

Sostenibilidad y Responsabilidad Social

Informe 2019

En este Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social hemos querido transmitir a ustedes la trascendencia de la iniciativa ***Conservando nuestras fuentes de agua: Los páramos del Ecuador***. Con este fin, cada capítulo inicia con fotografías de nuestros páramos así como con breves datos informativos para que ustedes conozcan y puedan compartir las múltiples funciones vitales y curiosidades que estos esconden.

En el capítulo _____ de este Informe se trata en detalle el objetivo del Programa y nuestras acciones enfocadas en su cumplimiento.



Tabla de *Contenidos*



Mensaje del Presidente del Directorio

[GRI: 102-14]



Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para poner a su consideración, el nuevo **Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social**, en el que damos a conocer los hechos más destacados de la labor desempeñada en este ámbito por Produbanco - Grupo Promerica y sus Subsidiarias, durante el año 2019.

Históricamente, la responsabilidad social en Grupo Promerica ha sido clave en la estrategia corporativa, ya que ha buscado generar soluciones a los problemas de las comunidades en las que opera. La dedicación de tiempo y esfuerzo en generación de negocios, ha sido equidistante a la asignación de energía y recursos a las actividades de responsabilidad social en cada uno de los países en los que el Grupo opera.



La gestión de Produbanco es integral y la incorporación del pilar **“Compromiso con la Sostenibilidad y Responsabilidad Social”** en la estrategia 2019-2023 ha permitido que los objetivos en cada una de las actividades que ponemos en marcha promuevan un progreso sostenible de la Comunidad.

Fieles a nuestra responsabilidad con la transparencia de la información, desarrollamos este informe con base en la guía para elaboración de reportes de sostenibilidad de la Global Reporting Initiative GRI en su versión Estándares bajo la opción Exhaustiva y ha sido sometido a la correspondiente revisión de la firma auditora KPMG.

Agradecemos a todos quienes colaboraron en la producción de este informe y a quienes participaron en las

distintas actividades que realizamos a lo largo del año, pues gracias a su involucramiento y compromiso hemos podido fortalecer nuestra gestión sostenible, beneficiar a nuestros grupos de interés y avanzar hacia el desarrollo sostenible.

Me despido con un atento saludo.



Francisco Martínez Henares
Presidente del Directorio
Produbanco – Grupo Promerica

Palabras del Presidente Ejecutivo



[GRI: 102-11, 102-14, 102-52, 102-53, 102-54]



Tengo el agrado de presentar la publicación anual de las mejores prácticas en gestión sostenible implementadas por nuestra Organización y que a partir de esta décimo tercera edición, se introduce como **Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social** de Produbanco y sus Subsidiarias.

Durante este tiempo hemos consolidado varias iniciativas que contribuyen con la sociedad en los ámbitos económico, social y ambiental, y que siguen generándose y desarrollándose como parte del pilar “Compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad social” de nuestro Plan Estratégico 2019-2023. Hoy reafirmamos el propósito de “Mantener la sostenibilidad en nuestro ADN, para generar valor a cada uno de nuestros grupos de interés: Colaboradores,

Clientes, Accionistas, Proveedores y Comunidad y de esta manera ser Agentes de Cambio del Desarrollo Sostenible”.

Nos hemos posicionado como un referente de sostenibilidad y además nuestras acciones han dado lugar a una importante proyección internacional que nos permite liderar iniciativas tendientes a cumplir los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, al tiempo de ser signatarios de Pacto Global, de los **Principios para una Banca Responsable** y del **Acuerdo Colectivo por el Clima de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente**.

Nuestros altos estándares en la **consolidación del mejor Gobierno Corporativo** ratifican a Produbanco como **institución respetable y transparente**. En adición, hemos incorporado un **mecanismo de aproximación de igualdad de género** y hoy en día el 20% de miembros del Directorio son mujeres.

Somos más de 3,500 Colaboradores comprometidos con los Valores Corporativos y su Cultura Organizacio-

nal, con un pleno conocimiento de la estrategia que nos guía hacia la consecución de los objetivos institucionales. Proveemos beneficios a nuestros Colaboradores, incluyendo sus familiares, que van más allá de la normativa y procuramos un entorno físico amigable con el ambiente para el desarrollo de las actividades diarias. Por otro lado, la fraternidad se ve fomentada a través de varias actividades que conjugan la capacitación, innovación y cooperación.

Estamos presentes en las 24 provincias del país. Con 117 oficinas de Produbanco, ponemos al alcance de más de un millón de Clientes los canales a través de los cuales pueden realizar sus transacciones. De igual manera, con 66 oficinas de Servipagos y 7,238 agentes PagoÁgil, tanto Clientes como la comunidad tienen a su disposición diversos canales para efectuar transacciones bancarias, pago de servicios y sirven además como medios para promover la bancarización en diversos sectores.

La estrategia de transformación digital nos permite contar con tecnología de última generación y mantenernos a la vanguardia en el sector, proporcionando valor agregado

a los Clientes a través de nuestros canales tecnológicos.

Seguimos liderando el mercado de negocios sostenibles a través de nuestros productos **Cuenta Verde** y **Líneas Verdes**, siendo clave la generación de valor a nuestros Clientes, incluyendo el objetivo de cuidar el ambiente en el largo plazo. Bajo la responsabilidad auto regulada de ser agente de cambio y precursor de la cadena de valor, administramos los riesgos sociales y ambientales que pueden tener un impacto en la comunidad, en el ambiente y en la cartera de crédito del Banco a través de un **Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales**, lo que ha fortalecido la gestión sostenible del Banco.

Nuestro compromiso con el Ambiente dio paso a la firma de un acuerdo de colaboración con la organización Conservación Internacional Ecuador, para trabajar por un objetivo común que es el cuidado de los páramos de nuestro país mediante el programa: **"Conservando nuestras fuentes de agua: Los Páramos del Ecuador"**, y somos el primer banco del Ecuador en contar con una **certificación de Carbono Neutralidad verificada por la Société Générale de Surveillance S.A. SGS**.

El apoyo al desarrollo sostenible en la comunidad se viabiliza a través de la ratificación del aporte económico y la realización de acciones de voluntariado hacia la **Fundación Su Cambio por el Cambio** y la importante gestión que ésta realiza. Este aporte facilita la continuidad de los proyectos que se desarrollan en Quito y en Guaranda.

El **Programa de Educación Financiera "Aprende"** capacit   a 7,310 personas entre Colaboradores, Clientes y Comunidad. Los segmentos atendidos están conformados por niños, jóvenes, adultos y adultos mayores a quienes se impartieron talleres presenciales y cursos *e-learning* en 37 cantones del país.

Para crear valor a nuestros proveedores, en el 2019 se ha avanzado en el desarrollo de nuestro **Sistema de Planificación de Recursos ERC**, que nos permitirá establecer criterios objetivos en los procesos de selección, homologación, contratación y optimización en toda la cadena de abastecimiento.

Hoy más que nunca, frente a la crisis mundial generada por el Covid-19, ratificamos el compromiso de desarrollar nuestras actividades dentro del marco del principio de precaución, en donde se priorice una gestión sostenible doblemente responsable en el manejo de los recursos que están encargados a nosotros y generadora a su vez de iniciativas que apoyen una recuperación sostenible de nuestros grupos de interés.

Invito a la lectura de esta publicación que es un compendio de la gestión sostenible de Produbanco y sus Subsidiarias, y que constituye un medio de rendición de cuentas que avala la transparencia de nuestras acciones como contribución para lograr el bienestar de la sociedad actual y al mismo tiempo pensando en las futuras generaciones.

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 rse@produbanco.com.

Atentamente,



Ricardo Cuesta
Presidente Ejecutivo
Produbanco – Grupo Promerica



PÁRAMOS DE LA PROVINCIA DEL COTOPAXI



PÁRAMO DEL PICHINCHA

Capítulo 1

PERFIL INSTITUCIONAL

Fotos por: Elizabeth Arellano

Este ecosistema andino presta uno de los principales servicios a la población ya que es la mayor fuente de agua para las ciudades andinas del Ecuador. La vegetación y los suelos de los páramos actúan como una esponja que absorbe, almacena y lentamente libera el agua de la lluvia o de los glaciares para abastecer a comunidades ubicadas en sus alrededores, así como a las grandes ciudades como Quito, Cuenca, Riobamba, Loja o Ambato.

Perfil Institucional

Perfil de Produbanco y sus Subsidiarias

Capacidad Operativa [GRI: 102-7]

1,053,325
Clientes Activos

3,547
Colaboradores

991
Proveedores

591
Accionistas

107
Puntos de Atención
(8 ventanillas,
42 autoconsultas y 57
teléfonos)

379
Cajeros
Automáticos

117
Agencias
Produbanco

772,000
Tarjetas
de Débito
Activas

7,328
Puntos
Pagoágil

66
Agencias
Servipagos

Fuente: Boletín Grupos Financieros SB y Balance Consolidado Produbanco a diciembre 2019; Informe al Directorio 2019 Produbanco, Unidad de Gestión Financiera; Área Contrataciones y Compras, Big Data Produbanco, Base de Datos Exersa

Perfil de Produbanco y sus Subsidiarias

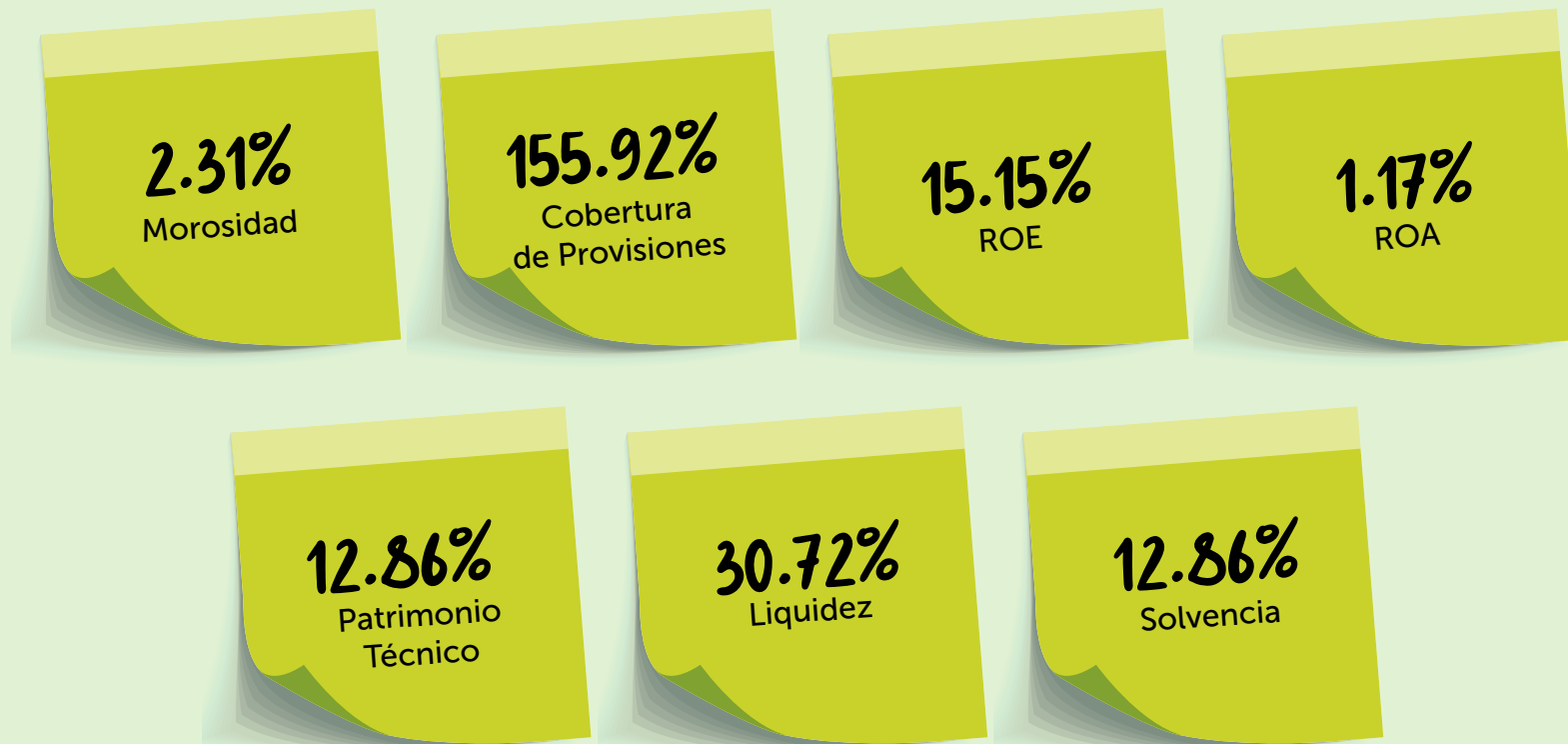
Fortaleza Comercial [GRI: 102-7]



Fuente: Boletín Grupos Financieros SB y Balance Consolidado Produbanco a diciembre 2019

Perfil de Produbanco y sus Subsidiarias

Principales Indicadores Financieros



Fuente: Boletín Grupos Financieros SB y Balance Consolidado Produbanco a diciembre 2019

Estructura Jurídica Produbanco y sus Subsidiarias

[GRI: 102-46]



[GRI: 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-9, 102-10, 102-45]



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.

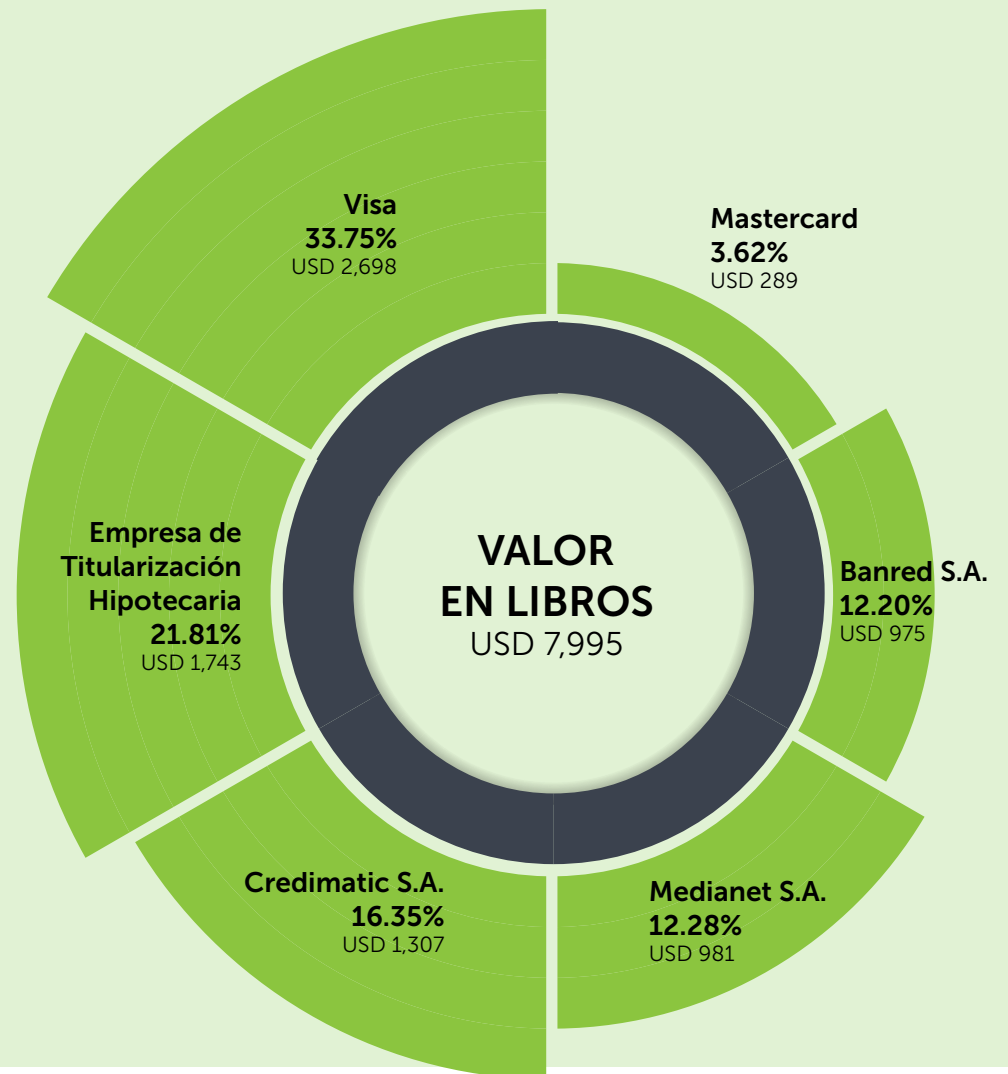


Protrámites Trámites Profesionales S.A.

Subsidiaria encargada de los servicios de soporte a la gestión financiera en la administración del riesgo crediticio.

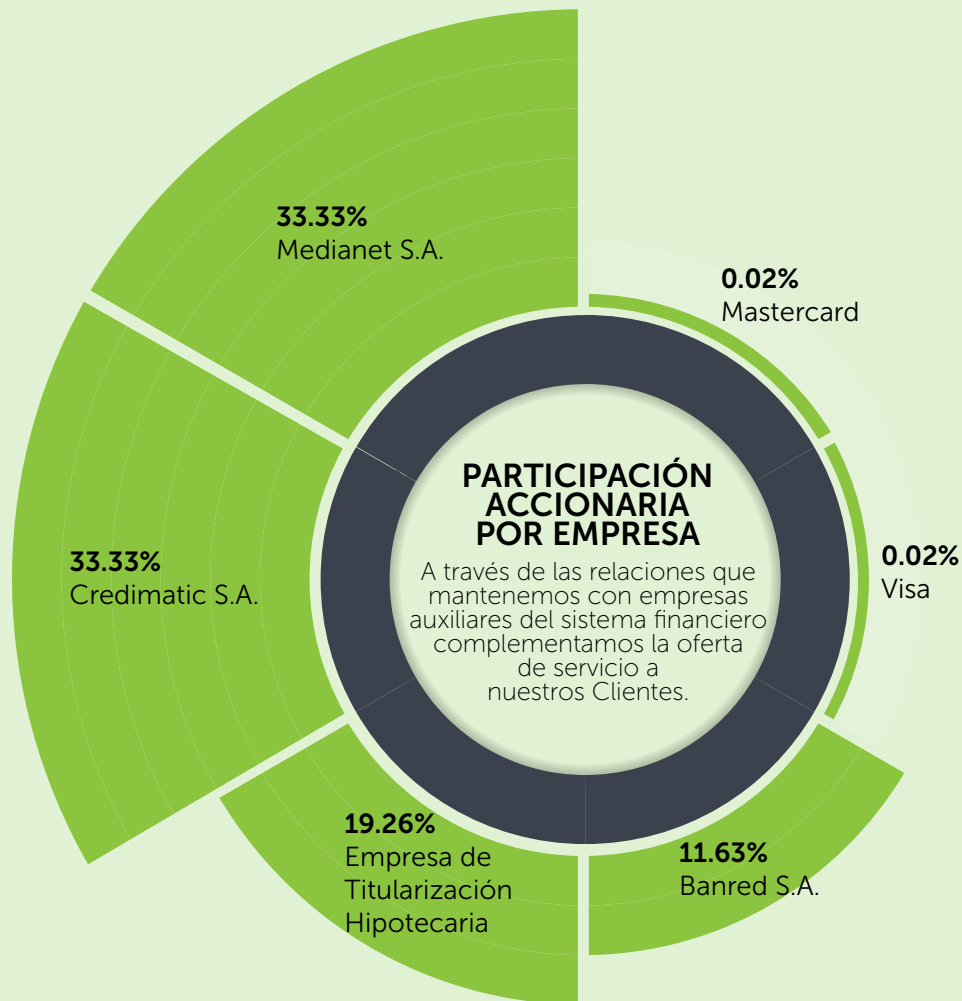
El balance consolidado reúne el resultado y gestión de Produbanco, Exsersa y Protrámites.

Inversiones en Acciones (miles de dólares)



Estructura Jurídica Produbanco y sus Subsidiarias

Participación Accionaria



Fuente: Unidad Gestión Financiera, Balance Consolidado

Estructura Accionarial

Produbanco cerró el año 2019 con un capital de USD 341.47 millones dividido en acciones nominativas y ordinarias con un valor de un dólar por acción.

Está conformada en un 62.21% por un accionista mayoritario (Promerica Financial Corporation) y el restante 37.79% por 590 accionistas que tienen participaciones individuales menores al 6%. Uno de los miembros de la Junta General de Accionistas forma parte del Directorio.



Fuente: Secretaría General



La Planificación Estratégica

[GRI: 102-26, 103-2]

Produbanco y sus Subsidiarias cuentan con un Plan Estratégico aprobado por el Directorio para un quinquenio.

Dentro de la Planificación Estratégica, cuya importancia radica en la guía que representa para la gestión y en el cumplimiento de objetivos, se establecen las líneas de acción de la Sostenibilidad en todos sus ámbitos: económico, social, ambiental y de gobierno corporativo.

El Plan Estratégico 2019 – 2023 tiene seis pilares estratégicos, que se sustentan en 29 objetivos estratégicos.

Con el fin de contar con una estructura organizacional que facilite e impulse las acciones contempladas dentro del Plan creamos los departamentos de **Planificación Estratégica** bajo la Vicepresidencia de Planificación y Desarrollo, de **Innovación** y de **Sostenibilidad**, que colaboran de manera transversal con las diferentes áreas.

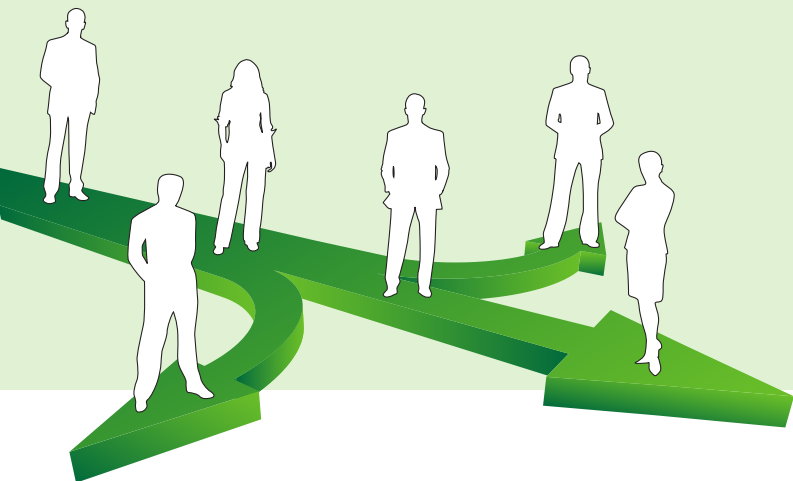
El Proceso de Planeación

Es **liderado por la Presidencia Ejecutiva**. Todas las Vicepresidencias participan en él; cada una de ellas trabaja en conjunto con el nivel de jerarquía táctico del Banco en el establecimiento de los objetivos de las áreas y en la definición de proyectos.

El Plan Estratégico es el motor que impulsa la creación de iniciativas y planes de acción. Nuestros Colaboradores presentaron 560 propuestas, de las cuales cerca del 50% se aprobó y forman parte de los 65 proyectos que contienen 262 planes de acción a ser ejecutados hasta el 2023; cada proyecto cuenta con su cronograma de ejecución, recursos y responsables (funcionales) definidos.

Para estructurar la Planificación Estratégica aplicamos un **proceso metodológico de tres fases**: la rendición de cuentas para conocer lo ejecutado, el alineamiento a la visión y enfoque de Grupo Promerica y el análisis estratégico integral, que contempla las tendencias actuales y futuras del Sector Financiero.

El Plan Estratégico al 2023 fue desarrollado con la facilitación de Roberto Estrada de la firma Deloitte & Touche y con actividades de coaching ontológico, en varios talleres creados para el efecto.



La Planificación Estratégica



Seguimiento y Evaluación

[GRI: 103-3]

Los niveles de jerarquía estratégico y táctico del Banco participan en el seguimiento y monitoreo del Plan Estratégico.

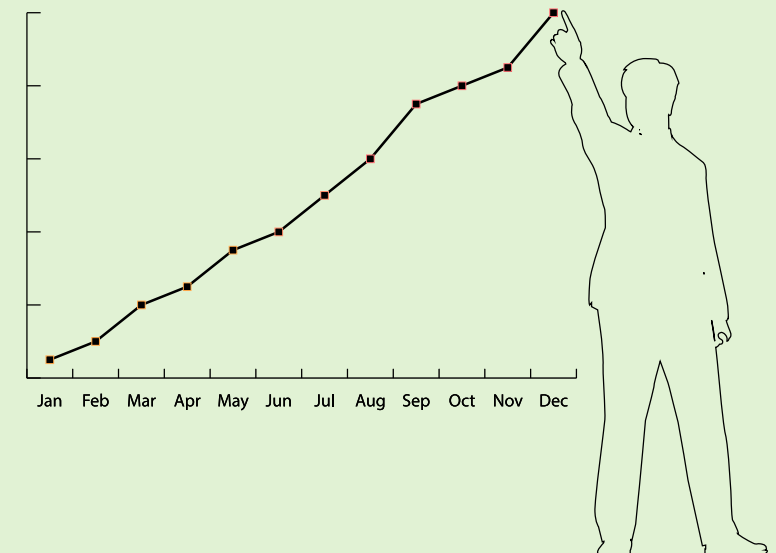
La **Vicepresidencia de Planeación y Desarrollo es la encargada del diseño, seguimiento y control del avance en el cumplimiento de los objetivos y metas** planteadas a todo nivel. Adicionalmente, cada Vicepresidente y su respectiva área se encarga del control de los adelantos en el logro de resultados de sus respectivas responsabilidades y funciones.

En el proceso de monitoreo participan también el Directorio y los diferentes Comités del Banco, conforme con lo establecido en las Prácticas de Buen Gobierno Corporativo. Trimestralmente el Directorio recibe los informes de avance.

El seguimiento y evaluación de los planes estratégico y operativo a nivel nacional se realizan con periodicidad mensual, semestral y anual. Esto facilita la oportuna toma de decisiones. Gracias a las facilidades tecnológicas con las que contamos (*roadmap* con los KPI definidos) nos es posible administrar eficientemente la información.

En general, realizamos procesos de control, auditoría financiera y gestión, para los que disponemos de personal interno y servicios especializados externos, según el caso.

Los resultados del Plan Estratégico con corte a diciembre 2019 se encuentran en la siguiente página.



La Planificación Estratégica

Seguimiento de la Planificación Estratégica

RESULTADOS A DICIEMBRE 2019

FECHA DE CORTE:

2019

Mar

Jun

Sep

Dic

PILAR 1

Transformación cultural para asegurar el éxito de la transformación digital.

PILAR 2

Organización direccionada por la data.

PILAR 3

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

PILAR 4

Crecimiento desconcentrado en todos los segmentos y geografías.

PILAR 5

Administrar responsablemente los activos y riesgos.

PILAR 6

Compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad social.

Unidades Evaluadas **14**

Departamentos Evaluados **38**

Planes de Acción **137**

Proyectos **50**

Cumplimiento Global

88.4

Sí Requiere Apoyo

89.2

No Requiere Apoyo

86.5

CUMPLIMIENTO POR UNIDAD

Centro de Innovación	96.1
Planificación y Desarrollo	94.3
Productividad	91.8
Banca Minorista	91.7
Administración de Riesgos	90.8
Fundación	90.0
Servicios Administrativos	87.0
Servicios Operacionales	86.3
Servicios Tecnológicos	85.2

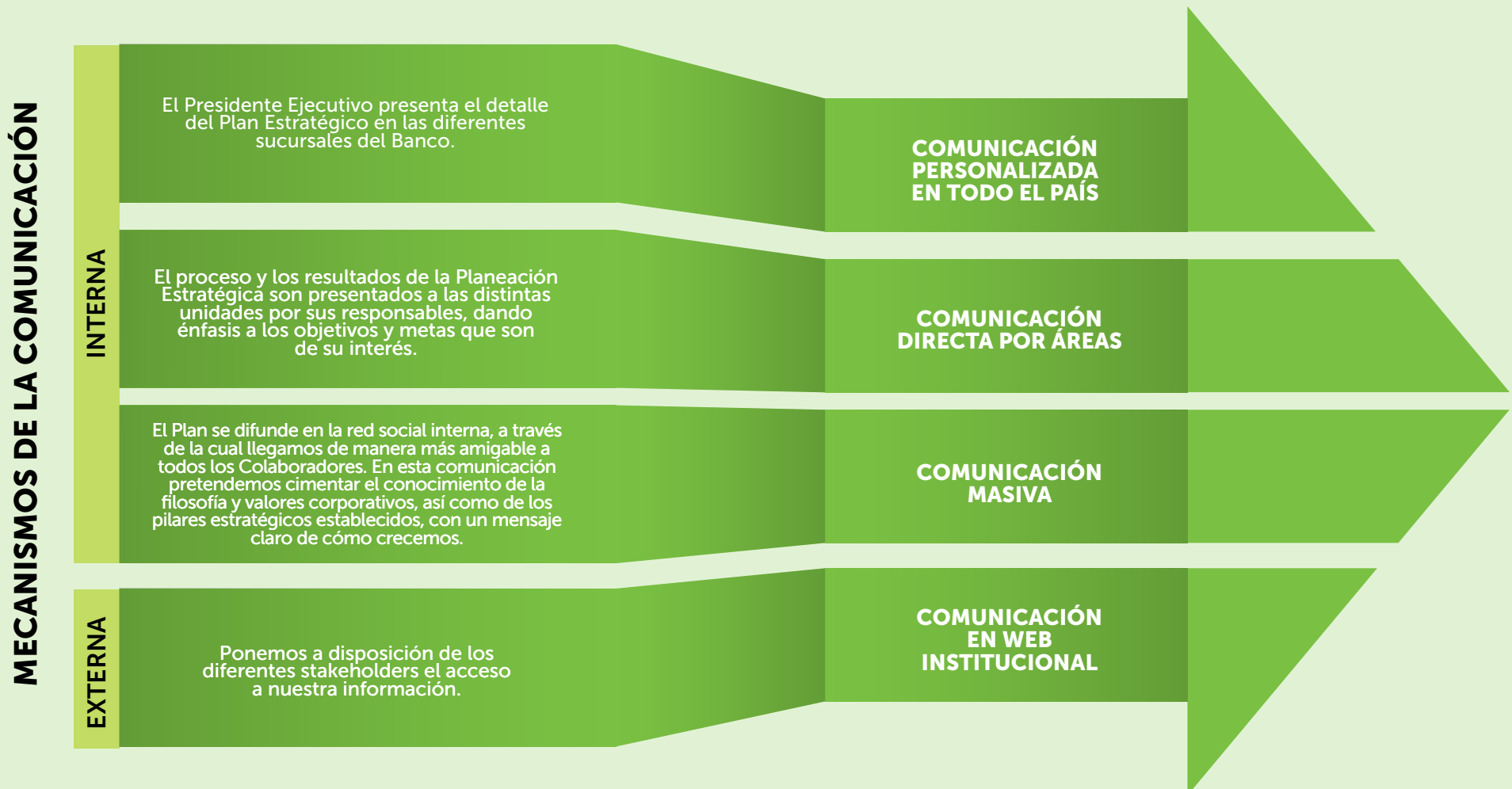
CUMPLIMIENTO POR DEPARTAMENTO

Control y Seguimiento	100.0
Planificación y Control	100.0
Relaciones Institucionales	100.0
Segmento y Producto Personas	100.0
Servicios Operacionales	100.0
Sostenibilidad	100.0
Tesorería	100.0
Riesgos Integrales	99.7
Pagaduría y Nómina	97.5

La Planificación Estratégica

Comunicación de la Planificación Estratégica

El Plan Estratégico es transmitido a todo nivel, desde el Presidente del Directorio hasta las áreas funcionales.



Plan Estratégico 2019-2023

[GRI: 102-16]

Visión

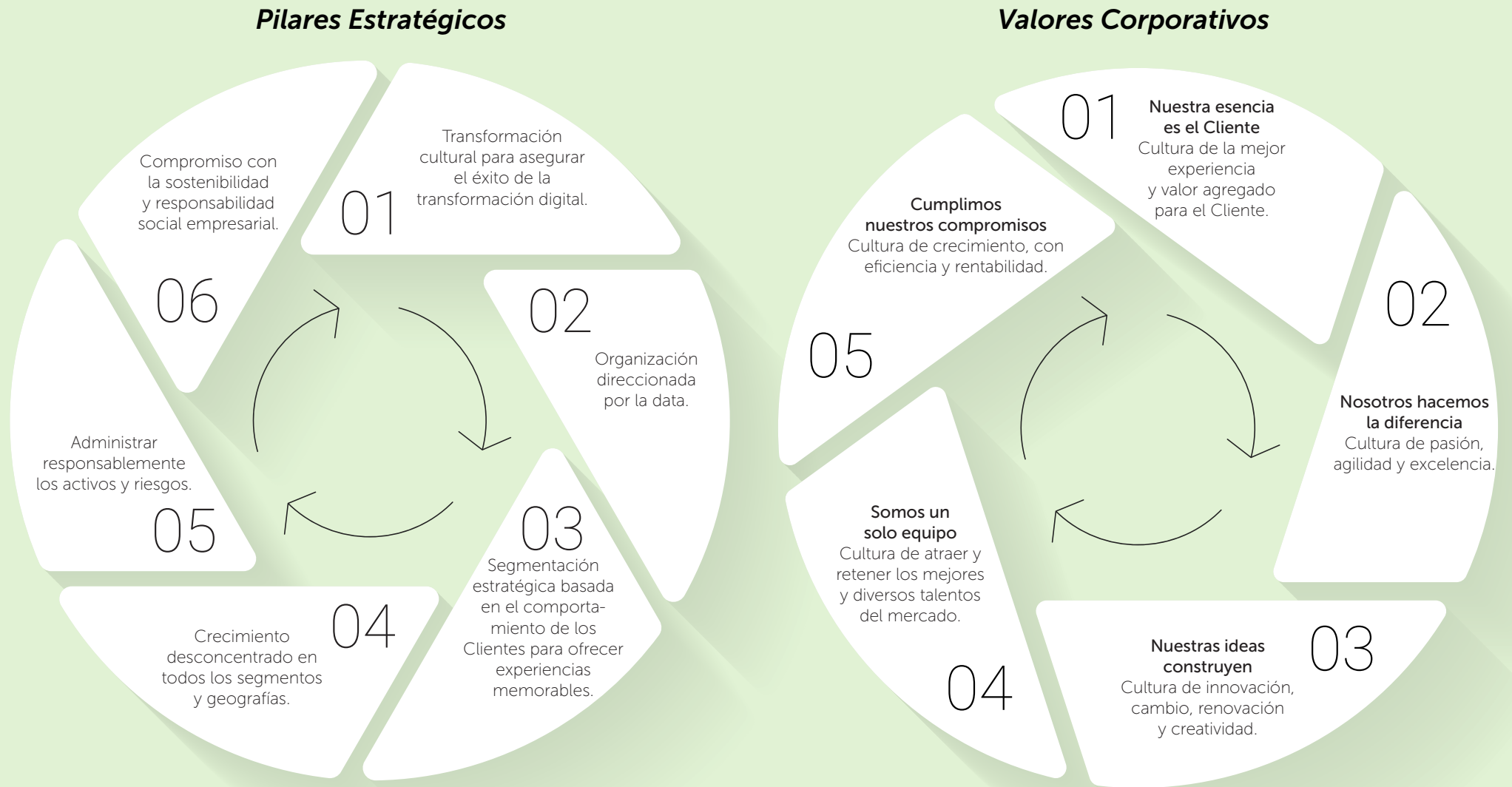
Ser el mejor de los mejores para trascender en la vida de las personas.

Misión

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



Plan Estratégico 2019-2023



Nuestro Compromiso con la Sostenibilidad y Responsabilidad Social

«La sostenibilidad es un compromiso estratégico y como tal, forma parte integral de nuestro Plan Estratégico, siendo un pilar que va más allá de un enunciado, pues buscamos que esté incorporada de manera natural en las operaciones de todas las áreas como parte de nuestro modelo de negocio, con una estrategia transversal» .

Ricardo Cuesta, Presidente Ejecutivo Produbanco



Hemos establecido como **nuestro propósito** mantener la sostenibilidad en nuestro ADN, para generar valor a cada uno de nuestros grupos de interés: Colaboradores, Clientes, Accionistas, Proveedores y Comunidad, y de esta manera ser Agentes de Cambio del Desarrollo Sostenible.



