2014

ÍNDICE

INFORME ANUAL

Carta de la Gerencia 07

Misión y Visión 10

Principios Banco Pichincha C. A. 11

Gobierno corporativo 12

Principales funcionarios, empresas filiales en el país y en el exterior, alianzas estratégicas y fundación 13

Reconocimientos 14

Empresas e instituciones del Grupo Financiero en el país 18

Empresas e instituciones del Grupo Financiero en el exterior 22

Alianzas estratégicas 26

Informe a los accionistas 28

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Presentación de la memoria 2014 53

1. Ética y transparencia 63

2. Finanzas responsables 73

3. Derechos humanos en la cadena de valor 99

4. Protección ambiental 111

CARTA DE GERENCIA

2014 fue un año que representó un hito significativo para el devenir del sistema financiero ecuatoriano y, en general, para el conjunto de la economía de nuestro país. Durante este año, se reformó de una manera integral el marco normativo en el que se desenvolverá el sistema financiero, creando un sistema jurídico que privilegia la intervención estatal, no solo en su tradicional papel de contralor y regulador de la actividad financiera, sino como un activo agente que participa en su accionar.

En este sentido, la expedición del nuevo Código Orgánico Monetario y Financiero, sin duda, tendrá consecuencias decisivas en el futuro del sistema financiero y de la economía ecuatoriana en su conjunto. Que sus consecuencias sean o no positivas para el desarrollo del país y su sistema financiero, dependerá de la manera en que las autoridades que integran la nueva Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera sepan administrar las amplias facultades que les otorga el Código, y del grado de responsabilidad con que ejerzan el objetivo fundamental de velar por la estabilidad y viabilidad del sistema.

Un ámbito de fundamental importancia —en este contexto— será la sabiduría con que dichas autoridades sepan diferenciar entre los objetivos de política pública con aquellos de la estabilidad financiera, sumada a la defensa del interés de los depositantes, evitando supeditar estos principios a los primeros.

A más de esta novedosa reforma normativa, que se consolidó en 2014, hay que mencionar la continua reforma tributaria que sigue dándose desde hace varios años. Un amplio conjunto de gravámenes configura ahora el sistema tributario ecuatoriano, y las actividades financieras han sido probablemente las más afectadas con estos. No cabe duda de que para el desarrollo económico del país es indispensable un régimen tributario sólido y eficaz, pero este no puede sustentarse solamente en un criterio fiscalista; es necesario también que preserve los principios de transparencia, de claridad de las reglas de juego, de progresividad y también de universalidad, de justicia en los procedimientos aplicados, y de respeto a la división de poderes al juzgar los problemas en litigio. Si el Estado privilegia únicamente el cumplimiento de una meta de recaudación fiscal y menoscaba todos estos otros principios, sufre la confianza y la capacidad de emprendimiento empresarial, motores esenciales para el desarrollo del país.

A fines de 2014 se evidenció, por otra parte, una nueva era para la economía del país: se trata de la transición desde el ciclo de la abundancia de recursos a un nuevo período de restricción y limitaciones, generado por la drástica reducción en el mercado del precio del petróleo y demás materias primas, además de la revaluación del dólar. Este será —sin duda— un contexto en el que el Estado ya no podrá seguir siendo el único motor de la economía y, consecuentemente, tanto el sector público como el privado deberán reposicionar sus expectativas, sus roles y su nivel de gasto. Para reducir el costo de dicho reposicionamiento y para preservar y aprovechar los avances logrados en el desarrollo del país a partir de la crisis del año 2000, es indispensable una política pública y privada que asuma las nuevas circunstancias y promueva en conjunto la búsqueda de soluciones pragmáticas que privilegien el interés del país. El futuro, no solo de esta generación de ecuatorianos sino de las próximas, dependerá de la sabiduría con que se tomen las decisiones en este período de transición.

2014 TAMBIÉN FUE UN AÑO SIGNIFICATIVO PARA EL DEVENIR DE BANCO PICHINCHA

El nuevo marco regulatorio obligará a revisar la estructura societaria del Grupo Financiero pero preservando sobre todo la solidez del Banco y la seguridad de sus clientes. En este contexto, debemos terminar de desinvertir en Banco Pichincha Panamá; igualmente, buscaremos las mejores opciones de venta, o de ser el caso, de fusión, con Banco General Rumiñahui S. A. y con Banco de Loja S. A., dos entidades bancarias de amplia trayectoria y sólida presencia en sus respectivos mercados, en los que Banco Pichincha mantiene una antigua y exitosa participación accionaria, y sendos convenios de asociación, que inexplicablemente el nuevo Código Monetario y Financiero ya no permite.

Por su parte, Banco Pichincha continúa trabajando intensamente para fortalecer las bases que le han permitido contribuir al desarrollo económico nacional, con la más amplia red de servicios bancarios ofrecidos, sin excepción, a todos los estratos socioeconómicos de la población, en todos los sectores productivos y en todas las zonas geográficas del país.

Uno de los objetivos prioritarios de la institución se orienta a mejorar la calidad del servicio ofrecido y ampliar su cobertura. En este contexto, se inscriben varios proyectos ejecutados en 2014, entre otros, cabe destacar la implementación del nuevo modelo de atención en Quito, con un solo punto de contacto entre el cliente y el Banco, y que será extendido durante el presente año al resto del país; una importante inversión en el fortalecimiento tecnológico del sistema *Cash Management* que ha permitido a los clientes usuarios tener una mejor y más eficiente relación en el manejo del flujo de sus recursos; la ampliación y consolidación de nuestra red de corresponsales no bancarios, que actualmente cuenta con más de 14.000 socios estratégicos a nivel nacional, para apoyar las transacciones financieras de muchísimos clientes remotos, y el reforzamiento de nuestro programa de microempresa, el más importante esfuerzo de apoyo al microempresario realizado en Ecuador y que ya ha merecido varios reconocimientos internacionales.

Por otro lado, el Banco sigue realizando ingentes esfuerzos para fortalecer su capacidad tecnológica y operacional. Están en funcionamiento aquellas importantes inversiones que hicimos para modernizar y potenciar nuestra plataforma tecnológica y fortalecer la seguridad frente al crecimiento agresivo de la delincuencia informática; estamos avanzando con el centro de datos alterno en Guayaquil que, una vez listas sus instalaciones, junto con el que ya poseemos en Quito, nos permitirá contar con un sistema de resguardo de información con los más altos estándares a nivel nacional e internacional. Los diversos y continuos cambios normativos exigen permanentes esfuerzos de desarrollo tecnológico e inversión; un proyecto de particular importancia fue la implementación del nuevo sistema de facturación electrónica, en el que incorporamos también plataformas de firma electrónica con altos estándares de seguridad jurídica y técnica. Finalmente, están en marcha los proyectos de Business Inteligence, el nuevo ERP institucional, y la modernización de la plataforma de gestión documental.

A diciembre de 2014, los depósitos del público alcanzaron $ 8.265 millones, lo que representa una participación de mercado del 30,0%; en cuanto a las colocaciones de crédito, estas ascendieron a $ 6.159 millones, que representan un 31,3% del mercado bancario. Nuestra cartera vencida fue del 3,6% y, como es propio de la política conservadora del Banco, cuenta con una cobertura de provisiones del 295,6%. Las utilidades sumaron $ 79,7 millones después de impuestos, lo que representa un 48,9% de incremento respecto a las obtenidas el ejercicio anterior y nuestro patrimonio técnico alcanzó el 11,0%, superior al nivel legal requerido.

Durante el año 2014, el Banco recibió $ 30 millones en concepto de préstamos subordinados de instituciones multilaterales como FMO —entidad internacional de desarrollo de Holanda— y Proparco —estructura creada por la Agencia Francesa para el Desarrollo (AFD)—, recursos que fortalecen la situación patrimonial del Banco y se destinan al financiamiento de actividades productivas de grupos de clientes específicos en zonas rurales, y de mujeres jefes de hogar, a través del microcrédito. Banco Financiero del Perú también recibió el apoyo de estas instituciones, el préstamo con FMO fue por $ 4 millones, dirigido a financiar operaciones de arrendamiento financiero, y con Proparco se obtuvieron $ 13,5 millones, cuyo sector objetivo fue la agroindustria. Por su parte, Banco Pichincha Colombia ingresó al mercado de capitales a través de la primera emisión de bonos por $ 98,7 millones, operación que le abre nuevas oportunidades de crecimiento.

Estos resultados reflejan aquella acertada gestión, mantenida en el tiempo, que se sustenta en privilegiar el cuidado de los sanos principios de solvencia y solidez sobre el crecimiento de la entidad y evidencian, como resultado, la reiterada confianza de nuestros clientes. Esa CONFIANZA constituye nuestro principal patrimonio y nuestro mayor compromiso con el futuro.

La gestión realizada ha permitido que Banco Pichincha sea, una vez más, reconocido por las calificadoras de riesgos Bank Watch Ratings y Pacific Credit Rating con la calificación AAA-, resultado de su sólida y confiable posición financiera.

Nos es grato informar también que Banco Pichincha, en 2014, fue reconocido como referente en la gestión de financiamiento a mujeres empresarias en Ecuador y el mundo, mención que fue expuesta en la cumbre anual de la Alianza Global de Bancos para la Mujer. En la misma línea, Banco Pichincha fue reconocido entre los mejores Bancos en Mercados Emergentes de América Latina según la publicación de la revista *Global Finance*, Banco del Año por Latin Finance, y merecedor del Award for Excellence por *Euromoney* y, dentro del país, como la segunda empresa más atractiva para trabajar, estudio efectuado por la Corporación Ekos. En la actualidad, el Banco tiene 6.119 colaboradores, lo que le convierte en uno de los mayores empleadores del país.

Los resultados alcanzados en 2014 fueron viables gracias al respaldo de nuestros accionistas, en particular del Dr. Fidel Egas Grijalva quien, una vez más y por 23 años consecutivos, se ha destacado como Presidente del Directorio del Banco Pichincha, y al alto grado de compromiso de todos nuestros colaboradores, a su trabajo incansable y dedicado, sentido de honestidad y pertenencia, aspectos indispensables para seguir siendo la institución líder y referente del país.

El entorno ha sido difícil y ciertamente hostil durante el año 2014, los retos que se vislumbran para 2015 y subsiguientes no serán más fáciles, pero sí significativos y exigirán cambios y sacrificios importantes. La mayor garantía para afrontarlos con éxito será la persistencia en los valores permanentes que han guiado el devenir del Banco durante su larga vida institucional: su ética, su profesionalismo, su prudencia en el manejo de los recursos que la han confiado muchísimos ecuatorianos, y la pasión de todos quienes lo conforman para contribuir a un país mejor, y a mantener incólume esta gran institución.

Antonio Acosta Espinosa
Presidente Adjunto

Fernando Pozo Crespo
Gerente General

MISIÓN

SOMOS UN EQUIPO LÍDER
QUE CONTRIBUYE
AL DESARROLLO DEL ECUADOR
ATENDIENDO LAS NECESIDADES FINANCIERAS
DE LAS PERSONAS, DE SUS INSTITUCIONES
Y DE SUS EMPRESAS.

VISIÓN

EL BANCO PICHINCHA
ES EL LÍDER DE SU MERCADO EN IMAGEN,
PARTICIPACIÓN, PRODUCTOS
Y CALIDAD DE SERVICIOS, ENFOCANDO
SU ESFUERZO HACIA EL CLIENTE,
ANTICIPÁNDOSE A SUS NECESIDADES,
DESARROLLANDO A SU PERSONAL
Y OTORGANDO RENTABILIDAD SOSTENIBLE
A SUS ACCIONISTAS.

PRINCIPIOS BANCO PICHINCHA C. A.

SOLIDARIDAD > Creemos que somos parte de una sociedad en desarrollo con grandes niveles de injusticia, por lo cual debemos encaminar nuestras acciones, tomando en cuenta las necesidades de los más pobres.

LABORIOSIDAD > Todo resultado deseable debe ser producto de un esfuerzo consciente en beneficio del progreso individual, institucional y colectivo. Creemos primero en la justicia y después en la caridad.

COMPETENCIA > Buscamos hacer nuestro trabajo lo mejor posible, reduciendo costos, aumentando la productividad, obteniendo el máximo rendimiento de los recursos con que contamos, atendiendo los detalles y buscando siempre la excelencia.

HONESTIDAD > Nos autoanalizamos permanentemente y sabemos que cada día encontraremos la oportunidad para ser mejores. Respetamos la ley, la moral y nuestros compromisos individuales y como institución.

AUSTERIDAD > Aspiramos más a ser que a tener. Trabajamos para vivir y no vivimos para producir. Rechazamos lo superfluo o innecesario.

VOLUNTAD DE SERVICIO > La satisfacción de nuestros clientes más que una aspiración es una necesidad. En el servicio a los demás encontramos la razón de nuestro desarrollo.

OPTIMISMO > Promovemos el progreso y rechazamos el conformismo. Los cambios significan oportunidades que permiten nuestro liderazgo. Creemos que el futuro será mejor que el pasado y que podemos ser los mejores en lo que nos proponemos.

ORDEN > Respetamos la organización y buscamos el consenso en las decisiones que tomamos. Reconocemos el mérito de las especializaciones.

PERMANENCIA > Buscamos relacionarnos entre nosotros y con nuestros clientes por mucho tiempo. Analizamos nuestras metas en el largo plazo.

CAPACITACIÓN > Creemos que todo integrante de la organización podrá superarse en la medida en que actúe, se capacite y se esfuerce.

COMPROMISO > Aceptamos que podemos equivocarnos y que debemos rectificar permanentemente. En los casos de fracaso, comprometemos el apoyo del equipo.

AUTENTICIDAD > Aspiramos a que los demás nos conozcan y juzguen como lo que somos. Rechazamos la banalidad y la falta de modestia.

GOBIERNO CORPORATIVO

Presidente	**Dr. Fidel Egas Grijalva**
Director alterno del Presidente	**Padre José Ribas de Reyna**
Directores principales	**Ing. Fidel Esteban Egas Sosa** **Dr. Carlos Suárez Bucheli** **Sr. Andrés Pérez Espinosa** **Dr. Adolfo Callejas Ribadeneira**
Directores alternos	**Dr. Wilson Ayala Gomezjurado** **Dr. Juan Fernando Moscoso Corral** **Sr. Gonzalo Holguín Dávalos**
Secretario del Directorio	**Lcdo. Simón Acosta Espinosa**
Contralor del Directorio	**Sr. Rodrigo Sánchez Zambrano**

El máximo órgano de gobierno de Banco Pichincha C. A. es el Directorio, el mismo que está compuesto por un Presidente, cuatro directores principales y cuatro directores alternos. El Directorio se reúne mensualmente en sesiones ordinarias.

Banco Pichincha mantiene comités en los que participan miembros del Directorio y funcionarios de la administración, cuyo propósito es evaluar el cumplimiento de las políticas establecidas en la entidad y velar por la eficacia de los controles establecidos. Entre los comités estratégicos caben destacar los siguientes: el Comité de Cumplimiento, el Comité de Administración Integral de Riesgo, el Comité de Auditoría y el Comité de Calificación de Activos de Riesgo. Mayor detalle se encuentra en el capitulo Ética y transparencia en la *Memoria de Sostenibilidad*.

Hay que mencionar que, a través de un equipo dedicado a sus asociados (Oficina del Accionista), Banco Pichincha C. A. se relaciona constantemente con sus accionistas, respondiendo ágilmente a sus consultas y requerimientos.

PRINCIPALES FUNCIONARIOS, EMPRESAS FILIALES EN EL PAÍS Y EN EL EXTERIOR, ALIANZAS ESTRATÉGICAS Y FUNDACIÓN

ALTA DIRECCIÓN

Presidente	**Fidel Egas Grijalva**
Presidente Adjunto	**Antonio Acosta Espinosa**
Gerente General	**Fernando Pozo Crespo**
Vicepresidente	**Simón Acosta Espinosa**

EMPRESAS SUBSIDIARIAS

SUBSIDIARIAS EN EL PAÍS

Almesa S. A.	**Francisco Madera Grijalva** *Gerente General*
CREDI FE S. A.	**Verónica Gavilanes Vejar** *Representante Legal*
Pichincha Sistemas ACOVI C. A.	**Diego Vargas Lara** *Gerente General*
AMERAFIN S. A.	**Santiago Jarrín Silva** *Apoderado Especial*
Vaserum Cía. Ltda.	**Oswaldo Domínguez Bucheli** *Gerente General*

SUBSIDIARIAS EN EL EXTERIOR

Banco Pichincha España S. A.	**Jorge Marchán Riera** *Director General*
Banco Pichincha S. A. Colombia	**Eduardo Fernández-Salvador** *Presidente*
Banco Financiero del Perú S. A.	**Esteban Hurtado Larrea** *Gerente General*
Banco Pichincha C. A. Agencia Miami	**Evan Acosta** *Gerente General*

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Banco General Rumiñahui S. A.	**Alejandro Ribadeneira Jaramillo** *Gerente General*
Banco de Loja S. A.	**Leonardo Burneo Müller** *Gerente General*

FUNDACIÓN

Fundación CRISFE	**Paúl Arias Guevara** *Representante Legal*

RECONOCIMIENTOS

LATIN FINANCE

BANK OF THE YEAR 2014 - MEJOR BANCO DEL ECUADOR.

Banco Pichincha fue designado como el Mejor Banco del Ecuador 2014 por la prestigiosa publicación *Latin Finance*, gracias a su sólido desempeño en el creciente y competitivo mercado ecuatoriano.

GLOBAL FINANCE

GLOBAL FINANCE WORLD'S BEST EMERGING MARKET BANKS LATIN AMERICA 2014.
ECUADOR - BANCO PICHINCHA.

Los editores de *Global Finance* —que incluye la participación de analistas de la industria bancaria, ejecutivos corporativos y consultores bancarios— seleccionan al mejor banco en mercados emergentes a nivel de región y en 25 países latinoamericanos. Los criterios para la elección de los ganadores en cada uno incluyen el crecimiento de activos, rentabilidad, relaciones estratégicas, servicio al cliente, precios competitivos y productos innovadores.

EUROMONEY

AWARDS FOR EXCELLENCE 2014. ECUADOR: BANCO PICHINCHA.

Desde 1992 *Euromoney*, una de las mejores revistas financieras a nivel mundial, premia a las instituciones financieras sobresalientes en su mercado. A partir de criterios de evaluación que incluyen una combinación de información cuantitativa y cualitativa, reconoce a las instituciones que han tenido altos estándares de calidad en el servicio e innovación hacia sus clientes.

ALIANZA GLOBAL DE BANCOS PARA LA MUJER

BANCO PICHINCHA RECONOCIDO COMO REFERENTE EN LA GESTIÓN DE FINANCIAMIENTO A MUJERES EMPRESARIAS EN ECUADOR Y EL MUNDO.

La Alianza Global de Bancos para la Mujer es una red de instituciones financieras a nivel mundial que se enfoca en aumentar la creación de patrimonio de las mujeres. Sus 39 miembros se ubican en más de 135 países y trabajan para ofrecer programas innovadores e integrales que apoyen a las mujeres empresarias para acceder a financiamiento, información, educación y oportunidades para entablar redes de contactos.

RANKING MERCO

Banco Pichincha obtuvo el primer lugar del *ranking* de empresas con mejor reputación corporativa (calidad, ética, relevancia) en el mercado financiero a nivel nacional. Esto de acuerdo al estudio realizado por la firma española Merco, junto con Advance Consultora, a partir de 700 encuestas aplicadas a distintos grupos de interés, cuyos resultados fueron auditados por la firma KPMG.

REVISTA *EKOS*

Se entregó un reconocimiento a Banco Pichincha como la segunda empresa o institución más atractiva para trabajar en Ecuador. Los resultados se obtuvieron de una muestra realizada entre enero y marzo de 2014, en las ciudades de Quito y Guayaquil, a estudiantes universitarios de los últimos años de carreras de Administración, Ciencias Sociales, ingenierías, entre otras, así como a la población económicamente activa con o sin trabajo, mayores de 18 años y que no cursen estudios universitarios.

RECONOCIMIENTO GENERAL RUMIÑAHUI

BUENAS PRÁCTICAS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

El 26 de noviembre Banco Pichincha recibió el reconocimiento por parte del Gobierno de Pichincha que, en acción conjunta con Corporación Ekos, lanzó la Quinta Edición del Reconocimiento General Rumiñahui 2014 a las Buenas Prácticas de Responsabilidad Social. Gustavo Baroja, Prefecto de Pichincha, entregó al Banco dos reconocimientos en las subcategorías Consumo Responsable y Transparencia.

INFORME ANUAL

EMPRESAS E INSTITUCIONES DEL GRUPO FINANCIERO EN EL PAÍS

CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S. A.

El objetivo de CREDI FE es proveer servicios financieros especializados a microempresarios

El modelo de negocio de esta línea de financiamiento se sustenta en tres factores primordiales: **1.** La aplicación técnica y comercial de una metodología de microcrédito individual especializada. **2.** Un equipo humano altamente comprometido con la misión y los valores de la empresa y de Banco Pichincha. **3.** Una mística de servicio que se alimenta del conocimiento real del sector microempresarial. Nuestra fuerza comercial mantiene presencia y atención directa en zonas urbanas, urbano-marginales y rurales, permitiéndonos cubrir todo el territorio nacional e insular.

A diciembre de 2014, el equipo comercial de CREDI FE, compuesto por 639 ejecutivos de negocios y 111 administradores de oficinas, gestionó más de 585 mil clientes que cuentan con un perfil microempresarial; un saldo total de cartera que supera los $ 720 millones, con una tasa de crecimiento anual de 12,5% y un *stock* de pasivos de $ 378 millones, con una tasa de crecimiento anual del 13%. Los resultados anteriores permiten mantener una relación de fondeo propia del 52,4% de la cartera administrada. Del total de clientes gerenciados por la fuerza comercial, más de 153 mil mantienen una operación activa con destino microcrédito, con un saldo total de cartera que supera los $ 608 millones y que representa un crecimiento anual del 14,5%. Durante el último año, CREDI FE desembolsó $ 586 millones en más de 147 mil operaciones crediticias, el 23% (33 mil) de las cuales corresponde a clientes nuevos.

Para mayor información de las empresas, con un dispositivo inteligente, escanee el código QR.

Complementando el portafolio de productos que se comercializan directamente hacia el segmento de microempresarios, en 2014 se abrieron 122 mil microseguros en las ramas de vida, atención hospitalaria y multiriesgo, que representaron un incremento anual del 43%. Por el lado de los pasivos, se colocaron más de 82 mil cuentas de ahorro programado, con un incremento del 65% con respecto al año anterior.

El último año, CREDI FE desembolsó $ 586 millones en más de 147 mil operaciones crediticias.

Durante 2014 se cumplieron varios hitos importantes para la gestión comercial: **a)** la consolidación a nivel nacional del modelo de gestión integral de clientes para administrar la relación en todas sus necesidades financieras; **b)** la migración del 80% de la cartera hacia Bancs, alineándonos al *core* tecnológico de Banco Pichincha; **c)** el acompañamiento en la ciudad de Quito a la implementación del nuevo modelo de atención del Banco, que permite a nuestros clientes desembolsar sus operaciones en cualquier oficina y que sus requerimientos de pasivos y otros productos del activo sean atendidos por nuestros colegas de la red de oficinas; **d)** la implementación a nivel nacional de la Plataforma Móvil de Gestión Comercial para fuerzas de ventas en campo, que permite georreferenciar clientes, registrar la gestión comercial en campo e incrementar la eficiencia en la administración de las fuerzas de ventas.

En 2015 CREDI FE, como parte fundamental del segmento Microfinanzas, mantiene su compromiso de servicio y calidad al microempresario ecuatoriano, para continuar liderando el mercado de microfinanzas en el país, en un entorno que sin duda será más competitivo. Mantenemos nuestro alineamiento con la visión institucional para contribuir al desarrollo del Ecuador, del microempresario y su entorno familiar y del Grupo Financiero Pichincha (GFP).

PICHINCHA SISTEMAS C. A. (PAGUE YA)

El contacto con los clientes para la recuperación de cartera mejoró en 4%

El objetivo de Pichincha Sistemas, cuyo nombre comercial es PAGUE YA, es optimizar la recuperación de cartera de Banco Pichincha a través de la excelencia en el servicio. En 2014 se estabilizó el desempeño de varios indicadores mediante la implementación de una nueva estrategia de gestión.

Este proceso se construye bajo el concepto de la segmentación del portafolio, basada en el perfil de riesgo del cliente y la optimización de la gestión para cada uno de los canales de contacto, mediante un árbol de decisión sustentado en las mejores prácticas del mercado.

La estabilización de los porcentajes de recuperación de cartera es resultado de mejorar los márgenes de desempeño; por ejemplo, se logró un incremento del 4% en contactos con clientes, al pasar de 5'966.484 en 2013 a 6'204.903 en 2014.

A pesar de que en 2014, por temas normativos, se redujeron los ingresos de la empresa en alrededor del 17%, debido a cambios en las tablas de honorarios, se ha logrado disminuir el gasto en cerca de $ 1 millón por concepto de eficiencia en la asignación de carga. Como consecuencia de estas acciones se generó una utilidad de $ 2,8 millones. Este año, PAGUE YA espera mejorar aún más su eficiencia en la gestión de cobranza a través de la focalización en determinados segmentos y productos.

ALMACENERA DEL ECUADOR S. A. ALMESA

La facturación por servicios en 2014 fue de $ 3,4 millones

Almesa cumplió 45 años en marzo de 2014. Durante su trayectoria, gracias a sus valores corporativos —honestidad, responsabilidad, compromiso, vocación de servicio y equidad—, ha consolidado una sólida posición en el mercado basada en la confianza de sus clientes.

Los servicios brindados por la compañía son los tradicionales de almacenamiento simple, emisión de certificados de depósito, almacenamiento afianzado bajo régimen suspensivo de tributos (DAP), alquiler de espacio, entre otros. Gracias a estar localizada en los principales centros económicos del Ecuador (Quito, Guayaquil y Manta), es una aliada estratégica de empresas de varios sectores económicos.

Sin embargo, el cambio en el mercado almacenero ha planteado nuevos retos para la empresa. La marcada participación de operadores logísticos, quienes han incursionado en esta actividad dando soluciones integrales a las empresas en temas de almacenamiento, transporte, empaquetamiento, almacenamiento en frío, centros de distribución, manejo de inventarios, digitalización de documentos, etc., se ha constituido en un desafío y una oportunidad para el sector almacenero, que, en nuestro caso, nos ha impulsado a enfocarnos en la cadena de valor integral de los clientes, lineamiento que ha marcado la gestión de Almesa y que seguirá orientándola en los próximos años.

Almesa cumplió **45 años** en 2014.

La facturación por servicios en 2014 fue de $ 3,4 millones, con una utilidad neta de $ 698 mil, un margen neto de 19,7% y un rendimiento sobre el activo y el patrimonio de 5% y 5,8%, respectivamente.

El principal servicio fue el de almacenamiento de mercadería importada (Depósito Aduanero Público) con 43,9% de participación en el total de los ingresos, enfocado principalmente en los sectores automotor y comercio. El almacenamiento simple contribuyó a la facturación en el 31,9%. La capacidad instalada de este servicio ha mejorado gracias al incremento de las estanterías selectivas fijas y móviles multipropósito, además de la adecuación de las bodegas. Por otro lado, la participación del Certificado de Depósito se ha ido reduciendo hasta llegar al 7%, dando paso al servicio de alquiler de espacios, cuya demanda atendida alcanzó el 15% de participación de los ingresos por servicios.

Adicionalmente, en 2014 inició el programa de responsabilidad social y de educación financiera.

Para este año busca brindar a nuestros clientes alternativas de servicios complementarios, que permitan incrementar la competitividad a nivel logístico, tecnológico y de optimización de espacios, tanto para bodegas como patios de almacenamiento. Además, es importante diversificar los negocios en varios segmentos del mercado con el fin de disminuir la dependencia respecto al sector automotor, variando el portafolio de sectores económicos atendidos por locación y por tipo de producto, y buscando alianzas estratégicas para mejorar y ampliar los servicios ofertados a los clientes actuales y potenciales.

AMERAFIN S. A.

En 2014 se logró comprar y vender cartera generada en la venta a crédito de 9.571 vehículos

AMERAFIN S. A. (BPAC) es una empresa auxiliar del sistema financiero, subsidiaria de Banco Pichincha, que tiene como actividad principal adquirir la cartera a los concesionarios de automotores que generan ventas a crédito, para posteriormente venderla al Banco, asumiendo su administración.

La cartera adquirida está constituida por las obligaciones originadas por la venta de vehículos nuevos, livianos y pesados, tanto para uso privado como comercial.

BPAC inició esta actividad el 1 de febrero de 2011, y desde entonces mantiene su liderazgo en el mercado nacional, logrado gracias a un servicio de calidad y confianza, constituyéndose en un canal estratégico para los concesionarios automotores.

Entre las principales acciones emprendidas durante 2014, está la integración con las diferentes áreas de Banco Pichincha, generando una mayor sinergia, lo que ha permitido hacer más eficientes los diferentes procesos de la compañía y reafirmar su posicionamiento en el mercado.

Durante 2014 se logró comprar y vender cartera generada en la venta a crédito de 9.571 vehículos, equivalente a $ 213 millones, que representa 22% más que en 2013. De esta manera, al cierre de dicho ejercicio, BPAC administra más de 34.000 cuentas, con un saldo de portafolio total de $ 427 millones al cierre del año, lo que significa un crecimiento de $ 45 millones respecto al saldo registrado al cierre de 2013.

Asimismo, se reforzaron, optimizaron y mejoraron los procesos de compra de cartera, administración y recuperación, lo que permitió mejorar la calidad del portafolio administrado. En 2015, ante las expectativas de un entorno cambiante y competitivo, la estrategia será diversificar el portafolio de productos y canales de atención.

La cartera adquirida por AMERAFIN está constituida por obligaciones originadas en la venta de 9.571 vehículos nuevos.

VASERUM CÍA. LTDA.

La utilidad de la empresa en 2014 fue de $ 1,1 millones

De manera ordenada y paulatina, luego de 23 años de experiencia, la compañía inicia una nueva etapa de vida, ya no como "proveedor de servicios de transporte de valores y manejo de ATM", sino como empresa del Grupo Financiero Pichincha (GFP).

