

MEMORIA 2016

Responsabilidad Social Empresarial





MEMORIA 2016

Responsabilidad Social Empresarial





01	Mensaje del Presidente del Directorio - Pág. 08		02	Palabras del Presidente Ejecutivo - Pág. 10		03	Perfil Institucional - Pág. 12
07	Gestión Social Comunidad - Pág. 86		08	Gestión Social Proveedores - Pág. 110		09	Control del Riesgo - Pág. 116

Índice

04	Gobierno Corporativo - Pág. 22		05	Gestión de Negocio - Pág. 32		06	Gestión Social Colaboradores - Pág. 58
10	Gestión Financiera - Pág. 120		11	Anexos - Pág. 132		12	Índice de Contenidos GRI G4 - Pág. 140

01

Mensaje del Presidente del Directorio



Tengo el gran honor de dirigirme a ustedes para poner a su disposición el nuevo informe de responsabilidad social empresarial en el que damos a conocer los hechos más destacados de la labor desempeñada en este ámbito, por Produbanco - Grupo Promerica y sus Subsidiarias, durante el 2016.

Con esta entrega **cumplimos una década de compartir** nuestra **Memoria de Responsabilidad Social Empresarial**. Nos sentimos muy satisfechos, sabemos que hay mucho por hacer y estamos motivados para seguir trabajando arduamente. Les invitamos a revisar esta publicación, que se ha elaborado considerando la mejor forma de llegar a nuestros Accionistas, Clientes, Colaboradores, Proveedores y a la Comunidad en general.

Fieles a nuestro **compromiso** con la **transparencia** de la información, aplicamos para esta Memoria los **estándares** de elaboración de informes de

sostenibilidad de la **Global Reporting Initiative (GRI)**, versión 4, **opción Exhaustiva**.

En el 2016 tuvimos la gran satisfacción de celebrar el **vigésimo quinto aniversario** de vida institucional de **Grupo Promerica**, al que estamos muy orgullosos de pertenecer. La transformación que ha tenido desde 1991 ha sido de gran impacto y caracterizada por un accionar innovador, enérgico, decidido e intenso que le ha permitido alcanzar un crecimiento equilibrado y consistente. Su apertura constante al cambio y la disposición a adaptar sus estrategias en función de brindar las soluciones que el mercado de personas y empresas necesita, especialmente en los sectores productivos, se evidencian en los resultados alcanzados.

En estos 25 años, los activos del Grupo pasaron de USD 8.2 millones a USD 12,644 millones; los depósitos de Clientes de USD 6.2 millones a USD 10,084 millones; y el patrimonio de USD 2.5 millones a USD 1,171 millones. Grupo Promerica cerró el año con más de dos millones de Clientes que tuvieron a su disposición 853 sucursales y ventanillas, 5,604 agentes bancarios y 857 cajeros automáticos en los

nueve países en los que tiene presencia. Los Colaboradores de Grupo Promerica a marzo de 2017 sumaban más de 12,400 personas, lo que implica una generación de ingresos para más de 11,200 familias. Es interesante mencionar que la plaza con mayor número de Colaboradores a esta fecha de corte es el Ecuador, seguido de Guatemala y Nicaragua.

Grupo Promerica ha tenido una larga y exitosa trayectoria de crecimiento, que lo ha posicionado entre los más importantes grupos financieros de Latinoamérica. Su eficiente gestión le ha hecho ganar la confianza de sus clientes y el apoyo de prestigiosas instituciones financieras internacionales. La **alianza** entre Grupo Promerica y el **FMO (Banco de Desarrollo Holandés)** y su **programa FI-LAC (Financial Institutions, Latin America & the Caribbean -FMO)** que apoya el crecimiento sostenible del sector privado en los países en desarrollo y los mercados emergentes mediante la inversión de importantes proyectos empresariales; nació en el 2014, como resultado de la evolución del **programa de crédito Líneas Verdes** en Banpro, Nicaragua. La alianza ha ido expandiéndose a Ecuador que obtuvo dos líneas de crédito por un total de USD 70 millones; la

primera por USD 60 millones para el segmento de pequeñas y medianas empresas, y la segunda por USD 10 millones para financiación de proyectos de sostenibilidad ambiental, Guatemala con una línea de crédito por USD 20 millones, y El Salvador con USD 20 millones.

Adicionalmente la **Corporación Financiera Internacional (IFC)**, miembro del Grupo Banco Mundial, otorgó **financiamiento a largo plazo** para ampliar el acceso al crédito para pequeñas y medianas empresas por USD 92.5 millones a cuatro subsidiarias de Grupo Promerica: Banco Promerica S.A. en Costa Rica (USD 32.5 millones), Banco de la Producción S.A. (Banpro) en Nicaragua (USD 30 millones), Banco Promerica S.A. en El Salvador (USD 20 millones) y Banco Promerica S.A. en Guatemala (USD 10 millones).

Dentro de la historia de Grupo Promerica, la responsabilidad social ha sido clave en la estrategia corporativa ya que busca generar soluciones a los problemas de las comunidades en las que se encuentra. Así como dedica tiempo y esfuerzo a la generación de negocios, también asigna gran parte de energía y recursos a las

actividades de responsabilidad social en cada uno de los países en los que opera. En Nicaragua, desde el año 2004 se apoya la **lucha contra el cáncer de seno** a través de la **Fundación Ortiz Gurdian (FOG)** que anualmente atiende a 500 mujeres con tratamiento gratuito y brinda chequeo sin costo a 3,500 en la clínica de la Fundación. Otro frente de acción de la FOG es la **cultura y las artes plásticas**, a las que impulsa con la permanente **organización y promoción de exposiciones** de artistas y el patrocinio de la **Bienal Centroamericana** cada dos años. En Costa Rica, el principal trabajo se enfoca en la **ONG Hogar Siembra** dedicada al **salvamento de niñas en riesgo social**, dándoles hogar temporal y herramientas regenerativas. En El Salvador, el proyecto bandera es la **Fundación Actuar es Vivir**, que a partir del 2014 trabaja con mujeres que padecen **cáncer de mama**, imparte charlas de concientización, educación preventiva, practica mamografías y ultrasonografías de forma gratuita y realiza más de 250 exámenes especializados mensualmente.

Esta Memoria les dejará conocer en detalle lo que hemos llevado a cabo en Ecuador durante el 2016. La gestión de Produbanco es integral,

en cada una de las actividades que ponemos en marcha nos fijamos objetivos que promuevan el progreso sostenible de la Comunidad.

Agradecemos a todos quienes colaboraron en la producción de este informe y a quienes participaron en las distintas actividades que realizamos a lo largo del año, pues gracias a su involucramiento y dedicación hemos podido beneficiar a varios sectores y avanzar en la generación de desarrollo sostenible.

Hemos incluido una encuesta para conocer su opinión sobre el contenido y presentación. Les agradeceremos que nos ayuden contestándola y enviándola por correo a la dirección **arellanoe@produbanco.com**. Sus criterios serán de gran ayuda para lograr mejores resultados a futuro.

Me despido con un atento saludo.



Francisco Martínez Henares
**Presidente del Directorio
Produbanco – Grupo Promerica**

02 Palabras del Presidente Ejecutivo



Me es muy grato dirigirme a ustedes para presentarles la décima edición de nuestra Memoria Anual de Responsabilidad Social Empresarial. Esta publicación

abarca los aspectos sociales, económicos y ambientales de la gestión que Produbanco - Grupo Promerica y sus Subsidiarias llevaron a cabo durante el año 2016 con nuestros Accionistas, Clientes, Colaboradores, Proveedores y la Comunidad.

Para nosotros, *Responsabilidad Social* es retornar a la sociedad los beneficios que nos proporciona, mediante acciones que promuevan su crecimiento y desarrollo sostenible. Es muy satisfactorio comunicarles que durante el 2016 fortalecimos nuestro **Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)** en distintos niveles: nos adherimos al **Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social Empresarial (CERES)**, organización que integra a entidades comprometidas con el impulso de esta causa en el Ecuador, y al **Pacto Global**, iniciativa de la Organización de las Naciones

Unidas que impulsa la implementación de 10 principios éticos universales que buscan promover la RSE en los ámbitos de derechos humanos y empresa, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Dichos principios están vinculados con la Agenda 2030 de los *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*.

Como lo descubrirán en las páginas siguientes, nuestras actividades fueron múltiples en los diversos ámbitos que abarca nuestro programa integral de RSE. En relación con la inversión social, durante el año 2016 destinamos un total de USD 707 M distribuidos entre los varios programas que apadrinamos. Contribuimos con algunas fundaciones de apoyo social dedicadas a la niñez y juventud, personas desamparadas y de la tercera edad; en especial con la **Fundación Su Cambio por el Cambio**, entidad para la que nuestro aporte representa el 59% de sus recursos y a la que hemos venido contribuyendo desde hace 26 años lo que ha permitido beneficiar a más de 6,000 niños y adolescentes desprotegidos del Ecuador. En materia educativa, continuamos extendiendo el alcance del programa de **Educación Financiera Aprende** de Produbanco que cumplió con éxito la meta anual planteada y llegó a 3,344 personas

entre niños, adolescentes, adultos y adultos mayores en zonas urbanas y rurales del país a través de diferentes modalidades presenciales y virtuales. En lo que respecta al impulso al deporte, fuimos auspiciantes de la **Carrera 5k** del Liceo Los Andes de Guayaquil y del **equipo de triatlón Produbanco** conformado por algunos de nuestros atletas Colaboradores, quienes participaron en algunas competencias, siendo la más importante el **IRONMAN Ecuador** llevado a cabo en la ciudad de Manta en el mes de julio. Adicionalmente, continuamos como ya es tradición, con el impulso a la difusión de la cultura y el arte en el país a través de la **Fundación El Apuntador**, que incentiva la creatividad de los artistas ecuatorianos.

Un hecho relevante del 2016 que no podemos dejar de mencionar es el **terremoto** ocurrido en **abril**, causante de graves daños en la costa ecuatoriana. Ante esta catástrofe respondimos en forma inmediata con varias acciones: la donación de 2,000 kits (colchón y juego de sábanas) para las zonas más afectadas de la provincia de Manabí que fueron distribuidos por la **ONG Plan Internacional** con la que nos aliamos para este objetivo; la recolección de donativos al interior de nuestra Organización

gracias a la cual hicimos llegar 3,057 artículos de primera necesidad a los damnificados; la ayuda a nuestros Colaboradores y sus familias que residían en las localidades afectadas, para lo que un equipo de Produbanco visitó el lugar con el objeto de identificar sus necesidades y así proporcionar apoyo económico, atención médica, servicios exequiales, entre otros; y finalmente, de acuerdo al giro de nuestra actividad, pusimos a disposición de los Clientes y el público en general la **cuenta Solidaridad Damnificados Sismo** para recibir donaciones, cuyos fondos recaudados (que ascendieron a USD 126,884.97), fueron entregados a la *Cruz Roja Ecuatoriana* para su gestión en reconstrucción de viviendas y apoyo social en las zonas más perjudicadas.

En materia ambiental obtuvimos la **segunda certificación como Institución Carbono Neutral** para los edificios Iñaquito (anterior oficina Matriz) y Sucursal Mayor Guayaquil. De igual manera, en compensación por las emisiones de CO₂ que nuestras actividades generan, mantuvimos el convenio con el Gobierno de Limón Indanza para la **protección de 950 hectáreas de bosque nativo** en el Área Ecológica de Conservación Municipal Tinajillas - Río Gualaceo.

En el mes de agosto implementamos el **Programa Líneas Verdes**, que ofrece financiamiento especializado para proyectos de eficiencia energética, energía renovable y medidas de protección ambiental. Este programa contó con el respaldo de la *Corporación Andina de Fomento - CAF* y el *FMO (Banco Holandés de Desarrollo)*. Hasta finales del 2016, se desembolsaron a Clientes USD 15 MM en créditos verdes.

En el mes de noviembre, al celebrar nuestros 38 años de vida institucional, renovamos nuestra imagen corporativa, e inauguramos nuestra nueva sede principal ubicada en el *Centro Corporativo Ekopark*, cuyo diseño, tecnología y equipamiento fueron concebidos con la visión de ser una edificación amigable con el ambiente y con un alto índice de eficiencia energética. Este edificio se enmarca dentro de los lineamientos de la Agenda Urbana de Hábitat III.

Durante el 2016 pusimos en marcha la campaña piloto de reciclaje **«Produbanco recicla, con paso firme hacia la sostenibilidad»** cuyo propósito fue implementar el ejercicio de separación de desechos. Los satisfactorios resultados y experiencia de esta campaña, serán

la guía para la aplicación en otras instalaciones de nuestra Organización.

Nos sentimos orgullosos de los resultados de la gestión social. Lo alcanzado en este 2016 es un aliciente para continuar multiplicando nuestros esfuerzos y líneas de acción en favor de la sostenibilidad. En el año 2017 seguiremos adelante, dedicando conocimientos, iniciativas y recursos para generar desarrollo sustentable.

Los invito a conocer el detalle de las actividades de responsabilidad social recopiladas en esta Memoria de RSE 2016 de Produbanco - Grupo Promerica. En caso de tener cualquier inquietud o sugerencia, no dude en hacémosla llegar al correo electrónico arellanoe@produbanco.com.

Atentamente,

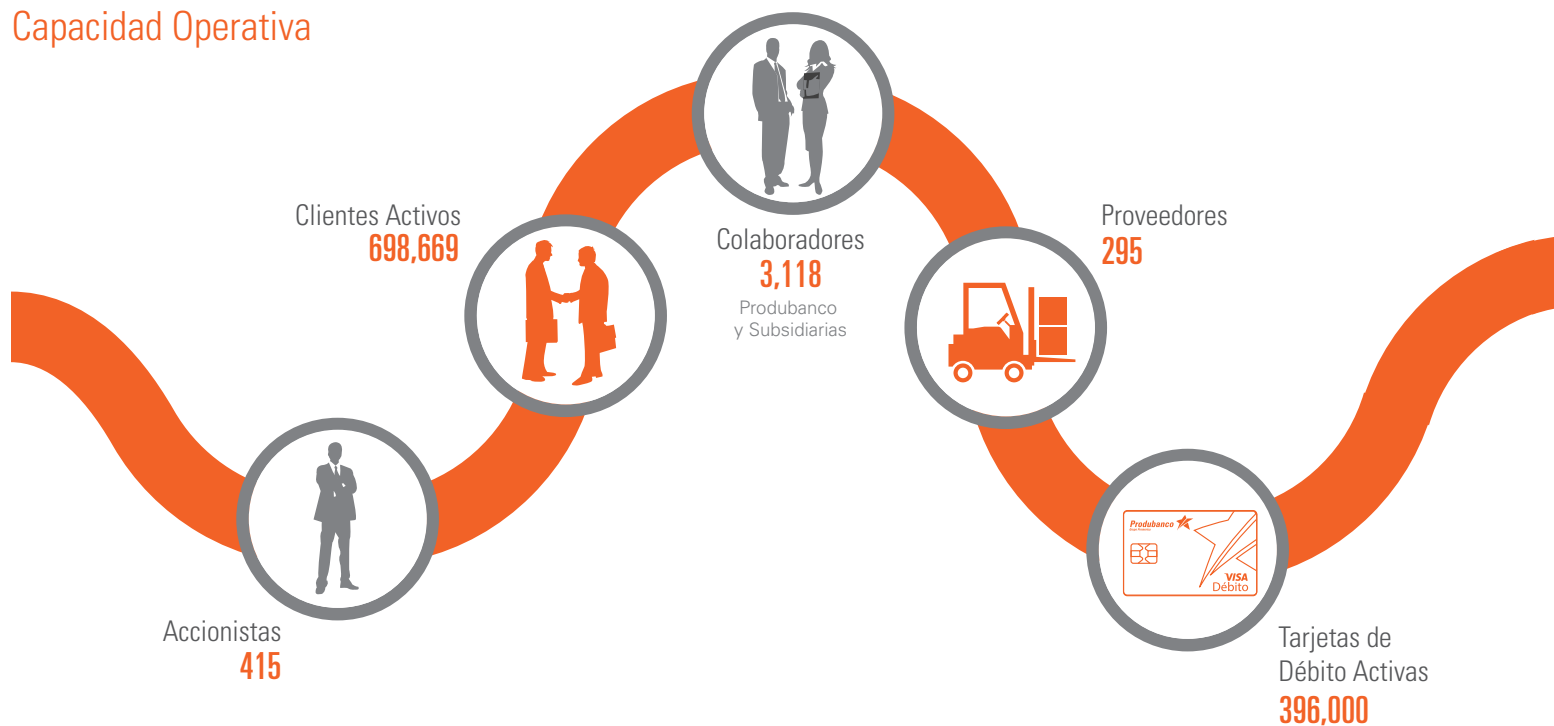


Ricardo Cuesta Delgado
Presidente Ejecutivo
Produbanco - Grupo Promerica

03 Perfil Institucional

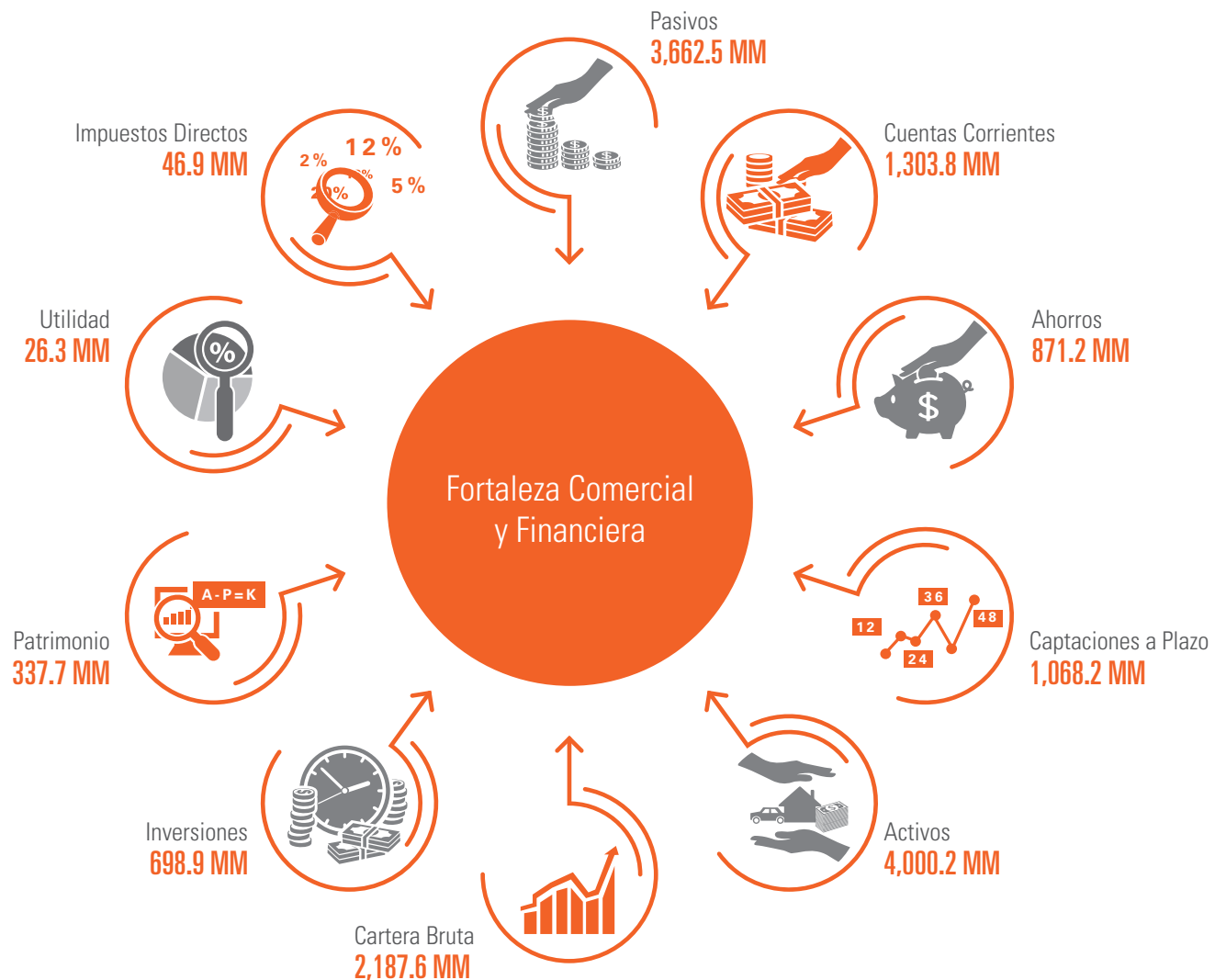
Nosotros y la Dirección en la que Vamos

Capacidad Operativa

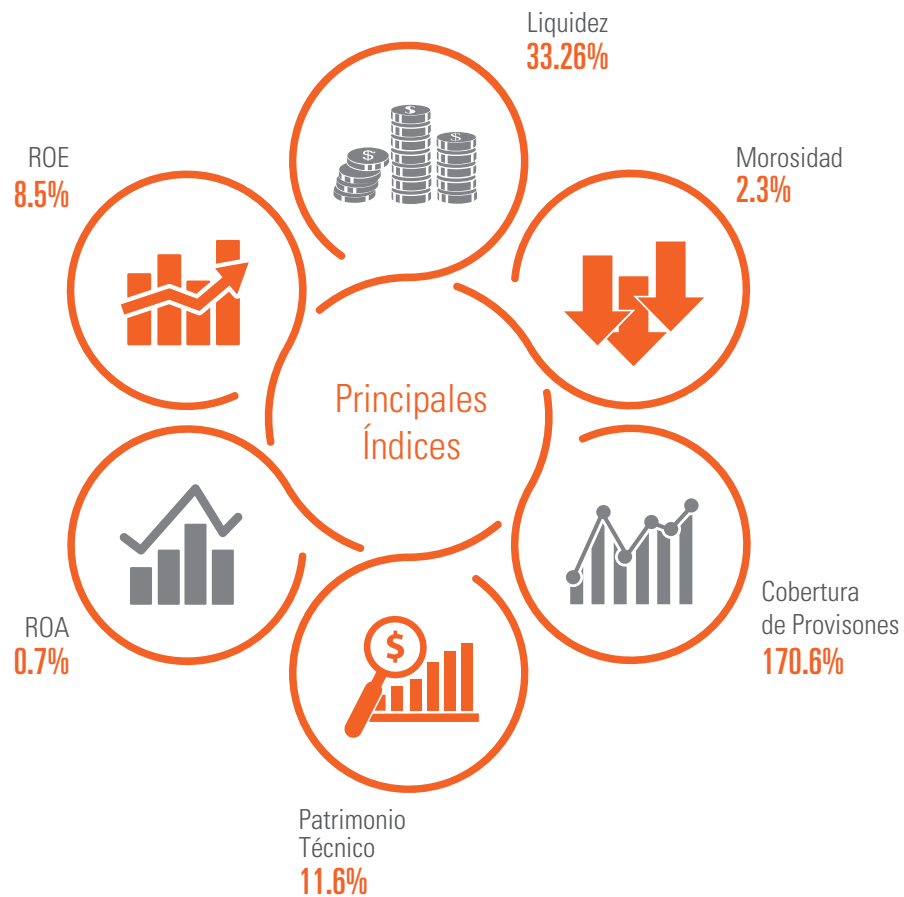




Fuente: Boletín Grupos Financieros SB y Balance Consolidado Produbanco diciembre 2016, Informe al Directorio 2016 Produbanco, Archivo Contrataciones y Compras, Datawarehouse Produbanco, Base de Datos Exersa



Fuente: Boletín Grupos Financieros SB y Balance Consolidado Produbanco diciembre 2016, Informe al Directorio 2016 Produbanco, Archivo Contrataciones y Compras, Datawarehouse Produbanco, Base de Datos Exersa



Fuente: Boletín Grupos Financieros SB y Balance Consolidado Produbanco diciembre 2016, Informe al Directorio 2016 Produbanco, Archivo Contrataciones y Compras, Datawarehouse Produbanco, Base de Datos Exersa

Apoyamos los Principios del Pacto Global



Network Ecuador
WE SUPPORT

El Pacto Global (Global Compact) es una iniciativa de las Naciones Unidas que impulsa la implementación de 10 principios éticos universalmente aceptados, cuyo objeto es el de promover la responsabilidad social empresarial en las áreas de **derechos humanos y empresa, normas laborales, medio ambiente** y **lucha contra la corrupción**, en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.



Las instituciones se comprometen voluntariamente a incorporar dichos principios en su gestión. Alrededor de 8,900 empresas y 5,200 organizaciones se han sumado al Pacto Global en más de 166 países del mundo.

Principio 6

Las empresas deben **apoyar** la **aboliación** de las **prácticas de discriminación** en el empleo y la ocupación.



Principio 8

Las empresas deben **fomentar iniciativas** que **promuevan** una mayor **responsabilidad ambiental**.



Principio 10

Las empresas deben **trabajar contra la corrupción** en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



Principio 7

Las empresas deben **mantener un enfoque preventivo** que **favorezca el medio ambiente**.



Principio 9

Las empresas deben **impulsar** el desarrollo y la difusión de **tecnologías respetuosas** con el medio ambiente.

Cultura Organizacional

El objetivo de la Cultura Organizacional es **fortalecer nuestra identidad, compartir valores, símbolos y comportamientos**, alineados con la estrategia institucional para alcanzar y superar nuestros objetivos.

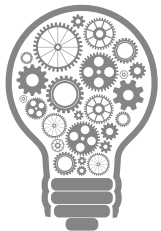
 GRI: G4-56

Principios Fundamentales de Nuestra Cultura Organizacional



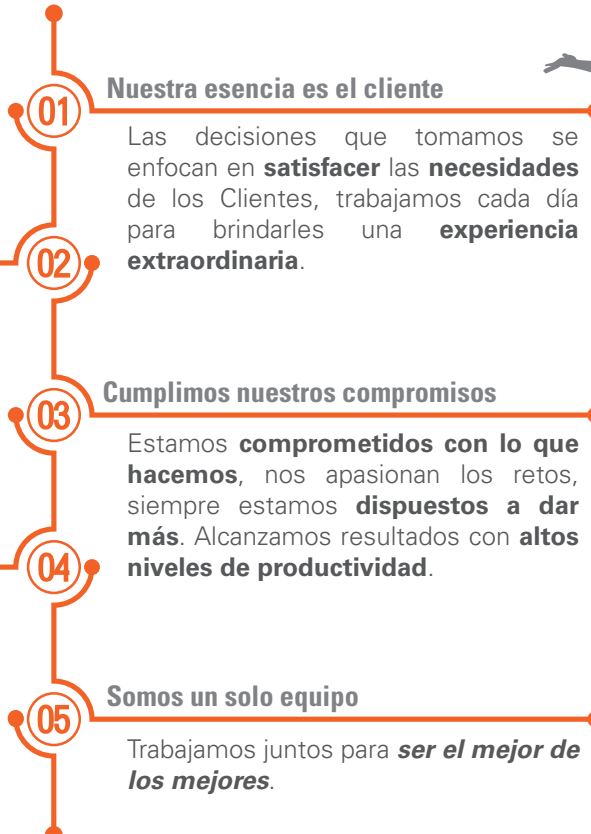
Nosotros hacemos la diferencia

Somos **profesionales** talentosos de **alto desempeño**, en constante desarrollo y orgullosos de pertenecer a nuestra Organización.



Nuestras ideas construyen

Generamos permanentemente nuevas y mejores formas de hacer las cosas, promovemos **soluciones creativas y constructivas** que responden a las necesidades de los Clientes y del mercado.



01 Nuestra esencia es el cliente

Las decisiones que tomamos se enfocan en **satisfacer** las **necesidades** de los Clientes, trabajamos cada día para brindarles una **experiencia extraordinaria**.



02

03 Cumplimos nuestros compromisos

Estamos **comprometidos con lo que hacemos**, nos apasionan los retos, siempre estamos **dispuestos a dar más**. Alcanzamos resultados con **altos niveles de productividad**.



04

05 Somos un solo equipo

Trabajamos juntos para **ser el mejor de los mejores**.

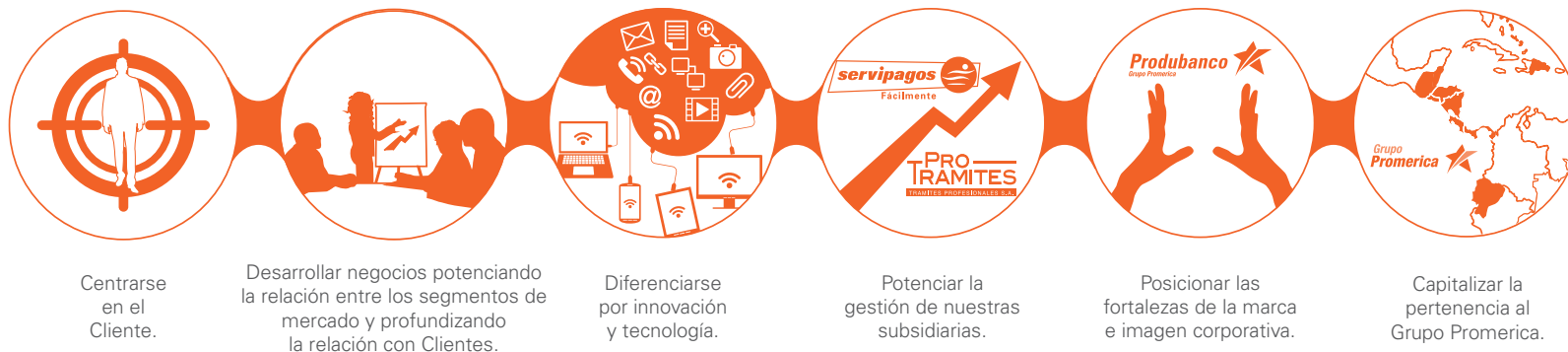


Plan Estratégico 2015-2020

Nuestra estrategia institucional se sustenta en cuatro pilares estratégicos enfocados en el Cliente, para quien dedicamos todos nuestros esfuerzos. Contamos con el mejor equipo humano, altamente eficiente y con recursos tecnológicos de punta.



Objetivos Estratégicos



Nota 1: Es la integración de todos los canales existentes en el mercado, de manera tal de generar caminos que se interrelacionen para que un Cliente que inició una comunicación por una vía de interacción pueda continuarla por otra.

Estructura Jurídica Prodebanco y Subsidiarias



Banco de la Producción S.A. Prodebanco
Su objeto es la realización de toda clase de operaciones y servicios permitidos por el *Código Orgánico Monetario y Financiero*, tendientes a fomentar el desarrollo de todas las actividades productivas del país. Nuestra oficina principal se encuentra ubicada la ciudad de Quito, Ecuador.



Externalización de Servicios Exersa S.A.
Red de oficinas y cajeros automáticos en la que los Clientes de Prodebanco y de terceros (financieros y no financieros) pueden realizar transacciones de cobro y pago.



Trámites Profesionales S.A.
Subsidiaria encargada de los servicios de soporte a la gestión financiera y a los objetivos institucionales mediante la administración del riesgo crediticio.

Inversiones en Acciones (en miles) Valor en Libros

Compañía de Titularización Hipotecaria (CTH)

Desarrollo de mecanismos tendientes a movilizar recursos a favor de la vivienda.

USD 1,203
27.51%

Visa

Tarjeta de Crédito
USD 1,121
25.63%

Mastercard

Tarjeta de Crédito
USD 100
2.29%

Medianet S.A.

Administrador de la red de puntos de pago para tarjetas de débito y crédito (POS).

USD 584
13.35%

Credimatic S.A.

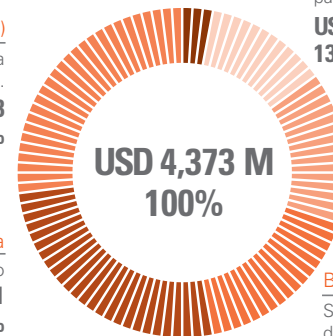
Gestiona el procesamiento operativo de tarjetas de débito y crédito.

USD 636
14.53%

Banred S.A.

Servicios operativos en la administración de la red de cajeros automáticos.

USD 730
16.69%



Participación Accionaria

Medianet S.A.	33.33%
Credimatic S.A.	33.33%
Compañía de Titularización Hipotecaria (CTH)	19.26%
Banred S.A.	11.63%
Mastercard	0.02%
Visa	0.02%

La **oferta de servicios y productos** que brindamos a los Clientes se **complementa** con otras relaciones que mantenemos con empresas auxiliares del sistema financiero.

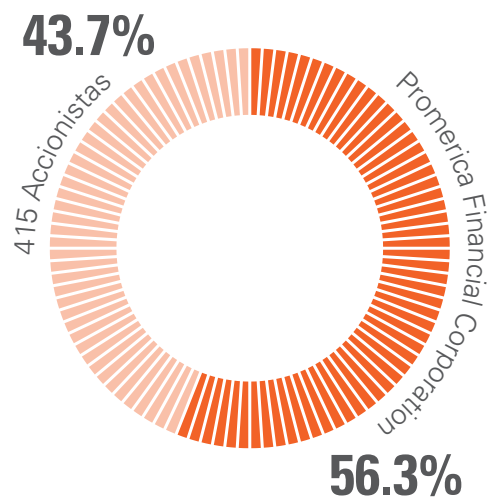
Esta información presenta el porcentaje de participación del saldo de la cuenta *Inversiones en Acciones y Participaciones* en el Balance de Prodebanco al 31 de diciembre de 2016.



Estructura Accionarial

Al 31 de diciembre del 2016 Produbanco registró un **capital de USD 260,237,840 millones** dividido en acciones nominativas y ordinarias de un dólar estadounidense cada una.

La **estructura de la Junta General de Accionistas** es de tipo **unitaria** y está **compuesta por 416 miembros**: un **accionista mayoritario** (Promerica Financial Corporation) con el **56.3%** de participación y **415 accionistas** con una participación individual **menor al 6%**. Un miembro de este órgano superior de Gobierno se desempeña como Director Principal.



Organizaciones a las que Pertenecemos

Somos parte y aportamos económicamente a: Asociación de Bancos Privados del Ecuador ASOBANCA, Asociación Nacional de Empresarios ANDE, Cámara de Comercio e Industrias de Azogues, Cámara de Comercio e Industrias Ecuatoriano-Colombiana CAMECOL, Cámara de Comercio e Integración Ecuatoriano-Venezolana CACEVEN, Cámara de Comercio Ecuatoriano-Americana, Cámara de Comercio Ecuatoriano-Peruana, Cámara de Industrias de Tungurahua, Cámara Oficial Española de Comercio e Industria en Quito, Instituto Ecuatoriano para el Financiamiento de la Vivienda Compromiso, Bankers Club, Cámara de Comercio de Guayaquil, Cámara de Comercio de Manta, Cámara de Industrias y Producción CIP, Cámara Ecuatoriano Americana de Comercio Guayaquil, Superintendencia de Compañías.

Produbanco no recibe ayudas de ningún ente de gobierno y tampoco realiza contribuciones a organizaciones políticas o extranjeras.

Informes de Gestión

Los resultados de nuestro desempeño se transmiten a los Accionistas en los siguientes informes:



Informes presentados en la Junta General de Accionistas (anual)




Memoria Financiera (anual)

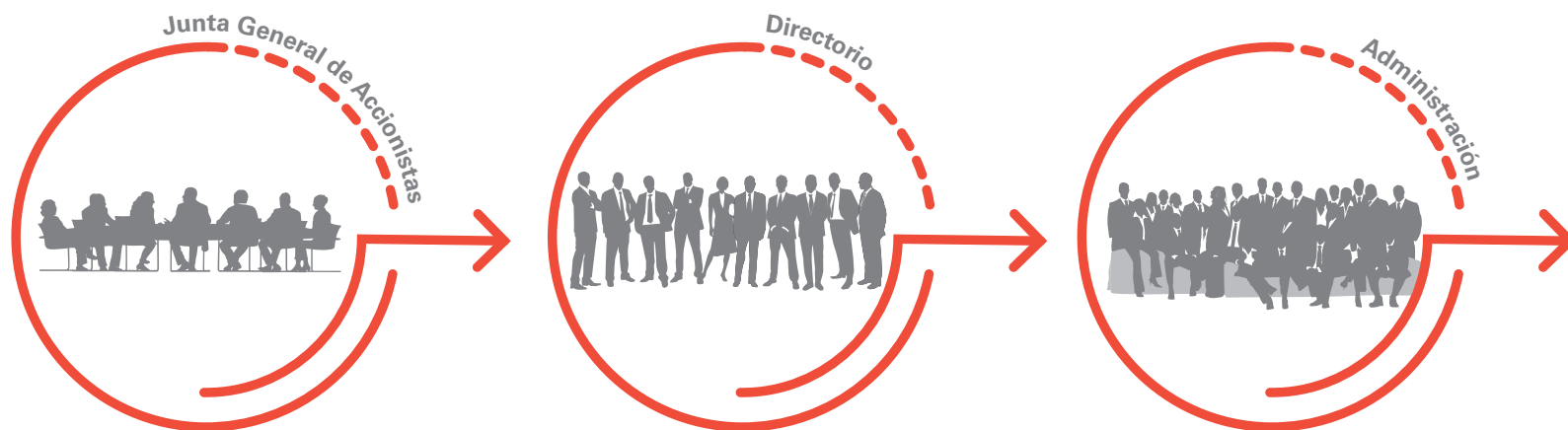


Memoria de Responsabilidad Social Empresarial (anual)

04 Gobierno Corporativo

 **GRI:** G4-34, G4-36, G4-38, G4-42, G4-45, G4-46, G4-48, G4-49

Nuestro Modelo de Gobierno



La **Junta General de Accionistas**, el **Directorio** y la **Administración** son los encargados de definir las líneas de acción y las estrategias, así como de efectuar el seguimiento de la gestión para el logro de los objetivos institucionales.

Junta General de Accionistas



Es el **máximo poder** del Gobierno Corporativo.



Está **encabezada por el Presidente del Directorio**, quien no desempeña funciones ejecutivas en la Organización.



Está **integrada por todos los Accionistas** de la sociedad anónima.



Celebra una **sesión ordinaria obligatoria**, 90 días después del cierre de cada ejercicio anual y **sesiones extraordinarias** cuando así se lo requiera.



Las **decisiones** se establecen por **mayoría de votos del capital pagado concurrente a la reunión** y son obligatorias para todos los Accionistas.



Para la **elección de los Directores Principales y Suplentes** se garantiza el derecho de las minorías mediante el **sistema de elección «del factor»¹**.




Las **decisiones** de la Junta General de Accionistas son **participadas al Directorio y este a su vez las transmite a la Administración** mediante su **Presidente** en las **sesiones ordinarias**.

Nota 1: Cada Accionista tiene un número de votos equivalente al valor nominal de las acciones que posee multiplicado por el el número de Directores que deban elegirse.

Fuente: Política de Aprobación y Actualización del Organigrama

Directorio

 **GRI:** G4-35, G4-37, G4-38, G4-43, G4-47, G4-49 G4-50, G4-51

Está integrado por **cinco vocales principales y cinco suplentes** que son elegidos para períodos de dos años por la Junta General.

Es el **órgano autorizado a comunicar a la Junta General de Accionistas** las recomendaciones de los Comités y Comisiones.



Los Directores tienen **derecho a recibir información oportuna** de los asuntos que serán sometidos a su consideración y resolución.

Los miembros del Directorio tienen **derecho a contar con la asesoría necesaria** en las cuestiones que no sean de su dominio.

Quienes conforman el Directorio tienen como **deberes la diligencia, lealtad, comunicación, revelación de conflictos de interés, no competencia, secreto y a observar el reglamento** para la utilización de los activos del Banco.

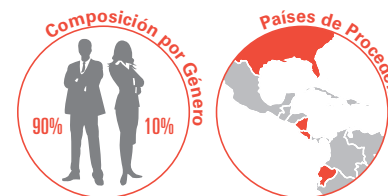
Mantiene **reuniones mensuales** para evaluar la evolución de los resultados globales del Banco y extraordinarias cuando así lo requiere. El Presidente Ejecutivo forma parte de él con voz y sin voto.

Los miembros reciben **dietas por cada sesión** a la que asisten que incluye su participación activa en los distintos comités técnicos del Banco.

Designa delegados que forman parte de los **Comités Normativos y Estatutarios**.

Los **informes** desarrollados por la alta gerencia del Banco son **presentados ante el Directorio** a través de los distintos **Comités**.

Miembros del Directorio (al 30 de junio de 2017)



Directores Principales



Francisco Martínez Henares
(Estadounidense)

Presidente



Héctor Neira Calderón
(Ecuatoriano)

Vicepresidente



Oscar Soto Brenes
(Costarricense)

Director



Luis Rivas Anduray
(Nicaragüense)

Director



Francisco Rodríguez Vásconez
(Ecuatoriano)

Director

Directores Alternos



Karla Icaza Meneses
(Nicaragüense)

Director



Jaime Dávalos Fernández-Salvador
(Ecuatoriano-Estadounidense)

Director



Mauricio Argüello Godoy
(Ecuatoriano)

Director



Gustavo Vásconez Espinosa
(Ecuatoriano)

Director



Diego Mosquera Pesantes
(Ecuatoriano)

Director

Fuente: Política de Aprobación y Actualización del Organigrama

Administración

 GRI: G4-37



Presidencia Ejecutiva
Lidera la estrategia corporativa. Su **eficiencia** se mide por los **resultados institucionales**.



Comités Normativos y Estatutarios
Existen Comités **normados** por la Superintendencia de Bancos y otros regulados por los estatutos del Banco, **conformados** por **miembros del Directorio** y **funcionarios de la alta gerencia**. Cuentan con un reglamento de funcionamiento.



Vicepresidencias Ejecutivas
Gestionan las estrategias corporativas. Su **eficiencia** se mide por los **resultados institucionales**.



Vicepresidencias de Negocio
Generan actividad comercial a nivel del segmento o producto. Su **eficiencia** se mide por el **aporte** que brindan a los **resultados institucionales**.




Vicepresidencias de Soporte
Brindan **apoyo a la operación** de las áreas de negocio. Su **eficiencia** se mide por la **calidad** con la que proporcionan el **servicio**.



Vicepresidencias de Staff
Realizan **análisis** y aplican los **controles** que facilitan el seguimiento a la gestión de la organización. Su **eficiencia** se mide por la **calidad** en la generación de **información** y su **capacidad de control**.

Fuente: Política de Aprobación y Actualización del Organigrama

Estándares de Conducta que Rigen la Organización

 **GRI:** G4-S04, G4-S05, G4-41, G4-56

Consideramos que los **valores** son un **pilar fundamental** de toda **sociedad** y que su aplicación dentro de la Organización debe impregnar el quehacer diario de todos sus integrantes. Por ello, **mantenemos un conjunto de normas** que permitan a nuestros Colaboradores desarrollar sus actividades dentro de un marco de respeto a la normativa legal y a los derechos humanos, evitando así también conflictos de interés.

El **Reglamento Interno de Trabajo**, el **Código de Ética y Conducta**, la **Guía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos**, la **Política de Contrataciones y Compras** (con conocimiento del Proveedor), el **Reglamento de Salud y Seguridad**, entre otros, se encuentran **publicados en nuestra Intranet** con el fin de estar disponibles permanentemente para todos los miembros del Banco.

Los Colaboradores nuevos reciben todo este material en forma física dentro del proceso de inducción.

Durante el 2016 se detectaron, en Produbanco y Subsidiarias, 25 casos en los que se infringieron estos lineamientos y sobre los cuales se aplicaron las medidas correctivas correspondientes.



