General y Subgerencia Nacional de Planificación y Control	Salario emocional (Gerencia General). Ver el Retorno a la Inversión ASG (Gerencia General y Operaciones). El cliente debe ser implicado para reconocer el valor agregado (Negocios). Implementar aspectos de salario vital y emocional. (Talento Humano) / Para procesos de debida diligencia (control de impactos/ riesgos sociales y ambientales) definir una política de riesgos e identificar riesgos (Riesgos).	Nacional	R
Clientes (Prestatarios)		Derechos Humanos	1.1 y 1.4, 1.5	Inclusión Financiera	6.1, 11	<b>Impacto socio económico negativo en los clientes:</b> Diferimiento, reprogramación o refinanciación en el pago de las cuotas	GRI 200: Indicador propio PPI  GRI 102-2 y GRI 102-6	GRI 102-53 Permanente/ Tu opinión, Punto de Reclamo, Fonosol	Subgerencia Nacional de Marketing y RSE	Reducir el riesgo de que los clientes se sitúen bajo la línea de pobreza (5 US\$) y sean afectados por efectos adversos del cambio climático.	Nacional	R



Comunidad (Niños)		Derechos Humanos	4.1	Programas Capital Social: Filantropía	9	<b>Resiliencia:</b> Adaptamos nuestras escuelas al entorno digital precautelando la salud de nuestros estudiantes y nuestro plantel docente.	GRI 413 Inversión en la comunidad	GRI 102-53 Permanente/ Redes Sociales	Subgerencia Nacional de Marketing y RSE	Fortalecimiento de valores y estimulación de habilidades y competencias musicales / deportivas, para reforzar de forma positiva el rendimiento escolar de los niños, niñas y adolescentes. Analizar y demostrar la materialidad de inversión social en Capital Social, para indicadores de impacto y para que pueda cumplir con los requerimientos GRI 413. Mientras no se demuestre impacto para inversión se los considera filantropía.	La Paz	R
Clientes (Prestatarias/mujeres)		Derechos Humanos	5.1	Igualdad y equidad de género	4	<b>Laboral:</b> Educación motivacional y de salud especial para la mujer durante el teletrabajo.	GRI 416 Salud y Seguridad de los clientes	GRI 102-53 Permanente/ Tu opinión, Punto de Reclamo, Fonosol	Subgerencia Nacional de Marketing y RSE	Comprender las barreras para mujeres, respecto a la implementación exitosa de un negocio.	Nacional	R
Funcionarios (Mujeres)		Derechos Humanos	5.1	Igualdad y equidad de género	4		GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 102-53, Permanente/ Intranet	Subgerencia de Talento Humano y Sugerencia Nacional de Marketing y RSE	Implementar una política de igualdad de género con lineamientos para evitar el acoso.	Eje troncal: La Paz, CBB, Santa Cruz	R

						<b>Negocios:</b> Entendiendo las condiciones sanitarias y económicas que atravesó el país, el BancoSol ha mantenido una comunicación empática con cada uno de sus clientes para conocer su situación actual a lo largo de esta crisis sanitaria bajo la premisa de que “¡Vamos a estar bien!”.				Inclusión de género en los procesos de reclutamiento e inducción.	Eje troncal: La Paz, CBB, Santa Cruz	R
										Comprender las barreras para mujeres, respecto al empleo e identificar riesgos.	Eje troncal: La Paz, CBB, Santa Cruz	R
										Identificar qué significa el empoderamiento de la mujer para BancoSol.	Eje troncal: La Paz, CBB, Santa Cruz	R
Funcionarios		Normas Laborales	8.1, 8.5, 8,6 y 8.8	Normas Laborales	8.1	<b>Laboral:</b> Se suspendieron actividades presenciales de los funcionarios, con el fin de resguardar el derecho fundamental a la vida y la salud de su personal, con excepción del personal que, rota, trabajando en la atención de agencias habilitadas de acuerdo con el cronograma.	GRI 201 Desempeño Económico	GRI 102-53, Permanente/ Intranet	Subgerencia de Talento Humano	Planes de contingencia para crisis política y social, que pueden afectar el desempeño económico.	Eje troncal: La Paz, CBB, Santa Cruz	R
							GRI 201-3 Planes de Jubilación		Subgerencia de Talento Humano	Siempre estar actualizados con el marco legal para evitar incumplimiento.	Eje troncal: La Paz, CBB, Santa Cruz	R