Nuestro Compromiso con la Sostenibilidad y Responsabilidad Social

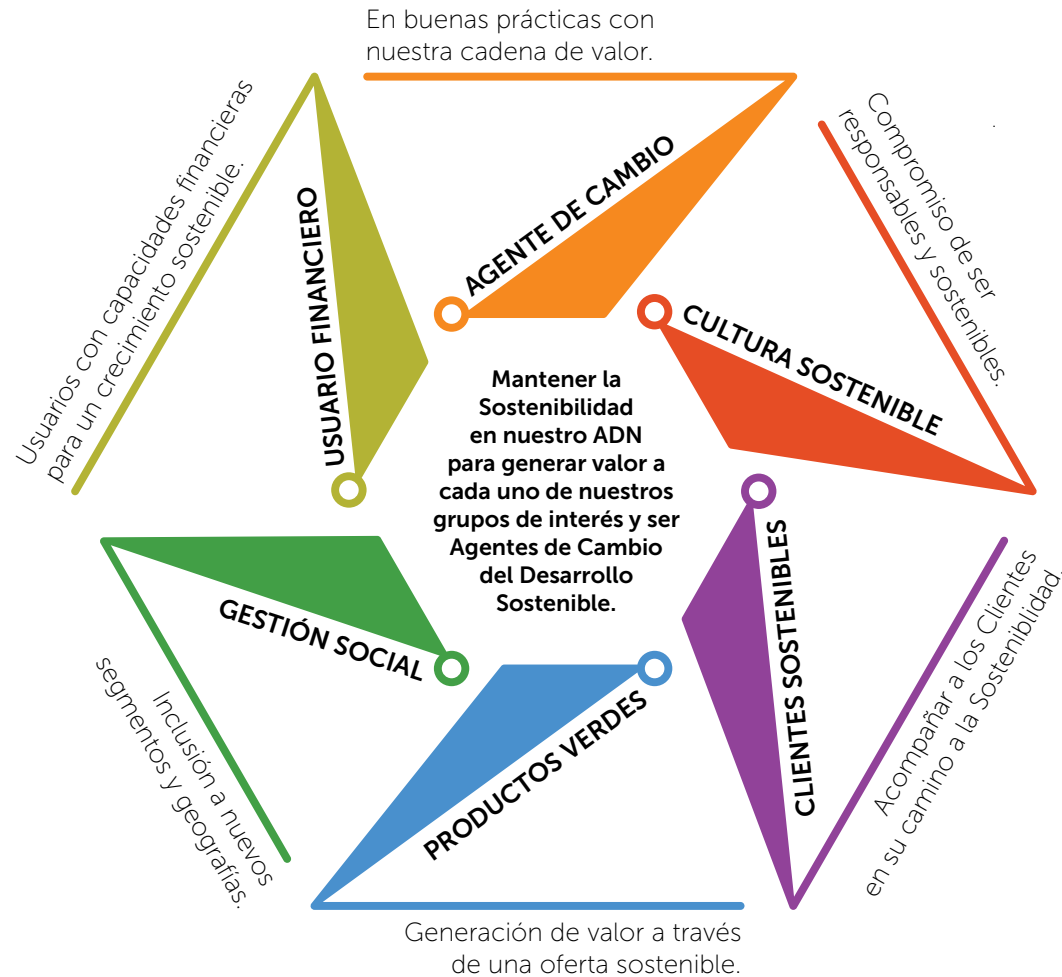
Ejes de Acción

Actividades a través de las cuales se trabajan los ejes

Nuestra esencia es el Cliente.
Prácticas éticas y responsables.
Programa de Educación Financiera Aprende.

Productos y servicios centrados en el usuario y de fácil acceso.
ServiPagos y PagoAgil.

Financiamiento externo.
Líneas Verdes.
Cuenta Verde.



Actividades a través de las cuales se trabajan los ejes

Proveedores sostenibles.
Programas de Responsabilidad Social.
Conservando nuestras fuentes de agua: Los Páramos del Ecuador.

Gobierno Corporativo.
Buenas prácticas con Colaboradores.
Cultura ambiental.
Gestión de riesgo ambiental y social.

Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS.
Acompañamiento y asesoría técnica.



Somos Signatarios del Pacto Global

[GRI: 102-12]



Network Ecuador
WE SUPPORT

Nuestra gestión está alineada con los diez principios éticos del Pacto Global de las Naciones Unidas, que se enfocan en los campos de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

Principio 1

Derechos Humanos

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2

Derechos Humanos

Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Principio 3

Estándares Laborales

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4

Estándares Laborales

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5

Estándares Laborales

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6

Estándares Laborales

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

Principio 7

Medio Ambiente

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

Principio 8

Medio Ambiente

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

Principio 9

Medio Ambiente

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

Principio 10

Anticorrupción

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

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Trabajamos porque nuestras actividades contribuyan a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible e implementen 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



Protocolo de Finanzas Sostenibles de Ecuador

Impulsamos el Protocolo de Finanzas Sostenibles de Ecuador en conjunto con la Asociación de Bancos de Ecuador y otros bancos nacionales.

«El Protocolo de Finanzas Sostenibles tiene por objeto facilitar y fomentar la implementación de las mejores prácticas y políticas internacionales que promuevan un balance entre lo económico, social y ambiental, para encaminarse hacia un Desarrollo Sostenible.»

Extracto Protocolo de Finanzas Sostenibles de Ecuador firmado en noviembre 2016



Somos Signatarios de los Principios para una Banca Responsable y del Compromiso Colectivo de Acción por el Clima de la UNEP FI

«De conformidad con el Acuerdo de París, nos comprometemos a alinear nuestras carteras para reflejar y financiar la economía de bajas emisiones de carbono y resistente al cambio climático, necesaria para limitar el calentamiento global a menos de 2 grados centígrados, esforzándonos por alcanzar los 1.5 grados centígrados. Poniendo en práctica nuestros compromisos bajo los Principios para una Banca Responsable y basándonos en el Compromiso de Katowice, nos comprometemos a movilizar nuestros productos, servicios y relaciones para ayudar a facilitar la transición económica necesaria para lograr la neutralidad climática.»

Extracto documento oficial de adhesión
septiembre 22, 2019



Somos Signatarios de los Principios para una Banca Responsable y del Compromiso Colectivo de Acción por el Clima de la UNEP FI



P R I N C I P I O S



Organismos con los que nos Relacionamos

[GRI: 102-13]



Relación con Nuestros Grupos de Interés

Todas las áreas de Produbanco y sus Subsidiarias manejan la relación con los distintos grupos de interés o *stakeholders* desde sus roles, funciones y competencias. Esto implica conocer sus motivaciones, necesidades, etc., con el propósito de crear valor para ellos.

Mediante el **diálogo activo** y con la **aplicación de estudios especializados**, establecemos las oportunidades de mejora en cuanto a servicios, riesgos y hasta en el manejo de posibles conflictos de interés en dicha relación.

[GRI: 102-21]



Cada dos años realizamos un mapeo de grupos de interés y un estudio de materialidad, con el apoyo de consultores externos a fin de garantizar la objetividad e imparcialidad en los resultados obtenidos. En 2018, esta actividad estuvo a cargo de Mgs. Mónica Torresano, docente de la Universidad de los Hemisferios IDE.

La participación de un tercero en este ejercicio facilita la fluidez de la información pues los actores sienten total libertad para opinar sobre los asuntos que son de relevancia y mantener una relación exitosa y satisfactoria con la Institución.

El ejercicio de mapeo es activo. La revisión y actualización realizados en 2018, dieron 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.**

Para administrar la relación y el diálogo con los *stakeholders*, el Banco mantiene mecanismos 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.

Relación con Nuestros Grupos de Interés

Categorización de los Grupos de Interés

[GRI: 102-40, 102-42]

El ejercicio de mapeo es activo. La revisión y actualización realizados en 2018, dieron 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.



GRUPOS DE INTERÉS POR CATEGORÍA

Perfil de la Memoria: Criterios y Estándares de Información

[GRI: 102-46, 102-54]



Referencias Básicas y Estándares Internacionales

[GRI: 101, 102-32, 102-50, 102-51, 102-52, 102-46, 102-49]

La información de nuestro Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social tiene una periodicidad anual y cubre la gestión de Produbanco y sus Subsidiarias durante el año 2019, así como datos comparativos con el período 2018 (Memoria más reciente). En los casos de excepción con respecto al alcance de la información se incluye la respectiva aclaración.

En los capítulos de Gobierno Corporativo, Gestión de Negocio y Gestión Financiera se han incorporado datos con corte a junio 2020 con el objetivo de presentar la información más reciente sobre la estructura de Directorio y gestión económica.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción **Exhaustiva** de los Estándares GRI mediante la que reunimos temas básicos, generales y específicos y del suplemento financiero. En caso de existir alguna modificación a los datos históricos por cambios en los contenidos, se incluye la explicación correspondiente.

Los temas materiales se han definido con la ayuda de las herramientas de escucha y diálogo con los grupos interés, el Estudio de Materialidad y los Estándares GRI.

Con base en estos estudios se establecieron los temas relevantes, tanto por la importancia que tienen para nuestros grupos de interés, como por el impacto en la gestión institucional.

Esto nos permite enfocar los esfuerzos en la definición de estrategias que coadyuven a la aplicación de las buenas prácticas de Responsabilidad Social en Produbanco y sus Subsidiarias.

Este informe ha sido aprobado por el Presidente Ejecutivo, Ricardo Cuesta.

Perfil de la Memoria: Criterios y Estándares de Información

Principios para Asegurar la Calidad de la Información



Perfil de la Memoria: Criterios y Estándares de Información



Materialidad

[GRI: 102-29]

El **Estudio de Materialidad** permite **identificar los temas materiales o fundamentales** que deben formar parte de la gestión de la organización y que deben ser comunicados en la Memoria de Responsabilidad Social.

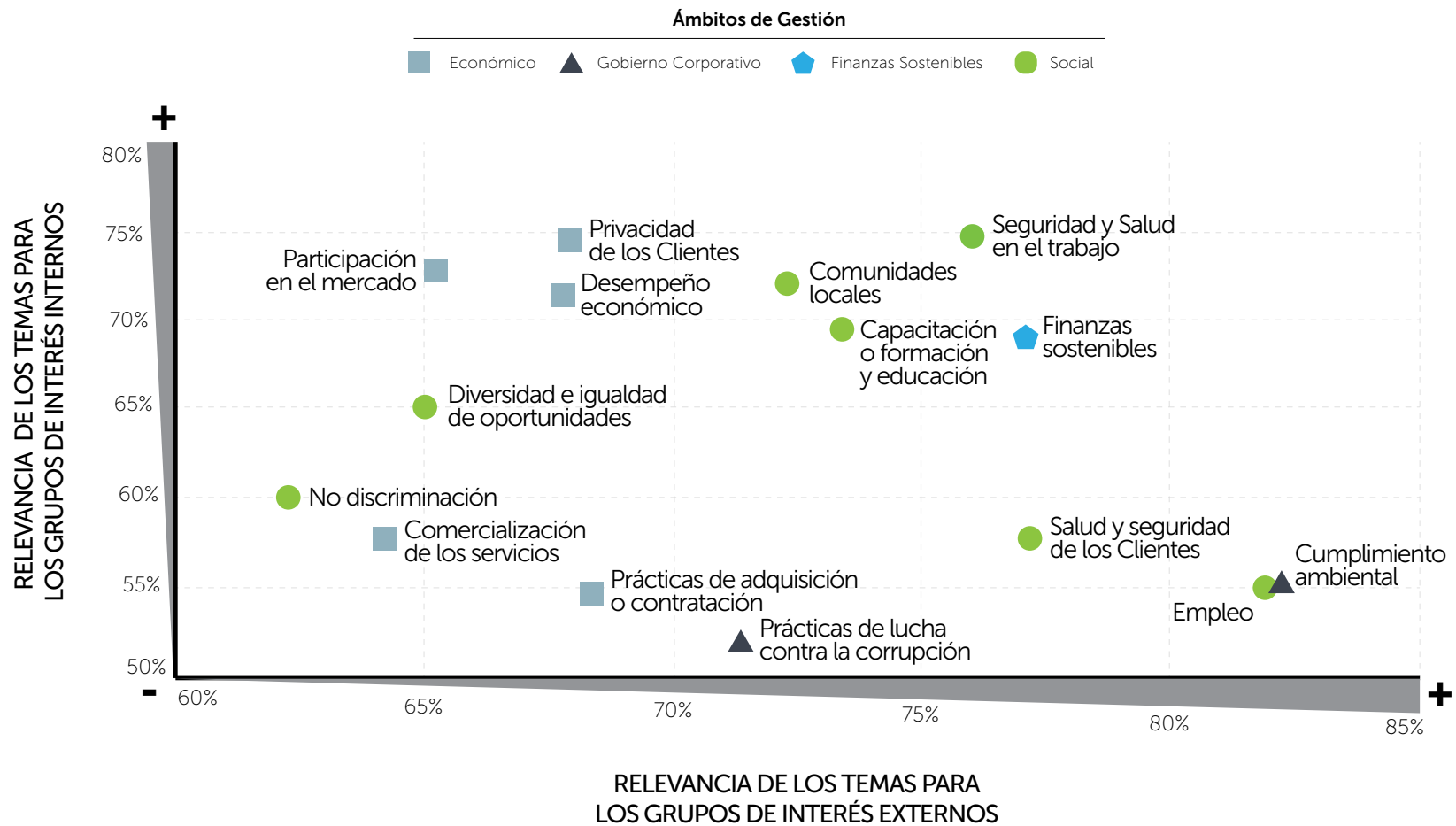
Estos temas son relevantes por el nivel de incidencia o impacto que tienen en la gestión y en el proceso de toma de decisiones (económicas, sociales, ambientales y de gobierno corporativo) de la organización y grupos de interés.

A través del Estudio de Materialidad se contribuye al fortalecimiento y alineación entre el enfoque estratégico del negocio y el de Sostenibilidad y Responsabilidad Social.



Perfil de la Memoria: Criterios y Estándares de Información

Temas Materiales para los Grupos de Interés





Perfil de la Memoria: Criterios y Estándares de Información

[GRI: 102-47]

Temas Materiales de acuerdo con el Ámbito de Gestión

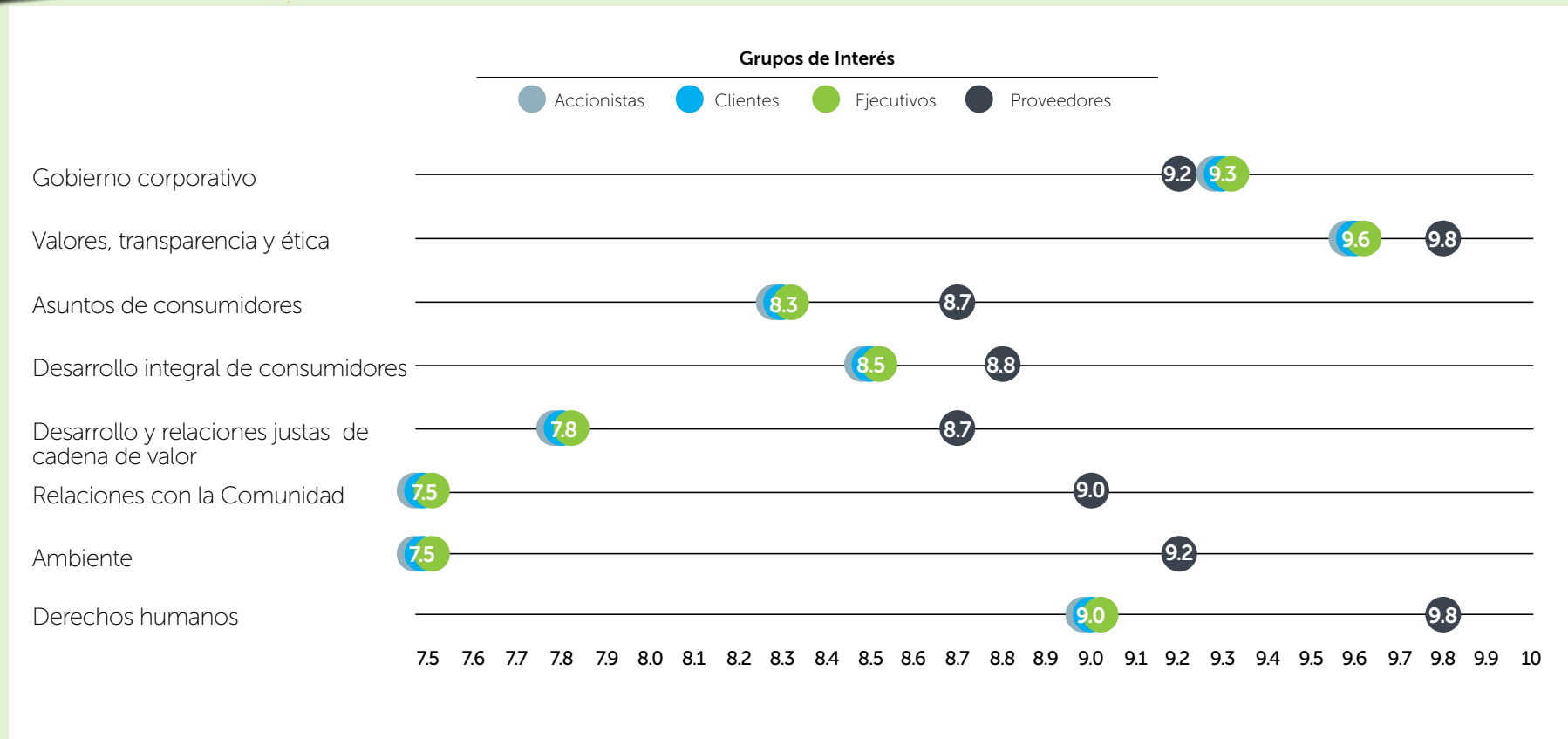
Ámbito Gestión	Temas Materiales	Externo	Interno
Económico	Desempeño económico	68%	71%
Económico	Participación en el mercado	65%	73%
Económico	Privacidad de los Clientes	68%	74%
Económico	Comercialización de los servicios	64%	58%
Económico	Prácticas de adquisición o contratación	68%	55%
Finanzas Sostenibles	Finanzas sostenibles	77%	69%
Gobierno Corporativo	Prácticas de lucha contra la corrupción	71%	52%
Gobierno Corporativo	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%

De acuerdo con el análisis, medición y consideración de las siete materias de responsabilidad social de la ISO 26000, nuestros grupos de interés perciben que somos un Banco con un muy alto nivel de implementación en sus diferentes prácticas corporativas.

Perfil de la Memoria: Criterios y Estándares de Información

Percepción del Nivel de Implementación de las Prácticas Corporativas de Produbanco

[GRI: 102-44]



De acuerdo con el análisis, medición y consideración de las siete materias de responsabilidad social de la ISO 26000, nuestros grupos de interés perciben que somos un Banco con un muy alto nivel de implementación en sus diferentes prácticas corporativas.



Cobertura de los Temas Materiales

[GRI: 103-1]



COBERTURA INTERNA

Alto nivel de impacto para:

- **Accionistas**, quienes ven afectada la generación de valor de la que son beneficiarios por este tema.
- **Colaboradores** a nivel estratégico, táctico y operativo, ya que gestionan y monitorean este tema en forma práctica, desde sus distintas áreas de trabajo.

Tema Material:
**DESEMPEÑO
ECONÓMICO**

COBERTURA EXTERNA

Alto nivel de impacto para:

- **Clientes**, para quienes este aspecto es fundamental, puesto que de la sostenibilidad económica depende la confianza que depositan en la Institución y el financiamiento de sus diferentes actividades. Cabe destacar que Produbanco es uno de los bancos que más ha crecido con calidad en el país y ha diversificado su cartera de productos y servicios.
- **Proveedores**, cuya cadena de valor y acceso a oportunidades se impulsa con el crecimiento de la Institución.
- **El Estado**, por el cumplimiento del marco legal, del pago de impuestos y de la contribución del Banco para generar desarrollo en el país.

Incidencia: Influencia en cambio. | **Impacto:** Efecto.

Cobertura de los Temas Materiales

COBERTURA INTERNA

Alto nivel de impacto para:

- La **gestión comercial de Produbanco y sus Subsidiarias**, cuya estrategia, políticas y prácticas en el tema guían y contribuyen al logro de sus resultados.

Tema Material: COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS

COBERTURA EXTERNA

Alto nivel de impacto para:

- **Clientes**, quienes son los beneficiarios de la eficiencia y calidad en el servicio, y de cuya satisfacción depende el fortalecimiento de la relación con la Institución.

Mediano nivel de impacto para:

- **Aliados estratégicos** como General Motors, Holcim, constructoras, entre otros con los que se tienen acuerdos de financiamiento para los sectores a los que pertenecen.

Cobertura de los Temas Materiales



COBERTURA INTERNA

Alto nivel de impacto para:

- El **Banco**, que ha implementado acciones para gestionar los impactos ambientales directos midiendo y compensando su huella de carbono.

Tema Material:

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

COBERTURA EXTERNA

Alto nivel de impacto para:

- **Clientes**, sobre todo aquellos que acceden a financiamiento a través de Líneas Verdes, quienes son calificados a través del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Social SARAS.

Incidencia: Influencia en cambio. | **Impacto:** Efecto.

Cobertura de los Temas Materiales



COBERTURA INTERNA

Alto nivel de impacto para:

- **Produbanco y sus Subsidiarias**, cuyo desempeño económico y gestión del negocio se ven afectados por este tema.

Tema Material:

PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

COBERTURA EXTERNA

Alto nivel de incidencia para:

- **Proveedores**, puesto que la relación con la Institución se rige por las políticas y prácticas establecidas por Produbanco y sus Subsidiarias.

Incidencia: Influencia en cambio. | **Impacto:** Efecto.

Cobertura de los Temas Materiales



COBERTURA INTERNA

Alto nivel de impacto para:

- **Produbanco y sus Subsidiarias**, que tiene bajo su responsabilidad la implementación de acciones para garantizar la seguridad de los Clientes y Colaboradores que se encuentren en el interior de nuestras oficinas.

Tema Material:

PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

COBERTURA EXTERNA

Alto nivel de incidencia para:

- **Proveedores de servicios de seguridad**, que además de respetar el marco legal y los requerimientos del Banco, tienen que asegurar que el servicio se desarrolle con respeto a los derechos humanos.

Incidencia: Influencia en cambio. | **Impacto:** Efecto.

Cobertura de los Temas Materiales

COBERTURA INTERNA

Mediano nivel de impacto para:

- Los **procesos de Educación Financiera**, que son parte de la *estrategia de consumo responsable* del Banco.

Bajo nivel de impacto para:

- **Colaboradores**, por su participación en actividades de voluntariado corporativo.

Tema Material:

COMUNIDADES LOCALES

COBERTURA EXTERNA

Mediano nivel de impacto:

- La **educación financiera**, la **vida cultural y deportiva del país**, con las que contribuimos mediante la inversión y apoyo destinado a distintas ONG.

Incidencia: Influencia en cambio. | **Impacto:** Efecto.

Cobertura de los Temas Materiales

COBERTURA INTERNA

Alto nivel de incidencia para:

- El Banco, que garantiza la seguridad de la información de sus Clientes y por ello toma muy seriamente este tema, que es parte de los riesgos del sector financiero.

Tema Material:
**PRIVACIDAD
DEL CLIENTE**

COBERTURA EXTERNA

Alto nivel de incidencia para:

- Clientes, por quienes Produbanco toma las medidas del caso para resguardar la seguridad de la información con base en estándares internacionales.

Incidencia: Influencia en cambio. | **Impacto:** Efecto.

Cobertura de los Temas Materiales



COBERTURA INTERNA

Alto nivel de incidencia para:

- Los **Colaboradores**, que son quienes mantienen la cultura institucional y son parte esencial para el logro de resultados.
- El **desarrollo personal, profesional y familiar** de los Colaboradores.

Tema Material:
EMPLEO

COBERTURA EXTERNA

Alto nivel de impacto para:

- **La Comunidad**, como fuente de generación de empleo de calidad.
- Las **familias de los Colaboradores**, pues tenemos prácticas para integrar la vida laboral y familiar en equilibrio.

Incidencia: Influencia en cambio. | **Impacto:** Efecto.

Cobertura de los Temas Materiales

COBERTURA INTERNA

Alto nivel de incidencia para:

- La **cultura organizacional**, el clima y ambiente laboral.
- **Colaboradores**, que tienen la posibilidad de crecer en un ambiente inclusivo y libre de discriminación.

Tema Material:
**DIVERSIDAD E
IGUALDAD DE
OPORTUNIDADES,
NO DISCRIMINACIÓN**

COBERTURA EXTERNA

No se identificaron impactos o incidencias relativas a este tema en el ámbito externo.

Incidencia: Influencia en cambio. | **Impacto:** Efecto.

Cobertura de los Temas Materiales



COBERTURA INTERNA

Alto nivel de impacto para:

- **Colaboradores**, cuya salud y bienestar son protegidos y garantizados por la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, que se verá reflejada en los niveles de productividad y accidentabilidad organizacionales.

Tema Material:
**SEGURIDAD
Y SALUD
OCUPACIONAL**

COBERTURA EXTERNA

Alto nivel de incidencia para:

- **Proveedores**, en especial para aquellos que tienen servicios complementarios.

Mediano nivel de impacto para:

- **Organismos de control**, al compartir las buenas prácticas en estos temas.
- Las **familias de los Colaboradores**, quienes tienen a su disposición el Dispensario Médico del Banco.

Incidencia: Influencia en cambio. | **Impacto:** Efecto.

Cobertura de los Temas Materiales



COBERTURA INTERNA

Alto nivel de impacto para:

- Los **Colaboradores** de los diferentes niveles jerárquicos, cuyo desarrollo personal y profesional depende de este tema y consecuentemente, la productividad y calidad de servicio institucional.

Tema Material:

CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

COBERTURA EXTERNA

Alto nivel de incidencia para:

- **Clientes**, toda vez que un personal bien preparado tendrá mayor capacidad para tomar decisiones y ofrecer servicios de calidad.

Incidencia: Influencia en cambio. | **Impacto:** Efecto.

Cobertura de los Temas Materiales

COBERTURA INTERNA

Alto nivel de impacto para:

- La **gestión integral del Banco**, al introducir y transversalizar la Sostenibilidad en la cultura y en la forma de manejar el negocio.

Tema Material: FINANZAS SOSTENIBLES

COBERTURA EXTERNA

Alto nivel de impacto para:

- **Clientes**, pues permite disponer de nuevas líneas de financiamiento para empresas (con modelos de gestión que contribuyen a la Sostenibilidad) y generar oportunidades de mejora y eficiencia.
- **Financistas**, puesto que el Banco se convierte en aliado estratégico importante para la colocación de recursos en empresas con buenas prácticas de Sostenibilidad.
- **Asobanca**, con la que a través del Comité de Finanzas Sostenibles, se contribuye a unificar los criterios y fortalecer las buenas prácticas sobre el tema.

Incidencia: Influencia en cambio. | **Impacto:** Efecto.

Cobertura de los Temas Materiales

COBERTURA INTERNA

Alto nivel de impacto para:

- **Colaboradores**, puesto que las prácticas corporativas sobre este tema son de cumplimiento obligatorio, y parte fundamental de la cultura organizacional y operaciones.

Tema Material:

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

COBERTURA EXTERNA

Alto nivel de incidencia para:

- **Clientes**, por el cuidado en aspectos como licitud de fondos o lavado de activos.
- **Proveedores**, por las políticas institucionales existentes para garantizar que los procesos de contratación y compra sean transparentes y libres de corrupción.
- **Accionistas**, porque fortalece la confianza en la gestión del Banco y sus Subsidiarias, y sus directivos.

Incidencia: Influencia en cambio. | **Impacto:** Efecto.

Distinciones, Premios y Reconocimientos Recibidos

<p>Bank of the Year 2019</p>  <p>Otorgado por: Revista The Banker</p> <p>Otros años: 2017, 2009 al 2015, 2007 y 2002</p>	<p>Bank of the Year 2019 Best Consumer Digital Bank 2019</p>  <p>Otorgado por: Revista Global Finance</p> <p>Otros años: 2018 y 2017</p>	<p>Customer Service Provider of the Year 2019 South America</p>  <p>Otorgado por: Revista International Banker</p>	<p>Best Innovation in Retail Banking 2018</p>  <p>Otorgado por: Revista International Banker</p> <p>Otros años: 2017</p>	<p>Best Bank Governance 2019</p>  <p>Otorgado por: Capital Finance International (cfi.co)</p> <p>Otros años: 2018, 2017</p>	<p>Premio Ekos de Oro 2019 al Primer Lugar en Calidad de Servicio</p>  <p>Otorgado por: Índice Ekos de Satisfacción al Cliente</p> <p>Otros años: 2018 y 2017</p>
--	--	--	--	---	---

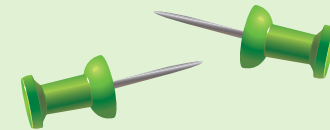
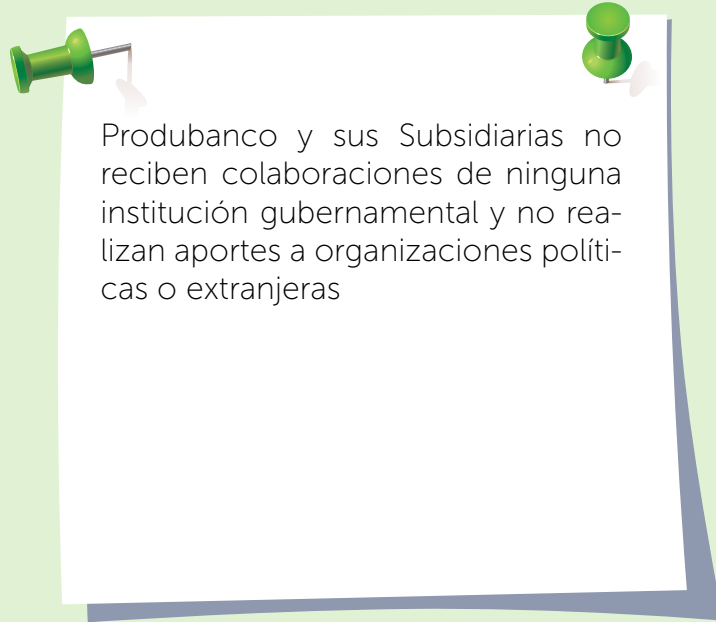
Distinciones, Premios y Reconocimientos Recibidos

<p>Innovative Digital Retail Bank of the Year 2019</p>  <p>Otorgado por: The European</p>	<p>Bank of the Year 2019</p>  <p>Otorgado por: The European</p> <p>Otros años: 2018, 2017</p>	<p>Best Corporate Governance 2018</p>  <p>Otorgado por: The European</p>	<p>Institución Financiera más Respetada del Ecuador 2018</p>  <p>Otorgado por: Comité Empresarial Ecuatoriano, Price Waterhouse Coopers (PwC) y Ecuavisa</p>	<p>Bank of the Year 2017</p>  <p>Otorgado por: Revista Latin Finance</p> <p>Otros años: 2003</p>
--	---	---	---	--



Información Adicional sobre Perfil Institucional 2019

[GRI: 415-1, 201-4]





Fotos por: Elizabeth Arellano

El viaje del agua empieza en la alta montaña, es almacenada en el páramo, luego fluye por las pequeñas vertientes de las alturas, hasta convertirse en los ríos que descienden hacia la Costa y la Amazonía. De esta manera, el páramo suministra el agua para consumo humano, riego y generación de energía eléctrica. Por ejemplo, el 80% del agua potable de Quito proviene de los páramos de los volcanes Cayambe, Antisana, Pichincha y Cotopaxi.

Gobierno Corporativo

Nuestras Prácticas de Gobierno Corporativo: *Responsabilidad, Calidad y Transparencia* [GRI: 102-25]

Calidad de la información

Para Produbanco y sus Subsidiarias la información es un elemento estratégico esencial, y por ello, una prioridad institucional. Al ser el fundamento para la toma de decisiones, debe ser veraz, completa, exacta, oportuna, confiable y suficiente.

Responsabilidad en el procesamiento y suministro de información

Todos los Colaboradores de Produbanco y sus Subsidiarias tienen la obligación de proporcionar la información requerida (internamente o por terceros) de manera correcta, fluida y consistente. Las desviaciones a esta práctica de comunicación y transparencia no son admisibles.

Planificación

Las actividades para la consecución de nuestros objetivos estratégicos parten de una planificación. No dejamos cosas al azar, trabajamos en forma organizada y metódica.

Eficiencia en la realización de todos los procesos

Trabajamos con el enfoque de obtener los mejores resultados con los recursos apropiados y en tiempos mínimos. Esta práctica se refleja en la mejora continua y reducción de costos.

Nuestras Prácticas de Gobierno Corporativo: *Responsabilidad, Calidad y Transparencia*

Desarrollo continuo de nuevos productos y servicios

Conformamos procesos entre las áreas involucradas y empleamos la metodología de control de cambios para valorar con acierto aquellos que se ajusten a las prioridades institucionales, para mitigar el riesgo inherente a cualquier cambio y mantener un registro histórico de las diferentes iniciativas y modificaciones. De esta manera los desarrollos no dependen de personas específicas, sino de las prioridades institucionales.

Transparencia y eliminación de conflictos de interés

Mediante nuestra Política de Contrataciones y Compras establecemos límites y controles para la relación de las personas encargadas de los procesos de adquisición y los Proveedores.

Cumplimiento de las normas establecidas

Produbanco y sus Subsidiarias dan fiel observancia al Código Orgánico Monetario y Financiero, Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria, Regulaciones del Directorio del Banco Central del Ecuador, Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, y otras normas conexas. Para la prevención de ilícitos o contravenciones se efectúan varios controles a nivel nacional, entre los que destacan los de prevención de lavado de dinero por intermedio de la Unidad de Cumplimiento, así como el monitoreo y registro de los eventos relacionados con corrupción y el seguimiento a la prohibición de otorgar operaciones vinculadas, a través de la Unidad de Control Seguimiento y Valuación - Riesgos.

Nuestras Prácticas de Gobierno Corporativo: *Responsabilidad, Calidad y Transparencia*

Conducta transparente, objetiva y comprometida

El buen manejo financiero; cumplimiento de obligaciones legales y contractuales; el equilibrio de los intereses de los inversionistas, administradores, accionistas, clientes, propietarios y terceros, y el correcto proceder en la asignación y administración de recursos deben ser característicos en todos los miembros de la institución.

Seguimiento periódico a la información de los Colaboradores

Anualmente llevamos a cabo la actualización de datos de todos los miembros de Produbanco y sus Subsidiarias a través del portal de Gente y Cultura. El proceso incluye la firma del Colaborador y de su jefatura inmediata, como un mecanismo para reforzar el cumplimiento de la Política Conozca a su Empleado y a la vez para, al estar alerta, evitar los conflictos de interés que puedan surgir por sus relaciones personales, familiares, profesionales, patrimoniales o por cualquier otra causa justificada.

Conocimiento y aplicación de las políticas y procedimientos para evitar el lavado de activos a fin de minimizar el riesgo de que el Banco y sus Subsidiarias sean usados como un canal para actos ilícitos

Las políticas y procedimientos institucionales, el Código de Ética y de Conducta y el Reglamento Interno de Trabajo abordan este tema. Todos los Colaboradores reciben capacitación al respecto, una copia del Manual de Prevención de Lavado de Activos y además firman su compromiso de aceptación y conocimiento de la política.

Nuestras Prácticas de Gobierno Corporativo: *Responsabilidad, Calidad y Transparencia*

Establecimiento de normas de comportamiento

En nuestro Código de Ética y Conducta se encuentran las reglas para el accionar de los Colaboradores, tanto internamente como con terceros.

Contribución al desarrollo del gremio

Produbanco participa en las reuniones de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador y en ellas expresa sus opiniones.

Implementación de medidas preventivas y correctivas para atender cualquier tema sensible

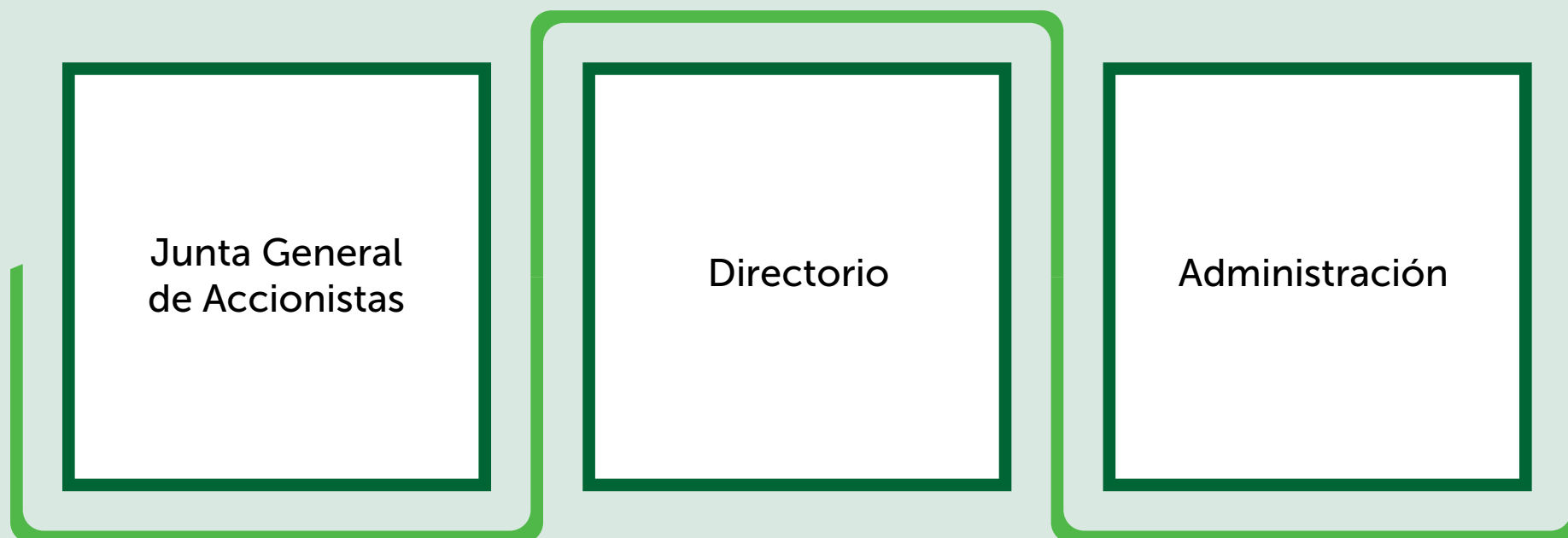
Además de las capacitaciones impartidas por la Unidad de Cumplimiento a todo el personal desde su incorporación al Banco o sus Subsidiarias, también ejecuta e implementa controles, enmarcados en las mejores prácticas internacionales y locales de Conozca a su Cliente para mitigar el riesgo de lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. De esta manera detectamos analizamos, controlamos, monitoreamos y reportamos eficiente y oportunamente sobre las transacciones inusuales, injustificadas y sospechosas, a las autoridades competentes, lo que incide en que la Institución sea cada vez más segura y no sea empleada como medio para el delito. Adicionalmente, en coordinación con Calidad de Servicio, mantenemos la gestión y seguimiento de los requerimientos y reclamos, que genera oportunidades de mejora constantemente.