En 2014 la compañía tuvo que afrontar una dura experiencia al ser víctima de la delincuencia mientras cumplía su gestión. Sin embargo, salió fortalecida y pudo comprobarse que la empresa cumplió a cabalidad todos los protocolos y procedimientos que le corresponden de acuerdo a la legislación.

Vaserum registró una utilidad de $ 1,1 millones, transportó más de $ 6.000 millones para atender las necesidades de liquidez de Banco Pichincha con 280.000 horas de trabajo y 970 mil kilómetros recorridos. La empresa cuenta con certificaciones ISO 9001, ISO 18000 y BASC.

A partir de este año, Vaserum se rige bajo las políticas, beneficios y obligaciones que se aplican a las otras filiales del Grupo, realidad que constituye un desafío para la administración y que ha generado grandes expectativas en nuestros colaboradores.

Hoy nos sentimos orgullosos de formar parte de la gran familia de Banco Pichincha. Nuestro objetivo es consolidar nuestro rol en la logística de valores y en la gestión del efectivo para llegar a ser un aliado estratégico del Banco.

$ 6.000 millones

fueron transportados por Vaserum.

EMPRESAS E INSTITUCIONES DEL GRUPO FINANCIERO EN EL EXTERIOR

BANCO PICHINCHA ESPAÑA S. A.

Es el primer banco latinoamericano en recibir la licencia para operar como tal en España

Banco Pichincha comienza a operar en España como oficina de representación en octubre de 2007. En 2010 se convierte en el primer banco latinoamericano en recibir la licencia para operar como tal en este país.

La licencia bancaria permitió a la entidad ampliar sus servicios, posicionándose como el primer Banco global para el migrante latinoamericano en España.

El valor diferencial de nuestro modelo se fundamenta en la fortaleza del Grupo Pichincha. Esta fortaleza ha permitido el desarrollo de una oferta altamente diferenciada tanto para el segmento personal como empresarial.

Banco Pichincha España cuenta actualmente con una red de 15 oficinas en Madrid, Cataluña, Comunidad Valenciana, Aragón y Murcia, y continuará su proceso de expansión con dos oficinas adicionales este año. Actualmente, contamos con 63 mil clientes y 166 empleados.

La entidad ha avanzado, ampliando su oferta, captando clientes españoles y, desde 2012, desarrollando con éxito el segmento de empresas.

2014 ha sido el año de la consolidación de Banco Pichincha España, que ha alcanzado un volumen de negocio que garantiza su rentabilidad y sostenibilidad.

Así, en diciembre de 2014, el Banco presentó un volumen de activos de 430 millones de euros, lo que supone un incremento de 88,4% respecto al ejercicio anterior. La cartera crediticia es de 260 millones de euros (59,6% de crecimiento) y los depósitos ascienden a 371 millones de euros (78,7% de crecimiento). El patrimonio del Banco es de 20,2 millones de euros.

Fruto de la gestión del negocio, el margen de intereses creció en 2014 un 90,4%, y el margen bruto en 77,8%. La utilidad consolidada al cierre del período registró un total de 2,44 millones de euros después de impuestos.

Las líneas de trabajo principales a desarrollar este año se apoyarán en los esfuerzos iniciados en 2014, con la finalidad de mantener el ritmo de crecimiento de Banco Pichincha España en los siguientes ejercicios.

• *Banca de Personas:* la estrategia en la etapa de lanzamiento fue focalizada en el público ecuatoriano, donde el valor de la marca tiene gran relevancia, y donde el Banco ha obtenido una gran penetración. En 2014 el Banco amplió su posicionamiento al segmento de inmigrantes latinoamericanos en España, como estrategia para seguir creciendo, con especial foco en clientes de origen peruano y colombiano, por las potenciales sinergias con los bancos del Grupo. En 2014 se estructuró con Banco Financiero del Perú una oferta conjunta para el migrante peruano, que será lanzada este año. Continuaremos con un aumento importante en clientes españoles, manteniendo una base sólida de depósitos que soporte nuestro crecimiento.

Banco Pichincha España cuenta con una red de **15 oficinas** en ese país.

• *Banca de Empresas:* el reto es aumentar aún más la cartera de clientes, focalizándonos en las empresas con intereses en Latinoamérica, con una oferta de productos y servicios multipaís de gran valor agregado a las empresas, realizada de forma conjunta y coordinada con Banco Pichincha C. A., Banco Financiero del Perú S. A., Banco Pichincha S. A. en Colombia.

BANCO FINANCIERO DEL PERÚ S. A.

El margen operacional creció en 19%

Durante 2014, la economía peruana continuó mostrando un buen desarrollo, registrando un crecimiento del PIB del 2,4%, un índice de inflación del 3,2% y una apreciación del nuevo sol respecto al dólar estadounidense del 6,8%.

El Banco cumplió 28 años de presencia en el sistema financiero peruano, teniendo como principal accionista desde 1996 al Banco Pichincha C. A., con una participación actual del 49,1% en acciones comunes y preferentes. Para el desarrollo de sus actividades cuenta con una sede en Lima y una red de 79 oficinas, 40 de ellas ubicadas en Lima Metropolitana y 39 en las principales plazas a nivel nacional.

Al cierre de 2014 registró un nivel de activos de S/. 7.166 millones, una cartera crediticia de S/. 5.200 millones, depósitos por S/. 4.313 millones y un patrimonio de S/. 591 millones. El Banco Financiero se ubica como el sexto banco en colocaciones y séptimo en depósitos del sistema bancario.

Como parte de una política de riesgo conservadora, el Banco constituyó provisiones sobre cartera por S/. 203,6 millones durante el año, alcanzando un índice de morosidad de 3,3% y una cobertura sobre su cartera morosa de 116%. El ratio de apalancamiento fue de 11,9%, según los estándares de Basilea.

Producto de la gestión comercial, el margen operacional creció en 19% (margen financiero neto descontando gastos), gracias a la buena generación de los diferentes productos del Banco, principalmente de la Banca Mayorista y Minorista. La utilidad acumulada al cierre del período registró un total de S/. 64 millones, que muestra un crecimiento importante del 14% respecto a los resultados del ejercicio anterior, con un ROE del 12,1%.

Durante 2014, el Banco continuó el desarrollo de sus operaciones en los segmentos de Banca Mayorista y Minorista, lo que le permitió consolidar su estrategia de posicionamiento en los segmentos de Banca Masiva y, asimismo, fortalecer su presencia en la Banca Mayorista con el desarrollo del nuevo segmento de Banca Negocios, que le permitirá, a su vez, un crecimiento importante en los clientes Pymes.

Comercialmente, el Banco continuó con su enfoque de crecimiento, especialmente en clientes de Banca Empresa, que creció 19% en el último año, superior al promedio del sistema (14%). El Banco registró un crecimiento de su portafolio crediticio del 11%, similar al del sistema bancario.

Para este año, el Banco estima un crecimiento de su portafolio en 16%, superior al crecimiento proyectado del mercado, fortaleciendo su presencia a nivel nacional en todos los segmentos a los que sirve.

Al cierre de 2014, el Banco Financiero logró un importante *up grade* de su calificación de riesgo al pasar de A- a A en la evaluación realizada por la calificadora PCR Pacific Credit Rating y se encuentra actualmente en revisión para mejorar la calificación de Class & Asociados, que actualmente lo califica como A-.

BFP mejoró su calificación de riesgo de A- a A por la calificadora Pacific Credit Rating.

BANCO PICHINCHA S. A. COLOMBIA

El saldo de activos llegó a $ 1.241,6 millones

2014 fue un año de grandes logros y consolidación para Banco Pichincha S. A. Las metas trazadas superaron las expectativas, obteniendo estos resultados en un contexto dado por una economía en crecimiento, con inflación controlada y grandes avances en reducción del desempleo.

Por un año más se logró mantener tasas de crecimiento de los activos de más del 30%, cerrando 2014 con un saldo de $ 1.241,6 millones. El crecimiento en los activos se dio fundamentalmente en los activos productivos: cartera de créditos e inversiones, rubros que representan más del 90% de los activos del Banco.

La cartera, con un saldo al cierre del año de $ 992,9 millones, mantuvo una tasa de crecimiento del 24% anual, superior a la alcanzada por el conjunto de entidades bancarias en Colombia. Resaltan en el crecimiento de la cartera productos como libranzas, vehículo, crédito empresarial, pyme y tarjeta de crédito. Hay que señalar la adecuada calidad de la cartera, que mostró en 2014 un mejor desempeño: la cartera vencida con más de 30 días de mora pasó de 4,2% a 4,0% de la cartera total, y la cartera con la mayor calificación de riesgo, es decir la calificada como C, D y E, redujo su participación del 3,8% al 3,5%, indicador inferior al promedio de los bancos. Estos indicadores reflejan la solidez de los procesos de originación, seguimiento y cobranza.

En el pasivo, el Banco obtuvo también importantes logros. Por un lado, se alcanzó un crecimiento en las cuentas de depósitos, especialmente, en los sectores empresarial e institucional. Las cuentas crecieron a tasas del 92%, se mantuvo el ritmo de crecimiento de los CDT en personas naturales y se realizó la exitosa colocación de la primera emisión de bonos, por 200.000 millones de pesos ($ 98,7 millones), que permitió al Banco ingresar al mercado de capitales abriendo amplias oportunidades de crecimiento. En este resultado, fue fundamental el respaldo de los accionistas, con una emisión de bonos obligatoriamente convertibles en acciones (Boceas), por $ 25 millones, que sumado a la capitalización de las utilidades, permitió alcanzar un índice de solvencia del 13%, nivel adecuado para nuestra operación.

Conforme al amplio crecimiento en la captación de recursos del público, el portafolio de inversiones del Banco, que alcanzó un valor de $ 177,4 millones, mostró un crecimiento significativo del 148%, resultado acorde con la política de liquidez de la institución que busca mantener una porción importante de activos líquidos para hacer frente a las necesidades de liquidez que la operación y el crecimiento demandan. Como resultado del desempeño del portafolio, los ingresos por inversiones mostraron un amplio crecimiento y participación dentro de los ingresos del Banco: $ 5.717 millones.

Como resultado de esta gestión, las utilidades netas mostraron un crecimiento de 25%, dado principalmente por el mayor volumen de activos productivos, que permitió un crecimiento significativo en los ingresos, la generación de otros ingresos, el control de los gastos y adecuados niveles de provisiones. La rentabilidad del patrimonio del Banco creció del 7,2% al cierre de 2013 al 8,3% al cierre de 2014.

Los retos más importantes para este año se concentran en sostener las tasas de crecimiento en la captación de recursos del público, fortalecer la banca de personas, mantener el posicionamiento ganado en los productos especializados —productos tradicionales de la gestión como compañía de financiamiento— y continuar con la clara estrategia comercial enfocada en una visión única del cliente, que incluye una oferta de valor de acuerdo a los estándares de la industria definida por segmentos. Es decir, un modelo

BP Colombia ingresó al mercado de capitales con un monto de $ 98,7 millones en bonos.

de actuación comercial centrado en un servicio al cliente fácil, rápido y amable, el fortalecimiento de la estructura organizacional, el mejoramiento de los procesos y los cambios en la plataforma tecnológica que apoyan las iniciativas de negocio.

Un año más, basándose en los adecuados niveles de solvencia, los buenos indicadores de calidad de cartera, el crecimiento en la rentabilidad patrimonial y los niveles de liquidez, la calificadora de riesgo Standard and Poor's ratificó para Banco Pichincha S. A., en noviembre pasado, la calificación BRC 1+ (uno más) para la deuda de corto plazo, la más alta calificación posible, y AA+ (doble A más) en el largo plazo, segundo nivel en la escala de esta calificadora.

BANCO PICHINCHA C. A. AGENCIA MIAMI

Los depósitos aumentaron en 21% impulsados por captaciones a plazo

Por más de 28 años, la Agencia Miami ha sido un punto de apoyo clave para el Banco Pichincha, facilitando las actividades de comercio exterior, créditos corporativos y empresariales, así como también la ampliación de la red de corresponsales para el Grupo.

Durante 2014, la agencia continuó incorporando servicios innovadores a la plataforma electrónica, entre estos las alertas de pago y pagos de facturas vía débito automático. Esta implementación va en línea con nuestra trayectoria de servir a la clientela del Banco Pichincha como puerta al mercado internacional y en particular al de Estados Unidos, con el servicio distintivo de nuestro Grupo.

A diciembre de 2014, nuestros activos registraron un incremento del 17% con respecto al año anterior, pasando de $ 237 millones a $ 278 millones. Esto se debió al crecimiento de la cartera de crédito al 49%, fondeada en su totalidad por la captación de nuevos depósitos. Los depósitos, que aumentaron en 21%, fueron impulsados por el crecimiento en los plazos fijos.

La utilidad logró mantenerse en los mismos niveles del año anterior. Asimismo, se cerró con una liquidez sólida. El índice de cobertura de liquidez total fue del 85,2%, mientras que el de activos líquidos/activos fue del 70,3% y cartera de préstamos/depósitos, del 51,3%, lo que garantiza la total cobertura de los depósitos del público.

Para este año, la agencia proyecta utilizar su buena posición líquida para la expansión de su cartera de crédito corporativo y empresarial, en aquellos mercados donde el Grupo tiene presencia. A la par de esa estrategia, se tiene planeado capitalizar la recuperación económica de Estados Unidos participando en el mercado local, particularmente con los agentes que apoyan las importaciones/exportaciones en nuestros mercados naturales. También mantendremos el esfuerzo de seguir implementando nuevos servicios y productos tecnológicos, con el fin de facilitar las operaciones de los clientes en un marco de confianza y seguridad.

28 años
de labores tiene la Agencia Miami, facilitando operaciones de comercio exterior y créditos empresariales.

BANCO DE LOJA S. A.

En 2014 el Banco lanzó dos nuevas cuentas de ahorro enfocadas a los segmentos niños y jóvenes

En 1967 se constituyó el Banco de Loja con el objetivo de satisfacer la demanda de servicios financieros, especialmente de crédito, en la región sur del país, permitiendo integrar de mejor manera a todos los agentes económicos de la zona a los procesos productivos y tratando siempre de aumentar los niveles de profundización financiera.

A través de los años, se han ido incorporando a la red de oficinas varios cantones de las provincias de Loja y de Zamora Chinchipe, mercado natural del Banco de Loja, y cantones de otras provincias, como Pichincha y Morona Santiago. En 2014 se incorporó también la ciudad de Machala, provincia de El Oro, como parte de la estrategia de fortalecimiento en cobertura y cercanía a nuestros 120 mil clientes, ampliando la red a más de 20 puntos de atención. De esta manera, se ofrece una cobertura nacional, que ha sido complementada mediante alianzas estratégicas en Ecuador con Banco Pichincha C. A. y Banco General Rumiñahui, así como en Perú con Banco Financiero del Perú.

Se desarrolló un proceso de mejora en todos los canales y se incrementaron las opciones de transacción, en particular en la banca electrónica. Con relación al portafolio de productos, se lanzaron dos nuevas cuentas de ahorro enfocadas a los segmentos niños y jóvenes, denominadas PequeBank y MyWay. Entre los beneficios se destacan acceso a canales electrónicos, tarjeta de descuentos en locales afiliados, sistema de acumulación de puntos para canje por premios y una comunidad virtual donde los niños podrán aprender sobre la importancia del ahorro y a entretenerse con juegos interactivos. Estas y otras acciones permitieron brindar un servicio acorde a las necesidades de los clientes, con mayor agilidad y comodidad.

En resumen, Banco de Loja es un banco universal que atiende a los segmentos de empresas, personas y microfinanzas, con 17 oficinas a nivel nacional, tres ventanillas de extensión, un autobanco y 45 cajeros automáticos, a más de los canales como kioscos web, banca interactiva y banca en línea.

En la perspectiva financiera, la cartera de créditos creció en 19,4%, con una dinámica interesante en las líneas empresarial y de vivienda, que lo hicieron en 30,9% y 33,3%, respectivamente, manteniendo niveles de morosidad inferiores a los registrados por la media del sistema y con un nivel de cobertura de provisiones con respecto a la cartera total del 7,8%, y con respecto a la cartera improductiva en cada línea sobre el 100%.

Los depósitos totales se incrementaron en 13,4% que, conjuntamente con la capitalización de 58% de las utilidades de 2013 y la generación interna, permitieron cubrir los niveles de crédito y de inversión, al tiempo de mantener elevados niveles de liquidez, como es el 33,2% en la relación de fondos disponibles con respecto a los depósitos a corto plazo. Estos niveles de crecimiento fueron consistentes con el objetivo de mejorar los niveles de eficiencia, reflejados en una disminución del grado de absorción del 75,6% al 73,2%.

Banco de Loja nació en 1967. La cartera de crédito creció en 19,4%.

La gestión comercial y financiera con una adecuada gestión de riesgos permitió en 2014 el cumplimiento de los objetivos de negocios y financieros planteados, y los retos que presenta 2015, con un nuevo entorno económico y un nuevo marco legal, serán gestionados con la misma dinámica, compromiso y transparencia que ha caracterizado a esta noble institución del sur del país.

BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S. A.

La calificación del Banco mejoró a AA+

2014 fue para Banco General Rumiñahui un año de buenos resultados, en el que dieron fruto muchas de las acciones implementadas entre 2011 y 2013. Se aprobó el *Código de Buen Gobierno Corporativo* y recibimos varios reconocimientos públicos, tanto por nuestro buen desempeño financiero como por nuestro adecuado clima laboral y excelente servicio al cliente.

La primera gran noticia llegó en marzo con la decisión de Pacific Credit Rating de mejorar la calificación del Banco a AA+. Con toda seguridad, la calificadora de riesgos se siente tranquila con el manejo de la organización y de la buena gestión de los riesgos propios de nuestra actividad financiera.

Nuevamente fuimos premiados por el instituto Great Place to Work Ecuador como una de las mejores empresas para trabajar en el país de la última década.

Los resultados de lealtad y satisfacción por el servicio crecieron de manera importante en 2014; a finales del año, con enorme complacencia, conocimos que Banco General Rumiñahui ocupaba la segunda posición en lealtad de nuestros clientes; y en cuanto a satisfacción por servicio, somos el Banco mejor calificado del país.

En cuanto a cifras, terminamos el año con el rendimiento sobre el patrimonio más importante del sistema bancario (19,7%), noticia de gran relevancia para nuestros accionistas, sin que ello haya significado realizar sacrificios en elementos vitales para la subsistencia y crecimiento de la organización.

La consecución de estos resultados se debe a varios factores: el gasto operativo creció 9,4%, menos que el promedio del sistema financiero; la morosidad sigue siendo baja (1,8%, el sistema se ubicó en 2,8%); considerando que somos un banco fundamentalmente de consumo, mantuvimos el nivel de provisiones de cartera total en 6,3%, aun cuando el crecimiento de nuestra cartera bruta fue de 12,9%, siguiendo nuestra política conservadora de generar provisiones de cartera mientras los tiempos lo permiten.

El crecimiento en el segmento militar fue el mejor de los últimos años. Terminamos con una participación en el financiamiento de sus necesidades globales del 43,8%, y en el segmento de consumo del 66,4%, por encima de las metas trazadas. Finalmente, las comisiones ganadas crecen un poco más del 25% en el año, fruto de la mayor dinámica del negocio, especialmente la emisión de operaciones contingentes por parte de la Banca Empresarial y de la evolución del negocio de la tarjeta de crédito VISA.

La reducción del precio del petróleo y de los *commodities* hacen que este año arranque con sombrías perspectivas. Adicionalmente, este año se implementarán las nuevas regulaciones y controles del Código Orgánico Monetario Financiero. A pesar de ello, nos empeñaremos en seguir incrementando la participación en nuestro nicho de mercado, impulsando la estrategia de expansión geográfica mediante la apertura de nuevas agencias y la instalación de nuevos cajeros automáticos en aquellos lugares que más lo necesite el segmento militar, invirtiendo en el desarrollo de proyectos tecnológicos que proyecten con fuerza al Banco hacia el futuro y trabajando intensamente en seguir mejorando la eficiencia operativa.

Banco Rumiñahui es considerada una de **las mejores** empresas para trabajar en el país.

INFORME A LOS ACCIONISTAS

SITUACIÓN MACROECONÓMICA 2014 Y PERSPECTIVAS PARA 2015

1. BREVE VISIÓN DE LA SITUACIÓN MACROECONÓMICA MUNDIAL Y REGIONAL

Ecuador crecerá menos que sus vecinos Colombia y Perú

Según el FMI,[1] el pronóstico de crecimiento de la economía mundial en 2015 es del 3,5% frente al 3,3% registrado en 2014. De acuerdo con dicho estudio, "los nuevos factores que respaldan el crecimiento —la caída de los precios del petróleo y también la depreciación del euro y del yen— están más que compensados por fuerzas negativas persistentes; entre ellas, las secuelas que ha dejado la crisis y la disminución del crecimiento potencial de muchos países". Los pronósticos para 2015 se completan con una estimación de crecimiento de las economías avanzadas del 2,4%, de las economías de mercados emergentes y en desarrollo del 4,3%, y de Latinoamérica y el Caribe del 1,3%. El pronóstico de crecimiento del PIB real del Ecuador para el próximo año es del 4% y el de nuestros países vecinos es 4,5% para Colombia y 5,1% para Perú.

En contraste con las estimaciones del FMI, los pronósticos del Banco Mundial[2] son más conservadores, pues señalan que para 2015 el crecimiento mundial será del 3%, el de las naciones en desarrollo 4,8%, Sudamérica 1,8% y Ecuador, Colombia y Perú del 3,8%, 4,4% y 4,8%, respectivamente. No se cuenta con información de últimos ajustes a estos pronósticos.

Las perspectivas de desarrollo de Latinoamérica, expresadas por la Cepal,[3] indican que en 2015 el crecimiento del PIB estará entre 2 y 2,5%, desaceleración que representa "el final de una década de mayor crecimiento económico de América Latina con respecto al promedio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Factores externos, tales como unos menores precios de las materias primas —explicados principalmente por la desaceleración económica en China—, un encarecimiento del financiamiento externo y unas perspectivas de entradas de capital más limitadas, contribuyen a este proceso de desaceleración".

2. SITUACIÓN MACROECONÓMICA NACIONAL

a) Sector real

• **Evolución del PIB**: la desaceleración general del crecimiento de Latinoamérica observada por la Cepal se ha evidenciado también en el país, ya que de acuerdo al Banco Central,[4] el crecimiento del PIB medido en dólares de 2007, que en 2011 llegó al 7,9% y a 2012 bajó al 5,2%, a 2013 cerró en 4,6%, y en 2014 habría crecido 3,5%.

La previsión de crecimiento mundial para 2015 es del **3,5%**.

---

[1] Boletín del FMI, *Crecimiento mundial revisado a la baja, pese al abaratamiento del petróleo y la aceleración del crecimiento estadounidense*. Enero 20, 2015. http://www.imf.org/external/spanish/pubs/ft/survey/so/2015/new012015as.htm

[2] The World Bank, *Global Economic Prospects*, January 2015 y comunicado de prensa, ene. 13, 2015.

[3] OCDE, Naciones Unidas, CAF, *Perspectivas económicas de América Latina, 2015.*

[4] Banco Central del Ecuador, *Información Estadística Mensual* Nº 1954, diciembre, 2014.

El crecimiento del PIB per cápita, que en el período 2006-2013 aumentó en casi el 19%, en los tres últimos años indicados, lo hizo en 6,6%, llegando en 2013 a $ 4.253. En resumen, el país obtuvo un crecimiento positivo pero en menor medida que el observado en los años inmediatos anteriores. De todos modos, el crecimiento del país fue superior al alcanzado por la región y solo fue superado por Colombia (4,8%).

Según la más reciente publicación del BCE de estadísticas macroeconómicas,[5] en el tercer trimestre de 2014, el país registró un crecimiento del PIB del 3,4%, generado principalmente por la construcción (0,90%), actividades profesionales (0,58%) y petróleo y minas (0,57%).

• **Producción de petróleo:** la recuperación de la producción petrolera observada a partir de 2011 continuó hasta 2014, año en que se logró superar el nivel de producción promedio de barriles por día que se había alcanzado en 2006 (536 mil barriles/día) llegando a 556 mil, gracias al incremento de la producción de las empresas públicas Petroamazonas y Río Napo, como se evidencia en el gráfico *Producción nacional de crudo y derivados*. La producción nacional de crudo entre enero y noviembre de 2014 presentó un crecimiento del 6% con relación a igual período de 2013 y las empresas citadas registraron un incremento de la producción del 9,6%, mientras las empresas privadas redujeron su producción en –4,8%.

[5] Banco Central del Ecuador, *Estadísticas macroeconómicas. Presentación coyuntural*, enero 2015.

ECUADOR: EVOLUCIÓN DEL PIB
FUENTE: BCE.

PRODUCCIÓN NACIONAL DE CRUDO Y DERIVADOS (MILES DE BARRILES)
FUENTE: BCE.

La producción nacional de crudo subió **6%** entre enero y noviembre 2014.

La producción de derivados de petróleo ha tenido una tendencia creciente en el período 2006-2013, pasando de 62,9 a 69,7 millones de barriles. A 2013 esta producción unida a las importaciones de derivados, que llegó a 48,6 millones de barriles, hicieron que la oferta total se sitúe en 118,3 millones de barriles. La oferta total de derivados así como su importación, a noviembre 2014, registró un crecimiento del 0,9%. En igual período, la producción nacional de derivados muestra un decrecimiento de –29,8%, originado básicamente por la paralización de la Refinería de Esmeraldas para reparaciones. En cuanto a la demanda, impulsada por los precios internos y el aumento del consumo, registra una tendencia creciente. Los derivados de mayor consumo son el diésel y la gasolina. La demanda nacional de derivados a noviembre de 2014 registró un crecimiento de 10,4% con respecto a igual mes de 2013.

En el ámbito petrolero, es importante mencionar la difícil situación que están enfrentando los países exportadores desde el último trimestre de 2014, por la situación del mercado internacional del producto. La oferta se ha ampliado por la incorporación de la producción de petróleo de fuentes no convencionales y la demanda se ha reducido por la disminución del consumo por parte de los principales compradores. El precio del crudo ecuatoriano tuvo una importante disminución en el último trimestre del año anterior, pues a partir de octubre ha sufrido una pérdida de su valor del 46% con relación a los precios registrados en junio.

• **Mercado laboral:** a diciembre de 2014, a nivel nacional, el empleo adecuado representó el 49,3% de la población económicamente activa (PEA), con un incremento de 1,4 puntos porcentuales con respecto a 2013. El empleo inadecuado nacional fue del 46,7%, lo que representa una reducción de 1,1 puntos porcentuales y la tasa de desempleo nacional llegó al 3,8%, con una reducción de 0,4 puntos porcentuales, ambas con relación a igual período de 2013. La tasa nacional de subempleo alcanzó el 12,9% de la PEA, la de otros inadecuados el 26,7% y la de empleo no remunerado el 7,1%. En comparación con diciembre de 2013, se observa un incremento del subempleo (1,2 puntos porcentuales), una reducción de la tasa de otro empleo inadecuado (2,3 puntos porcentuales) y el empleo no remunerado permaneció en el mismo nivel.

• **Inflación:** entre 2006-2014 la inflación muestra una tendencia bastante estable con picos en 2008 (8,8%) y en 2011 (5,4%), tal como reseña el gráfico *Inflación anual a diciembre de cada año*. El promedio que alcanzó el indicador, sin considerar dichos picos, fue del 3,5%. En 2014 fue del 3,7%. El reporte del Banco Central presenta una comparación de la inflación registrada en el país en 2014 con la de un grupo de 17 países de la región, reportando que la del Ecuador se ubicó por debajo del promedio de dichos países, que fue del 7,5%. Sin embargo, considerando el esquema de dolarización que tiene el país, el nivel del 3,7% luce elevado en comparación con el alcanzado por Estados Unidos (1,3%) o por El Salvador (0,5%), aunque la inflación internacional a noviembre 2014 fue del 3,6%.

La inflación del Ecuador se ubicó por debajo del promedio de la región con 3,7%.

b) Sector externo

• **Balanza comercial:** el saldo de la balanza comercial ha sido deficitario en todos los años del período analizado, como lo muestra el gráfico *Saldo de la balanza comercial*, aunque su nivel ha mostrado una ligera recuperación del comercio exterior ecuatoriano a partir de 2010. Los elevados precios del petróleo, que tuvieron un precio promedio de $ 98 por barril entre marzo de 2011 y junio de 2014, unidos a las medidas arancelarias y de controles previos establecidas para más de 500 productos, incidieron en el mejoramiento de

los resultados de la balanza comercial. Sin embargo, en 2013 la balanza comercial presentó un déficit de $ –1.040,9 millones, cifra superior al monto de $ –440,6 millones que tuvo a 2012. Entre enero y noviembre de 2014, mostró una nueva recuperación, pues cerró con un déficit de $ –124,3 millones, en comparación con $ –1.291,4 millones que tuvo en el mismo período de 2013.

Dentro de la balanza comercial, la balanza petrolera muestra un comportamiento positivo, con superávits ascendentes en el período 2010-2013, reflejando lo antes indicado sobre los precios, aunque a 2013 presenta una ligera disminución del 2%. Por el contrario, la balanza no petrolera muestra continuos y crecientes déficits en el período analizado, a un ritmo promedio del 6,8% anual, que llegó a un déficit de $ –9.221,3 millones en 2013. Si se efectúa el análisis de los períodos ene-nov. 2010-2014, el crecimiento del déficit se redujo al 1% anual y cerró a noviembre 2014 con $ –6.866,5 millones.

Es necesario destacar que, en materia de comercio exterior, la principal y más concreta acción realizada por el Gobierno el año anterior para el fomento de exportaciones fue el acuerdo negociado con la Unión Europea para la firma de un convenio comercial y la consiguiente extensión de las preferencias arancelarias SGP+ que tenemos con ese conglomerado. Al respecto, es relevante este mercado pues, en el período 2007-2013, captó en promedio el 12,4% de las exportaciones y de él se compra el 9,8% de las importaciones. Asimismo, parecería apremiante la necesidad de lograr un acuerdo comercial en los mejores términos con nuestro principal socio comercial que es Estados Unidos, mercado del que se importó el 25% de las importaciones totales

INFLACIÓN ANUAL A DICIEMBRE DE CADA AÑO (PORCENTAJES)
FUENTE: BCE.