							GRI 419-1 Cumplimiento Socioeconómico		Subgerencia de Talento Humano	Siempre estar actualizados con el marco legal para evitar incumplimiento.	Eje troncal: La Paz, CBB, Santa Cruz	R
							GRI 202 Presencia en el mercado y GRI 401 Empleo		Subgerencia Nacional de Marketing y RSE y Subgerencia Nacional de Talento Humano	Complementar la estructura salarial con el salario emocional para salud y bienestar e Identificar ofertas de formación dual técnica para inclusión de población joven y vulnerable.	Eje troncal: La Paz, CBB, Santa Cruz	
Proveedores de productos y servicios		Normas Laborales	8.7	Normas Laborales	8.2	<b>Impacto socio económico negativo:</b> A pesar de las condiciones adversas se mantuvieron relaciones sostenibles con los proveedores de productos y servicios bajo condiciones justas y oportunas de negocio.	GRI 204 Prácticas de adquisición y GRI 414 Evaluación Social de proveedores	GRI 102-53	Subgerencia Nacional de Marketing y RSE	Trazabilidad y prevención de aspectos sociales, para evitar un impacto negativo en aspectos de informalidad y trabajo infantil.	Eje troncal: La Paz, CBB, Santa Cruz	R
Funcionarios		Normas Laborales		Salud y seguridad de los funcionarios	6.2	<b>Laboral:</b> - Se habilitó la funcionalidad de teletrabajo con el objetivo principal de no parar actividades y trabajar con orientación al logro de los objetivos de cada área.	GRI 202 Presencia en el mercado	GRI 102-53, Permanente/ Intranet	Subgerencia Nacional de Talento Humano	Complementar la estructura salarial con el salario emocional para salud y bienestar.	Nacional	R
							GRI 401 Empleo			Identificar ofertas de formación dual técnica para inclusión de población joven y vulnerable.	Eje troncal: La Paz, CBB, Santa Cruz	R


--	--	--	--	--

<b>Sanidad:</b> - Durante la cuarentena, se realizó un cronograma de las agencias habilitadas para la atención al público reduciendo el porcentaje de asistencia física de funcionarios, garantizando el distanciamiento social. - Los funcionarios recibieron insumos sanitarios en su labor cotidiana, para evitar contagios: trajes de bioseguridad, máscaras faciales, barbijos, lentes y recomendaciones de distanciamiento social. -A los funcionarios se les tomaba la temperatura y eran debidamente desinfectados antes de ingresar a las instalaciones del Banco. - Los funcionarios recibieron capacitaciones y materiales de información, para prevenir contagios, tales como: jalavistas, rollers, volantes y videos, entre otros.	GRI 404 Salud y seguridad en el trabajo
<b>Laboral:</b> En la medida que las condiciones los permitieron, el retorno a las actividades y la habilitación de diferentes puntos de atención se desarrolló de manera escalonada.	GRI 402 Relaciones trabajador empresa

Identificar riesgos que pueden afectar la salud y seguridad en el trabajo	Nacional	R
Hacer seguimientos a renuncias y despidos.	Eje troncal: La Paz, CBB, Santa Cruz	R




				Salario Emocional	3	<b>Laboral:</b> -Se brindó apoyo moral y psicológico a los funcionarios y familias afectadas. -Se habilitaron canales de consultas sobre procedimientos con el seguro Bancario y se generaron mensajes de apoyo y motivación para desarrollar el teletrabajo y coexistir de mejor manera con la familia.	GRI 404 Salud y seguridad en el trabajo y GRI 403 Formación y enseñanza		Subgerencia Nacional de Marketing y RSE y Subgerencia Nacional de Talento Humano	Conocimiento en el Proceso de Inducción de la función de la sostenibilidad y de su aporte/ incidencia a las diferentes áreas.	Nacional	R
Comunidad (Públicos Interesados: Públicos Interesados (Adultos Mayores, mujeres, discapacidad, niños y jóvenes)		Derechos Humanos	10.1,10.2,10.5	Programas Capital Social: Filantropía	9	<b>Resiliencia para la comunidad:</b> Adaptamos nuestros programas a las exigencias de esta pandemia sin dejar de lado los intereses de nuestra comunidad y nuestro público de interés. Dictamos ciclos de webinars para que nuestra población aprenda y conozca más sobre Educación Financiera desde la seguridad de sus hogares con temas de interés general, y sobre todo no dejamos de lado la solidaridad apoyando a sectores vulnerables y de primera línea en este tiempo difícil. Así mostramos nuestro compromiso con nuestra gente para que juntos podamos seguir creciendo, porque juntos vamos a estar bien.	GRI 413 Inversión en la comunidad	GRI 102-53 Permanente/ Redes Sociales	Subgerencia Nacional de Marketing y RSE	Analizar y demostrar la materialidad de inversión social en Capital Social, para indicadores de impacto y para que pueda cumplir con los requerimientos GRI 413. Mientras no se demuestre impacto para inversión se los considera filantropía.	La Paz	R