Miembros de la Administración (al 30 de junio de 2017)

 GRI: G4-34 , G4-EC6

Alta Gerencia



Ricardo Cuesta Delgado

Presidente
Ejecutivo



Juan Manuel Borrero Viver

Vicepresidente
Ejecutivo



Martha Cecilia Paredes Díaz

Vicepresidente
Ejecutiva



Rubén Eguiguren Arias

Vicepresidente
Banca Empresas



José Ricaurte Vela

Vicepresidente
Banca Minorista

Unidades de Staff



Jorge Alvarado Carrera

Vicepresidente
Legal



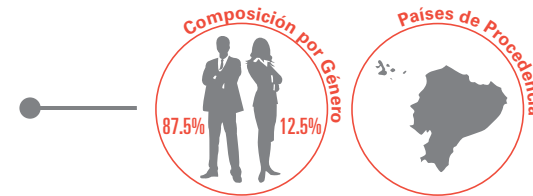
Fabián Garzón Abad

Vicepresidente
Marketing



Fredy Sandoval Cerda

Vicepresidente
Auditor Interno



Unidades de Soporte



Esteban Vásconez Riofrio

Vicepresidente
Finanzas



Gustavo Orbe Montenegro

Vicepresidente
Riesgos



Eduardo Lafebre Quirola

Vicepresidente
Gente



Rafael Roca Moreno

Vicepresidente
Operaciones



Javier Hidalgo Estévez

Vicepresidente
Tecnología

Otras Unidades de Negocio



Sebastián Quevedo Holguín

Vicepresidente
Medios de Pago



Carolina Andrade Gallegos

Vicepresidente
Tesorería

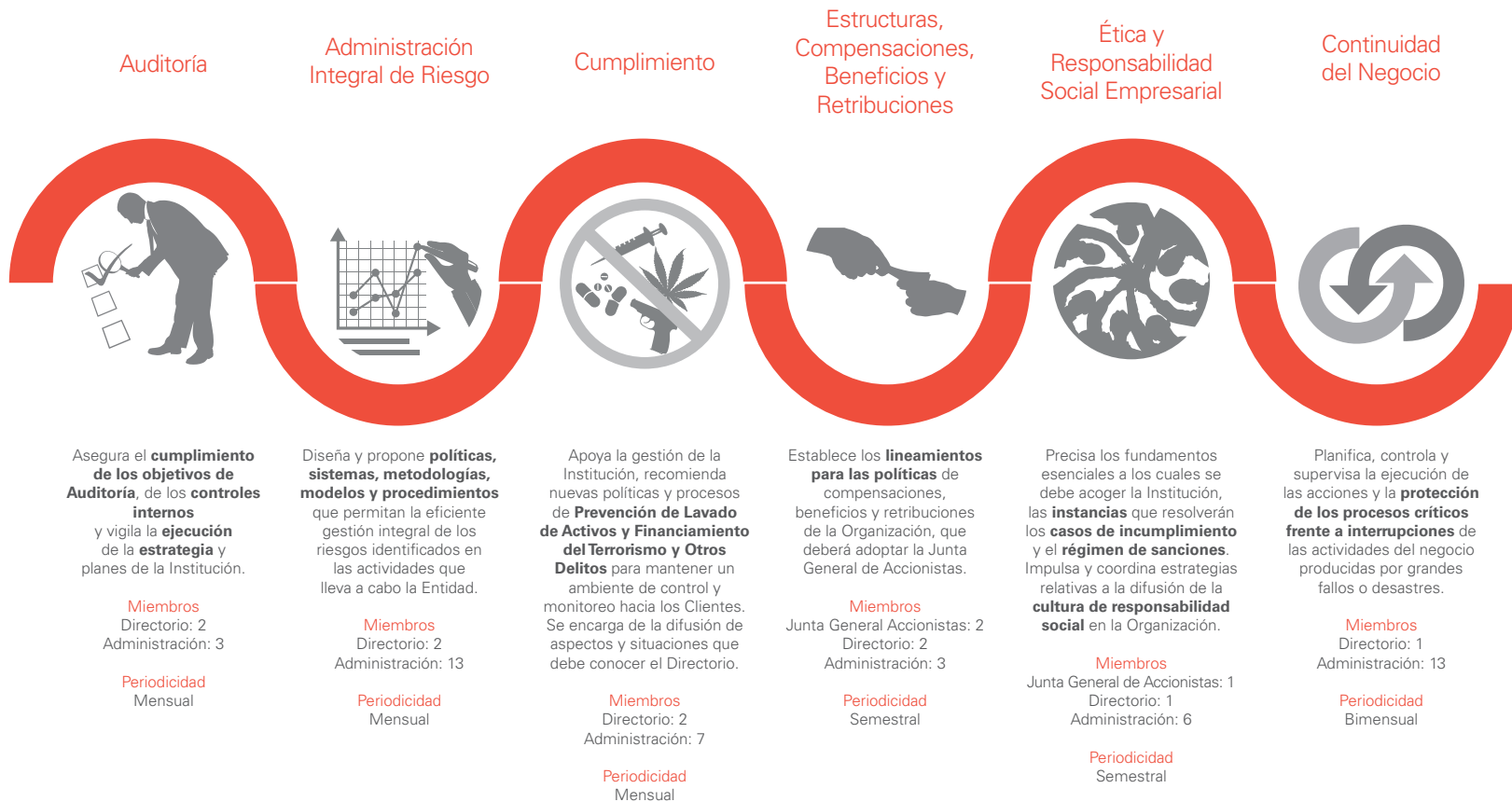


José Antonio Costa Viver


Vicepresidente
Regional Guayaquil

Comités Normativos y Estatutarios

Las **recomendaciones** y los **resultados de gestión** (así como su respectiva evaluación) sobre los distintos aspectos del negocio (económicos, de riesgo o responsabilidad social) se desarrollan al interior de los siguientes Comités. Los asuntos expuestos están en concordancia con las responsabilidades de cada Comité.



Fuente: Política de Aprobación y Actualización del Organigrama

 **GRI:** G4-34, G4-35, G4-36, G4-37, G4-44, G4-45, G4-46, G4-50, GDMA-FS9



05 Gestión de Negocio

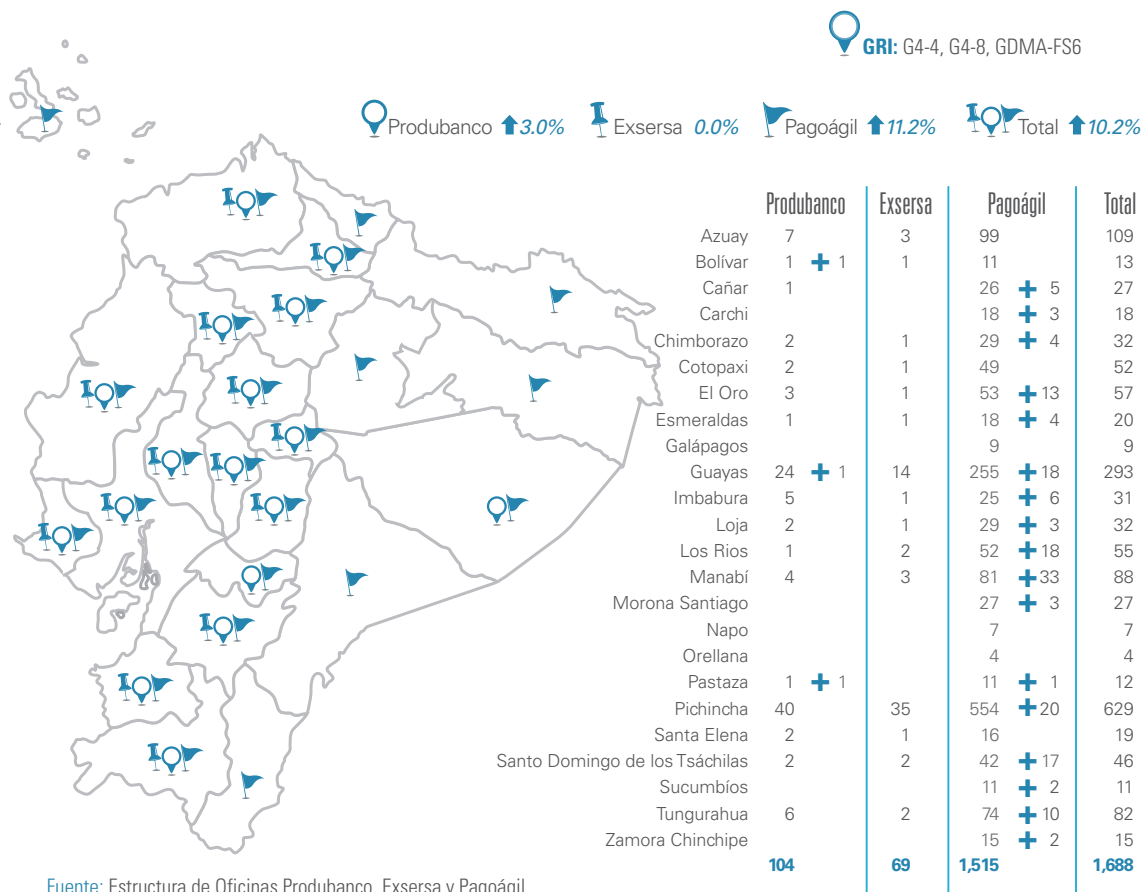
Centrados en el Cliente

Nuestra estrategia es *diseñar y desarrollar soluciones bancarias a la medida* del Cliente. A través de nuestro modelo de negocio satisfacemos las necesidades de los 698,669 Clientes que nos han hecho merecedores de su preferencia y a quienes buscamos brindar una experiencia extraordinaria día a día.

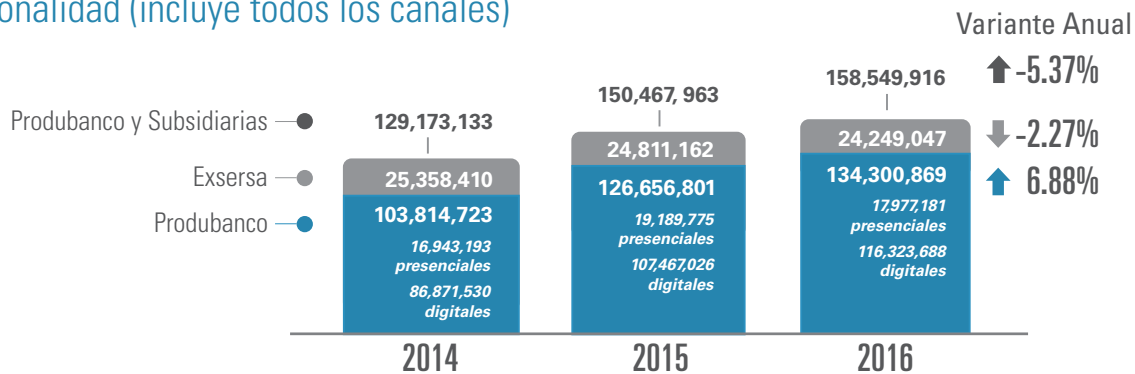
Mantenemos un sistema multicanal con cobertura en todo el país para que nuestros Clientes realicen sus transacciones en cualquier momento y lugar, presencialmente o mediante canales digitales en cuya innovación trabajamos continuamente para entregar un servicio diverso, oportuno y eficaz.

Cobertura

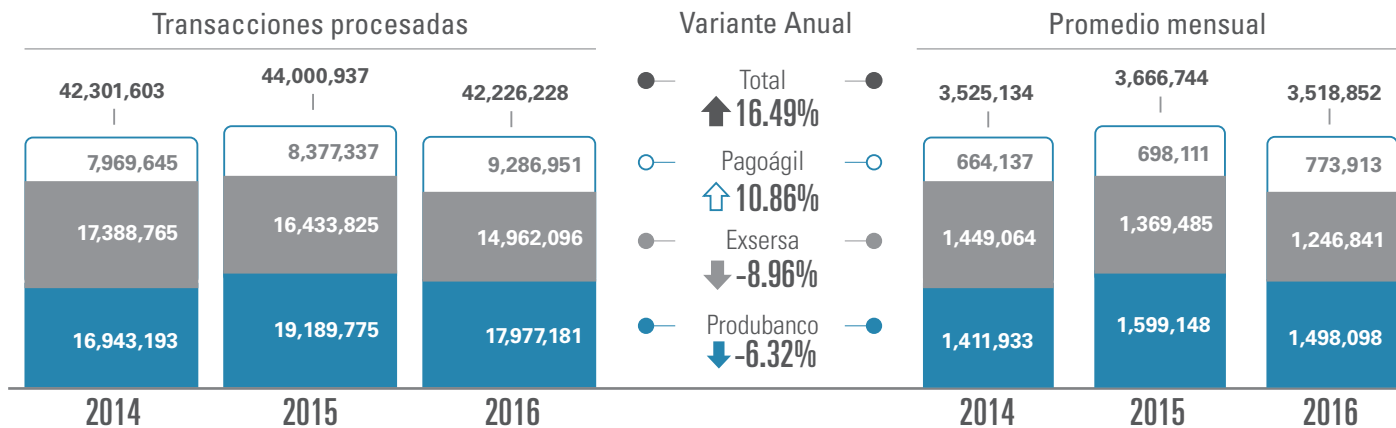
Nuestra presencia a nivel nacional se ha **incrementado en un 10%** con la apertura de tres agencias de Produbanco y con la incorporación de 162 establecimientos a la red de Pagoágil.



Transaccionalidad (incluye todos los canales)



Transaccionalidad en Canales Presenciales

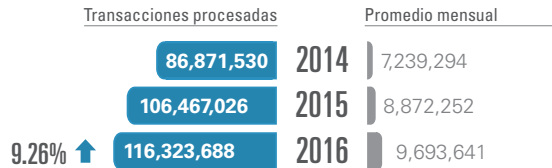


Fuente: Reporte Transaccional Anual Produbanco - Base Transaccional

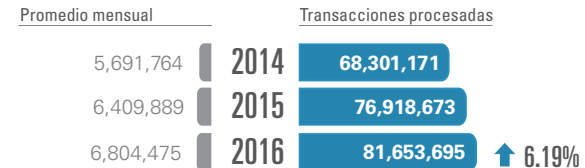
Transaccionalidad en Canales Digitales Produbanco en línea



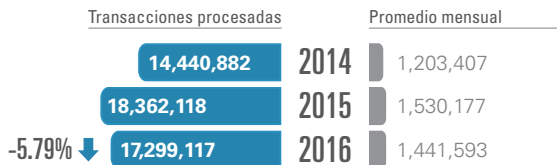
Canales Produbanco en línea



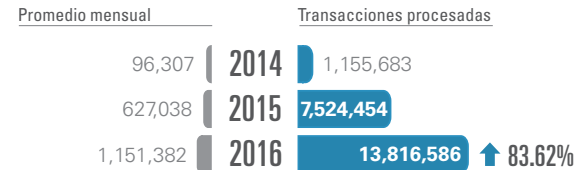
produbanco.com



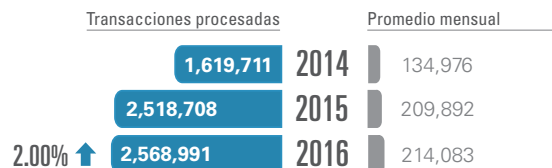
Cajeros automáticos



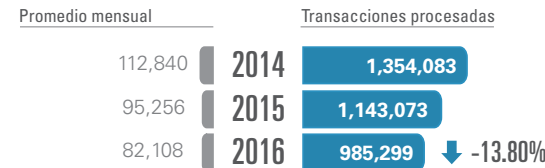
App Móvil



1700 123 123 Servicio automático y contact center



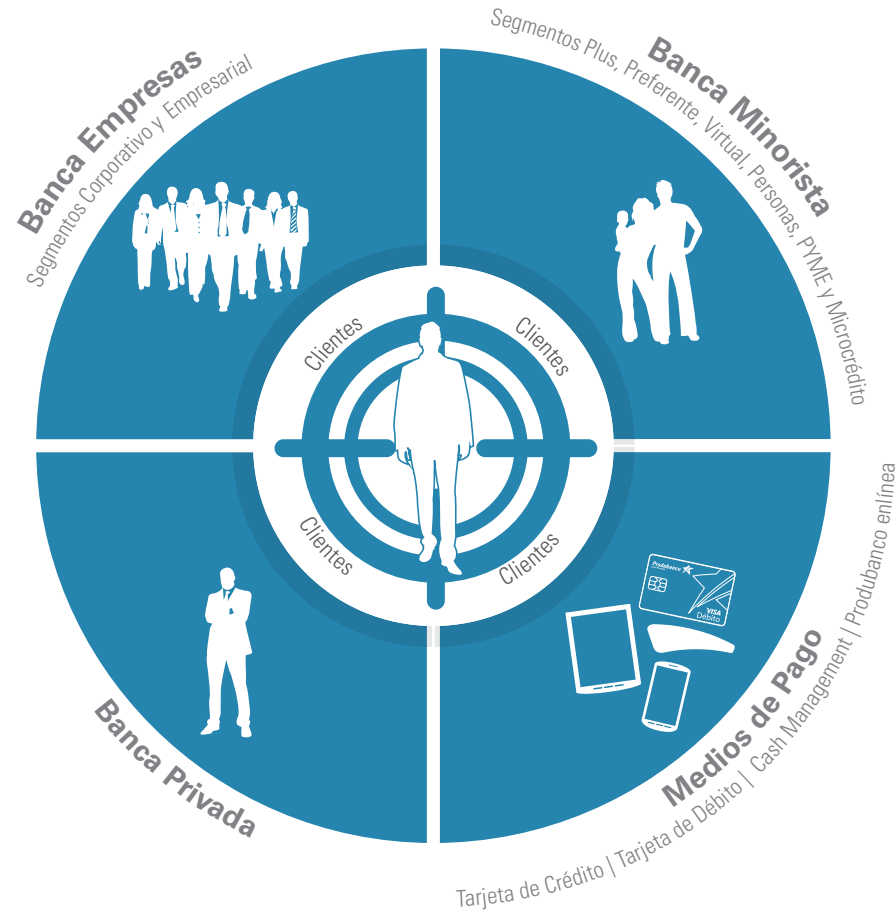
Autoconsultas



↓ ↑ Variante Anual

Unidades de Negocio

Nuestras unidades comerciales hacen posible que ofrezcamos una propuesta de valor acorde al perfil de los Clientes que integran los diferentes segmentos de negocio.



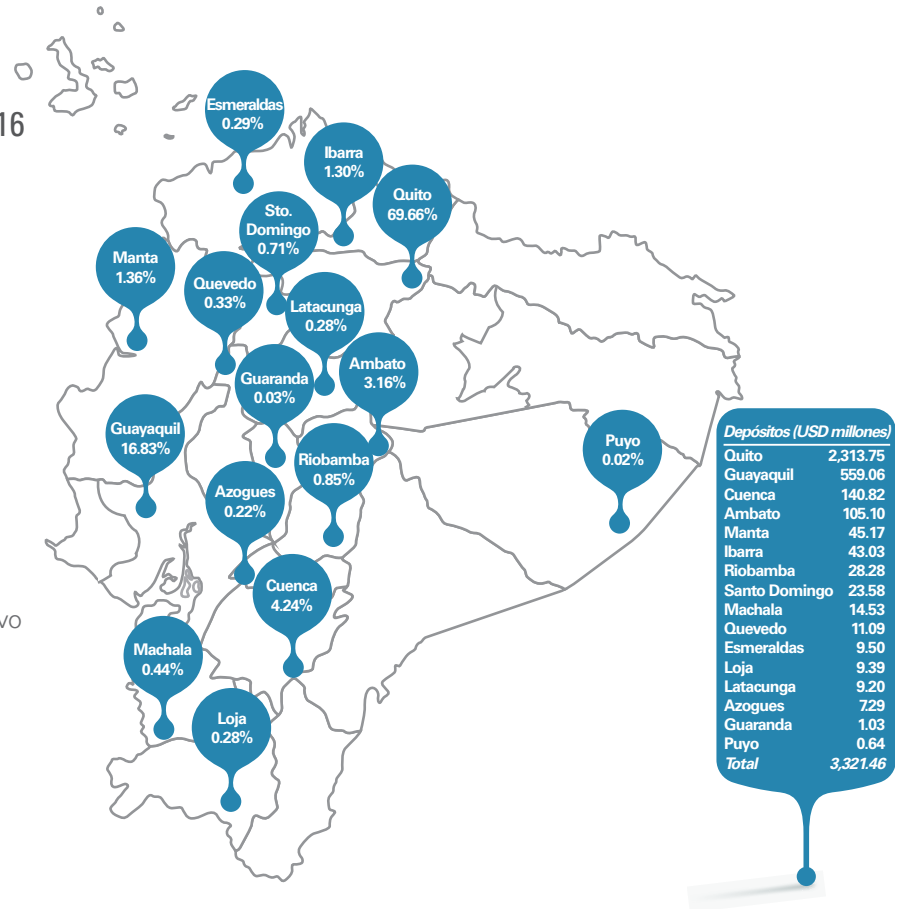
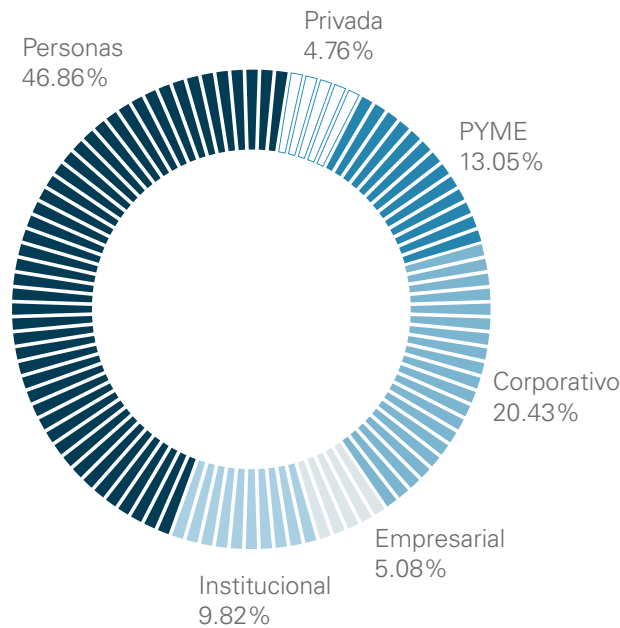
Modelo de Negocio

GRI: G4-4, G4-8, GDMA-FS6

Un grupo de **profesionales de primer nivel** es el encargado de **asesorar y generar soluciones** a nivel nacional **para los Clientes** de los **distintos segmentos** de mercado. Gracias a su gestión nuestra oferta reúne la solvencia, estándares de calidad y de confiabilidad necesarios para **impulsar el desarrollo productivo del país**.

Depósitos por Segmento de Negocio

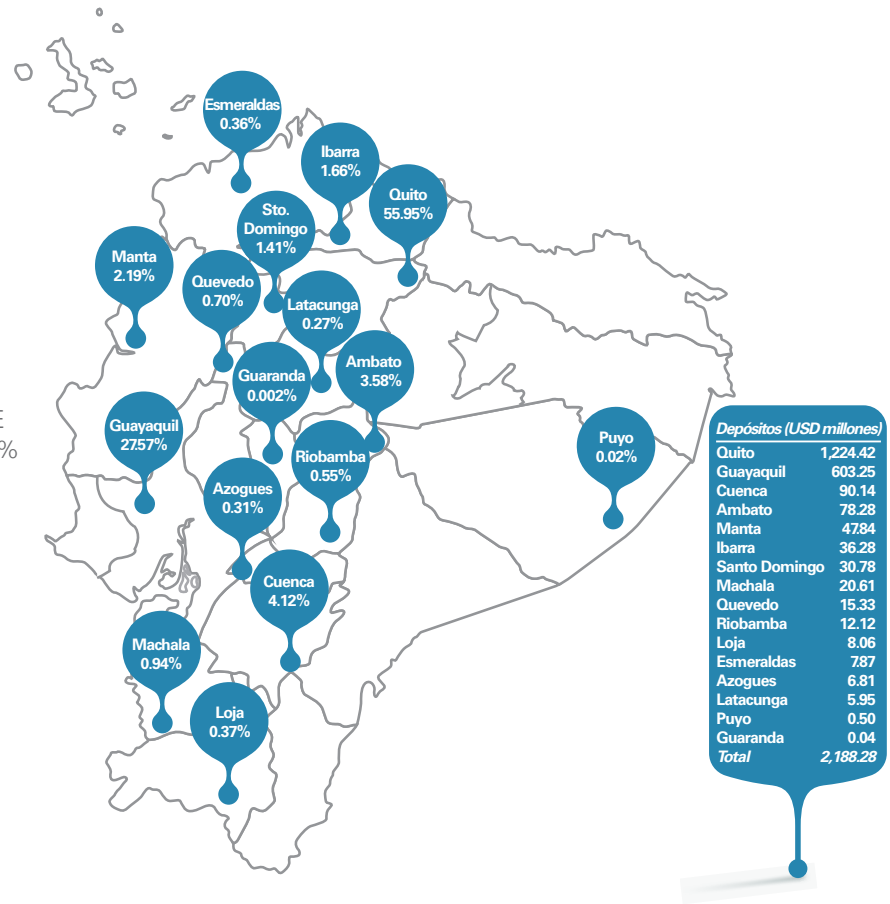
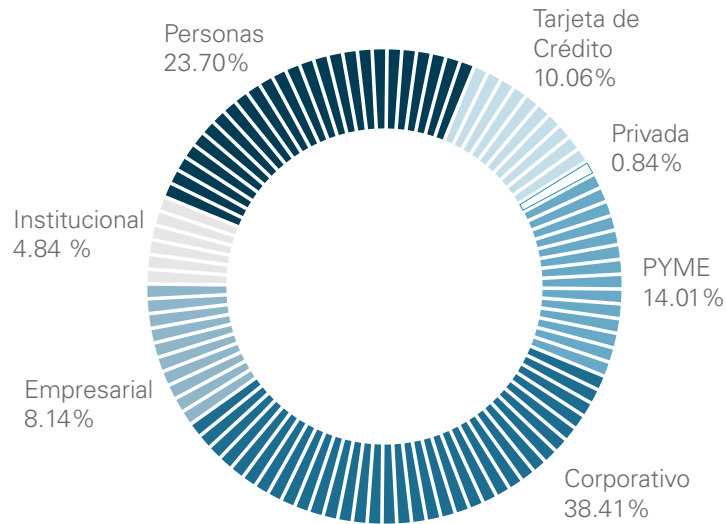
Volumen y distribución geográfica a diciembre 2016
 USD 3,321.46 millones



Fuente: Prometeus, Datawarehouse Produbanco, Balance Produbanco

Cartera Bruta por Segmentos de Negocio

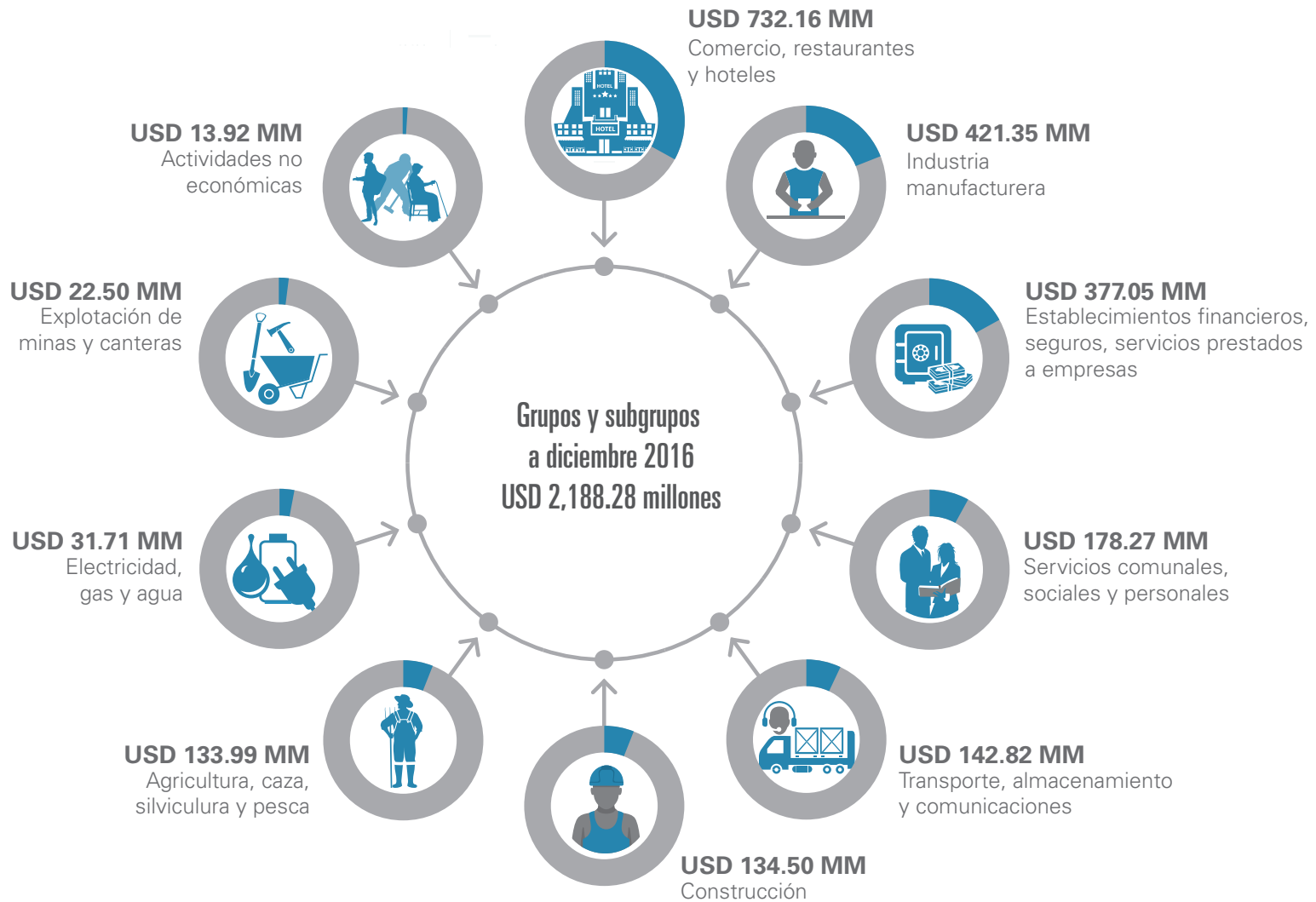
Volumen y distribución geográfica a diciembre 2016
USD 2,188.28 millones



Depósitos (USD millones)	
Quito	1,224.42
Guayaquil	603.25
Cuenca	90.14
Ambato	78.28
Manta	47.84
Ibarra	36.28
Santo Domingo	30.78
Machala	20.61
Quevedo	15.33
Riobamba	12.12
Loja	8.06
Esmeraldas	7.87
Azogues	6.81
Latacunga	5.95
Puyo	0.50
Guaranda	0.04
Total	2,188.28

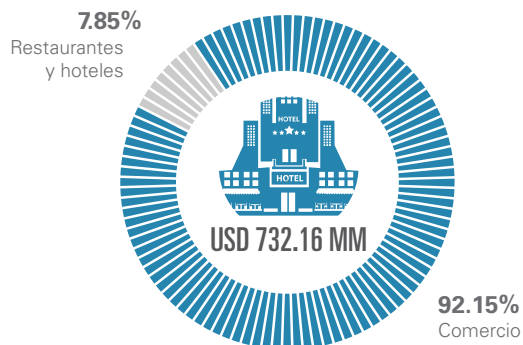
Fuente: Prometeus, Datawarehouse Produbanco, Balance Produbanco

Distribución de la Cartera por Sector Económico

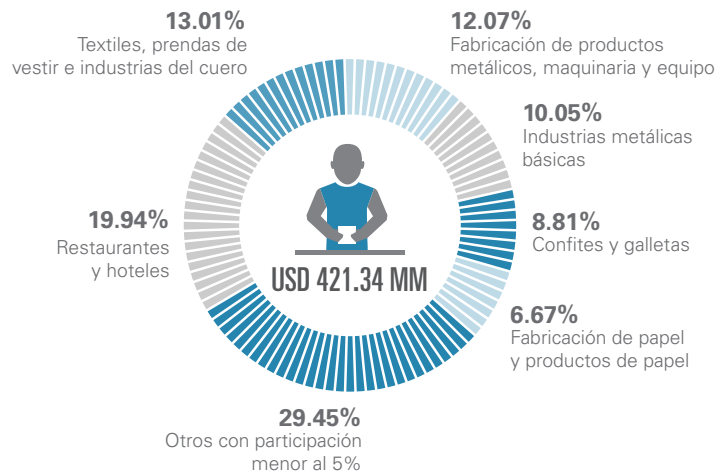


Fuente: Datawarehouse Produbanco / Cubo de Riesgos

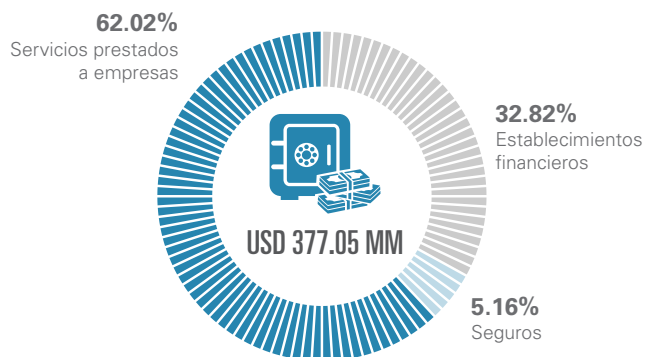
Participación de las actividades económicas de la cartera de comercio, restaurantes y hoteles



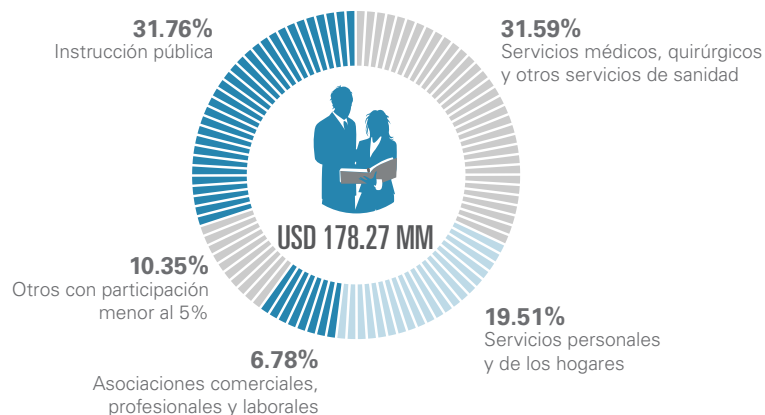
Participación de las actividades económicas de la cartera de industria manufacturera



Participación de las actividades económicas de la cartera de establecimientos financieros, seguros, servicios prestados a empresas

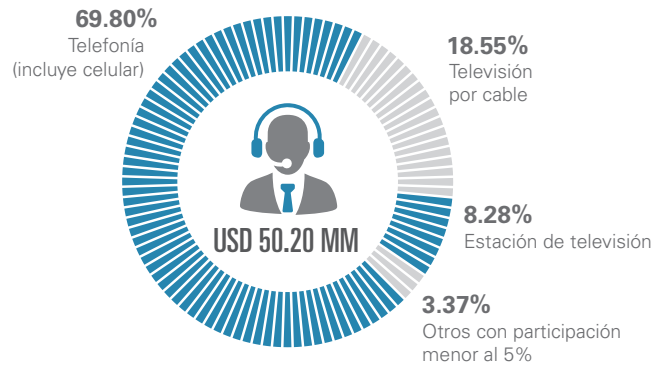


Participación de las actividades económicas de la cartera de servicios comunales, sociales y personales

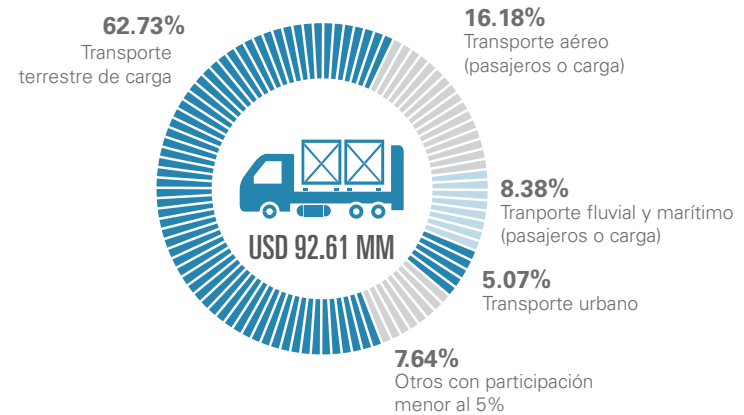


Fuente: Datawarehouse Produbanco / Cubo de Riesgos

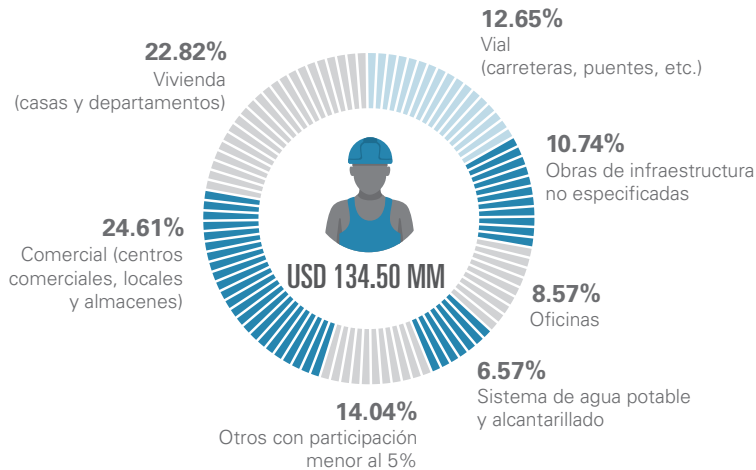
Participación de las actividades económicas de la cartera de comunicaciones



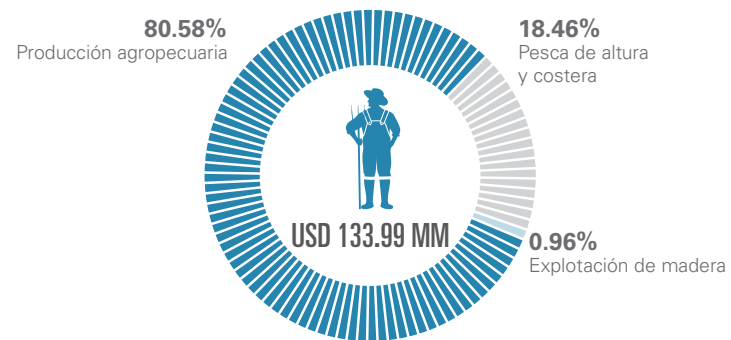
Participación de las actividades económicas de la cartera de transporte y almacenamiento



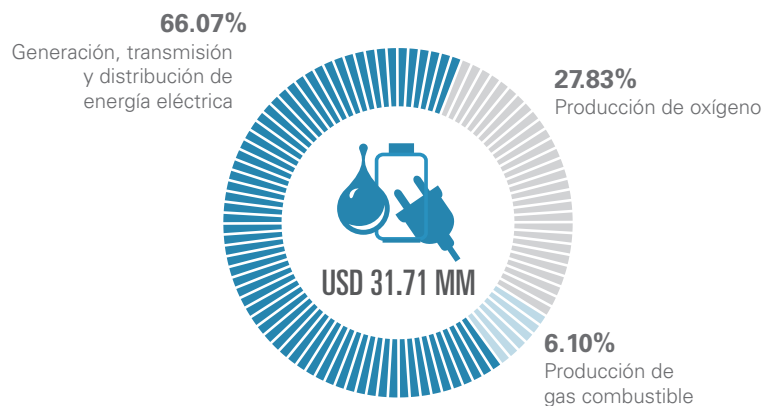
Participación de las actividades económicas de la cartera de construcción



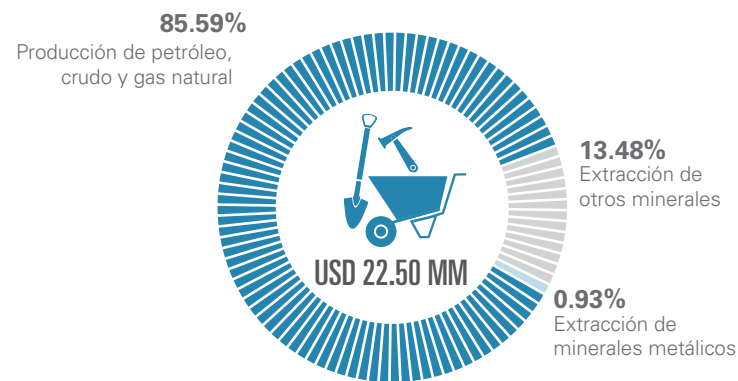
Participación de las actividades económicas de la cartera de agricultura, caza, silvicultura y pesca



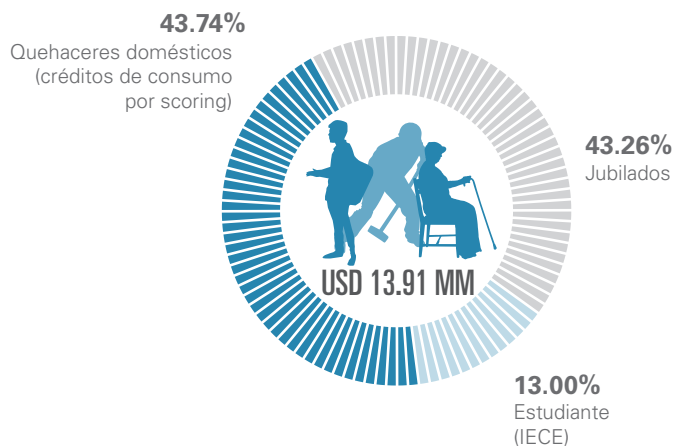
Participación de las actividades económicas de la cartera de electricidad, gas y agua



Participación de las actividades económicas de la cartera de explotación de minas y canteras



Participación de la cartera de actividades no económicas



Fuente: Datawarehouse Produbanco / Cubo de Riesgos

Banca de Empresas



Segmento Corporativo

Número de Clientes Activos

1,711

Mercado Objetivo

Empresas corporativas con ventas anuales mayores a USD 20 millones.

Estrategia

Búsqueda de soluciones integrales, ágiles y flexibles que faciliten la operación continua de las actividades de este tipo de Clientes. Gracias nuestra estrategia somos líderes en este sector.

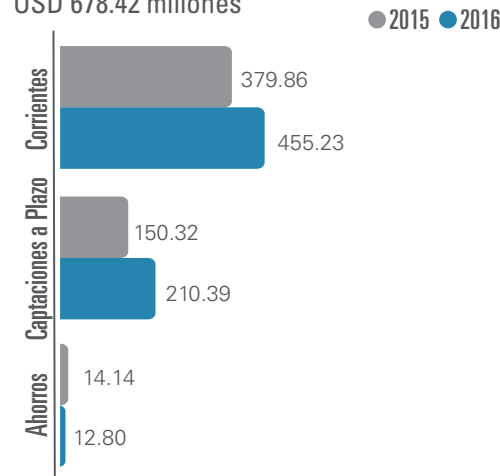
Gestión

Las obligaciones con el público del segmento crecieron en 24% y su participación en las captaciones totales del Banco aumentaron al 20%.

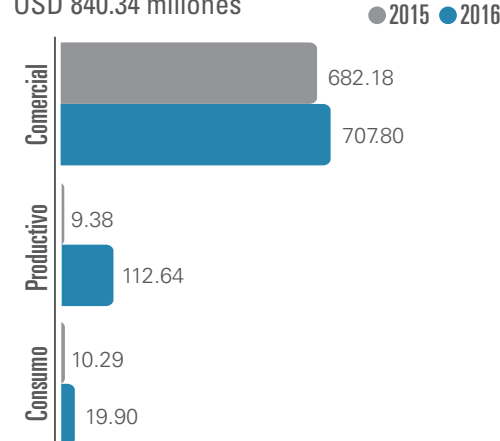
En lo que respecta a cartera se logró un significativo crecimiento del 20% que permitió alcanzar un peso relativo del 38.4% de la cartera total. En este rubro se destaca la originación de USD 127 millones destinados a financiar compañías con actividades de exportación e importación, fundamentales para incentivar el comercio exterior del país.

Fuente: Prometeus, Datawarehouse Produbanco / Cubo de Riesgos

Distribución Depósitos Monetarios 2016
USD 678.42 millones



Participación Cartera 2016 por Tipo de Crédito
USD 840.34 millones



Distribución de la Cartera por Grupo de Actividad Económica (millones de USD)

Comercio, restaurantes y hoteles	349.01	41.53%
Industria manufacturera	229.37	27.29%
Establecimientos financieros, seguros, servicios prestados a empresas	71.36	8.49%
Construcción	61.70	7.34%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	53.07	6.32%
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	35.61	4.24%
Electricidad, gas y agua	21.53	2.56%
Servicios comunales, sociales y personales	12.96	1.54%
Explotación de minas y canteras	5.60	0.67%
Otros	0.13	0.02%
Total	840.34	100.00%

Top 5 de las Actividades Económicas



Segmento Empresarial

Número de Clientes Activos

1,388

Mercado Objetivo

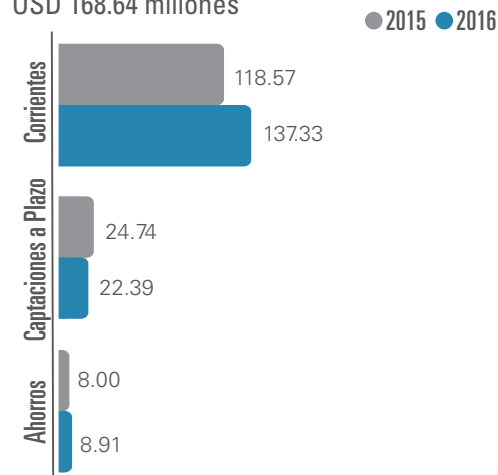
Personas jurídicas con ventas anuales entre IUSD 5 millones y USD 20 millones.

