

MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD 2017



C O M P R O M I S O M Q O

N T M C O N F I A N Z A L

D E S A F I O S W C H Z Q

W P F I N A N C I E R A E

Z S O L A R V B L Y P N A

Q E S I S E P U E D E J T

C R E D I B I L I D A D K

T R A N S P A R E N C I A



Somos una empresa financiera con 38 años de presencia en el mercado paraguayo, que nace con la visión de transformar la realidad de las personas, satisfaciendo sus necesidades a través de nuestros productos y servicios.

La calidad y calidez de la atención que ofrecemos a nuestros clientes nos diferencia y nos distingue.

Inspirados en nuestros clientes, innovamos permanentemente. Esto hace de Solar una empresa dinámica, positiva y flexible.

Buscamos ser líderes en soluciones para nuestros clientes, porque en Solar sabemos que Sí Se Puede.

INDICE

SOLAR

- 7 Sobre Nuestra Memoria 2017
- 8 Carta del Presidente
- 14 Contexto Económico Global

CREDIBILIDAD

- 34 Consolidación de Solar

CONFIANZA

- 40 Relación con Nuestros Clientes

COMPROMISO

- 54 Creando Valor para Nuestros Clientes

RESPETO

- 70 Colaboradores, Clima Organizacional, Comunidad, Medio Ambiente y Proveedores

TRANSPARENCIA

- 88 Resultados e Informes

DESAFÍOS

- 96 Objetivos 2018

SOBRE NUESTRA MEMORIA 2017

En Solar entendemos que 38 años de experiencia, la relación con nuestros clientes y el compromiso de nuestros colaboradores son nuestra mayor FORTALEZA.

Es ésta fortaleza la que nos permite hacer frente a los cambios y transformaciones del negocio financiero y al mismo tiempo nos estimula a asumir nuevos desafíos.

Como cada año compartimos con ustedes los resultados de nuestra gestión y nuestra Comunicación de Progreso al Pacto Global en su 4ta. edición, reportando de esta manera el desempeño de nuestra empresa con respeto a los 10 principios del desempeño empresarial para el desarrollo sostenible.

RESPONSABLES DE ESTA EDICIÓN

Claudia Flecha
Gerente Corporativo de Estructura

Paola Fernández
Jefe de Marketing

Carolina Galeano
Sub Gerente de Personas y Sustentabilidad

Diseño, diagramación y digitalización:
Guillermo Rodríguez, Marketing
Lino Adorno, Marketing

Fotografías
Archivos Solar

Impresión:
AGR S.A.

Esta versión se encuentra disponible en digital:
www.solar.com.py
www.unglobalcompact.org

CARTA DEL PRESIDENTE

“

Cuando sales de la tormenta
no eres la misma persona que entró en ella.
De eso se tratan las tormentas.

”

Haruki Murakami, Escritor japonés.

Estimados amigos:

Es para mí un placer dirigirme a ustedes para presentarles el Informe Anual de Sustentabilidad de Solar S.A.E.C.A. Este informe, que publicamos desde hace varios años, responde a nuestro compromiso de información y transparencia con los distintos grupos de interés con los que la empresa se relaciona.

El mundo de los negocios está en permanente cambio, entrando y saliendo de tormentas económicas, políticas y sociales. La tecnología modifica nuestras costumbres y usos, y nos obliga a adaptarnos cada vez más rápido.

Para el país, el 2017 ha sido un año muy complejo en lo político, por las internas partidarias; relativamente bueno en lo económico y marcado por un aumento de la mora en nuestro sector financiero. Aún así, nuestras medidas tuvieron su efecto y destacamos resultados como el crecimiento de los activos en 10% y una mejora en la gestión crediticia que se ve reflejada en un ratio de mora 4,3% por debajo del promedio del sector en 5,2%.

El crecimiento económico de los últimos 10 a 15 años nos ha llevado a todos a buscar ser más competitivos y eficientes. Particularmente, el sector financiero enfrenta el desafío de la innovación constante, el avance de la tecnología y las adecuaciones regulatorias y legales que modifican cada año nuestra industria.

En Solar, con la fortaleza de 38 años sabemos que cada año es diferente y nos ocupamos en mejorar nuestras tecnologías y procesos permanentemente. En este sentido en el año 2017 hemos diseñado nuestra aplicación para teléfonos móviles, ampliado los servicios de la plataforma Home Banking y hemos firmado un acuerdo para ofrecer nuestros servicios con la empresa líder en el sector de telecomunicaciones en el Paraguay.

De cara al negocio hemos desarrollado e incluido más información en nuestra base de datos de manera a obtener estadísticas con el fin de fortalecer nuestros servicios en el proceso de otorgamiento de créditos, la gestión de cobranzas y la comunicación constante con nuestros 80.700 clientes.

Solar, además de crecer como compañía, está comprometida con la sociedad y con el medio en el que vivimos. Para fortalecer nuestras acciones en este sentido estamos adheridos al Pacto Global y ratificamos este compromiso trabajando para instalar los principios del desarrollo sostenible en el mismo corazón de nuestra empresa.

Les agradezco por creer en Solar, a Ustedes: accionistas, inversionistas, clientes y colaboradores.

Un cordial saludo.



Felipe Burró
Presidente del Directorio



HITOS SOLAR 2017

80.700 Clientes

+10% Crecimiento en Activos

4,3% Mora Solar

Gs. 7.060 MM Utilidad Neta

Líderes en Descuento de Cheques

Líderes en Préstamos AFD (Financieras)

Mejoras en Sucursales de Luque y Fernando de la Mora

Lanzamiento APP Solar

Lanzamiento *SOLAR (*76527)

M I S I Ó N

Somos una entidad financiera que a través de sus productos y servicios genera una cadena de valor con sus clientes, colaboradores, accionistas y la sociedad.

V I S I Ó N

Ser reconocidos por la excelencia en nuestros servicios financieros, el compromiso con nuestros clientes y con el desarrollo de una sociedad sustentable.

NUESTROS COMPROMISOS

dar lo mejor
trabajo en equipo
ser feliz
foco en el cliente
valor compartido
trascender
soñar
sustentabilidad
orgullo
conducta ética

NUESTRA FILOSOFÍA

Nuestra filosofía tiene raíces en los principios que nos identifican. El aprendizaje continuo, basados en el respeto, la honestidad, la perseverancia, el compromiso y la solidaridad. Estos son principios que moldean y determinan nuestro carácter y además son los pilares de nuestro desarrollo personal e institucional.

Esta filosofía despierta una actitud y una conducta que nos posibilita perfeccionar nuestro trabajo, que nos estimula a servir a los clientes con excelencia, que nos compromete con la sociedad y el medio ambiente y que finalmente, día a día nos hace conscientes de nuestro enorme potencial.

Sí Se Puede, es la convicción de que todo lo anhelado se puede lograr, es la esperanza de realizar aquello que parecía difícil y a veces inalcanzable.

Buscamos la felicidad, el éxito humano y profesional. Estamos orgullosos y satisfechos de formar parte de una entidad comprometida con su equipo y sus clientes porque en Solar...

si se puede

CONTEXTO ECONÓMICO GLOBAL 2017

Las proyecciones de crecimiento mundial mejoran. La economía americana se acerca al pleno empleo y las tasas del dólar americano tienden a subir. China, destino de nuestros productos agrícolas sostiene su consumo.

A nivel regional empezamos a sentir la mejora de Argentina y Brasil, aunque su recuperación aún será lenta y dificultosa.

Para el país en lo económico, fue un año relativamente bueno conservando los datos macro económicos dentro de los parámetros esperados, un crecimiento del PIB de 4,3% y una inflación acumulada en el 2017 de 4,5%.

Además se destaca un año récord en la producción sojera superando los 10 millones de toneladas lo cual dio un alivio a este sector, que recurre en gran escala a deudas en el sistema financiero y que en muchos casos había refinanciado sus créditos en años anteriores.

También podemos mencionar un repunte en el sector industrial con un crecimiento del 9,4%.

El sector ganadero se mantuvo firme en cuanto a precios y volumen exportaciones, sin embargo el hato ganadero ha frenado su crecimiento y se espera un aumento en costos para los productores.

Nuestro sector de las finanzas sufrió una contracción del -1,3%, marcado por un aumento de la mora que estuvo en promedio por encima del 3% en bancos y 6% en financieras a lo largo del año.

2018

Se espera estabilidad en los precios de los commodities y un leve aumento en los precios del petróleo.

A nivel país, se pronostica un año con crecimiento del 4,2% del PIB. Sostenido por un aceptable desempeño de nuestras exportaciones, origen de la agricultura y la ganadería. Será también un año intensamente político que podría tener sus consecuencias económicas.

La expectativa para Solar durante este año será mantener una cartera diversificada apuntando al consumo y al comercio al por mayor. Optimizar los costos mediante una continua mejora en nuestros procesos operativos y seguir ofreciendo tecnología accesible como diferenciador con los competidores.

*Fuente Solar

2017

4,3%

PIB
Paraguay

4,5%

Inflación Acumulada
Paraguay

+10MM

Toneladas
Soja

9,4%

Crecimiento
Industrial

-1,3%

Crecimiento
Sector Financiero

>3%

Promedio Mora
Bancos

>6%

Promedio Mora
Financieras

Gs.
5.590

Dólar
Americano

*Fuente Solar

PRODUCTOS Y SERVICIOS



Personas



Préstamos Personales

- En Guaraníes
- En Dólares



Tarjetas de Crédito

- Visa
- MasterCard



Préstamos AFD

- Mi Casa
- Primera Vivienda
- Pro Pymes



Préstamos a Micro Empresarios

- En Guaraníes

Ahorros



Cajas de Ahorro a la Vista

- En Guaraníes
- En Dólares



Certificado de Ahorro (CDA)

- En Guaraníes
- En Dólares



Ahorro Programado

- En Guaraníes



Tarjetas de Débito

- Infonet



Ahorro Corporativo

- En Guaraníes
- En Dólares

Empresas



Descuento de Cheques y Documentos

- En Guaraníes
- En Dólares



Compra de Cartera

- En Guaraníes
- En Dólares



Préstamos contra Pagarés

- En Guaraníes
- En Dólares

Servicios



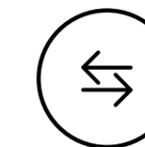
Portal Solar



Solar 24 horas

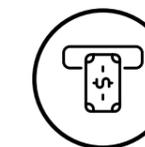


Pago de Sueldos

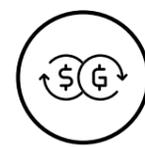


Transferencias

- Interbancarias



Cajeros Automáticos



Cambios



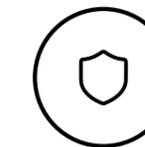
Pago de Servicios

- Públicos
- Privados



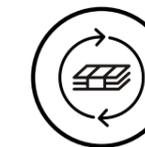
Asistencias

- Médica
- Vehicular
- Funeraria
- Hogar



Seguros

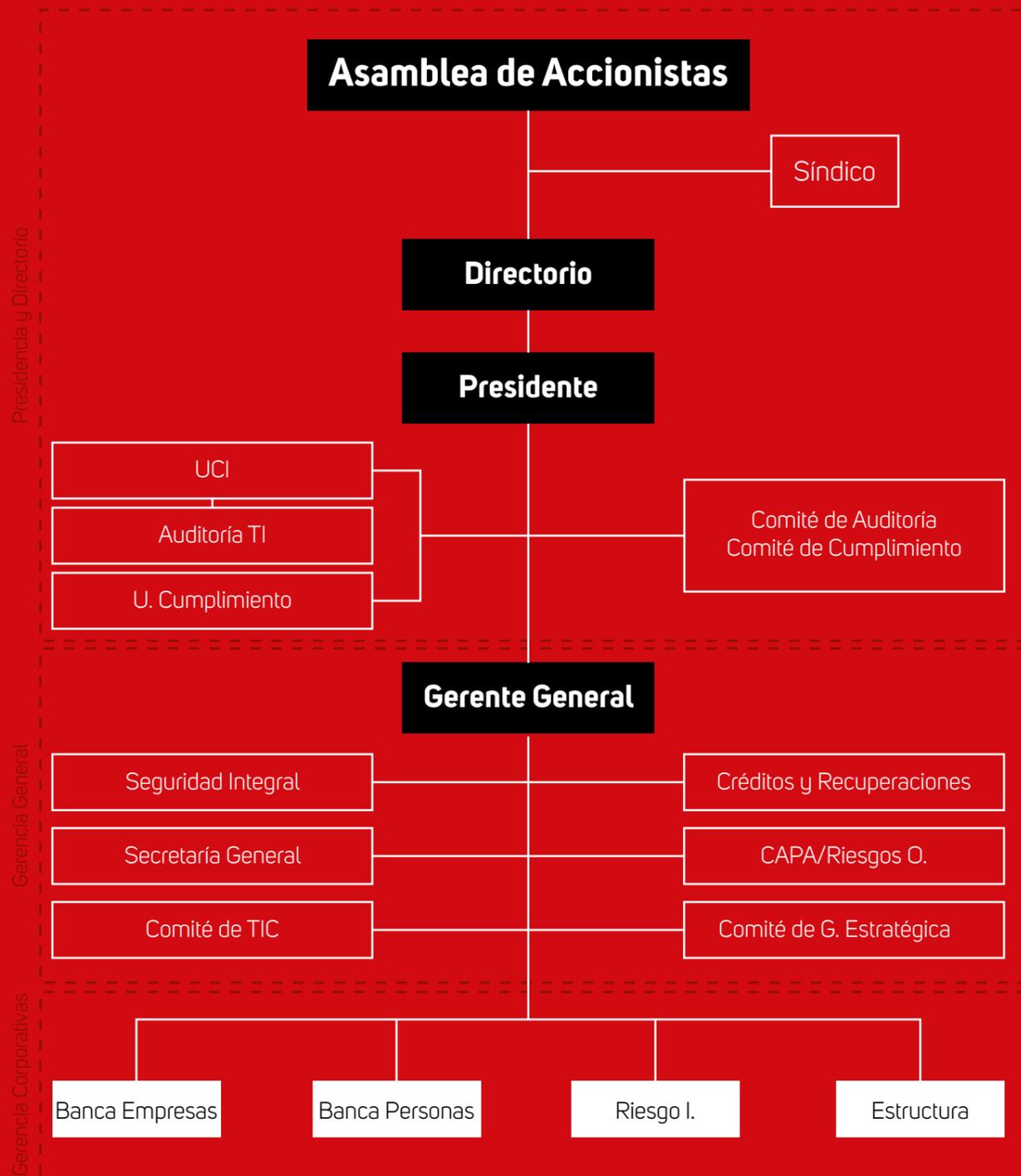
- Vida
- Desempleo



Billetera Electrónica

- Tigo Money

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



“
NUESTRA FORTALEZA
ES LA UNIÓN DE
327
COLABORADORES
 ”

DIRECTORIO



PRESIDENTE

Ing. Felipe Burró G.

VICEPRESIDENTE

Lic. Leticia Díaz Benza C.

DIRECTORES TITULARES

Lic. Ángel J. Burró U.
Sra. Ana Ma. Díaz Benza C.
Lic. Oscar Cristaldo S.
Ing. Osvaldo Gómez G.

SÍNDICO

Lic. Jorge Goldemberg.

PLANA EJECUTIVA



PRESIDENTE

Ing. Felipe Burró G.

GERENTE GENERAL

Lic. Oscar Cristaldo S.

GERENTE CORP. BANCA EMPRESAS

Sr. Denis Ríos A.

GERENTE CORP. BANCA PERSONAS

Sr. José Ricciardi C.

GERENTE CORP. DE RIESGO INTEGRAL

Lic. Darío Agüero I.

GERENTE CORP. DE ESTRUCTURA

Abog. Claudia Flecha F.

GOBIERNO CORPORATIVO

En Solar contamos con un sistema de gestión integral de riesgos, con políticas, procedimientos y mecanismos implementados para una apropiada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de nuestra empresa.