Modelo de Gobierno

[GRI: 102-18, 102-22]

ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO



Definen los lineamientos, establecen las estrategias y realizan el seguimiento de la gestión para el logro de los objetivos.



Junta General de Accionistas

[GRI: 102-23, 102-24, 102-26, 102-31, 102-35]

Es la máxima instancia del Gobierno Corporativo. Está liderada por el Presidente del Directorio, quien no desempeña funciones ejecutivas en el Banco y sus Subsidiarias.

Conformación

Está integrada por los Accionistas del Banco.

Funcionamiento

La Junta General de Accionistas celebra una sesión ordinaria, con carácter obligatorio, 90 días después del cierre de cada ejercicio anual y sesiones extraordinarias de acuerdo con la necesidad.

Sus decisiones se determinan por mayoría de votos del capital pagado concurrente a la reunión y son obligatorias para todos los Accionistas. Las definiciones tomadas son comunicadas al Directorio por su Presidente, en las sesiones ordinarias.

La Junta General de Accionistas es la encargada de nombrar a los miembros del Directorio. Para la elección de los Directores Principales y Alternos se garantiza el derecho de las minorías mediante el sistema de elección denominado «*del factor*», que 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.

La Junta General de Accionistas cuenta con un reglamento de funcionamiento; tiene delegados en el Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial y en el Comité de Retribuciones, y participa directamente en la aprobación del Código de Ética y Conducta de Produbanco y sus Subsidiarias.

Junta General de Accionistas

Informes Anuales de Gestión Dirigidos a la Junta General de Accionistas

Este órgano de Gobierno Corporativo tiene a su cargo el análisis de los temas económicos, sociales, ambientales y la medición de los procesos de gestión de riesgo institucional. Como parte de sus fuentes de información manejan tres informes corporativos que se generan cada año:

- Reportes que se exponen en la Junta General.
- **Memoria Financiera** (compendio de los hechos más destacados de la gestión financiera del año, que en línea con nuestra política de transparencia, es también puesto a disposición del público en general, en forma impresa y en produbanco.com).
- **Memoria de Responsabilidad Social Empresarial** (reporte de las acciones más relevantes en materia de sostenibilidad, disponible para el público en produbanco.com).

Fuente: Política de Aprobación y Actualización del Organigrama





Directorio

[GRI: 102-28, 102-29, 102-30, 102-33, 102-34]

Conformación

Está integrado por cinco vocales principales y sus suplentes, que han sido elegidos el 31 de marzo de 2020 por la Junta General de Accionistas.

MIEMBROS DEL DIRECTORIO AL 30 DE JUNIO DE 2020



Francisco José Martínez Henares

DIRECTOR PRINCIPAL - PRESIDENTE

TRAYECTORIA

Francisco Martínez, de nacionalidad estadounidense, es Máster en Administración de Empresas (MBA) con especialización en Finanzas y Negocios Internacionales. Actualmente es el Presidente del Directorio de Produbanco Grupo Promerica, función que tiene a su cargo desde 2014. A partir del año 2000 se integró al Grupo como Presidente del Directorio de Terrabank N.A. y en este mismo período se ha desempeñado como Director de Tecnicard, el procesador de servicios de la tarjeta de crédito Visa en Miami, Florida.

Cuenta con una experiencia de 25 años en el ámbito financiero, en el que ha ocupado posiciones de dirección y desarrollo del negocio en distintas áreas estratégicas. Fue Assistant Vice President (Vicepresidente Adjunto) del Oficial de Gestión de Riesgo de Crédito y Vicepresidente de la Banca Corporativa de Latinoamérica en Bank of America, y en sus inicios, en la década de los 90, se desarrolló en el área de crédito en Banque Sudameris (Banca Commerciale Italiana Group) y en Intercredit Bank N.A.

Directorio



Héctor Roberto Neira Calderón
DIRECTOR PRINCIPAL - VICEPRESIDENTE

TRAYECTORIA

Héctor Neira nació en Ecuador en 1959.

De profesión Ingeniero Electromecánico y con una Maestría en Ingeniería Administrativa, es Vicepresidente del Directorio de Produbanco Grupo Promerica desde 2014. Además, es Presidente de Plastifun S.A. (industria plástica) y de Bonelly S.A. (consultoría empresarial) desde 2002 y 1995 respectivamente, ambas en Guayaquil, Ecuador.

Se incorporó a Grupo Promerica en 1994 como Gerente General de Asesoría Empresarial en las áreas de Comercio Exterior, Comercial y Financiera, y más tarde (1995) ocupó el cargo de Vicepresidente Ejecutivo de Sociedad Financiera Promerica.

Su trayectoria de 37 años de trabajo se ha desarrollado en Ecuador y Panamá, en diversos sectores como el de la electricidad (Empresa Eléctrica Regional Guayas - Los Ríos S.A., El Eléctrico S.A. de Panamá); la consultoría a empresas en los ámbitos comercial, inmobiliario, financiero y económico (Elitecorp S.A.); la industria del plástico (Plásticos Internacionales S.A. en Panamá), y la banca (Citibank en Guayaquil de 1988 a 1991).

Directorio



Karla Dolores Icaza Meneses
DIRECTORA PRINCIPAL

TRAYECTORIA

Karla Icaza es nicaragüense. Su formación académica incluye su titulación en Finanzas y Administración de Empresas, una Maestría en Gerencia Empresarial y una certificación en Administración de Riesgo Bancario. Tiene 20 años de experiencia en Banca y Finanzas en Estados Unidos y Nicaragua. Es miembro principal del Directorio de Produbanco Grupo Promerica desde marzo 2020, y fue miembro alterno del mismo, desde 2014. Adicionalmente es Director de Gobierno Corporativo de Grupo Promerica desde el año 2008.

En su trayectoria se encuentra el manejo del proceso de consolidación del Grupo Financiero Promerica. Ha sido Consultora en NS Consulting & Cía. Ltda., Vice Gerente General de Banco de la Producción S.A. de Nicaragua, Intendente de Bancos de la Superintendencia de Bancos de Nicaragua, Director Financiero Corporativo de Grupo Pacific Seafoods de Nicaragua, Vice Gerente General de Crédito de Internacional de Banco Caley Dagnall, Gerente de Administración de Crédito en Banco Nicaragüense y Vice Gerente de Crédito Corporativo y de Consumo en Banco Mercantil de Nicaragua.

Directorio



Pablo Mauricio Argüello Godoy
DIRECTOR PRINCIPAL

TRAYECTORIA

Mauricio Argüello tiene nacionalidad ecuatoriana. Es Ingeniero Comercial, cuenta con un Diploma en Finanzas Avanzadas de la Universidad Católica de Chile, entre otras certificaciones. Desde el 2014 es miembro principal del Directorio de Produbanco Grupo Promerica y Director Miembro de los Comités de Crédito y Tecnología de Produbanco. Además, del 2013 al 2014 fue miembro del Directorio de Banco Promerica (Ecuador).

En sus 26 años de trayectoria en banca ha ocupado posiciones directivas y de desarrollo. En el inicio de su trayectoria, en Lloyds TSB Bank Plc, dentro de las áreas de Banca Personal y Empresarial, Banca Corporativa, Finanzas y Planificación. Hace una década se vinculó a Grupo Promerica como Gerente Nacional de la Banca de Empresas de Banco Promerica.

En la actualidad, es Presidente de PRAGMA Consulting, firma especializada en finanzas corporativas, asesoría en reingeniería financiera para empresas, estructuración de deuda, evaluación de proyectos, valoración de empresas y gerencia de proyectos inmobiliarios.

Directorio



Gustavo Francisco Vásconez Espinosa
DIRECTOR PRINCIPAL

Gustavo Vásconez es originario de Ecuador. Cuenta con una maestría en Dirección Financiera de la Universidad Complutense de Madrid, un Diplomado Gerencial de Harvard Business School Publishing de México y una Maestría en Administración de Negocio con Especialidad en Finanzas de Almeda University de Idaho.

TRAYECTORIA

Se integró a Grupo Promerica en el 2012 como Director de Banco Promerica. De 2014 hasta la fecha es miembro principal del Directorio de Produbanco Grupo Promerica. Fue miembro del Directorio de la Financiera MM Jaramillo Arteaga (1999-2000), Director Suplente de la Corporación Financiera Nacional en representación de las instituciones privadas (2002 a 2004) y Vocal del Directorio de la Asociación de Cooperativas Supervisadas de Ecuador (2003).

En sus más de 40 años de experiencia Gustavo ha incursionado en el área de banca y finanzas, así como en la de consultoría y capacitación. Ha sido Gerente General de la Consultora DGRV en México, Raiffeisen Latina; Director del Proyecto DGRV – Bansefi en la Confederación Alemana de Cooperativas DGRV; Gerente General de Ahorro y Crédito Progreso Ltda.; Vicepresidente Financiero de la Financiera PROINCO, y ha ocupado múltiples cargos directivos en el Banco del Estado, Banco Continental, Banco de Crédito, Banco de los Andes, Citibank, Bank of America y COFIEC. En el ámbito de consultoría, al que se dedica desde 2003 hasta la actualidad, ha trabajado para cooperativas, bancos, ONG e industrias de Ecuador, Colombia, México, República Dominicana, Honduras, El Salvador, Uruguay y Paraguay en temas de crédito, cobranzas, proyectos de factibilidad, planeación estratégica y financiera, presupuestación, microfinanzas y áreas financieras en general.

Directorio



Francisco Ortiz Gurdián
DIRECTOR ALTERNO

TRAYECTORIA

Francisco Ortiz es estadounidense.

Formó parte del Program for Leadership Development de Harvard Business School de Boston y cuenta con los títulos de Master of Arts in Administration y Bachelor of Professional Studies de Barry University de Miami. Desde 2019 es Director Alterno de Produbanco y además desde 2015 es Director Tesorero de Grupo Promerica.

En sus 19 años de experiencia ha participado en las áreas del *retail* (venta al detal) y soluciones de tarjetas de crédito.

A partir de 2004 ha ocupado posiciones directivas en CardMarte (Miami, Florida), empresa dedicada al desarrollo de productos, servicios y programas personalizados de tarjetas de crédito. Desde 2017 hasta la fecha es su Director Ejecutivo.

Directorio



Denise Marie Henríquez Noriega
DIRECTORA ALTERNA

TRAYECTORIA

Denise Henríquez, oriunda de Panamá, es Licenciada en Administración de Empresas con especialización en Consultoría por la Universidad de Notre Dame y MBA con especialización en Mercadeo por el INCAE Business School.

Su experiencia de alrededor de 20 años se ha centrado en el sector bancario. Desde el 2020 forma parte del Directorio de Produbanco, como miembro alterno.

Se ha desempeñado en las áreas de Crédito en el BAC International Bank de Panamá y desde 2007 en Banpro de Nicaragua de Grupo Promerica, año a raíz del cual pasó a formar parte del Grupo.

En St. Georges Bank de Panamá, también perteneciente a Grupo Promerica, ha ocupado posiciones directivas entre las que cabe destacar las de Gerencia de Negocios y Encargada de Productos Regionales de la Banca Comercial; Assistant Vice President (Vicepresidente Adjunto) en Banca Empresarial, Banca Empresarial Local y Fideicomisos, y Banca Empresarial y Fideicomisos, posiciones desde las que ha administrado la cartera corporativa, fiduciaria, comercial local y regional del Banco y ha participado en los Comités de Crédito, Negocios, Activos y Pasivos, Riesgo y Recuperación.

Directorio



Luis Alberto Rivas Anduray
DIRECTOR PRINCIPAL

TRAYECTORIA

Es de nacionalidad nicaragüense.

Posee un Doctorado y una Maestría en Economía de Cornell University, así como una Licenciatura y una Maestría en Economía de Florida International University. Es Director Ejecutivo y Gerente General del Banco de la Producción S.A. Banpro (Nicaragua). Además, es Director de Produbanco Grupo Promerica desde 2014; Vicepresidente de la Asociación de Bancos Privados de Nicaragua (desde 2013); Director de Banpro Grupo Promerica S.A. (desde 2013); Director de PROVALORES S.A. (desde 2013), Director de Almacén de Exportaciones S.A. ALMEXSA (desde 2005).

A lo largo de su trayectoria se ha desempeñado como Director General de la Oficina de Asuntos Fiscales y Económicos del Ministerio de Hacienda y Crédito Público; Asesor Económico del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de Nicaragua (2002 a 2004). En el año 2000 fue Asesor Económico del Banco Central de Nicaragua. Entre otros cargos de responsabilidad fue Secretario Técnico del Gabinete Económico y Financiero del Gobierno Económico de Nicaragua (2002 – 2004); Representante de América Latina y el Caribe en las Discusiones de Reabastecimiento para IDA -14 en la Agencia Internacional de Desarrollo por el Banco Mundial (2003); Miembro Suplente del Comité de Política Monetaria del Consejo Monetario Centroamericano (2000).

Directorio



Carlos Francisco Rodríguez Váscquez
DIRECTOR ALTERNO

Nacido en 1940 y de nacionalidad ecuatoriana, Francisco Rodríguez tiene estudios en Administración de Personal y Principios de Organización y Gerencia; Técnicas Bancarias y Análisis de Crédito; un Diplomado en Mercadotecnia del Marketing Institute de Moor Hall, Inglaterra, y seminarios Alta Gerencia y Prevención de Lavado de Activos.

TRAYECTORIA

Tiene 55 años de experiencia en banca y en posiciones directivas. A partir de 1992 se incorporó a Produbanco como Vicepresidente Regional; del 2006 al 2011 fue miembro del Consejo Consultivo y desde el 2011 pasó a formar parte de Grupo Promerica como miembro de la Junta Directiva de Banco Promerica. En 2014 se convirtió en Director de Produbanco (Ecuador) y desde julio 2016 hasta el día de hoy se ha desenvuelto como Director de Produbanco Grupo Promerica. Entre 2009 y 2013 fue Director de ISBELNI S.A. (exportadora de banano en Ecuador) y de 2002 a 2014 fue Director de HOLCIM S.A. (Ecuador).

El inicio de su trayectoria tuvo lugar en el First National City Bank of New York en Guayaquil, en Quito (Ecuador) y en Lima (Perú). Más adelante incursionó en el sector de retail (venta al detalle) como Gerente de Mercadeo y Ventas, y como Gerente Regional de la Fábrica de Aceites La Favorita y Jabonería Nacional UNILEVER, de Quito (Ecuador). Desde esta última posición tuvo representación antes los organismos gubernamentales.

En la década de los 80 se enfocó en el mundo bancario. Ocupó los cargos de Gerente de Crédito de Citibank y Gerente General de UNICREDIT S.A. (Guayaquil, Ecuador); fue Representante de Latinoamérica ante el Directorio del Comité Operativo de Mastercard Internacional; Vicepresidente para México, Latinoamérica el Caribe y Presidente Regional del Comité de Mercadeo de Mastercard International (Miami, Florida).

Directorio



Juan Diego Mosquera Pesantes
DIRECTOR ALTERNO

TRAYECTORIA

Diego Mosquera es ecuatoriano. A lo largo de sus 60 años de experiencia se ha desempeñado como promotor, alto ejecutivo, conferencista, consultor y Director en diversas instituciones pertenecientes a la banca, finanzas, seguros, turismo, tecnología, promoción de exportaciones, educación superior, gestión y dirección gremial, y asesoría estratégica

A partir del año 2010 pasó a formar parte de Grupo Promerica, como Director de Banco Promerica (Ecuador) y desde 2014 hasta la actualidad se desempeña como Director Alterno de Produbanco Grupo Promerica. En el ámbito educativo ha sido Director de la Cámara de Innovación y Tecnologías del Ecuador y de la Asociación Ecuatoriano de Software del Ecuador desde 2012. En el sector turístico fue Promotor, Accionista y Director Principal de la Cadena Hotelera ecuatoriana APARTEC S.A. (1987 a 2007).

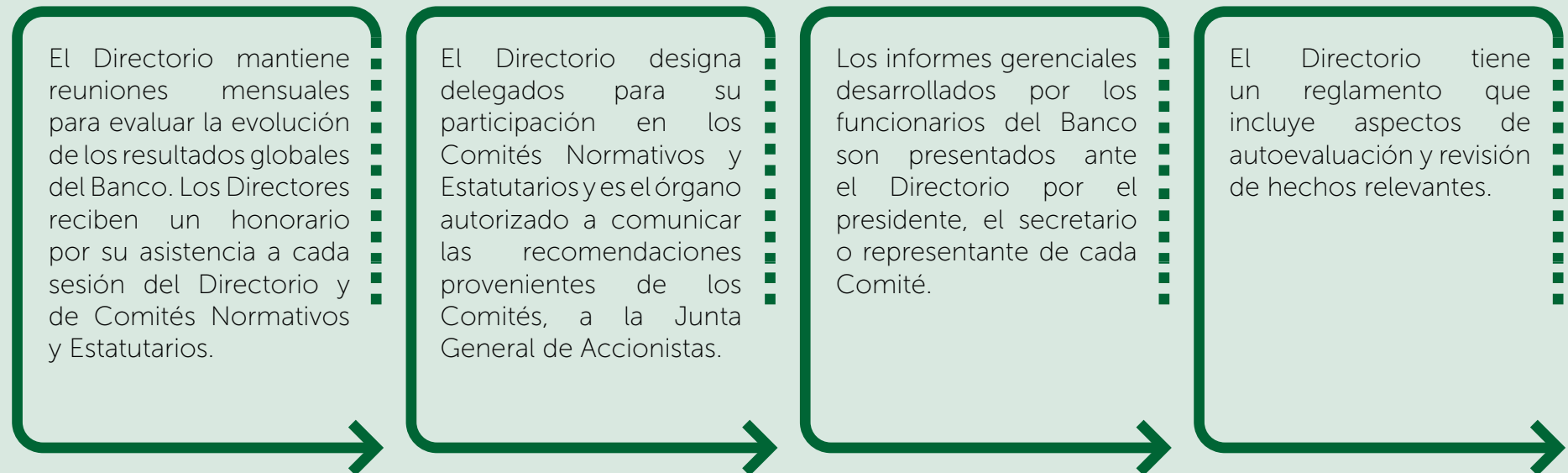
Su trayectoria en el sector bancario comenzó en 1960 en el campo de Comercio Exterior en Banco Pichincha; fue Gerente Fundador de Citibank (Quito), fue Promotor Gerente del Banco del Azuay (Quito). En 1981 participó como delegado vocal de la Junta Monetaria – Banco Central del Ecuador. Entre los años 1981 y 1985 ocupó la Presidencia del Comité Bancario Ecuatoriano y Latinoamericano de Marketing Bancario (FELABAN). De 1983 a 1998 fue Consultor Representante del BAC International Bank, BAC Corp Securities y BAC Insurance de Miami (Estados Unidos). Entre 1999 y 2002, colaboró con el Canadian Imperial Bank of Commerce, oficina de Representación México.

Directorio

Derechos y Responsabilidades de los Miembros del Directorio

- Los Directores tienen derecho a recibir información oportuna de los asuntos que serán sometidos a su consideración y resolución, y a contar con la asesoría necesaria en las cuestiones que no sean de su dominio.
- Los miembros del Directorio tienen entre sus deberes la diligencia, lealtad, comunicación, revelación de conflictos de interés, no competencia, secreto y observación del reglamento para la utilización de los activos del Banco.

Funcionamiento



Directorio



Capacitación

[GRI: 102-27, 205-2]

En el 2019 los Directores recibieron charlas y capacitaciones sobre los siguientes temas:

- Conferencia sobre el escenario político post elecciones seccionales y nueva configuración de la Asamblea Nacional
- Entorno y perspectivas económicas para el 2020
- Curso de Prevención de Activos
- Charla mensual macroeconómica. Cifras en los diversos escenarios de actualidad.

La participación de los miembros del Directorio en los procesos de capacitación fue del 90% en promedio por sesión.

La participación de los Accionistas en los procesos de capacitación promocionados fue del 66.42%.

Fuente: Política de Aprobación y Actualización del Organigrama, Reporte de Indicadores de Buen Gobierno Corporativo





La Administración

[GRI: 202-2]

Presidencia Ejecutiva

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

Comité Ejecutivo

MIEMBROS DEL COMITÉ EJECUTIVO AL 30 DE JUNIO DE 2020



Ricardo Cuesta Delgado
PRESIDENTE EJECUTIVO



Juan Manuel Borrero Viver
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
GESTIÓN DE CONTROL



Martha Cecilia Paredes Díaz
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
GESTIÓN DE APOYO



José Ricaurte Vela
VICEPRESIDENTE
BANCA MINORISTA



Rubén Eguiguren Arias
VICEPRESIDENTE
BANCA EMPRESAS

El Comité Ejecutivo gestiona las estrategias corporativas. Su eficiencia se mide por los resultados alcanzados.

La Administración

Unidades de Negocio

MIEMBROS DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO AL 30 DE JUNIO DE 2020



Carolina Andrade Gallegos
VICEPRESIDENTE
SEGMENTO INSTITUCIONAL



Sebastián Quevedo Holguín
VICEPRESIDENTE
MEDIOS DE PAGO



María Isabel Román Albornoz
VICEPRESIDENTE
DISTRIBUCION SIERRA



José Antonio Costa Viver
VICEPRESIDENTE
SUCURSAL GUAYAQUIL

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

La Administración

Unidades de Soporte

MIEMBROS DE LAS UNIDADES DE SOPORTE AL 30 DE JUNIO DE 2020



Esteban Vásconez Riofrío
VICEPRESIDENTE
GESTIÓN FINANCIERA



Eduardo Lafebre Quirola
VICEPRESIDENTE
GENTE Y CULTURA



Rafael Roca Moreno
VICEPRESIDENTE
SERVICIOS OPERACIONALES



Javier Hidalgo Estévez
VICEPRESIDENTE
SERVICIOS TECNOLÓGICOS

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

La Administración

Unidades de Staff y Control

MIEMBROS DE LAS UNIDADES DE STAFF Y DE CONTROL AL 30 DE JUNIO DE 2020

STAFF



Jorge Alvarado Carrera
VICEPRESIDENTE
ASESORÍA JURÍDICA



Fabián Garzón Abad
VICEPRESIDENTE
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO



Fredy Sandoval Cerda
AUDITOR INTERNO



Gustavo Orbe Montenegro
VICEPRESIDENTE
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS



Aníbal Salazar Buenaño
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

CONTROL

Estas unidades realizan análisis y aplican controles que facilitan el seguimiento a la operación. Su eficiencia se mide por la calidad en la generación de información y capacidad de control.



Comités Normativos y Estatutarios

[GRI: 102-19, 102-20, 102-32, 102-37]

Los Comités Normativos y Estatutarios tienen responsabilidades en distintos frentes; entre esas se encuentran la evaluación y elaboración de recomendaciones relativas a los resultados de la gestión en todos los ámbitos del negocio (económicos, de riesgo, responsabilidad social y otros).

Comité de Auditoría

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

Procedencia de sus integrantes:

2 Directorio, 2 Administración, 1 Externo

Periodicidad de reunión:

Mensual

Comité de Cumplimiento

Función: Apoyar la operación institucional y recomendar 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, comunicar al Directorio los aspectos y situaciones de los que debe estar al tanto.

Procedencia de sus integrantes:

2 Directorio, 7 Administración

Periodicidad de reunión:

Mensual

Comités Normativos y Estatutarios

Comité de Administración Integral de Riesgo

Función: Diseñar y proponer políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para una gestión integral eficiente de los riesgos.

Procedencia de sus integrantes:
2 Directorio, 12 Administración

Periodicidad de reunión:
Mensual

Comité de Retribuciones

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

Procedencia de sus integrantes:
2 Junta General de Accionistas,
2 Directorio, 3 Administración

Periodicidad de reunión:
Semestral

Comités Normativos y Estatutarios

Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial

Función: Precisar las líneas de acción institucionales, determinar las instancias que resolverán los casos de incumplimiento así como el régimen de sanciones.

Impulsar y coordinar las estrategias relativas a la difusión de la cultura corporativa de responsabilidad social.

Procedencia de sus integrantes:

2 Junta General de Accionistas,
1 Directorio, 6 Administración

Periodicidad de reunión:

Mensual

Comité de Continuidad del Negocio

Función: Planificar, controlar y supervisar 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.

Procedencia de sus integrantes:

2 Directorio, 13 Administración

Periodicidad de reunión:

Bimensual

Comités Normativos y Estatutarios

Comité de Tecnología

Función: Presentar 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.

Procedencia de sus integrantes:
2 Directorio, 10 Administración

Periodicidad de reunión:
Bajo demanda

Comité de Seguridad de la Información

Función: Gestionar la seguridad de la información para satisfacer las necesidades de la Entidad y salvaguardarla contra el uso, revelación, modificaciones no autorizadas, daños y pérdida.

Procedencia de sus integrantes:
2 Directorio, 10 Administración

Periodicidad de reunión:
Bimensual

Comités Normativos y Estatutarios

Comité de Crédito

Función: Someter 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.

Procedencia de sus integrantes:

4 Directorio, 6 Administración

Periodicidad de reunión:

2 veces por semana

Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgo

Función: Calificar los activos de riesgo del Banco y someter el informe respectivo a conocimiento y aprobación del Directorio.

Procedencia de sus integrantes:

2 Directorio, 6 Administración

Periodicidad de reunión:

Trimestral

Comités Normativos y Estatutarios

Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)

Función: Promover la prevención de los riesgos profesionales. Analizar y proponer reformas en el reglamento interno de SSO y vigilar su cumplimiento. El 50% de los miembros de este Comité es elegido por los Colaboradores.

Procedencia de sus integrantes:
6 Administración

Periodicidad de reunión:
Mensual

Estándares Éticos y de Conducta



[GRI: 102-16, 102-17, 406-1]

La rectitud, seriedad, transparencia, responsabilidad y el respeto con todos los grupos con los que a diario nos relacionamos (Accionistas, Clientes, Proveedores, Colaboradores y la Comunidad) son la esencia de nuestra cultura corporativa.

El proceder ético es uno de los valores que más reforzamos en el comportamiento de nuestros Colaboradores. Por este motivo impartimos capacitaciones; implementamos herramientas; estructuramos políticas, procesos, procedimientos y sistemas de control, y desarrollamos normativas internas que establecen el contexto y los límites dentro de los cuales deben desenvolverse las labores.

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

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



[GRI: 205-3]

Todos los Colaboradores, los miembros del Directorio y los principales ejecutivos cuentan además con un ejemplar físico del Código de Ética y Conducta, que incluye también políticas y procedimientos institucionales.

A lo largo de 2019 se registraron 12 infracciones internas al Código de Ética y Conducta. Luego del respectivo análisis e investigación se aplicaron los correctivos necesarios y las personas involucradas fueron separadas de la Institución.

Apertura para la Solución de Conflictos

Por último, y en línea con el enfoque de detectar y corregir a tiempo cualquier situación indebida, Produbanco y sus Subsidiarias, a lo largo de su trayectoria han mantenido la **Política de Puertas Abiertas**, gracias a la cual los Colaboradores han contado con la apertura para expresar sus inquietudes y/o denuncias.

Sin embargo, con la finalidad de proporcionarles un mayor espacio y menor temor para revelar posibles irregularidades, en 2018 introducimos la **Línea Ética**, un canal de contacto confidencial a través de correo electrónico e Intranet desarrollado para que los Colaboradores puedan reportar situaciones inusuales, incorrecciones, fraudes, casos de maltrato, acoso, abuso, discriminación, entre otros. El proceso garantiza la reserva y el anonimato, así como la pronta y adecuada solución del caso.

Los Colaboradores fueron debidamente informados de la forma de funcionamiento de este esquema mediante la campaña de comunicación que efectuamos en su lanzamiento.

[GRI: 406-1]



En 2019, por medio de la **Línea Ética** se procesaron 90 eventos en los que se llevó a cabo el procedimiento correspondiente, con la participación de la Comisión de Línea Ética y el Vicepresidente encargado.

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

**Línea
Ética**

Reporta directamente:

· Envía un correo a lineaetica@produbanco.com

· Háblalo personalmente con:

- Jefaturas de área
- Equipo de Gente

¿Prefieres mantenerte anónimo?

Puedes utilizar el canal disponible en intranet.



PÁRAMO ANDINO CON FRAILEJONES



Fotos por: Michele Zador (izquierda) y Patricio Mena (derecha)

Las hierbas del páramo crecen en su mayoría pegadas al suelo para protegerse del frío y el viento, sus plantas tienen hojas gruesas y duras lo que evita que pierdan agua por la evapotranspiración, y otras tienen características sofisticadas, como las almohadillas, que son plantas en grupos que promueven la descomposición de la materia orgánica que libera energía, lo que las ayuda a conservar el calor.

Gestión de Negocio

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



El primero de nuestros valores corporativos es **«Nuestra Esencia es el Cliente»**, lo que implica escucharle con atención, comprender sus necesidades, diseñar soluciones financieras integrales que puedan satisfacerle y trabajar constantemente por brindarle valor agregado y calidad en la atención. Dedicamos día a día nuestros esfuerzos con este enfoque.

Nuestro portafolio de productos y servicios está estructurado para atender los requerimientos de los diferentes perfiles de Clientes. Para ello contamos con subsidiarias, canales de atención, medios de pago y un equipo calificado de profesionales de primer nivel.

Trabajamos intensamente para facilitar el desarrollo de las actividades cotidianas, de los Clientes, tanto en el ámbito profesional como en el personal.

Permanecemos atentos a las nuevas tendencias y tecnologías, a fin de evolucionar y reinventarnos de acuerdo con los cambios que el mundo exige.

1,053,325
Clientes

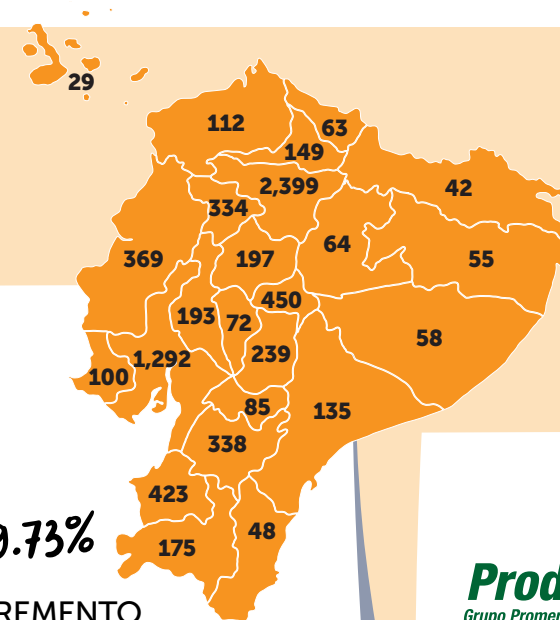


Canales de Atención

Produbanco, ServiPagos, PagoÁgil en 2019

Provincia	Produbanco	ServiPagos	PagoÁgil	Total
Pichincha	46	35	2,318	2,399
Guayas	27	13	1,252	1,292
Tungurahua	7	2	441	450
El Oro	3	1	419	423
Manabí	5	3	361	369
Azuay	7	3	328	338
Santo Domingo de los Tsáchilas	2	2	330	334
Chimborazo	2	1	236	239
Cotopaxi	2	1	194	197
Los Ríos	2	1	190	193
Loja	2	1	172	175
Imbabura	5	1	143	149
Morona Santiago	0	0	135	135
Esmeraldas	1	1	110	112
Santa Elena	2	1	97	100
Cañar	1	0	84	85
Bolívar	1	0	71	72
Napo	0	0	64	64
Carchi	1	0	62	63
Pastaza	1	0	57	58
Orellana	0	0	55	55
Zamora Chinchipe	0	0	48	48
Sucumbios	0	0	42	42
Galápagos	0	0	29	29
Total	117	66	7,238	7,421

Fuente: Estructura de Oficinas Produbanco y Exsersa



↑ 79.73%

INCREMENTO
PRESENCIA GEOGRÁFICA
2018 - 2019

Produbanco 
Grupo Promerica

117 agencias
110 en 2018

↑ 6.36%

ServiPagos 

66 agencias
66 en 2018

↔ 0.00%

PagoÁgil 

7,238 puntos
3,953 en 2018

↑ 83.10%

Agencias y Puntos de Atención 2019

Se abrieron **Agencias Produbanco** en las ciudades de Tulcán, Milagro, Cayambe, Portoviejo y Pasaje con las cuales cerramos el año con **117 agencias a nivel nacional**.

La **red ServiPagos**, por su parte, mantuvo este año sus **66 oficinas** mientras que **PagoÁgil creció en 83.10%** el número de puntos de atención. Este crecimiento va en línea con la estrategia de sostenibilidad que busca posicionarnos como agentes de cambio en las economías locales, mediante la inclusión de nuevos segmentos y geografías.



Agencia Cayambe



Agencia Portoviejo



Agencia Tulcán



Agencia Pasaje



Agencia Milagro



Red ServiPagos

Agencias Digitales

De acuerdo con el plan estratégico institucional continuamos con la **transformación de las agencias tradicionales en agencias digitales**.

El **modelo de atención** a Clientes de este tipo de agencias está enfocado en **migrar las transacciones** que se realizaban presencialmente **hacia los canales digitales**. Para ello cuentan con equipos con tecnología de punta y con el asesoramiento de su anfitrión, que capacita y apoya al Cliente en el uso de los canales virtuales.

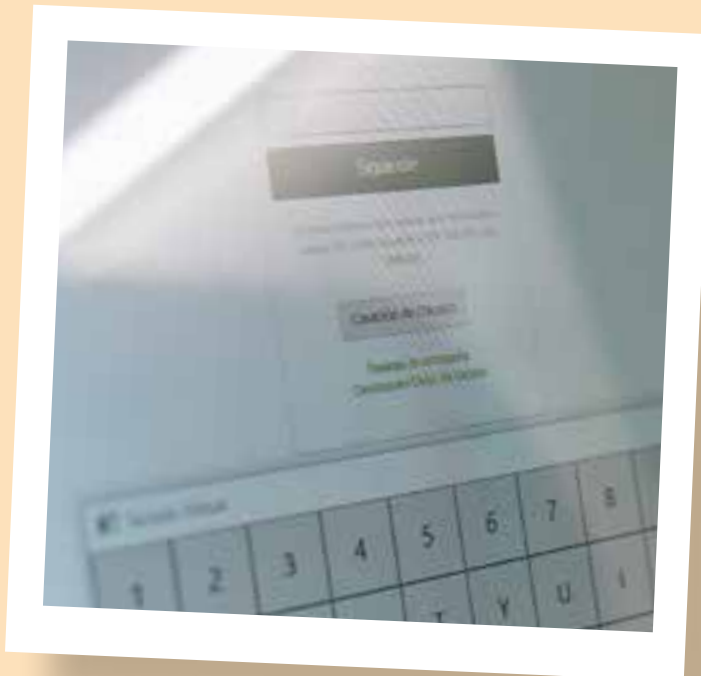


Kioskos de Servicio al Cliente

Instalamos **119 kioskos de servicio al Cliente** en 67 agencias a nivel nacional.

A través de estos equipos el Cliente y los **ejecutivos del Centro de Atención** pueden **mantener videoconferencias** para solventar requerimientos y reclamos.

Los equipos **facilitan también el acceso a la Banca en línea** para la creación de usuario web, transferencias, consulta de saldos, etc.



Agencia Business Center, un Modelo Diferente de Banca

Uno de los principales logros del año fue la apertura de la Agencia Business Center, **primer espacio en Ecuador que busca potenciar y generar negocios al integrar el *coworking*, un buen café y asesoría financiera en el mismo lugar**. Este nuevo concepto fue diseñado para que Clientes y no Clientes puedan trabajar con la seguridad y el apoyo técnico especializado de Produbanco.

La Agencia Business Center se ha convertido en un ícono y en una reconocida ventaja competitiva de cara al Cliente.



Primera Oficina Móvil

Produbanco implementó esta innovadora oficina bancaria que busca acercar los servicios financieros a la ciudadanía, ofrecer asesoría personalizada y canales de atención digitales, **movilizándose por distintos lugares**. La Oficina Móvil inició su operación en 2019, en la ciudad de Guayaquil.



Cajeros Automáticos

Nuestra red de cajeros automáticos llegó a **379 equipos**, entre dispensadores y recicladores de última generación (multifunción).

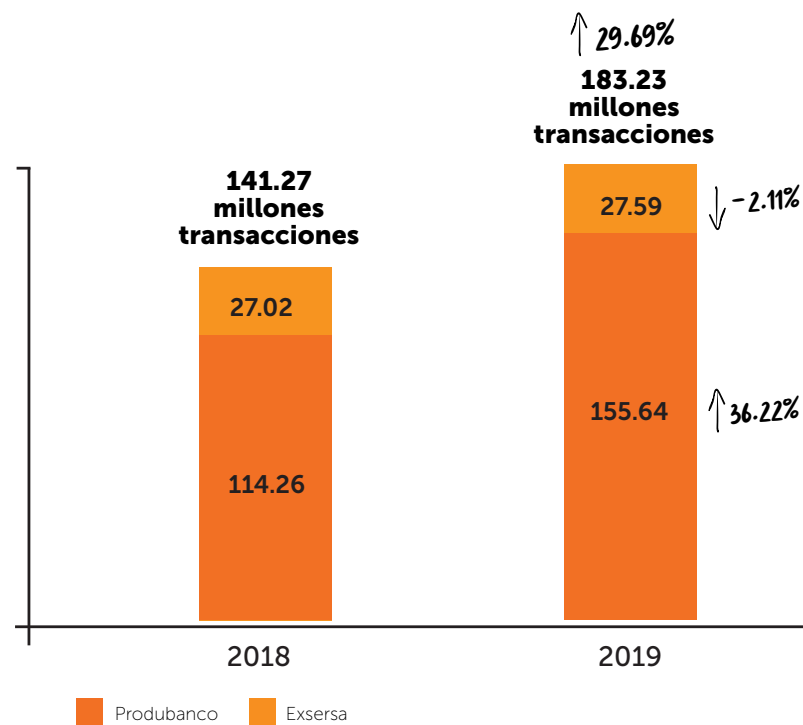
Por primera ocasión se efectuó un **estudio sobre la ubicación de los cajeros automáticos** por medio del levantamiento de puntos de interés, con base en un **modelo fundamentado en geoanalítica de negocio**.