Estrategia

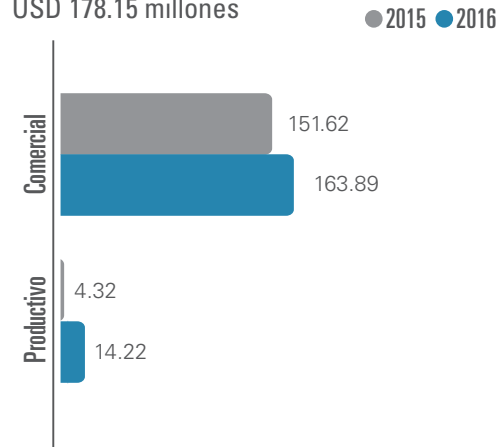
Generación de valor mediante el desarrollo de soluciones personalizadas y asesoría oportuna.



Distribución Depósitos Monetarios 2016
USD 168.64 millones



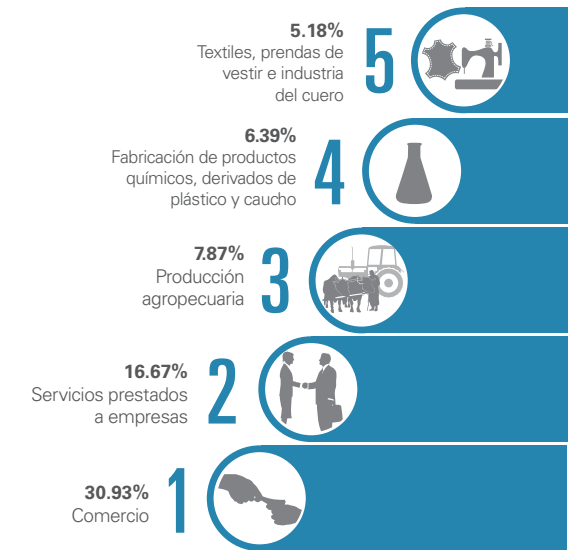
Participación Cartera 2016 por Tipo de Crédito
USD 178.15 millones



Distribución de la Cartera por Grupo de Actividad Económica (millones de USD)

Comercio, restaurantes y hoteles	59.64	33.48%
Industria manufacturera	44.14	24.78%
Establecimientos financieros, seguros, servicios prestados a empresas	31.73	17.81%
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	14.35	8.06%
Servicios comunales, sociales y personales	13.72	7.70%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	7.00	3.93%
Construcción	6.33	3.55%
Electricidad, gas y agua	0.68	0.38%
Explotación de minas y canteras	0.56	0.31%
Total	178.15	100.00%

Top 5 de las Actividades Económicas



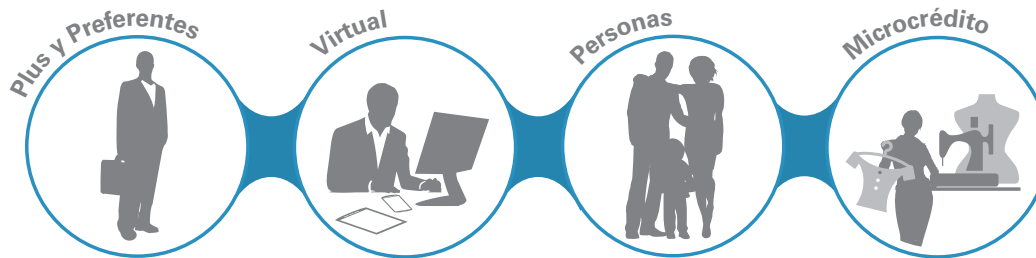
Fuente: Prometeus, Datawarehouse Produbanco / Cubo de Riesgos

Banca Minorista

Durante el 2016 se continuó con el diseño de propuestas de valor y con la definición de estrategias orientadas a la construcción de relaciones de largo plazo con los Clientes. Uno de los pilares de esta Banca es el empleo de modelos de atención diferenciados para cada uno de sus segmentos de Clientes: personas naturales (*Plus, Preferentes, Virtual, Personas, Microcrédito*) y PYME.

Personas naturales

La segmentación de Personas Naturales está conformada por:



Segmentos Plus y Preferente

Número de Clientes Activos

81,353

Estrategia

Atención personalizada con el fin de profundizar la relación con el Cliente.

Segmento Virtual

Número de Clientes Activos

174,276

Estrategia

Diseño de productos destinados a Clientes que utilizan principalmente medios virtuales para su transaccionalidad con el Banco y fortalecimiento de relaciones a través de un servicio de calidad.

Segmento Personas

Número de Clientes Activos

410,421

Estrategia

Oferta proactiva multicanal que promueve



el acceso a más productos y servicios.

Gestión

En materia de servicio llevamos a cabo un proceso de selección y capacitación de los anfitriones de las oficinas cuya labor es la de recibir al Cliente en la agencia y guiarlo para la obtención del producto o servicio que requiera.

Desarrollamos nuevas funcionalidades en los canales digitales para brindar cada vez mayor autonomía al usuario al efectuar sus transacciones.

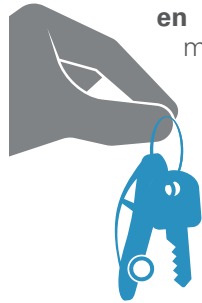
El 30 de noviembre lanzamos la **primera cuenta 100% digital be Produbanco**, un aplicativo (*app*) que se opera con un dispositivo móvil y que permite la apertura de productos de manera segura, sin la necesidad de que el Cliente se acerque físicamente al Banco. La cuenta **be** está dirigida especialmente a *millennials*, segmento en el que Produbanco está creciendo.



En todos los **créditos de consumo y comerciales** para personas

naturales de esta Banca implementamos la **cobertura de seguro de desgravamen y de desempleo**, que garantiza seguridad al cliente al momento de adquirir una deuda.

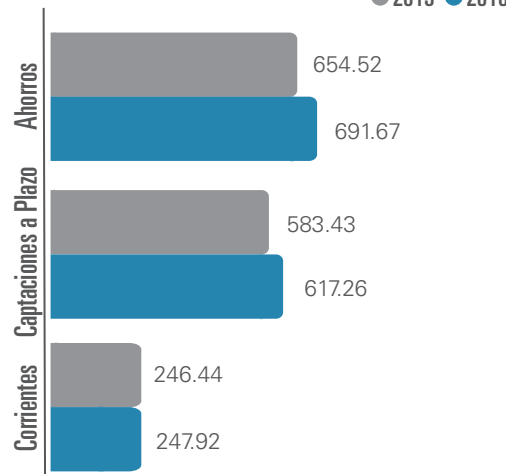
Con el propósito de crecer en colocación de **Crédito Automotriz**, efectuamos **cambios relevantes tanto en el modelo de aprobación como en el producto**. La principal modificación en el esquema de análisis de crédito fue el **afinamiento de políticas**, sin incrementar el riesgo, en función de un mejor entendimiento de los segmentos, lo que incrementó el índice de aprobación.



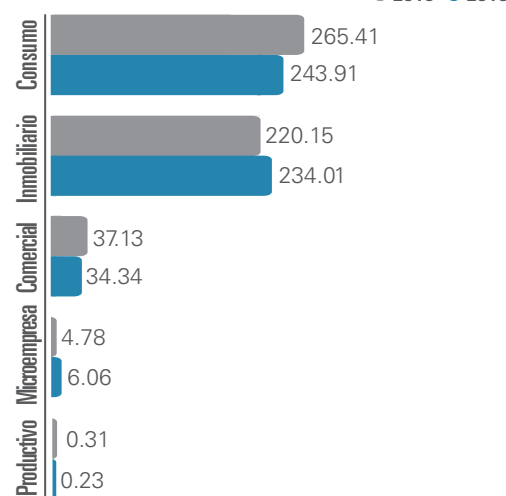
La Banca Minorista aplicó una **metodología de gestión de los procesos de negocio (BPM Business Process Management)** que consiguió una indudable mejora en el servicio, debido a la **optimización de los tiempos de respuesta en la apertura de nuevos productos**.

Dentro de las **evaluaciones de los ejecutivos comerciales** implementamos un **nuevo indicador** denominado **Índice de Relación con el Cliente (IRC)**, que mide el **promedio del número de productos** que mantiene un Cliente con el Banco.

Distribución Depósitos Monetarios 2016 USD 1,556.85 millones



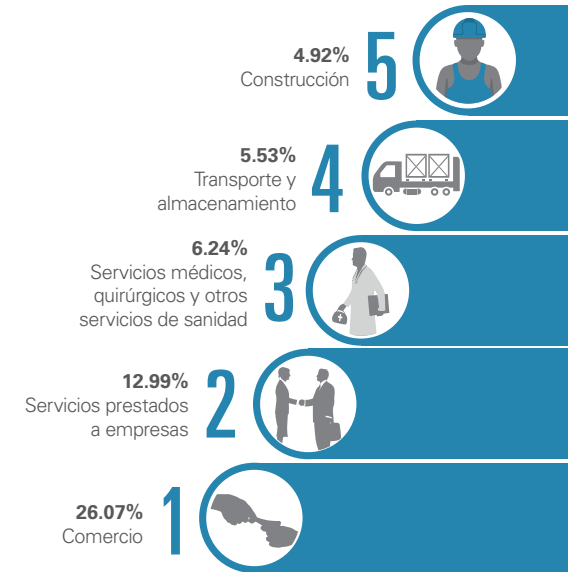
Participación Cartera 2016 por Tipo de Crédito USD 518.54 millones



Distribución de la Cartera por Grupo de Actividad Económica (millones de USD)

Comercio, restaurantes y hoteles	154.61	29.82%
Establecimientos financieros, seguros, servicios prestados a empresas	97.65	18.83%
Servicios comunales, sociales y personales	89.81	17.32%
Industria manufacturera	68.04	13.12%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	39.11	7.54%
Construcción	26.85	5.18%
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	23.13	4.48%
Explotación de minas y canteras	9.67	1.86%
Actividades no económicas	5.44	1.05%
Electricidad, gas y agua	4.23	0.82%
Total	518.54	100.00%

Top 5 de las Actividades Económicas



Fuente: Prometeus, Datawarehouse Produbanco / Cubo de Riesgos

Segmento Microcrédito

Estrategia

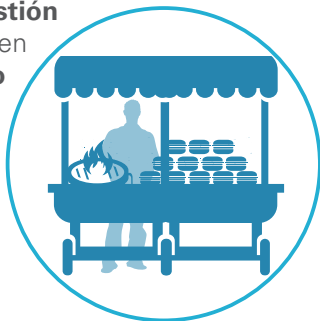
Conocimiento del segmento (personas naturales dedicadas a la comercialización de productos y servicios que requieran microcréditos), perfeccionamiento de los procesos y atención oportuna.

Gestión

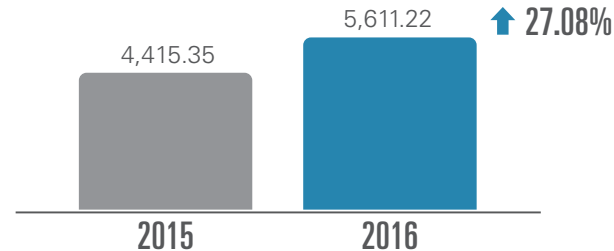
El segmento Microcrédito tuvo un desarrollo positivo por un mayor conocimiento del producto y de las características del segmento como tal. La experiencia resultó valiosa también en recuperación de cartera, pues hubo una **reducción en el índice de la cartera vencida** al cierre del 2016.

En este año se llevó a cabo la estandarización y optimización de los procesos comerciales y operativos a nivel nacional.

La **excelente gestión** se vio reflejada en el **incremento del 27.1%** en la **colocación de cartera**.



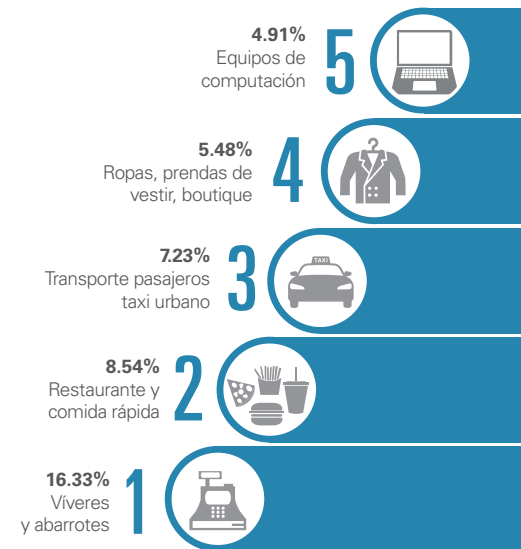
Cartera de Microcrédito 2016 Miles de USD



Distribución de la Cartera por Grupo de Actividad Económica (miles de USD)

Comercio, restaurantes y hoteles	3,168.10	56.46%
Industria manufacturera	868.27	15.47%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	803.35	14.32%
Servicios comunales, sociales y personales	519.96	9.27%
Establecimientos financieros, seguros, servicios prestados a empresas	130.45	2.32%
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	79.72	1.42%
Construcción	32.61	0.58%
Actividades no económicas	8.26	0.15%
Electricidad, gas y agua	0.50	0.01%
Total	5,611.22	100.00%

Top 5 de las Actividades Económicas



Segmento PYME

Número de Clientes Activos

24,252

Estrategia

Innovación constante, manejo eficiente de los recursos, mejora continua de los procesos y atención personalizada para constituir una oferta de servicios bancarios que promuevan el crecimiento de la pequeña y mediana empresa.

Gestión

Innovamos nuestro esquema de atención preferencial de manera que los Clientes del segmento puedan acceder ágilmente a los servicios.

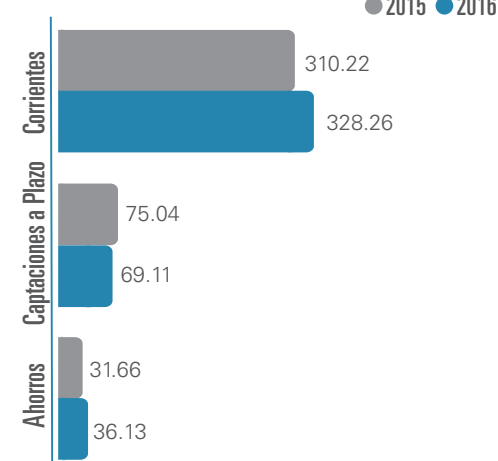
El impulso otorgado al **Crédito de Proveedores** y para **Capital de Trabajo** generó una colocación de cartera de USD 10 millones, frente a los USD 2 millones del año precedente.

En el mes de marzo se realizó el **lanzamiento de VISA PYME**, tarjeta de crédito que ofrece financiamiento para capital de trabajo a pequeñas y medianas empresas. Hasta diciembre se activaron tarjetas para 657 Clientes.

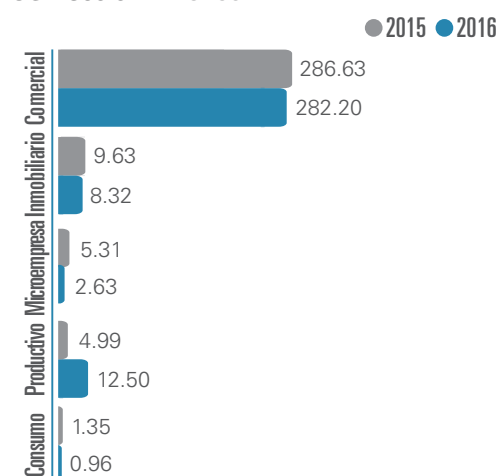


Fuente: Prometeus, Datawarehouse Produbanco / Cubo de Riesgos

Distribución Depósitos Monetarios 2016
USD 433.50 millones



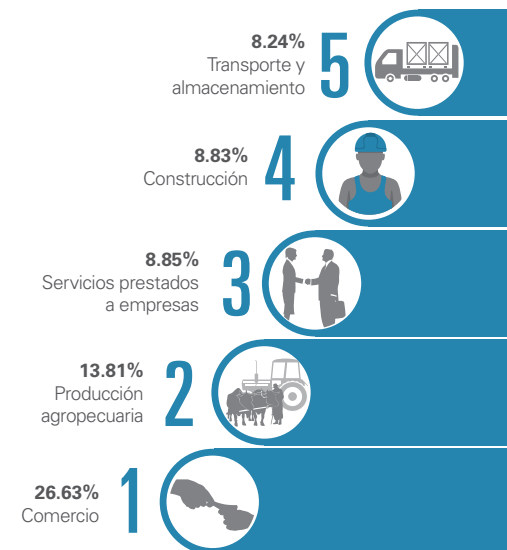
Participación Cartera 2016 por Tipo de Crédito
USD 306.61 millones



Distribución de la Cartera por Grupo de Actividad Económica (millones de USD)

Comercio, restaurantes y hoteles	91.41	28.81 %
Industria manufacturera	53.24	17.36 %
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	52.34	17.07 %
Establecimientos financieros, seguros, servicios prestados a empresas	27.31	8.91 %
Construcción	27.27	8.89 %
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	27.00	8.81 %
Servicios comunales, sociales y personales	22.25	7.26 %
Electricidad, gas y agua	3.05	0.99 %
Explotación de minas y canteras	1.44	0.47 %
Actividades no económicas	1.30	0.42 %
Total	306.61	100.00 %

Top 5 de las Actividades Económicas



Banca Privada

Número de Clientes Activos

1,319

Mercado Objetivo

Clientes de alto patrimonio.

Estrategia

Asesoramiento financiero personalizado al inversionista (necesidades, objetivo, horizonte de inversión y perfil de tolerancia al riesgo) bajo un enfoque prudente en la administración de los recursos y del riesgo.

Gestión

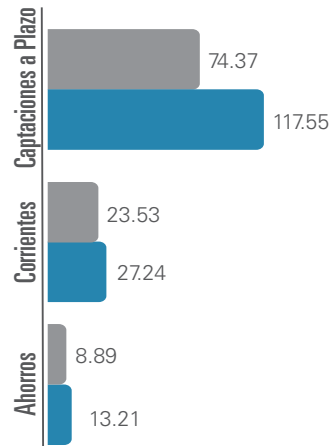
Como parte del valor agregado, permanentemente se proporciona al Cliente información relevante y actualizada sobre los mercados financieros locales e internacionales, lo que le es muy útil para una toma de decisiones acertada y oportuna.

El enfoque y el compromiso con la conformación de soluciones ajustadas a las características individuales y los altos estándares de servicio y confidencialidad, han sido la clave para la construcción de relaciones de largo plazo.



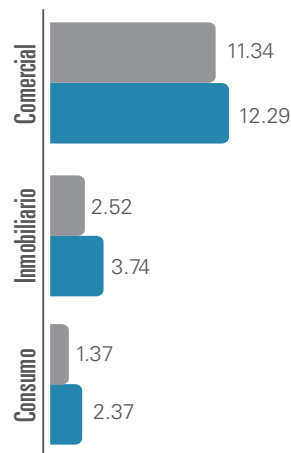
Distribución Depósitos Monetarios 2016 USD 158 millones

● 2015 ● 2016



Participación Cartera 2016 por Tipo de Crédito USD 18.40 millones

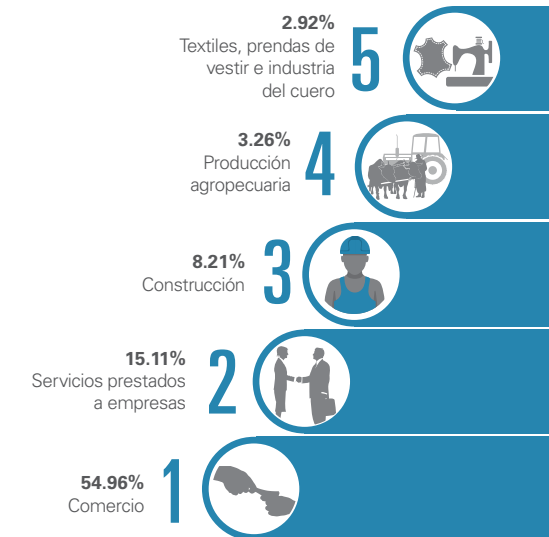
● 2015 ● 2016



Distribución de la Cartera por Grupo de Actividad Económica (millones de USD)

Grupo de Actividad Económica	2015 (millones de USD)	2016 (%)
Comercio, restaurantes y hoteles	10.78	58.59%
Establecimientos financieros, seguros, servicios prestados a empresas	3.13	17.01%
Industria manufacturera	1.59	8.64%
Construcción	1.37	7.45%
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	0.59	3.21%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	0.52	2.83%
Actividades no económicas	0.19	1.03%
Servicios comunales, sociales y personales	0.14	0.76%
Explotación de minas y canteras	0.10	0.49%
Total	18.40	100.00%

Top 5 de las Actividades Económicas



Medios de Pago

Estrategia

Desarrollar e implementar soluciones de cobro y pago innovadoras que puedan ser utilizadas a través de los diferentes canales de interacción con nuestros Clientes.

Gestionamos la evolución de las nuevas tecnologías y su influencia para adaptar soluciones de servicio a esa realidad.

Acercamos los servicios transaccionales a la Comunidad a través de redes transaccionales de gran capacidad, que hacen posible apalancar el proceso de inclusión económica en todo el territorio ecuatoriano.

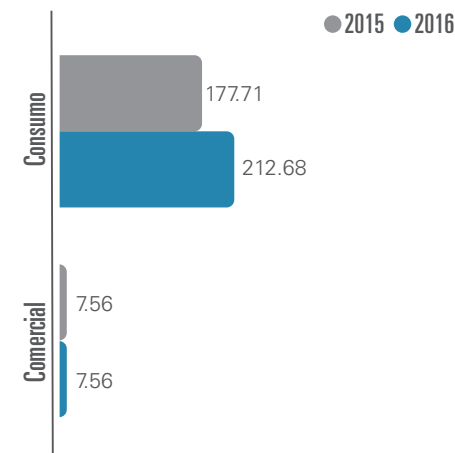
Tarjetas de Crédito y Débito

Número de Clientes Activos

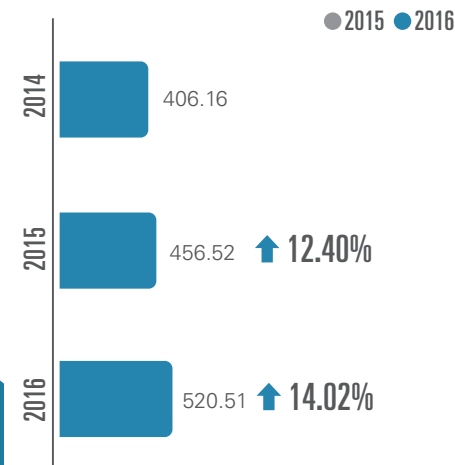
133,889 tarjetas de crédito activas y 12,323 comercios afiliados; y 360,000 tarjetas de débito activas.



Participación de la Cartera 2016 de Tarjeta de Crédito USD 220.24 millones



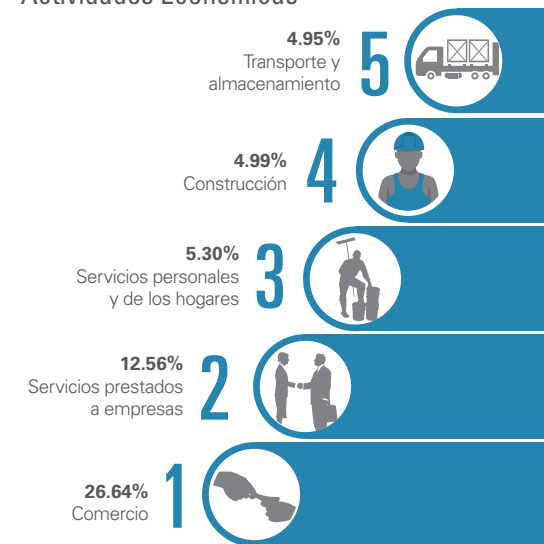
Facturación 2016 Tarjeta de Crédito Millones de USD



Distribución de la Cartera por Grupo de Actividad Económica (millones de USD)

Comercio, restaurantes y hoteles	66.71	30.29%
Establecimientos financieros, seguros, servicios prestados a empresas	39.89	18.11%
Servicios comunales, sociales y personales	39.40	17.89%
Industria manufacturera	24.96	11.33%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	16.11	7.32%
Construcción	11.00	4.99%
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	7.96	3.61%
Actividades no económicas	6.84	3.11%
Explotación de minas y canteras	5.13	2.33%
Electricidad, gas y agua	2.23	1.02%
Total	220.24	100.00%

Top 5 de las Actividades Económicas



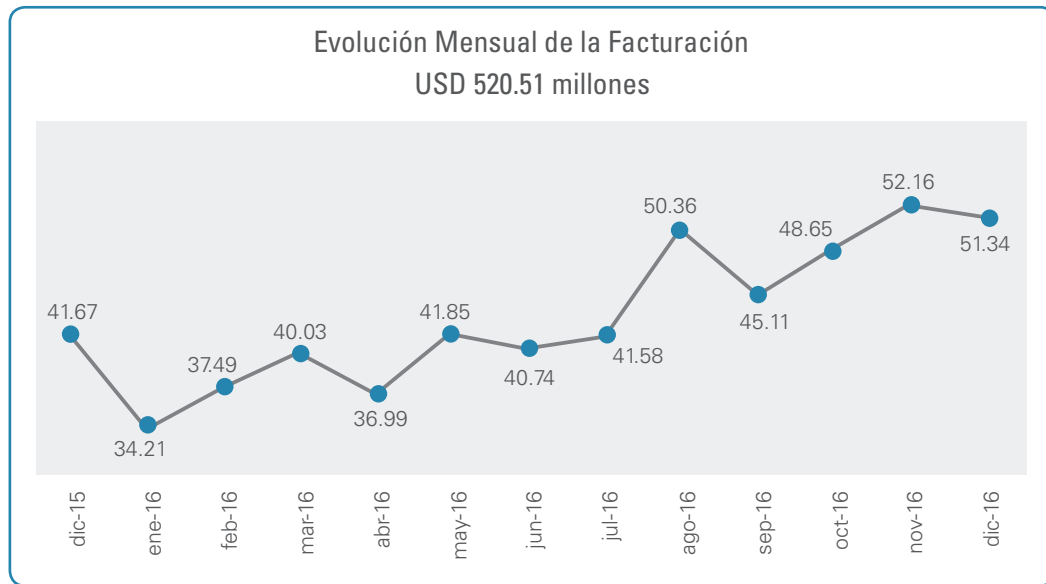
Gestión

Continuamos con el **patrocinio** al emprendimiento ecuatoriano **PayPhone**, **solución de pagos móvil** que permite al tarjetahabiente de Produbanco realizar **compras sin tener que portar la tarjeta física** sino a través de su teléfono celular inteligente, en el que se encuentran registradas las tarjetas de crédito o débito VISA o Mastercard.

A finales del 2016, el número de establecimientos afiliados fue de 3,547 y el número de usuarios con tarjeta activa a 4,682.



PayPhone

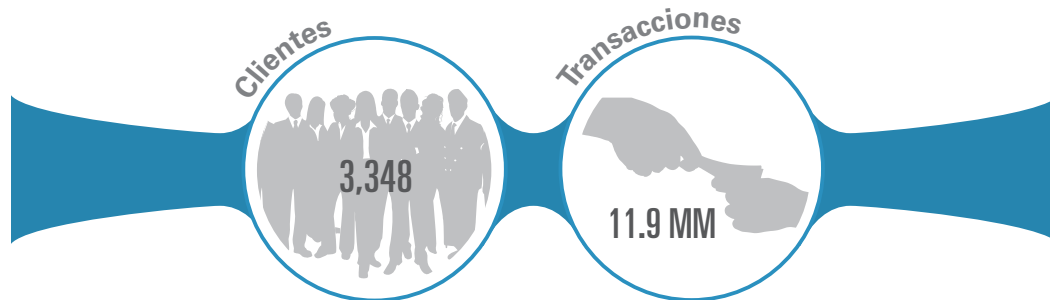


Fuente: Informe Directorio 2016

Cash Management

Número de Clientes

3,348 (6% más que el año precedente).



Gestión

En total, a través de la plataforma se realizaron 11.9 millones de transacciones.

Se inició el proceso de **migración a una nueva versión de la plataforma transaccional web**; este cambio permitirá mejorar el servicio mediante un sistema mucho **más amigable para el usuario, lo que mejora la experiencia del Cliente.**

Se incorporaron **nuevas transacciones de recaudación** de las **empresas eléctricas** y del **Servicio Nacional de Aduana del Ecuador** (Senae).

Se trabajó en el **desarrollo de un switch transaccional** que **reducirá el tiempo de implementación de nuevas recaudaciones**, lo que está alineado al concepto de omnicanalidad que regirá los servicios de Produbanco en el futuro.



Produbanco en línea

A través de los canales digitales Produbanco en línea procesamos 134 millones de transacciones de clientes Produbanco en el 2016 (13% se efectuaron en las oficinas del Banco y el 87% por medio de canales virtuales).

Produbanco
Grupo Promerica



en línea



Cajero Automático



Cajero Multifunción



Servicio Autoconsulta



1700 123 123



App Móvil



produbanco.com

El producto más destacado del año fue el **Certificado de Depósito Digital** (apertura de certificados de depósito a plazo fijo por Internet), con un crecimiento mensual promedio de 10%.

Se implementó el **pre registro del equipo celular en el que se mantiene activo el App Móvil** a través de la página web. Este proceso permite a los Clientes acceder al aplicativo únicamente en dispositivos autorizados, lo que **robustece aún más la seguridad** de acceso. Esto es un factor primordial puesto que *App Móvil* es el canal de mayor crecimiento, con más de un millón de transacciones mensuales y un incremento del 176% en las transacciones de movimiento de dinero.

Cerramos el año con 306 cajeros automáticos de los cuales 46 son equipos multifunción que posibilitan la recepción de depósitos en cheque y efectivo.

Para mejorar el servicio a los Clientes en el uso de **produbanco.com** se realizaron actualizaciones en la plataforma de la página, que optimizarán la experiencia del usuario en cuanto a funcionalidad, disponibilidad y sostenibilidad en el 2017.

Subsidiarias

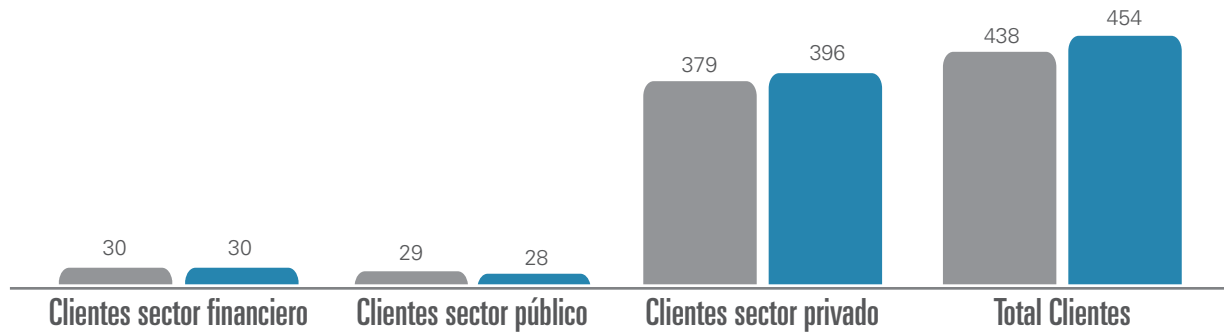
La gestión de negocio que realizamos se fortalece, apoya y complementa con la operación de nuestras subsidiarias, que están alineadas a los objetivos y estrategias institucionales.

Externalización de Servicios Exersa S.A.

 GRI: G4-4, G4-8, GDMA-FS6, GDMA-FS7, GDMA-FS13, GDMA-FS14, G4-EC8

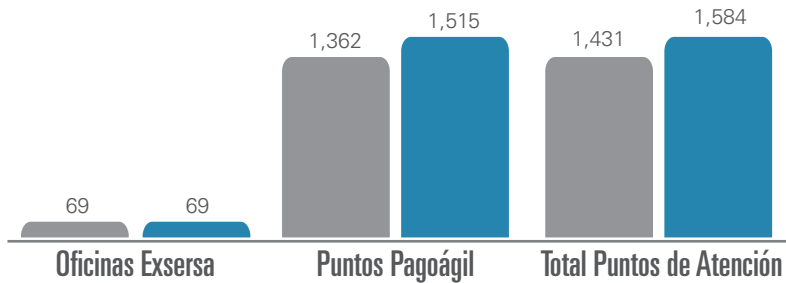
Distribución Clientes Exersa S.A.
Número de Clientes

● 2015 ● 2016

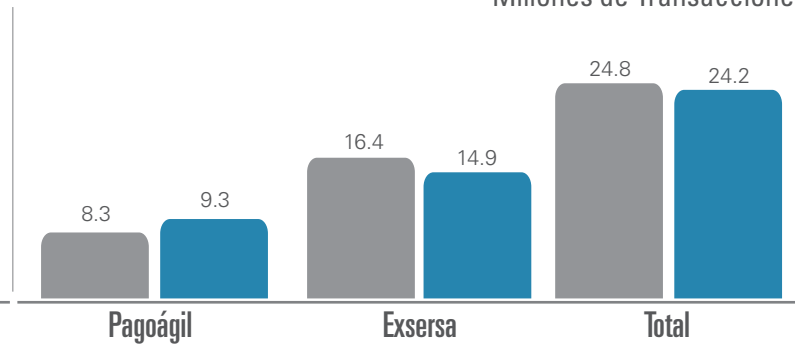


Puntos de Atención Exersa S.A.
Número de Clientes

● 2015 ● 2016



Transacciones Procesadas Exersa S.A.
Millones de Transacciones



Fuente: Base de Datos Exersa S.A.

Número de Clientes

454

Estrategia

Administrar la red dedicada al procesamiento de transacciones de pago y cobro de sus Clientes, bajo las marcas Exsersa y Pagoágil.

Gestión

El 2016 fue un año de cambios estratégicos que permitieron alcanzar resultados extraordinarios y colocaron a la empresa en una excelente posición financiera y operativa para afrontar los retos venideros.

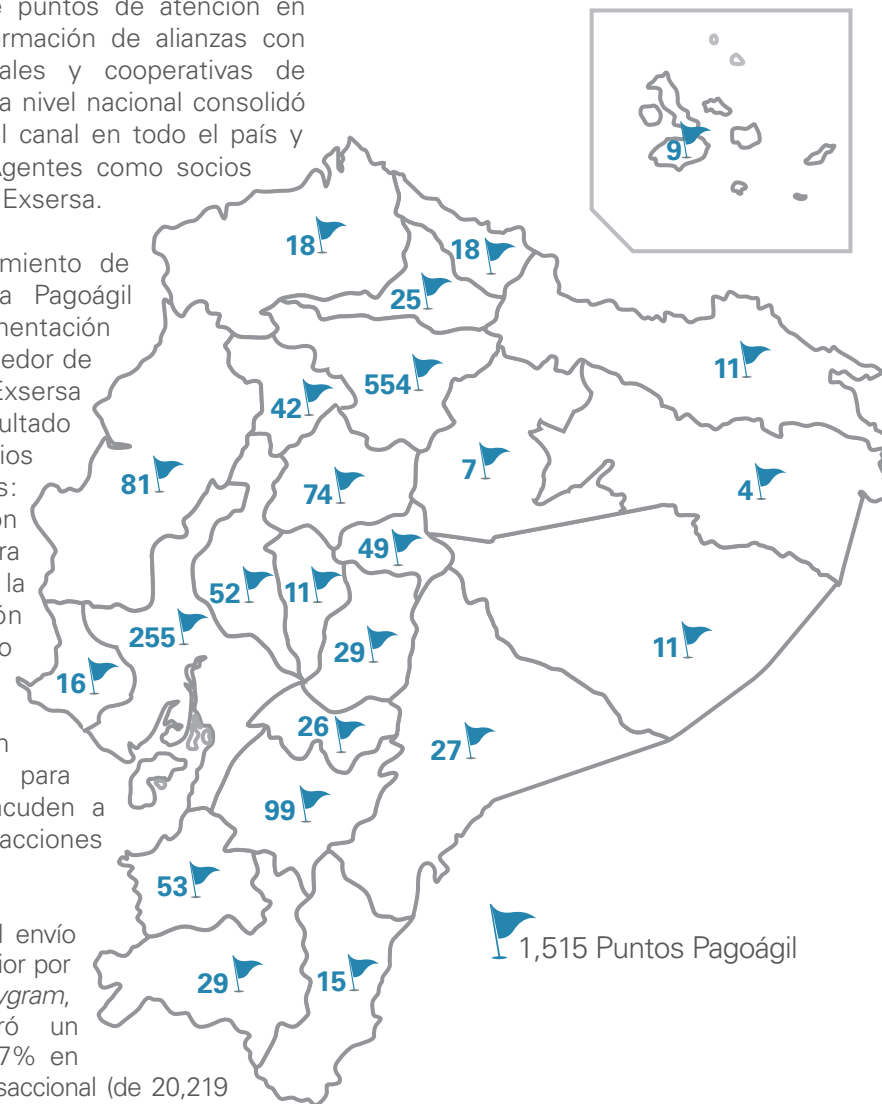
La comisión que Pagoágil ofreció en el 2016 fue acorde al mercado y permitió a los Agentes (pequeños comercios y tiendas) rentabilizar su negocio mediante la oferta de los productos Exsersa, que son adicionales a los de la actividad mercantil propia del Agente. Los pagos por comisiones que recibieron los Agentes ascendieron a USD 1.9 millones.

La gestión del 2016 se extendió hacia la Comunidad gracias a la presencia de nuestros puntos de atención en todas las provincias del país, incluyendo áreas de difícil acceso y cantones en donde se registran altos índices de pobreza. De esta manera se procesaron durante este período 1.2 millones de transacciones de entrega de *Bonos de Desarrollo Humano* y 3.6 millones de transacciones de *Pago de Servicios Básicos*.

El aumento de puntos de atención en tiendas y la formación de alianzas con redes comerciales y cooperativas de gran cobertura a nivel nacional consolidó la presencia del canal en todo el país y fidelizó a los Agentes como socios importantes de Exsersa.

El redireccionamiento de transacciones a Pagoágil con la implementación de puntos alrededor de las agencias Exsersa dio como resultado dos cambios fundamentales: la optimización de la estructura de la red y la implementación de un nuevo modelo en el hall de cajas con atención diferenciada para Clientes que acuden a realizar transacciones financieras.

Se estableció el envío de giros al exterior por medio de *Moneygram*, lo que generó un aumento de 147% en el volumen transaccional (de 20,219 giros en 2015 a 49,995 en 2016).



Trámites Profesionales S.A. Protrámites

Estrategia

Gestión de cobranza de la cartera de Produbanco alineada a los objetivos institucionales.

Gestión

La subsidiaria Trámites Profesionales S.A. Protrámites recibió de Produbanco en el 2016 el encargo de administrar **la gestión de recuperación de USD 46 millones de cartera castigada proveniente del segmento Personas de la Banca Minorista**. Gracias a la aplicación de procedimientos focalizados y a la coordinación de un equipo **especializado en negociación de mora avanzada**, Protrámites contribuyó a los resultados del Banco con la generación de ingresos extraordinarios provenientes de la recuperación de dicha cartera por un valor de USD 8.5 MM y además logró una mejora sustancial del **indicador de morosidad bruta total** en relación al 2015. El índice se ubicó en 2.30%, **el más bajo comparado con los cuatro bancos más grandes** del país.

Protrámites basó su estrategia en la **creación de la Unidad de Mora Avanzada**, responsable de la gestión de cobro de la cartera castigada

y de la administración del contrato suscrito entre Produbanco y 23 abogados externos a cargo de las demandas a los deudores vencidos (cerca de 8,000 casos).

Durante este año Protrámites creció en el porcentaje de participación del manejo de cartera de Produbanco frente a las otras empresas que prestan el servicio a la Institución. En diciembre llegó a administrar el 85% de la cartera del segmento Personas. Para el tercer trimestre Protrámites recibió también la responsabilidad de **gestionar el producto Sobregiros**.

Para conducir estos dos importantes frentes, Protrámites implementó nuevas técnicas de cobro, creció en la estructura organizacional e incorporó un nivel técnico dentro de la misma. Todas estas acciones hicieron posible la mejora de las destrezas del equipo, el impulso de los resultados, el **establecimiento de nuevos programas de incentivos en la Unidad de Gestión de Contención de la Cartera** y el incremento en la frecuencia de supervisión de la actividad con controles diarios.

Dentro del enfoque financiero, para fortalecerse como empresa y potenciar sus utilidades, **Protrámites decidió empezar a comprar cartera castigada a**

Produbanco. La primera compra se realizó a finales de año por un monto de USD 1.5 MM y se espera que en el 2017 esta línea de negocio se vuelva recurrente.

El **proceso de Inteligencia de Cobro** implementado en el 2015 se consolidó en el 2016 y fue el **centro estratégico** a partir del cual se concibieron todas las operaciones que permitieron la obtención de los resultados señalados.



GRI: G4-S07, G4-S08

Durante el 2016 Produbanco y sus Subsidiarias no fueron objeto de sanciones ni reclamaciones significativas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o libre competencia. Tampoco ha recibido multas significativas o no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.



GRI: G4-PR4, G4-PR7, G4-PR9

De igual manera, en el 2016 Produbanco y sus Subsidiarias no recibieron sanciones ni reclamaciones significativas sobre la información presentada en los diferentes medios de comunicación en relación a los productos y servicios ofrecidos.

Nuestra Esencia es el Cliente

GRI: G4-PR5

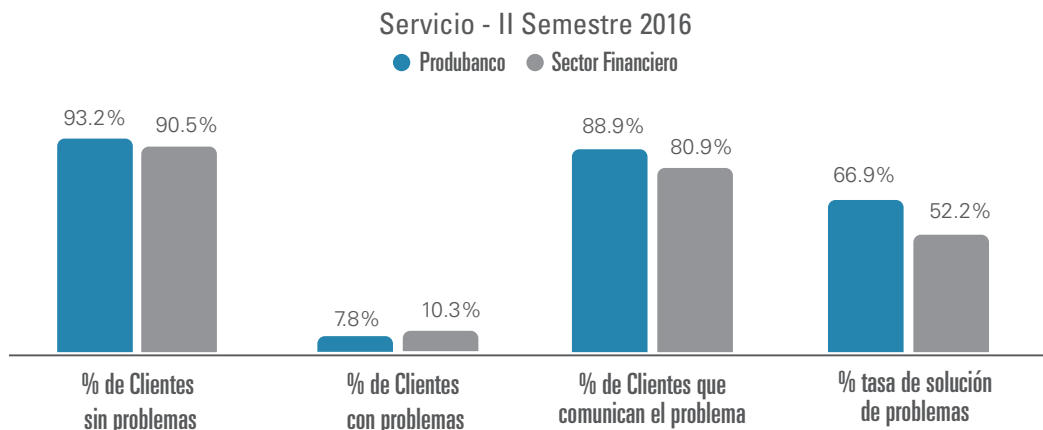
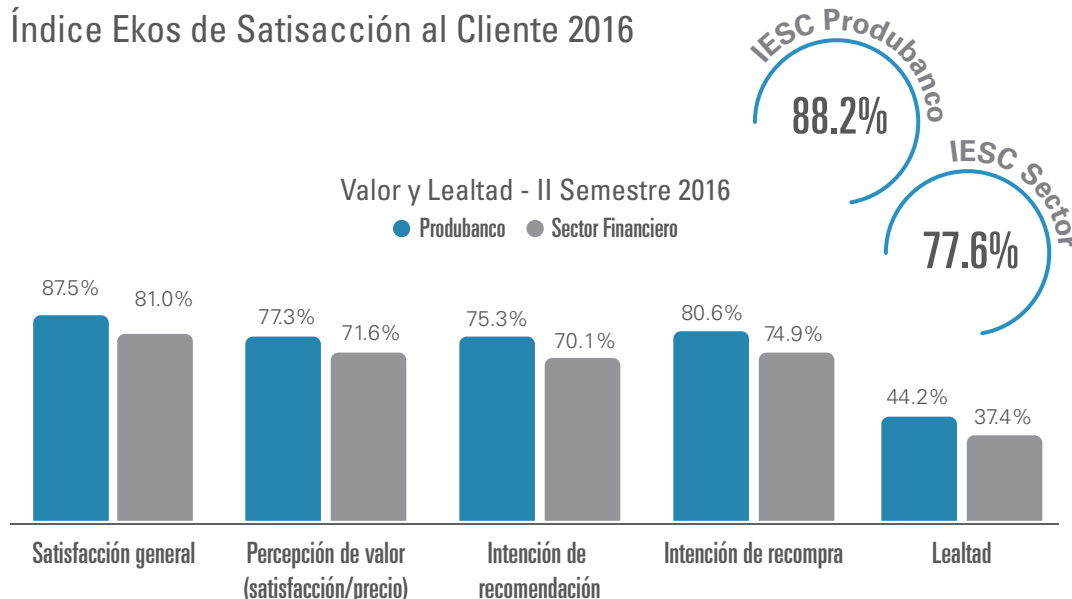
Uno de los principales objetivos de Produbanco es establecer una **clara diferencia competitiva basada en un enfoque de excelencia en el servicio**. Es por esta razón que implementamos un **Programa de Calidad de Servicio** con el propósito de generar en nuestros Colaboradores un compromiso de excelencia a fin de establecer estándares e indicadores de medición, basados en el principio fundamental de la cultura organizacional: **«Nuestra Esencia es el Cliente»**.