De conformidad a las Regulaciones y Disposiciones vigentes del Banco Central del Paraguay, en Solar S.A.E.C.A. contamos con la siguiente estructura administrativa y de control:

Órgano	Atribuciones
Asamblea	Nuestra asamblea se encuentra conformada por los accionistas, se reúne anualmente en convocatoria ordinaria y tiene a su cargo la aprobación del Balance Anual.
El Directorio	Es el máximo órgano de administración de la entidad, al que le corresponde la representación, la dirección y supervisión de la misma, así como la realización de cuantos actos resulten necesarios para la consecución del objeto social. Los miembros del Directorio conforman órganos de apoyo a la gestión a través de los diferentes comités.
Plana Ejecutiva	De conformidad a la Resolución No. 65, Acta No. 72 de fecha 4 de noviembre de 2010, "Reglamento que establece los estándares mínimos para un buen Gobierno Corporativo", formada por la Gerencia General o similar y las líneas de reporte, quienes en su conjunto son los responsables de la toma de decisiones de la entidad en concordancia con la planificación estratégica aprobada por el Directorio.
Gerencias Corporativas	Establecen los canales estratégicos de la organización y conforman a su vez la Plana Ejecutiva. Son responsables de la toma de decisiones de la institución, en concordancia con la planificación estratégica aprobada.
Comité de Auditoría	Es un órgano de apoyo a la gestión que realiza el Directorio. Está conformado por dos Directores, Auditor Interno y Gerente General como mínimo. Es responsable de la supervisión, monitoreo y adecuación de los procedimientos y de las políticas en concordancia con las normativas internas de entes reguladores y fiscales. Además sirve de soporte en la toma de decisiones atinentes al control de procesos y al mejoramiento de los mismos.
Comité de Prevención y Lavado de Dinero	El comité de cumplimiento debe analizar los temas relacionados al área de cumplimiento, que por las implicancias regulatorias o de reputación podrían afectar a la entidad, se incluyen los manuales de políticas y procedimientos de ALD y FT, además del análisis de los casos de movimientos incompatibles con el perfil de los clientes, con el fin de decidir si se mantendrá o no al cliente analizado, y/o si existen méritos suficientes para reportar las actividades de los clientes a los órganos reguladores. El comité de PLD está conformado por dos representantes del Directorio, el Oficial de Cumplimiento, el Gerente General y por el responsable de la Unidad de Control Interno como mínimo.
Comité de Activos y Pasivos	El CAPA determina las actividades a emprender para la administración de activos y pasivos, implementando las acciones necesarias o bien definiendo las líneas generales de acción y la delegación de los métodos a aplicar para alcanzar los objetivos establecidos. El mismo está conformado por dos Directores, el Gerente General, el Responsable de la Unidad de Control y Seguimiento de los Riesgos Financieros y el Gerente de Captaciones. Dentro de sus funciones se encuentra el manejo de la liquidez conforme a los parámetros establecidos por el comité y los reguladores locales, velar por una rentabilidad adecuada de cada uno de los productos y bancas, definir tasas activas y pasivas, elaborar planes de contingencia y pruebas de stress.

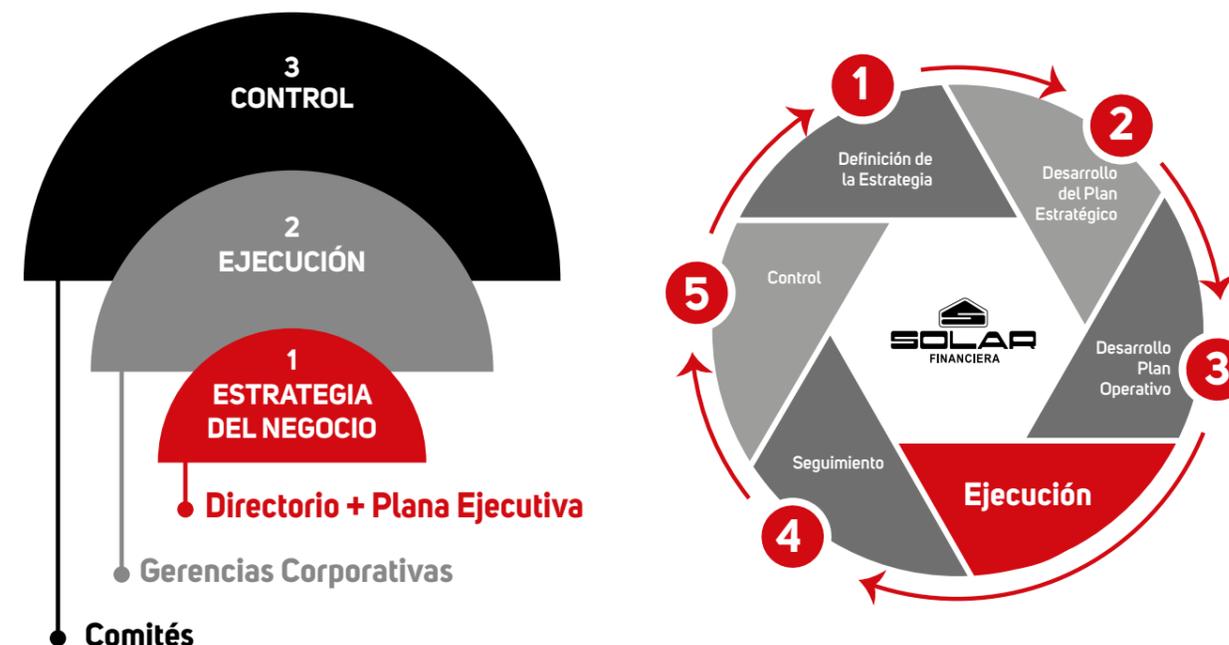
Comité de Riesgos y Recuperaciones	Tiene como objetivo asegurar que la entidad implementa, mantiene y controla una estructura de gestión de riesgos en concordancia con los requerimientos internos y las exigencias regulatorias vigentes. Este comité abarca los riesgos de crédito, riesgos de mercado, riesgos operacionales y cualquier otro riesgo relacionado a la empresa. Son miembros del comité: el Gerente de Riesgos, el Gerente General, un Director, Gerente Comercial. Están dentro de sus funciones fijación de límites y/o niveles de tolerancia para ciertos riesgos, establecer una metodología para identificar, medir, controlar y dar a conocer exposiciones a los riesgos, elaborar modelos y escenarios que controlen los riesgos.
Comité de Tecnología	Es un equipo de trabajo designado por el Directorio de la entidad para controlar los lineamientos del área de Tecnología de la entidad. Está conformado por un Director, el Gerente General y el Gerente de Tecnología pudiéndose incluir eventualmente a otros ejecutivos. Este comité se reúne cada dos meses y está dentro de sus funciones la evaluación y aprobación de proyectos y sus presupuestos, evaluación y aprobación de inversiones tecnológicas, elaboración del plan estratégico y de adquisición del área tecnológica, evaluación de la estructura organizativa y verificación de su capacidad y definición y delineamientos de las prioridades del área.
Comité de Gestión Estratégica	Este comité se encarga del seguimiento y cumplimiento del plan estratégico aprobado por el Directorio. Es responsable además del control de la ejecución del presupuesto general de la entidad. Está conformado por el Presidente, el Gerente General, al menos dos Gerentes Corporativos, pudiéndose incluir eventualmente a otros ejecutivos.

Estas directrices están disponibles en:
http://www.solar.com.py/mediafiles/Informe_de_Gobierno_Corporativo_Solar_SA_2017.pdf

NUESTRO MODELO DE GESTIÓN

En Solar tenemos definidas políticas aprobadas por Directorio y disposiciones normativas que direccionan nuestra estrategia hacia los objetivos. Contamos con un Plan Estratégico Solar (PES) con metas específicas a largo plazo, impulsada por una política de modelo de gestión.

Nuestro modelo de gestión engloba un conjunto de procesos y herramientas que utiliza la empresa para desarrollar la estrategia, monitorear los resultados y controlar los procesos.



COBERTURA



5

ASUNCIÓN

Casa Matriz
Centro
Villa Morra
Quinta
Eusebio Ayala

5

GRAN ASUNCIÓN

Mariano Roque Alonso
Luque
San Lorenzo
Acceso Sur
Fernando de la Mora

9

INTERIOR

Ciudad del Este Centro
Ciudad del Este KM7
San Estanislao
Caaguazú
Encarnación
Horqueta
Pedro Juan Caballero
Concepción
Coronel Oviedo



PACTO GLOBAL Y RED LOCAL

Nuestro compromiso con el Pacto Global inició en el 2013, nuestra participación es voluntaria y responde a nuestro interés de consolidar una organización socialmente responsable que promueva el desarrollo sostenible. Durante el último año participamos activamente de las mesas temáticas de Medio Ambiente y Derechos Laborales, como espacios de aprendizaje e intercambio de experiencias.

El Pacto Global es una iniciativa promovida por las Naciones Unidas, en la cual las empresas y organizaciones se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



MARCANDO HISTORIA

Liderazgo en el sector de Ahorro y Préstamo para la Vivienda

En el año 1990 Solar S.A.E.C.A. consolidó su liderazgo como entidad en el sector de ahorro y préstamo para la vivienda dejando estampada la marca y sus fortalezas. Es imposible no recordar... Solar es solidez, Solar es la esperanza del hogar!

Campana Sí Se Puede

Lanzamos una Campana Publicitaria, convencidos que Sí Se Puede hacer realidad nuestros sueños y lograr los objetivos.

Nueva Casa Matriz

Después de 34 años, hemos trasladado nuestra Casa Matriz a un edificio nuevo. Se han reubicado a 110 personas de diferentes áreas. Este cambio ha significado un gran impulso al trabajo organizado y al bienestar de nuestros colaboradores.

Nuevo Data Center

Con este nuevo Data Center aseguramos la sostenibilidad de nuestro negocio ofreciendo un servicio de óptimo, así como la capacidad de afrontar adecuaciones requeridas a futuro para los nuevos sistemas.

1979

Fundación

Solar nace a partir de la visión de 100 Accionistas que deciden realizar una contribución a la Sociedad, brindando respuesta a una necesidad básica (vivienda) para personas que en ese entonces requerían de una solución.

1990

Entidad Regulada por el BCP

En el 2002 Solar se incorpora como entidad regulada por el BCP. Éste traspaso generó un abanico de nuevas posibilidades. Como los negocios en moneda extranjera.

2002

2009

Cambio a Nivel Ejecutivo

En el 2012 se consolidó un equipo de alto rendimiento para seguir cosechando éxitos. Éste cambio generacional, se vió acompañado de una desafiante planificación estratégica.

2012

2013

Adhesión al Pacto Global

La adhesión de Solar al Pacto Global fue de carácter voluntario y busca apoyar las iniciativas desarrolladas por la Red del Pacto Global en pos de de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Mobile

Implementamos el mobile para IOs y Android que nos permite estar en la mano de nuestros clientes y reafirmar nuestro compromiso de brindar siempre mayores comodidades al alcance de todos.

Solar Asistencia

Reafirmamos el compromiso con nuestros clientes en alianza con American Assist Paraguay, sumamos beneficios al producto de tarjetas de crédito ofreciendo diferentes coberturas.

Ahorro Programado

El ahorro es la base y la inversión es el sostén de todo crecimiento económico de un país. A través de este producto, también buscamos fomentar la cultura del ahorro, especialmente en los más jóvenes.

Portal Solar

EL Portal Solar es una herramienta web de auto servicio, que permite a nuestros aliados (comercios) poder actuar como bocas de acuerdo a sus necesidades. Cuenta con módulos de productos y servicios.

Plan Estratégico Solar 2020

Buscando trascender como entidad, el equipo ejecutivo de Solar elaboró un plan estratégico que busca encaminar a la entidad al logro de los objetivos. Como resultado de este trabajo se realizaron ajustes en la Misión, Visión, Compromisos y Filosofía.

2018

2017

Fortaleza

38 años basados en la confianza, la experiencia y el compromiso con nuestros clientes, firmes y motivados por nuevos desafíos.

Liderazgo

Líderes en ahorro vista.
Líderes en descuento de cheques.
Líderes en préstamos para la vivienda (AFD).

2016

GPTW #5

Desde el 2014, formamos parte del ranking de las Mejores Empresas para Trabajar. En el 2016, nos posicionamos en 5º lugar de este prestigioso ranking.

2015

GPTW #9

Participamos en esta encuesta de estándares internacionales que promueve el buen ambiente laboral como un factor decisivo en el desarrollo de la empresa y fuimos premiados con el puesto #9.

2014

Solar S.A.E.C.A.

En el año 2014 realizamos la modificación de nuestra razón social a Solar S.A. Emisora de Capital Abierto, adecuando nuestros Estatutos para la emisión de bonos subordinadas por Gs. 30.000 Millones.

Nuevos Canales de Comunicación

Nos conectamos de una manera distinta con el objetivo principal de estar más cerca y satisfacer en todo momento las necesidades de nuestros clientes.
Disponibilizamos los siguientes canales:

- HomeBanking
- Telefonía IP
- Alianza con Pronet

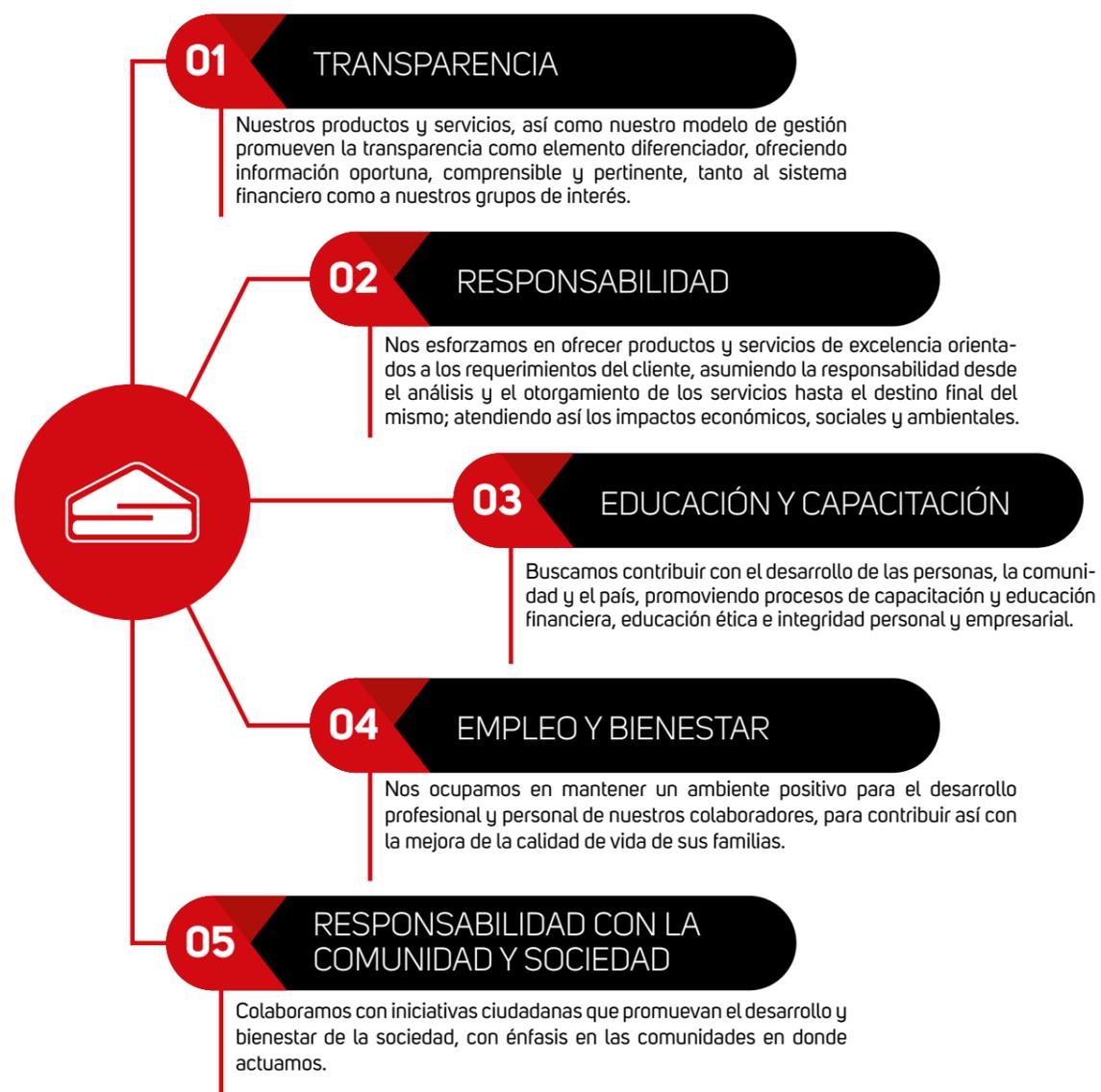
POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD

En Solar impulsamos nuestras acciones basándonos en la política de responsabilidad social empresarial que se encuentra alineada a la estrategia definida por la entidad.

La política de responsabilidad social empresarial fue aprobada en el año 2016 y fue estructurada a partir de la consulta a los grupos de interés; colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y comunidad.

Esta política cuenta con delineamientos que nos ayudan a enfocar las acciones y obtener así un mayor impacto en nuestros públicos de interés.

Delineamientos de nuestra política



CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética de Solar está vigente desde octubre de 2013. Este documento tiene como finalidad señalar los principios fundamentales de nuestro desempeño y su cumplimiento es de carácter obligatorio para todos los que formamos parte de la empresa.

A través de este código consolidamos compromiso de Solar de acogerse a estrictas normas de integridad profesional en las relaciones con sus colaboradores, clientes, proveedores y otros públicos de interés.