SALDO DE LA BALANZA COMERCIAL (MILLONES $)
FUENTE: BCE.

El saldo de la balanza comercial ha sido permanentemente deficitario.

y adonde se dirigió el 41,3% de las exportaciones, en el período antes mencionado. Con estos dos mercados la balanza comercial es positiva, mientras que con los conglomerados de la Asociación Latinoamericana de Integración y Asia se registraron déficits en todo el período analizado.

• **Inversión extranjera directa (IED):** a partir de 2010, la IED muestra un comportamiento ascendente. En 2013 fue de $ 728,3 millones, monto superior en $ 143,4 millones a la cifra registrada en 2012. La mayor parte de la IED en 2013 se destinó a la explotación de minas y canteras e industria manufacturera.

La importancia de la IED en el crecimiento económico de los países receptores es materia de amplio debate, pero es de aceptación general su impacto favorable en materia de ampliación de mercados, incorporación de tecnología e innovación, mejoras en la productividad, desarrollo industrial y creación de empleo. El volumen de los flujos de IED en Latinoamérica y el Caribe es monitoreado por la Cepal,[6] que informó que en 2013 el volumen total de IED captada por la región llegó a $ 188.101,0 millones, de los cuales el 71% fue para América del Sur, el 20% a México y el 9% a Centroamérica y el Caribe. En América del Sur, Chile captó el 10,8% del total y nuestros vecinos Colombia y Perú 8,9% y 5,4%, respectivamente. Ecuador captó $ 703 millones (0,4%) del total, lo que con relación al PIB representó solo el 0,8%. Más detalles se pueden observar en el gráfico *IED/PIB: comparación internacional*.

c) Sector monetario y sistema financiero

• **Reservas internacionales (RI), oferta monetaria y liquidez total:** el nivel de las RI en el período considerado ha mostrado una tendencia lineal creciente, a un promedio del 14,7% anual. Las reducciones más importantes se dieron en 2010 y 2012, logrando una recuperación en 2013. A diciembre 31 de 2014, cerró en $ 3.949,1 millones, lo que representó una disminución de $ 411,5 millones (–9,4%) con respecto al cierre de 2013, variación que se explica principalmente por los movimientos de depósito del sector público, según información del BCE, que se puede observar en el gráfico *Reservas internacionales*.

La oferta monetaria y la liquidez total en el período 2009 noviembre 2014 muestran una tendencia creciente a un promedio anual del 14,1% y del 15,7%, respectivamente. A noviembre de 2014, la liquidez total fue de $ 38.372,4 millones, cuando las especies monetarias representaron el 23% y la oferta monetaria

[6] Cepal, *La inversión extranjera directa en AL y el Caribe, 2013*, Naciones Unidas, 2014.

IED/PIB: COMPARACIÓN INTERNACIONAL (PORCENTAJES)
FUENTE: CEPAL.

Ecuador capta el **0,4%** del total de IED en la región.

alcanzó $ 17.747,1 millones. Con respecto a 2013, la liquidez total a noviembre 2014 creció al 9,5% y la oferta monetaria al 9,1%, mientras que las especies monetarias en circulación registraron una variación del 19,5%. Se puede observar esta evolución en el gráfico *Oferta monetaria y liquidez total.*

• **Captaciones del sistema financiero, cartera y volumen de crédito:** para completar el panorama financiero de la economía, se detalla el comportamiento de los depósitos que los hogares y empresas realizan en el sistema financiero y la cartera por vencer. Al respecto, en el período 2006-2013, estas dos variables han tenido un comportamiento promedio creciente anual del 19,3% de los depósitos y del 17,6% la cartera por vencer. A noviembre de 2014, los depósitos sumaron $ 32.374,3 millones y la cartera por vencer fue de $ 26.253,7 millones, niveles que fueron 10,2% y 9,1%, respectivamente. Es preciso anotar que el sistema financiero responde al entorno económico y en este sentido se observa, en los últimos años, una desaceleración tanto en captaciones como en colocaciones. Así lo muestra el gráfico *Sistema financiero: depósitos y cartera por vencer*.

Esta situación se evidencia también en el volumen de crédito concedido por el sistema financiero privado (SFP). Así, en el período 2010-2014 (cifras a diciembre 31 de cada año), se observa un crecimiento sostenido a un promedio del 16,0% anual, pasando de $ 15.583,9 millones en 2010 a $ 24.637,5 en 2014. Sin embargo, la tendencia se redujo este año, pues del crecimiento del 11,5% obtenido en 2013 disminuyó al 8,2%.

RESERVAS INTERNACIONALES (DICIEMBRE DE CADA AÑO, MILLONES $)
FUENTE: BCE.

OFERTA MONETARIA Y LIQUIDEZ TOTAL (MILLONES $)
FUENTE: BCE.

En 2014 el crecimiento del crédito se redujo a **8,2%**.

• **Volumen de crédito por segmento:** al analizar los segmentos de crédito atendidos exclusivamente por el SFP en 2014, resalta la importancia del financiamiento al segmento productivo (comercial) que captó el 61,8% del volumen total concedido, seguido por consumo (24,6%), microcrédito (11,04%) y vivienda (2,6%). Si se observa la tendencia general de la concesión de crédito a cada segmento en el período analizado, se hace evidente que la atención al segmento consumo muestra un crecimiento promedio anual del 17,7%, el segmento productivo (comercial) 14,4%, microcrédito 11,1% y vivienda un decrecimiento de –4,4%. Este decrecimiento de la atención al segmento vivienda por parte del SFP se debe a una traslación de dicho financiamiento desde el sector financiero privado al Biess, debido a políticas que el Gobierno impulsó en ese sentido.

• **Resultados de la banca privada y morosidad de la cartera:** a diciembre 2014, la banca privada obtuvo una rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) del 11,3%, superior en 1,3 puntos porcentuales a la que alcanzó a diciembre de 2013. La rentabilidad sobre los activos (ROA) fue del 1,1%, que también mejoró a la obtenida en 2013 (0,9%). Los resultados de este último año representan una ligera mejoría de la tendencia descendente de los indicadores de rentabilidad de la banca, que se redujeron paulatinamente desde finales de 2011, aunque distan todavía de los niveles obtenidos en 2006 (el ROE en dicho año fue del 24,7%). En el gráfico *Bancos privados: índices financieros,* se muestra dicha evolución.

SISTEMA FINANCIERO: DEPÓSITOS Y CARTERA POR VENCER (MILLONES $ Y TASA DE VARIACIÓN)
FUENTE: BCE.

BANCOS PRIVADOS: ÍNDICES FINANCIEROS (PORCENTAJES)
FUENTE: SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y BCE.

Un tema importante en 2014 fue la expedición del nuevo Código Orgánico Monetario y Financiero que entró en vigencia el 12 de septiembre.

En cuanto a la morosidad total de la cartera y por segmentos, se observa que a diciembre de 2014 esta se redujo a nivel global y en los segmentos comercial (productivo) y microcrédito. Los que han aumentado su nivel de morosidad son: consumo, del 5,1% al 5,5%, y vivienda, del 1,8% al 1,9%. El gráfico *Bancos privados: morosidad de la cartera por segmento* lo explica mejor.

• **Código Orgánico Monetario y Financiero:** un tema muy importante en el ámbito financiero de 2014 fue la expedición del nuevo Código Orgánico Monetario y Financiero que entró en vigencia el 12 de septiembre. El nuevo código plantea objetivos de mayor control al sistema financiero, limita la conformación de los entes de gobierno corporativo y establece una Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera con amplios poderes para controlar el exceso de liquidez, regular y direccionar el crédito hacia actividades productivas, controlar el flujo y salida de divisas y gestionar el nuevo sistema de dinero electrónico. La amplitud de las facultades de esta junta y el amplio grado de discrecionalidad del que goza, de acuerdo con el código, plantean importantes interrogantes respecto al rol que cumplirán en el futuro las autoridades reguladoras en el mercado, especialmente en la toma de decisiones que hasta ahora les ha correspondido a las entidades financieras en el marco de su responsabilidad de velar por la custodia e integridad de los recursos financieros que sus clientes les confían y administrar adecuadamente los riesgos propios de su gestión.

d) Sector fiscal

A partir de 2011, ha habido una desaceleración en el crecimiento de los ingresos nacionales y un incremento acelerado de la deuda pública

• **Ingresos:** debido al crecimiento de la economía ecuatoriana en el período 2006-2013 y por el entorno global favorable para los países exportadores de materias primas y *commodities*, los ingresos del Gobierno central han crecido a una tasa promedio anual del 18,8%. A partir de 2011, se observa una desaceleración del crecimiento de los ingresos totales a ritmos más bajos del promedio: 14,1% en 2011, 13,4% en 2012 y solamente 4,5% en 2013. Así se expone en el gráfico *Operaciones del Gobierno central: ingresos.* En este resultado ha incidido la drástica reducción del crecimiento de los ingresos petroleros que, a pesar de que tuvieron un crecimiento promedio espectacular del 31,6% en el período, luego de crecer 35,4% en 2011, crecieron solo 1,9% en 2012 y decrecieron –2,4% en 2013. Los ingresos tributarios crecieron a un promedio

BANCOS PRIVADOS: MOROSIDAD DE LA CARTERA POR SEGMENTO (PORCENTAJES)
FUENTE: BCE.

Los ingresos tributarios representan **88,8%** de los ingresos no petroleros.

del 18,6% anual, aunque por la desaceleración general de la actividad económica en 2013, el crecimiento fue del 11,5%. Los ingresos no petroleros crecieron 17,8% y mostraron mayor sostenibilidad de su ritmo de crecimiento en los últimos años, 19,7% en 2012 y 17% en 2013.

En el período enero-septiembre 2014, los ingresos totales alcanzaron la cifra de $ 15.379,6 millones, 19,9% de los cuales correspondió a ingresos petroleros y 80,1% a ingresos no petroleros. Dentro de estos últimos, el 88,8% es de ingresos tributarios.

El peso de los ingresos totales y sus componentes, obtenidos en el período 2009-2013, en comparación con variables macroeconómicas clave, evidencian que, en promedio y con relación al PIB, los ingresos totales representaron 21,2%, los petroleros 5,9% y los tributarios 13,0%. Asimismo, los ingresos petroleros representaron 27,6% de los ingresos totales y 22,6% del valor de las exportaciones. La gran importancia de los ingresos tributarios en la economía del país se ratifica no solo por su peso con relación al PIB, sino también porque representaron en el período el 61,5% de los ingresos totales y el 50,6% de las exportaciones.

• **Gastos y déficit:** los gastos totales del Gobierno central en el período 2006-2013 han crecido a un ritmo superior al de los ingresos, a una tasa promedio anual del 21,9%. La tasa de variación de los gastos totales que se había registrado entre 2009 y 2012, y que fue en promedio del 14,3%, se disparó a 2013, cuando aumentó a 21,8% igualando a la tasa de todo el período. En cuanto al destino del gasto, los gastos de capital

OPERACIONES DEL GOBIERNO CENTRAL: INGRESOS (MILLONES $)
FUENTE: BCE.

OPERACIONES DEL GOBIERNO CENTRAL: GASTOS Y DÉFICIT (MILLONES $)
FUENTE: BCE.

Los gastos totales en el período **2006-2013** han crecido a un ritmo superior al de los ingresos.

crecieron a un promedio del 37% y los gastos corrientes al 15,6%. Si se consideran solamente los últimos cuatro años del período, los gastos de capital crecieron a una tasa promedio del 21,8% y los gastos corrientes al 12,5%. Dentro de los gastos corrientes, el gasto destinado a compras de bienes y servicios creció 24,9%, las transferencias 18,8%, los sueldos 17,7% y el rubro otros 20,1%. Todo lo anterior se detalla en el gráfico *Operaciones del Gobierno central: gastos y déficit.* A partir de 2009, los gastos totales han ido aumentando paulatinamente, en especial en 2012 y 2013, y han generado crecientes déficits. Precisamente, el monto del déficit más elevado se registró en 2013, cuando llegó a $ –5.461,3 millones.

En el período enero-septiembre 2014, los gastos totales alcanzaron la cifra de $ 18.231,7 millones y se generó un déficit de $ –2.852,1 millones. A esa fecha, los gastos corrientes fueron de $ 10.281,4 y los gastos de capital de $ 7.950,4.

Igualmente, los gastos totales del período 2009-2013, relacionados con variables macroeconómicas importantes, revelan que estos representaron en promedio el 24,2% del PIB y el 94,3% de las exportaciones. El 58,2% de los gastos totales se destinaron a cubrir gastos corrientes, los mismos que sobrepasaron a los ingresos tributarios, pues representaron el 108,6% de dichos ingresos. Los gastos en sueldos representaron 34,1% de los gastos totales y los gastos de capital 41,8% de los gastos totales. En 2013 los gastos totales representaron el 27,4% del PIB y superaron el valor total de las exportaciones (104,1%), porcentaje similar en que superaron los gastos corrientes a los ingresos tributarios.

DEUDA PÚBLICA Y RELACIÓN CON EL PIB (MILLONES $ Y PORCENTAJE)
FUENTE: BCE.

DEUDA PÚBLICA (MILLONES $)
FUENTE: BCE.

58,2%
de los gastos totales se destinaron a cubrir gastos corrientes.

• **Déficit por comercialización interna de derivados:** la realidad del mercado interno de combustibles en el país desde hace mucho tiempo atrás, en que se ha enraizado un elevado componente de subsidios a la comercialización doméstica de derivados importados, produce, entre otros efectos, una continua necesidad de recursos de la caja fiscal para cubrirlos. La visión más simplificada del costo de este subsidio es analizar la diferencia de ingresos y costos por ventas internas de importaciones de derivados, que en 2013 representó la necesidad de cubrir una brecha de $ –3.666,4 millones. A noviembre 2014, el déficit alcanzó la suma de $ –3.655,9 millones, de los que el 86,2% fue para cubrir la diferencia de costos de la venta de diésel y gasolina y el 13,8% a las de gas licuado de petróleo.

Con el objeto de tener una visión de conjunto de la magnitud que representa este drenaje de recursos para cubrir el subsidio implícito de mantener los precios internos de los derivados de petróleo, se indica que el monto aplicado a este propósito en 2013 significó para la economía el 3,9% del PIB, el 14,8% de las exportaciones, el 31,6% del gasto de capital (inversiones) del Gobierno central y el 26,8% de sus ingresos tributarios.

La diferencia de precios de los derivados en el mercado interno con los del mercado internacional inició su escalada a partir de 2009, llegando a su mayor diferencial en 2012, y en 2013 el margen fue menor por el inicio de la reducción del precio del petróleo. La drástica caída de los precios del petróleo ocurrida en el tercer trimestre de 2014 generó una reducción del monto de recursos que se destinan a cubrir el déficit de la comercialización interna de derivados. Igualmente, la entrada en operación de las nuevas centrales hidroeléctricas en construcción, que se espera inicie en 2016, así como la mayor expansión del programa de sustitución de cocinas a gas por las de inducción eléctrica, se supone que tendrán como efecto la disminución del subsidio y de la necesidad de recursos fiscales para cubrirlo.

• **Movimiento de la deuda pública:** la necesidad de cubrir los programas de inversión y gasto del Gobierno ha demandado la contratación de deuda pública, tanto en el mercado interno como en el internacional. En el mercado interno, el principal acreedor es el IESS y, en el externo, la República China. El movimiento de la deuda pública total a partir de 2009, año en el que se redujo su volumen en cerca de $ 3 mil millones por la declaratoria de no pago y la recompra de una parte de los bonos Global, refleja un acelerado crecimiento en los años subsiguientes a una tasa promedio anual del 15,4%; pasó de $ 10.234,9 millones en dicho año a $ 28.806,7 millones a noviembre 2014. La deuda pública interna ha tenido una progresión más agresiva, pues creció 28,4% en promedio anual en igual período, pasando de $ 2.842,2 millones a $11.893,1 millones. La deuda pública externa creció 10,6% y llegó a $ 16.913,6 millones a noviembre 2014, de $ 7.392,7 registrados en 2009. El volumen total de la deuda pública en 2009 representó el 16,4% del PIB, porcentaje que a noviembre 2014 pasó a ser del 29,3% del PIB, como se muestra en el gráfico *Deuda pública y relación con el PIB*.

Según la programación cuatrienal 2014-2017 del Gobierno, la proyección oficial es que el endeudamiento público total alcanzará el 38,6% del PIB en 2017, porcentaje cercano al límite legal establecido del 40%. En términos de volumen, el incremento sería de $ 28 mil millones, cifra que con seguridad será mayor, pues el pronóstico se hizo antes de la brusca caída de los precios del petróleo.

La deuda pública interna ha progresado más agresivamente que la externa.

Para cerrar el tema del sector fiscal, se debe indicar que en el corto plazo las expectativas del Gobierno, por el lado de incremento de los ingresos, se basan en el inicio de la producción de petróleo del ITT y Pungarayacu (este último con retraso y posible suspensión por la caída de precios que hace ineficiente la producción de crudo extrapesado), y por el lado de reducción de gastos, en la paulatina disminución de subsidios por el inicio de la producción hidroeléctrica y en la eliminación del subsidio al gas, ambos temas esperados para 2016.

3. PERSPECTIVAS GENERALES PARA 2015

2015 se presenta como un año con perspectivas hacia la baja en crecimiento económico

Los retos a enfrentar en 2015 por parte de las economías en desarrollo, de las que forma parte el país, según el informe citado del FMI, son "el fortalecimiento del dólar, el aumento de la tasa de interés en el mundo y la volatilidad de los flujos de capital. El fortalecimiento del crecimiento y el empleo para generar un crecimiento más inclusivo deberán impulsar reformas estructurales, la inversión en infraestructura y la liberalización del comercio". Según el Banco Mundial, 2015 se presenta como un año con perspectivas hacia la baja de crecimiento por la persistente debilidad del comercio mundial, la volatilidad del mercado financiero por posibles elevaciones de las tasas de interés en las principales economías, el nivel de tensión que generarán los bajos precios del petróleo y el estancamiento en la zona del euro, si este se prolonga. Finalmente, la Cepal señala la importancia para América Latina de elevar y mejorar la inversión en educación y formación técnica y profesional, no solo porque la educación es un motor del crecimiento económico, sino también porque es generadora de inclusión social y de reducción de la desigualdad.

La coyuntura económica que enfrenta el país al cierre de 2014 e inicios de 2015 completa un panorama adverso para su crecimiento, originado por la reducción de ingresos de la exportación petrolera y la no disponibilidad de fondos de contingencia para sostener el nivel de gasto público. De hecho, el mismo Gobierno ha declarado que 2015 será un año de ajuste y ha tomado medidas contracíclicas, como la reducción de alrededor de $ 1.500 millones de gastos del presupuesto aprobado para este año, aumento de aranceles y restricciones a la importación de bienes incluyendo una salvaguardia general y la búsqueda de endeudamiento externo con China, con la que ha obtenido créditos por $ 7 mil millones, con posibles desembolsos de $ 4 mil millones para 2015.

La disminución de recursos limita continuar aplicando el modelo de uso del gasto público como motor de crecimiento y reduce y hace prácticamente nula la posibilidad de emplear una política fiscal expansiva. Además, considerando que las medidas contracíclicas son de carácter transitorio, se espera que el Gobierno adopte una política de incorporación del sector privado en apoyo de la inversión pública, que incluya participación de la empresa privada en proyectos estratégicos, concesiones de obra pública e institucionalización del diálogo público-privado que permita generar previsibilidad para elaborar en conjunto las normas para el sector productivo y empresarial. Para ello, se deberían revisar y aplicar incentivos eficientes para la promoción de la inversión extranjera de largo plazo y generadora de empleo, incentivos a la producción, así como la mejora del clima regulatorio, jurídico e institucional para fomento de la inversión privada y de la diversificación de exportaciones.

BANCO PICHINCHA

Banco Pichincha impulsó el fortalecimiento de sus canales de productos y servicios. La constante mejora tecnológica en su banca electrónica, banca móvil, autoservicios y sistema de *Cash Management,* así como un importante incremento de los Corresponsales No Bancarios (CNB) ¡Pichincha Mi Vecino!, contribuyeron a dinamizar la transaccionalidad de nuestros clientes. El número total de transacciones en 2014 superó los 418 millones, de los cuales 155 millones (37,2%) se realizaron por Internet, 138 millones (32,9%) a través de ATM, 96 millones (23%) en Agencias y la diferencia 6,9% a través del Teléfono y CNB.

FORTALECIMIENTO DE CANALES Y SERVICIOS EN 2014
FUENTE: BALANCES BANCO PICHINCHA.

Banca electrónica
DESDE CUALQUIER PARTE DEL MUNDO Y A TODA HORA

Banca móvil
FÁCIL, RÁPIDO Y SEGURO

Autoservicios
TRANSACCIONES MÁS SEGURAS PARA NUESTROS CLIENTES

Cash Management
PAGOS SEGUROS EN LÍNEA

DIVERSIFICACIÓN DE CARTERA 2014
FUENTE: BALANCES BANCO PICHINCHA.

Comercial 40,4%

Consumo 37,1%

Vivienda 10,8%

Microcrédito 11,7%

En el año 2014, los activos del Banco Pichincha tuvieron un crecimiento de **9,5%**.

EVOLUCIÓN FINANCIERA

En 2014 el panorama económico registró una fase de menor crecimiento como consecuencia de menores tasas de expansión del gasto y de la inversión pública, además de una disminución del consumo privado, especialmente de bienes importados, debido a las restricciones crecientes impuestas para mejorar la balanza comercial.

El año anterior Banco Pichincha impulsó el fortalecimiento de sus canales de productos y servicios. La constante mejora tecnológica en su banca electrónica, banca móvil, autoservicios y sistema de *Cash Management,* así como un importante incremento de los Corresponsales No Bancarios (CNB) ¡Pichincha Mi Vecino!, contribuyeron a dinamizar la transaccionalidad de nuestro clientes.

En cuanto a sus activos, Banco Pichincha logró un crecimiento de 9,5%, pasando de $ 9.023,6 millones en 2013 a $ 9.883,0 millones en 2014, con una participación de 29,4% en el sistema bancario.

Por otro lado, en 2014 las obligaciones con el público más papel comercial crecieron en 9,4%, alcanzando $ 8.267,5 millones, con una participación de mercado de 30,0%. Los depósitos a la vista aumentaron más dinámicamente en 10,2%, llegando a $ 6.079,3 millones en 2014, mientras que los depósitos a plazo y papel comercial crecieron en 7,6%, por una estrategia deliberada del Banco para controlar su costo de fondos.

CARTERA TOTAL (PROVISIONES Y MOROSIDAD)
FUENTE: BALANCES BANCO PICHINCHA.

PROVISIONES / CARTERA IMPRODUCTIVA
FUENTE: BALANCES BANCO PICHINCHA.

El Banco tiene una participación en activos de **29,4%** en el sistema bancario.

El índice de morosidad registrado en 2014 fue de 3,6%, ligeramente superior al de 2013 que estuvo en 3,5%. Dada la política conservadora que mantiene el Banco ante sus riesgos crediticios, presenta un índice de cobertura de provisiones de 10,7% sobre cartera total y sobre cartera vencida 295,6%. Igualmente, el nivel de liquidez del Banco fue de 30,1%.

Esta política prudente, que privilegia una sólida protección contra los riesgos crediticios y de liquidez, ha permitido y permitirá garantizar los intereses de los clientes ante cambios en el entorno económico que pudieren afectar el desenvolvimiento del mercado.

Al cierre del ejercicio 2014, Banco Pichincha registró $ 79,7 millones de utilidad neta, con índices de rentabilidad sobre patrimonio (ROE) y sobre activos (ROA) de 10,1% (7,2% en 2013) y 0,9%, (0,6% en 2013), respectivamente. No obstante esta mejora, los índices del Banco están lejos de los registrados hasta 2011, debido a un conjunto de medidas adoptadas por el Gobierno nacional que incluyeron una limitación drástica de los precios de los servicios financieros, la restricción a las tasas de interés activas, un aumento sustancial a la carga tributaria y otras medidas que contribuyeron al incremento de los costos operativos.

Al finalizar 2014, el índice del patrimonio técnico se ubicó en 11,0%, nivel superior al requerido por las instituciones de supervisión bancaria, que está en el 9%. Por su parte, el nivel de capital libre, indicador que establece el porcentaje de recursos propios que respalda el negocio del Banco, cerró en 54,7% en 2014 (56,1% en 2013), nivel superior al del sistema bancario que fue de 53,4%.

RENTABILIDAD Y EFICIENCIA (PORCENTAJES)
FUENTE: BALANCES BANCO PICHINCHA.

CAPITAL LIBRE Y PATRIMONIO TÉCNICO (PORCENTAJES)
FUENTE: BALANCES BANCO PICHINCHA.

Las obligaciones con el público crecieron en **9,4%**.

PRODUCTOS E INNOVACIÓN

Nuevo modelo de servicio

- Un nuevo modelo de servicio, implementado en la Regional Quito como estrategia diferenciadora de atención al cliente, mostró en 2014 sus primeros resultados, dejando ver importantes cambios en términos de una mejora del índice de satisfacción y reducción en tiempos de espera. Lo que permitió incrementar en 30% la percepción del servicio al cliente externo.
- Reduce el tiempo de espera promedio en ventanillas, ahora es de nueve minutos, antes era de 19.
- Reduce el tiempo de espera promedio en el *hall* de Negocios y Servicios, ahora es de 22 minutos, antes era de 48.

Este modelo, que opera bajo la premisa de que el cliente cuente con un solo punto de contacto, se extenderá progresivamente al resto del país y, una vez implementado integralmente, coadyuvará a nuestro objetivo de brindar a los clientes un servicio con los más altos estándares de calidad en el mercado.

Corresponsales No Bancarios (CNB)

Banco Pichincha ha cumplido con su cometido de incluir financieramente a un mayor número de ecuatorianos que no son bancarizados, llevando los servicios financieros a tiendas, farmacias, papelerías, cibercafés, supermercados, etc., a través de la ampliación de la cobertura de ¡Pichincha Mi Vecino!, que en 2014 duplicó sus puntos de atención hasta llegar a 14.558.

Brindar espacios de inclusión financiera es uno de los principales ejes de acción de los CNB por ello 80% de estos corresponsales está ubicado en las periferias. Los CNB operan todos los días de la semana en las 24 provincias ecuatorianas.

Redes sociales

Con el objetivo de aplicar nuevos modelos de comunicación *online*, se crearon en 2013 espacios en Facebook, Twitter y YouTube para vincular al cliente con nuestra marca y conocer en tiempo real qué opinan de nuestros productos y servicios, atendiendo sus inquietudes, entendiendo sus necesidades y siendo parte de su historia.

FORTALECIMIENTO TECNOLÓGICO Y OPERACIONAL

Data center

El nuevo centro de cómputo en Quito está equipado con tecnología que cumple con los más altos estándares internacionales y certificación Tier III, otorgada por el Uptime Institute, con sede en Nueva York, y opera dentro de un ambiente controlado y seguro, sin afectaciones por cortes eléctricos, de temperatura o similares. En este año se culminará la implementación de otro centro alterno de cómputo en Guayaquil, para enfrentar el caso de una contingencia en el centro principal.

Banca Segura

Banco Pichincha, en alianza con Kaspersky Lab, desarrolló el nuevo servicio Pichincha Banca Segura, que garantiza seguridad adicional en el ingreso a la página web de forma legítima y confiable, protegiendo los datos personales de cualquier fraude informático.

80%
de los Corresponsales No Bancarios está en las periferias.

Proyectos de modernización de plataforma tecnológica

El proyecto Cámara Digital de Canales tiene como objetivo implementar soluciones tecnológicas completas en ventanillas, CNB y empresas, que permitirán realizar diferentes tipos de transacciones: depósitos, retiros, efectivización de cheques, entre otras, de manera ágil y segura para el cliente y el Banco, mediante la captura digital de la imagen del cheque o papeleta (dependiendo de la transacción), de tal forma que se pueda procesar sin necesidad del documento físico.

Facturación electrónica

La implementación de la factura digital busca cumplir con la normativa emitida por los organismos de control y contempla la generación electrónica de todos los documentos que respalden las transacciones que generen IVA y demás comprobantes que estén relacionados con el cobro de impuestos.

Proyecto de inteligencia de negocios BI (Business Intelligence)

Este proyecto implicó el diseño e implementación de la nueva capa analítica, que promueve el uso masivo de datos analíticos en la organización, basado en las necesidades de las distintas áreas y en la autogestión de la comunidad de especialistas de BI en cada una de ellas. La nueva capa analítica está compuesta por *datamarts*, cubos, reportes e indicadores, que evalúan de manera permanente el desempeño de la gestión del Banco.

Cash Management

En 2014 se consolidaron los resultados de la actualización de la base de datos de este producto realizada en 2013. El trabajo efectuado a nivel de la arquitectura tecnológica, que estabilizó el acceso a la plataforma, permite mejoras en la administración de las operaciones, seguridad en la información y facilita un mayor volumen de transaccionalidad. Este año se masificará el uso de canales alternativos, lo que generará fidelidad por parte de los clientes y afianzará las relaciones comerciales a través de este servicio.

PERSPECTIVAS

Este año será difícil para la economía ecuatoriana. En el frente externo, la reducción de los precios de petróleo no parece ser un tema coyuntural, sino la consecuencia de un cambio sostenido en la estructura productiva. Por otra parte, no existen perspectivas de una significativa dinamización de la demanda mundial. Estos dos factores combinados sugieren que se deteriorará la posición de la balanza comercial del Ecuador, lo que es una situación sensible para un país dolarizado. En el frente interno, el agravamiento del sector fiscal y la necesaria contracción del gasto público afectarán significativamente las perspectivas de crecimiento.

En lo que atañe al sector financiero, aparte de la desaceleración del volumen de sus operaciones que, sin duda, tendrá lugar como consecuencia de lo referido, durante 2015 se reflejará el efecto de las diversas medidas que se han adoptado, incrementando o ampliando la carga tributaria, así como la incidencia de las múltiples medidas regulatorias y de control que han incidido en los costos de operación.

Banco Pichincha cuenta con estrategias para protegerse de los riesgos del entorno.

Banco Pichincha cuenta con fortalezas construidas gracias a su prudente política de constituir reservas apropiadas para protegerse de los riesgos del entorno, crediticios y de liquidez. Su gestión operativa privilegiará dichas fortalezas y seguirá atendiendo a su amplia base de clientes, buscando optimizar los recursos financieros. Al mismo tiempo, pondrá énfasis en una política cuidadosa de austeridad y de mejora de sus niveles de eficiencia, para lo que implementará varios proyectos que están en curso.