Accionistas		Todos los temas	9.4	Inversión ASG	10	<b>Negocios:</b> En un contexto de riesgos ambientales apoyamos desde la función de RSE la sensibilización para temas ambientales y de cambio climático en redes sociales	GRI 201-2 Riesgos como oportunidades	GRI 102-53, Anual/ Juntas	Gerencia General, Gerencia de Negocio, Subgerencia Nacional de Marketing y RSE	Identificar aspectos/ necesidades de inversión en infraestructura, para producción responsable (ODS 12) y para mitigar riesgos de cambio climático (ODS 13)	La Paz	R
-------------	---	-----------------	-----	---------------	----	---	---	------------------------------	--	---	--------	---


Cientes (Prestatarios y Depositantes)		Derechos Humanos	10.1,10.2,10.5	Salud y seguridad del cliente y educación financiera	6.1	<p><b>Sanidad:</b> A los clientes se tomaba la temperatura y eran debidamente desinfectados antes de ingresar a las instalaciones del Banco. <b>Canales y Servicios:</b> Los canales y servicios del banco se potenciaron durante la pandemia con los beneficios y facilidades transaccionales que ofrecen a nuestros clientes. <b>Educación Financiera Digital a Clientes y Usuarios:</b> - Se promovieron y ejecutaron más de 30 webinars, para hablar sobre temas financieros como: “Optimiza tus ahorros”, “Conoce nuestros canales digitales”, “Guía para incrementar mis ganancias”, “Tu negocio On Line”, entre otros. - Los Asesores de Negocios, también fueron capacitados en todo el país, para conocer a detalle las funciones y los beneficios de las plataformas Digitales SOLNET y APPSOL y replicarlas personalmente a sus clientes. <b>Negocios:</b> -Los Asesores de Negocios fueron capacitados para contactar a sus clientes, conocer su estado de salud y el de su familia, ofreciendo sus servicios para orientarlos</p>	GRI 416 Salud y Seguridad de los clientes	GRI 102-53 Permanente/ Tu opinión, Punto de Reclamo, Fonosol	Subgerencia Nacional de Marketing y RSE	Identificar aspectos relevantes de derechos humanos, en los que BancoSol puede influir en los cliestes (Prestatarios y Depositarios)	Nacional	R
---------------------------------------	---	------------------	----------------	--	-----	--	---	--	---	--	----------	---

					<p>no sólo con información de su crédito, sino también con el uso de canales digitales. Asimismo, se potenciaron los pagos QR y los procesos de evaluación y otorgación de créditos acordes a las restricciones de la emergencia sanitaria. - BancoSol ha mantenido una comunicación empática con cada uno de sus clientes para conocer su situación actual a lo largo de esta crisis sanitaria bajo la premisa de que “¡Vamos a estar bien!”. <b>Innovación:</b> -Se creó el primer ciclo de PYME DIGITAL, a través del Centro Digital de Negocios, para elaborar gratuitamente 100 páginas web transaccionales para que los clientes seleccionados, promocionen sus negocios. Estos clientes fueron capacitados y equipados con herramientas tecnológicas como el código QR y pagos con tarjetas de crédito. - Se implementaron tres nuevos canales de atención digitales y nuevas APP transaccional del Banco.</p>					
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--



