



Responsabilidad Social Empresarial  
**MEMORIA**  
**2018**



Proyecto Comunitario Su Cambio por el Cambio en San Simón de Guaranda, programa ancianos



Escuela Su Cambio por el Cambio en Quito



Portada (de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha)  
Equipo de trabajadores Proveedor de alimentación Produbanco  
Mujer de la tercera edad en clase de manualidades en proyecto San Simón de Guaranda  
Niñas Escuela Su Cambio por el Cambio en Quito  
Colaboradora Produbanco

# MEMORIA 2018

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



1	Mensaje del Presidente del Directorio	Página 7
2	Palabras del Presidente Ejecutivo	Página 9
3	Perfil Institucional	Página 13
4	Gobierno Corporativo	Página 43
5	Gestión de Negocio	Página 59
6	Gestión Social Colaboradores	Página 105
7	Gestión Social Comunidad	Página 151

8	Gestión Ambiental	Página 177
9	Gestión Social Proveedores	Página 193
10	Mecanismos para Gestión del Riesgo	Página 201
11	Gestión Financiera	Página 213
12	Índice de Contenidos GRI Estándares	Página 231
13	Informe Independiente de Verificación Auditor Externo	Página 235

# Índice



## Mensaje del Presidente del Directorio

GRI: 102-14

En Grupo Promerica, la sostenibilidad forma parte de su cultura y estrategia corporativa. Es por ello que nos produce gran satisfacción alinear nuestras acciones con el fin de impulsar una banca que desarrolle relaciones y ofrezca productos y servicios a nuestras comunidades, para ayudarles a superar sus límites, sean estos culturales, económicos, personales o geográficos y aportar al crecimiento sostenible de cada uno de los países en donde tenemos presencia, buscando siempre que todas las actividades que desarrollamos se desenvuelvan dentro de un marco de equilibrio ambiental, social y económico.

A nivel regional desde 2014, desarrollamos un portafolio de productos financieros que promueven el desarrollo sostenible en el sector empresarial, financiando proyectos de eficiencia energética, energía renovable y cuidado del medio ambiente. Hemos recibido importantes fondos internacionales para impulsar la sostenibilidad gracias a importantes alianzas estratégicas con organismos multilaterales y bancos internacionales como: BCIE, IFC, FMO, BID, DEG, Proparco y Norfund.

Adicionalmente en Grupo Promerica, los programas de ayuda a grupos vulnerables, apoyo a la tercera edad, educación financiera, salud, ambiente, respaldo a la cultura y las artes plásticas constituyen iniciativas mediante las cuales tejemos lazos de vinculación con la comunidad que gracias a su confianza nos ha permitido crecer y desarrollarnos como un Grupo Financiero Internacional.

A nivel de Produbanco - Grupo Promerica celebramos con orgullo los avances realizados en términos del compromiso con la sostenibilidad que hemos sembrado desde años atrás y que nos permite identificar la esencia que nos une como grupo, así como también refleja una sólida estructura de Gobierno Corporativo que guía a un equipo de colaboradores comprometidos con la organización.

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia y la convicción de que Produbanco se siga fortaleciendo como modelo de desarrollo sostenible en el ámbito financiero, reportamos nuestra gestión de Responsabilidad Social Empresarial en el presente informe, por lo cual agradecemos a todos quienes han participado en su elaboración.

Cordialmente,

Francisco Martínez Henares  
Presidente del Directorio  
Banco de la Producción S.A. Produbanco



## Palabras del Presidente Ejecutivo

GRI: 102-11,102-14, 102-52, 102-54, 105-53 

Me es grato presentar nuestra **décima segunda Memoria de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)** en donde compartimos con ustedes un compendio de las actividades realizadas en el año 2018 en los ámbitos ambientales, sociales y económicos, que ratifican nuestro compromiso con la Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial.

Hacia finales de 2018 realizamos el cierre de nuestro Plan Estratégico 2015 – 2020 y trazamos el horizonte para los próximos cinco años con la mira puesta en 2023.

Estamos empeñados en «*Acompañar cada día a las personas y empresas a superar sus límites, compartir las mejores experiencias y consolidar relaciones de largo plazo*» a través de una gestión que nos lleve a «*Ser el mejor de los mejores para trascender en la vida de las personas*» consolidando de esta manera la Misión y Visión de Produbanco.

La incorporación de la *Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Empresarial* como uno de los pilares de nuestro Plan Estratégico fortalece nuestro compromiso de trabajar, dentro del marco del principio de precaución, en el desarrollo y entrega de soluciones financieras a nuestros grupos de interés y apoyo a las futuras generaciones garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medioambiente y bienestar social.

Gracias a nuestros **Productos Verdes** impulsamos la sostenibilidad en el sector productivo del país, otorgando financiamiento mediante el programa **Líneas Verdes** que desde su lanzamiento en 2016 hasta junio de 2019 ha desembolsado USD 136 millones en créditos especializados dirigidos a proyectos de tecnología agropecuaria, eficiencia de recursos, energía renovable, eficiencia energética, negocios verdes y certificaciones de sostenibilidad. Dentro de este marco, en diciembre incorporamos al portafolio, la **Cuenta Verde**, un producto de captación que desde su lanzamiento a la fecha ha alcanzando un saldo mayor a un millón de dólares, fondos que son direccionados 100% al fondeo del **programa Líneas Verdes**.

Basados en los atributos de nuestra cultura corporativa, nuestros Colaboradores se involucraron en diferentes iniciativas y desarrollo de capacidades en innovación que permitieron su desarrollo y valiosas contribuciones que buscan proporcionar el bienestar pleno y equitativo de todos quienes formamos la familia Produbanco.

Mantenemos la **certificación** otorgada al proceso de **medición de la Huella de Carbono** de nuestra Matriz en el Centro Corporativo Ekopark de Quito, la Sucursal Principal y Edificio Administrativo Orellana en Guayaquil e incorporamos en el 2018 la Sucursal Cuenca a este proceso. La compensación del impacto ambiental generado por nuestras emisiones se realiza mediante un convenio de colaboración con el GAD de Limón Indanza - Provincia de Morona Santiago - para el mantenimiento de un bosque nativo en dicha localidad.

En línea con nuestro compromiso de contribuir al progreso sostenible de la Comunidad mantenemos el apoyo económico y de voluntariado hacia la **Fundación Su Cambio por el Cambio** para facilitar la continuidad de sus proyectos en Quito y Guaranda a través de los cuales se benefician alrededor de 600 familias.

Continúa ampliándose el **Programa de Educación Financiera Aprende**. En 2018, registramos 6,053 capacitados entre niños, jóvenes, adultos y adultos mayores a quienes se impartieron talleres presenciales y cursos *e-learning* en 18 provincias. Adicionalmente realizamos actividades de sensibilización de contenidos en medios de comunicación *online*, radio, revistas y redes sociales.

Con el apoyo de la **Fundación El Apuntador** reafirmamos nuestro compromiso con la promoción del arte ecuatoriano impulsando de esta manera la creatividad y proyección de nuestros artistas; es así que para conmemorar el cuadragésimo aniversario de Produbanco se produjo el libro **Formas y Transiciones** que recopila la obra de ocho virtuosos de la rama plástica y cuya muestra pudo ser visitada en el auditorio del Edificio Matriz en Ekopark.

Este es un resumen ejecutivo de los diversos programas de RSE, cuyo detalle invitamos a revisar en el contenido interior de esta memoria que constituye un medio de rendición de cuentas que avala la transparencia de nuestras acciones como contribución para alcanzar una sociedad cada vez más sostenible e inclusiva.

La memoria ha sido elaborada de acuerdo con las directrices del Global Reporting Initiative GRI, versión Estándares, opción Exhaustiva y cuenta con la certificación Materiality Disclosures que garantiza la correcta presentación de los aspectos materiales y refleja las acciones llevadas a cabo con nuestros grupos de interés: Clientes, Colaboradores, Accionistas, Proveedores y Comunidad.

Finalmente, su valiosa opinión acerca de la calidad del contenido y de la presentación de la información nos ayudará a mejorar futuras ediciones por lo que agradecemos enviar sus comentarios a la dirección [arellanoe@produbanco.com](mailto:arellanoe@produbanco.com).

Atentamente,



Ricardo Cuesta Delgado  
**Presidente Ejecutivo**  
Produbanco – Grupo Promerica





# 1 Perfil Institucional

## La Importancia de la Planificación Estratégica

GRI: 103-2

La Planificación Estratégica del Banco es determinante para la gestión de la sostenibilidad (económica, social, ambiental y de gobernanza)<sup>1</sup>, pues a partir de esta establecemos el direccionamiento estratégico de Prohubanco.

Contamos con un Plan Estratégico para cinco años<sup>2</sup>, que fue aprobado por el Directorio del Banco. El Plan Estratégico 2019 – 2023 tiene seis pilares estratégicos, que se sustentan en 29 objetivos estratégicos y 62 proyectos aprobados.

Para apoyar en la gestión estratégica de Prohubanco fortalecimos la estructura organizacional con la creación de la Vicepresidencia de Planificación y Desarrollo, que tiene bajo su responsabilidad el *Centro de Innovación* y la *Gerencia de Sostenibilidad*, que colaboran de manera transversal con las diferentes áreas del Banco.

### La planificación, un proceso enriquecedor y creativo

El proceso de planeación es liderado por la Presidencia Ejecutiva y cuenta con la participación de todas las Vicepresidencias. Desde luego, para acercar la planificación estratégica a las diferentes unidades, cada Vicepresidencia tiene la colaboración del nivel táctico del Banco tanto en la determinación de los objetivos de cada área, como en la conformación de las iniciativas y proyectos que se plantean.

El plan estratégico es un motor que promueve la iniciativa en el Banco, pues cada área trabaja en planes de acción. Es así como nuestros Colaboradores presentaron 500 propuestas, de las cuales cerca del 50% fueron aprobadas y forman parte de los 62 proyectos a ser ejecutados hasta el 2023; cada proyecto dispone de su cronograma de ejecución, los recursos y los responsables (funcionales) definidos<sup>3</sup>.

Para estructurar la planificación estratégica realizamos un proceso metodológico que incluyó: una rendición de cuentas para conocer lo ejecutado, un alineamiento a la visión y enfoque del Grupo Prohubanco y un análisis estratégico integral, que considera las tendencias

<sup>1</sup> Esto implica que este proceso de planificación aplica para los asuntos materiales identificados para la conformación de la Memoria del Banco.

<sup>2</sup> Luego del proceso de consolidación de Prohubanco con Grupo Prohubanco se realizó la planeación estratégica al 2020. Dado el alto nivel de cumplimiento de objetivos y metas planteadas, el Banco actualizó su Plan Estratégico para el período 2019 – 2023. Este plan, hoy vigente, se diseñó en el 2018, alineado al enfoque y visión de Grupo Prohubanco.

<sup>3</sup> Asignamos los recursos humanos, tecnológicos, financieros, infraestructura y equipamiento necesarios, de conformidad con el requerimiento de las áreas y de los distintos aspectos a gestionar.

actuales y futuras del Sector Financiero. El Plan Estratégico al 2023 fue desarrollado con el apoyo de una entidad externa —Deloitte & Touche Internacional— con la facilitación de Roberto Estrada y fue complementado con actividades de *coaching ontológico*, en varios talleres planteados para el efecto.

GRI: 103-3

## El seguimiento y evaluación

En el seguimiento y monitoreo del Plan Estratégico participan los niveles estratégico y táctico del Banco. El diseño estratégico, el seguimiento y la evaluación permanente de los avances para la consecución de objetivos y metas planteadas a todo nivel se articulan en la Vicepresidencia de Planeación y Desarrollo. Claro está que, además, cada área con sus respectivos Vicepresidentes se encarga de controlar los adelantos en el logro de resultados correspondientes a su responsabilidad y función.

Adicionalmente, en el proceso de monitoreo también participan el Directorio y los diferentes Comités del Banco, lo cual es parte de lo establecido en las Prácticas de Buen Gobierno Corporativo. Cabe destacar, que al Directorio se le presentan informes trimestrales de avance.

Para los planes estratégico y operativo, el seguimiento y evaluación a nivel nacional son constantes, se efectúan mensual, semestral y anualmente, lo cual facilita la toma de decisiones oportunas. Gracias a las facilidades tecnológicas con las que contamos (roadmap con KPIs definidos) nos es posible administrar eficientemente la información.

En general, realizamos procesos de control, auditoría financiera y de gestión, para los que se dispone de personal interno y de la contratación de servicios especializados externos, según corresponda.

## La comunicación de la Planificación del Banco

Difundimos y comunicamos el Plan Estratégico a todos los niveles de la organización, desde el Presidente del Directorio hasta las áreas funcionales.

### Mecanismos de comunicación que empleamos

#### Comunicación interna

- **Comunicación personalizada a nivel nacional:** el Presidente Ejecutivo presenta el detalle del Plan Estratégico en las diferentes sucursales del Banco<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> El proceso de comunicación arrancó de manera importante desde enero del 2019.



- **Comunicación directa por áreas:** los responsables de las unidades presentan a sus equipos el proceso y los resultados de la Planeación Estratégica del Banco, destacando los objetivos y metas que son de su interés.
- **Comunicación masiva:** a través de los canales de comunicación interna que dispone el Banco. El plan se difunde en la red social interna, herramienta que permite llegar de manera más amigable (incluso con videos) a todos los Colaboradores, y en la revista digital. En esta comunicación pretendemos cimentar el conocimiento de la filosofía y valores corporativos, así como de los pilares estratégicos establecidos, con un mensaje claro de cómo crecemos.

### Comunicación externa

- **Comunicación en web institucional:** para permitir el acceso a la información por parte de los diferentes stakeholders.



## Plan Estratégico 2019 - 2023

GRI: 102-16

Produbanco consolidará su crecimiento y diversificación a través de la transformación cultural, que le permita ser líder digital para ofrecer a sus Clientes experiencias memorables, enmarcado en una administración integral del riesgo y compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad social.

### Visión

Ser el mejor de los mejores para trascender en la vida de las personas.

### Misión

Acompañar cada día a las personas y empresas a superar sus límites, compartir las mejores experiencias y consolidar relaciones de largo plazo.

### Pilares Estratégicos



Transformación cultural para asegurar el éxito de la transformación digital.

01



Organización direccionada por la data.

02



Segmentación estratégica basada en el comportamiento de los Clientes para ofrecer experiencias memorables.

03



Crecimiento desconcentrado en todos los segmentos y geografías.

04



Administrar responsablemente los activos y riesgos.

05



Compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.

06

## Valores Corporativos

La Cultura Organizacional fortalece la identidad de la institución, a través de ella se comparten valores, símbolos y comportamientos que guían la actividad hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

01

**Nuestra esencia es el Cliente**  
Cultura de la mejor experiencia y valor agregado para el Cliente.



02

**Nosotros hacemos la diferencia**  
Cultura de pasión, agilidad y excelencia.



03

**Nuestras ideas construyen**  
Cultura de innovación, cambio, renovación y creatividad.



04

**Somos un solo equipo**  
Cultura de atraer y retener los mejores y diversos talentos del mercado.



05

**Cumplimos nuestros compromisos**  
Cultura de crecimiento, con eficiencia y rentabilidad.



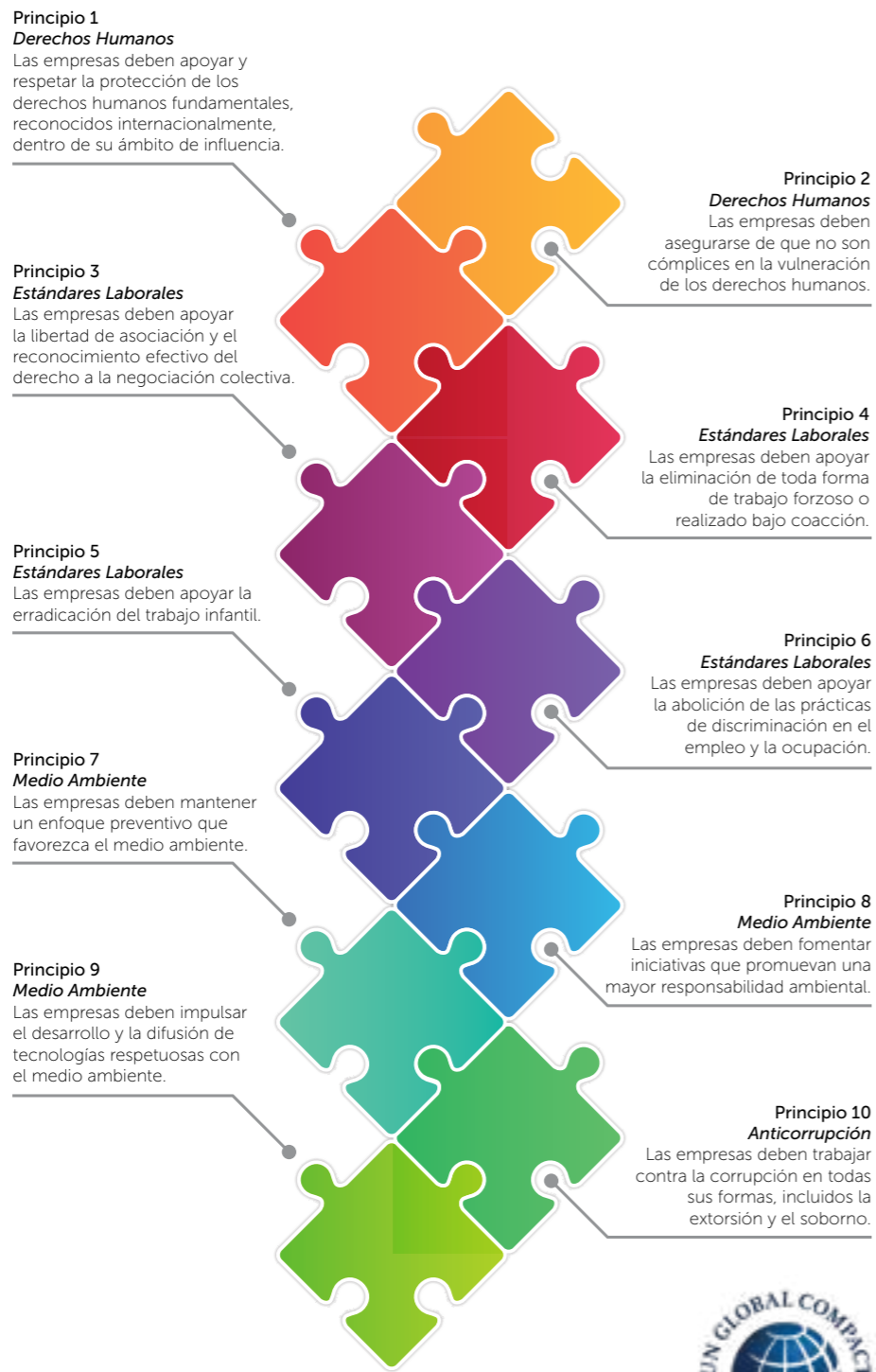
## Compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad

El trabajo en equipo nos ha permitido lograr nuestros objetivos estratégicos. Ahora, con la conciencia y el entendimiento que hemos alcanzado en materia de responsabilidad social empresarial, queremos llegar más lejos y concretar metas con proyección mundial para vivir en bienestar, sin perjudicar a las generaciones futuras. Por ello, tomamos en consideración en todas nuestras acciones y decisiones el equilibrio entre los ámbitos ambiental, social y económico, y trabajamos en alianza con organizaciones internacionales, referentes en prácticas de sostenibilidad, pues estamos seguros de obtener así grandes resultados.



## Somos Signatarios del Pacto Global

Impulsamos la implementación de los diez principios éticos promovidos por el Pacto Global de las Naciones Unidas, que se enfocan en los campos de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.



## Objetivos de Desarrollo Sostenible

Con la incorporación formal del «*compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad social empresarial*» entre los pilares del Plan Estratégico 2019-2023, ratificamos nuestro respeto irrestricto y el involucramiento de nuestra gestión con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con la aplicación de las medidas necesarias para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



## Organismos de los que formamos parte

- Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca)
- Asociación Nacional de Empresarios (ANDE)
- Cámara de Comercio e Industrias de Azogues
- Cámara de Comercio e Industrias Ecuatoriana Colombiana (CAMECOL)
- Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana - Quito
- Cámara de Comercio Ecuatoriano Peruana
- Cámara de Industrias de Tungurahua
- Cámara Oficial Española de Comercio e Industria de Quito
- Instituto Ecuatoriano para el Financiamiento de la Vivienda IEFIVI
- Bankers Club de Guayaquil
- Cámara de Comercio de Quito
- 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
- Bolsa de Valores de Quito
- Bolsa de Valores de Guayaquil

Produbanco y sus Subsidiarias no reciben colaboraciones de ninguna institución gubernamental y no realizan aportes a organizaciones políticas o extranjeras.

## Produbanco y sus Subsidiarias

### Capacidad Operativa

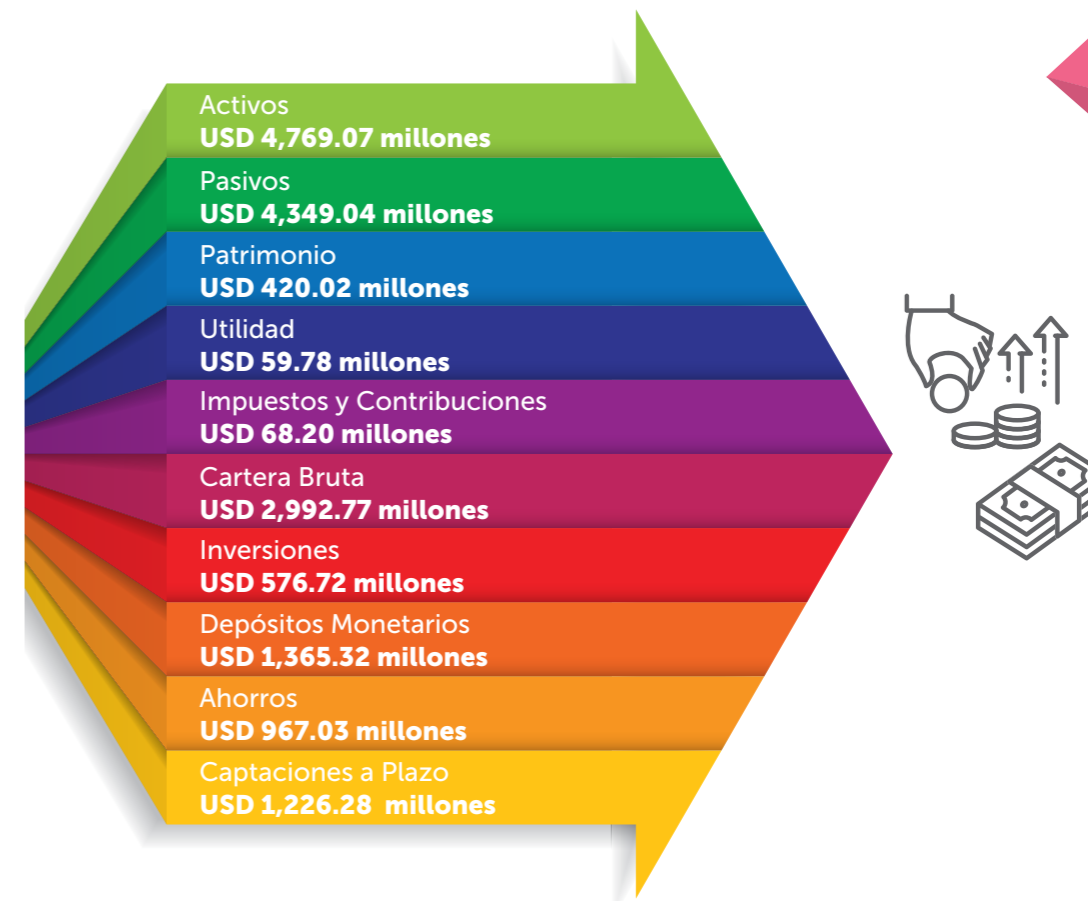
GRI: 102-7



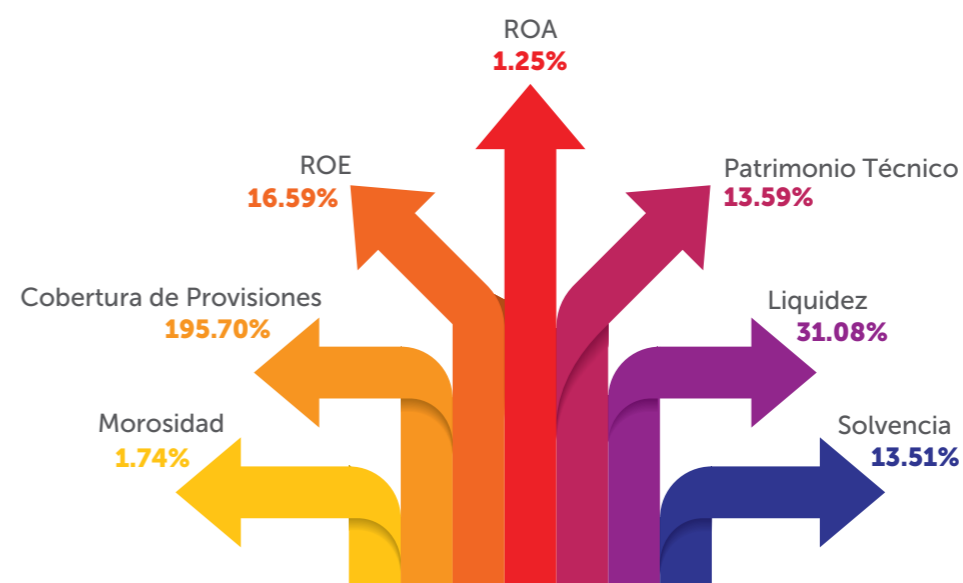
Fuente: Boletín Grupos Financieros SB y Balance Consolidado Produbanco a diciembre 2018, Informe al Directorio 2018 Produbanco, Archivo Contrataciones y Compras, Big Data Produbanco, Base de Datos Exsersa

## Fortaleza Comercial

GRI: 102-7



## Principales Indicadores Financieros



Fuente: Boletín Grupos Financieros SB y Balance Consolidado Produbanco a diciembre 2018, Informe al Directorio 2018 Produbanco, Archivo Contrataciones y Compras, Big Data Produbanco, Base de Datos Exsersa

## Relación con Nuestros Grupos de Interés

Las diferentes áreas que conforman Produbanco, de acuerdo con sus roles, funciones y competencias, manejan la relación con los distintos grupos de interés o *stakeholders*. Esta gestión implica conocer sus motivaciones, necesidades, etc., a fin de identificar cómo crear valor para ellos. Mediante el diálogo activo y con la aplicación de estudios especializados, determinamos las oportunidades de mejora en cuanto a servicios, riesgos y hasta en el manejo de posibles conflictos de interés en dicha relación.

Desde hace varios años realizamos un **mapeo de grupos de interés**, aspecto clave para saber quiénes son y cuál es la relación con el Banco. Este mapeo es activo. Para el 2018 se revisó y ajustó, lo que dio como resultado **16 grandes grupos de interés y 90 actores** (entidades del Estado, la empresa y la sociedad civil) con las que interactúa Produbanco. Los grupos de interés se categorizaron por cercanía, cadena de valor e internos.

GRI: 102-40, 102-42



### Categorización de los Grupos de Interés de Produbanco

<b>Cercanía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidad</li> <li>• Fundaciones y entidades a las que se auspician</li> <li>• Instituciones Educativas</li> <li>• Medios de comunicación</li> </ul>
<b>Cadena de valor y mercado (bienes, servicios y capital)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno</li> <li>• Clientes</li> <li>• Compañías relacionadas</li> <li>• Financistas</li> <li>• Multilaterales</li> <li>• Entidades de apoyo para Educación Financiera</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Competidores</li> <li>• Gremios</li> <li>• Organizaciones a las que está adherido el Banco</li> </ul>
<b>Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accionistas</li> <li>• Colaboradores y sus familias</li> </ul>

### Diálogo con los grupos de interés

El Banco mantiene varios mecanismos para administrar la relación y el diálogo con los *stakeholders*, tales como:

**Estudios especializados:** sobre los grupos de interés, que abordan los temas de servicios, la satisfacción del cliente y el clima laboral, entre otros.

**Visitas a clientes:** sobre todo a nivel corporativo, para mantener una relación más cercana y para identificar la forma adecuada de estructurar una propuesta de valor acorde con sus necesidades.



**Participación en gremios empresariales:** especialmente en Asobanca, entidad en la que somos parte del *Comité de Finanzas Sostenibles*, esto nos permite mantener diálogo con entidades del Sector Financiero, del Gobierno, entre otras.



Diálogos con nuestros Grupos de Interés 2018

## Perfil de la Memoria

### Criterios y estándares de la información

GRI: 102-46, 102-49, 102-54  GRI: 101, 102-50, 102-51, 102-52, 102-56 

### Referencias básicas y estándares internacionales

La información que presentamos en nuestra Memoria de Responsabilidad Social Empresarial tiene una periodicidad anual y cubre la gestión de Produbanco y sus Subsidiarias durante el año 2018, así como datos comparativos relativos con los períodos 2017 (memoria más reciente) y 2016. En los casos de excepción, con respecto al alcance de la información, se incluye la respectiva aclaración.

Hemos desarrollado esta edición de conformidad con las directrices de la versión **Estándares de Global Reporting Initiative (GRI)** bajo la opción **«Exhaustiva»** mediante la que ponemos a vuestra consideración indicadores sobre aspectos básicos, generales y específicos y del suplemento financiero. Bajo esta premisa es importante señalar que si en algún caso se han realizado modificaciones a los datos históricos por cambios en los indicadores, se incluye la explicación correspondiente.

Nuestros aspectos de materialidad se han definido con la ayuda de las herramientas de escucha y diálogo con los grupos interés, el Estudio de Materialidad, la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI versión Estándares y la norma AA1000 APS (2008).

Con base en estos estudios establecemos nuestros temas relevantes que se caracterizan por la importancia que tienen para nuestros grupos de interés y por el impacto que tienen en la gestión de la organización; esto nos permite enfocar nuestros esfuerzos en la definición de estrategias que coadyuven a la aplicación de las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de Produbanco y sus Subsidiarias.

### Principios para asegurar la calidad de la información

Los principios para la elaboración de nuestra memoria se han ajustado a las directrices de GRI Estándares, tanto para la definición del contenido como para la calidad de la información:

**Participación de los grupos de interés:** Presentamos a nuestros grupos de interés y cómo respondemos a sus intereses y expectativas.

**Contexto de Sostenibilidad:** Informamos sobre el desempeño de la organización en el contexto más amplio de la sostenibilidad considerando la información disponible.

**Materialidad:** Abordamos los aspectos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización y que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

**Exhaustividad:** Abordamos los aspectos materiales y su cobertura de modo que reflejen sus efectos significativos económicos, ambientales y sociales. De igual manera presentamos la información para que nuestros grupos

de interés puedan analizar el desempeño de la organización en el período analizado.

**Equilibrio:** Revelamos tanto los aspectos positivos como los negativos de nuestro desempeño a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre el desempeño general.

**Comparabilidad:** Presentamos la información de manera consistente y que permita a los grupos de interés que puedan analizar nuestro desempeño.

**Precisión:** Procuramos que nuestra información sea lo suficientemente precisa y detallada para que los grupos de interés puedan analizar el desempeño de la organización.

**Puntualidad:** Procuramos presentar nuestro informe de manera regular, para que los grupos de interés puedan disponer de la información en el momento previsto y cuenten con fundamentos para la toma de decisiones.

**Claridad:** Presentamos la información de modo que los grupos de interés a los cuales nos dirigimos puedan acceder a ella y comprenderla adecuadamente.

**Fiabilidad:** Nuestra información ha sido recopilada, registrada, compilada, analizada y presentada de modo que ha podido someterse a la verificación por cualquier parte interesada.

### Materialidad

El **estudio de materialidad** permite identificar los **aspectos materiales o fundamentales** que deben formar parte de la gestión de la organización y que deben ser comunicados en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial. Estos aspectos son relevantes por el nivel de incidencia o impacto que tienen en la gestión y en el proceso de toma de decisiones (económicas, sociales, ambientales y de gobernanza) de la organización y grupos de interés. A través del estudio de materialidad, se contribuye a fortalecer el alineamiento entre el enfoque estratégico del negocio y el de responsabilidad social y sostenibilidad del Banco.

GRI: 102-43  GRI: 102-21 

El **estudio de materialidad** siguió el siguiente proceso:; (i) realización de *benchmarking*, para conocer las tendencias del sector; (ii) mapeo y priorización de grupos de interés, a fin de identificar los actores clave o informantes calificados con quienes dialogar; (iii) realización de un diálogo estructurado con los grupos de interés; y, (iv) análisis estratégico de materialidad para identificar los temas o aspectos materiales, así como, los asuntos relevantes para la gestión de riesgos, la estrategia y la sostenibilidad del Banco.



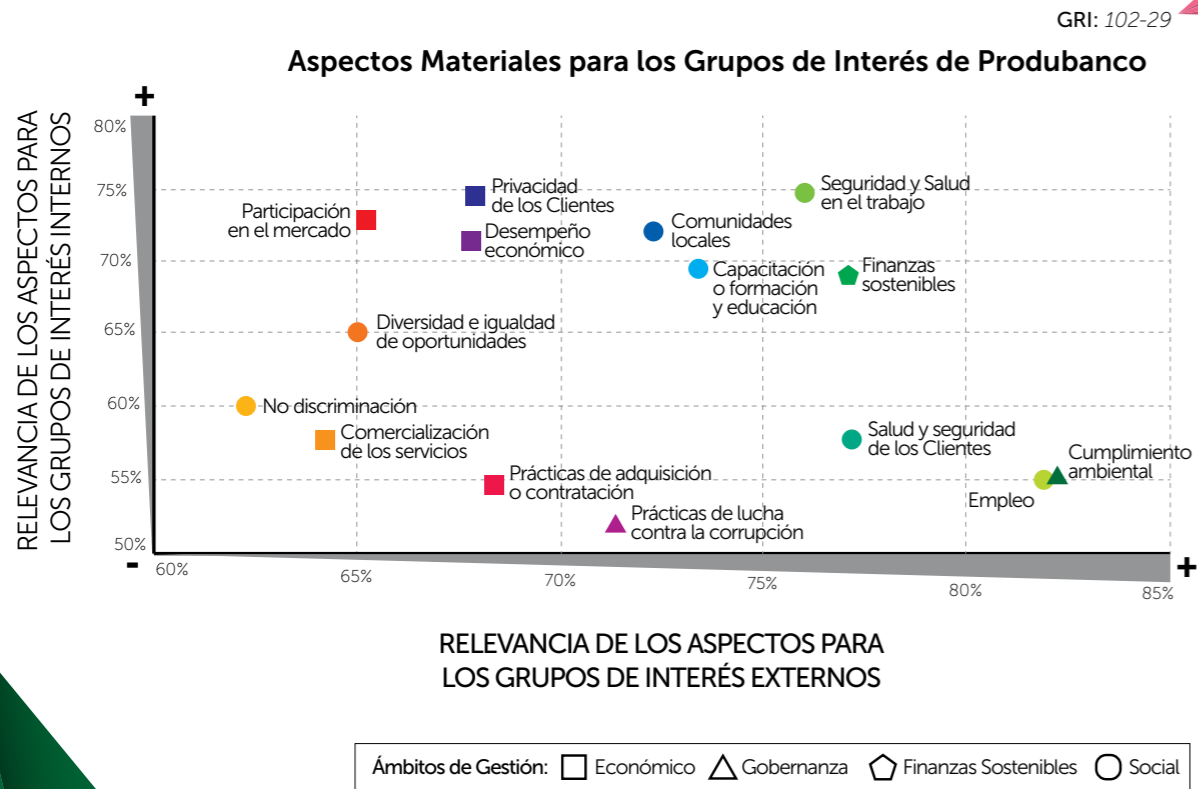
Para llevar a cabo el análisis de materialidad, en el 2018 dialogamos con cerca de 160 personas, para lo cual empleamos algunos instrumentos:

### Instrumentos utilizados en el Análisis de Materialidad por Grupo de Interés



\* La encuesta fue parte de una investigación exploratoria que se aplicó a 80 Colaboradores del Banco, identificados de forma aleatoria.

Tras el Análisis de Materialidad Produbanco identificó 15 aspectos materiales:



Del estudio de materialidad establecimos que los aspectos materiales tienen relación con los siguientes ámbitos de gestión: económico (33%), finanzas sostenibles (7%), social (47%) y gobernanza (13%).

GRI: 102-47

Ámbito Gestión	Aspectos materiales	Externo	Interno
Económico	Desempeño Económico	68%	71%
Económico	Participación en el mercado	65%	73%
Económico	Privacidad de los Clientes	68%	74%
Económico	Comercialización de los servicios	64%	58%
Económico	Prácticas de adquisición o contratación	68%	55%
Finanzas Sostenibles	Finanzas Sostenibles	77%	69%
Gobernanza	Prácticas de lucha contra la corrupción	71%	52%
Gobernanza	Cumplimiento ambiental	82%	55%
Social	Comunidades locales	72%	72%
Social	Salud y seguridad de los Clientes	77%	58%
Social	Capacitación o formación y educación	73%	70%
Social	Salud y seguridad en el trabajo	76%	75%
Social	No discriminación	62%	60%
Social	Diversidad e igualdad de oportunidades	65%	65%
Social	Empleo	82%	55%

Por otra parte, considerando las siete materias de responsabilidad social de la ISO 26000, los grupos de interés tienen la percepción de que somos un Banco con un muy alto nivel de implementación en sus diferentes prácticas corporativas.

GRI: 102-44

### Percepción del nivel de implementación de las prácticas corporativas de Produbanco

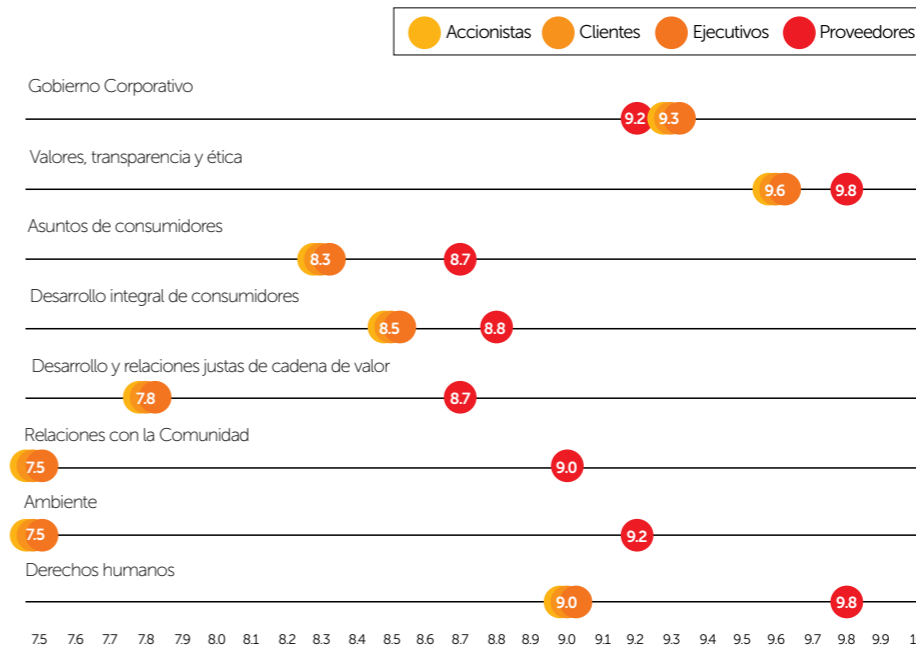


Gráfico Puntuación: A partir del número 7.5. En la escala de puntuaciones 1 es nada y 10 es muy alto.

GRI: 102-21

Con la finalidad de promover un diálogo estructurado, transparente y abierto con los diferentes grupos de relación, para la conducción del diálogo de materialidad contamos con el apoyo de Mónica Torresano, especialista en Responsabilidad Social y Sostenibilidad y profesora del IDE Business School.

## Cobertura de los Aspectos Materiales

GRI: 103-1



### Aspecto Material: Desempeño Económico

#### Cobertura Interna

**Alto nivel de impacto** para los Accionistas y Colaboradores, por su incidencia en los resultados globales y la sostenibilidad del Banco.

- En los grupos de interés internos a nivel estratégico, táctico y operativo, este aspecto se gestiona y monitorea de manera práctica en cada área.
- En los Accionistas, incide en la generación de valor para este grupo de interés.

#### Cobertura Externa

**Alto nivel de impacto** en los diferentes grupos de interés externos, pues es una entidad que genera impactos económicos directos e indirectos.

- En los Clientes es fundamental, dado que de la sostenibilidad económica depende la confianza del Cliente e incide de manera importante en el financiamiento de sus diferentes actividades. Produbanco es uno de los bancos que más ha crecido con calidad en el país y ha diversificado su cartera de productos y servicios.
- En los Proveedores pues en la medida que crece el Banco, también se generan oportunidades para su cadena de valor.
- En el Estado, a través del cumplimiento del marco legal, del pago de impuestos y de la contribución del Banco para generar desarrollo en el país.

#### Visión a Futuro

- Mantener el crecimiento, a pesar del entorno económico que nos plantea retos. Consulta nuestra Memoria Financiera en [produbanco.com/Quiénes-somos/Gobierno Corporativo](http://produbanco.com/Quiénes-somos/Gobierno-Corporativo).
- Generar mayor productividad y de esta forma cuidar y mantener el margen.
- Seguir generando mayor impacto en sostenibilidad.

### Aspecto Material: Comercialización de Servicios

#### Cobertura Interna

**Alto nivel de impacto** internamente, pues la estrategia, las políticas y las prácticas de comercialización establecidas guían la gestión comercial de Produbanco y contribuyen al logro de sus resultados.

#### Cobertura Externa

- **Alto nivel de impacto** externamente, sobre todo en los Clientes, ya que de la eficiencia, calidad y satisfacción de los servicios, el Banco fortalece su relación con este grupo de interés.
- **Mediano nivel de impacto** en aliados estratégicos como General Motors, Holcim, constructoras, etc., con quienes se tienen acuerdos de financiamiento para los sectores a los que pertenecen estas empresas.

#### Visión a Futuro

- Crecimiento de participación de mercado sobre todo en plazas estratégicas para ampliar la penetración de mercado en Azuay, Manabí y El Oro.



### Aspecto Material: Cumplimiento Ambiental

#### Cobertura Interna

**Alto nivel de impacto** pues el Banco ha realizado acciones para gestionar los impactos ambientales directos midiendo y compensando la Huella de Carbono.

#### Cobertura Externa

**Alto nivel de impacto** en Clientes, sobre todo aquellos que acceden a financiamiento a través de Líneas Verdes, por el análisis a través del SARAS.

#### Visión a Futuro

- Fortalecer el proceso de planificación de la gestión ambiental.
- Mantener el enfoque de gestión más allá del cumplimiento legal, con Huella de Carbono.
- Obtener la certificación de *Construcción Sostenible* para algunas edificaciones del Banco





## Aspecto Material: Prácticas de Adquisición

---

### Cobertura Interna

Alto nivel de impacto en el Banco, pues incide en el desempeño económico y la gestión del negocio.

---

### Cobertura Externa

Alto nivel de incidencia en los Proveedores, dado que el Banco establece las políticas y prácticas que rigen la relación con este grupo de interés.

---

### Visión a Futuro

- Concluir la conformación del ERP.
- Automatización de control de contrataciones y compras.
- Calificación de Proveedores.
- Gestionar información para toma de decisiones de contratación y compras.
- Mejorar índice de servicio al Cliente interno como área.



## Aspecto Material: Prácticas de Seguridad

---

### Cobertura Interna

Alto nivel de impacto en el Banco, considerando que contemplan acciones para garantizar la seguridad de los Clientes y Colaboradores dentro de la entidad.

---

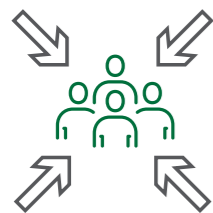
### Cobertura Externa

Alto nivel de incidencia principalmente en los Proveedores de servicios de seguridad, que además de respetar el marco legal y los requerimientos del Banco, aseguran que este servicio se desarrolle respetando el marco de los Derechos Humanos.

---

### Visión a Futuro

- Mantener altos estándares de calidad en prácticas de seguridad.



## Aspecto Material: Comunidades Locales

---

### Cobertura Interna

- Mediano nivel de impacto, dado que los procesos de Educación Financiera son parte de la estrategia de consumo responsable del Banco.
  - Bajo nivel de impacto en los Colaboradores por la participación en actividades de voluntariado corporativo.
- 

### Cobertura Externa

Mediano nivel de impacto, con la inversión y apoyo que realizamos a las distintas ONGs y actores de la vida cultural y deportiva del país.

---

### Visión a Futuro

- Mantener la inversión social que realiza el Banco.
- Ampliar la base de aliados estratégicos para el desarrollo de proyectos de impacto social.
- Fortalecer el proceso de voluntariado corporativo.
- Mantener trabajo de Educación Financiera.



## Aspecto Material: Privacidad del Cliente

---

### Cobertura Interna

Alto nivel de incidencia en el Banco pues forma parte de los riesgos que afectan al sector. En Prodebanco se garantiza la seguridad de la información.

---

### Cobertura Externa

Alto nivel de incidencia en Clientes, razón por la cual el Banco toma las medidas del caso para resguardar la seguridad de la información del Cliente, con base en estándares internacionales.

---

### Visión a Futuro

- Mantener el enfoque de gestión de la privacidad de información del Cliente.





## Aspecto Material: Empleo

### Cobertura Interna

**Alto nivel de incidencia** en el Banco, pues con la gente se mantiene cultura y se alcanzan los resultados. Igualmente, incide en el desarrollo personal, profesional y familiar de los Colaboradores.

### Cobertura Externa

- **Alto nivel de impacto** en la Comunidad, como fuente de generación de empleo de calidad.
- **Alto nivel de impacto** en las familias de los Colaboradores, pues se desarrollan prácticas para integrar la vida laboral y familiar en equilibrio.

### Visión a Futuro

- Seguir formando líderes jóvenes.
- Retener el talento humano.
- *Mentoring* a mujeres.
- Intra-emprendimiento regional – corporativo.
- Pasantías entre países.



## Aspecto Material: Diversidad e Igualdad de Oportunidades, No Discriminación

### Cobertura Interna

**Alto nivel de incidencia** en la cultura organizacional, el clima y ambiente laboral. En los Colaboradores incide en la medida que cuida del crecimiento en un ambiente inclusivo y libre de discriminación.

### Visión a Futuro

- Consolidar la *Línea Ética*.
- Fortalecer la cultura ética basada en inclusión.
- Fortalecer proyecto de mujeres mentoras.

## Aspecto Material: Seguridad y Salud Ocupacional

### Cobertura Interna

**Alto nivel de impacto** para el Banco pues este aspecto incide en los niveles de productividad, accidentabilidad, etc.. Igualmente, tiene alto nivel de impacto en los Colaboradores, pues a través de la gestión de SSO se garantiza su salud y bienestar.

### Cobertura Externa

- **Medio nivel de impacto** en órganos de control, a través de compartir las buenas prácticas en estos temas.
- **Alto nivel de incidencia** en Proveedores, sobre todo en aquellos que tienen personal que labora dentro del Banco.
- **Medio nivel de impacto** en las familias de los Colaboradores, dado que ponemos a su disposición el Dispensario del Banco.

### Visión a Futuro

- Digitalización de información médica de Colaboradores.
- Desarrollar proyecto *Mi Médico me Conoce* para asesorar en prevención de salud.



## Aspecto Material: Capacitación y Formación

### Cobertura Interna

**Alto nivel de impacto** para la productividad y calidad en la prestación de servicios del Banco. También tiene un alto impacto en los Colaboradores de los diferentes niveles, pues de este aspecto dependerá su desarrollo personal y profesional.

### Cobertura Externa

**Alto nivel de incidencia** en Clientes, toda vez que un personal entrenado tendrá mayor posibilidad de toma de decisiones y capacidad de prestar los servicios con calidad.

### Visión a Futuro

- Construir el *Centro de Experiencia de Aprendizaje*, similar a una universidad especializada, para vivir la cultura de la organización.
- Rediseñar el modelo de liderazgo en función de los cambios de cultura organizacional.



## Aspecto Material: Finanzas Sostenibles

---

### Cobertura Interna

**Alto nivel de impacto** en la cultura y en la forma de gestionar el negocio, toda vez que introduce y transversaliza la sostenibilidad en la gestión integral del Banco.

---

### Cobertura Externa

**Alto nivel de impacto** especialmente en los siguientes grupos de interés:

- En Clientes, permite disponer de nuevas líneas de financiamiento a empresas (con modelos de gestión que contribuyen a la sostenibilidad) y permite generar oportunidades de mejora y eficiencia. Además, apoya a personas que tienen interés de contribuir al cuidado ambiental.
  - En Financistas, pues el Banco se convierte en aliado estratégico importante para colocar recursos en empresas con buenas prácticas de sostenibilidad.
  - En Asobanca, contribuye a unificar los criterios de finanzas sostenibles y fortalecer las buenas prácticas sobre el tema, a través del Comité de Finanzas Sostenibles.
- 

### Visión a Futuro

- Compartir más información en el mercado retail o comercio minorista sobre las potencialidades del financiamiento sostenible.
- Desarrollo de nuevos productos.
- Vinculación a ODS, hacer más transversal el desarrollo sostenible en la gestión del Banco.
- Ampliar la participación de cartera de finanzas sostenibles, en comparación con la cartera total del Banco.



## Aspecto Material: Lucha contra la Corrupción

---

### Cobertura Interna

**Alto nivel de impacto** en la organización, por su relación con la cultura y operaciones del Banco. Las prácticas corporativas sobre este tema son de obligatorio cumplimiento para todos los Colaboradores de Produbanco.

---

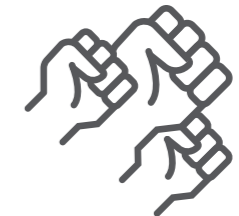
### Cobertura Externa

**Alto nivel de incidencia** en grupos de interés:

- En Clientes por el cuidado del Banco en aspectos como licitud de fondos o lavado de activos.
  - En Proveedores por las políticas que tiene el Banco para cuidar que los procesos de contratación y adquisición sean transparentes y libres de corrupción.
  - En Accionistas, fortalece la confianza en la gestión del Banco y sus directivos.
- 

### Visión a Futuro

- Mantener los mecanismos de control, monitoreo y evaluación para la lucha contra la corrupción.



## Estructura Jurídica de Produbanco y sus Subsidiarias

GRI: 102-45  GRI: 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5 



**Banco de la Producción S.A. Produbanco**  
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 las actividades productivas del país. Su oficina principal se encuentra en Quito, Ecuador.



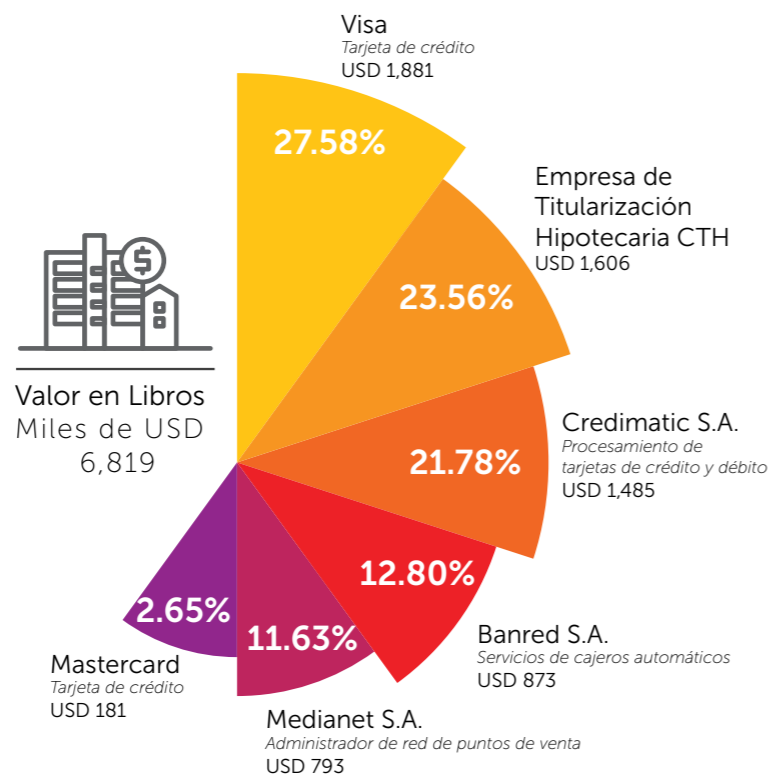
**Externalización de Servicios Exsersa S.A.**  
Red de oficinas y puntos de atención que los Clientes de Produbanco y de terceros tienen a su disposición para efectuar sus transacciones de cobro y pago.



**Protrámites Trámites Profesionales S.A.**  
Subsidiaria encargada de los servicios de soporte a la gestión financiera en la administración del riesgo crediticio.