COMPROMISO SOLAR	COMPROMISO COLABORADORES
<ul style="list-style-type: none"> Promover las condiciones internas que propicien el desarrollo del negocio en observancia con las leyes vigentes en el país. Actuar con imparcialidad, eficiencia y empeño. Combatir todas las formas de corrupción y discriminación. Promover el desempeño profesional de sus componentes. Promover la capacitación constante sobre las normas vigentes que afectan el negocio financiero, para un buen desempeño en su gestión integral del negocio financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con el máximo empeño, calidad técnica y profesional las obligaciones emanadas de la relación comercial o laboral suscripta. Actuar en todo momento en forma ética, digna, justa, honesta y respetuosa. Mantenerse actualizado con respecto a las disposiciones legales y reglamentarias que norman la actividad financiera. No involucrarse en actividades contrarias a los intereses de la financiera que pudieran suponer una competencia de su actividad.

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES	COMPROMISO CON NUESTROS PROVEEDORES
<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer a nuestros clientes un servicio responsable y confiable, ajustado a las necesidades del cliente, innovando y mejorando continuamente en cuanto al nivel de productos y servicios. Atender diligentemente todos los reclamos y sugerencias de los clientes, sin realizar pre juzgamiento de los mismos por los hechos que éstos pudieran representar. No ocultar o negar ningún reclamo efectuado por los clientes, teniendo en cuenta que el ocultamiento en todas sus formas constituye una conducta anti ética. Tomar las acciones que fueran necesarias para otorgar soluciones eficientes y eficaces a los clientes. Promover en todo momento el trato digno, respetuoso, poniendo a la persona ante todo. 	<ul style="list-style-type: none"> Respetar las condiciones legales establecidas con nuestros proveedores ya sea en contratos firmados, acuerdos sobre precio, forma y plazo de pagos. Requerir la observancia del presente Código de Conducta Ética a los proveedores. Rechazar obsequios, gratificaciones, bonificaciones y otros de cualquier proveedor, a cambio de favores u otras situaciones especiales. Evitar imponer condiciones marcadamente diferentes a las del mercado, en especial a empresas de menor tamaño o condición.

COMPROMISO CON EL GOBIERNO	COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE Y RSE
<ul style="list-style-type: none"> Respetar las leyes y convenciones nacionales e internacionales, integradas a nuestra legislación. Promover prácticas que estimulen el desarrollo de una conciencia social y participativa en pos de una democracia sustentable. Reflejar en los estados contables la real situación financiera, patrimonial y económica de la entidad. Promover la transparencia informativa. Proveer de toda la información requerida por las autoridades correspondientes, cuando éstas las soliciten. 	<ul style="list-style-type: none"> Asumimos el compromiso de cuidar que nuestras acciones no tengan impacto negativo en el Medio Ambiente, y trataremos de influenciar sobre el accionar de los diferentes sectores de la sociedad con quienes interactuamos. Asumimos el compromiso de buscar aliados estratégicos para promover la Responsabilidad Social como modelo de gestión, en ese sentido apoyaremos a entidades previamente identificadas, con quienes estableceremos convenios de colaboración mutua.

Alcance del Código de Ética

La observancia a las disposiciones contenidas en el Código de Ética tiene alcance global para toda la entidad, es decir incluye a Directivos, Plana Ejecutiva y al 100% de los colaboradores.

Difusión del Código de Ética

El Código de Ética se encuentra disponible para todos nuestros colaboradores a través de nuestra intranet corporativa. Este código es además socializado a nuestros nuevos colaboradores durante el proceso de inducción.

Adicionalmente y de forma a mantener actualizada a toda la dotación sobre el contenido del Código de Ética, éste material se encuentra incluido en nuestra plataforma e-learning, en el curso de inducción a la cultura organizacional Solar.

Documentos vinculantes al Código de Ética Solar

Reglamento Interno de Condiciones de Trabajo Solar S.A.E.C.A.

Otros Reglamentos vinculados a Solar, aprobados por la alta Dirección.

Disposiciones Normativas vigentes.

Código Laboral Paraguayo.

Código Civil Paraguayo.

Código Penal Paraguayo.

Ley N° 861/96 General de Bancos, Financieras y otras entidades de Crédito.

Ley N° 489/95 Carta Orgánica del BCP.

Ley N° 1015 de Prevención contra el Lavado de Dinero.

Otras disposiciones legales.

T C Q Z W D N C
R R E S P E T O
A E F O S S M M
N D I L I A C P
S I N A S F O R
P B A R E I N O
A I N V P O F M
R L C B U S I I
E I I L E W A S
N D E Y D C N O
C A R P E H Z M
I D A N J Z A Q
A K T A E Q L O

CONSOLIDACIÓN SOLAR

CONSOLIDACIÓN DE SOLAR

Prosiguiendo con los planes de Solar 2020, en estos años nos hemos enfocamos en seguir construyendo nuestra identidad en el rubro de los servicios financieros, apuntando nuestros esfuerzos en aquellos productos donde nos hemos fortalecido y consolidado, sin dejar de explorar nuevas opciones que nos permitan ampliar las propuestas a nuestros clientes y brindar una mayor satisfacción en el relacionamiento con los mismos.

En este proceso de consolidación podemos mencionar que en los últimos 5 años, hemos podido crecer alrededor de un 42% en la cartera activa. Con respecto a la cartera pasiva, nuestra evolución fue del 43% de saldo y con relación a la cantidad de clientes, al final del año 2017, contamos con 80.700 clientes, lo cual hace un aumento de aproximadamente un 220% en nuestra base de clientes.

Además mencionamos que hemos mantenido una promedio de mora de 4,5% en estos 5 últimos años. Adicionalmente se ha capitalizado con parte de las utilidades año tras año, de manera a fortalecer y potenciar nuestro desarrollo y evolución, cerrando el año 2017 con capital integrado de Gs. 52.500 MM, lo que representa más del 100% del capital exigido para las entidades Financieras por el BCP.

La filosofía del **Sí Se Puede**, nos permitió generar una cultura de mejora continua, que se traslada a nuestros clientes en el servicio ofrecido, en el ambiente de trabajo con nuestros colaboradores y en la búsqueda permanente de optimizar los procesos, ajustar los tiempos y superar las experiencias.

Lo dicho anteriormente sostenido por un plan de mejora tecnológica, reingeniería funcional, capacitación e incorporación a nuestra entidad de nuevos canales de comunicación y contacto con nuestros clientes (Redes Sociales y Mobile).

Todo este esfuerzo apuntando a potenciar la eficiencia y sustentabilidad de nuestra entidad, en un mercado cada vez más competitivo, de mayor regulación, con cambios abruptos de la realidad económica, legal y de presión que impactan al rubro financiero.

La convicción de ser dinámicos, estar alertas, dispuesto a los cambios permanentes y la visión de lo que se viene, nos permite pelear posiciones de liderazgo y de proyectar nuestra evolución en el mercado financiero del país.

+ 42%

Crecimiento acumulado 2012-2017
en Cartera Activa

+ 43%

Crecimiento acumulado 2012-2017
en Cartera Pasiva

+ 80.700
Clientes

52.500 MM
Capital Integrado

+ Cobertura

+ Canales de Comunicación

+ Tecnología

DESAFÍOS SOLAR

Para los próximos años, actualizando nuestro Plan de mediano y largo plazo, consolidando estratégicamente nuestra posición y apuntalando un crecimiento ordenado, focalizado e implementando innovaciones en nuestros servicios, que nos permite seguir aumentando nuestra base de clientes y fidelizando aquellos que están con Solar.

Los pronósticos internos y externos del 2018, aun considerando un tiempo electoral y de acomodamiento de las fuerzas políticas, nos hacen creer un año con un clima de negocios apto para permitir los proyectos trazados y seguir evolucionando en las mejoras de nuestros productos y servicios; Préstamos, Tarjetas de Créditos, Cajas de Ahorro, Certificados de Depósitos de Ahorro, Ahorros Programados, Operaciones de Cambios de Monedas Extranjeras, Pagos de Servicios, Homebanking / APP Solar, Descuentos de Documentos y Cheques, Préstamos para la Vivienda (AFD), Pago de Sueldos, incorporando próximamente otros servicios y mayores facilidades que permitirán cubrir las necesidades de nuestros clientes.

Nuestra Entidad está comprometida con seguir apostando al futuro, trascender y generar valor a los servicios ofrecidos y al modo de construir y consolidar una empresa que proyecte confianza a los clientes, accionistas, colaboradores y el público en general.

¡Sabemos que Sí Se Puede!

OC
Oscar Cristaldo S.
 Gerente General



ALIANZAS Y MEMBRESÍAS

Comerciales



Normativas



Responsabilidad Social





T C Q Z W D N C
R R E S P E T O
A E F O S S M M
N D I L I A C P
S I N A S F O R
P B A R E I N O
A I N V P O F M
R L C B U S I I
E I I L E W A S
N D E Y D C N O
C A R P E H Z M
I D A N J Z A Q
A K T A E Q L O

RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

Nuestros productos y servicios se orientan tanto a las personas como a las empresas.

En Solar buscamos satisfacer las necesidades de nuestros clientes y profundizar las relaciones con los mismos.

A continuación presentamos un resumen comparativo que recoge el desempeño de Solar S.A.E.C.A. en sus principales indicadores de gestión durante el año 2017.

Utilidad acumulada antes de impuestos



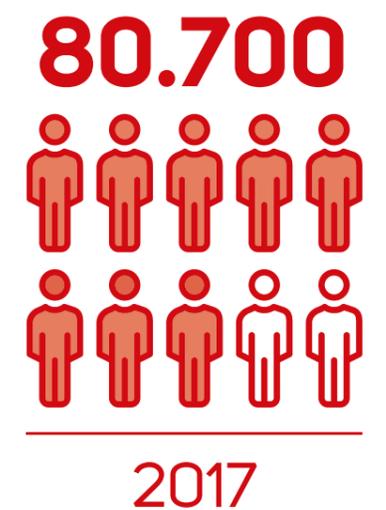
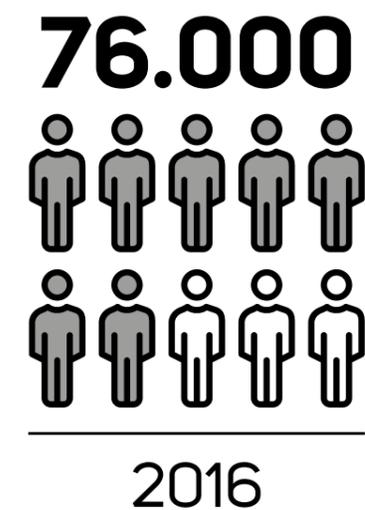
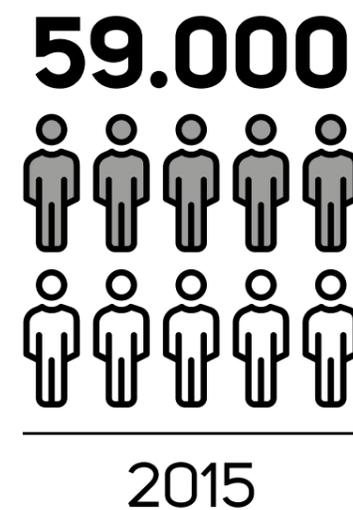
Crecimiento de los depósitos

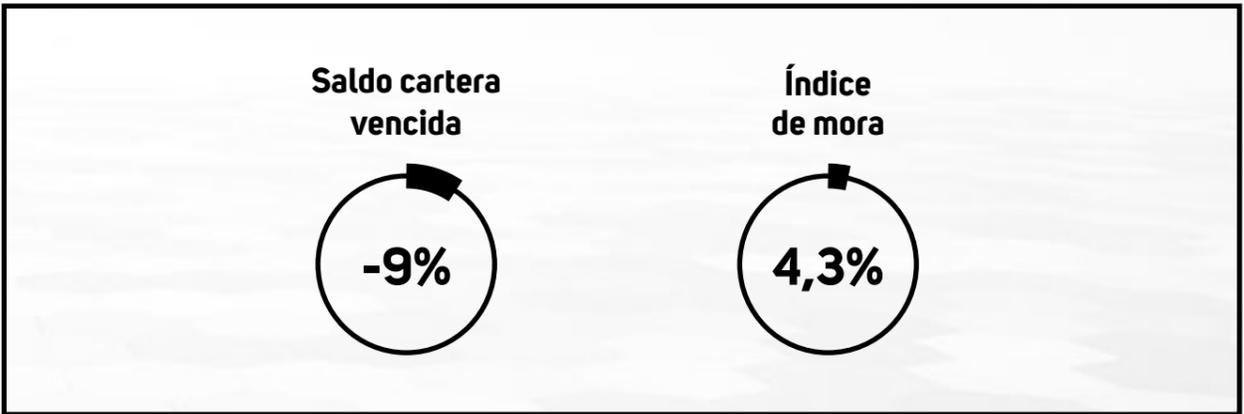


Crecimiento de los activos



Evolución en cantidad de clientes





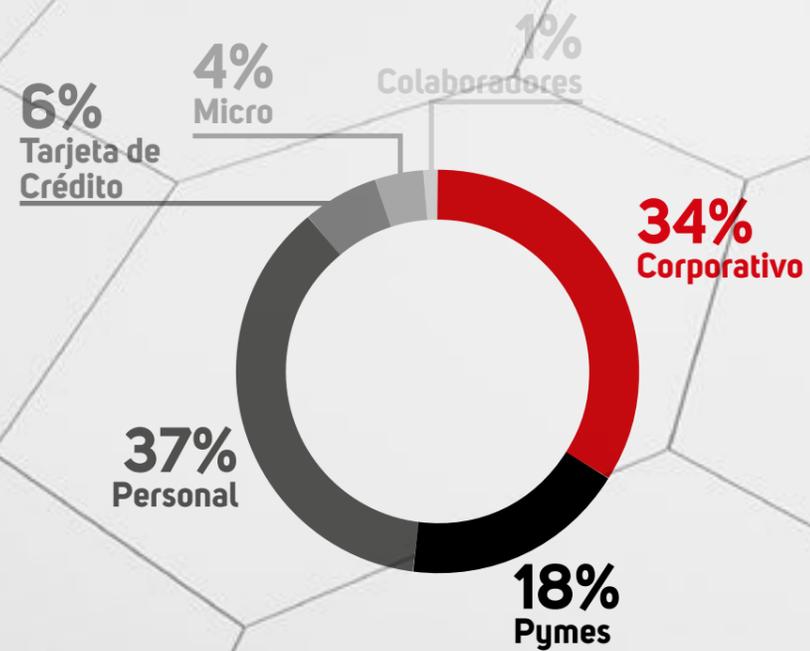
Composición total de cartera activa



Composición cartera activa por moneda



Composición cartera activa por modalidad





BANCA PERSONAS

El año 2017 fue un año el cual se proyectaba un crecimiento moderado para el consumo debido a la desaceleración de la actividad económica, el impacto al consumo de la ley de tarjetas de crédito, por lo cual la estrategia se basa en el mantenimiento del consumo y no en el crecimiento.

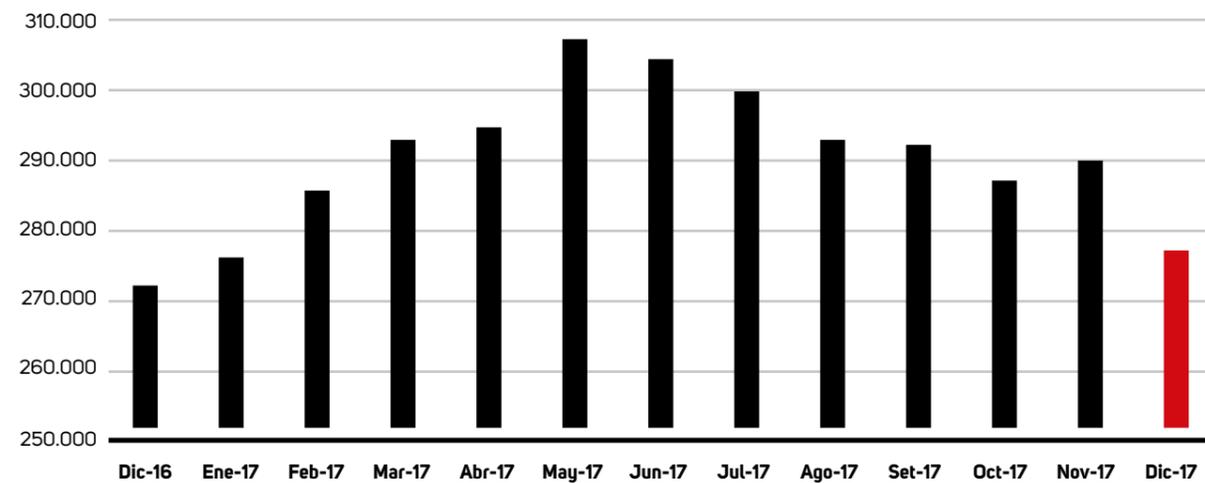
Aún así, nuestra entidad ha logrado un crecimiento interanual del 3% en préstamos de consumo y 14% en préstamos destinados para la vivienda.