GRUPO FINANCIERO PICHINCHA

El Código Monetario y Financiero, implementado a finales de 2014, determinó nuevas reglas de juego para el sector financiero del país, que se constituyen en retos para el desarrollo de la actividad de Banco Pichincha y sus empresas subsidiarias, tanto locales como internacionales.

El Grupo Financiero Pichincha (GFP) está constituido por Banco Pichincha C. A, Matriz en Ecuador; cinco empresas locales (Almesa, PAGUE YA, BPAC, CREDI FE y Vaserum); una agencia extranjera (Agencia Miami), y tres subsidiarias en el exterior (Banco Financiero del Perú, Banco Pichincha S. A. Colombia y Banco Pichincha España).

En 2014 alcanzó un monto total de activos de $ 14.114,5 millones, lo que representa un incremento de 9,4% con respecto al año anterior ($ 12.901,5 millones). El activo productivo de mayor importancia es la cartera de Créditos, que representa 66% del total de los activos. Respecto a 2013, la cartera vigente mostró un incremento de 11,9% ($ 954 millones). Hay que mencionar que el índice de morosidad fue de 3,7% en 2014, mientras que la cobertura de cartera vencida se ubicó en 227,7%, lo que refleja una situación muy sana en términos de control y protección de riesgos.

El Grupo alcanzó activos por **$14.114,5** millones en 2014.

La colocación por subsidiaria responde a una estrategia específica de negocio, atendiendo las características propias del mercado en el que opera. Así, Banco Pichincha C. A. tiene un modelo de negocio de banca universal con una amplia red operativa, lo que le permite atender a gran número de clientes de todos los segmentos del país, y representa el 66,1% del total de la cartera del GFP. Banco Financiero del Perú administra en mayor medida cartera de tipo comercial, con 18,8%, y Banco Pichincha S. A. en Colombia tiene mayor orientación hacia el crédito de consumo, especialmente tarjetas de crédito.

Tanto la peruana como la colombiana son economías que han tenido mayor desarrollo y expansión que la ecuatoriana, y, además, por su tamaño, presentan oportunidades de crecimiento y diversificación para las filiales del Grupo.

El total de pasivos del GFP presenta un crecimiento de 9,3%, que alcanza un monto total de $ 13.093,7 millones. Las obligaciones con el público se incrementaron en 12,6%, lo que representa $ 1.245 millones de aumento respecto a 2013, llegando a $ 11.140,4 millones.

La composición del fondeo para Banco Pichincha C. A. proviene principalmente de los depósitos a la vista (73,6%), mientras que los depósitos a plazo representan 23,1%, aumentando su participación en el total. Por el contrario, en Banco Financiero del Perú y Banco Pichincha Colombia, la participación del plazo alcanza 65,1% y 70,3%, y los depósitos a la vista 27,4% y 29,7%, respectivamente.

CARTERA TOTAL POR SUBSIDIARIA
FUENTE: BALANCES GRUPO PICHINCHA.

Pichincha Ecuador	Financiero del Perú	Pichincha Colombia	Pichincha España	Pichincha Miami
66,1%	18,8%	10,7%	3,1%	1,3%

DEPÓSITOS POR SUBSIDIARIA
FUENTE: BALANCES GRUPO PICHINCHA.

Pichincha Ecuador	Financiero del Perú	Pichincha Colombia	Pichincha España	Pichincha Miami
74,1%	12,7%	6,7%	4,3%	2,2%

Grupo Financiero Pichincha ocupó en 2014 el primer lugar en participación por tamaño de activos y resultados en Ecuador.

Luego de la internalización de los efectos de los cambios regulatorios implementados en los últimos años en la operación del GFP, sus resultados mejoraron. La gestión operativa se apoyó localmente en el crecimiento del volumen de la cartera, en el control de los gastos, mejorando la eficiencia, manteniendo la política conservadora de cobertura, con un índice de 8,4% de provisión sobre cartera total, y una cobertura para tipo de cambio.

A nivel internacional, Banco Financiero del Perú y Banco Pichincha Colombia crecieron en activos productivos de forma considerable. Banco Pichincha España alcanzó el punto de equilibrio y reportó utilidad, contribuyendo de esta manera a la rentabilidad del Grupo. Así, la utilidad neta del período alcanzó $ 78 ,9 millones, un incremento de $ 20,3 millones (34,6%) con respecto a las utilidades generadas en 2013. La utilidad sobre patrimonio (ROE) se ubicó en 8,3% en 2014, mientras que en 2013 fue de 6,7%.

Finalmente, en términos de solvencia, el patrimonio del GFP alcanzó $ 1.020,7 millones, colocando al índice de patrimonio técnico en 10,5%, cuando en 2013 fue de 10,4%, un nivel adecuado y superior al mínimo legal de 9%.

El año 2014, en términos de la Calificadora de Riesgos Bank Watch Ratings, "el Banco Pichincha del Ecuador (BP) y el GFP ocuparon el primer lugar en participación por tamaño de activos y resultados en Ecuador, la misma que se ha mantenido cerca al 30% por volumen de activos y 23% por resultados en los

RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO / GRUPO PICHINCHA
FUENTE: BALANCES GRUPO PICHINCHA.

PATRIMONIO TÉCNICO / GRUPO PICHINCHA
FUENTE: BALANCES GRUPO PICHINCHA.

En 2014 el índice de solvencia fue de **10,5%**.

últimos años", y presentaron las siguientes fortalezas: "mejora en el desempeño financiero por el aumento en la colocación de cartera, a pesar de que existe presión en el margen financiero por aumento de los depósitos a plazo; diversificación de riesgo en otras naciones por la presencia del GFP en países que han tenido mayor dinamismo económico, como Colombia y Perú; niveles de morosidad adecuados y una cobertura sobre la cartera de riesgo por sobre las dos veces".

El GFP muestra un importante incremento de los activos líquidos. El Banco tiene fortalezas propias con relación a la liquidez: un adecuado calce de plazos entre activos y pasivos y diversificación del fondeo.

En este año, el Gobierno Corporativo del GFP mantendrá su accionar proactivo, abierto a oportunidades de crecimiento y fortalecimiento, con riesgo administrado y procurando la expansión del negocio, dentro de las posibilidades que el entorno económico permita, dadas las condiciones marcadas por la caída del precio del petróleo y la recuperación del dólar y, sin lugar a duda, precautelando la confianza depositada por nuestros clientes en cada una de las empresas subsidiarias.

En la sección de la presente *Memoria*, destinada a las subsidiarias del GFP, se encuentra una explicación detallada de los resultados alcanzados por estas entidades durante 2014 y sus proyectos para 2015.

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA 2014

ALCANCE Y COBERTURA

G4-18, G4-28

En esta novena *Memoria de Sostenibilidad de Banco Pichincha*, que corresponde al ejercicio 2014 (enero-diciembre), se reportan los indicadores sociales, económicos y ambientales de nuestra gestión en Ecuador. También se incluye la labor desarrollada con los clientes de Microfinanzas a través de nuestra filial CREDI FE, e indicadores de programas de inversión social realizados con la Fundación CRISFE, nuestra aliada en la gestión de desarrollo con la comunidad.

Siempre que sea posible se presentarán indicadores comparativos bianuales para que el lector valore el avance de la gestión.

ESTÁNDAR DE REPORTE Y GESTIÓN

G4-30, G4-32

Nos sentimos orgullosos de ser una de las primeras empresas ecuatorianas en presentar su *Memoria de Sostenibilidad* de manera anual, elaborada bajo la nueva Guía G4 del **Global Reporting Initiative** (GRI), que cumple con la opción esencial de conformidad e incluye el índice de indicadores al final del documento.

DESAFÍOS DE SOSTENIBILIDAD

G4-2

Durante este año tuvimos el desafío de actualizar el Modelo de Gestión Sostenible, que contiene las cuatro prioridades en las que centramos nuestros esfuerzos frente a nuestros grupos de interés en esta materia. Este nuevo enfoque recoge los retos y tendencias identificados en el Índice de Sostenibilidad Dow Jones, sobre el que medimos la gestión del Banco.

Además, diseñamos e implementamos, con el apoyo de consultores internacionales, un Sistema de Gestión Ambiental que nos permitirá medir, controlar y mitigar nuestra huella ambiental a partir del próximo año y así generar importantes ahorros gracias a las prácticas que se promoverán internamente.

INFORMACIÓN Y COMENTARIOS

G4-31

Si desea mayor información sobre cuestiones relativas al contenido de la *Memoria de Sostenibilidad*, puede contactarse con el área de Desarrollo Sostenible al teléfono (593 2) 298 0980 ext. 594738, *desarrollo.sostenible@pichincha.com*. Para asuntos relativos al Informe Anual, puede contactarse con María Isabel Tufiño, Oficina de Accionistas, al teléfono (593 2) 298 0980 ext. 593400, *mtufino@pichincha.com*.

RIGOR Y VERIFICACIÓN

G4-33

La Memoria ha sido verificada por la firma independiente Deloitte & Touche y su *Informe de Revisión* se adjunta a este documento como anexo.

GUÍA G4

La Iniciativa de Reporte Global o Global Reporting Initiative (GRI) es una institución independiente que creó el primer estándar mundial de lineamiento para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

www.globalreporting.org

PRINCIPALES CIFRAS 2014

G4-9

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

- 2.306 accionistas.
- 18 comités que apoyan la gestión de un Gobierno Corporativo.
- Cobertura en 100% del país.
- 108 años en el mercado.

FINANZAS RESPONSABLES

- 31,33% participación de mercado en cartera.
- 3´082.665 clientes.
- 97% de proveedores nacionales.
- 15.929 puntos de atención.
- 790.732 operaciones de crédito otorgadas.
- 36.485 capacitados en educación financiera.

DERECHOS HUMANOS EN LA CADENA DE VALOR

- 6.119 colaboradores: 3,77% de incremento.
- 63,51% son colaboradoras.
- 176.602 horas de capacitación: equivalente a 28,86 horas por colaborador.
- 98% de guardias de seguridad capacitados en derechos humanos.

PROTECCIÓN AMBIENTAL

- 16’642.238 hojas de papel ahorradas.
- $ 1’713.632 ahorrado por disminución de consumo de papel.
- 554.638 kg de residuos gestionados ambientalmente.
- 839 nuevos equipos tecnológicos amigables con el ambiente.

GRI mantiene Alianzas Estratégicas Globales con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCED), el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (Pnuma), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (United Nations Global Compact, UNGC) y la Organización Internacional de Normalización (ISO).

MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE

En 2014 actualizamos nuestro Modelo de Gestión Sostenible (MGS) con la intención de consolidar y comunicar las prioridades que nos plantemos atender frente a nuestros grupos de interés. Los insumos tomados en cuenta para definir las prioridades fueron: el resultado de los diálogos con grupos de interés realizados en 2012 y 2014, los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los aspectos evaluados por el Índice de Sostenibilidad Dow Jones, los principios de protección a clientes planteados por la certificación *The Smart Campaign* y la estrategia corporativa del Banco. Este modelo ha sido socializado internamente y lo difundiremos también con nuestro público externo.

GRUPOS DE INTERÉS

G4-24, G4-25, G4-26 y G4-27

Identificamos y priorizamos de nuevo nuestros grupos de interés analizando los que impactaban directamente al Banco por la naturaleza de sus operaciones, y viceversa, e incluimos a tres nuevos actores sociales:

1 Corresponsales No Bancarios: es uno de los canales masivos de atención al cliente que funciona a nivel nacional a través de la red ¡Pichincha Mi Vecino! en tiendas, ferreterías, farmacias, entre otros.

2 Aliados: son organizaciones de cooperación internacional o entidades sin fines de lucro con las que trabajamos por objetivos conjuntos y mantenemos convenios de cooperación para desarrollar temas en común: Cruz Roja Ecuatoriana, Acnur, etc.

3 Entes de control: son las autoridades a quienes rendimos cuentas del cumplimiento de la normativa y de requisitos legales de toda índole.

The Smart Campaign es un esfuerzo global para unir a líderes de las microfinanzas en torno a un objetivo común: mantener a los clientes como la fuerza motriz de la industria.

Smart Certification (Certificación inteligente) proporciona un sello independiente que garantiza que la institución financiera proteja a sus clientes de cualquier daño.

www.smartcampaign.org

MAPA DE GRUPOS PRIORIZADOS

RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

Contamos con diversas herramientas de comunicación dirigidas a nuestros grupos de interés internos y externos para conocer su opinión y retroalimentarnos, y así atender sus sugerencias y reclamos sobre la gestión del Banco. Tanto su funcionamiento como la utilidad de sus resultados serán explicados en este acápite, en el de Gestión de Reclamos y a lo largo de todo el documento.

Durante 2014 se realizaron los siguientes procesos de diálogo, encaminados a fortalecer las prioridades planteadas en nuestro MGS:

- Medición del clima laboral entre nuestros colaboradores.
- Grupos focales sobre temas de sostenibilidad y satisfacción con colaboradores del Área de Corresponsales No Bancarios (CNB).
- Encuesta sobre sostenibilidad y satisfacción con CNB y sus clientes.
- Encuestas con proveedores, clientes, aliados y colaboradores para definir los temas relevantes para reportar en la Memoria.
- Atención en la Oficina del Accionista.
- Mesas de trabajo para la construcción del Código de Ética con proveedores.

METODOLOGÍA PARA ELEGIR LOS CONTENIDOS DE LA MEMORIA

G4-18

Para definir los temas relevantes a ser publicados en esta Memoria, realizamos un estudio de materialidad en el que se tuvieron en cuenta dos criterios:

1 el de los grupos de interés.

2 el de funcionarios claves del Banco.

Los temas consultados fueron los propuestos por la guía GRI G4 y por su Suplemento del Sector Financiero.

El proceso realizado es el que se grafica a continuación.

Los temas reportados son los relevantes para los grupos de interés y el Banco.

PASO 1

Identificación de grupos de interés prioritarios de acuerdo al impacto que causan en las operaciones del Banco y viceversa.
Los temas consultados se basaron en la guía GRI G4 y en su Suplemento del Sector Financiero.

PASO 2

Priorización de temas a través de una matriz ponderada con dos fuentes de información:

1 Resultado de las encuestas y de otras herramientas de comunicación del Banco con sus grupos de interés.
Encuestas:
- 95 clientes de Quito.
- 497 colaboradores de 17 ciudades.
- 39 proveedores de Quito y Guayaquil.
- 3 aliados.

2 Matriz con las siguientes variables valoradas por funcionarios del Banco que evalúan:
- Si el tema es un reto para el sector financiero.
- Si tiene relación con alguna normativa.
- Si tiene relación con iniciativas mundiales de sostenibilidad.
- Si representa un riesgo latente.
- Si fortalece la estrategia y valores corporativos.

PASO 3

Validación de los temas relevantes obtenidos en la matriz a través de un diálogo con Vicepresidentes del Comité de Gobierno Corporativo, Competencia y Sostenibilidad y revisión del contenido de la Memoria por parte de la Presidencia Adjunta.

La materialidad logra que las organizaciones aporten datos sobre temas esenciales para alcanzar sus objetivos de sostenibilidad y gestionar su incidencia en el ambiente y la sociedad.

Este año se realizará un nuevo proceso de diálogo y consulta con los grupos de interés, que permitirá identificar qué temas consideran importantes y en qué parte de la cadena de valor existen impactos significativos, con el fin de mitigar riesgos e identificar oportunidades de mejora y nuevas líneas de negocio.

TEMAS RELEVANTES

G4-19, G4-20

En el cuadro titulado *Temas consultados y su prioridad para los grupos de interés y el Banco,* se detallan los temas y la valoración que tuvo cada uno de ellos, clasificados por las cuatro prioridades de nuestro MGS.

TEMAS CONSULTADOS Y SU PRIORIDAD PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS Y EL BANCO			
Nº	*Temas**	*Relevancia para grupos de interés*	*Relevancia para el Banco*
ÉTICA Y TRANSPARENCIA			
1	Prácticas de adquisición	Baja	Baja
2	Prevención contra la corrupción y lavado de activos	Media	Alta
3	Competencia	Media	Alta
4	Estructura organizacional	Baja	Alta
5	Comunicaciones de marketing	Media	Alta
6	Privacidad de los clientes	Media	Alta
7	Cumplimiento regulatorio	Media	Alta
8	Política pública	Baja	Baja
9	Cultura organizacional	Media	Media
FINANZAS RESPONSABLES			
10	Participación de mercado y desempeño económico	Media	Alta
11	Impactos económicos indirectos en la sociedad	Media	Baja
12	Programas de inversión social	Media	Media
13	Impactos negativos en comunidades locales	Baja	Baja
14	Mecanismos de reclamación por impacto social	Baja	Baja
15	Productos diseñados a la medida de nuestros clientes	N/A	Alta
16	Evaluación de riesgos ambientales en clientes	N/A	Alta
17	Inclusión financiera	N/A	Alta
18	Educación financiera	N/A	Alta
19	Servicio al cliente	N/A	Alta
20	Nuestro Banco	N/A	Baja
DERECHOS HUMANOS EN LA CADENA DE VALOR			
21	Nuestro talento humano	Media	Alta
22	Beneficios al personal	Media	Media
23	Relación entre empleados y la dirección	Baja	Baja
24	Seguridad y salud ocupacional	Media	Alta
25	Formación y desarrollo profesional	Media	Alta
26	Evaluación de desempeño de colaboradores	Media	Alta
27	Igualdad de retribución entre hombres y mujeres	Baja	Baja
28	Evaluación de las prácticas laborales de nuestros proveedores	Baja	Media
29	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	Baja	Alta
30	Capacitación en DDHH	Media	Media
31	Libertad de asociación y negociación colectiva	Baja	Media
32	Trabajo infantil en proveedores	Baja	Media
33	Trabajo forzoso	Baja	Media
34	Clima laboral	Media	Media
35	Evaluación de proveedores en DDHH	Baja	Media
36	Mecanismos de reclamación en materia de DDHH	Baja	Alta
37	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	Baja	Baja
38	Remuneración y compensación	Media	Alta

Tener en cuenta las opiniones de nuestros grupos de interés es esencial para entender los impactos económicos, ambientales y sociales de la compañía.

PROTECCIÓN AMBIENTAL			
39	Consumo de papel	Media	Alta
40	Consumo de energía	Baja	Media
41	Consumo de agua	Baja	Media
42	Impacto en la biodiversidad	Media	Baja
43	Huella de carbono	Baja	Media
44	Manejo correcto de residuos	Baja	Media
45	Cumplimiento regulatorio ambiental	Baja	Media
46	Gasto en viajes y transporte	Baja	Media
47	Gasto en temas ambientales	Baja	Media
48	Evaluación ambiental de proveedores	Baja	Media
49	Mecanismos de reclamación en materia ambiental	Baja	Media
50	Sistema de gestión y política ambiental	N/A	Alta

** Los temas de color son los reportados.*

El cuadro *Relevancia de temas por grupo de interés* muestra, en cambio, los que fueron considerados importantes para cada grupo consultado.

RELEVANCIA DE TEMAS POR GRUPO DE INTERÉS					
Temas	Proveedores	Clientes	Colaboradores	Aliados	Entes de control
ÉTICA Y TRANSPARENCIA					
Prevención contra la corrupción y lavado de activos	x	x	x	x	x
Competencia					x
Comunicaciones de marketing	x	x	x	x	
Privacidad de los clientes	x	x	x	x	
Cumplimiento regulatorio					x
FINANZAS RESPONSABLES					
Participación de mercado y desempeño económico	x	x	x	x	
Impactos económicos indirectos en la sociedad	x	x	x	x	
Programas de inversión social	x		x	x	
DERECHOS HUMANOS EN LA CADENA DE VALOR					
Nuestro talento humano	x	x	x	x	
Beneficios al personal	x		x	x	
Seguridad y salud ocupacional	x		x	x	
Formación y desarrollo profesional	x	x	x	x	
Evaluación de desempeño de colaboradores	x		x	x	
Capacitación en DDHH	x		x	x	
Clima laboral	x		x	x	
Remuneración y compensación					x
PROTECCIÓN AMBIENTAL					
Consumo de papel	x	x	x		
Consumo de energía			x		

29 TEMAS
fueron priorizados por los grupos de interés y por la organización.

Con la lista de temas consultados y priorizados, graficamos su importancia en un cuadro de doble entrada denominado *Cuadro de temas relevantes*, de acuerdo al nivel de importancia que tienen para nuestros grupos de interés y para la organización, y reportamos los temas que se encuentran en el cuadrante de relevancia media y alta para ambos actores.

Existen excepciones, como la estructura organizacional del Gobierno Corporativo y algunos temas ambientales que, pese a que no fueron considerados prioritarios para nuestros grupos, es importante hacerlos públicos para el Banco ya que son parte de los indicadores que se incluyen en el Sistema de Gestión Ambiental y denotan su compromiso con la medición y reducción de la huella ambiental.

Los números corresponden a los enunciados en el cuadro *Temas consultados y su prioridad para los grupos de interés y el Banco.*

CUADRO DE TEMAS RELEVANTES

RELEVANCIA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS	BAJA	MEDIA	ALTA
ALTA			15 16 17 18 19 50
MEDIA	11 42	9 12 22 30 34	2 3 5 6 7 10 21 24 25 26 38 39
BAJA	1 8 11 14 23 27 37	28 31 32 33 35 40 41 43 44 45 46 47 48 49	20 29 36 4
RELEVANCIA PARA LA ORGANIZACIÓN	BAJA	MEDIA	ALTA

NUESTRA CADENA DE VALOR

G4-12

El máximo órgano de decisión es el Directorio, dirigido por el Presidente del Banco.

1. ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Los valores son la base de la cultura organizacional del Banco. Apoyados en ellos, y con la ética y la transparencia de por medio, la institución cumple con los estándares exigidos, e incluso va más allá de lo que estipula la ley en la materia. En 2014 uno de los mayores logros fue la creación del Código de Ética para Proveedores, trabajo que se realizó en conjunto con los colaboradores del Banco y con los propios proveedores. A esto se suma el trabajo permanente que realizamos para mantener los compromisos con las iniciativas de sustentabilidad a las que estamos adheridos voluntariamente. La prevención de la corrupción, así como la no discriminación en ninguna de sus formas al interior de la organización han sido otros de los pilares en el último año.

RETOS 2014	*GESTIÓN 2014*	*RETOS 2015*
Construir el Código de Ética para proveedores.	*Construcción del Código en conjunto con proveedores y colaboradores del Banco.*	*Socializar el Código al 100% de proveedores y colaboradores.*
		Encaminar el control interno mediante metodologías que permitan establecer actividades estandarizadas, con pruebas periódicas de la efectividad de su diseño y operación.
		Crear una línea ética para colaboradores, con la finalidad de denunciar las malas prácticas laborales y la violación a los derechos humanos.

18 COMITÉS Y 5 CÓDIGOS
apoyan el trabajo del Gobierno Corporativo.

ENFOQUE DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA

G4-56

Buscamos que la ética y la transparencia sean las características que nos distingan en la relación con nuestros grupos de interés y que estas se expresen a través de políticas, procesos y una cultura basada en valores. Para ello contamos con un Gobierno Corporativo robusto que apoya su gestión en lo siguiente:

a **18 comités** en los que participa la Alta Dirección.

b **Códigos de conducta:** entre ellos están el Código de Ética, el Reglamento Interno y el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional. Este año sumamos el Código de Ética para Proveedores y el Código de Gobierno Corporativo. Son difundidos entre todos los colaboradores y están publicados en la intranet.

PRINCIPIOS E INICIATIVAS DE SOSTENIBILIDAD

G4-15, G4-16

Durante 2014 ratificamos las siguientes adhesiones voluntarias:

- *Pacto Mundial de las Naciones Unidas:* promueve trabajar en diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas: derechos humanos, estándares laborales, ambiente y anticorrupción.

POR SU NÚMERO DE PARTICIPANTES, 12.000 EN MÁS DE 145 PAÍSES, EL PACTO MUNDIAL ES LA INICIATIVA DE CIUDADANÍA CORPORATIVA MÁS GRANDE DEL MUNDO. EL PACTO ES UN MARCO DE ACCIÓN ENCAMINADO A LA CONSTRUCCIÓN DE LA LEGITIMACIÓN SOCIAL DE LAS CORPORACIONES Y LOS MERCADOS.

- *Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI):* trabaja para que se comprendan los vínculos entre el ambiente, la sociedad y el desempeño económico del sector financiero privado.
- *Alianza Global de Bancos para la Mujer:* desarrolla programas innovadores de género.
- *Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (Ceres):* impulsa y difunde las mejores prácticas de Responsabilidad Social Corporativa.
- *Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE):* fomenta el desarrollo y buen funcionamiento del sistema bancario y de la economía nacional.
- *Cámara de Comercio Ecuatoriano-Americana:* impulsa el progreso económico sustentable del país mediante el intercambio comercial y la inversión con Estados Unidos y otros países.

De los **DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA ONU**, corresponden tres a ambiente, dos a derechos humanos, cuatro a normas laborales y uno a anticorrupción.

Estándares de sostenibilidad: implementamos correctivos tras medir la gestión del Banco frente al Índice de Sostenibilidad Dow Jones, con la finalidad de cerrar brechas entre las mejores prácticas de sostenibilidad internacionales y las nuestras. Además, se realizó un diagnóstico en el segmento Microfinanzas Pichincha sobre los siete principios de protección al cliente en el estándar *The Smart Campaign,*[1] y un plan de trabajo con mejoras, que será ejecutado a partir de 2015.

Reportes de información: se realizaron reportes de información de desempeño social, económico y ambiental a través de esta Memoria, volviéndola accesible, certera y confiable.

---

[1] Se amplía la información sobre *The Smart Campaign* en el capítulo *Finanzas responsables.*

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

G4-34

Directorio y Junta General de Accionistas

El máximo órgano de decisión y administración del Banco es el Directorio, encabezado por el Presidente e integrado por miembros elegidos por la Junta General y calificados por la Superintendencia de Bancos. Sesiona una vez por mes o de forma extraordinaria por pedido del Presidente, del Gerente General o más de tres directores. La invitación se realiza por medio de una convocatoria escrita. Contamos con 2.306 accionistas que deben reunirse anualmente en la Junta General Ordinaria de Accionistas. A la Junta de 2014 asistieron 74 accionistas, que representan el 87,48% sobre el capital suscrito y pagado.

Los comités y la Alta Dirección

Contamos con 18 comités que apoyan la gestión de Buen Gobierno Corporativo, con misiones y objetivos específicos para asegurar el funcionamiento sostenible de la institución.

El Directorio, Comité Ejecutivo, Comité Gerencial y Comité de Gobierno Corporativo, Competencia y Sostenibilidad son los responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Nos apoyamos en la gestión de 18 comités encargados de tomar decisiones sobre asuntos económicos, ambientales y sociales.

1 Comité Ejecutivo

Está conformado por: Presidente del Banco, Presidente adjunto, Gerente General y hasta tres miembros del Directorio. Presenta el presupuesto anual, aprueba instructivos generales, nombra gerentes y ejerce atribuciones que delegue el Directorio.

2 Comité Gerencial

Supervisa el cumplimiento de las tareas y responsabilidades en coordinación con las Vicepresidencias. Toma decisiones coordinadas.

3 Comité de Administración Integral de Riesgo

Garantiza la solidez y solvencia de la institución en el corto, mediano y largo plazos.

4 Subcomité de Riesgo Operativo

Vela por el adecuado control y gestión de los riesgos operativos y establece medidas de cobertura.

5 Comité de Auditoría

Vela por el óptimo funcionamiento de los sistemas de control interno.

El Banco tiene **2.306** accionistas que deben reunirse una vez al año.

6 Comité de Calificación de Cartera

Conoce el informe trimestral de la Comisión de Calificación de activos de riesgo y establece niveles de provisiones para su protección. Revisa trimestralmente la evolución y calidad de los activos de riesgo.

7 Comité de Calificación de Activos de Riesgo

Revisa y califica los activos de riesgo, y determina los niveles de provisiones requeridas para la protección de dichos activos.

8 Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Mantiene una organización saludable, segura, ambientalmente respetuosa, socialmente responsable y con altos estándares de calidad en el servicio.

9 Comité de Compras

Aprueba proyectos, remodelaciones, construcciones y adquisición de bienes y servicios.

10 Comité de Espacios Físicos

Recomienda a nivel nacional e internacional opciones de compra de bienes y promueve soluciones inmobiliarias que propicien un ambiente óptimo y amigable.

11 Comité de Cumplimiento

Asegura la aplicación de las Políticas de Prevención de Lavado de Activos.

12 Comité de Coordinación Operativa

Misión: Determina la responsabilidad de las pérdidas operativas.

13 Comité Técnico de Proyectos

Monitorea la ejecución de los proyectos en sus diferentes etapas, en atención a sus necesidades y desarrollo.

14 Comité de Tecnología y Proyectos

Aprueba el plan de tecnología. Vela por el cumplimiento de los proyectos y aprueba inversiones tecnológicas.

15 Comité Gobierno Corporativo, Competencia y Sostenibilidad

Analiza, investiga y recomienda a la Administración del Banco, en orden a dar cumplimiento a la normativa relativa a un buen gobierno corporativo; de Control de Poder del Mercado, y al modelo de gestión sostenible.

16 Comité Jurídico

Asegura la correcta asesoría jurídica y aplicación del marco jurídico, mediante un análisis oportuno y preventivo.

17 Comité de Ética

Establece el contenido del código de ética y determinar sanciones.

18 Comité de Retribuciones

Propone a la Junta General la política sobre la cual se construirá la escala de remuneraciones y compensaciones, y vigila por su cumplimiento.

Acertadas decisiones económicas, ambientales y sociales permiten un funcionamiento sostenible.

ORGANIGRAMA DE LA ALTA DIRECCIÓN

Estructura de Desarrollo Sostenible

Se identificó la necesidad de formalizar el Comité de Gobierno Corporativo, Competencia y Sostenibilidad, con miembros de la Alta Dirección como rectores de los temas económicos, sociales y ambientales; un Subcomité de Sostenibilidad con representantes de diversas divisiones del Banco, que tiene como misión "impulsar el cumplimiento del Modelo de Gestión Sostenible, generar valor agregado a las estrategias comerciales, prevenir y mitigar riesgos reputacionales frente a nuestros grupos de interés, y posicionar al Banco como empresa líder en desarrollo sostenible". Se creó un Equipo de Sostenibilidad con delegados de las áreas responsables de ejecutar proyectos transversales para la organización: el Sistema de Gestión Ambiental, el Plan de Mejoras del Índice Dow Jones, la *Memoria de Sostenibilidad*, entre otros.