Contamos con distintos programas de evaluación que nos permiten monitorear nuestro desempeño, aplicar correctivos oportunos y mejorar cada día.

Índice Ekos de Satisfacción al Cliente (IESC)

Medición externa efectuada por Corporación EKOS aplicada a través de entrevistas telefónicas aleatorias en Quito y Guayaquil. Evalúa la percepción de valor y satisfacción de los Clientes. Produbanco ocupó el primer lugar en el ranking IESC en los dos semestres del 2016.

Índice Ekos de Satisfacción al Cliente 2016



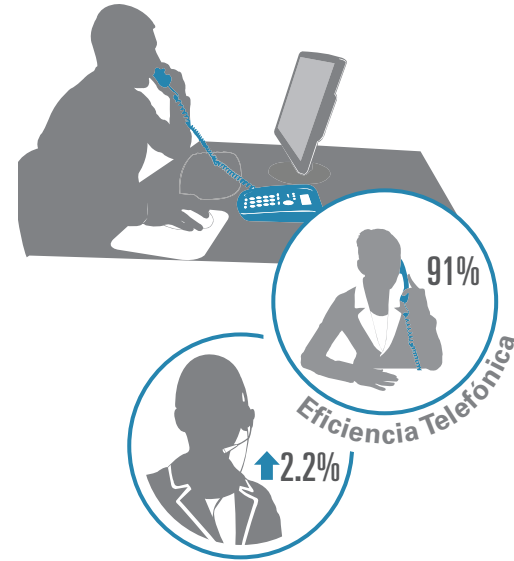
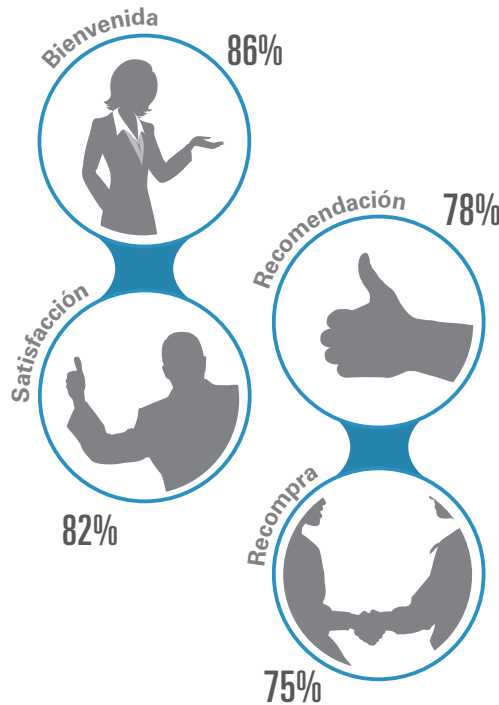
Fuente: Informe Ekos 2016

Cliente Fantasma, Encuestas de Bienvenida, Protocolo de Atención Telefónica

Indicadores de nivel de servicio a diciembre 2016



Las **encuestas de bienvenida** son una herramienta telefónica cuyo objeto, además de recibir cordialmente a los nuevos Clientes, es **conocer el nivel de satisfacción con el servicio recibido durante su experiencia en la apertura de cuenta** corriente y/o de ahorros.



La **atención telefónica** es un **factor diferenciador de servicio**.

Mantenemos **políticas internas y un protocolo para un contacto telefónico de excelencia**.

El 2016 cerró con un indicador de eficiencia telefónica del 91%, una mejora de 2.2 puntos frente al año anterior.

La técnica de **Cliente Fantasma** consiste en la **medición del servicio ofrecido en las posiciones de contacto, en circunstancias reales**. Identifica las principales oportunidades de mejora y acciones correctivas necesarias.

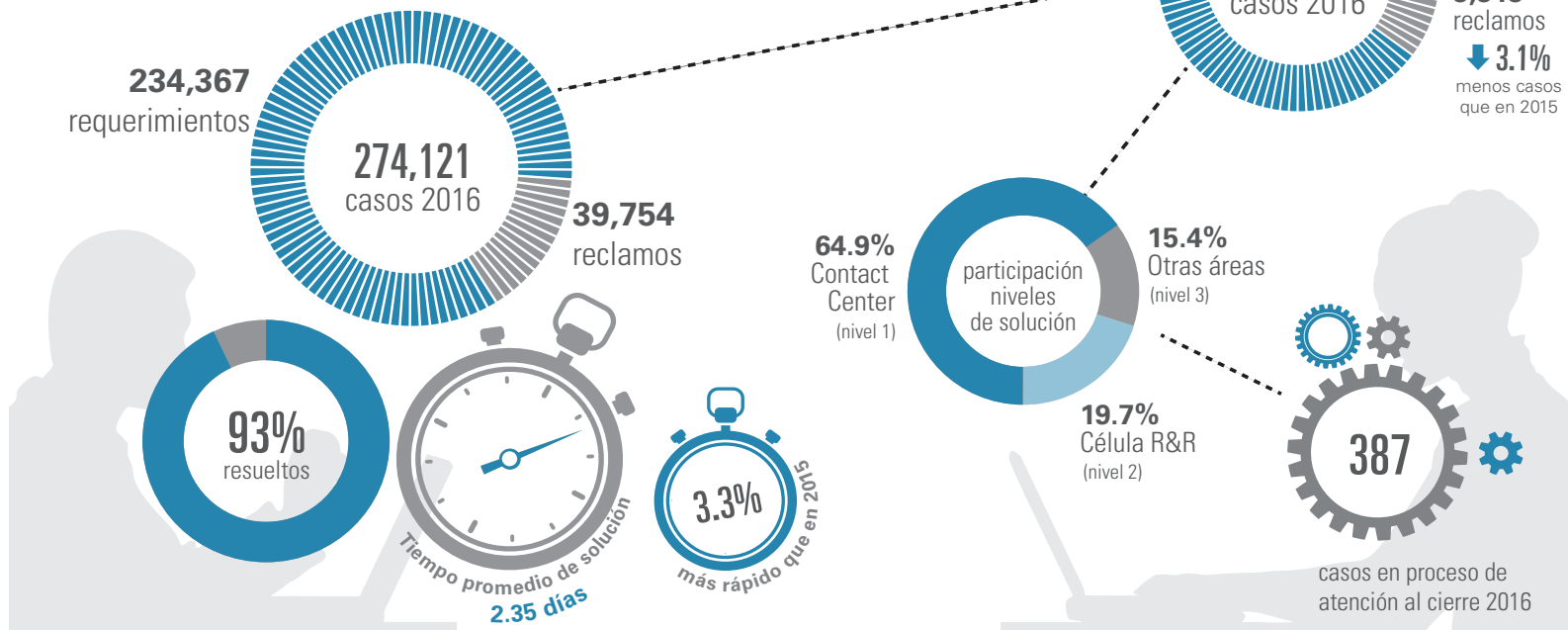
Fuente: Reporte a diciembre 2016

Requerimientos y Reclamos

La **Unidad de Atención al Cliente** de Produbanco recibió 274,121 casos, 25.8% menos que el año anterior. El 93% se **resolvió en un tiempo promedio de 2.35 días, 3.3% más rápido que el 2015**. El promedio mensual de requerimientos fue de 19,531 y de reclamos 3,313 (28.7% y 3.1% menos que el año precedente). El 2016 cerró con 387 casos aún en proceso de atención.

A lo largo del 2016 no efectuamos evaluaciones sobre impactos en materia de derechos humanos (excluyendo trabajo infantil y trabajo forzoso) en nuestros centros de trabajo. Recibimos 36 reclamos por presunta afectación a los derechos humanos, sobre los cuales realizamos las investigaciones correspondientes y aplicamos las respectivas medidas correctivas dentro del mismo periodo. De igual manera, los 14 casos del año precedente fueron resueltos en el transcurso del 2015.

En lo referente a los pueblos indígenas, no registramos ningún reclamo presentado.



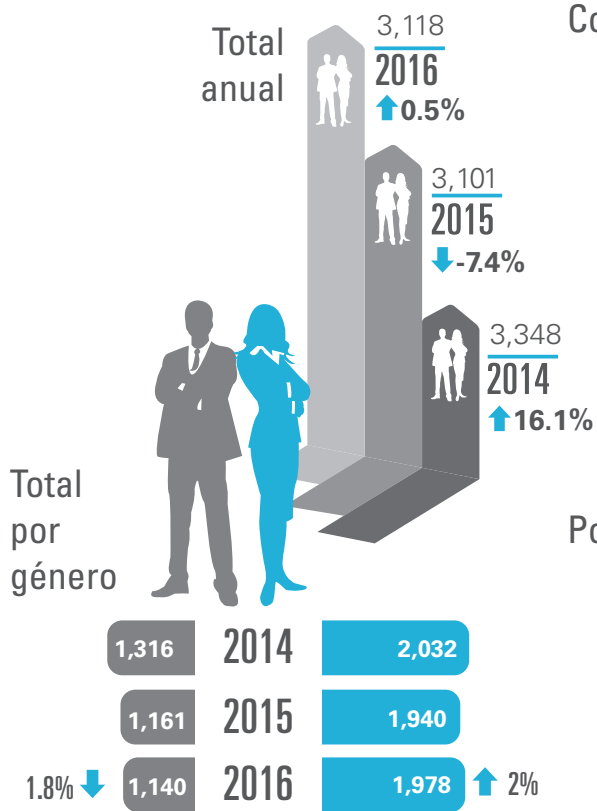
GRI: G4-57, G4-58, G4-HR3, G4-HR8, G4-HR9, G4-HR12

Fuente: Informe Anual de Servicio al Cliente

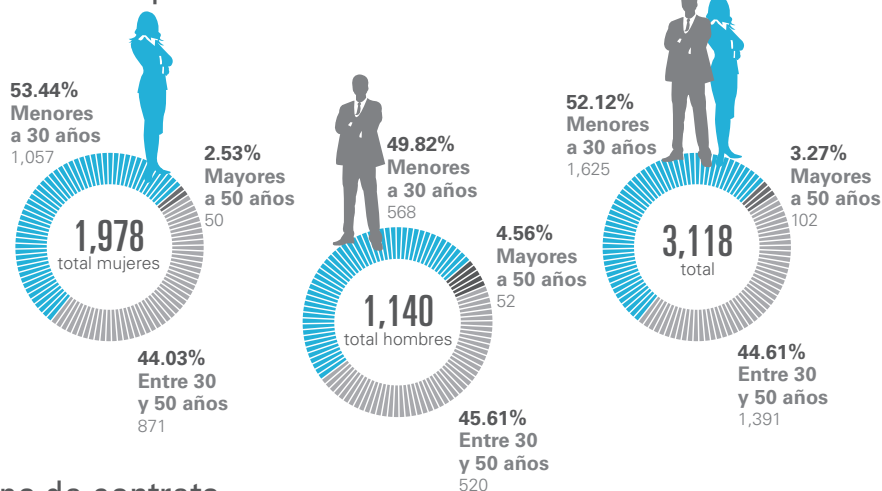
06 Gestión Social Colaboradores

GRI: G4-10, G4-9

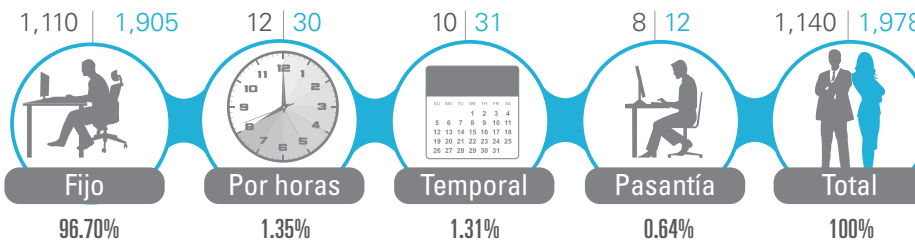
Colaboradores Prodebanco y Subsidiarias



Colaboradores por edad



Por tipo de contrato



Fuente: Memorias de RSE 2014-2015, Aplicativo Optimus - Departamento Gente



63.44%
1,978




36.56%
1,140



Presencia geográfica

GRI: G4-10, G4-11, G4-LA1, G4-HR5, G4-HR6

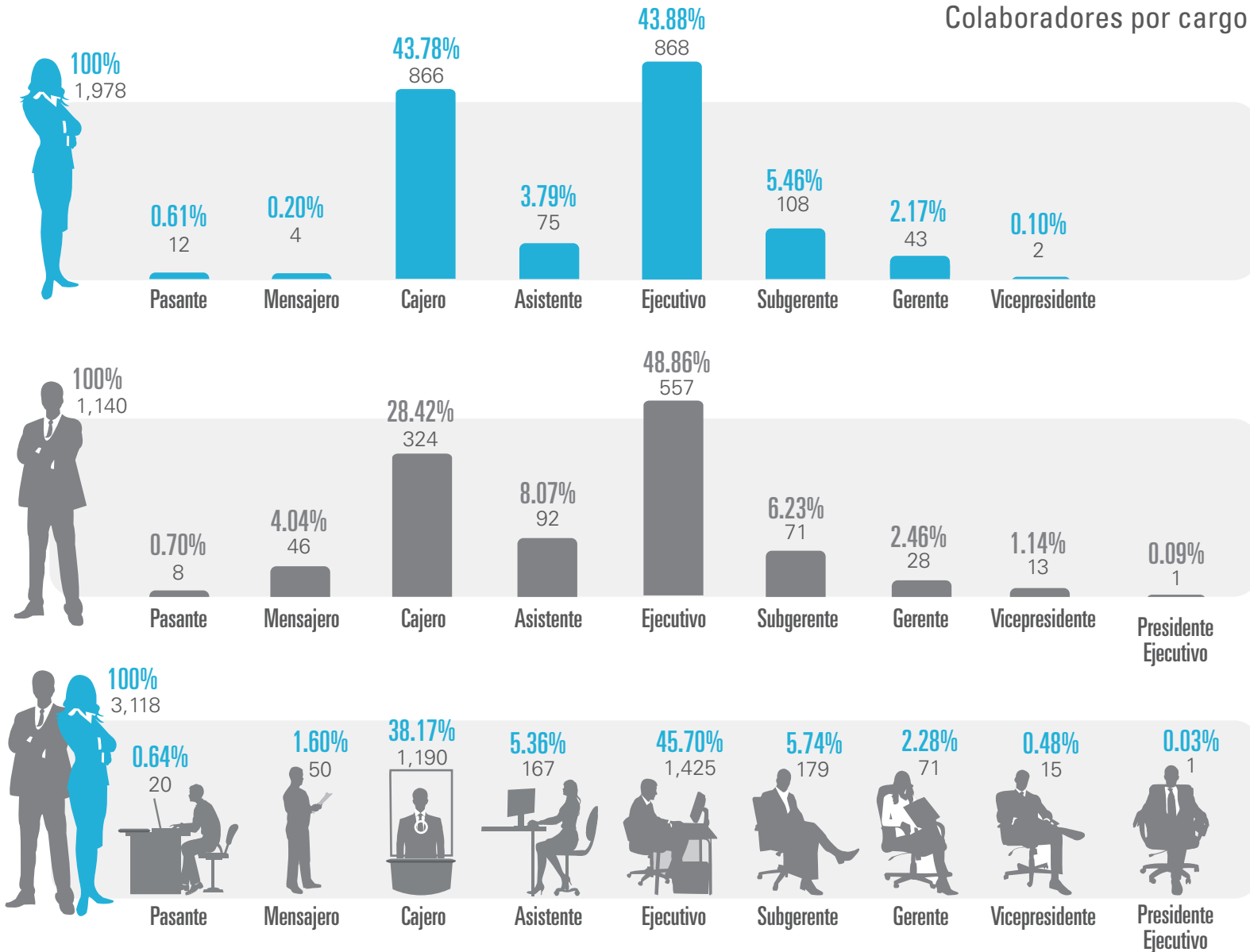



Ambato	28	62	90
Azogues	1	6	7
Cuenca	34	57	91
Esmeraldas	4	16	20
Guaranda	3	2	5
Guayaquil	194	370	564
Ibarra	21	44	65
Latacunga	3	17	20
Loja	9	15	24
Machala	8	20	28
Manta	15	30	45
Puyo	-	5	5
Quevedo	8	10	18
Quito	790	1,277	2,067
Riobamba	5	23	28
Santo Domingo	17	24	41

Produbanco y sus Subsidiarias no cuentan con un sindicato o convenio colectivo; sin embargo no coartan la libertad de expresión y diálogo. Como parte de sus políticas organizacionales y en Cumplimiento a la *Constitución Política del Ecuador*, no contratan niños ni adolescentes, y aplican las medidas necesarias para que no se presenten casos de trabajo forzoso.

Fuente: Memorias de RSE 2014-2015, Aplicativo Optimus - Departamento Gente

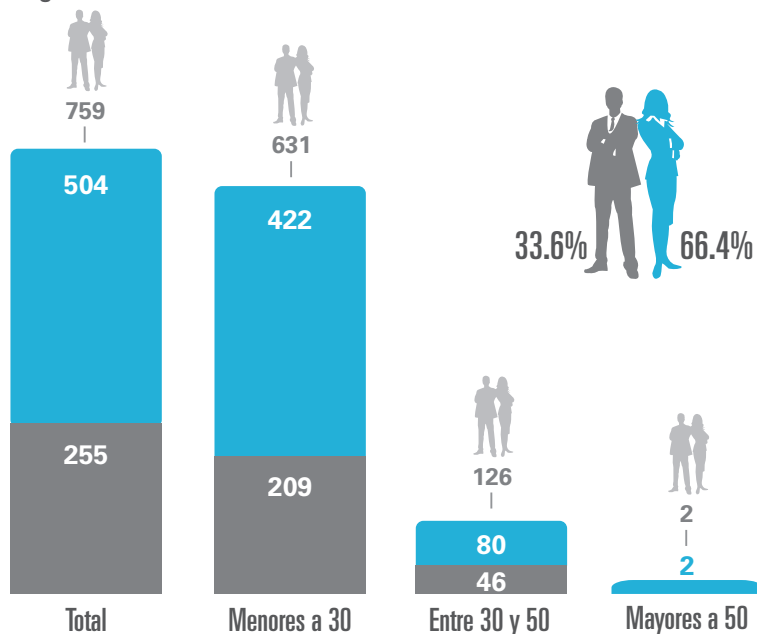
Colaboradores por cargo



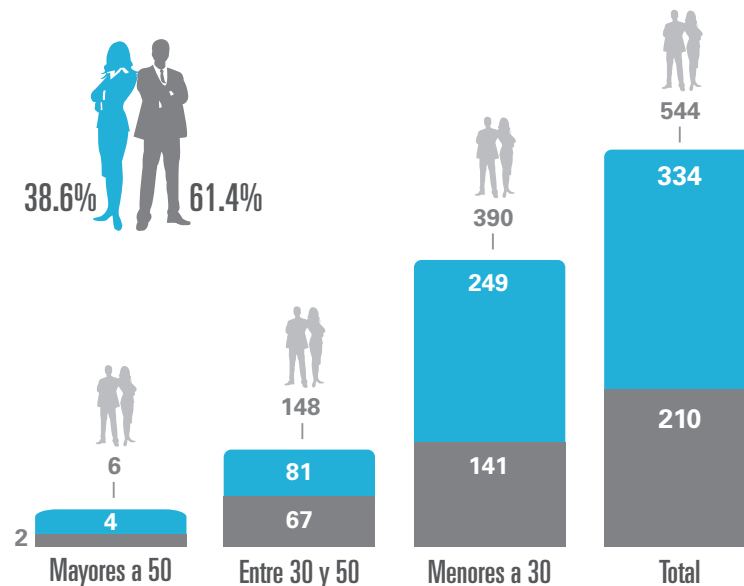
Fuente: Memorias de RSE 2014-2015, Aplicativo Optimus - Departamento Gente

Rotación

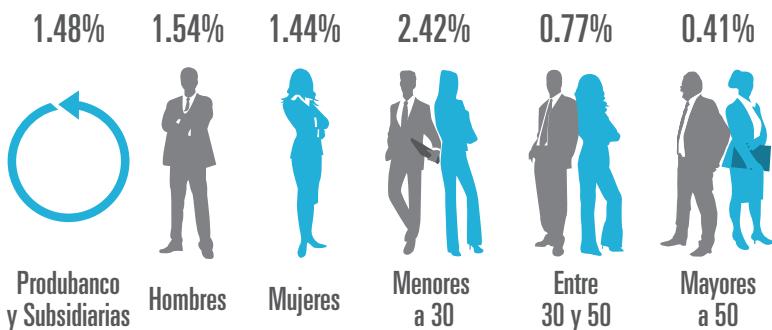
Ingresos colaboradores 2016



Salidas colaboradores 2016



Índices de rotación



Rotación con cajeros



Rotación sin cajeros



Fuente: Reportes Mensuales de Entradas y Salidas de Colaboradores Produbanco y Subsidiarias, Departamento Gente

Prestaciones Sociales

Nos preocupamos del **pleno bienestar y desarrollo de los miembros de nuestro equipo**, por ello les ofrecemos beneficios que contribuyen a su satisfacción integral y son extensivos a su familia.

En los edificios y **agencias con infraestructura adecuada** para el servicio de alimentación, **el Colaborador recibe el almuerzo** compuesto por plato fuerte, postre, un vaso de jugo y un vaso de agua (extras como sopa y bebidas adicionales son asumidos por el empleado). En las **oficinas que no cuentan con dichas instalaciones, cada Colaborador** recibe USD **2.00 dólares por cada día laborable**. Este valor es pagado por medio del rol de pagos y es considerado para el cálculo de los beneficios de ley como los fondos de reserva y el décimo tercer sueldo.

El Banco asume el 100% del costo de las transacciones bancarias realizadas por los Colaboradores en ventanillas, canales tecnológicos y cajeros de Produbanco y Exsersa.

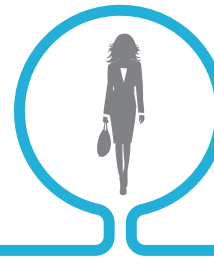
Póliza de salud y vida



Valor
USD 1,169,658.34

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo, temporal y pasantía.

Uniforme



Beneficiarios
3,118 personas

Valor
USD 28.01 (costo promedio)

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo, temporal, pasantía y por horas.

Los Colaboradores gozan de una póliza de vida que los **cubre por muerte natural o accidental** y de una póliza de salud que **reembolsa los gastos de hospitalización y atención médica del Colaborador y/o de sus dependientes directos** (cónyuge e hijos de hasta 25 años). El valor de la prima es asumido en su totalidad por Produbanco y sus Subsidiarias. El valor del deducible, los copagos y valores no cubiertos son asumidos por el empleado.

Valor
USD 35.78 promedio por Colaborador

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo, por horas y temporal.



Alimentación

El **personal femenino, de cajas, mensajería y seguridad** recibe una **dotación de uniformes** que se renueva cada dos años.

Beneficiarios
1,927 personas

Valor
USD 581,779

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo y por horas.



Servicios bancarios

Bono por aniversario



La terapia antiestrés es **prescrita por un facultativo** y se atiende previa aprobación del dispensario médico. El costo de cada sesión es de USD 30 (la Institución asume el 80% y el Colaborador el 20%).

Beneficiarios
61 personas

Valor
USD 1,464

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo, temporal, pasantía y por horas

Regalo para el bebé



Los **hijos e hijas de 5 a 12 años** de edad de nuestros Colaboradores de Quito y Guayaquil pueden disfrutar de un **campamento en la temporada de vacaciones escolar**, en las otras ciudades los niños reciben un obsequio. El 100% del costo es asumido por Produbanco y sus Subsidiarias.

Beneficiarios
531 menores

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo, temporal y por horas.

A **partir del quinto año de servicio** en la Institución, el Colaborador recibe un **reconocimiento** económico y un **obsequio** conmemorativo.

Beneficiarios
372 personas

Valor
USD 373,267.22

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo y por horas.



Servicio de terapias antiestrés a través de Serenidad

Los Colaboradores que tienen un hijo reciben como obsequio un **libro** para que conserven las **fotografías** y **recuerdos** de sus niños.

Beneficiarios
187 personas

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo y por horas.



Campamento vacacional

Regalo navideño



Los ejecutivos que trabajan en **jornadas prolongadas de manera eventual** reciben un reconocimiento a su esfuerzo mediante la **asignación de días de descanso**.

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo, temporal y por horas.

En Navidad se entrega un **obsequio a los hijos de hasta 12 años** de nuestros Colaboradores.

Obsequios entregados
2,369

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo y por horas.

Permiso por matrimonio



El personal que trabaja **después de las 20h00 o en horario nocturno** puede solicitar el servicio de **taxi** para dirigirse a su domicilio; además puede acceder a **alimentación** por un valor de hasta USD 7 dólares por persona.

Beneficiarios
3,118 personas

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo, temporal, pasantía y por horas.



Tiempo compensatorio a ejecutivos

Los Colaboradores que tengan más de seis meses de antigüedad y que contraigan matrimonio civil o eclesiástico por primera vez durante su trabajo en Produbanco o sus Subsidiarias recibirán **cinco días consecutivos de licencia**.

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo, temporal y por horas.



Transporte y alimentación

Bono navideño



Los Colaboradores pueden acceder a anticipos de sueldo por un **monto de hasta el 50% de su ingreso neto, con plazo de pago de uno, dos y tres meses** sin intereses.

Beneficiarios
3,375 personas

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo, temporal, pasantía y por horas.

Atención médica



Concluido el periodo de prueba, el Colaborador podrá acceder a un **seguro de vehículos a través del convenio corporativo** con la empresa aseguradora con la que se trabaje, a una **tasa preferencial**. El descuento se realiza vía rol de pagos hasta 11 meses plazo.

Beneficiarios
419

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo y por horas.

En el mes de **diciembre** Exsersa otorga a sus Colaboradores un **bono navideño** por un valor de **USD 63 dólares**.

Beneficiarios
817 personas

Valor
USD 51,471

Aplica para el personal de Exsersa bajo contrato fijo y por horas.



Anticipo de sueldo

El **Colaborador y su familia** tienen a su disposición, **gratuitamente**, el **servicio de atención médica**. De igual manera, nuestros **trabajadores** disfrutan del beneficio de **controles médicos preventivos** (ingreso, anuales, reintegro, salida) sin costo, así como de otros chequeos ocupacionales y campañas de salud con exámenes especiales, a precios preferenciales.

Beneficiarios
10,574 citas a Colaboradores
y 635 citas a familiares

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo, temporal, pasantía y por horas.



Seguro de vehículos

Estacionamiento



Los Colaboradores que cuenten con más de seis meses de antigüedad podrán acceder, de acuerdo a la disponibilidad del complejo vacacional, al **uso de las cabañas o departamentos** que mantiene la Institución, a un **costo accesible** y con descuento a través del rol de pagos.

Beneficiarios
421 personas

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo y por horas.

Servicios de banca



Los Colaboradores pueden obtener **créditos con el 80% de la tasa activa vigente** de la Banca Minorista.

Beneficiarios
186 personas

Valor de créditos otorgados
USD 2,333,835.58

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo y por horas.

En los edificios en los que se dispone del espacio físico respectivo, **se asignará lugares de estacionamiento** a los Colaboradores con cargos de **Vicepresidente, Gerente y Subgerente**.

Beneficiarios
184

Valor
USD 127,388

Aplica para el personal en Quito de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo y por horas.



Complejo vacacional en Esmeraldas

Los Colaboradores podrán acceder a productos bancarios como de **Ahorro Meta, Ahorro Décimos** y **Flexiahorro con tasas preferenciales**, así como a **tarjeta de crédito**.

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo, temporal, pasantía y por horas.



Préstamos

Tarjeta supermercado y farmacia



Anualmente **de octubre a diciembre**, los Colaboradores pueden hacer uso de un **cupo de crédito con su tarjeta Supermaxi en los locales asociados**. El descuento se realiza a tres meses sin intereses, vía rol de pagos, a partir de enero del siguiente año.

Beneficiarios
762 personas

Aplica para el personal de Produbanco y Protrámities bajo contrato fijo y por horas.

Todos los Colaboradores **reciben la tarjeta** de descuento de Supermaxi y Fybeca **luego de haber finalizado su período de prueba**.

Beneficiarios
648 personas

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo y por horas.

Paquetes corporativos de servicios de telefonía celular



Los Colaboradores pueden solicitar el **descuento a través del rol de pagos** por las compras y adquisiciones de productos tales como **útiles escolares, productos navideños, lentes, etc.**, a precios preferenciales en las empresas con las que Produbanco y sus Subsidiarias mantengan convenio.

Beneficiarios
349 personas

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo, temporal y por horas.

Los Colaboradores con una antigüedad mayor a seis meses pueden acceder a una línea celular dentro del plan corporativo de acuerdo a su capacidad de pago y estado civil, a costos preferenciales.

Beneficiarios
746 personas (líneas telefónicas)

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo y por horas.



Crédito navideño



Facilidades de pago

Estudios universitarios en condiciones preferenciales



Nuestros Colaboradores tienen la oportunidad de **disfrutar de los partidos de Liga y Barcelona desde una suite en los estadios** de dichos equipos.

Beneficiarios
388 personas

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo, temporal, pasantía y por horas.

Fondo de solidaridad



Está integrado por una comisión de Colaboradores de distintas áreas, quienes deciden el calendario de eventos anuales. El Club **impulsa la participación en diferentes programas internos de recreación** (el primero no tiene costo). En estos, **el Colaborador puede participar junto a su familia con precios accesibles descontados a través del rol de pagos**. El Club se mantiene con un valor mensual entre uno y cuatro dólares aportado por sus miembros. En fechas importantes se entrega un obsequio a sus integrantes.

Beneficiarios
6,703 personas

Aplica para el personal de Produbanco y Protrámities bajo contrato fijo y por horas.

Los Colaboradores pueden acceder a **programas universitarios de excelente nivel con muy buenos descuentos**, en las universidades con las que Produbanco y Subsidiarias mantienen convenio.

Beneficiarios
83 personas

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo y por horas.



Día de fútbol

Este fondo **se alimenta de la contribución del personal fijo que aporta con el 0.15% de su sueldo**, (máximo USD 2 al mes) y con la contribución del Banco, que corresponde al mismo valor recaudado en el rol. Luego del análisis de Trabajo Social, **los recursos del fondo se destinan a los Colaboradores que afrontan situaciones críticas de salud y requieren de ayuda económica**.

Aplica para el personal de Produbanco y Protrámities bajo contrato fijo.



Club de empleados

Servicio de gimnasio



El **Edificio Ekopark** de Quito cuenta en sus instalaciones con **servicio de lavado, aspirado y encerado de autos** de lunes a viernes de 08h00 a 17h00. El **valor es debitado de la cuenta** del Colaborador.

Socios
49

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo, temporal, pasantía y por horas.

Pago aportes



La **participación de utilidades** del ejercicio económico 2016 (distribuidas en el año 2017) benefició a 3,645 empleados y exempleados, con 4,818 cargas.

Adicionalmente, los empleados de servicios complementarios que participaron en el reparto, sumaron 874 más 1,441 cargas.

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo, temporal y por horas.

El **Edificio Ekopark** de la ciudad de Quito cuenta en sus instalaciones con un **gimnasio**, el cual atiende de lunes a viernes de 06h00 a 08h00 y en la tarde de 17h00 a 20h30. Se brindan **membresías de tres y seis meses a costos preferenciales** y cuyo valor mensual es debitado de la cuenta.

Socios
39

Aplica para el personal de Produbanco, Exsersa y Protrámities bajo contrato fijo, temporal, pasantía y por horas.



Servicio de lavado de autos

Produbanco y sus Subsidiarias asumen el **pago del Impuesto a la Renta y el Aporte Personal** de sus Colaboradores.

Aplica para el personal de Produbanco y Protrámities bajo contrato fijo, temporal y por horas.

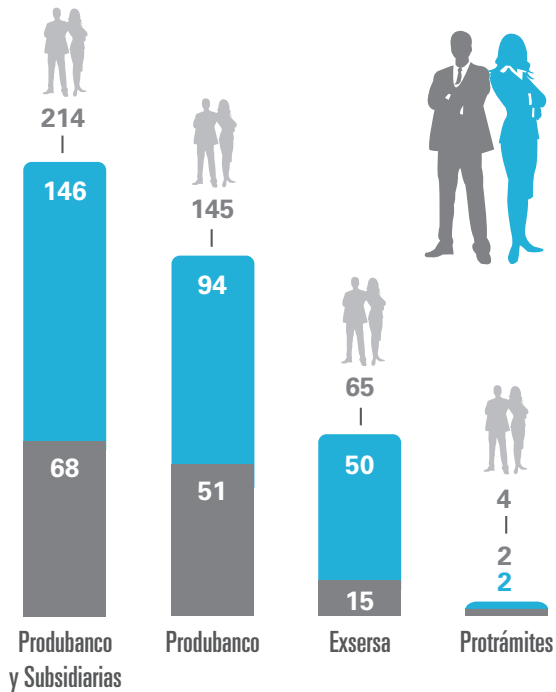


Utilidades

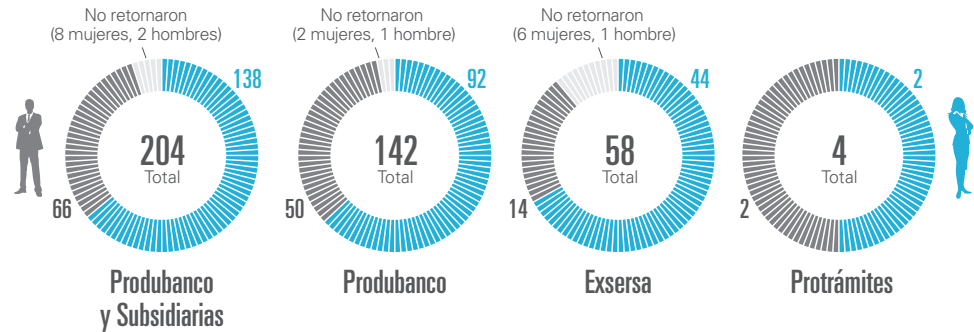
Maternidad y Paternidad



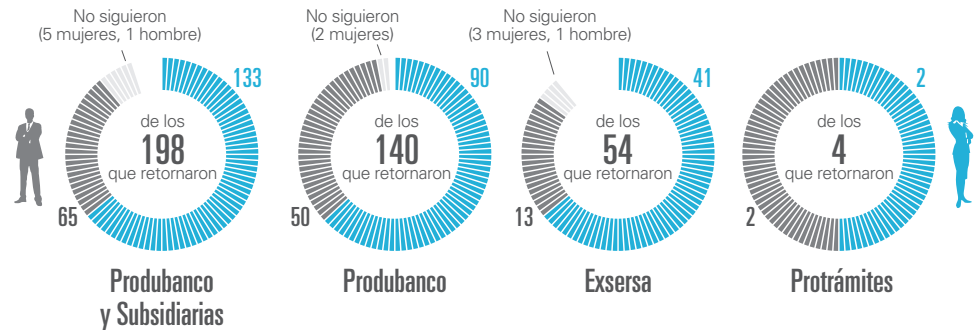
Colaboradores que se acogieron al beneficio de maternidad o paternidad



Se reincorporaron luego de maternidad o paternidad



Decidieron seguir trabajando luego de reincorporarse



Porcentaje de Colaboradores que se reincorpora a su puesto de trabajo luego de su licencia por maternidad o paternidad.



Porcentaje de Colaboradores que decide seguir trabajando luego de reincorporarse tras su licencia por maternidad o paternidad.

Fuente: Archivo Trabajo Social, Aplicativo Optimus - Departamento Gente

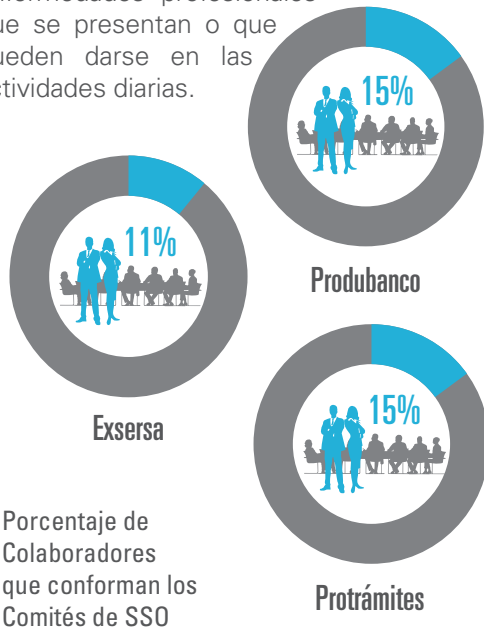
Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)

Comités



Mantenemos *Comités de Seguridad y Salud Ocupacional* en Produbanco, Exsersa y Protrámites, cada uno de ellos conformado por funcionarios de la alta dirección y representantes de nuestros Colaboradores.

La gestión de estos Comités consiste en determinar y hacer el seguimiento respectivo a los casos de accidentes y enfermedades profesionales que se presentan o que pueden darse en las actividades diarias.

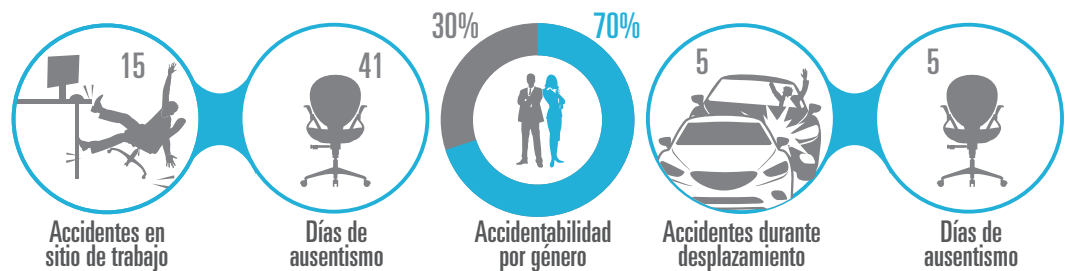


Porcentaje de Colaboradores que conforman los Comités de SSO

Accidentabilidad Produbanco



Los siguientes gráficos reflejan los incidentes en los cuales se han visto involucrados nuestros Colaboradores, ya sea en el desarrollo de sus actividades o durante su desplazamiento hacia o desde el lugar de trabajo, y sobre los cuales se tomaron las medidas correspondientes de prevención y apoyo personal.

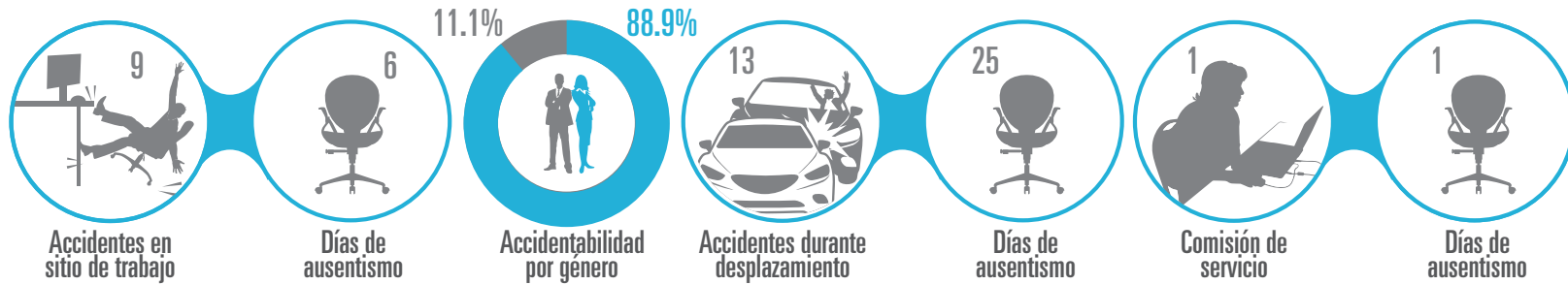


Tipos de accidente 2016



Fuente: Archivos de la Unidad de Seguridad y Salud de Produbanco y Subsidiarias

Accidentabilidad Exersa

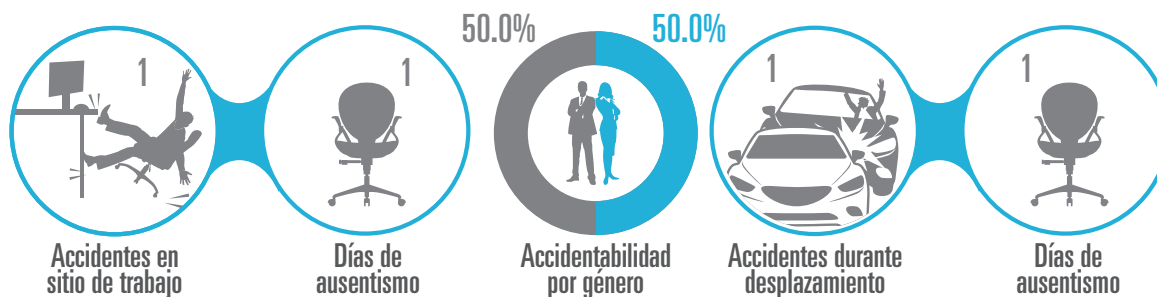


Tipos de accidente 2016



Fuente: Archivos de la Unidad de Seguridad y Salud de Prodebanco y Subsidiarias

Accidentabilidad Protrámites



Tipos de accidente 2016

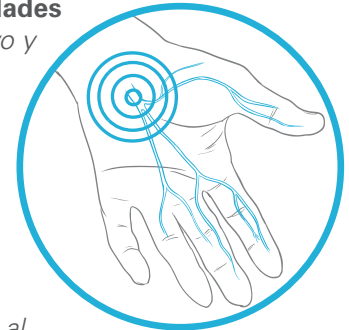


Riesgo y Prevención de Enfermedades Profesionales

En los casos que se detectaron posibles enfermedades profesionales, el equipo médico de Produbanco y Subsidiarias en coordinación con el área de Seguridad Ocupacional, aplicó el **Procedimiento de Notificación de Enfermedades Ocupacionales** que contempla el *monitoreo desde la presunción de la enfermedad, un diagnóstico definitivo y el reporte al IESS*.

En cumplimiento a lo estipulado en la ley, reportamos e ingresamos al IESS tres casos de *Tenosinovitis de Quervain* y un caso de *Síndrome de Túnel Carpiano* que se presentaron en Produbanco y que produjeron 147 días de incapacidad. En Exsersa y Protrámite no se presentaron casos a ser analizados como enfermedades profesionales. En relación a los contratistas independientes que trabajan *in situ*, no llevamos registro de enfermedades profesionales.

El área de Seguridad Ocupacional diseñó un **esquema de prevención** que incluyó *campañas de inducción al personal, consejos y artículos médicos* difundidos en nuestros medios de comunicación internos.



Esquema de Prevención - Campañas Área de Seguridad Ocupacional

Preparación para Eventos de Riesgo



Con la asesoría de la empresa chilena FEUERTEC, especialistas en consultorías, capacitaciones en seguridad y prevención de riesgos en rescate, salud y extinción de incendios, **emprendimos la revisión de nuestros planes de respuesta ante situaciones de emergencia.** En primera instancia realizamos la inspección y evaluación de veinte instalaciones, que incluyó los edificios administrativos, sucursales y agencias en Quito, Guayaquil, Manta, Cuenca, Santo Domingo y Ambato.