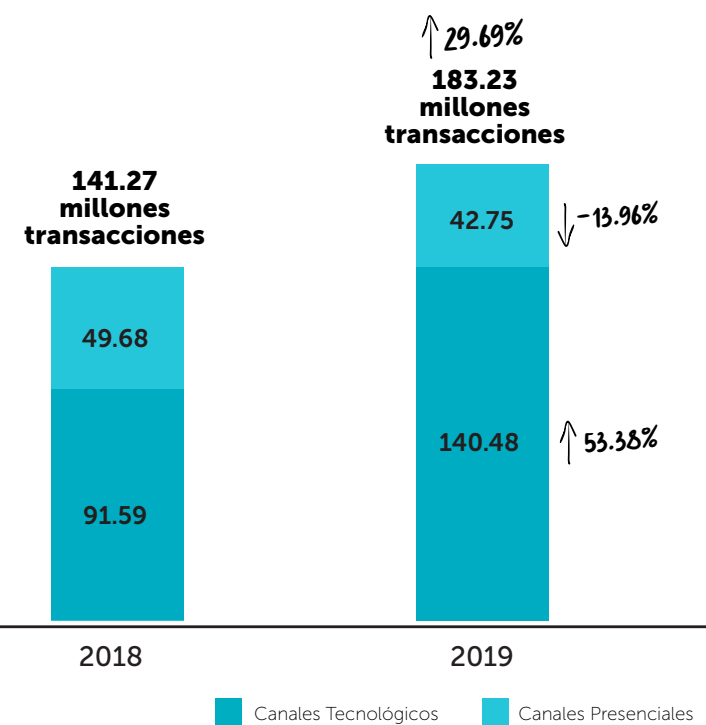
Transaccionalidad

Transacciones Produbanco y sus Subsidiarias Evolución 2018-2019

Participación Transacciones por Empresa



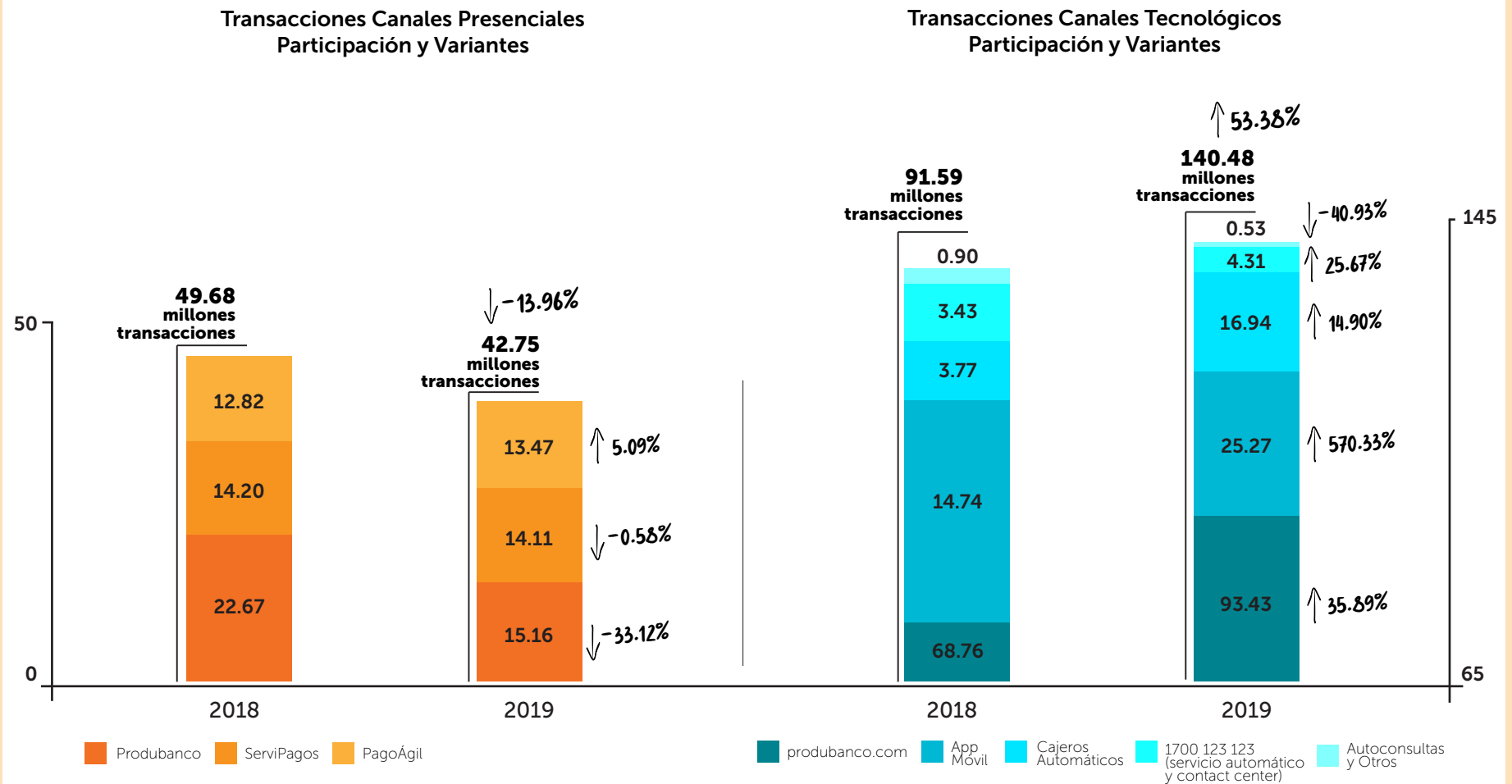
Participación Transacciones por Tipo de Canal



Fuente: Base Transaccional Canales

Transaccionalidad

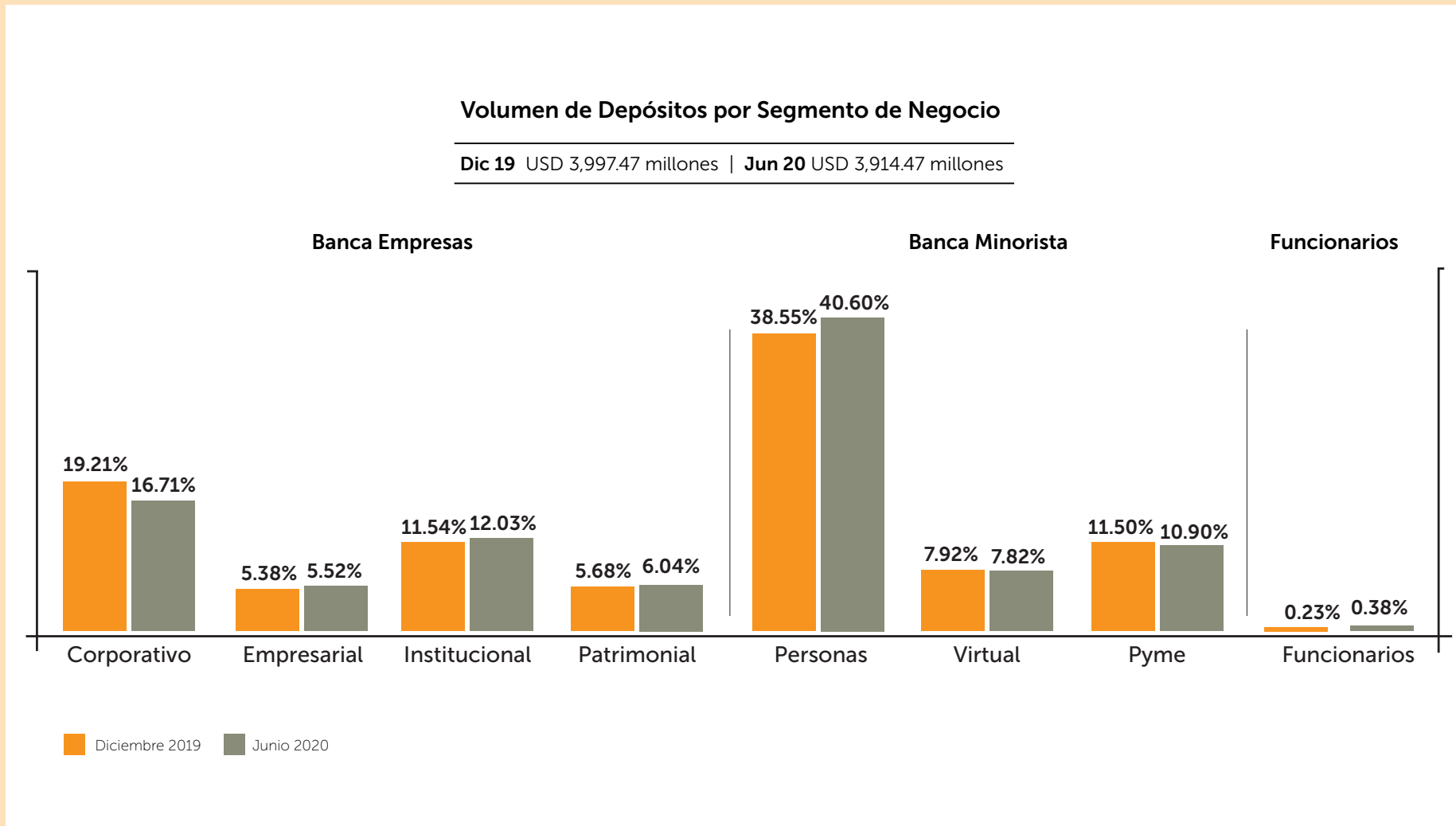
Distribución de las Transacciones por Tipo de Canal
Evolución 2018-2019



Fuente: Base Transaccional Canales

Negocios

Distribución de los Depósitos



Fuente: Big Data Produbanco, Balances Produbanco Diciembre 2019 y Junio 2020

Negocios

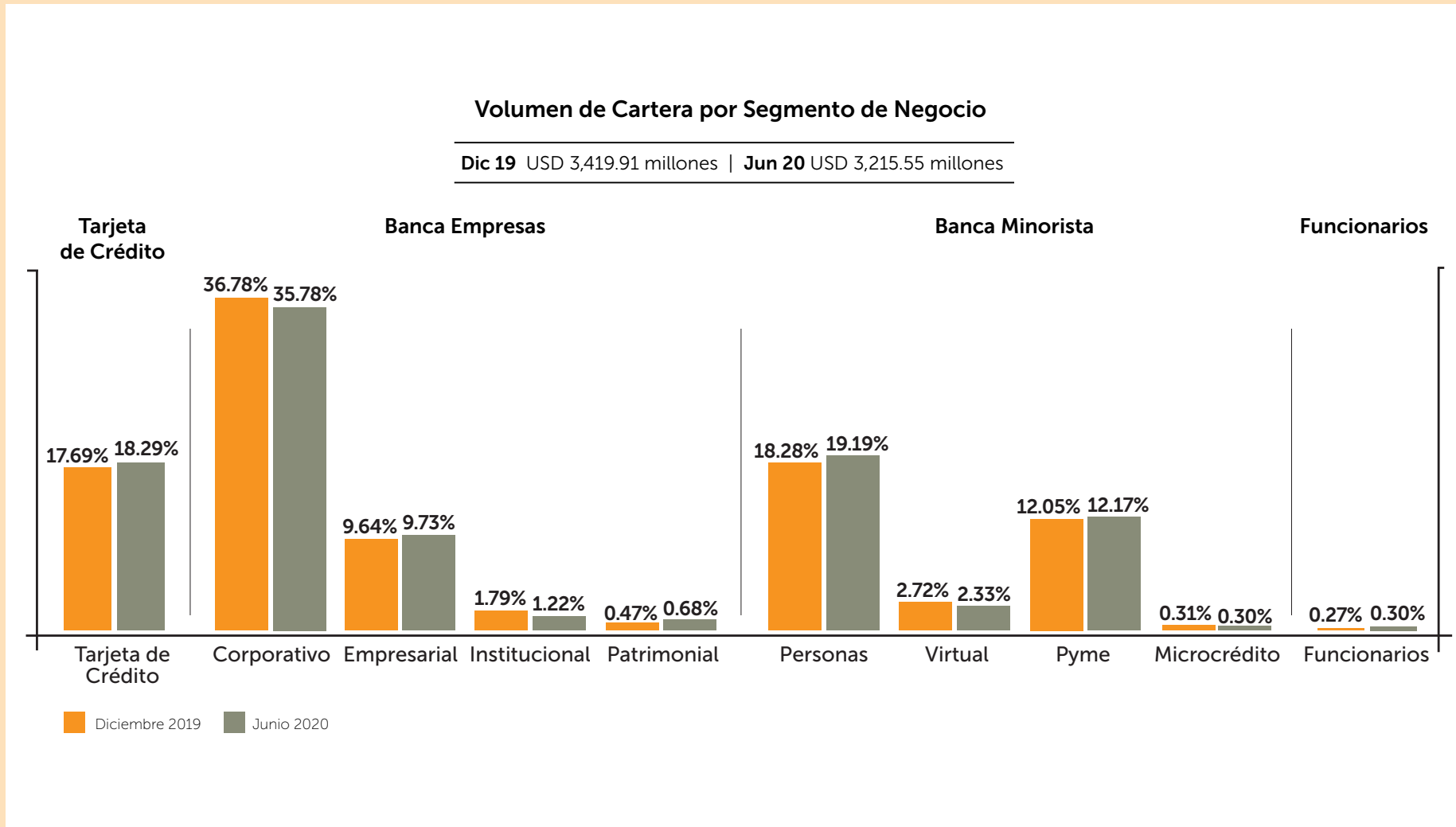
Volumen de Depósitos por Distribución Geográfica

Sucursal	Diciembre 2019	Participación Diciembre 2019	Variación Dic 18 / Dic 19	Junio 2020
Quito	2,773.80	69.39%	10.28%	2,665.63
Guayaquil	697.47	17.45%	4.39%	728.60
Cuenca	159.62	3.99%	14.64%	163.50
Ambato	113.25	2.83%	5.70%	111.54
Manta	52.65	1.32%	10.76%	53.39
Ibarra	43.88	1.10%	-1.48%	40.50
Riobamba	40.13	1.00%	-4.58%	39.64
Santo Domingo	34.20	0.86%	-0.33%	34.36
Machala	21.81	0.55%	17.49%	15.91
Quevedo	14.57	0.36%	14.23%	14.51
Latacunga	13.03	0.33%	18.85%	13.93
Esmeraldas	10.07	0.25%	-9.53%	10.31
Loja	10.21	0.26%	-4.93%	8.83
Azogues	6.87	0.17%	-4.34%	6.45
Puyo	2.90	0.07%	19.61%	2.69
Guaranda	2.38	0.06%	9.58%	3.98
Tulcán	0.63	0.02%	100.00%	0.69
Total	3,997.47	100%		3,914.47

Fuente: Big Data Produbanco, Balances Produbanco Diciembre 2019 y Junio 2020

Negocios

Distribución de Cartera



Fuente: Big Data Produbanco, Balances Produbanco Diciembre 2019 y Junio 2020

Negocios

Volumen de Cartera por Distribución Geográfica

Sucursal	Diciembre 2019	Participación Diciembre 2019	Variación Dic 18 / Dic 19	Junio 2020
Quito	1,745.79	51.05%	6.28%	1,625.54
Guayaquil	1,063.94	31.11%	12.89%	1,016.84
Cuenca	139.73	4.09%	22.06%	136.91
Ambato	102.92	3.01%	7.48%	90.55
Manta	129.83	3.80%	45.70%	122.32
Ibarra	55.67	1.63%	6.17%	50.33
Machala	54.09	1.58%	26.01%	52.65
Santo Domingo	42.61	1.25%	1.17%	37.35
Quevedo	23.77	0.70%	14.27%	24.36
Riobamba	17.47	0.51%	6.24%	16.32
Esmeraldas	11.06	0.32%	9.14%	9.80
Loja	13.07	0.38%	29.27%	13.13
Latacunga	8.29	0.24%	1.60%	7.83
Azogues	7.28	0.21%	-2.50%	6.91
Puyo	2.53	0.07%	17.30%	2.56
Tulcán	0.97	0.03%	100.00%	1.24
Guaranda	0.90	0.03%	24.14%	0.91
Total	3,419.91	100.00%		3,215.55

Fuente: Big Data Produbanco, Balances Produbanco Diciembre 2019 y Junio 2020

Negocios

Distribución de la Cartera Comercial y Productiva por Sector Económico de acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Actividad (USD 2,067.19 millones)

Sector Económico	Diciembre 2019	Participación Diciembre 2019	Variación Dic 18 / Dic 19	Junio 2020
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	606.50	29.34%	558.08	29.33%
Industrias manufactureras	481.68	23.30%	469.72	24.68%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	179.53	8.68%	161.33	8.48%
Actividades inmobiliarias	177.67	8.59%	158.07	8.31%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	132.21	6.40%	125.25	6.58%
Actividades financieras y de seguros	77.02	3.73%	46.93	2.47%
Transporte y almacenamiento	71.32	3.45%	58.73	3.09%
Construcción	62.34	3.02%	98.05	5.15%
Información y comunicación	53.92	2.61%	23.59	1.24%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	51.67	2.50%	42.66	2.24%
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	44.72	2.16%	45.36	2.38%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	34.79	1.68%	30.65	1.61%
Explotación de minas y canteras	25.66	1.24%	21.65	1.14%
Enseñanza	22.41	1.08%	20.58	1.08%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	22.28	1.08%	20.72	1.09%
Otras actividades de servicios	8.42	0.41%	8.52	0.45%
Distribución de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento	6.28	0.30%	5.42	0.28%
Artes, entretenimiento y recreación	5.48	0.27%	5.24	0.28%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	2.90	0.14%	2.26	0.12%
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.38	0.02%	0.22	0.01%
Total General	2,067.19	100.00%	1,903.05	100%

Fuente: Big Data Produbanco

Unidades de Negocio



Banca de Empresas: Segmento Corporativo

[GRI: 102-2, 102-6, F6]

Perfil

Clientes

1,559
empresas
corporativas

Mercado Objetivo

Empresas con
ventas anuales
superiores
a **USD 25**
millones

Lo más relevante de la gestión

Las obligaciones con el público fueron **9.33% mayores** que las de 2018 y representaron el 19.21% del total de los depósitos del Banco en el año.

La **cartera** a diciembre 2019 del Segmento registró un **incremento de 0.45%** con respecto a la del año precedente y tuvo una participación de 36.78% en la cartera total del Banco.

La **línea de contingentes** disminuyó debido a una menor contratación del sector público.

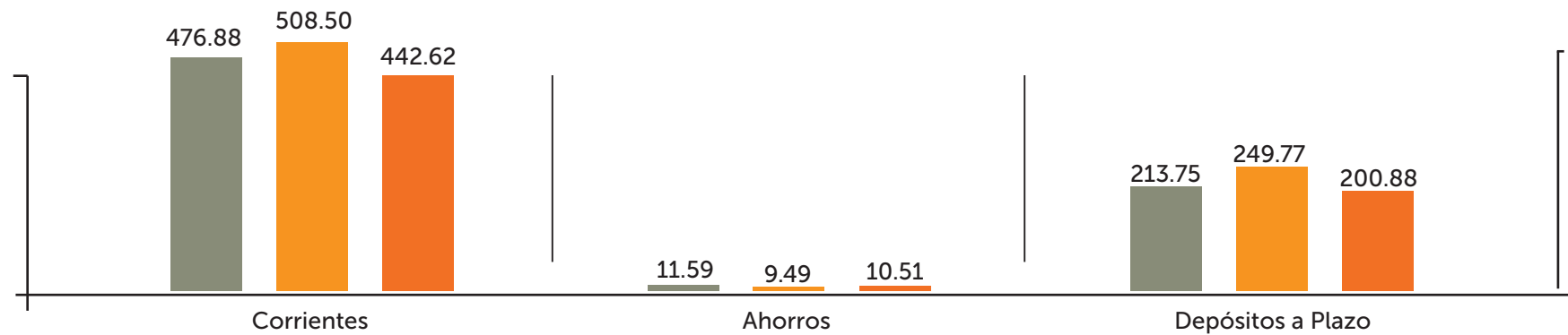
El **financiamiento a los Proveedores y Clientes de nuestros Clientes Corporativos** fue uno de los esquemas en los que el Segmento se enfocó en 2019. Al cierre del año se registraron USD 154 millones (la suma incluye 14 millones destinados a Proveedores).

Unidades de Negocio

Banca de Empresas: Segmento Corporativo

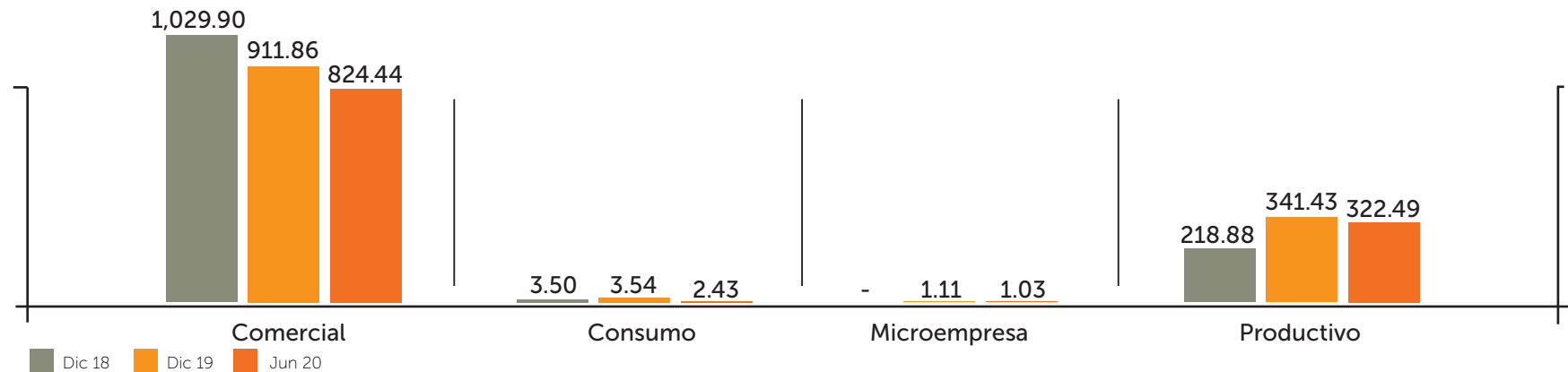
Distribución de los Depósitos Monetarios - Corporativo (en millones)

Dic 18 USD 702.23 millones
Dic 19 USD 767.75 millones $\uparrow 9.33\%$



Participación de la Cartera por Tipo de Crédito - Corporativo (en millones)

Dic 18 USD 1,252.28 millones
Dic 19 USD 1,257.94 millones $\uparrow 0.47\%$



Fuente: Core Bancario, Big Data Produbanco

Unidades de Negocio

Banca de Empresas: Segmento Corporativo (USD 1,253.29 millones)

Distribución de la Cartera Comercial y Productiva del Segmento Corporativo de acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Actividad (CIIU)	Diciembre 2019	Participación Diciembre 2019	Junio 2020
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	394.27	31.46%	354.73
Industrias manufactureras	294.79	23.52%	294.36
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	131.24	10.47%	124.06
Actividades inmobiliarias	122.44	9.77%	104.26
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	67.38	5.38%	58.36
Transporte y almacenamiento	45.36	3.62%	34.65
Información y comunicación	41.33	3.30%	12.30
Construcción	35.27	2.81%	65.33
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	29.84	2.38%	31.54
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	25.48	2.03%	16.07
Explotación de minas y canteras	22.33	1.78%	18.59
Actividades profesionales, científicas y técnicas	13.95	1.11%	8.20
Actividades financieras y de seguros	12.02	0.96%	8.17
Enseñanza	5.07	0.40%	5.85
Distribución de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento	5.03	0.40%	4.22
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	4.22	0.34%	3.64
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	2.49	0.20%	2.22
Otras actividades de servicios	0.74	0.06%	0.37
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.03	0.00%	0.00
Total General	1,253.29	100%	1,146.93

Fuente: Big Data Produbanco

Unidades de Negocio



Banca de Empresas: Segmento Empresarial

[GRI: 102-2, 102-6, F6]

Perfil

Clientes

1,618
personas
jurídicas

Mercado Objetivo

Personas jurídicas
con ventas anuales
entre
USD **5** y
USD **25**
millones

Lo más relevante de la gestión

Las **obligaciones con el público** fueron el 5.38% del total de los depósitos y presentaron un **incremento del 7.29%** en relación con las del 2018.

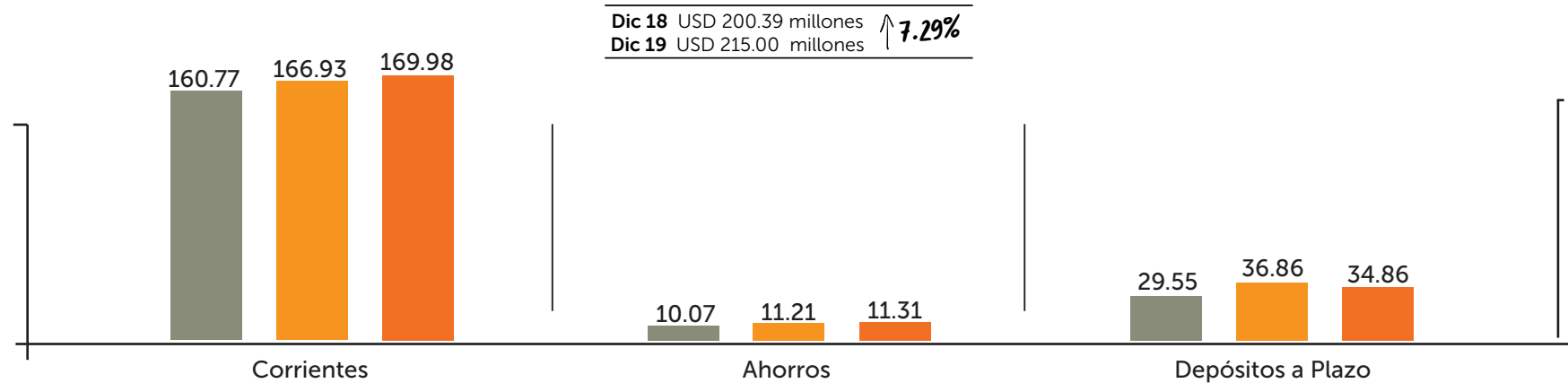
La **cartera empresarial**, que constituyó el 9.64% de la cartera del Banco, tuvo un **incremento de 17.10%** frente a la del año anterior.

Se trabajó en el **afianzamiento de la estrategia de cercanía con los Clientes** por medio de herramientas con información gerencial y la realización de charlas sobre Gobierno Corporativo y planes de sucesión.

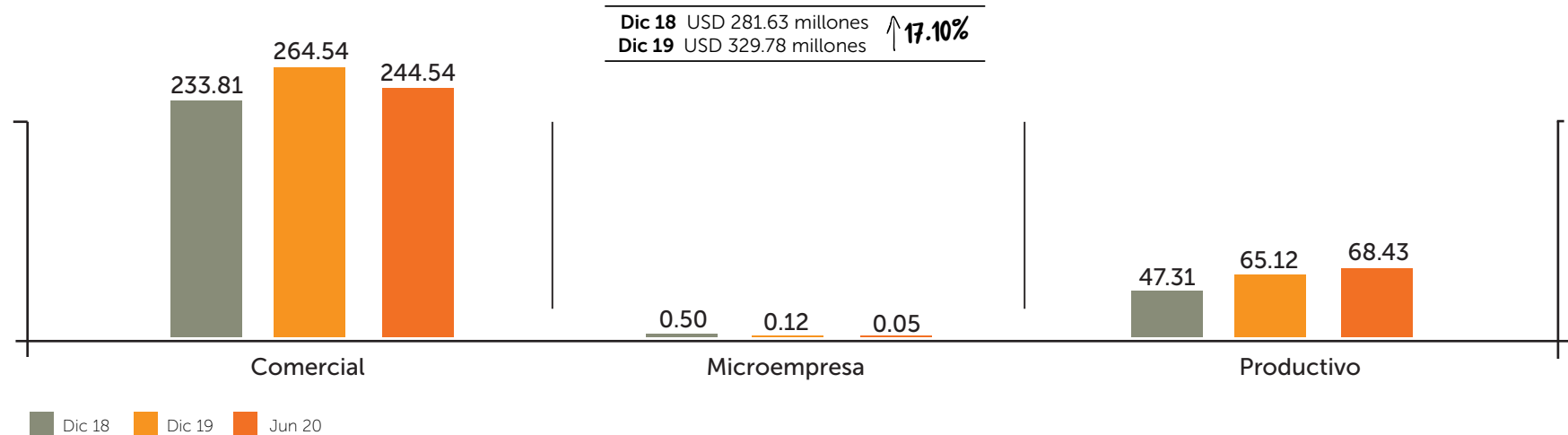
Unidades de Negocio

Banca de Empresas: Segmento Empresarial

Distribución de los Depósitos Monetarios - Empresarial (en millones)



Participación de la Cartera por Tipo de Crédito - Empresarial (en millones)



Unidades de Negocio

Banca de Empresas: Segmento Empresarial (USD 329.66 millones)

Distribución de la Cartera Comercial y Productiva del Segmento Empresarial de acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Actividad (CIIU)	Diciembre 2019	Participación Diciembre 2019	Junio 2020
Industrias manufactureras	117.43	35.62%	111.41
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	92.11	27.94%	86.67
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	31.74	9.63%	28.47
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	14.62	4.44%	14.57
Actividades inmobiliarias	13.89	4.21%	15.15
Construcción	9.62	2.92%	13.99
Transporte y almacenamiento	9.32	2.83%	8.31
Actividades financieras y de seguros	8.61	2.61%	4.74
Enseñanza	8.20	2.49%	6.72
Actividades profesionales, científicas y técnicas	6.42	1.95%	6.00
Información y comunicación	4.75	1.44%	4.57
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	4.52	1.37%	3.71
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	3.80	1.15%	3.38
Artes, entretenimiento y recreación	3.02	0.92%	4.08
Explotación de minas y canteras	0.70	0.21%	0.65
Otras actividades de servicios	0.60	0.18%	0.51
Distribución de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento	0.26	0.08%	0.00
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	0.05	0.02%	0.05
Total General	329.66	100%	312.97

Fuente: Big Data Produbanco

Unidades de Negocio



Banca de Empresas: Segmento Patrimonial

[GRI: 102-2, 102-6, F6]

Perfil

Clientes

1,527
personas
naturales

Mercado Objetivo

**Clientes
de alto
patrimonio**

Lo más relevante de la gestión

Las **obligaciones con el público** constituyeron el 5.68% del total de los depósitos institucionales e **incrementaron en 23.62%** con respecto a los resultados de 2018.

La cartera del segmento participó con el **0.47% en la cartera total del Banco**.

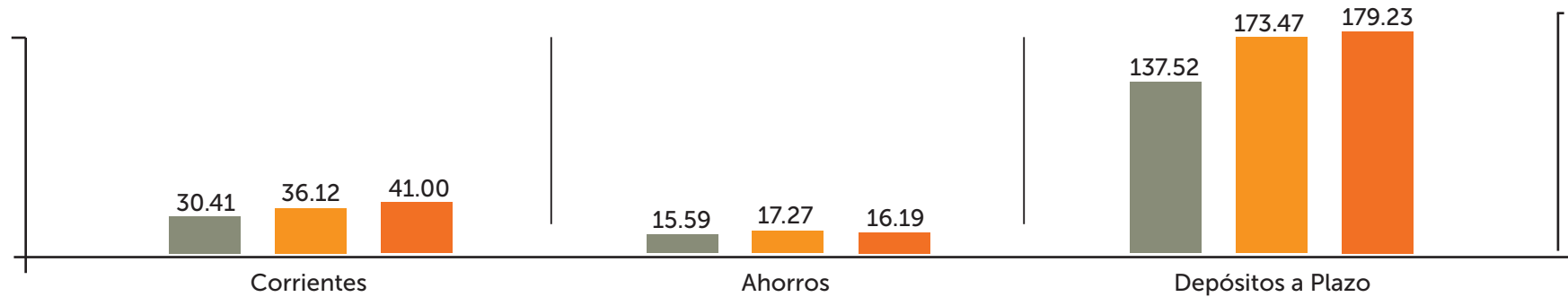
Nos distinguimos por entregar un **servicio premium** caracterizado por altos estándares de atención y confidencialidad, así como por el diseño de opciones de inversión personalizadas que toman en consideración los requerimientos, el objetivo, el horizonte de inversión y el perfil de tolerancia al riesgo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

Unidades de Negocio

Banca de Empresas: Segmento Patrimonial

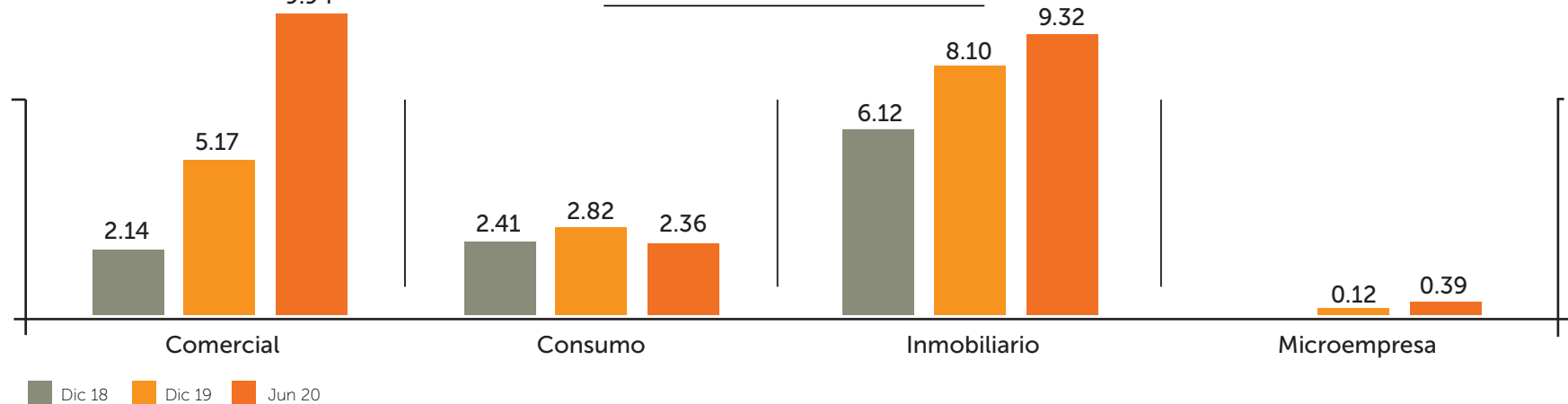
Distribución de los Depósitos Monetarios - Patrimonial (en millones)

Dic 18 USD 183.51 millones
Dic 19 USD 226.86 millones ↑ 23.62%



Participación de la Cartera por Tipo de Crédito - Patrimonial (en millones)

Dic 18 USD 10.67 millones
Dic 19 USD 16.21 millones ↑ 51.87%



Unidades de Negocio



Banca Minorista

[GRI: 102-2, 102-6, F6]

Esta unidad de negocio cuenta con más de un millón de Clientes y con una amplia oferta de productos financieros. La Banca Minorista dio **gran impulso a la digitalización de varias transacciones** con el fin de **mejorar la experiencia de los Clientes** y **enriqueció el portafolio de servicios**, lo que condujo a cumplir satisfactoriamente los objetivos estratégicos y de negocio de los segmentos de esta unidad.

Segmento Personas

Perfil

Clientes

637,656
personas
naturales

Mercado Objetivo

Personas naturales con necesidades de productos y servicios financieros que utilizan múltiples canales.

Lo más relevante de la gestión

Las **obligaciones con el público** de este Segmento, que constituyeron el 38.55% del total de los depósitos, tuvieron un **crecimiento de 10.27%** frente a las alcanzadas el año precedente.

La cartera del Segmento, cuyo monto equivalió al 18.28% de la cartera total del Banco, **aumentó en 3.23%**.

En el segmento automotriz colocamos **5,071 créditos**, un **13.12% más** que en el año anterior.

Como resultado de la aplicación de la **estrategia de digitalización** se **incrementaron los usuarios de la Banca en línea a un 56.69%** (44.49% en 2018) y la **transacción de retiro sin tarjeta de débito** en cajero automático creció en un **61.40%**.

El **Crédito para Empleados** (financiamiento para quienes reciben el pago de su rol en su cuenta Produbanco) **presentó su versión en línea** mediante la cual el Cliente puede acceder al **crédito sin firmar papeles o acercarse a una agencia**.

Entre las acciones implementadas para ofrecer valor agregado al Cliente de este segmento cabe destacar el ofrecimiento de charlas que se impartieron a las áreas de Recursos Humanos de 49 empresas de Quito y Guayaquil con el objeto de proporcionar herramientas que optimicen su labor diaria. Este conjunto de iniciativas permitió el crecimiento del 13.99% del número de empresas que realizan el pago de sus roles a través de cuentas de Produbanco.

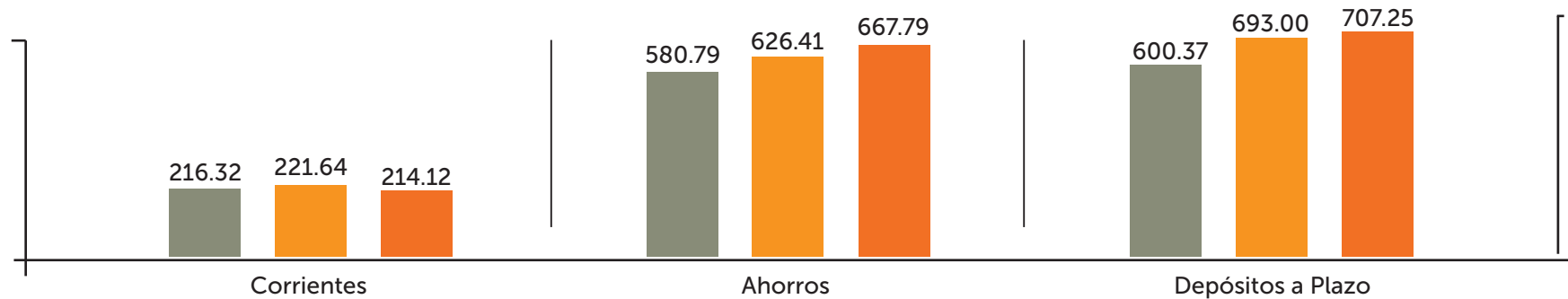
Pasamos a formar parte del grupo de bancos que tienen la **plataforma de cobro y pago BIMO** (Mi Billetera Móvil).