También es importante destacar, que Solar ha alcanzado la mayor participación en el negocio del consumo, comparativamente con las demás financieras con el 21% del Share.

+3%
Préstamos de consumo

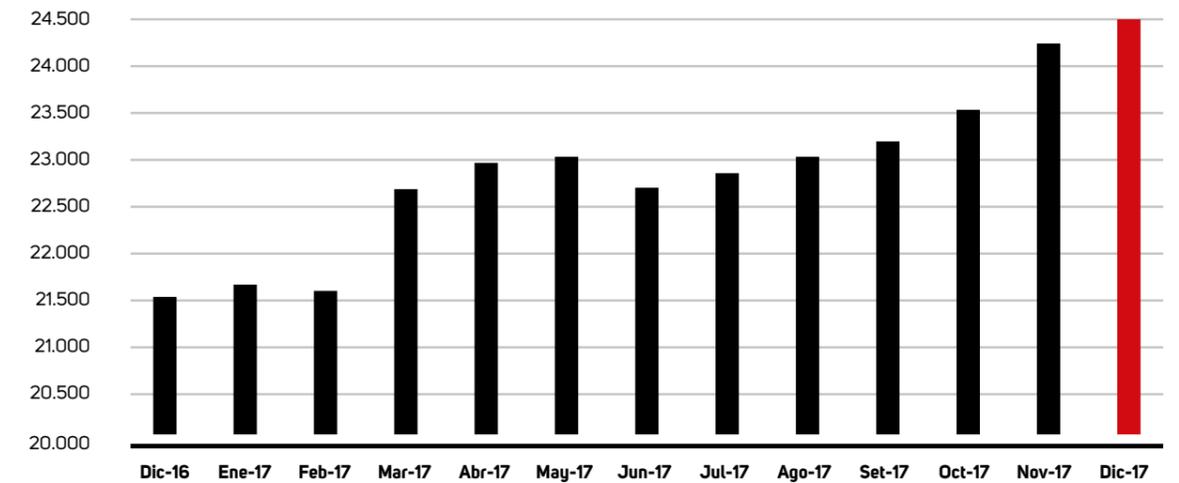
+14%
Préstamos destinados para la vivienda

Evolución cartera de préstamos personales

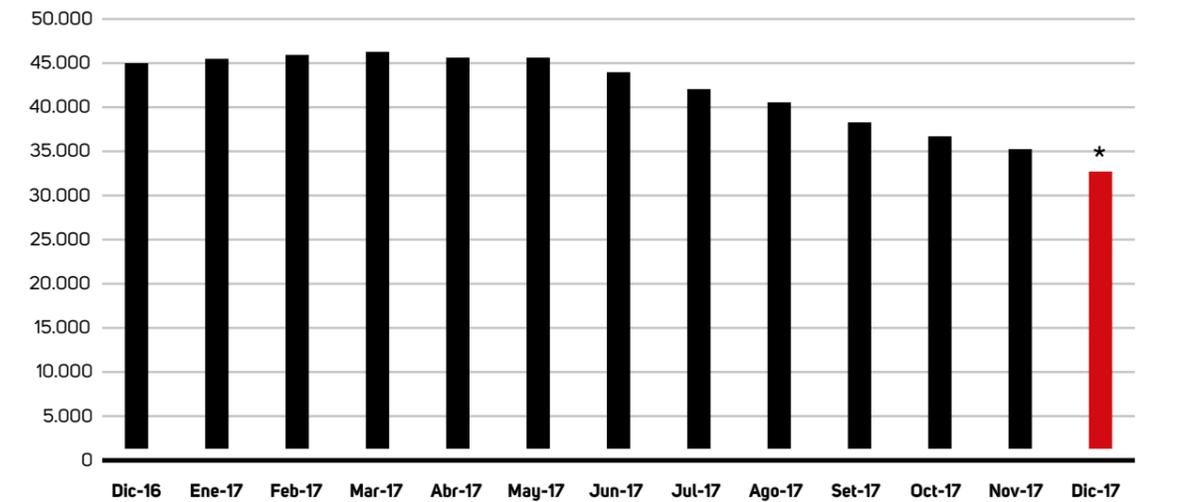


*Datos BOLFÍN 31/12/2017

Evolución cartera de préstamos para vivienda

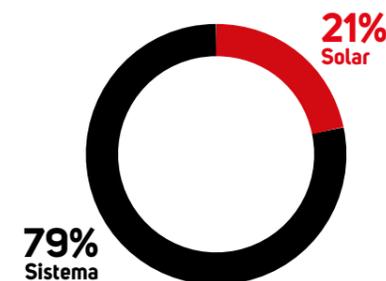


Evolución cartera de tarjetas de crédito

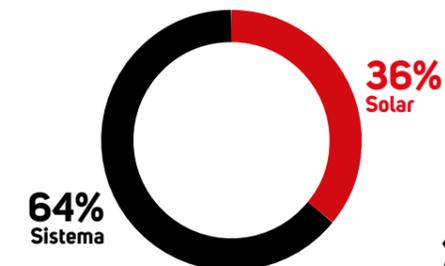


*Ley N° 5.476/2015

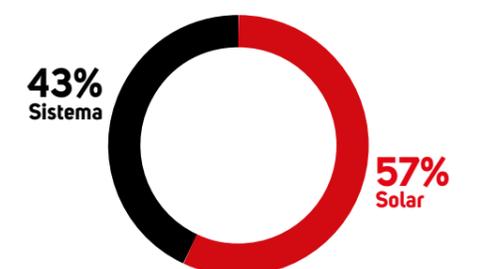
Participación del mercado de consumo



Participación del mercado de tarjetas



Participación del mercado de viviendas



*Datos BOLFÍN 31/12/2017



SOLAR

asistencia

En el 2017, mediante un acuerdo con la empresa American Assist, nuestros clientes pueden acceder a beneficios diferenciados de asistencias en rubros de amplia necesidad en nuestro país, como la asistencia medica, vehicular, funeraria y hogar.



Médica



Vehicular



Funeraria



Hogar

CARTERA PASIVA

Mantenemos una relación de confianza con nuestros clientes como depositarios de sus ahorros. Un indicador de que esta relación continúa fortaleciéndose es el crecimiento sostenido de la cartera, que en el año 2017 ha alcanzado un 13,9% de crecimiento interanual.

Somos líderes entre las empresas financieras en el producto de ahorro a la vista, lo cual nos permitió un importante crecimiento transaccional a través de nuestro Home Banking y App Solar 24 hs., que registraron operaciones por más de 20 millones de dólares en el año.

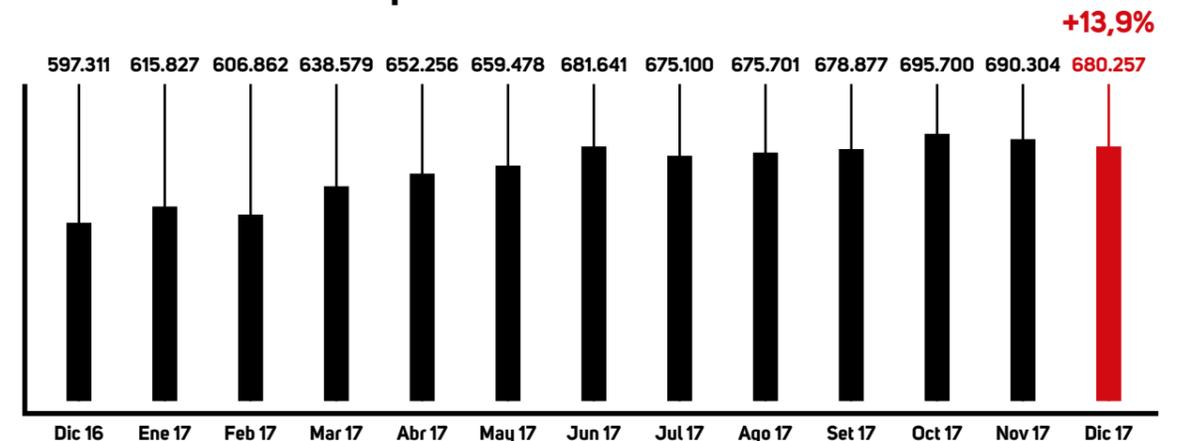
Crecimiento de cartera pasiva

	Cartera Total	Cartera Caja de Ahorro a la Vista	Cartera Certificado de Ahorro (CDA)
2015	+551.000MM	+134.000MM	+417.000MM
2016	+597.000MM	+130.000MM	+467.000MM
2017	+679.000MM	+149.000MM	+530.000MM

Composición cartera pasiva



Crecimiento cartera de depósitos



*Datos BOLFIN 31/12/2017

APP SOLAR

24 horas

Habilitamos para todos nuestros clientes la App de Solar 24 horas.
Esta innovación permite disfrutar de los servicios en sus dispositivos.

Con Solar 24 horas se puede realizar:

- Pago de cuotas
- Pago de servicios
- Transferencias
- Ver cotizaciones
- Geolocalización

Está disponible para descargar desde la AppStore o el GooglePlay.

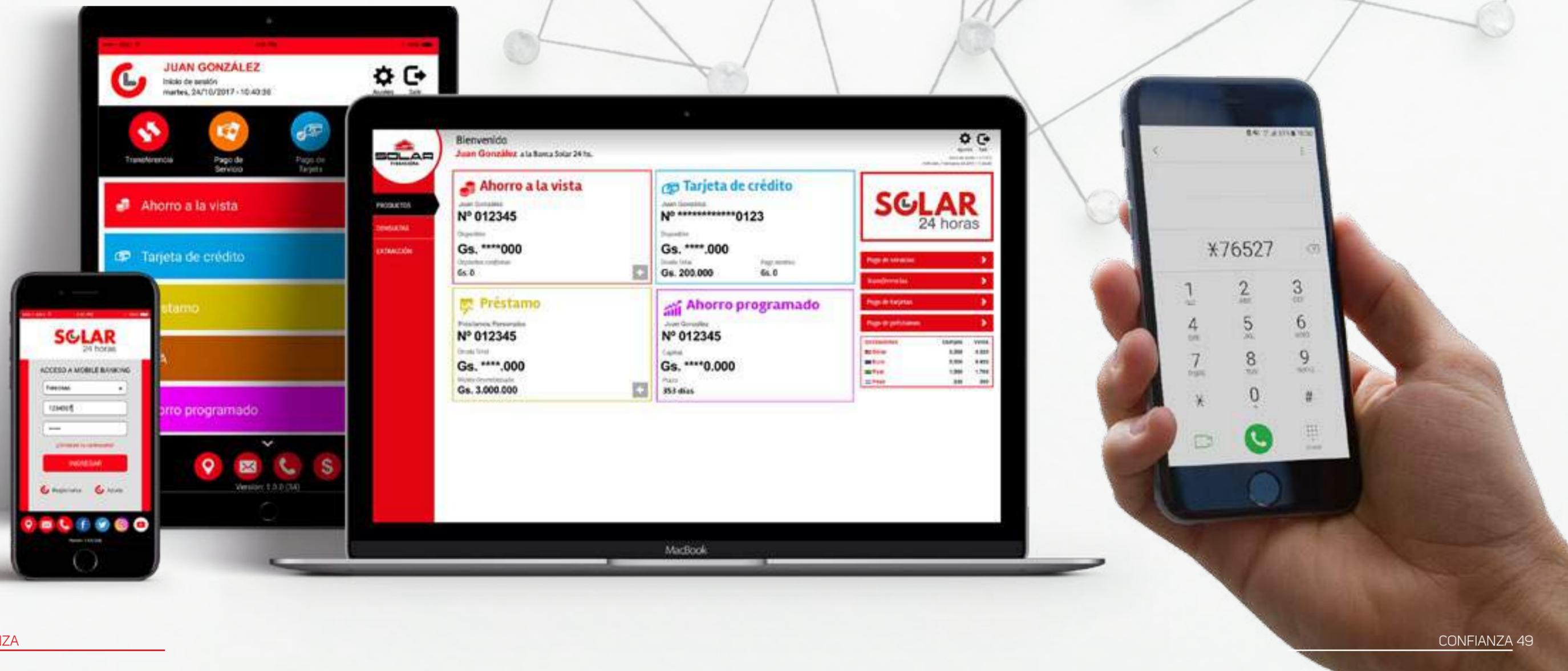
*SOLAR

En el mes de noviembre, lanzamos el *SOLAR (*76527) para dar más facilidad y comodidad a los clientes que deseen hacer consultas y solicitudes.

El *SOLAR está disponible para realizar:

- Solicitud de préstamos
- Solicitud de tarjetas de crédito
- Otras Consultas

El servicio está disponible únicamente para líneas Tigo.





BANCA EMPRESAS

El 2017 representó un gran reto para la banca de empresas, pues hemos logrado mantener el crecimiento del negocio a pesar del complejo escenario económico local e internacional.

La desaceleración de la actividad económica ha limitado la posibilidad de incrementar los volúmenes de negocios, lo que se reflejó en una menor demanda de servicios, principalmente en los segmentos agrícola y ganadero.

Nuestros resultados son producto del despliegue de una serie de iniciativas estratégicas desarrolladas a corto plazo.

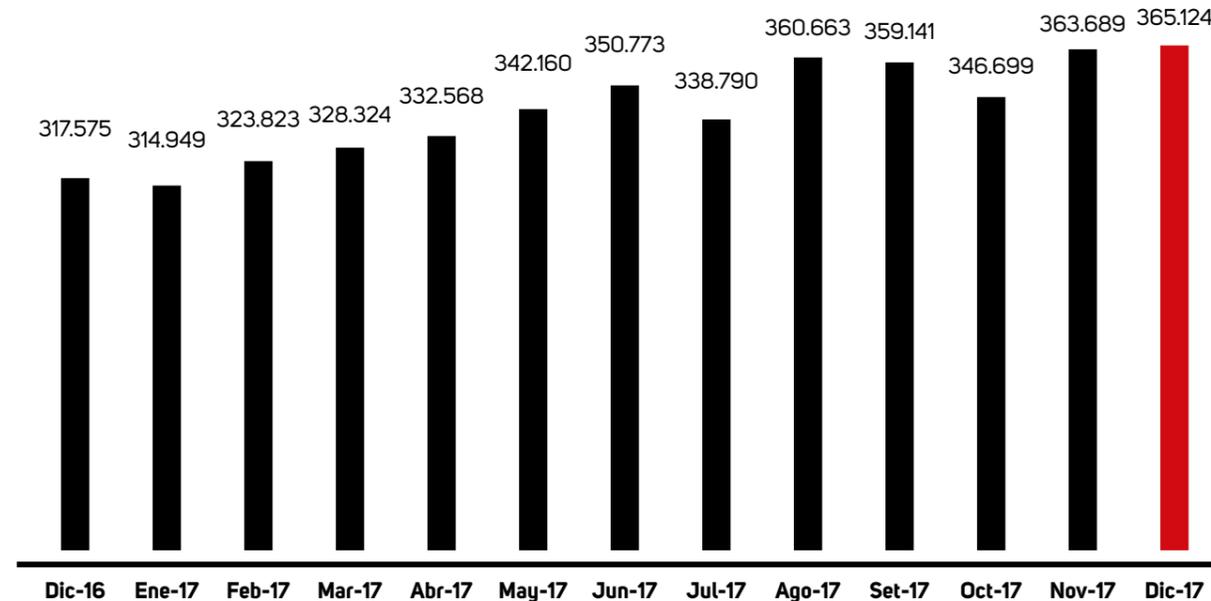
La calidad de nuestra cartera nos ha permitido sostener un crecimiento ordenado basado en la gestión temprana de mora, lo que permitió, cerrar el ejercicio 2017 con una mora dentro de los parámetros definidos

La dinámica de reuniones permitió en el transcurso del año, potenciar la creatividad y la innovación dentro de la empresa logrando además, mejorar la organización y el conocimiento generando un aumento de la productividad y en consecuencia los resultados.