En una segunda etapa aplicamos un **plan de entrenamiento a los brigadistas internos, específicamente sobre terremotos.** Se efectuaron cuatro talleres en los edificios administrativos en Quito y Guayaquil en los que se impartieron conceptos técnicos y herramientas para una adecuada actuación en caso de emergencias sísmicas.

Otro evento de riesgo sobre el cual proporcionamos información y preparación a nuestros Colaboradores fue la **actividad eruptiva del volcán Cotopaxi.** Recibimos la **visita de funcionarios de la Secretaría de Riesgos del Municipio de Quito** en la que dictaron charlas al personal de las agencias que se encuentran en zonas de alto riesgo, a los brigadistas de los edificios administrativos y a los miembros del Comité de Emergencias.

Simulacros de evacuación para enfrentar una emergencia por erupción en las agencias dentro de la zona de riesgo



El Triángulo



Maltería

San Luis



Exsersa Sangolquí

Exsersa Latacunga

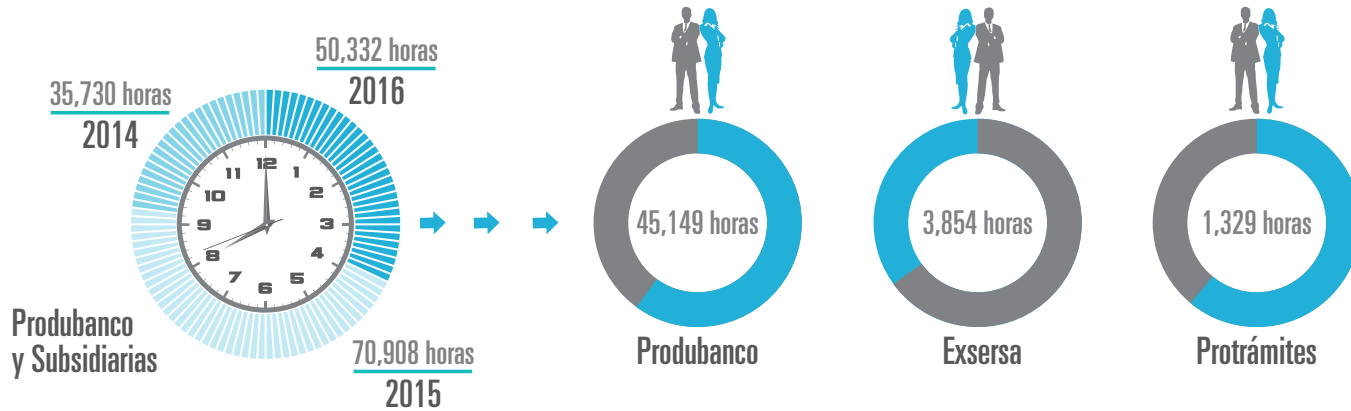


Capacitación

GRI: G4-LA9, G4-HR7

Velamos porque todos los Colaboradores reciban formación y capacitación permanente y por ello impartimos varios tipos de programas de acuerdo a sus necesidades. La legislación ecuatoriana exige que las empresas que brindan servicios de seguridad capaciten a sus empleados en temas de derechos humanos. Produbanco y sus Subsidiarias contratan los servicios de seguridad con entidades que están al día en el cumplimiento de las normativas legales.

Horas y tipos de capacitación anual



Tipos de capacitación anual



In house: Permite a cada organización aprovechar al máximo sus recursos y capacidades, enfocando su inversión en el desarrollo de las competencias específicas que son requeridas para que su equipo humano eleve su productividad y contribuya a la ejecución de la estrategia.

Fuente: Archivo Gente - Unidad de Desarrollo Organizacional

Horas promedio de capacitación por posición y género

GRI: G4-HR2



Produbanco	8.62	5.33	11.00	0.00	12.45	11.82	15.09	10.10	21.24	21.35	33.56	31.20	25.67	34.54	70.36	24.50	24.00	0.00
Exsersa	0.00	0.00	0.00	0.00	6.98	6.60	8.00	7.33	8.90	10.95	23.50	6.00	8.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Protrámities	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	19.00	19.19	13.70	0.00	27.50	0.00	38.00	0.00	0.00	0.00	0.00



Temas de capacitación abordados (técnicos y relacionados con el desarrollo personal y profesional)

GRI: G4-LA10, G4-HR2



Durante el 2016 no se realizaron capacitaciones sobre temas de derechos humanos.

Fuente: Archivo Gente - Unidad de Desarrollo Organizacional

Transición de Carrera

 GRI: G4-LA10

No contamos con un programa de retiro para Colaboradores que decidan acogerse a la jubilación; sin embargo, en los casos de desvinculación producidos por motivo de optimización de funciones Prodebanco realiza procesos de *outplacement* o transición de carrera con el fin de buscar el bienestar del equipo humano. En 2016 no realizamos procesos de *outplacement*.

 GRI: G4-LA16

Prodebanco y Subsidiarias no fueron objeto de sanciones ni reclamaciones significativas sobre prácticas laborales durante el año.

Evaluaciones de Desempeño

 GRI: G4-LA11

El **Modelo de Gestión del Desempeño** de Prodebanco está alineado a la estrategia y cultura de la organización, que tiene por objeto alcanzar los mejores resultados a través del desarrollo de sus Colaboradores.

El modelo contempla dos evaluaciones: una cuantitativa que corresponde al **cumplimiento de objetivos** y una cualitativa que se relaciona con el **desarrollo de las competencias organizacionales**, estas dos se integran en la *Matriz de Desempeño*, en la que se identifica el nivel de gestión de cada Colaborador. La

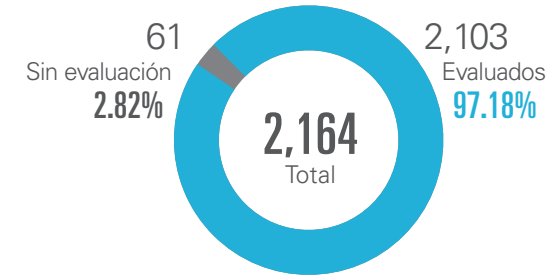
evaluación siempre va acompañada de retroalimentación, que es clave para el crecimiento de los trabajadores.

El *Modelo de Gestión del Desempeño* es cíclico y contempla tres grandes fases:

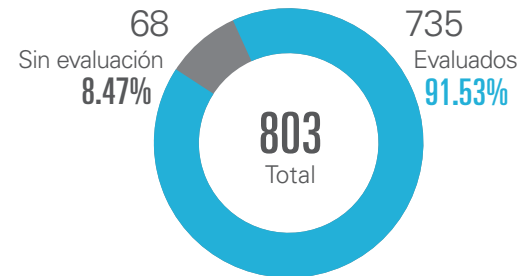


Para efectos de esta Memoria, se ha considerado solamente la información de la evaluación cuantitativa (cumplimiento de objetivos).

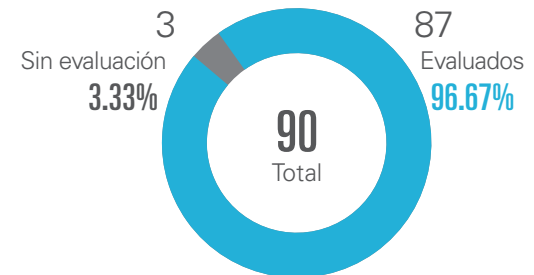
Colaboradores evaluados y sin evaluación



Prodebanco



Exsersa

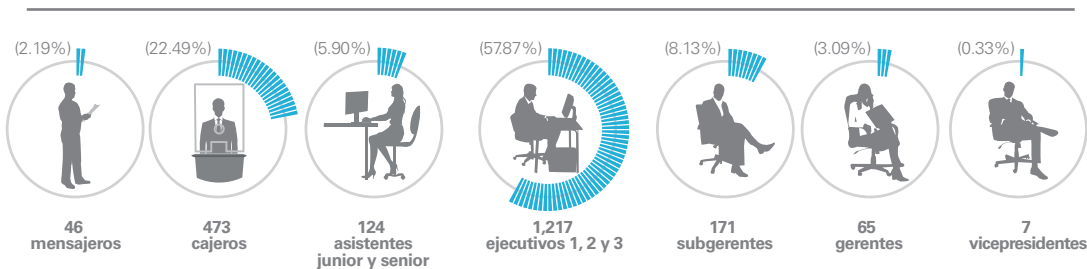


Protrámites

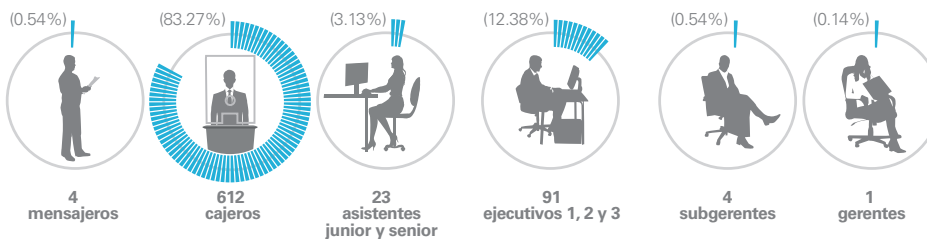
Colaboradores evaluados por género y posición



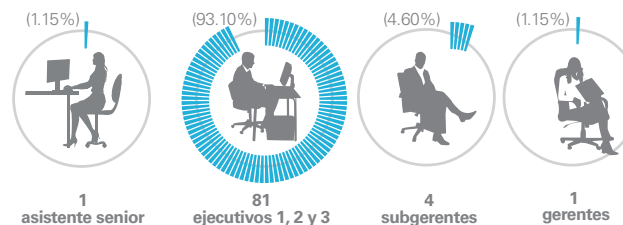
Prodebanco



Exersa



Protrámites

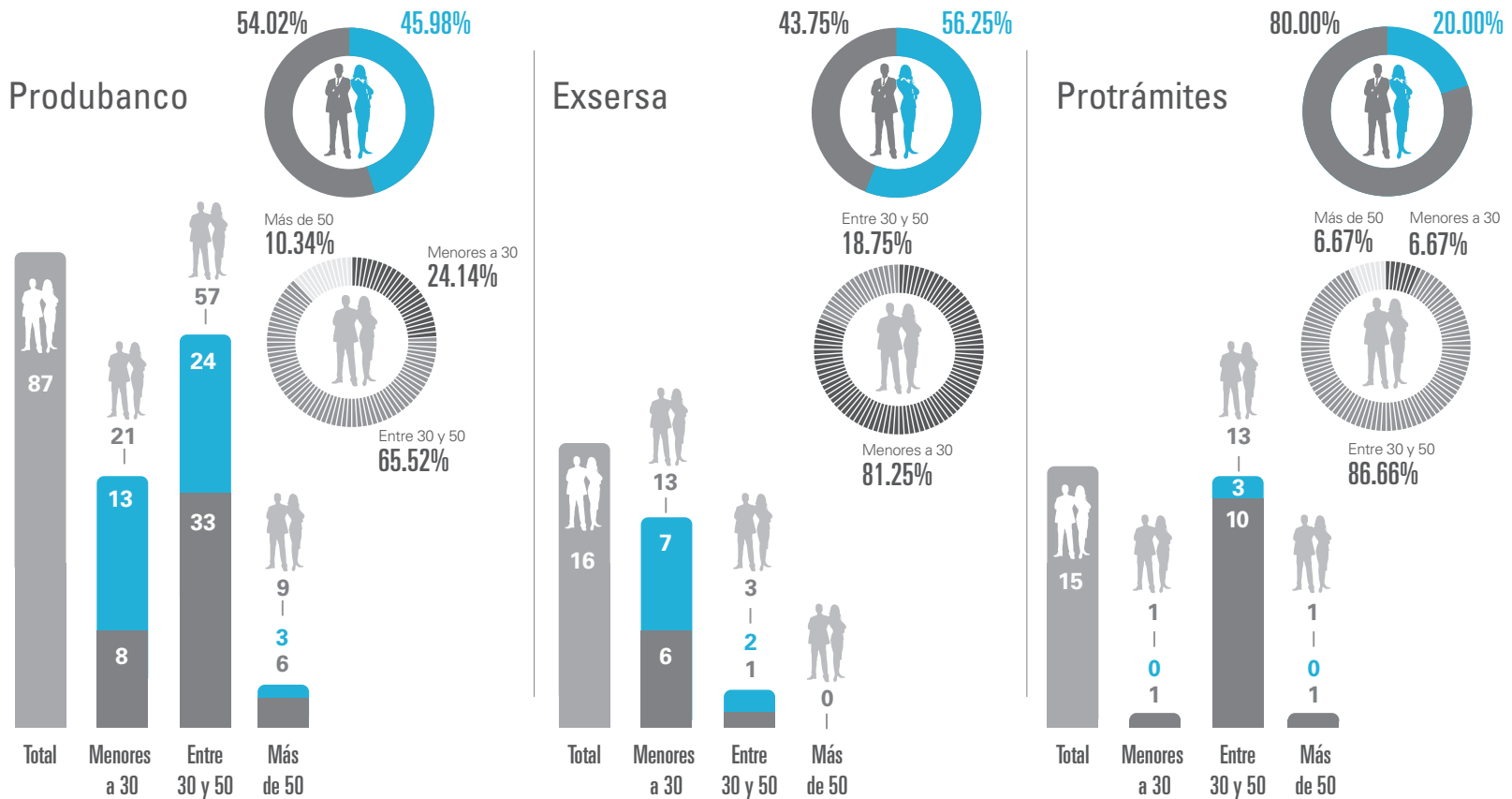


Diversidad



Apoyamos el **desarrollo de las personas con discapacidad** y contamos con ellos para el cumplimiento de nuestros objetivos organizacionales. Llevamos a cabo **sesiones de sensibilización** en las áreas en donde desempeñan sus funciones con el fin de que sus actividades se desenvuelvan en un **ambiente adecuado** de trabajo.

Personal con Discapacidad



Fuente: Archivo Trabajo Social Prodebanco

Remuneración

GRI: G4-52, G4-53, G4-EC3, G4-EC5, G4-LA13

Nuestro *Comité de Estructura, Compensaciones, Beneficios y Retribuciones* es el encargado de proponer a la Junta General de Accionistas la política sobre la cual se construirá la escala de remuneraciones y compensaciones de los ejecutivos y miembros del Directorio, y de vigilar el cumplimiento de la escala aprobada.

Produbanco actúa con estricto apego a la normativa legal relacionada con los beneficios laborales; en ese sentido, realiza los pagos y reservas respectivas por aportes a la seguridad social, mientras que para el informe actuarial se contrata los servicios de especialistas encargados de efectuar los cálculos respectivos.

Determinación del Salario

Para determinar el salario de una posición se realiza el análisis de:

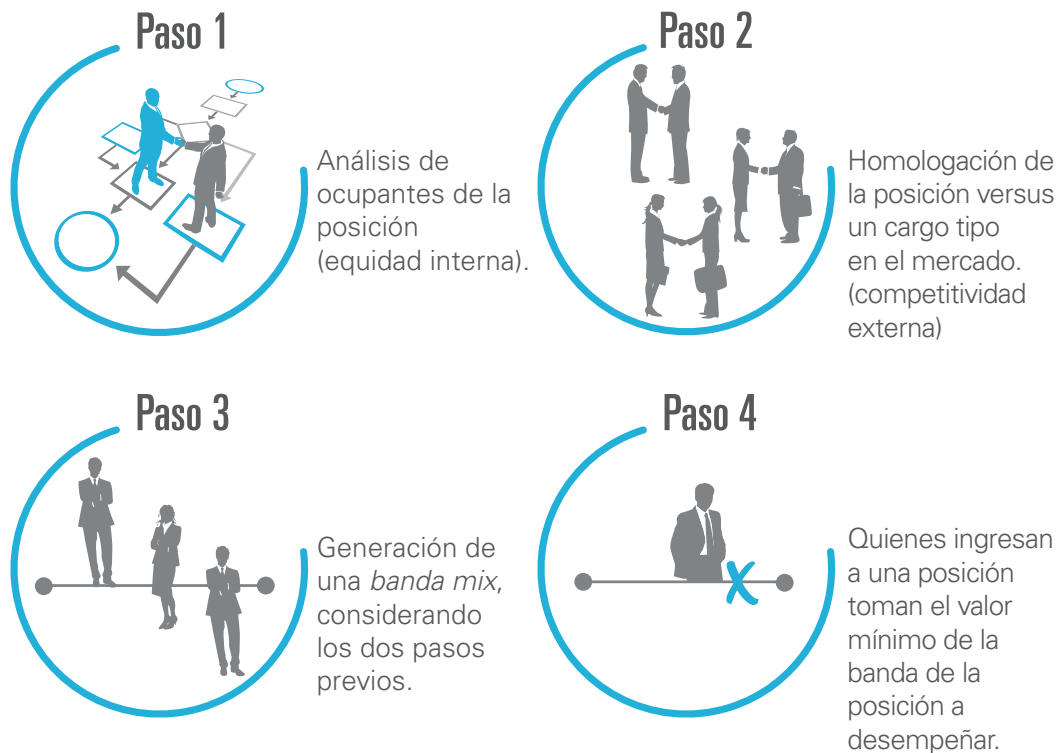
1. **Equidad Interna**

Principio que establece que todos los empleados deben ser retribuidos adecuadamente de acuerdo con las responsabilidades del puesto y con su desempeño.

2. **Competitividad Externa**

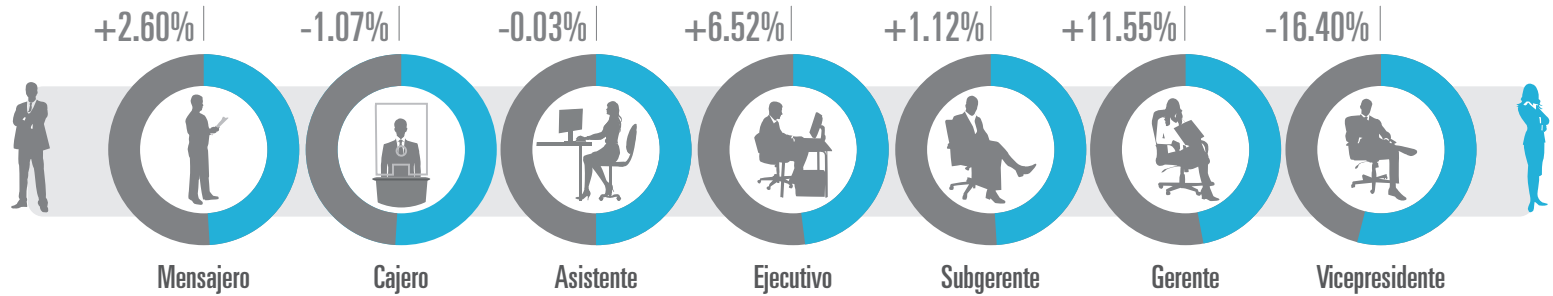
Comparación de la posición de una empresa en relación a su mercado de referencia para así verificar cuán competitiva está en términos de los salarios y beneficios ofrecidos a sus empleados. La mejor herramienta para medir la competitividad externa es la *Encuesta Salarial y de Beneficios* aplicada por AndeanEcuador Consultores Estratégicos C.L., que nos proporciona un entregable de información salarial.

Las definiciones salariales se establecen considerando los siguientes pasos:



Equidad Salarial por Género y Cargo

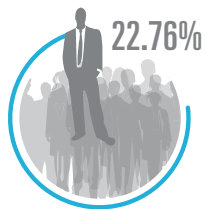
Relación entre el salario base y la remuneración de los hombres con respecto a las mujeres



Fuente: Sistema de Nómina Produbanco

Otros Indicadores Salariales

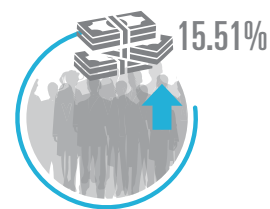
GRI: G4-54, G4-55



Retribución total anual de la persona mejor pagada de la Organización / retribución total anual media de toda la plantilla



Incremento de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Organización



Incremento de la retribución total anual media de toda la plantilla



Salario inicial medio de la Organización / salario básico

Fuente: Base Colaboradores Produbanco 2016

Comunicación Interna

En concordancia con el **cambio de imagen**, nuestros canales internos de comunicación también **se renovaron**, lo cual nos permitió llegar a los Colaboradores en forma más fresca y dinámica a fin de que todos estemos en contacto permanente y con apertura a la cooperación para la consecución de nuestros objetivos institucionales.

Evaluamos la **efectividad** de nuestras comunicaciones a través de una **encuesta anual** que nos ayuda a aplicar planes de mejora.

Intranet



A través de la Intranet **mantenemos informados y actualizados** a los Colaboradores sobre la **información institucional, cultura organizacional, políticas, reglamentos y procesos operativos internos** necesarios para la realización de las actividades diarias.

Revista AIDía

Durante el 2016 publicamos cuatro números de nuestra revista interna AIDía.

Las distintas secciones presentaron artículos que permitieron conocer más de cerca el entorno en el cual se desenvuelve la organización y sobre sus Colaboradores. La cobertura de temas de actualidad en los ámbitos institucionales, económicos, sociales y de responsabilidad social empresarial, han convertido a la revista AIDía en un medio con alta eficacia informativa.



Correo Electrónico AIDía

A través de correos electrónicos internos masivos, pantallas e Intranet comunicamos diariamente a la Organización acerca de distintos tópicos que se generan como producto de nuestras actividades:

- Lineamientos institucionales
- Convocatorias a concursos internos para cubrir vacantes
- Lanzamiento de nuevos productos
- Seguridad y salud
- Seguridad de la información
- Seguridad corporativa
- Club de empleados
- Políticas internas
- Responsabilidad social empresarial

Al Día
Banca Minorista
01 de diciembre de 2016

La primera cuenta digital del Ecuador - be



Somos **la Primera Cuenta Digital en Ecuador**, desde tu dispositivo móvil ten todo lo que quieras de manera simple, rápida y segura.

Somos diferentes y dinámicos, te damos la posibilidad de manejar inteligentemente tus ingresos; porque todo lo tienes en tu dispositivo móvil.

Puedes abrir una cuenta sin acercarte a una agencia, realizar todos tus pagos y transferencias; y aprovechar de exclusivas promociones que te ayudarán día a día.

Descarga la App y forma parte del mundo **be**



Más información en be.produbanco.com

Te invitamos a ver el comercial

Al Día
Gente
21 de noviembre de 2016

Plataforma Aprendizaje Virtual



Estimados Colaboradores,

Hey damos inicio a una nueva forma de aprender, a través de **"Aprendizaje Virtual"**, nuestra nueva herramienta tecnológica que busca generar aprendizaje en nuestros Colaboradores de una manera eficiente, oportuna e interactiva, desde su lugar de trabajo.

Esta nueva herramienta facilitará el autodesarrollo dentro de la Organización y les permitirá fortalecer sus conocimientos.

A partir de hoy, de acuerdo al cronograma de capacitación recibirás un correo de info@produbancovirtual.ec con un link de acceso, el usuario y su contraseña para que puedan ingresar a la plataforma, y realizar los primeros cursos institucionales: Inducción Institucional y Seguridad y Salud Ocupacional.

Diviértete con nuestra dinámica de lanzamiento, te invitamos a pensar diferente y a dejar que tu mente te sorprenda.

Recuerda que nosotros hacemos la diferencia.

Al Día
Gente
23 de noviembre de 2016

Invitación cena de fin de año

Produbanco tiene el agrado de invitarle a la cena de fin de año a realizarse el sábado 3 de diciembre en el Centro de Convenciones Quercus a las 19h00.

¡Invítale a quienes tanto - durante el año - como a quienes no!

Confirma tu asistencia clic aquí



Al Día
Gente
24 de noviembre de 2016

Concurso Interno Ejecutivo 2 de Redes

Misión de la posición

Administrar hardware/software de la plataforma de redes y telecomunicaciones, implementar políticas de seguridad en el Cliente interno, instalación de software y aplicaciones que permitan garantizar la correcta operación de los equipos clientes de la Institución. Así como también solucionar los requerimientos de comunicaciones a usuarios finales.

Revisa el detalle y requisitos de la posición [clic aquí](#)

Si estas interesado en participar en este concurso puedes enviar tu hoja de vida actualizada en el formato adjunto (en asunto, indica el nombre del proceso). No olvides adjuntar la recomendación de tu gerencia y envíalo a Ramiro Paredes paredes@produbanco.com

Fecha máxima de envío:
Lunes 28 de noviembre de 2016 - 17h00

Al Día
Presidencia Ejecutiva
17 de noviembre de 2016



asobanca

Felicidades a Juan Manuel Borrero, Vicepresidente Ejecutivo, por su nombramiento como Presidente del Directorio de la Asociación de Bancos del Ecuador para el periodo 2016 - 2018.

Al Día
Marketing
11 de noviembre de 2016

Nuevo sitio web Produbanco

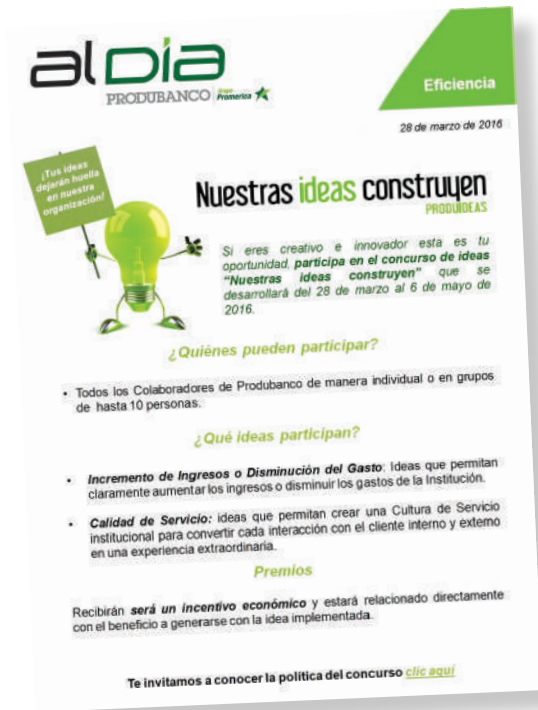


Estimados Colaboradores,

Queremos informarles que desde este lunes 14 de noviembre contaremos con un nuevo sitio web más dinámico y funcional para nuestros Clientes internos y externos.

Pueden ingresar en produbanco.com

Nuestras Ideas Construyen



Confiamos en la capacidad innovadora y creativa del equipo de trabajo de Produbanco y por ello creamos constantemente espacios para que participen en el desarrollo de nuestra Organización.

El concurso **«Nuestras Ideas Construyen»** invitó a los Colaboradores a presentar iniciativas sobre eficiencia financiera y calidad de servicio. Las ideas ganadoras entraron en proceso de implementación y sus autores fueron premiados en el mes de agosto.

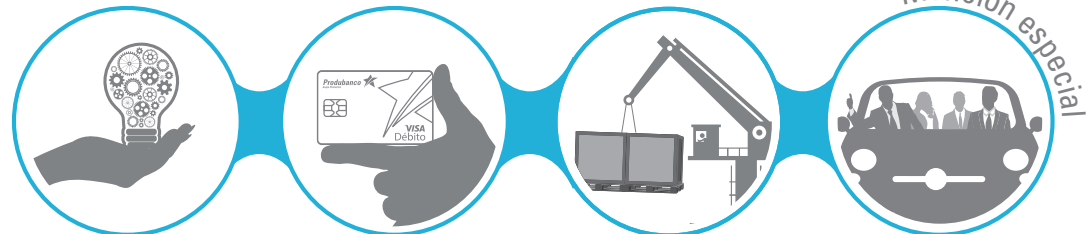
Categoría Calidad de Servicio



Portal de atención a accionistas

Energizando la calidad de servicio

Categoría Eficiencia



Producto crédito emprendedor

Colocación de tarjetas de débito

Implementación de tarifa de portes

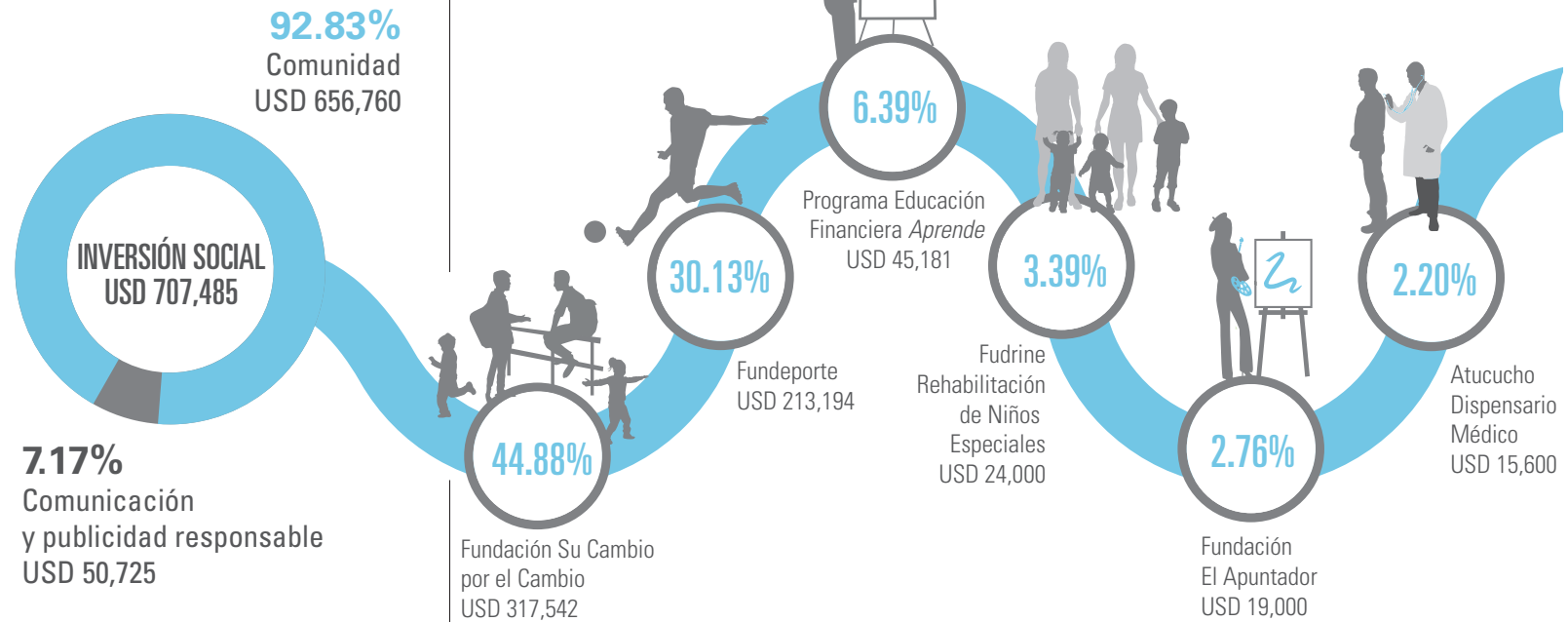
Transporte local eficiente



07 Gestión Social Comunidad

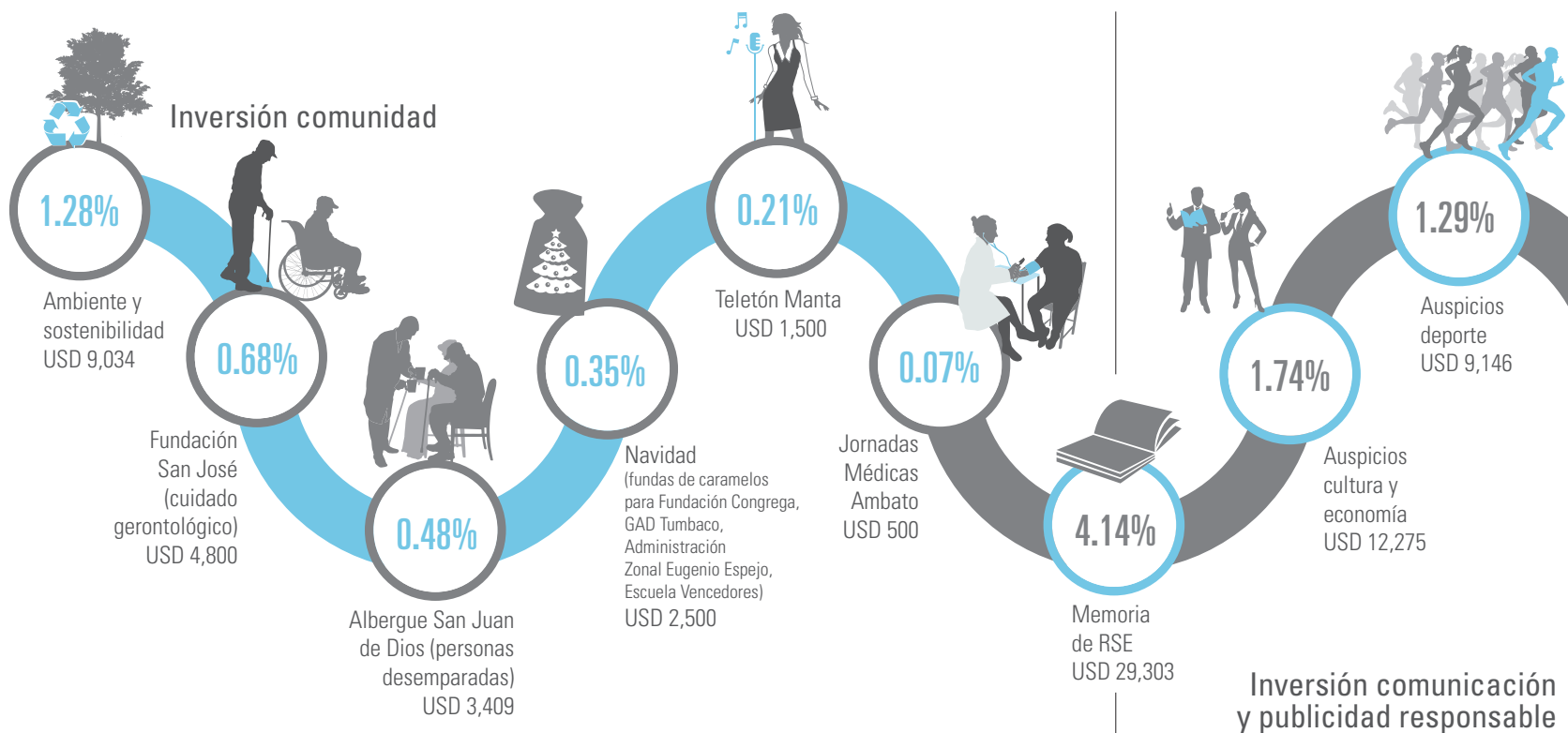
Nuestra Gestión es Integral

Inversión Social



Afirmamos que nuestra gestión es integral porque **en cada una de las actividades que ponemos en práctica nos fijamos objetivos que promueven el progreso sostenible** de la Comunidad. Apoyamos las iniciativas que contribuyan al desarrollo de las capacidades y al

Fuente: Auxiliares contables, facturación, convenios Produbanco.



mejoramiento de la calidad de vida de los diversos grupos que conforman la sociedad. Gracias al voluntariado de nuestros Colaboradores pusimos en marcha varias acciones para retribuir a la sociedad los beneficios recibidos.

Educación

Programa de Educación Financiera *Aprende*

68% adultos



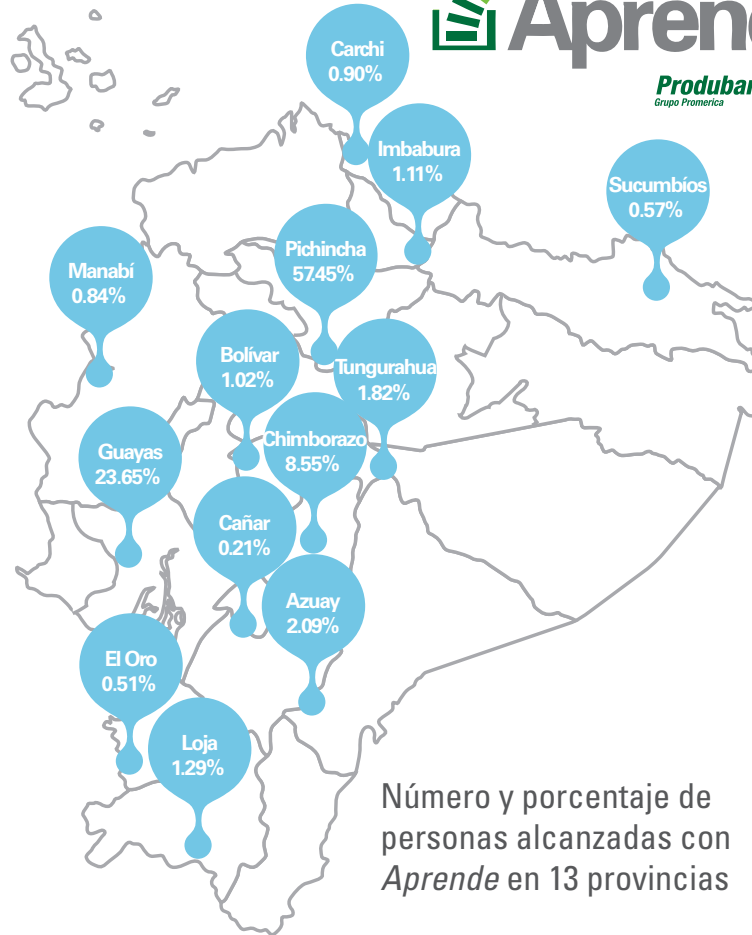
17% adolescentes



12% niños



3% tercera edad



Pichincha	1,921
Guayas	791
Chimborazo	286
Azuay	70
Tungurahua	61
Loja	43
Imbabura	37
Bolívar	34
Carchi	30
Manabí	28
Sucumbios	19
El Oro	17
Cañar	7
Total	3,344

Número y porcentaje de personas alcanzadas con *Aprende* en 13 provincias

Con este programa, en el que trabajamos en varias modalidades con Proveedores calificados, **llegamos a 3,344 personas.**

Segmento Niños y Adolescentes

Buscamos contribuir con el **desarrollo** de las **destrezas** de niños y jóvenes para **pensar en forma crítica** y aprender sobre sus **derechos y responsabilidades**, así como en la adquisición de **conocimientos y habilidades** que les ayuden a hacer un **mejor uso** de los **recursos financieros** disponibles.



Con el apoyo de Fundación CRISFE estuvimos presentes con nuestro programa en:

- Centro Educativo Su Cambio por el Cambio (Quito)
- Escuela Padre Numael López (Guayaquil)
- Escuela Santa María Monte de Paz (Guayaquil)
- Unidad Educativa Miguel Ángel León (Riobamba)
- Colegio Profeta Jeremías (Guayaquil)

Segmento Adultos

Durante los meses de abril, mayo y septiembre se realizaron **28 talleres presenciales** dirigidos a los **Colaboradores** de Prodebanco.



A través de *Aprende Colaboradores* se abordaron los siguientes temas:

- Presupuesto
- Funcionamiento del Sistema Financiero
- Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano
- Productos bancarios de captación
- Administración del crédito
- Derechos y obligaciones en el uso de tarjetas de débito y crédito, remesas y banca electrónica.

Segmento Tercera Edad

Queremos **crear bienestar** fortaleciendo los **conocimientos y buenas prácticas financieras** en personas de más de 65 años de edad que viven tanto en zonas urbanas como en sectores rurales.

Con este fin estuvimos presentes en:

- Asociación de Adultos Mayores Nueva Esperanza (Montúfar, Carchi)
- Fundación Familia Salesiana (Guaranda)
- Centro Integral del Adulto Mayor Rincón del Amor (Loja)
- Casa Hogar Sagrada Familia (Lago Agrio)



Aprende Otros Grupos de Interés

Con el apoyo de nuestro Proveedor CTC Consultores, impartimos charlas dirigidas a los siguientes grupos de interés:

- **Cientes**
Corporación La Favorita
- **Comunidad**
Fundación Su Cambio por el Cambio

Aprende Comunicación

Realizamos 19 publicaciones en Twitter y 19 en nuestro perfil de Facebook que a diciembre 2016 contaba con un alcance de 315,294 fans. Los contenidos tuvieron muy buena acogida y generaron 79,342 reproducciones, 371,345 impresiones, 20,649 reacciones y 475 comentarios.

Con el apoyo de la agencia de relaciones públicas Produbanco tuvo una muy buena presencia en medios con 24 notas de prensa, 24 notas web, nueve entrevistas en radio y dos notas en revistas.

Programa Asociativo

Adicionalmente **llegamos a la comunidad** con **boletines electrónicos** y **sesiones webinar** a través de actividades asociativas efectuadas con el Proveedor de capacitación y entrenamiento AVAL y nuestro enlace web <http://produbanco.tusfinanzas.ec/>.



Programa PYME

La Banca Minorista coordinó el taller **Estrategia Comercial para la Productividad** en las ciudades de Cuenca, Ambato, Manta, Machala, Ibarra, Quevedo, Riobamba, Latacunga, Loja, Esmeraldas y Santo Domingo dirigido a pequeñas y medianas empresas y también la charla **«Soluciones Integrales para tu Empresa»** en las ciudades de Quito y Guayaquil. Estas actividades contaron con la presencia de 367 Clientes.

Programa Formando Talentos

Continuamos incorporando a nuestro equipo de trabajo a los graduados del **Programa Formando Talentos** (lanzado en el 2011), a través del que invitamos a estudiantes de colegios de la ciudad de Quito a participar en un proceso de selección debidamente estructurado que otorgó a sus ganadores una beca para la obtención del título de tercer nivel en una universidad local o en el exterior.

En julio del 2016, **Samuel Veloz** se unió al área de Marketing como Ejecutivo de Comunicación Interna. Samuel se graduó en la Universidad de Navarra (España) en Publicidad y Relaciones Públicas.



«El proyecto Formando Talentos es una gran iniciativa de Produbanco, ya que refleja cómo el mundo empresarial apoya a la sociedad y promueve el desarrollo del país. Agradezco mucho la oportunidad que me han brindado de crecer como profesional y ciudadano, para generar cambios positivos con mi trabajo en el entorno.»

Ahora que estoy trabajando en Produbanco espero aprender en el ejercicio diario de mi profesión. Deseo apoyar con mi conocimiento y compromiso al Banco y a la sociedad ecuatoriana.»

En septiembre del 2016, **Lucas Maldonado** se incorporó al área de Riesgos en el cargo de Ejecutivo. Se graduó en Finanzas en la Universidad de Trinity, Estados Unidos.

«El Programa Formando Talentos fue una increíble oportunidad para mí; gracias a él pude cursar mis estudios universitarios en el exterior.»



Estuve tres años en Trinity University en Texas y un año en

la Universidad de Oxford en Inglaterra, mientras que completaba prácticas en Produbanco durante los veranos. El programa fue tanto un complemento como una guía para definir mis estudios, ya que fue gracias a las prácticas que llegué a la decisión de especializarme en Finanzas y en Economía. Como estos temas un poco generales, las prácticas en las áreas de Finanzas y Riesgos Integrales (Mercado y Liquidez) me ayudaron mucho en el momento de tomar electivas dentro de Finanzas y dentro de Economía, ya que tenía un conocimiento previo del material, al igual que del día a día en un banco comercial y en las áreas que me interesaban.

Creo que el programa me ayudó considerablemente en el proceso de integración al Banco, ya que conocía exactamente cómo funcionaba el área a la que estaba entrando al igual que a sus miembros. No fue necesaria una inducción y empezamos con el trabajo directamente. También me ayudó mucho a decidir el área a la que quería pertenecer ya que dentro de Finanzas y Riesgos hay algunos subdepartamentos que realizan actividades completamente diferentes aun perteneciendo a la misma área. Actualmente voy ocho meses en Riesgos Integrales, en la subgerencia de Mercado y Liquidez, y no hubiera preferido estar en ninguna otra área al principio de mi carrera. Es gracias

al Programa Formando Talentos que pude alcanzar una posición tan interesante y educativa a esta corta edad, y estoy muy agradecido a la Organización por brindarme esta enriquecedora experiencia.»