Unidades de Negocio

Banca Minorista

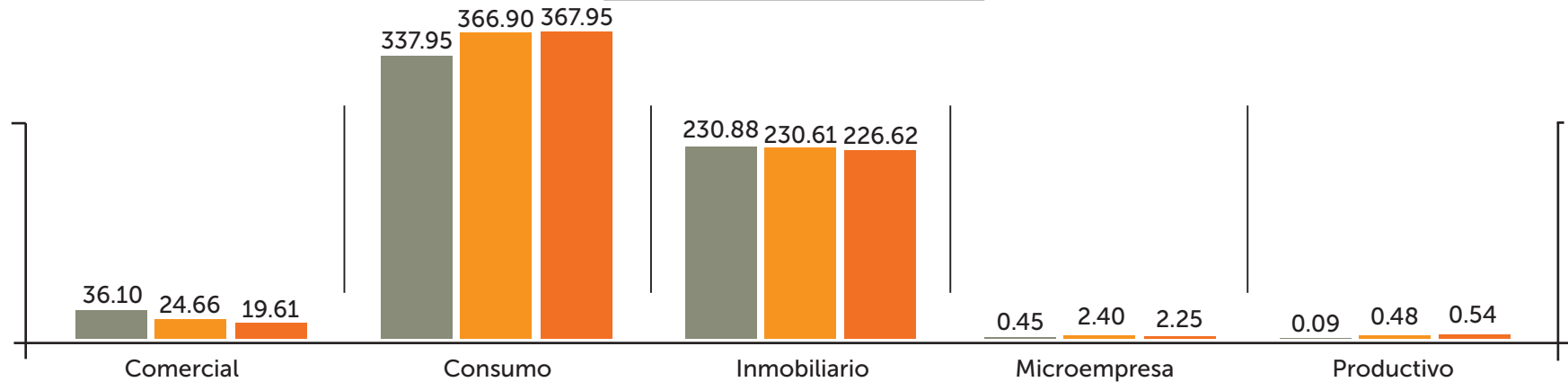
Distribución de los Depósitos Monetarios - Personas (en millones)

Dic 18 USD 1,397.47 millones
Dic 19 USD 1,541.05 millones ↑ 10.27%



Participación de la Cartera por Tipo de Crédito - Personas (en millones)

Dic 18 USD 605.48 millones
Dic 19 USD 625.04 millones ↑ 3.23%



■ Dic 18 ■ Dic 19 ■ Jun 20

Fuente: Core Bancario, Big Data Produbanco

Unidades de Negocio

Banca Minorista

El Cliente *be Produbanco* tiene un **comportamiento claramente digital**, caracterizado por un uso notable de los canales virtuales, menor uso de efectivo y por la realización de compras en línea en el 70% de sus consumos.

La comunicación hacia los Clientes *be* es netamente digital para lo cual contamos con un equipo especializado en manejo de redes que ha contribuido al éxito del producto.

La cuenta digital *be Produbanco*, líder en el mercado de aplicaciones financieras, nuevamente tuvo un **desempeño destacado a nivel de productos innovadores** en el sector financiero ecuatoriano.

En línea con su perfil digital, 1,131 Clientes *be Produbanco* **se beneficiaron con la oferta de planes de cobertura médica** ambulatoria que permitían acceder a **consultas en línea por teleconferencia**.



Produbanco 
Grupo Promerica

+48%
Crecimiento
Clientes 2019

561,000
Transacciones
mensuales 2019

La **encuesta de bienvenida** realizada a los Clientes *be Produbanco*, confirmó su liderazgo al arrojar **altos índices de calidad**:

Índice Neto
de Satisfacción

90.60%

Índice Neto
de Recomendación

94.40%

Unidades de Negocio

Banca Minorista: Segmento Virtual

Perfil

Clientes

403,821
personas
naturales

Mercado Objetivo

Personas que
prefieren relacionarse
virtualmente con el
Banco a través de
canales digitales.

Lo más relevante de la gestión

Las **obligaciones con el público** del segmento (7.92% del total de las captaciones totales del Banco) sufrieron un **decremento del 16.87%** frente al resultado del 2018.

La **cartera creció en 111.80%**, con lo que el monto al cierre del año representó el 2.72% de la cartera total del Banco.

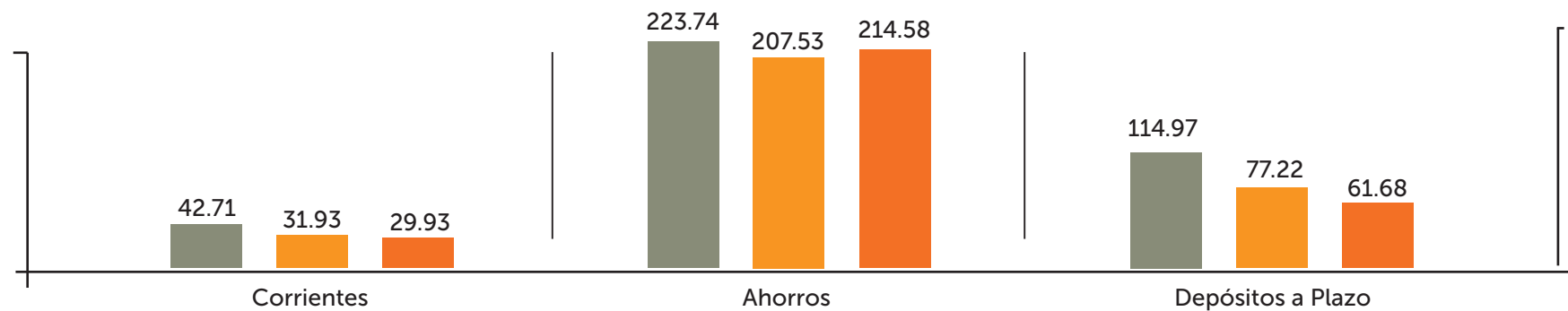


Unidades de Negocio

Banca Minorista: Segmento Virtual

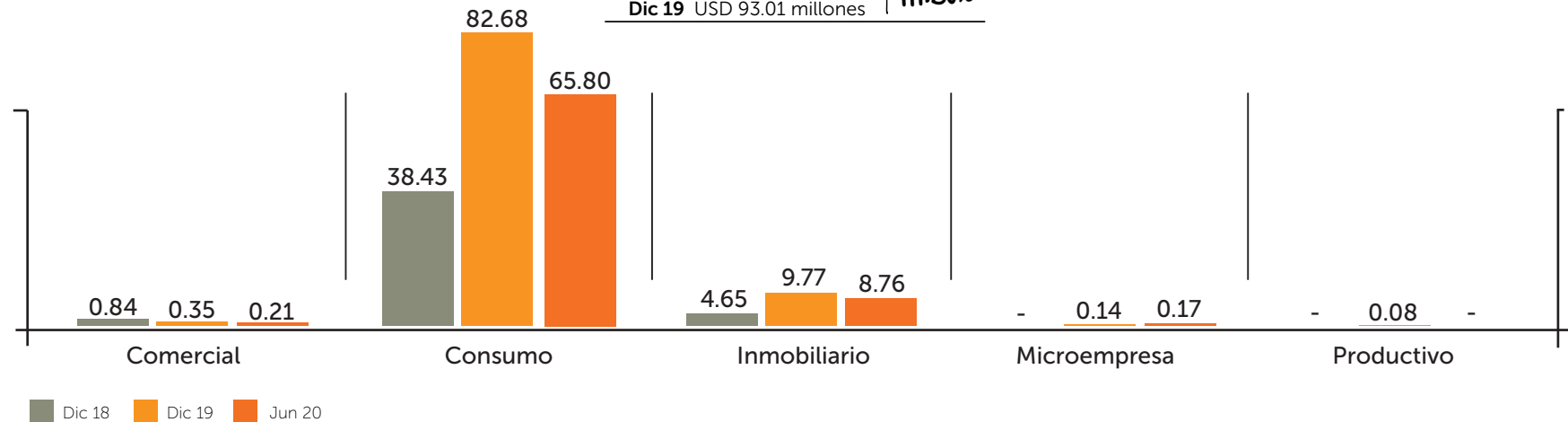
Distribución de los Depósitos Monetarios - Virtual (en millones)

Dic 18 USD 381.42 millones
Dic 19 USD 316.68 millones ↓ 4.76%



Participación de la Cartera por Tipo de Crédito - Virtual (en millones)

Dic 18 USD 43.91 millones
Dic 19 USD 93.01 millones ↑ 111.80%



Fuente: Core Bancario, Big Data Produbanco

Unidades de Negocio

Banca Minorista: Segmento Pyme

Perfil

Clientes

26,559

pequeñas y
medianas
empresas

Mercado Objetivo

**Empresarios, personas
naturales o jurídicas
cuyos negocios
generen ventas de
hasta
USD 5
millones**

Lo más relevante de la gestión

Aumento de las obligaciones con el público en 4.76%. Su participación en el total de los depósitos del Banco fue de 11.50%.

La cartera tuvo un incremento del 6.08% y representó el 12.05% de la cartera total del Banco

Se trabajó en la desconcentración geográfica y diversificación del riesgo.

De las 4,820 operaciones de crédito originadas, el 40% se otorgó en destinos geográficos distintos a Quito y Guayaquil.

Se realizaron desembolsos por USD 73 millones en todo el país con mejoramiento en las condiciones de plazo en operaciones de crédito, esto hizo posible que la gestión del Segmento tenga un crecimiento sostenido y que además los Clientes puedan invertir en bienes de capital, infraestructura y en su capacidad productiva.

Continuamos con el programa **Charlas Pyme**, que este año benefició a 400 Clientes.

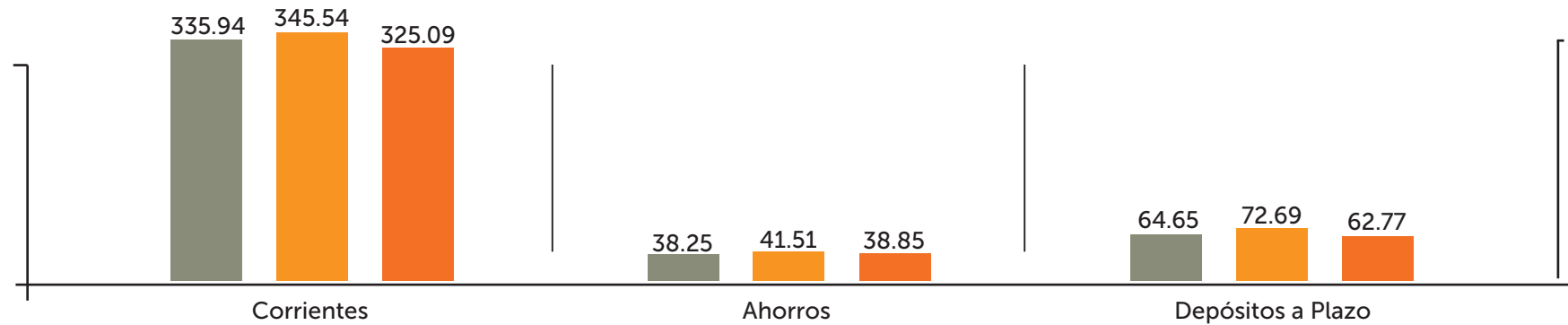
Los temas abordados fueron la digitalización en los negocios y el avance tecnológico en la industria mundial.

Unidades de Negocio

Banca Minorista: Segmento Pyme

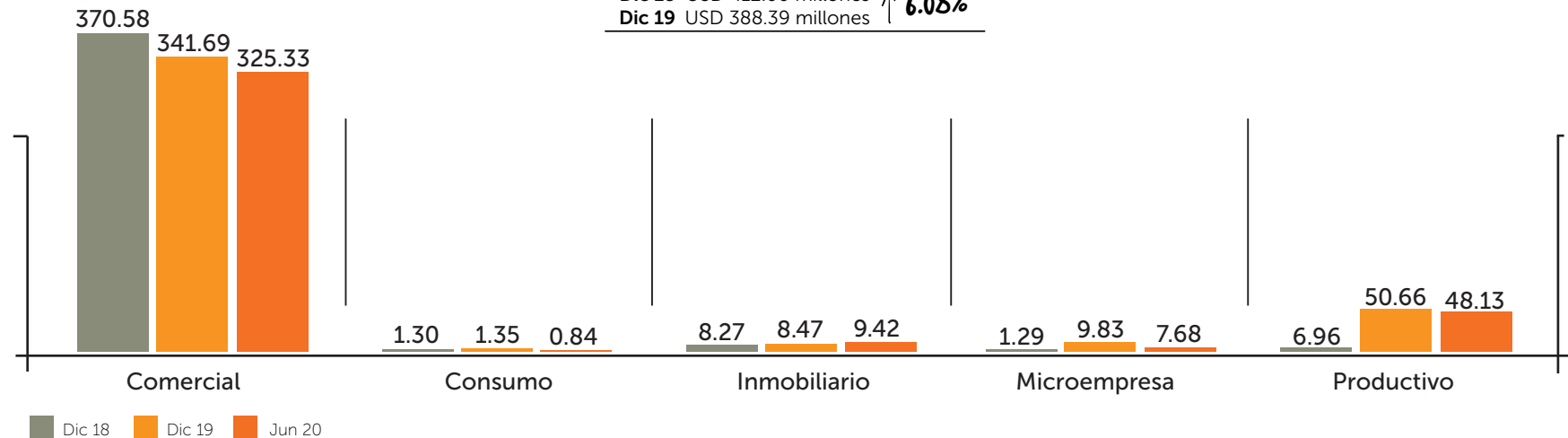
Distribución de los Depósitos Monetarios - Pyme (en millones)

Dic 18 USD 438.85 millones
Dic 19 USD 459.74 millones ↓ 4.76%



Participación de la Cartera por Tipo de Crédito - Pyme (en millones)

Dic 18 USD 412.00 millones
Dic 19 USD 388.39 millones ↑ 6.08%



Unidades de Negocio

Banca Minorista: Segmento Pyme (USD 392.35 millones)

Distribución de la Cartera Comercial y Productiva del Segmento Pyme de acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Actividad (CIIU)	Diciembre 2019	Participación Diciembre 2019	Junio 2020
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	110.15	28.07%	106.55
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	77.97	19.87%	72.60
Industrias manufactureras	65.19	16.61%	61.08
Actividades inmobiliarias	34.97	8.91%	32.51
Construcción	16.42	4.19%	17.07
Transporte y almacenamiento	15.78	4.02%	15.07
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	11.40	2.91%	10.77
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	11.27	2.87%	11.72
Actividades profesionales, científicas y técnicas	11.06	2.82%	11.75
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	9.75	2.48%	9.60
Enseñanza	8.77	2.24%	7.69
Información y comunicación	7.65	1.95%	6.53
Otras actividades de servicios	2.78	0.71%	3.83
explotación de minas y canteras	2.62	0.67%	2.39
Artes, entretenimiento y recreación	2.41	0.61%	1.09
Actividades financieras y de seguros	1.99	0.51%	0.84
Distribución de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento	0.99	0.25%	1.20
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	0.88	0.22%	1.11
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	0.29	0.07%	0.03
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.03	0.01%	0.03
Total General	392.35	100%	373.46

Fuente: Big Data Produbanco

Unidades de Negocio

Banca Minorista: Segmento Pyme

Firma Click

En 2019 se realizó el lanzamiento en Quito y Guayaquil de **Firma Click**, producto de crédito que conduce al Segmento hacia la digitalización.

El desembolso se realiza a través de pagarés y firmas electrónicas y elimina la necesidad de acudir a una agencia para los procesos de firmas.

108
operaciones
USD **6.44**
millones

Bajo esta modalidad se efectuaron 108 operaciones que sumaron USD 6.44 millones. Esto equivale a **1.70% de la originación total de crédito del año del Segmento Pyme.**

VISA PYME



La tarjeta de crédito **VISA Pyme** está dirigida exclusivamente al segmento y ofrece una **solución crediticia rápida y dinámica** para los tarjetahabientes.

USD 15
millones
de saldo
en cartera
de esta tarjeta

+35.65%
crecimiento
en cartera

Unidades de Negocio

Microcrédito

Perfil

Clientes

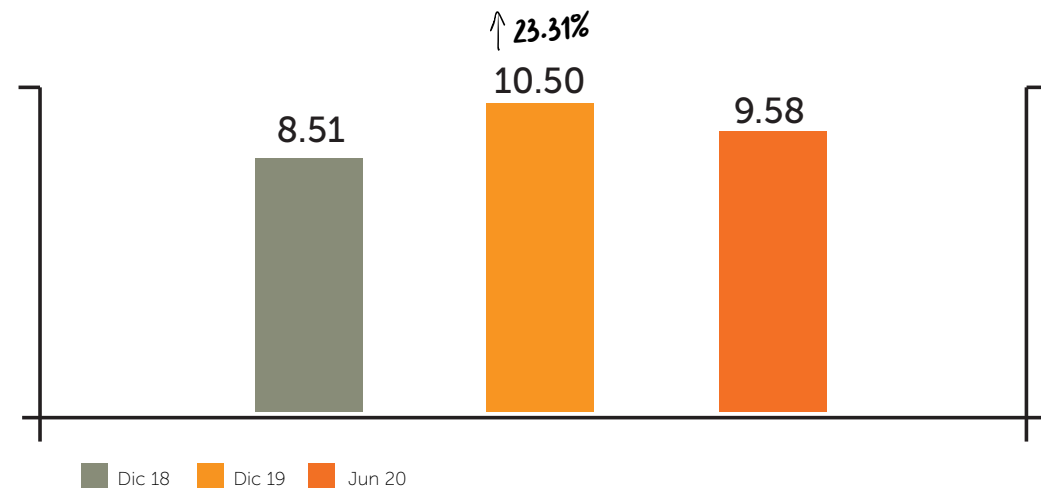
Personas naturales dedicadas a la comercialización de productos y servicios.

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

Lo más relevante de la gestión

Incremento de 23.31% en colocación de cartera.

Evolución Cartera Microcrédito
(en millones)



Fuente: Core Bancario, Big Data Produbanco

Unidades de Negocio

Microcrédito (USD 10,496.49 miles)

Distribución de la Cartera de Microcrédito de acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Actividad (CIIU)	Diciembre 2019	Participación Diciembre 2019
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	4,720.16	44.97%
Otras actividades de servicios	1,894.37	18.05%
Industrias manufactureras	1,055.89	10.06%
Transporte y almacenamiento	1,039.68	9.90%
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	988.85	9.42%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	191.07	1.82%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	165.38	1.58%
Construcción	100.96	0.96%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	74.40	0.71%
Información y comunicación	61.53	0.59%
Enseñanza	61.22	0.58%
Actividades inmobiliarias	49.53	0.47%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	47.47	0.45%
Artes, entretenimiento y recreación	12.13	0.12%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria.	11.94	0.11%
Actividades financieras y de seguros	11.62	0.11%
Distribución de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento	5.04	0.05%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado.	4.28	0.04%
Explotación de minas y canteras.	0.98	0.01%
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio.	-	0.00%
Total General	10,496.49	100.00%

Fuente: Big Data Produbanco



Medios de Pago

[GRI: 102-2, 102-6, F6]

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 redes amplias y de fácil acceso, que hagan posible el proceso de inclusión económica en todo el territorio nacional.

Tarjeta de Crédito

216,000

**tarjetas activas
2018**

+23.32%

**crecimiento
anual**

Lo más relevante de la gestión

Esta cartera creció en **33.98%** y alcanzó una participación de **17.69%** en la cartera total del Banco.

Se desarrollaron **campañas y eventos diseñados de acuerdo con las necesidades y aspiraciones de los tarjetahabientes**, orientados a ofrecerles una experiencia memorable e incentivar la confianza y lealtad hacia el producto.

En línea con las nuevas tendencias digitales desarrollamos **alianzas de largo plazo** con beneficios para nuestros Clientes, en las principales **plataformas de repartidores** que operan en el mercado.

La **facturación anual** presentó un **incremento del 25.65%** cuyo repunte se evidenció en el segundo semestre del año.

Medios de Pago

Tarjeta de Crédito

Participación por Tipo de Crédito - Tarjeta de Crédito (millones)

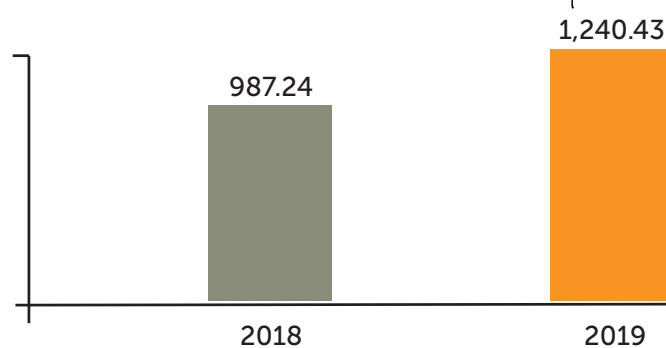
Dic 18 USD 451.57 millones
Dic 19 USD 605.02 millones $\uparrow 33.98\%$

Dic 18 Dic 19 Jun 20

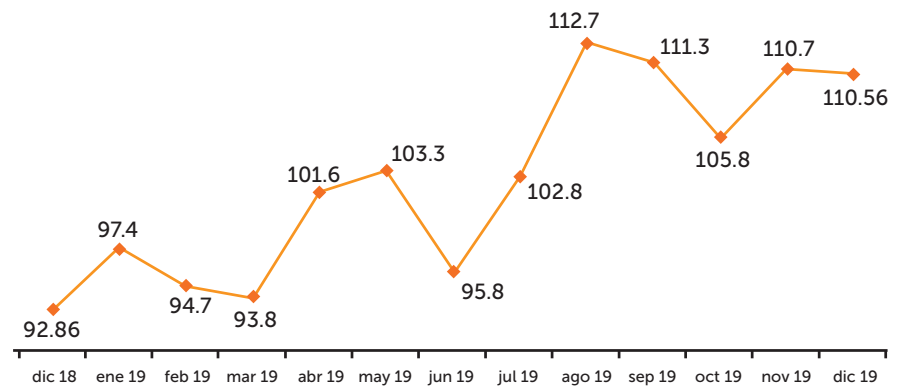


Evolución Anual de la Facturación
(millones)

$\uparrow 25.65\%$



Evolución Mensual de la Facturación
USD 1,240.43 millones



Fuente: Core Bancario, Big Data Produbanco, Base Tarjetas de Crédito

Medios de Pago

Tarjeta de Débito

772,000

tarjetas activas

+22.22%

crecimiento
anual

17,994

comercios
afiliados
activos

23.76%

crecimiento
anual

Lo más relevante de la gestión

Incremento del 16.09% en consumos con tarjetas Visa Debit.

Se realizaron **14 millones de transacciones** (28.79% más que el año anterior).

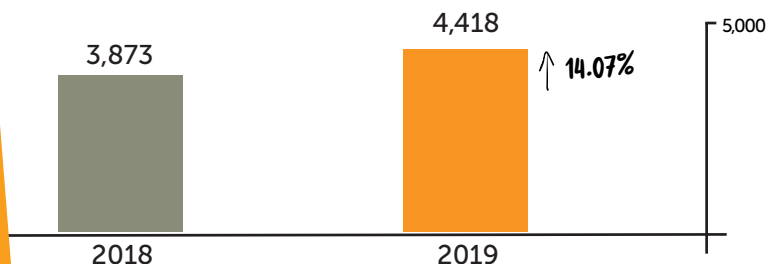


Medios de Pago

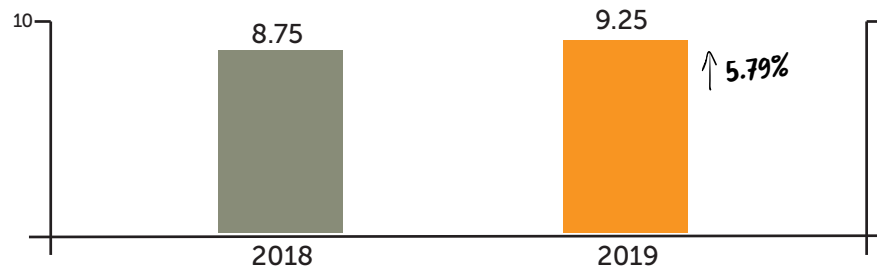
Cash Management

4,418
Clientes

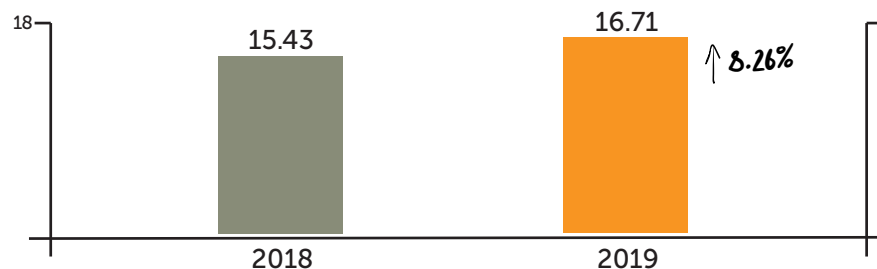
Evolución Clientes



Evolución Ingresos (millones USD)



Evolución Transacciones (millones USD)



Fuente: Cash Management

Lo más relevante de la gestión

Lanzamiento de la **plataforma de Cash Management versión 2.0**, que incluyó cambios en el diseño y funcionalidad, así como la implementación de nuevas características de seguridad como el envío de códigos temporales OTP (*One Time Password*) que mejoraron la experiencia del usuario al momento de administrar sus contraseñas.

Incorporación de la **aplicación Cash Management Produbanco** en **Apple Store y Google Play**, para la realización de las transacciones de este grupo de Clientes desde cualquier lugar, a través de su teléfono inteligente.

Incorporación de las **nuevas transacciones de recaudación** en línea de EPMAPS e IESS.



Subsidiarias

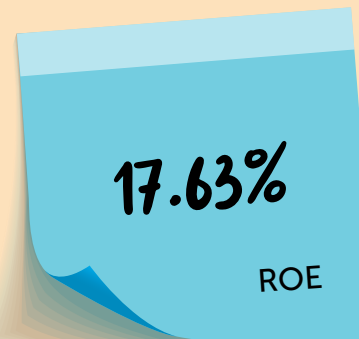
[GRI: 102-2, 102-6, 203-2, FS6, FS7, FS13, FS14]

La operación de nuestras subsidiarias Externalización de Servicios S.A. Exsersa y Protrámites Trámites Profesionales S.A. complementa nuestra gestión de negocio y la consecución de los objetivos y estrategias institucionales.

Externalización de Servicios S.A. Exsersa



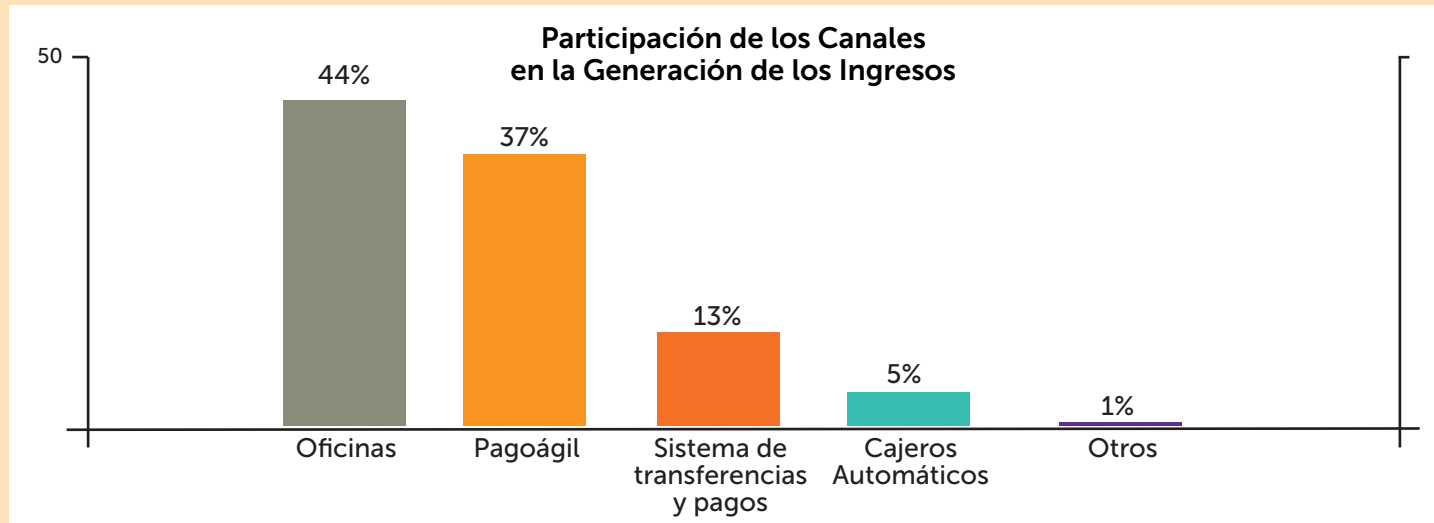
Por medio de esta subsidiaria y de sus marcas ServiPagos y PagoÁgil ponemos a disposición del público una red de puntos de atención para la realización de transacciones de pago y cobro, tanto de empresas financieras como no financieras.



Durante el 2019, a través de las agencias ServiPagos y puntos PagoÁgil se realizó el pago de 289,386 Bonos de Desarrollo Humano (USD 50 cada uno), por un monto total de USD 14,469,300.

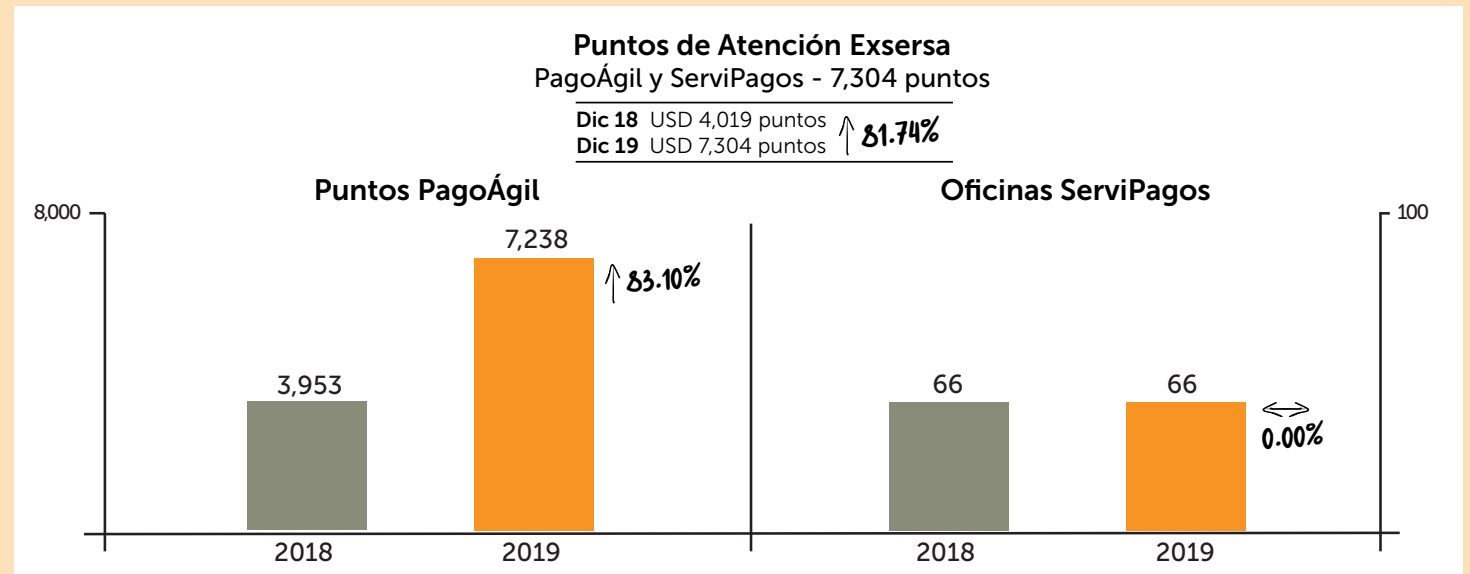
Subsidiarias

Externalización de Servicios S.A. Exsersa



USD
2,602,154
Comisiones Pagadas Agentes

Nuestros puntos de atención distribuidos en 192 cantones de todo el país, incluyendo áreas de difícil acceso y con altos índices de pobreza, permiten bancarizar a la población e insertarlos en la dinámica del sistema financiero.



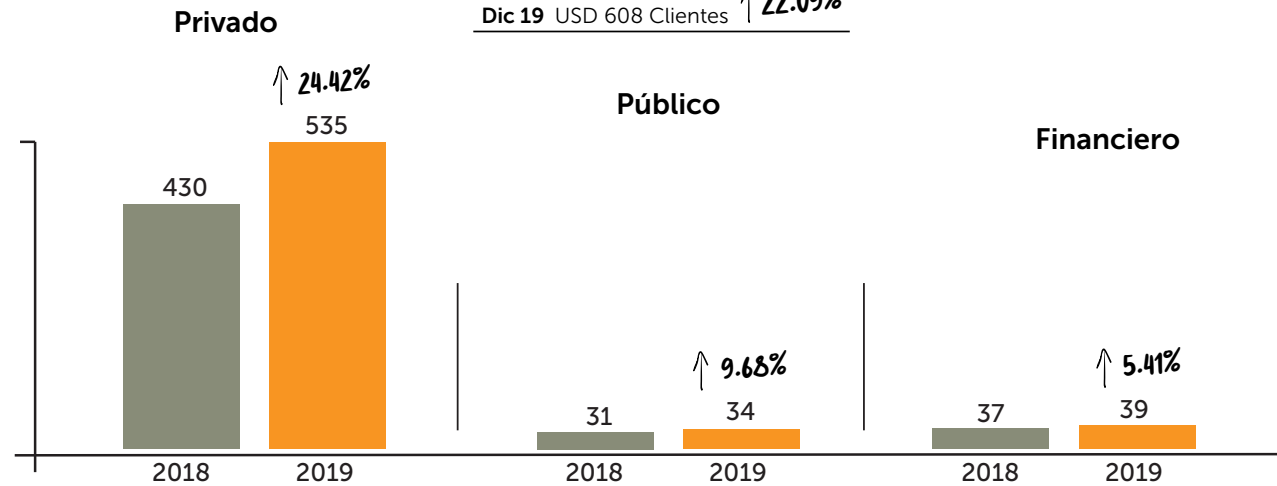
Fuente: Base de datos Exsersa S.A.

Subsidiarias

Externalización de Servicios S.A. Exsersa

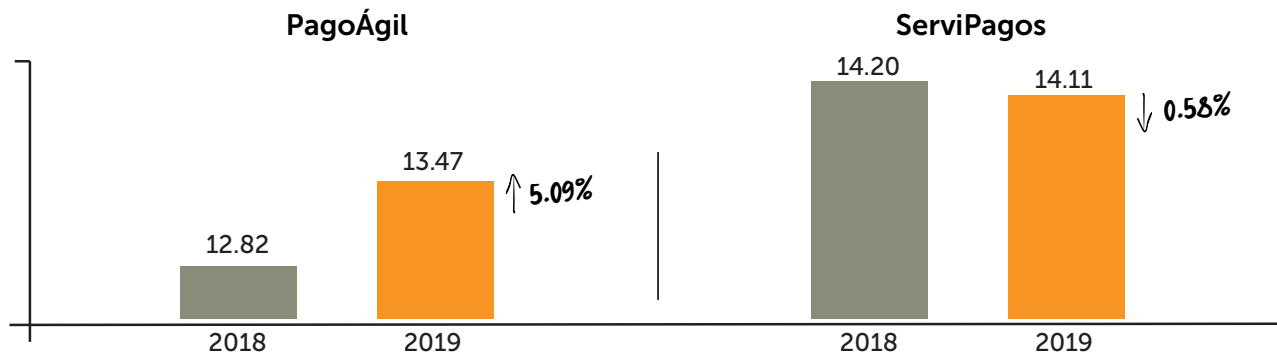
Distribución por Sector de los 608 Clientes Exsersa

Dic 18 USD 498 Clientes
Dic 19 USD 608 Clientes ↑ 22.09%



Distribución de los 27.59 millones de Transacciones Exsersa

Dic 18 USD 27.02 millones
Dic 19 USD 27.59 millones ↑ 6.36%



Fuente: Base de datos Exsersa S.A.



Las tiendas y pequeños comercios 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.

Subsidiarias

Protrámites Trámites Profesionales S.A.

Esta subsidiaria apoya a Produbanco con la gestión de recuperación de cartera para el Segmento Personas y la recuperación de cartera castigada para todos los segmentos.



Lo más relevante de la gestión

La estrategia de motivación y **tratamiento especializado al grupo humano** que conforma la organización, cuya implementación fortaleció el trabajo en equipo y optimizó la gestión de las operaciones, **contribuyó** en gran medida a los **excelentes resultados** alcanzados.

El equipo de *Inteligencia de Cobro* brindó su soporte para el **mejoramiento de los índices y de los procesos de análisis** para la toma de decisiones basadas en aspectos técnicos.

Implementación del *Proyecto de Cobro Credit Force*, que permitirá fortalecer la gestión de cobranza mediante la optimización de procesos y uso de tecnología de punta, a partir del segundo semestre del 2020.