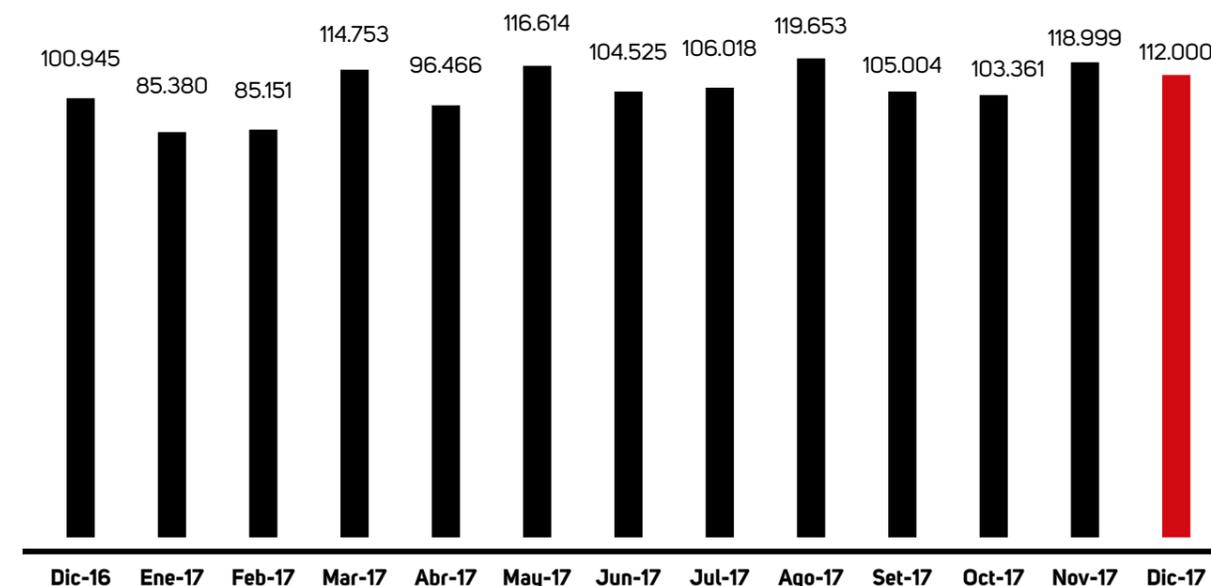
			
Descuento de Cheques	Descuento de Documentos	Compra de Cartera	Préstamos contra Pagaré
↑ 124%	↑ 128%	92%	↑ 101%

“Los resultados obtenidos en el año 2017 en la banca empresas permitieron una composición global equilibrada en la cartera activa, respondiendo así al objetivo del negocio”.

Evolución de cartera banca empresas



Colocaciones totales banca empresas



*Fuente Solar

BANCA EMPRESAS

Somos líderes en el segmento empresarial en la financiación de capital operativo a través de líneas de crédito para descuento de cheques de terceros, así como en préstamos directos.

Servicios ofrecidos a empresas:

- Líneas de crédito para capital operativo (guaraníes y dólares).
- Líneas para descuento de cheques de terceros (guaraníes y dólares).
- Descuento de documentos de terceros (guaraníes y dólares).
- Compra de cartera de clientes (guaraníes y dólares).
- “Ahorro Corporativo” Cajas de Ahorro a la Vista en guaraníes y dólares, con tasas preferenciales.
- Operaciones de compra y venta de divisas.
- Transferencias al exterior.
- Transferencias vía SIPAP a bancos y financieras.
- Pago de salarios al personal.
- Acceso online de toda la información de sus cuentas vía homebanking.

T C Q Z W D N C
R R E S P E T O
A E F O S S M M
N D I L I A C P
S I N A S F O R
P B A R E I N O
A I N V P O F M
R L C B U S I I
E I I L E W A S
N D E Y D C N O
C A R P E H Z M
I D A N J Z A Q
A K T A E Q L O

CREANDO VALOR PARA NUESTROS CLIENTES

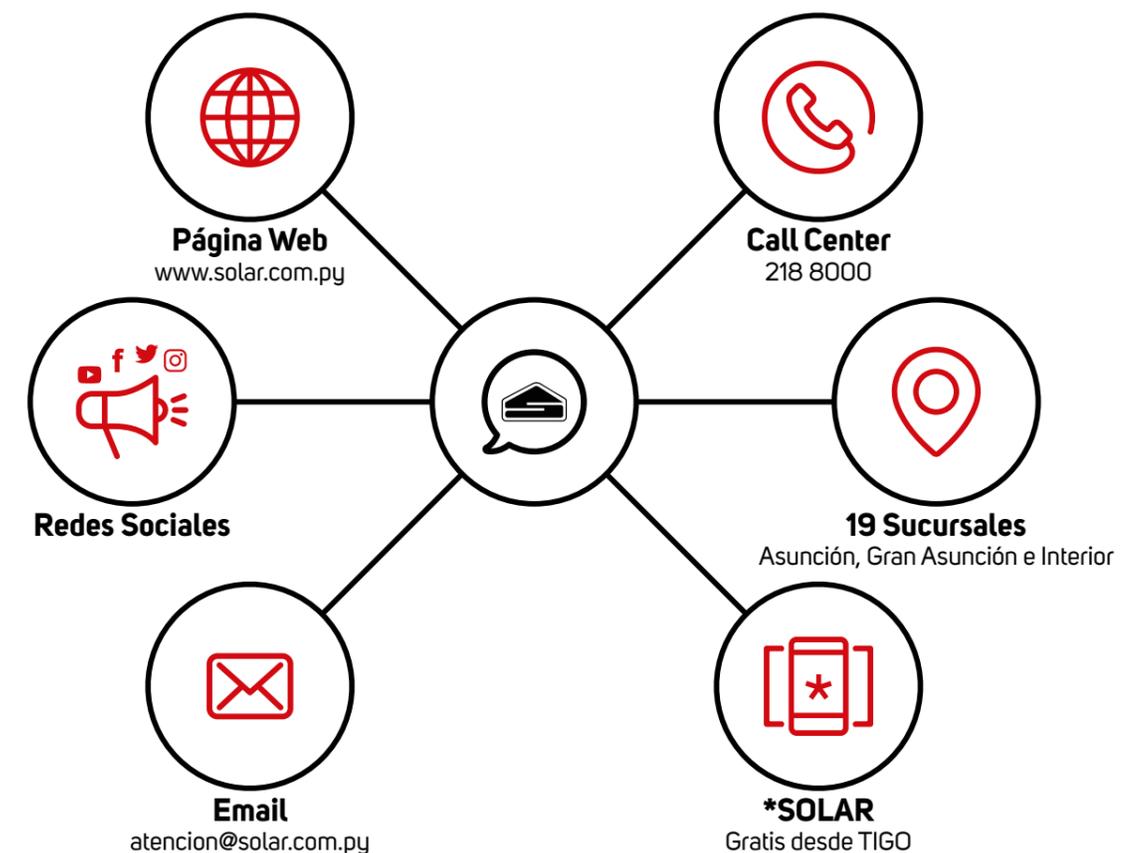
MARKETING



Nos encontramos en una revolución tecnológica que modifica día a día nuestra forma de vida y el modo de relacionarnos, ésta transformación nos motiva a crear nuevas estrategias para generar vínculos con nuestros clientes y oportunidades incrementadas por la innovación.

En el departamento de Marketing modificamos nuestra estructura existente de modo gradual, con el propósito de aprovechar al máximo la existente, ofreciendo a nuestros clientes nuevas experiencias generando una ventaja competitiva.

Nuestros canales de comunicación



Creamos conceptos que nos ayudan a generar una tracción viral de nuestra audiencia meta, utilizando estrategias que nos permitan realizar acciones y que éstas promuevan nuestro contenido.

El valor de nuestra marca

En Solar trabajamos enfocado en la mejora continua y en ofrecer accesibilidad a nuestros clientes, es por esto que en el mes de abril de 2017 realizamos la inauguración de nuevas sucursales.

Inauguramos 2 nuevas sucursales en las ciudades de Fernando de la Mora (ex Luisito) y Luque, con espacios más confortables y accesibles para nuestros clientes.

Sucursal Luque



Sucursal Fernando de la Mora



Expo vivienda



Participamos por segundo año consecutivo de la Expo Vivienda, donde fuimos reconocidos con el premio de 2do. Mejor Stand y Miss Expo Vivienda 2017.

El evento se llevó a cabo los días 23 y 24 de agosto en el Sheraton Hotel Asunción, donde invitamos a las personas a visitar nuestro stand y conocer toda la información sobre los planes de compra, construcción o refacción de viviendas.

Con estas acciones contribuimos con el desarrollo social y económico del país en conjunto con la AFD (Agencia Financiera de Desarrollo) y ofreciendo accesibilidad a todas las familias que deseen realizar el sueño de la casa propia.

Alianza



Nos unimos a TIGO para brindar servicios de forma ágil, accesible a nuestros clientes y a los usuarios de ambas empresas.

El objetivo principal de esta alianza es brindar diferentes soluciones tecnológicas, obteniendo así mayor preferencia y fidelidad de nuestros clientes.

Este servicio está disponible en cualquiera de nuestras 19 sucursales.

Principales campañas

Lanzamos campañas en tiempos relevantes y especiales, para que nuestros clientes y potenciales clientes puedan notarlo, buscamos provocar respuestas por sobre todo emocionales en nuestro público objetivo y que el contenido que creamos los inspire o motiven a compartir.

Vuelta a clases



Como todos los años pusimos a disposición de todos nuestros clientes la promo "Vuelta a Clases", además de brindar una rápida solución a las necesidades de nuestros clientes, le obsequiamos la mochila para volver con todo al cole.

La promoción tuvo vigencia en los meses de febrero y marzo.

#UnidosPorMamá



Como agente de cambio nos unimos con muã apoyando la dignificación del trabajo y la reinserción social de la mujer paraguaya.

Muã es la primera marca penitenciaria del Paraguay y del Mercosur y la Segunda de América Latina, propiedad del Ministerio de Justicia, que nace de la necesidad de contar con una Política Pública de reinserción social, cuya gestión se encuentra a cargo de la Fundación Princesa Diana Duquesa de Württemberg.

De esta manera reafirmamos nuestro compromiso con la sociedad y el desarrollo sustentable del país involucrando en nuestras acciones a nuestros clientes.



#PapáFullSolar



En el mes de papá, nuestros clientes se beneficiaron con el préstamo #PapáFullSolar para sorprender a Papá en su día. Por cada préstamo desembolsado obsequiamos un cargador portátil.

Solar 38 años



Hace 38 años creamos que, soñar, trabajar en equipo, dar lo mejor y por sobre todo ser Feliz #SiSePuede!. En Solar vivimos orgullosos nuestros 38 años de vida institucional, brindando productos y servicios que contribuyen al desarrollo económico y social de las familias paraguayas.

Lucha contra el cáncer de mama



Nos unimos a la campaña de la "Lucha contra el cáncer de mama" del 16 al 19 de octubre.

Donde nuestro principal objetivo fue concienciar sobre la importancia de los controles necesarios para prevenir el cáncer.

Durante la semana compartimos videos de colaboradores entrevistados/as compartiendo tips sobre los cuidados y prevención del cáncer de mama.

Semana mundial del ahorro



Nos sumamos a la Semana Mundial del Ahorro con la campaña "Sembrá tus sueños ahorrando".

El objetivo fue fomentar la cultura del ahorro desde los más pequeños. Durante la semana Mundial del Ahorro compartimos tips y recomendaciones sobre la importancia de ahorrar.

Con éstas acciones buscamos generar interés y por sobre todo la puesta en práctica de una correcta Educación Financiera en nuestros clientes y potenciales clientes.

RIESGO INTEGRAL



Riesgo crediticio banca personas

El producto préstamos personales es una de las principales líneas de negocio de nuestra entidad. El año 2017 estuvo marcado por un deterioro del sector de consumo, y esto se reflejó en el desmejoramiento de la mora hasta mediados del año, registrándose un mejoramiento del sector en el último cuatrimestre.

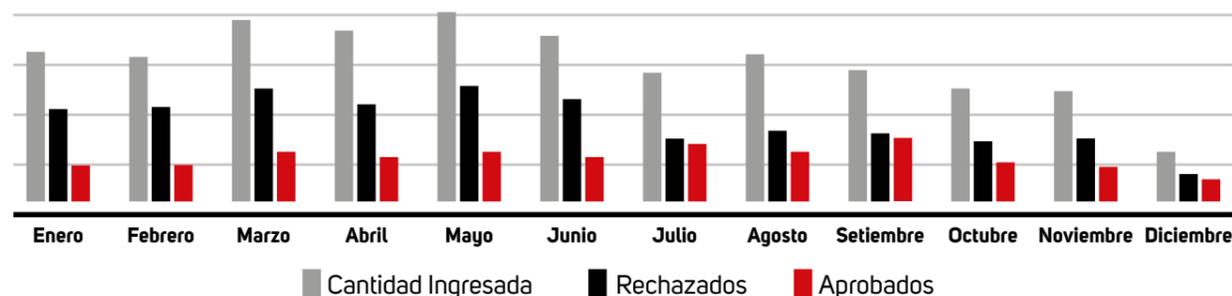
Esta situación fue mitigada con la identificación de los clientes con perfiles de riesgo elevado y el consecuente ajuste en la política de créditos y de recuperación, y en los procesos de evaluación y aprobación. En la política fueron introducidos parámetros que permitieron filtrar aquellos clientes considerados de alto riesgo, por un lado, y facilitar el proceso de aquellos considerados de riesgo bajo o medio. Estas medidas nos permitieron el mejoramiento de la calidad de la cartera lo que se vio reflejada en el segundo semestre del año.

Un aspecto de importancia superlativa constituye la revisión, y a partir de ello, el desarrollo de un scoring de evaluación y aprobación de préstamos de consumo que permite seleccionar a los clientes conforme a su perfil de riesgo basado en características personales y de comportamiento. Este desarrollo se realizó con el acompañamiento de la firma NAT Consultores.

A su vez, como en años anteriores, en el 2017 hemos llevado adelante campañas especiales que tuvieron como objetivo principal poner a disposición de nuestros clientes ofertas de crédito y servicio diferenciado y de calidad.

En lo que se refiere a tarjetas de crédito, el 2017 fue un periodo de selección de clientes, encaminado a administrar una cartera de calidad dentro de los límites que establece la ley vigente. Lo mismo se ha venido aplicando con los préstamos a la microempresa, realizando ajustes en la política y los procesos que permitan mantener una cartera sana y rentable.

Cantidad solicitudes procesadas de préstamos de consumo



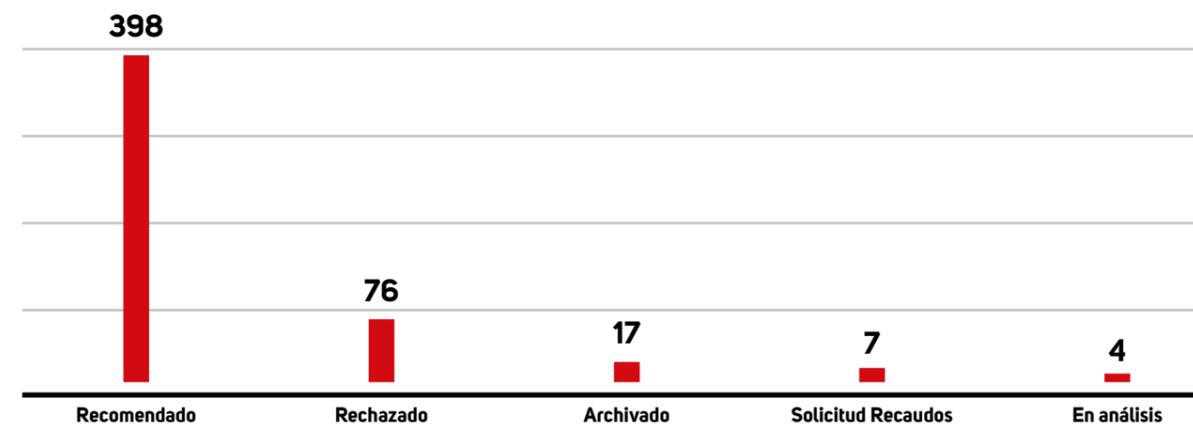
Riesgo crediticio banca empresas

En el producto de mayor volumen, el Descuento de Cheques, al cierre del ejercicio 2017, se ha logrado actualizar las líneas de este producto de alta rotación, con lo cual se brinda mayor agilidad al proceso tanto en guaraníes como en dólares americanos.

Se ha coordinado en forma conjunta con el área comercial, visitas a clientes tanto del área metropolitana como del interior, en especial de las zonas productivas de Caaguazú, Alto Paraná e Itapúa, mejorando la calidad de análisis con la percepción in situ de nuestros analistas.

Otro punto importante a destacar constituye el control de clientes identificados como deudores mayores. Se ajustaron y se mejoraron los controles de clientes deudores mayores, a través de reportes de cambio de calificación, control de ingreso de antecedentes negativos en la base pública, cambios de categoría en la base de la Central de Riesgos (CRC), administración de cuentas corrientes, entre otros.

Cantidad solicitudes procesadas de banca empresas



Normalización de clientes

En la línea de lo mencionado, se desarrollaron mejores en el "Modulo 3R" en el sistema informático, lo que facilitó el proceso de normalización de los clientes en mora. Por un lado, este módulo hace el control automático del cumplimiento de los requisitos establecidos por la entidad contralora para operaciones de 3R. Por otro lado, ha facilitado el proceso de normalización de estos clientes estableciendo un canal claro y eficiente. A su vez, se ha conformado un equipo interdisciplinario a fin de atender de manera específica al proceso de Renovación, Refinanciación y Reestructuración.

Riesgo Financiero

En el 2017 los riesgos asociados a la variación de tasa han seguido su proyección descendente acompañando la baja de las tasas de tarjetas de crédito determinado por criterios de fijación establecidos en la ley, y por los niveles de liquidez del mercado.