Nuestros dos becados que aún cursan sus estudios



Bella Morales
Edición 2013
Universidad Católica de Quito
Economía
Sexto semestre
Inversión a marzo 2017
USD 18,757.88



Héctor Moya
Edición 2014
Universidad San Francisco de Quito
Finanzas
Segundo año
Inversión a marzo 2017
USD 39,980



Cultura

Desde nuestra perspectiva, el apoyo a la cultura es un medio de enriquecimiento intelectual y de desarrollo de la sensibilidad artística. Nuestras acciones en este ámbito se enfocan en **motivar el interés y la participación de la Comunidad en iniciativas que den a conocer el talento ecuatoriano.**

El principal aliado para cumplir con esta misión es la **Fundación El Apuntador**, referente de gran prestigio en el medio y al cual aportamos durante todo el año como apoyo a los artistas y a las obras promovidas por la Fundación.

Contribuimos a la **edición y lanzamiento del libro «TIGUA: Los Colores de la Memoria»**, cuyo objetivo primordial es divulgar un trabajo artístico que tiene como firma un importante número de artistas/ artesanos de la región de Tigua.

Es un compendio de pinturas cuyo denominador común es la necesidad de expresarse por medio del arte.



Este libro fue entregado a nuestros Clientes como obsequio de Navidad y sus ilustraciones sirvieron también para el diseño de las agendas y calendarios 2016.

Deporte

Queremos que nuestro apoyo al deporte vaya más allá del beneficio para la salud, buscamos alternativas que cubran paralelamente otros aspectos como la formación de buenos hábitos, la integración familiar, la perseverancia y la dedicación, entre otros que consideramos al auspiciar estas actividades.

En septiembre auspiciamos la **Carrera Solidaria 5K Dejando Huellas**, organizada por la **Fundación Liceo los Andes**, que beneficia a 280 niños de la comunidad Mapasingue Oeste en la provincia del Guayas.



Patrocinamos la **participación** de nuestros **Colaboradores** en algunas **competencias deportivas** para las que además les proporcionamos los **implementos necesarios**.



GRI: G4-S01

Continuamos aportando al mantenimiento de **Fundeporte**, gran complejo deportivo situado en el sur de de Quito y cuya infraestructura brinda la oportunidad de esparcimiento para la familia.



Fundación Su Cambio por el Cambio

En línea con nuestro objetivo de contribuir al progreso de la Comunidad y de cada uno de sus miembros, **respaldamos programas** focalizados en **educación, salud y desarrollo sustentable**.

Apoyamos anualmente a la *Fundación Su Cambio por el Cambio*; **con un aporte que constituye el 59% del total de fondos** que recibe para el funcionamiento y continuidad de sus proyectos.

GRI: G4-EC8, G4-S01. GDMA-FS16

Programa Social Su Cambio por el Cambio Quito

En Quito se desarrolla el *Proyecto Social Su Cambio por el Cambio* que apoya a **260 niños y adolescentes entre los 6 y 18 años de edad** que viven en entornos de difícil convivencia o han sido víctimas de violencia y abandono.



Educación



Programas

- Centro de Educación Básica (de segundo a décimo año) desde los 6 a 18 años de edad.
- Talleres (hotelería, corte y confección, carpintería y horticultura).

Servicios

- Acompañamiento pedagógico.
- Refuerzo escolar.
- Preparación para pruebas de reubicación.
- Escuela para padres.



Deportes

Programas

- Atletismo
- Lucha Olímpica
- Fútbol

Logros 2016

- Medalla de oro campeonato intercolegial.
- Medalla de plata campeonato nacional de menores.
- Participación en campeonatos nacionales y locales.

Nutrición

Servicios

- Refrigerio y almuerzo



Psicología

Programas

- Atención personalizada a los estudiantes y a su familia.
- Procesos de acompañamiento grupal.
- Escuela de padres.

Trabajo Social

Programas

- Visitas domiciliarias.
- Acompañamiento de procesos legales y de protección.
- Acompañamiento y seguimiento en salud.
- Admisiones y ubicaciones de los chicos del Proyecto.



Psicología y Trabajo Social

Servicios

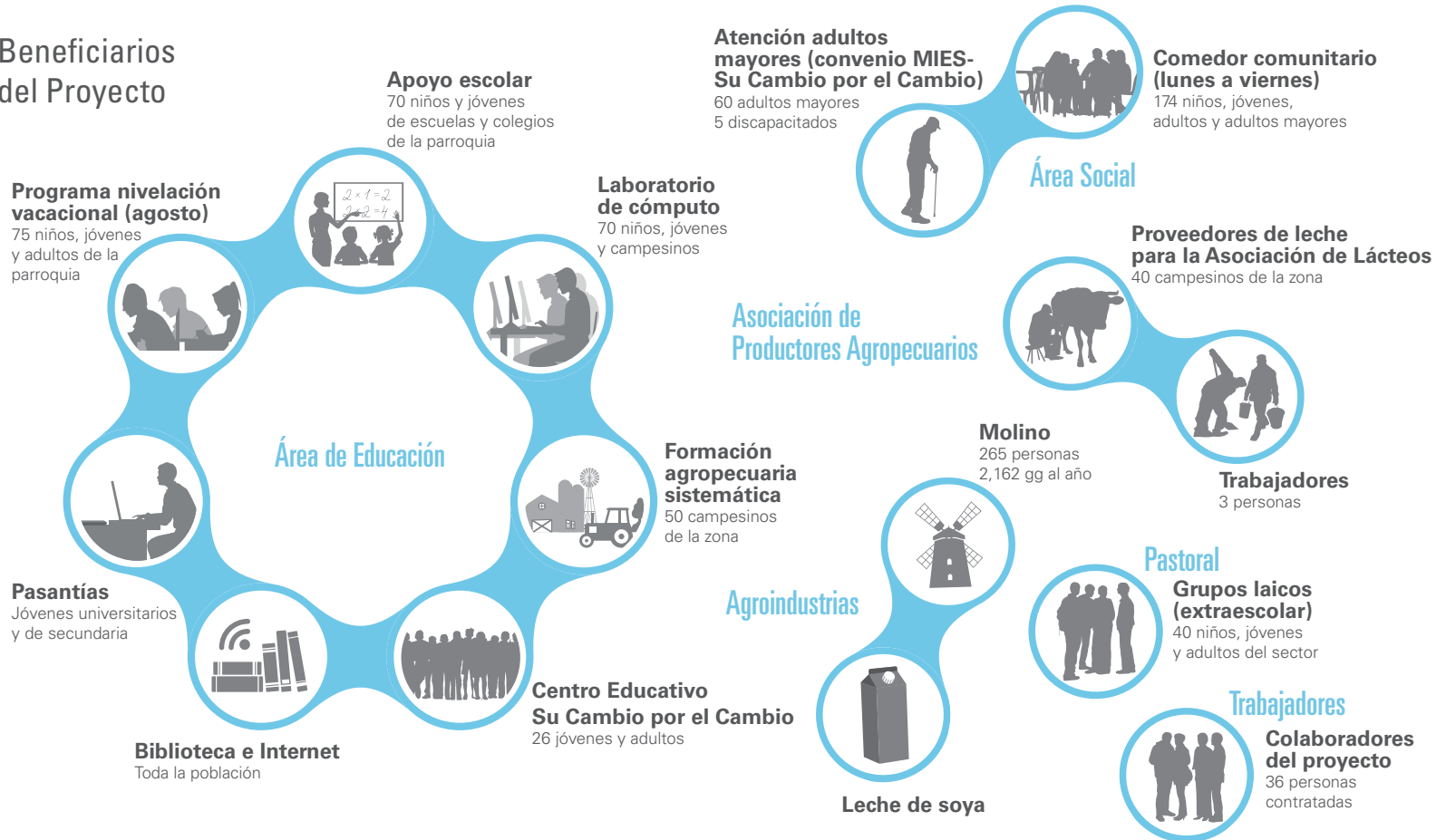
- Alianza con la Unidad de Apoyo a la Inclusión (UDAI) para soporte psicopedagógico.
- Alianza con Centros de Salud de Chillogallo y Martha Bucaram para atención médica, odontológica y ginecológica.
- Gestión con el Registro Civil para la obtención de cédulas de identidad.
- Jornadas de sensibilización en temas de: violencia de género, embarazo adolescente, drogas y alcohol.
- Alimentación sana y nutritiva.
- Creación del Departamento de Consejería Estudiantil (DECE).
- Alianza con la DINAPEN para la atención de casos de niños en situación de abandono y riesgo.

Programas y Servicios
Su Cambio por el Cambio Quito

Proyecto Social de Formación y Desarrollo Comunitario San Simón de Guaranda

Con la visión de **mejorar la calidad de vida de los pobladores de la parroquia San Simón en el cantón Guaranda** ubicado en la provincia de Bolívar, este Proyecto impulsa el **desarrollo integral** mediante **planes educativos**, de **alimentación**, de **producción**, **autogestión** y **acción comunitaria**.

Beneficiarios del Proyecto



Educación



Programas

- Apoyo escolar.
- Tareas dirigidas.
- Cursos vacacionales: refuerzos académicos y actividades recreativas.
- Evaluación para modalidad de educación inconclusa: los estudiantes mayores a 15 años reciben su formación en el Centro Educativo de Quito y son evaluados en el de Guaranda.

Procesos Productivos y Agropecuarios



Programas

- Granja escuela.
- Capacitación y asistencia técnica permanente.
- Galpón para producción avícola.
- Producción porcina y vacuna.
- Alianzas con el Instituto San Pablo y la Unidad Educativa de Chunchi.

Trabajo Social

Servicios

Asistencia a adultos mayores y personas con discapacidad:

- Alimentación sana
- Atención médica y entrega de medicinas
- Fisioterapia
- Terapia ocupacional
- Transporte

Alimentación a niños, adolescentes y adultos que asisten al proyecto



Comercialización

Programas

Nuevos puntos de venta:

- Hospital Alfredo Noboa Montenegro
- Unidad Educativa Verbo Divino
- Guarderías del MIES

Comercialización de productos lácteos en Supermercados La Favorita.



Programas y Servicios
Proyecto San Simón de Guaranda

Actividades de Produbanco en Asociación con Su Cambio por el Cambio

Venta de Productos

Parte de la **producción** del Proyecto de **Guaranda** es comercializada semanalmente a los Colaboradores de Produbanco de la ciudad de Quito, a quienes se les brinda la facilidad de realizar su **pago vía débito del rol de pagos**. En el 2016 las **ventas** tuvieron un **incremento del 17.2%**.



Este ingreso es adicional al aporte mensual con el que Produbanco apoya a la Fundación.

Educación Financiera



En el mes de octubre se **capacitó** a los **docentes** que laboran en los proyectos que maneja la Fundación con el fin de que adquieran las **habilidades** necesarias para **impartir** clases de **educación financiera**. En los talleres se desarrolló la **metodología AFLATOUN** que estimula el **empoderamiento social y económico** de niños y adolescentes para liderar vidas responsables.



En el mismo mes los **padres de familia** de los estudiantes de la **Unidad Educativa Su Cambio por el Cambio** tuvieron la oportunidad de aprender a elaborar un presupuesto, ahorrar y manejar sus excedentes gracias al **Programa de Educación Financiera Aprende** patrocinado por Produbanco.

Navidad

Por segundo año consecutivo realizamos la campaña **«Apadrina»** en la que invitamos a nuestros Colaboradores a apadrinar a un niño o un adulto mayor de los proyectos en Quito y Guaranda, con la **entrega de un obsequio** por época navideña.



Apoyo a Otras Fundaciones

Confiamos en la organización social, es por ello que a lo largo del tiempo hemos brindado nuestro **aporte a varias fundaciones** a través de las cuales llegamos a **sectores vulnerables o de atención especial**, entre las que actualmente se encuentran:



- Centro de Salud Atucucho (servicios de salud)



- Fundación San José (cuidado gerontológico)



- Fudrine (atención integral y especializada a niños especiales)



En el 2016, Produbanco y sus Subsidiarias no fueron objeto de sanciones ni reclamaciones significativas por eventos de impacto social.

Ayuda Humanitaria – Terremoto en Manabí

El lamentable evento ocurrido en abril del 2016 puso de manifiesto el alto sentido de solidaridad de nuestra Institución y de sus Colaboradores.



La **respuesta inmediata** nos permitió cumplir con uno de los objetivos más importantes de la Responsabilidad Social Empresarial: **retornar a la sociedad los beneficios** que de una u otra forma han permitido a nuestra Organización ser líder en el sector.

Para coordinar nuestras acciones frente a este desastre natural **se activó el Comité de Emergencias** conformado por las áreas de: Gente, Administrativo, Marketing, Operaciones, Riesgos, Seguridad Corporativa, y Seguridad y Salud Ocupacional.

Solidaridad con los Perjudicados

Donamos 2,000 kits compuestos por un colchón y un juego de sábanas que fueron distribuidos con el apoyo de la ONG *Plan Internacional* en **35 comunidades de tres cantones** de las zonas más afectadas de la provincia de Manabí.



Sucre
100
beneficiarios

Portoviejo
972
beneficiarios



Rocafuerte
928
beneficiarios



Internamente lanzamos una **campana de donación de víveres, vitoallas y otros**. Nuestros Colaboradores además apoyaron con la logística, recolección y embalaje de las contribuciones. En las jornadas de los días miércoles 20 y jueves 21 de abril enviamos 3,057 artículos.



Con la finalidad de que nuestros Clientes y el público en general pueda **hacer llegar** sus **contribuciones económicas a los afectados**, pusimos a su disposición la **cuenta de ahorros Solidaridad Damnificados Sismo**. El total recaudado en esta cuenta fue de USD 126,884.97, valor que fue canalizado a través de la *Cruz Roja Ecuatoriana* para la reconstrucción de viviendas y apoyo social en las zonas afectadas.

Apoyo a Nuestros Colaboradores de la Zona Afectada

Una de nuestras más grandes preocupaciones fue atender a los Colaboradores damnificados y sus familias.

Para hacer frente a las contingencias se elaboró un **plan macro** mediante el cual se organizaron **equipos especializados** que **visitaron las ciudades afectadas** con el fin de conocer de manera directa las necesidades surgidas y encontrar la manera más adecuada de atenderlas.

Durante estas visitas se proporcionó **asistencia médica**, se administraron **vacunas** para hepatitis A y tifoidea, y se impartieron **charlas** sobre el cuidado de la salud en circunstancias de riesgo.

El equipo de seguridad ocupacional reforzó los **procedimientos de actuación** para hacer frente a las réplicas.



Medio Ambiente



Estamos conscientes de los graves daños al planeta causados por el consumo desmedido de los recursos no renovables y por la contaminación producida por los sectores industrial y de negocios a nivel mundial. Frente a este escenario, la sociedad está obligada a incorporar y poner en práctica el concepto de sostenibilidad para su supervivencia.

En este contexto, en noviembre 2016 inauguramos nuestro **nuevo edificio matriz ubicado en el Centro Corporativo Ekopark** de la ciudad de Quito. Esta edificación tiene un diseño innovador tanto externo como interno, que se enmarca dentro de los **lineamientos de la Agenda**

Urbana de Hábitat III y cuya idea básica es la de ser amigable con el ambiente.

Algunas de las características de la nueva sede principal se resumen a continuación:

El **recubrimiento exterior permite reducir el uso de aire acondicionado** en las instalaciones, ya que utiliza un refrigerante ecológico que no afectaría al ecosistema en el caso de producirse alguna fuga accidental.

Los **pisos** están cubiertos con **vinil** cuya fabricación **cumple con sistemas de gestión medioambiental y de calidad**, certificados con las normas ISO 9001,

14001 y el Reglamento REACH (Registro, Evaluación, Autorización y Restricción de Sustancias y Mezclas Químicas). **Contienen un 22% de material reciclado** y además **se pueden reciclar al final de su vida útil**. Su **composición impide el crecimiento de hongos, bacterias y ácaros**, lo que lo vuelve idóneo para usuarios alérgicos o asmáticos.

Los **sanitarios** de todo el edificio están diseñados **para reducir en un 60% el consumo de agua**.

Para la **iluminación interna y externa** se emplea **luz tipo led**, la cual tiene un tiempo de vida útil mucho más largo que la luz incandescente, halógena, fluorescente o de bajo consumo. Esto permite lograr un **ahorro por tres vías**: disminución del consumo eléctrico de hasta un 40%; ahorro en la adquisición de lámparas por su mayor duración (y consecuentemente menor tasa de sustitución), y menor costo de mantenimiento.

Adicionalmente, el **sistema de encendido y apagado** de luminarias se encuentra **automatizado** y utiliza sensores de presencia, lo que **optimiza el uso de la energía eléctrica**.



Produbanco y sus Subsidiarias **no han sido objeto de sanciones ni reclamaciones significativas** por incumplimiento de normas medioambientales.

Indicadores

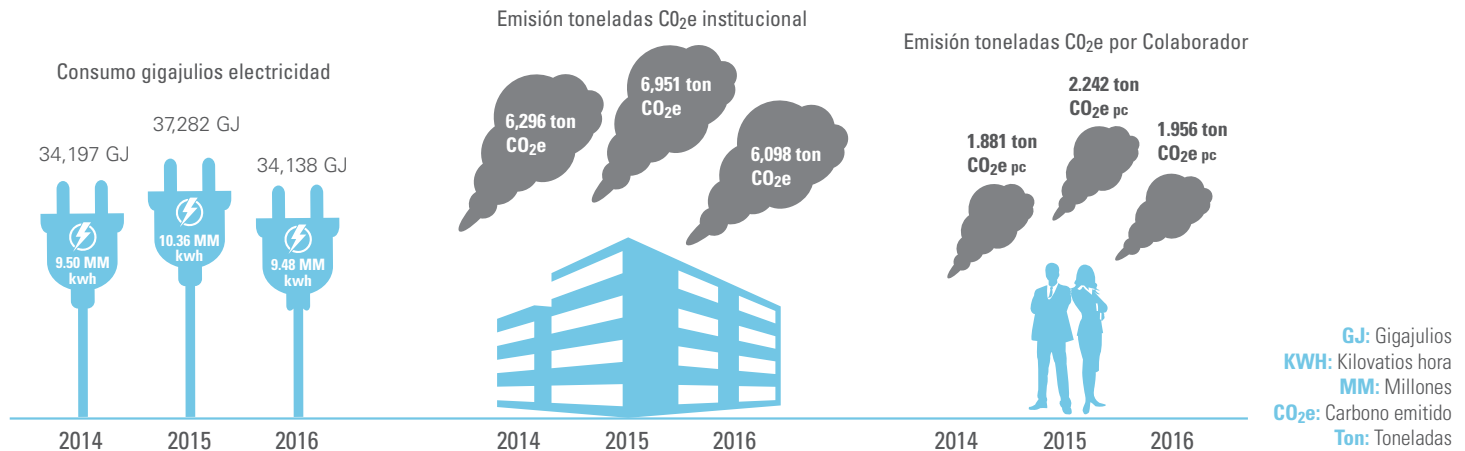
Trabajamos bajo un marco de sostenibilidad con el objetivo de lograr altos estándares de eficiencia energética y reducir la emisión de CO₂ procedente de las actividades que realizamos. El cumplimiento de estos objetivos nos permite mitigar los efectos del calentamiento global.

Llevamos un registro mensual de nuestros consumos energéticos, lo que nos permite contar con indicadores ambientales tanto a nivel de Organización como individual.

El cálculo de estos indicadores se realizó siguiendo los mismos procedimientos y factores de emisión utilizados para la medición de *Huella de Carbono*.

Durante el 2016 **conseguimos reducir la emisión de CO₂ en un 13.1% a nivel institucional y 13.5% por Colaborador**, calculados sobre la base de consumo de electricidad, combustible, papel y transporte (aéreo y terrestre).

Electricidad - Consumo y Emisiones Anuales



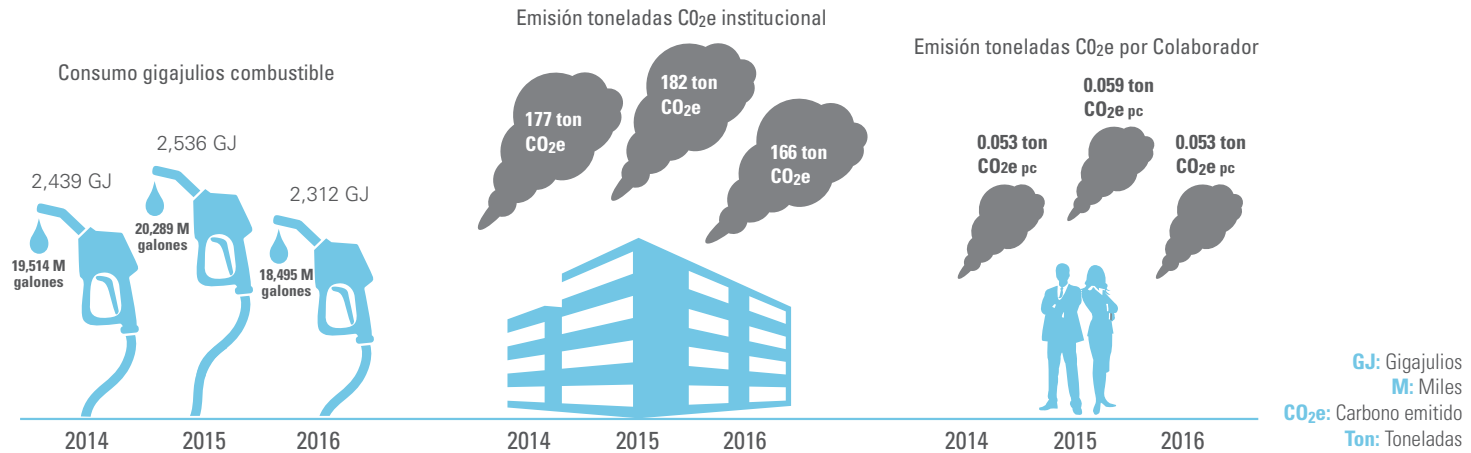
Nota 1: Se ha utilizado el procedimiento de Cálculo de Emisiones proporcionado por Soluciones Ambientales Totales SAMBITO a fin de estandarizar los cálculos de CO₂ de la Organización.

Nota 2: En el cálculo de intensidad se considera el consumo de electricidad y el número de Colaboradores.

Fuente: Facturación emitida por los distribuidores de electricidad de cada localidad, Departamentos de Pagaduría y Administrativo.

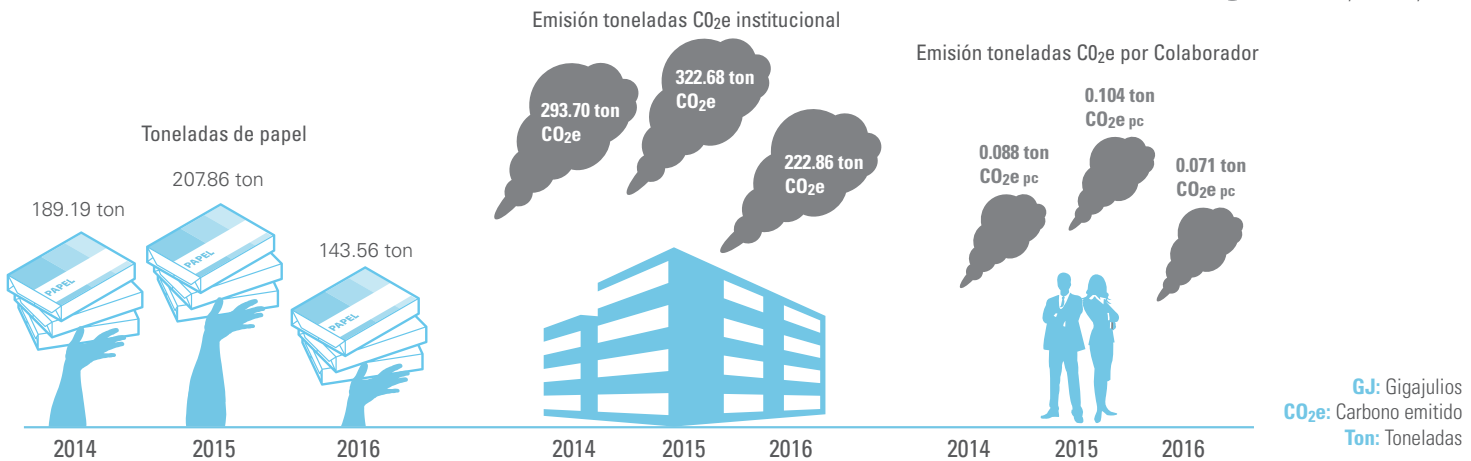
Combustible

 GRI: G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6



Consumo de Papel

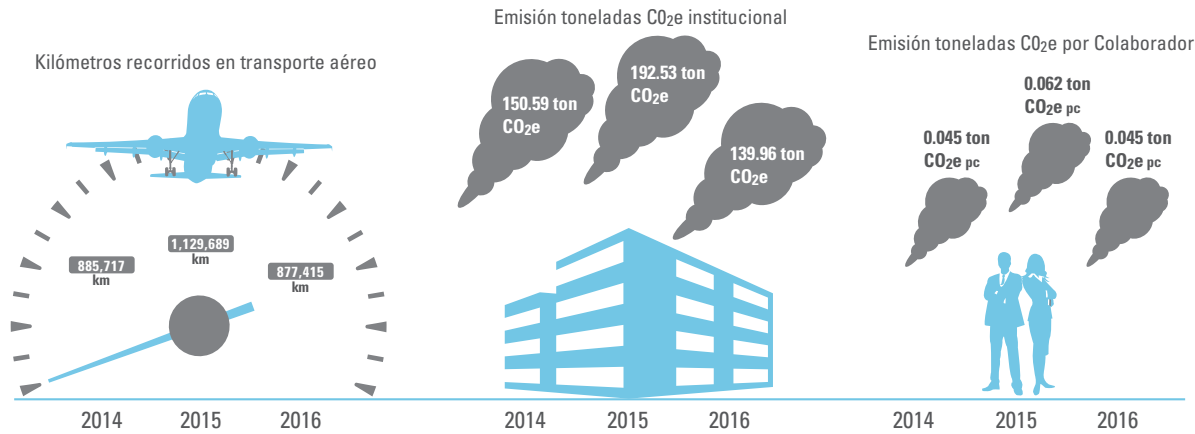
 GRI: G4-EN1, G4-EN5, G4-EN6



Nota: Se ha utilizado el procedimiento de Cálculo de Emisiones proporcionado por Soluciones Ambientales Totales SAMBITO a fin de estandarizar los cálculos de CO₂ de la Organización.
Fuente: Facturación emitida por los distribuidores de combustible y papel de cada localidad, Departamentos de Pagaduría y Administrativo.

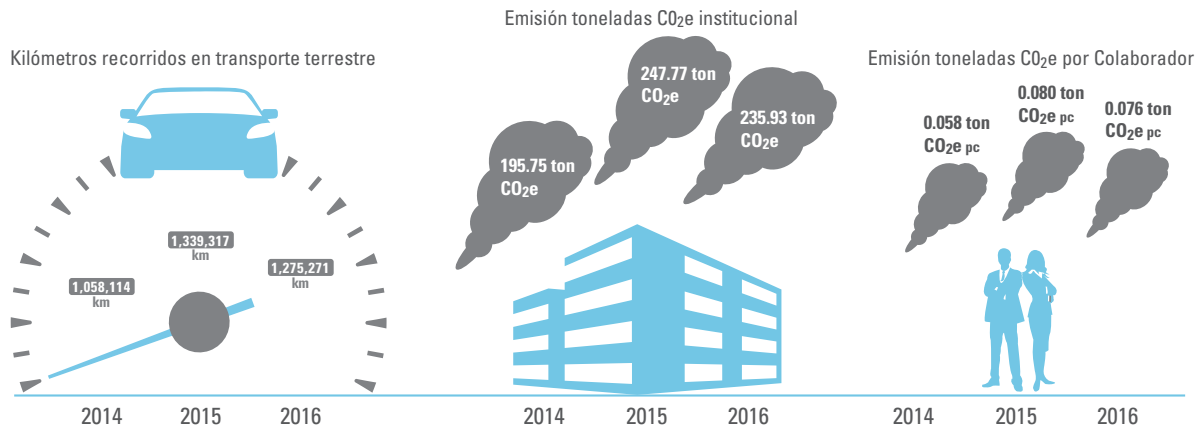
Transporte Aéreo - Kilómetros Recorridos

GRI: G4-EN30, G4-EN5, G4-EN6



Transporte Terrestre - Kilómetros Recorridos

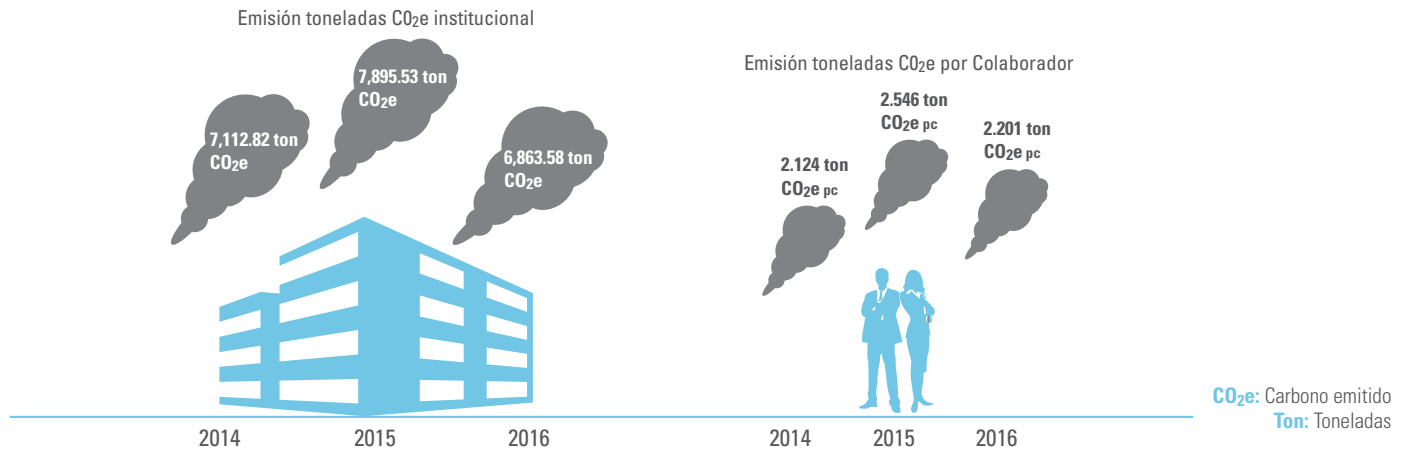
GRI: G4-EN30, G4-EN5, G4-EN6



Nota: Se ha utilizado el procedimiento de Cálculo de Emisiones proporcionado por Soluciones Ambientale Totales SAMBITO a fin de estandarizar los cálculos de CO₂ de la Organización.
Fuente: Facturación emitida por los distribuidores de transporte aéreo y terrestre de cada localidad, Departamentos de Pagaduría y Administrativo.

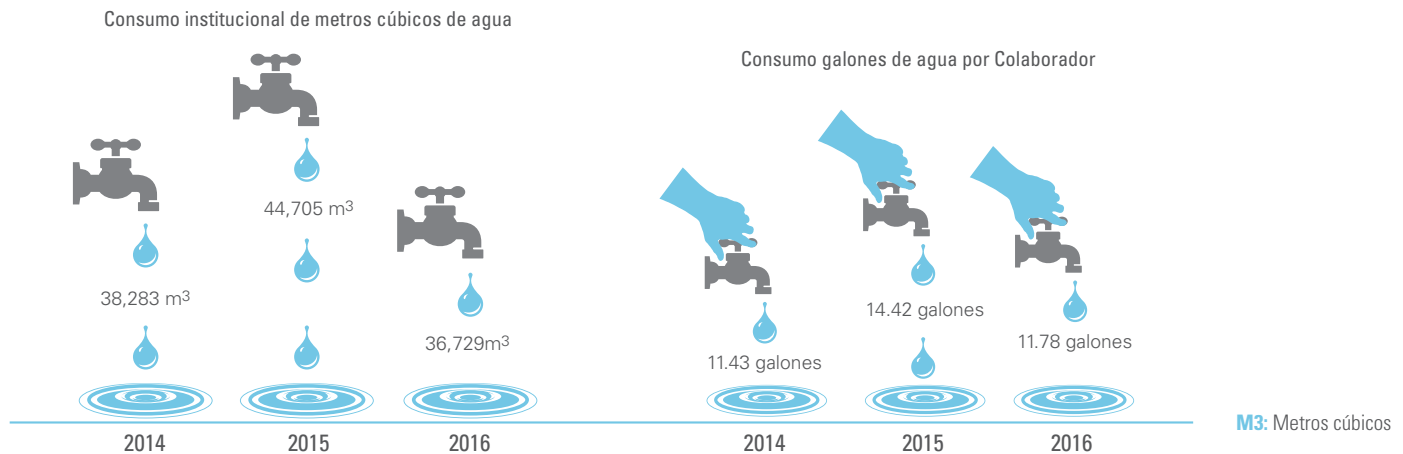
Emisiones Totales CO₂

GRI: G4-EN30, G4-EN5, G4-EN6



Consumo de Agua

GRI: G4-EN8



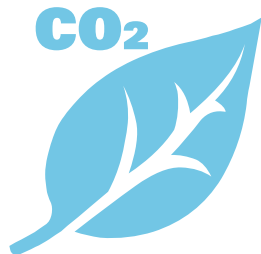
Nota: Se ha utilizado el procedimiento de Cálculo de Emisiones proporcionado por Soluciones Ambientale Totales SAMBITO a fin de estandarizar los cálculos de CO₂ de la Organización.
Fuente: Departamentos Pagaduría y Administrativo, Sistema de Inventario y Facturación, facturación emitida por los distribuidores de agua de cada localidad.

Inventario de Emisiones

El **inventario de emisiones de gases** de efecto invernadero generados por nuestros edificios Matriz en Quito y Sucursal Mayor en Guayaquil **nos permitió establecer su Huella de Carbono para el año 2015** y obtener su recertificación como **Institución Carbono Neutral** de parte de la empresa *Soluciones Ambientales Totales «SAMBITO»*. Esta acreditación fue expedida el 10 de agosto de 2016 y tiene vigencia hasta el 7 de mayo de 2018.

Durante el año 2017 coordinaremos la determinación del año base de inventario para la certificación **Carbono Neutral** de nuestro nuevo edificio principal en Ekopark. De igual manera realizaremos el levantamiento de información para la recertificación del edificio de la Sucursal Mayor en Guayaquil que se efectuará en el año 2018.

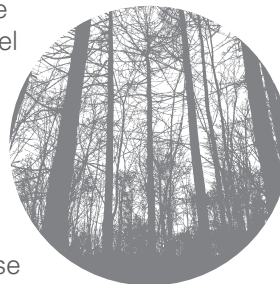
Estas certificaciones confirman que los inventarios de emisiones y los procesos implementados cumplen con las Normas ISO 14064-1, 2 y 3.



GRI: G4-EN13, G4-EN31, GDMA-FS9

Reducción y Compensación

En **compensación** a nuestras **emisiones apadrinamos** un área de **950 hectáreas de bosque nativo** en el Área Ecológica de Conservación Municipal Tinajillas Río Gualaceo a través de un convenio de cooperación con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Limón Indanza en la provincia Zamora Chinchipe, en el que se establece el compromiso de que los recursos entregados se destinarán para el cuidado y mantenimiento del área por parte de ese Municipio. Este proceso es auditado como requisito previo a la revisión del inventario de emisiones de CO₂ que se utiliza para las certificaciones o recertificaciones de *carbono neutralidad*.



GRI: G4-14, G4-EN27, GDMA-FS8, GDMA-FS1, GDMA-FS2, GDMA-FS3, GDMA-FS4, GDMA-FS5, GDMA-FS6, GDMA-FS10

Programa Líneas Verdes

Este programa forma parte de nuestra visión de responsabilidad social empresarial y del **compromiso** que tenemos de ofrecer **soluciones financieras con valor agregado, innovadoras** y que contribuyan

al **desarrollo sustentable** del Ecuador. *Líneas Verdes* está dirigido a la financiación de proyectos de eficiencia energética, energía renovable y medidas de protección ambiental mediante créditos especializados.

Los **préstamos**, que cuentan con **condiciones preferenciales** de gracia de capital y plazo de la operación, están dirigidos a seis sectores: *alimentos y bebidas, cuero, textil, químico, metalmecánico y agroindustrial*. Están **enfocados** en el **desarrollo industrial sustentable**: eficiencia energética, equipo y maquinaria que generen menor consumo de recursos y uso de herramientas informáticas. La propuesta del Banco también comprende un análisis del ahorro que genera a las empresas el trabajar bajo buenas prácticas ambientales.

Las industrias se seleccionaron en función de los resultados del estudio realizado por el *Centro Ecuatoriano de Eficiencia de Recursos y Producción más Limpia (CEER)* que utilizó la metodología estandarizada por la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial ONUDI y que contempla la identificación, evaluación y análisis de factibilidad técnica-económica de optimización de recursos que pueden tener las empresas para conocer sus oportunidades de inversión en temas ambientales.

El *Programa Líneas Verdes* contó en su inicio con el apoyo de la *Corporación Andina de Fomento (CAF)* mediante el aporte de

recursos económicos no reembolsables destinados a la certificación de *Carbono Neutralidad* de sus dos edificios principales en Quito y Guayaquil, y a la investigación del programa como tal.

Adicionalmente tiene el respaldo del FMO (Banco de Desarrollo de Holanda) a través de dos líneas de crédito por un valor total de USD 70 millones, de los cuales USD 10 millones se destinaron al financiamiento de proyectos de sostenibilidad.

Desde el 1 agosto del 2016 (fecha de lanzamiento del programa) hasta el cierre del año se colocó el 92% de la línea de crédito asignada. Los sectores beneficiados fueron: industria 54%, agroindustria 35%, alimentos y bebidas 11%.

Esta colocación representó el 0.18% del total de la cartera de Proclubanco. La base de este producto cuenta con 20 Clientes.

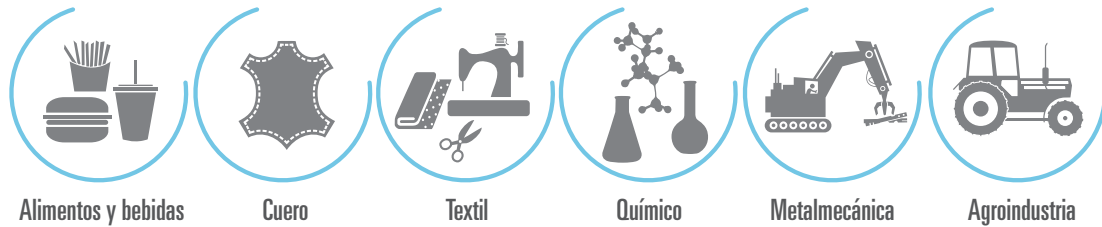


Líneas Verdes - Financiación Proyectos



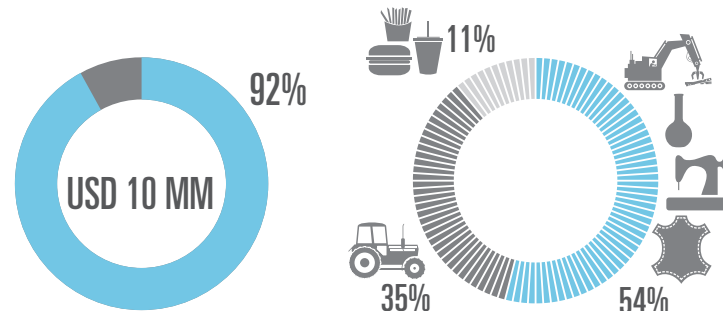
Sectores a los que están dirigidos

seleccionados de acuerdo a estudio CEER



Colocación de la línea de crédito asignada por el FMO

agosto 1 a diciembre 31, 2016



Reducción de Impresiones y Consumo de Papel

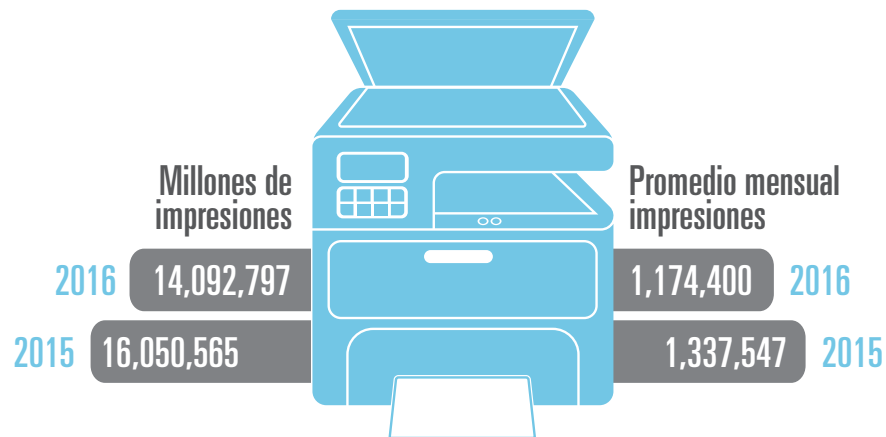


Nuestra **meta anual** es **reducir en 5% el número de impresiones**, lo que a su vez repercute en la disminución del consumo de papel. En el año 2016 **excedimos** ampliamente el **objetivo** superando **en siete puntos** la meta propuesta. Por su parte, el **consumo de papel** redujo en **dos puntos** porcentuales.



se redujo
13.9% papel utilizado en este proceso
ahorro
USD 11,515.8

se redujo
12.2% impresiones
ahorro
USD 45,028.7



Fuente: Reporte de Impresiones Gestión del Gasto

Reciclaje

Separación de desechos

En el edificio Iñaquito implementamos la campaña piloto de reciclaje **«Produbanco recicla, con paso firme hacia la sostenibilidad»** que consistió en el retiro de los basureros individuales y en la colocación de estaciones de reciclaje en cada piso con el fin de realizar el ejercicio de separación de desechos.

Los resultados y experiencias de esta campaña se replicaron en las instalaciones de la nueva sede principal en el Centro Corporativo Ekopark y servirán como base para su implementación en otros edificios de nuestra Organización.

GRI: GDMA-FS12



Tóneres

Velamos por un **manejo responsable** de los tóneres utilizados en nuestros procesos por lo cual colaboramos con el **programa de reciclaje HP Planet Partners**, que evita la acumulación de estos materiales en rellenos sanitarios u otros.

Durante el 2016 **entregamos 316 cartuchos** HP Láser Jet.



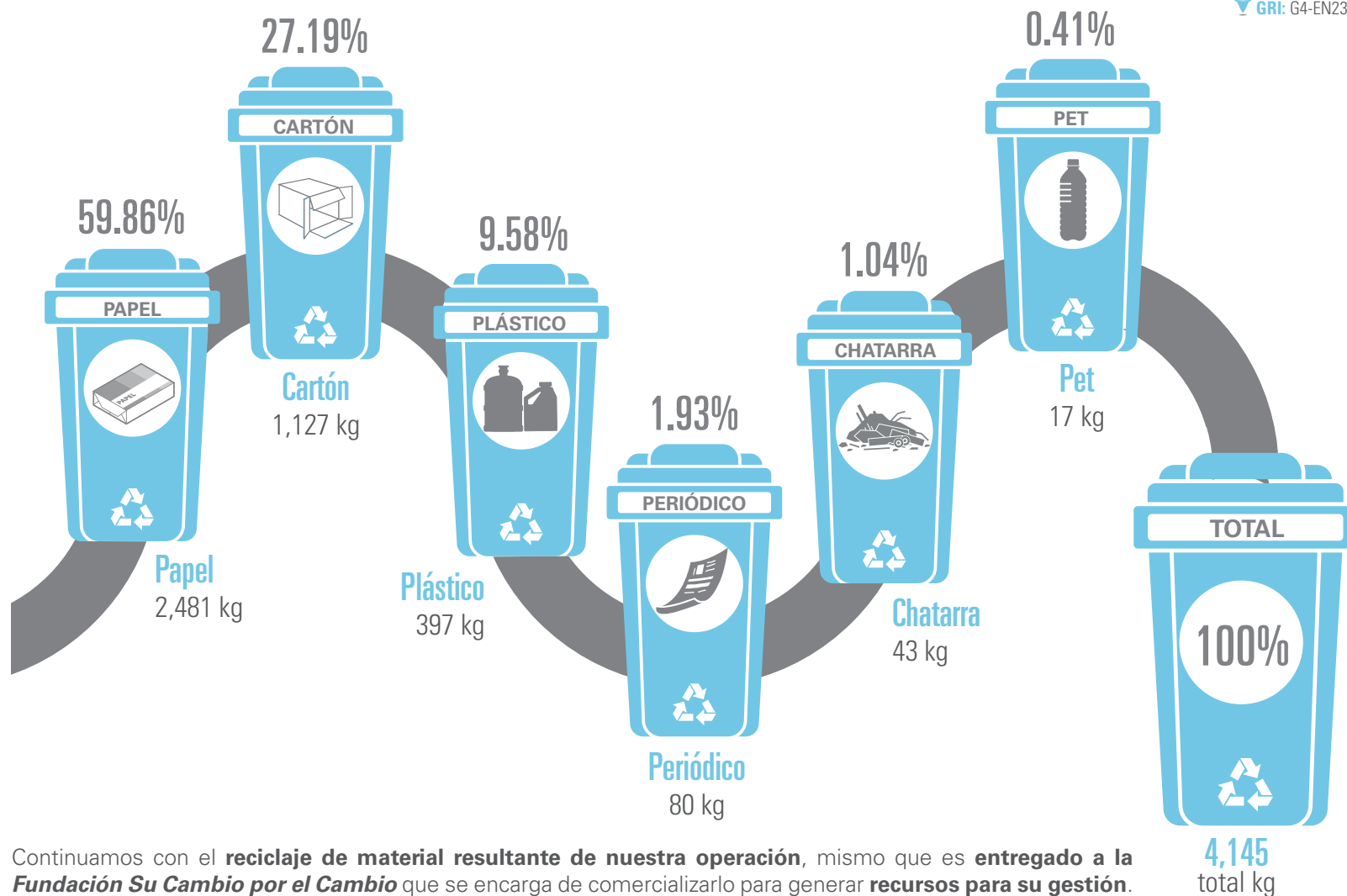
Donación Equipos de Cómputo

GRI: G4-EN23

Durante este año no realizamos cambios masivos de equipos de cómputo; sin embargo, cuando estos se producen, los **computadores no son desechados** sino que entran en un **proceso de revisión** para determinar su nivel de obsolescencia. Aquellos que se encuentran en buen estado reciben el **mantenimiento respectivo** para dejarlos **perfectamente habilitados** a fin de ser **donados** a diversas **fundaciones** cuando estas los requieren.