Biodiversidad y Planeta		Medio Ambiente	12.2, 12.5	Gestión ambiental y uso responsable de recursos para conservación del planeta y la biodiversidad. El impacto es en ODS 12 y ODS 13 con influencia en ODS 6, 7 y 15.	12	Innovación: Debido al teletrabajo, la digitalización y tecnología implementada durante la pandemia, los procesos de relación con clientes y usuarios se optimizaron con impacto positivo en el uso de recursos (luz, agua, materiales) y medios de transporte. El impacto fue percibido dentro del contexto descrito, pero no fue medido.	GRI 301 Materiales	GRI 102-53 Permanente/ Redes Sociales	Subgerencia Nacional de Marketing y RSE	Identificar aspectos e impactos ambientales (positivos y negativos)	La Paz	R
			13.1, 13.3				GRI 303 Agua			Identificar aspectos e impactos ambientales (positivos y negativos)	La Paz	R
							GRI 302 Energía			Identificar aspectos e impactos ambientales (positivos y negativos)	La Paz	R
							GRI 305 Emisiones			Identificar aspectos e impactos ambientales (positivos y negativos)	La Paz	R
Clientes (Prestatarios y Depositante)		Medio Ambiente	12.2, 12.5	Gestión ambiental y uso responsable de recursos para conservación del planeta y la biodiversidad. El impacto es en ODS 12 y ODS 13 (riesgos climáticos) con influencia en ODS 3, 6, 7 y 15.	5, 7, 11	Negocios: En un contexto de riesgos ambientales apoyamos desde la función de RSE la educación para temas ambientales y de cambio climático en aulas virtuales.	GRI 306 Efluentes y residuos	GRI 102-53 Permanente/ Tu opinión, Punto de Reclamo, Fonosol	Gerencia Nacional de Negocio, Gerencia Nacional de Riesgos, Subgerencia Nacional de Marketing y RSE	Diálogo como punto de partida, para identificar aspectos e impactos ambientales y riesgos climáticos en cartera.	Eje troncal: La Paz, CBB, Santa Cruz	R

			13.1, 13.3							Necesidad de recopilar información ASG más allá de la evaluación de riesgo crediticio	Eje troncal: La Paz, CBB, Santa Cruz	R
							GRI 416 Marketing y etiquetado		Subgerencia Nacional de Marketing y RSE	Implicación de todas las plataformas de comunicación en redes sociales y material promocional (papel).	Nacional	R
Proveedores de Productos y Servicios		Medio Ambiente	12.2, 12.5	Fortalecimiento de la cadena de suministro y uso responsable de recursos.	14		GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores	GRI 102-53 Permanente/ Tu opinión, Punto de Reclamo, Fonosol	Subgerencia Nacional de Marketing y RSE en el contexto debida diligencia.	Diagnóstico y medición de punto de partida para clasificación A, B y C con diálogo posterior para programas de compras sostenibles.	Eje troncal: La Paz, CBB, Santa Cruz	
Comunidad		Medio Ambiente	13.3	Valor: Compartido: Cambio Climático	13, 16	<b>Resiliencia:</b> En un contexto de riesgos ambientales apoyamos desde la función de RSE la sensibilización para temas ambientales y de cambio climático en redes sociales	GRI 305 Emisiones	GRI 102-53 Permanente/ Redes Sociales	Subgerencia Nacional de Marketing y RSE para resiliencia ante los efectos del cambio climático.	Identificar grupos de interés en la comunidad	La Paz	R
Estado (UIF)		Anticorrupción	16.5	Anticorrupción y prevención de ganancias ilícitas	2	<b>Canales y Servicios:</b> A pesar de que durante la pandemia los canales y servicios del banco se potenciaron durante la pandemia con beneficios y facilidades transaccionales para los clientes, se mantuvo el cumplimiento estricto y el control para evitar la LGI.	GRI 205 Anticorrupción	GRI 102-53 Permanente/ Redes Sociales	Gerencia Nacional de Cumplimiento	Definir el alcance de un Código de ética y conducta, para un contexto de compliance.	Eje troncal: La Paz, CBB, Santa Cruz	R

Comunidad (Públicos Interesados) / ONG y Alianzas		Cambio Climático	17.16, 17.17	Valor Compartido	16	Se mantuvieron las relaciones con ONG e instituciones de apoyo social con las que ya trabajamos desde los inicios de Capital Social.	GRI 413 Inversión en la comunidad	GRI 102-53 Permanente/ Redes Sociales	Subgerencia Nacional de Marketing y RSE	Identificar alianzas estratégicas, bajo el enfoque de debida diligencia y rendición de indicadores de impacto/indicadores para inversión social.	Eje troncal: La Paz, CBB, Santa Cruz	R
---	---	------------------	--------------	------------------	----	--	--------------------------------------	---	---	--	--------------------------------------	---