## Inversiones en Acciones

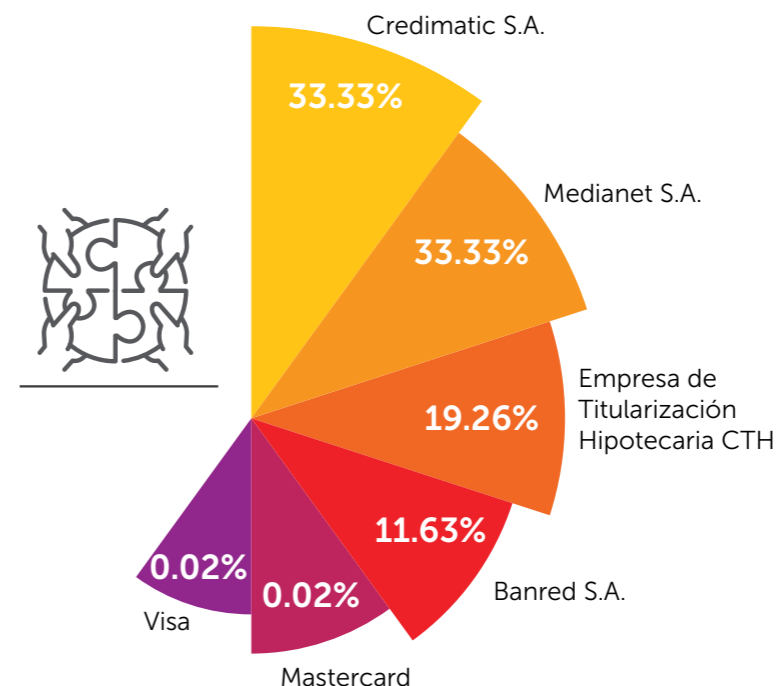
GRI: 102-9 



Fuente: Saldos contables a diciembre 2018


## Participación Accionaria

A través de las relaciones que mantenemos con empresas auxiliares del sistema financiero complementamos la oferta de servicio a nuestros Clientes.



Fuente: Saldos contables a diciembre 2018

## Estructura Accionarial

GRI: 102-5, 102-10 

Produbanco cerró el año 2018 con un capital de USD 303.85 millones dividido en acciones nominativas y ordinarias con un valor de un dólar por acción. Su estructura directiva es de tipo unitaria y está conformada en un 56.39% por un accionista mayoritario (Promerica Financial Corporation) y el restante 43.61% por 494 accionistas que tienen participaciones individuales menores al 6%. Uno de los miembros de la Junta General de Accionistas forma parte del Directorio.

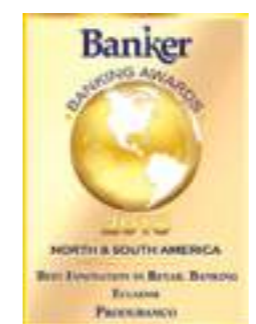


Fuente: Registro de Accionistas Departamento Legal

## Distinciones, Premios y Reconocimientos Recibidos al 2018



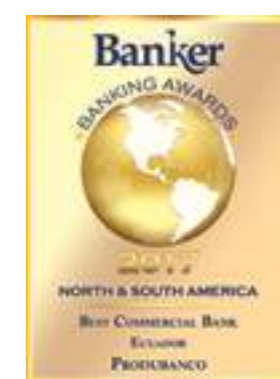
- Mejor Banco de Ecuador 2018  
Best Foreign Exchange Provider 2018  
Best Digital Bank 2018 - 2017  
*Global Finance*
- Mejor Banco en Innovación de Banca Minorista 2018  
*International Banker*
- Banco del Año de Ecuador 2018  
*The European*
- Banco con Mejor Gobierno Corporativo 2018  
*The European*
- Mejor Banco del Ecuador 2018  
como Gobierno Corporativo  
*Capital Finance International (cfi.co)*
- Primer Lugar en la Categoría Institución Financiera  
más Respetada del Ecuador  
*Comité Empresarial Ecuatoriano,  
Price Waterhouse Coopers (PwC) y Ecuavisa*
- Premio Ekos de Oro 2017 en la categoría Bancos Grandes  
*Índice Ekos de Satisfacción al Cliente*
- Banco del Año 2017  
*Latin Finance*
- Banco del Año 2017  
*The Banker*
- Mejor Banco Comercial 2017  
*The Banker*



Produbanco  
Bank of the Year  
Ecuador



Produbanco  
Best Corporate Governance  
Ecuador



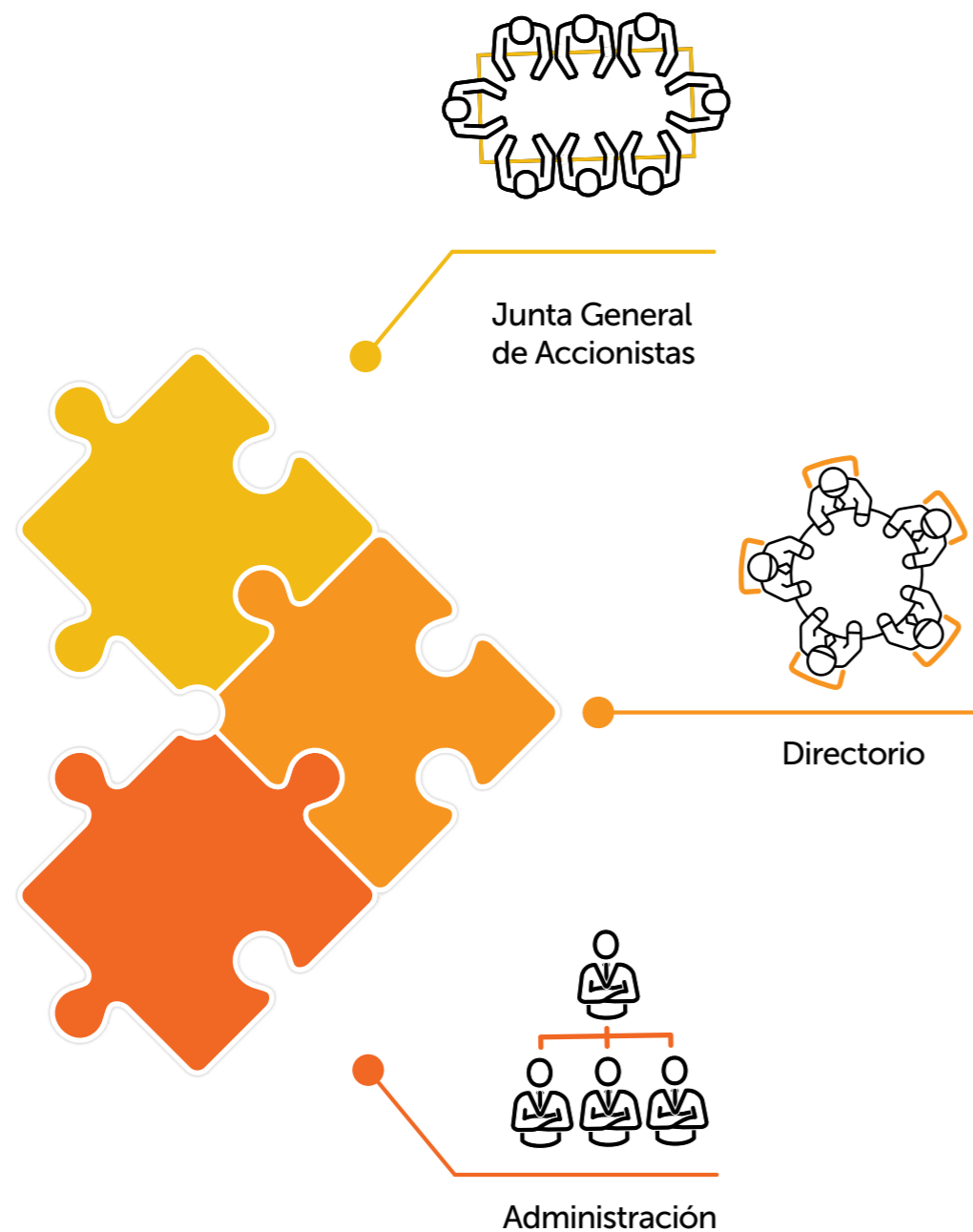


## 2 Gobierno Corporativo

## Modelo de Gobierno

GRI: 102-18, 102-19, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-27, 102-28, 102-29, 102-30, 102-31, 102-32, 102-33, 102-34, 102-35

La Junta General de Accionistas, el Directorio y la Administración son los tres órganos que conforman nuestro Gobierno Corporativo.



Estos órganos se encargan de definir los lineamientos, establecer las estrategias y efectuar el seguimiento de la gestión para el logro de los objetivos.

## Junta General de Accionistas

GRI: 102-18, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-30, 102-31, 102-35



Es la máxima instancia del Gobierno Corporativo.

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

Está integrada por los Accionistas del Banco.

Celebra una sesión ordinaria con carácter obligatorio 90 días después del cierre de cada ejercicio anual y sesiones extraordinarias según se requiera.

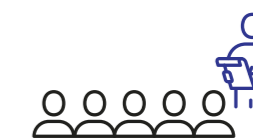
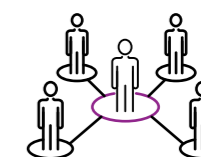
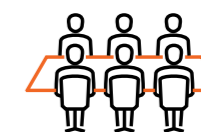
Las decisiones se establecen por mayoría de votos del capital pagado concurrente a la reunión y son obligatorias para todos los Accionistas

Para la elección de los Directores principales y alternos se garantiza el derecho de las minorías mediante el sistema de elección denominado «del factor»<sup>5</sup>.

Las decisiones de la Junta General de Accionistas son participadas al Directorio por su Presidente en las sesiones ordinarias.

Cuenta con un reglamento de funcionamiento y tiene delegados en los Comités de Ética y Responsabilidad Social Empresarial y de Retribución.

Participa directamente en la aprobación del Código de Ética que rige la Organización.



Fuente: Política de Aprobación y Actualización del Organigrama

<sup>5</sup> El sistema de elección «del factor» consiste en que cada Accionista tiene un número de votos equivalente al valor nominal de las acciones que posee multiplicado por el número de directores que deban elegirse.

## Directorio<sup>6</sup>

GRI: 102-19, 102-21, 102-22, 102-27, 102-28, 102-33, 102-34, 102-35



Está integrado por cinco vocales principales y sus suplentes, que son elegidos por la Junta General de Accionistas.



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.



Están obligados a los deberes de diligencia, lealtad, comunicación, revelación de conflictos de interés, no competencia, secreto y observación del reglamento para la utilización de los activos del Banco.



Mantiene reuniones mensuales para evaluar la evolución de los resultados globales del Banco.



Los Directores reciben un honorario por su asistencia a cada sesión del Directorio y de Comités Normativos y Estatutarios.



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



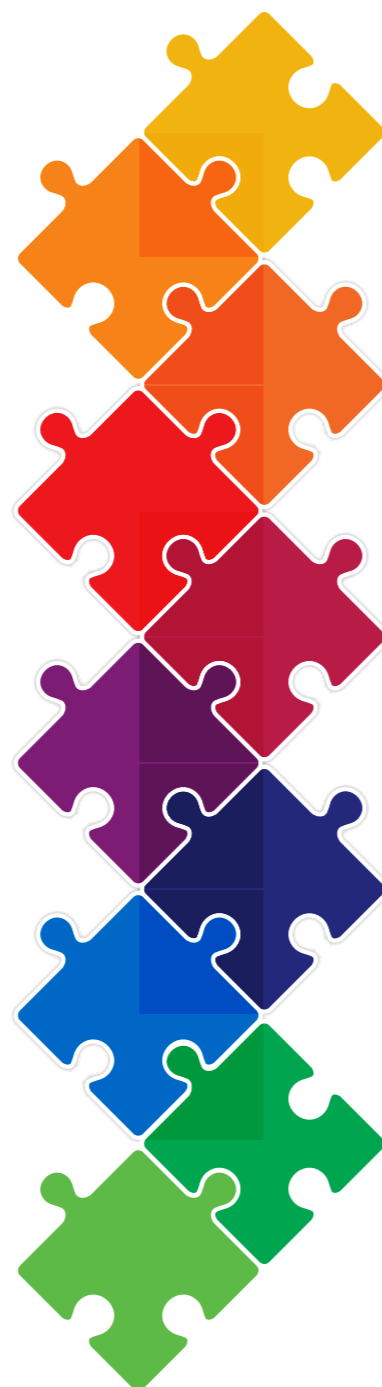
Los informes gerenciales desarrollados por los funcionarios del Banco pueden ser presentados ante el Directorio por el Presidente, el Secretario o representante de los comités.



Es el órgano autorizado a comunicar las recomendaciones provenientes de los Comités, a la Junta General de Accionistas.



Cuenta con un reglamento de funcionamiento que incluye, entre otros, aspectos de autoevaluación y revisión de hechos relevantes.



GRI: 102-27

<sup>6</sup> Los Directores tuvieron las siguientes capacitaciones: Conferencia sobre el escenario político y perspectivas del país para el 2018, Entorno y perspectivas económicas para el 2018, Curso de Prevención de Lavado de Activos, Charla mensual macroeconómica.

Fuente: Política de Aprobación y Actualización del Organigrama

## Miembros del Directorio al 30 de junio de 2019

**Francisco Martínez Henares**  
Estadounidense  
*Presidente*

**Jaime Dávalos Fernández Salvador**  
Estadounidense Ecuatoriano  
*Director*

**Héctor Neira Calderón**  
Ecuatoriano  
*Vicepresidente*

**Oscar Soto Brenes**  
Nicaragüense  
*Director*

**Karla Icaza Meneses**  
Nicaragüense  
*Directora*

**Mauricio Argüello Godoy**  
Ecuatoriano  
*Director*

**Luis Rivas Anduray**  
Nicaragüense  
*Director*

**Francisco Rodríguez Vásconez**  
Ecuatoriano  
*Director*

**Diego Mosquera Pesantes**  
Ecuatoriano  
*Director*

**Gustavo Vásconez Espinosa**  
Ecuatoriano  
*Director*

Directorio Principal  
Directorio Alterno





## Administración

GRI: 102-18, 102-19, 102-21, 102-22, 102-27, 102-33, 102-34, 102-35



### Presidencia Ejecutiva

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



### Comité Ejecutivo

Gestionan las estrategias corporativas. Su eficiencia se mide por los resultados alcanzados.



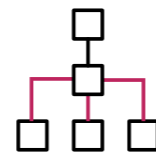
### Unidades de Negocio

Generan actividad comercial a nivel de segmento o producto. Su eficiencia se mide por su aporte a los resultados institucionales.



### Unidades de Staff y Control

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 capacidad de control.



### Unidades de Soporte

Brindan apoyo a las áreas de negocio. Su eficiencia se mide por la calidad con la que proporcionan los servicios.

Fuente: Política de Aprobación y Actualización del Organigrama

## Miembros de la Administración al 30 de junio de 2019

GRI: 202-2

### Comité Ejecutivo



Ricardo Cuesta Delgado  
Presidente Ejecutivo



Martha Cecilia Paredes Díaz  
Vicepresidenta Ejecutivo  
Gestión de Apoyo



Juan Manuel Borrero Viver  
Vicepresidente Ejecutivo  
Gestión de Control



José Ricaurte Vela  
Vicepresidente  
Banca Minorista



Rubén Eguiguren Arias  
Vicepresidente  
Banca Empresas

Composición de la Administración por género



Procedencia de los miembros de la Administración



### Unidades de Negocio



### Unidades de Soporte



### Unidades de Staff



### Unidades de Control



## Comités Normativos y Estatutarios

GRI: 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-26, 102-28, 102-29, 102-30, 102-31, 102-32, 102-34, 102-37

### Comité de Auditoría

Vela por el cumplimiento de los objetivos de auditoría, de los controles internos y por la ejecución de la estrategia y planes institucionales.

**Miembros:** 2 Directorio, 2 Administración, 1 Externo  
**Periodicidad:** Mensual

### Comité de Cumplimiento

Apoya la gestión de la institución y a su vez recomienda políticas y procesos de Prevención de Lavado de Activos y financiamiento del terrorismo y otros delitos con el fin de mantener la relación con los Clientes en medio de un ambiente de control y monitoreo. Adicionalmente, comunica al Directorio los aspectos y situaciones de los que debe estar al tanto.

**Miembros:** 2 Directorio, 7 Administración  
**Periodicidad:** Mensual

### Comité de Administración Integral de Riesgo

Diseña y propone políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para una gestión integral eficiente de los riesgos identificados en las actividades de la Entidad.

**Miembros:** 2 Directorio, 12 Administración  
**Periodicidad:** Mensual

### Comité de Retribuciones

Establece los lineamientos que deberá adoptar la Junta General de Accionistas en relación con las políticas de compensación, beneficios y retribuciones de la Organización.

**Miembros:** 2 Junta General de Accionistas, 2 Directorio, 3 Administración  
**Periodicidad:** Semestral

### Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial

Precisa los fundamentos esenciales en la materia a los cuales se debe acoger la Institución y determina las instancias que resolverán los casos de incumplimiento así como el régimen de sanciones. Además, impulsa y coordina las estrategias relativas a la difusión de la cultura de responsabilidad social en la Organización.

**Miembros:** 2 Junta General de Accionistas, 1 Directorio, 6 Administración  
**Periodicidad:** Mensual

### Comité de Continuidad del Negocio

Planifica, controla y supervisa el sistema de reacción frente a las interrupciones de las actividades del negocio y las acciones para la protección de los procesos críticos ante grandes fallos o desastres.

**Miembros:** 2 Directorio, 13 Administración  
**Periodicidad:** Bimensual

### Comité de Tecnología

Presenta el estatus y avances de los proyectos en ejecución y de renovación tecnológica, de las líneas de servicio de desarrollo de proyectos, afinamiento de las necesidades de negocio priorizadas y de capacidad de la infraestructura.

**Miembros:** 2 Directorio, 10 Administración  
**Periodicidad:** Bajo demanda

### Seguridad de la Información

Gestiona la seguridad de la información para satisfacer las necesidades de la entidad y la salvaguarda contra el uso, revelación, modificaciones no autorizadas, daños y pérdida.

**Miembros:** 2 Directorio, 10 Administración  
**Periodicidad:** Bimensual

### Comité de Crédito

Somete a discusión y aprobación las decisiones de riesgo acumulado de contraparte por Cliente y grupo económico. Su gestión se realiza a través de la Comisión de Grandes Riesgos, Comisión de Crédito Nacional, Comisión de Crédito Banca Empresas, Comisión de Crédito Pyme, Comisión Banca Minorista y Comisión de Crédito Regional.

**Miembros:** 4 Directorio, 6 Administración  
**Periodicidad:** 2 veces por semana

### Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgo

Califica los activos de riesgo del Banco y somete el informe respectivo a conocimiento y aprobación del Directorio.

**Miembros:** 2 Directorio, 6 Administración  
**Periodicidad:** Trimestral

### Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)

Promueve la prevención de los riesgos profesionales. Analiza y propone reformas en el reglamento interno de SSO y vigila su cumplimiento. En este Comité, 50% de los integrantes es elegido por los Colaboradores.

**Miembros:** 6 Administración  
**Periodicidad:** Mensual

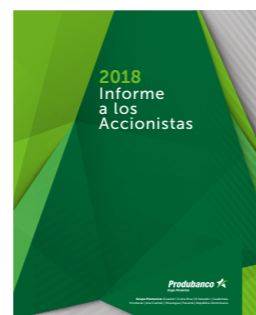
La evaluación y recomendaciones de los resultados de la gestión en los distintos aspectos del negocio (económicos, de riesgo, responsabilidad social y otros) se desarrollan al interior de los Comités Normativos y Estatutarios, que tienen a su cargo distintas temáticas y responsabilidades.



## Informes Anuales de Gestión Dirigidos al Máximo Órgano de Gobierno

GRI: 102-21, 102-29, 102-30

Contribuyen en la medición de los procesos de gestión de riesgo institucional que realiza la Junta General de Accionistas y en el análisis que lleva a cabo sobre temas económicos, sociales y ambientales.



Reportes que se exponen en la Junta General



Memoria Financiera



Memoria de Responsabilidad Social Empresarial

## Ética en la Organización

GRI: 102-16, 102-17, 102-25, 102-56, 102-57, 205-2, 205-3, 406-1

Los valores son las columnas sobre las que se asienta la estructura de una sociedad. En Produbanco **la cultura de la entidad se cimenta en nuestros valores organizacionales**, que se hacen vivos en los diferentes momentos de la gestión y desde el mismo proceso de toma de decisiones. Un equipo de trabajo no es distinto, necesita así mismo, pilares que den el soporte necesario a su día a día para el desenvolvimiento de las actividades.

Como Banco tenemos un **compromiso claro por mantener una conducta transparente y ética**, aspecto que consideramos un activo estratégico que propicia un ambiente de confianza con los diferentes grupos de interés. Para el efecto **definimos de manera explícita los principios básicos de actuación y prácticas de conducta** que guían nuestra relación con todos los grupos de interés con los que interactuamos: Accionistas, Clientes, Proveedores, Colaboradores y la Comunidad.

Produbanco y sus Subsidiarias cuentan con su **normativa interna** desarrollada **para que el trabajo se dé en un marco de respeto a las leyes y a los derechos humanos**, y de conceptos claros en cuanto a conflictos de interés.

Entendiendo que un elemento sensible en el sistema financiero es la licitud de los recursos administrados, **tenemos especial cuidado en el manejo de los riesgos asociados a lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo**, para lo cual contamos con políticas, procesos, procedimientos y sistemas de control debidamente estructurados.



## Estándares de Conducta

Desde que los Colaboradores pasan a ser parte de la organización, realizamos procesos de formación y capacitación sobre actuaciones o situaciones que pueden afectar la cultura de la entidad. De igual manera, manejamos sistemas de control, monitoreo y evaluación permanentes de la ética en la Organización.

Nuestro cuerpo de reglas internas se encuentra a disposición de cualquier integrante de Produbanco y sus Subsidiarias en nuestra Intranet.

- 
01 Código de Gobierno Corporativo
- 
02 Código de Ética y Conducta
- 
03 Reglamento Interno de Trabajo
- 
04 Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Activos
- 
05 Política de Contrataciones y Compras  
*(de la que el Proveedor tiene conocimiento)*
- 
06 Reglamento de Higiene y Seguridad

Los miembros del Directorio y los principales ejecutivos tienen conocimiento y cuentan con un ejemplar del Código de Ética y Conducta, que incluye además las políticas y procedimientos institucionales.

A lo largo de 2018 se produjeron 12 infracciones internas al Código de Ética. Luego del respectivo análisis e investigación, respetando la debida diligencia, se tomaron los correctivos necesarios y las personas involucradas fueron separadas de la Institución.

## Línea Ética

A partir de mayo 2018 se puso a disposición de los Colaboradores de Produbanco, Exsersa y Protrámites, la **Línea Ética**, una forma de contacto confidencial a través de correo electrónico e Intranet para reportar situaciones inusuales, irregularidades, fraudes, casos de maltrato, acoso, abuso, discriminación, entre otros. El proceso garantiza la confidencialidad y el carácter de incógnito de la información, así como una solución ágil y apropiada en beneficio del Colaborador y de la Institución.

Para su lanzamiento y capacitación de forma de funcionamiento se llevó a cabo una campaña de comunicación dirigida al Colaborador.

Hasta diciembre de 2018 se recibieron 45 casos, de los cuales el 96% fue resuelto en cinco días con la participación de la Comisión de Línea Ética y el Vicepresidente a cargo del caso.

No obstante, cabe señalar que gracias a la **Política de Puertas Abiertas** con la que siempre hemos contado, los Colaboradores han tenido permanentemente el espacio para expresar sus inquietudes y/o denuncias.



Juntos podemos sentirnos a gusto en nuestro lugar de trabajo.



Juntos podemos sentirnos a gusto en nuestro lugar de trabajo.



Juntos podemos sentirnos a gusto en nuestro lugar de trabajo.



Juntos podemos sentirnos a gusto en nuestro lugar de trabajo.

### Al Día!

No estás sol@ en esta situación  
Cuando reportas, caminamos juntos

Entendemos que la decisión es tuya, pero en Produbanco no caben comportamientos irregulares. Si lo reportas, te darás cuenta que no estás sol@ en esta situación y te ayudaremos a resolverla.



Juntos podemos sentirnos a gusto en nuestro lugar de trabajo.

**¿Y cómo hacerlo?**

Usa con confianza cualquiera de los canales de la nueva Línea Ética. La información siempre se maneja de manera confidencial.

Reporta directamente: **Línea Ética**

Envía un correo a [lineaetica@produbanco.com](mailto:lineaetica@produbanco.com) Puedes utilizar el canal disponible en intranet.

Háblalo personalmente con:

- Jefaturas de área
- Equipo de Gente





Área de Cajas Agencias Produbanco



Ejecutiva Comercial Agencias Produbanco

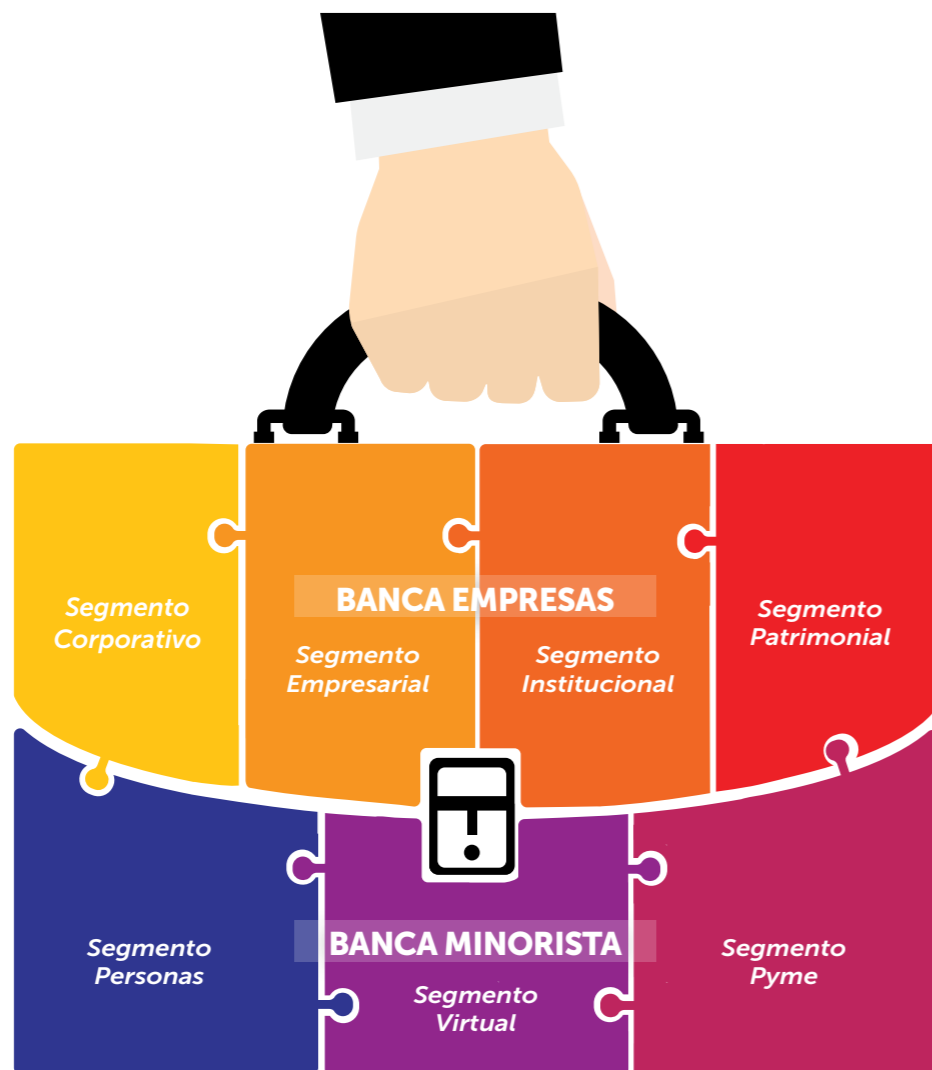
### 3 Gestión del Negocio

## Nuestro Modelo de Negocio: Unidades y Segmentos al Servicio de Nuestros 921,798 Clientes

GRI: 102-2, 102-6, 103-2, 103-3 Comercialización de Servicios, GDMA-FS6

En Produbanco tenemos un enfoque de gestión centrado en nuestros Clientes, cuya voz escuchamos atentamente.

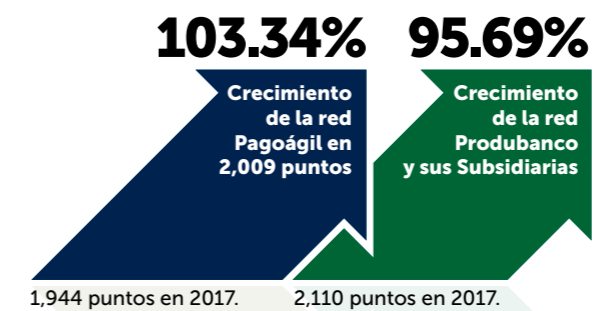
Cuidamos de la calidad y satisfacción del servicio y buscamos agregar valor para los Clientes a través del desarrollo de soluciones financieras integrales. Nuestro portafolio de productos y servicios está organizado para atender a los distintos tipos de Clientes y sus necesidades, con unidades y equipos especializados en la generación de soluciones idóneas acordes a los perfiles existentes en el mercado y además con medios de pago y subsidiarias que, junto a nuestros canales de atención, amplían nuestras redes para estar disponibles en cualquier momento y lugar.



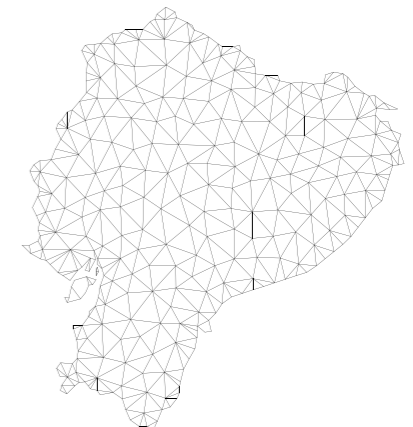
## Dónde nos Encontramos a Nivel Nacional

Nuestra presencia en el país, que se materializa a través de los puntos de atención Produbanco, Servipagos y Pagoágil —con los que llegamos a lugares de difícil acceso— creció en un 95.69% frente a 2017.

	Produbanco Grupo Promerica	servipagos Facilmenta	Pagoágil Un servicio de Servipagos	Produbanco y sus Subsidiarias	Variante Anual Puntos de Atención
Azuay	7	3	179	189	62
Bolívar	1		39	40	21
Cañar	1		46	47	9
Carchi			34	34	14
Chimborazo	2	1	129	132	87
Cotopaxi	2	1	106	109	46
El Oro	2	1	229	232	144
Esmeraldas	1	1	60	62	23
Galápagos			16	16	3
Guayas	26	13	684	723	381
Imbabura	4	1	78	83	45
Loja	2	1	94	97	51
Los Ríos	2	1	104	107	35
Manabí	4	3	197	204	78
Morona Santiago			74	74	44
Napo			35	35	27
Orellana			30	30	24
Pastaza	1		31	32	14
Pichincha	44	35	1,266	1,345	600
Santa Elena	2	1	53	56	32
Santo Domingo de los Tsáchilas	2	2	180	184	109
Sucumbíos			23	23	11
Tungurahua	7	2	241	250	147
Zamora Chinchipe			25	25	12
<b>Total Ecuador</b>	<b>110</b>	<b>66</b>	<b>3,953</b>	<b>4,129</b>	<b>2,019</b>

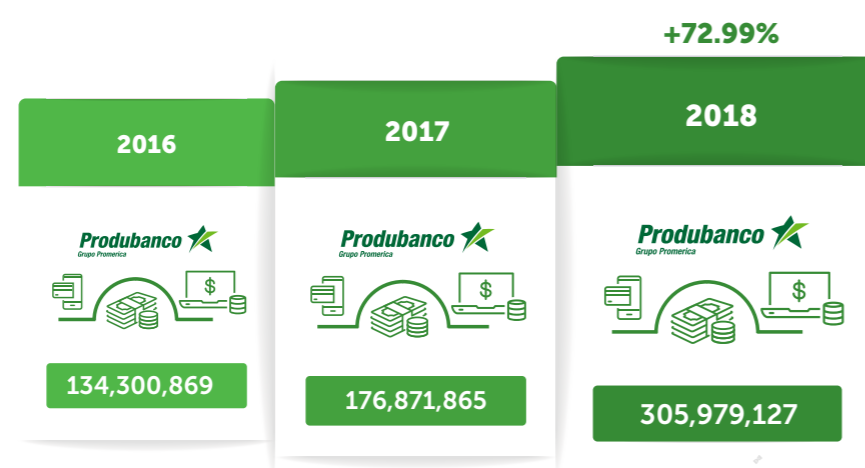


Fuente: Estructura de Oficinas Produbanco y Servipagos



## Transaccionalidad

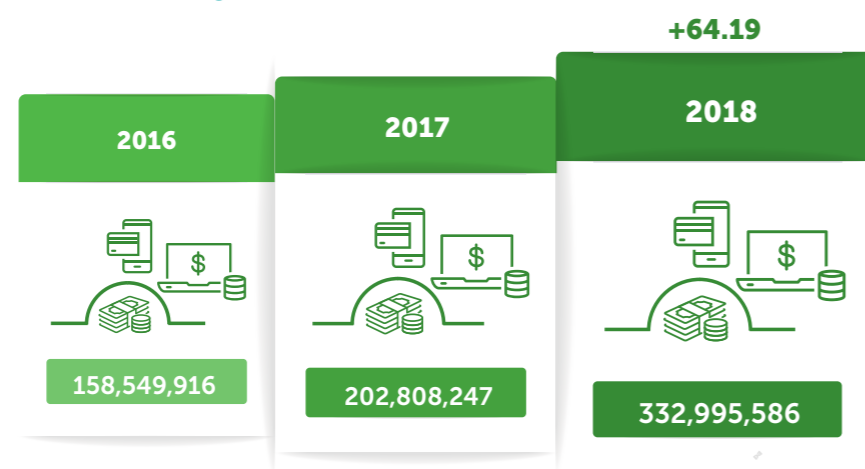
### Transacciones Procesadas Produbanco



### Transacciones Procesadas Servipagos y Pagoágil



### Transacciones Procesadas Produbanco y sus Subsidiarias



Fuente: Reporte Transaccional Produbanco y sus Subsidiarias - Base Transaccional

## Canales Presenciales

### Produbanco

2016	2017	2018
Transacciones procesadas 17,977,181	Transacciones procesadas 19,087,202	Transacciones procesadas 22,666,643
Promedio mensual 1,498,098	Promedio mensual 1,590,600	Promedio mensual 1,888,887
<b>-6.32%</b>	<b>+6.17%</b>	<b>+18.75%</b>

### Servipagos

2016	2017	2018
Transacciones procesadas 14,962,096	Transacciones procesadas 14,624,252	Transacciones procesadas 14,195,109
Promedio mensual 1,246,841	Promedio mensual 1,218,688	Promedio mensual 1,182,926
<b>-8.96%</b>	<b>-2.26%</b>	<b>-2.93%</b>

### Pagoágil

2016	2017	2018
Transacciones procesadas 9,286,951	Transacciones procesadas 11,312,130	Transacciones procesadas 12,821,350
Promedio mensual 773,913	Promedio mensual 942,678	Promedio mensual 1,068,446
<b>+10.86%</b>	<b>+21.81%</b>	<b>+13.34%</b>

### Produbanco y sus Subsidiarias

2016	2017	2018
Transacciones procesadas 42,226,228	Transacciones procesadas 45,023,584	Transacciones procesadas 49,683,102
Promedio mensual 3,518,852	Promedio mensual 3,751,965	Promedio mensual 4,140,259
<b>+16.49%</b>	<b>+6.62%</b>	<b>+10.35%</b>

Fuente: Reporte Transaccional Produbanco y sus Subsidiarias - Base Transaccional



## Canales Digitales

produbanco.com

2016	2017	2018
Transacciones procesadas	Transacciones procesadas	Transacciones procesadas
81,653,695	126,179,436	235,514,956
Promedio mensual	Promedio mensual	Promedio mensual
6,804,475	10,514,953	19,626,246
<b>+6.19%</b>	<b>+54.56%</b>	<b>+86.65%</b>

App Móvil

2016	2017	2018
Transacciones procesadas	Transacciones procesadas	Transacciones procesadas
13,816,586	13,710,602	27,927,425
Promedio mensual	Promedio mensual	Promedio mensual
1,151,382	1,142,550	2,327,285
<b>+83.62%</b>	<b>-0.77%</b>	<b>+103.69%</b>

Cajeros Automáticos

2016	2017	2018
Transacciones procesadas	Transacciones procesadas	Transacciones procesadas
17,299,117	14,043,738	15,168,606
Promedio mensual	Promedio mensual	Promedio mensual
1,441,593	1,170,312	1,264,051
<b>-5.79%</b>	<b>-18.82%</b>	<b>+8.01%</b>

1700 123 123 (servicio automático y contact center)

2016	2017	2018
Transacciones procesadas	Transacciones procesadas	Transacciones procesadas
2,568,991	2,933,250	3,802,527
Promedio mensual	Promedio mensual	Promedio mensual
214,083	244,438	316,877
<b>+2.00%</b>	<b>+14.18%</b>	<b>+29.64%</b>

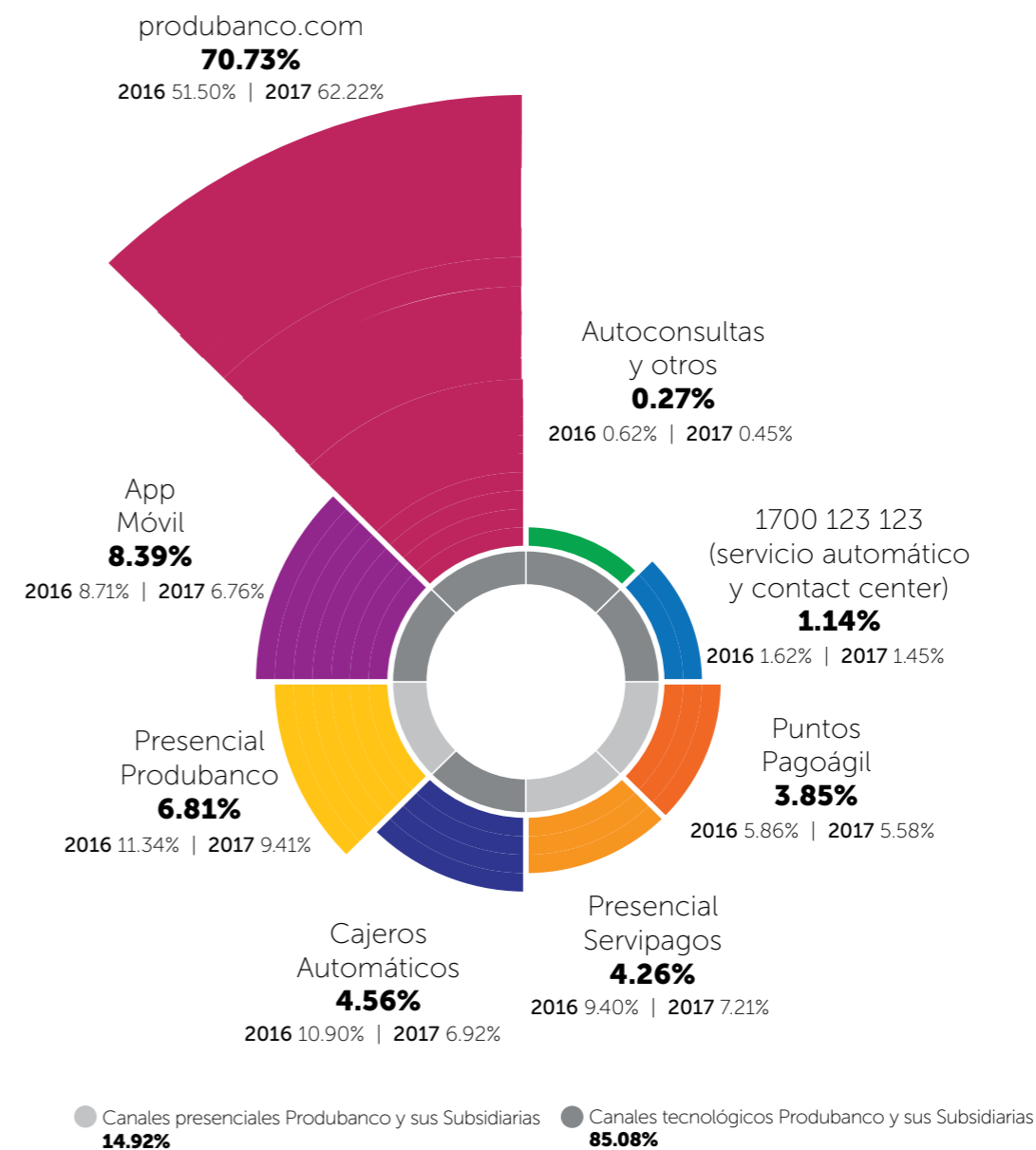
Autoconsultas y otros

2016	2017	2018
Transacciones procesadas	Transacciones procesadas	Transacciones procesadas
985,299	917,637	898,970
Promedio mensual	Promedio mensual	Promedio mensual
82,108	76,470	74,914
<b>-13.80%</b>	<b>-6.87%</b>	<b>-2.03%</b>

## Total canales Produbanco y sus Subsidiarias

2016	2017	2018
Transacciones procesadas	Transacciones procesadas	Transacciones procesadas
116,323,688	157,784,663	283,312,484
Promedio mensual	Promedio mensual	Promedio mensual
9,693,641	13,148,722	23,609,374
<b>+9.26%</b>	<b>+35.64%</b>	<b>+79.56%</b>

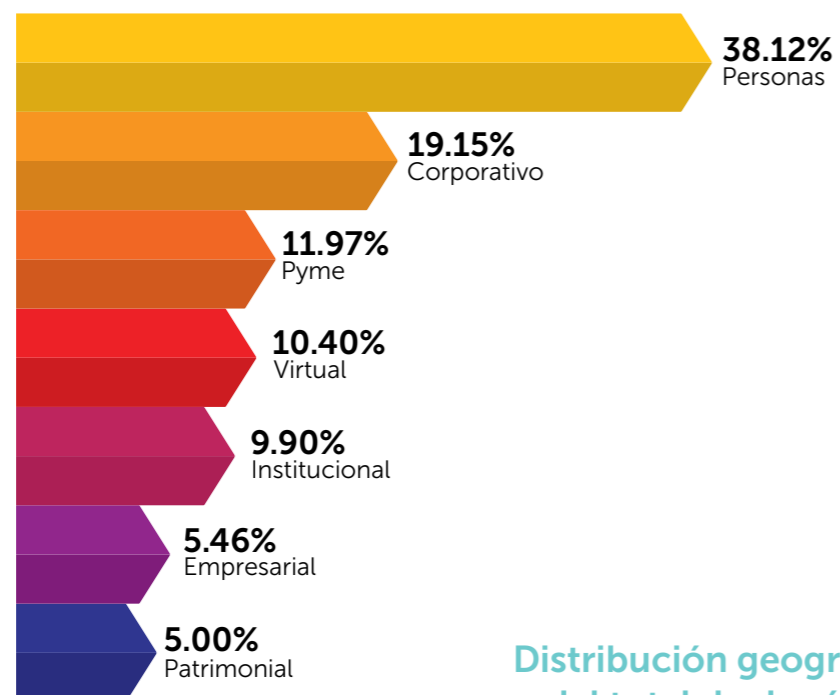
## Participación 2018 por Canal en el Total de Transacciones



Fuente: Reporte Transaccional Produbanco y sus Subsidiarias - Base Transaccional

## Distribución de Depósitos y Cartera por Segmento de Negocio

Volumen de depósitos por segmento  
USD 3,666.79 millones

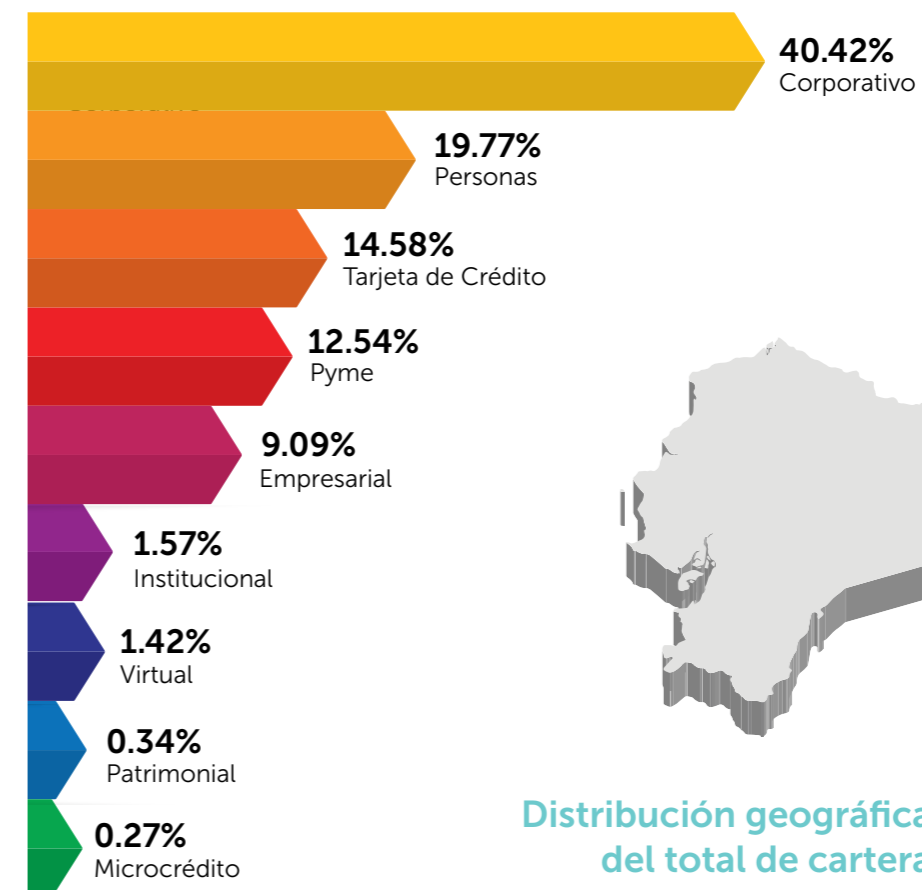


Distribución geográfica del total de depósitos

Sucursal	Dic 2018	Participación	Variación
Quito	2,507.91	68.40%	+4.28%
Guayaquil	668.13	18.22%	+19.60%
Cuenca	139.23	3.80%	-18.27%
Ambato	107.14	2.92%	-8.04%
Manta	47.54	1.30%	+2.25%
Ibarra	44.54	1.21%	-0.68%
Riobamba	42.05	1.15%	+3.52%
Santo Domingo	34.32	0.94%	+30.18%
Machala	18.56	0.51%	-1.82%
Quevedo	12.75	0.35%	-7.61%
Esmeraldas	11.13	0.30%	+14.54%
Latacunga	10.96	0.30%	+8.38%
Loja	10.74	0.29%	+21.97%
Azogues	7.18	0.20%	+2.86%
Puyo	2.43	0.07%	+12.91%
Guaranda	2.18	0.06%	+3.27%
<b>Total Ecuador</b>	<b>3,666.79</b>	<b>100.00%</b>	<b>+5.33%</b>

Fuente: Big Data Produbanco, Balance Produbanco diciembre 2018

## Volumen de cartera por segmento USD 3,097.96 millones



Distribución geográfica del total de cartera

Sucursal	Dic 2018	Participación	Variación
Quito	1,642.70	53.03%	+11.14%
Guayaquil	942.44	30.42%	+34.11%
Cuenca	114.47	3.70%	+20.81%
Ambato	95.76	3.09%	+5.22%
Manta	89.11	2.88%	+27.23%
Ibarra	52.43	1.69%	+20.08%
Machala	42.93	1.39%	+25.77%
Santo Domingo	42.11	1.36%	+9.55%
Quevedo	20.80	0.67%	+17.68%
Riobamba	16.44	0.53%	+18.93%
Esmeraldas	10.14	0.33%	+26.46%
Loja	10.11	0.33%	+35.81%
Latacunga	8.16	0.26%	+21.79%
Azogues	7.47	0.24%	+4.12%
Puyo	2.16	0.07%	+110.39%
Guaranda	0.72	0.02%	+217.41%
<b>Total Ecuador</b>	<b>3,097.96</b>	<b>100.00%</b>	<b>+18.47%</b>

Fuente: Big Data Produbanco, Balance Produbanco diciembre 2018

## Distribución de la Cartera por Sector Económico de acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Actividad (CIIU)

Cartera a diciembre 2018 - USD 3,097.96 millones



## Desagregación de los grupos en sus subsectores económicos

Participación de la cartera de comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas  
USD 816.54 millones

Comercio al por menor, excepto el de vehículos automotores y motocicletas	42.45%
Comercio y reparación de vehículos automotores y motocicletas	32.76%
Comercio al por mayor, excepto el de vehículos automotores y motocicletas	24.79%

Participación de la cartera de otras actividades de servicios  
USD 576.38 millones

Para operaciones de vivienda	83.87%
Otras actividades de servicios personales	7.16%
Para operaciones de consumo	5.66%
Amas de casa	1.25%
Empleado privado	0.65%
Actividades de asociaciones	0.59%
Empleado público	0.48%
Reparación de computadores y de efectos personales y enseres domésticos	0.34%

Participación de la cartera de industrias manufactureras  
USD 502.28 millones

Productos alimenticios	37.64%
Metales comunes	13.03%
Productos de caucho y plástico	7.74%
Substancias y productos químicos	6.64%
Papel y de productos de papel	4.75%
Prendas de vestir	3.97%
Productos textiles	3.45%
Otros productos minerales no metálicos	3.09%
Madera y fabricación de productos de madera y corcho, excepto muebles; artículos de paja y de materiales trenzables	2.92%
Impresión y reproducción de grabaciones	2.84%
Productos elaborados de metal, excepto maquinaria y equipo	2.33%
Cueros y productos conexos	2.03%
Vehículos automotores, remolques y semirremolques	2.00%
Equipo eléctrico	1.56%
Productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos de uso farmacéutico	1.48%
Muebles	1.14%
Maquinaria y equipo ncp	0.85%
Otras industrias manufactureras	0.82%
Reparación e instalación de maquinaria y equipo	0.57%
Bebidas	0.38%
Productos de informática, electrónica y óptica	0.37%
Coque y de productos de la refinación del petróleo	0.36%
Otros	0.06%

**Participación de la cartera de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca  
USD 210.43 millones**

Agricultura, ganadería, caza y actividades de servicios conexas	76.43%
Pesca y acuicultura	22.58%
Silvicultura y extracción de madera	0.99%

**Participación de la cartera de actividades inmobiliarias  
USD 120.57 millones**

Bienes propios o arrendados	86.96%
Por retribución o por contrato	13.04%

**Participación de la cartera actividades profesionales, científicas y técnicas  
USD 119.46 millones**

Jurídicas y de contabilidad	37.98%
Oficinas principales; consultoría de gestión	28.77%
Arquitectura e ingeniería; ensayos y análisis técnicos	11.57%
Otras actividades profesionales, científicas y técnicas	9.28%
Publicidad y estudios de mercado	7.60%
Investigación científica y desarrollo	3.61%
Actividades veterinarias	1.17%

**Participación de la cartera de construcción  
USD 108.65 millones**

Construcción de edificios	60.52%
Obras de ingeniería civil	22.50%
Actividades especializadas de la construcción	16.98%

**Participación de la cartera de actividades financieras y de seguros  
USD 108.50 millones**

Actividades de servicios financieros, excepto las de seguros y fondos de pensiones	82.13%
Seguros, reaseguros y fondos de pensiones, excepto los planes de seguridad social de afiliación obligatoria	13.52%
Actividades auxiliares de las actividades de servicios financieros	4.35%

**Participación de la cartera transporte y almacenamiento  
USD 100.63 millones**

Transporte por vía terrestre y por tuberías	53.53%
Almacenamiento y actividades de apoyo al transporte	37.15%
Transporte por vía aérea	6.00%
Transporte por vía acuática	3.13%
Actividades postales y de mensajería	0.19%

**Participación de la cartera suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado  
USD 66.80 millones**

Generación, transmisión y distribución de energía eléctrica.	99.81%
Fabricación de gas; distribución de combustibles gaseosos por tuberías.	0.11%
Suministro de vapor y de aire acondicionado.	0.08%

**Participación de la cartera actividades de servicios administrativos y de apoyo  
USD 66.67 millones**

Administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades de apoyo a las empresas	33.46%
Alquiler y arrendamiento	32.00%
Seguridad e investigación	15.60%
Agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades conexas	13.64%
Servicios a edificios y paisajismo	3.58%
Empleo	1.72%

**Participación de la cartera actividades de atención de la salud humana y de asistencia social  
USD 61.91 millones**

Atención de la salud humana	95.89%
Asistencia social sin alojamiento	3.24%
Atención en instituciones	0.86%

**Participación de la cartera información y comunicación  
USD 58.85 millones**

Telecomunicaciones	83.70%
Programación y transmisión	5.53%
Publicación	5.37%
Producción de películas cinematográficas, videos y programas de televisión, grabación de sonido y edición de música	3.06%
Programación informática, consultoría de informática y actividades conexas	1.76%
Servicios de información	0.57%

**Participación de la cartera actividades de alojamiento y de servicio de comidas  
USD 51.68 millones**

Alimento y bebida	75.70%
Alojamiento	24.30%

**Participación de la cartera enseñanza**  
USD 50.24 millones

Enseñanza secundaria	38.42%
Enseñanza superior	31.93%
Otros tipos de enseñanza	15.24%
Enseñanza preprimaria y primaria	13.69%
Actividades de apoyo a la enseñanza	0.72%

**Participación de la cartera explotación de minas y canteras**  
USD 38.55 millones

Extracción de petróleo crudo y gas natural	75.32%
Extracción de carbón de piedra y lignito	13.82%
Extracción de minerales metalíferos	7.39%
Servicios de apoyo para la explotación de minas y canteras	3.29%
Explotación de otras minas y canteras	0.17%

**Participación de la cartera administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria**  
USD 28.97 millones

Administración del estado y aplicación de la política económica y social de la comunidad	94.02%
Prestación de servicios a la comunidad en general	5.52%
Actividades de planes de seguridad social de afiliación obligatoria	0.46%

**Participación de la cartera actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio**  
USD 5.58 millones

Actividades de los hogares como empleadores de personal doméstico	97.99%
Actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	2.01%

**Participación de la cartera artes, entretenimiento y recreación**  
USD 3.40 millones

Actividades creativas, artísticas y de entretenimiento	55.46%
Actividades deportivas, de esparcimiento y recreativas	42.85%
Bibliotecas, archivos, museos y otras actividades culturales	1.43%
Actividades de juegos de azar y apuestas	0.26%

**Participación de la cartera distribución de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento**  
USD 1.76 millones

Captación, tratamiento y distribución de agua	56.10%
Recolección, tratamiento y eliminación de desechos, recuperación de materiales	37.07%
Descontaminación y otros servicios de gestión de desechos	3.46%
Evacuación de aguas residuales	3.37%

## Un Vistazo a lo más Relevante de las Unidades de Negocio 2018

### Banca Empresas

GRI: 102-2, 102-6, F6

#### Segmento Corporativo



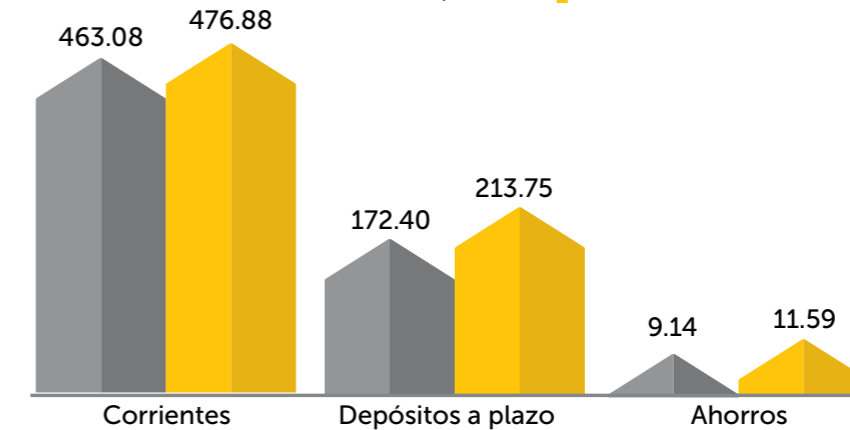
#### Lo más destacado de la gestión

- Las **obligaciones con el público** fueron 16.44% mayores que las de 2017 y representaron el 19.15% del total de los depósitos del año.
- La **cartera** a diciembre 2018 del segmento registró un incremento de 16.21% con respecto a la del año precedente y tuvo una **participación de 40.42%** en la cartera total del Banco.
- La **línea de contingentes** tuvo un **sólido crecimiento** de 35.71%.
- Se llevaron a cabo **más de 1,500 visitas a Clientes** para afianzar relaciones corporativas en las que se compartieron propuestas de valor bilaterales.