Produbanco y sus Subsidiarias no cuentan con políticas de voto relativas a temas sociales o ambientales.

Otros Materiales



Continuamos con el **reciclaje de material resultante de nuestra operación**, mismo que es **entregado a la Fundación Su Cambio por el Cambio** que se encarga de comercializarlo para generar **recursos para su gestión**.

Fuente: Fundación Su Cambio por el Cambio

08 Gestión Social Proveedores

 **GRI:** G4-12, G4-13, G4-HR4, G4-56, G4-LA14, G4-EC9, G4-S09

Quiénes son Nuestros Proveedores



El grupo de nuestros Proveedores está conformado por **empresas y personas naturales** que ofrecen bienes y servicios conforme a las especificaciones, tiempos de entrega, precio y calidad requeridos por el Banco.

La cadena de valor en cualquier empresa depende de la relación de los distintos

participantes y procesos. Es por esta razón que velamos porque la transparencia y el respeto sean la norma en la interacción con los Proveedores, **nuestros aliados clave** en la prestación de servicios a los Clientes y en el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad que nos hemos planteado. Construimos relaciones de largo plazo y mutuamente beneficiosas.

Para garantizar una selección clara e imparcial manejamos la relación con los Proveedores a través de la **Comisión de Contrataciones y Compras**, cuya gestión se desarrolla dando cumplimiento a políticas formales creadas expresamente con este fin.

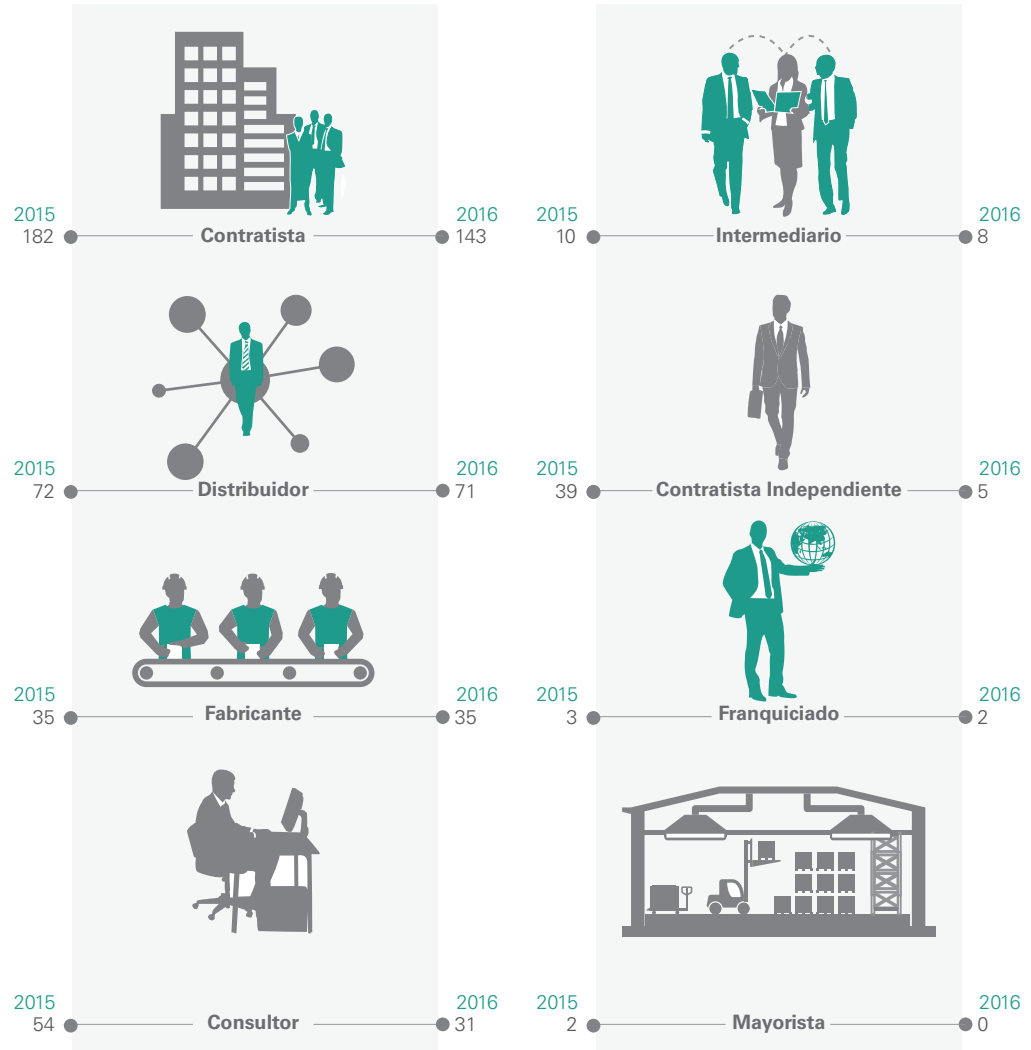
Durante el 2016 no se presentaron cambios significativos en la cadena de suministros.

Políticas para la Contratación de Servicios y Compra de Bienes

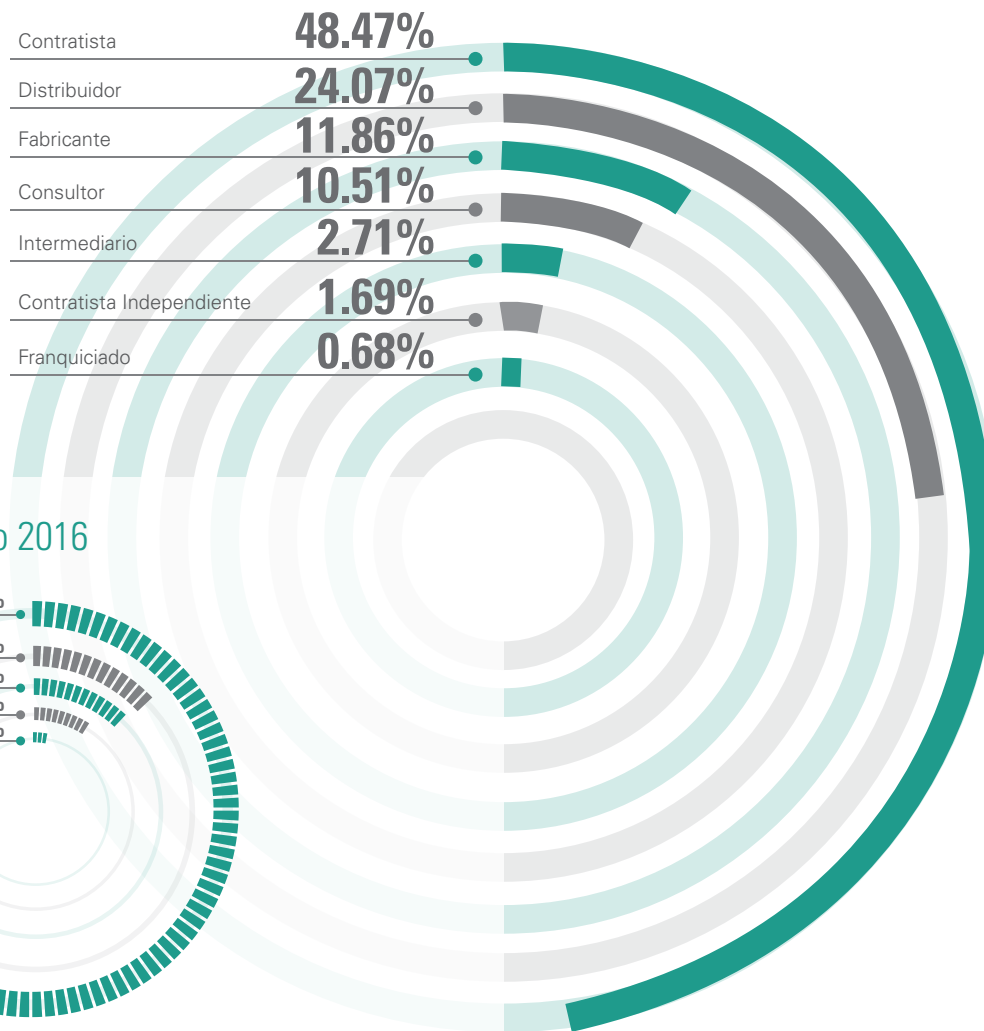


Perfil de Nuestros Proveedores Calificados

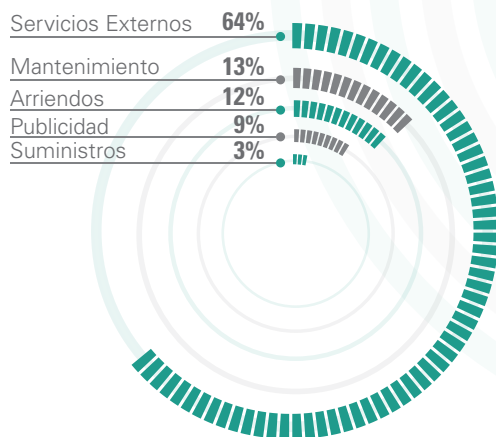
Clasificación por Origen, Contrato y Tipo



Clasificación por Tipo de Proveedores 2016



Participación por Tipo de Gasto 2016



Fuente: Base de Proveedores Contrataciones y Compras, Balance y Auxiliares Contables 2016

Flujo de Adquisición de un Bien o Contratación de un Servicio

 **GRI:** G4-EN32, G4-LA14, G4-LA15, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR10

PASO 1

El usuario identifica la necesidad.

Responsables:

Usuarios
Contrataciones y Compras
Control Financiero

PASO 2

El usuario envía la solicitud de aprobación para el gasto o inversión.

Responsables:

Usuarios
Control Financiero

PASO 3

El usuario envía la solicitud de compra.

Responsables:

Usuarios
Contrataciones y Compras

PASO 4

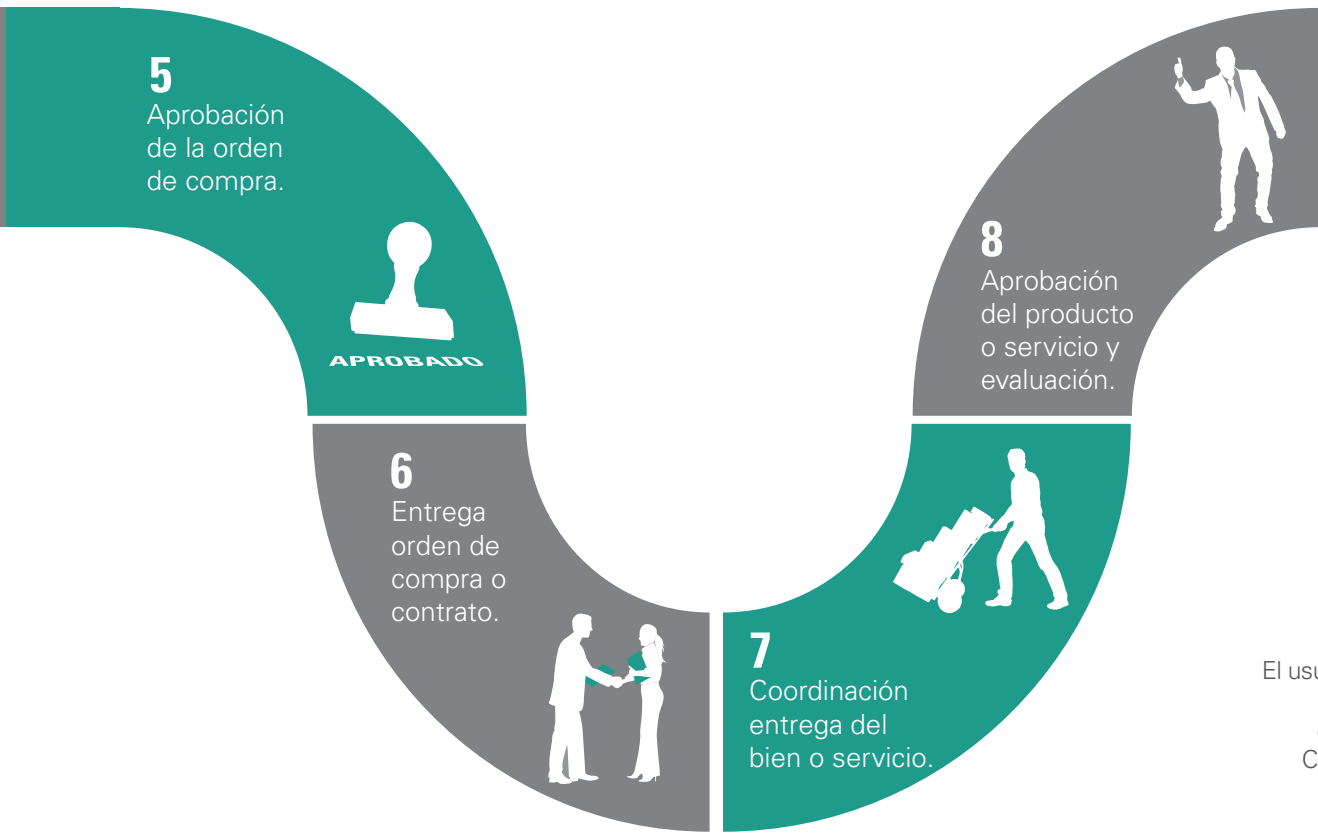
Cotización o concurso con los Proveedores de la base de datos.

Responsables:

Contrataciones y Compras
Usuarios



De acuerdo con lo que establece la *Política de Contrataciones y Compras*, solicitamos a todos nuestros Proveedores entre los requerimientos para su calificación, la presentación de sus planes de responsabilidad social, con el fin de conocer las prácticas que mantienen en temas de derechos humanos, laborales, ambiente, trabajo infantil, trabajo forzoso; esto a su vez nos permite evaluar posibles impactos negativos en la cadena de suministro y aplicar los correctivos necesarios.



5
Aprobación de la orden de compra.



6
Entrega orden de compra o contrato.



7
Coordinación entrega del bien o servicio.



8
Aprobación del producto o servicio y evaluación.



PASO 5

Aprobación de la orden de compra de acuerdo con montos y niveles de autorización.

Responsables:

Subgerente Administrativo
Control Financiero
Comisión Contrataciones y Compras

PASO 6

Entrega de la orden de compra o contrato al Proveedor.

Responsables:

Contrataciones y Compras
Usuarios

PASO 7

Entrega de la orden de compra o contrato al Proveedor.

Responsables:

Contrataciones y Compras
Usuarios

PASO 8

El usuario aprueba el servicio o producto recibido.

En caso de conformidad se procede a la evaluación del Proveedor. Si hay un reclamo, Contrataciones y Compras coordina el mismo

Responsables:

Contrataciones y Compras
Usuarios

Durante el 2016 Produbanco y sus Subsidiarias no han sido objeto de sanciones ni reclamaciones significativas por incumplimiento de la normativa relativa al suministro y al uso de productos y servicios.

09 Control de Riesgos

Administramos un Sistema de Gestión Integral

Principales Acciones llevadas a cabo en el 2016

Administramos un sistema de gestión integral que **permanentemente incorpora controles** para **salvaguardar** el patrimonio del Banco, los **recursos** y la **información** que nuestros Clientes nos han confiado.

La **estructura** de Control de Riesgo que manejamos es **altamente especializada**, cuenta con el respaldo de un grupo financiero internacional y responde a las necesidades que exige el sector financiero.



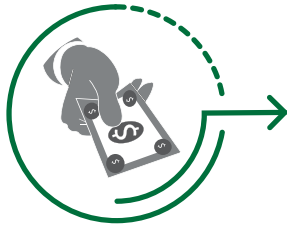
Riesgo Integral

- **Evaluación** exhaustiva de la **situación económica** para anticipar efectos en la Organización y el sistema.
- Creación de una plataforma de **evaluación y seguimiento** de **riesgos**.
- **Mejoramiento** del **centro de cómputo** alterno y contingencia tecnológica.



Riesgo de Crédito

- Prioridad al **análisis de crédito comercial**.
- **Monitoreo continuo** a **empresas y sectores puntuales** para el aseguramiento de la calidad crediticia del Banco.
- **Desarrollo y ajustes** de **herramientas** de **análisis de crédito** para el segmento PYME.
- Esquema de **alertas tempranas**.
- **Diversificación del portafolio** enfocado en el segmento de Personas con el apoyo del Departamento de Gestión de la Información.
- **Estrategias focalizadas** en gestión de **cobro** más eficiente y efectiva en el segmento consumo.



Riesgo de Liquidez y Mercado

- Metodología para el **seguimiento de liquidez** con enfoque en el **corto plazo** y **escenarios de estrés y contingencia**.
- Procedimientos de **modelación** para la medición de **posibles impactos en el patrimonio** y **margen financiero** ante eventuales cambios de precios en el mercado.



Riesgo Operativo

- Proyecto para **profundizar la evaluación integral** de los **procesos críticos** del Banco.
- Análisis de **riesgo operativo, legal y capacidad de recuperación** ante eventos mayores.
- Evaluación de **activos de información**, prevención de **lavado de activos** y **Proveedores asociados**.
- Actualización y aprobación de **planes de contingencia**.
- **Fortalecimiento del site alterno** a cargo de Proveedores extranjeros.
- Plan de **pruebas periódicas** a la **infraestructura** y **servicios instalados**.

 **GRI:** G4-14, G4-46, G4-PR1, G4-57, G4-58



Seguridad de la Información

- **Seguimiento** a la planificación sobre **seguridad tecnológica**.
- **Mejores prácticas de seguridad** basadas en las normativas de Grupo Promerica que comprenden:
 - Capacitación, retroalimentación y difusión a todo el personal sobre normas de seguridad informática.
 - Seguridades lógicas en equipos.
 - Controles para navegación en Internet, correo electrónico y dispositivos externos.
 - Gestión sobre inventarios, actualizaciones, capacidad de almacenamiento, alertas y base de datos.
 - Evaluaciones de seguridad.
 - Atención prioritaria sobre phishing.

Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Otros Delitos

Cumplimos la normativa de *Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos (PLAFT)* de acuerdo a lo establecido en el Libro I del *Código Orgánico Monetario Financiero*, artículo 244. Esta gestión se aplica a nivel nacional en todas las provincias en donde tenemos presencia.



Fuente: Informe sobre las Actividades de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Otros Delitos. El informe completo se encuentra disponible en produbanco.com



10 Gestión Financiera



Resultados

Estado de Resultados Prodebanco y Subsidiarias

Miles de USD dólares

	2014	2015	2016	Variación
VALOR ECONÓMICO GENERADO (INGRESOS)	333,130.2	328,817.0	344,134.3	4.7%
Clientes	283,375.9	289,358.2	294,679.8	1.8%
Operación del negocio	49,754.2	39,458.8	49,454.5	25.3%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (EGRESOS)	292,905.7	301,299.9	317,835.3	5.5%
Empleados (<i>sueldos y beneficios</i>)	76,850.7	74,368.5	63,494.0	-14.6%
Clientes (<i>rendimientos pagados en captaciones</i>)	70,369.3	71,513.5	80,110.8	12.0%
Proveedores (<i>insumos y servicios</i>)	57,309.4	58,032.7	56,047.0	-3.4%
Operación del negocio (<i>gastos tangibles e intangibles</i>)	42,694.6	51,247.3	71,425.0	39.4%
Impuestos, tasas y contribuciones legales	41,637.8	41,464.8	38,418.1	-7.3%
Acreedores (<i>obligaciones financieras</i>)	3,268.9	3,720.5	7,538.8	102.6%
Comunidad y medio ambiente (<i>donaciones y aportes para programas educativos y fomento del deporte y aportes a Fundación Su Cambio por el Cambio y otros proyectos de Responsabilidad Social Empresarial</i>)	775.2	952.7	801.6	-15.9%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	40,224.4	27,517.0	26,299.1	-4.4%
Utilidad neta	40,224.4	27,517.0	26,299.1	-4.4%
Aumento de capital*	25,000.0	6,000.0	17,574.6	-100.0%
Reservas*	4,016.0	18,983.3	2,603.6	-100.0%
Disponible accionistas*	9,758.0	2,470.9	5,858.2	-100.0%

Fuente: Balances Consolidados Prodebanco y Subsidiarias a diciembre 2014, 2015, 2016

(*) Distribución utilidades Prodebanco

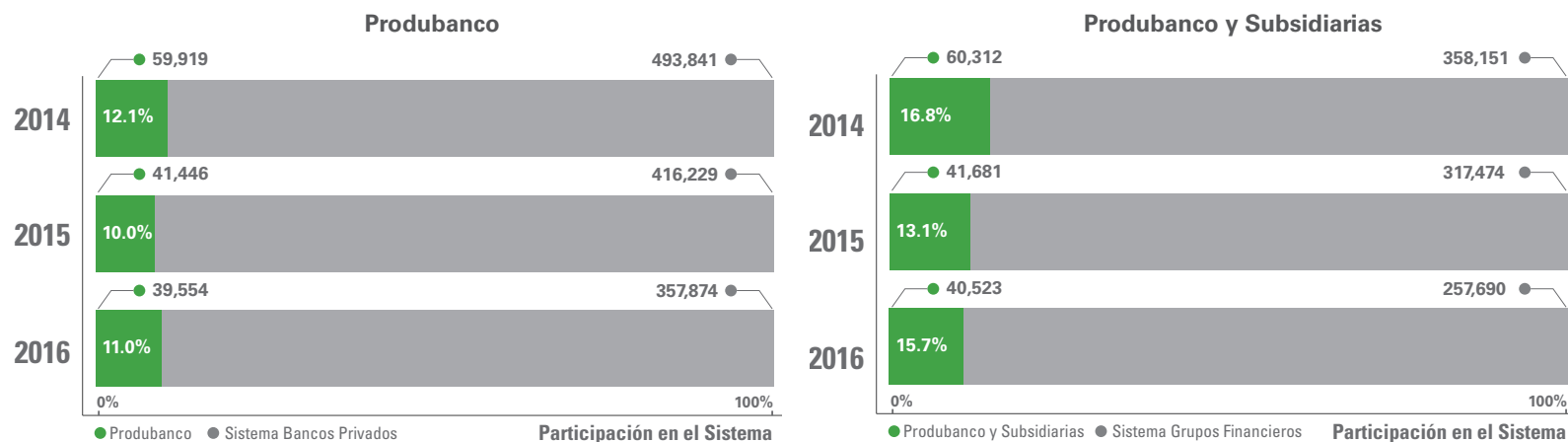
El resultado del periodo 2016 fue de USD 26.2 millones de utilidad, cifra inferior a la de los años precedentes debido en su mayor parte, al crecimiento del gasto de provisiones. El rubro de ingresos operacionales registró un incremento del 25.3%, que fue alcanzado gracias al eficiente manejo de los recursos depositados en el país, las cuentas de fideicomisos y otros servicios contratados.

El entorno económico en el que se desarrolló la Institución se encuentra detallado en nuestra Memoria Financiera disponible [produbanco.com/QuiénesSomos/Gobierno Corporativo](http://produbanco.com/QuiénesSomos/GobiernoCorporativo).

Rentabilidad

Resultados antes de Impuestos y Participación Trabajadores

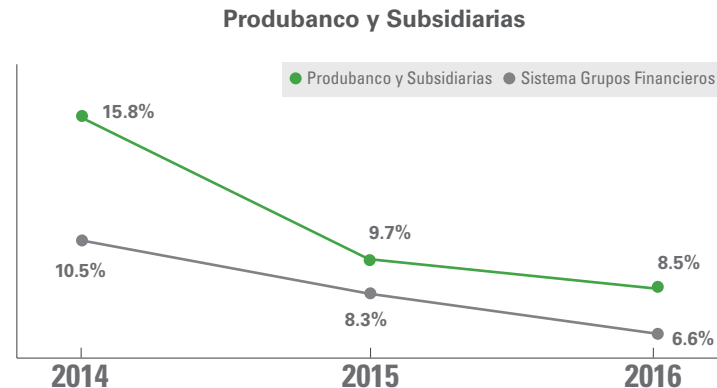
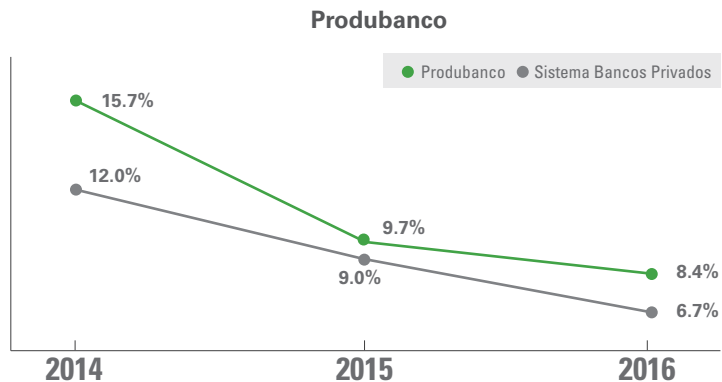
Miles de USD dólares



Fuente: Balances Produbanco y Balances Consolidados Produbanco y Subsidiarias, Boletines Bancos Privados y Boletines Sistema Grupos Financieros SB diciembre 2014, 2015, 2016

La utilidad bruta del ejercicio 2016 representó el 11% del sistema de bancos privados y el 15.7% del sistema de grupos financieros.

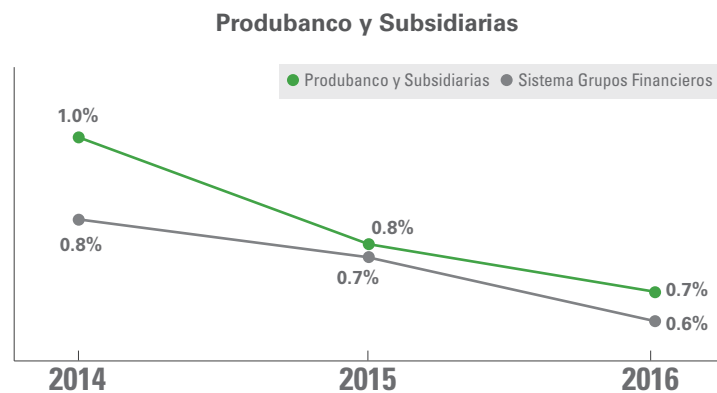
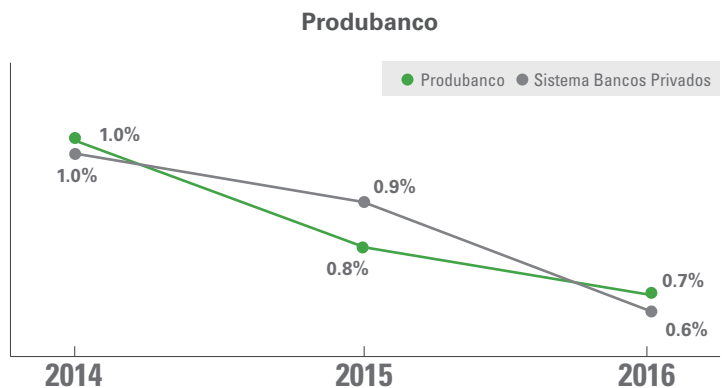
ROE - Rendimiento sobre Patrimonio



Fuente: Balances Produbanco y Consolidados Produbanco y Subsidiarias, Boletines Bancos Privados y Sistema Grupos Financieros SB diciembre 2014, 2015, 2016

El ROE (rentabilidad sobre los recursos propios) del Banco fue de 8.4%, índice superior al del promedio del sistema de bancos privados.

ROA - Rendimiento sobre los Activos



Fuente: Balances Produbanco y Consolidados Produbanco y Subsidiarias, Boletines Bancos Privados y Sistema Grupos Financieros SB diciembre 2014, 2015, 2016

El comportamiento del ROA (eficiencia de los activos para generar beneficios) fue similar al del 2014 y 2015, sin embargo al cierre del ejercicio el indicador de Produbanco se ubicó sobre el promedio, tanto a nivel del sistema de bancos privados como de grupos financieros.

Estructura del Balance

Balance Consolidado Produbanco y Subsidiarias

Miles de USD dólares

	2014	2015	2016	Variación	Participación
ACTIVO					
Fondos disponibles e inversiones	1,422,392	1,389,198	1,632,561	17.52%	40.81%
Cartera de créditos	2,060,683	1,892,374	2,101,280	11.04%	52.53%
Deudores por aceptaciones		273	4,008	1368.13%	0.10%
Cuentas por cobrar	29,663	25,043	23,854	-4.75%	0.60%
Bienes realizables, adjudicados por pago	13,443	11,141	10,486	-5.88%	0.26%
Propiedades y equipo	27,185	24,999	60,872	143.50%	1.52%
Otros activos	371,610	211,812	167,178	-21.07%	4.18%
Total activos	3,924,976	3,554,840	4,000,238	12.53%	100.00%
PASIVO					
Obligaciones con el público	3,423,120	3,026,159	3,335,146	10.21%	91.06%
Operaciones interbancarias	18,106		10,000		0.27%
Obligaciones inmediatas		28,682	23,358	-18.56%	0.64%
Aceptaciones en circulación	97,763	273	4,008	1368.13%	0.11%
Cuentas por pagar	43,832	83,032	93,875	13.06%	2.56%
Obligaciones financieras	12,347	89,348	183,932	105.86%	5.02%
Otros pasivos	34,369	15,760	12,173	-22.76%	0.33%
Total pasivos	3,629,537	3,243,254	3,662,492	12.93%	100.00%
TOTAL PATRIMONIO	295,439	311,586	337,746	8.40%	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,924,976	3,554,840	4,000,238	12.53%	
CONTINGENTES	500,453	553,456	590,992	6.78%	

Fuente: Balances Consolidados Produbanco y Subsidiarias a diciembre 2014, 2015, 2016

Activos

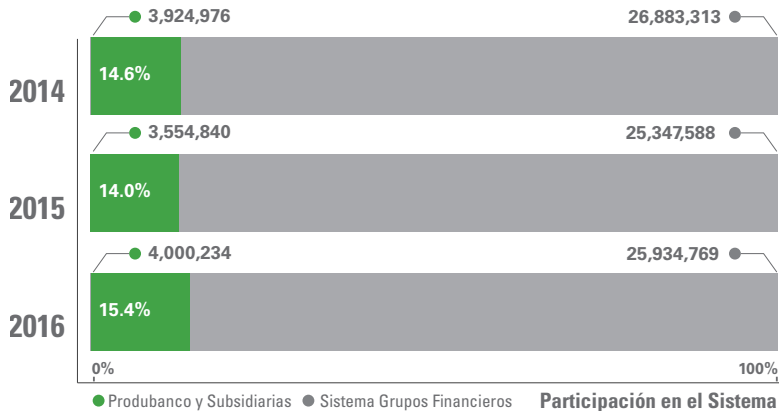
Miles de USD dólares

Activos y Participación de Produbanco en el Sistema de Bancos Privados



Por el tamaño de sus activos, Produbanco ocupó el tercer lugar entre los bancos privados con USD 3,999.7 millones, que constituyen el 11.2% del sistema.

Activos y Participación de Produbanco y Subsidiarias en el Sistema de Grupos Financieros



De igual manera, en relación con los grupos financieros, Produbanco y Subsidiarias se ubicó en el tercer lugar del sistema con USD 4,000.2 millones (15.4% de participación).

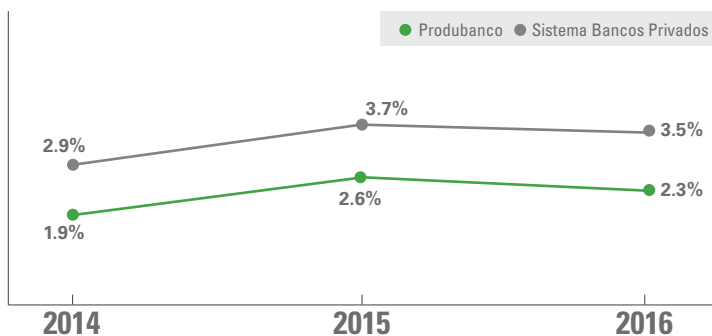


Fuente: Balances Produbanco y Balances Consolidados Produbanco y Subsidiarias, Boletines Bancos Privados y Boletines Sistema Grupos Financieros SB diciembre 2014, 2015, 2016

Créditos

La cartera bruta (incluye derechos fiduciarios) terminó el 2016 con USD 2,188.2 millones. El 56.1% estuvo concentrada en el segmento comercial prioritario.

Índice de Morosidad

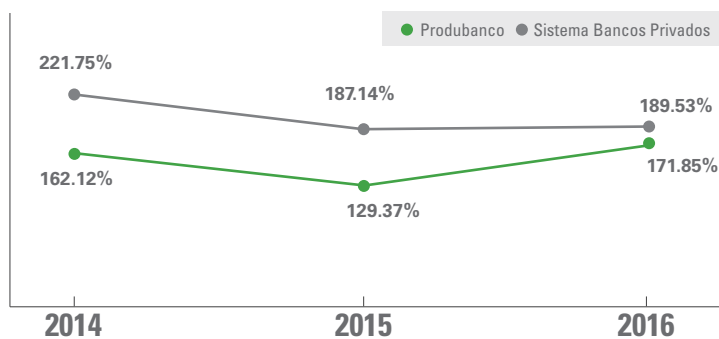


El indicador de cartera vencida fue de 2.3%, muy por debajo del 3.6% promedio del grupo de bancos grandes y del 3.5% del sistema de bancos privados.

La cobertura de cartera en mora creció de forma importante en 2016 y se ubicó en 171.85%.



Índice de Cobertura

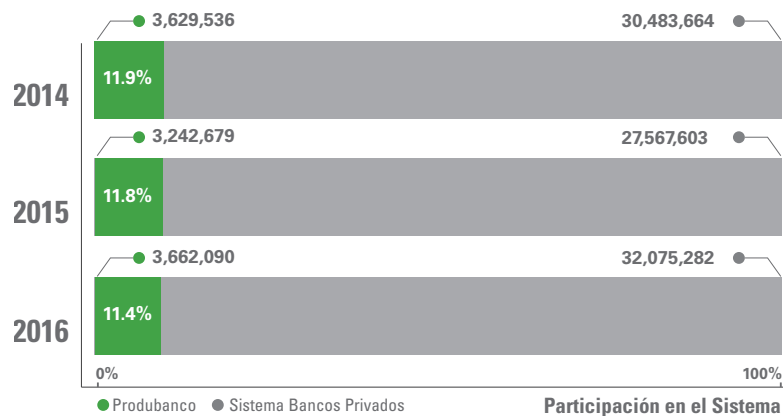


Fuente: Balances Produbanco, Boletines Bancos Privados SB diciembre 2014, 2015, 2016

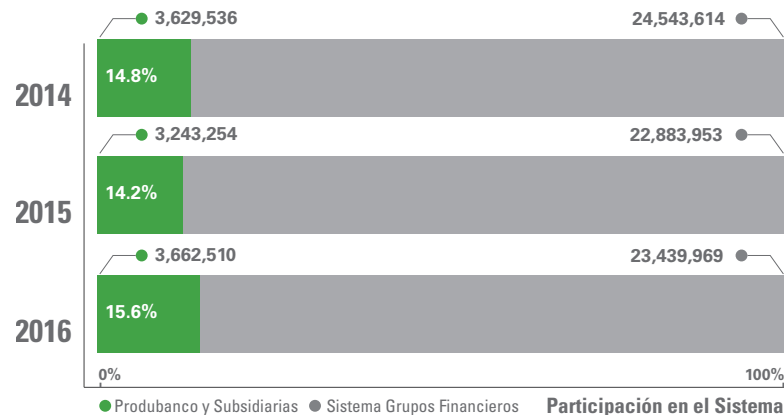
Pasivos

Miles de USD dólares

Pasivos y Participación de Produbanco en el Sistema de Bancos Privados

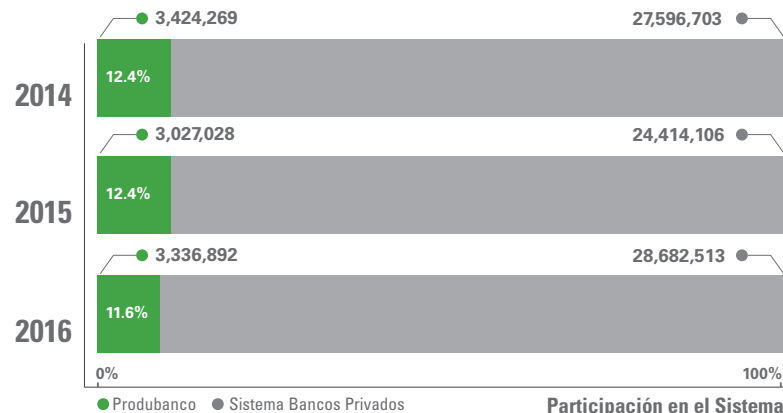


Pasivos y Participación de Produbanco y Subsidiarias en el Sistema de Grupos Financieros

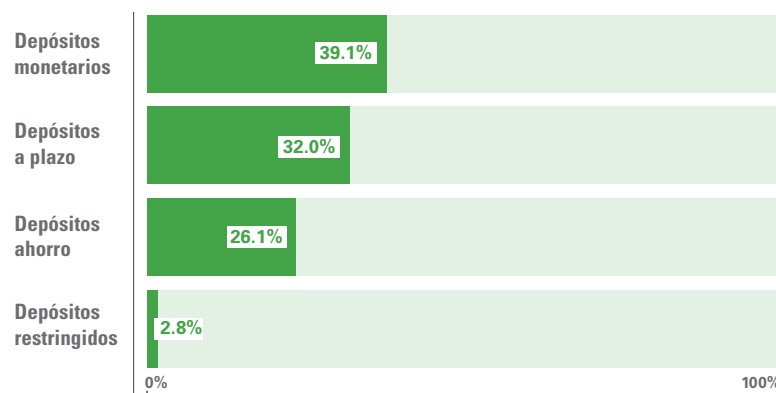


Fuente: Balances Produbanco y Balances Consolidados Produbanco y Subsidiarias, Boletines Bancos Privados y Boletines Sistema Grupos Financieros SB diciembre 2014, 2015, 2016

Obligaciones con el Público y Participación de Produbanco en el Sistema de Bancos Privados



Distribución Obligaciones con el Público USD 3,336,892



Fuente: Balances Produbanco y Boletines Bancos Privados SB diciembre 2014, 2015, 2016

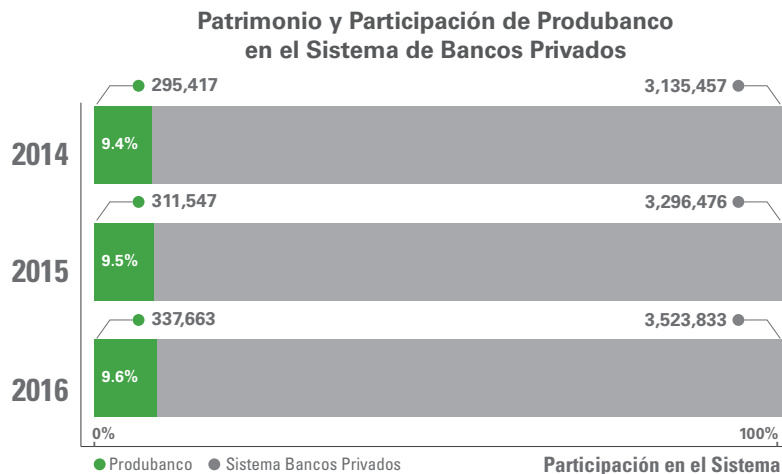
Fuente: Balances Produbanco diciembre 2014, 2015, 2016

El pasivo total representó 11.4% del sistema de bancos privados y 15.6% del de grupos financieros. Los resultados de la administración de pasivos pusieron al Banco individualmente y con sus Subsidiarias en el tercer lugar de los sistemas de bancos y grupos respectivamente.

Las cuentas de ahorro y corrientes constituyeron el 65.2% de las fuentes de fondeo, mientras que el 32% de los depósitos provinieron de certificados de depósito y el 2.8% de otros depósitos.

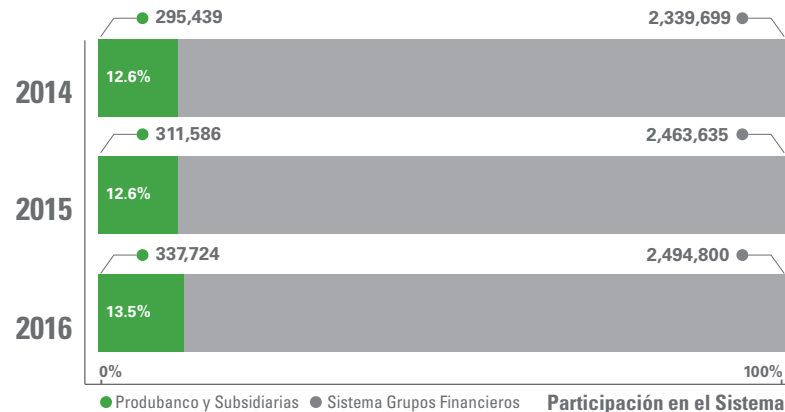
Patrimonio

Miles de USD dólares



El patrimonio total cerró el año en USD 337.7 millones lo que situó a Produbanco en el cuarto lugar entre los bancos privados y a Produbanco y Subsidiarias en la tercera posición entre los grupos financieros. El capital suscrito y pagado ascendió a USD 260.24 millones.