Finalmente, el Área de Responsabilidad Social Empresarial cambió su nombre por el de Desarrollo Sostenible y su equipo de trabajo creció al incorporar personal especializado en ambiente.

CULTURA ORGANIZACIONAL

G4-56, G4-HR3

Velamos por una cultura organizacional que respete los derechos fundamentales de las personas y del ambiente, con equidad, igualdad de género, rechazo a toda forma de trabajo forzoso y obligatorio y al trabajo infantil (el Banco solo incorpora a empleados mayores de 18 años).

La organización busca objetividad en los procesos de Recursos Humanos, como la selección interna y externa, ascensos y movimientos, y beneficios, así se valora únicamente el perfil "duro", competencias y habilidades versus los perfiles ideales requeridos para los cargos.

Al igual que el año anterior, durante 2014, no hubo denuncias ni quejas de colaboradores por discriminación debida a raza, sexo, religión, opinión, procedencia, estratificación social u otras formas de exclusión. Tampoco se registraron quejas de clientes en nuestra herramienta de Reclamos y Requerimientos.

Sin embargo, en respuesta a un oficio recibido a través de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Esmeraldas de una persona refugiada a quien no se le abrió una cuenta bancaria, desarrollamos un producto para satisfacer este requerimiento. Este proyecto se concretó con el lanzamiento de la Cuenta Xperta para refugiados, en coordinación con la Agencia de la ONU para los Refugiados (Acnur).

La institución incentiva una cultura organizacional que respete los derechos fundamentales de las personas y del ambiente.

Código de Ética para Proveedores

Más de 30 proveedores participaron en la elaboración del código

Desarrollamos un Código de Ética para Proveedores con el objetivo de fortalecer entre ellos y los colaboradores pautas de conducta en la relación comercial. El documento es una guía de actuación alineada a nuestros principios y políticas internas, a la normativa nacional y a estándares internacionales.

Con el fin de transparentar el proceso y hacerlo en armonía con las partes involucradas, personal de diversas áreas y más de 30 proveedores prioritarios, de diversos tamaños y giros de negocio, participaron en la construcción del documento.

Para 2015 el reto es la socialización del Código para asegurar su cumplimiento y la ejecución de un plan de desarrollo para proveedores que garantizará la relación comercial en el tiempo, la calidad de los productos y servicios que nos brindan, la mitigación de riesgos y la transparencia de doble vía. Esta iniciativa permite alinearnos a las mejores prácticas mundiales de sostenibilidad en la cadena de suministro.

PREVENCIÓN CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LAVADO DE ACTIVOS

G4-S03, G4-S04, G4-S05

Se mantiene la filosofía de "cero tolerancia" a la corrupción

Para fortalecer el comportamiento ético de nuestro personal contamos con varios canales de denuncia, entre ellos, una línea telefónica, correo electrónico y una herramienta tecnológica que permite denunciar de forma anónima comportamientos inusuales. El porcentaje de eficiencia de respuesta de estos canales fue del 100%.

El Área de Control y Asuntos Internos incorpora prácticas de control con un enfoque preventivo y proactivo para aumentar la capacidad de salvaguarda de los activos del Banco. De esta manera, se robustece la filosofía de "cero tolerancia" a incidentes de corrupción, aplicando medidas administrativas y legales cuando existen casos comprobados.

PREVENCIÓN CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LAVADO DE ACTIVOS

El Área de Control y Asuntos Internos realiza prácticas de control interno con un enfoque preventivo y proactivo con vistas al fortalecimiento de la capacidad de salvaguarda de los activos del Banco. Se apoya en las siguientes unidades:

1 Control Interno Institucional

Monitorea cuentas contables sensitivas del balance general del Banco y propone mejoras a los manuales de procesos internos.

2 Control Interno para Agencias

Monitorea las actividades, vigila el cumplimiento de políticas y procedimientos, previene eventos de fraude interno y efectúa seguimientos continuos junto a las gerencias responsables.

3 Control Interno Microfinanzas Grupales

Realiza el control in situ de los procesos operativos de colocación y recuperación de cartera, así como de las actividades administrativas y de gestión comercial.

4 Control Interno Regional

Valida el cumplimiento de las políticas y procedimientos de negocios para los segmentos de Banca Corporativa-Empresas y Banca de Personas en la región Costa.

5 Soporte Póliza Bancaria

Administra la gestión de riesgos sobre siniestros e identifica mejoras en los procesos, a fin de mitigar la recurrencia de eventos similares y pérdidas económicas.

6 Asuntos Internos

Se encarga de fortalecer el comportamiento ético, administra los canales de denuncias y realiza evaluaciones, investigaciones y análisis de casos. Establece mecanismos de prevención del fraude interno y ha puesto en práctica la cultura organizacional *Juntos hacemos lo correcto*.

4.517

colaboradores se capacitaron en el curso *Prevención de Fraudes* para fortalecer la cultura de *Juntos hacemos lo correcto.*

Capacitación en prevención de lavado de activos

5.518 colaboradores se capacitaron en prevención de lavado de activos

En cumplimiento de la normativa vigente y las políticas internas sobre Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros delitos, anualmente convocamos a capacitación a todos los colaboradores, incluyendo a los miembros del Directorio, a la Alta Dirección y a terceros relacionados con el negocio, como el caso de la empresa Tata Consultancy Service, buscando mejorar el conocimiento sobre el tema y minimizar el riesgo de que la institución sea utilizada para cometer delitos de lavado de activos. Al cierre del año, 90,18% del personal realizó el curso y el porcentaje restante lo hizo en enero de 2015.

COMPETENCIA

G4-SO7

El Banco no ha registrado prácticas anticompetitivas

Para cumplir la Ley Orgánica de Regulación y Control de Poder de Mercado, contamos con el Comité de Gobierno Corporativo, Competencia y Sostenibilidad, integrado por vicepresidentes y responsables. El objetivo de este Comité es velar por el cumplimiento de las normas de competencia en el Banco y asesorar a la Administración en las decisiones que correspondan para su correcta aplicación. Para ello, el Comité conformó el Subcomité de Competencia, cuyo fin es constituirse en el órgano asesor interno de la institución en temas de competencia. Este trabajo se hará mediante directrices de competencia y en cumplimiento estricto de la normativa de control de poder de mercado.

Al momento, la Superintendencia de Regulación y Control del Poder de Mercado (SCPM) no ha imputado cargos al Banco por conductas o prácticas anticompetitivas.

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-PR9

Este indicador reporta el valor monetario de las multas significativas por incumplimiento de la normativa con relación al suministro y uso de productos y servicios

Durante el presente año, no hemos registrado en nuestras cuentas multas significativas (mayores a $ 50.000) por el incumplimiento de la normativa con relación al suministro y uso de productos y servicios.

Algunas capacitaciones son compartidas con terceros relacionados con la institución. De esta manera, minimizamos riesgos y mejoramos el servicio.

COMUNICACIONES DE *MARKETING*

Aquí se informa si la organización vende productos prohibidos en algunos mercados

G4-PR6, G4-PR7

Durante 2014, no existieron productos en litigio ni hemos tenido incidentes o multas por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de mercadotecnia y publicidad.

PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

Se muestra el número de reclamaciones relacionadas a la privacidad de los clientes

G4-PR8

De acuerdo a las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero, exigimos a nuestros funcionarios y colaboradores el cumplimiento de las normas del sigilo bancario. En virtud de ello, en 2014, no se identificaron reclamos sobre violación de privacidad y fuga de datos de los clientes.

2. FINANZAS RESPONSABLES

Las finanzas responsables son una prioridad de nuestro Modelo de Gestión Sostenible, que impulsa el desarrollo de negocios duraderos y prósperos que aporten a la calidad de vida de los clientes y sus familias y al desarrollo socioeconómico del país. Esto se logra integrando criterios sociales y ambientales al diseño y distribución de productos y servicios, con la inclusión financiera de grupos vulnerables, la aplicación de principios de protección al cliente y la educación financiera para clientes y no clientes.

RETOS 2014	*GESTIÓN 2014*	*RETOS 2015*
Crear un sistema de evaluación de riesgos sociales y ambientales para nuestros clientes.	*Creamos una herramienta tecnológica para analizar el riesgo social y ambiental de las actividades productivas de nuestros clientes.*	*Realizar un programa piloto con clientes identificados con alto riesgo ambiental y social en sus actividades productivas.*
Diseñar productos que respondan a las necesidades de sectores vulnerables de la población.	*Adaptación de la cuenta Xperta para la población refugiada del país y convenio de cooperación con la Agencia de ONU para los refugiados.*	*Fomentar la inserción financiera de este segmento de la población.*
Desarrollar un modelo que mida el impacto del cambio climático en las actividades económicas que financia Banco Pichincha, que nos permita mitigar riesgos.	*Desarrollo de un modelo estadístico-econométrico del impacto de las tendencias del cambio climático, utilizando variables de precipitación y temperatura sobre las actividades productivas a nivel regional.*	*Expandir el modelo estadístico-econométrico a nivel provincial y en las principales actividades económicas del país. Así, funcionará como una alerta de las actividades más afectadas por cambios y variabilidades climáticas.*
Implementar el Programa de Educación Financiera del Banco a través de un trabajo articulado con nuestro aliado estratégico Fundación CRISFE.	*Se benefició a 36.485 personas a través de distintas metodologías acordes al perfil de cada grupo atendido.*	*Contar con metodologías especializadas para brindar educación financiera a cada público objetivo de interés del Banco (colaboradores, clientes y no clientes), manteniendo la alianza estratégica con Fundación CRISFE.*

78,8%
de los ingresos financieros nacen de la operación bancaria.

Para cumplir con esta prioridad durante este año continuamos desarrollando proyectos clave:

- Nuevo modelo de servicios.
- Nuevos productos y canales que apalancan la inclusión financiera de grupos vulnerables como la cuenta Xperta para personas refugiadas.
- Diagnóstico del segmento de Microfinanzas frente a los principios de protección al cliente propuestos por *The Smart Campaign* y diseño del plan de trabajo.
- Educación financiera para clientes y no clientes.

2.1. PARTICIPACIÓN DE MERCADO Y DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-8, G4-EC1, G4-EC9

Como institución líder del sector bancario privado ecuatoriano, tenemos un papel fundamental en el desarrollo económico del país; por lo tanto, nos empeñamos en gestionar el crecimiento de nuestro negocio de manera sostenible y creando valor compartido con nuestros grupos de interés, principalmente con nuestros clientes, que son la razón de ser de nuestro negocio.

PARTICIPACIÓN EN MERCADO (CARTERA TOTAL)

VALOR ECONÓMICO GENERADO

Distribuimos más de **$ 1.000** millones entre nuestros grupos de interés.

VALOR ECONÓMICO GENERADO

	2014 ($ miles)	% participación	2013 ($ miles)	% participación
Ingresos financieros	852.701,8	78,8%	773.485,2	76,9%
Ingresos por servicios	110.154,7	10,2%	101.783,9	10,1%
Otros ingresos operacionales	72.013,9	6,7%	75.495,9	7,5%
Ingresos no operacionales	47.145,7	4,4%	55.664,2	5,5%
Total	1'082.016,1	100%	1'006.429,1	100%

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

Valor económico generado

Los ingresos del Banco crecieron en 7,5%, lo que significa $ 75,6 millones respecto al año anterior; 78,8% corresponde a ingresos financieros generados en la operación bancaria (intereses, comisiones ganadas y utilidades financieras).

Valor económico distribuido

Una vez que se han internalizado los efectos de los cambios regulatorios de los últimos años, que impactaron la generación de ingresos, en 2014 se priorizó la ejecución de proyectos y se buscó la eficiencia en toda nuestra operación. El nivel de gasto creció al 5,2% ($ 27,7 millones); esto significó que el gasto operacional medido sobre los ingresos operacionales mejorara su posición, cerrando en el 74,4% frente al 75,6% de 2013.

- *Pagos a ahorristas e inversionistas*
  Comprende los intereses ganados por nuestros clientes en depósitos e inversiones, intereses pagados a instituciones financieras y por las obligaciones convertibles en acciones. Para 2014 presentó un incremento del 16,8% respecto al año anterior, equivalente a $ 25,6 millones.
- *Pagos a empleados*
  Engloba los pagos realizados a todos nuestros colaboradores. En 2014 tuvo un crecimiento del 8,9%, equivalente a $ 12,6 millones.
- *Proveedores de bienes y servicios*
  Corresponde a costos y gastos relacionados con honorarios, innovación tecnológica, seguridad y servicios de publicidad y seguros. Se registró un incremento del 5,85%, equivalente a $ 17 millones.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

	2014 ($ miles)	% participación	2013 ($ miles)	% participación
Pago a ahorristas e inversionistas	178.793,5	17,8%	153.137,9	16,1%
Pago a empleados	155.601,7	15,5%	142.956,2	15%
Remuneraciones	112.093,7		100.392,1	
Cargas sociales obligatorias	29.204,8		29.501,0	
Inversión en alimentación y salud	8.170,3		7.359,3	
Otros beneficios de personal	4.302,6		4.802,7	
Inversión en capacitación	1.830,4		901,0	
Proveedores de bienes y servicios	300.368,4	30,0%	290.457,7	30,5%
Inversión social en la comunidad	4.545,5	0,5%	4.252,4	0,4%
Administración pública: impuestos y contribuciones	105.338,9	10,5%	99.924,2	10,5%
Gastos de operación	236.991,2	23,6%	241.155,2	25,3%
Otros gastos no operacionales	20.645,6	2,1%	21.004,1	2,2%
Total	1'002.284,8	100%	952.887,6	100%

CONTRIBUIMOS AL DESARROLLO LOCAL

IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES		
Concepto	2014 ($ miles)	% participación
Cosede (ex AGD)	42.894,7	40,72%
Impuesto a la renta (SRI)	18.897,9	17,94%
IVA en compras	18.429,5	17,50%
Superintendencia de Bancos	10.208,9	9,69%
Impuesto a los activos en el exterior	8.148,7	7,74%
Impuesto 1,5 por mil (municipal)	1.990,5	1,89%
Salida de divisas	2.494,9	2,37%
Otras instituciones	216,8	0,21%
Patentes municipales	1.248,4	1,19%
Impuestos prediales	404,4	0,38%
Otros	159,7	0,15%
Impuesto 2 por mil, Hospital Universitario	218,4	0,21%
Superintendencia de Compañías	26,1	0,02%
Total	105.338,9	100,00%

VALOR ECONÓMICO RETENIDO (UTILIDADES)			
	2014 ($ miles)	2013 ($ miles)	Variación
Utilidad neta	79.731,32	53.541,45	26.189,87
Reserva legal	7.973,13	5.354,15	2.618,99
Disponible accionistas	71.758,19	48.187,31	23.570,88

Al igual que el año anterior, 96,58% de nuestros proveedores y contratistas es local, de esta manera, contribuimos a la generación de empleo indirecto.

- *Inversión social en la comunidad*

  Conscientes de la responsabilidad con la comunidad, incrementamos en 6,9%, equivalente a $ 293 mil, nuestro aporte a Fundación CRISFE que, entre auspicios y donaciones, fue de $ 3,7 millones, el valor restante fue entregado a otros benefactores menores.

- *Impuestos y contribuciones*

  El total de impuestos y contribuciones incrementó en 5,4%, equivalente a $ 5,4 millones respecto al año anterior; lo que representó el 10,5% del valor económico distribuido total en 2014.

- *Gastos de operación*

  Dentro de este rubro se incluyen principalmente: **a)** las provisiones de activos de riesgo requeridas por la Superintendencia de Bancos; **b)** las pérdidas financieras y otros gastos operacionales, y **c)** las depreciaciones y amortizaciones. Los gastos de operación representan el 25,3% del total del valor económico distribuido.

ATENDEMOS A TODOS LOS SEGMENTOS DE LA BANCA							
Banca	Segmento	Cartera total en $		Número de operaciones		Número de clientes	
		2014	2013	2014	2013	2014	2013
Empresas	Grandes empresas	1.812'844.985	1.653'668.370	7.162	6.407	2.550	2.686
	Personas jurídicas	3'447.047	3'010.116	372	404	338	379
	Microempresas	942'842.138	850'186.772	433.139	384.351	316.838	302.866
	Pequeñas empresas	1.383'441.175	1.254'550.125	95.355	97.144	55.871	56.451
Personas naturales	Personas naturales	2.016'202.586	1.618'817.696	921.798	696.171	743.268	582.438
Total general		6.158'777.931	5.380'233.079	1'457.826	1'184.477	1'118.865	944.820

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR REGIONES Y CIUDADES						
	Personas naturales		Empresas*		Total	
Regiones y ciudades	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Quito	840.147	746.315	173.977	199.471	1.014.124	945.786
Guayaquil	493.527	419.805	139.567	131.579	633.094	551.384
Costa Norte	277.288	231.778	145.066	133.482	422.354	365.260
Sierra Centro	146.874	125.895	79.597	78.509	226.471	204.404
Sierra Norte	124.458	111.159	52.595	51.510	177.053	162.669
Costa Centro	133.977	112.993	63.356	56.795	197.333	169.788
Cuenca	125.147	107.554	43.686	41.936	168.833	149.490
Machala	85.965	71.084	36.702	34.472	122.667	105.556
Zona Oriental	69.198	55.836	29.131	26.408	98.329	82.244
España	22.368	24.194	39	187	22.407	24.381
Total	2'318.949	2'006.613	763.716	754.349	3'082.665	2'760.962

* Incluye grandes empresas, Pymes, microempresas y personas jurídicas.

Valor económico retenido

2014 fue un año positivo en el que, a pesar de manejarse en un entorno político complicado, Banco Pichincha logró demostrar su eficiencia y mejorar sus resultados en 48,92%; este incremento representa $ 23,6 millones.

2.2. NUESTRO BANCO

G4-8, G4-FS6

Banco Pichincha está en las 24 provincias del país

- *Segmentos de la banca*

  En las 24 provincias del país, atendemos a más de 3 millones de clientes de todos los segmentos de la banca: Personas, Microfinanzas y Empresas.
- *Canales de atención*

  Más de 15.000 puntos de atención, entre canales físicos y electrónicos.
- *Canales físicos*

  Incrementamos en 43,89% los puntos de atención de canales físicos.
- *Canales electrónicos*

  Durante 2014 colocamos 98 nuevos cajeros a nivel nacional. Además, la red de autoservicios, compuesta por cajeros automáticos, quioscos y depositarios, ha sufrido una transformación importante: se culminó la actualización de la totalidad de la red para cumplir con el estándar EMV, que es el manejo de tarjetas con chip. Para esto fue necesario reemplazar 177 cajeros más durante este año y programar los quioscos y depositarios para alinearnos a estándares mundiales y a la exigencia de los organismos de control.

  Disminuimos en 75,45%[1] los reclamos de fraude por clonación de tarjetas, al comparar el último trimestre de 2013 con el de 2014. Además, estamos incursionando en el concepto de manejo de depósitos en efectivo y en cheque con proceso de cámara digital.

PUNTOS DE ATENCIÓN DE CANALES FÍSICOS

	2014	2013
Agencias	236	237
Oficinas especiales	13	13
Ventanillas y puntos TRX	39	44
Agencias transaccionales	9	9
Corresponsales No Bancarios	14.558	8.056
Total	14.855	8.359

PUNTOS DE ATENCIÓN DE CANALES ELECTRÓNICOS

Red de autoservicio	2014	2013
Cajeros automáticos	916	829
Depositarios	77	66
Quioscos	81	80
Total	1.074	975

PRODUCCIÓN DE LA RED DE ATM
(DATOS EN MILLONES DE TRANSACCIONES Y $, RESPECTIVAMENTE)

Producción de la red	Promedio de transacciones por mes (millones)		Total anual (millones $)	
	2014	2013	2014	2013
Transacciones exitosas*	8,55	8,11	102,55	97,35
Transacciones satisfactorias**	7,06	6,61	84,73	79,32
Monto pagado	619,29	557,18	7.431,49	6.686,18

* Total de transacciones solicitadas en el canal.

** Transacciones en las que el cliente utilizó de manera correcta el autoservicio.

LOS CLIENTES INCREMENTARON EN CADA SEGMENTO

2.3. PRODUCTOS DISEÑADOS A LA MEDIDA DE NUESTROS CLIENTES

G4-4, G4-FS7, G4-FS15

Buscamos satisfacer las necesidades de cada tipo de segmento con una amplia gama de productos y servicios innovadores.

[1] No es posible comparar este dato de manera anual, ya que en 2014 se terminó la transición de este proceso en los canales electrónicos y únicamente en el último trimestre obtuvimos datos reales del impacto del proyecto.

Para el diseño y creación de productos nuevos consideramos una serie de políticas internas: crédito a los diferentes segmentos del Banco, conocimiento del cliente, prevención y lavado de activos; además de las normativas, políticas y resoluciones de los diferentes entes de control que nos regulan.

Seguimos la metodología *Project Management Office,* basados en un proceso que garantiza una visión integral respecto a la creación del producto, impacto tecnológico, rentabilidad y ciclo de vida del proyecto.

Proceso de elaboración de proyectos

Levantamiento de necesidades e impactos del desarrollo del proyecto. → *Análisis de rentabilidad, riesgos, mitigación y objetivo del proyecto.* → *Sistema de modelo de estimación de costos, esfuerzo y fechas de cumplimiento.*

Para garantizar su correcto funcionamiento, el Área de Productos da seguimiento y soporte en cada una de las etapas de creación del producto o servicio.

Portafolio de productos y servicios

PERSONAS	MICROFINANZAS	EMPRESAS	OTROS SERVICIOS
• Cuenta corriente personal • Cuenta de ahorro • Planes Ahorro Futuro • Inversiones • Cuenta de ahorro e inversiones en euros • Crédito Preciso, Preciso hipotecario, Línea abierta, Crediback • Crédito maestrías • Crédito vehículo • Crédito vivienda: terminación, remodelación y ampliación, construir, multihipoteca y terrenos • Crédito vivienda migrantes • Sobregiros, sistema automático de pagos	• Cuenta de ahorro (electrónica, Xperta, Xperta para refugiados) • Cuenta Ahorro Futuro Crecer • Cuenta corriente personal • Inversiones Plazo Dólar Arma Dólar • Créditos para gastos personales, capital de trabajo, activos fijos, agrícola, ecológico • Crédito grupal	• Cuenta de ahorro • Cuenta de integración de capital • Cuenta corriente • Cuenta euros y Miami • Inversiones • Crédito productivo, crediback, inmobiliario, proveedor-distribuidor. • Descuento documentos valorados y leasing • Crédito vehículos • Comercio exterior, Cash Management / banca electrónica, garantías bancarias • Sobregiros, recaudaciones, pagos, proveedores, nómina, terceros	• Cheques de gerencia, certificados del exterior • Cobranza y compra de cheques del exterior • Transferencias nacionales cuentas propias e interbancarias • Giros al exterior • Negociación de divisas • Efectos a domicilio • Estados de cuenta en línea • Certificados bancarios • Pago de impuestos, transferencias por Internet, pago directo • Recepción de remesas • Tarjetas de débito

La cuenta Xperta para refugiados fue uno de los productos destacados de 2014.

Trabajamos en cooperación con Acnur para atender a la población refugiada.

Productos destacados del año

Durante 2014 diseñamos nuevos productos para responder a las necesidades de sectores vulnerables de la población. Destacamos los siguientes:

CUENTA XPERTA PARA REFUGIADOS

13 agencias del Banco atienden a la población refugiada en el país

Contribuye a cumplir con la disposición de la Superintendencia de Bancos que estipula que todas las instituciones del sistema financiero deben concretar el acceso a todo tipo de servicios financieros para personas que el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración considera asiladas o refugiadas. Además, firmamos un Convenio de Cooperación con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (Acnur) con el objetivo de expandir los servicios financieros a la población refugiada.

Esta población es atendida en 13 agencias del Banco autorizadas para abrir esta cuenta, ubicadas en las 10 ciudades donde esta tiene mayor concentración, según un estudio del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Los requisitos para la apertura de la cuenta son de fácil cumplimiento y el costo del kit de apertura es de $ 5, que se debitan del primer depósito de la cuenta, con la intención de promover la inclusión financiera de este segmento vulnerable de la población.

Desde abril, cuando se lanzó este producto, se han abierto 450 cuentas Xperta para refugiados.

BANCA MUJER

El crédito de Banca Mujer incluye un seguro de desgravamen

El segmento Microfinanzas Pichincha atiende a mujeres emprendedoras que son jefas de hogar de estrato socioeconómico medio-bajo y bajo. Durante 2014 realizamos un estudio de necesidades entre las clientes llamado *Customer Experience,* en el que se identificaron las siguientes prioridades: acceder a créditos inmediatos; tener un servicio cercano y personalizado; tener facilidad transaccional en cuentas de ahorro; contar con seguros de salud y prevención de enfermedades, como el cáncer; así como el interés por respaldar a su familia económicamente con seguros de vida y desgravamen.

Con este antecedente se desarrolló el paquete que incluye:

- Crédito para capital de trabaj o con seguro de desgravame
- Seguro oncológico con coberturas para cáncer de mama, útero, ovario, aplicable desde los 18 hasta los 65 años de edad.
- Seguro de vida.
- Cuenta de ahorro electrónica y cuenta de ahorro programado Crecer.

Todo esto apalancado en un programa de educación financiera.

En noviembre de 2014, se realizaron dos eventos de prelanzamiento, en Santo Domingo y en Ambato, para dar impulso comercial a la oferta del empaquetamiento. Los eventos incluyeron charlas motivacionales de prevención del cáncer de mama, cuello uterino y ovarios.

La oferta de productos de Banca Mujer se encuentra disponible a nivel nacional y puede ser solicitado por las clientes a través de los ejecutivos de Microfinanzas.

La oferta de productos de Banca Mujer incluye un seguro oncológico disponible para nuestras microempresarias.

2.4. INCLUSIÓN FINANCIERA

G4-FS7, G4-FS13, G4-FS16

Se logra una verdadera inclusión financiera cuando los productos y servicios ofertados responden a las necesidades financieras y no financieras de sectores vulnerables tradicionalmente excluidos, cuando se da la oportunidad y las facilidades a este segmento para acceder a estos servicios, y cuando se empodera a los clientes en el manejo sano y correcto de sus finanzas personales y la de sus negocios.

Microfinanzas Pichincha

*A*tiende a 1'404.011 clientes y representa el 18,46% de nuestra cartera total. Este segmento cuenta con tres fuerzas comerciales: Banca Comunal, Dependientes en Crecimiento (DEC) y Microred, y CREDI FE, que es una subsidiaria del Banco. Cada una de ellas cuenta con metodología y público objetivo para llegar de mejor manera a los microempresarios.

- *Banca Comunal*

  Usa una metodología crediticia grupal para formar bancos comunales, que resultan de la organización de personas de un mismo sector que se conocen entre sí, que tienen una actividad productiva y se garantizan solidariamente. Está enfocado a personas de escasos recursos económicos que están bajo la línea de pobreza, con ingresos menores a $ 2 diarios, principalmente a mujeres (el 62,87% de nuestra cartera). Ellas, en este grupo de población, asumen el rol de jefas de hogar y se preocupan por mejorar las condiciones de vida de sus familias (46,09% tiene un promedio de 1 a 4 miembros por hogar). La mayor parte de los clientes (57,08%) está en el rango de 26 a 47 años.

  Desde finales de 2014, atendemos a personas refugiadas otorgándoles crédito bajo esta metodología; se ha conformado el primer grupo con 10 personas.

- *Dependientes en Crecimiento y Microred*

  *A*tiende a clientes que perciben un salario de hasta $ 350 a través de los siguientes métodos de contacto: envío de SMS, campañas comerciales telefónicas para confirmar la ubicación del cliente y posterior visita de ejecutivos de fuerza de ventas o en las agencias del Banco.

- *CREDI FE*

  Provee servicios financieros integrales a los microempresarios con una especialización técnica y comercial denominada *microcrediticia individual*.

  La fuerza comercial está presente en zonas urbanas, urbano-marginales y rurales, permitiéndonos cubrir todo el territorio continental e insular. Durante 2014, CREDI FE abrió tres nuevas sucursales: Paseo Shopping Daule, Fortín y Baba.

  A través de estas fuerzas comerciales, atendemos en todo el país, en lugares donde no existe presencia de otros bancos y sus poblaciones requieren cubrir sus necesidades financieras.

45,54%
de los clientes pertenece al segmento Microfinanzas Pichincha, compuesto, a su vez, por tres fuerzas comerciales.