#### Distribución de los Depósitos Monetarios

USD 702.23 millones

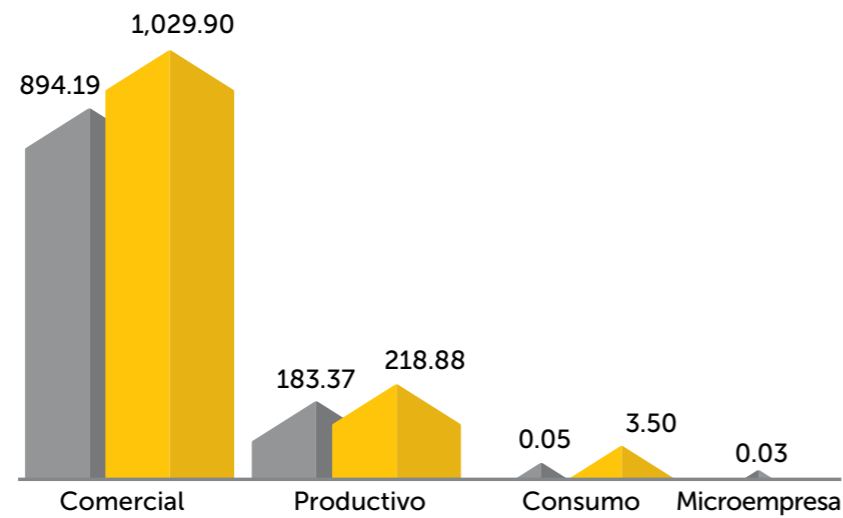
■ dic 2017 | dic 2018



Fuente: Prometeus (core bancario) y Big Data Produbanco

### Participación de la Cartera por Tipo de Crédito USD 1,252.28 millones

■ dic 2017 | dic 2018 ■



Fuente: Prometeus (core bancario) y Big Data Produbanco

### Distribución de la Cartera por Grupo de Actividad Económica Segmento Corporativo - USD 1,252.28 millones

Subsector	USD	Particip.
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	456.99	36.49%
Industrias manufactureras	298.79	23.86%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	85.68	6.84%
Actividades inmobiliarias	84.96	6.78%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	63.24	5.05%
Construcción	54.80	4.38%
Transporte y almacenamiento	41.99	3.35%
Información y comunicación	39.60	3.16%
Actividades financieras y de seguros	29.20	2.33%
Explotación de minas y canteras	27.45	2.19%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	20.49	1.64%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	13.76	1.10%
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	13.19	1.05%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	9.87	0.79%
Enseñanza	7.29	0.58%
Otras actividades de servicios	2.87	0.23%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.95	0.16%
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.14	0.01%
Artes, entretenimiento y recreación	0.02	0.00%

Fuente: Prometeus (core bancario) y Big Data Produbanco

### Segmento Empresarial

GRI: 102-2, 102-6, F6

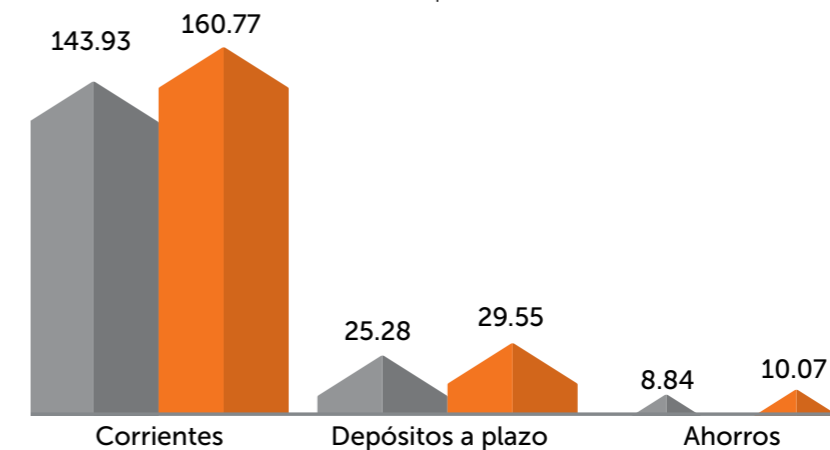


### Lo más destacado de la gestión

- Las **obligaciones con el público** fueron el 5.46% del total de los depósitos y presentaron un **incremento del 12.54%** frente al 2017.
- La **cartera empresarial**, que constituye el 9.09% de la cartera del Banco, tuvo un **incremento de 32.37%** frente a la del año anterior.
- La **cobertura** de este segmento se **extendió a Cuenca y Manta**.
- El producto **Líneas Verdes** creció en USD 20 millones.
- Se mantuvieron **foros** con la participación de Proveedores, Colaboradores y Accionistas relativos al **manejo de la cadena de valor y a otros temas** de actualidad.

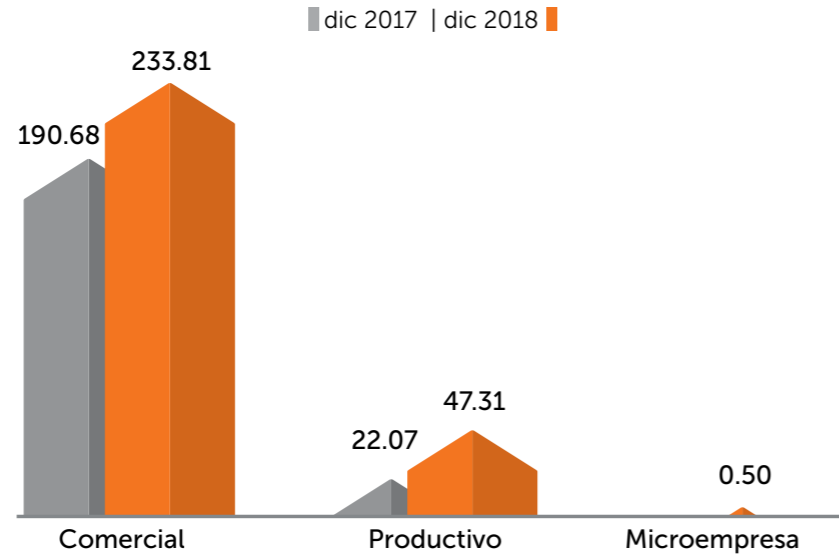
### Distribución de los Depósitos Monetarios USD 200.39 millones

■ dic 2017 | dic 2018 ■



Fuente: Prometeus (core bancario) y Big Data Produbanco

### Participación de la Cartera por Tipo de Crédito USD 281.63 millones



Fuente: Prometeus (core bancario) y Big Data Produbanco

### Distribución de la Cartera por Grupo de Actividad Económica Segmento Corporativo - USD 281.63 millones

Subsector	USD	Particip.
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	92.93	33.00%
Industrias manufactureras	77.49	27.52%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	26.71	9.49%
Enseñanza	14.58	5.18%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	12.24	4.35%
Construcción	9.83	3.49%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	9.77	3.47%
Transporte y almacenamiento	8.28	2.94%
Actividades inmobiliarias	7.88	2.80%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	6.92	2.46%
Información y comunicación	4.83	1.71%
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	4.04	1.43%
Actividades financieras y de seguros	1.63	0.58%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	1.34	0.47%
Explotación de minas y canteras	1.17	0.42%
Otras actividades de servicios	1.07	0.38%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	0.92	0.33%

Fuente: Prometeus (core bancario) y Big Data Produbanco

### Segmento Patrimonial

GRI: 102-2, 102-6, F6

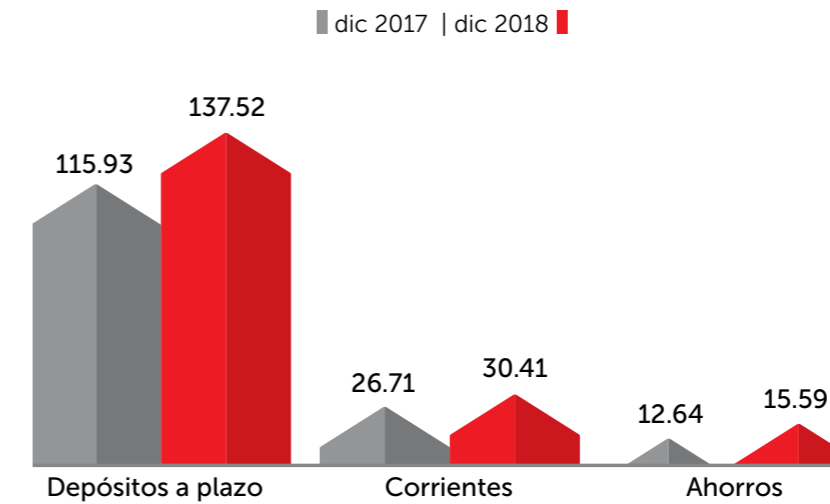
Nos distinguimos por entregar un servicio premium caracterizado por **altos estándares de atención y confidencialidad**, así como por el **diseño de opciones de inversión personalizadas** que toman en consideración los requerimientos, el objetivo, el horizonte de inversión y el perfil de tolerancia al riesgo del inversionista.



### Lo más destacado de la gestión

- Las **obligaciones con el público** constituyeron el 5% del total de los depósitos institucionales e incrementaron en 18.18% con respecto a los resultados de 2017.
- La **cartera** del segmento participó con el 0.34% en la cartera total del Banco.

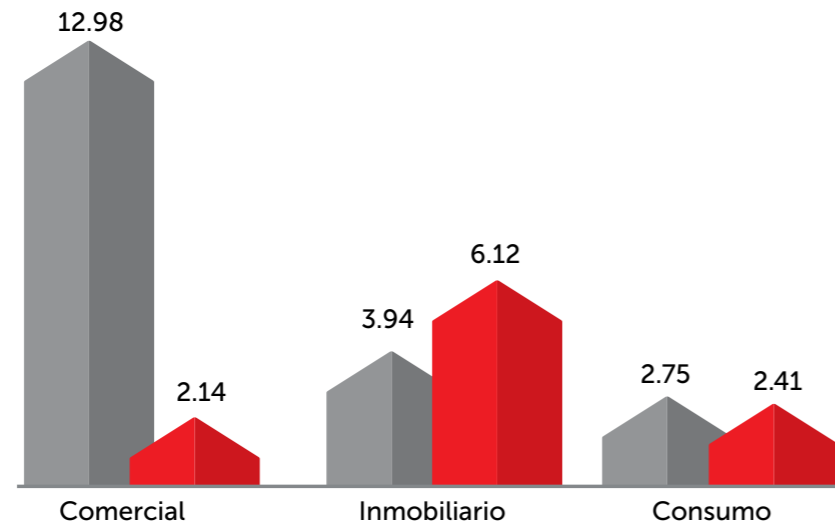
### Distribución de los Depósitos Monetarios USD 183.51 millones



Fuente: Prometeus (core bancario) y Big Data Produbanco

### Participación de la Cartera por Tipo de Crédito USD 10.67 millones

■ dic 2017 | dic 2018



Fuente: Prometeus (core bancario) y Big Data Produbanco

### Distribución de la Cartera por Grupo de Actividad Económica Segmento Patrimonial - USD 10.67 millones

Subsector	USD	Particip.
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	3.09	28.97%
Otras actividades de servicios	3.05	28.58%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.36	12.78%
Industrias manufactureras	0.83	7.75%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.60	5.60%
Actividades inmobiliarias	0.49	4.56%
Actividades financieras y de seguros	0.36	3.35%
Transporte y almacenamiento	0.31	2.94%
Información y comunicación	0.13	1.25%
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	0.13	1.18%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.08	0.80%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.07	0.70%
Explotación de minas y canteras	0.06	0.55%
Enseñanza	0.04	0.38%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	0.04	0.33%
Construcción	0.03	0.30%

Fuente: Prometeus (core bancario) y Big Data Produbanco

## Banca Minorista

GRI: 102-2, 102-6, F6

Los **más de 800,000 Clientes** de esta unidad de negocio cuentan con productos financieros diversos en el Banco. Por este motivo, en este año concentramos nuestros esfuerzos para enriquecer el portafolio de servicios, lo que nos llevó a cumplir satisfactoriamente con los objetivos estratégicos y de negocio de los distintos segmentos.

### Segmento Personas



### Lo más destacado de la gestión

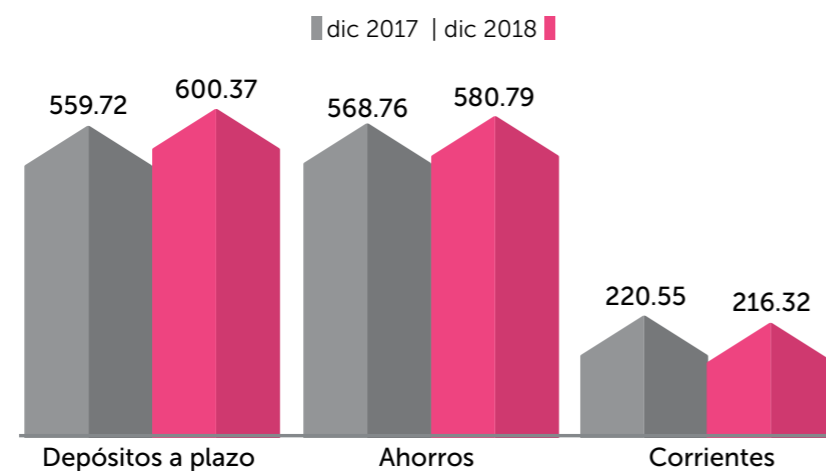
- Las **obligaciones con el público** de este segmento (38.11% del total de los depósitos institucionales) tuvieron un crecimiento de 3.59% frente al año precedente.
- La **cartera** del segmento, cuyo monto equivalió al 19.77% de la cartera total del Banco, aumentó en 10.48%.
- El **Crédito para Empleados** registró un **crecimiento del 39.43%** tras la **ampliación de plazo** que se dio en las condiciones del producto.
- Se efectuaron **ajustes a los canales digitales** para realizar la venta de productos pre aprobados.
- Se llevaron a cabo **campañas** dirigidas a **incentivar el cumplimiento de las metas de ahorro**.
- En la línea de mejorar la calidad de servicio se **optimizaron los procesos de varios productos y servicios** tales como: entrega de tarjeta de débito en la apertura de la cuenta, depósito sin papeleta, retiro sin libreta y manejo de una caja de apoyo para transacciones rápidas.
- Con la visión de proporcionar la mejor experiencia a Clientes, continuamos **innovando** mediante el **desarrollo de funciones**



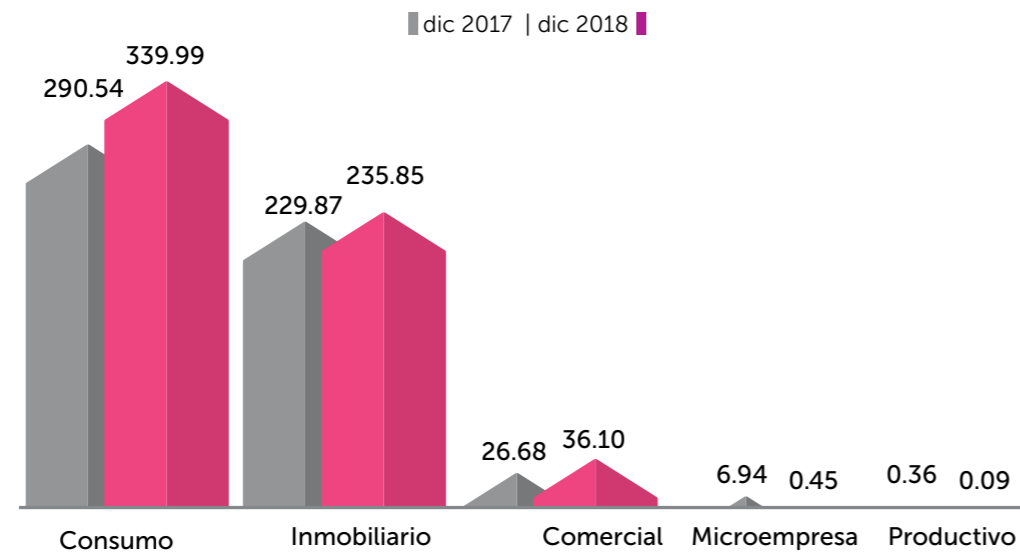
orientadas a **brindar mayor autonomía al usuario** en la realización de sus transacciones en los canales digitales, que ofrecen más disponibilidad y facilidad de acceso.

- Dentro de este contexto, la **cuenta digital be Produbanco** tuvo un **desempeño notable** a nivel de productos innovadores en el sector financiero ecuatoriano. Alcanzó un **crecimiento del 139.6% en depósitos, 85,000 Clientes** y registró aproximadamente **561 mil transacciones mensuales**.
- De igual manera, **be Produbanco** implementó nuevas funcionalidades que la llevaron a ser **líder en el mercado de aplicaciones financieras**. Entre estas cabe citar la oferta de tarjeta de crédito pre aprobada y depósitos de cheque con foto. Adicionalmente, la aplicación incorporó la consulta de estadísticas de consumos mensuales con el fin de que los Clientes puedan conducir de mejor manera sus gastos e ingresos.

**Distribución de los Depósitos Monetarios**  
USD 1,397.47 millones



**Participación de la Cartera por Tipo de Crédito**  
USD 612.49



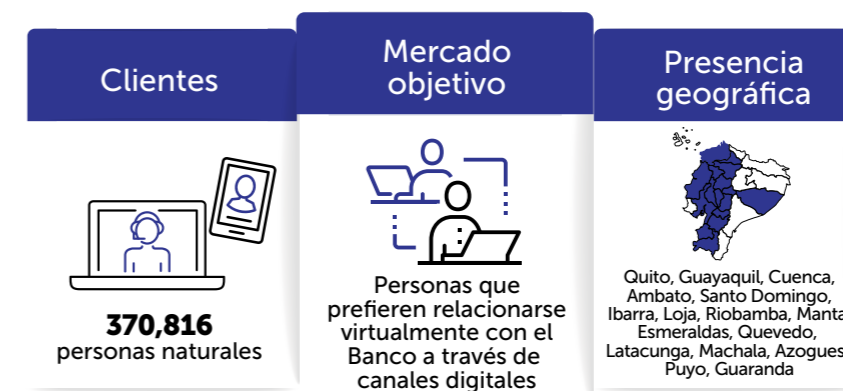
Fuente: Prometeus (core bancario) y Big Data Produbanco

**Distribución de la Cartera por Grupo de Actividad Económica**  
Segmento Personas - USD 612.49 millones

Subsector	USD	Particip.
Otras actividades de servicios.	307.36	50.18%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas.	86.07	14.05%
Actividades profesionales, científicas y técnicas.	38.05	6.21%
Industrias manufactureras.	34.54	5.64%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social.	27.04	4.42%
Transporte y almacenamiento.	16.54	2.70%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo.	16.24	2.65%
Actividades financieras y de seguros.	15.24	2.49%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.	14.93	2.44%
Enseñanza.	12.78	2.09%
Construcción.	12.20	1.99%
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas.	11.01	1.80%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria.	4.85	0.79%
Información y comunicación.	4.33	0.71%
Actividades inmobiliarias.	3.72	0.61%
Explotación de minas y canteras.	3.11	0.51%
Artes, entretenimiento y recreación.	1.93	0.32%
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio.	1.20	0.20%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado.	1.01	0.17%
Distribución de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento.	0.34	0.06%
Actividades no económicas	0.02	0.00%

Fuente: Prometeus (core bancario) y Big Data Produbanco

### Segmento Virtual



### Lo más destacado de la gestión

- Las **obligaciones con el público** del segmento (10.40% del total de las captaciones) incrementaron en 18.61% frente al año precedente.
- La **cartera creció en 102.85%**, con lo que el monto al cierre del año representó el 1.42% de la cartera total del Banco.
- Empleamos una **estrategia de atención telefónica para la captación de nuevos negocios** a través de canales digitales.
- Implementación de la herramienta CRM** que permitió incrementar su actividad promedio en un 3.87% frente al 2017.

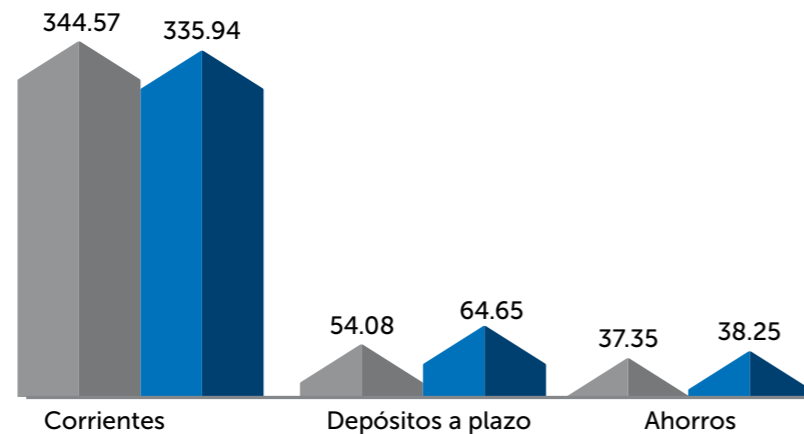
### Segmento Pyme

GRI: 102-2, 102-6, F6

Clientes	Mercado objetivo	Presencia geográfica
 <p><b>27,063</b> pequeñas y medianas empresas</p>	 <p>Empresarios, personas naturales o jurídicas cuyos negocios generen ventas de hasta <b>USD 5 millones</b> anuales</p>	 <p>Quito, Guayaquil, Cuenca, Machala, Santo Domingo, Manta, Ambato, Quevedo, Riobamba, Latacunga, Esmeraldas, Loja, Ibarra, Otavalo</p>

### Distribución de los Depósitos Monetarios USD 438.85 millones

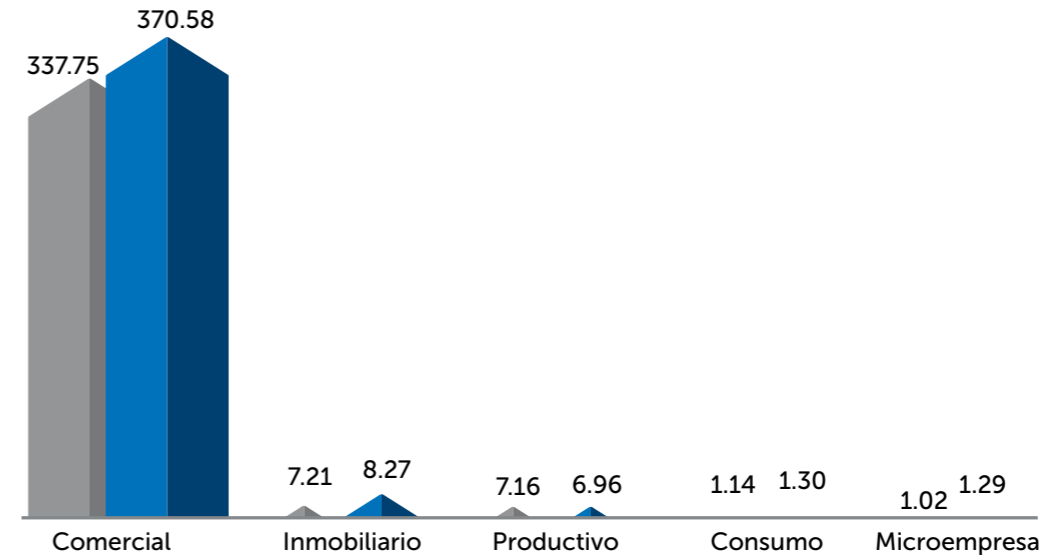
dic 2017 | dic 2018



Fuente: Prometeus (core bancario) y Big Data Produbanco

### Participación de la Cartera por Tipo de Crédito USD 388.39

dic 2017 | dic 2018



### Distribución de la Cartera por Grupo de Actividad Económica Segmento Pyme - USD 388.39 millones

Subsector	USD	Particip.
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	102.97	26.51%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	72.02	18.54%
Industrias manufactureras	63.47	16.34%
Construcción	21.07	5.42%
Transporte y almacenamiento	19.96	5.14%
Actividades inmobiliarias	19.67	5.07%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	16.52	4.25%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	15.18	3.91%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	13.41	3.45%
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	12.86	3.31%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	5.66	1.46%
Enseñanza	5.17	1.33%
Otras actividades de servicios	4.95	1.27%
Información y comunicación	4.32	1.11%
Explotación de minas y canteras	4.31	1.11%
Actividades financieras y de seguros	4.15	1.07%
Distribución de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento	1.22	0.31%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	0.71	0.18%
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.40	0.10%
Artes, entretenimiento y recreación	0.36	0.09%

Fuente: Prometeus (core bancario) y Big Data Produbanco

### Lo más destacado de la gestión

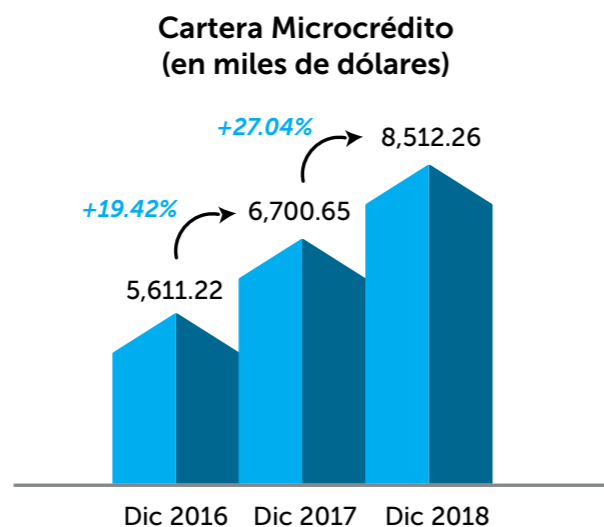
- **Aumento de las obligaciones con el público** en 0.65% y participación de estas en el total de los depósitos con el 11.97%.
- La **cartera** tuvo un incremento del 9.63% y representó el **12.54% de la cartera total** del Banco.
- Se aplicó una **estrategia** para la **desconcentración geográfica**.
- El producto **tarjeta de crédito VISA Pyme** dirigido a las pequeñas y medianas empresas cerró el año con **2,354 tarjetas emitidas** y un **saldo utilizado de USD 11.34 millones**.

### Microcrédito

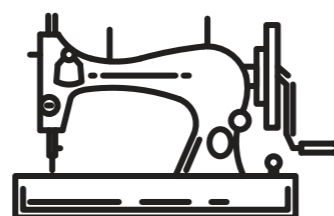
Financia a personas naturales dedicadas a la comercialización de productos y servicios, que requieran microcréditos de acumulación simple.

### Lo más destacado de la gestión:

- **Incremento de 27.04%** en colocación de cartera.



Fuente: Prometeus (core bancario) y Big Data Produbanco



### Distribución de la Cartera por Grupo de Actividad Económica Microcrédito - USD 8,512.26

Subsector	USD	Particip.
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	3,595.51	42.24%
Otras actividades de servicios	1,931.48	22.69%
Transporte y almacenamiento	865.42	10.17%
Industrias manufactureras	827.13	9.72%
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	629.37	7.39%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	151.10	1.78%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	140.09	1.65%
Construcción	101.98	1.20%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	74.50	0.88%
Información y comunicación	44.72	0.53%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	42.32	0.50%
Actividades inmobiliarias	42.09	0.49%
Enseñanza	31.65	0.37%
Artes, entretenimiento y recreación	16.31	0.19%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado.	9.14	0.11%
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio.	3.24	0.04%
Distribución de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento	3.07	0.04%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria.	1.36	0.02%
Actividades financieras y de seguros	1.02	0.01%
Explotación de minas y canteras.	0.78	0.01%

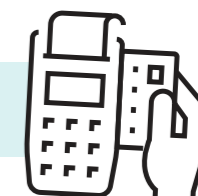
### Medios de Pago

GRI: 102-2, 102-6, GDMA- FS6

Adaptamos nuestras **soluciones de servicio de acuerdo con la evolución de las nuevas tecnologías y realidades**. Acercamos los servicios transaccionales requeridos por la Comunidad a través de extensas redes de fácil acceso, que hagan posible el proceso de inclusión económica en todo el territorio nacional.

### Tarjeta de Crédito

Tarjetas activas 2018: **174,370**  
Crecimiento anual: **+ 24.19%**

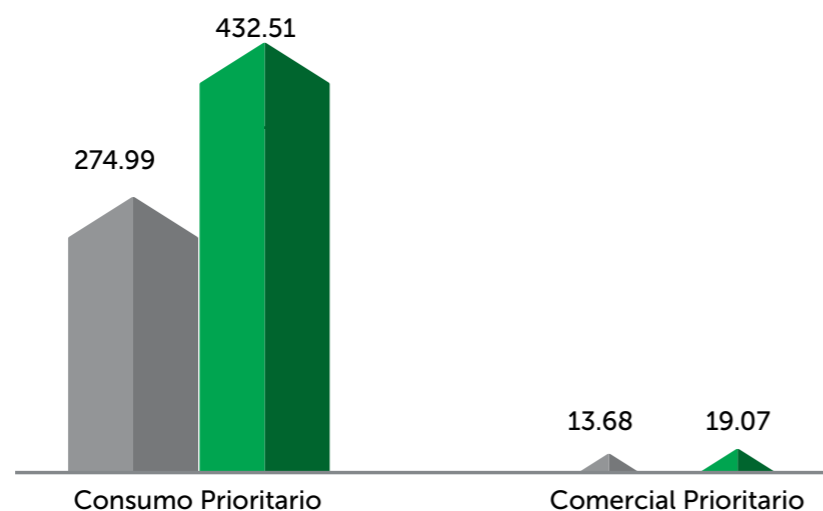


### Lo más destacado de la gestión

- Esta **cartera creció en 56.43%** y alcanzó una participación de 14.58% en la cartera total del Banco.
- **Campañas y eventos** diseñados de acuerdo con las necesidades y aspiraciones de los tarjetahabientes, orientados a incentivar la confianza y lealtad hacia el producto.

### Participación de la Cartera por Tipo de Crédito Tarjeta de Crédito - USD 451.57 millones

■ dic 2017 | dic 2018 ■

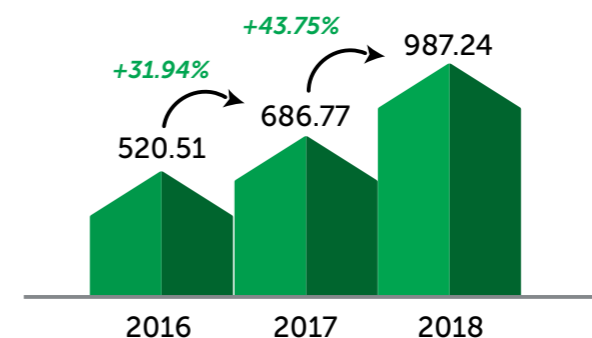


### Distribución de la Cartera por Grupo de Actividad Económica Segmento Tarjeta de Crédito - USD 451.57

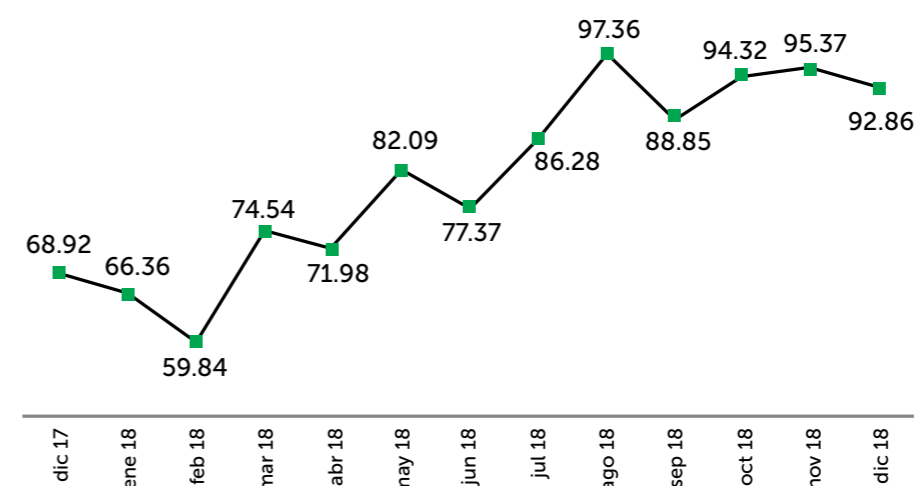
Subsector	USD	Particip.
Otras actividades de servicios	223.67	49.53%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	68.00	15.06%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	32.35	7.16%
Industrias manufactureras	24.81	5.49%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	11.85	2.62%
Transporte y almacenamiento	11.80	2.61%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	11.59	2.57%
Construcción	10.13	2.24%
Enseñanza	9.53	2.11%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	9.48	2.10%
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	9.12	2.02%
Actividades financieras y de seguros	8.91	1.97%
Información y comunicación	5.29	1.17%
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	3.79	0.84%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	3.61	0.80%
Actividades inmobiliarias	3.15	0.70%
Explotación de minas y canteras	2.35	0.52%
Artes, entretenimiento y recreación	1.03	0.23%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	0.88	0.20%
Distribución de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento	0.16	0.04%
Actividades no económicas	0.06	0.01%
Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales	0.01	0.00%

Fuente: Prometeus (core bancario) y Big Data Produbanco

### Evolución de la Facturación Anual (en millones de dólares)



### Evolución mensual de la facturación Tarjeta de Crédito - USD 987.24 millones



Fuente: Base Tarjetas de Crédito

### Tarjeta de Débito

Tarjetas activas: **631,000**  
Comercios afiliados: **14,539**  
Crecimiento anual: **+28.23%**



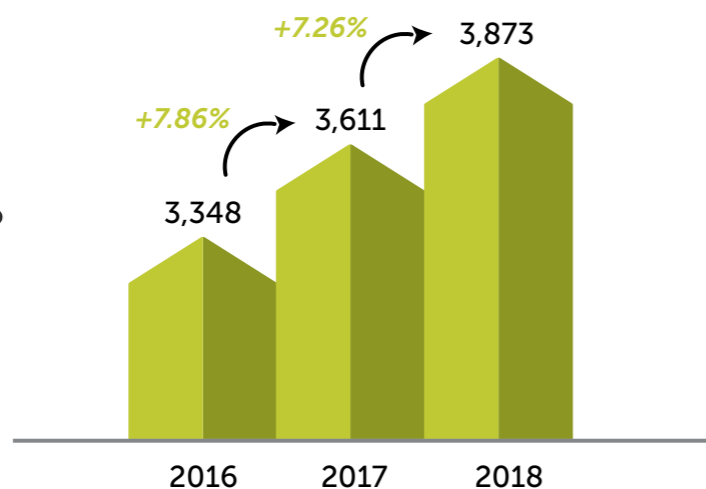
### Lo más destacado de la gestión

- Incremento del 28.23% en consumos con tarjetas Visa Débito.
- El 19% del volumen total procesado con débito corresponde a compras en comercios, porcentaje superior al promedio de la industria.

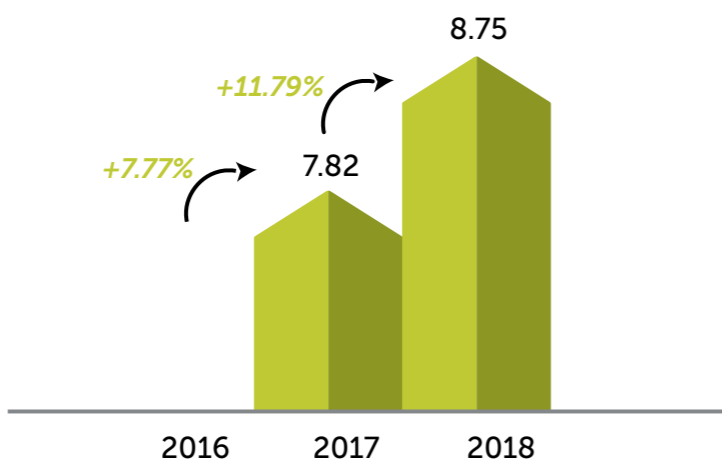
## Cash Management



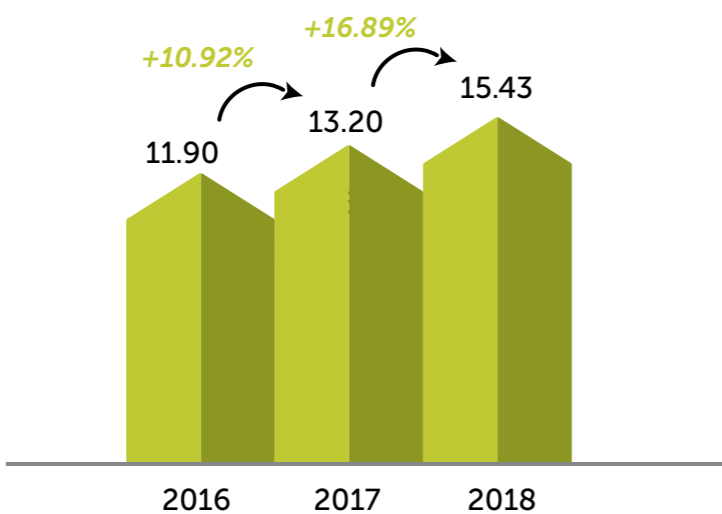
### Evolución número de clientes



### Evolución de los ingresos en millones de USD dólares



### Evolución del número de transacciones en millones



## Lo más destacado de la gestión

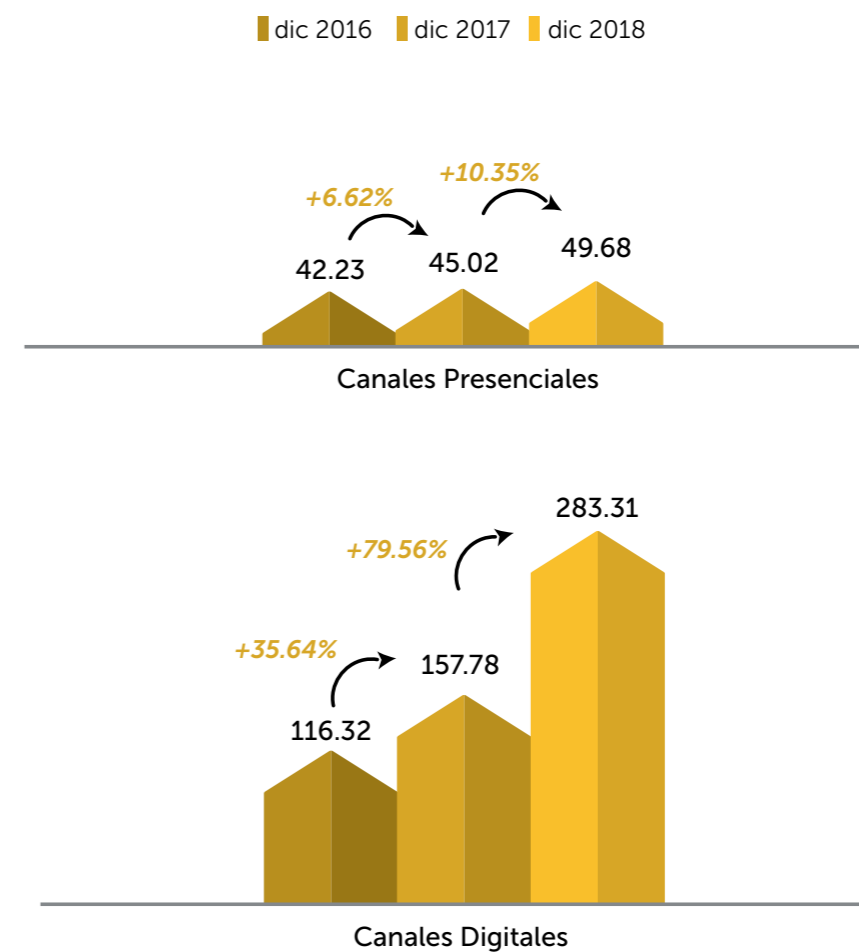
- Lanzamiento de la versión 2.0 de Cash Management en octubre.
- Incorporación de nuevas transacciones de recaudación en línea de EPMAPS e IESS.

Cash Management 2.0

## Canales de Atención

El número de transacciones procesado a través de los diferentes canales de Produbanco y sus Subsidiarias fue de 332.99 millones, 64.19% más que el año precedente.

### Transacciones Produbanco y sus Subsidiarias 333 millones de transacciones



Fuente: Reporte Transaccional Anual Produbanco - Base Transaccional

El comportamiento de cada uno de los canales se encuentra detallado en las páginas 63, 64 y 65 de este capítulo.

## Finanzas Sostenibles

GRI: 103-2, 103-3 Finanzas Sostenibles

Para Produbanco y Grupo Promerica, **la sostenibilidad forma parte de su cultura y de la estrategia corporativa**. Por ello trabajamos impulsando una banca que desarrolle relaciones, que ofrezca productos y servicios a sus comunidades y que apoye a las futuras generaciones garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medioambiente y bienestar social en los países en los que tenemos presencia. Para nosotros, las **finanzas sostenibles** son un conjunto de instrumentos financieros que **aportan a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS**.

Las finanzas sostenibles inciden en dos grandes momentos en la gestión del Banco. El primero, a nivel interno, aportando a que la Institución tenga una mirada integral de su accionar, integrando los aspectos económicos, sociales, ambientales y de gobernanza en la gestión para crear valor para los grupos de interés (Colaboradores y sus familias, Proveedores, Accionistas, Clientes).

En el segundo momento, la sostenibilidad es parte del *core* y de la estrategia misma del negocio, a través de productos y servicios sostenibles y de la gestión de la cartera comercial. Con el Sistema de Análisis de Riesgos Sociales y Ambientales – SARAS, incorporamos el análisis de estos riesgos en el análisis crediticio<sup>7</sup>, con políticas, manuales, procesos y procedimientos establecidos.

Por lo expuesto, en Produbanco la sostenibilidad es responsabilidad de diferentes áreas y estamos trabajando en cimentar una cultura organizacional que mire la sostenibilidad como una oportunidad para hacer negocios de manera responsable y de esta forma crear una ventaja competitiva para el Banco. Para el efecto, en algunas áreas se definieron *champions* para apoyar en la implementación de este tema. Si bien la Vicepresidencia de Banca Minorista es la encargada de cuidar por los resultados asociados a Finanzas Sostenibles, el apoyo de las áreas de Riesgos, Marketing, Comercial ha sido fundamental para la ejecución de la estrategia sobre este aspecto. El esquema de monitoreo y evaluación tiene un sistema definido y se realiza de manera periódica.

### Proyectos más relevantes del 2018

- Diseño del sistema o modelo predictivo de colocación.
- Sistema de gestión de información democratizado.
- Mapeo de la cartera del Banco por medio del SARAS.
- Asistencia técnica y gestión de conocimiento para finanzas sostenibles.

### Principales logros del 2018

- Colocación de cartera de Líneas Verdes, que rompió la brecha de USD 50 millones en originación de cartera.

<sup>7</sup> A toda operación de crédito comercial, igual o superior a USD 350 mil, de cualquier tipo de Banca, que tenga una exposición de riesgos o impactos ambientales y sociales.

- Uso del modelo predictivo para colocación.

Una importante lección aprendida en este camino de implementación del **Programa de Finanzas Sostenibles** es que es necesario desarrollar la capacidad de adaptarse a la demanda del mercado, sus necesidades y realidades, entendiendo y conociendo de cerca los requerimientos de los Clientes, a fin de diseñar soluciones eficaces y a la medida, que contribuyan notablemente a la sostenibilidad. Otra noción importante es que la sostenibilidad como concepto llevado a la práctica empresarial, abre un sinnúmero de oportunidades de mejora y se presenta como un mecanismo para potencializar las capacidades institucionales en el desarrollo de productos y servicios innovadores.

## Productos Verdes

GRI: 201-2, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS6, FS9, FS10

### Líneas Verdes

Para Produbanco es de vital importancia desarrollar productos y servicios que permitan el desarrollo productivo de la sociedad bajo un marco de respeto hacia el ambiente y proyectando el bienestar de las generaciones futuras. En este contexto, con el liderazgo de nuestro presidente ejecutivo y el entusiasmo del equipo de especialistas en negocios sostenibles concretamos en agosto del 2016 el lanzamiento al mercado del **Programa Líneas Verdes**, que es el resultado no solo de una visión de negocio, sino que responde a la estrategia de sostenibilidad de Produbanco que tiene como marco de referencia la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible y que nos compromete a desarrollar iniciativas para apoyar el cumplimiento de los ODS.

El Programa Líneas Verdes tiene su origen en el año 2013 cuando la Corporación Andina de Fomento CAF a través de un aporte de recursos económicos no reembolsables financió la elaboración del primer inventario de emisiones de CO<sub>2</sub> para la certificación de **Carbono Neutralidad** de los dos edificios principales en Quito y Guayaquil y también los estudios para la estructuración de un portafolio de financiamiento para proyectos sostenibles de eficiencia energética.

### Pasos para la estructuración de una solución financiera en el Programa Líneas Verdes



Adicionalmente, en el año 2015 con la aprobación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, ratificamos las bases fundamentales para la construcción del Programa Líneas Verdes que comprende un trabajo multidisciplinario en el cual se analizan todos los factores indispensables para la estructuración de una solución financiera frente a la necesidad de proporcionar al mercado, especialmente a la pequeña y mediana empresa, los productos y servicios financieros que apoyen la evolución de la producción hacia una gestión económica, social y ambientalmente eficiente y sostenible.

Para la gestión comercial Produbanco implementó un programa de capacitación dirigido a formar ejecutivos altamente especializados quienes se encargan de coordinar todo el proceso de requerimiento, análisis y concesión del crédito.

En agosto del 2016 se presentó en el mercado financiero ecuatoriano el **Programa Líneas Verdes** que cuenta con el financiamiento de una línea de crédito de USD. 10 millones otorgada por el FMO (Banco de Desarrollo de Holanda). El *Programa Líneas Verdes* se dirige inicialmente al mercado de la Banca Minorista y paulatinamente se introduce al segmento empresarial y corporativo.

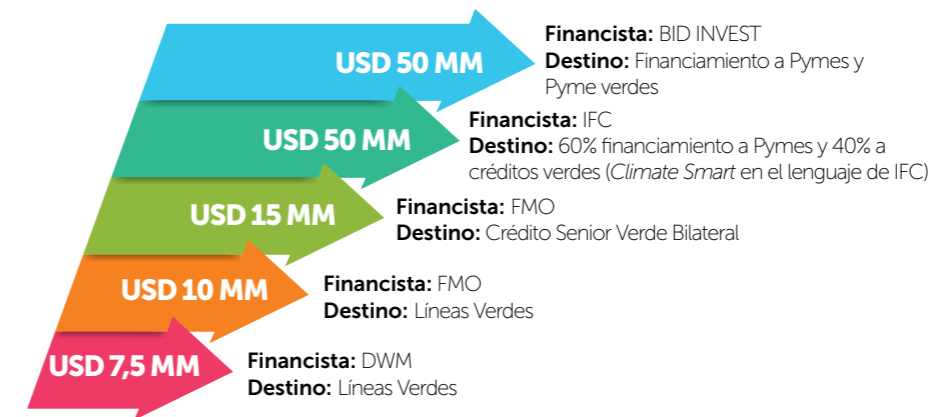
- **Facilitar** a la pequeña y mediana industria el **acceso a nuevas tecnologías e infraestructura moderna** que le permita alcanzar la máxima eficiencia en sus procesos.
- **Difundir** de manera pragmática los **beneficios** sociales, ambientales y económicos de la **producción sostenible**.
- **Asegurar** a través del crecimiento sostenible de los sectores productivos la **estabilidad** de todos los **actores del círculo de producción**.
- **Estructurar un programa** que no solo busque exclusivamente rentabilidad y éxito financiero sino el cumplimiento estricto, medible y visible de **metas y objetivos ambientales**.
- Consolidar varios procesos que en la actualidad tienen como horizonte la participación de todos los medios de producción dentro de un marco en el cual se **beneficie toda la cadena de valor** sobre la base de una **gestión sostenible favorable** para la sociedad en general, configurando la ecuación I + D + Sostenibilidad.
- **Financiar proyectos** a través de **créditos accesibles** que permitan la **transición hacia nuevas tecnologías** que involucran no solo el cuidado del ambiente sino también un análisis que evidencie el beneficio social y económico, definitivamente es innovadora en el contexto ecuatoriano.

**Objetivos de nuestro Programa de Líneas Verdes**

A medida que el programa crece se van añadiendo nuevas características que afianzan la calidad de la gestión como es la aplicación de un examen riguroso en el aspecto Riesgo y que ha generado como práctica ineludible la **implementación de la metodología SARAS para la calificación del crédito**, lo que finalmente enriquece al producto ya que permite conocer la viabilidad del proyecto a financiar no solo en el aspecto económico, sino también en el ámbito social con su repercusión en la Comunidad que lo rodea (empleados, vecinos, trabajo, territorio, etc) y el impacto en el ambiente (cambio climático, emisión de CO<sub>2</sub>, implementación de huella de carbono y huella hídrica, etc.).

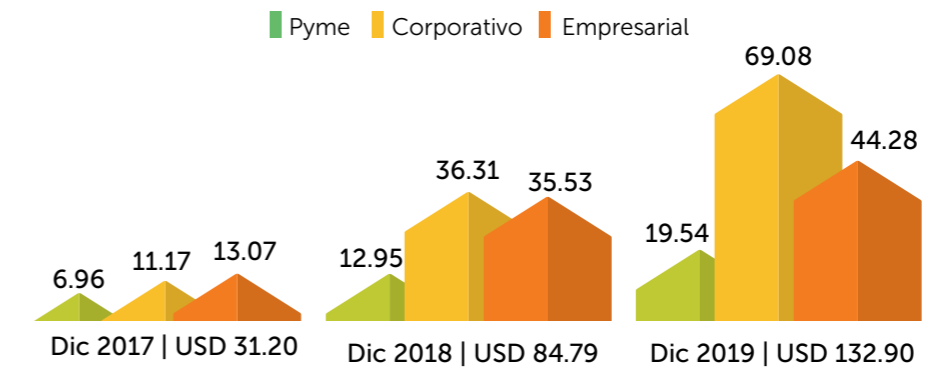
Hasta diciembre del 2018 Produbanco ha negociado la apertura de líneas de crédito por USD 132.5 millones con organismos internacionales, que se destinan a operaciones puntuales o líneas de crédito con plazos y tasas preferenciales. Bajo estos convenios Produbanco se compromete a colocar cierto monto en segmentos específicos y aplicar normas internacionales de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales.