En cuanto a los riesgos de liquidez, el manejo adecuado ha permitido a la entidad contar con los recursos necesarios para el logro de las metas marcadas.

Se ha hecho la revisión y actualización del Manual de Gestión de Riesgo Financiero que fue aprobado por el Directorio. En cuanto al control, la entidad hace un seguimiento riguroso de estos riesgos a través de las herramientas correspondientes.

Riesgo Operacional

Acorde a las mejoras continuas que viene implementando la entidad, muchos procesos han sufrido ajustes. Este aspecto ha sido acompañado por el área de riesgo operacional a fin de relevar y adecuar los procesos al sistema de administración de riesgo operacional (SARO).

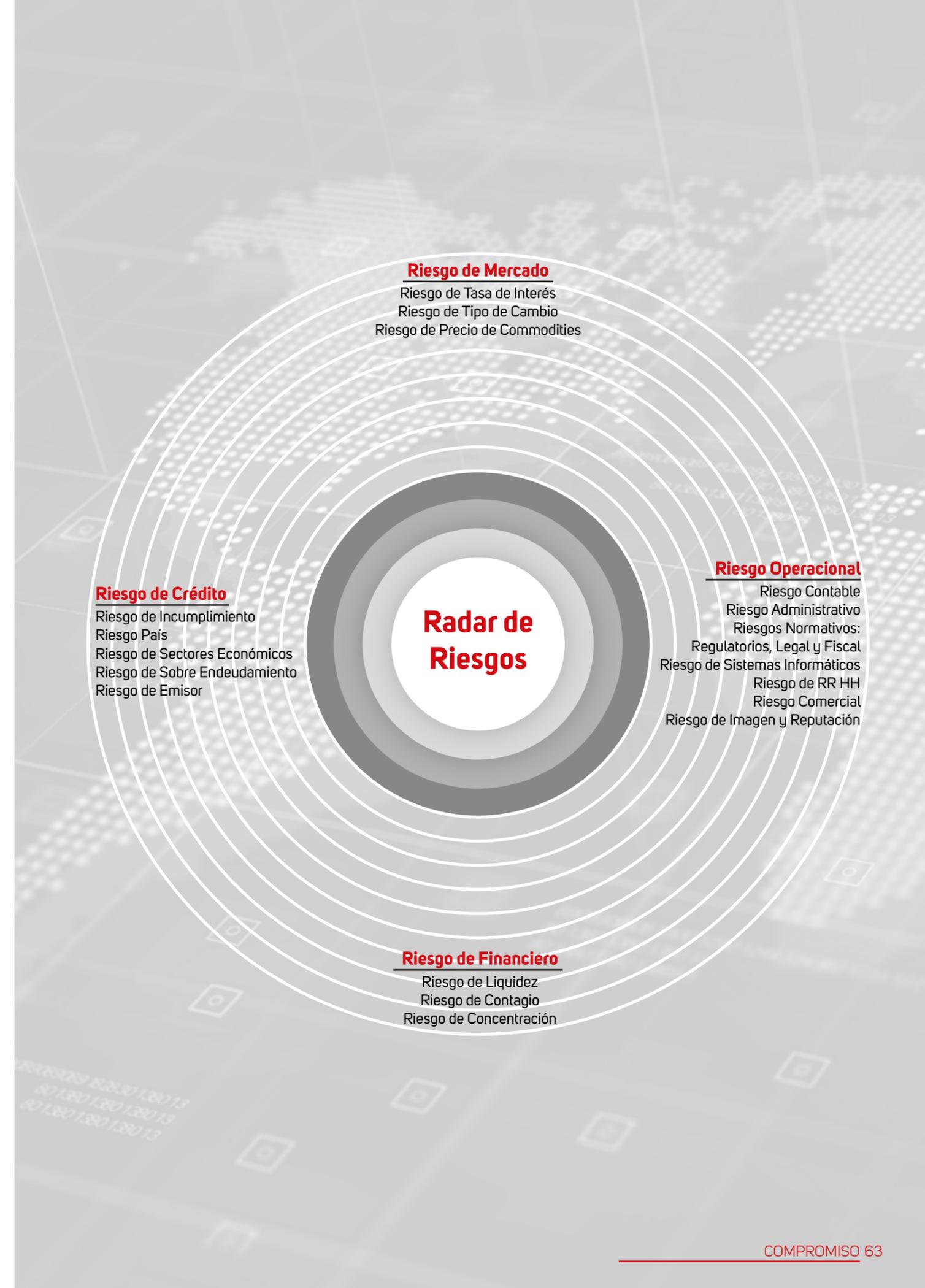
En ese sentido se trabajó con la adecuación de los Manuales de Gestión de Riesgo. Entre las principales adecuaciones se mencionan la política de tercerización, esquema de capacitación, la incorporación de indicadores de alerta temprana para varios sectores que ayudaran a la detección y manejo de potenciales riesgos.

Así mismo, se continúa con las actividades de recolección y registración de eventos e incidencias en la base de datos de "Eventos de Pérdidas". Esta información permite detectar debilidades en la ejecución de los procesos a fin de incorporar controles o mejorarlos.

Riesgo Normativo

Entre las principales acciones desarrolladas, además del seguimiento y control regular de los reportes remitidos al BCP, de los ajustes a los reportes comunicados por las entidades contraloras, del seguimiento en el desarrollo y aplicación de nuevos controles, mencionamos a:

- Inclusión de las ventas de cartera en el archivo de Central de Riesgo. Habilitación de la opción de datos.
- Informar todas las actualizaciones de vínculos que puedan tener las operaciones pasivas del tipo CDA.
- A fin de detectar posibles errores previos al envío de los informes a la Central de Riesgos, se implementó un validador de información.



TECNOLOGÍA

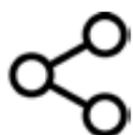


El gran desafío del año 2017 fue la innovación constante buscando hacer más eficientes los recursos disponibles. Para lograr las metas esperadas, hemos apostado por el talento y respaldado la creatividad de nuestros colaboradores.



Ampliación de nuestros canales de comunicación

La implementación del mobile para IOs y Android nos permite estar en la mano de nuestros clientes y reafirmar nuestro compromiso de brindar siempre mayores comodidades al alcance de todos.



Expansión de nuestros servicios

Expandir nuestros servicios es nuestro principal objetivo, a través de alianzas estratégicas con Tigo Money y Tigo Cobranzas hemos puesto a disposición de nuestros clientes servicios que otorgan practicidad y agilidad.



Imagen corporativa

Acompañamos la renovación constante de nuestra imagen, a través del sitio web y la intranet. Fomentamos el uso de la intranet expandiendo el servicio a todos los colaboradores, logrando mayor accesibilidad a la información importante.



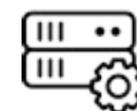
Digitalización

Hemos optimizado la digitalización de las documentaciones, obteniendo un alto impacto en la reducción de los papeles y en el reciclado de los mismos en toda la entidad. De esta manera consolidamos además nuestro compromiso con el medio ambiente.



Importantes mejoras

La cobranza se ve fortalecida con la optimización de la gestión de la cartera a través de la maduración de nuestros sistemas dedicados, la reestructuración de los puestos de trabajo, la implementación de mecanismos de control más exigentes y la alianza con otras entidades de cobranza en tramos específicos.



Fortalecimiento

Seguimos sumando mejoras a nuestra infraestructura en Data Center, en el 2017 hemos realizado una incorporación importante de nuevos modelos de servidores especializados en virtualización y bases de datos, que nos permitieron en primer lugar migrar nuestra plataforma de sistema core financiero, generando impactos inmediatos en rendimiento y disponibilidad de servicios de vital importancia para la entidad y nuestros clientes.



Renovación

Siempre pensando en nuestros clientes hemos acompañado la renovación de las sucursales de Luque y Fernando de la Mora, mejorando con ellas nuestra infraestructura tecnológicas y expandiendo nuestra red de telefonía digital.



Normativas

Hemos cumplido con los requerimientos externos de nuestros entes reguladores con la implementación de varias mejoras.



Desempeño

Un equipo de trabajo dedicado se encarga del monitoreo constante, del comportamiento de los sistemas de trabajo, a través de controles automáticos y procesos que permiten mantener la una disponibilidad permanente de los servicios.

Mantenemos siempre el foco en las necesidades de nuestros clientes internos.



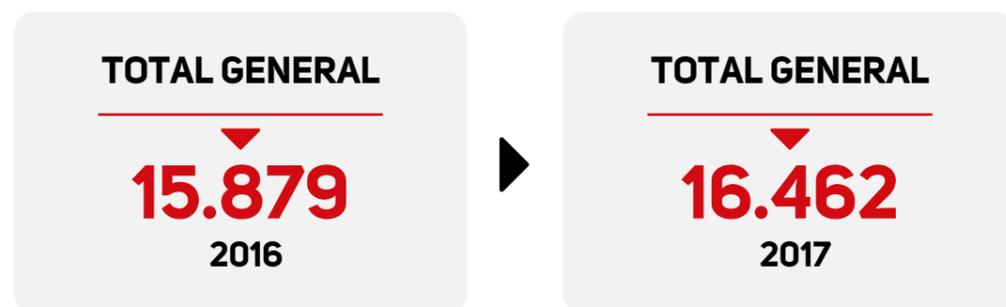
Seguimos evolucionando hacia las tendencias cada vez más exigentes y dinámicas de un negocio en constante transformación.

OPERACIONES



En el 2017 hemos trabajado en dos grandes objetivos, la eficiencia operativa y la mitigación del riesgo en los procesos, los cuales se pudieron lograr mediante la implementación de distintos flujos de trabajo (workflow) en el sistema core de negocio, estos puntos cumplidos proporcionan a la organización mecanismos eficientes de gestión que ayudan a contar con la trazabilidad de las solicitudes realizadas desde las sucursales o por los clientes y que son procesadas por el área, logrando de esta forma identificar responsables y medir los tiempos de respuesta, reduciendo considerablemente el intercambio de correos electrónicos y por sobre todo reduciendo tiempos en nuestros procesos a través de la mejora continua.

Total General de Solicitudes Procesadas



Mediciones workflow de Operaciones



Impulsando la reducción de costos, se trabajó transversalmente con casi todas las áreas en un proyecto denominado Papel Zero (0), buscando alcanzar un flujo de trabajo integral y más eficiente en la gestión de documentos en formato digital, apostando a la reducción del uso de papel, a la utilización de herramientas de control de documentos más automáticas y a la optimización de espacio físico en la custodia de los documentos generados en la operativa del producto de préstamos de consumo, el cual representa 80% de las operaciones desembolsadas en Solar.

Esta mejora se ha implementado satisfactoriamente en las 19 sucursales, acompañado con procesos de capacitación y asistencia en el soporte correspondiente.

Ahorro en Papel (Cantidad en Hojas)	
Desde Abril	Hasta Diciembre
Total general	175.900

- Costos de Impresión
- Costos en Papel
- Espacio Físico Utilizado
- Tiempo de Gestión

+ Eficiencia



Siguiendo con la línea de digitalización y reducción de papel, se ha implementado en el sistema de gestión documental un Workflow de administración de formularios de operaciones SIPAP, el cual permite contar con la trazabilidad de los pedidos de clientes procesados por el sector, procesado 4.418 solicitudes a lo largo del año desde su implementación.

En colaboración con las áreas de Riesgos, Comercial y Tecnología, se ha logrado implementar en 2 fases el nuevo módulo para operaciones renovadas, refinanciadas y reestructuradas, en sus etapas de diseño, pruebas, implementación y capacitación del 100% del personal.

En conjunto con el departamento de Marketing se ha trabajado en el diseño de instructivos y procedimientos que simplifiquen el entendimiento del colaborador en las adecuaciones operativas establecidas en el sistema financiero, truncamiento de cheques establecido por el ente regulador y la modificación de la extensión de horario para operaciones SIPAP intercambiadas entre los distintos participantes del sistema financiero.

Así también a través de un minucioso análisis se han optimizado los distintos formularios pre impresos y documentaciones generadas por el sistema y que son entregados a nuestros clientes, en los distintos procesos de productos y servicios ofrecidos por Solar.

SEGURIDAD INTEGRAL



Se realizaron lanzamientos de campañas de seguridad y boletines de información durante todos los meses del año, con el objetivo de incentivar la capacitación a los usuarios sobre noticias Seguridad Integral e importantes informaciones.

Además se elaboraron políticas de seguridad para la definición de responsabilidades y reglas con el objetivo de mejorar los controles y la custodia de los recursos tecnológicos de la entidad.

Para identificar y evaluar las vulnerabilidades en los sistemas dentro de la red Solar, con el fin de mitigar los riesgos de posibles ataques a nuestra infraestructura, se implementó la herramienta NESSUS.

Se realizó la actualización de la lista de propietarios de datos.



Concluimos satisfactoriamente el Retest del Ethical Hacking 2016 y finalizamos el Pentest Ethical Hacking 2017.

Como parte del proceso de mejora continua se realizó el traspaso de funciones en cuanto a desbloqueo y reseteo de contraseñas al departamento de Seguridad Integral. Se implementaron procedimientos para la administración de dicho proceso.

Conforme al cronograma de trabajo del PCN (Plan de Continuidad del Negocio), se definieron las estrategias, líderes y áreas involucradas.

En el mes de abril la empresa Prosegur Paraguay fue adjudicada para la cobertura de guardias de seguridad en toda nuestra entidad.



Mejoras de CCTV

- Suc. de Fernando de la Mora, 12 cámaras de tecnología IP
- Suc. de Luque, 12 cámaras de tecnología IP.
- Suc. de Centro, 24 cámaras analógicas Turbo (calidad HD)
- Suc. de San Lorenzo, 13 cámaras analógicas Turbo (calidad HD)
- Suc. Caaguazú, 9 cámaras analógicas Turbo (calidad HD)



Sistema de Alarma

Se realizó el mantenimiento general preventivo de los sistemas de alarmas, incluyendo todos los equipos de seguridad de la entidad, como ser detectores de humo y calor, sensores de movimiento y vibración y otros.



COLABORADORES, CLIMA ORGANIZACIONAL, COMUNIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PROVEEDORES

GESTIÓN SOCIAL PÚBLICO INTERNO

//
Nuestros colaboradores hacen que todo aquello que nos proponemos se haga realidad, porque en Solar, la filosofía del SI SE PUEDE forma parte de nuestro ADN.

Contar con las personas adecuadas es fundamental para tener éxito, por ello, estamos orgullosos de decir que nuestros colaboradores son nuestra principal fortaleza. Formamos un gran equipo y eso nos permite llevar adelante el negocio de manera responsable, ética y por sobre todo con el compromiso de dar lo mejor todos los días.

Desde el Departamento de Personas y Sustentabilidad estamos abocados a desarrollar estrategias globales para atraer, retener y desarrollar a los talentos.

//
Hemos sembrado una cultura basada en la confianza, en la comunicación y orientada a generar un espacio de desarrollo personal y profesional para nuestros colaboradores. Estamos enfocados en generar un ambiente en el cual cada colaborador se sienta protagonista de los logros obtenidos y esto contribuya a que cada uno brinde un valor agregado a su gestión, pero a su vez, sostenga en el tiempo una cultura basada en las personas y enfocada en los resultados.

Colaboradores Solar

 **327**
Colaboradores



 **30%**
de nuestro directorio está conformado por mujeres.

 **46%**
de las nuevas incorporaciones fueron mujeres.

 **39%**
de los cargos gerenciales son ocupados por mujeres.



 **75%**
de los Colaboradores pertenecen a la Generación Y

30 años
Promedio de Edad

 **2%**
de rotación anual

Perfil y evolución por año

Indicador	2015	2016	2017
Total De Colaboradores	332	335	327
Por Genero			
Mujeres	172	174	175
Hombres	160	161	152
Por Edad			
Menores De 25 Años	89	89	78
25 A 34 Años	168	164	165
35 A 44 Años	56	61	59
45 A 54 Años	17	18	20
55 Años O Mas	2	3	5
Por Antigüedad			
De 3 Meses A 1 Año	146	103	69
2 A 5 Años	147	181	198
6 A 10 Años	19	34	45
11 A 15 Años	6	5	1
16 A 20 Años	4	3	3
Más De 21 Años	10	9	11
Las Líneas			
Directiva	6	6	6
Gerencial	32	31	35
Jefatura	39	42	34
Media	17	25	37
Estructura	228	231	215
Por Cargos Gerenciasles			
Mujeres	16	13	16
Hombres	22	24	25

MOVIMIENTOS		
AÑOS	INGRESOS	SALIDAS
2015	80	65
2016	55	52
2017	37	44

Distribución por Zona geográfica

LOCALIDAD	2014	2015	2016	2017
Asuncion	244	253	262	258
Ciudad Del Este	22	20	18	15
Encarnacion	10	11	9	9
Concepcion	10	10	8	10
Horqueta	6	6	8	6
Pedro J. Caballero	9	10	9	7
San Estanislado	8	10	8	7
Caaguazu	6	6	6	7
Cnel. Oviedo	-	6	7	8
Total General	315	332	335	327



Nuestros procesos

83 procesos de selección realizados.
 30 incorporaciones.
 20 colaboradores promovidos.
 5 sesiones de inducción institucional.
 18 pasantías estudiantiles y universitarias concluidas.