Unidad de Mora Temprana

- Efectividad de **recuperación mayor al 94%**.
- **Incremento** del número de **operaciones administradas** (78.57%).

Unidad de Mora Media

- **Incremento** del número de **Cientes gestionados** en un 83.33% en relación con 2018.
- Implementación de un **modelo especializado de priorización de cobranzas** (agrupación por buckets) que derivó en un mejor control del castigo y gasto de provisión.

Unidad de Mora Avanzada

- Cumplimiento de **objetivos de gestión de la cartera** castigada (103.50%) y de la cartera propia (102.10%).
- **Depuración** de la **cartera en demanda judicial** que optimizó la calidad de información para el manejo jurídico de los casos.

Información Adicional de la Gestión de Negocio 2019



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

[GRI: 206-1, 419-1]



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.

[GRI: 417-2, 417-3]

Experiencia de Cliente – Calidad de Servicio

Nuestra Esencia es el Cliente

[GRI: 102-43, 102-44]

Nuestra Esencia es el Cliente es el valor corporativo sobre el que se basa nuestro programa de Calidad de Servicio.

Convertir en una **experiencia memorable** cada interacción que viven nuestros Clientes con los canales físicos y/o digitales es una de las estrategias para el fortalecimiento de los lazos comerciales y la lealtad de los Clientes.

El Programa de Calidad está presente en todo el ciclo de vida del cliente desde que busca información para relacionarse con la institución, hasta cuando finaliza su relación comercial

Una de nuestras fortalezas dentro del programa es realizar mediciones permanentes en donde la voz del cliente es nuestro principal *input* para identificar sus momentos de verdad y dolor. El objetivo es contar con acciones de mejora continua y así monitorear el comportamiento de los indicadores de experiencia que son:

- INS – Índice Neto de Satisfacción
- NPS – *Net Promoter Score* – Índice Neto de Recomendación
- Intención de Recompra

Los programas y herramientas de medición que se han implementado para mantener una comunicación constante entre los clientes y la institución son:

Indicadores de Calidad de Servicio		
Encuesta de bienvenida		
<i>Tiene por objetivo ofrecer un saludo de bienvenida a los Clientes que abrieron una cuenta corriente y/o de ahorros y conocer su grado de satisfacción y recomendación.</i>	2019	2018
Nivel de satisfacción	96.08%	93.33%
Intención de recomendación	95.89%	94.75%
Encuesta de lealtad		
<i>Permite conocer la experiencia del servicio recibido en cada punto de contacto en la red de oficinas.</i>	2019	2018
Nivel de satisfacción	93.68%	85.08%
Intención de recomendación	84.46%	81.62%
Intención de recompra	84.85%	80.37%
Cliente fantasma		
<i>Valora objetivamente el desempeño y cumplimiento de los estándares de servicio a través de la metodología de cliente fantasma.</i>	2019	2018
Imagen y orden	98.10%	99.19%
Destrezas de ventas y/o servicios	90.60%	89.45%
Actitud	80.20%	88.02%
Atención telefónica		
<i>Valora la eficiencia de nuestra cultura de atención telefónica.</i>	2019	2018
Atención telefónica	97.00%	95.83%

Fuente: Registros Calidad de Servicio

Experiencia de Cliente – Calidad de Servicio

Índice Ekos de Satisfacción al Cliente IESC

Por tercer año consecutivo Produbanco fue reconocido con el **premio EKOS de Oro 2019**, como el **Mejor Banco en Calidad de Servicio**, categoría de Bancos Grandes.

Indicador	2019		2018	
	Produbanco	Sector	Produbanco	Sector
IESC - Ekos				
<i>El IESC es una medición externa realizada por Corporación Ekos, que evalúa el grado de satisfacción de los Clientes con el servicio recibido, la recomendación como institución financiera y la intención de recompra para adquirir otros productos o servicios en un futuro, incluye también información de la tasa de problemas, comunicación y la solución de los mismos.</i>	88.10%	77.70%	84.50%	75.80%
Valor y Lealtad				
Satisfacción general	91.30%	82.20%	89.50%	79.90%
Percepción de valor (relación satisfacción/precio)	86.30%	73.90%	80.80%	68.80%
Intención de recomendación	85.70%	70.50%	81.00%	68.10%
Intención de recompra	87.30%	74.50%	82.30%	72.40%
Lealtad	56.70%	39.90%	45.20%	36.80%
Servicio				
Tasa de problemas (% sin problemas)	90.00%	87.60%	89.20%	89.90%
Tasa de comunicación de problemas (%)	86.70%	81.10%	87.50%	82.50%
Tasa de solución de problemas (%)	57.70%	59.50%	57.10%	53.80%

Fuente: Informe Ekos

Redes Sociales: un Canal de Comunicación Abierto

Nuestras redes sociales son un **medio de contacto inmediato** con nuestros Clientes. En 2019 alcanzamos las **98,000 interacciones mensuales en promedio**, entre comentarios, reacciones y compartidos de todas nuestras redes sociales: **Facebook, Instagram, Twitter** y **LinkedIn** para las marcas: Produbanco y *be Produbanco*.

Nuestras redes son un apoyo en el logro de objetivos de comunicación y de comercialización de productos y servicios, así como de promoción de las tarjetas Produbanco.

Generamos contenido atractivo, con formatos dinámicos para aumentar el interés de nuestros públicos.

Así mismo, en conjunto con las áreas comerciales y de producto, empleamos una segmentación al detalle de la oferta del producto o servicio, para ser más eficaces al momento de transmitir nuestra comunicación.

Con respecto a servicio al cliente, el equipo de CMS personaliza cada respuesta de acuerdo con las necesidades de la Comunidad, brindando un excelente servicio en respuesta y tiempo.



Esquema de Solución de Requerimientos y Reclamos

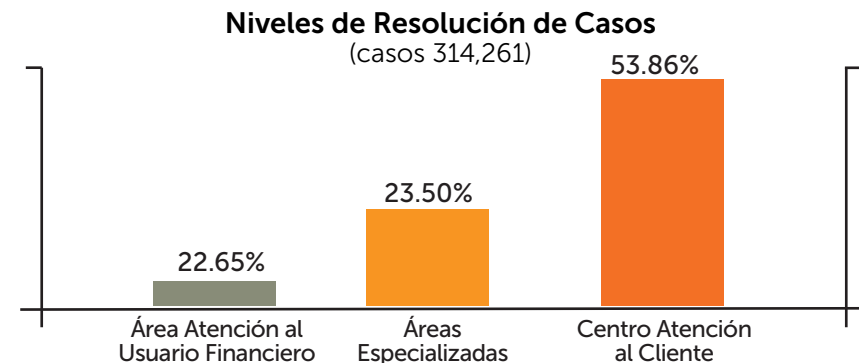
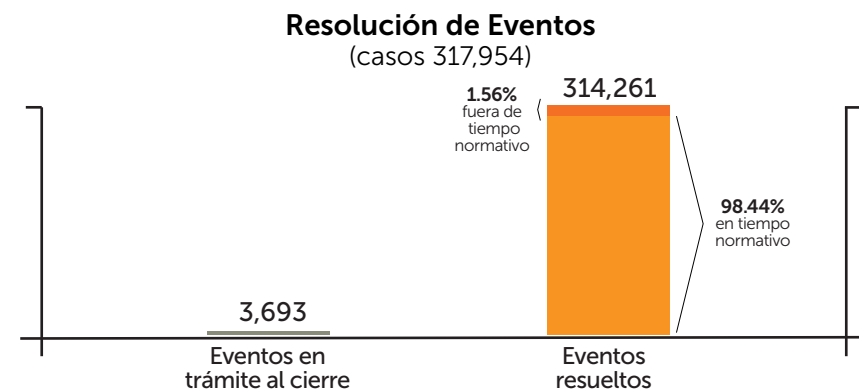
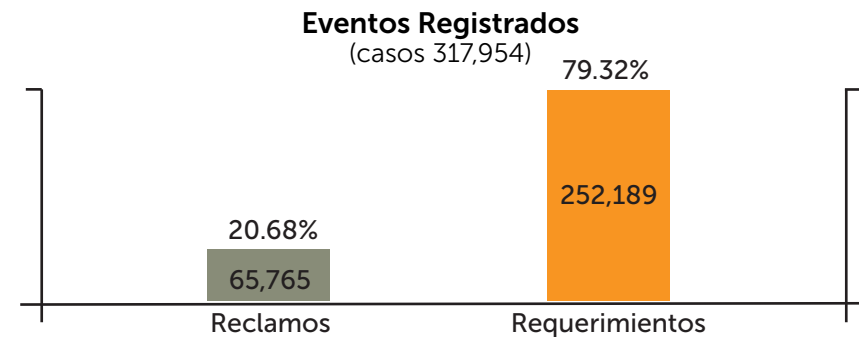
Nuestro proceso de atención de requerimientos y reclamos tiene como objeto proporcionar soluciones satisfactorias en forma oportuna, fluida y eficiente, de tal manera que el Cliente se sienta confiado y seguro.

Durante el año se registraron **317,954 eventos** de los cuales 252,189 fueron requerimientos y 65,765 fueron reclamos.

Al cierre del 2019 el **98.84% de los casos culminó todo el debido proceso** mientras que el **1.16%** se encontraba **en trámite**.

De los casos resueltos, el **98.44% tuvo solución dentro de los tiempos establecidos** por la normativa legal y apenas el **1.56%** se cerró fuera de tiempo.

El promedio mensual de requerimientos fue de 21,017 (12.74% menos que el año anterior). El promedio mensual de reclamos fue de 5,480 (13.97% más que en 2018).



Fuente: Informe Anual de Servicio al Cliente

Medición de Calidad de Servicio del Cliente Interno

Esta práctica constituye otra **herramienta que nos ayuda a encontrar oportunidades de mejora** para lograr el objetivo de brindar **Experiencias Memorables al Cliente**.

La medición de calidad de servicio del Cliente interno **evalúa las diferentes interacciones** diarias que se desarrollan **entre áreas**, en donde el nivel de calidad influye en el producto o servicio entregado a Cliente final.



Indicadores de Calidad de Servicio Interno	2019	2018
Índice Neto de Recomendación NPS		
<i>Evalúa el grado de recomendación del Colaborador como Institución Financiera.</i>	75.40%	62.40%
Índice Neto de Recomendación del Colaborador ENPS		
<i>Evalúa el grado de recomendación del Colaborador como marca empleadora.</i>	69.70%	57.20%
Índice Neto de Satisfacción		
<i>Es la satisfacción general del servicio recibido con las áreas con las que interactúa.</i>	71.20%	69.10%
Índice de Esfuerzo o Nivel de Dificultad del Cliente Interno CES		
<i>Evalúa qué tan fácil o difícil es interactuar con el resto de áreas.</i>	15.00%	14.50%

Fuente: Registros Calidad de Servicio

Información Adicional sobre la Calidad de Servicio 2019



Del total de reclamos recibidos se detectaron 10 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: 406-1]



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

[GRI: 412-1]



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

[GRI: 411-1]



Se presentaron 20 casos por presunta afectación de sigilo bancario y 308 casos de *skimming*.

[GRI: 418-1]



PÁRAMO DEL CHIMBORAZO

PÁRAMO DEL RUMIÑAHUI



Fotos por: Carmen Ulloa (izquierda) y Elizabeth Arellano (derecha)

A pesar del clima frío, la humedad y la baja presión atmosférica que podrían dificultar la vida, son justamente estas condiciones las que permiten la alta fertilidad de la tierra. Con su característico color negro, el suelo del páramo está poblado por abundantes hongos, bacterias, lombrices y otras formas de vida que reciclan la materia orgánica. Las bondades del páramo como suministro de agua y sumidero de carbono no serían posibles sin el suelo que este maravilloso ecosistema contiene.

Finanzas Sostenibles

[GRI: 103-2, 103-3 Finanzas Sostenibles]



Para Grupo Promerica y Produbanco, la Sostenibilidad forma parte de la cultura y estrategia corporativas. 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 ambiente y bienestar social en los países en los que tenemos presencia.

Para Produbanco, los criterios ambientales, sociales, de gobernanza corporativa junto a los económicos, son esenciales y ejes rectores de nuestra gestión, y es por ellos que, el 22 de septiembre de 2019 nos convertimos en signatarios fundadores de los Principios para una Banca Responsable de las Naciones Unidas.



Finanzas Sostenibles

A nivel interno, **la Sostenibilidad aporta a que la Institución tenga una mirada integral de su accionar**, consolidando los aspectos económicos, sociales, ambientales y de gobierno corporativo en una gestión que crea valor para nuestros grupos de interés: Accionistas, Clientes, Colaboradores, Proveedores, y Comunidad.

La estrategia de Finanzas Sostenibles es parte de la esencia de nuestro 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 la administración de estos riesgos en el análisis crediticio con políticas, manuales, procesos y procedimientos establecidos.

El ecosistema de Finanzas Sostenibles está conformado por la Vicepresidencia de Banca Minorista y su ámbito de negocio se complementa con la Banca de Empresas (Segmento Corporativo y Segmento Empresas). Además, cuenta con el apoyo imprescindible de la Unidad de Riesgos que se encarga del análisis de crédito y de cubrir los aspectos sociales y ambientales. El esquema de monitoreo y evaluación tiene un sistema definido y se realiza de manera periódica.

Como vemos, **la Sostenibilidad es responsabilidad de diferentes áreas** y estamos trabajando en cimentar una cultura organizacional que la mire como una oportunidad para hacer negocios de manera responsable y de esta forma crear una ventaja competitiva para el Banco.

Conocer y entender de cerca los requerimientos de nuestros Clientes nos exige un alto nivel de capacidad de adaptación e innovación a fin de diseñar soluciones eficaces y a la medida dentro de los cambios permanentes del mercado. Esto a su vez abre un sinnúmero de oportunidades de mejora y se presenta como un mecanismo para potencializar las capacidades institucionales en la creación de productos y servicios innovadores.



Productos Verdes

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

Para Produbanco es una prioridad diseñar productos y servicios que permitan el desarrollo productivo de la sociedad, dentro de un marco de Sostenibilidad que contribuya a la prosperidad y proyecte bienestar para las generaciones futuras.

Programa Líneas Verdes

El Programa Líneas Verdes de Produbanco se presentó en el mercado financiero ecuatoriano en el año 2016 y es el resultado de un trabajo multidisciplinario en el cual se analizaron todos los factores indispensables para la estructuración de una solución financiera, especialmente para la pequeña y mediana empresa, que apoye la evolución de la producción hacia una gestión económica, social y ambientalmente eficiente y sostenible.

Líneas Verdes responde a la estrategia de Sostenibilidad de Produbanco que tiene como marco de referencia la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, que nos compromete a desarrollar iniciativas para apoyar el cumplimiento de los ODS.

Comprende créditos especializados para el **financiamiento de proyectos de negocios verdes**; **eficiencia de recursos**; **producción sostenible**; **tecnologías eficientes y ambientalmente limpias**; **energías renovables**; **eficiencia energética**; **construcción sostenible**; **tecnología agro-**

pecuaria eficiente, y **certificaciones de sostenibilidad** con el objeto de apoyar al sector productivo y sostenible del país.

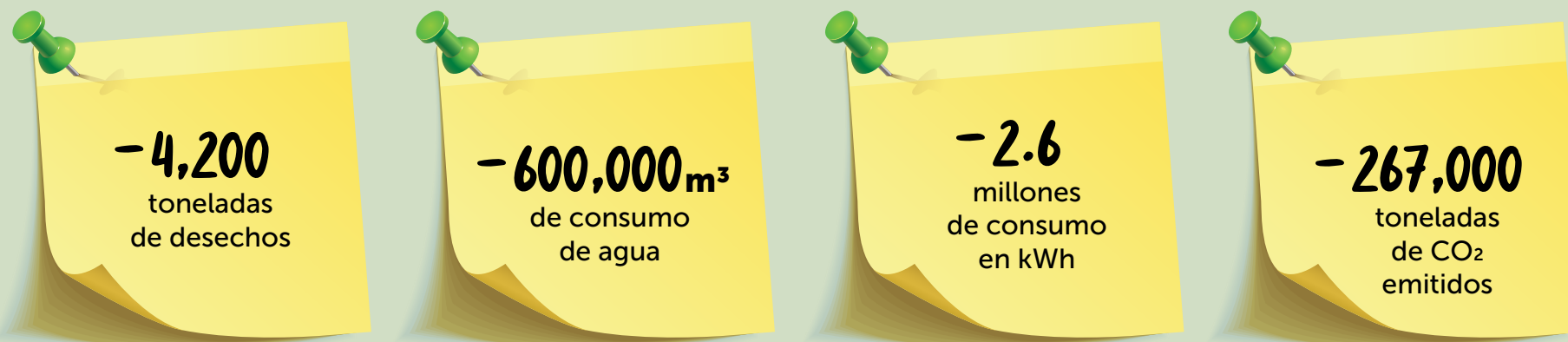
Líneas Verdes



Productos Verdes

Este innovador producto de financiamiento considera, entre los parámetros de evaluación del crédito, que el **proyecto reduzca en al menos un 20% el impacto ambiental generado por la actividad de la empresa**. Se estima que desde el 2017 hasta el momento se ha logrado, a través de Líneas Verdes, la reducción de 4,200 toneladas de desechos, el ahorro de 600,000 m³ de agua y de 2.6 millones de kWh, y que se ha evitado la emisión de 267,000 toneladas de CO₂.

LOGROS ALCANZADOS DESDE EL 2017 CON EL PROGRAMA LÍNEAS VERDES



Líneas
Verdes



Productos Verdes

Objetivos del Programa Líneas Verdes

Líneas Verdes



Objetivo 1

Difundir de manera pragmática los **beneficios** sociales, ambientales y económicos de la **producción sostenible**.

Objetivo 2

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.

Objetivo 3

Asegurar a través del **crecimiento sostenible** de los sectores productivos la estabilidad de todos los actores del círculo de producción.

Objetivo 4

Estructurar un programa que no busque exclusivamente rentabilidad y éxito financiero, sino el **cumplimiento** estricto, medible y visible de **metas y objetivos ambientales**.

Objetivo 5

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.

Objetivo 6

Financiar proyectos a través de **créditos accesibles** que permitan la transición hacia nuevas tecnologías que involucren no solo el cuidado del ambiente, sino también un análisis que evidencie el beneficio social y económico.

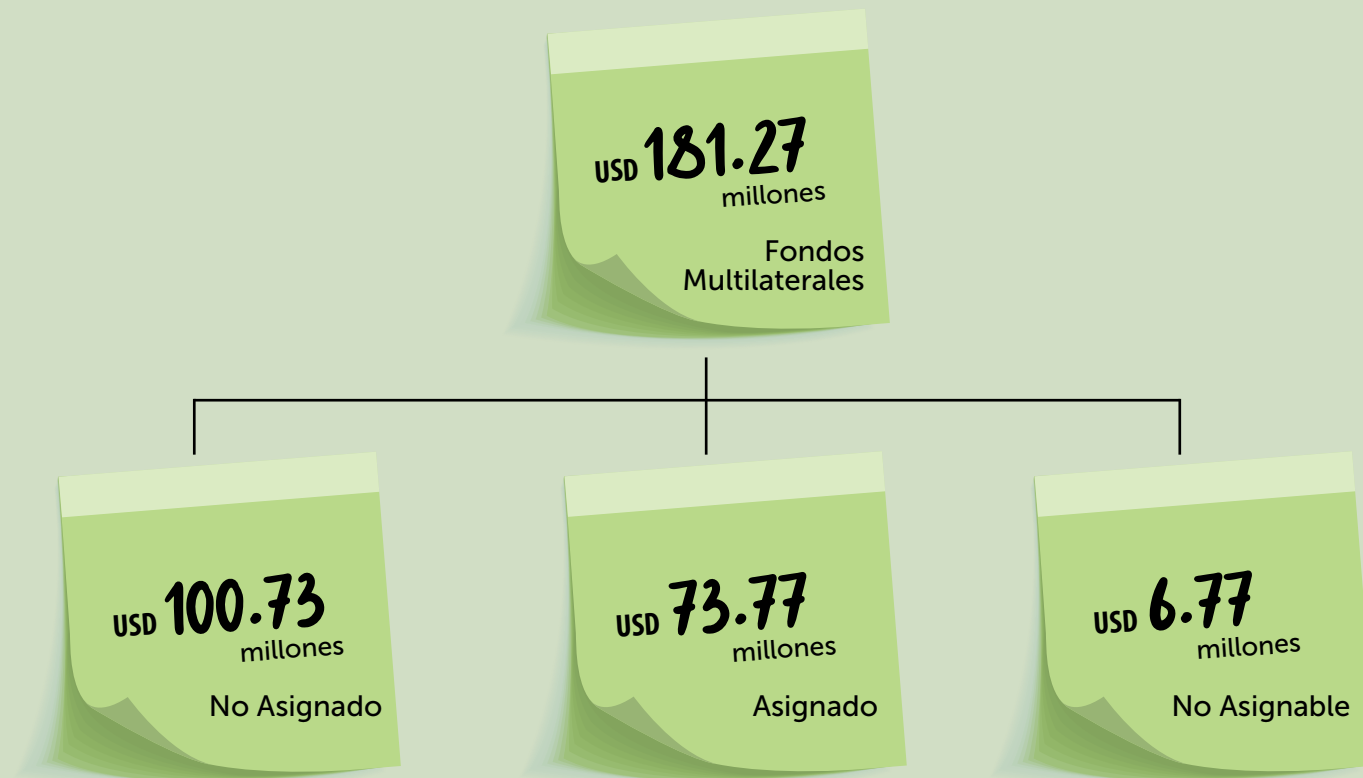


Productos Verdes

Financistas y Líneas de Crédito Otorgadas























Hasta diciembre del 2019, Produbanco ha negociado la apertura de varias líneas de crédito con organismos internacionales que se destinan a operaciones puntuales con plazos y tasas preferenciales. Bajo estos convenios, el Banco tiene el compromiso de colocar determinado monto en segmentos específicos, previo el respectivo examen de crédito basado en el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales.

Utilización de Fondos Multilaterales



Productos Verdes

Financistas y Líneas de Crédito Otorgadas

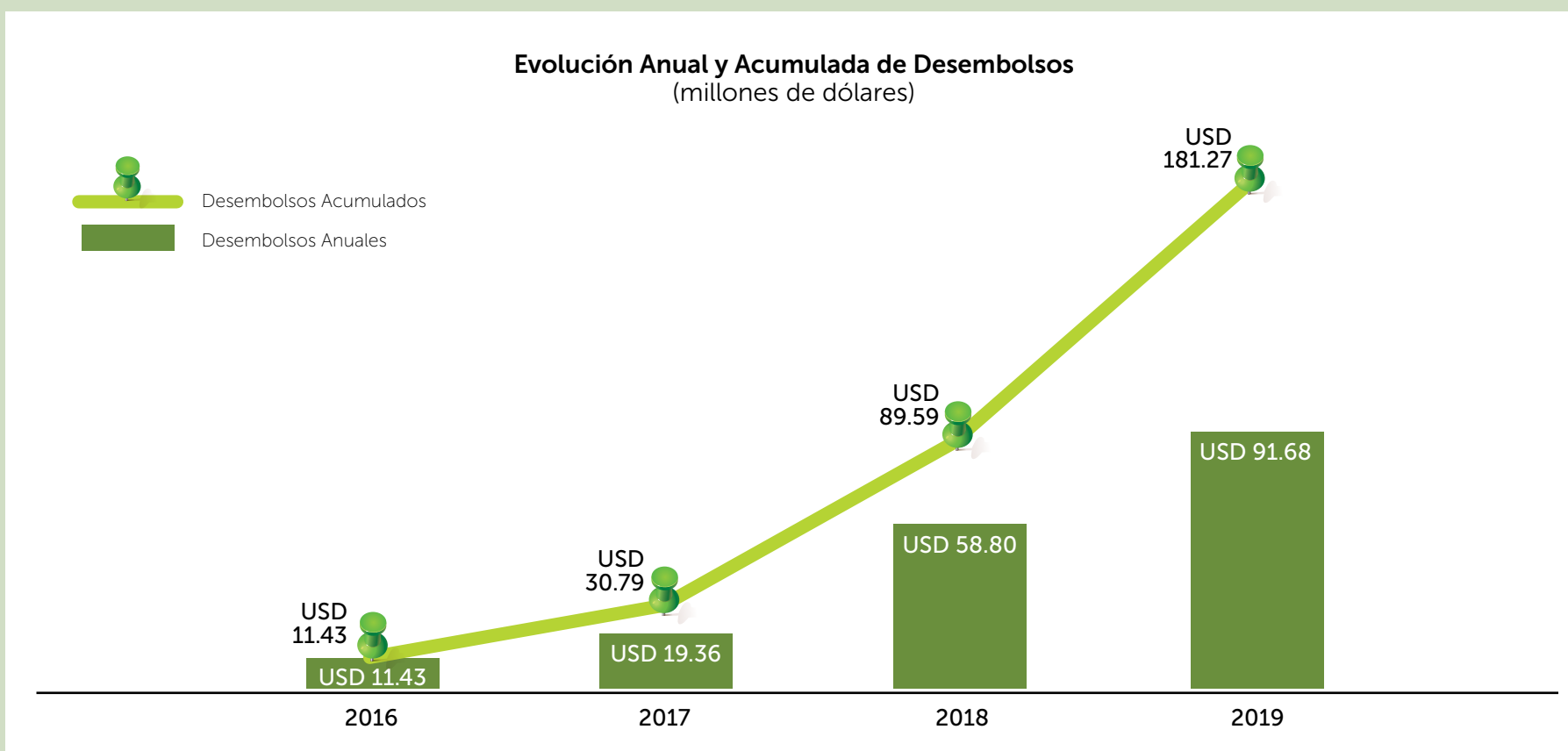
FONDEADOR	FONDOS ADQUIRIDOS (millones)	FONDOS UTILIZADOS (millones)	% USO	DESTINO CATEGORÍA SOSTENIBILIDAD					
				Tecnología Agropecuaria Eficiente	Negocios Verdes	Energía Renovable	Eficiencia Energética	Eficiencia de Recursos	Certificaciones de Sostenibilidad
BID Invest BID 1	5	5.01	100.12%						
BID Invest BID 2	3.33	3.35	100.52%						
Developing World Markets DWM	7.5	8	106.67%						
Dutch Entrepreneurial Development Bank FMO 1	10	10.04	100.39%						
Dutch Entrepreneurial Development Bank FMO 2	15	15.19	101.25%						
International Finance Corporation IFC 1	20	20.15	100.76%						
International Finance Corporation IFC 2	12	12.04	100.30%						
Total	72.83	73.78	101.29%						

Fuente: Banca Minorista, Memoria Líneas Verdes

Productos Verdes

Originación Acumulada y Saldo de la Cartera Líneas Verdes

En su primer año de activación (2016), esta cartera cerró con USD 11.43 millones de desembolsos. En diciembre 2019 llegó a un valor acumulado de USD 181.27 por medio de 118 operaciones que se colocaron en los segmentos Pyme, Empresarial y Corporativo.



Fuente: Banca Minorista, Memoria Líneas Verdes

Productos Verdes

Originación Acumulada y Saldo de la Cartera Líneas Verdes

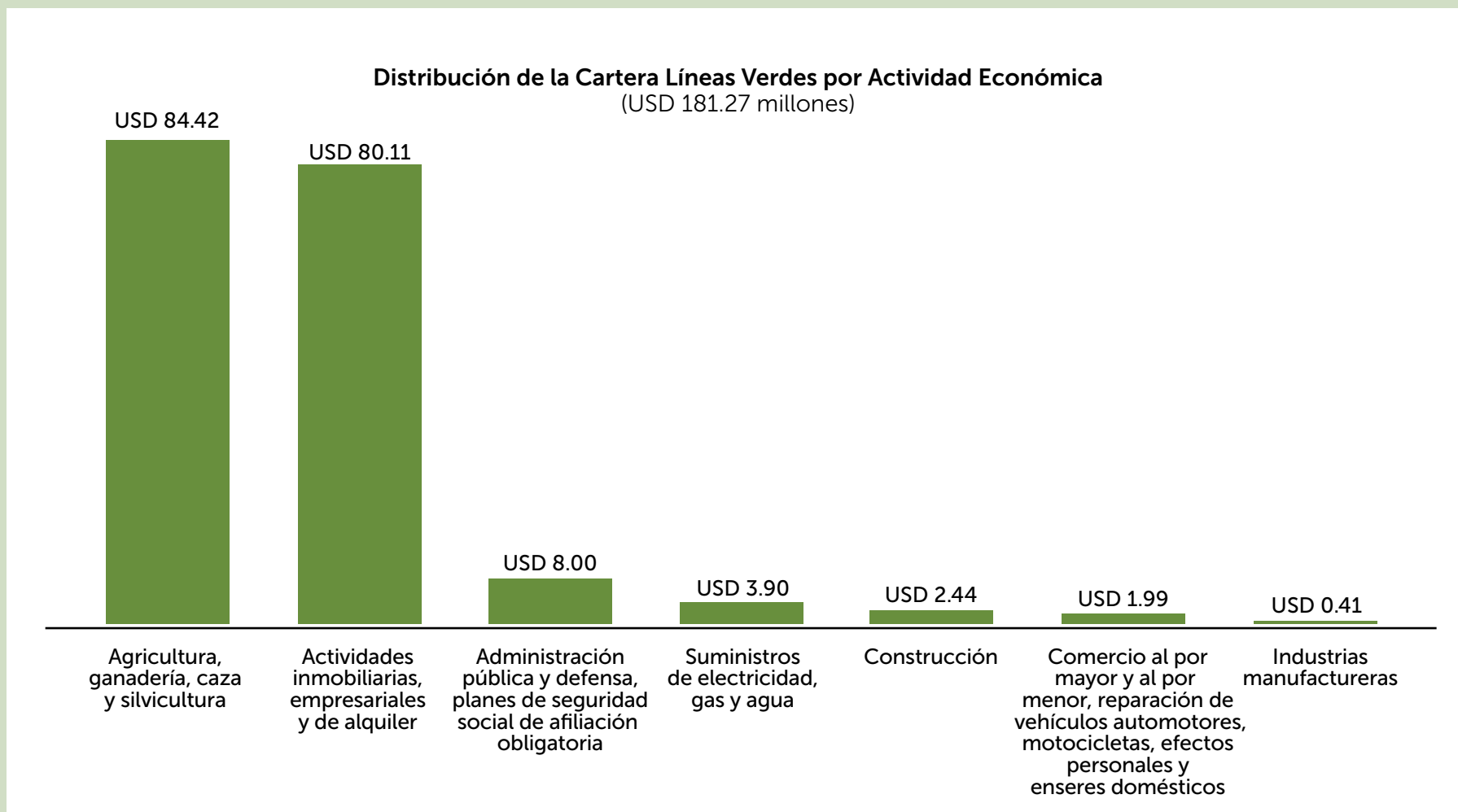
Participación de Líneas Verdes en la Cartera de Segmentos Produbanco



Fuente: Banca Minorista, Memoria Líneas Verdes

Productos Verdes

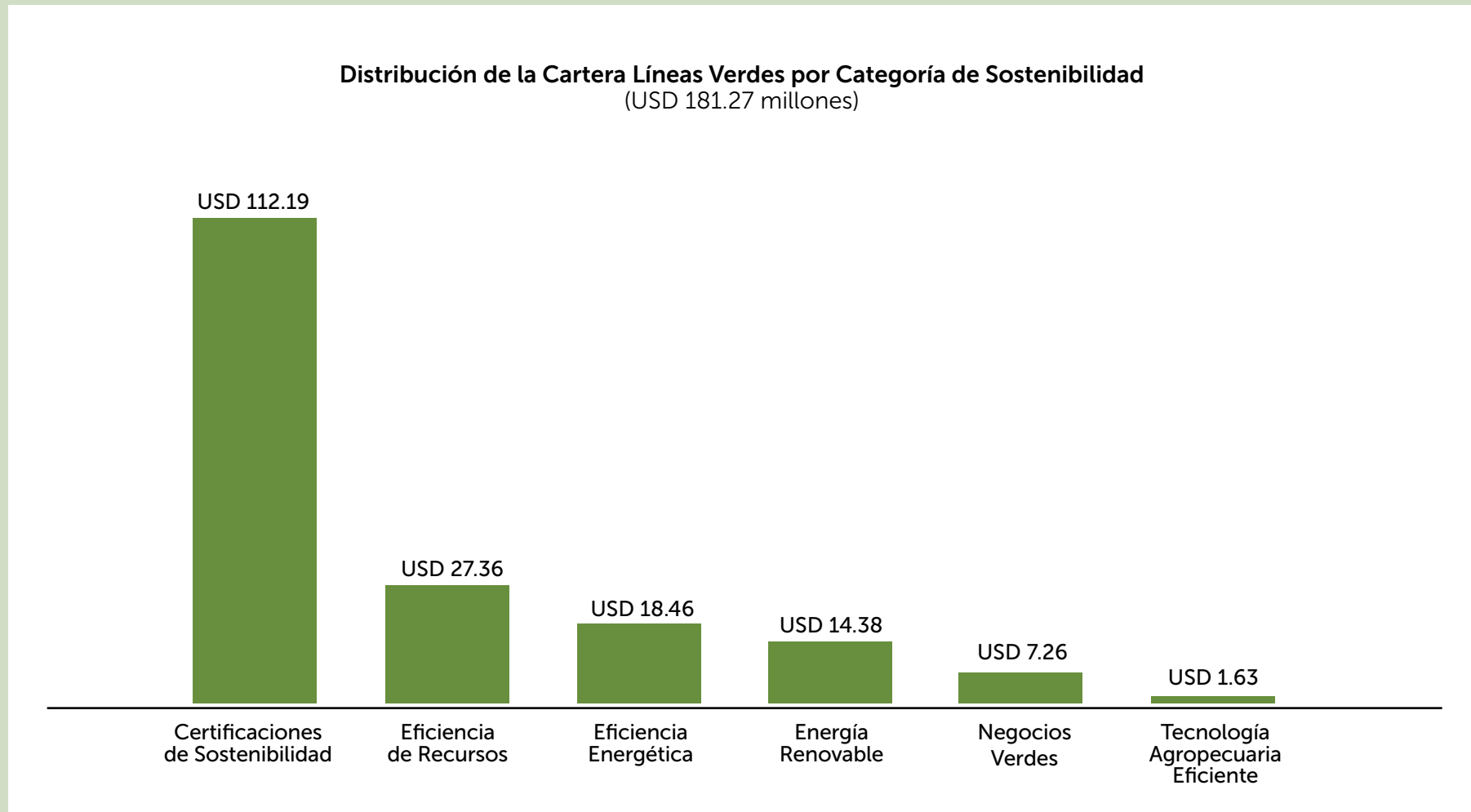
Originación Acumulada y Saldo de la Cartera Líneas Verdes



Fuente: Banca Minorista, Memoria Líneas Verdes

Productos Verdes

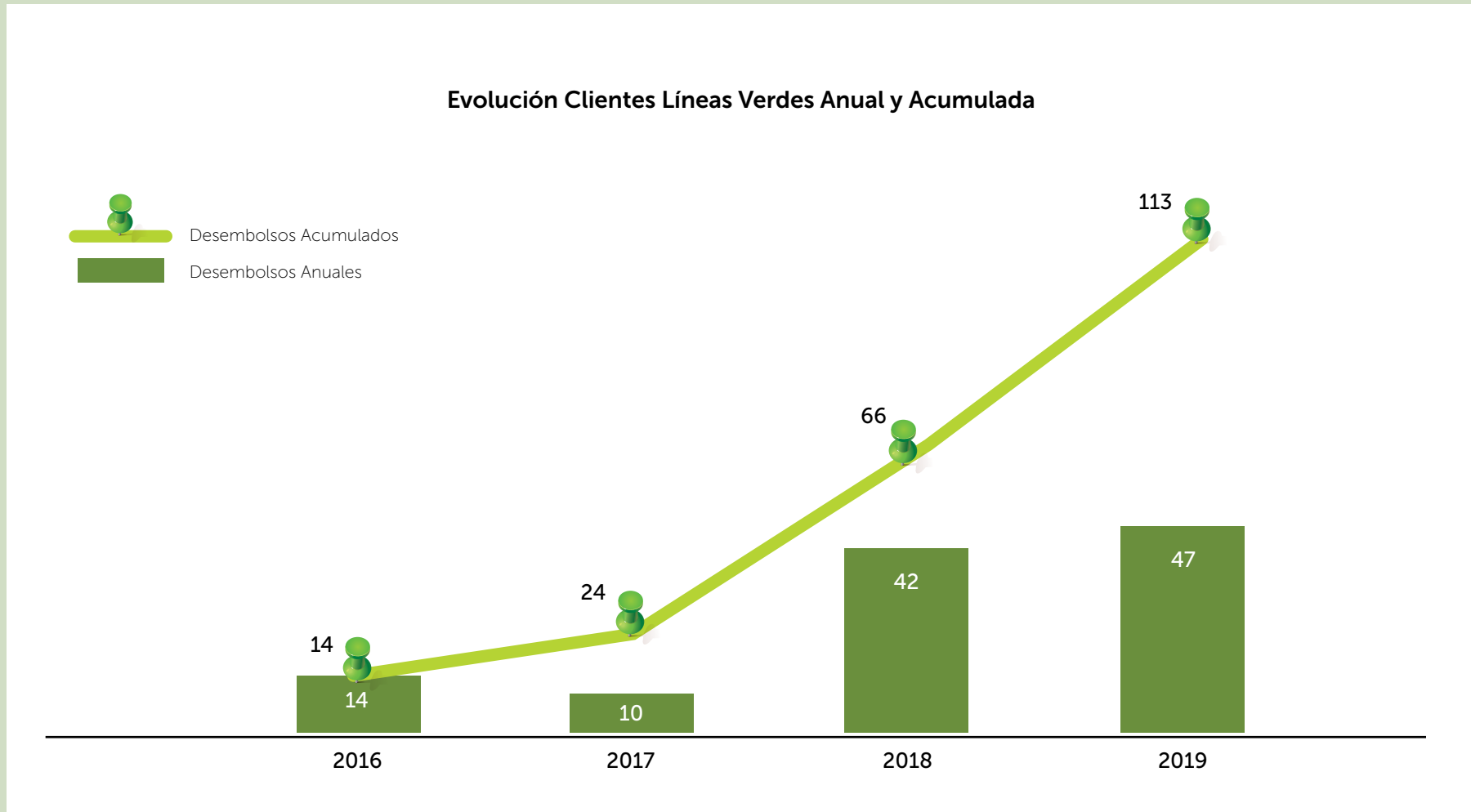
Origenación Acumulada y Saldo de la Cartera Líneas Verdes