COBERTURA POR DIVISIÓN TERRITORIAL MICROFINANZAS PICHINCHA

Fuerza comercial	*Provincias*		*Parroquias (por 1.228)*		*Cantones (por 221)*		*Número de oficinas*
	Nº	*%*	*Nº*	*%*	*Nº*	*%*	*Nº*
CREDI FE	*24*	*100,00%*	*443*	*36,07%*	*131*	*59,31%*	*131*
Banca Comunal	*22*	*91,67%*	*626*	*50,98%*	*167*	*75,56%*	*14*
DEC y Microred	*24*	*100,00%*	*180*	*14,08%*	*109*	*49,32%*	*292*

2.4.1. Productos para microempresarios

Buscamos enriquecer la oferta de valor de nuestro portafolio y contamos con una amplia gama de productos para proporcionar beneficio socioeconómico a nuestros clientes más pequeños. Destacamos los siguientes:

MICROCRÉDITO INDIVIDUAL	
Descripción del producto	*Metodología financiera para otorgar crédito individual a microempresarios, entre 300 y $ 20.000.*
Público objetivo	*Propietarios de microempresas unipersonales o familiares, con alto grado de informalidad, ubicados en zonas urbanas, urbano-marginales o rurales, con actividades de producción, comercio, servicios, mixtas o agropecuarias y que posean experiencia mínima de un año en el negocio.*
Objetivo del producto	*Otorgar préstamos a los microempresarios, tradicionalmente excluidos de los canales o sistemas financieros bancarios.*
Número de clientes	*153.244*
Saldo de cartera	*605.063 (miles $)*
% clientes mujeres	*45,37%*
% clientes en zonas rurales	*48,99%*
Venta anual	*147.213 (créditos colocados)*
% del total de la cartera de Microfinanzas Pichincha	*50,32%*
% de crecimiento del producto con relación a 2013	*14,26% (saldo de cartera)*
Cobertura	*Nacional*

MICROCRÉDITO GRUPAL	
Descripción del producto	*Créditos con metodología grupal para financiar capital de trabajo de cualquier actividad productiva, fluctúan entre 50 y $ 3.000, con plazo promedio de 6 meses.*
Público objetivo	*Personas que se encuentran bajo la línea de pobreza o que están en la base de la pirámide (subsistencia). Especialmente mujeres.*
Objetivo del producto	*Apoyar principalmente a mujeres en zonas rurales, que son el grupo más vulnerable de la población, quienes, por lo general, son jefas de hogar y se preocupan por mejorar las condiciones de vida de su familia.*
Número de clientes	*80.739 clientes en 8.188 grupos comunales*
Saldo de cartera	*67.898 (miles $)*
% clientes mujeres	*62,87%*
% clientes en zonas rurales	*66,06%*
Venta anual	*163.061 (créditos colocados)*
% del total de la cartera de Microfinanzas Pichincha	*5,65%*
% de crecimiento del producto con relación a 2013	*32,56% (saldo de cartera)*
Cobertura	*Todas las provincias, excepto Galápagos y Orellana.*

62,87%
de los clientes de microcrédito grupal son mujeres.

CRÉDITO MICRORED	
Descripción del producto	Microcrédito con la tasa que aplica para este tipo de operaciones.
Público objetivo	Microrempresarios que tienen negocio propio con formalidad verificada a través de declaraciones y tenencia de RUC/Rise con ventas menores a $ 100.000.
Objetivo del producto	Apoyar las necesidades del cliente para el normal desenvolvimiento de su negocio.
Número de clientes	4.552
Saldo de cartera	11.220 (miles $)
% clientes mujeres	41,87%
Venta anual	4.712 (créditos colocados)
% del total de la cartera de Microfinanzas Pichincha	0,90%
% de crecimiento del producto con relación a 2013	No disponemos, por ser un producto nuevo.
Cobertura	Nacional

AHORRO FUTURO CRECER	
Descripción de producto	Esta cuenta fue creada exclusivamente para la captación de depósitos de ahorro a la vista. El cliente se compromete a realizar mensualmente depósitos por un valor y un plazo convenido con el Banco para alcanzar un objetivo específico. Es de fácil manejo y flexible, adaptándose a la capacidad de ahorro de los clientes.
Público objetivo	Personas naturales, ecuatorianas o extranjeras residentes, con capacidad legal para contratar servicios financieros, o menores de edad debidamente representados, con necesidades y capacidad de ahorro que requieran de sus fondos a la vista.
Objetivo del producto	Promover el ahorro y metas financieras de los clientes.
Número de clientes	102.593 clientes activos
Saldo	6.479 (miles $)
Venta anual	61.327 (cuentas abiertas)
% del total ahorros Microfinanzas Pichincha	1,24%
% de crecimiento del producto con relación a 2013	32,8% (cuentas abiertas)
Cobertura	Nacional

Ahorro Futuro Crecer se expandió en **32,8%** en 2014.

CUENTA XPERTA (ABIERTA CON POS)	
Descripción de producto	Los clientes pueden abrir una cuenta sin saldo inicial y el costo de apertura del kit completo es de $ 5, que se debita del primer depósito del cliente.
Público objetivo	Mayores de 18 años.
Objetivo del producto	Que los clientes puedan realizar sus actividades económicas en los ¡Pichincha Mi Vecino! más cercanos, se incentiven a ahorrar y tengan una forma segura de estabilización bancaria. Con la cuenta Xperta pueden pagar los créditos al Banco y, a futuro, se les podrá acreditar directamente.
Número de clientes	26.097
Saldo	$ 758 (miles $)
Venta anual	32.742 cuentas abiertas
Crecimiento del producto con relación a 2013	30.910 nuevas cuentas*
Cobertura	Nacional

*Al cierre de 2014, contamos con un total de 32.747 cuentas abiertas, 1.837 fueron abiertas en 2013. El incremento se debe a que a partir de 2014 el personal comercial cuenta con Point of sale o Punto de venta (POS), a través de los cuales abren las cuentas en campo.

SEGURO MÉDICO INDIVIDUAL Y GRUPAL (CREDI FE Y BANCA COMUNAL)	
Descripción del producto	Seguro de hospitalización para clientes con metodología individual y seguro médico (con hospitalización, ambulatorio y maternidad) para clientes con metodología grupal.
Público objetivo	Microempresarios del segmento y sus familias.
Objetivo del producto	Proteger la salud y dar bienestar a los clientes y sus familias a través de estos beneficios: acceso a una red de clínicas a nivel nacional, atención de enfermedades, cirugías programadas o accidentes, seguro de maternidad y subsidio al recién nacido, medicina gratis, descuentos en laboratorio, atenciones odontológicas básicas, chequeos ginecológicos y control de niños sanos.
Venta anual	168.851 (seguros nuevos)
% de crecimiento del producto con relación a 2013	7,90% (seguros colocados*)
Número de casos atendidos	9.617 casos atendidos
Valor indemnizado	$ 1'254.370,26
Cobertura	Nacional

* Este dato responde a que el seguro para clientes con metodología individual creció al 22,3%; mientras que, a partir de marzo de 2014, se cambió de aseguradora para clientes con metodología grupal como estrategia de mejora para los clientes y se tuvo un decrecimiento del 14,4%.

Este año se abrieron **30.910** cuentas Xperta en campo.

SEGURO DE VIDA (CREDI FE Y BANCA COMUNAL)	
Descripción del producto	El seguro de vida cubre el valor adeudado en caso de muerte del titular del crédito o su cónyuge y un bono para gastos de sepelio.
Público objetivo	Microempresarios.
Objetivo del producto	Brindar seguridad a nuestros clientes y garantizar la estabilidad de sus seres queridos.
Venta anual	222.799 (seguros colocados)
% de crecimiento del producto con relación a 2013	29,1% (seguros colocados CREDI FE) 8,41% (seguros colocados Banca Comunal)
Cobertura	Nacional

SEGURO MULTIRIESGO	
Descripción del producto	Cubre las cuotas del crédito del cliente y el capital de trabajo en caso de producirse un incendio, terremoto, temblor, erupción volcánica, daños por agua, lluvia o incendio; cobertura extendida por vandalismo, colapso o explosión en el negocio.
Público objetivo	Microempresarios con ingresos familiares anuales de $ 100.000.
Objetivo del producto	Proteger el negocio de nuestros clientes, así como su contenido en caso de que se produzca un evento amparado en la póliza.
Venta anual	16.816 (seguros vendidos)
% de crecimiento del producto con relación a 2013	No disponemos por ser un producto reciente.
Cobertura	Nacional

SEGURO AGRÍCOLA	
Descripción del producto	Protege las inversiones (costos directos) realizadas en los cultivos contra riesgos de origen climático y biológico que amenazan su actividad. Permite la reinversión del capital en la finca y facilita acceder a un crédito.
Público objetivo	Agricultores con cultivos de arroz, fréjol, maíz duro, maíz suave, papa, soya, trigo, banano, caña de azúcar, tomate de árbol.
Objetivo del producto	Proteger las inversiones (costos directos) realizadas en los cultivos, contra riesgos de origen climático y biológico que amenazan su actividad.
Número de clientes	814
Venta anual	853 pólizas
% de crecimiento del producto con relación al año 2013	164%*
Cobertura	Nacional

* El alto crecimiento en 2014 se produce porque este seguro empezó a darse a partir de junio de 2013.

Cultivos de arroz, fréjol, maíz, papa, soya, trigo, banano, entre otros, pueden beneficiarse del seguro agrícola.

CRÉDITO AGROPECUARIO	
Descripción	Es un crédito con metodología grupal, que demanda mayor análisis por el riesgo que implica la naturaleza de estas actividades productivas. El plazo de los créditos va de acuerdo al ciclo productivo, con montos de hasta $ 3.000 y cuenta con un seguro agrícola que cubre la inversión del cultivo.
Público objetivo	Clientes actuales y potenciales que tengan una actividad productiva agrícola, que quieran asociarse a través de la metodología grupal, dando oportunidad a pequeños agricultores que desean cultivar en terrenos de mínimo 500 m.
Objetivo del producto	Facilitar el financiamiento de iniciativas a personas dedicadas a actividades agropecuarias.
Venta anual	856 operaciones
Saldo de cartera	$ 1'851.476 (monto de créditos desembolsados)

CRÉDITO ESCOLAR	
Descripción	Créditos otorgados al inicio del año lectivo, con montos de 50 a $ 400, a un plazo máximo de 4 meses.
Objetivo del producto	Apoyar a nuestros clientes en la cobertura de gastos de educación al inicio de los períodos escolares, para disminuir la deserción escolar por falta de recursos y cubrir gastos como uniformes, útiles escolares, etc.
Público objetivo	Microempresarios mayores de 18 años con un excelente comportamiento de pago.
Saldo de cartera	$ 297.758,80 (total de créditos desembolsados)

CADENA DE VALOR	
Descripción del producto	Ofrece a nuestros clientes corporativos y empresariales (empresas ancla) que sus distribuidores y proveedores tengan alternativas de negocio a través del Banco. De esta manera, estas empresas dejan de preocuparse por financiar a su cadena de valor con su flujo y pueden dedicarse únicamente a su giro de negocio.
Público objetivo	Clientes microempresarios y pequeños empresarios que forman parte de la Cadena de Valor de clientes corporativos y empresariales del Banco.
Objetivo del producto	Fomentar el desarrollo de pequeños negocios a través del acceso a servicios financieros formales y liquidez con costos financieros accesibles para mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Otorgar a corporaciones y empresas mayor flexibilidad en el manejo de los flujos de efectivo, mejores costos administrativos/financieros y fidelizar a sus distribuidores y proveedores.
Número de clientes	El número de empresas ancla hasta 2014 fue de 51, a través de las cuales llegamos a 566 clientes entre microempresarios y Pymes.
Saldo de cartera	$ 112,6 millones.
% del total de la cartera	69,79% (total de la cartera desembolsada)
% de crecimiento del producto con relación a 2013	56,86% de incremento en desembolsos; se implementaron 29 nuevas empresas ancla en 2014.
Cobertura	Nacional

El crédito escolar está destinado para el inicio del año lectivo; se entregan hasta **$ 400**.

- ***Cobertura de ¡Pichincha Mi Vecino!***

Otro factor que permite la inclusión financiera de los segmentos menos favorecidos es la red de Corresponsales No Bancarios (CNB) más grande del país, ¡Pichincha Mi Vecino! Actualmente existen 14.558 CNB transaccionales, ubicados estratégicamente en todas las provincias ecuatorianas. Los CNB son personas naturales o jurídicas que prestan servicios transaccionales y comerciales a nombre de Banco Pichincha: tiendas, farmacias, ferreterías, entre otras.

Durante 2014, pusimos en marcha un proyecto de consulta a los grupos de interés de CNB. En este proceso se desarrollaron talleres con más de 200 colaboradores del segmento, encuestas a 3.150 CNB y a 100 clientes que ocupan este servicio. Se evidenció la existencia de colaboradores con alto grado de liderazgo y vocación al servicio, además de CNB que confían en Banco Pichincha como empresa líder en el mercado y clientes complacidos con los beneficios de tener un CNB a su alcance. El reto para 2015 es poner en marcha un plan de trabajo que permita mejorar las brechas identificadas, entre las más importantes: el crecimiento sostenible en el número de CNB y el desarrollo de procesos en la cadena de valor del servicio.

Principios de protección al cliente

1. *Diseño y distribución apropiada de productos.*
2. *Prevención del sobreendeudamiento.*
3. *Transparencia.*
4. *Precios responsables.*
5. *Trato justo y respetuoso a los clientes.*
6. *Privacidad de los datos del cliente.*
7. *Mecanismos para resolución de quejas.*

2.4.2. Principios de protección al cliente

Durante este año, medimos la gestión del Segmento Microfinanzas Pichincha frente a los siete principios de protección al cliente que estipula la certificación The Smart Campaign. El proceso consistió en responder la autoevaluación de 95 indicadores de la certificación, con ayuda de las diferentes áreas involucradas con el segmento. Con el diagnóstico se elaboró un plan de acción 2015-2016, con oportunidades de mejora para cerrar las brechas identificadas.

Nuestro interés por apegarnos al cumplimiento de The Smart Campaign es fortalecer constantemente la calidad del servicio que brindamos, incrementar el nivel de satisfacción de los clientes y brindarles servicios que ellos conozcan, entiendan y sean acordes a sus necesidades.

Durante este año, incrementamos **6.502 nuevos** ¡Pichincha Mi Vecino!

2.5. EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES EN CLIENTES

G4-FS1, G4-FS2, G4-FS3, G4-FS4

Por cuarto año aplicamos a nivel nacional nuestra Política Ambiental de Créditos, que estipula como requisito para clientes empresariales, corporativos y pequeñas empresas con solicitudes de crédito desde $ 200.000, categorizados con riesgo ambiental alto, la obligatoriedad de presentar al Banco su Licencia y Auditoría Ambiental para la aprobación de créditos.

A través de esta medida, concienciamos a nuestros clientes sobre las consecuencias negativas de sus impactos, la necesidad de prevenirlos y mitigarlos, hasta llegar a convertirlos en oportunidades de negocios. Además, los impulsamos a regularizarse con la normativa ambiental.

Llevamos un registro de excepciones sobre clientes que no cuentan con licencia ambiental, a los que otorgamos un plazo de 270 días para su regularización y la aprobación del crédito. En algunos casos, el plazo otorgado se extiende cuando el cliente demuestra que el ente de control no ha cumplido con los tiempos establecidos en el proceso o el cliente implementó medidas (cambio de estructuras, equipos, etc.). Además, llevamos dos índices de gestión y control: Riesgo Ambiental Crediticio y Excepciones Ambientales.

Durante 2014, creamos y sistematizamos la herramienta con el cuestionario ambiental para clientes, que será implementada en 2015 y nos permitirá realizar el proceso de manera más eficiente, llevar mayor control, obtener los indicadores de gestión con mayor facilidad, aumentar el alcance de la política e implementar el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (Saras). Contratamos a colaboradores expertos en ambiente para apoyar la ejecución del Saras y aplicar el siguiente flujograma desde 2015.

Proceso que se aplicará para el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (Saras)

La Política Ambiental de Créditos es parte de la formación del personal que interviene en el proceso de crédito. Además, dentro del programa BID-LAPE, se capacitó a 572 ejecutivos de negocios en temas de sostenibilidad.

En 2015, para actualizar a los funcionarios, desarrollaremos una capacitación virtual sobre la aplicación de la política ambiental y el sistema de riesgo ambiental y social con los cambios de la normativa.

Se capacitó a
572
ejecutivos de negocios en temas de sostenibilidad.

- ***Gestión del cambio climático***

Desarrollamos un modelo estadístico de impacto de tendencias del cambio climático en las actividades productivas, a través de la medición del comportamiento de las variables de precipitación y temperatura. El objetivo es analizar el impacto que tendrá el cambio climático en nuestra cartera crediticia, especialmente en segmentos como el agrícola y el productivo, de tal manera que podamos prevenir riesgos. Los indicadores obtenidos servirán de alerta para la calificación sectorial de las actividades económicas que financiamos.

Los primeros resultados del análisis, aplicado en la región Costa, demuestran que tanto el aumento como la disminución de temperatura o precipitación pueden ser beneficiosos o perjudiciales para las actividades, según sus características.

Definimos los siguientes escenarios:

FACTORES DE CAMBIO CLIMÁTICO		
	Posibles beneficios	*Posibles efectos negativos*
Aumento de la temperatura	*• Períodos de crecimiento más largos.*	*• Aumento del estrés térmico por temperaturas ambientales, de plagas y enfermedades.*
	• Períodos de crecimiento más rápidos.	
Aumento en la precipitación	*• Aumento de la productividad de los cultivos.*	*• Aumento de las inundaciones y salinización.*
	• Disminución de la demanda de agua.	*• Aumento de la frecuencia de sequías.*
	• Garantías de abastecimiento de agua.	*• Aumento de plagas y enfermedades.*
		• Aumento de la erosión.

Para 2015 extenderemos el modelo en todo el país para conocer el impacto de tendencias del cambio climático sobre las provincias del Ecuador, así como también sobre las principales actividades económicas financiadas por Banco Pichincha.

2.6. EDUCACIÓN FINANCIERA

G4-FS16

Durante 2014 continuamos con la ejecución del Programa de Educación Financiera dirigido a clientes y no clientes, en cumplimiento con la normativa de la Superintendencia de Bancos. A través de este programa, buscamos alcanzar los siguientes objetivos:

- Fomentar el desarrollo de la capacidad de nuestros usuarios para adoptar decisiones debidamente informadas.
- Mejorar el acceso a los servicios financieros de los diferentes grupos poblacionales.
- Verificar que al cliente se le proporcione, de manera transparente, clara y completa, la información sobre los compromisos que asumirá con el Banco.
- Cultivar una cultura financiera en el país.

Fundación CRISFE es nuestra aliada estratégica en la ejecución de este programa. Entrega información adecuada y oportuna al público objetivo, a través de procesos de formación, asesoría y comunicación para fortalecer capacidades en el manejo de sus finanzas personales y lograr una administración financiera saludable.

CRISFE ha desarrollado diversas metodologías y herramientas especializadas que permiten una mejor interacción con los grupos a capacitarse: niños, mujeres, adolescentes y jóvenes, personas con discapacidad, entre otros.

Se realizó el módulo de capacitación virtual Educación Financiera, aprobado por 4.500 colaboradores.

Ejes de acción de CRISFE en educación financiera

FORMAR
En finanzas personales y familiares por medio de capacitación presencial y virtual.

COMUNICAR
Sobre finanzas personales y familiares, a través de diferentes canales: masivos, físicos y virtuales.

ASESORAR
En realización e implementación de programas de educación financiera a los diferentes públicos objetivos.

BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Beneficiarios	Detalle	Nº de participantes
Banco Pichincha	Colaboradores	4.500
	Clientes corporativos y su cadena de valor	807
	Clientes de Banca Comunal	28.398
Filiales	Colaboradores Pichincha Microfinanzas CREDI FE	350
	Colaboradores PAGUE YA	450
Comunidad	Instituciones educativas	1.926
	Población refugiada	54
Total		36.485

- ***Banco Pichincha***

- *Colaboradores:* se realizó el módulo de capacitación virtual Educación Financiera, que fue aprobado por 4.500 colaboradores. Este programa ofrece conceptos y herramientas para incorporar acciones y prácticas en la vida diaria, entre ellas:
  - Elaborar un presupuesto familiar.
  - Identificar y plantear metas financieras.
  - Establecer un plan de ahorro para alcanzar las metas financieras.
  - Administrar correctamente las finanzas personales y familiares.

El segundo módulo *e-learning* se desarrollará en 2015 y los temas serán Inversión y Seguros, Sistema Financiero y Protección al Cliente. Además, se realizó el taller presencial de sensibilización a 402 asesores de Banca Comunal para escuelas de inducción, y el taller de transferencia metodológica en el que se desarrollan competencias en los asesores de crédito de microfinanzas para que transfieran este conocimiento a sus clientes.

A través de los medios de comunicación interna, se han enviado *tips* de educación financiera a todos los colaboradores a lo largo del año.

Brindamos educación financiera a nuestros clientes corporativos y a sus cadenas de valor.

- *Clientes corporativos y su cadena de valor:* hemos desarrollado un modelo que permite multiplicar conocimientos a través de nuestros clientes corporativos, quienes a la vez son "empresas ancla" de pequeños proveedores: agricultores, ganaderos, obreros y artesanos de escasos recursos económicos y poco conocimiento sobre finanzas familiares, ahorro y el sistema financiero.

  En una primera etapa, en alianza con cuatro clientes corporativos (Pronaca, Dupocsa, La Sexta y Transmar), capacitamos a 807 agricultores en sectores urbanos y rurales de Durán, La Sexta, Balzar, El Empalme, Ventanas, Quito y Guayaquil. En 2015 la meta es llegar a 1.000 personas más, a través de cinco empresas. Este proceso conlleva los siguientes impactos positivos a nuestros clientes:

  - Educación gratuita para su cadena de valor, lo que para ellos representa un valor agregado que mejora la relación y reputación con sus proveedores y la transferencia de buenas prácticas de responsabilidad corporativa.
  - Fortalecimiento de las relaciones del Banco con clientes corporativos.
  - Mitigación de riesgos directos e indirectos, ya que los proveedores aprenden que, al desarrollarse económicamente, pueden mantener y aumentar su producción, lo que a su vez asegura la permanencia y crecimiento de sus negocios y su relación comercial con la empresa ancla.
  - Mayor entendimiento de cómo funcionan los productos y el sistema financiero para los proveedores.

- *Clientes de Banca Comunal:* los ejecutivos de Banca Comunal capacitaron a 28.398 microempresarios en el módulo de Ahorros y Endeudamiento Sano, a través de microcharlas en cada visita grupal.

- **Filiales**

  Durante 2014 se capacitó a 800 colaboradores de las filiales CREDI FE y PAGUE YA.

- **Comunidad**

- *Instituciones educativas:* se ha impartido educación financiera a 1.926 estudiantes de diferentes instituciones educativas del país.
- *Personas refugiadas:* a través del convenio firmado con Acnur, se capacitó a un grupo piloto de 54 personas, adecuándonos a sus necesidades de conocimiento, tiempos y realidad. Durante 2015 esperamos capacitar a 1.082 personas nivel nacional, sean o no nuestros clientes.

2.7. PROGRAMAS DE INVERSIÓN SOCIAL

Emprendimiento

G4-SO1

Emprendimiento, educación y voluntariado son los principales programas de inversión social.

A través de CRISFE, auspiciamos los programas Emprendefe y Jóvenes Emprendedores, que consisten en fortalecer y desarrollar iniciativas a través de la selección y formación de emprendedores que reciben capacitación, apoyo financiero y acompañamiento adaptado a su realidad para la puesta en marcha de sus proyectos.

- **Emprendefe**

  Realiza una convocatoria para identificar a potenciales emprendedores que cuenten con un prototipo de su producto o servicio a través de dos modalidades:

- *Emprendefe individual:* convocatoria abierta que se desarrolla a lo largo del año a través del sitio web: *www.emprendefe.org*, donde se evalúa al emprendedor líder del proyecto durante todas las etapas de Emprendefe. Quienes reúnan los puntajes requeridos, tanto en el perfil emprendedor como en el proyecto, serán beneficiados con capacitación, financiamiento y acompañamiento. En 2013 se piloteó la metodología mediante tres convocatorias, donde se inscribieron 683 postulantes y se apoyaron a 31.

  Después de validar la metodología, en 2014 se abrieron 10 convocatorias con parámetros más estrictos de entrada para especializarnos en una fase específica del proceso de emprendimiento, que parte desde el prototipo hasta la "puesta en marcha del negocio"; proyectos que no se enmarcan dentro de esta fase son direccionados a instituciones aliadas especializadas.

  En 2014 se inscribieron 630 postulantes, de estos se asesoró y capacitó a 218 y 26 están recibiendo apoyo económico y acompañamiento, conjuntamente con 18 emprendedores de 2013, que continúan en el proceso.

Proceso

Inscripción	• *Registro en la página web www.emprendefe.org.*
Compromiso	• *Taller de explicación, aceptación de condiciones y evaluación del perfil emprendedor.*
Facilitación	• *Taller de capacitación para la presentación del modelo de negocio.*
Modelo de negocio	• *Presentación del modelo de negocio en la plataforma.*
Evaluación	• *Defensa, validación del estado del emprendimiento y calificación.*
Acompañamiento	• *Financiamiento y asesoría para el desarrollo del emprendimiento hasta 24 meses.*

- *Emprendefe asociativo:* convocatoria cerrada que se desarrolla en alianza entre CRISFE e instituciones que fomentan emprendimientos, que se encuentren asociados formalmente mediante cualquier modalidad. Los beneficiarios reciben capacitación en temas de emprendimiento y educación financiera, financiamiento —de ser el caso—, y acompañamiento en áreas técnicas, administrativas y fortalecimiento de su perfil. En 2014 se realizó el primer piloto de los talleres de emprendimiento con 66 miembros de cuatro comunidades de la zona costera entre Santa Elena y Manabí.

Proceso

Diagnóstico	• *Análisis, aceptación de condiciones y alianza con la organización promotora de la asociación.*
Socialización	• *Alineamiento y explicación del programa a todos los involucrados.*
Facilitación	• *Taller de capacitación para el desarrollo del modelo de negocio y validación del estado del emprendimiento.*
Modelo de negocio	• *Presentación del modelo de negocio.*
Evaluación	• *Defensa y calificación del modelo de negocio.*
Acompañamiento conjunto	• *Financiamiento, acompañamiento y capacitación conjunta con el aliado patrocinador para el desarrollo de la asociación y su modelo de negocio.*

En el sitio web de Emprendefe, los emprendedores pueden presentar sus proyectos a lo largo del año para ser calificados.

- **Jóvenes Emprendedores**

Es un programa de CRISFE que aborda el emprendimiento desde una perspectiva de formación integral, entendida como una actitud de vida. Se gestiona por medio de una metodología lúdica vinculada a la malla curricular de la materia de Emprendimiento y Gestión, que consta de 20 sesiones que permiten al maestro desarrollar destrezas y habilidades blandas en los estudiantes.

Además, existe una parte práctica en la que los estudiantes desarrollan un proyecto de creación de un producto o servicio a través del cual experimentarán el ciclo de vida de una empresa, desde su creación hasta su liquidación.

Durante este año, CRISFE desarrolló e implementó esta metodología para 1.200 jóvenes de tercero de bachillerato de 12 colegios del país. Adicionalmente, se realizó una feria de cierre y se premiaron a los mejores emprendimientos.

- **Educación Formal**

El Programa Educación Formal inició en 2006, realizado por Fundación CRISFE, y tiene como objetivo promover la educación en personas de escasos recursos, a través de becas para culminar el bachillerato y la universidad. Durante este año, se otorgaron 1.966 becas de bachillerato y 235 universitarias.

Se articuló una red de servicios de formación por competencias profesionales, enfocada a beneficiarios de los programas de bachillerato y a los programas ejecutados por CRISFE (educación financiera, emprendimiento, proyecto de discapacidades), a través de alianzas estratégicas con tres universidades: Técnica Particular de Loja, Politécnica Salesiana y Pontificia Universidad Católica del Ecuador. De esta manera, se diversificó la oferta de servicios educativos, incluyendo becas universitarias y la generación de proyectos de formación para públicos específicos.

BECAS ACADÉMICAS		
Nº becas de bachillerato	*Nº de desertores*	*% de desertores*
1.966	*251*	*12,76%*
N° becas universitarias		
235	*83*	*35,31%*

Para 2015 se espera generar becas educativas que permitan el desarrollo de competencias laborales en los beneficiarios para facilitar su inserción en el mundo laboral.

- **Voluntariado Corporativo**

El Programa Voluntariado Corporativo tiene como objetivo fomentar la cultura de participación en proyectos e iniciativas de solidaridad que difunde Fundación CRISFE, para promover el desarrollo profesional y personal de los beneficiarios y voluntarios. En 2014, 455 voluntarios del Banco invirtieron 2.276 horas para participar en distintas iniciativas a nivel nacional, interviniendo en 37 organizaciones y beneficiando a 3.557 personas.

Las zonas de influencia del programa fueron Manabí, Guayas, Pichincha y Los Ríos.

Incrementamos en 73% el número de voluntarios con relación a 2013.

- **Iniciativas realizadas**

- *Voluntariado por la educación:* a través de sus conocimientos, los voluntarios fortalecen el desarrollo integral de estudiantes y padres de familia, impartiendo talleres con metodologías innovadoras y de fácil comprensión en temas de emprendimiento y educación financiera.
- *Asesoría técnica:* los voluntarios ayudan a mejorar el desempeño de organizaciones y microempresas al compartir sus conocimientos y experiencia profesional.

- *Adecuación de espacios:* junto con la comunidad, los voluntarios mejoran espacios donde trabajan, estudian o viven los beneficiarios.
- *Desarrollo humanitario:* los voluntarios brindan su tiempo acompañando y supliendo necesidades alimentarias o de vestimenta de personas en situaciones de extrema vulnerabilidad.

2.8. SERVICIO AL CLIENTE

G4-14

Atención al cliente

En 2013 iniciamos el desarrollo de un nuevo modelo de atención en las agencias de la Regional Quito, que prioriza las necesidades del cliente con objetivos clave: mejorar la satisfacción del cliente, potencializar los resultados y garantizar la continuidad del negocio.

El principal cambio consistió en reestructurar el manejo administrativo de la agencia. Se creó el cargo de anfitrionas, quienes reciben y direccionan a los clientes según sus necesidades para que puedan realizar todas sus gestiones con un solo asesor y optimicen su tiempo en la agencia; para ello también se unificaron las funciones del personal de atención al cliente (ejecutivos y balcones). Otro cambio fue implementar el uso de un turnomático para que los clientes sean atendidos en orden y se modificó la infraestructura física para contar con salas de espera que brinden mayores comodidades.

La implementación del nuevo modelo de atención inició a finales de 2013 en cuatro agencias de Quito y en 2014 se completó en el 100% de agencias.

Con base en un estudio interno preliminar al proyecto, se estableció que los clientes deseaban bajar el tiempo de espera en agencias, por lo que el proyecto se focalizó en los siguientes aspectos:

2013	2014	2015
• Medición de tiempos de espera en cajas, balcones de servicio y asesores. • Dimensionamiento de capacidad de las oficinas. • Mejora en resolución de primera llamada en call center.	• Fase de implementación del Área Aseguramiento de Servicio que realiza un acompañamiento a las agencias para que cumplan estándares de calidad de servicio adecuado. • Mejora de procesos comerciales.	• Contratación de una consultora externa que evaluará la gestión de los años anteriores para valorar los resultados obtenidos.