## **CAPÍTULO VII**

### **Información Técnica del Informe de Sostenibilidad 2019-2020**



**BancoSol**

## Capítulo VII: Información Técnica del Informe de Sostenibilidad 2019-2020

### 7.1 Índice de contenidos GRI <sup>(102-55)</sup>

GRI 102	Contenidos Generales	Página/ respuesta	ODS Priorizados	Temas y Diez Principios del Pacto Global
<b>1. Perfil de la organización</b>	102-1 Nombre de la organización			
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	9, 10, 11		
	102-3 Ubicación de la sede	8.9		
	102-4 Ubicación de las operaciones	8.9		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima		
	102-6 Mercados servidos	8,9, 54,55,56,57		
	102-7 Tamaño de la organización	9,10,11		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	45.46		Normas Laborales
	102-9 Cadena de suministro	43.44		Anticorrupción
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	43.44		Anticorrupción
	102-11 Principio o enfoque de precaución	21		
	102-12 Iniciativas externas	24		
	102-13 Afiliación a asociaciones	25		
<b>2. Estrategia</b>	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1,2,19, 21,22,23,24	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades	120,21, 22,23,24	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
<b>3. Ética e Integridad</b>	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	4	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global



	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	17.18	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
<b>4. Gobernanza</b>	102-18 Estructura de gobernanza	12,13,14,15	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-19 Delegación de autoridad	12,13,14,15	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
<b>5. Participación de los Grupos de Interés</b>	102-40 Lista de grupos de interés	26.27	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	45.46	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	26.27	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	26.27	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	26.27	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
<b>6. Prácticas para la elaboración de Reportes</b>	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	NA		
	GRI 101 Fundamentos Principio de Calidad: Fiabilidad	26, 29		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	5, 29,30,31,32	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-47 Lista de temas materiales	30,75,76	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-48 Re expresión de la información	No contiene reexpresiones		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No existen cambio en el proceso de elaboración de informes		



	102-50 Periodo objeto del informe	01.01.2019 a 31.12.2020		
	102-51 Fecha del último informe	01.01.2017 a 31.12.2017		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual, pero en este Informe bienal		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	86		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	3		
	102-55 Índice de contenidos GRI	74-83	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-56 Verificación externa	84.85		





## Contenido GRI












**BancoSol**

**Estándar GRI 102 CONTENIDOS GENERALES**

GRI 102	Contenidos Generales	Página/ respuesta	ODS Priorizados	Temas y Diez Principios del Pacto Global
<b>1. Perfil de la organización</b>	102-1 Nombre de la organización	Banco Solidario S.A		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	12		
	102-3 Ubicación de la sede	10		
	102-4 Ubicación de las operaciones	10		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima		
	102-6 Mercados servidos	10,62		
	102-7 Tamaño de la organización	12		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	50,51		Normas Laborales
	102-9 Cadena de suministro	50		Anticorrupción
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	50		Anticorrupción
	102-11 Principio o enfoque de precaución	25		
	102-12 Iniciativas externas	27,29		
	102-13 Afiliación a asociaciones	29		
<b>2. Estrategia</b>	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1,2, 25	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades	24,25	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
<b>3. Ética e Integridad</b>	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	4,20,66	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	17,18,20	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
<b>4. Gobernanza</b>	102-18 Estructura de gobernanza	13,18	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-19 Delegación de autoridad	13	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
<b>5. Participación de los Grupos de Interés</b>	102-40 Lista de grupos de interés	32	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	53	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	32	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	32	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	32	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	NA		
<b>6. Prácticas para la elaboración de Reportes</b>	GRI 101 Fundamentos Principio de Calidad: Fiabilidad	34		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	7, 8, 34,46,50	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-47 Lista de temas materiales	34,85	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-48 Reexpresión de la información	No contiene reexpresiones		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No existen cambio en el proceso de elaboración de informes		
	102-50 Periodo objeto del informe	01.01.2019 a 31.12.2020		
	102-51 Fecha del último informe	01.01.2017 a 31.12.2017		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual, pero en este Informe bienal		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	109		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	3		
	102-55 Índice de contenidos GRI	Sin página	Todos los ODS priorizados	Todos los Temas del Pacto Global
	102-56 Verificación externa	107		