Fuente: Banca Minorista, Memoria Líneas Verdes

Productos Verdes

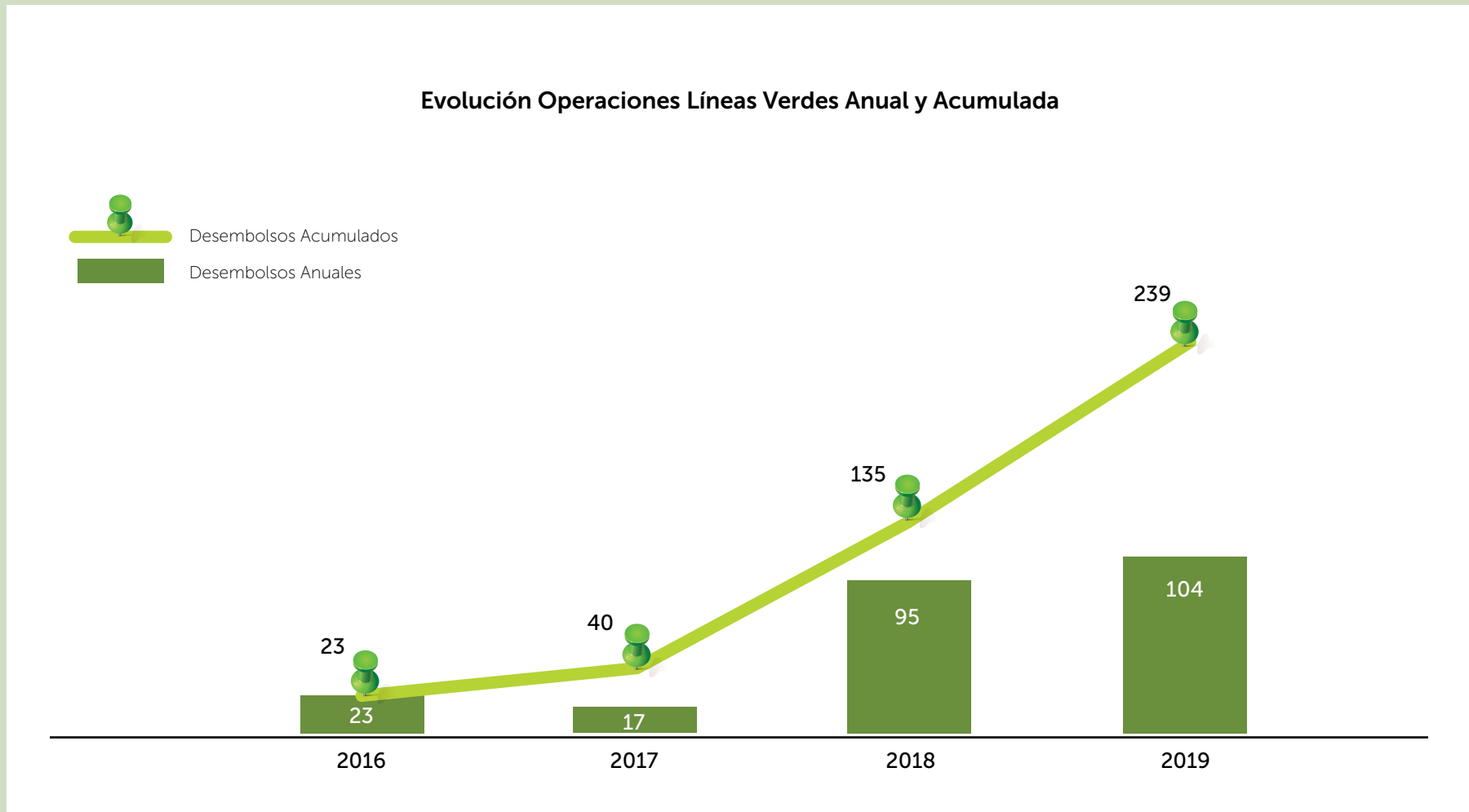
Originación Acumulada y Saldo de la Cartera Líneas Verdes



Fuente: Banca Minorista, Memoria Líneas Verdes

Productos Verdes

Originación Acumulada y Saldo de la Cartera Líneas Verdes

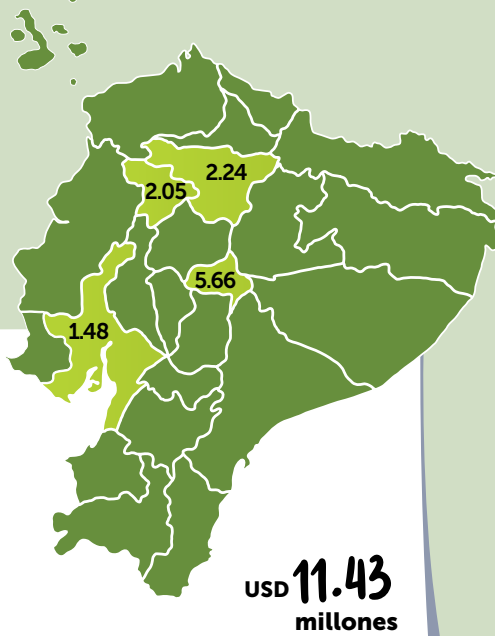


Fuente: Banca Minorista, Memoria Líneas Verdes

Productos Verdes

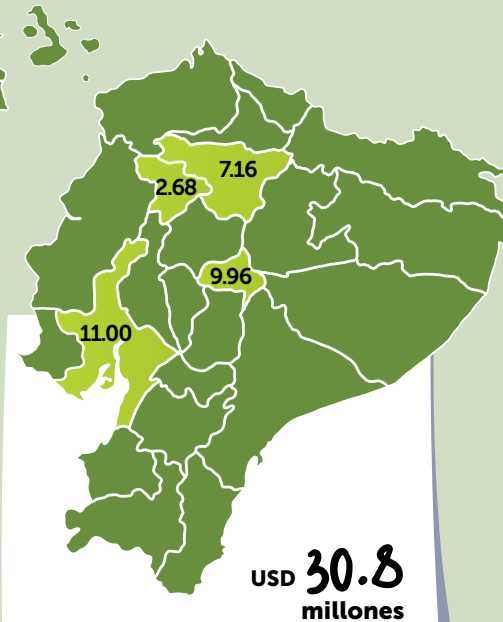
Originación Acumulada y Saldo de la Cartera Líneas Verdes

Distribución Acumulada de Desembolsos por Destino Geográfico (millones de dólares)



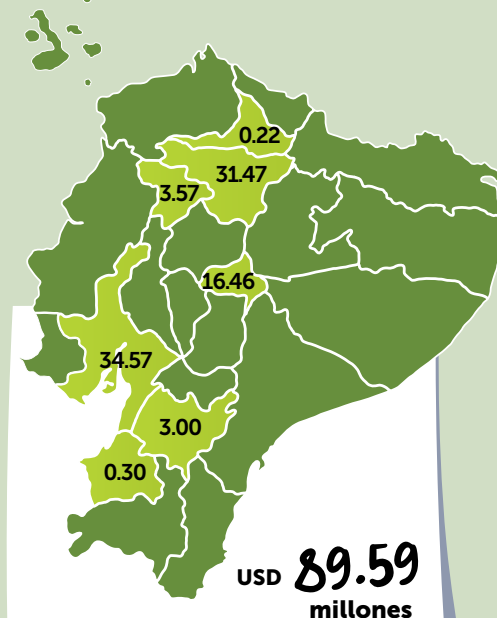
DESEMBOLSOS
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA 2016

Quito, Santo Domingo de los Tsáchilas,
Ambato, Guayaquil



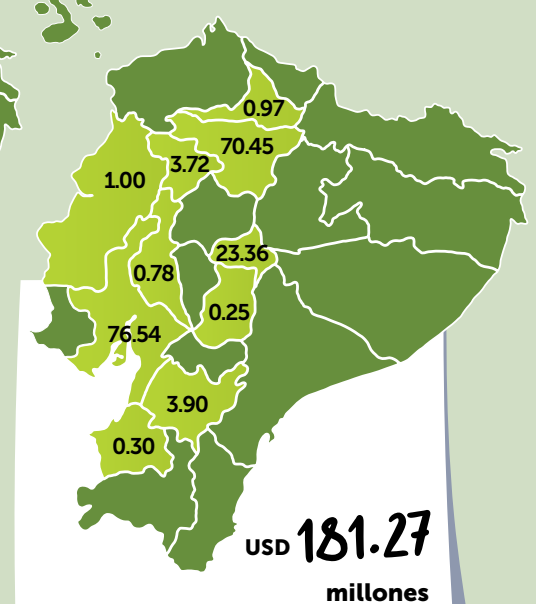
DESEMBOLSOS
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA 2017

Quito, Santo Domingo de los Tsáchilas,
Ambato, Guayaquil



DESEMBOLSOS
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA 2018

Quito, Santo Domingo de los Tsáchilas,
Ambato, Guayaquil, Cuenca, Machala, Ibarra



DESEMBOLSOS
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA 2019

Quito, Santo Domingo de los Tsáchilas, Ambato,
Guayaquil, Cuenca, Quevedo, Machala, Ibarra,
Manta, Riobamba

De 2016 a 2019
hemos alcanzado un
incremento de 150%
en el número de
destinos geográficos
de desembolso.

Fuente: Banca Minorista, Memoria Líneas Verdes

Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales SARAS

La implementación de la metodología SARAS para la calificación del crédito al inicio del proceso de otorgamiento no solo ha creado valor al Programa de Líneas Verdes, sino también a nivel de la cartera del Banco pues toda operación de crédito comercial, igual o superior a USD 350 mil, de cualquier tipo de Banca también es analizada con los mismos parámetros.

Este análisis enriquece el carácter sostenible de los proyectos a financiar ya que permite conocer su viabilidad, 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 CO₂, de huella de carbono y huella hídrica, etc.).

		Cartera Analizada						DEBIDA DILIGENCIA		
TOTAL DE EXPOSICIÓN	% del Patrimonio Contable	Miles de Dólares	I		II		III			
	>1.5%	>4,500	\$488,564,828	26%	\$220,421,097	12%	\$396,757,594	21%	Ampliada	
			50	7%	21	3%	36	5%		
	0.25%-1.5%	700-4,500	\$327,662,308	18%	\$176,899,824	10%	\$110,942,547	6%	Media	
			207	28%	110	15%	52	7%		
	0.12%-0.25%	350-700	\$ 96,950,815	5%	\$ 30,042,544	2%	\$ 7,254,521	0%	Básica	
			198	26%	62	8%	15	2%		
			I		II		III		Monto Analizado	
									\$1,855,496,077	
									100.00%	
									Número Operaciones	
									751	
									100.00%	

(1) Asociada a actividades de alto riesgo ambiental y social | (2) Asociada a actividades de medio riesgo ambiental y social | (3) Asociada a actividades de bajo riesgo ambiental y social

Fuente: Memoria Líneas Verdes 2019

Estrategia 2019

La estrategia del Programa Líneas Verdes para el 2019 se desarrolló en los siguientes ejes:

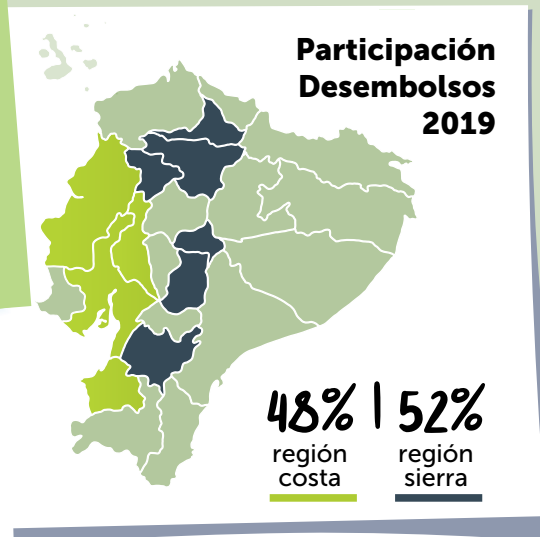
Ejes Estratégicos



Diversificación Geográfica

El objetivo durante el 2019 fue **aumentar la participación de desembolsos de Líneas Verdes en la costa**. Gracias a la estrategia aplicada se consiguió un **incremento del 77.2%** en dicha región, frente al crecimiento de 40.3% registrado en la sierra. De esta manera, la participación de la costa pasó de 42% (2018) a 48% (2019) y la de la sierra de 58% a 52%, en el mismo período.

Por otro lado, la asistencia técnica efectuada con BID Invest para los Clientes Pyme en las zonas de Ambato, Santo Domingo y Machala, permitirá incrementar el índice de participación en esas ciudades, respecto a Quito y Guayaquil.



Estrategia 2019

Gestión Eficiente de la Información

Se realizaron esfuerzos por centralizar los datos en Big Data Produbanco para su uso generalizado en la toma de decisiones. La información consolidada de la cartera verde es visible en diferentes plataformas y potenciada por PowerBI. Los usuarios tienen a su disposición la información referente a Clientes, categorías de sostenibilidad, fondeadores, certificaciones, y sectores cubiertos por cada proyecto.

La clasificación de los riesgos ambientales y sociales ahora se ejecuta en la plataforma de negocio propia del Banco; esto permite que el SARAS sea parte de la información que mantenemos en el sistema tecnológico principal (Prometeus). El mantener agrupados estos datos abre el espacio a Big Data Produbanco para empezar a generar reportes automáticos y tener información del riesgo ambiental y social, en tiempo real.

Conocimiento Técnico

La red Comercial y de Soporte (aproximadamente 125 Colaboradores) ha sido capacitada por segundo año consecutivo, con lo que ha enriquecido su conocimiento técnico y comercial del producto Líneas Verdes.

Por otro lado, 17 miembros del equipo de crédito Pyme, Empresarial y Corporativo recibieron el curso de Análisis de Riesgo Ambiental y Social dictado por el INCAE y UNEPFI. Este ejercicio profundizó el grado de comprensión sobre el manejo de los riesgos ambiental y social.



Estrategia 2019

Organismos Multilaterales



Durante el año recibimos la visita del **Entrepreneurial Development Bank FMO**, **The Development Bank of Austria OeEB**, **Banco de Desarrollo de América Latina CAF**, **Finance in Motion** y **FinDev**, lo que abrió oportunidades para nuevos financiamientos.

El programa de asistencia técnica con **International Finance Corporation IFC** tuvo como principal enfoque la presentación de la herramienta y sus beneficios generales en cuanto a impactos ambientales. Estuvo dirigido a constructores y proveedores de materiales de construcción en las ciudades de Quito y Guayaquil. Se seleccionaron 10 proyectos para ser acompañados en su certificación.



El programa de asistencia técnica con **BID Invest** se llevó a cabo bajo la modalidad de procesos de aprendizaje especializados mediante la generación de proyectos puntuales para cada empresa, los cuales serían la base para el desarrollo de las consultorías específicas por parte del Centro Ecuatoriano de Eficiencia de Recursos y Producción más Limpia (CEER).

Integración entre Segmentos

Logramos la integración del equipo de Riesgo Ambiental y Social con el de Segmentos y Productos, así como con los de otros segmentos. De esta manera profundizamos más en el entendimiento de los aspectos técnicos y apoyamos la colocación exitosa de **Líneas Verdes** durante 2019.

Cuenta Verde

Cuenta Verde es una innovadora cuenta de ahorros que contribuye con el cuidado ambiental. Es un hito pionero en Ecuador al tratarse de un **producto que canaliza recursos locales exclusivamente para proyectos sostenibles**. Su novedosa **propuesta de valor** habilita además **a los usuarios** ambientalmente responsables a **conocer el destino de sus recursos**. Adicionalmente, busca formar al Cliente en **alfabetización digital y promover la bancarización**, pues brinda facilidades para su ágil apertura a través de canales digitales, con lo que se reduce el consumo de papel, se optimizan recursos y esto conlleva al cuidado ambiental.

A diciembre del 2019 el saldo de esta cuenta fue de **USD 3.4 millones**. Desde su lanzamiento en diciembre 2018 ha tenido un **crecimiento del 859%** gracias a su propuesta de valor, que ha calado profundamente, tanto en los Clientes de Produbanco como en los nuevos usuarios. Es así que al cierre del año registró 7,724 cuentas, lo que representa un 52.64% de crecimiento.



Cuenta Verde es un producto cuyos recursos captados son direccionados al fondeo del **Programa Líneas Verdes**.

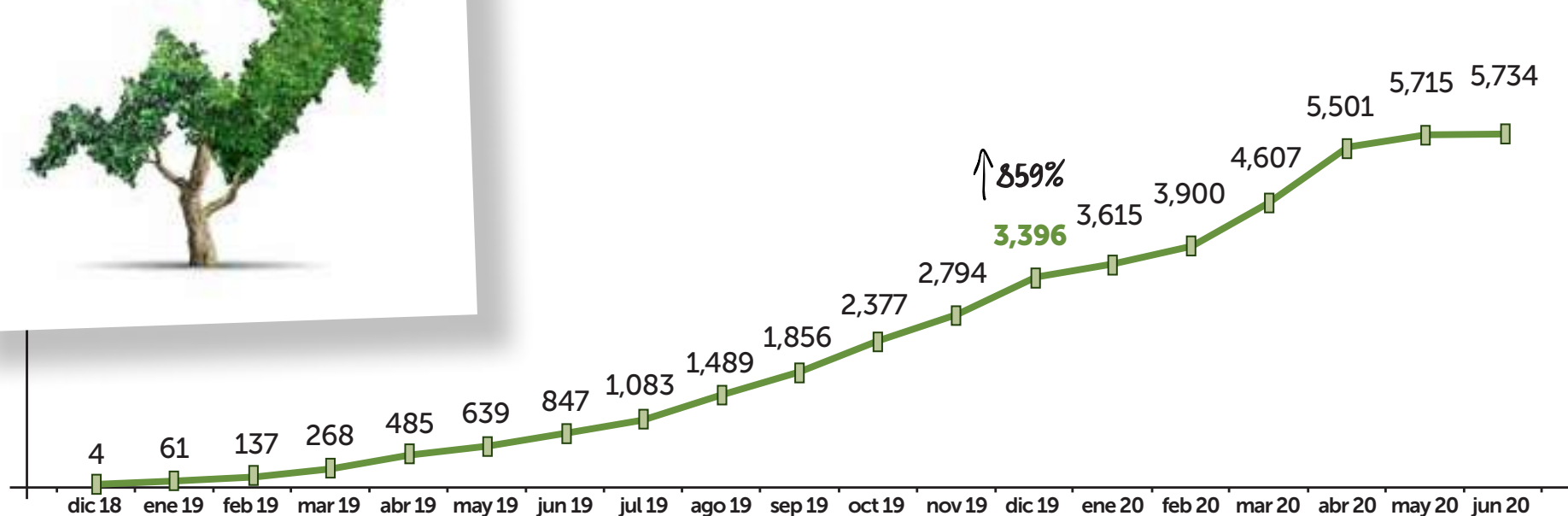


Cuenta Verde

Juntos
ayudamos
a fomentar una
economía verde.



Evolución Cuenta Verde
(miles de dólares)



USD **3.4**
millones
saldo en
Cuenta Verde
a dic 2019

7,224
cuentas
al cierre
de 2019

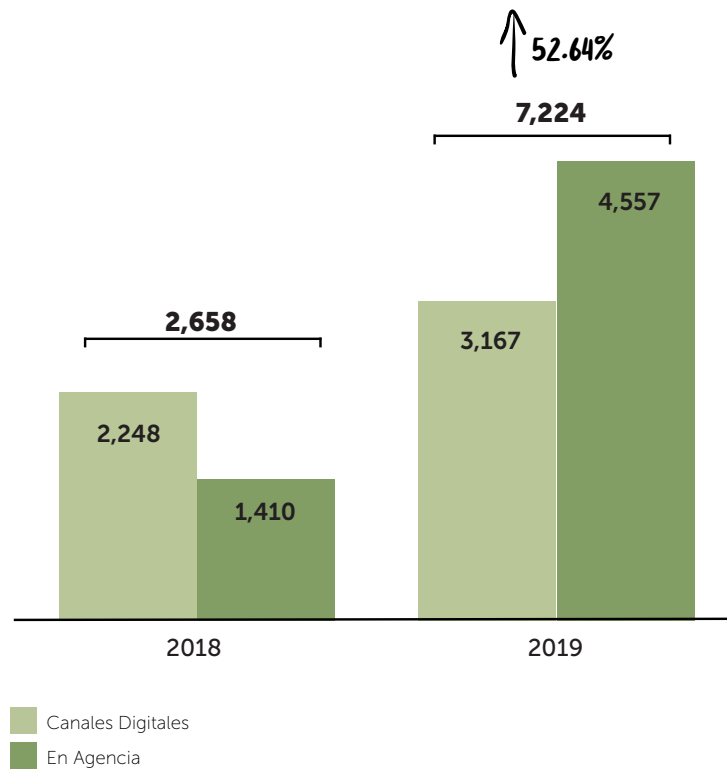
52.64%
crecimiento
en cuentas
2019

Cuenta
Verde

Fuente: Banca Minorista, Áreas Segmentos y Productos

Cuenta Verde

**Cuentas Verdes
por Canal de Apertura**
7,724 cuentas



Fuente: Banca Minorista, Áreas Segmentos y Productos



Cuenta Verde

La interacción de **Cuenta Verde** y **Líneas Verdes** nos permite construir una **Comunidad Verde** enriqueciendo la dinámica del dinero dentro del contexto de Sostenibilidad en Produbanco.





PÁRAMO DEL ANTISANA



Capítulo 5

GESTIÓN SOCIAL COLABORADORES

Fotos por: Elizabeth Arellano (izquierda) y Mittermeier (derecha)

La mayor parte del carbono no está en la vegetación sino almacenado en el suelo. Es por eso que, si bien la quema de una hectárea de pajonal podría liberar 20 toneladas de carbono a la atmósfera, la degradación de una hectárea de páramo por sobrepastoreo podría liberar 1.700 toneladas de carbono.

Gestión Social

Colaboradores



Nuestro Enfoque de Gestión con Respecto a la Generación de Empleo

[GRI: 103-2, 103-3 Empleo]

Los Colaboradores son el eje de nuestra Cultura Organizacional. Trabajamos a conciencia por brindarles un ambiente laboral sano, seguro, estimulante, equitativo, con oportunidades de aprendizaje y de crecimiento tanto a nivel profesional como personal, que además beneficia a su familia.

Tomamos muy seriamente nuestra responsabilidad como generadores de empleo. Procuramos crear plazas de trabajo de calidad, con un clima laboral que se distinga por cuidar del bienestar de la gente y de su equilibrio en tres ámbitos: el profesional, el personal y el familiar, y por conservar el talento humano a lo largo del tiempo. Este modo de proceder nos ha convertido en un lugar atractivo para trabajar.

Aplicamos estándares de gestión del recurso humano comparables a nivel internacional, con el apoyo de Proveedores especializados. Contamos con el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (*Enterprise Resource Planning* - ERP), que permite administrar la información de nuestros Colaboradores y facilitar el proceso de toma de decisiones oportunas. Anualmente

realizamos un análisis de los requerimientos de personal de la Institución y del cumplimiento de la estrategia, sin dejar de lado la eficiencia.

Contamos con un cuerpo de documentos institucionales que consolidan las políticas, normas de comportamiento y convivencia internos:

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

Hemos organizado la relación con nuestros Colaboradores en cinco etapas, que se describen en la página siguiente.

Nuestro Enfoque de Gestión con Respecto a la Generación de Empleo

1. RECLUTAMIENTO

Esta fase se activa cuando requerimos cubrir nuevas posiciones. En este caso la búsqueda comienza al interior de la organización, entre nuestros profesionales. Contamos con varios programas con los que impulsamos el empleo juvenil, el desarrollo del liderazgo, entre muchos otros.

Si dentro de nuestro equipo no encontramos las características requeridas procedemos con un proceso de reclutamiento externo que, de igual manera, es objetivo, transparente y libre de discriminación.

5. DESVINCULACIÓN

Cuando un Colaborador se separa de la entidad cumplimos con todo el establecido en el marco legal.

Además realizamos entrevistas de salida, cuya información se convierte en un insumo valioso para mejorar el clima laboral. No hemos tenido procesos de desvinculación importantes en el año.

2. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

Partiendo de las definiciones del perfil requerido en esta etapa se realiza la analítica de datos, elemento estratégico de la gestión de talento humano que conduce al conocimiento de las múltiples características de las personas, incluso comportamentales, y su confrontación con las necesidades y la estrategia de la empresa para determinar al candidato idóneo.



4. REMUNERACIÓN

Nuestro sistema de remuneración es objetivo y transparente. De acuerdo con el cargo, tiene un componente fijo y otro variable, que depende del cumplimiento de los objetivos y metas. Adicionalmente, cuenta con un paquete de beneficios laborales y extralaborales de distinta naturaleza.

3. DESARROLLO Y CAPACITACIÓN

Ponemos al alcance de nuestros Colaboradores diversas oportunidades, para que puedan crecer tanto a nivel profesional como personal.

Diseñamos programas de desarrollo de acuerdo con las necesidades de los diferentes grupos de interés internos, estructuramos acciones para fortalecer sus competencias, planes de carrera y sucesión, capacitaciones, entrenamientos, pasantías internas y un paquete competitivo de beneficios e incentivos laborales.

Realizamos procesos de evaluación de desempeño en todas las fases de crecimiento profesional, de acuerdo con los objetivos y metas fijados en un inicio con los Colaboradores. Empleamos varios mecanismos entre los que se encuentra la retroalimentación de las jefaturas, que tiene mucha importancia en el desarrollo de la persona. Para quienes desempeñan posiciones con personal bajo su liderazgo aplicamos la evaluación de 360 grados con la participación de una entidad externa, que nos ayuda además, en el análisis del microclima laboral de la unidad.

Con una visión integral de desarrollo, administramos prácticas laborales que van más allá del cumplimiento del marco legal. La salud de los Colaboradores es una de nuestras principales preocupaciones y por ello manejamos un enfoque preventivo. Impulsamos prácticas de integración trabajo – familia para que los Colaboradores tengan un crecimiento equilibrado.



Una Mirada a Nuestro Equipo de Colaboradores

[GRI: 102-7]

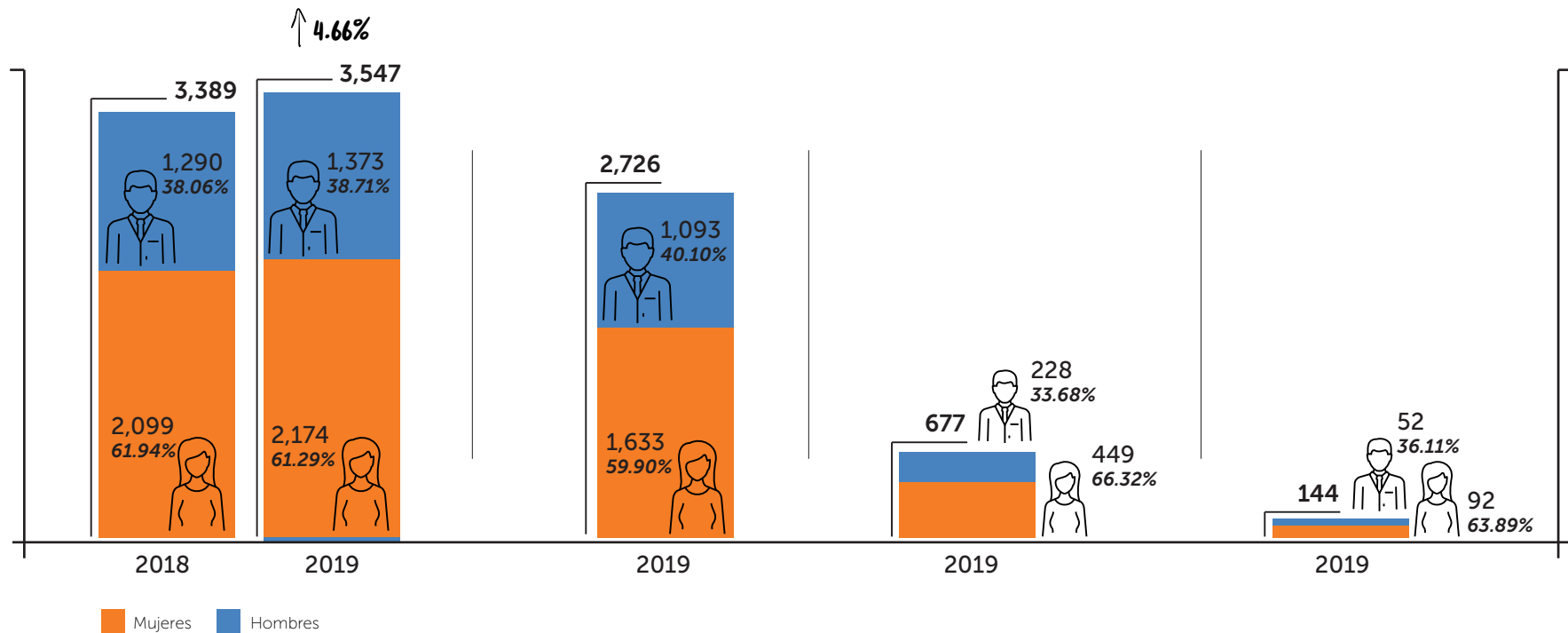
Distribución 2019 de los Colaboradores por Género Produbanco y sus Subsidiarias

Produbanco y sus Subsidiarias Evolución 2018 - 2019

Produbanco

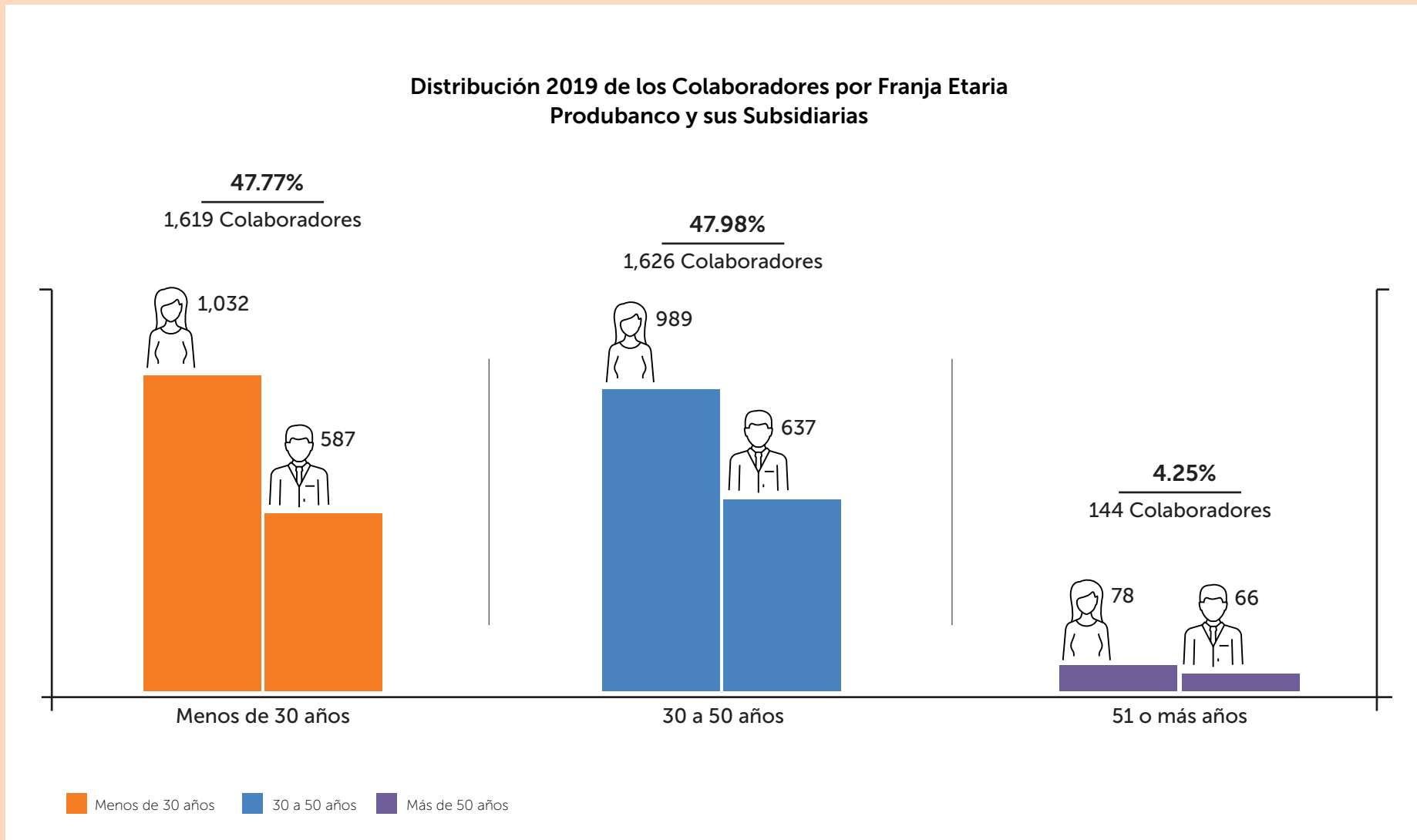
Exsersa

Protrámites



Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura, Memorias RSE

Una Mirada a Nuestro Equipo de Colaboradores



Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura, Memorias RSE

Una Mirada a Nuestro Equipo de Colaboradores

**Distribución 2019 de los Colaboradores por Presencia Geográfica
Produbanco y sus Subsidiarias**



Sucursal	Hombres	Mujeres	Total
Quito	904	1,305	2,209
Guayas	259	455	714
Azuay	47	57	104
Tungurahua	33	65	98
Imbabura	22	59	81
Manabí	23	43	66
Santo Domingo	18	30	48
El Oro	12	27	39
Chimborazo	6	32	38
Quevedo	15	22	37
Loja	9	23	32
Esmeraldas	5	16	21
Cotopaxi	4	15	19
Santo Elena	8	9	17
Cañar	2	5	7
Bolívar	1	4	5
Carchi	3	2	5
Pastaza	2	3	5
Zamora Chinchipe		2	2
Total	1,373	2,174	3,547

Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura, Memorias RSE



Una Mirada a Nuestro Equipo de Colaboradores

[GRI: 405-1]

Niveles de la Estructura Jerárquica de Produbanco y sus Subsidiarias

1. Nivel Estratégico

Responsable de la conducción de la organización, elaboración de las políticas y de la toma de decisiones institucionales.

102

Colaboradores

2. Nivel Táctico

Es la línea media, en donde se produce la especialización de cada individuo. Los Colaboradores que integran este nivel controlan la gestión, coordinan las actividades del nivel operativo así como las definiciones que afecten a un sector o departamento específico.

855

Colaboradores

3. Nivel Operativo

Su función es la ejecución eficaz de las tareas rutinarias, que han sido programadas previamente por el nivel medio.

2,590

Colaboradores

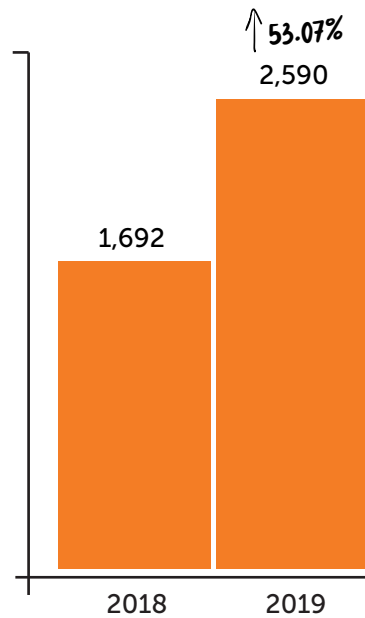
Una Mirada a Nuestro Equipo de Colaboradores

Durante el 2019 se realizó una calibración de los niveles de estructura jerárquica, así como de las valoraciones de cargo. El resultado de los ajustes efectuados se evidencia en las importantes variaciones entre los niveles táctico y operativo, que se visualizan en los gráficos relativos al tema.