Atención de clientes con discapacidad

G4-FS14

Alineados a la Ley de Discapacidades, seguimos desarrollando un modelo de atención que promueve la inclusión de nuestros clientes con discapacidad; para ello, continuamos realizando adecuaciones en nuestras agencias; durante este año, se construyeron rampas en cuatro agencias y se colocó señalización en cajas

Implementamos un nuevo Modelo de Atención en el 100% de agencias de Quito para mejorar la satisfacción del cliente.

especiales[2] de 136 agencias. El 100% de agencias, ventanillas y Punto Pago a nivel nacional cuentan con señalética y tableros colocados a una altura diferente, lo que da una mayor accesibilidad, adecuada para personas con discapacidad. Desde el año 2010, las modificaciones —como rampas— se han realizado en 169 agencias, que representan el 55,96% del total de establecimientos.

Continuidad del negocio

Desde 2011 hemos trabajado para establecer un modelo de Administración de la Continuidad de Negocio (BCM), basado en estándares internacionales como ISO 22301 y DRII, que asegure a la institución la capacidad de reacción oportuna frente a eventos inesperados, sean de índole tecnológico, social o ambiental, y que también minimice pérdidas e inconvenientes para el Banco y los clientes. Con este modelo garantizamos a nuestros clientes la continuidad en el uso de nuestros productos, servicios y canales de atención con normalidad.

Las estrategias más importantes de este proyecto son las siguientes:

- *Stand In:* servicio de alta disponibilidad que permite tanto a los POS como a los ATM (cajeros automáticos) autorizar pagos y retiros ante indisponibilidad del sistema transaccional. Este servicio ha permitido pagar más de 3.570 transacciones de POS y más de 257.834 transacciones en ATM.
- *Call center alterno:* el *call center* alterno ubicado en Guayaquil atiende simultáneamente con el *call center* de Quito las llamadas provenientes de la región, respecto a emergencias bancarias y tarjetas de crédito. Atiende más de 26.000 llamadas al mes.
- *Centro Alterno de Operaciones Especiales:* trabaja en conjunto con el Centro de Operaciones de Quito, atendiendo procesos críticos como Comex, *Cash Management* y Tesorería, permitiendo que, en caso de un evento de indisponibilidad de uno de los centros, el otro centro atienda las operaciones.

Durante 2015 se implementará y difundirá el uso de la primera herramienta para la administración de la continuidad de negocios en la nube, que permitirá a los dueños de procesos críticos contar con los registros vitales para su recuperación desde cualquier ubicación remota.

Gestión de reclamos

Encaminamos nuestros esfuerzos para atender los reclamos de manera ágil y eficiente, identificamos las causas que los generan e implementamos medidas correctivas que permitan mejorar nuestros procesos comerciales y de servicio.

En cumplimiento con las normativas vigentes, atendemos los reclamos dentro del tiempo establecido por el ente regulador, otorgando además todas las facilidades para que la Defensora del Cliente pueda realizar su gestión de intermediación de reclamos en los casos que amerite.

Para la recepción de reclamos ponemos a disponibilidad del público diferentes canales, entre ellos:

- 297 puntos de atención y agencias a nivel nacional.
- Banca electrónica www.pichincha.com.
- *Call center*: 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Interacción en redes sociales: Facebook y Twitter.
- Para *smartphones* habilitamos una nueva opción que permite llenar un formulario para presentar consultas y sugerencias.

100%
de agencias, ventanillas y Punto Pago a nivel nacional cuentan con señalética y tableros especiales para personas con discapacidad.

[2] Una caja especial está diseñada para atención de madres gestantes o con niños en brazos, adultos mayores y personas con discapacidad.

TIPO Y NÚMERO DE TRANSACCIONES BÁSICAS					
Canal	Tipo de transacción	2014	2013		Variación (%) 2014 - 2013
Banca Internet	Pagos	3'363.559	3'008.383	▲	11,81%
	Transferencias	10'074.509	7'762.073	▲	29,79%
Cajas	Depósitos	49'263.279	48'868.568	▲	0,81%
	Pago de cheques	12'514.815	12'752.222	▼	–1,86%
	Retiros	16'476.266	16'326.800	▲	0,92%
Cajero automático	Depósitos	319.074	521.853	▼	–38,86%
	Pagos	13.206	22.282	▼	–40,73%
	Retiros	111'409.475	110'830.048	▲	0,52%
Transacciones en CNB		21'507.582	7'901.504	▲	172,20%
Banca móvil		18'665.075	488.736	▲	3.719,05%
Total transacciones		243'606.840	208'482.469	▲	16,85%
Total reclamos		115.626	110.696	▲	4,45%

RECLAMOS ACEPTADOS				
Tipo de reclamos	Nº de reclamos recibidos 2014	Nº de reclamos recibidos 2013		Variación (%) 2014 - 2013
Retiros en cajero automáticos	31.429	38.799	▼	–19,00%
Reclamos por tarjetas de crédito	36.896	25.888	▲	42,52%
Consumos de tarjeta Xperta	9.817	14.787	▼	–33,61%
Estados de cuenta no entregados	1.966	12.009	▼	–83,63%
Fraudes, estafas y pérdidas	5.980	4.864	▲	22,94%
Transacciones vía Internet	2.593	3.461	▼	–25,08%
Inconsistencias en transacciones	6.291	2.841	▲	121,44%
Cheques devueltos no recibidos	1.066	1.758	▼	–39,36%
Reclamos de recaudaciones	723	1.435	▼	–49,62%
Otros	1.768	1.388	▲	27,38%
Casos especiales (UAC)	518	1.090	▼	–52,48%
Reclamos a través de entes de control	1.348	983	▲	37,13%
Tarjetas de débito no entregadas	14.450	783	▲	1745,47%
Quejas	781	610	▲	28,03%
Total	115.626	110.696	▲	4,45%
Transacciones	243'606.840,00	208'482.469,00	▼	16,85%
Relación reclamos / transacciones	0,047%	0,053%		–10,61%

Durante 2014 se efectuaron más de 243 millones de transacciones básicas, que comparadas con las de 2013 se incrementaron en 16,85%. Existió un aumento importante en el uso de canales como Banca Internet, CNB y especialmente en Banca Móvil, lo que apalanca nuestra estrategia de acercar y facilitar la utilización de nuestros servicios y descentralizar el uso de las agencias.

Al analizar el incremento en la cantidad de transacciones versus la cantidad de reclamos, podemos observar la tendencia decreciente de esta relación, lo que demuestra el compromiso por brindar de forma permanente un servicio de calidad a nuestros clientes.

En 2014 recibimos e ingresamos a trámite 115.626 reclamos, lo que corresponde a 0,047% del total de transacciones realizadas en el año. Hasta el 31 de diciembre, fue resuelto el 98,07%, que equivale a 113.400 reclamos; el 1,93% restante corresponde a reclamos que se encontraban en etapa de análisis.

100%
de los reclamos que se recibe es gestionado en el tiempo que estipula la ley.

NÚMERO DE RECLAMOS Y MONTOS								
	Número de reclamos				Valor reclamos ($)			
Tipo	Negado	Aprobado	Parcial	Total	Negado	Aprobado	Parcial	Total
Fraudes en transacciones por ATM	1.640	2.671	21	4.332	570.087,51	1'053.684,80	22.995,15	1'646.767,46
Fraudes compras POS	250	202	6	458	88.594,21	101.618,51	9.128,44	199.341,16
Casos de investigación	308	322	437	1.067	1'546.129,07	991.444,01	1'808.749,88	4'346.322,96
Total	2.198	3.195	464	5.857	2'204.810,79	2'146.747,32	1'840.873,47	6'192.431,58
	37,53%	54,55%	7,92%	100,00%	35,60%	34,67%	29,73%	100,00%

RECLAMOS RESUELTOS POR FRAUDES Y ESTAFAS			
Tipo de fraude	2014	2013	Variación 2014-2013 (%)
Fraudes en transacciones por ATM	4.332	4.344	–0,28%
Fraudes compras POS*	458	252	81,75%
Casos de investigación: pago de cheques y retiros con firma inconforme, etc.	1.067	554	92,60%
Total	5.857	5.150	13,73%

* Point of sale o punto de venta (compras en establecimientos).

DISMINUIMOS EL ÍNDICE DE LA RELACIÓN ENTRE RECLAMOS RECIBIDOS VS. NÚMERO DE TRANSACCIONES

Contamos con un universo de 1'629.866 tarjetas de débito y al cierre del año hemos migrado el 92,8% de tarjetas a una tecnología chip para incrementar su nivel de seguridad. Sin embargo, hubo un aumento importante de reclamos con relación a este proceso. Al analizar el incremento de reclamos por tarjetas de débito no entregadas, pudimos determinar que esto se debió a la logística de distribución y entrega masiva; es decir, la coordinación de fecha, lugar y hora de entrega de las tarjetas con esta nueva tecnología.

Reclamos de índole económica - fraudes y estafas

Para prevenir que nuestros clientes se vean afectados por el cibercrimen y sus diversas formas de operar en Internet, pusimos a disposición un nuevo sistema de antivirus, a través de una prestigiosa empresa internacional. Además, se realizó el cambio masivo de tarjeta de crédito y débito por nuevas con tecnología chip, cumpliendo con parámetros establecidos por el organismo de control y proveyendo de seguridad de acuerdo a normas internacionales.

Para complementar el monitoreo habitual de transacciones realizadas a través de cajeros automáticos y banca electrónica, se implementó el monitoreo de las transacciones realizadas en CNB.

Durante este año, incrementamos en 13,73% los reclamos resueltos por fraudes y estafas; los casos de investigación fueron los de mayor recurrencia.

Del total de reclamos resueltos por fraudes y estafa, el 54,55% fue aprobado, el 37,53% fue negado y el 7,92% se resolvió parcialmente de manera favorable para el cliente.

3. DERECHOS HUMANOS EN LA CADENA DE VALOR

Por cuarto año consecutivo, nos adherimos a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas que promueven el eje de Derechos Humanos. El Banco tiene la intención de fortalecer y comunicar este compromiso a nuestros grupos de interés en cada eslabón de la cadena de valor. Este aspecto fue evaluado frente al Índice de Sostenibilidad Dow Jones y también frente al autodiagnóstico realizado respecto a los principios de protección al cliente de la certificación The Smart Campaign. A través de estos análisis, identificamos oportunidades de mejoras que se ejecutarán en 2015.

RETOS 2014	*GESTIÓN 2014*	*RETOS 2015*
Fortalecer el Plan de Gestión Responsable con Proveedores mediante una nueva ronda de auditorías a proveedores críticos, para constatar si han cumplido con las mejoras sugeridas.	*Mesas de trabajo con proveedores críticos para construir el Código de Ética para Proveedores. No se iniciarán las auditorías hasta tener el Código aprobado.*	*Evaluar a los proveedores críticos frente al Código de Ética para Proveedores.*
Diagnosticar el clima laboral del Banco.	*Se midió el clima y se identificaron las áreas de mejora. Se establecieron planes de acción a corto, mediano y largo plazos.*	*Fortalecer la cultura organizacional con enfoque en el desarrollo de habilidades de supervisión a través de capacitación, que permitirá impactar positivamente en el clima laboral y en la consecución de resultados organizacionales.*

El primer principio dice que "las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia".

3.1. TALENTO HUMANO

G4-10, G4-LA1, G4-LA12, G4-EC6

Impulsamos la contratación femenina

65,78%
es personal joven.

Nuestro equipo humano creció en 3,77% con relación al año anterior; es decir, creamos 231 nuevas posiciones. Al finalizar el año, contamos con un total de 6.119 colaboradores. Mantenemos nuestro compromiso de contratar a segmentos vulnerables de la sociedad como las mujeres y los jóvenes. El 63,51% es personal femenino.

COLABORADORES POR GÉNERO

COMPOSICIÓN CORPORATIVA POR GÉNERO

Categoría profesional	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Asistente/Auxiliar	1.297	21,20	741	12,11	2.038
Técnico/Analista/Ejecutivo/Soporte	1.143	18,68	552	9,02	1.695
Supervisor/Coordinador/Especialista	1.012	16,54	564	9,22	1.577
Jefe/Experto/Administrador	386	6,31	285	4,66	671
Responsable/Gerente	47	0,77	77	1,26	124
Gerente General/Vicepresidentes	1	0,02	13	0,21	14
Total	3.886		2.232		6.119

El **92,86%** del grupo Gerente General/Vicepresidentes (Alta Gerencia) es ecuatoriano.

Los jóvenes son prioridad

El 65,78% del personal tiene entre 18 y 33 años, y, en algunos casos, el Banco es su primer empleo. La institución apuesta por el talento joven y le ofrece la posibilidad de desarrollar una profesión con oportunidades de crecimiento, planes de carrera y priorización del talento humano interno cuando se abren nuevas vacantes.

Colaboradores por diversidad

El número de contrataciones de colaboradores con discapacidad subió entre 2013 y 2014. Apegados a lo que demanda la normativa, contratamos personal con discapacidad en todas las áreas. Existe un total de tres personas en cargos de responsables o gerentes con esta condición.

El número de colaboradores contratados ascendió en 11, en comparación con 2013.

COLABORADORES POR EDAD

COMPOSICIÓN CORPORATIVA POR RANGO DE EDAD

Categoría profesional	18-25 años	26-33 años	34-41 años	42-49 años	Mayor a 50 años	Total general
Asistente/Auxiliar	951	793	155	84	55	2.038
Técnico/Analista/Ejecutivo/Soporte	321	878	362	99	35	1.695
Supervisor/Coordinador/Especialista	111	822	442	163	39	1.577
Jefe/Experto/Administrador	4	142	279	190	56	671
Responsable/Gerente		3	41	47	33	124
Gerente General/Vicepresidentes			1	3	10	14
Total general	1.387	2.638	1.280	586	228	6.119

Colaboradores por región

Tenemos presencia en todo el país; sin embargo, la mayor concentración continúa siendo en la Sierra, donde está la matriz de la empresa.

Estabilidad laboral

La estabilidad laboral del personal a través de contratos a plazo fijo, que se vuelven indefinidos después del primer año de trabajo, acorde a la ley, es una insignia del Banco, lo que contribuye a mantener un importante ambiente de estabilidad e impulsar el desarrollo socioeconómico del personal y sus familias.

Nuevas contrataciones

En el año 2014, se contrataron 1.568 colaboradores nuevos, de ellos, 393 salieron de la organización. Esto representa un índice de rotación de 25,06%.

Rotación

Al contabilizar únicamente las bajas, correspondientes a renuncias de personal con contratos fijos, el índice de rotación fue de 11,85%; es decir, 1,4 puntos porcentuales menos con relación al año anterior.

Internamente entendemos que existe una rotación sana, que se focaliza especialmente en posiciones masivas,[1] como el área de cajas, donde generalmente se contrata a gente joven que ve a la institución como un espacio de formación. Así, el Banco se convierte en una escuela para adquirir experiencia y en una puerta para futuras oportunidades, tanto dentro como fuera de la institución.

[1] Las posiciones masivas son aquellas ocupadas por cargos de operaciones significativas para el Banco.

TIPOS DE CONTRATOS

PERSONAL CON DISCAPACIDAD

COMPOSICIÓN DE PERSONAL CON DISCAPACIDAD

Categoría profesional	Femenino	Masculino	Total
Asistente/Auxiliar	61	109	170
Técnico/Analista/Ejecutivo/Soporte	26	25	51
Supervisor/Coordinador/Especialista	6	7	13
Jefe/Experto/Administrador	2	3	5
Responsable/Gerente	2	1	3
Gerente General/Vicepresidentes			
Total	97	145	242

COLABORADORES POR REGIÓN Y GÉNERO

NUEVAS CONTRATACIONES

Género	Año 2014	Año 2013
Mujeres	982	982
Hombres	586	478
Total	1.568	1.460

NUEVAS CONTRATACIONES POR REGIÓN

Región	Año 2014	Año 2013
Sierra	927	816
Costa y Región Insular	575	576
Oriente	66	68
Total	1.568	1.460

NUEVAS CONTRATACIONES POR EDAD

Edad	Año 2014	Año 2013
18-25	934	907
26-33	491	470
34-41	116	64
42-49	20	14
Mayor a 50	7	5
Total	1.568	1.460

3.2. FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

G4-LA9

176.602 horas de capacitación impartidas

3.521
horas más de capacitación recibieron los colaboradores.

En promedio, cada colaborador recibió 28,86 horas de capacitación en el año. Se impartió un total de 176.602 horas de formación de manera virtual y presencial, esto representa 3.521 horas más que en 2013. Este incremento de 2,03% se debe, por un lado, al aumento de colaboradores y, por otro, a la importancia que se da a los procesos de formación y desarrollo, vistos como elementos clave del progreso organizacional.

El 60,6% de las horas de capacitación fue tomado por el personal femenino y 39,4% por el personal masculino.

HORAS DE CAPACITACIÓN PRESENCIAL

Categoría profesional	Horas de formación	Número de colaboradores	Promedio horas	
			2014	2013
Asistente/Auxiliar	3.364	2.038	1,65	5,46
Técnico/Analista/Ejecutivo/Soporte	75.086	1.695	44,30	23,80
Supervisor/Coordinador/Especialista	12.784	1.577	8,11	26,19
Jefe/Experto/Administrador	39.362	671	58,66	65,57
Responsable/Gerente	13.961	124	112,58	157,76
Gerente General/Vicepresidentes	834	14	59,57	44,80
Total	145.390	6.119	23,76	24,27

HORAS DE CAPACITACIÓN VIRTUAL

Categoría profesional	Horas de formación	Número de colaboradores	Promedio horas	
			2014	2013
Asistente/Auxiliar	7.365	2.038	3,61	2,83
Técnico/Analista/Ejecutivo/Soporte	10.626	1.695	6,27	4,51
Supervisor/Coordinador/Especialista	8.350	1.577	5,29	6,76
Jefe/Experto/Administrador	4.556	671	6,79	11,44
Responsable/Gerente	311	124	2,51	4,39
Gerente General/Vicepresidentes	4	14	0,29	0,80
Total	31.212	6.119	5,10	5,12

SATISFACCIÓN DE TEMAS IMPARTIDOS EN PROGRAMA HABILIDADES DE SUPERVISIÓN

Programas de desarrollo profesional

G4-LA10

Destacamos los siguientes programas de desarrollo profesional:

- **Carreras técnicas**

Este programa se divide en dos etapas: propedéutica y de especialización, organizadas por semestres con mallas curriculares específicas, con el fin de generar una oferta sistemática de educación corporativa gratuita y permanente para el personal.

Durante 2014, los beneficiarios de este proyecto fueron 202 colaboradores de las áreas de Negocios, Servicios y Microfinanzas a nivel nacional, quienes en 2015 culminarán la fase propedéutica de las carreras en las que se inscribieron. Al finalizar el programa, los estudiantes recibirán una certificación superior en Negocios y Servicios avalada por la Universidad Técnica Particular de Loja.

- **Desarrollo de habilidades de supervisión**

El programa busca asegurar que el supervisor tenga claras sus funciones y cuente con los conocimientos, herramientas y competencias necesarias para una adecuada administración del talento humano a su cargo. En 2014 participaron 359 supervisores, que representan el 63,0% de nuestras líneas de supervisión.

3.3. CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS

G4-HR2, G4-HR7

Destacamos los siguientes cursos impartidos, que responden a los compromisos adquiridos con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y que promueven el ejercicio de los derechos humanos.

CAPACITACIÓN EN PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL		
Temas	*Número de participantes*	*Número de horas de curso*
Gobierno Corporativo	**60**	**243**
Derechos humanos	**160**	**885**
Anticorrupción	**845**	**2.535**

Además, se capacitó a 98% de los guardias de seguridad de las cuatro empresas proveedoras, en los siguientes temas: uso progresivo de la fuerza, conducta ética, derechos humanos, perfil del delincuente, identificación de personas sospechosas, Ley de Seguridad Privada y nuevo Código Integral Penal, con un promedio de 13,54 horas a cada guardia.

CAPACITACIÓN DE DERECHOS HUMANOS A GUARDIAS DE SEGURIDAD			
Empresa de seguridad	*Número colaboradores*	*Horas capacitación*	*Promedio de horas*
Sepriban	*75*	*103*	*1,37*
Seminter	*334*	*509*	*1,52*
Laersec	*243*	*399*	*1,64*
Invin	*70*	*630*	*9,00*
Total	*722*	*1.641*	*13,54*

3.4. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE COLABORADORES

G4-LA11

100% del personal fue evaluado

Medimos nuevamente el desempeño de todo nuestro personal que tiene, al menos, seis meses de antigüedad y contrato fijo, además de un proceso de retroalimentación y revisión formal de su rendimiento. La evaluación valora cuatro componentes.

Se modificó la variable Evaluación del equipo de trabajo; además de la calificación del supervisor, este año incluyó la evaluación del equipo con el que interactúa cada colaborador a través de la metodología 360 grados. El resultado de esta evaluación es el *input* para planes de capacitación, identificación de *back ups*, promociones, sucesiones, bonificaciones y revisiones salariales.

98%
de guardias de seguridad capacitados en derechos humanos.

3.5. REMUNERACIÓN Y COMPENSACIÓN A COLABORADORES

G4-EC5

No existe diferenciación de los salarios por género

Nuestro esquema de remuneración de colaboradores se encuentra normado en el *Manual de Administración Salarial,* que define políticas y procedimientos para una adecuada gestión acorde a la tendencia de pago del mercado, equidad interna y cumplimiento de la normativa laboral.

Somos competitivos respecto al mercado. Anualmente se hace una revisión salarial de todo el personal en función del resultado de su evaluación de desempeño. Luego se analiza la equidad interna y competitividad frente al mercado basado en el servicio de una encuesta salarial realizada por Andean Consultores Estratégicos. No existe diferenciación de los salarios por género.

Los colaboradores que ocupan cargos de operaciones significativas para el Banco perciben una remuneración superior en 53,47% (personal femenino) y en 53,72% (personal masculino) respecto al salario mínimo legal establecido en las tablas sectoriales. Adicionalmente, todos los colaboradores reciben aguinaldo navideño.

3.6. BENEFICIOS AL PERSONAL

G4-LA2, G4-LA3

ACTÚA por tu bienestar

La salud y el bienestar familiar de los colaboradores son prioridad para el Banco.

Iniciamos este programa con el objetivo de promover alternativas para el desarrollo y bienestar integral de los colaboradores y sus familias. Se trabaja en seis dimensiones: salud, imagen personal, educación, acondicionamiento físico, nutrición y bienestar familiar. Fomentamos buenos hábitos en el personal a través de descuentos especiales en instituciones deportivas, universidades, entre otros. El lanzamiento de ACTÚA por tu bienestar se desarrolló en Quito, Guayaquil y Cuenca. En 2015 el programa se desplegará progresivamente a nivel nacional.

Para 2015 se ha previsto trabajar en el programa ACTÚA por tu organización, que busca identificar espacios en los que cada colaborador impulse el desarrollo de la empresa y la consecución de los objetivos planificados.

- **Maternidad y paternidad**

100% de los padres regresaron a su trabajo tras el período de maternidad y paternidad

Para motivar la prevalencia y la duración promedio de la lactancia materna exclusiva, impulsamos charlas de educación en una alianza estratégica con Unicef, que la difundió a través de sus facilitadores a 411 colaboradores de Quito, Guayaquil y Cuenca.

El tema llegó al ámbito nacional mediante un concurso de fotografía para promover conciencia sobre la importancia de la lactancia materna entre los colaboradores. Contamos con la participación de 50 personas.

En 2014 un total de 540 colaboradoras fueron madres y 51 colaboradores fueron padres. El 100% se reincorporó al Banco después de su período de maternidad y paternidad, respectivamente. Meses después de este período, 96,29% de las mujeres y 96,07% de los hombres continúan laborando en la organización.

Adicionalmente, Banco Pichincha reconoce un valor por gastos de guardería a las colaboradoras con hijos de hasta cuatro años de edad, acorde a la política interna de la institución.

UNICEF A LAS EMPRESAS: SEGÚN UNICEF, PROMOVER LA LACTANCIA MATERNA GENERA BENEFICIOS EN LAS EMPRESAS: AHORRO DE LOS COSTOS DE RECLUTAMIENTO DE NUEVO PERSONAL, REDUCCIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL (PUES LOS BEBÉS AMAMANTADOS SE ENFERMAN MENOS Y SUS MADRES NO SE VEN EN LA NECESIDAD DE FALTAR), AUMENTO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y MEJOR IMAGEN CORPORATIVA.

- **Nuestros hijos nos visitan**

Los hijos de los colaboradores pueden valorar el trabajo de sus padres

Con el fin de aportar al balance de la vida laboral y familiar de nuestros colaboradores, invitamos a sus hijos para que pasen un día de sus vacaciones en nuestras oficinas. En 2014 nos visitaron 69 chicos y chicas. Fue una oportunidad para que valoren el trabajo de sus padres, conozcan a sus compañeros y se relacionen con el ambiente laboral de sus progenitores.

BENEFICIOS GENERALES. CONTINUAMOS BRINDANDO LOS SIGUIENTES BENEFICIOS AL PERSONAL: CRÉDITO CON CONDICIONES PREFERENCIALES, PLAN DE AHORRO FUTURO SEGURO (PENSADO EN LA JUBILACIÓN DEL PERSONAL), UNIFORMES, ALIMENTACIÓN, SEGUROS DE VIDA Y ACCIDENTES (CUBIERTOS EN SU TOTALIDAD POR LA EMPRESA) Y PLAN DE ASISTENCIA MÉDICA (CUBIERTO EN UN 70% POR EL BANCO).

540
colaboradoras fueron madres.

51
fueron padres en el año 2014.

La organización promueve la duración promedio de la lactancia materna exclusiva.

www.unicef.org
www.who.int

3.7. CLIMA LABORAL

4.000 colaboradores participaron en el estudio de clima laboral

Durante el año 2014, se midió el clima laboral, la percepción de satisfacción llegó al 80,33%. En el estudio participaron 4.000 colaboradores de todas las áreas; es decir, 65,37% del personal.

A partir de los resultados, para 2015 se ejecutarán proyectos que permitan mejorar las siguientes prioridades:

Desarrollo humano

- *Mayor involucramiento de jefes en el desarrollo de sus colaboradores.*

Liderazgo

- *Fomento del reconocimiento, retroalimentación, participación y escucha por parte de las líneas de supervisión.*

Comunicación y trabajo en equipo

- *Fortalecimiento del uso de canales formales.*
- *Mayor valoración de los logros de equipos por encima de los individuales.*

3.8. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

G4-LA6, G4-LA7

6.000 colaboradores recibieron el Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional

Promovemos un entorno basado en la seguridad y salud de nuestros colaboradores, minimizando los riesgos del trabajo y generando una cultura de prevención.

En cumplimiento con la normativa del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos del Trabajo, impulsada por el IESS y el Ministerio de Trabajo, desarrollamos un programa de salud ocupacional para generar un ambiente seguro.

Las acciones más destacadas de este año se encuentran detalladas en el cuadro *Acciones realizadas en 2014 sobre seguridad y salud ocupacional*.

La capacitación, así como la prevención y la implementación de planes de emergencia y simulacros fueron las principales acciones aplicadas. Una de las de mayor alcance, como se menciona en el cuadro, es la entrega del Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional a 6.000 trabajadores, con la finalidad de que los colaboradores conozcan por vía directa la normativa y así facilitar su aplicación en caso de ser necesario.

Existe **80,33%** de satisfacción con el clima laboral.

Asimismo, el cuidado que se ha puesto en las inspecciones a las agencias demuestra la intención del Banco por evitar el desarrollo de enfermedades ocupacionales o accidentes de trabajo, que pueden detectarse a tiempo, lo que se traduce en el mediano y largo plazo en beneficios para los propios colaboradores y para la organización.

Una de las estrategias para ello ha sido el desarrollo de campañas de prevención y vacunación, especialmente para alertar sobre las enfermedades de mayor prevalencia en la sociedad ecuatoriana.

Entrega formal del* Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional *a alrededor de 6.000 colaboradores.
Inspecciones de seguridad y salud ocupacional a 260 agencias a nivel nacional para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.

Dos módulos de capacitación virtual a 6.000 colaboradores para fomentar la cultura de seguridad y salud en el trabajo.

Campañas de prevención y vacunación en ciudades principales:

1 Campaña prevención hígado graso
1.956 participantes en Quito, Guayaquil, Quevedo y Santa Elena.

2 Campaña prevención desparasitación
626 participantes en Quito, Guayaquil y Empalme.

3 Campaña prevención hipertensión arterial
36 participantes en Guayaquil.

4 Campaña prevención cáncer de próstata
63 participantes en Quito y Guayaquil.

5 Campaña prevención cáncer de cérvix uterino
76 participantes en Quito.

6 Campaña vacunación influenza
905 participantes en Quito, Guayaquil, Libertad y Portoviejo.

7 Campaña vacunación difteria y tétanos grupos vulnerables
70 participantes.

8 Campaña vacunación fiebre amarilla
90 participantes en la región Oriente.

3.822
personas participaron en las Campañas de prevención y vacunación en varias ciudades principales.

INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL			
Indicador	Valor 2014	Valor 2013	Descripción del indicador
Índice de frecuencia*	3,73	1,97	Número de lesiones sobre horas-hombre trabajadas multiplicado por 200.000.
Índice de gravedad	26,13	33,50	Número de días perdidos sobre horas-hombre trabajadas multiplicado por 200.000.
Tasa de riesgos*	18,15	17	Índice de gravedad sobre el índice de frecuencia.
Número de colaboradores con enfermedades ocupacionales	3	0	Número total de casos de enfermedades ocupacionales.
Tasa de ausentismo	0,62	0,68	$= \frac{\text{Número de jornadas perdidas}}{\text{Número de jornadas horas-hombre}} \times 100$
Víctimas mortales	0	0	Número total de casos de víctimas mortales.

* El incremento en el índice de frecuencia y tasa de riesgos se debe a que, gracias a las campañas y cursos de capacitación que buscan fortalecer la cultura de SSO, actualmente más colaboradores reportan eventos de lesiones ocupacionales.

CATEGORIZACIÓN DE AGENCIAS SEGÚN CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE SSO	
Categorización de agencias	Porcentaje
Adecuadas ✓✓✓✓	3%
Aceptable ✓✓✓	36%
Regular ✓✓	53%
Inadecuadas ✓	8%

El Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), conformado por miembros de la Alta Dirección, tiene como misión establecer un sistema integral de salud, seguridad y ambiente que mejore las condiciones de trabajo de todos los colaboradores. Este comité analiza todas las necesidades de SSO y sus acciones de mejora continua.