**Financistas y Líneas de Crédito Otorgadas**



De estas líneas se han colocado USD 84.79 millones en Créditos Verdes a través de 118 operaciones.

**Distribución por Segmento (en millones de USD)**



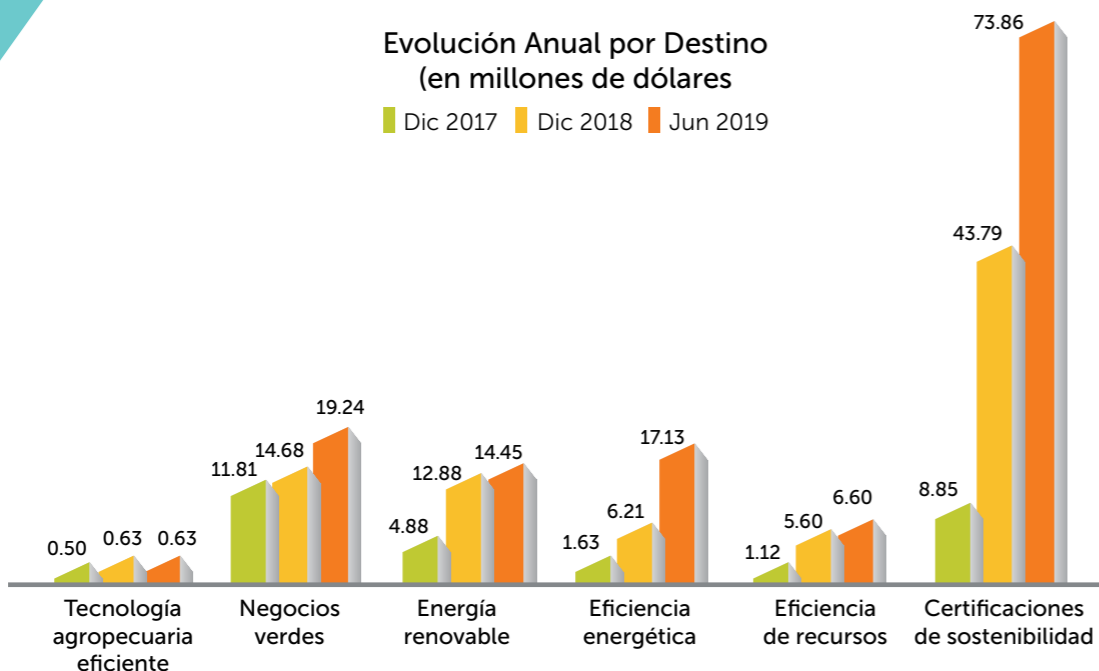
**Distribución Geográfica**

Ciudad	Colocaciones			Número de Operaciones		
	dic 2017	dic 2018	jun 2019	dic 2017	dic 2018	jun 2019
Ambato	10.26	21.46	23.36	10	14	16
Guayaquil	10.94	23.47	54.90	16	42	73
Quito	7.32	35.76	46.31	13	50	67
Santo Domingo	2.68	3.57	3.57	8	9	9
Ibarra		0.22	0.22		1	1
Machala		0.30	0.30		2	2
Manta			0.20			1
Cuenca			3.00			1
Quevedo			0.78			1
Riobamba			0.25			2
<b>Total</b>	<b>31.20</b>	<b>84.79</b>	<b>132.90</b>	<b>47</b>	<b>118</b>	<b>173</b>

Fuente: Segmentos y Productos

### Evolución Anual por Destino (en millones de dólares)

■ Dic 2017 ■ Dic 2018 ■ Jun 2019



### Destino del Financiamiento

Destino	dic 2017	dic 2018	jun 2019
Tecnología agropecuaria eficiente	0.50	1.63	1.63
Negocios verdes	11.81	14.68	19.24
Energía renovable	4.88	12.88	14.45
Eficiencia energética	1.63	6.21	17.13
Eficiencia de recursos	1.12	5.60	6.60
Certificaciones de sostenibilidad	8.85	43.79	73.86
<b>Total</b>	<b>28.80</b>	<b>84.79</b>	<b>132.90</b>

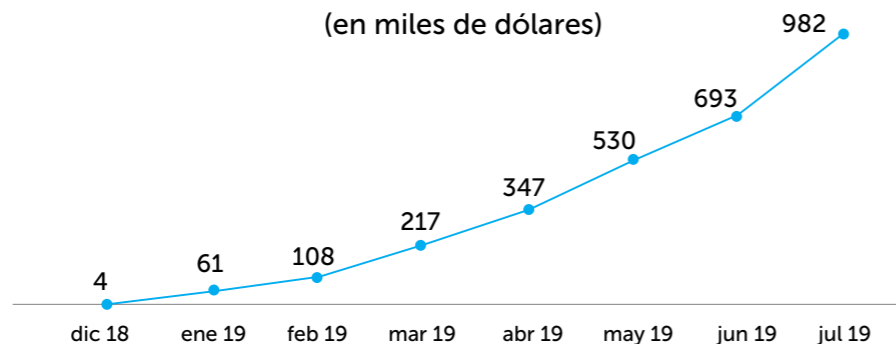
Fuente: Segmentos y Productos

### Cuenta Verde

Dentro de este marco, en diciembre incorporamos en esta línea la **Cuenta Verde**, un producto de captación que desde su lanzamiento ha incrementado su saldo en 1500% sobrepasando el millón de dólares y cuyos fondos son direccionados al fondeo del Programa Líneas Verdes.

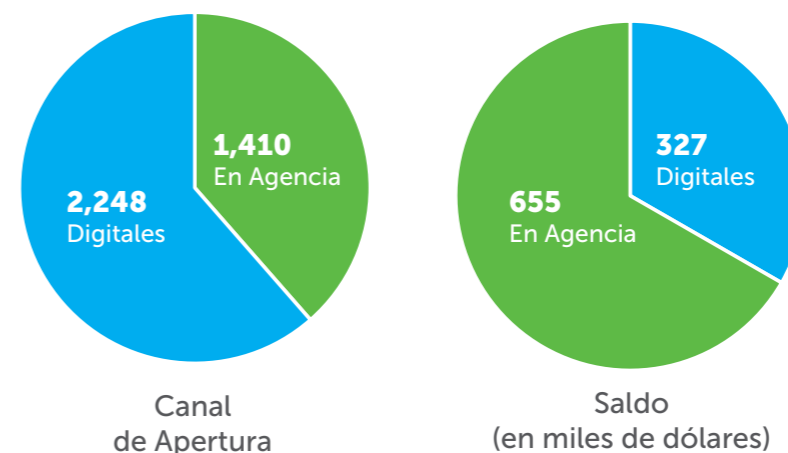
Esta cuenta opera a través del modelo presencial tradicional y también de atención digital a través de la aplicación de Produbanco.

### Evolución Cuenta Verde (en miles de dólares)



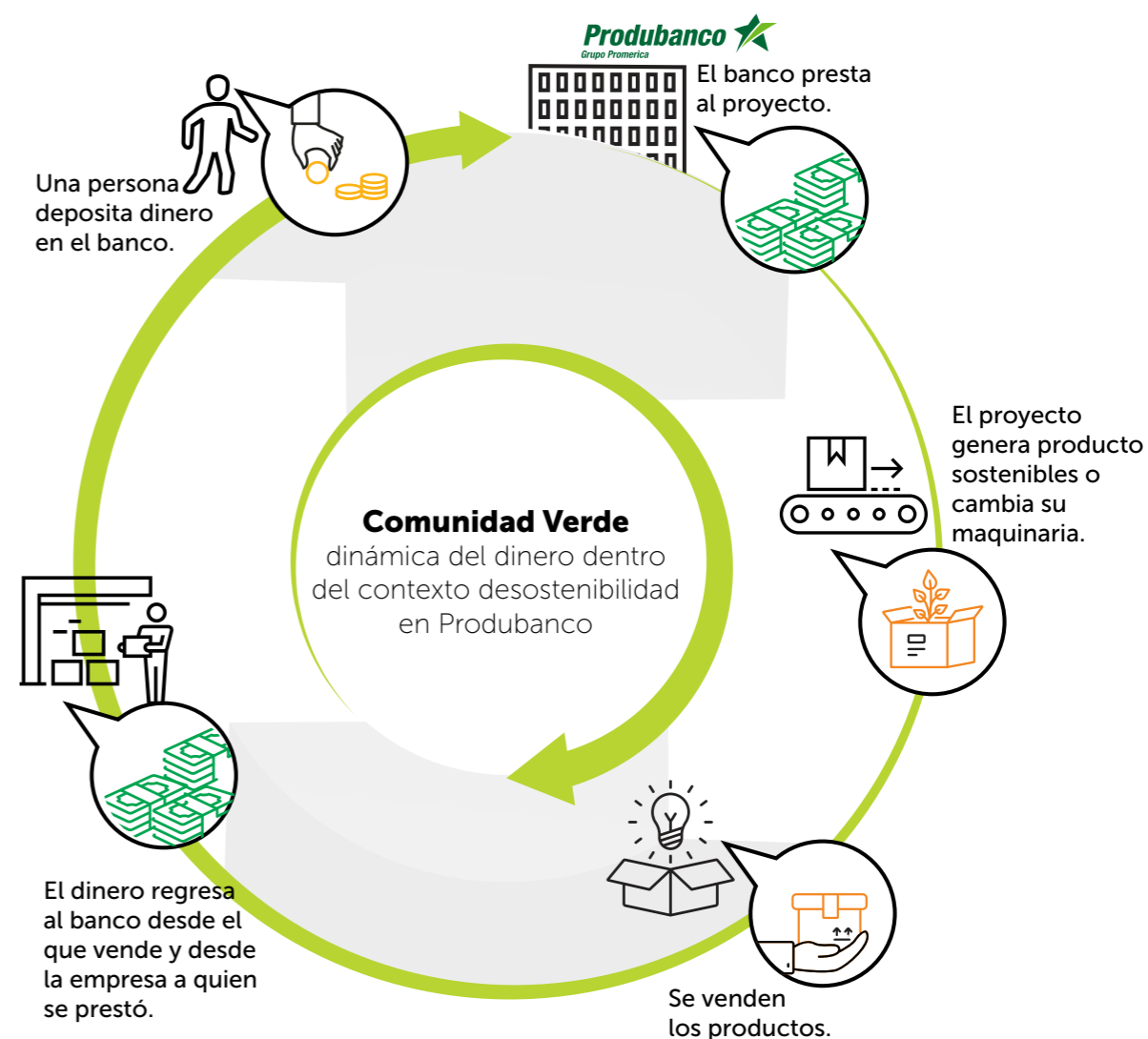
Fuente: Segmentos y Productos

### Canales de Apertura de la Cuenta Verde y Saldos



Fuente: Segmentos y Productos

Mediante la incorporación de este producto vamos ampliando la **Comunidad Verde** y desarrollando la dinámica del dinero dentro del contexto de sostenibilidad en Produbanco.





## Subsidiarias

GRI: 102-2, 102-6, GDMA-FS6, GDMA-FS7, GDMA-FS13, GDMA-FS14, 203-2

Para la consecución de los objetivos y estrategias institucionales trabajamos en conjunto con Exsersa Externalización de Servicios S.A. y Trámites Profesionales S.A. Protrámites.







### Exsersa Externalización de Servicios S.A.

Por medio de esta subsidiaria y de sus marcas **Servipagos** y **Pagoágil** ponemos a disposición del público una **red de puntos de atención** para la realización de transacciones de pago y cobro, tanto de empresas financieras como no financieras.





GRI: FS7

Los pequeños comercios y tiendas afiliados a la red Pagoágil tienen la oportunidad de potenciarse y generar rentabilidad adicional para sus negocios al complementar su propia oferta con el ofrecimiento de los servicios Pagoágil. De esta manera se apoya a la bancarización.

Adicionalmente, durante el 2018 se realizó el pago de 1,185,487 **Bonos de Desarrollo Humano** a razón de USD 50 cada uno, lo que en total ascendió a un monto de USD 59,274,350.

Activos	Pasivos	Patrimonio
 <b>7,009</b> miles de dólares	 <b>2,415</b> miles de dólares	 <b>4,594</b> miles de dólares
Utilidad	ROE	Comisiones pagadas agentes
 <b>1,262</b> miles de dólares	 <b>27.47%</b>	 <b>2,401,801</b>

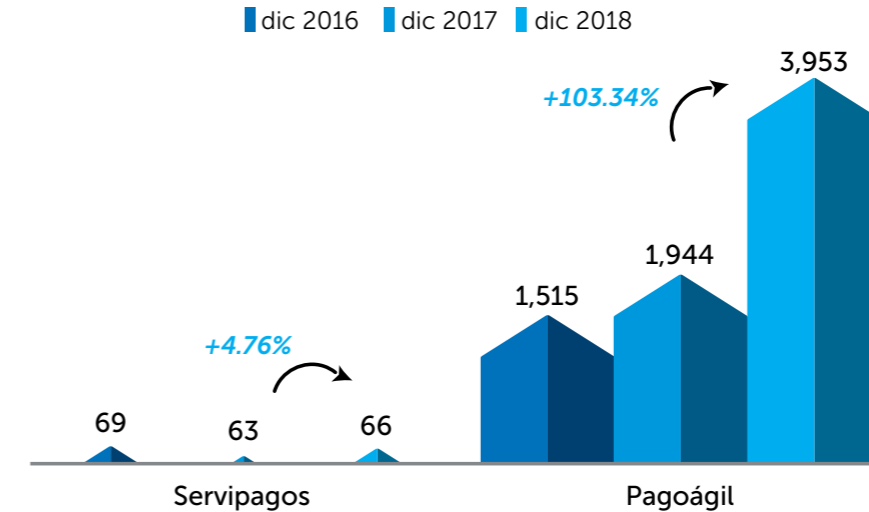
Participación de los canales en la generación de los ingresos

Puntos de Atención	Pagoágil	STP	Otros
 <b>+42%</b>	 <b>+32%</b>	 Sistema de transferencias y pagos <b>+20%</b>	 <b>+6%</b>

Fuente: Base de Datos Exsersa S.A.

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, permiten bancarizar a la población e insertarlos en la dinámica del Sistema Financiero.

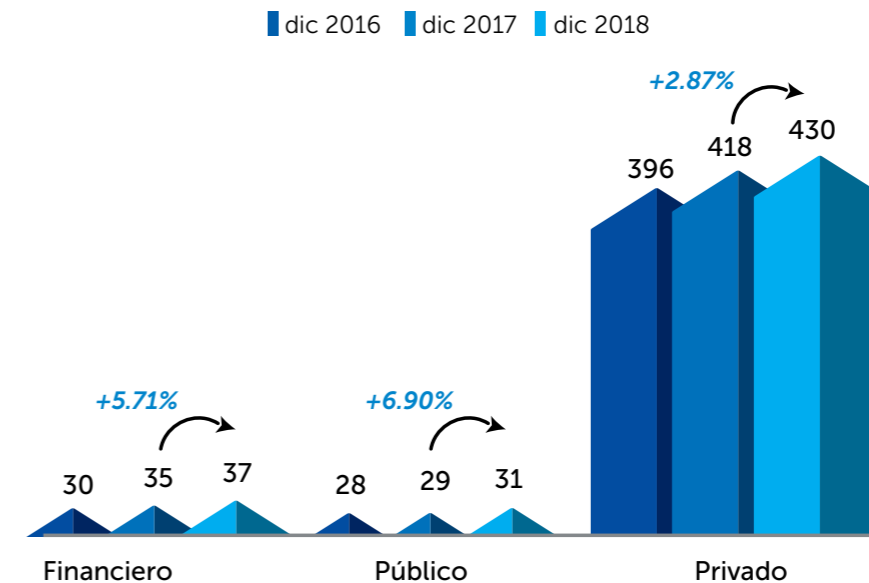
### Evolución puntos de atención Exsersa S.A.



Fuente: Base de Datos Exsersa S.A.

El **crecimiento** de los **puntos de atención Pagoágil** en **103.34%** consolidó la presencia del canal en todo el país y fidelizó a los agentes como socios importantes de Exsersa. En la red Servipagos se inauguraron tres nuevos puntos.

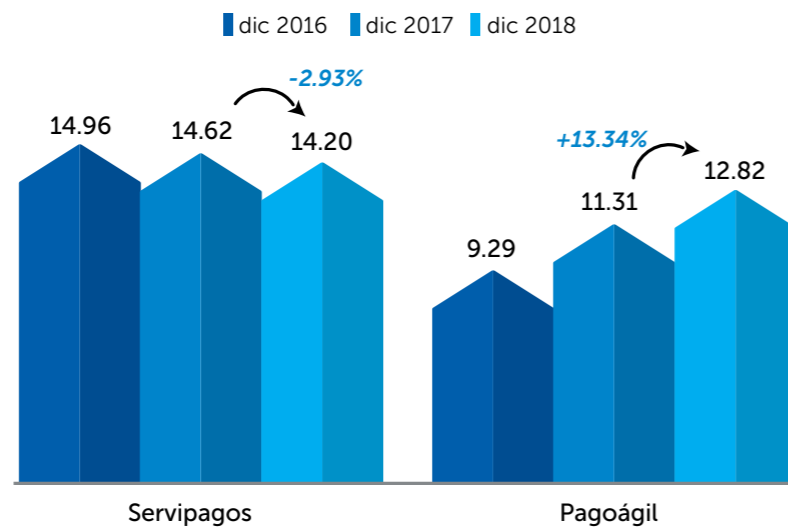
### Evolución tipos de clientes Exsersa S.A.



Fuente: Base de Datos Exsersa S.A.

La **implementación del switch transaccional** hizo posible la creación y fortalecimiento de alianzas estratégicas con Clientes corporativos y empresariales, que pueden ofrecer a su vez, los productos de Servipagos directamente a sus Clientes.

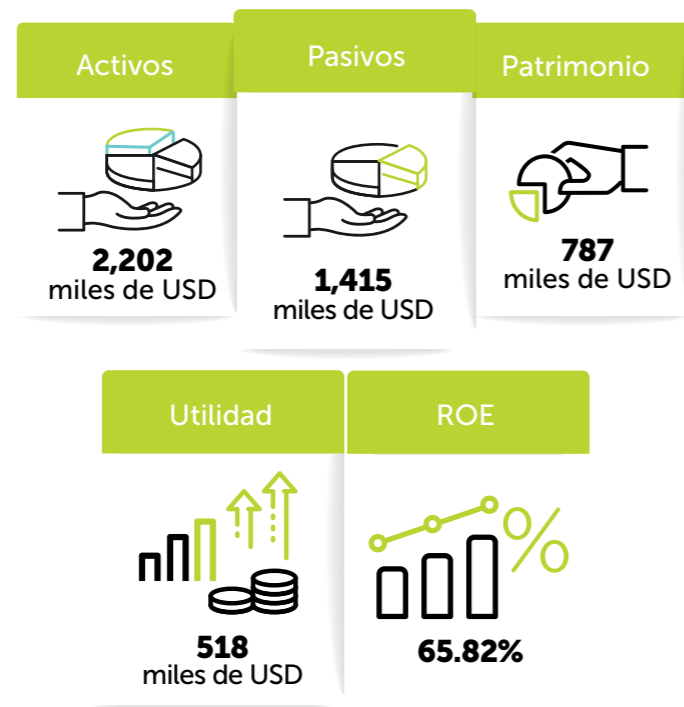
### Evolución del volumen de transacciones Exersa S.A. 27.02 millones



Fuente: Base de Datos Exersa S.A.

### Trámites Profesionales S.A. Protrámites

Esta Subsidiaria es la responsable de la gestión de recuperación de cartera y el mejoramiento constante del índice de la cartera vencida.



Fuente: Balance Protrámites a diciembre 2018

### Lo más destacado de la gestión

#### Unidad de Mora Temprana

- **Incremento** progresivo en el volumen de llamadas y **eficiencia** del trabajo en equipo gracias al perfeccionamiento del manejo de la **funcionalidad de marcación automática**.

#### Unidad de Mora Media

- Incorporación de **visitas de campo focalizadas**.
- **Control de pago** sobre la cartera refinanciada.

#### Unidad de Mora Avanzada

- Contribución significativa a los resultados del Banco a través de la gestión de **recuperación de cartera castigada** y de los ingresos generados por la **cobranza de cartera propia** comprada.

En las tres unidades se priorizó la **potenciación del recurso humano y tecnológico**. El enfoque en la motivación y la integración fue un eje estratégico sobre el cual se desarrollaron las actividades para la consecución de los objetivos; mientras que la **versatilidad de la plataforma tecnológica** permitió obtener logros importantes en la contención del castigo y demanda judicial sin emplear recursos adicionales.

La eficiencia en la gestión de estas tres unidades permitió que Produbanco reduzca un **índice de morosidad a 1.74%** frente al 1.80% del año precedente.

La **verificación de los créditos en demanda judicial alcanzó el 60%**. Esto se debió en buena medida al dinamismo de los procesos judiciales y a la especialización del equipo humano tanto en la atención al Cliente como en la parte operativa.

Los ingresos se vieron favorecidos con un **crecimiento del 158%** gracias a la **línea de Trámites Legales** que se activó para los segmentos de Personas y Pyme en Guayaquil en el segundo semestre.

### Notas sobre el Negocio



GRI: 206-1, 419-1

Durante el año 2018 Produbanco y sus Subsidiarias no fueron objeto de sanciones ni reclamaciones significativas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o libre competencia. Tampoco recibieron multas significativas o no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.

GRI: 417-2, 417-3

De igual manera, en el 2018 Produbanco y sus Subsidiarias no tuvieron sanciones ni reclamaciones significativas sobre la información presentada en los diferentes medios de comunicación en relación con los productos y servicios ofrecidos.

## Enfoque en la Calidad de Servicio: Nuestra Esencia es el Cliente

GRI: 102-43, 102-44, 413-1

La filosofía sobre la que se basa nuestro programa de Calidad de Servicio<sup>8</sup> es **convertir en una experiencia memorable cada interacción** que viven nuestros Clientes a través de los canales físicos y/o digitales de los que disponemos. Atender sus requerimientos en forma oportuna entregando soluciones satisfactorias, es nuestro objetivo.

Con esto en mente realizamos la medición continua de nuestro desempeño mediante distintas modalidades de evaluación, que hacen posible la aplicación oportuna de correctivos.

### Encuesta de bienvenida



Mide el nivel de satisfacción con el servicio recibido por los Clientes nuevos y su intención de recomendar el producto contratado.

Nivel de satisfacción: **95.83%**  
Intención de recomendación: **96.66%**

01

### Encuesta de lealtad



Identifica la opinión sobre el servicio recibido en cada punto de contacto de las oficinas de la red.

Nivel de satisfacción: **91.50%**  
Intención de recomendación: **83.31%**  
Intención de recompra: **81.56%**

02

### Cliente fantasma



Valora objetivamente el desempeño y cumplimiento de los estándares de servicio a través de la metodología de cliente fantasma.

Imagen y orden: **97.10%**  
Destrezas de ventas y/o servicios: **89.00%**  
Actitud: **81.70%**

03

### Atención telefónica



Valora la eficiencia de nuestra cultura de atención telefónica.

Atención telefónica: **97.16%**

04

Fuente: Registros Calidad de Servicio

<sup>8</sup> El Programa de Calidad está presente desde el diseño de productos y pasa por toda la interacción con el cliente en la venta y postventa. Tiene además el respaldo de una plataforma de indicadores para monitorear el avance. Por ejemplo, para el desarrollo de productos se realizan estudios y análisis técnicos. En el proceso de validación de los productos también participan los Clientes.

Los resultados de la comercialización y venta son monitoreados todo el tiempo y están atados a la evaluación de desempeño y remuneración con incentivos por cumplimiento. Desde luego, el Banco cuenta con manuales, procesos y procedimientos establecidos para la comercialización de productos y servicios. Adicionalmente, tenemos personal especializado en estos temas para los diferentes segmentos de mercado.

## Índice Ekos de Satisfacción al Cliente IESC

En noviembre recibimos el premio EKOS de Oro 2018, como el **Mejor Banco en Calidad de Servicio**, categoría de Bancos Grandes.

IESC - Ekos	Produbanco	Sector
El IESC es una medición efectuada por la Corporación Ekos en la que mediante encuestas telefónicas aleatorias, se evalúa el nivel de satisfacción con el servicio, disposición de recomendación, apertura para recompra, percepción de valor e identificación de la tasa de problemas.	<b>83.00%</b>	<b>74.70%</b>



Valor y lealtad	Produbanco	Sector
Satisfacción general	<b>87.70%</b>	<b>79.50%</b>
Percepción de valor (relación satisfacción/precio)	<b>78.30%</b>	<b>69.00%</b>
Intención de recomendación	<b>79.50%</b>	<b>67.00%</b>
Intención de recompra	<b>81.90%</b>	<b>70.80%</b>
Lealtad	<b>50.20%</b>	<b>37.30%</b>

Servicio	Produbanco	Sector
Tasa de problemas (% sin problemas)	<b>87.70%</b>	<b>87.30%</b>
Tasa de comunicación de problemas (%)	<b>83.80%</b>	<b>82.50%</b>
Tasa de solución de problemas (%)	<b>45.20%</b>	<b>51.60%</b>

Fuente: Informe Ekos

## Redes Sociales

Nuestras redes sociales Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn están abiertas para la recepción de inquietudes y observaciones de nuestros Clientes, quienes, de acuerdo con nuestros estándares, reciben contestación en un tiempo máximo de una hora.

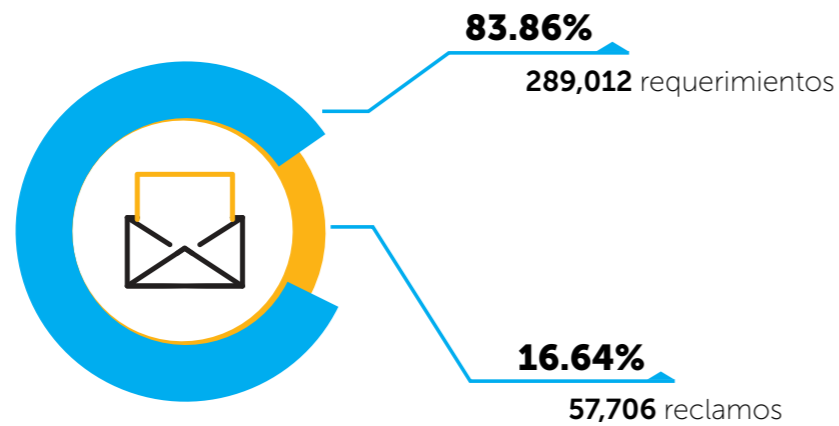


## Requerimientos y Reclamos

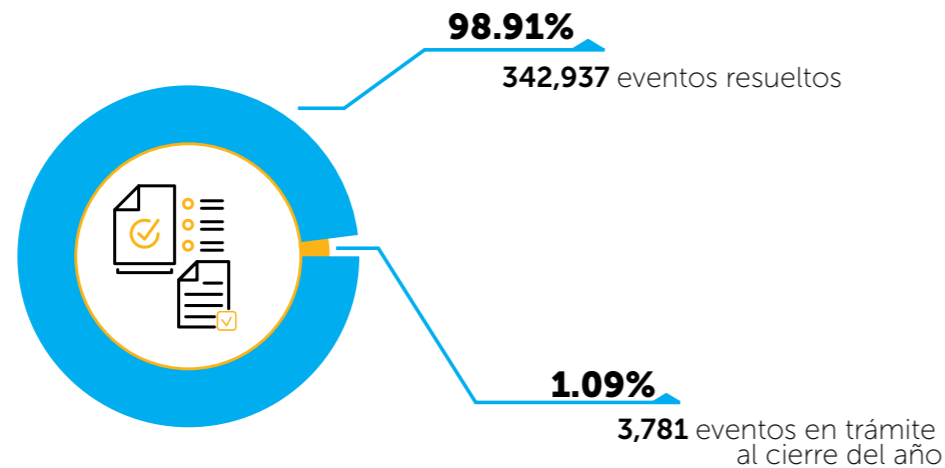
GRI: 102-17

En el año 2018, la Unidad de Atención al Cliente de Produbanco recibió un total de **346,718 eventos**, un 27.62% más que el año anterior.

### Total eventos receptados 2018



### Eventos resueltos y en trámite al cierre del 2018

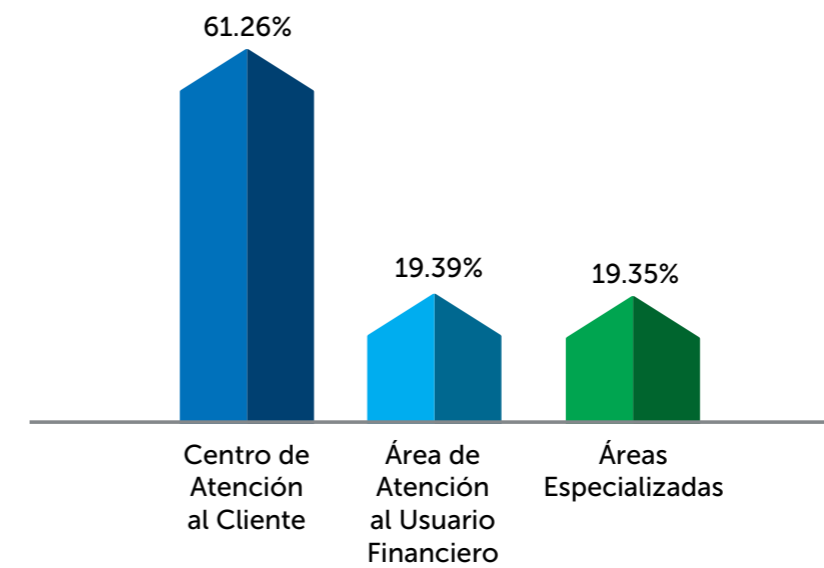


Fuente: Informe Anual Servicio al Cliente

De los **casos resueltos**, el **83.20%** tuvo su solución dentro de los **tiempos establecidos** en el esquema interno de atención con un **promedio de 5.14 días**; esto es **9.86 días menos que lo que dicta la normativa legal** (15 días). El 16.80% fue resuelto en el plazo determinado por la ley.

El **promedio mensual de requerimientos** fue de **24,084** (27.29% más que el año anterior). El **promedio mensual de reclamos** fue de **4,809** (29.59% más que en 2017).

### Nivel de resolución de casos 342,937 casos



Fuente: Informe Anual Servicio al Cliente

GRI: 406-1

Del total de reclamos recibidos se detectaron dos casos de presunta afectación a los derechos humanos sobre los cuales se efectuaron las investigaciones correspondientes y se aplicaron los correctivos dentro del mismo período.

GRI: 412-1

A lo largo del 2018 no efectuamos evaluaciones sobre impactos en materia de derechos humanos (excluyendo trabajo infantil y trabajo forzoso) en nuestros centros de trabajo.

GRI: 411-1

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

GRI: 418-1

Se presentaron 12 casos por sigilo bancario y 293 casos de skimming.



Call Center Produbanco




Colaboradores Agencia Matriz Produbanco



Cajas Agencia Matriz Produbanco

## 4 Gestión Social Colaboradores

## Enfoque de Gestión del Empleo

GRI: 103-2, 103-3 Empleo 

Tenemos un **enfoque de gestión centrado en nuestros Colaboradores**, toda vez que en ellos se cimienta la cultura organizacional.

El Banco vive la importancia de las personas con una visión de cuidado y bienestar de su gente, amparado en un buen ambiente y clima laboral, entendiendo que uno de los retos más importantes que tiene el Banco es retener al talento humano.

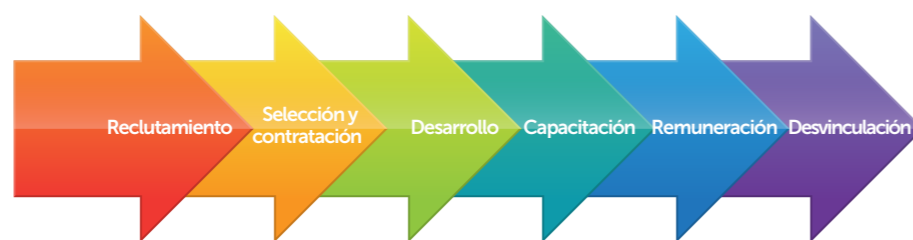
Para Produbanco es fundamental garantizar el bienestar del Colaborador considerando las diferentes facetas de la vida (profesional, personal y como parte de su entorno familiar). Produbanco es considerado como un **lugar atractivo para trabajar**, lo que influye en la posibilidad de atraer talentos.

Somos una organización que contribuye a la generación de empleo de calidad y que crece en función de las necesidades del negocio, por lo que cada año analizamos la demanda requerida de personal para el buen funcionamiento de la institución y del cumplimiento de la estrategia, sin dejar de lado la eficiencia.

Las políticas y lineamientos de gestión y comportamiento de los Colaboradores están establecidos en los siguientes documentos:

- Código de Ética y Conducta
- Reglamento Interno de Trabajo
- Reglamento de Higiene y Seguridad
- Manual de Lavado de Activos

La Unidad de Gente se encarga de la gestión del talento humano, con el apoyo de las Unidades de Negocio. El manejo de la relación con nuestros Colaboradores se entiende como un sistema integral que contempla: el reclutamiento, la selección y contratación, el desarrollo, la capacitación, la remuneración y la desvinculación laboral.



Con la finalidad de manejar estándares comparables a nivel internacional se cuenta con el apoyo de varios Proveedores especializados para la gestión del talento humano, en los temas requeridos. Además, en el Banco contamos con un ERP (*Enterprise Resource Planning* - Sistema de Planificación de Recursos Empresariales) de la compañía alemana SAP, que permite administrar la información de nuestros Colaboradores y facilitar el proceso de toma de decisiones oportunas en este tema.

## Reclutamiento, selección y contratación

Buscamos gente que se alinee con la cultura de la organización. Promovemos **procesos** de reclutamiento, selección y contratación **transparentes y libres de discriminación**. En Produbanco la búsqueda de talento empieza al interior de la organización, como un mecanismo de estimular el crecimiento profesional. Mantenemos programas como el de pasantías<sup>9</sup> con las que motivamos el empleo joven y el desarrollo del liderazgo, entre otros.

En la selección y contratación se define el perfil requerido, y se acompaña de análisis de Big Data y comportamiento de personas, como una nueva forma de selección de personas.

## Desarrollo y capacitación

Damos **oportunidades** para que nuestros Colaboradores puedan crecer dentro del Banco, como profesionales y personas. Para el efecto contamos con **planes de carrera y sucesión**, así como con programas de **entrenamiento y pasantías internas**, además de una serie de **beneficios e incentivos laborales**.

Los programas de desarrollo se estructuran con base en las necesidades de los diferentes grupos de interés internos para quienes articulamos acciones con miras a fortalecer sus competencias; por ejemplo, el programa de liderazgo femenino que trata sobre el proceso de fortalecimiento de la mujer en todos su roles.

Contamos con procesos de evaluación de desempeño permanentes<sup>10</sup>, en las distintas fases de crecimiento profesional. Los objetivos y metas de desempeño son acordadas con los Colaboradores. Para la evaluación se utilizan varios mecanismos. La retroalimentación de los jefes es muy importante para apoyar en el desarrollo de la persona dentro de la organización. Además, en el caso de líderes con personal a cargo, se hace una evaluación de 360 grados con la ayuda de una entidad externa, en la que nos preocupamos de analizar el clima laboral. En Produbanco evaluamos qué resultados se consiguen y cómo.

Para generar el desarrollo integral, nos preocupamos de la salud de nuestros Colaboradores con un enfoque preventivo. Así mismo, propiciamos prácticas de integración trabajo – familia, para permitir que los Colaboradores tengan un desarrollo equilibrado. Produbanco tiene prácticas laborales que van más allá del cumplimiento del marco legal.

<sup>9</sup> Luego de una invitación abierta para pasantías, el Banco recibió más de tres mil interesados en participar en este programa.

<sup>10</sup> En un año se pueden realizar como mínimo tres evaluaciones. Al inicio, para definición de objetivos; a medio año con la participación de Clientes (para los niveles estratégicos); y en la etapa de cierre, con retroalimentación.



### Remuneración

Disponemos de un esquema de remuneración claro, que responde a beneficios laborales y extra laborales de distinta índole. Dependiendo del cargo, se tiene una base de remuneración fija y otra variable en función de cumplimiento de los objetivos y metas.

### Desvinculación

En el Banco no hemos tenido procesos de desvinculación importantes y cuando algún Colaborador deja la entidad, respetamos todo lo establecido en el marco legal. En este proceso, nos preocupamos de realizar entrevistas de salida a los Colaboradores, dado que es una fuente de generación de información para mejorar el clima laboral.



Esther Chachalo  
Asistente de Cafetería  
Colaboradora desde 2014



Ramiro Guerrero  
Mensajero  
Colaborador desde 2010



Christian Ríos  
Pasante



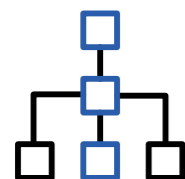
Consuelo Rivadeneira  
Ejecutiva Comercial  
Colaboradora desde 1975

Testimonio de nuestros Colaboradores

## Colaboradores Produbanco y sus Subsidiarias

GRI: 102-8,102-36,102-37

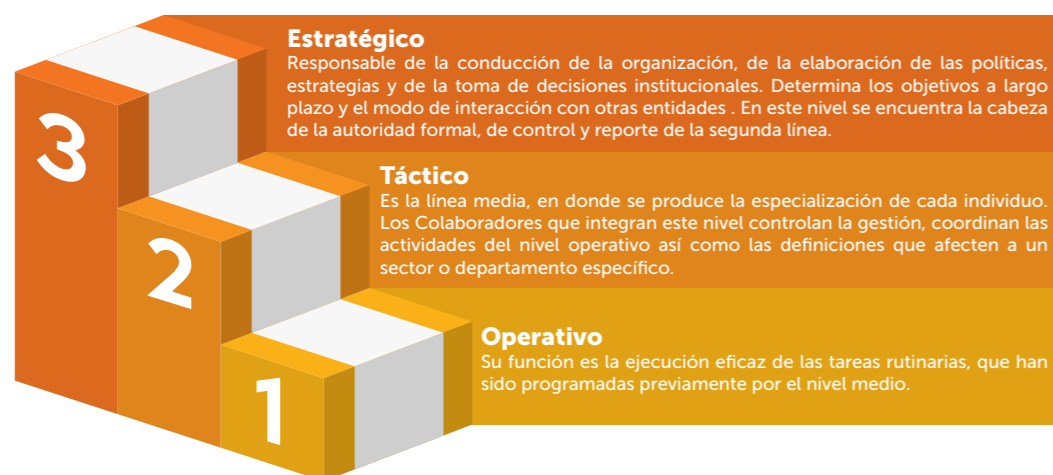
### Nueva estructura de cargos



En este año, Produbanco y sus Subsidiarias implementaron una nueva estructura de cargos que responda a sus líneas estratégicas y que además esté acorde con el mercado financiero.

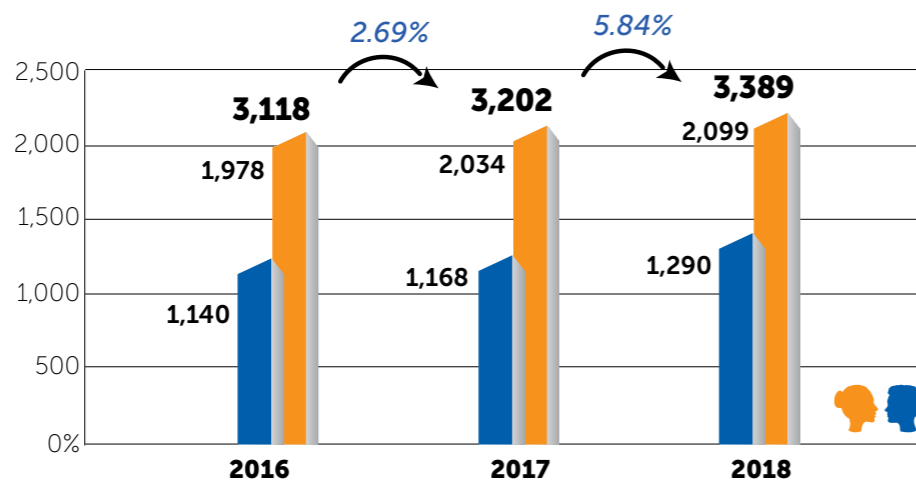
GRI: 102-8

### Niveles de la estructura jerárquica



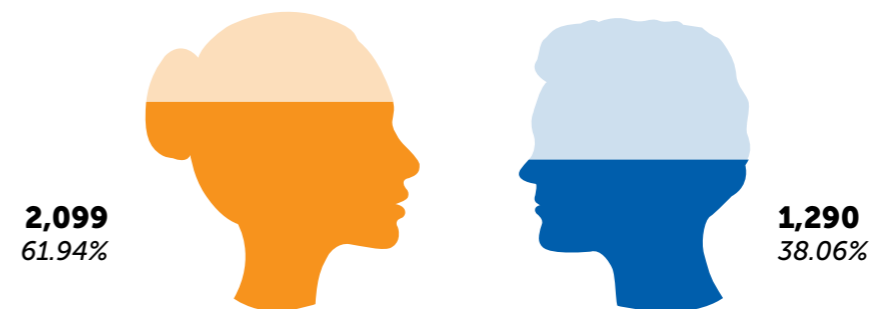
### La gente Produbanco

#### Evolución Colaboradores Produbanco y sus Subsidiarias

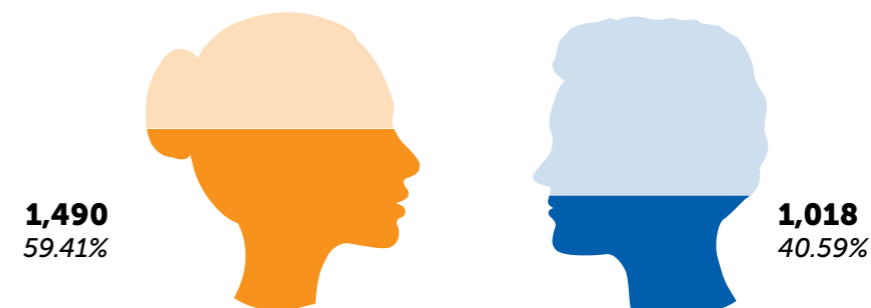


Fuente: Memorias de RSE 2016, 2017, 2018 y Aplicativo Optimus

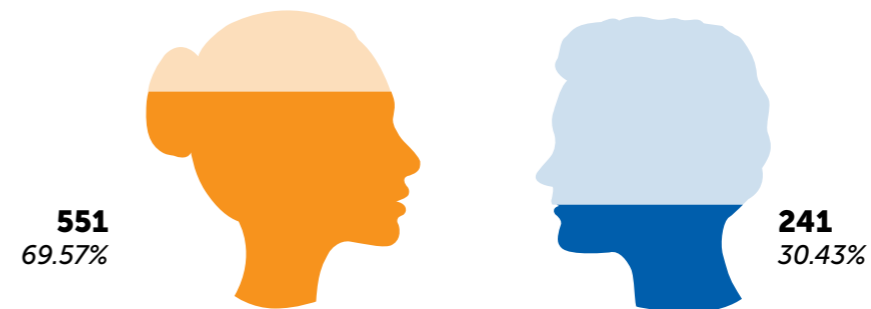
#### Composición Colaboradores 2018 Produbanco y sus Subsidiarias (3,389 personas)



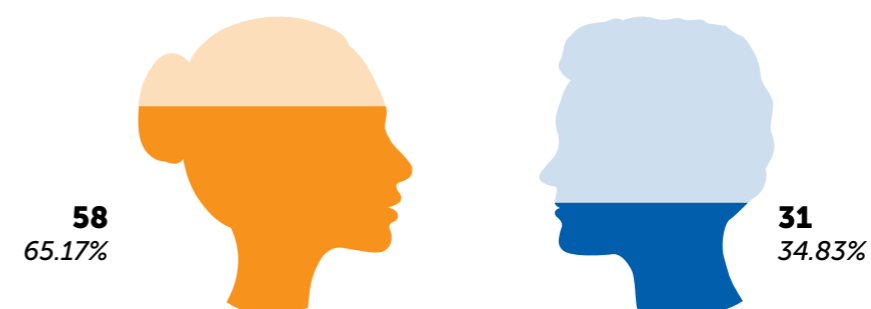
#### Composición Colaboradores 2018 Produbanco (2,508 personas)



#### Composición Colaboradores 2018 Exersa (792 personas)



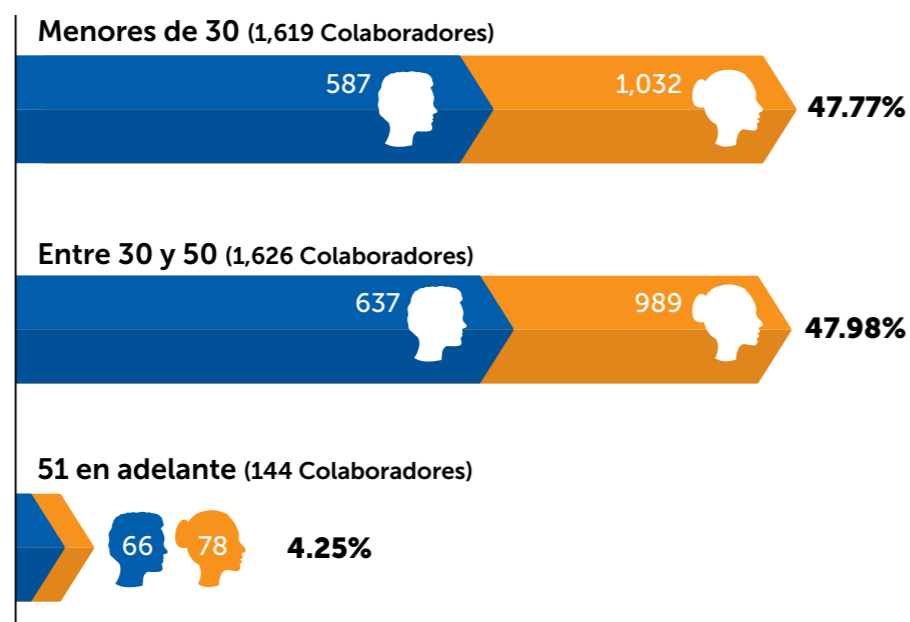
#### Composición Colaboradores 2018 Protrámite (89 personas)



Fuente: Memorias de RSE 2016, 2017, 2018 y Aplicativo Optimus



## Colaboradores por edad 2018

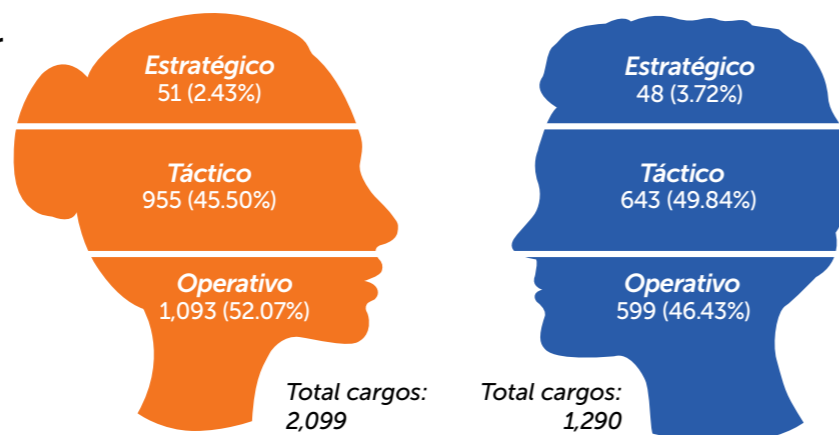


## Colaboradores Produbanco y sus Subsidiarias por tipo de cargo y género

GRI: 405-1

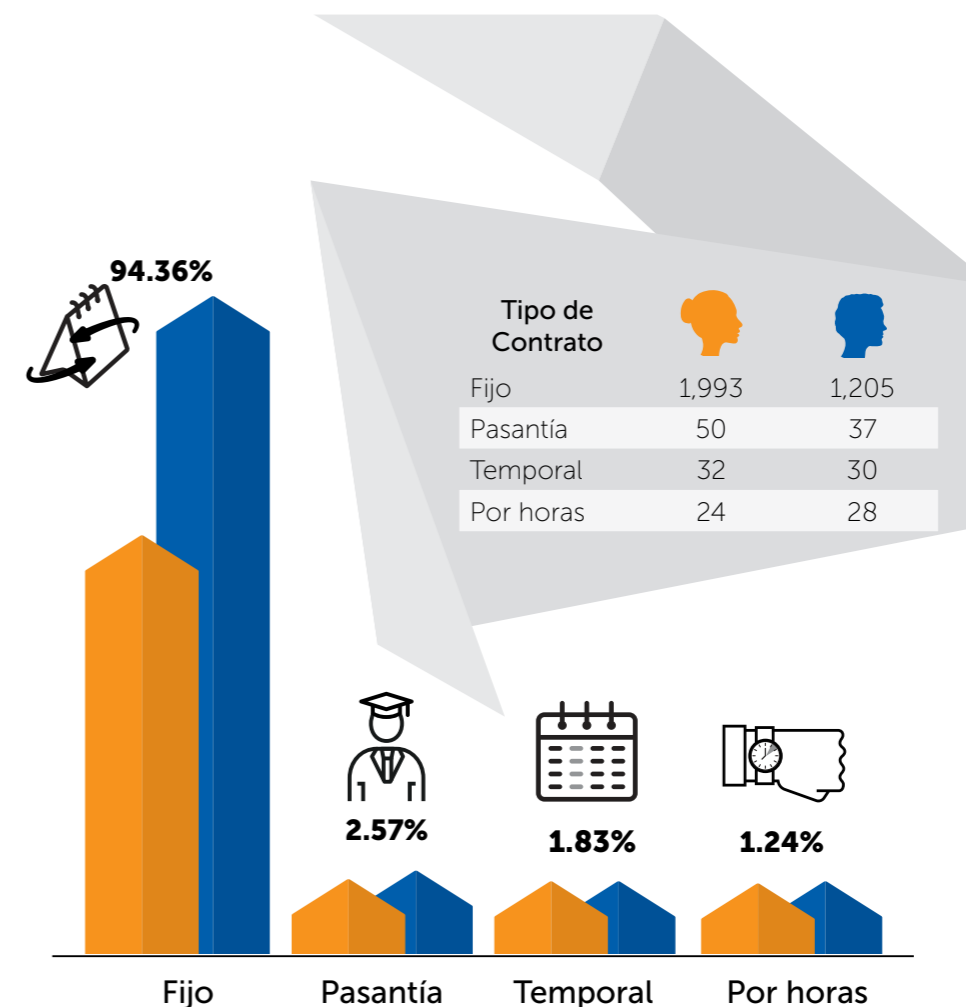


### Tipos de cargo por género



Fuente: Memorias de RSE 2016, 2017, 2018 y Aplicativo Optimus

## Modalidades de contratación



Fuente: Memorias de RSE 2016, 2017, 2018 y Aplicativo Optimus

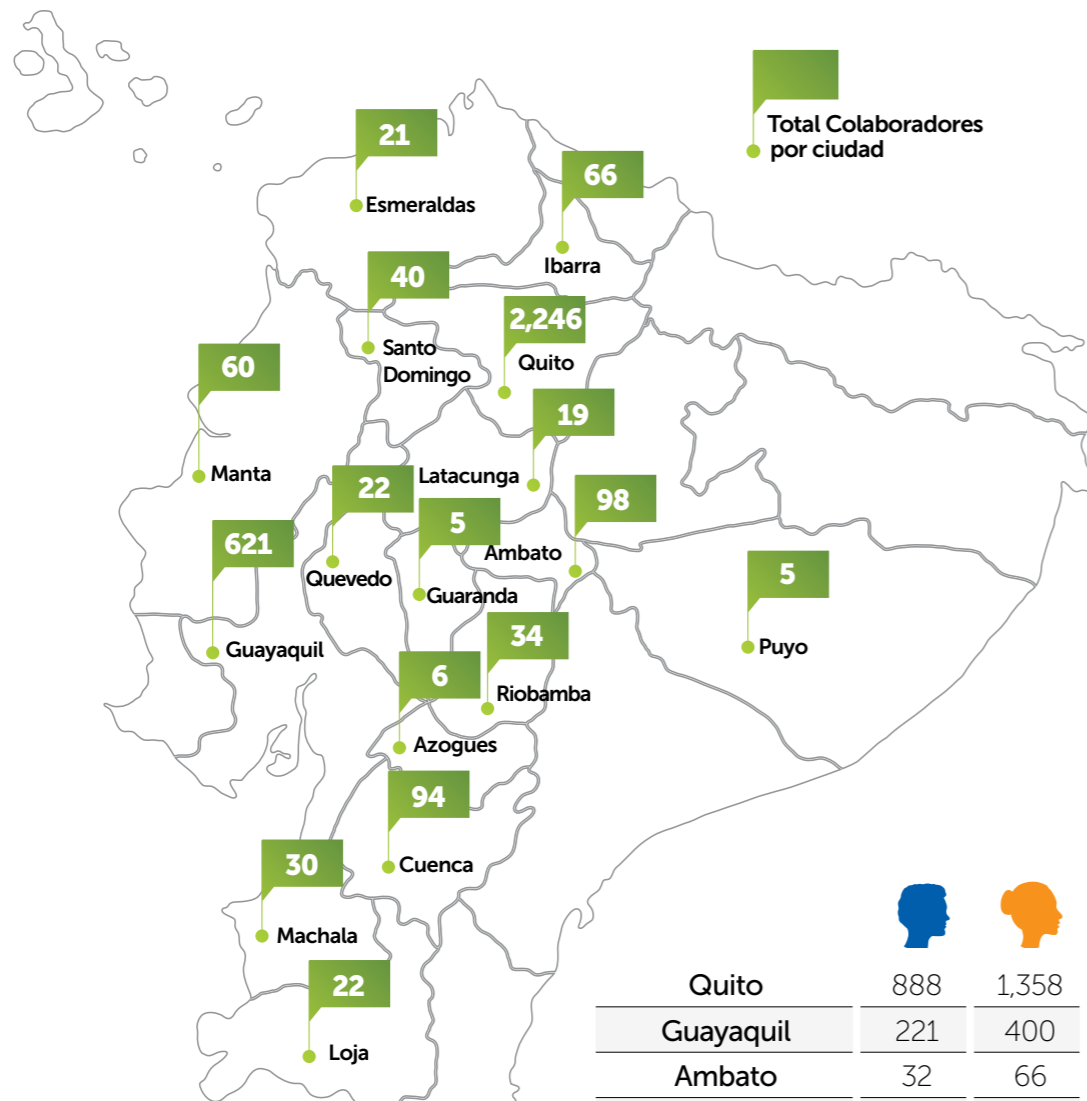
GRI: 102-41 M GRI: 408-1, 409-1



### Notas sobre la contratación

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

## Presencia geográfica



Contamos con Colaboradores en 16 ciudades del país.