Patrimonio y Participación de Produbanco y Subsidiarias en el Sistema de Grupos Financieros



Fuente: Balances Produbanco y Consolidados Produbanco y Subsidiarias, Boletines Bancos Privados y Sistema Grupos Financieros SB diciembre 2014, 2015, 2016

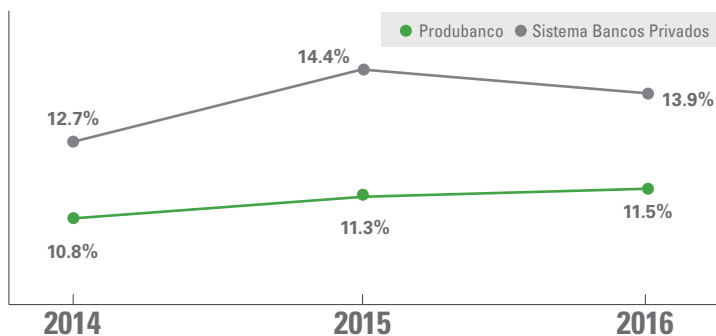
Patrimonio Técnico Requerido y Patrimonio Técnico Constituido (excedente anual)



Fuente: Balances Produbanco y Boletines Bancos Privados SB diciembre 2014, 2015, 2016

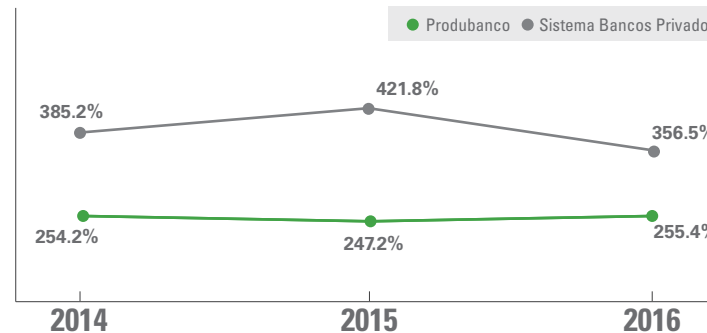
Solvencia Produbanco en el Sistema de Bancos Privados

Patrimonio técnico constituido / activos y contingentes ponderados por riesgo



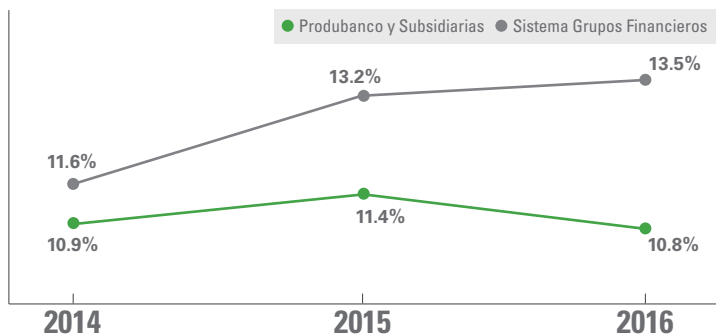
Cobertura Patrimonial de Activos Produbanco

Patrimonio / activos inmovilizados



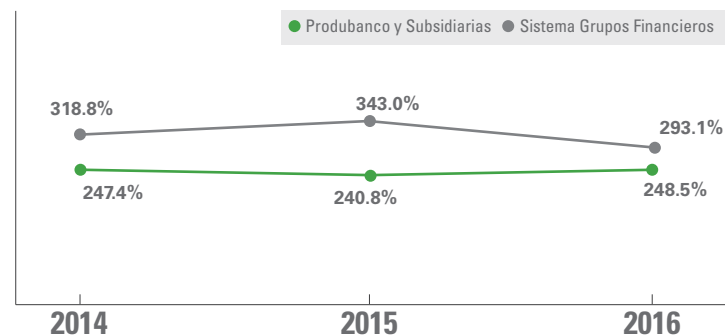
Solvencia Produbanco y Subsidiarias en el Sistema de Grupos Financieros

Patrimonio técnico constituido / activos y contingentes ponderados por riesgo



Cobertura Patrimonial de Activos Produbanco y Subsidiarias

Patrimonio / activos inmovilizados



Fuente: Balances Produbanco y Balances Consolidados Produbanco y Subsidiarias, Boletines Bancos Privados y Boletines Sistema Grupos Financieros SB diciembre 2014, 2015, 2016

Fuente: Balances Produbanco y Balances Consolidados Produbanco y Subsidiarias, Boletines Bancos Privados y Boletines Sistema Grupos Financieros SB diciembre 2014, 2015, 2016

El indicador de patrimonio técnico (solvencia y capacidad patrimonial) de Produbanco se fortaleció del 11.3% al 11.5% al cierre del ejercicio; el de Produbanco y Subsidiarias por su parte se ubicó en 10.8% en el 2016. El indicador de cobertura patrimonial como grupo ascendió a 248.5% y a nivel de banco fue de 255.4%. Durante el 2016 no se han realizado reexpresiones a las cifras presentadas en memorias anteriores.

Reconocimientos Recibidos

Calificaciones de Riesgo

Prodebanco mantuvo la calificación de riesgo **AAA-** otorgada por las calificadoras BankWatch Ratings y Pacific Credit Rating. Esta calificación es una de las más altas del sistema financiero nacional y es asignada a pocas muy pocas instituciones.





Mejor Banco Digital de Consumo Ecuador 2017

La revista londinense *Global Finance*, en su vigésima cuarta entrega de los premios para los Mejores Bancos del Mundo, nombró a Produbanco como el **Mejor Banco de Ecuador 2017**.

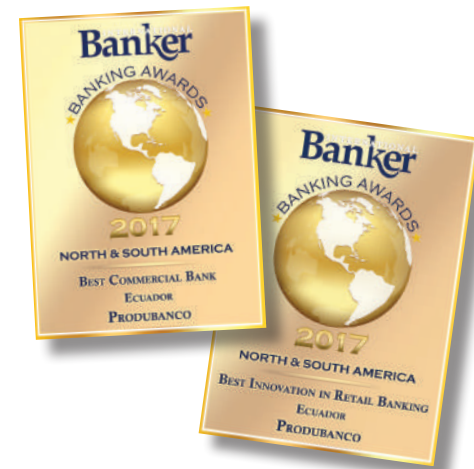
Los ganadores de los premios de este año son aquellos bancos que atendieron con esmero las necesidades de sus Clientes en mercados complejos y que lograron los mejores resultados mientras sentaban las bases para el éxito futuro.

Las selecciones son efectuadas por los editores de *Global Finance* después de exhaustivas reuniones con ejecutivos financieros corporativos, representantes,

consultores bancarios y analistas de todo el mundo. Para la definición de los bancos de primer nivel, *Global Finance* toma en cuenta factores que abarcan desde los objetivos cuantitativos hasta los subjetivos informados. Adicionalmente, lleva a cabo una encuesta entre los lectores corporativos con el fin de incrementar la exactitud y la confiabilidad de los resultados.

Entre los criterios objetivos para la elección se consideraron: el *crecimiento en los activos*, el *alcance geográfico*, las *relaciones estratégicas*, el *desarrollo de nuevos negocios* y la *innovación en los productos*. Por su parte, los criterios subjetivos incluyeron las opiniones de analistas financieros, analistas de calificación de crédito, consultores bancarios y otras personas involucradas en el sector.

Este reconocimiento refleja la fortaleza financiera de Produbanco, el gran talento humano que lo conforma, la constante innovación con tecnología de punta y su firme compromiso con la excelencia en el servicio a sus Clientes.



Mejor Banco Comercial de Ecuador 2017 y Mejor Innovación en Banca Minorista del Ecuador 2017

La revista *International Banker*, reconocida publicación especializada en banca y finanzas parte del grupo editorial londinense *Finance Publishing* concedió a Produbanco las distinciones de **Mejor Banco Comercial del año 2017** y **Mejor Banco en Innovación de Banca Minorista del año 2017** con base en los resultados y la fortaleza de la marca alcanzados en el 2016.

Los premios 2017 de *International Banker* son concedidos a los individuos u organizaciones que establecen nuevos estándares y elevan los límites de desempeño de la industria financiera.

THE
EUROPEAN
Global Banking & Finance
Awards 2017

Produbanco
Bank of the Year
Ecuador



Banco con mejor Gobierno Corporativo de Ecuador 2017

Capital Finance International (cfi.co), medio impreso y digital con sede en Londres, experto en el análisis de las tendencias globales que influyen en la economía, otorgó a Produbanco el reconocimiento como el **Mejor Banco del Ecuador en Gobierno Corporativo**.

Banco del año de Ecuador 2017

La revista británica «The European» y su prestigiosa premiación «The European Global Banking & Finance Awards 2017», que reconoce la innovación y la excelencia de las organizaciones y sus líderes, designó a Produbanco como **Banco del Año de Ecuador 2017** y a su Presidente Ejecutivo, Ricardo Cuesta Delgado, como **CEO Bancario del Año en Ecuador 2017**.

«The European» publicación impresa y digital especializada en negocios y editada por Chase Publishing en Londres, mantiene una alianza con Thomson Reuters y es auditada por The Professional Publishing Association (PPA) de Reino Unido.

El propósito de la premiación es reconocer a las organizaciones y a los individuos que se destacan, a través de la valoración de tres aspectos principales: *buen gobierno corporativo, innovación y know-how*, y la *calidad del servicio*. Todas las empresas son nominadas a través de un sistema de votación en línea.



Primer lugar en el Índice Ekos de Satisfacción de Servicio al Cliente

Corporación Ekos, a través de su Unidad de Investigación Económica y de Mercado desarrolla el *Índice Ekos de Satisfacción (IESC)*, una medición externa que se aplica a través de encuestas telefónicas aleatorias en distintas ciudades y que evalúa la satisfacción general con el servicio, disposición de recomendación, recompra, percepción de valor e identificación de problemas de la marca.

Produbanco ocupó el **primer lugar** en el **Ranking del Índice Ekos de Satisfacción de Cliente** en los dos semestres del 2016 en la categoría de *Bancos Grandes*.

11 Anexos

11.1 Criterios y Estándares de la Información

Referencias Básicas y Estándares Internacionales



La información de **esta Memoria de Responsabilidad Social Empresarial**, que tiene una periodicidad anual, cubre la gestión de **Prodebanco y Subsidiarias** durante el año **2016** así como **datos comparativos** en relación con los períodos **2014 y 2015**, este último, año de presentación de la Memoria precedente.

El informe ha sido desarrollado de acuerdo con las directrices de la **versión G4 de Global Reporting Initiative (GRI)** bajo la opción **«Exhaustiva»** que incluye indicadores sobre aspectos básicos, generales, específicos y del suplemento financiero.

En los casos de excepción con respecto al alcance de la información y en aquellos en los que se han efectuado modificaciones a los datos históricos por cambio en los indicadores se registra la respectiva nota aclaratoria.

Los aspectos de materialidad se definieron con la ayuda de las herramientas de escucha



GRI: G4-28, G4-29, G4-30, G4-32, G4-33, G4-48



GRI: G4-18, G4-23

y diálogo con los grupos interés, el Estudio de Materialidad, la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad versión G4 GRI y la norma AA1000 APS (2008). Los temas relevantes se establecieron por la importancia que estos tienen para nuestros grupos de interés y por el impacto que representan para la gestión de la Organización.

Con estos antecedentes hemos podido dirigir nuestros esfuerzos a la **definición de estrategias** que contribuyan a la aplicación de las **buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial** de Prodebanco y Subsidiarias.

La **verificación externa** de esta Memoria fue realizada por la firma independiente **Deloitte & Touche Cia. Ltda.**, seleccionada por el Comité de Compras de acuerdo a lo establecido en la política correspondiente; y su publicación fue aprobada por el Presidente Ejecutivo de la Institución.

Principios Empleados para la Definición del Contenido y Calidad de la Información



Materialidad y Diálogo con los Grupos de Interés

Estudio de Materialidad

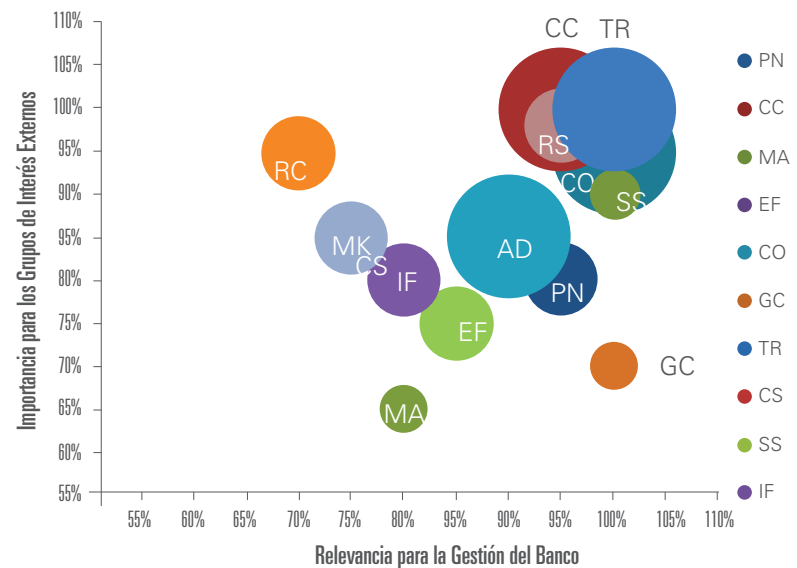
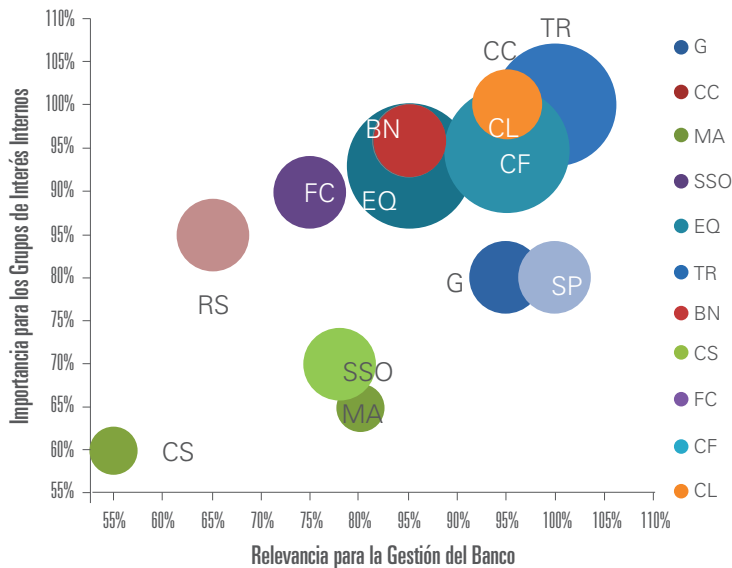
Este estudio fue realizado por la firma Moore Stephens en el 2015 a través de un proceso dinámico en el que participaron representantes de nuestros grupos de interés: Accionistas, Colaboradores, Clientes, Proveedores y Comunidad; en el cual aportaron su visión sobre la Organización a través de encuestas, entrevistas y grupos focales cuyos resultados se revelan en los siguientes gráficos:



Matriz de Materialidad Interna

Matriz de Materialidad Externa

El significado de la codificación de los temas de relevancia para los grupos de interés se encuentra detallado en las páginas 135 (internos) y 136 (externos).



La *importancia para los grupos de interés internos* mide el grado, valor o prioridad que tiene cada uno de los temas para los Colaboradores. La *relevancia para la gestión del Banco* revela los temas en los cuales Produbanco ve oportunidades de mejora para cubrir las expectativas prioritarias de los Colaboradores.

La *importancia para los grupos de interés externos* indica el grado, valor o prioridad que tiene cada uno de los temas para los Accionistas, Clientes, Comunidad y Proveedores, en su relación con Produbanco. La *relevancia para la gestión del Banco* indica los temas en los cuales Produbanco ve oportunidades de mejora para cubrir las expectativas prioritarias de estos grupos de interés.

Análisis de Materialidad



El compromiso que mantenemos de promover el bienestar económico, social y ambiental de nuestros Accionistas, Clientes, Proveedores, Comunidad y Colaboradores nos ha permitido determinar aspectos relevantes que implican responsabilizarnos por los principales impactos positivos y negativos que generemos a través de nuestra gestión; además de poder correlacionarlos con los diferentes grupos de interés que apoyan la sostenibilidad de nuestras acciones en el tiempo.

Es así que, para responder adecuadamente a las expectativas de nuestros grupos de interés, de acuerdo a los aspectos prioritarios determinados en este **Estudio de Materialidad** planificamos y priorizamos nuestras acciones con base en: Grupos de Interés Internos (Colaboradores) y Grupos de Interés Externos (Accionistas, Clientes, Proveedores, Comunidad).

Asuntos Relevantes



La determinación de los grupos de interés fue realizada en el año 2007 por un comité multidisciplinario integrado por las Vicepresidencias de la Institución. Su ratificación se ha propuesto y aprobado anualmente en el *Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial*. Los grupos de interés definidos originalmente se han mantenido hasta el 2016 y se actualizarán en el segundo semestre del 2017 a través del mapeo correspondiente.

Aspectos Materiales




Referencia Tabla de Indicadores	Código	Grupos de Interés Internos (Colaboradores)	Importancia	Relevancia Gestión	Impacto	Cobertura Produbanco
I1	CC	Comunicación y sus canales	95%	95%	Alta	Comunicación Interna
I2	EQ	Equidad	93%	85%	Alta	Remuneración
I3	TR	Transparencia	100%	100%	Alta	Comunicación Interna Control de Riesgo, Gobierno Corporativo, Gestión Financiera
I4	FC	Formación de Colaboradores	90%	75%	Alta	Capacitación, Control de Riesgo
I5	CF	Conciliación trabajo-familia	95%	95%	Alta	Prestaciones Sociales - Gobierno Corporativo
I6	CL	Clima laboral	100%	95%	Media y baja	Materialidad
I7	SP	Sentido de pertenencia	80%	100%	Media y baja	Prestaciones Sociales
I8	RS	Relacionamiento con stakeholders internos	85%	65%	Media y baja	Comunicación Interna
I9	BN	Beneficios	96%	85%	Media y baja	Prestaciones Sociales
I10	SSO	Salud y seguridad ocupacional	70%	78%	Media y baja	Salud y Seguridad Ocupacional
I11	G	Gobernanza	80%	95%	Media y baja	Gobierno Corporativo
I12	MA	Medio ambiente	65%	80%	Menor	Medio Ambiente
I13	CS	Causa social	60%	55%	Menor	Comunidad

Aspectos Materiales

<i>Referencia Tabla de Indicadores</i>	<i>Código</i>	<i>Grupos de Interés Externos</i>	<i>Importancia</i>	<i>Relevancia Gestión</i>	<i>Impacto</i>	<i>Cobertura Prohubanco</i>
E1	CC	Comunicación y sus canales	100%	95%	Alta	Clientes
E2	TR	Transparencia	100%	100%	Alta	Control de Riesgo, Gobierno Corporativo
E3	IF	Inclusión financiera	80%	80%	Alta	Comunidad, Clientes
E4	AD	Aporte para el desarrollo económico y social	85%	90%	Alta	Crecimiento Social, Clientes
E5	CO	Confianza	95%	100%	Alta	Control de Riesgo, Gobierno Corporativo, Gestión Financiera
E6	PN	Políticas de negocio	80%	95%	Media y baja	Control de Riesgo, Gobierno Corporativo
E7	EF	Educación financiera	75%	85%	Media y baja	Educación
E8	CS	Causa social	80%	80%	Media y baja	Comunidad
E9	RC	Difusión de estrategias de responsabilidad social empresarial	95%	70%	Media y baja	Política de Responsabilidad Social Empresarial - Memoria
E10	MK	Marketing y publicidad responsable	85%	75%	Media y baja	Comunidad
E11	RS	Relacionamiento con stakeholders externos	98%	95%	Media y baja	Materialidad
E12	MA	Medio ambiente	65%	80%	Menor	Medio Ambiente
E13	GC	Gobernanza corporativa	70%	100%	Menor	Gobierno
E14	SSO	Calidad de servicio-satisfacción	90%	100%	Menor	Calidad de Servicio, Atención de Servicio

Informe Independiente de Verificación Auditor Externo



50 años
Deloitte.
Ecuador

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

Tulcán 803
Telf: (593 4) 370 0180
Guayaquil - Ecuador

www.deloitte.com/ec

INFORME INDEPENDIENTE DE VERIFICACIÓN LIMITADA DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

A la Junta de Accionistas de
Banco de la Producción S.A. Produbanco:

Introducción

Hemos realizado la verificación de la Memoria de Sostenibilidad 2016 de Banco de la Producción S.A. Produbanco, por el año terminado el 31 de diciembre del 2016. Nuestro trabajo consistió en verificar la adaptación de los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad 2016 de acuerdo con la opción exhaustiva de los lineamientos del Global Reporting Initiative - GRI versión G4, en adelante GRI G4.

Responsabilidad de la Administración por la Memoria de Sostenibilidad 2016

La Administración de Banco de la Producción S.A. Produbanco es responsable de la preparación de la Memoria de Sostenibilidad 2016, de acuerdo con la opción exhaustiva de los lineamientos del GRI G4, y de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno determinados por la administración como necesarios para permitir la preparación de la Memoria de Sostenibilidad 2016 libre de errores materiales debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión independiente sobre la adaptación de los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad 2016 de acuerdo con la opción exhaustiva de los lineamientos del GRI G4, basados en los procedimientos aplicados en nuestra verificación.

Alcance

Nuestra verificación fue llevada a cabo en conformidad con la Norma Internacional sobre Compromisos de Seguridad distintos de las Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica (ISAE 3000), emitida por la Junta Internacional de Principios de Auditoría y Aseguramiento (IAASB por sus siglas en inglés) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés). Dicha norma requiere que cumplamos con requerimientos éticos, planifiquemos y efectuemos procedimientos para verificar la adaptación de los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad 2016 de acuerdo a la opción exhaustiva de los lineamientos del GRI G4.

Proceso de verificación

Nuestro trabajo de verificación consistió en la formulación de preguntas a los funcionarios

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/latam la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Member of Deloitte Touche Tohmatsu

responsables de Banco de la Producción S.A. Prohubanco que participaron en la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2016, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de verificación que se describen a continuación:

- Reuniones con los funcionarios de Banco de la Producción S.A. Prohubanco para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión de responsabilidad corporativa y de sostenibilidad aplicados.
- Seguimiento de los procesos, con el fin de recopilar y cotejar los datos presentados.
- Verificación de que el contenido de la Memoria de Sostenibilidad 2016 no contradiga ninguna información relevante suministrada por Banco de la Producción S.A. Prohubanco y comparación de la información emitida en el año 2015.
- Análisis de la adaptación de los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad 2016 a los recomendados en la Guía G4, opción exhaustiva y, comprobación de que los indicadores correspondan a los lineamientos recomendados por la Guía G4 del GRI y que se revelan los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación mediante pruebas de verificación, en base a la selección de una muestra aleatoria, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI, incluida en la Memoria de Sostenibilidad 2016.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de verificación de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA por sus siglas en inglés).

Conclusión

El proceso de verificación se realizó en base a los indicadores establecidos a partir del proceso de materialidad: identificación, priorización y validación; realizado por Banco de la Producción S.A. Prohubanco. Los indicadores verificados se señalan a continuación:

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] [G4-35] [G4-36] [G4-37] [G4-38] [G4-39] [G4-40] [G4-41] [G4-42] [G4-43] [G4-44] [G4-45] [G4-46] [G4-47] [G4-48] [G4-49] [G4-50] [G4-51] [G4-52] [G4-53] [G4-54] [G4-55] [G4-56] [G4-57] [G4-58].

Contenidos básicos específicos

[G4-EC1] [G4-EC3] [G4-EC4] [G4-EC5] [G4-EC6] [G4-EC7] [G4-EC8] [G4-EC9] [G4-EN1] [G4-EN3] [G4-EN4] [G4-EN5] [G4-EN6] [G4-EN8] [G4-EN13] [G4-EN15] [G4-EN16] [G4-EN17] [G4-EN18] [G4-EN19] [G4-EN23] [G4-EN27] [G4-EN30] [G4-EN31] [G4-EN32] [G4-EN34] [G4-LA1] [G4-LA2] [G4-LA3] [G4-LA5] [G4-LA6] [G4-LA7] [G4-LA9] [G4-LA10] [G4-LA11] [G4-LA13] [G4-LA14] [G4-LA16] [G4-HR1] [G4-HR2] [G4-HR3] [G4-HR4] [G4-HR5] [G4-HR6] [G4-HR7] [G4-HR8] [G4-HR9] [G4-HR10] [G4-HR11] [G4-HR12] [G4-SO1] [G4-SO3] [G4-SO4] [G4-SO6] [G4-SO7] [G4-SO8] [G4-SO9] [G4-SO11] [G4-PR1] [G4-PR4] [G4-PR5] [G4-PR7] [G4-PR8] [G4-PR9] [G4-FS1] [G4-FS2] [G4-FS4] [G4-FS5] [G4-FS6] [G4-FS7] [G4-FS8] [G4-FS9] [G4-FS10] [G4-FS12] [G4-FS13] [G4-FS14] [G4-FS16].

- 2 -

Parciales

[G4-LA12] [G4-LA15] [G4-SO5] [G4-FS3].

No aplicables

[G4-EN2] [G4-EN7] [G4-EN9] [G4-EN10] [G4-EN11] [G4-EN12] [G4-EN14] [G4-EN20] [G4-EN21] [G4-EN22] [G4-EN24] [G4-EN25] [G4-EN26] [G4-EN28] [G4-LA4] [G4-LA8] [G4-PR2] [G4-PR3] [G4-PR6].

No materiales

[G4-EC2] [G4-EN29] [G4-EN33] [G4-SO2] [G4-SO10].

Con base en los resultados de la aplicación de nuestros procedimientos de verificación, no ha llamado nuestra atención ningún aspecto que nos haga pensar que la Memoria de Sostenibilidad 2016 contiene errores significativos o no ha sido preparada de acuerdo con la opción exhaustiva de los lineamientos del GRI G4.

Observaciones y recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a Banco de la Producción S.A. Prohubanco nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad, cuyo informe se emite por separado.

Deloitte & Touche
Quito, Agosto 15, 2017

- 3 -

Compromiso con el Desarrollo Sostenible

Cerramos esta edición de nuestra Memoria de Responsabilidad Social ratificando nuestro compromiso de apoyo a la consecución de los *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*, conocidos también como *Objetivos Mundiales*, que se aprobaron en el 2015 en la cumbre histórica de las Naciones Unidas y entraron en vigencia el 1 de enero de 2016.

Los 17 ODS de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible son un llamado universal a la adopción de medidas en cinco ámbitos: **personas** (poner fin a la pobreza y el hambre en todas sus formas y garantizar la dignidad y la igualdad); **prosperidad** (asegurar vidas prósperas y satisfactorias en armonía con la naturaleza); **paz**: promover la paz, la justicia y sociedades inclusivas; **alianzas** (implementar la agenda a través de una sólida alianza global); y **planeta** (proteger los recursos naturales de nuestro planeta y el clima para generaciones futuras).

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Prodebanco apoya los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

12 Índice de Contenidos GRI G4



Los indicadores que sustentan esta verificación han sido señalizados o identificados con el siguiente signo:



En la siguiente tabla se encuentran los **indicadores correspondientes a la versión G4** de la *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI)*, bajo la **opción Exhaustiva**.

En cada indicador se detalla su correspondiente significado:

- **EC** - Dimensión económica
- **EN** - Dimensión ambiental
- **LA** - Dimensión social
- **HR** - Derechos humanos
- **SO** - Sociedad
- **PR** - Responsabilidad sobre productos

PRODUBANCO y sus Subsidiarias han desarrollado este informe empleando marcadores a través de los cuales comunicamos los aspectos materiales de la gestión llevada a cabo en el 2016.

La **Tabla Completa** que se desarrolla a continuación le mostrará el capítulo y los números de las páginas en las que podrá ubicar las acciones desempeñadas para cada indicador.

Contenidos Básicos Generales GRI G4

Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Verificación Deloitte
Estrategia y análisis				
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la Organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Palabras del Presidente Ejecutivo	10	✓
G4-2	Principales efectos, riesgos y oportunidades.	Mensaje del Presidente del Directorio Gestión Financiera	8 121	✓
Perfil de la organización				
G4-3	Nombre de la Organización.	Perfil Institucional	20	✓
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la Organización.	Perfil Institucional Gestión de Negocio	20 32,35, 36,42-44, 46-49,52	✓
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la Organización.	Perfil Institucional	20	✓
G4-6	Países en los que opera la Organización y aquellos en donde lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	Perfil Institucional	20	✓
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Perfil Institucional	20, 21	✓
G4-8	Mercados a los que sirve la Organización.	Gestión de Negocio	32, 35, 36, 42-44, 46-49, 52	✓
G4-9	Escala de la Organización indicando: número de Colaboradores; número de operaciones; ventas netas o ingresos netos; capitalización desglosada en términos de deuda y patrimonio; y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Perfil Institucional Gestión Social Colaboradores	13 58	✓

Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Verificación Deloitte
G4-10	Número de Colaboradores fijos por tipo de contrato y sexo.	Gestión Social Colaboradores	58, 59	✓
G4-11	Porcentaje de Colaboradores cubiertos por convenios colectivos.	Gestión Social Colaboradores	59	✓
G4-12	Cadena de suministro de la Organización.	Gestión Social Proveedores	110	✓
G4-13	Cambios significativos que hayan tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Gestión Social Proveedores	110	✓

Participación en iniciativas externas

G4-14	Cómo aborda la Organización, si procede, el principio de precaución.	Gestión de Riesgo	117	✓
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la Organización ha suscrito o adoptado.	Perfil Institucional	16	✓
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la Organización pertenece.	Perfil Institucional	21	✓

Aspectos materiales y cobertura

G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la Organización y otros documentos equivalentes.	Perfil Institucional	20	✓
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	Anexos	132	✓
G4-19	Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Anexos	135	✓
G4-20	Cobertura dentro de la Organización de cada aspecto material.	Anexos	135	✓
G4-21	Cobertura fuera de la Organización de cada aspecto material	Anexos	136	✓
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Gestión Financiera	128	✓
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	Anexos	132	✓

Participación de los grupos de interés

G4-24	Grupos de interés vinculados a la Organización.	Anexos	134	✓
--------------	---	--------	-----	---

Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Verificación Deloitte
G4-25	Elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Anexos	134, 135	✓
G4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas las frecuencias de su participación por tipos y categorías.	Anexos	135	✓
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la Organización, entre otros aspectos mediante la memoria.	Anexos	135, 136	✓

Perfil de la memoria

G4-28	Periodo objeto de la memoria.	Anexos	132	✓
G4-29	Fecha de la última memoria.	Anexos	132	✓
G4-30	Ciclo de presentación de la memoria.	Anexos	132	✓
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Palabras del Presidente Ejecutivo	11	✓

Índice de GRI

G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía seleccionada por la Organización, índice de GRI de la opción elegida, referencia al informe de verificación externa.	Anexos	132	✓
--------------	--	--------	-----	---

Verificación

G4-33	Políticas y las prácticas vigentes de la Organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Anexos	132	✓
--------------	---	--------	-----	---

Gobierno

G4-34	Estructura de gobierno de la Organización.	Gobierno Corporativo	22, 23, 25, 28, 31	✓
G4-35	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Gobierno Corporativo	24, 31	✓
G4-36	Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Gobierno Corporativo	22, 31	✓
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo	23, 24, 26, 31	✓

Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Verificación Deloitte
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y sus comités.	Gobierno Corporativo	22-24	✓
G4-39	Información sobre si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	Gobierno Corporativo	23	✓
G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	Gobierno Corporativo	23	✓
G4-41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	Gobierno Corporativo	27	✓

Papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los propósitos, los valores y la estrategia

G4-42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la Organización.	Gobierno Corporativo	22	✓
--------------	---	----------------------	----	---

Evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno

G4-43	Medidas que se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo	24	✓
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo	31	✓

Funciones del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo

G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Gobierno Corporativo Anexos	22, 31 134	✓
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la Organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo Gestión de Riesgo	22, 31 117	✓
G4-47	Frecuencia con la que analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	Gobierno Corporativo	23, 24	✓

Función del órgano superior de gobierno en la elaboración de la memoria de sostenibilidad

G4-48	Comité o cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la Organización.	Gobierno Corporativo	22	✓
--------------	---	----------------------	----	---

Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Verificación Deloitte
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Gobierno Corporativo	22, 24	✓
G4-50	Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; descripción de los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	Gobierno Corporativo	24, 31	✓

Retribución e incentivos

G4-51	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Gobierno Corporativo	23, 24	✓
G4-52	Procesos mediante los cuales se determina la remuneración.	Gestión Social Colaboradores	81	✓
G4-53	Cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	Gestión Social Colaboradores	81	✓
G4-54	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Gestión Social Colaboradores	82	✓
G4-55	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Gestión Social Colaboradores	82	✓

Ética e integridad

G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la Organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Gobierno Corporativo Gestión Social Proveedores	18, 27 110	✓
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la Organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Gestión de Negocio Gestión de Riesgo	57 117, 119	✓
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la Organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Gestión de Negocio Gestión de Riesgo	57 117, 119	✓

Contenidos Básicos Específicos GRI G4

Aspectos Materiales	Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Omisiones	Verificación Deloitte
I-2 Equidad	G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Gestión Social Colaboradores	81		✓
	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de Colaboradores, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Gestión Social Colaboradores	59		✓
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Gobierno Corporativo	28		✓
	G4-LA2	Prestaciones sociales para los Colaboradores a jornada completa que no se ofrecen a aquellos temporales o a media jornada.	Gestión Social Colaboradores	63		✓
	G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Gestión Social Colaboradores	70		✓
	G4-LA5	Porcentaje de Colaboradores que está representado en comités formales de seguridad y salud.	Gestión Social Colaboradores	71		✓
	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 sexo.	Gestión Social Colaboradores	71		✓
	G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Gestión Social Colaboradores	73		✓
	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por Colaborador, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Gestión Social Colaboradores	76		✓
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los Colaboradores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Gestión Social Colaboradores	77, 78		✓

Aspectos Materiales	Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Omisiones	Verificación Deloitte
	G4-LA11	Porcentaje de Colaboradores que recibe evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Gestión Social Colaboradores	78		✓
	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Gobierno Corporativo	80		✓
	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	Gestión Social Colaboradores	81		✓
I-4	Formación de Colaboradores					
	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por Colaborador, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Gestión Social Colaboradores	76		✓
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los Colaboradores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Gestión Social Colaboradores	77, 78		✓
I-5	Conciliación trabajo-familia					
	G4-LA2	Prestaciones sociales para los Colaboradores a jornada completa que no se ofrecen a aquellos temporales o a media jornada	Gestión Social Colaboradores	63		✓
I-6	Clima laboral					
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Gobierno Corporativo	28		✓
	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de Colaboradores, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Gestión Social Colaboradores	59		✓
	G4-LA2	Prestaciones sociales para los Colaboradores a jornada completa que no se ofrecen a aquellos temporales o a media jornada.	Gestión Social Colaboradores	63		✓
	G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Gestión Social Colaboradores	70		✓

Aspectos Materiales	Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Omisiones	Verificación Deloitte
	G4-LA5	Porcentaje de Colaboradores que está representado en comités formales de seguridad y salud.	Gestión Social Colaboradores	71		✓
	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 sexo.	Gestión Social Colaboradores	71		✓
	G4-LA7	Colaboradores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Gestión Social Colaboradores	72		✓
	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por Colaborador, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Gestión Social Colaboradores	76		✓
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los Colaboradores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Gestión Social Colaboradores	78		✓
	G4-LA11	Porcentaje de Colaboradores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Gestión Social Colaboradores	78		✓
	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Gobierno Corporativo	80		✓
	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Gestión Social Colaboradores	78		✓
I-7	Sentido de pertenencia					
	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por Colaborador, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Gestión Social Colaboradores	76		✓
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los Colaboradores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Gestión Social Colaboradores	77, 78		✓

Aspectos Materiales	Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Omisiones	Verificación Deloitte
	G4-LA11	Porcentaje de Colaboradores que recibe evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Gestión Social Colaboradores	78		✓
	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Gobierno Corporativo	80		✓
I-8	Relacionamiento con stakeholders interno					
	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por Colaborador, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Gestión Social Colaboradores	76		✓
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los Colaboradores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Gestión Social Colaboradores	77, 78		✓
I-9	Beneficios					
	G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la Organización derivadas de su plan de prestaciones.	Gestión Social Colaboradores	81		✓
	G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Gestión Social Colaboradores	81		✓
	G4-LA2	Prestaciones sociales para los Colaboradores a jornada completa que no se ofrecen a aquellos temporales o a media jornada	Gestión Social Colaboradores	63		✓
	G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Gestión Social Colaboradores	70		✓
I-10	Salud y seguridad ocupacional					
	G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Gestión Social Colaboradores	70		✓
	G4-LA5	Porcentaje de Colaboradores que está representado en comités formales de seguridad y salud.	Gestión Social Colaboradores	71		✓

Aspectos Materiales	Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Omisiones	Verificación Deloitte
	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 sexo.	Gestión Social Colaboradores	71		✓
	G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Gestión Social Colaboradores	73		✓
E-3 Inclusión financiera	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Gestión Social Comunidad	52		✓
	GDMA-FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Gestión de Negocio	52		✓
	GDMA-FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Gestión de Negocio	52		✓
	GDMA-FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas, pymes, grandes) y el sector de actividad.	Gestión de Negocio Gestión Social Comunidad	32, 35, 36, 42-44, 46-49, 52 105		✓
	GDMA-FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Gestión de Negocio	52		✓
	E-4 Aporte para el desarrollo económico y social	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	Gestión Social Comunidad	101	
GDMA-FS13		Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Gestión de Negocio	52		✓
GDMA-FS14		Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Gestión de Negocio	52		✓
GDMA-FS6		Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas, pymes, grandes) y el sector de actividad.	Gestión de Negocio Gestión Social Comunidad	32, 35, 36, 42-44, 46-49, 52 105		✓

Aspectos Materiales	Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Omisiones	Verificación Deloitte
	GDMA-FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Gestión de Negocio	52		✓
E-5	Confianza					
	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Gestión Financiera	120		✓
	G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Gestión de Riesgo	119		✓
	G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Gestión de Riesgo Gobierno Corporativo	119 27		✓
	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los Clientes.	Gestión de Negocio	55		✓
	G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los Clientes.	Gestión de Riesgo	119		✓
E-6	Políticas de negocio					
	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Gestión Social Colaboradores	81		✓
	G4-HR4	Identificación de centros y Proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	Gestión Social Proveedores	110		✓
	G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Gestión de Riesgo	119		✓
	G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Gestión de Riesgo Gobierno Corporativo	119 27		✓

Aspectos Materiales	Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Omisiones	Verificación Deloitte
	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	Gestión de Riesgo	117		✓
E-14	Calidad de servicio-satisfacción	G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Gestión Social Comunidad	98	✓
		G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los Clientes.	Gestión de Negocio	55	✓
		G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Gestión de Negocio Gestión Social Comunidad	52 93	✓
E-7	Educación financiera	G4-S01	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Gestión Social Comunidad	87, 93	✓
		GDMA-FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Gestión Social Comunidad	88, 93, 97	✓
		G4-S01	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Gestión Social Comunidad	87, 93	✓
E-10	Marketing y publicidad responsable	G4-S07	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	Gestión de Negocio	54	✓
		G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	Gestión de Negocio	54	✓
		G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	Gestión de Negocio	54	✓

Aspectos Materiales	Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Omisiones	Verificación Deloitte
E-11 Relacionamiento con stakeholders externos	G4-EC9	Porcentaje de gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a Proveedores locales.	Gestión Social Proveedores	110		✓
	G4-EN32	Porcentaje de nuevos Proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	Gestión Social Proveedores	114		✓
	G4-LA14	Porcentaje de nuevos Proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	Gestión Social Proveedores	110, 114		✓
	G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas respectivas.	Gestión Social Proveedores	114		✓
	G4-HR4	Identificación de centros y Proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	Gestión Social Proveedores	110		✓
	G4-HR5	Identificación de centros y Proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	Gestión Social Proveedores Gestión Social Colaboradores	114 59		✓
	G4-HR10	Porcentaje de nuevos Proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	Gestión Social Proveedores	114		✓
	G4-S01	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Gestión Social Comunidad	87, 93		✓
	GDMA-FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Gestión de Negocio	52		✓
	GDMA-FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Gestión de Negocio	52		✓

Aspectos Materiales	Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Omisiones	Verificación Deloitte
	G4-S09	Porcentaje de nuevos Proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	Gestión Social Proveedores	110		✓
I - 13 E - 8 Causa social	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	Gestión Social Comunidad	101		✓
	G4-S01	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Gestión Social Comunidad	87, 93		✓
I - 1 E - 1 Comunicación y sus canales	G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Gestión de Riesgo Gobierno Corporativo	119 27		✓
	G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	Gestión de Negocio	54		✓
I - 12 E - 12 Medioambiente	G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la Organización que se derivan del cambio climático.			No poseen información a la fecha de elaboración.	✓
	G4-EN1	Materiales por peso o volumen (papel).	Gestión Social Comunidad	102		✓
	G4-EN3	Consumo energético interno.	Gestión Social Comunidad	102		✓
	G4-EN4	Consumo energético externo.	Gestión Social Comunidad	101		✓
	G4-EN5	Intensidad energética (por Colaborador).	Gestión Social Comunidad	101, 102, 103, 104		✓
	G4-EN6	Reducción del consumo energético.	Gestión Social Comunidad	101, 102, 103, 104		✓
	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	Gestión Social Comunidad	104		✓

Aspectos Materiales	Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Omisiones	Verificación Deloitte
	G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Gestión Social Comunidad	105		✓
	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero. Alcance 1	Gestión Social Comunidad	101		✓
	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía. Alcance 2	Gestión Social Comunidad	101		✓
	G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. Alcance 3	Gestión Social Comunidad	101		✓
	G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Gestión Social Comunidad	101		✓
	G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Gestión Social Comunidad	101		✓
	G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	Gestión Social Comunidad	109		✓
	G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Gestión Social Comunidad	105		✓
	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la Organización, así como del transporte de personal.	Gestión Social Comunidad	103, 104		✓
	G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	Gestión Social Comunidad	87, 105		✓
	G4-EN32	Porcentaje de nuevos Proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	Gestión Social Proveedores	114		✓
	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Gestión Social Comunidad	100		✓
	GDMA-FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	Gestión Social Comunidad	105		✓

Aspectos Materiales	Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Omisiones	Verificación Deloitte
	GDMA-FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Gestión Social Comunidad	105		✓
	GDMA-FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los Clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	Gestión Social Comunidad	105		✓
	GDMA-FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los Colaboradores para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Gestión Social Comunidad	105		✓
	GDMA-FS5	Interacciones con Clientes - sociedades participadas - socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Gestión Social Comunidad	105		✓
	GDMA-FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Gestión Social Comunidad	105		✓
	GDMA-FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Gestión Social Comunidad	31, 105, 119		✓
	GDMA-FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la Organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Gestión Social Comunidad	105		✓
	GDMA-FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Gestión Social Comunidad	108		✓
I - 3 E - 2	Transparencia	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Gestión Financiera	120	✓

Aspectos Materiales	Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Omisiones	Verificación Deloitte
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	Perfil Institucional	21		✓
	G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	Gestión Social Comunidad	87, 105		✓
	G4-EC9	Porcentaje de gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a Proveedores locales.	Gestión Social Proveedores	110		✓
	G4-LA14	Porcentaje de nuevos Proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	Gestión Social Proveedores	110, 114		✓
	G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	Gestión Social Proveedores	114		✓
	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Gestión de Negocio	57		✓
	G4-HR5	Identificación de centros y Proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	Gestión Social Colaboradores Gestión Social Proveedores	59 114		✓
	G4-HR6	Centros y Proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	Gestión Social Proveedores	114		✓
	G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la Organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	Gestión Social Colaboradores	76		✓
	G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	Gestión de Negocio	57		✓
	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Gestión Social Colaboradores	78		✓

Aspectos Materiales	Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Omisiones	Verificación Deloitte
	G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Gestión de Negocio	57		✓
	G4-HR10	Porcentaje de nuevos Proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	Gestión Social Proveedores	114		✓
	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Gestión de Negocio	57		✓
	G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Gestión de Riesgo	119		✓
	G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Gestión de Riesgo Gobierno Corporativo	119 27		✓
	G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Gobierno Corporativo	27		✓
	G4-S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	Perfil Institucional	21		✓
	G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Gestión de Negocio	54		✓
	G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Gestión Social Comunidad	98		✓
	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	Gestión de Negocio	54		✓
	G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los Clientes.	Gestión de Riesgo	119		✓

Aspectos Materiales	Indicador	Descripción	Capítulo	Página	Omisiones	Verificación Deloitte
I - 11 E - 13 Gobernanza / Gobernanza Corporativa	G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	Gestión de Negocio	54		✓
	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Gobierno Corporativo	80		✓
	G4-HR2	Horas de formación de los Colaboradores sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de Colaboradores capacitados.	Gestión Social Colaboradores	77		✓
	G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Gestión de Riesgo	119		✓
	G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Gestión de Riesgo Gobierno Corporativo	119 27		✓

Versión impresa con certificación



En la versión impresa de esta publicación se empleó papel proveniente de bosques con manejo forestal responsable.



Créditos: **Coordinación** Marketing Produbanco | **Edición y Diseño** Solange Luna
Fotografía Produbanco | **Impresión** Imprenta Mariscal | **Publicado en** Agosto 2017



Contacto Produbanco

Av. Simón Bolívar y Vía Nayón
Centro Corporativo Ekopark
Quito - Ecuador
produbanco.com
arellano@produbanco.com
(593-2) 2999-000, ext. 7679