+21 eventos y celebraciones.
 Obsequios Corporativos.



+ de 1670 horas de capacitación desarrolladas.
 100% de los colaboradores capacitados.
 96% de performance en Solar Educa e-learning

Planificación
 Liderazgo
 Evaluación
 Software de gestión de P&S

44 beneficios en la malla.
 8% de incremento en salarios con respecto al último año

Selección e incorporación

En los procesos de reclutamiento y selección buscamos garantizar la transparencia, competencias, idoneidad y por sobre todo igualdad de oportunidades; fundamentados en indicadores basados en un perfil del colaborador Solar definido y en la política del selección.

Los procesos de reclutamiento, selección y contratación están vinculados a nuevos proyectos, negocios o desafíos asociados a la estrategia de la empresa. Para la búsqueda de nuevos colaboradores contamos con varios programas tales como: programa de referidos, el programa de pasantía y el programa de promoción interna.

El programa de referidos de colaboradores y líderes constituye un importante nicho de posibles talentos. El programa de pasantía también nos permite identificar talentos jóvenes que se vinculan a nuestra organización.

El Programa de Promoción Interna (PPI), busca incentivar a nuestros colaboradores a proyectarse dentro de la organización. El PPI se orienta a promover el desarrollo profesional de los talentos internos, facilitando de esta forma el plan de carrera. Con este programa ofrecemos a nuestros colaboradores oportunidades de crecimiento y desarrollo, priorizando así las búsquedas internas.



Durante el 2017 realizamos:



83

Procesos de selección

De los 83 procesos de selección, 46 procesos se registraron en casa matriz y 37 en sucursales.



43

Fueron cubiertos a través de procesos externos



40

Con el Programa de Promoción Interna (PPI)

En este sentido, lanzamos 20 programas y recibimos 66 postulaciones.



Para los interesados en trabajar con nosotros mantenemos actualizado el sitio web con un formulario de postulación e información sobre las vacancias vigentes. Un correo electrónico está dedicado a recibir comunicación directa sobre este tema: talento@solar.com.py. Además, dentro de nuestros procesos de mejora e innovación, próximamente el sitio web estará vinculado a nuestro Software de Gestión de Personas, que permitirá a los interesados postularse directamente a las vacancias que sean de su interés y recibir comunicaciones sobre el estado del proceso al cual postuló.

Cabe mencionar que a partir del año pasado, para la cobertura de los cargos vacantes, implementamos las redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, Youtube y LinkedIn.



Para llevar adelante los procesos de selección se arman equipos multidisciplinarios donde el Departamento de Personas y Sustentabilidad articula con los líderes de las distintas gerencias las etapas del proceso.



Entrenamiento y capacitación

En Solar una de nuestras prioridades es la formación de nuestros colaboradores, por ello, ponemos nuestro empeño en identificar y desarrollar planes de acción para potenciar el aprendizaje y el desarrollo profesional de los mismos. Estos planes de acción están siempre alineados a la cultura Solar y por sobre todo a las estrategias, desafíos y objetivos de la empresa.

La Universidad Corporativa Solar Educa es nuestro programa de capacitación profesional y que nos permite poner a disposición de nuestros colaboradores capacitaciones y programas de formación, ya sea en formatos presenciales o a través de la plataforma digital. Los programas de entrenamiento para cargos específicos y de inducción para nuevos colaboradores también forman parte de la Universidad Corporativa.



*Se realizaron más de 20 cursos presenciales y 4 en modalidad digital, 100% de los colaboradores participaron de al menos un programa de capacitación.
Entregamos un reconocimiento anual al colaborador y al equipo con mejor desempeño.
Los líderes de Solar participaron de la Charla "Análisis de la Economía Paraguaya y sus perspectivas" con el reconocido Econ. Manuel Ferreira, Ph. D.*



Algunos cursos y programas ofrecidos por Solar a sus colaboradores en el año 2017

1. Capacitaciones de Productos Solar (Préstamos personales – Tarjetas – Política de Riesgos – Portal Solar)
2. Programa de Dirección Comercial y Ventas
3. Programa de Derecho del Trabajo
4. Liderazgo
5. Recursos Humanos
6. Cómo funciona la bolsa de valores
7. Recuperaciones
8. Aplicación de procesos de RRR
9. System Center Manager
10. Auditoría de TICs
11. Cultura empresarial e innovación
12. Taller simulador de negocios
13. Nuevo formato de cheques y truncamiento
14. Productividad y eficacia diaria
15. Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo
16. Inglés financiero
17. Cómo trabajar con millenials
18. Pronóstico económico en el contexto regional

//

Se realizaron capacitaciones presenciales en casa matriz y en todas las sucursales de área metropolitana e interior.

//



+1670

horas de capacitación.

El programa de inducción institucional corresponde a uno de los entrenamientos más importantes con los que contamos ya que representa el primer acercamiento de los nuevos colaboradores con la cultura de la empresa.

Las sesiones de inducción se realizan con una frecuencia de 2 veces al mes o según necesidad y tiene la finalidad de dar la bienvenida a los nuevos integrantes, dar a conocer nuestra cultura, nuestros valores corporativos, datos de interés sobre la empresa, historia, valor de la marca, nuestros productos y servicios, datos sobre remuneraciones, beneficios, entre otros.

Contamos además con entrenamientos técnicos que buscan brindar a los nuevos colaboradores los conocimientos específicos acordes a cada cargo.

Gestión del desempeño

En Solar, estamos convencidos de que la gestión del desempeño va más allá que solo evaluar. Orientamos este proceso como una gestión permanente que permite conocer y potenciar las fortalezas e identificar las oportunidades de mejora de un colaborador, enfocado en constantes conversaciones de feedback y del desempeño Representa un ciclo que abarca tres etapas: **Planificación, Liderazgo y Evaluación.**



Etapa de Planificación

Es la primera etapa del ciclo y es la más importante, pues en ésta se definen claramente las metas y las expectativas que se tienen sobre el colaborador y sobre el equipo de trabajo.



Etapa del Liderazgo

El líder es la pieza central de nuestro proceso de gestión del desempeño, por lo cual, en el 2017, seguimos trabajando mano a mano con nuestro equipo de líderes. Tenemos claramente definido el perfil de nuestros líderes y estamos enfocados a desarrollar estas competencias que impulsan la cultura de nuestra empresa. Las diez competencias que caracterizan al líder Solar son: Empatía, proactividad, comunicación eficiente, inteligencia, compromiso, coherencia, capacidad, motivador, estratégico y con actitud positiva.



Etapa de Evaluación

La tercera y última etapa de nuestro modelo, está orientado a un enfoque de mejora continua. El objetivo es el desarrollo y aprendizaje del colaborador. La evaluación es una etapa más de este ciclo y no es la más importante.

Entre las herramientas claves para la evaluación del desempeño, adquirimos un software innovador que permite realizar la planificación, seguimiento y evaluación de la performance de los colaboradores. Entre sus funcionalidades, brinda informes en tiempo real sobre el ROH (Retorno de la inversión humana) o impacto de la gestión humana en los resultados de la empresa.

Remuneraciones y plan de beneficios

El sistema de remuneraciones y beneficios para los colaboradores está basado siempre en la equidad, respeto y confianza. Representa una estrategia que responde a la complejidad de las atribuciones y al desempeño individual del colaborador con respecto a dichas atribuciones.

El sistema de remuneraciones y beneficios también contempla el criterio contribución que el colaborador aporta a la entidad y de acuerdo al potencial que demuestra para asumir nuevos desafíos.

En cuanto al sistema remuneraciones contamos con una escala salarial acorde al mercado, cumplimos con bonificaciones familiares que establece la Legislación, además con subsidios e incentivos vinculados al logro de las metas anuales de la empresa.

Para garantizar que nuestros colaboradores accedan a una buena calidad de vida desarrollamos un plan que cuenta con 44 beneficios. Estos beneficios están enfocados en los siguientes aspectos: servicios financieros, cultura, educación e institucional. Estos beneficios se complementan con los establece la Ley, mejorando en muchos casos estas disposiciones.

Beneficios de la malla 2017

Solar

- Seguro de vida.
- Asistencia social en caso de fallecimiento.
- Refrigerio.

Educación

- Día libre para defensa de tesis universitaria.
- Estímulo universitario.
- Reconocimiento por graduación universitaria.
- Horario diferenciado para exámenes finales.

Establecidos por ley

- Licencia por matrimonio.
- Licencia por fallecimiento.
- Licencia de vacaciones.
- Ley N° 3803.
- Licencia por paternidad.
- Licencia por maternidad.
- Guardería

Servicios

- Préstamos: financiación de vehículos.
- Préstamos: financiación para refacción de viviendas.
- Préstamos: financiación para consolidación de deudas.
- Otros préstamos y productos Solar.

Calidad de vida

SOLAR PLUS+

Esta iniciativa, vigente desde el 2014, acerca beneficios adicionales a través de alianzas estratégicas y convenios con diferentes organizaciones. El programa se organiza en 4 pilares: Vida Sana, Educación, Recreación y Otros.



Eventos y celebraciones

En Solar, se felices es un valor corporativo, por lo tanto, celebramos las fechas importantes de nuestro calendario así como también los logros de la empresa. Ideamos momentos que generan un ambiente único y que nos permite disfrutar con nuestros colaboradores, promoviendo la integración, la confraternidad y la camaradería entre los mismos.



Día del Tereré

Celebramos este día sorprendiendo a nuestros colaboradores con consignas para disfrutar del día y ganar premios.



Solar Versus

Agasajamos a nuestros colaboradores con motivo del día del trabajador de una forma única, organizando un encuentro de ellas versus ellos.



Día de la Madre

Homenajamos a las madres de Solar con obsequios de Muña, la primera marca penitenciaria del país. Les dijimos gracias por ser una luz de esperanza, por promover siempre la unión y por llenar de amor todos nuestros corazones.



Día del Padre

Solar dijo gracias a todos los papás por demostrarnos la importancia de estar unidos, de tener y hacer realidad los sueños, de estar orgullosos de lo que somos y hacemos, y sobre todo, por demostrar pasión. Nuestros Papás Solar también recibieron un presente de Muña, la primera marca penitenciaria.



Factor A - La Competencia

Factor A es siempre una forma diferente y divertida de celebrar el día de la amistad; un oportunidad de vivir juntos nuestra filosofía de Sí Se Puede. Promueve el trabajo en equipo y la cooperación entre los colaboradores



Día de la Amistad

Porque en Solar todos los días celebramos el 30 de julio. Demostramos nuestra amistad a diario compartiendo juntos. Sabemos que somos "Uno para todos y todos para Uno".



Día del Niño

Celebramos con nuestros niños en el Open Solar Kids, durante esta jornada invitamos a nuestros colaboradores compartir con sus hijos un día de trabajo y así disfrutar un momento agradable.



Día de la Primavera y Juventud

Disfrutamos del día de la primavera y la juventud con mucho color y magia, ya que el 75% de nuestros colaboradores pertenece a la generación Y.



Torneo ADEFI

Participamos con entusiasmo del Torneo de ADEFI, con dos selecciones, uno de fútbol masculino y otro femenino. Vestimos con orgullo la camiseta Solar y llevamos el premio a la mejor hinchada. También coronamos a la Reina Solar, quien nos representó en el Torneo ADEFI.



Aniversario Solar

Cumplimos 38 años como empresa y lo celebramos con nuestros colaboradores, clientes y proveedores. Nuestros colaboradores celebraron el día realizando un collage alegórico a los 38 años de Solar.

Nuestra cultura en evolución

Desde el año 2011 iniciamos un largo camino para forjar una cultura que identifique a Solar, desde entonces, medimos anualmente nuestro clima en pos de brindar a nuestros colaboradores un ambiente de trabajo donde sean felices, den lo mejor, promuevan el valor compartido y por sobre todo que vivan el Sí Se Puede todos los días.

Este proceso de medirnos año tras año nos permite fortalecer el compromiso y la cooperación de los colaboradores, facilitando el trabajo en equipo, la integración y el alineamiento de objetivos.

Diagnóstico de clima organizacional

El clima es muy importante para Solar porque queremos conocer cuál es la percepción de los colaboradores sobre la cultura, sobre nuestras acciones y nuestra forma de ser y hacer. Es un objetivo estratégico de Solar y se constituye en un punto de inicio para generar nuevos planes de acción, en pos del bienestar de nuestra gente.

Objetivos de la medición:

- **Mejora continua:** Obtener información valiosa y objetiva para seguir en el proceso de mejora continua a través de planes de acción que nos ayuden a alcanzar la excelencia organizacional y de cada colaborador.
- **Ser protagonistas:** La encuesta es un vehículo que sirva para estructurar y facilitar la participación de los colaboradores en las definiciones estratégicas y su posterior implementación y de este modo que cada colaborador sea protagonista del cambio.
- **Confianza:** Generar un ambiente de confianza que se traduce en una motivación muy grande para que los colaboradores den lo mejor de sí y poder desarrollarse personal y profesionalmente.

Comparativo

Items / Años	2015	2016	2017
Población encuestada	327	336	336
Cantidad de respuestas	309	330	301
Tasa de respuesta	94%	98%	92%
Cierre de la encuesta	Setiembre	Agosto	Noviembre

La distribución de participación fue 53% para las mujeres y 47% para los hombres.

¿Qué evalúa nuestra encuesta?

La encuesta busca valorar aspectos como: capacidad de los líderes para gestionar sus equipos en cuanto a la comunicación, organización, creación de espacio participativos, respeto al colaborador, etc. Así mismo otros criterios como identificación con la empresa, compañerismo, entre otros.



Conectados con la cultura: Aventura Solar

Aventura Solar es nuestra marca registrada, es una metodología de trabajo para la gestión de personas que en formato lúdico involucra, entusiasmo y compromiso a todos nuestros colaboradores.

Las actividades de Aventura son propuestas por todas las áreas de Solar y son canalizadas a través de un comité en el cual se analizan minuciosamente todos aquellos aspectos relacionados a ésta herramienta de gestión.

Aventura es considerada una buena práctica y se convierte por ello en una estrategia que permite el logro de las metas propuestas durante el año de manera competitiva pero a la vez alegre y dinámica.

En el 2017 se conformaron 36 equipos y fueron asignadas 56 misiones que los mismos debían cumplir en formato de duplas de equipos.

¡Aventura Solar hace posible el Sí Se Puede!



Nuestra relación con la comunidad

Desde Solar realizamos y apoyamos actividades que garantizan la prevención o minimización del impacto que generamos a raíz de la naturaleza de nuestro negocio en las distintas localidades en las que estamos y este es uno de los objetivos estratégicos de la empresa.

Contar con una política de responsabilidad social y sustentabilidad nos ayudó a lograr un mayor valor social, cuidando y reduciendo el impacto en el medio ambiente, esto dentro de un marco donde se garantizaron que las acciones estén basadas en principios éticos y de respeto a las personas, a la sociedad y al medio ambiente.



Seminario "Articulando esfuerzos ante el cambio climático"

El Seminario "Articulando esfuerzos ante el cambio climático" fue organizado por la Mesa de Medio Ambiente de la Red del Pacto Global de las Naciones Unidas, de la cual forma parte.

El Seminario reunió a más 200 personas, con el fin de enriquecer el diálogo sobre los desafíos y los beneficios que representa el cuidado del medio ambiente, para todos los actores de la sociedad.



Campaña de Operación Sonrisa

En el mes del niño Financiera Solar se unió a la campaña de Operación Sonrisa para ayudar a que niños con labio fisurado o paladar hendido reciban cirugías gratuitas y puedan sonreír comprando la cajita feliz de McDonalds. Solar apoya a la Fundación Operación Sonrisa sumándose a sus campañas desde hace más de 2 años.



Simposio “Maternidad y Empleo en Paraguay”

Solar se hizo presente en el simposio “Maternidad y Empleo en Paraguay”, organizado por la mesa temática de Derechos Laborales del PNUD, del cual formamos parte. En este evento, fueron presentados ponencias sobre cómo afrontar y adecuarse a la Ley N° 5508/2015 en el marco de los últimos cambios, desde la perspectiva de la colaboradora y la empresa.

El simposio se enmarca en el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) N°8 del Pacto Global; Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



Campaña de sensibilización cáncer de mama

Se lanzó la Campaña “Sumate al Rosa Solar” con el fin de sensibilizar y concienciar sobre la importancia de la prevención y detección precoz de esta patología. En Solar como conscientes que el cáncer es un tema que nos afecta a todos, es por eso que nos unimos a la lucha contra esta enfermedad, utilizando la cinta rosa y compartiendo información sobre cómo prevenirlo y detectarlo a tiempo.