**3,389** Colaboradores a nivel nacional 2018

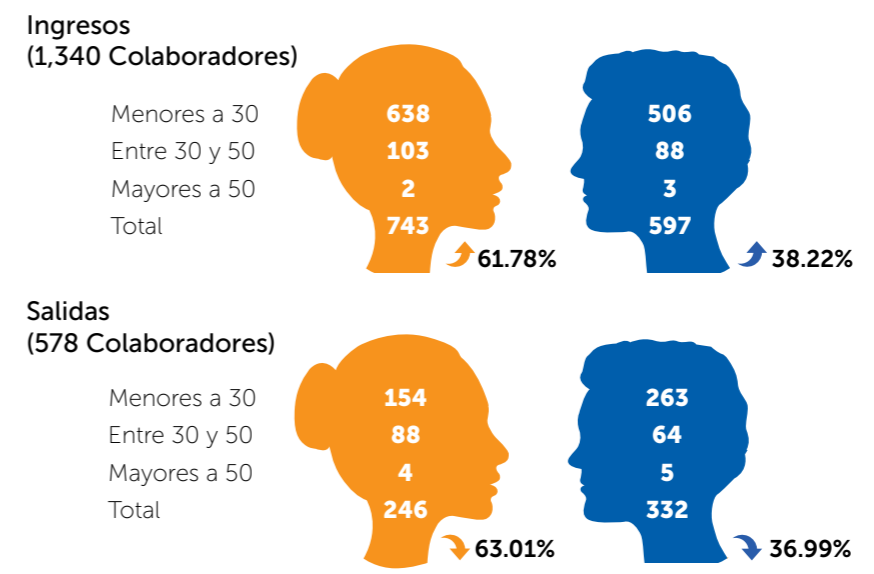
	Menores a 30	Entre 30 y 50
Quito	888	1,358
Guayaquil	221	400
Ambato	32	66
Cuenca	41	53
Ibarra	21	45
Manta	21	39
Santo Domingo	17	23
Riobamba	5	29
Machala	12	18
Loja	10	12
Quevedo	9	13
Esmeraldas	5	16
Latacunga	4	15
Azogues	1	5
Guaranda	1	4
Puyo	2	3
<b>Total Ecuador</b>	<b>1,290</b>	<b>2,099</b>

Fuente: Aplicativo Optimus

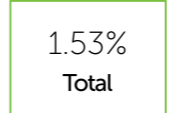
## Rotación del personal

La rotación del personal es la salida de un trabajador de su posición de trabajo por motivos voluntarios o involuntarios. El índice de rotación de personal refleja el porcentaje de Colaboradores que deja la organización por voluntad propia, por despido, jubilación o fallecimiento. La diferencia entre ingresos (1,340) y salidas (578) de este año obedeció a la creación de nuevos puestos de trabajo que se originó en los requerimientos del negocio, períodos de maternidad e incorporación de pasantes.

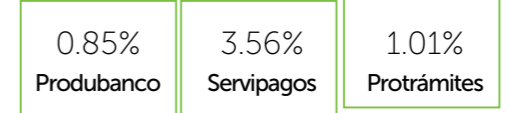
### Ingresos, salidas y rotación Colaboradores 2018



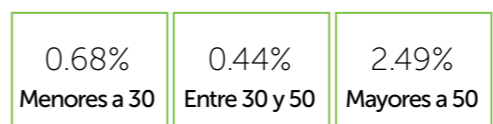
### Rotación Produbanco y sus Subsidiarias



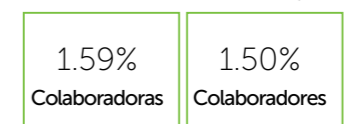
### Rotación por empresa



### Índice de rotación por edad



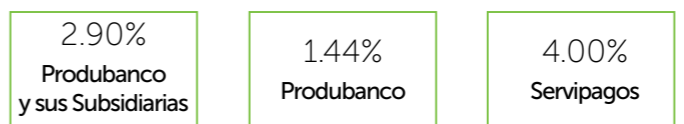
### Índice de rotación por género



### Rotación sin considerar la posición de cajero



### Rotación de la posición de cajero



Fuente: Reportes mensuales de entradas y salidas de Colaboradores Produbanco y sus Subsidiarias, departamento Gente.

## Maternidad y paternidad

Colaboradores que se acogieron al beneficio, quiénes retornaron y quiénes decidieron seguir trabajando



	Se acogieron al beneficio	Retornaron	Siguieron trabajando
Produbanco	82	82	82
Servipagos	54	54	54
Protrámites	2	2	2
<b>Total Colaboradoras</b>	<b>138</b>	<b>138</b>	<b>138</b>

Índice de reincorporación **100%**

Índice de retención **100%**

	Se acogieron al beneficio	Retornaron	Siguieron trabajando
Produbanco	51	51	51
Servipagos	10	10	10
Protrámites	2	2	2
<b>Total Colaboradores</b>	<b>63</b>	<b>63</b>	<b>63</b>

Índice de reincorporación **100%**

Índice de retención **100%**

### Total general de quienes se acogieron al beneficio

Produbanco	Servipagos	Protrámites	Total
133	64	4	<b>201</b>

El índice de reincorporación es el porcentaje de Colaboradores que regresa a su puesto de trabajo luego de su licencia por maternidad o paternidad. El índice de retención es el porcentaje de Colaboradores que toma la decisión de continuar trabajando luego de regresar a sus labores tras su licencia de maternidad o paternidad.

Fuente: Trabajo Social, Aplicativo Optimus

## Diversidad e Igualdad de Oportunidades, No Discriminación

GRI: 103-2, 103-3 No Discriminación, Diversidad e Igualdad de Oportunidades, 405-1 

Estos aspectos van de la mano y son importantes para enriquecer la cultura organizacional. La diversidad en formas de pensamiento nos fortalece. **Mantenemos políticas claras contra la discriminación en cualquier forma**, sea por sexo, profesión, edad, etnia, etc., y estos temas son evidentes desde el proceso de reclutamiento y selección.

Dada la cultura organizacional, los valores corporativos y el modelo de liderazgo basado en el ejemplo, la no discriminación y el respeto a la diversidad son elementos naturales para los Colaboradores. En términos de equidad de género, el Banco ha establecido metas para abordar las brechas identificadas (por ejemplo incrementar la participación de mujeres en alta dirección ) y la gestión se basa en el respeto a los planeamientos de la Organización Internacional del Trabajo.

Tenemos una **política de puertas abiertas** para conocer posibles dificultades en el relacionamiento del personal, lo que permite generar soluciones ágiles. Por otra parte, aspectos como la discriminación, hostigamiento o acoso laboral pueden ser denunciados a través de la **Línea Ética**, implementada en el 2018 y considerada como uno de los principales logros institucionales, que cuenta con un proceso de debida diligencia para dar respuesta a los casos que se presenten.

Nuestro equipo de trabajo cuenta con personas con discapacidad. **Llevamos a cabo sesiones de sensibilización** en las áreas de las que forman parte **a fin de garantizarles un ambiente adecuado de trabajo** para el desenvolvimiento de sus actividades.

**Al cierre del año**, la nómina de Produbanco y sus Subsidiarias registró **133 Colaboradores** con discapacidad, de los cuales el **7.52% son sustitutos**, es decir otra persona realiza sus funciones.



Equipo de Colaboradores Gente y Cultura Produbanco

### Colaboradores con discapacidad por género y rango de edad

Rango edad	Produbanco	Servipagos	Protrámites	Consolidado
Menos de 30	10	5	-	15
Entre 30 y 50	31	10	2	43
Más de 50	4	-	-	4
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>62</b>
<b>% Género</b>	<b>47.37%</b>	<b>44.12%</b>	<b>50.00%</b>	<b>46.62%</b>

Rango edad	Produbanco	Servipagos	Protrámites	Consolidado
Menos de 30	6	5	1	12
Entre 30 y 50	35	13	1	49
Más de 50	9	1	-	10
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>71</b>
<b>% Género</b>	<b>52.63%</b>	<b>55.88%</b>	<b>50.00%</b>	<b>53.38%</b>

Rango edad	Produbanco		Servipagos		Protrámites		Consolidado	
	Total	% Edad	Total	% Edad	Total	% Edad	Total	% Edad
Menos de 30	16	16.84%	10	29.4%	1	25.0%	27	20.3%
Entre 30 y 50	66	69.47%	23	67.6%	3	75.0%	92	69.2%
Más de 50	13	13.68%	1	2.9%	0	0.0%	14	10.5%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100.0%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>133</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Trabajo Social

### Colaboradores Sustitutos

Utemporerum quas incimagnimil eum quam, sitat. Temquidit optatiorum iducia quiaeptatus il ma deristium sam ut volut por remped quist plibus inciis dolorem, simpos sam fuga. It ut ut officia eos apic to conempor apellec aborem resequatur, omniende

### Colaboradores con discapacidad por tipo de cargo

Cargo	Produbanco	Servipagos	Protrámites	Consolidado
Operativo	16	14	1	31
Táctico	29	1	1	31
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>62</b>
<b>Sustitutos</b>	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>7</b>

Cargo	Produbanco	Servipagos	Protrámites	Consolidado
Operativo	28	15	-	43
Táctico	22	4	2	28
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>71</b>
<b>Sustitutos</b>	<b>3</b>			<b>3</b>

Cargo	Produbanco		Servipagos		Protrámites		Consolidado	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Operativo	44	46.32%	29	85.29%	1		74	55.64%
Táctico	51	53.68%	5	14.71%	3	9.68%	59	44.36%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>9.68%</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>
<b>Sustitutos</b>	<b>9</b>	<b>9.47%</b>	<b>1</b>	<b>2.94%</b>			<b>10</b>	<b>7.52%</b>

Fuente: Trabajo Social

-  2 sustitutos
-  4 sustitutos
-  3 sustitutos
-  1 sustituto

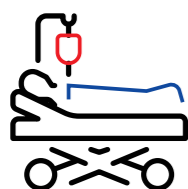
## Prestaciones Sociales

GRI: 102-41, 401-2

En busca de la **satisfacción integral** de nuestros Colaboradores les proporcionamos un **paquete de beneficios adicionales** a su salario. Estas prestaciones se otorgan a nivel nacional y son extensivas a sus familias.

Las utilidades generadas por Produbanco y sus Subsidiarias fueron distribuidas de manera igualitaria entre los Colaboradores del Banco y sus Subsidiarias y los trabajadores de las empresas de servicios complementarios con quienes trabajamos.

### Beneficios tangibles genéricos



#### Póliza de vida y de salud

La **póliza de vida cubre al Colaborador por muerte natural o accidental**; la de **salud le reembolsa sus gastos de hospitalización y atención médica**, así como los de sus dependientes directos.

El valor total de la prima es asumido por la institución. El valor del deducible, los copagos y valores no cubiertos son responsabilidad del Colaborador.

**Beneficiarios:** 3,389

**Valor:** USD 48.22 por Colaborador

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámities bajo contrato fijo, eventual o jornada parcial.



#### Alimentación

El Colaborador recibe el **servicio de almuerzo** en las oficinas que cuentan con la infraestructura para el efecto. En las demás, cada Colaborador recibe USD 2,50.

**Beneficiarios:** 3,389

**Valor:** USD 2.65 por Colaborador

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámities bajo contrato fijo, eventual, de pasantía o jornada parcial.



#### Vestuario institucional

El personal femenino, los cajeros, mensajeros y el equipo de seguridad recibe una **dotación de uniformes**.

**Beneficiarios:** 1,122 dotación, 1,346 reposición

**Valor:** USD 130 por Colaborador

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámities bajo contrato fijo y de jornada parcial.

## Servicios bancarios

Produbanco y sus Subsidiarias asumen el **100% del costo de las transacciones bancarias realizadas por los Colaboradores** en cualquiera de los canales presenciales o tecnológicos del Banco.

**Beneficiarios:** no aplica

**Valor:** USD 75.10 (aproximadamente por Colaborador)

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámities bajo contrato fijo, eventual, de pasantía y de jornada parcial.



## Día adicional de vacaciones

Los Colaboradores tienen derecho a **un día adicional en su periodo de vacaciones a partir del quinto año** de trabajo.

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámities bajo contrato fijo y de jornada parcial.



## Beneficios tangibles flexibles

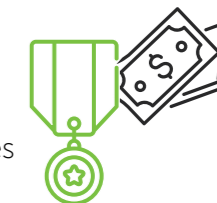
### Bono por aniversario

Desde el **quinto año** de servicio se otorga al Colaborador un **reconocimiento económico y un presente**.

**Beneficiarios:** 494

**Valor:** USD 467,672

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámities bajo contrato fijo y de jornada parcial.



### Terapias antiestrés

Previa aprobación del dispensario médico, el **Colaborador que tenga una prescripción** para este tipo de **terapia** puede acceder a ella pagando únicamente el **20% de su valor**. El 80% restante es asumido por la institución.

**Beneficiarios:** 31

**Valor:** USD 24 por Colaborador

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámities bajo contrato fijo, eventual, de pasantía y de jornada parcial.



### Libro para el bebé



El Colaborador recibe este **obsequio tras el nacimiento de un hijo**.

**Beneficiarios:** 165

**Valor:** USD 16 por Colaborador

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámities bajo contrato fijo y de jornada parcial.

### Campamento vacacional



Los **hijos de entre 5 y 12 años de los Colaboradores** pueden acceder a esta actividad.

**Beneficiarios:** 546

**Valor:** USD 121 por Colaborador

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámities bajo contrato fijo, eventual y de jornada parcial.

### Regalo navideño



Los **hijos de hasta 12 años de nuestros Colaboradores** reciben un presente por Navidad.

**Beneficiarios:** 2,320

**Valor:** USD 25 por regalo

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámities bajo contrato fijo y de jornada parcial.



### Cinco días libres por matrimonio

Los **Colaboradores que celebran su matrimonio civil o eclesiástico** reciben cinco días libres a partir del día de su casamiento.

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámities bajo contrato fijo, eventual y de jornada parcial.



### Transporte y refrigerio en jornadas extendidas

El **personal que trabaja en jornadas extensas**, a partir de las 20h00 de lunes a viernes o en fin de semana puede solicitar **transporte y refrigerio**.

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámities bajo contrato fijo, eventual, de pasantía y de jornada parcial.

### Bono navideño

En diciembre los Colaboradores reciben **USD 63 dólares** como bono.

**Beneficiarios:** 780

**Valor:** USD 63

**Aplica para el personal de:** Servipagos bajo contrato fijo y de jornada parcial.



### Beneficios intangibles flexibles

#### Tiempo compensatorio a ejecutivos

Produbanco y sus Subsidiarias reconocen **días de descanso al Colaborador por jornadas eventualmente prolongadas** de trabajo, previa coordinación con la jefatura.

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámities bajo contrato fijo, eventual y de jornada parcial.



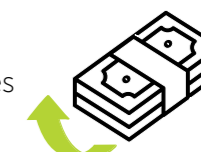
### Servicios tangibles genéricos

#### Anticipo de sueldo

Los Colaboradores pueden acceder a esta **prestación (máximo tres solicitudes al año)** con un **plazo de pago** de uno, dos y **hasta tres meses, sin intereses**.

**Beneficiarios:** 840

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámities bajo contrato fijo, eventual, de pasantía y de jornada parcial.

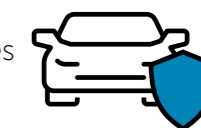


#### Seguro de vehículos

Acceso a un **seguro vehicular a una tasa preferencial** gracias a un convenio corporativo con una empresa aseguradora. El descuento se realiza por medio del rol de pagos.

**Beneficiarios:** 506

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámities bajo contrato fijo y de jornada parcial.



## Complejo vacacional Esmeraldas

Uso de cabañas o departamentos en la playa por un máximo de cinco días y cuatro noches, a un costo accesible (USD 5 por noche) y con débito del rol de pagos.



**Beneficiarios:** 611

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámites bajo contrato fijo y de jornada parcial.

## Banca para Colaboradores

Los Colaboradores podrán acceder a productos bancarios como pólizas, crédito y cuentas de ahorro con tasas preferenciales.



**Beneficiarios:** 233

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámites bajo contrato fijo, eventual, de pasantía y de jornada parcial.

## Tarjeta de crédito

Luego de aprobar el período de prueba, los Colaboradores que lo soliciten, reciben una tarjeta de crédito. El cupo es establecido en función del cargo.



**Beneficiarios:** 836

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámites bajo contrato fijo y de jornada parcial.

## Préstamos

Financiamiento a Colaboradores con el 80% de la tasa activa vigente de la Banca Minorista.



**Beneficiarios:** 142

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámites bajo contrato fijo y de jornada parcial.

## Tarjeta de descuento del supermercado y de farmacia

Los Colaboradores reciben una tarjeta de descuento para su uso.



**Beneficiarios:** 606

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámites bajo contrato fijo y de jornada parcial.

## Credito navideño

A través de la tarjeta de descuento de supermercado se asigna un cupo de crédito para los locales asociados en la temporada navideña. El pago se realiza a tres meses con débito del rol.

**Beneficiarios:** 724

**Valor:** USD 140,134

**Aplica para el personal de:** Produbanco y Protrámites bajo contrato fijo.

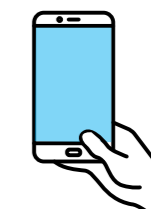


## Paquetes corporativos de telefonía celular

Acceso a planes de telefonía móvil a precios preferenciales de acuerdo con el cargo.

**Beneficiarios:** 709

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámites bajo contrato fijo y de jornada parcial.



## Descuentos a Colaboradores

Acceso a descuentos específicos presentando su credencial institucional de identificación en comercios con los que se mantenga convenio.

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámites bajo contrato fijo y de jornada parcial.



## Suite estadio

Sujeto a sorteo y disponibilidad, los Colaboradores podrán disfrutar de un partido de fútbol fuera de horas laborables.

**Beneficiarios:** 414

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámites bajo contrato fijo, eventual, de pasantía y de jornada parcial.



## Gimnasio

La oficina Matriz del Centro Corporativo Ekopark en Quito cuenta con membresías de tres y seis meses a costos preferenciales. El valor de la mensualidad es debitado de la cuenta.

**Beneficiarios:** 37

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámites bajo contrato fijo, eventual, de pasantía y de jornada parcial.



### Lavado de autos

El edificio Matriz en el **Centro Corporativo Ekopark en Quito** tiene **este servicio en sus instalaciones**. El valor es debitado de la cuenta del Colaborador.



**Beneficiarios:** 86

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámites bajo contrato fijo, eventual, de pasantía y de jornada parcial.

### Aparcamiento

En los edificios donde se disponga del espacio físico respectivo, el Colaborador puede acceder a estacionamiento.



**Beneficiarios:** 134

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámites bajo contrato fijo y de jornada parcial.

## Servicios intangible genéricos

### Atención médica

El servicio médico está **a disposición del Colaborador y familiares directos, sin costo**.



**Beneficiarios:** 3,389

**Aplica para el personal de:** Produbanco, Servipagos y Protrámites bajo contrato fijo, eventual, de pasantía y de jornada parcial.

Fuente: Área Gente y Cultura

## Apoyo al Deporte

Impulsamos el involucramiento de nuestros Colaboradores en actividades deportivas auspiciando su participación en algunas competencias y proporcionándoles asesoría e implementos adecuados para la práctica de la actividad de su interés.

Las fotografías de los distintos auspicios que hemos realizado se encuentran en las páginas siguientes.



### Auspicio a Marco Cutiopala y Equipo Ironman



Participación Marco Cutiopala en Carrera en Panamá, 2018



Equipo Ironman Produbanco



Carrera Cuenca



Antes y después del equipo Produbanco en la Carrera de Cuenca

## Seguridad y Salud Ocupacional

GRI: 103-2, 103-3 Seguridad y Salud en el Trabajo

Si bien Produbanco no es una organización con alto riesgo en materia de seguridad y salud en el trabajo o seguridad y salud ocupacional (SSO), mantenemos una cultura preventiva de gestión. Es un tema de alta importancia puesto que incide de manera directa en la calidad de vida y bienestar de los Colaboradores. Propiciamos el cuidado de la salud ocupacional (física y psicológica), así como la seguridad en el entorno laboral. El cuidado de la SSO se extiende a Proveedores, sobre todo a aquellos que laboran en las instalaciones del Banco.

En este aspecto se respeta todo lo definido en el marco legal y se cuenta con la estructura administrativa para la implementación. En cada centro de operación se realizan auditorías internas de SSO y además se llevan a cabo procesos de supervisión por parte de organismos de control como el Cuerpo de Bomberos.

### Principales proyectos de SSO en 2018

- Medición de los riesgos integrales del Banco.
- Mantenimiento de las buenas prácticas de SSO.

### Logros más destacados en 2018

- Medición del riesgo psicosocial, que arrojó bajas tasas de incidencia laboral.
- Reconocimiento por parte del Estado como una de las mejores compañías en gestión de SSO.
- Muy alto índice de satisfacción con los servicios de atención médica.



Instalaciones del área de lactancia en el Dispensario Médico de la oficina en Ekopark

## Comités

Produbanco, Servipagos y Protrámities cuentan con Comités de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) conformados por funcionarios del nivel táctico y representantes de los Colaboradores.



### Colaboradores que forman parte en los comités de SSO

	Produbanco	Servipagos	Protrámities
Número Colaboradores Comité	262	91	24
Participación	11.23%	11.71%	27.22%

Fuente: Trabajo Social, Aplicativo Optimus

En 2018, de acuerdo con la normativa vigente, se realizó una reestructuración de los equipos encargados del tema en cada agencia: en aquellas con más de 15 Colaboradores se mantuvieron los subcomités existentes mientras que en las agencias con menos de 15 personas se implementaron delegaciones. De esta manera, se optimizó el número de integrantes de estos organismos paritarios.

El Comité de Seguridad y Salud Ocupacional es el responsable de determinar y hacer el seguimiento respectivo a los casos de accidentes y enfermedades profesionales que se susciten en las actividades diarias.

## Atención médica

Los Colaboradores y sus familiares directos pueden acceder sin costo alguno a los servicios del dispensario del Banco. En este año se efectuaron 12,168 atenciones médicas, el 93.19% dirigido a Colaboradores y el 8.81% a familiares. Adicional a este beneficio, el Colaborador puede acceder a controles médicos preventivos con precios preferenciales.

### Registro de consultas de atención médica 2018

	Funcionarios		Familiares y otros		Total	
Produbanco	9,388	82.79%	526	63.45%	9,914	81.47%
Servipagos	1,660	14.64%	303	36.55%	1,963	16.13%
Protrámities	291	2.57%	0	0.00%	291	2.39%
<b>Total</b>	<b>11,339</b>	<b>100.00%</b>	<b>829</b>	<b>100.00%</b>	<b>12,168</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Registros médicos



Dispensario Médico Centro Corporativo Ekopark, Quito

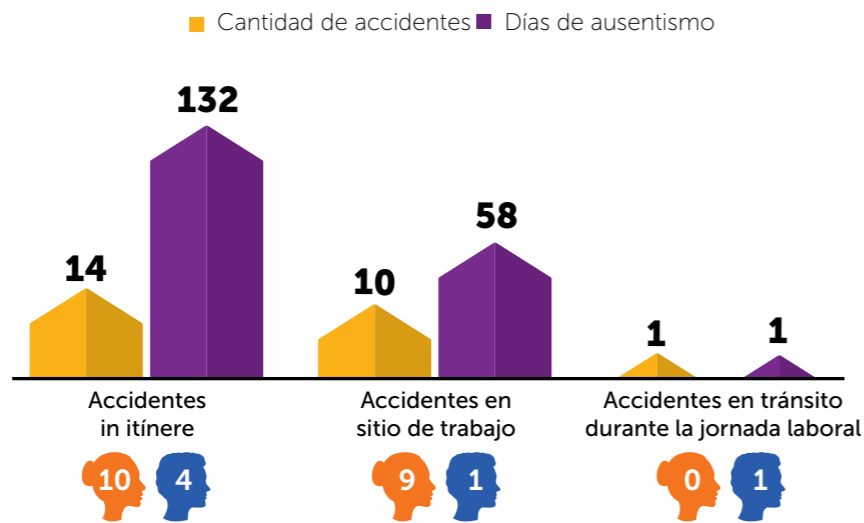
## Accidentabilidad

Un accidente de trabajo es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, invalidez o la muerte. Un incidente es todo suceso repentino que se genera por acción o relación de la actividad laboral, que tuvo potencial de ser un accidente pero no generó lesiones en el o los involucrados, daños a la propiedad y/o pérdida en los procesos.

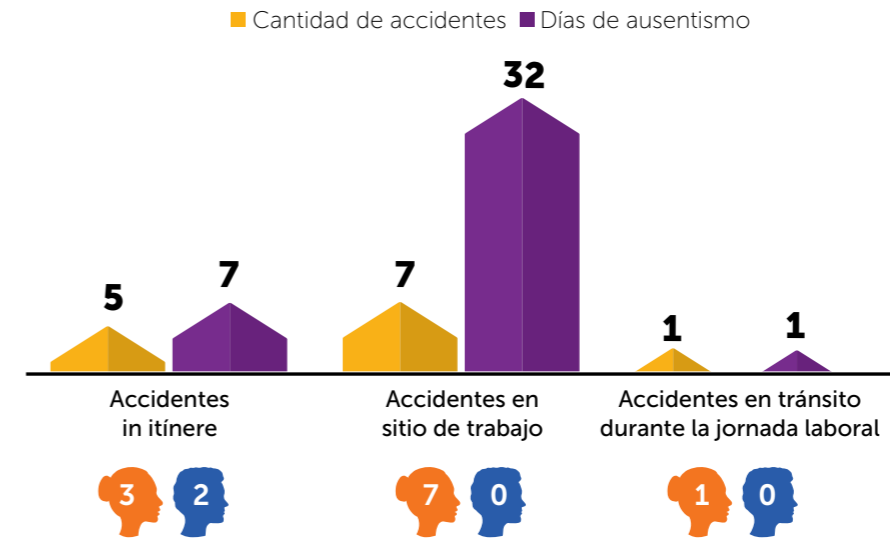
Un accidente o incidente *in itinere* es aquel que se produce mientras el Colaborador se moviliza del trabajo al hogar o viceversa.

En los gráficos siguientes se encuentran los accidentes, incidentes y días de ausentismo que tuvieron lugar en el 2018 sobre los cuales ya se tomaron las medidas correspondientes, tanto de apoyo como de prevención para evitar casos futuros.

### Accidentabilidad Produbanco



### Accidentabilidad Servipagos



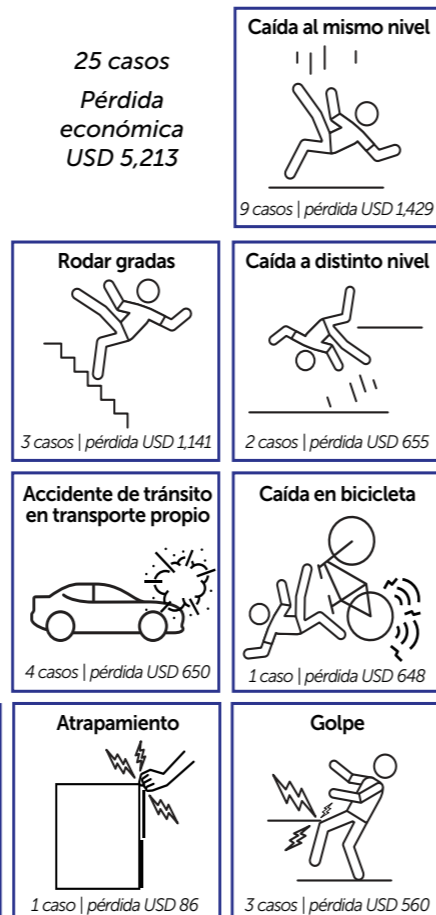
### Tipos de accidente

(no incluye incidentes)

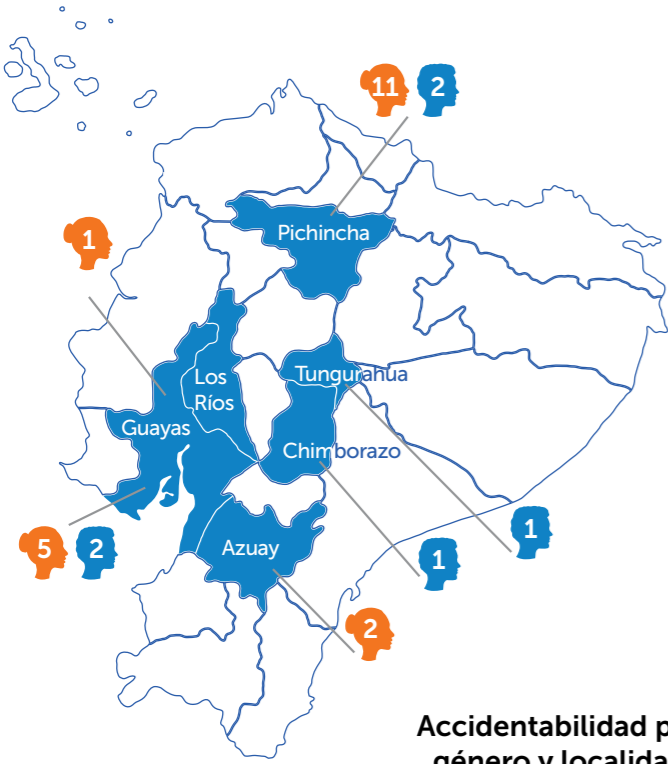


### Tipos de accidente

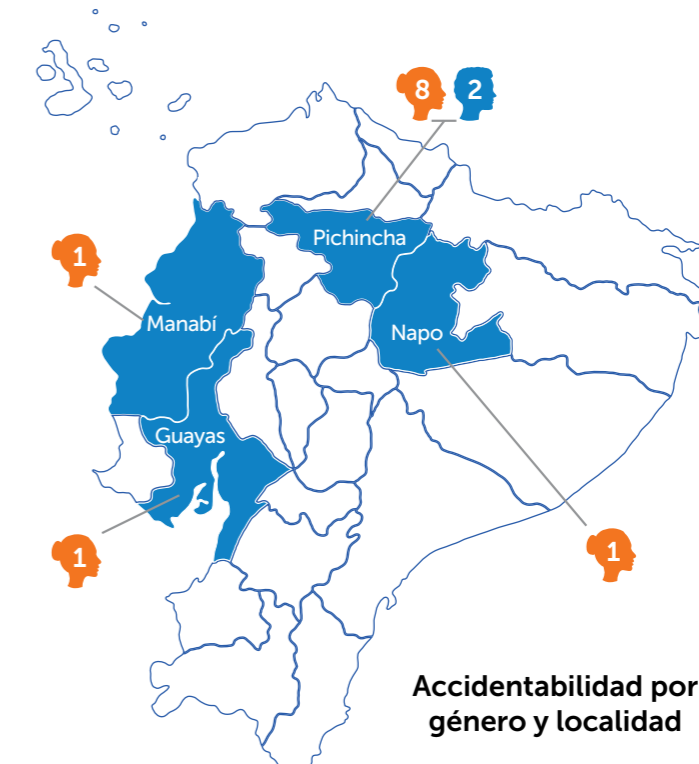
(no incluye incidentes)



### Accidentabilidad por género y localidad



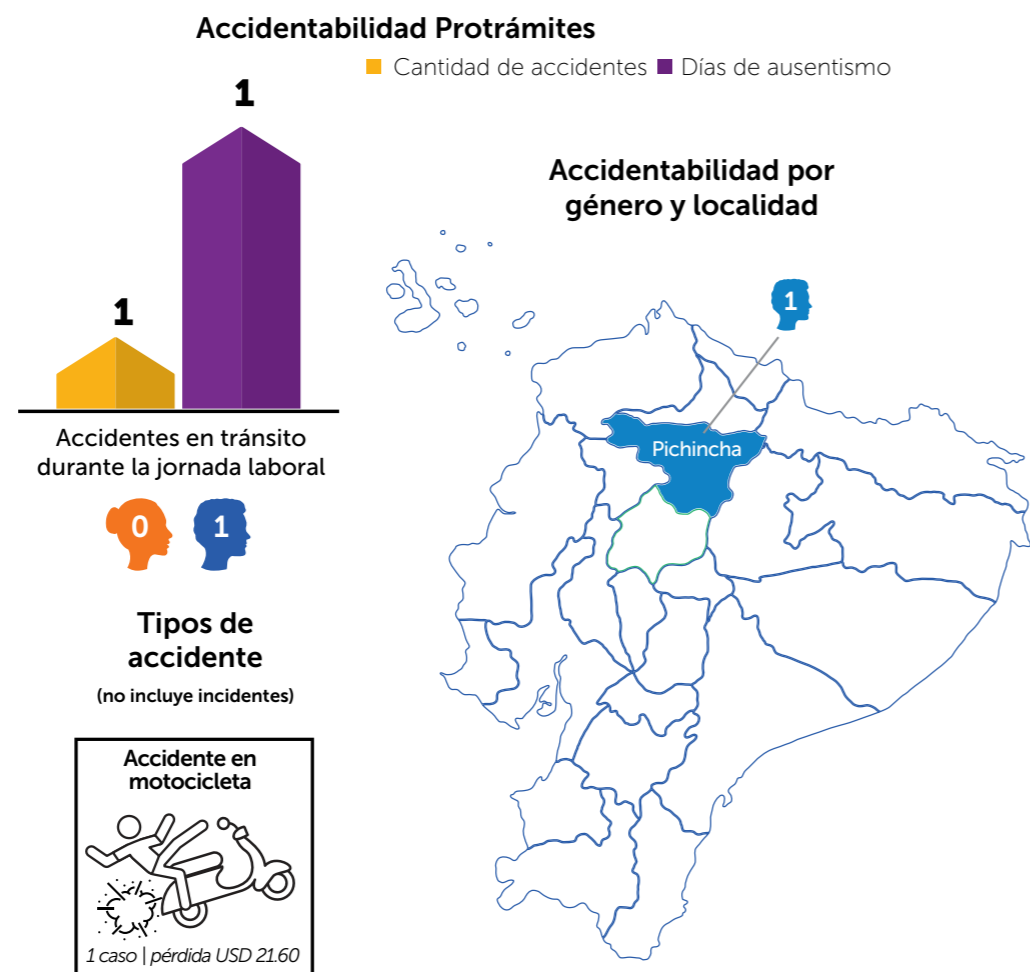
### Accidentabilidad por género y localidad



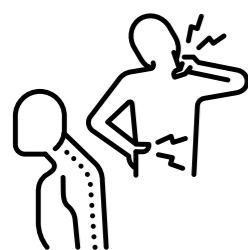
13 casos  
Pérdida económica USD 961.80

Fuente: Registros Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional Produbanco y sus Subsidiarias

Fuente: Registros Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional Produbanco y sus Subsidiarias



Fuente: Registros Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional Produbanco y sus Subsidiarias



## Riesgo y prevención de enfermedades profesionales

GRI: 403-3

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la ley, el equipo médico de Produbanco y sus Subsidiarias trabaja en conjunto con el área de Seguridad y Salud Ocupacional en la **aplicación del Procedimiento de Notificación de Enfermedades Ocupacionales** (monitoreo desde la presunción de la enfermedad, diagnóstico definitivo y reporte al IESS) ante los casos de enfermedades profesionales.

El área de **Seguridad y Salud Ocupacional maneja un programa de prevención** que hace uso de campañas de inducción al personal, pausas activas, reubicaciones de puesto, reposo médico, consejos y artículos facultativos en los medios de comunicación internos.

En Produbanco, Servipagos y Protrámites no se presentaron casos a ser analizados como enfermedades profesionales en 2018.



### Notas sobre la contratación

Los accidentes ocurridos en 2018 ocasionaron un total de 191 días de ausentismo.

## Capacitación

GRI: 103-2, 103-3 Formación y Educación

Para nosotros, el entrenamiento y aprendizaje de los miembros de la Organización son clave. Nuestra formación se basa en la experiencia práctica para los Colaboradores y se implementa mediante procesos basados en la **experiencia, interacción con otras personas y charlas magistrales**. Como parte de los mecanismos de formación se tiene el trabajo en equipos multidisciplinares por proyectos y pasantías internas, que han arrojado muy buenos resultados para el Banco y su gente.

Cabe destacar que realizamos evaluaciones sobre el nivel de satisfacción de la formación, así como del costo en relación con la eficiencia de la misma.

### Principales proyectos del 2018

- Diagnóstico de la Capacidad Estratégica – DNC
- Consolidación del e-learning del Banco.
- Entrenamiento a sucesores de posiciones claves.

De nuestro proceso de capacitación concluimos que el uso de varios métodos de aprendizaje (más allá del virtual) y la motivación de los Colaboradores son determinantes para el éxito de los procesos de entrenamiento y formación.



Cada año, de acuerdo con los objetivos institucionales y el uso de la metodología de *Detección Estratégica de Necesidades de Capacitación (DENC)*, se lleva a cabo un levantamiento de los requerimientos de aprendizaje de las distintas áreas.

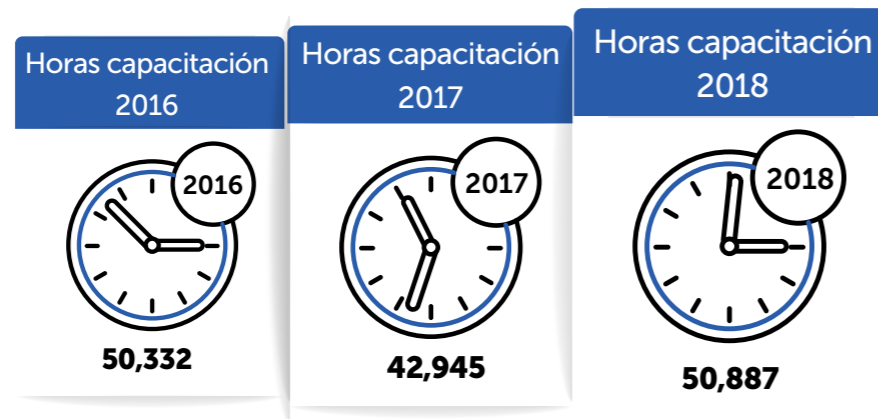
Con el propósito de que los Colaboradores accedan permanentemente a nuevos conocimientos y herramientas que los conduzcan a un sobresaliente desempeño, empleamos **distintas modalidades de entrenamiento** tales como: **cursos internos**, preparados y dictados por un miembro de la institución experto en el tema a abordar; inducción corporativa presencial y virtual dirigida al nuevo personal de Produbanco y sus Subsidiarias para la identificación de sus derechos, deberes, obligaciones, cultura corporativa y otros asuntos relevantes; programas de entrenamiento continuo (PEC) que se efectúan en nuestras instalaciones; instrucción relativa a temas normativos; **cursos impartidos por proveedores externos** desarrollados de acuerdo a requerimientos específicos (INTRA) así como abiertos; seminarios internacionales y formación e-learning que se imparte por medio de una plataforma de aprendizaje virtual.

GRI: 404-1

Durante el 2018, se impartieron **50,887 horas de capacitación** acerca de temas técnicos, desarrollo personal y profesional entre todas las modalidades.

#### Capacitación por empresa, género y nivel jerárquico

##### Horas de capacitación anual Produbanco y sus Subsidiarias



##### Total de horas de capacitación por empresa

Produbanco	Servipagos	Protrámites
41,301 horas	8,573 horas	1,014 horas

Fuente: Registro Unidad de Desarrollo Organizacional Produbanco y sus Subsidiarias

GRI: 404-2

Produbanco y sus Subsidiarias no cuentan con un programa formal de ayuda a la transición para facilitar la empleabilidad continua y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.

#### Promedio de horas de capacitación en el 2018 por Colaborador



#### Horas de capacitación en el 2018 por nivel jerárquico

Nivel	Produbanco	Servipagos	Protrámites
Estratégico	29.60	-	18.00
Táctico	15.67	12.27	9.09
Operativo	9.57	6.65	5.25

Nivel	Produbanco	Servipagos	Protrámites
Estratégico	38.35	21.00	-
Táctico	16.05	11.30	9.07
Operativo	10.08	7.28	3.13

Fuente: Registro Unidad de Desarrollo Organizacional Produbanco y sus Subsidiarias

## Formando Talentos

Formando Talentos es un programa que lanzamos en 2011 dirigido a estudiantes del último año de secundaria que, luego de participar en un proceso de selección debidamente estructurado, podían optar por una beca para la obtención de su título de tercer nivel en una universidad local o del exterior.

Entre el 2011 y 2015 became a cinco estudiantes. Hoy, una vez graduados, los jóvenes ganadores del programa se encuentran incorporados al Banco como Colaboradores fijos en cargos acordes a su titulación. Estamos orgullosos de contar con ellos en la familia Produbanco.



**Bella Morales**  
Ejecutiva Pyme

**Economista**  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador  
**Licenciada en Economía y Gestión**  
Grenoble-Alpes (Francia)  
(segunda titulación)

«El programa ha sido para mí, la oportunidad de crecer junto con esta institución bancaria a lo largo de los años. La experiencia que me generó el conocer la perspectiva de las diversas áreas de trabajo se plasma ahora en el deseo de generar ideas, proyectos y crear nuevas realidades en la institución que nos formó. Una vez finalizado el programa, las pasantías y el acompañamiento, inicia el reto de ser gestores en el desarrollo y progreso de Produbanco.»



**Jaime Ignacio Guarachi**  
Especialista en Cumplimiento

**Licenciado en Administración Financiera**  
Instituto Tecnológico de Monterrey - México

«Esta escuela bancaria no solo involucra conocimientos técnicos sino también las habilidades humanas necesarias para forjar un futuro líder, con visión, innovación y sentido humano.»



**Lucas Maldonado**  
Especialista Segmento Empresarial

**Finanzas**  
Universidad de Trinity (Estados Unidos)

«Gracias al programa Formando Talentos pude alcanzar una posición tan interesante y educativa a esta corta edad y estoy muy agradecido a la organización por brindarme esta enriquecedora experiencia.»



**Samuel Veloz**  
Analista Comunicación

**Titulado en Publicidad y Relaciones Públicas**  
Universidad de Navarra (España)

«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.»



**Héctor Moya**  
Analista Segmentos y Productos

**Economista**  
Universidad San Francisco de Quito

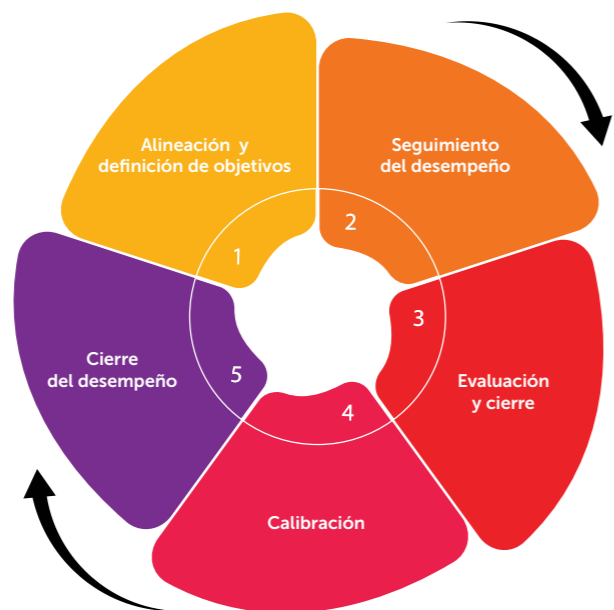
«El programa Formando Talentos ha sido la puerta a una magnífica escuela profesional, me ha permitido rodearme de excelentes profesionales y enfrentarme día a día a los retos más diversos. Gracias al programa, desde muy joven, he podido estar metido en "cosas de grandes" y haber aprendido quizá una de las lecciones más importantes... que la actitud y el trabajo duro son el motor del éxito.»

## Evaluaciones de Desempeño

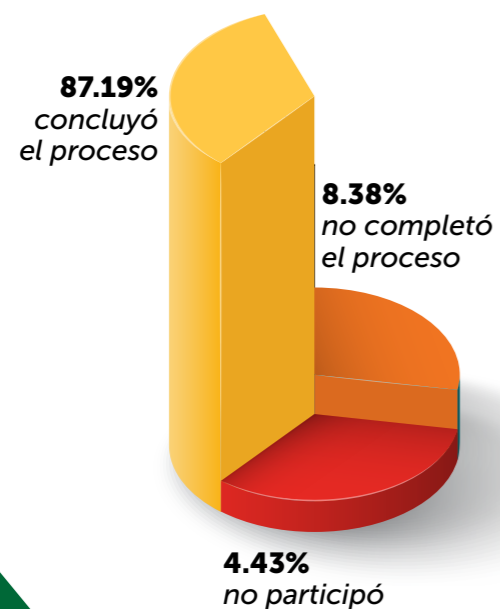
GRI: 404-3

Nuestro Modelo de Gestión del Desempeño está alineado a la estrategia y cultura institucionales. El modelo contempla **dos evaluaciones** cuyos resultados integran la Matriz de Desempeño del Colaborador: **una cuantitativa que corresponde al cumplimiento de objetivos** y **una cualitativa relacionada con el desarrollo de las competencias organizacionales**. Este **proceso** de evaluación va **acompañado de retroalimentación**, herramienta fundamental para el crecimiento de la persona.

El Modelo de Gestión del Desempeño es cíclico y tiene cinco fases:



### Participación Colaboradores en la evaluación 2018

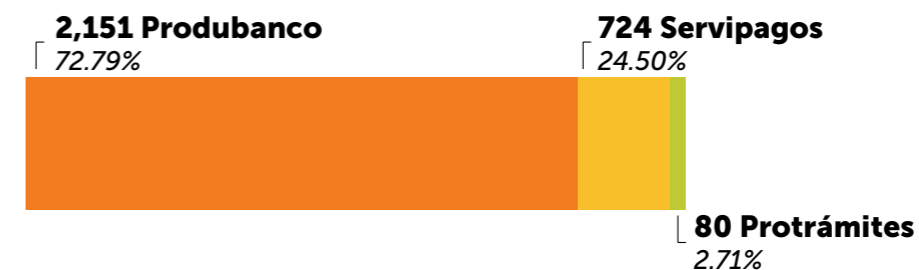


En los primeros meses del 2019 se concluyó con el proceso de evaluación correspondiente al 2018. De los 3,389 Colaboradores de las tres empresas, **el 87.19% cumplió en su totalidad con el proceso**, el **8.38% no lo completó** y el **4.43% no participó por ocupar cargos temporales o de pasantía**; dentro de este grupo también se encuentra el **Presidente Ejecutivo** que es evaluado por el Directorio.

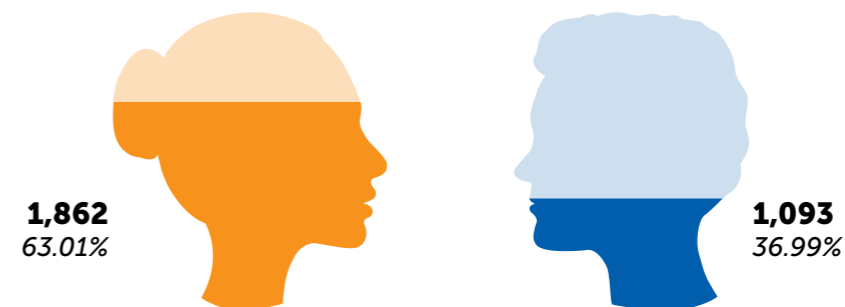
El 8.38% que no terminó el proceso se encuentra dividido en los siguientes grupos:

Colaborador sin evaluación	Número Colaboradores	Participación
Período de prueba	119	41.90%
Tiempo evaluación menor a tres meses	64	22.54%
Sin evaluación	59	20.77%
No trabaja en el banco	17	5.99%
Personal con discapacidad	9	3.17%
Personal sin acceso al sistema	9	3.17%
Proceso de evaluación incompleto	7	2.46%
<b>Total Colaboradores sin evaluación</b>	<b>284</b>	<b>100.00%</b>

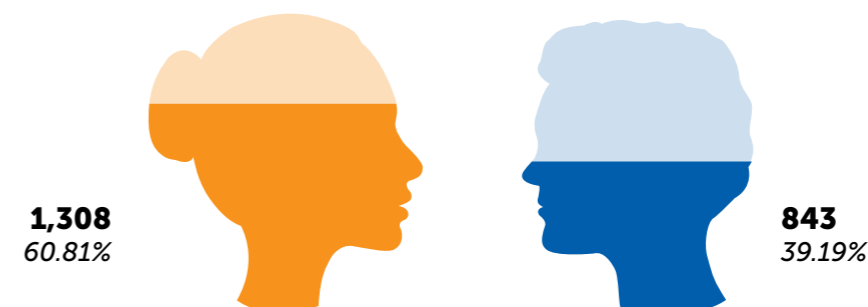
### Colaboradores evaluados por empresa (2,955)



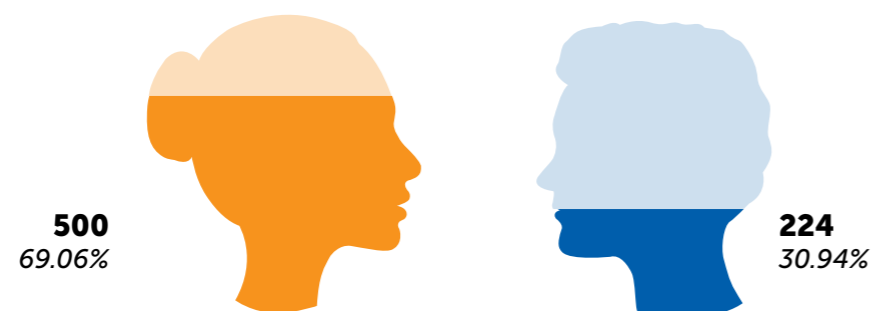
### Composición Colaboradores evaluados 2018 Produbanco y sus Subsidiarias (2,955 personas)



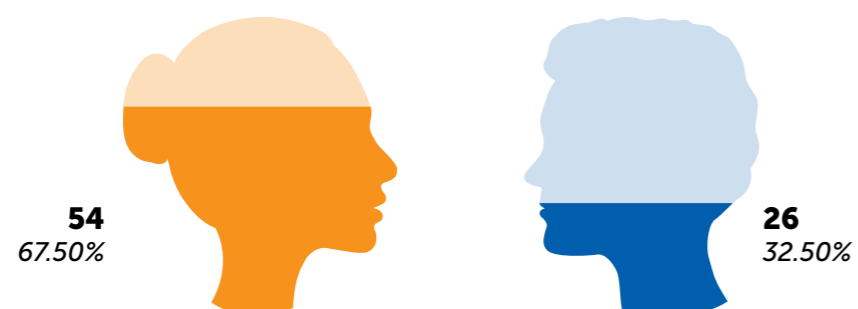
### Composición Colaboradores evaluados 2018 Produbanco (2,151 personas)



### Composición Colaboradores evaluados 2018 Servipagos (724 personas)



### Composición Colaboradores evaluados 2018 Protrámites (80 personas)



### Evaluación de desempeño por cargo

Nivel	Produbanco		Servipagos		Protrámites		Produbanco y sus Subsidiarias	
Estratégico	92	4.28%	1	0.14%	1	1.25%	94	3.18%
Táctico	1,302	60.53%	95	13.12%	77	96.25%	1,474	49.88%
Operativo	757	35.19%	628	86.74%	2	2.50%	1,387	46.94%

Fuente: Success Factor

## Remuneración

GRI: 102-35, 102-36, 102-37, 201-3

Nuestro Comité de Estructura, Compensaciones, Beneficios y Retribuciones es el encargado de proponer a la Junta General la política que sustentará la escala de remuneraciones y compensaciones de los Colaboradores así como de los miembros del Directorio y de vigilar el cumplimiento de aquella que resulte aprobada.

Actuamos con estricto apego a las disposiciones legales relacionadas con los beneficios laborales. En ese sentido, realizamos los pagos y reservas respectivas por aportes a la seguridad social y contratamos los servicios de especialistas para efectuar los cálculos actuariales.