Estándar CONTENIDOS ESPECÍFICOS

Temas Materiales GRI 200 Económico

Tema Material	Contenido Específico	Página/ respuesta	Omisión	ODS Priorizados	Temas y Diez Principios del Pacto Global	Verificación GRI 102-56
<b>Enfoque de Gestión</b>	GRI 103-1: Explicación del tema material y su cobertura	85		ODS priorizados para GRI 200	Temas para GRI 200	☑
	GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	40		ODS priorizados para GRI 200	Temas para GRI 200	☑
	GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión	40		ODS priorizados para GRI 200	Temas para GRI 200	☑
<b>GRI 201: Desempeño económico</b>	GRI 201-1: Valor económico directo generado y distribuido	43		 	Normas Laborales	
	GRI 201-2: Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización, que se derivan del cambio climático	46			Normas Laborales y Medio Ambiente	
	GRI 201-3: Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	43			Normas Laborales	
<b>GRI 202: Presencia en el Mercado</b>	GRI 202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	43			Normas Laborales	
<b>GRI 203 Impacto Económico Indirecto</b>	GRI 203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	No existe información	Omisión		Medio Ambiente	
	GRI 203-2: Impactos económicos indirectos significativos	38,39			Medio Ambiente	
<b>GRI 204: Prácticas de Adquisición</b>	GRI 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	50			Normas Laborales	
<b>GRI 205: Anticorrupción</b>	GRI 205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	48			Anticorrupción	
	GRI 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	48			Anticorrupción	
	GRI 205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	48			Anticorrupción	





Estándar CONTENIDOS ESPECIFICOS

Temas Materiales GRI 300 Ambiental

Tema Material	Contenido Específico	Número de página	Omisión	ODS Priorizados	Temas y Diez Principios del Pacto Global	Verificación GRI 102-56
<b>Enfoque de Gestión</b>	GRI 103-1: Explicación del tema material y su cobertura	85		ODS priorizados para GRI 300	Temas para GRI 300	<input checked="" type="checkbox"/>
	GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	39,40,41		ODS priorizados para GRI 300	Temas para GRI 300	<input checked="" type="checkbox"/>
	GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión	39,40,41		ODS priorizados para GRI 300	Temas para GRI 300	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>GRI 301: Materiales</b>	GRI 301-1: Materiales por peso o volumen	74			Medio Ambiente	
<b>GRI 302: Energía</b>	GRI 302-1: Consumo Energético dentro de la organización	74			Medio Ambiente	
<b>GRI 303: Agua y efluentes</b>	GRI 303-5: Consumo del agua	74			Medio Ambiente	
<b>GRI 305: Emisiones</b>	GRI 305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	No existe información	Omisión		Medio Ambiente	
	GRI 305-5: Reducción de las emisiones GEI de gases de efecto invernadero	74			Medio Ambiente	
<b>GRI 306: Residuos</b>	GRI 306-3: Residuos generados	74			Medio Ambiente	
<b>GRI 308: Proveedores</b>	GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	50,75			Medio Ambiente	

## Estándar CONTENIDOS ESPECÍFICOS

Temas Materiales GRI 400 Social

Tema Material	Contenido Específico	Número de página	Omisión	ODS Priorizados	Temas y Diez Principios del Pacto Global	Verificación
<b>Enfoque de Gestión</b>	GRI 103-1: Explicación del tema material y su cobertura	85		ODS priorizados para GRI 400	Temas para GRI 400	☑
	GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	39,40,41		ODS priorizados para GRI 400	Temas para GRI 400	☑
	GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión	39,40,41		ODS priorizados para GRI 400	Temas para GRI 400	☑
<b>GRI 416 Salud y Seguridad de los Clientes</b>	GRI 416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios ( BPM)	7,66,69,71			Derechos Humanos	☑
	GRI 416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	7,66,69,71			Derechos Humanos	☑
<b>GRI 417 Marketing y etiquetado</b>	GRI 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	66			Derechos Humanos	☑
<b>GRI 418 Privacidad del Cliente</b>	GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	66			Derechos Humanos	☑



## 7.2 Informe de verificación externa (102-56)



### INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019-2020 DE BANCO SOLIDARIO S.A

#### Alcance

ICR Systems & Management SRL, firma multidisciplinaria y especializada en sostenibilidad y en ingeniería de sistemas de gestión y auditorías, ha tenido la responsabilidad de implementar el Proceso de preparación de Informe de Sostenibilidad 2019-2020.