Campaña solidaria “Héroes Anónimos”

En el marco del Programa de Responsabilidad Social, los colaboradores de Solar realizaron donaciones de más de 3000 kilos en víveres, 400 juguetes y 2500 kilos en ropas bajo el desafío Héroes Anónimos de la competencia de Factor A.

Todo lo recolectado en víveres, ropas y juguetes fue donado a 5 fundaciones: Fundación Nido de Niños, Fundación Asoleu, Fundación Renal del Paraguay, Techo y Fundación San Rafael.



Colecta anual – Fundación Casa Cuna

Solar en alianza con Casa Cuna promueve los Principios del Pacto Global y hace realidad nuestro compromiso social. La colecta anual es un evento organizado por y a beneficio de la Fundación Casa Cuna “Dr. Carlos Santiviago”. El objetivo principal es generar fondos para el sostenimiento de la fundación y el fortalecimiento de la imagen de la misma.



Noche del pan y el vino - Fundación Dequeni

Por séptimo año consecutivo nos unimos a la Fundación DEQUENI para hacer extensiva la invitación a la décimo novena edición de la Noche del Pan y el Vino “Berta Rojas Meets Rock & Pop”.

La Noche del Pan y el Vino es un evento reconocido y tradicional que organiza la Fundación Dequeni para recaudar fondos. El evento se realizó el 30 de junio en el gran teatro lírico José Asunción Flores y unió a un público diverso y a músicos talentosos del rock y el pop paraguayo. El espectáculo contó con la actuación de Berta Rojas en compañía de la Orquesta Sinfónica Nacional dirigida por Gustavo “Popi” Spatocco con un repertorio clásico, unido a la energía propia de los músicos paraguayos del rock como ser Andrea Valobra, Jaime y Javier Zacher de Bohemia Urbana, Salamandra, Roberto “Chirola” Ruiz Díaz de La de Roberto.



Touring y Automóvil Club Paraguayo, Programa Juntos podemos salvar millones de vidas

Por tercer año consecutivo formamos parte del Programa Juntos podemos salvar millones de vidas, este programa tiene la finalidad de aglutinar a empresas de todos los sectores para mitigar el gran problema que nos aqueja que es la seguridad vial.

En el marco de este programa emprendimos campañas de concientización que contribuyen a mejorar la educación y seguridad vial.



Campaña Solidaria Fundación Dequeni

Porque en Solar nos caracterizamos por colaborar y porque cada año nos sumamos al #McDíaFeliz, que tiene como objetivo donar lo generado con la venta de la hamburguesa Big Mac a la Fundación Dequeni.



Donamos Kilos de Amor a Lucha

Solar se sumó a la campaña de recolección de tapitas y realizó una donación de 51 kilos de tapitas, que fueron recolectados por los colaboradores a través de una de las consignas de Factor A.

“Lucha” es una organización de voluntarios que mediante una forma poco común en nuestro país, pero muy popular afuera, colabora para la mejora de los albergues de niños con cáncer. Las tapitas de botella son el material principal de esta noble causa.



Compartir Sí Se Puede

En el mes de diciembre se llevó a cabo la campaña #Compartir #SiSePuede. El proyecto tuvo como objetivo celebrar una navidad de manera diferente, compartiendo con los que más necesitan.

La campaña consistió en armar una caja navideña con vivieres y compartirlo con alguna fundación u hogar a elección de cada equipo.

Entre los hogares y fundaciones o beneficiados con esta campaña se encuentran el Comedor Pa i Candia, Fundación Dulce Semillita, Hogar Guadalupe, Hogar de Ancianos la Simeona, Fundación Nido de Niños, Comedor Sara Serván, Mitaróga, Centro de ayuda a la vida, Fundación San Rafael.



Jornada de Vacunación

Realizamos una jornada de vacunación para nuestros Colaboradores con el fin de combatir la influenza. La jornada se llevó a cabo en Casa Matriz y las Sucursales de área metropolitana e interior. Además de poner a disposición las vacunas generamos una campaña interna para difundir los consejos para combatir la influenza.

Nuestra gestión ambiental

Programa 3R+1

En el marco del Programa 3R+1 (reciclar, reducir, reutilizar + reforestar) elaboramos un compromiso con Procicla para la depuración y destrucción de documentaciones como medio de mejora de disminución del impacto ambiental que generamos con nuestras actividades diarias.

PAPEL BLANCO RECICLADO	CANTIDAD
2015	2.620 Kilos
2016	3.410 kilos
2017	3.504 kilos

En el 2017, hemos iniciado un proceso de depuración de nuestro centro de archivos, esto se da a raíz de que hemos introducido proceso de mejora acompañados de la tecnología que nos permite reducir la cantidad de impresiones de documentaciones.

Día del Árbol

También bajo el programa de 3R+1, celebramos el día del árbol con el objetivo de recordar la importancia de proteger las superficies arboladas por los múltiples beneficios que ofrecen a la vida, juegan un papel preponderante en la retención del oxígeno para los seres vivos.

La campaña se denominó "Somos la semilla del cambio" y consistió en tomar una fotografía del arbolito que habían plantado en el año 2016 dentro de este mismo programa.

Papel Zero

Este año hemos lanzado a nivel operativo una campaña denominada "Papel Zero", que busca disminuir el uso del papel en nuestros procesos internos potenciando la digitalización y aplicación de tecnologías.

T C Q Z W D N C
R R E S P E T O
A E F O S S M M
N D I L I A C P
S I N A S F O R
P B A R E I N O
A I N V P O F M
R L C B U S I I
E I I L E W A S
N D E Y D C N O
C A R P E H Z M
I D A N J Z A Q
A K T A E Q L O

RESULTADOS E INFORMES



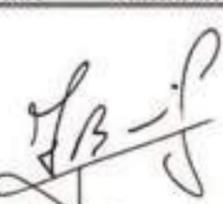
ESTADO DE SITUACION PATRIMONIAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

ACTIVOS	31/12/2017	31/12/2016
ACTIVO CORRIENTE		
DISPONIBILIDADES		
Caja	7.790.809.992	6.178.565.688
Inst. Financieras	88.648.905.915	93.355.787.308
Deud. Por Productos Financ. Deveng	0	0
Menos: Previsión	0	0
	96.448.805.907	99.534.352.996
INVERSIONES TEMPORARIAS		
Valores Públicos	1.642.176.237	1.635.122.898
	1.642.176.237	1.635.122.898
CREDITOS		
Colocaciones	8.908.184.656	977.650.099
Deudores por Productos Financieros	120.627.935	15.897.499
Menos: Previsión para incobrables	0	0
Préstamos	663.777.435.255	619.843.642.013
Deudores por Productos Financieros	15.234.575.015	15.146.659.184
Menos: Previsión para incobrables	-10.582.981.901	-12.736.509.193
Créditos Diversos	22.581.383.444	11.487.579.854
Ingresos Deveng. No Percib	0	0
Menos: Previsión para Incobrables	0	-24.293.855
	700.659.224.404	636.710.628.601
Total Activo Corriente	798.150.206.548	736.880.101.495
ACTIVO NO CORRIENTE		
CREDITOS		
Créditos Venc. p- Intern. Financ.	31.228.941.905	34.323.079.849
Menos: Previsión para Incobrables	-10.648.550.596	-16.263.576.127
	20.580.391.309	18.059.503.722
INVERSIONES		
Bienes Adquiridos Recup. Cred.	5.378.388.635	4.420.173.524
Inversiones	9.177.950.730	4.331.950.730
Inmuebles Desafectados del Uso	0	0
Otros Bienes	1.895.928.400	1.895.928.400
Inversiones Especiales	0	0
Derechos Fiduciarios	19.373.208.338	0
Rentas Sobre Inversiones en el Sector Privado	32.409.278	0
Menos: Previsión	-15.890.485.913	0
	19.965.399.468	10.648.052.654
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		
Bienes en operación	14.067.279.498	12.924.285.629
Depreciación acumulada	-8.354.952.667	-6.882.301.637
	6.312.326.831	6.041.983.992
CARGOS DIFERIDOS		
Cargos Diferidos	3.180.273.183	3.785.580.738
Materiales de Escritorio y Otros	271.302.853	268.208.465
	3.451.576.036	4.053.789.203
Total Activo no Corriente	58.589.693.644	58.803.329.571
Total de Activos	846.419.500.192	776.683.431.066


María Elena Cáceres
Contadora


Jorge Goldenberg
Síndico


Oscar Cristóbal
Gerente General


Felipe Barró Gustaf
Presidente

Casa Matriz

Avda. Perú 592 c/ Juan de Salazar

☎ 218 8000

📘 FinancieraSolar

📱 @Solar_py

📧 @financierasolar

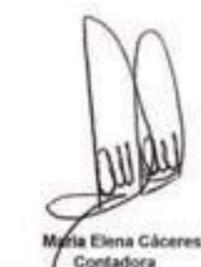
🌐 www.solar.com.py

ESTADO DE SITUACION PATRIMONIAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

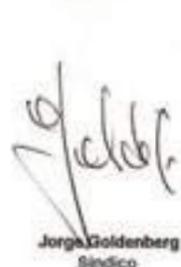
PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	31/12/2017	31/12/2016
PASIVO CORRIENTE		
CUENTAS A PAGAR		
Obligac p/Intern Financ-S Financ	219.732.311.491	151.696.499.627
Obligac p/Intern Financ-S.No Financ.	531.726.870.175	525.687.232.834
PROVISIONES	751.459.181.666	677.383.732.461
Acreeedores Fiscales	1.931.703.410	1.846.292.257
Acreeedores Sociales	430.169.816	410.746.826
Dividendos	29.293.736	34.335.966
Obligaciones Diversas	1.247.793.322	1.254.712.269
Provisiones	1.504.717.012	3.629.165.655
Total Pasivo Corriente	756.602.953.964	684.558.385.434
Total Pasivo	756.602.953.964	684.558.385.434
PATRIMONIO NETO		
Capital	52.500.000.000	46.500.000.000
Aportes no Capitalizados	0	0
Reservas	52.500.000.000	46.500.000.000
Reservas de Revaluo	7.060.375.695	6.768.543.418
Reservas	25.216.152.210	21.597.445.896
RESULTADOS		
Resultados Acumulados	0	0
Resultado del Ejercicio	7.060.513.323	16.258.356.318
Total Patrimonio Neto	91.857.041.328	91.124.445.632
Total Pasivo y Patrimonio Neto	848.459.995.192	775.682.831.066

ESTADO DE RESULTADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

	31/12/2017	31/12/2016
Ganancia p/Cred Vig.-Intern.Financ-S.Financ.	679.969.849	688.259.106
Ganancia p/Cred.Vig.-Intern.Financ-S.No Financ.	121.400.263.729	102.866.869.602
Ganancia p/Cred.Venc.-Intern.Financ.	2.089.557.596	1.901.849.456
Ganancias por Valuación	253.014.743.907	224.460.330.424
Rentas y Dif.de Cotización Val.Públicos y Privados	1.274.081.268	714.339.932
(-) Pérdidas por Oblig.-Intern.Financ-S.Financ.	-15.057.649.762	-8.445.863.528
(-) Pérdidas por Oblig.-Intern.Financ-S.No Financ.	-36.229.445.131	-31.440.651.209
(-) Pérdidas por Valuación	-253.754.764.196	-224.435.405.203
Ganancias (o pérdidas) Brutas Financieras	73.422.777.278	66.309.728.660
Más otros ingresos		
Desafectación de Provisiones	60.014.067.271	47.517.728.561
Ganancias por Servicios	16.804.073.352	11.329.830.760
Otras Ganancias Operativas	83.250.718.009	61.616.102.003
Menos:	160.668.878.632	129.463.741.924
Pérdidas por Incobrabilidad	129.397.578.724	85.427.577.802
Pérdidas por Servicios	20.531.181.225	14.293.933.102
Otras Pérdidas Operativas	76.585.008.972	69.840.321.589
Ganancias (o pérdidas) Operativas	6.977.107.849	16.211.638.231
Partidas extraordinarias		
Ganancias Extraordinarias	72.152.211.160	34.396.713.195
Pérdidas Extraordinarias	-72.100.698.432	-34.367.855.616
Ganancias (o pérdidas)en operaciones extraord.	51.512.728	28.857.379
Ganancias (o pérdidas)ajustadas del ejercicio		
Ajuste de Resultados Ejerc.Ant.-Ganancias	35.843.741	17.860.648
Ajuste de Resultados Ejerc.Ant.-Pérdidas	-3.950.195	0
Ganancias (o pérdidas) después de Imp. a la Renta	7.060.513.323	16.258.356.318
Obs.:Impuesto a la Renta a Pagar	643.784.796	1.616.261.845



Maria Elena Cáceres
Contadora



Jorge Goldenberg
Síndico



Oscar Cristaldo
Gerente General



Felipe Barró Gustale
Presidente

Casa Matriz

Avda. Perú 592 c/ Juan de Salazar

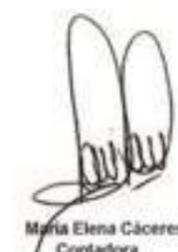
☎ 218 8000

📘 FinancieraSolar

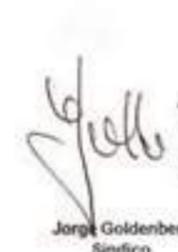
📱 @Solar_py

📧 @financierasolar

🌐 www.solar.com.py



Maria Elena Cáceres
Contadora



Jorge Goldenberg
Síndico



Oscar Cristaldo
Gerente General



Felipe Barró Gustale
Presidente

Casa Matriz

Avda. Perú 592 c/ Juan de Salazar

☎ 218 8000

📘 FinancieraSolar

📱 @Solar_py

📧 @financierasolar

🌐 www.solar.com.py

INFORME DEL SÍNDICO

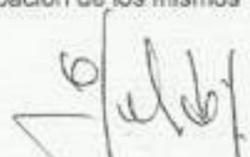
*Señores Accionistas:

Cumpliendo con las disposiciones del Código Civil, Art. 1.124 y los Estatutos Sociales de Solar Ahorro y Finanzas S.A.E.C.A., he procedido a la revisión del Balance General correspondiente al Estado Financiero cerrado al 30 de Diciembre de 2017.

La revisión de los documentos contables ha permitido determinar con toda claridad la administración correcta realizada por los señores directores conforme a la presentación y contenido del Balance General que reseña todo el proceso de la actividad Económica Financiera desplegada por la Sociedad en este cuarto trimestre.

Por todo lo expuesto anteriormente y habiendo comprobado que los Estados Contables reflejan adecuadamente la situación patrimonial y financiera de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados, me permito aconsejar a los señores directores la aprobación de los mismos"

Asunción, Enero de 2018.



Jorge Goldemberg
Síndico Titular

Casa Matriz

Avda. Perú 592 c/ Juan de Salazar 218 8000  FinancieraSolar  @Solar_py  @financierasolar  www.solar.com.py

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los Señores
Presidente y Miembros del Directorio de
SOLAR AHORRO Y FINANZAS S.A.E.C.A.
Asunción - Paraguay

Identificación de los Estados Financieros

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de **SOLAR AHORRO Y FINANZAS S.A.E.C.A.**, que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2017, el estado de resultados, estado de variación del patrimonio neto y estado de flujos de efectivo por el ejercicio finalizado en esa fecha, así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas aclaratorias.

Responsabilidad de la Administración

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con Normas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Banco Central del Paraguay. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debidas a fraude o error; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Condujimos nuestra auditoría de acuerdo con Normas de Auditoría emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay, y normas emitidas por el Banco Central del Paraguay. Dichas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos así como que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de representación errónea de importancia relativa.

Alcance de la Auditoría

Una auditoría implica desempeñar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, ya sea debida a fraude o error.

Al hacer esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros por la entidad, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye la propiedad de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros.

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

Opinión del Auditor Independiente

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, la posición financiera de **SOLAR AHORRO Y FINANZAS S.A.E.C.A.**, al 31 de diciembre de 2017, de su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el ejercicio finalizado en esa fecha, de conformidad con normas prescriptas por el Banco Central del Paraguay.

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2016 que se exponen a efectos comparativos, han sido auditados por nosotros, y en fecha 23 de febrero de 2017, hemos emitido un dictamen sin salvedades.

Asunción, 27 de febrero 2018



Lic. Juan Carlos Descalzo J.
Socio
Matrícula N° C-87





OBJETIVOS 2018

Objetivos 2018

- + crecimiento
 - + fidelización
- + cobertura
 - digitalización
- cultura
 - innovación
- + rentabilidad

sí se puede sí se puede sí se puede
sí se puede sí se puede sí se puede
sí se puede sí se puede sí se puede

sí se puede

sí se puede sí se puede sí se puede
sí se puede sí se puede sí se puede
sí se puede sí se puede sí se puede

218 8000 

*76527 

www.solar.com.py