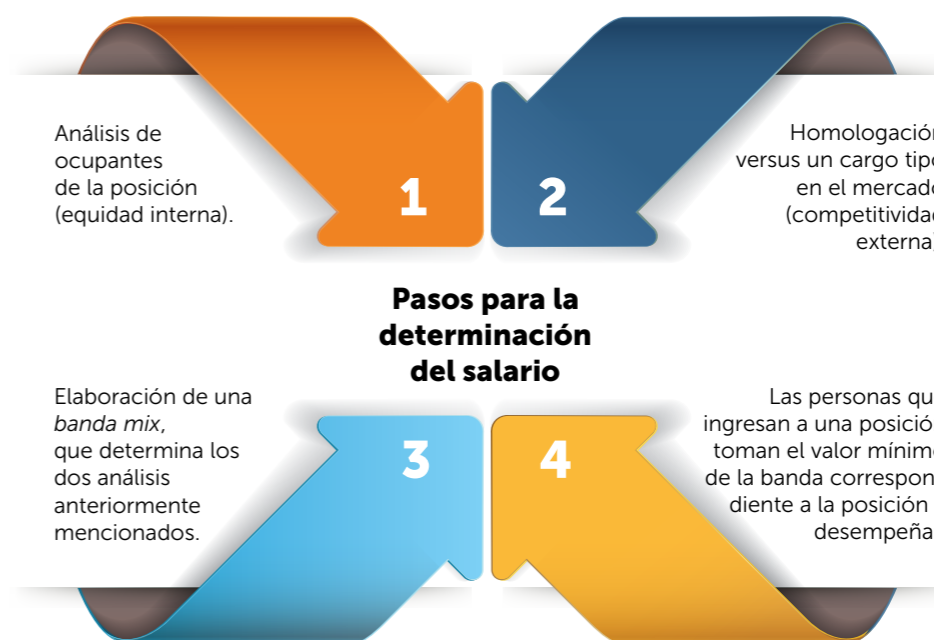
### Determinación del Salario

El establecimiento del salario de una posición de trabajo toma en consideración:

Equidad Interna: Principio que establece que todo empleado debe ser retribuido de acuerdo con las responsabilidades del puesto así como con su desempeño.

Competitividad Externa: Comparación de una empresa en relación con su mercado de referencia para identificar su grado de competitividad en términos de salarios y beneficios ofrecidos a sus empleados. Las mejores herramientas para medir la Competitividad Externa son las Encuestas Salariales y de Beneficios, proporcionadas por la Consultora Deloitte.

Los pasos para definir un salario son los siguientes:

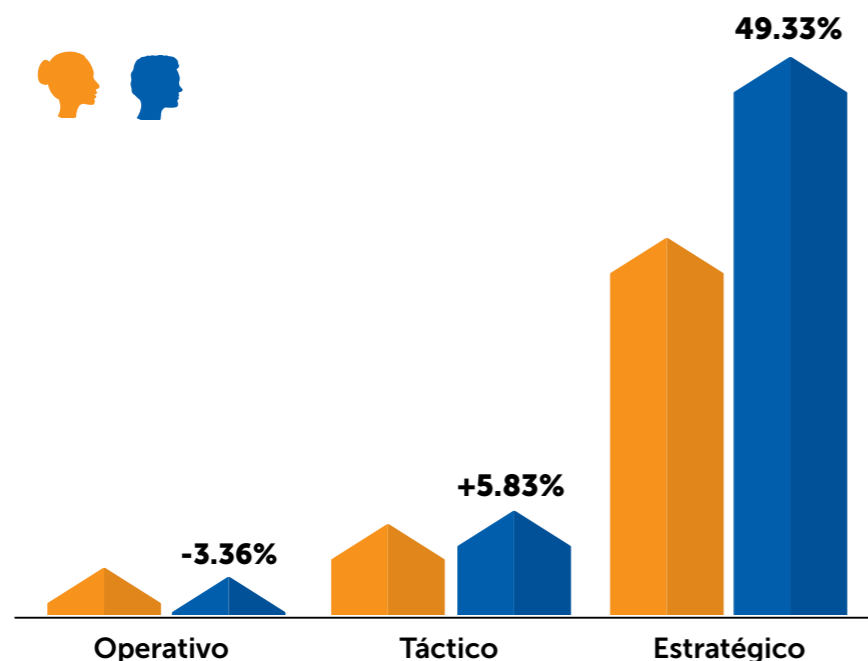




## Equidad Salarial

GRI: 202-1, 405-2

### Equidad salarial por género y cargo



### Otros Indicadores Salariales

Retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización	22.13%
Retribución total anual media de toda la plantilla	
Incremento de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización	0%
Incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla	-1.79%
Salario Inicial Promedio de la organización	14.25%
Salario Básico	

Fuente: Nómina Produbanco y sus Subsidiarias

## Comunicación Interna

Constantemente **buscamos los mejores medios de comunicación** para que nuestros **Colaboradores** estén **informados** sobre todos los aspectos relativos a la organización y aquellos que son de vital importancia para el desarrollo de sus actividades. Para esto contamos con **cuatro canales principales de comunicación** bajo el nombre de **AIDía**.



### Red Social Interna AIDía

El 2018 fue el año de lanzamiento de nuestra red social interna. Este canal, abierto para Produbanco, Servipagos y Protrámite, permite un **contacto permanente y de doble vía** con los Colaboradores. Impulsamos este tipo de **comunicación bidireccional** pues estamos seguros de que las personas prestan más atención cuando se sienten escuchadas.



Sus características tecnológicas no interfieren con el sistema transaccional y cumplen con todos los protocolos para que su uso brinde todas las seguridades.

Con la nueva red social **AIDía** los mensajes se han vuelto **más ágiles, dinámicos, diversos, participativos y visiblemente atractivos** gracias al uso de infografías, cómics, animaciones y videos cortos.

Los temas que se abordaron en ella son:

- Cultura Organizacional
- Beneficios para nuestros Colaboradores
- Productos y servicios
- Responsabilidad social empresarial y sostenibilidad
- Seguridad y salud ocupacional
- Revista interna (2019)
- Gestión de desempeño
- Eventos
- Felicitaciones, conmemoraciones, cumpleaños, aniversarios

### Correo Electrónico AIDía

A través de los correos electrónicos internos masivos damos a conocer diariamente:

- Procesos, políticas y normativas
- Cambios en la estructura
- Seguridad de la información
- Seguridad corporativa
- Capacitaciones
- Encuestas
- Vacantes
- Mensajes de condolencia



### Intranet

Por medio de nuestra Intranet difundimos información institucional, cultura organizacional, políticas, reglamentos y así mismo procesos operativos internos necesarios para las actividades diarias.



### Cartelera Virtual en Ekopark

El edificio matriz en Quito cuenta con cartelera virtual ubicada estratégicamente para la visualización de Colaboradores y visitantes. En ellas se proyectan videos cortos y emocionales así como contenidos de nuestra Cultura Organizacional, responsabilidad social empresarial y sostenibilidad, educación financiera, eventos compartidos con Clientes, entre muchos otros, que generan impacto y recordación.



## Evaluación y Seguimiento de los Medios Internos

La efectividad de estas herramientas de comunicación se mide mediante una encuesta practicada a los Colaboradores. Con los resultados obtenidos se elaboran planes de mejora para satisfacer las expectativas que surgen diariamente en el mundo cambiante de la comunicación corporativa.

## Cultura Organizacional

El proyecto *Vamos* continuó desarrollándose exitosamente con iniciativas dinámicas e innovadoras que lograron posicionar los cinco atributos de nuestra cultura en la cotidianeidad de los Colaboradores.



### Cumplimos nuestros compromisos *Campaña Vamos*

Se desarrollaron actividades asociadas con cada uno de los atributos, las cuales contaron con una excelente acogida y el involucramiento de los Colaboradores de las tres empresas.



### Nuestra esencia es el Cliente *Intrapreneur Produbanco*

En Quito y Guayaquil tuvieron lugar varias jornadas de emprendimiento que contaron con la participación de 130 Colaboradores en las que se trabajó en la creación de soluciones para las necesidades de los Clientes, desde el punto de vista de la estructura y funcionamiento de una entidad financiera.

Para este evento todos los participantes recibieron capacitación en la metodología *Design Thinking* dictada por expertos en el ramo.

Los proyectos fueron trabajados en equipos multidisciplinarios y sometidos a un minucioso examen por parte de un jurado calificado constituido por altos funcionarios del Banco y asesores externos de prestigio. Los proyectos ganadores, en los que ya se está trabajando, verán la luz en el 2020.

Esta iniciativa se ha convertido en un programa institucional que de aquí en adelante será administrado por el Centro de Innovación.



### Nuestras ideas construyen *Programa de Pasantías Internas*

Mediante esta iniciativa, los Colaboradores pueden realizar una pasantía en áreas que consideren como una opción para avanzar en su plan de carrera.

Durante el período de la pasantía se les asigna responsabilidades con el objetivo de que experimenten y conozcan de cerca cómo se desenvuelve el trabajo en su área de interés.

Al cierre del 2018 se registraron 45 pasantías en Quito y para el 2019 se extenderá el programa a otras ciudades del país bajo la coordinación de Gente y Cultura.

## Nosotros hacemos la diferencia *Protagonistas*

El objetivo del programa *Protagonistas* es empoderar y maximizar el potencial de nuestras Colaboradoras para contribuir en su desarrollo personal y profesional.

Se dieron charlas de activación en las principales provincias con la colaboración de profesionales de gran prestigio:

**Mayo:** Conferencia *Mamá Power* a cargo de Ana Romero, Coach Corporativo Tacones Fuertes.

**Agosto:** Programa *Protagonistas* con la intervención de:

- Karla Icaza Meneses, Director Alterno Produbanco
- Martha Cecilia Paredes, Vicepresidente Ejecutivo Produbanco
- Ana Romero, Coach Corporativo Tacones Fuertes

**Octubre:** Conversatorio *Herramientas para gestionar tu desarrollo profesional y alcanzar tus metas con la presentación* de Lucero Cabezas Vanegas, Country Manager Lee Hecht Harrison.

Para el 2019 el programa *Protagonistas* continuará su expansión con la dirección de Gente y Cultura que activará un sistema de mentorías (guías) con Lilia Working Moms y el auspicio de Rania Anderson, autora del libro *Undeterred: The Six Success Habits of Emerging Economies*.

El esquema contará con 30 mentores que durante 3 meses (2 horas mensuales) se reunirán con su mentee (aprendiz) para apoyarla en su evolución de acuerdo con los objetivos planteados.

## Somos un solo equipo *Compartamos momentos*

La meta bajo este atributo es practicar actividades deportivas, sociales y voluntarias, para integrarnos como miembros de la Institución y trabajar juntos para ser el mejor de los mejores.



### *Notas sobre los Colaboradores*

Produbanco y sus Subsidiarias no fueron objeto de sanciones ni reclamaciones significativas sobre prácticas laborales en este año.





Equipo de trabajo Proyecto San Simón de Guaranda



Estudiantes Escuela Su Cambio por el Cambio

# 5 Gestión Social Comunidad

## Trabajamos en Forma Integral por el Desarrollo Sostenible de la Comunidad

GRI: 103-2, 103-3 Comunidades Locales

Buscamos el mejoramiento de la calidad de vida de los miembros de la sociedad, para lo cual impulsamos múltiples iniciativas organizadas en cinco ámbitos.

Trabajamos con varios proyectos de apoyo al desarrollo de la Comunidad y fortalecimos nuestros procesos de Educación Financiera, que parte del core del Banco. Tenemos un proceso estructurado de planificación, monitoreo y evaluación de la inversión social, inclusive realizamos una auditoría interna para identificar cómo se gestionan los recursos otorgados por el Banco a entidades como Fundación su Cambio por el Cambio.

Para garantizar la transparencia, comunicamos los resultados de nuestra inversión social a través de los diferentes canales disponibles.



### Ámbito Social

El 50.65% de nuestra inversión en la Comunidad se destina al campo de acción social.

### Fundación Su Cambio por el Cambio

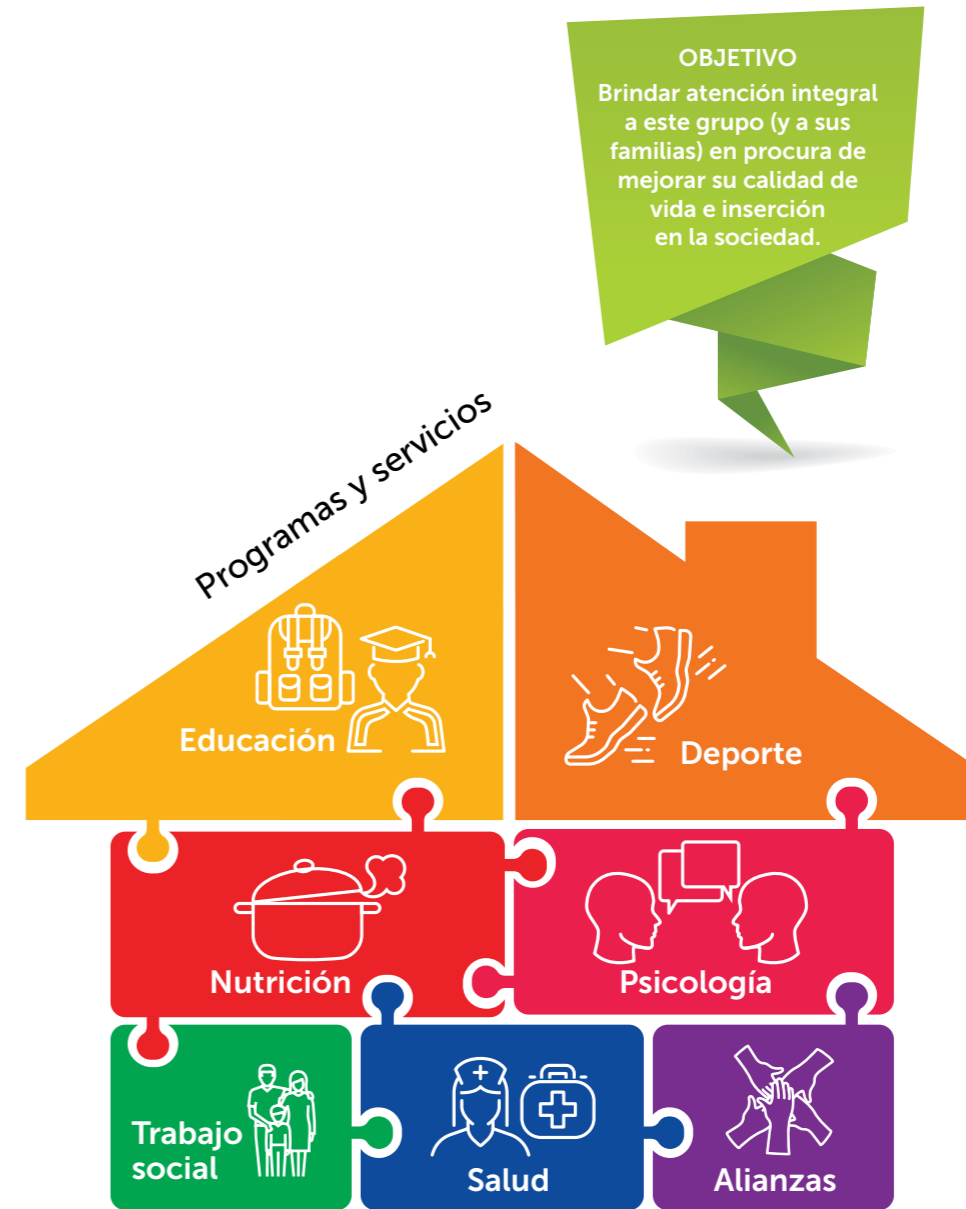
GRI: 413-1, G4-FS16, 203-2, 203-1

Dentro de este frente, el lugar principal es ocupado por el apoyo que brindamos a la Fundación Su Cambio por el Cambio y a su misión de **contribuir al desarrollo integral de grupos sociales en situación de vulnerabilidad, mejorando su calidad de vida a través de proyectos con responsabilidad social.**

El aporte que destinamos a la Fundación constituye el 65% de total de contribuciones que recibe para su operación. Sus programas insignia son el **Proyecto Social Su Cambio por el Cambio** en Quito y el **Proyecto Social de Formación y Desarrollo Comunitario San Simón** en Guaranda.

## Proyecto Social Su Cambio por el Cambio en Quito

Este proyecto beneficia a personas entre los 6 y 18 años, que provienen de ambientes disfuncionales en donde la pobreza, migración o violencia influyen en su comportamiento y desarrollo. El objetivo de la Fundación es **brindar atención integral a este grupo (y a sus familias) en procura de mejorar su calidad de vida e inserción en la sociedad.**



Proyecto Social Su Cambio por el Cambio en Quito



## Educación

### Programas y servicios

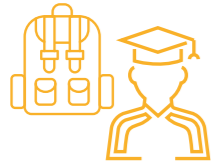
- Centro de Educación Básica (de segundo a décimo año)
- Talleres (hotelería, corte y confección, carpintería y horticultura).

### Lo más relevante de la gestión:

- Adaptaciones curriculares de acuerdo con la necesidad de los alumnos.
- Refuerzo escolar para crear hábitos de estudio.
- Reestructuración y fortalecimiento de procesos académicos para el mejoramiento de docentes de conformidad con los requerimientos del Ministerio de Educación y de la Dirección Educativa Distrital.

### Beneficiarios

200 estudiantes



## Deportes

### Programas y servicios

- Atletismo
- Lucha Olímpica
- Fútbol

### Lo más relevante de la gestión:

- El club de lucha logró el campeonato nacional de menores 2018 con medallas de oro, plata y bronce.
- Renovación del convenio con el Consejo Provincial de Pichincha para el apoyo con entrenadores en diferentes disciplinas deportivas. Al final del año contamos con 15 entrenadores de soporte.

### Beneficiarios:

200 estudiantes (los mismos del área educativa)



## Nutrición

### Programas y servicios

- Refrigerio
- Almuerzo

### Beneficiarios

200 estudiantes y 30 personas que laboran en el proyecto.



Programas y servicios Escuela Su Cambio por el Cambio en Quito



## Psicología

### Programas y servicios

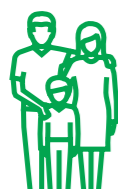
- Atención personalizada a los estudiantes y a su familia
- Acompañamiento grupal
- Escuela de padres

### Lo más relevante de la gestión

- Creación de rutas y protocolos para el mejoramiento de las evaluaciones para los estudiantes.
- Desarrollo de un plan de acción para el apoyo a los estudiantes con deficiencias académicas.
- Revisión y adaptación de estrategias metodológicas para la adaptación curricular aplicada a estudiantes con necesidades especiales complementado con terapias individuales de apoyo psicopedagógico.

### Beneficiarios

200 estudiantes y sus familias



## Trabajo social

### Programas y servicios

- Visitas domiciliarias
- Acompañamiento de procesos legales y de protección
- Acompañamiento y seguimiento en salud
- Admisiones y ubicación de alumnos

### Lo más relevante de la gestión:

- El equipo de trabajo social se encarga de velar por el bienestar de los estudiantes y el entorno en el cual se desarrolla para lo cual trabaja con la Junta Metropolitana de Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.
- A través de visitas e indagaciones identifica casos de atención y realiza las gestiones pertinentes para la respectiva solución en los ámbitos de violencia intrafamiliar, salud o alimentación.

### Beneficiarios

200 estudiantes y sus familias



## Salud

- Se apoya 100% en la atención médica de los niños: revisión, control de la medicación y seguimiento con los padres para el tratamiento respectivo.
- Revisión oftalmológica y gestión para la obtención de lentes de forma gratuita.



## Alianzas

- Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)
- Consejo Provincial de Pichincha
- Junta Metropolitana de Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes
- Dirección Nacional de Policía Especializada para niños, niñas y adolescentes (Dinapen)
- Aldeas Infantiles SOS
- Ministerio de Salud
- Ministerio de Educación
- Instituto Tecnológico Vida Nueva



## Proyecto Social de Formación y Desarrollo Comunitario en San Simón de Guaranda

En el proyecto de Guaranda, ubicado en la parroquia San Simón, provincia de Bolívar, **impulsamos el desarrollo de una producción sostenible en favor del progreso de la localidad y de sus pobladores** (alrededor de 400 familias). El programa contempla planes educativos, de alimentación, de producción, autogestión y acción comunitaria. Parte de la producción es comercializada semanalmente a nuestros Colaboradores en la ciudad de Quito.

### OBJETIVO

Impulsar el desarrollo de una producción sostenible en favor del progreso de la localidad y de sus pobladores.

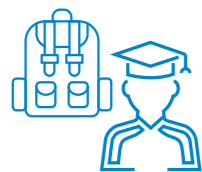


Proyecto de Formación Social y Desarrollo Comunitario en San Simón de Guaranda





## Educación



### Programas y servicios

Programas	Beneficiarios	Características de la población
Apoyo escolar	71	Niños y jóvenes de diferentes escuelas y colegios de la parroquia.
Laboratorio de cómputo	156	Niños, jóvenes y campesinos.
Formación agropecuaria sistemática a campesinos.	89	Campesinos de la zona.
Biblioteca- Internet	90	Toda la población.
Pasantías pre profesionales	33	Jóvenes universitarios y de bachillerato.
Programa de nivelación y vacacional mes de agosto	85	Niños, jóvenes y adultos de la parroquia.

#### Los servicios más destacados de la gestión:

Apoyo escolar, tareas dirigidas, clases de computación, talleres vacacionales con actividades lúdicas, manualidades, música, fortalecimiento de hábitos de estudio.

## Acción Comunitaria y Alimentación



### Programas y servicios

Programas	Beneficiarios	Características de la población
Atención a adultos mayores (convenio MIES-SCxC)	60 5	Adultos mayores Discapacitados.
Comedor comunitario (lunes a viernes)	180	Niños, jóvenes, adultos, adultos mayores y trabajadores

#### Los servicios más destacados de la gestión:

Asistencia a adultos mayores y personas con discapacidad para mejorar su calidad de vida a través de: visitas domiciliarias, alimentación sana, atención médica, entrega de medicina, fisioterapia, terapia ocupacional, transporte, actividades recreacionales.

## Agroindustria (Producción y Autogestión)



### Programas y servicios

Programas	Beneficiarios	Características de la población
Molino	265	2,599 qq/año

## Asociación de Productores Agropecuarios (Producción y Autogestión)



### Programas y servicios

Programas	Beneficiarios	Características de la población
Proveedores de leche para la asociación de lácteos	40	Campesinos de la zona.
Trabajadores	3	

#### Los servicios más destacados de la gestión:

- Proyectos para la producción de truchas, papas y frutilla.
- Aplicación de buenas prácticas en las áreas ganadera, agropecuaria y de lácteos.
- Implementación del registro de siembras, cosechas, riego, limpieza, elaboración de semilleros, elaboración de abono orgánico.
- Construcción y readecuación de las áreas de establos y abonos.
- Crecimiento de la comercialización de productos lácteos a través de Supermercados La Favorita (aproximadamente 2,160 quesos mensuales).
- Bancarización de Proveedores de leche en Prohubanco.
- Proceso de adhesión al Instituto de Economía Popular y Solidaria.

## Acción Comunitaria - Personal



### Programas y servicios

Programas	Beneficiarios	Características de la población
Grupos laicos, juveniles e infantil (extraescolar)	50	Niños, jóvenes y adultos del sector

## Acción Comunitaria - Trabajadores



### Programas y servicios

Programas	Beneficiarios	Características de la población
Trabajadores del proyecto	35	Personal contratado

## Actividades desarrolladas en forma conjunta por Produbanco y la Fundación

### Venta de productos a Colaboradores y a Produbanco

Parte de la producción del proyecto de Guaranda, semanalmente es **promocionada y adquirida por Colaboradores de Produbanco en Quito**, quienes reciben la facilidad de efectuar su pago mediante débito del rol de pagos. En el 2018 las ventas fueron de **USD 32,051.25**.

Produbanco compra también estos productos para entregarlos al **Albergue San Juan de Dios**, al que asisten personas que carecen de vivienda y otras que se han movilizado a la capital que no tienen un lugar en donde pasar la noche. En 2018 nuestro apoyo fue de **USD 2,182**.

En total, el rubro alcanzado por la **comercialización de productos** de la Fundación alcanzó **USD 34,233.25**.

### Reciclaje

Independiente del aporte mensual entregado a la Fundación, se genera un **aporte adicional** por la **venta de material o papel incinerado** que efectúa el Banco. Este valor fue de **USD 16,355.50** en 2018.

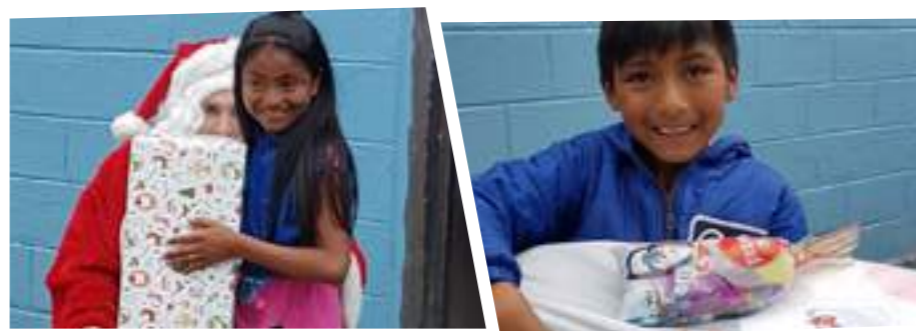
GRI: 413-1

### Educación

Nuestro aporte a **Enseña Ecuador**, fundación que se dedica a mejorar los procesos educativos en el país, ha permitido realizar un trabajo de **optimización** para que la **práctica pedagógica** en la Fundación sea **eficiente** y procure resultados que vayan en beneficio de la población estudiantil.

### Navidad

Por **cuarto año consecutivo** realizamos la campaña **Apadrina** en los Proyectos de Quito y Guaranda. Nuestros Colaboradores voluntarios hicieron la entrega de presentes a 151 niños, 88 adolescentes, 64 abuelitos y 66 empleados administrativos. Adicionalmente, en este año Produbanco contrató un Proveedor externo para la organización de los agasajos en las dos ciudades. El **aporte corporativo** fue de **USD 7,458**



## Otras causas sociales con las que colaboramos

### Fudrine

Colaboramos para que **niños con discapacidades físicas o motrices** puedan prepararse para que su desenvolvimiento e inclusión en la sociedad sea lo más adecuada posible.

### Centro de Salud Atucucho

En la comunidad de Atucucho, a través del **dispensario médico** que patrocinamos fue posible continuar brindando los servicios de medicina general a la comunidad de niños, adolescentes y adultos.

### Albergue San Juan de Dios

Proporcionamos mensualmente una **provisión de víveres producidos por la Fundación Su Cambio por el Cambio** al Albergue San Juan de Dios



Fudrine



Dispensario Médico de Atucucho

### Fundación San José - Ciudad de la Alegría

En el ámbito gerontológico brindamos **apoyo económico** a la Fundación San José.

### Auspicios Sociales

Colaboramos con la realización de **eventos que colectan recursos** para atender necesidades de la Comunidad. En marzo apoyamos a la Fundación Resurgere y en octubre a la Fundación de Diabetes Juvenil.

En diciembre contribuimos con **USD 26,000** para las *teletones de Guayaquil y Manta*. Por otro lado colaboramos en los agasajos navideños para *SOLCA Cuenca y Ambato*, para la comunidad de *Atucucho, Administración Zonal Eugenio Espejo y Albergue San Juan de Dios*.



### Notas sobre la Comunidad



En el 2018 Produbanco y sus Subsidiarias no fueron objeto de sanciones ni reclamaciones significativas por eventos de impacto social.

## Ámbito Deportes y Recreación

### Fundeporte

GRI: 413-1

Continuamos aportando al mantenimiento de **Fundeporte**, gran complejo deportivo del sur de Quito que brinda un importante espacio para la práctica del deporte y esparcimiento familiar. La contribución asignada en 2018 ascendió a **USD 217,359.36**.

### Carreras y eventos deportivos

En 2018 **auspiciamos** distintas **actividades** que además de la práctica saludable del deporte, **estimulan la integración sana de la Comunidad**.

En este año fuimos parte de la *Carrera 5k Dejando Huellas, Copa Carolina, Rotary Club 5k* y *charlas de motivación deportiva* dictadas por Alfredo Campo, campeón bolivariano de BMX

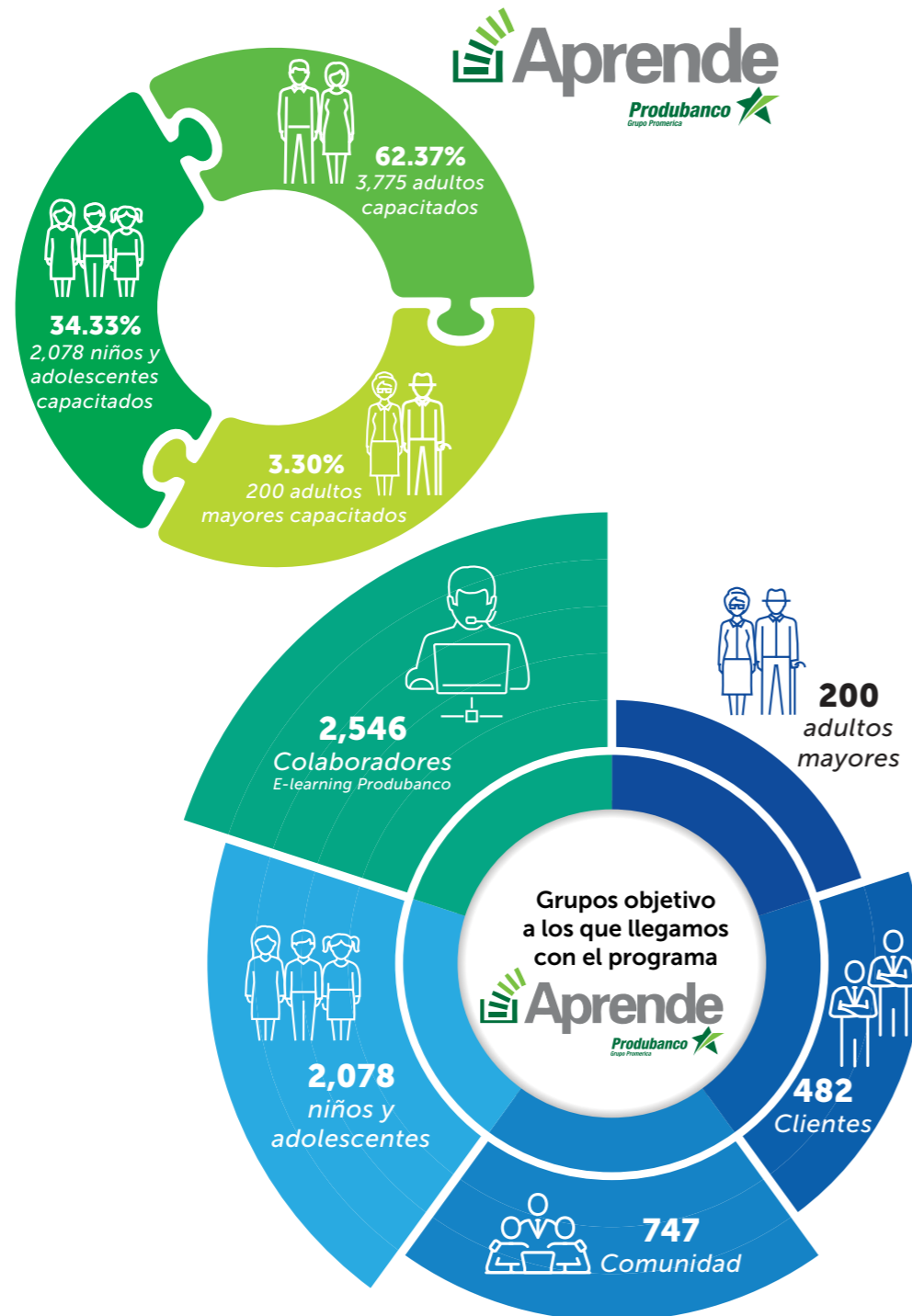


## Ámbito Educación

GRI: 413-1, FS16

### Programa de Educación Financiera Aprende

En este año, con la participación de Proveedores calificados, llegamos con nuestros contenidos de educación financiera a 68 ciudades del país, mediante las modalidades **Aprende Colaboradores**, **Aprende Clientes**, **Aprende Comunidad** y **Aprende Medios**.



Provincia	E Learning Producers Colaboradores	Niños y adolescentes	Comunidad	Clientes	Adultos mayores	Total	Participación %
Pichincha	1,600	281	494	108		2,483	41.02%
Guayas	517	723		144		1,384	22.86%
Tungurahua	79	708			200	987	16.31%
Carchi		366				366	6.05%
Imbabura	46		187	17		250	4.13%
Azuay	85		36	34		155	2.56%
Manabí	52			41		93	1.54%
El Oro	23			53		76	1.26%
Santo Domingo de los Tsáchilas	35			38		73	1.21%
Cotopaxi	16		30			46	0.76%
Loja	21			15		36	0.59%
Esmeraldas	11			17		28	0.46%
Los Ríos	11			15		26	0.43%
Chimborazo	23					23	0.38%
Santa Elena	12					12	0.20%
Cañar	6					6	0.10%
Pastaza	5					5	0.08%
Bolívar	4					4	0.07%
<b>Total Ecuador</b>	<b>2,546</b>	<b>2,078</b>	<b>747</b>	<b>482</b>	<b>200</b>	<b>6,053</b>	<b>100.00%</b>

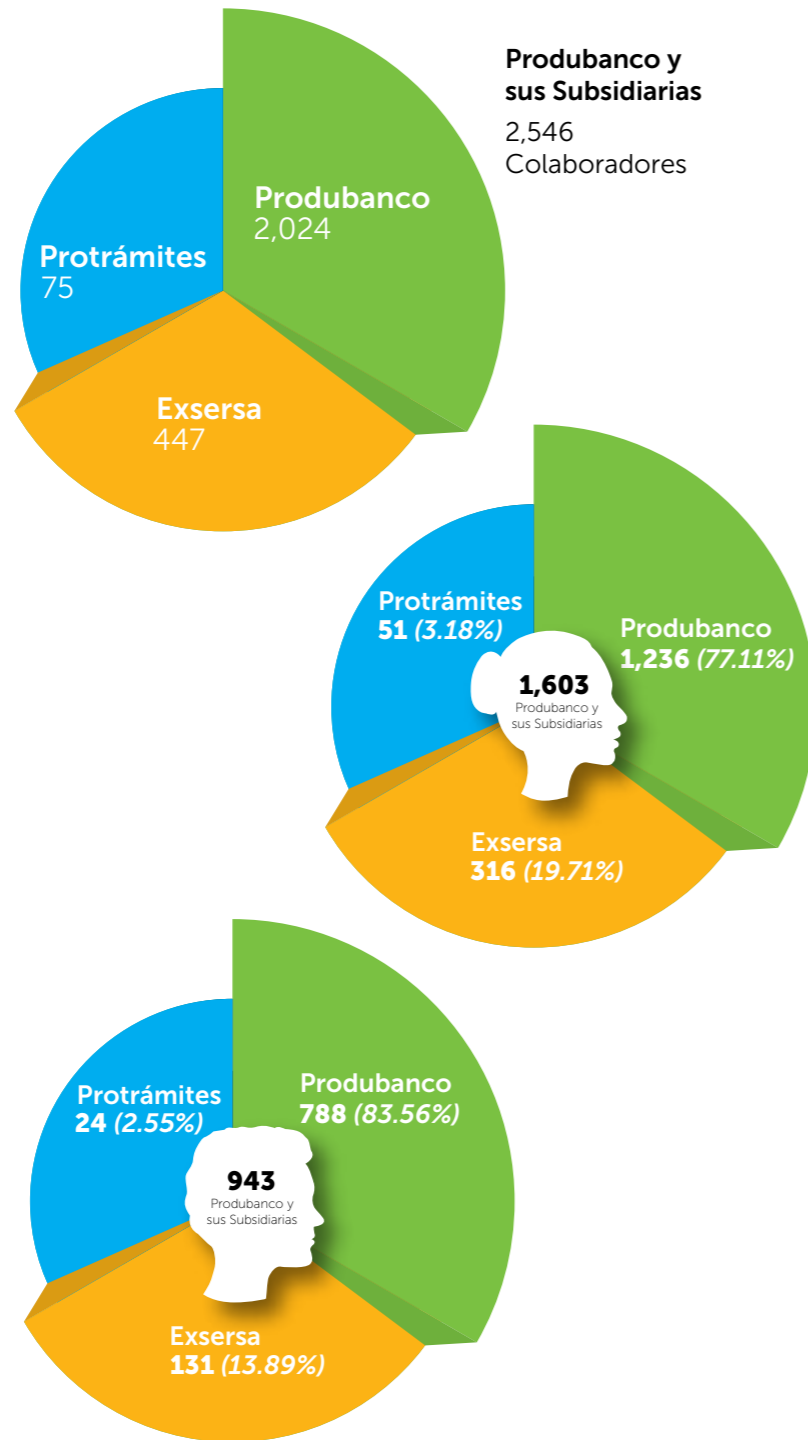
Fuente: Informe Programa de Educación Financiera Aprende 2018, Informe Proveedores AVAL y CRISFE

## Aprende Colaboradores

A través de nuestra **plataforma E-learning**, 2,546 Colaboradores se capacitaron en **destrezas para el manejo eficiente de los gastos**, la **identificación de riesgos financieros** y la **constitución de fondos de emergencia**. Este aprendizaje pretende inculcar un manejo responsable de los beneficios económicos obtenidos por los Colaboradores con su trabajo.



### Colaboradores 2018 capacitados vía e-learning



Fuente: Informe Anual Programa Educación Financiera Aprende

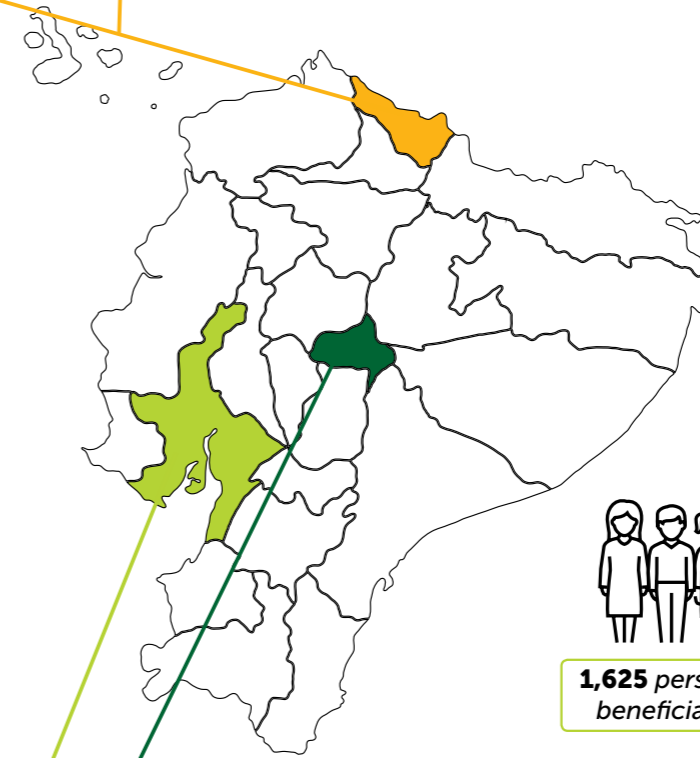
## Aprende segmento niños y adolescentes

El objetivo de nuestro programa es **contribuir para que niños y jóvenes desarrollen un pensamiento crítico**, aprendan sobre sus **derechos y responsabilidades**, y adquieran **conocimientos y habilidades financieras** que les ayuden a hacer el mejor uso de los recursos financieros disponibles.

### Beneficiarios del programa

Tulcán Centros	Mujeres	Hombres	Total
UE La Salle	50 7.96%	58 5.82%	108
UE Vicente Fierro	3 0.48%	78 7.82%	81
UE Bolívar	7 1.11%	64 6.42%	71
UE Monseñor Leonidas Proaño	24 3.82%	34 3.41%	58

San Gabriel Centros	Mujeres	Hombres	Total
UE Monseñor Leonidas Proaño	20 3.18%	28 2.81%	48



Ambato Centros	Mujeres	Hombres	Total
UE Luis A. Martínez	85 13.54%	175 17.55%	260
UE Atahualpa	59 9.39%	106 10.63%	165
Colegio Bautista	42 6.69%	69 6.92%	111

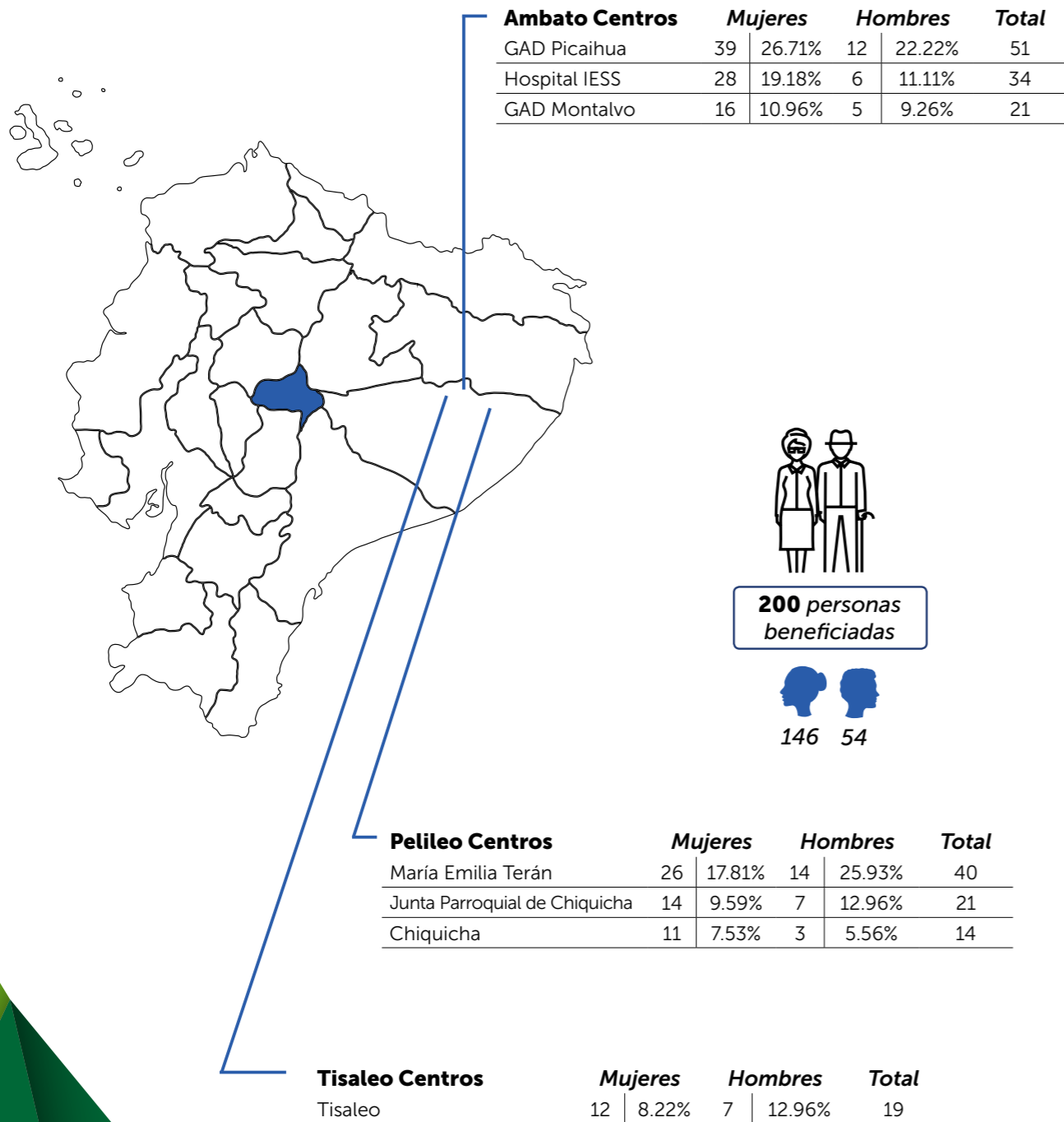
Milagro Centros	Mujeres	Hombres	Total
Esc. Adolfo Álvarez	181 28.82%	185 18.56%	366
UE Paulino Milán Herrera	157 25.00%	200 20.06%	357

Fuente: Informe Anual Programa Educación Financiera Aprende, Informe CRISFE

## Segmento tercera edad

Buscamos fortalecer conocimientos y buenas prácticas financieras en personas de entre 65 y 75 años que viven en zonas urbanas y sectores populares, con el fin de mantener su bienestar en la tercera edad.

### Beneficiarios del programa

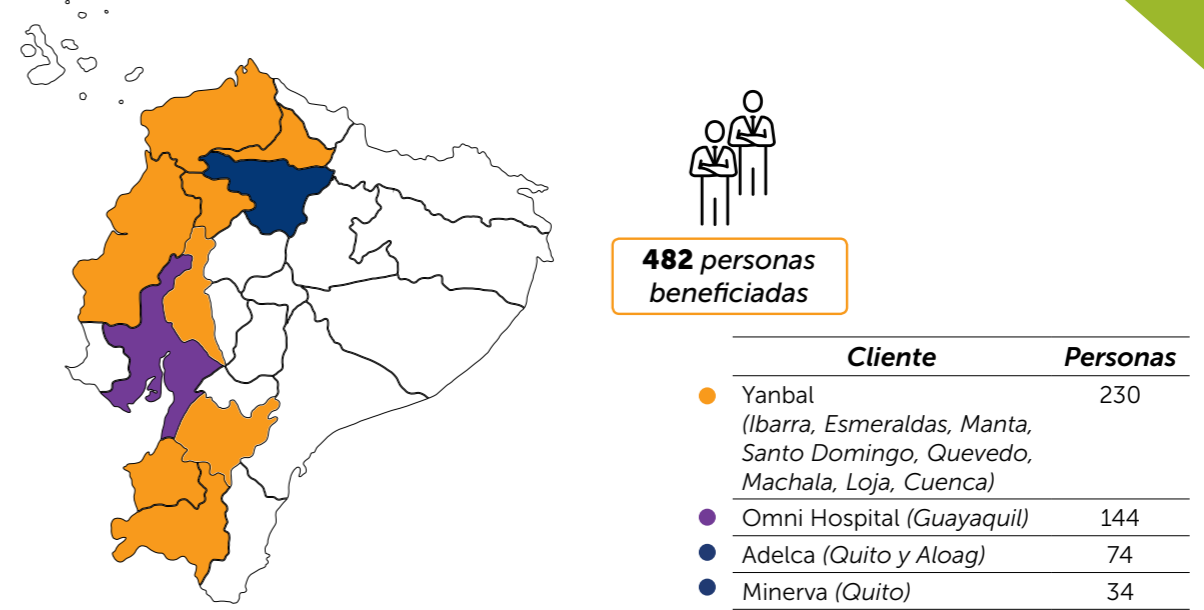


Fuente: Informe Anual Programa de Educación Financiera Aprende y CRISFE

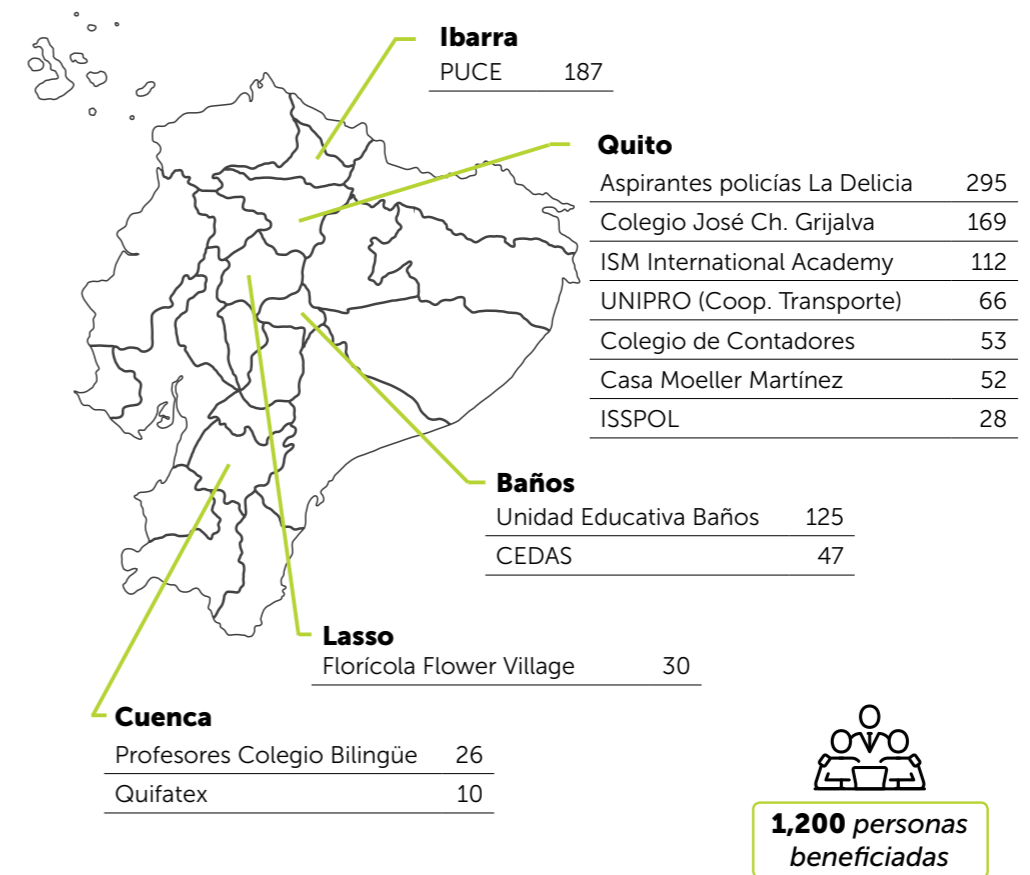
## Aprende Clientes y Comunidad

Con el apoyo de nuestro Proveedor Análisis de Valores AVAL S.A. impartimos charlas dirigidas a nuestros Clientes y a otros grupos de la Comunidad.