El mantenimiento y la adaptación de los sistemas y procesos de gestión y control interno que sustentan la credibilidad de la información y de los que se obtiene información fiable para implementar el Proceso de preparación de Informe de Sostenibilidad 2019-2020, son de responsabilidad de la Gerencia General y de las gerencias y jefaturas respectivas de Banco Solidario S.A.

El informe de control de calidad externo e independiente da respuesta a GRI 102-56 Verificación Externa y revisa a partir de los sistemas y procesos de gestión y control interno la fiabilidad de la información suministrada, para la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2019-2020 en conformidad esencial.

En este contexto y dando cumplimiento a nuestra política de control de calidad, proporciona ICR Systems & Management SRL un informe de control externo e independiente, que como Verificación Externa, determina en base a evidencias documentadas:

- El cumplimiento y conformidad de los requerimientos GRI 103-2 comprendido como el enfoque de gestión, sus componentes de gestión y vinculación a temas materiales y el
- El cumplimiento y conformidad de los requerimientos GRI 103-3, comprendidos como la evaluación del enfoque de gestión.

#### Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- ISAE 3000 (Standard for assurance over non-financial information) emitida por el International Auditing and Assurance Standard Boards (IAASB), con un alcance de aseguramiento limitado.

#### Procedimientos

- Revisión y análisis de todo documento generado por el Banco Solidario S.A en la Subgerencia Nacional de Marketing y RSE, como evidencia de cumplimiento y conformidad con los requerimientos del GRI 103-2 y GRI 103-3 y que como componentes de gestión respaldan los temas materiales.
- Como técnica complementaria se realizaron entrevistas en profundidad a Alta Gerencia, que participó con diálogo estructurado, en el proceso para definir los temas materiales y que toman decisiones estratégicas, en base a los indicadores de impacto contenidos en el informe (gestión 2019) y los asuntos COVID-19 con medidas de bioseguridad (gestión 2020), que forman parte de GRI 103-2 y GRI 103-3

El Alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al trabajo de seguridad razonable, por tanto, la seguridad proporcionada es también inferior. El presente informe no puede entenderse como un informe de auditoría.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre todos componentes de gestión, que conforme a GRI 102-55 han sido efectivamente integrados al Informe de Sostenibilidad 2019-2020 y que gestionan de forma directa a los temas materiales.



### **Independencia y Control de Calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el Colegio de Auditores de Bolivia (CAUB) y del Código de Ética emitido por el Consejo de Normas Internacionales para Profesionales de la Contabilidad (IESBA).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad NICC 1 (Normas de Control de Calidad para el proceso/ procedimientos de verificación) y mantiene, un Sistema Global de Control de Calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

### **Conclusiones**

Como resultado de nuestra revisión, con alcance indicado en el apartado Procedimientos realizados concluimos, que la Planificación Estratégica Integral PEI 2019-2021, el Código de Ética y Conducta, la Política de RSE, la Política de Medioambiente y las medidas de Bioseguridad por COVID-19, son suficientes como componentes de gestión para un alcance de gobernanza y de desempeño en los temas materiales; las/los mismas/os pueden formar parte del Informe 2019-2020 en GRI 103-2 y GRI 103-3.

Asimismo recomendamos a partir de la identificación de ODS priorizados en la Agenda 2020 de Naciones Unidas:

- Integrar los ejes estratégicos, los ODS priorizados y las metas a la Planificación Estratégica Integral PEI 2022-2024 con respectivo desarrollo de una estrategia de sostenibilidad.
- Definir una política de sostenibilidad en el contexto de todos los temas materiales y de los ejes estratégicos para la Agenda 2030.
- Identificar en los temas materiales riesgos con criterios ASG y riesgos ambientales para las finanzas verdes.
- Integrar los Diez Principios del Pacto Global al Código de Ética y Conducta.
- Conceptualizar programas para CAPITAL SOCIAL con líneas de acción y objetivos, para medición de impacto socio económico y socio ambiental y
- Evaluar la relación de alianzas con organizaciones externas, para información fiable y de impacto socio económico y socio ambiental.

Joana Carla Peña y Lillo P. (Socia)

Matrícula Profesional: CAULP CAUB 8455

La Paz, 17 de diciembre de 2021

**Queremos escucharlo** (102-53)

Denisse Chantal Macias Kovacev <dmaciask@bancosol.com.bo>





**BancoSol**