Mejoramos el reporte y el desempeño de los siguientes indicadores de SSO, como se muestra en la tabla de indicadores.

260
agencias a nivel nacional fueron inspeccionadas en seguridad y salud ocupacional.

Se realizó un programa de inspecciones de estándares de seguridad y salud ocupacional a las instalaciones de las agencias a nivel nacional. La finalidad fue tener una imagen actual de su estado e implantar, desarrollar y mantener las condiciones de seguridad adecuadas, además de establecer acciones correctivas.

Además, procuramos que esta cultura de SSO se extienda hacia nuestros proveedores a través de cláusulas contractuales que aseguren el cumplimiento de la ley ecuatoriana.

Como resultado de las evaluaciones a los puestos de trabajo, se estima que existe riesgo “moderado” en los factores psicosociales y ergonómicos; con el fin de mitigarlos, se ha desarrollado un plan de comunicación de acciones preventivas para los diferentes puestos de trabajo.

4. PROTECCIÓN AMBIENTAL

Estamos comprometidos con la protección del ambiente a través de una política y del Sistema de Gestión Ambiental, que impactarán de manera transversal en todas las operaciones del Banco y su cadena de valor. Promovemos una cultura de respeto, protección y eficiencia en el uso de los recursos naturales para reducir el impacto de nuestra organización frente al cambio climático.

RETOS 2014	*GESTIÓN 2014*	*RETOS 2015*
Diseñar una política y un Sistema de Gestión Ambiental para toda la organización.	*Trabajamos en el diseño de la política y el Sistema de Gestión Ambiental acoplados a la naturaleza del Banco y basados en estándares nacionales e internacionales, como la ISO 14001.*	*Socializar e implementar en 100% la política ambiental con los colaboradores.*
Mejorar la calidad y cobertura de los indicadores ambientales a través de herramientas de recopilación de información.	*Se desarrolló el modelo de herramienta de recopilación de información ambiental, que tendrá alcance nacional para obtener la huella ambiental del Banco.*	*Implementar la herramienta con un reporte de cuatro indicadores ambientales a escala nacional.*
Continuar con el Programa de Sensibilización Ambiental Actúa, con la participación de colaboradores en cinco ciudades del país.	*Se realizaron 15 videos de sensibilización, en los que actuaron colaboradores de seis ciudades.*	*Fortalecer el Programa de Sensibilización Ambiental Actúa a través de actividades y comunicaciones innovadoras, con participación de colaboradores en siete ciudades del país.*

El Sistema de Gestión Ambiental está basado en la legislación del país y en estándares internacionales como la ISO 14001.

4.1. SISTEMA DE GESTIÓN Y POLÍTICA AMBIENTAL

En 2015 se implementará el Sistema de Gestión Ambiental

Nos basamos en una política y un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) para tratar este eje, que tiene como objetivo prevenir riesgos, mejorar la eficiencia en el uso de los recursos, reducir el impacto ambiental de la organización frente al cambio climático y fortalecer su reputación.

Durante 2014 trabajamos en el diseño de la política y el Sistema de Gestión Ambiental, así como en una herramienta que captura y consolida la información. En 2015 trabajaremos en su implementación, lo que permitirá plantear metas de reducción y de mejora continua.

La huella ambiental es el parámetro que permite medir el impacto que genera el ser humano sobre el planeta.

De acuerdo a la naturaleza de nuestra actividad, medimos y gestionamos los impactos directos asociados a consumo de recursos, generación de residuos y emisiones de gases contaminantes, con el objetivo de reducir la huella ambiental.

Cultura ambiental

Este año hemos fortalecido el Programa de Sensibilización Ambiental Actúa dirigido a colaboradores, usando videos como herramienta innovadora de comunicación, lo que permite llegar de manera diferente con un mensaje educativo, didáctico, entretenido, de fácil comprensión y que promueve la participación activa. Se invitó a equipos de trabajo, líneas de supervisión y Alta Gerencia a participar voluntariamente en las grabaciones.

El objetivo es que los colaboradores tomen conciencia sobre la problemática ambiental que vive el mundo, conozcan cuáles son los impactos ambientales negativos y determinen aquellos que son generados por cada uno de nosotros, como trabajadores de una institución financiera.

15 videos grabados. → **6.119** colaboradores capacitados. → **87** colaboradores y **15** equipos de trabajo, con líneas de supervisión y altos directivos, participaron en las grabaciones. → **Temas tratados**: ahorro de electricidad, papel, agua y gestión de residuos.

Se dictó la charla *Soy parte del cambio de cultura ambiental*, a 67 colaboradores de las empresas proveedoras de limpieza, alimentación, jardinería y administración, para sensibilizarlos sobre el cuidado y uso eficiente del agua y de la electricidad, para ser aplicadas en el trabajo y en el hogar.

4.2. CONSUMO DE PAPEL

G4-EN1, G4-EN27

Redujimos en 2,41% de consumo de papel por colaborador

A pesar de que se ha incrementado el consumo global de papel con el crecimiento del Banco, se ha logrado una reducción en el consumo por colaborador. En promedio, cada empleado consumió 192 hojas menos que el año anterior, lo que equivale a 16 hojas menos cada mes.

El papel es uno de los principales materiales consumidos, por lo tanto y para contribuir con el ambiente, se seguirá usando el papel elaborado a partir del bagazo de caña de azúcar y de pulpa blanqueada ECF.[1]

*CONSUMO DE PAPEL A NIVEL NACIONAL**

	2014	2013
Total hojas de papel por consumo interno	57'987.447	57'106.445
Total de hojas de papel para consumo de clientes y proveedores**	89.069	104.066

** Corresponden al número de impresiones realizadas por operaciones del Grupo Pichincha, incluyendo filiales (BPAC, CREDI FE, CRISFE, PAGUE YA). Se excluyen las impresiones de la empresa TCS responsable de la gestión tecnológica.*
*** El consumo de papel expresado corresponde a cheques impresos tanto para clientes como proveedores desde el área interna de pagos.*

CADA COLABORADOR CONSUMIÓ 192 HOJAS MENOS

2014 **7.757** — 2013 **7.949**

Nota: El cálculo del 2014 es obtenido de la división del total de papel de consumo interno (57'987.447) para el promedio del número de colaboradores del Grupo Pichincha (7.475).

97% de colaboradores opina que la difusión de las iniciativas ambientales a través de videos genera un impacto positivo.

88% de colaboradores considera que el Programa Actúa es de fácil comprensión, útil y educativo.

[1] En inglés significa: libre de cloro elemental, es un papel que no lo utiliza en su blanqueamiento, lo que previene la formación de dioxinas.

Reducción de consumo de papel

Se dejaron de imprimir 1'271.140 estados de cuenta

Implementamos iniciativas para hacer más eficiente el uso del papel y generar ahorro, como se indica a continuación:

a Estados de cuenta electrónicos: se renovó el portal Pichincha Electrónico y Banca Electrónica (Internexo), a través del cual nuestros clientes (personas naturales y jurídicas) tienen acceso a toda su información de manera segura. Los principales beneficios de esta iniciativa son mecanismos de automatización y control más seguros y eficientes; mejora en la atención al cliente; reducción en el uso y desperdicio de espacio físico requerido para guardar documentos, y menor impacto ambiental al dejar de imprimir y transportar estos papeles. Así, se evidencia ahorro en los dos segmentos inmediatos.

• *Cuenta de ahorros y corrientes:* un ahorro de 13'749.630 hojas de papel, desde junio a diciembre, al dejar de imprimir 1'271.140 estados de cuenta. Aproximadamente, 23% de estados de cuenta se continúan imprimiendo, para dar cumplimiento a la normativa de la Superintendencia de Bancos.

• *Tarjetas de crédito:* desde octubre se inició en este segmento la entrega de comprobantes electrónicos. Se ha dejado de imprimir 33,87%, lo que representa un ahorro promedio de 304.696 hojas de papel al mes.

Se ahorraron $ 1'713.632 lo que equivale a evitar la tala de 1.664 árboles.

b Portal electrónico Ayuda Ventas: genera un ahorro aproximado de 60.500 hojas de papel al año. Antes, los asesores comerciales utilizaban catálogos en carpetas físicas para la oferta de productos y servicios; para eliminar el uso de papel se implementó el aplicativo digital Ayuda Ventas, que permite acceder de manera electrónica a toda la información actualizada de productos y servicios, *tips* comerciales, campañas, canales y temas relacionados con la gestión de ventas.

c Documentos de crédito: dejamos de imprimir 388.452 hojas de papel anuales por la reducción de documentos de crédito.

d Contratos en aperturas de cuentas, planes de ahorro y cuenta corriente: se ahorraron 1'529.568 hojas de papel gracias a reducirlas en los documentos de contratos de apertura de cuentas, planes de ahorro y cuentas corrientes.

CRECEN LOS ESTADOS DE CUENTA ELECTRÓNICOS
NÚMERO DE ESTADOS DE CUENTAS DE AHORROS Y CORRIENTE (EN MILES)

INCORPORACIÓN AL PORTAL ELECTRÓNICO DE ESTADOS DE CUENTA
NÚMERO DE ESTADOS DE CUENTA DE TARJETAS DE CRÉDITO (EN MILES)

4.3. CONSUMO DE ENERGÍA

G4-EN3

El consumo de energía directa se redujo en 3%

El Banco mantiene a nivel nacional su medición de consumo de energía, directa e indirecta; sin embargo, el principal consumo energético corresponde a la energía eléctrica[2] proveniente de fuentes externas a la organización. Cada colaborador consume en el año 3.754,66 kW/h de electricidad.

[2] Los establecimientos que se incluyen en la medición de consumo de electricidad corresponden a agencias, autobancos, puntos pagos, ventanillas de atención y oficinas administrativas; se excluyen cajeros automáticos.

Reducción del consumo energético

G4-EN6

Hemos reducido la energía directa en 3%, lo que corresponde a 110,01 gigajoules menos que el año anterior. Esto demuestra una mejor eficiencia en el uso de recursos gracias al programa Actúa y a situaciones externas a las organización. El gráfico *Reducimos el consumo de energía directa* muestra los niveles de consumo de generadores eléctricos y flota de transporte. Asimismo, se adquirieron 839[3] equipos de computación con certificación *Energy Star* y *Epeat Gold*, lo que garantiza que los dispositivos son de alto rendimiento y bajo consumo energético.

REDUCIMOS EL CONSUMO DE ENERGÍA DIRECTA

EN GIGAJOULES, UNIDAD DE MEDIDA DE ENERGÍA

PARA EL CÁLCULO SE UTILIZARON LOS FACTORES DE CONVERSIÓN DEL PROTOCOLO GRI.

CONSUMO DE ENERGÍA INDIRECTA (GJ)*	2014	2013
Electricidad	82.926,54**	95.105,99
Electricidad por colaborador	13,55	16,15

** Los datos de 2014 no son comparables con los de 2013 por diferencias en el método de cálculo.*
*** Corresponde aproximadamente a 90,51% de cobertura a nivel nacional, que representa 286 establecimientos donde está el 90,15% de nuestros colaboradores.*

CONSUMO DE AGUA (M^3)*	2014	2013
Consumo de agua	136.090**	162.531
Agua por colaborador	22,24	27,60

** Los datos de 2014 no son comparables con los de 2013 por diferencias en el método de cálculo.*
*** Comprende aproximadamente 52,53% de cobertura a nivel nacional, que representa 166 establecimientos donde está 56,74% de nuestros colaboradores.*

4.4. CONSUMO DE AGUA

G4-EN8

Incrementamos el alcance de cobertura del indicador de consumo de agua, incluyendo a cinco nuevos establecimientos. Este año continuaremos mejorando su reporte. En el cuadro *Consumo de agua,* se pueden observar los niveles de consumo del líquido vital en la institución, aunque estos datos no son comparables con los de 2013 debido a diferencias en el método de cálculo.

4.5. MANEJO CORRECTO DE RESIDUOS

G4-EN23

3.337 tóneres reciclados

Se trabaja para incrementar la gestión de los residuos a nivel nacional, fomentando la reducción, reutilización, reciclaje y una correcta disposición final. Para este año reportamos un nuevo residuo, que corresponde a los desechos de papel y cartón generados en procesos comerciales masivos: Las estrellas del Mundial y Todos ganan porque ganan

MANEJO CORRECTO DE RESIDUOS A NIVEL NACIONAL			
Tipo de residuos	Unidad kg	2014	2013
Residuos hospitalarios*		56,2	31
Papel de archivo pasivo		31.830	111.420**
Papel y cartón		20.609,34	ND

** Corresponden a la generación de residuos de los dos centros médicos existentes ubicados en Quito y Guayaquil.*
*** Contempla información acumulada durante seis años, por lo tanto, no es comparable con 2014.*
ND: Información no disponible.

Ejecutamos una campaña de recolección continua de tóneres usados en todos los establecimientos mediante nuestro proveedor de servicios de impresión que mantiene un programa de reciclaje. Así garantizamos una correcta disposición final de los residuos y cuidamos el ambiente. El peso de los tóneres reciclados en 2014 fue de 4.247,09 kg y en 2013 fue de 2.426,25 kg, y, como indica el gráfico *Más tóneres reciclados en 2014,* el crecimiento en la recolección fue muy superior al registrado en 2013.

El consumo de energía directa se redujo en 3%.

[3] Estos equipos son utilizados por nuestros colaboradores de BP, de CREDI FE y del proveedor de tecnología TCS.

Hubo un crecimiento considerable del volumen de activos dados de baja, como lo muestra el gráfico *Incrementamos el peso de activos con un correcto manejo ambiental*. Entre los activos están: cajeros automáticos, residuos electrónicos, metálicos y madera, que se donaron a gestores ambientales calificados.

Se mantiene la gestión de residuos de papel, cartón, plásticos y fluorescentes en el edificio Matriz de Quito. En 2014 disminuyó la cantidad de residuos, lo que nos compromete a trabajar más por incentivar la buena práctica del reciclaje, como lo refleja el cuadro *Manejo correcto de residuos en edificio Matriz.*

554.638 kg

de residuos tuvieron un correcto manejo ambiental.

4.6. HUELLA DE CARBONO

G4-EN15, G4-EN16

9,72 toneladas menos de CO_2e

El Banco midió el impacto directo (ver gráfico *Reducimos nuestra huella de carbono directo)* e indirecto (ver tabla *Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero)* al emitir gases de efecto invernadero (GEI), generados principalmente por el consumo de recursos.

MÁS TÓNERES RECICLADOS EN 2014

2014 **3.337** | 2013 **1.946**

INCREMENTAMOS EL PESO DE ACTIVOS CON UN CORRECTO MANEJO AMBIENTAL

2014 **497.895,50 kg** | 2013 **138.534,20 kg**

REDUCIMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO DIRECTO

EN TONELADAS DE CO_2E. LA UNIDAD DE MEDIDA DE LA HUELLA DE CARBONO

PARA LOS CÁLCULOS DE GEI DE EMISIONES DIRECTAS SE UTILIZÓ LA METODOLOGÍA DEL GHG PROTOCOL (2007).

Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

G4-EN19

Se han reducido las emisiones directas en 9,72 toneladas CO_2e, lo que representa 3,92% de ahorro en comparación con el año pasado, tal como se ve en el gráfico *Reducimos nuestra huella de carbono directo.* Esto demuestra una mejor eficiencia en el uso de los recursos, además de la influencia de situaciones externas a la organización.

MANEJO CORRECTO DE RESIDUOS EN EDIFICIO MATRIZ

Tipo de residuo	*Unidad*	*2014*	*2013*
No peligrosos			
*Papel, cartón y plásticos**	*kg*	*2.313*	*3.233*
Peligrosos			
Fluorescentes y focos ahorradores	*Unidades*	*1.951*	*2.328*

** La cantidad reportada es un dato estimado con base en el cálculo de la proporción de colaboradores del edificio Matriz de Quito, contrastado con la cantidad de residuos generados en kilogramos. Es una estimación debido a que el Banco comparte sus instalaciones con otra empresa.*

EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

	Unidad	*2014*	*2013*
Emisiones generadas por el consumo de electricidad	*ton CO_2e*	*8.062,59**	*9.246,42*

** El cálculo corresponde al consumo aproximado de energía eléctrica de 90,51% de cobertura a nivel nacional, que representa 286 establecimientos donde está el 90,15% de nuestros colaboradores. Para el cálculo se multiplicó el consumo de electricidad por el factor de emisión de energía eléctrica del Ecuador, dato generado por la Agencia Internacional de la Energía (350 ton CO_2 / GWH) en su informe de emisiones de CO_2, edición 2013. Este dato no es comparable con 2013 por cambios en el método de cálculo.*

ÍNDICE DE CONTENIDO-GRI G4 OPCIÓN CONFORMIDAD: ESENCIAL

Contenidos básicos generales	Descripción	Sección / Respuesta	Página	Verificación externa
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
G4-1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización.	Carta de la Gerencia	7	
G4-2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Desafíos de sostenibilidad	53	✓
		Informe a los accionistas	28	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
G4-3	Nombre de la organización.	Banco Pichincha C. A.		✓
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	Productos diseñados a la medida de nuestros clientes	76, 77	✓
		Productos destacados del año	79	✓
		Productos para microempresarios	81	✓
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Av. Amazonas 45-60 y Pereira, Quito-Ecuador		✓
G4-6	Número de países donde opera la empresa y el nombre de los países donde la empresa tiene operaciones significativas o que son relevantes para los temas de sostenibilidad tratados en el informe.	Empresas e instituciones del Grupo Financiero en el país	18	
		Empresas e instituciones del Grupo Financiero en el exterior	22	
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Compañía Anónima (C. A.)		✓
G4-8	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes).	Nuestro Banco	77	✓
G4-9	Reporte la escala de la organización, incluyendo: - Número de empleados. - Número total de operaciones. - Ventas netas o ingresos.	Principales cifras	54	✓
G4-10	Reportar la siguiente información laboral: - Reporte el número total de empleados por contrato y género. - Reporte el número total de empleados por región y género.	Talento humano	100	✓
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	No existen convenios colectivos en Banco Pichincha		
G4-12	Cadena de suministro de la organización.	Nuestra cadena de valor	60	✓
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, propiedad o en la cadena de proveedores de la organización.	No existen cambios significativos con respecto a la Memoria 2013		✓
		Servicio al cliente	93	✓
G4-15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apoye.	Principios e iniciativas de sostenibilidad	64	✓
G4-16	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Principios e iniciativas de sostenibilidad	64	✓
IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS MATERIALES Y LÍMITES				
G4-17	Listar las entidades incluidas en los estados financieros consolidados y reportar si hay alguna de estas entidades que no haya sido incluida en el informe de sostenibilidad.	Informe a los accionistas	28	
		Presentación de la memoria 2014	53	✓
G4-18	Proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.	Alcance y cobertura	53	✓
		Metodología para elegir los contenidos de la Memoria	56	✓
G4-19	Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte.	Temas relevantes	58	✓
G4-20	Para cada tema material reportar si lo es para toda la organización. En caso contrario, indicar qué aspecto no es material para alguna de las entidades que hacen parte de la organización.	Temas relevantes	58	✓
G4-21	Para cada tema material, reportar si lo es por fuera de la organización.	N/A		✓
G4-22	Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	No se han realizado reexpresiones significativas de la información de reportes anteriores. En los casos en los cuales la reexpresión de la información afectó la comparabilidad interanual de las tablas presentadas, se detalla su modificación en una nota al pie respectivamente.		
G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.	El cambio significativo fue la adopción de la metodología GRI-G4, y este año únicamente reportamos los temas prioritarios para nuestros grupos de interés y para la organización.		
GRUPOS DE INTERÉS				
G4-24	Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Grupos de interés	55	✓
G4-25	Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Grupos de interés	55	✓
G4-26	Enfoques adoptados para el diálogo con grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo de grupos de interés, indicar si alguno de los diálogos se realizó como parte del proceso de elaboración del informe.	Grupos de interés	55	✓
G4-27	Principales preocupaciones y temas de interés que hayan surgido a través de los diálogos con los grupos de interés y la forma en la que la organización ha respondido a estos temas en la elaboración del informe. Reportar los grupos de interés y los temas que identificaron como relevantes.	Grupos de interés	55	✓

ÍNDICE DE CONTENIDO-GRI G4 OPCIÓN CONFORMIDAD: ESENCIAL

Contenidos básicos generales	Descripción	Sección / Respuesta	Página	Verificación externa
PERFIL DEL REPORTE				
G4-28	Período cubierto por la información incluida en el informe.	Alcance y cobertura	53	✓
G4-29	Fecha más reciente del informe anterior.	2013		
G4-30	Ciclo de reporte (Anual-Bianual).	Estándar de reporte y gestión	53	✓
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Información y comentarios	53	✓
G4-32	Reporte la opción "De acuerdo" con la metodología GRI seleccionada por la organización (Core-Comprehensive). Reporte la tabla de contenido GRI.	Estándar de reporte y gestión	53	✓
G4-33	Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte.	Rigor y verificación	53	✓
GOBIERNO				
G4-34	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identificar si existe algún comité responsable de la supervisión de temas económicos, sociales y ambientales.	Estructura organizacional	65	✓
		Estructura de desarrollo sostenible	68	✓
ÉTICA E INTEGRIDAD				
G4-56	Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización como códigos de conducta y códigos de ética.	Principios Banco Pichincha C. A.	11	
		Enfoque de ética y transparencia	64	✓
		Cultura organizacional	68	✓
INDICADORES DE DESEMPEÑO				
Contenidos básicos específicos	**Descripción**	**Sección / Respuesta**	**Página**	**Verificación externa**
ECONÓMICO				
	Enfoque de gestión.	Finanzas responsables	73	✓
		Derechos humanos en la cadena de valor	99	✓
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Participación de mercado y desempeño económico	74	✓
G4-EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de Gobiernos.	No se han registrado en nuestras cuentas ayudas significativas recibidas de Gobiernos		✓
PRESENCIA EN EL MERCADO				
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por género y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Remuneración y compensación	104	✓
G4-EC6	Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Talento humano	100	✓
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN				
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Participación de mercado y desempeño económico	74	✓
AMBIENTAL				
	Enfoque de gestión.	Protección ambiental	111	✓
		Sistema de gestión y política ambiental	112	✓
MATERIALES				
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	Consumo de papel	113	✓
ENERGÍA				
G4-EN3	Consumo energético interno.	Consumo de energía	114	✓
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	Reducción del consumo energético	115	✓
AGUA				
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	Consumo de agua	115	✓
EMISIONES				
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	Huella de carbono	116	✓
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	Huella de carbono	116	✓
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	116	✓
EFLUENTES Y RESIDUOS				
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Manejo correcto de residuos	115	✓
PRODUCTOS Y SERVICIOS				
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Consumo de papel	113	✓

ÍNDICE DE CONTENIDO-GRI G4 OPCIÓN CONFORMIDAD: ESENCIAL

Contenidos básicos específicos	Descripción	Sección / Respuesta	Página	Verificación externa
SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
	Enfoque de gestión.	Derechos humanos en la cadena de valor	99	✓
EMPLEO				
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, género y región.	Talento humano	100	✓
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Beneficios al personal	104	✓
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	Beneficios al personal	104	✓
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	Seguridad y salud ocupacional	106	✓
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Seguridad y salud ocupacional	106	✓
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	No aplica debido a que la organización no tiene sindicatos		✓
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN				
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral.	Formación y desarrollo profesional	102	✓
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género y por categoría profesional.	Evaluación de desempeño de colaboradores	103	✓
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y género, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Talento humano	100	✓
SOCIAL: DERECHOS HUMANOS				
	Enfoque de gestión	Derechos humanos en la cadena de valor	99	✓
INVERSIÓN				
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	Capacitación en derechos humanos	102	✓
NO DISCRIMINACIÓN				
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Cultura organizacional	68	✓
MEDIDAS DE SEGURIDAD				
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	Capacitación en derechos humanos	102	✓
SOCIAL: SOCIEDAD				
	Enfoque de gestión	Ética y transparencia	63	✓
		Finanzas responsables	73	✓
COMUNIDADES LOCALES				
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Emprendimiento	90	✓
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN				
G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Prevención contra la corrupción y lavado de activos	69	✓
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Prevención contra la corrupción y lavado de activos	69	✓
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Prevención contra la corrupción y lavado de activos	69	✓
PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL				
G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Competencia	70	✓
COMUNICACIONES DE MARKETING				
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	Comunicaciones de marketing	70	✓
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Comunicaciones de marketing	70	✓

ÍNDICE DE CONTENIDO-GRI G4 OPCIÓN CONFORMIDAD: ESENCIAL

Contenidos básicos específicos	Descripción	Sección / Respuesta	Página	Verificación externa
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES				
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Privacidad de los clientes	70	✓
CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	Cumplimiento regulatorio	70	✓
INDICADORES DE SUPLEMENTO FINANCIERO				
	Enfoque de gestión	Finanzas responsables	73	✓
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS				
G4-FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	Evaluación de riesgos ambientales y sociales en clientes	86	✓
G4-FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Evaluación de riesgos ambientales y sociales en clientes	86	✓
G4-FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	Evaluación de riesgos ambientales y sociales en clientes	86	✓
G4-FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Evaluación de riesgos ambientales y sociales en clientes	86	✓
CARTERA DE PRODUCTO				
G4-FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microfinancieras/Pymes/grandes) y el sector de actividad.	Nuestro banco	77	✓
G4-FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Productos diseñados a la medida de nuestros clientes	77	✓
		Inclusión financiera	80	✓
COMUNIDAD				
G4-FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Inclusión financiera	80	✓
G4-FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Atención de clientes con discapacidad	93	✓
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
G4-FS15	Políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Productos diseñados a la medida de nuestros clientes	77	✓
G4-FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Educación financiera	88	✓

Deloitte.

Deloitte & Touche
Ecuador Cía. Ltda.
Av. Amazonas N3517
Telf: (593 2) 381 5100
Quito – Ecuador

Tulcán 803
Telf: (593 4) 370 0100
Guayaquil – Ecuador
www.deloitte.com/ec

INFORME INDEPENDIENTE DE VERIFICACIÓN LIMITADA DEL INFORME DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

A los miembros del Directorio y Accionistas de
Banco Pichincha:

Alcance de nuestra verificación

Hemos realizado la verificación de la Memoria de Sostenibilidad 2014 de Banco Pichincha, correspondiente al ejercicio 2014. Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación de los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad 2014 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative - GRI versión 4.0 (G4).
- La información proporcionada al principio de cada uno de los capítulos de la Memoria de Sostenibilidad 2014 sobre el grado de avance de los objetivos en Responsabilidad Corporativa del 2014, los cuales se encuentran plasmados desde la página 51 en adelante del Informe Anual.

Responsabilidad del Grupo por la Memoria de Sostenibilidad 2014

La preparación de la Memoria de Sostenibilidad 2014, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Órganos de Gobierno de Banco Pichincha, los cuales también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es emitir una conclusión independiente, basados en los procedimientos aplicados en nuestra verificación

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de verificación de acuerdo con la Norma ISAE 3000 "Assurance Engagement Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

Nuestro trabajo de verificación ha consistido en la formulación de preguntas a Banco Pichincha que han participado en la elaboración de La Memoria de Sostenibilidad 2014, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de verificación por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Banco Pichincha para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/ec/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

- Contraste de que el contenido de la Memoria de Sostenibilidad 2014 no contradice ninguna información relevante suministrada por Banco Pichincha y Comparación de la información emitida en el 2013.
- Análisis de la adaptación de los contenidos la Memoria de Sostenibilidad 2014 a los recomendados en la Guía G4 y el Suplemento de Servicios Financieros y comprobación de que los indicadores centrales correspondan con los recomendados por la Guía G4 del GRI y que se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de verificación, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en la Novena Memoria de Sostenibilidad 2014.
- Para ciertos indicadores claves identificados en el "Índice GRI" se realizaron procedimientos adicionales en las visitas a las Filiales de Banco Pichincha.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la International Federation of Accountants (IFAC).

Conclusiones

El proceso de verificación se realizó en base a los indicadores establecidos a partir del proceso de materialidad realizado por la empresa, los cuales fueron identificados, priorizados y validados. Los indicadores verificados a la fecha se señalan en la siguiente tabla:

Contenidos Básicos Generales

[G4-1] [G4-2] [G4-3] [G4-4] [G4-5] [G4-6] [G4-7] [G4-8] [G4-9] [G4-10] [G4-11] [G4-12] [G4-13] [G4-14] [G4-15] [G4-16] [G4-17] [G4-18] [G4-19] [G4-20] [G4-21] [G4-22] [G4-23] [G4-24] [G4-25] [G4-26] [G4-27] [G4-28] [G4-29] [G4-30] [G4-31] [G4-32] [G4-33] [G4-34] [G4-56]

Contenidos Básicos Específicos

[G4-EC1] [G4-EC4] [G4-EC5] [G4-EC6] [G4-EC9] [G4-EN1] [G4-EN3] [G4-EN6] [G4-EN8] [G4-EN15] [G4-EN16] [G4-19] [G4-EN23] [G4-27] [G4-LA1] [G4-LA2] [G4-LA3] [G4-LA6] [G4-LA7] [G4-LA8] [G4-LA9] [G4-LA11] [G4-LA12] [G4-HR2] [G4-HR3] [G4-HR7] [G4-SO1] [G4-SO3] [G4-SO4] [G4-SO5] [G4-SO7] [G4-PR6] [G4-PR7] [G4-PR8] [G4-PR9] [G4-FS1] [G4-FS2] [G4-FS3] [G4-FS4] [G4-FS6] [G4-FS7] [G4-FS13] [G4-FS14] [G4-FS15] [G4-FS16]

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Memoria de Sostenibilidad contienen errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la Guipa para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (G4) en su versión Esencial.

Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente hemos presentado a la Gerencia de Banco Pichincha nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad.

Deloitte & Touche

Quito, Marzo 20, 2015
RNAE-8816

Rodolfo Játiva
Licencia No. 15238

® BANCO PICHINCHA 2015

Dirección general: Vicepresidencia Control Financiero-Administrativo
Memoria de sostenibilidad: Vicepresidencia RRHH

Dirección de arte y diseño: Estefanía Rivas
Edición: Ángela Meléndez
Corrección de textos: Paulina Rodríguez

Imprenta Mariscal
Quito - Ecuador