### Clientes con los que trabajó el programa



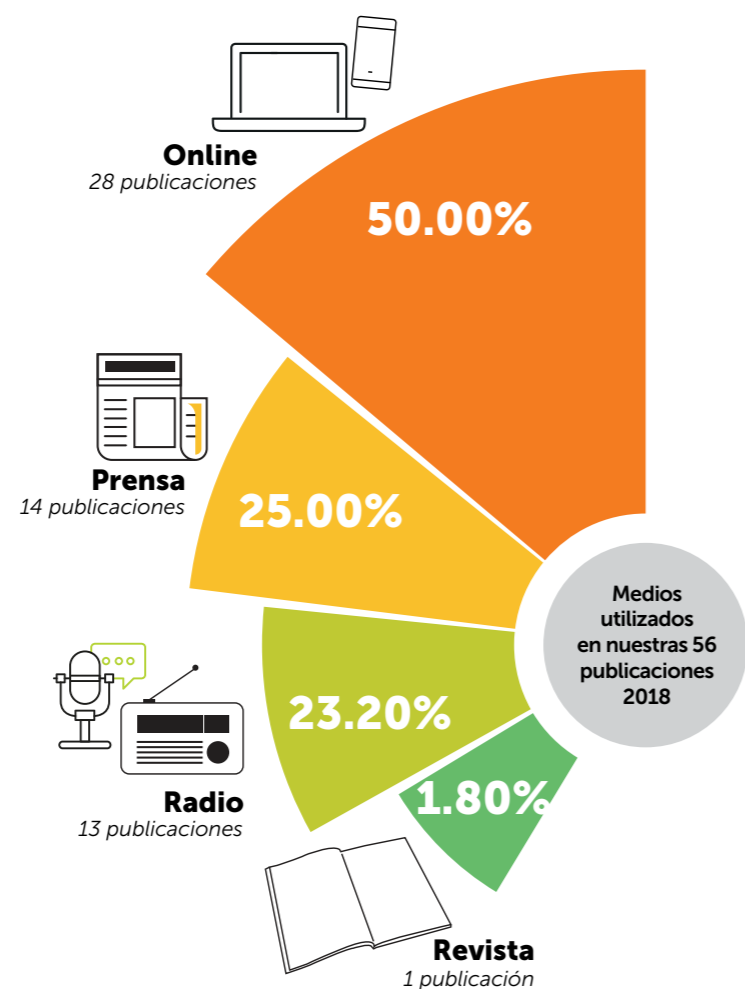
### Centros con los que trabajó el programa en la Comunidad



Fuente: Informe Anual Programa de Educación Financiera Aprende, Informe Proveedores AVAL

## Aprende Medios

A través de la gestión de nuestra agencia de relaciones públicas y comunicación **llegamos a un público de 9.3 millones de personas** (suma de la audiencia de cada medio de comunicación en el que se publicó el contenido generado) **mediante 56 publicaciones** en los siguientes medios:

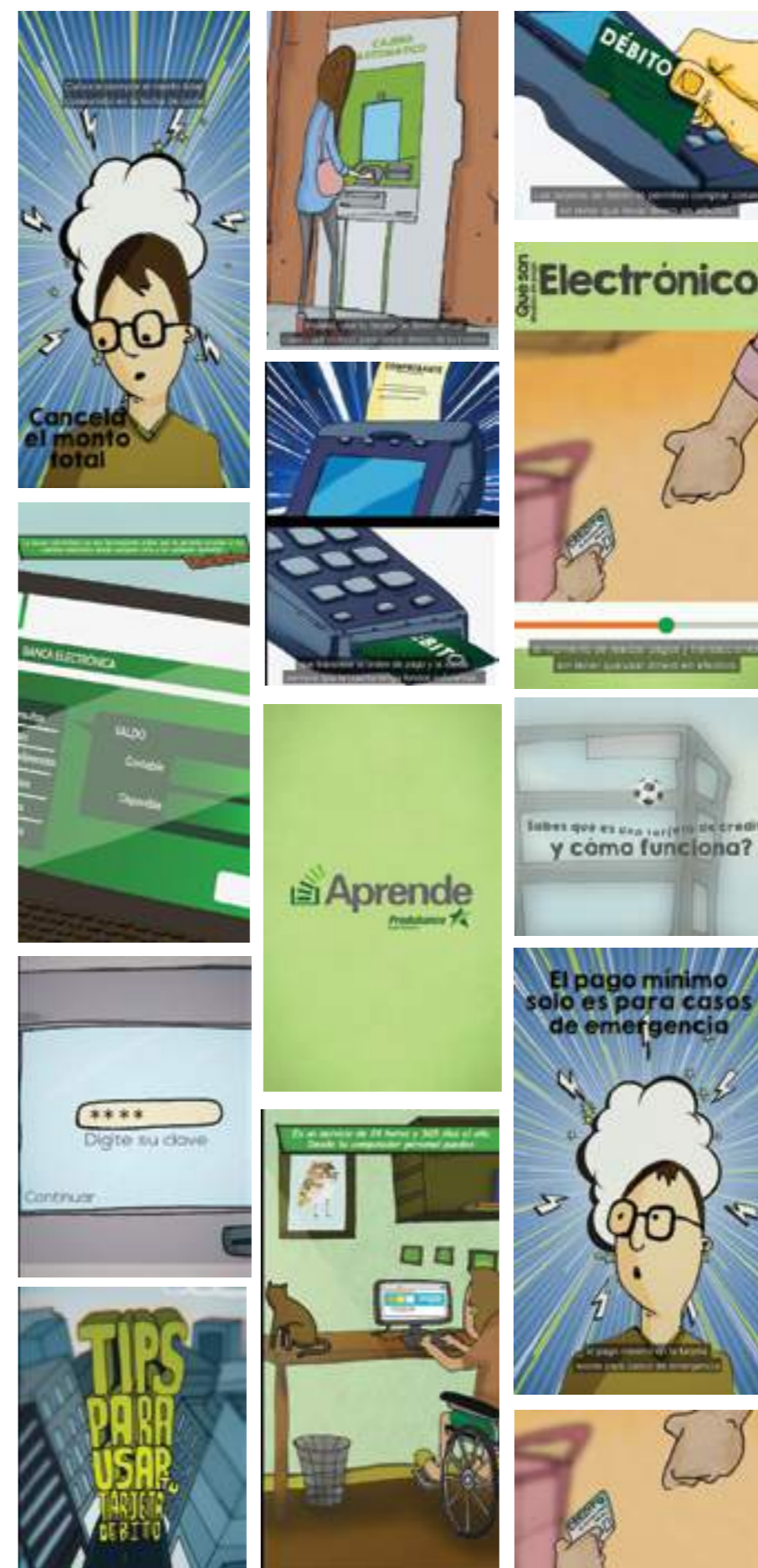


Fuente: Informe Anual Programa de Educación Financiera Aprende, Informe Agencia Relaciones Públicas

Los **temas abordados** fueron: *Metas financieras 2018, Día Mundial del Ahorro, Uso del décimo en Navidad, Consejos para el uso de utilidades, Consejos de ahorro en vacaciones, Beneficios en tarjetas de viajeros, Ahorro en una boda, Ahorro cuando llega un bebé.*

En las **pantallas informativas de nuestras agencias**, al alcance de **nuestros Clientes y público en general**, difundimos **cortos animados** en los cuales tratamos **conceptos básicos y consejos financieros** para la **administración eficiente de las finanzas personales.**

Adicionalmente, haciendo uso de **actividades asociativas con AVAL** y nuestro **enlace web [www.tusfinanzas.ec](http://www.tusfinanzas.ec)** estuvimos en contacto con la Comunidad a través de redes sociales, boletines electrónicos y sesiones webinar.



Fuente: Pantallas informativas agencias Produbanco

## Ámbito Arte y Cultura

### Auspicios Culturales

Dentro del contexto cultural **impulsamos el arte pictórico como un medio de enriquecimiento intelectual y de desarrollo de la sensibilidad**. Nuestro principal aliado en esta empresa es la Fundación El Apuntador.

En este 2018 se destacaron tres actividades:

#### Publicación del libro *Formas y Transiciones*

**Compendio de ocho artistas plásticos del Ecuador** desarrollado en conmemoración del cuadragésimo aniversario de vida institucional de Produbanco. La muestra abierta al público pudo ser visitada del 23 de noviembre al 15 de diciembre en el auditorio del Edificio Matriz en Ekopark.

Este libro fue entregado a los Clientes como obsequio de Navidad y sus ilustraciones se incluyeron en nuestras agendas y calendarios 2018.



#### Muestra del pintor mexicano Rufino Tamayo

Entre agosto y diciembre, en Quito, Guayaquil y Cuenca, con el apoyo de la Fundación Ortiz Gurdíán, **patrocinamos la muestra de 64 obras del fallecido pintor modernista**. Esta iniciativa, que también formó parte de las celebraciones por los 40 años de Produbanco, fue un espacio cultural para transmitir a nuestros Clientes el compromiso de Produbanco de facilitar el acceso al arte.

#### Exposición *Equilibrio* de María Mercedes Ledesma

En octubre del 2018 **auspiciamos la exposición** de esta **artista ecuatoriana** cuya obra busca transmitir una actitud positiva a través del óleo.



## En Resumen... Inversión Social 2018

### Inversión 2018

<b>Social</b>	<b>460,006.82</b>	<b>50.65%</b>
<i>Fundación Su Cambio por el Cambio</i>	389,906.82	
<i>Teletones (Guayaquil – Manta)</i>	26,000.00	
<i>Fudrine (parálisis cerebral)</i>	24,000.00	
<i>Atucucho (dispensario médico)</i>	14,400.00	
<i>Navidad 2018 (SOLCA Cuenca y Ambato, Atucucho, otros)</i>	6,300.00	
<i>Fundación San José (cuidado gerontológico)</i>	4,400.00	
<i>Auspicios</i>	2,000.00	
<b>Deportes y Recreación</b>	<b>229,661.98</b>	<b>25.29%</b>
<i>Fundeporte</i>	217,359.36	
<i>Auspicio deportes Colaboradores</i>	7,242.62	
<i>Carreras y eventos deportivos</i>	5,060.00	
<b>Programa de Educación Financiera Aprende</b>	<b>101,620.54</b>	<b>11.19%</b>
<b>Memoria de RSE y Estudio de Materialidad</b>	<b>54,436.56</b>	<b>5.99%</b>
<b>Ambiente y Sostenibilidad</b>	<b>38,963.00</b>	<b>4.29%</b>
<i>Carbono Neutro</i>	17,695.00	
<i>Alianzas (Pacto Global, Ceres)</i>	8,900.00	
<i>Reciclaje</i>	7,068.00	
<i>Otros</i>	5,300.00	
<b>Arte y Cultura</b>	<b>23,444.25</b>	<b>2.58%</b>
<i>Fundación El Apuntador</i>	18,000.00	
<i>Auspicios</i>	5,444.25	
<b>Total Inversión 2018</b>	<b>908,133.15</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Registros contables, facturas, convenios suscritos.





Contenedores para reciclaje en oficinas Prohubanco



Área Ecológica de Conservación Municipal Tinajillas Río Gualaceño



Área Ecológica de Conservación Municipal Tinajillas Río Gualaceño

## 6 Gestión Ambiental

## Cumplimiento Ambiental



GRI: 103-2, 103-3 Cumplimiento Ambiental

## Huella de Carbono

El enfoque de gestión ambiental de Produbanco se basa en la **prevención de riesgos** y supera el cumplimiento del marco legal, pues nos planteamos **gestionar nuestros impactos a partir de la medición y compensación de nuestra Huella de Carbono**, cuidando de aspectos como: uso de energía y combustibles, manejo de transporte y logística, gestión de residuos, entre otros .

Es importante destacar los esfuerzos que realizamos por disponer de **infraestructura amigable con el ambiente** y hacer **uso de la tecnología para reducir ciertos impactos** como la **movilización y el transporte**.

Por otra parte, para manejar nuestros impactos indirectos y riesgos, a través del trabajo que desarrollamos en Finanzas Sostenibles **introducimos el análisis ambiental y social en la gestión de la cartera del Banco**. Esto lo explicamos de manera detallada en el acápite correspondiente a este tema.







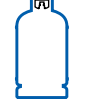
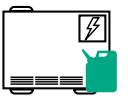


## Huella de Carbono

GRI: 302-1, 302-3, 302-4, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

Seguimos avanzando con paso firme en el objetivo de **mitigar las emisiones de CO<sub>2</sub> que se generan a partir de nuestra gestión.**

Con este fin, **en el 2018 incorporamos al proceso de medición de huella de carbono al edificio administrativo de la Sucursal Cuenca,** al tiempo que mantuvimos la certificación para el proceso de nuestra sede ubicada en el Centro Corporativo Ekopark en Quito, la Sucursal Principal y el Edificio Administrativo Orellana en Guayaquil.

### Inventario 2018 de emisiones de carbono Produbanco Edificio Sucursal Cuenca

Actividad	Categoría de emisión	Consumo	Total tCO <sub>2</sub> e	Intensidad de emisiones (1)	%
 Energía eléctrica	Indirecta		20.73	0.610	49.40%
 Viajes aéreos	Otras Indirectas		8.21	0.241	19.57%
 Transporte Colaboradores (taxi)	Otras Indirectas		5.02	0.148	11.96%
 Ecopais 95% gasolina	Directa		3.88	0.114	9.25%
 Desechos reciclables papel-cartón	Directa		1.70	0.050	4.05%
 Desechos biológicos	Directa		1.43	0.042	3.41%
 Gas de cocina GLP	Directa		0.54	0.016	1.29%
 Combustible de generador	Directa		0.27	0.008	0.64%
 Ecopais 5% etanol	Directa		0.13	0.004	0.31%
 Extintores	Directa		0.05	0.001	0.12%
<b>Total</b>			<b>41.96</b>	<b>1.234</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Informe Inventario de Emisiones de CO<sub>2</sub> Produbanco 2018 - Edificio Sucursal Cuenca  
Metodología: Directrices IPCC  
Abreviatura tCO<sub>2</sub>e: Toneladas de carbono emitido

11 34 Colaboradores

### Inventario de emisiones de carbono Produbanco Edificios Matriz, Sucursal Mayor Guayaquil, Administrativo Orellana Guayaquil, Sucursal Cuenca

Actividad	Categoría de emisión	Medidas	2017	2018	Variación	
					tCO <sub>2</sub> e	%
Energía eléctrica (3)	Indirecta	Total tCO <sub>2</sub> e	967.21	1,022.70	55.49	5.74%
		Intensidad de emisiones (1)	1.160	1.087		
		Participación %	58.02%	52.74%		
Viajes aéreos	Otras Indirectas	Total tCO <sub>2</sub> e	166.95	298.65	131.70	78.89%
		Intensidad de emisiones (1)	0.200	0.317		
		Participación %	10.02%	15.40%		
Gas refrigerante	Directa	Total tCO <sub>2</sub> e	138.05	225.48	87.43	63.33%
		Intensidad de emisiones (1)	0.166	0.240		
		Participación %	8.28%	11.63%		
Transporte Colaboradores (taxi)	Otras Indirectas	Total tCO <sub>2</sub> e	192.95	191.32	-1.63	-0.84%
		Intensidad de emisiones (1)	0.231	0.203		
		Participación %	11.58%	9.87%		
Gasolina vehículos	Directa	Total tCO <sub>2</sub> e	107.83	99.47	-8.36	-7.75%
		Intensidad de emisiones (1)	0.106	0.110		
		Participación %	6.47%	5.13%		
Desechos biológicos	Directa	Total tCO <sub>2</sub> e	35.35	39.84	4.49	12.70%
		Intensidad de emisiones (1)	0.042	0.042		
		Participación %	2.12%	2.05%		
Desechos reciclables papel-cartón	Directa	Total tCO <sub>2</sub> e	49.99	39.15	-10.84	-21.68%
		Intensidad de emisiones (1)	0.060	0.042		
		Participación %	3.00%	2.02%		
Diésel vehículos	Directa	Total tCO <sub>2</sub> e	6.16	7.11	0.95	15.42%
		Intensidad de emisiones (1)	0.007	0.008		
		Participación %	0.37%	0.37%		
Combustible de generador	Directa	Total tCO <sub>2</sub> e	1.88	5.59	3.71	197.34%
		Intensidad de emisiones (1)	0.002	0.006		
		Participación %	0.11%	0.29%		
Ecopais 95% gasolina	Directa	Total tCO <sub>2</sub> e		8.52	8.52	100.00%
		Intensidad de emisiones (1)		0.009		
		Participación %	0.00%	0.44%		
Extintores	Directa	Total tCO <sub>2</sub> e	0.56	0.62	0.06	10.71%
		Intensidad de emisiones (1)	0.001	0.001		
		Participación %	0.03%	0.03%		
Gas de cocina GLP	Directa	Total tCO <sub>2</sub> e		0.54	0.54	100%
		Intensidad de emisiones (1)		0.001		
		Participación %		0.03%		
Ecopais 5% etanol	Directa	Total tCO <sub>2</sub> e		0.29	0.29	100%
		Intensidad de emisiones (1)		0.000		
		Participación %	0.00%	0.01%		
<b>Total</b>			<b>1,666.93</b>	<b>1,939.28</b>	<b>272.35</b>	<b>16.34%</b>
			<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>		

Fuente: Informe del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero Produbanco 2017 y 2018  
Metodología: Directrices IPCC

12 834 Colaboradores en 2017 y 941 Colaboradores en 2018

**Edificio Orellana  
Guayaquil**



**Sucursal  
Guayaquil**



**Matriz  
Quito**

**Sucursal  
Cuenca**

El inventario de emisiones de CO<sub>2</sub> de los cuatro edificios sometidos a certificación registró, en el consolidado de sus variaciones, un aumento de 271.75 toneladas. Los tres **factores con incrementos sustanciales** fueron los de **viajes aéreos** (131.70 toneladas), **gas refrigerante** (87.43 toneladas) y **energía eléctrica** (55.49 toneladas), este comportamiento obedeció al **gran flujo de actividades operativas y de negocio** que se llevaron a cabo y que contribuyeron al logro de importantes resultados y crecimiento para la organización.

Gas refrigerante



**+87.43**  
toneladas

Viajes aéreos



**+131.70**  
toneladas

Energía eléctrica



**+55.49**  
toneladas

El incremento en emisiones por energía eléctrica no se origina por un aumento de consumo, que por el contrario presenta una disminución, sino más bien en el cambio de factor publicado por el CENACE que para el 2017 fue de 0.4867 y para 2018 fue de 0.5371.

En el análisis de los indicadores que se encuentra en las páginas siguientes se expone una explicación más detallada.

La certificación al proceso de medición de Huella de Carbono fue otorgada a los cuatro edificios por la empresa *Soluciones Ambientales Totales «SAMBITO»*, luego de una rigurosa auditoría a los procesos y documentos que respaldan la información referente a los insumos que hacen parte del inventario. La implementación de nuestro proceso de carbono neutral cumple con la NORMA ISO 14064-1, 2 y 3.



GRI: 304-3

## Reducción y Compensación



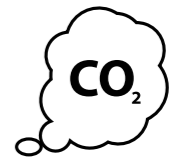
Para compensar nuestra huella de carbono, desde 2016 apadrinamos un área de 613 hectáreas de bosque nativo en el **Área Ecológica de Conservación Municipal Tinajillas Río Gualaceño**. Este compromiso se instrumentó con la firma de un convenio de cooperación por tres años con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Limón Indanza en el que se establece que dicho Municipio invertirá los recursos entregados al cuidado y mantenimiento del área.

## Indicadores Prodebanco y sus Subsidiarias

GRI: 302-1, 302-3, 302-4, 303-1, 305-1, 305-3, 305-5

Trabajamos bajo un marco de sostenibilidad con el propósito de **lograr altos estándares de eficiencia energética, reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> originadas por nuestra operación y mitigar los efectos del calentamiento global.**

Llevamos un registro mensual de las distintas clases de consumos, lo que nos ayuda a determinar indicadores ambientales tanto a nivel de organización como individual. Los indicadores que se citan a continuación se han calculado con la información correspondiente a Prodebanco y sus Subsidiarias, considerando 3,389 Colaboradores.



### Emisiones totales de CO<sub>2</sub>

Año	Emisiones de CO <sub>2</sub> de la organización tCO <sub>2</sub> e	Emisiones de CO <sub>2</sub> pc tCO <sub>2</sub> e pc	Variación	
			Emisiones de CO <sub>2</sub> de la organización tCO <sub>2</sub> e	Emisiones de CO <sub>2</sub> pc tCO <sub>2</sub> e pc
2016	6,863.58	2.201	30.54%	29.83%
2017	5,023.67	1.560	-26.81%	-29.13%
2018	5,210.94	1.538	3.73% ↑	-1.44% ↓

CO<sub>2</sub>e: Carbono emitido | t: toneladas | pc: por Colaborador  
tCO<sub>2</sub>e: toneladas de carbono emitido | tCO<sub>2</sub>e pc: toneladas de carbono emitido por Colaborador

El cálculo de estos indicadores se ha realizado siguiendo la misma metodología y factores de emisión utilizados para la **medición de Huella de Carbono** por parte de la consultora *Soluciones Ambientales Totales «SAMBITO»* con el fin de estandarizar los cálculos de CO<sub>2</sub> de la organización.

Fuente: Departamento Administrativo, Sistema de Inventario y Facturación

Durante el 2018 se produjo un **incremento de +3.73% en las emisiones de CO<sub>2</sub>**, variación producida como consecuencia de las múltiples acciones llevadas a cabo para el crecimiento de la organización. Por su parte, **las emisiones por Colaborador disminuyeron en -1.44%**, producto del aumento de la plantilla laboral en un 5.84%.

## Emisiones de CO<sub>2</sub> por Factor de Emisión

GRI: 302-2

### Electricidad

Se ha utilizado el procedimiento de cálculo de emisiones proporcionado por *Soluciones Ambientales Totales «SAMBITO»* a fin de estandarizar los cálculos de CO<sub>2</sub> de la organización.



Emisiones por consumo de energía eléctrica			
	2016	2017	2018
<b>Consumo de electricidad</b>			
Organización (kwh)	9,482,783.63	8,755,728.00	8,003,745.89
Por Colaborador (kwh pc)	3,041.30	2,734.46	2,361.68
<b>Equivalente en Gigajulios</b>			
Gigajulios (GJ)	34,138.02	31,520.62	28,813.49
<b>Emisiones de CO<sub>2</sub></b>			
Organización (tCO <sub>2</sub> e)	6,098.38	4,261.41	4,298.81
Colaborador (tCO <sub>2</sub> e pc)	1.956	1.331	1.268
<b>Variación emisiones de CO<sub>2</sub></b>			
Organización (tCO <sub>2</sub> e)	41.39%	-30.12%	0.88%
Por Colaborador (tCO <sub>2</sub> e pc)	40.62%	-31.96%	-4.69%

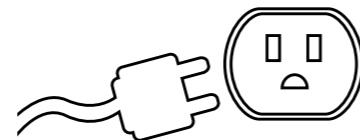
kwh: kilovatios hora | t: toneladas | pc: por Colaborador | GJ Gigajulios  
tCO<sub>2</sub>e: toneladas de carbono emitido | tCO<sub>2</sub>e pc: toneladas de carbono emitido por Colaborador

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

GRI: 102-48

A pesar de registrar una **disminución de 8.59% kwh** en el consumo de energía eléctrica, **la emisión de CO<sub>2</sub> de este factor aumentó en +0.88%**, esto se debe a la modificación de los índices publicados por el Centro Nacional de Control de la Energía CENACE en su último informe. Con motivo de este cambio y a fin de que las cifras presentadas sean transparentes, comparables y reflejen el desempeño real del manejo de este recurso en la organización, efectuamos el recálculo de los dos años precedentes.

La reducción del consumo de electricidad en 2018 se dio en primer lugar, por la **alta tecnología de iluminación con la que cuenta el edificio de la Matriz Quito en el Centro Corporativo Ekopark** y por el **meticuloso trabajo de mantenimiento** que realiza el área Administrativa, que se encarga de los análisis para el desarrollo permanente de planes de mejora energética así como de la inspección periódica de las instalaciones de las oficinas para evitar fugas de energía y garantizar su perfecto estado.



## Combustibles

### Emisiones por consumo de gasolina

	2016	2017	2018
<b>Consumo de gasolina</b>			
Organización (gl)	16,625.68	17,681.01	17,180.95
Por Colaborador (gl pc)	5.33	5.52	5.07
<b>Equivalente en Gigajulios</b>			
Gigajulios (GJ)	2,078.21	2,210.13	2,147.62
<b>Emisiones de CO<sub>2</sub></b>			
Organización (tCO <sub>2</sub> e)	147.35	156.70	152.27
Colaborador (tCO <sub>2</sub> e pc)	0.047	0.049	0.045
<b>Variación emisiones de CO<sub>2</sub></b>			
Organización (tCO <sub>2</sub> e)	-12.38%	6.35%	-2.83
Por Colaborador (tCO <sub>2</sub> e pc)	-12.86%	3.56%	-8.19%

### Emisiones por consumo de diésel

	2016	2017	2018
<b>Consumo de diésel</b>			
Organización (gl)	1,869.63	1,475.27	1,953.79
Por Colaborador (gl pc)	0.60	0.46	0.58
<b>Equivalente en Gigajulios</b>			
Gigajulios (GJ)	233.70	184.41	244.22
<b>Emisiones de CO<sub>2</sub></b>			
Organización (tCO <sub>2</sub> e)	19.10	15.07	19.96
Colaborador (tCO <sub>2</sub> e pc)	0.006	0.005	0.006
<b>Variación emisiones de CO<sub>2</sub></b>			
Organización (tCO <sub>2</sub> e)	42.32%	-21.09%	32.44%
Por Colaborador (tCO <sub>2</sub> e pc)	41.55%	-23.16%	25.13%

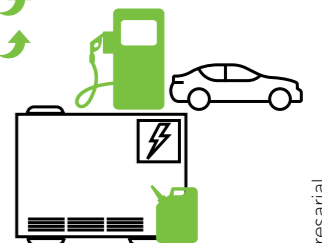
gl: galones | t: toneladas | pc: por Colaborador | GJ Gigajulios  
tCO<sub>2</sub>e: toneladas de carbono emitido | tCO<sub>2</sub>e pc: toneladas de carbono emitido por Colaborador

Fuente: Facturación emitida por los distribuidores de combustible de cada localidad, departamentos de Pagaduría y Administrativo.

Metodología: Directrices del IPCC 2007 para inventarios nacionales de gases de efecto invernadero, volumen 2 - Energía, capítulo 2- Combustión Estacionaria y capítulo 3 - Combustión Móvil.

La **disminución de 2.83% en el consumo de gasolina** está ligada al **plan de eficiencia** aplicado para el uso de los vehículos propios.

El **incremento de 32.44% en el consumo de diésel** en 2018 se originó en la **ejecución del plan de mantenimiento y pruebas del encendido de los generadores**, que permite mantener en estado óptimo el sistema alterno que provee de energía en situaciones emergentes.



## Papel



### Emisiones por consumo de papel

	2016	2017	2018
<b>Consumo de papel</b>			
Organización (t)	143.56	107.75	154.39
Por Colaborador (gl pc)	46.04	33.46	45.56
<b>Emisiones de CO<sub>2</sub></b>			
Organización (tCO <sub>2</sub> e)	222.86	167.27	239.68
Colaborador (tCO <sub>2</sub> e pc)	0.071	0.052	0.071
<b>Número de árboles</b>			
Árboles (unidades)	2,441	1,832	2,625
<b>Variación emisiones de CO<sub>2</sub></b>			
Organización (tCO <sub>2</sub> e)	-30.93%	-24.94%	43.29%
Por Colaborador (tCO <sub>2</sub> e pc)	-31.31%	-27.32%	36.14%
Número de árboles (unidades)	-30.93%	-24.94%	43.29%

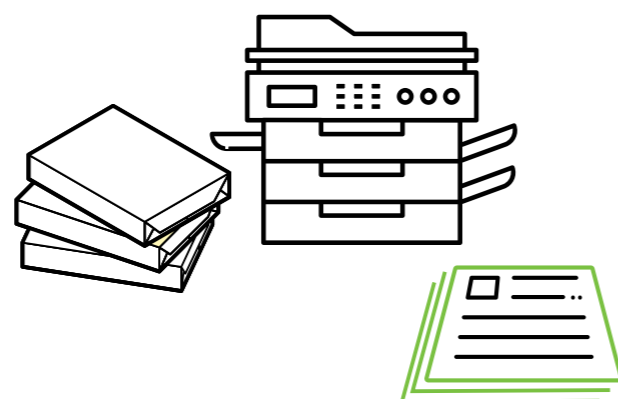
t: toneladas | kg: kilogramos | pc: por Colaborador | tCO<sub>2</sub>e: toneladas de carbono emitido  
tCO<sub>2</sub>e pc: toneladas de carbono emitido por Colaborador

Fuente: Facturación emitida por los distribuidores de papel de cada localidad, departamentos de Pagaduría y Administrativo

Metodología: Directrices del IPCC 2006

La variación en el consumo de papel se desprende así mismo del considerable aumento de las actividades de negocio, que por norma tienen que estar respaldadas de forma física. Esta variación, además de indicar que **hemos generado 72.40 toneladas adicionales de CO<sub>2</sub>**, nos alerta que estamos incidiendo en la **tala de 2,625 árboles** y en el uso de **15.4 millones de litros de agua**.

Nuestro **compromiso para el 2019** es *monitorear el movimiento de este factor para conseguir un consumo eficiente y trabajar en planes ambientales que permitan mitigar la huella que dejan estas emisiones*.



## Transporte

Como se ha mencionado en los temas anteriores, el importante crecimiento institucional del 2018 fue fruto de la excelente gestión tanto de negocio como operativa, que requirió el traslado de los Colaboradores para cubrir todas las plazas en la cuales tenemos presencia, pues el contacto directo de los ejecutivos de negocio es indudablemente un factor de suma importancia para la formación de vínculos con los Clientes, y consecuentemente para la mejora de los estándares de Calidad de Servicio.

Por otro lado y de igual manera, la consecución del alto grado de compromiso de los Colaboradores con la Cultura Organizacional y la identificación de sus necesidades mereció un análisis cercano y personalizado de varios equipos de trabajo; proceso que a su vez demandó su desplazamiento hacia varias ciudades.



### Emisiones por uso de transporte aéreo

	2016	2017	2018
<b>Kilómetros recorridos en viajes aéreos</b>			
Organización (km)	877,415.36	1,192,229.94	1,544,274.95
Por Colaborador (km pc)	281.40	372.34	455.67
<b>Emisiones de CO<sub>2</sub></b>			
Organización (tCO <sub>2</sub> e)	139.96	192.11	248.86
Colaborador (tCO <sub>2</sub> e pc)	0.045	0.060	0.073
<b>Variación emisiones de CO<sub>2</sub></b>			
Organización (tCO <sub>2</sub> e)	-27.31%	37.26%	29.54%
Por Colaborador (tCO <sub>2</sub> e pc)	-27.70%	33.66%	22.39%

### Emisiones por uso de transporte terrestre

	2016	2017	2018
<b>Kilómetros recorridos en viajes terrestres</b>			
Organización (km)	1,275,271.41	1,487,682.00	1,819,735.95
Por Colaborador (km pc)	409.00	464.61	536.95
<b>Emisiones de CO<sub>2</sub></b>			
Organización (tCO <sub>2</sub> e)	235.93	275.22	336.65
Colaborador (tCO <sub>2</sub> e pc)	0.076	0.086	0.099
<b>Variación emisiones de CO<sub>2</sub></b>			
Organización (tCO <sub>2</sub> e)	-4.78%	16.66%	22.32%
Por Colaborador (tCO <sub>2</sub> e pc)	-5.30%	13.60%	15.57%

km: kilómetros | t: toneladas | pc: por Colaborador | tCO<sub>2</sub>e: toneladas de carbono emitido  
tCO<sub>2</sub>e pc: toneladas de carbono emitido por Colaborador

Fuente: Facturación emitida por los distribuidores de servicio de transporte aéreo y terrestre de cada localidad, departamentos de Pagaduría y Administrativo

Metodología: Thomas, C.; Tennant, T.; Rools, J. 2000. The GHG Indicator: UNEP Guidelines for calculating Greenhouse Gas Emissions for Business and Non - Commercial Organizations. Creating a standard for a corporate CO<sub>2</sub> indicator.

## Agua

Continuamos mejorando nuestro indicador de consumo institucional de agua; que en este año se contrajo en 18.04%.



### Consumo de agua

	2016	2017	2018
<b>Consumo de agua</b>			
Organización (m <sup>3</sup> )	36,728.62	33,837.00	27,734.00 ↘
Por Colaborador (m <sup>3</sup> pc)	11.78	10.57	8.18 ↘
<b>Variación consumo de agua</b>			
Organización (m <sup>3</sup> )	-17.84%	-7.87%	-18.04% ↘
Por Colaborador (m <sup>3</sup> pc)	-18.29%	-10.29%	-22.56% ↘

Fuente: Facturación emitida por los distribuidores de agua de cada localidad, departamentos de Pagaduría y Administrativo.



## Residuos peligrosos

Los elementos considerados como residuos peligrosos se generan en nuestro departamento médico. Durante el año se entregaron **107 kilogramos** de este material a un gestor calificado para su correcto manejo.

## Reciclaje

### Tóneres

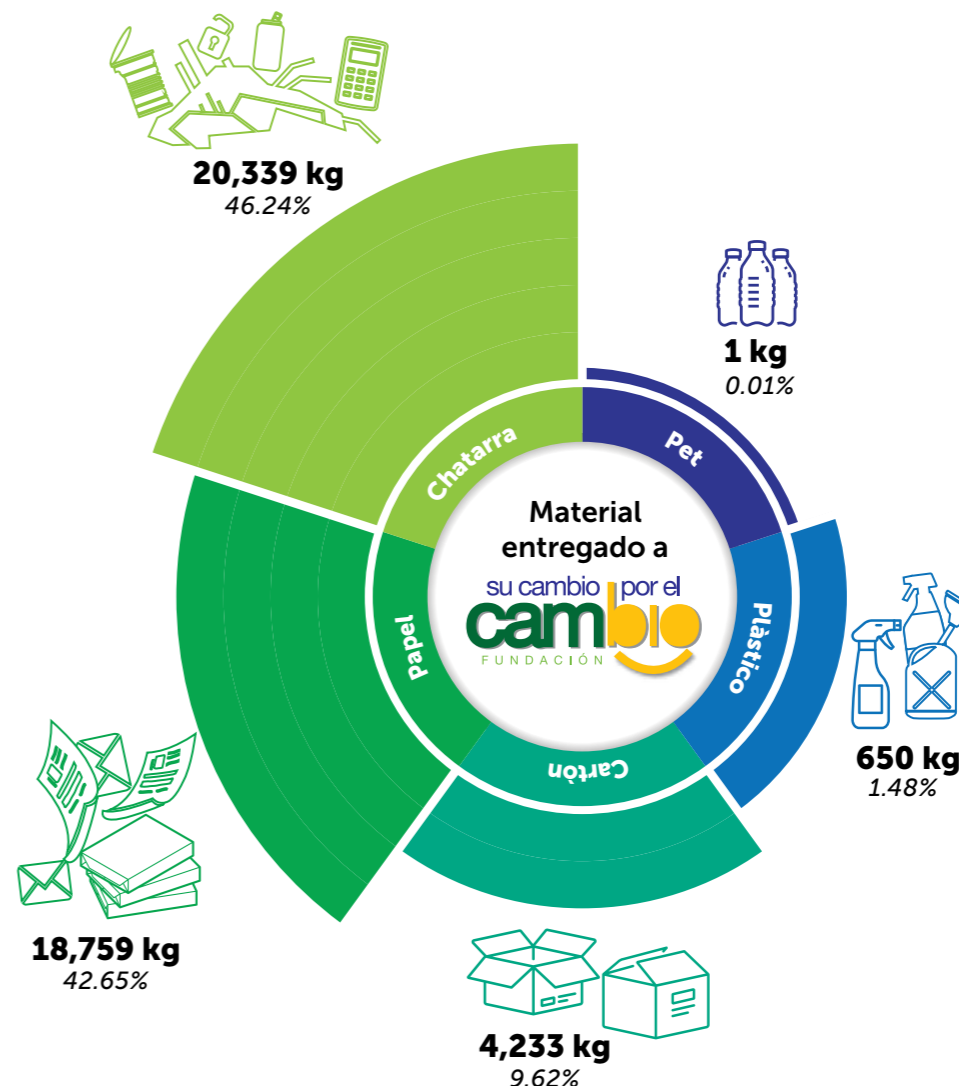
Velamos por un **manejo responsable de los tóneres utilizados** en los procesos de copiado; para ello nos aseguramos que el Proveedor del servicio dé un destino ambientalmente responsable al insumo que ha sido reemplazado.

Durante el 2018 se realizó el recambio de 1,177 unidades que fueron entregadas para reciclaje y reutilización a cargo de un procesador calificado.

### Otros materiales

Entregamos a Fundación Su Cambio por el Cambio el **material reciclado que surge de nuestra labor diaria (ver gráfico en página siguiente)**. La Fundación se encarga de comercializarlo con gestores especializados.

El valor económico obtenido por este concepto constituye un **ingreso adicional para el funcionamiento de sus proyectos** en Quito y Guaranda.

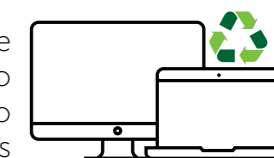


Fuente: Fundación Su Cambio por el Cambio

GRI: 306-2

## Donación equipos de cómputo

En este año no se produjeron cambios masivos de equipos de cómputo; sin embargo, cuando estos se dan, el procedimiento establecido consiste en que los equipos no sean desechados sino revisados para determinar su nivel de obsolescencia. Aquellos **computadores en buen estado reciben mantenimiento y son habilitados para su donación** a diversas fundaciones.



## Notas sobre Medio Ambiente

GRI: 304-1, 307-1

Produbanco y sus Subsidiarias no han sido objeto de sanciones ni reclamaciones significativas por incumplimiento de normas medioambientales; ninguno de nuestros centros de operación se encuentra ubicado en áreas protegidas.





Proveedor Seguridad Produbanco



Proveedor Impresión Produbanco



Proveedor Limpieza Produbanco

## 7 Gestión Social Proveedores

## Un Proveedor es...

GRI: 102-9, 102-10, 102-16, 103-2, 103-3 Prácticas de Adquisición, 204-1, 308-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2



Las prácticas de adquisición de bienes y contratación de obras y servicios son importantes para disponer de los recursos e insumos necesarios para nuestra operación. Los Proveedores, empresas o personas naturales, son un aliado valioso y un socio estratégico para la gestión del Prohubanco y sus Subsidiarias, que proporcionan un bien o servicio de conformidad con los requerimientos (en cuanto a características, plazo de entrega, calidad y precio) a través del cual complementa nuestra prestación de servicios a los Clientes.

Realizamos un plan anual de abastecimiento (monitoreado de forma periódica), que tiene un detalle del presupuesto requerido. En las prácticas de adquisición se busca maximizar la eficiencia, controlar la gestión de inventarios y garantizar la disponibilidad oportuna de recursos (en cantidad y calidad requeridas).

Si bien la Unidad de Contrataciones y Compras maneja este aspecto material, las áreas de Tecnología y Administración también se involucran. El área Legal del Banco apoya a los involucrados en este proceso, con la finalidad de cuidar el cumplimiento de aspectos normativos. Desde luego, disponemos de un Manual de Políticas y Procedimiento de Contrataciones y Compras que define cómo debemos proceder con este tema.

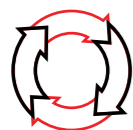
En el 2018 iniciamos el desarrollo de un ERP para automatizar el proceso de gestión de compras.

## La Relación con Nuestros Proveedores es de Largo Plazo y Mutuo Beneficio



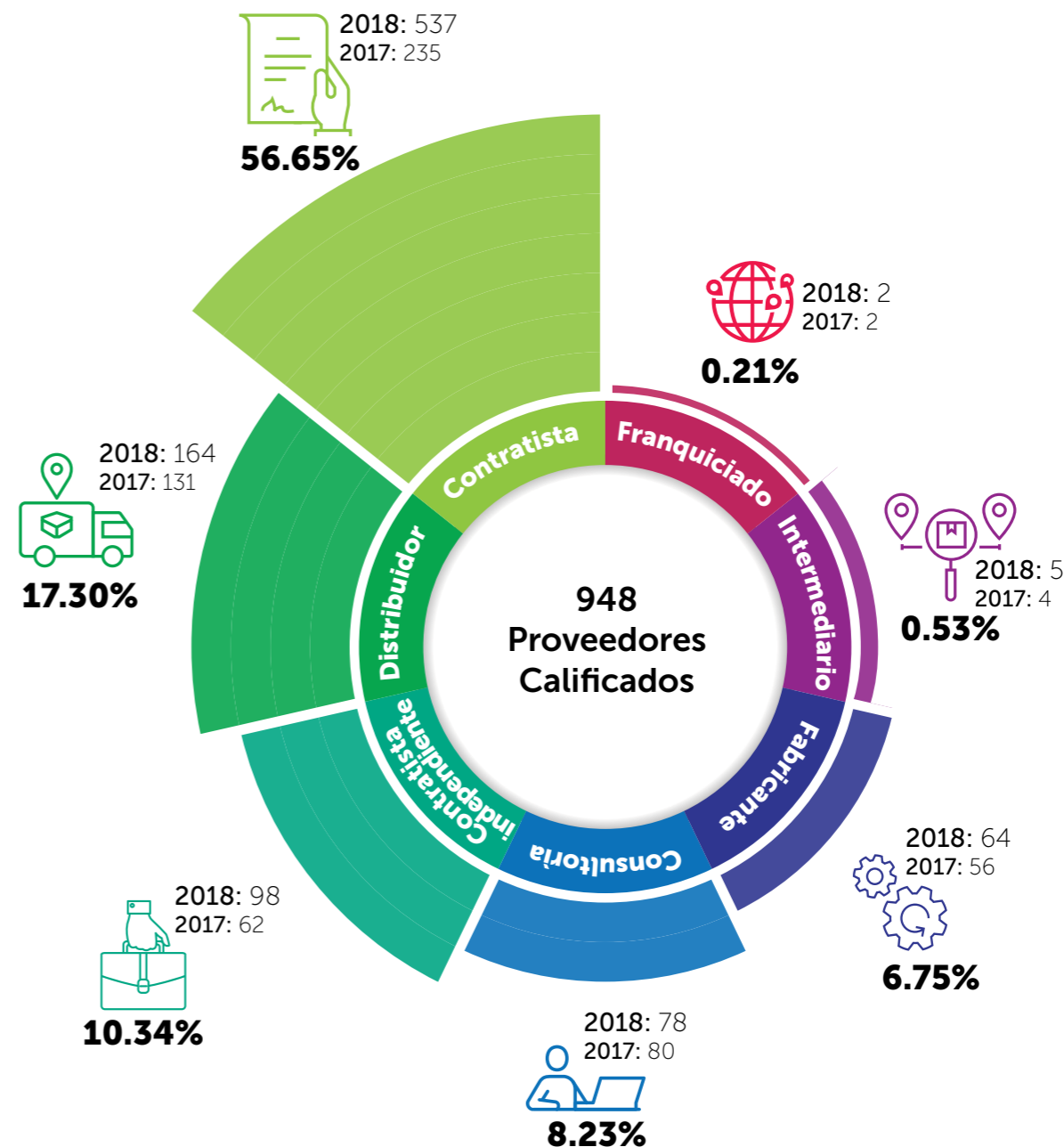
Es **gestionada por la Comisión de Contrataciones y Compras**, que vela por la transparencia, imparcialidad y respeto de la interacción, poniendo en práctica las políticas institucionales que se mantienen para el efecto.

## La cadena de suministros



Está integrada por **Prohubanco y sus Subsidiarias**, la **Comisión de Contrataciones y Compras** y **los Proveedores** (empresas o personas naturales). Durante el 2018 no se presentaron cambios relevantes en la cadena.

## Perfil de Nuestros 948 Proveedores Calificados



Fuente: Base de Proveedores Contrataciones y Compras



Colaboradores del Proveedor de Seguridad



Supervisor del Proveedor de Catering de Quito

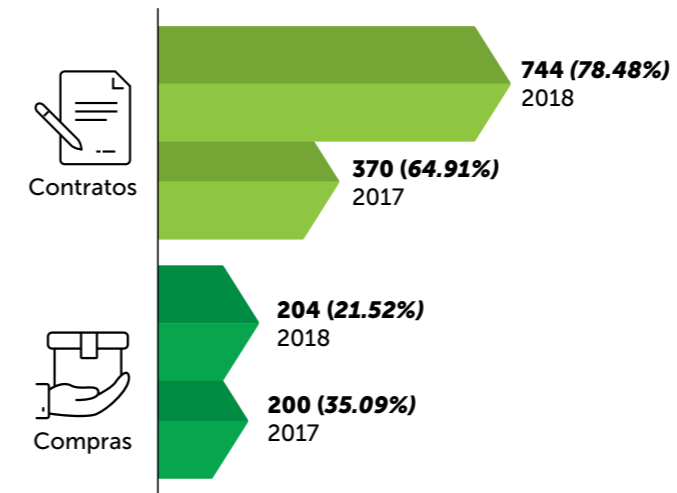


Colaborador administrativo Proveedor de impresión

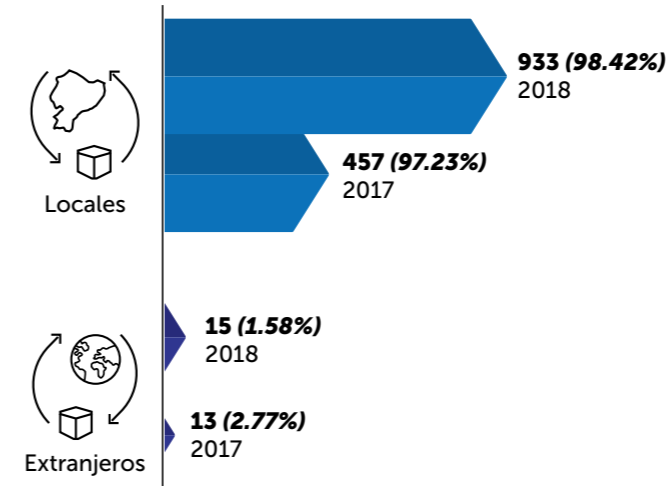


Colaborador de planta Proveedor de impresión

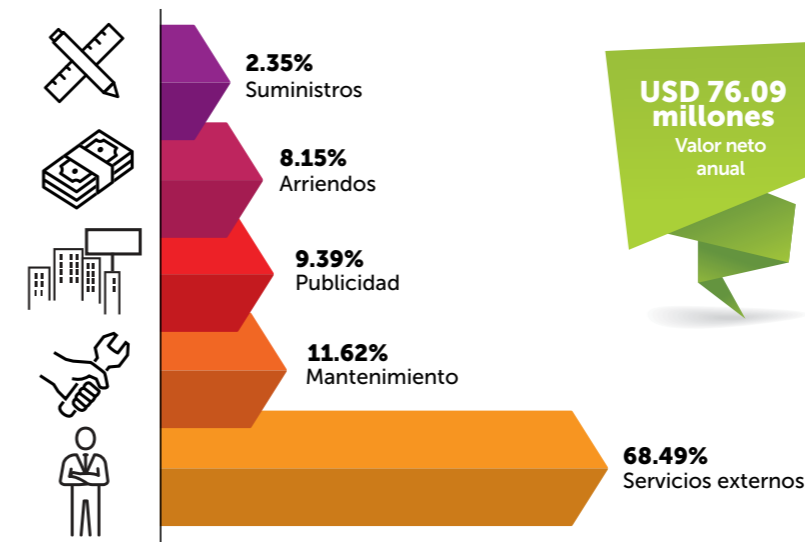
### Proveedores por tipo de transacción



### Proveedores por origen geográfico



### Participación Proveedores por tipo de gasto



Fuente: Base de Proveedores Contrataciones y Compras, Balance Consolidado y Auxiliares Contables 2018

## Políticas Institucionales para la Compra de Bienes y Contratación de Servicios



GRI: 410-1

Como parte de los requerimientos para la calificación de Proveedores, la Política de Contrataciones y Compras solicita la presentación de los planes de responsabilidad social a todos los postulantes, con el fin de conocer sus prácticas en materia de derechos humanos, laborales, ambiente, trabajo infantil y trabajo forzoso.

Esto hace posible la evaluación de los impactos negativos en la cadena de suministro y la aplicación de los correctivos necesarios. Durante el año no se detectaron inconvenientes en la cadena de suministro ni casos de corrupción que hayan motivado la terminación de relaciones comerciales con Proveedores.

GRI: 103-2, 103-3 Prácticas de Seguridad, 410-1

Para garantizar la seguridad de nuestros Colaboradores y Clientes en las instalaciones del Banco o durante el proceso de transporte de dinero, contamos con el personal y los recursos requeridos. También tenemos planes de contingencia ante posibles riesgos.

De acuerdo con la verificación que llevamos a cabo, nuestros Proveedores del servicio de seguridad cumplieron con las regulaciones del Ministerio del Interior relativas a capacitación, que incluyen temas de derechos humanos y su aplicación.

## Flujo para la Compra de un Bien o Contratación de un Servicio



### Notas sobre la gestión de Proveedores

Prodebanco y sus Subsidiarias no fueron objeto de sanciones ni reclamaciones significativas por incumplimiento de la normativa relativa al suministro o al uso de productos y servicios.



Unidad de Cumplimiento



Líder de brigada de seguridad - Protrámites



Reuniones de trabajo para la gestión de riesgo

## 8 Mecanismos para Gestión del Riesgo

## Nuestro Modelo de Gestión del Riesgo

GRI: 102-30, 102-17

El **modelo de gestión** del riesgo que aplicamos en Produbanco y sus Subsidiarias se sustenta en un **análisis exhaustivo del entorno**, una **evaluación constante** del riesgo y el **diseño de estrategias** de mitigación, monitoreo y reporte; un **sistema de control interno** robusto, y el desarrollo continuo de la **cultura de administración** basada en la **prevención de riesgos**.

### Previsión y Administración del Riesgo

	Riesgo	01
	Riesgo de Crédito	02
	Riesgo de Liquidez y Mercado	03
	Riesgo Operativo	04
	Seguridad de la Información	05
	Riesgo Reputacional	06
	Continuidad del Negocio	07
	Matriz de Riesgo Institucional	08

### Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo

01	Política Conozca su Cliente y Mercado	
02	Política Conozca a su Corresponsal	
03	Política Conozca a su Empleado	
04	Capacitación	
05	Creación de nuevos productos y servicios	
06	Reportes a organismos y autoridades competentes	
07	Procedimientos internos de la Unidad de Cumplimiento	
08	Organismos y auditoras nacionales e internacionales que evaluaron la Unidad de Cumplimiento	

## Hitos de la Actividad en 2018 por cada Tipo de Riesgo



### Riesgo

- **Actualización** de las **metodologías de evaluación** de los riesgos financieros tradicionales.
- **Monitoreo** de la **liquidez** y de la **administración** de los **riesgos del balance**.
- Desarrollo del **marco de operación** del **riesgo reputacional**.
- **Consolidación** del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (**SARAS**).
- **Fortalecimiento** de los **estándares** de seguridad de la información y de la **cultura** de prevención de riesgos.



### Riesgo de Crédito

- **Diversificación geográfica** en el segmento Pyme luego de un estudio y entendimiento profundos de la dinámica de las distintas plazas.
- Incorporación de un **departamento especializado en el análisis de riesgos ambientales y sociales** que garantice decisiones crediticias social y ambientalmente responsables.
- **Innovación tecnológica y creación de diferentes frentes de comunicación** con el Cliente que permiten la toma de decisiones de forma automática y en tiempo real.
- **Refuerzo** del **modelo** funcional del **proceso de recuperación de cartera** en sus cuatro fases: mora preventiva, mora temprana, mora media y mora avanzada.

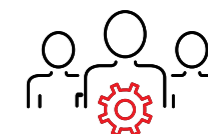


### Riesgo de Liquidez y Mercado

- Mantenimiento de la **posición prudencial** de liquidez.
- **Inversión** de los recursos administrados por Tesorería en **activos de alta calidad** bajo esquemas de vencimientos periódicos de corto plazo.
- Afianzamiento del **sistema de monitoreo y control** del comportamiento de liquidez.
- **Cumplimiento de los requerimientos** relativos a brechas de liquidez, liquidez estructural, reservas mínimas de liquidez, coeficiente de liquidez doméstica, encaje semanal y aportes al Fondo de Liquidez.
- Mantenimiento y conservación de los **procedimientos de modelación** para la medición de posibles impactos al patrimonio y margen financiero.

### Riesgo Operativo

- Uso de un **modelo** de gestión **enmarcado** en la **normativa legal vigente**.
- Manejo de una **matriz de probabilidad e impacto basada en el modelo de pérdida esperada** por proceso y tipo de evento.
- Aplicación de **controles clave** a través de un **esquema de seguimiento** para evaluar la gestión del riesgo operativo.
- **Implementación del aplicativo Opportunity Risk Manager (ORM)** que permitió evolucionar de una herramienta de registro de eventos a un sistema de control que integra la gestión cualitativa y cuantitativa del riesgo operativo.
- **Capacitación virtual e-learning** sobre riesgo operativo y continuidad de negocio impartida a los Colaboradores.



### Seguridad de la Información

GRI: 103-2, 103-3 Privacidad de Clientes

- **Mejora continua en la protección** de los diferentes canales, sistemas y aplicativos.
- **Capacitaciones presenciales y virtuales** sobre las temáticas relacionadas.
- Actualización, difusión de políticas y recomendaciones sobre **prácticas de seguridad dirigidas a los Colaboradores**.
- Implementación de **soluciones para mejorar la eficiencia** en procesos:
  - **Herramienta para el desbloqueo y restauración autónoma de cuentas de red.**
  - **Solución especializada en la validación de correos electrónicos.**
  - **Esquemas antivirus de nueva generación.**
  - **Servicio de monitoreo de redes sociales.**
- **Participación en cada uno de los proyectos sensibles** para asegurar el empleo de las mejores prácticas de protección de información.
- **Actualización del esquema** de seguridad de **transferencias internacionales** Customer Security Program de SWIFT.



### Riesgo Reputacional

- **Diseño y aprobación** del sistema de gestión de este tipo de riesgo.
- Creación del **subdepartamento de Riesgo Reputacional**.
- Identificación y solución de **eventos**.
- Desarrollo e implementación de protocolos formales de comunicación para una gestión proactiva que viabilice planes de acción y contención de posibles impactos.

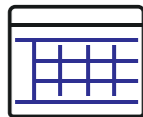




## Continuidad del Negocio

GRI: 103-2, 103-3 Lucha Contra la Corrupción y Privacidad de Clientes

- Aplicación del **Sistema de Continuidad del Negocio fundamentado en la norma ISO22301** e incorporado en todas las políticas, procedimientos y metodologías relacionadas.
- **Fortalecimiento** de la integridad de la operación del **centro de datos principal** y **reformas en la infraestructura tecnológica** del centro de datos alterno en Guayaquil.
- Validación y aprobación de los **planes de contingencia** de los **procesos críticos**.
- **Valoración y determinación** de los **Proveedores** más importantes.
- **Actualización del Análisis de Impacto en el Negocio** (Business Impact Analysis BIA).



## Matriz de Riesgo Institucional

Tipo de Riesgo	Riesgo Residual
Liquidez	Bajo
Mercado	Bajo
Crédito	Bajo
Operativo y Continuidad del Negocio	Bajo
<b>Perfil de Riesgo Residual</b>	<b>Bajo</b>

Fuente: Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos a diciembre 2018. El documento completo se encuentra disponible en [prosubanco.com](http://prosubanco.com).

## Acciones Puestas en Práctica en 2018 para Evitar el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

GRI: 103-2, 103-3 Lucha Contra la Corrupción, Privacidad de Clientes, 205-1, 205-2

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 244 del Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero, mantenemos controles alineados con la normativa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT) en todos los lugares en los que tenemos presencia a nivel nacional.

### Política Conozca a su Cliente y Monitoreo

- Uso de la **herramienta tecnológica especializada** que genera alertas ante las **tipologías de lavado de activos y financiamiento del terrorismo**.

Casos analizados 2018: **3,721**

Casos cerrados: **3,294 (88.53%)**

Casos en proceso: **427 (11.47%)**



- **Detección de actividades de riesgo** antes del registro y aceptación del Cliente gracias a los controles y alertas que mantenemos.

Casos de alerta revisados 2018: **1,503**

- **Actualización continua de listas reservadas** internacionales: OFAC, INTERPOL, FBI, Naciones Unidas, UE.

- Levantamiento de **alertas al presentarse coincidencias** con nombres que constan en listas de control y personas expuestas políticamente, entre otras, en los procesos de creación o actualización de Clientes y flujos de transferencias enviadas y recibidas.

Creación o actualización de Clientes	Transferencias enviadas y recibidas
2,682 casos revisados y 652 relaciones comerciales con Clientes autorizadas	11,805 casos revisados

- Realización de **procesos de Debida Diligencia y documentación de respaldo**.

Casos de alerta analizados: **14,487**





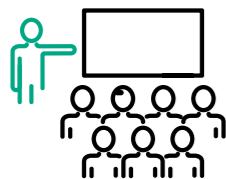
### Política Conozca a su Corresponsal

- Atención de requerimientos de Bancos Corresponsales y Clientes sobre Debida Diligencia Ampliada, Patriot Act y Conozca su Cliente.
- Intercambio de claves SWIFT para el aseguramiento de las transacciones por transferencias recurrentes de Clientes.
- Visitas de Oficiales de Cumplimiento de algunos Bancos Corresponsales.
- Actualización del formulario Conozca a su Cliente.



### Política Conozca a su Empleado

- Actualización de la información de todo el personal bajo la coordinación de la Unidad de Gente.
- Control sobre el proceso de vinculación y desvinculación.
- Monitoreo de las transacciones de Colaboradores de acuerdo con lo establecido en las políticas institucionales.
- Implementación de controles ante las variaciones patrimoniales de los Colaboradores.



### Capacitación

- Inducción a los 807 nuevos Colaboradores del año en materia de PLAFT y Política de Debida Diligencia.



### Creación de Nuevos Productos y Servicios

- Participación en los procesos y certificaciones con el propósito de mantener los estándares de control sobre prevención de lavado de activos.
- Foros internos multidisciplinarios para proponer y/o fortalecer controles.



### Reportes a Organismos y Autoridades Competentes

- Estricto cumplimiento en la presentación de informes mensuales a la Unidad de Análisis Financiero y Económico UAFE.
- Transacciones inusuales: **79** casos reportados.
- Requerimientos de los organismos de control atendidos: **2,079**.

### Procedimientos Internos de la Unidad de Cumplimiento

- Levantamiento y actualización de procedimientos.
- Participación en el proceso de desarrollo y certificación de nuevos productos y servicios para el mantenimiento del estándar de control sobre prevención de lavado de activos.
- Verificación de los convenios y Clientes de la subsidiaria Externalización de Servicios S.A.
- Seguimiento y control automático en las transacciones con alto volumen de manejo en efectivo. Se efectuaron controles específicos en 368 Clientes.
- Vigilancia al control automático sobre transacciones que igualan o superan USD 5,000.
- Participación en las reuniones de la Unidad de Análisis Financiero y Económico y en el Comité de Oficiales de Cumplimiento de la Asobanca.



### Organismos y Auditorías Nacionales e Internacionales de las que la Unidad de Cumplimiento fue objeto

- Superintendencia de Bancos del Ecuador
- Superintendencia de Bancos de Panamá
- Auditoría Corporativa Promerica Financial Corporation – PFC RSM US LLP
- Auditoría Interna
- Auditoría Externa KPMG



Fuente: Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos a diciembre 2018. El documento completo se encuentra disponible en [produbanco.com](http://produbanco.com).



## 9 Gestión Financiera

## Desempeño Económico

GRI: 103-2, 103-3 Desempeño Económico

La **sostenibilidad económica** es fundamental para la **auto-continuidad** del Banco, es parte del **core** del negocio y se sustenta en los resultados económicos, que permiten generar valor económico para los Accionistas y a través de la gestión del Banco crear valor para los diferentes grupos de interés como Clientes, Colaboradores, Proveedores, etc. La sostenibilidad económica permite garantizar el crecimiento y liderazgo en el mercado.

La planeación quinquenal y anual guía el accionar en lo económico y se expresa de manera práctica en los resultados y presupuesto institucionales. Si bien todas las instancias del Banco contribuyen a los resultados, el área responsable del desempeño económico es la de Finanzas. Prohubanco tiene un manual de presupuestación, donde se establece cómo se maneja este aspecto.

Adicionalmente, **para garantizar la transparencia y veracidad de la información se tienen procesos de control, auditoría interna y externa**, que respetan el marco legal que rige al Sistema Financiero.

### Principales proyectos desarrollados en el 2018

- Fortalecimiento de la **infraestructura tecnológica**.
- **Creación del primer Data Center** externo que permite incrementar la capacidad de crecer en el ámbito digital (este ha recibido reconocimiento internacional).
- **Expansión de la infraestructura física** con nuevas agencias para ampliar la cobertura generando más cercanía con nuestros Clientes.
- **Crecimiento** en empleo e inversión en **talento humano**.
- **Robustecimiento de los sistemas** para la gestión integral de los riesgos (sociales, ambientales y reputacionales).

### Logros más destacados en el 2018

- Obtención de la **Calificación de Riesgo AAA**.
- **Desarrollo de nuevos productos** en diferentes segmentos.
- **Transformación digital** (nuevos servicios y aplicaciones en web).
- **Fortalecimiento de Cash Management**.
- **Apertura de la Cuenta Verde**.
- **Crecimiento de tarjeta** de crédito.
- **Reconocimientos** nacionales e internacionales a la gestión y calidad del Banco.



## Resultados

GRI: 102-15, 201-1

El contexto en el que se desarrollaron las actividades de Produbanco y sus Subsidiarias en el 2018 se explica detalladamente en nuestra Memoria Financiera disponible en [produbanco.com/Quiénes\\_somos/Gobierno\\_Corporativo](http://produbanco.com/Quiénes_somos/Gobierno_Corporativo).

### Estado de Resultados Produbanco y sus Subsidiarias Millones de dólares



	2016	2017	2018	Variación 2017-2018	2019 primer semestre
<b>Valor Económico Generado (Ingresos)</b>	<b>344,134.33</b>	<b>364,726.34</b>	<b>444,088.65</b>	<b>21.76%</b>	<b>253,638.22</b>
Clientes	294,679.80	316,521.53	380,922.77	20.35%	216,726.91
Operación del Negocio	49,454.54	48,204.80	63,165.88	31.04%	36,911.31
<b>Valor Económico Distribuido (Egresos)</b>	<b>317,835.26</b>	<b>324,731.24</b>	<b>384,307.92</b>	<b>18.35%</b>	<b>224,491.87</b>
Empleados (sueldos y beneficios)	63,494.04	70,589.12	84,544.65	19.77%	44,075.90
Clientes (rendimientos pagados en captaciones)	80,110.79	66,946.22	71,777.49	7.22%	43,526.00
Proveedores (insumos y servicios)	56,047.01	60,873.12	75,953.76	24.77%	42,249.87
Operación del Negocio (gastos tangibles e intangibles)	71,424.96	68,943.51	74,144.95	7.54%	50,134.75
Impuestos, Tasas y Contribuciones Legales	38,418.06	45,187.26	58,267.31	28.95%	27,082.82
Acreedores (obligaciones financieras)	7,538.84	11,413.10	18,711.23	63.95%	16,650.05
Comunidad y Medio Ambiente <sup>13</sup> (donaciones y aportes)	801.57	778.91	908.53	16.64%	772.49
<b>Utilidad del Ejercicio</b>	<b>26,299.07</b>	<b>39,995.10</b>	<b>59,780.73</b>	<b>49.47%</b>	<b>29,146.35</b>
<b>Destino de Utilidades Produbanco</b>					
Aumento de Capital	17,574.59	25,265.74	-	-100.00%	-
Reservas	2,603.64	4,010.44	-	-100.00%	-
Disponible Accionistas	5,858.20	10,828.18	-	-100.00%	-

Fuente: Balances Produbanco y sus Subsidiarias y boletines bancos privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

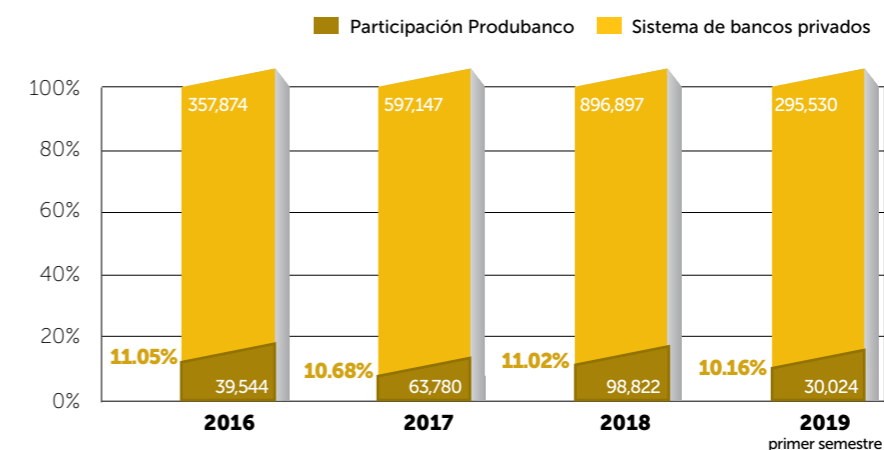
<sup>13</sup> Aportes para programas educativos y de fomento al deporte, Fundación Su Cambio por el Cambio y otros proyectos de Responsabilidad Social Empresarial.

## Rentabilidad

La utilidad bruta de Produbanco en 2018 representó el 11.02% del resultado del sistema de Bancos Privados, mientras que la de Produbanco y sus Subsidiarias fue de 17.56% en relación con la del sistema de Grupos Financieros.

### Utilidad de Produbanco antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta

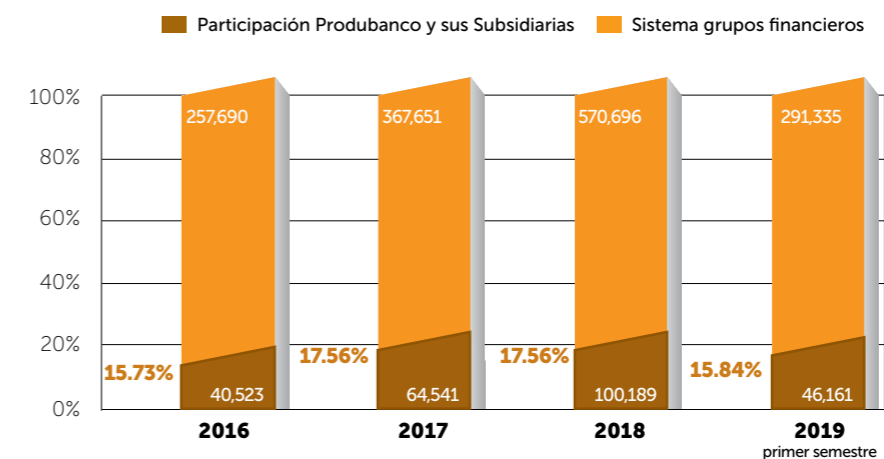
Participación frente al sistema y miles de dólares



Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

### Utilidad de Produbanco y sus Subsidiarias antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta

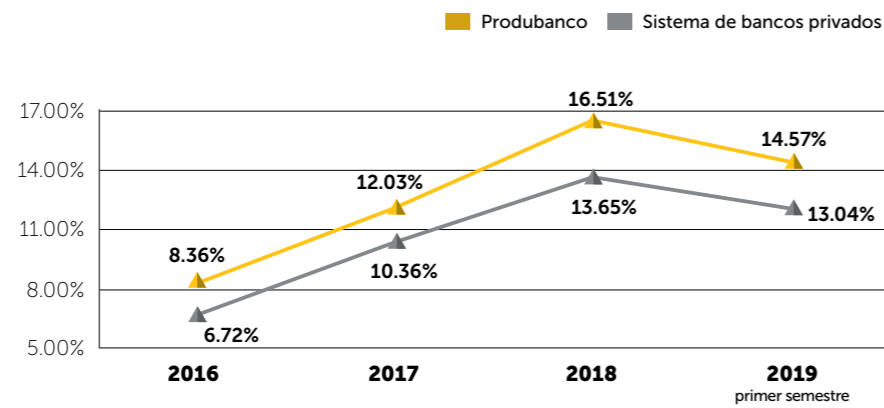
Participación frente al sistema y miles de dólares



Fuente: Balances consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y boletines sistema grupos Financieros SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

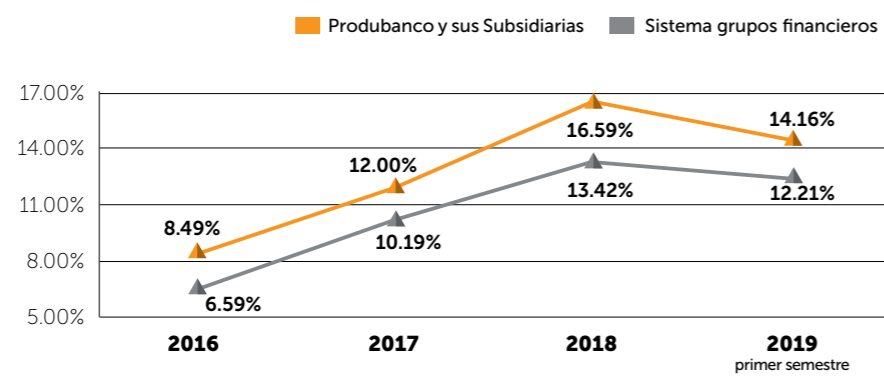
La rentabilidad sobre los recursos propios (ROE) de Produbanco se ubicó en 16.51%, esto es 2.9 puntos porcentuales arriba del promedio del sistema de Bancos Privados. Por su parte, el ROE obtenido por Produbanco y sus Subsidiarias fue de 16.59%, 3.1 puntos porcentuales por encima del promedio del sistema de Grupos Financieros.

### ROE Produbanco



Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

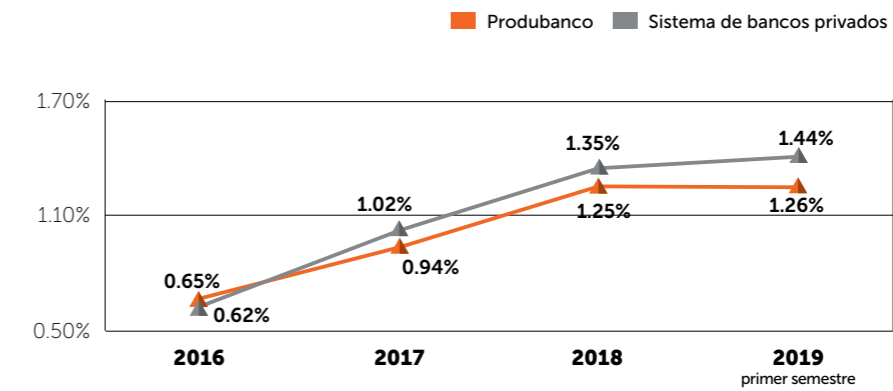
### ROE Produbanco y sus Subsidiarias



Fuente: Balances consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y boletines grupos financieros SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

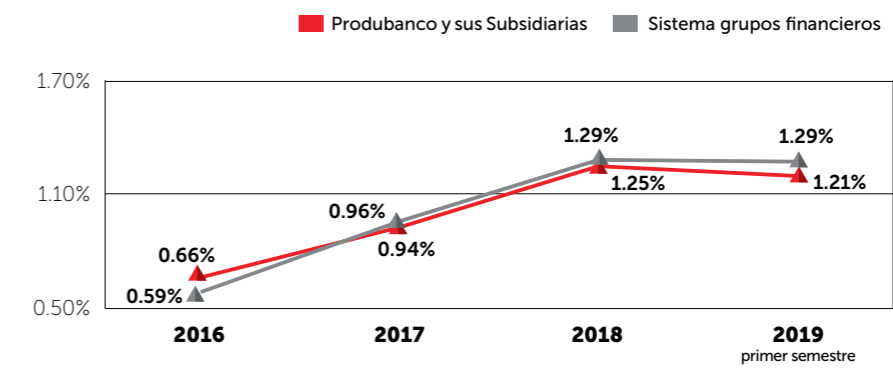
El indicador ROA, que mide la eficiencia de los activos para generar beneficios se ubicó en 1.25% tanto en Produbanco como en Produbanco y sus Subsidiarias.

### ROA Produbanco



Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

### ROA Produbanco y sus Subsidiarias



Fuente: Balances consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y boletines grupos financieros SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).




## Estructura del Balance

### Balance Consolidado Produbanco y sus Subsidiarias

Miles de dólares

	2016	2017	2018	2019 primer semestre
<b>Activo</b>				
Fondos disponibles e inversiones	1,632,561	1,495,007	1,497,131	1,386,883
Cartera de créditos	2,101,280	2,514,110	2,992,169	3,113,741
Deudores por aceptaciones	4,008	601	-	-
Cuentas por cobrar	23,854	27,322	36,488	36,986
Bienes realizables, adjudicados por pago	10,486	6,547	11,699	11,110
Propiedades y equipo	60,872	59,819	59,116	66,003
Otros activos	167,178	166,946	172,466	202,679
<b>Total activos</b>	<b>4,000,238</b>	<b>4,270,352</b>	<b>4,769,070</b>	<b>4,817,402</b>
<b>Pasivo</b>				
Obligaciones con el público	3,335,146	3,492,985	3,686,123	3,711,997
Operaciones interbancarias	10,000	-	-	-
Obligaciones inmediatas	23,358	36,001	49,377	37,528
Aceptaciones en circulación	4,008	601	-	-
Cuentas por pagar	93,875	107,897	149,303	156,391
Obligaciones financieras	183,932	218,226	335,345	352,473
Deuda subordinada	-	25,000	114,000	114,000
Otros pasivos	12,173	16,461	14,899	10,373
<b>Total pasivos</b>	<b>3,662,492</b>	<b>3,897,172</b>	<b>4,349,048</b>	<b>4,382,761</b>
<b>Patrimonio</b>				
<b>Total pasivo y patrimonio</b>	<b>4,000,238</b>	<b>4,270,352</b>	<b>4,769,070</b>	<b>4,817,402</b>
<b>Contingentes</b>	<b>590,992</b>	<b>840,698</b>	<b>1,109,928</b>	<b>1,105,527</b>

GRI: 102-48 

En el 2018 no se efectuaron reexpresiones a las cifras presentadas en los estados financieros de años anteriores.

## Análisis vertical y horizontal del balance

	Variación 2017-2018	Participación 2018	Variación 2018 vs 2019 primer semestre	Participación 2019 primer semestre
<b>Activo</b>				
Fondos disponibles e inversiones	0.14%	31.39%	-7.36%	28.79%
Cartera de créditos	19.02%	62.74%	4.06%	64.64%
Deudores por aceptaciones	-100.00%	0.00%	-	-
Cuentas por cobrar	33.55%	0.77%	1.37%	0.77%
Bienes realizables, adjudicados por pago	78.70%	0.25%	-5.04%	0.23%
Propiedades y equipo	-1.17%	1.24%	11.65%	1.37%
Otros activos	3.31%	3.62%	17.52%	4.21%
<b>Total activos</b>	<b>11.68%</b>	<b>100.00%</b>	<b>1.01%</b>	<b>100.00%</b>
<b>Pasivo</b>				
Obligaciones con el público	5.53%	84.76%	0.70%	84.70%
Operaciones interbancarias	-	0.00%	-	-
Obligaciones inmediatas	37.15%	1.14%	-24.00%	0.86%
Aceptaciones en circulación	-100.00%	0.00%	-	-
Cuentas por pagar	38.38%	3.43%	4.75%	3.57%
Obligaciones financieras	53.67%	7.71%	5.11%	8.04%
Deuda subordinada	356.00%	2.62%	-	2.60%
Otros pasivos	-9.49%	0.34%	-30.38%	0.24%
<b>Total pasivos</b>	<b>11.59%</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.78%</b>	<b>100.00%</b>
<b>Patrimonio</b>				
<b>Total pasivo y patrimonio</b>	<b>11.68%</b>	<sup>14</sup>	<b>1.01%</b>	<b>-</b>
<b>Contingentes</b>	<b>32.02%</b>		<b>-0.40%</b>	<b>-</b>

Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

<sup>14</sup> Pasivo + patrimonio + (ingreso - gasto)

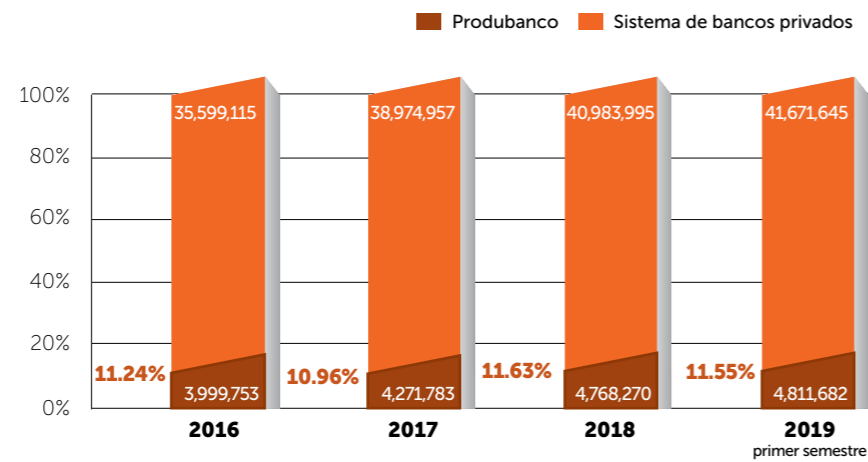


## Activo

Tanto Produbanco a nivel individual como en forma consolidada con sus subsidiarias ocuparon el tercer lugar por el tamaño de sus activos en los sistemas de bancos privados y de grupos financieros con USD 4,768.27 millones (11.63%) y USD 4,769.07 millones (17.75%) respectivamente.

### Participación de los activos de Produbanco en el sistema de bancos privados

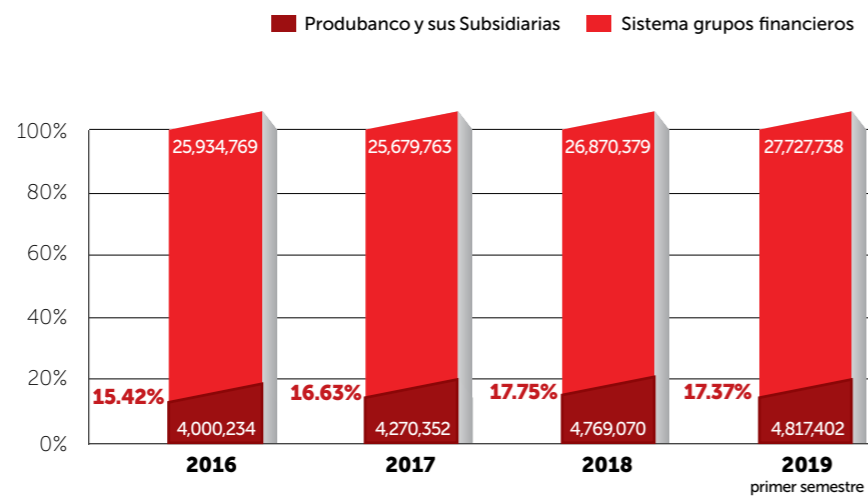
Miles de dólares



Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer trimestre).

### Participación de los activos de Produbanco y sus Subsidiarias en el sistema de grupos financieros

Miles de dólares



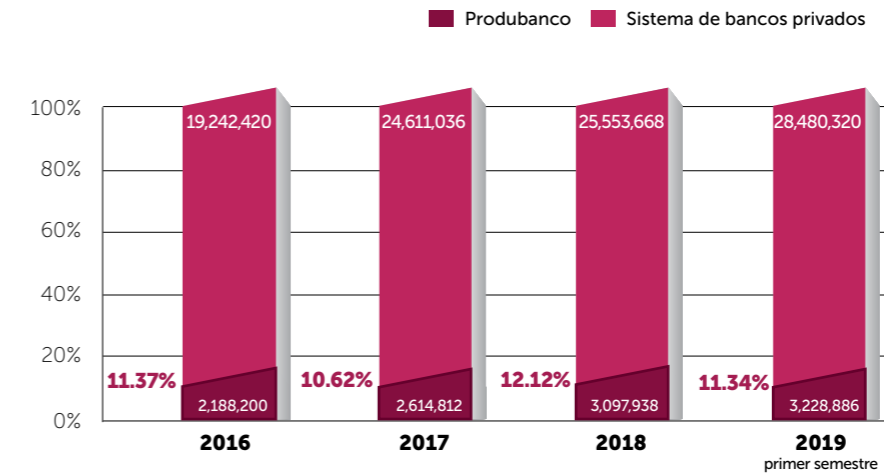
Fuente: Balances consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y boletines grupos financieros SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

## Créditos

La cartera bruta de Produbanco cerró el 2018 con USD 3,097.94 millones, un crecimiento de 18.48% frente al año precedente. Con respecto al sistema de bancos privados alcanzó una participación de 11.71%. El segmento Comercial Prioritario fue el de mayor participación dentro de la cartera (51.40%).

### Participación de la cartera bruta<sup>3</sup> Produbanco en el sistema de bancos privados

Miles de dólares

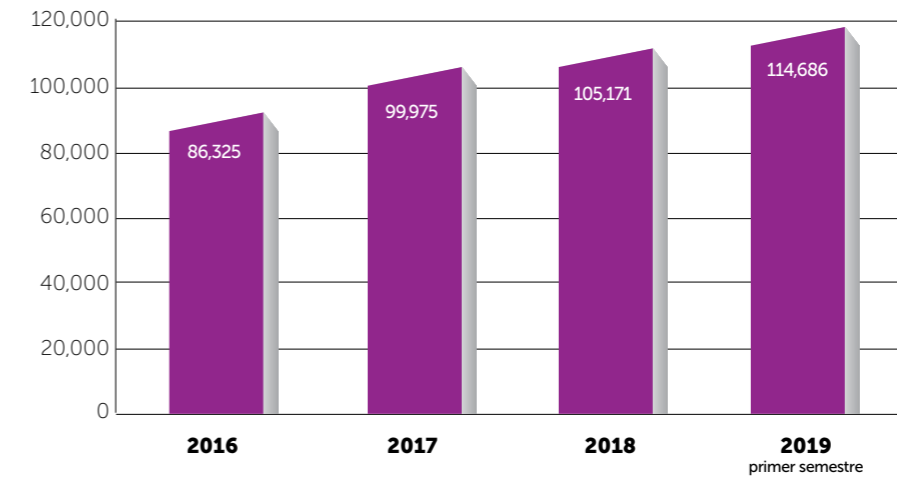


Nota 3: La cartera bruta incluye la cuenta 190210 Derechos Fiduciarios de Cartera.

Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

### Provisiones Produbanco

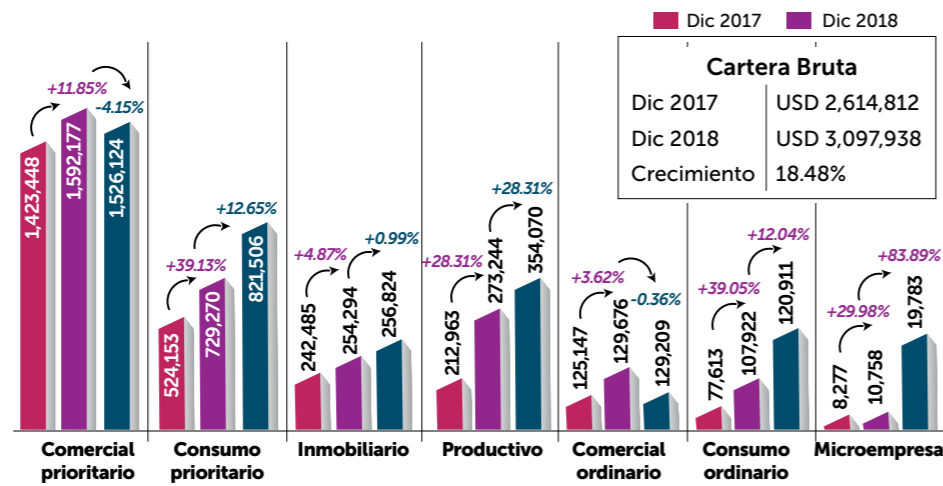
Miles de dólares



Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

## Distribución cartera bruta Produbanco por segmento de mercado

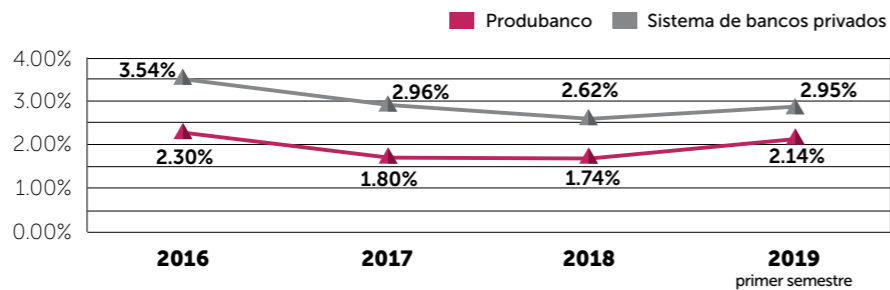
Miles de dólares



Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

## Índice de morosidad

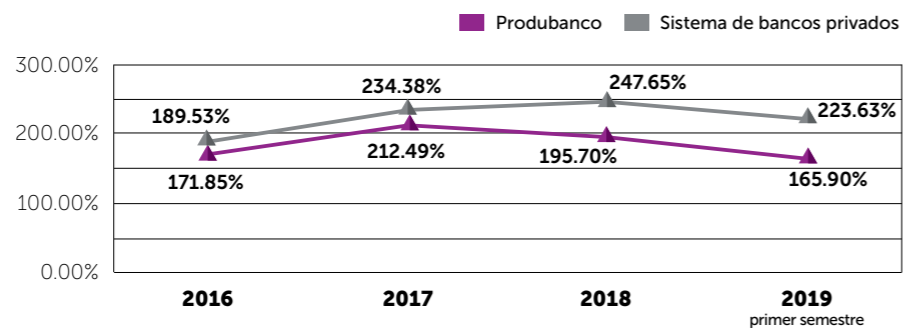
El indicador de morosidad de cartera de 1.74% obtenido por Produbanco fue significativamente inferior respecto al 2.66% del grupo de Bancos Grandes y al 2.62% del sistema de Bancos Privados.



Fuente: Balances Produbanco y Boletines Bancos Privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

## Índice de cobertura

La protección de los créditos en mora con provisiones, medida por el indicador de cobertura de cartera, se situó en 195.70%.



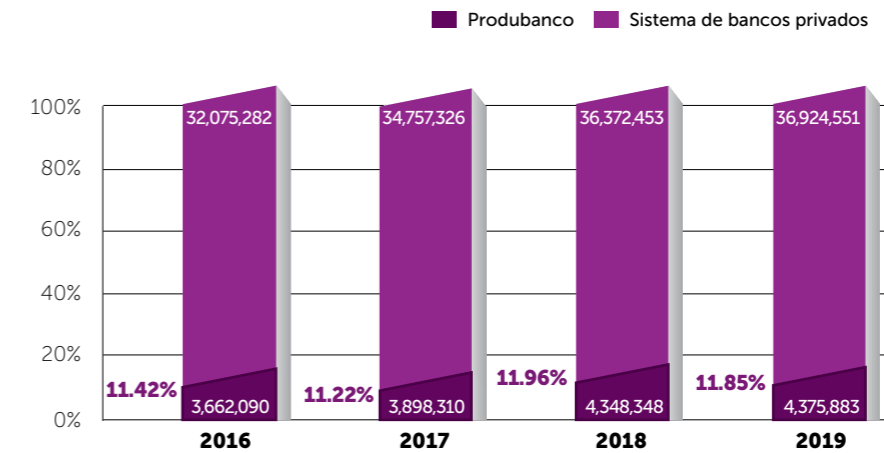
Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

## Pasivo

El Banco cerró el ejercicio con USD 4,348.35 millones de pasivos, valor que puso a Produbanco en el tercer lugar de los bancos privados con el 11.96% de participación en el total del sistema.

## Participación del pasivo de Produbanco en el sistema de bancos privados

Miles de dólares

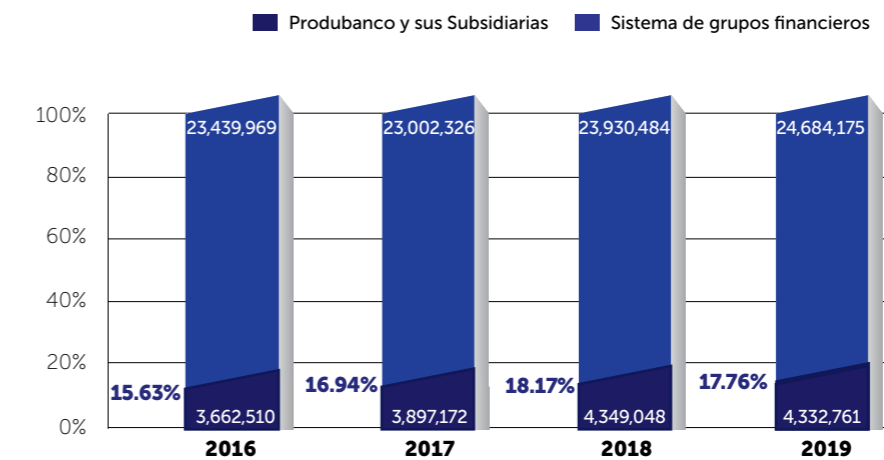


Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

## Participación del pasivo de Produbanco y sus Subsidiarias en el sistema de grupos financieros

Miles de dólares

Produbanco y sus Subsidiarias administraron USD 4,349.05 millones en pasivos al término de 2018; el tercer lugar del sistema, con una participación de 18.17% en el total de Grupos Financieros.

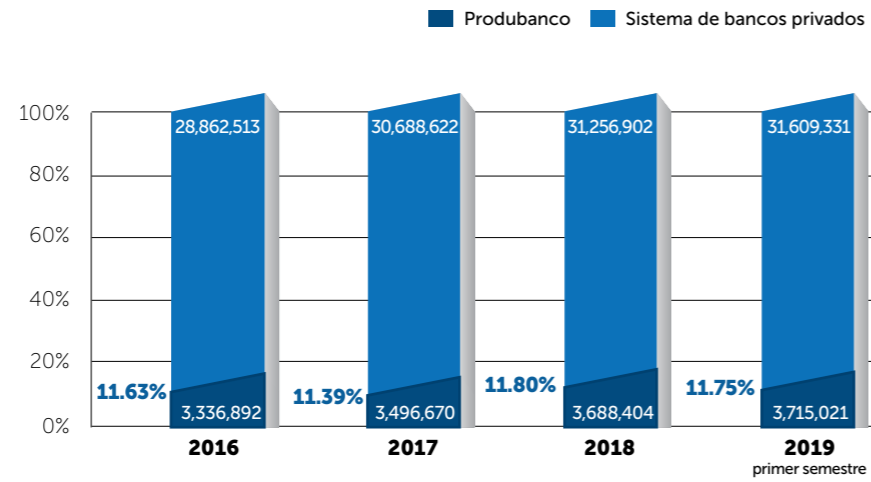


Fuente: Balances consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y boletines grupos financieros SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).



## Participación de las obligaciones con el público de Produbanco en el sistema de bancos privados

Miles de dólares

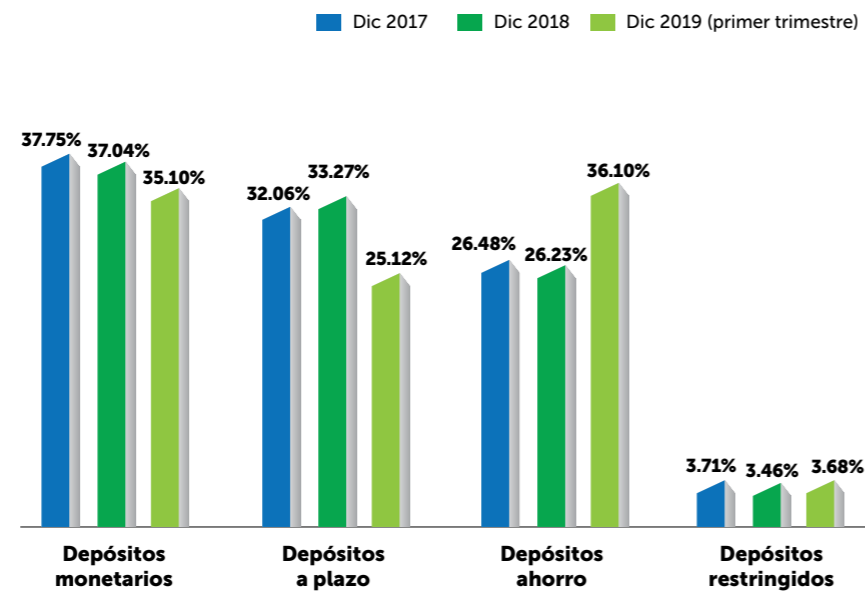


Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

## Distribución de las obligaciones con el público Produbanco

Miles de dólares

Las cuentas de ahorro y corrientes representaron el 63.27% de las obligaciones con el público. Por su parte, los certificados de depósito constituyeron el 33.27% y los depósitos restringidos el 3.46%.



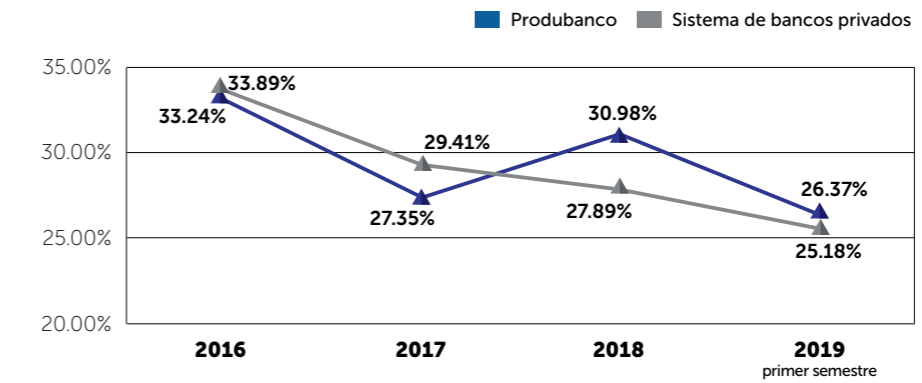
Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

## Liquidez

El indicador de liquidez del Banco se ubicó en 30.98%, tres puntos porcentuales sobre el 27.89% que registró el sistema de Bancos Privados. Al mismo tiempo, el índice de Produbanco y sus Subsidiarias fue de 31.08%, seis puntos por encima del de Grupos Financieros (25.05%).

### Liquidez Produbanco

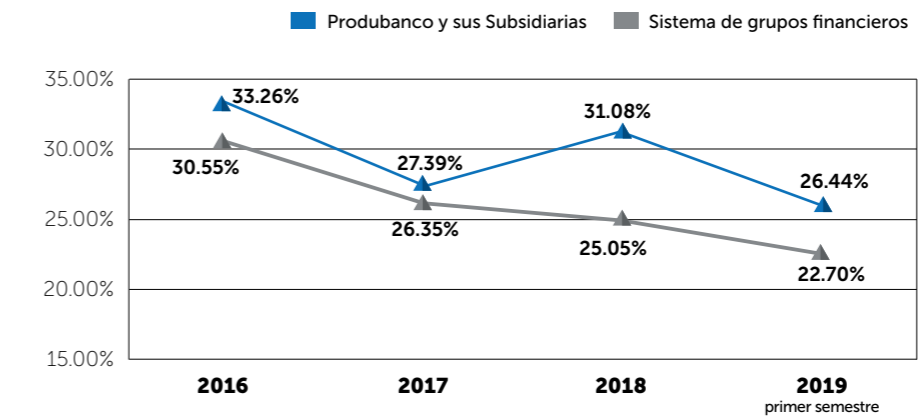
Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo



Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

### Liquidez Produbanco y sus Subsidiarias

Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo



Fuente: Balances consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y boletines grupos financieros SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

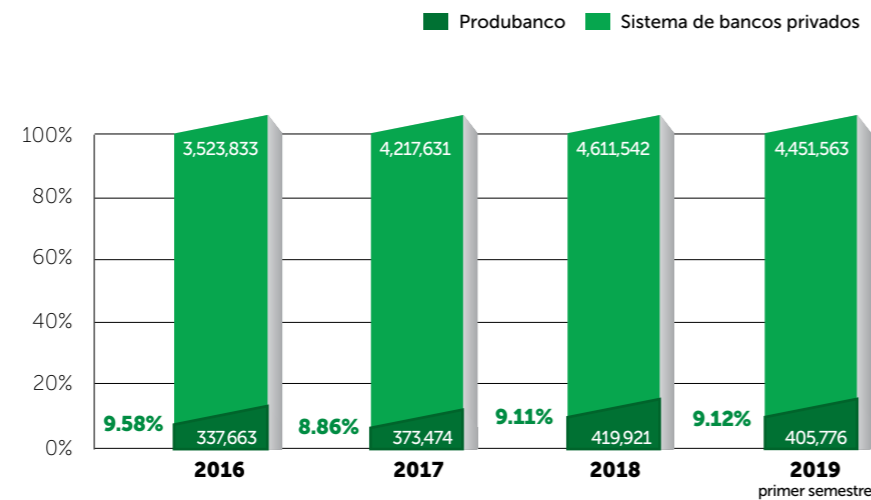


## Patrimonio

El patrimonio total del Banco cerró en USD 419.92 millones y el de Produbanco y sus Subsidiarias en USD 420.02 millones, cuarto y tercer lugar en el sistema de bancos privados y grupos financieros respectivamente. El capital suscrito y pagado ascendió a USD 303.85 millones.

### Participación del patrimonio de Produbanco en el sistema de bancos privados

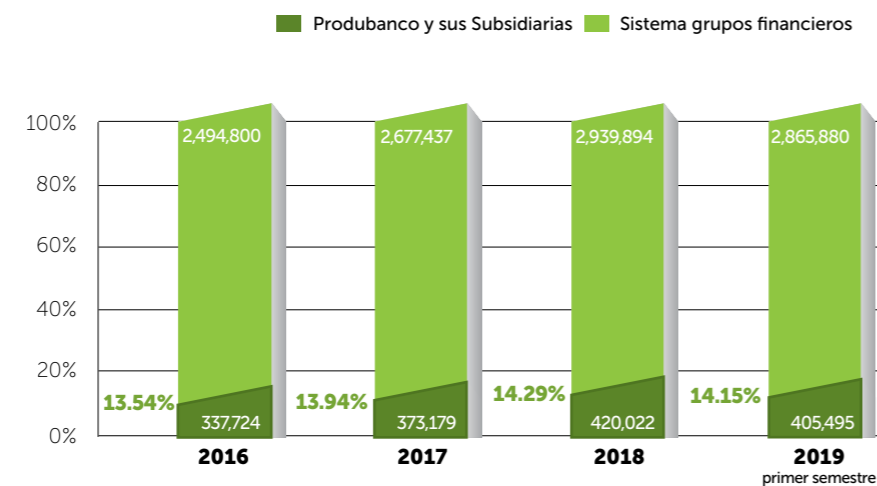
Miles de dólares



Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

### Participación del patrimonio de Produbanco y sus Subsidiarias en el sistema de grupos financieros

Miles de dólares

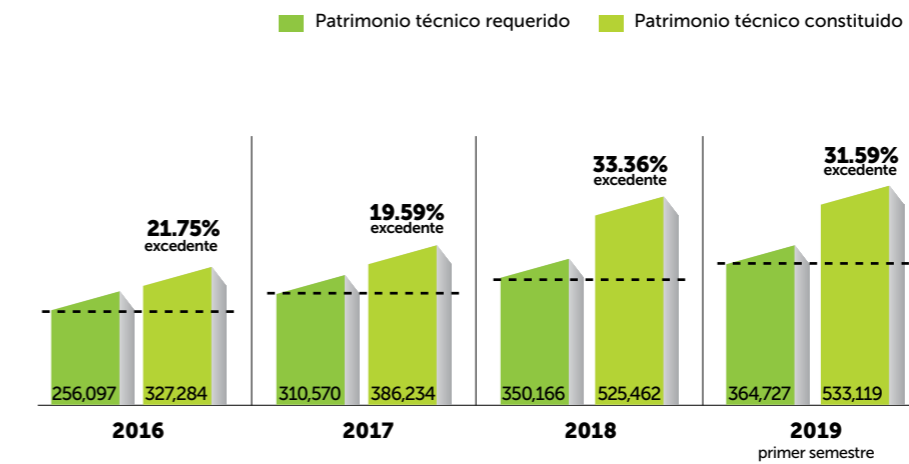


Fuente: Balances consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y boletines grupos financieros SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

A diciembre 2018 el patrimonio técnico constituido sobrepasó en 33.36% al patrimonio técnico requerido. El indicador de *patrimonio técnico*, que refleja la solvencia y capacidad patrimonial, fue de 13.51% para Produbanco y de 13.59% para Produbanco y sus Subsidiarias.

### Patrimonio técnico requerido vs. patrimonio técnico constituido Produbanco (excedente anual)

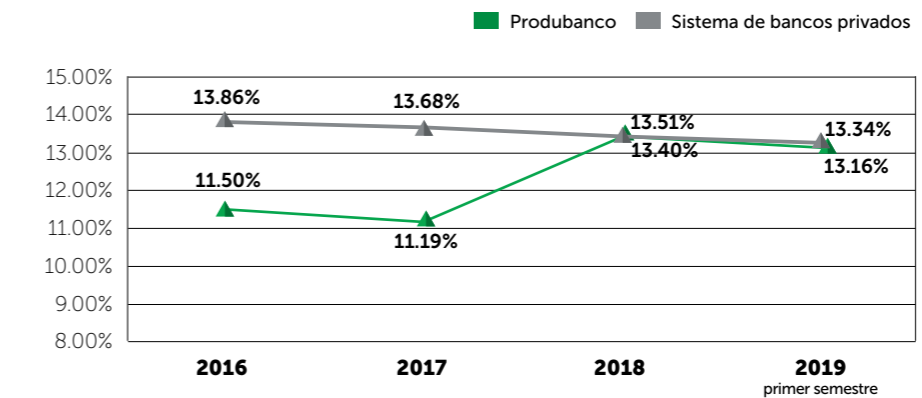
Miles de dólares



Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

### Solvencia Produbanco en el sistema de bancos privados

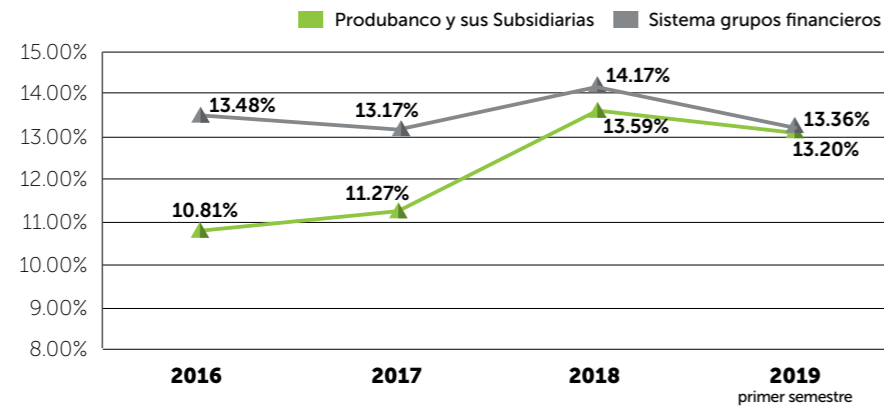
Patrimonio Técnico Constituido / Activos y Contingentes  
Ponderados por Riesgo



Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

## Solvencia Produbanco y sus Subsidiarias

Patrimonio técnico constituido / activos y contingentes ponderados por riesgo

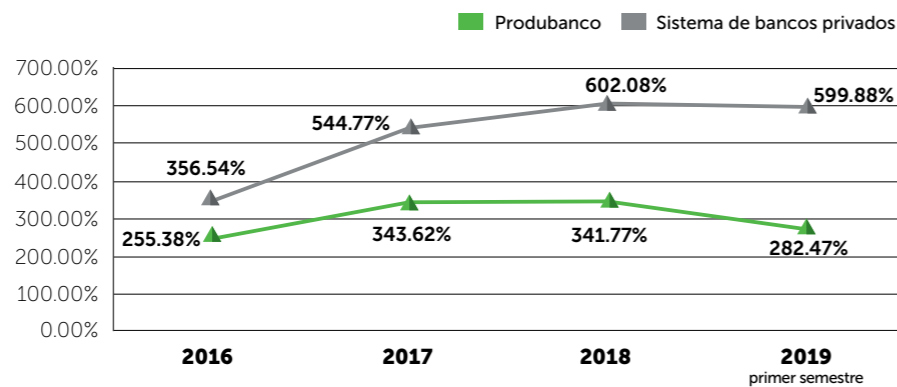


Fuente: Balances consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y boletines grupos financieros SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

El índice de cobertura patrimonial de Produbanco y sus Subsidiarias fue de 341.77% y el de banco llegó a 333.15%.

## Cobertura patrimonial de activos Produbanco

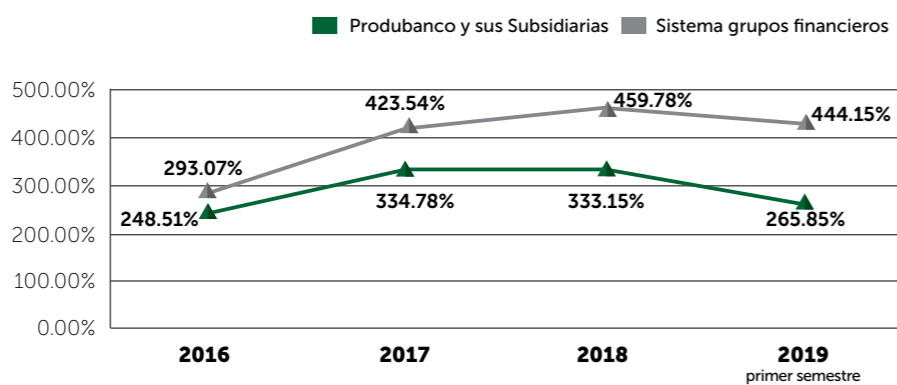
Patrimonio / activos inmovilizados



Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

## Cobertura patrimonial de activos Produbanco y sus Subsidiarias

Patrimonio / activos inmovilizados



Fuente: Balances consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y boletines grupos financieros SB a diciembre 2016, 2017, 2018 y 2019 (primer semestre).

## Calificaciones de Riesgo

La calificadora de riesgo BankWatch Ratings ratificó la calificación AAA- que confirma la posición de solidez, rentabilidad, reputación y acceso a fuentes de financiamiento, con perspectiva positiva en el corto y mediano plazo.

La calificadora PCR Pacific Credit Rating por su parte, subió la calificación de Produbanco de AAA- a AAA que representa la más alta capacidad de pago de sus obligaciones en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada ante posibles cambios en la entidad, en la industria a la que pertenece o en la economía. Los factores de riesgo son insignificantes.





**10**

**Índice de  
Contenidos GRI  
Estándares**

## Contenidos Básicos Generales GRI Estándares

Estándar GRI		Página	Omisión	Verificación Deloitte
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>				
		26,27		
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>				
<b>Perfil de la organización</b>				
102-1	Nombre de la organización	38		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	38,60,61		
102-3	Ubicación de la sede	38		
102-4	Ubicación de las operaciones	38		
102-5	Propiedad y forma jurídica	38		
102-6	Mercados servidos	60,61		
102-7	Tamaño de la organización	22,23		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	110, 111, 112,113		
102-9	Cadena de suministro	38, 194		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	194		
102-11	Principio o enfoque precaución	9		
102-12	Iniciativas externas	20		
102-13	Afiliación a asociaciones	21		

### Estrategia

102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	214

### Ética e Integridad

102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	55,194
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	55,102, 202,207

### Gobernanza

102-18	Estructura de gobernanza	44, 45, 48, 52
102-19	Delegación de autoridad	46,48,53
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	53
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	27
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	46,48,53
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	45
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	45
102-25	Conflicto de intereses	55
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	45,53
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	46

102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	46,52
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	46,52
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	45, 52,54,202
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	44,52
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	53
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	44,52
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	46
102-35	Políticas de remuneración	45,48,143
102-36	Procesos para determinar la remuneración	143
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	52
102-38	Ratio de compensación total anual	144
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	144
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
102-40	Lista de grupos de interés	24
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	113

102-42	Identificación y selección de grupos de interés	24
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	27
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	29
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	38
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	26
102-47	Lista de temas materiales	29
102-48	Reexpresión de la información	186,218
102-49	Cambios en la elaboración de informes	26
102-50	Periodo objeto del informe	26
102-51	Fecha del último informe	26
102-52	Ciclo de elaboración de informes	26
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	9
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	26
102-55	Índice de contenido GRI	232
102-56	Verificación externa	



**11** Informe  
Independiente  
de Verificación  
Auditor Externo





## Créditos

### Coordinación

Sostenibilidad y Relaciones Públicas Produbanco

### Edición y Diseño

Solange Luna

### Fotografía

Azor Studio

Banco Imágenes Produbanco

Banco Imágenes Shutterstock

### Impresión

Imprenta Mariscal

### Publicado en

Septiembre 2019

**Contraportada** (de arriba hacia abajo)  
Equipo de trabajadores Proveedor de impresión Produbanco  
Invernaderos del taller de horticultura del Proyecto Comunitario de San Simón en Guaranda.





***Dirección Sede Principal***

Av. Simón Bolívar y Vía a Nayón,  
Centro Corporativo Ekopark, Quito - Ecuador



[produbanco.com](http://produbanco.com)



[arellanoe@produbanco.com](mailto:arellanoe@produbanco.com)



(593-2) 2999-000 ext. 7679