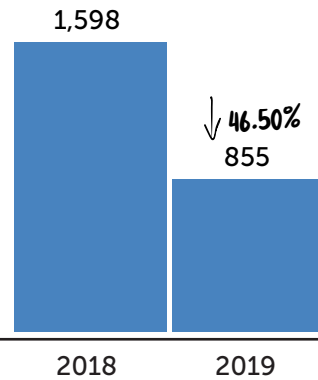
Distribución de los Colaboradores de Produbanco y sus Subsidiarias por Nivel de Estructura Jerárquica

Número y Variación de Colaboradores por cada Nivel

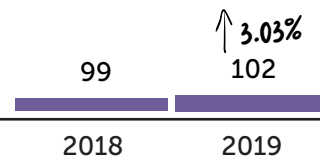
Nivel Operativo



Nivel Táctico

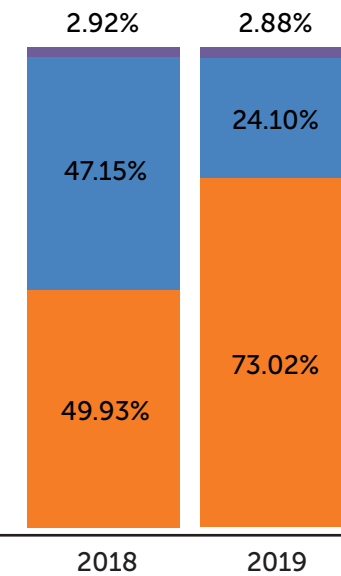


Nivel Estratégico



■ Nivel Operativo ■ Nivel Táctico ■ Nivel Estratégico

Participación de cada Nivel en el Total de Colaboradores



Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura, Memorias RSE

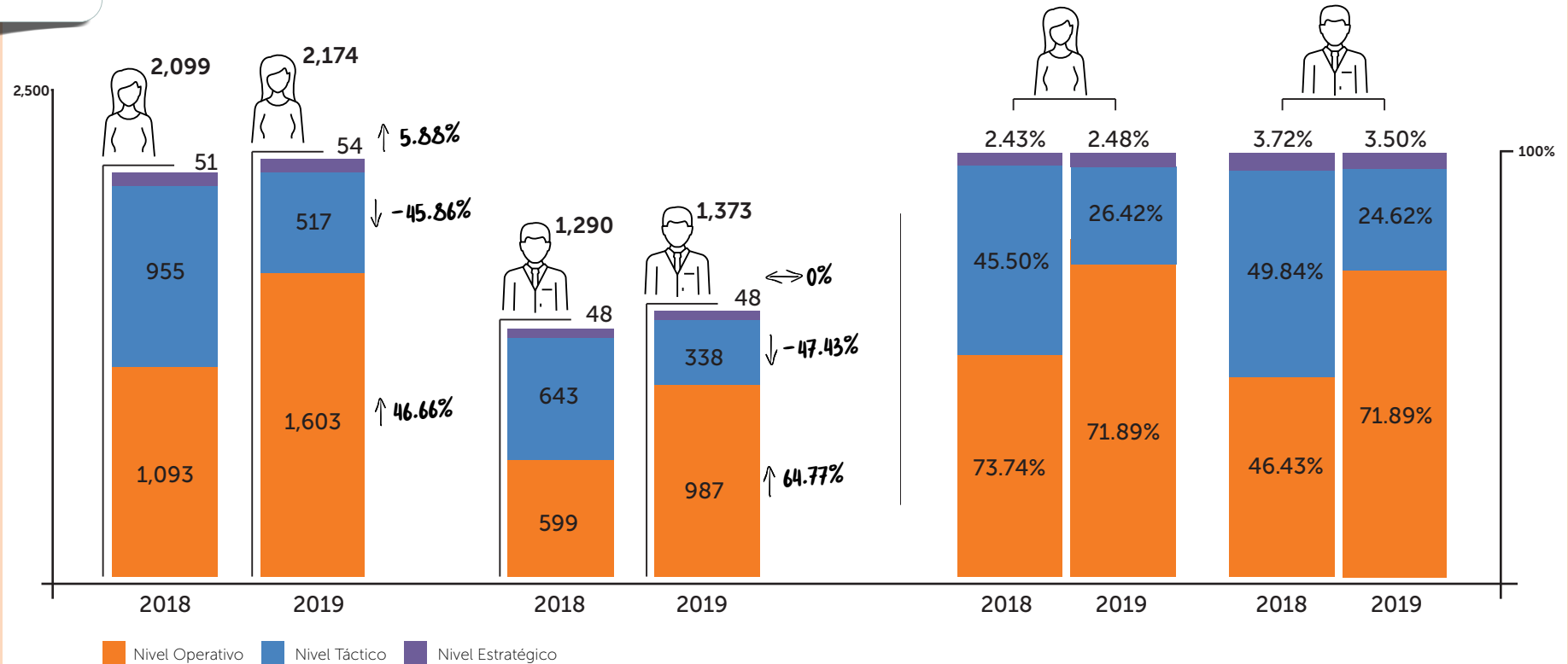
Una Mirada a Nuestro Equipo de Colaboradores

Durante el 2019 se realizó una calibración de los niveles de estructura jerárquica, así como de las valoraciones de cargo. El resultado de los ajustes efectuados se evidencia en las importantes variaciones entre los niveles táctico y operativo, que se visualizan en los gráficos relativos al tema.

Distribución de los Colaboradores por Nivel de Estructura Jerárquica y Género Produbanco y sus Subsidiarias

Número de Colaboradores 2018 - 2019

Participación de cada Nivel por Género

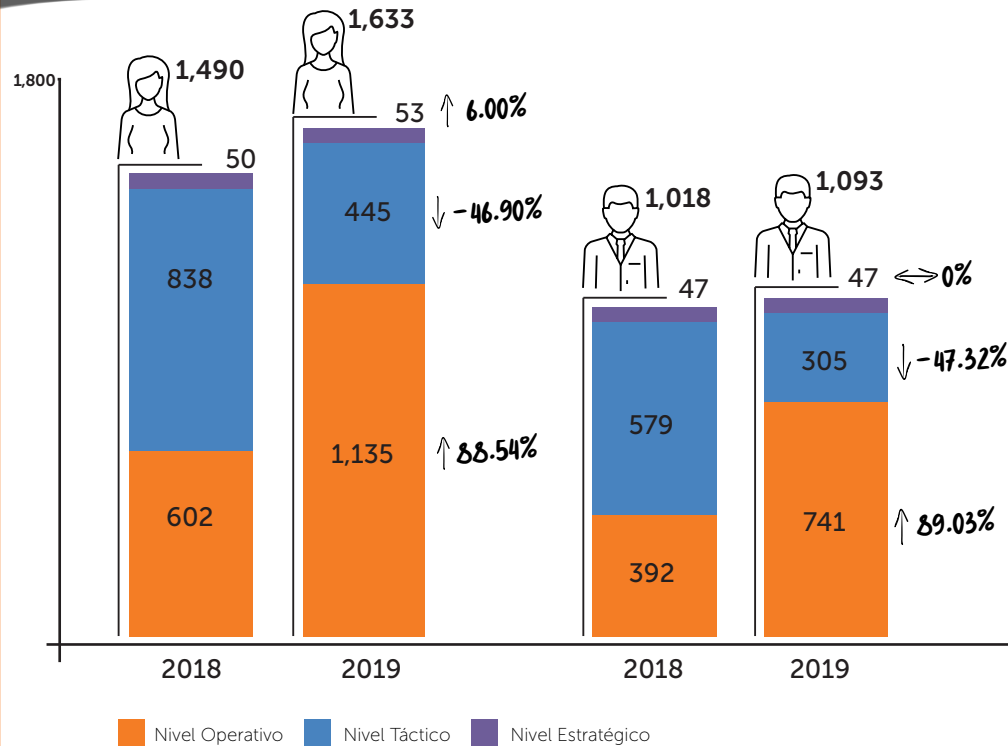


Una Mirada a Nuestro Equipo de Colaboradores

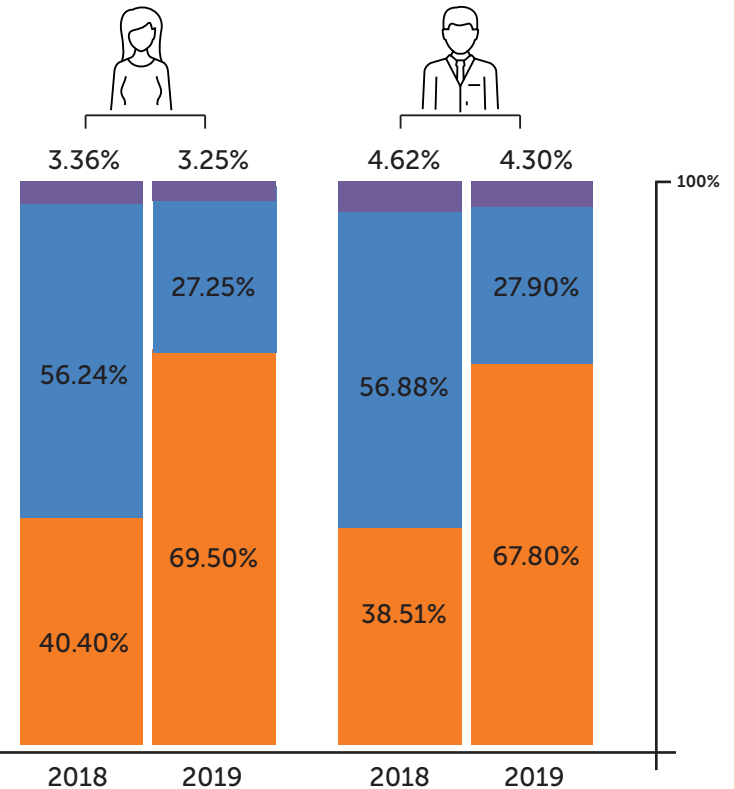
Durante el 2019 se realizó una calibración de los niveles de estructura jerárquica, así como de las valoraciones de cargo. El resultado de los ajustes efectuados se evidencia en las importantes variaciones entre los niveles táctico y operativo, que se visualizan en los gráficos relativos al tema.

Distribución de los Colaboradores por Nivel de Estructura Jerárquica y Género Produbanco

Número de Colaboradores 2018 - 2019



Participación de cada Nivel por Género

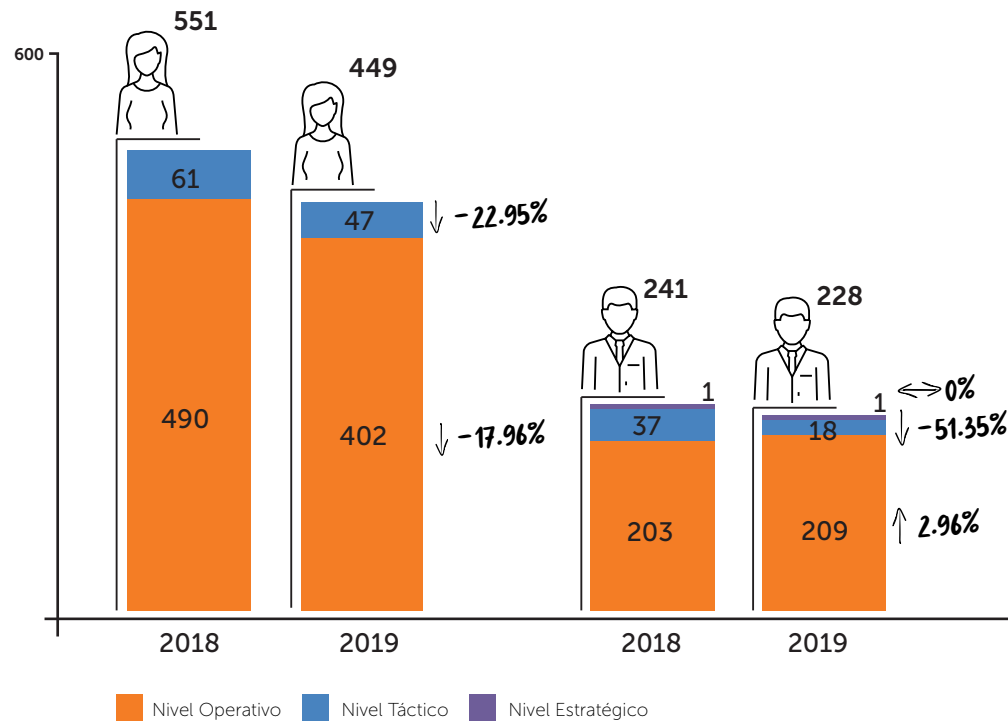


Una Mirada a Nuestro Equipo de Colaboradores

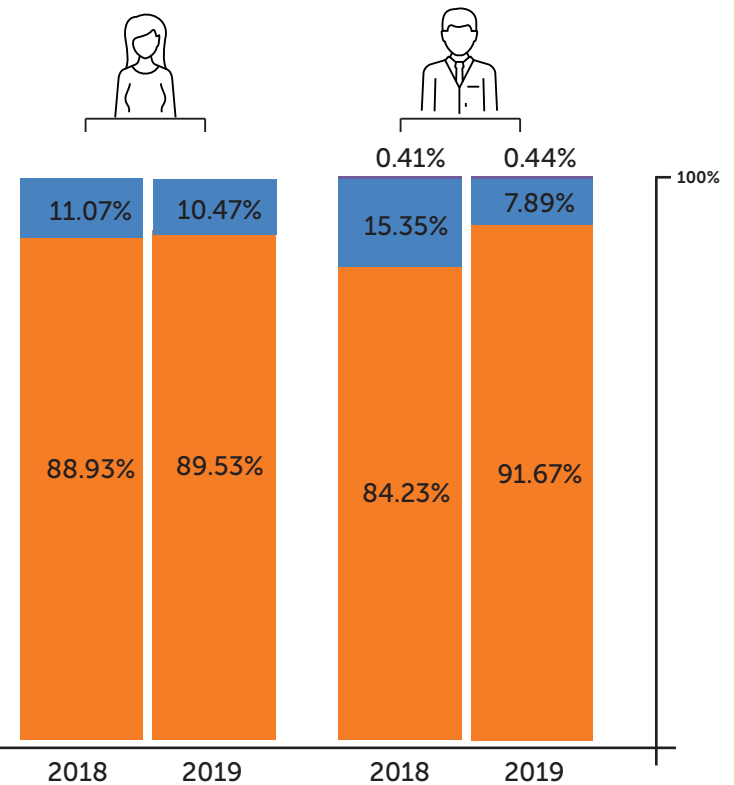
Durante el 2019 se realizó una calibración de los niveles de estructura jerárquica, así como de las valoraciones de cargo. El resultado de los ajustes efectuados se evidencia en las importantes variaciones entre los niveles táctico y operativo, que se visualizan en los gráficos relativos al tema.

Distribución de los Colaboradores por Nivel de Estructura Jerárquica y Género Exersa

Número de Colaboradores 2018 - 2019



Participación de cada Nivel por Género

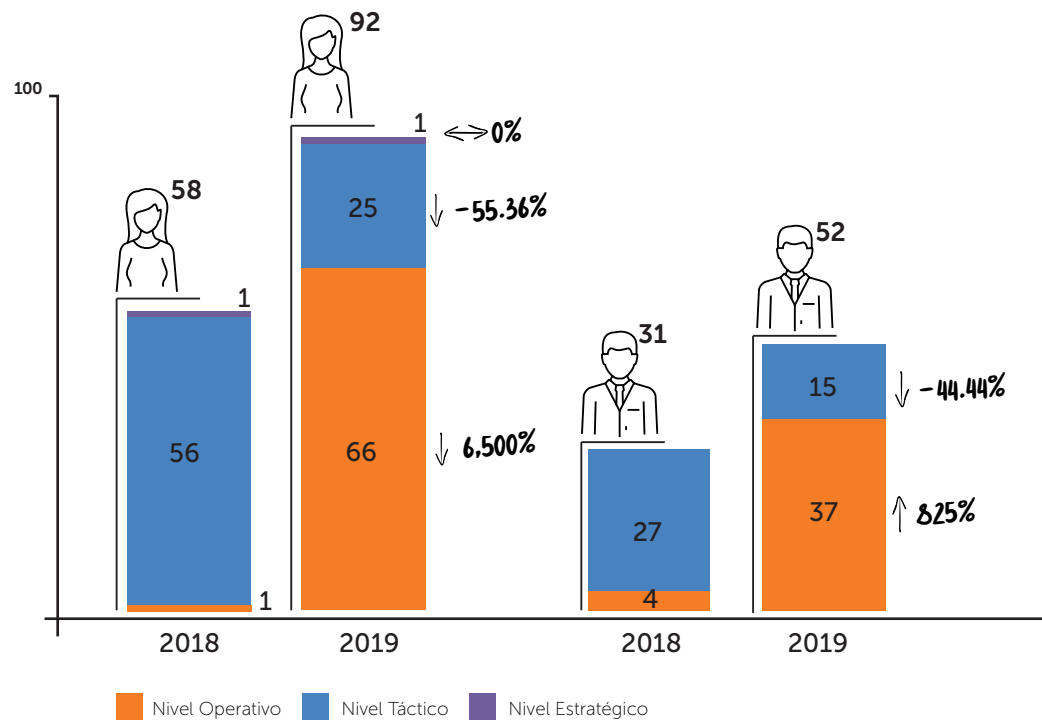


Una Mirada a Nuestro Equipo de Colaboradores

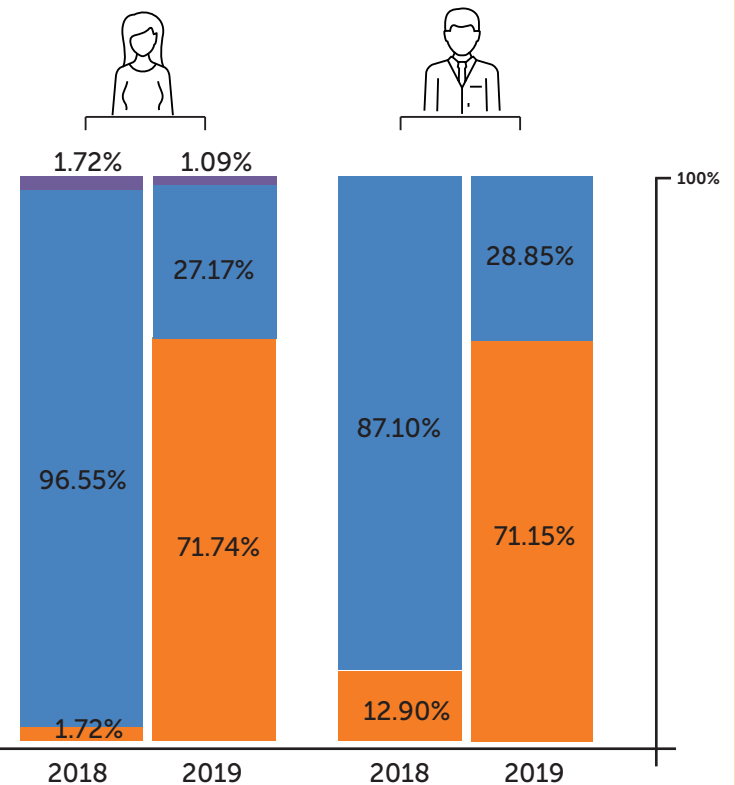
Durante el 2019 se realizó una calibración de los niveles de estructura jerárquica, así como de las valoraciones de cargo. El resultado de los ajustes efectuados se evidencia en las importantes variaciones entre los niveles táctico y operativo, que se visualizan en los gráficos relativos al tema.

Distribución de los Colaboradores por Nivel de Estructura Jerárquica y Género Protrámites

Número de Colaboradores 2018 - 2019



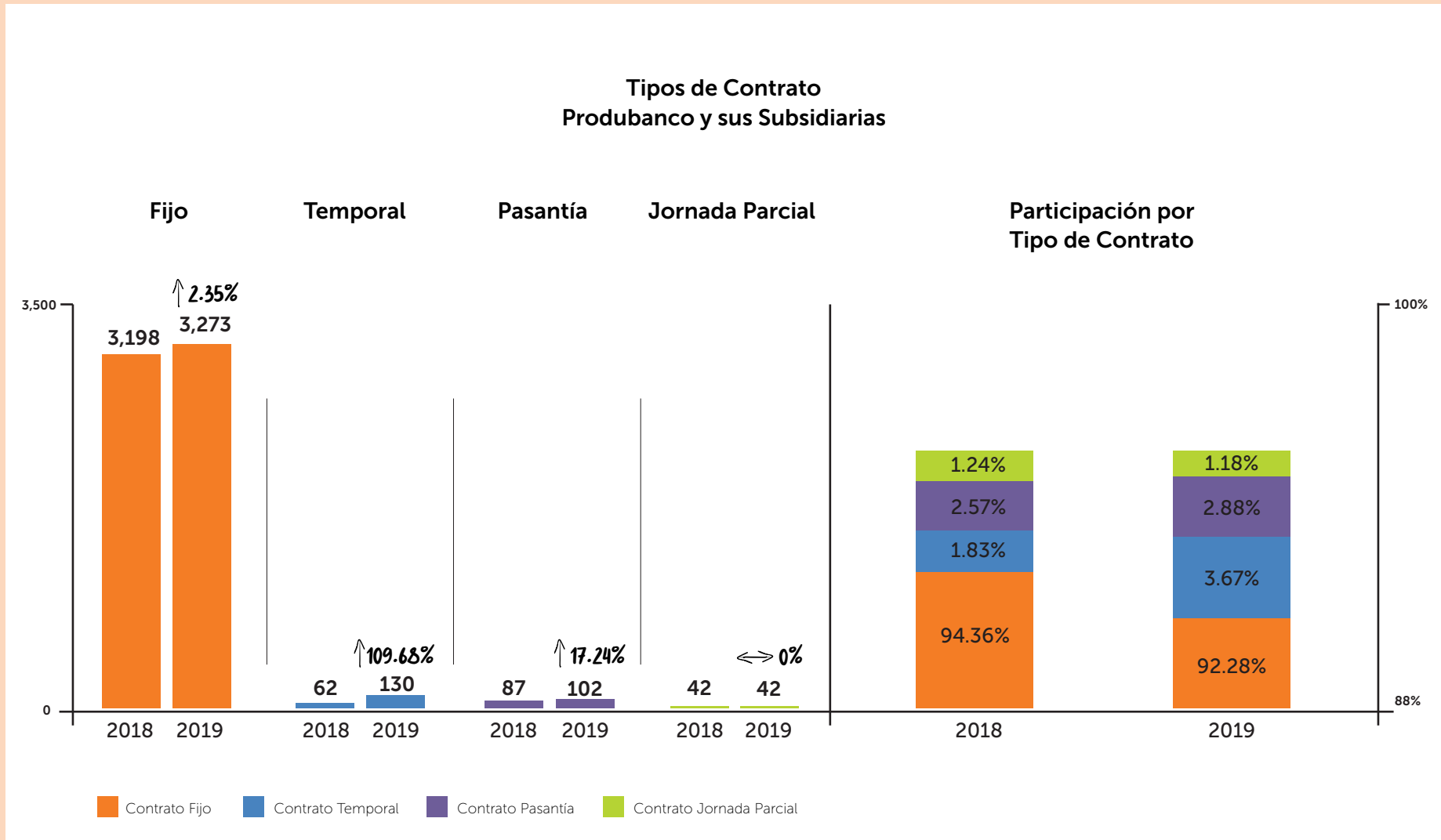
Participación de cada Nivel por Género





Modalidades de Contratación

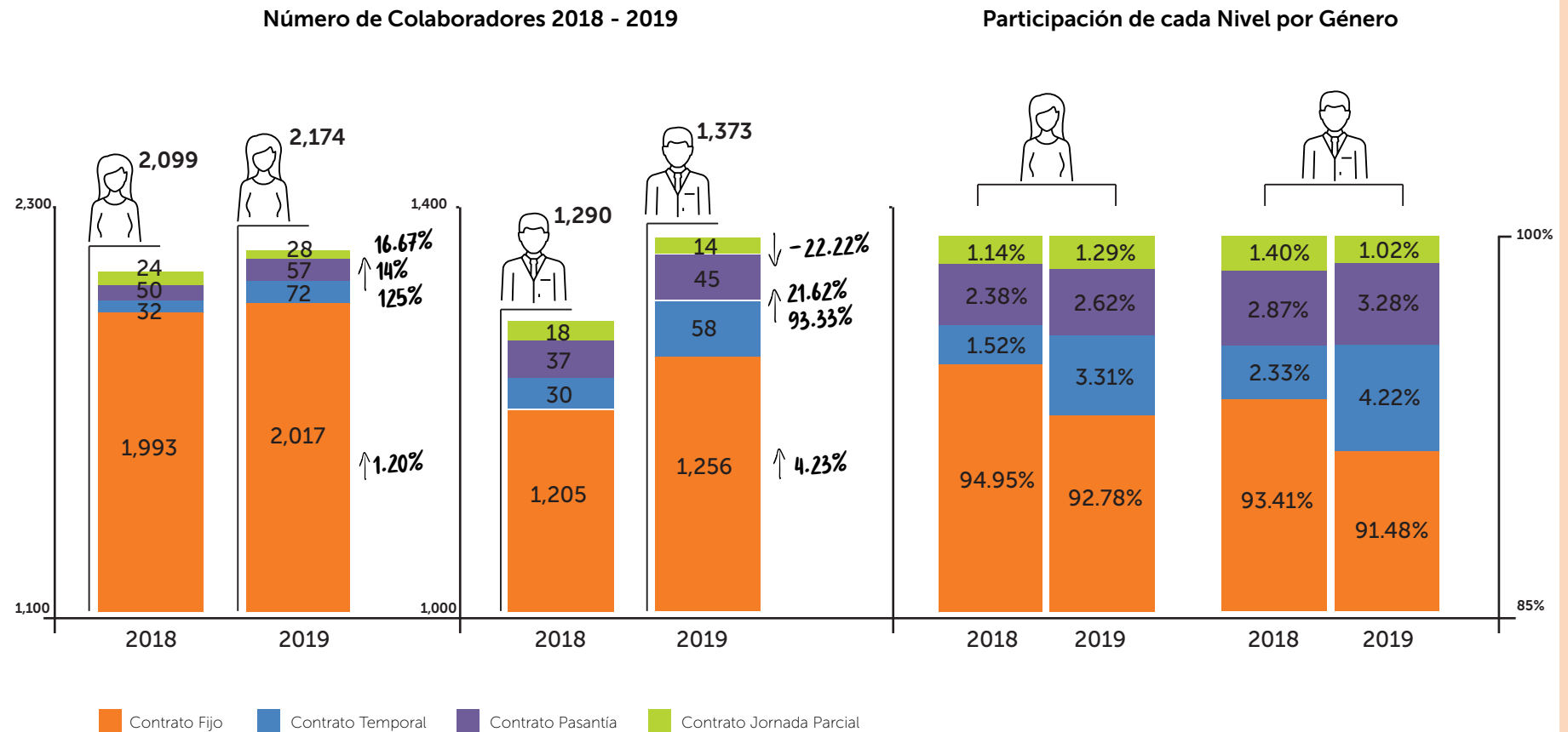
[GRI: 102-8]



Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura, Memorias RSE

Modalidades de Contratación

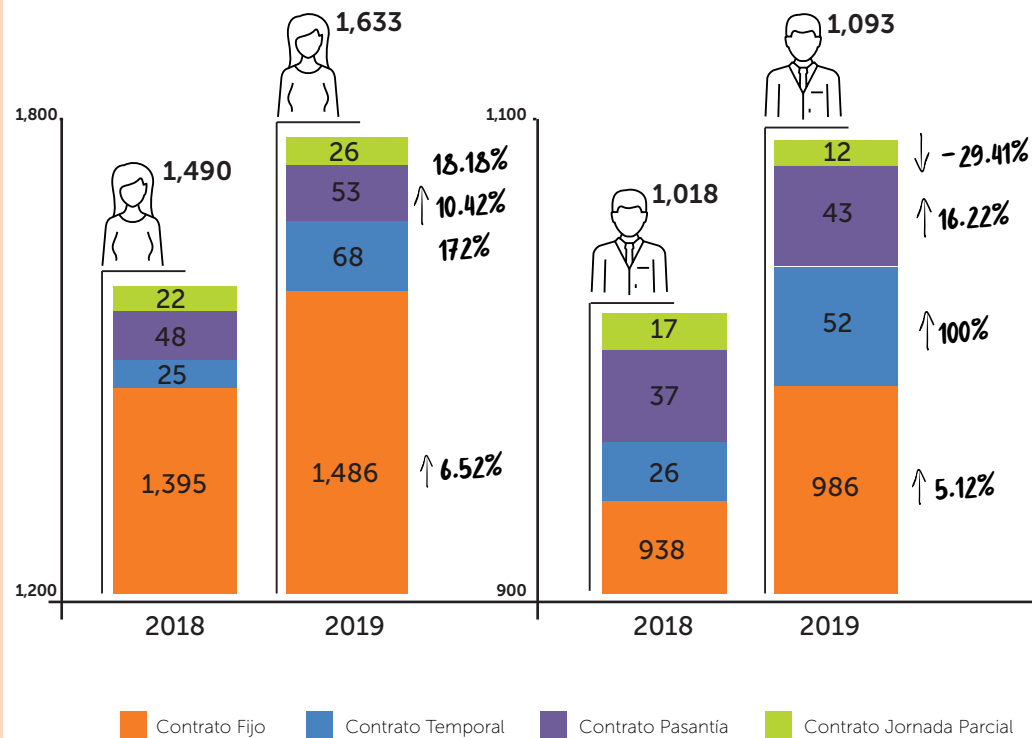
Tipos de Contrato por Género Produbanco y sus Subsidiarias



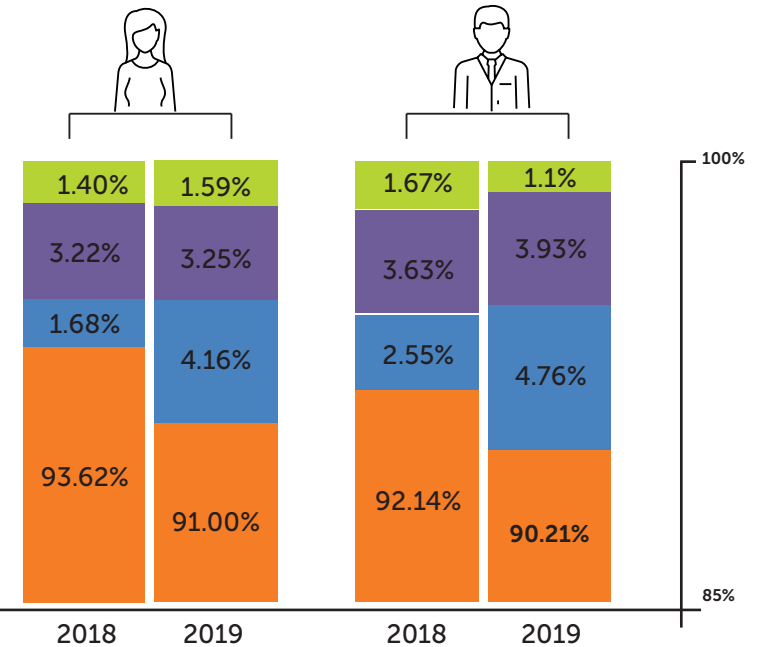
Modalidades de Contratación

Tipos de Contrato por Género Produbanco

Número de Colaboradores 2018 - 2019



Participación de cada Nivel por Género

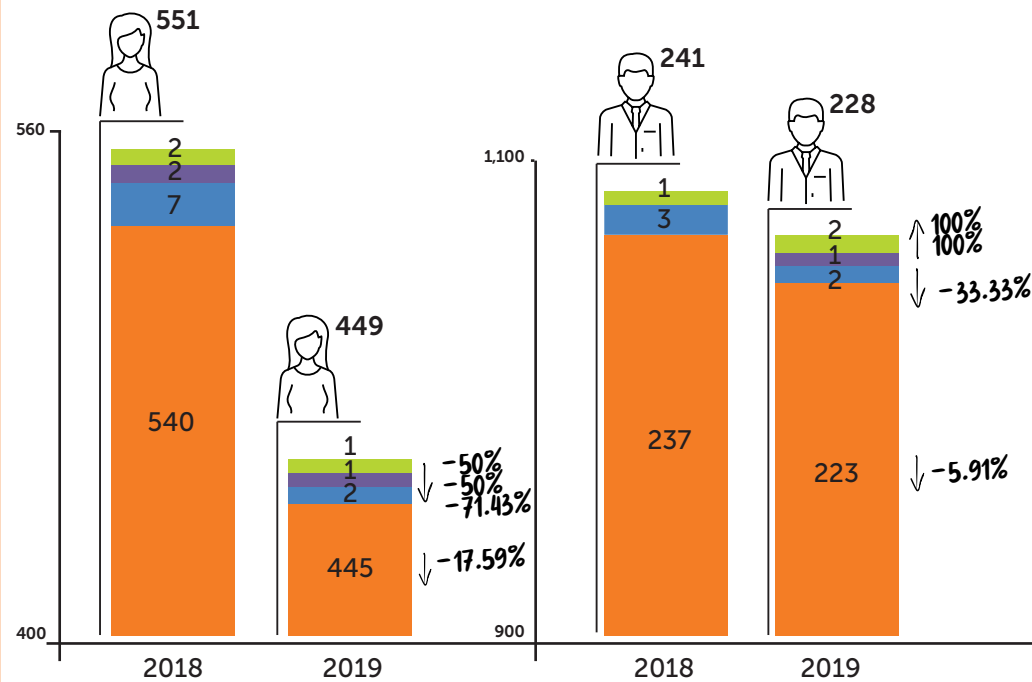


Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura, Memorias RSE

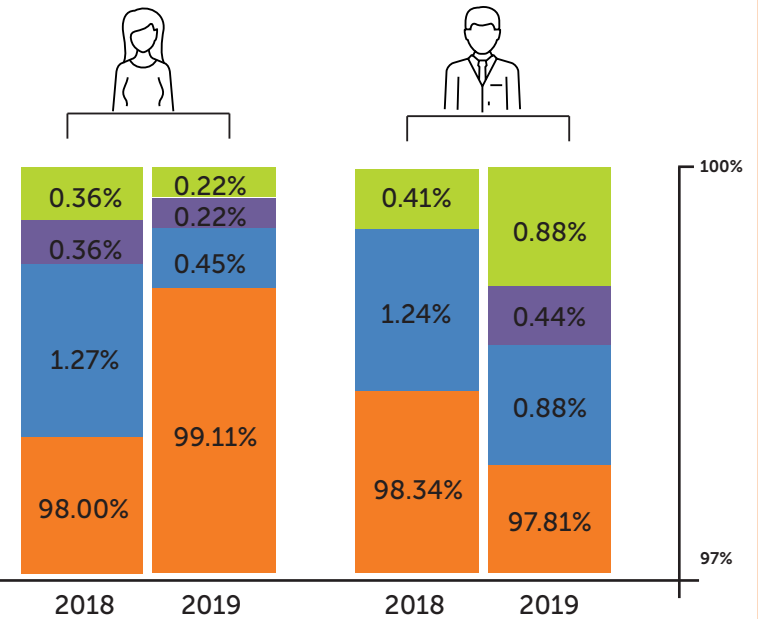
Modalidades de Contratación

Tipos de Contrato por Género Exersa

Número de Colaboradores 2018 - 2019

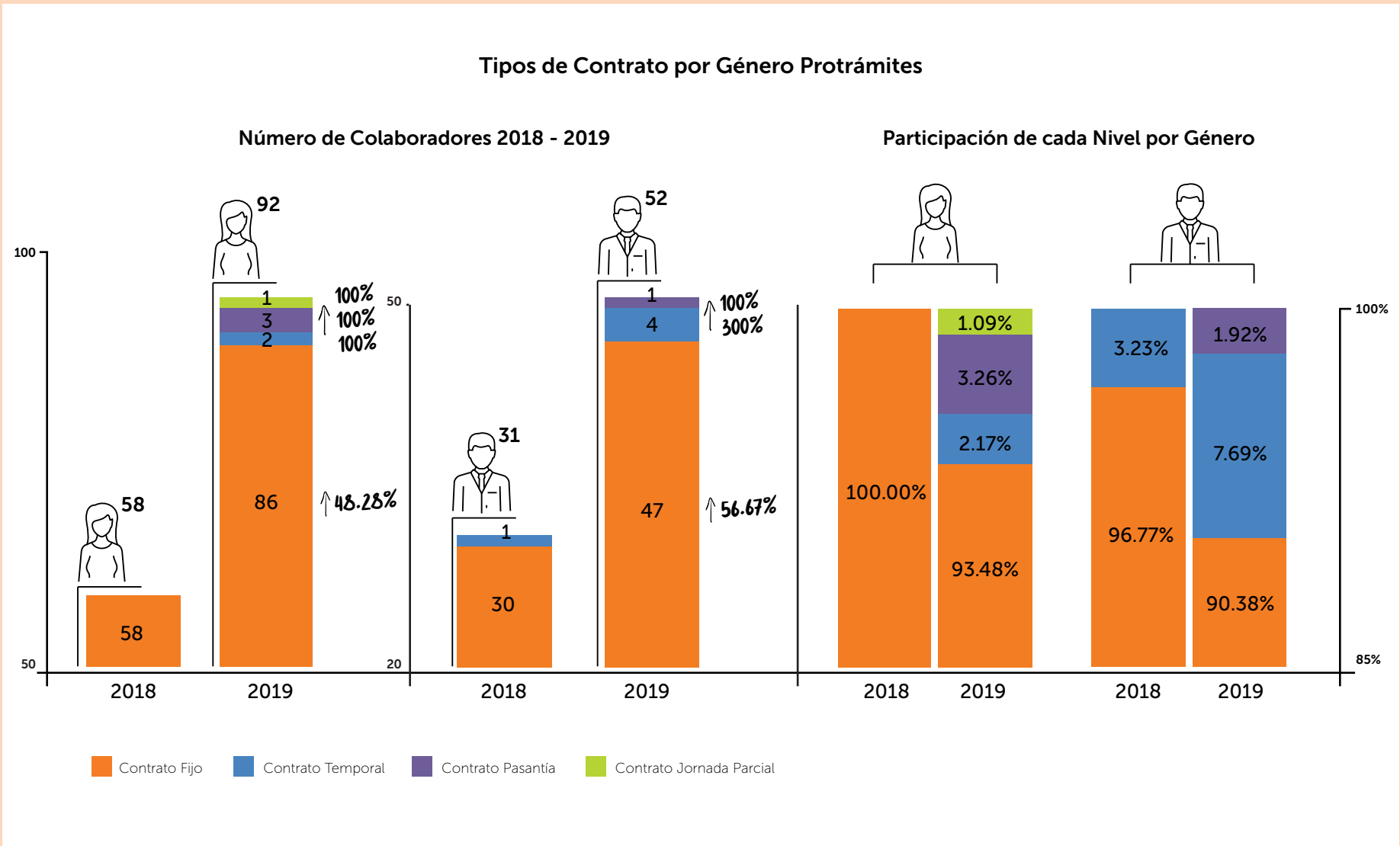


Participación de cada Nivel por Género



■ Contrato Fijo
 ■ Contrato Temporal
 ■ Contrato Pasantía
 ■ Contrato Jornada Parcial

Modalidades de Contratación



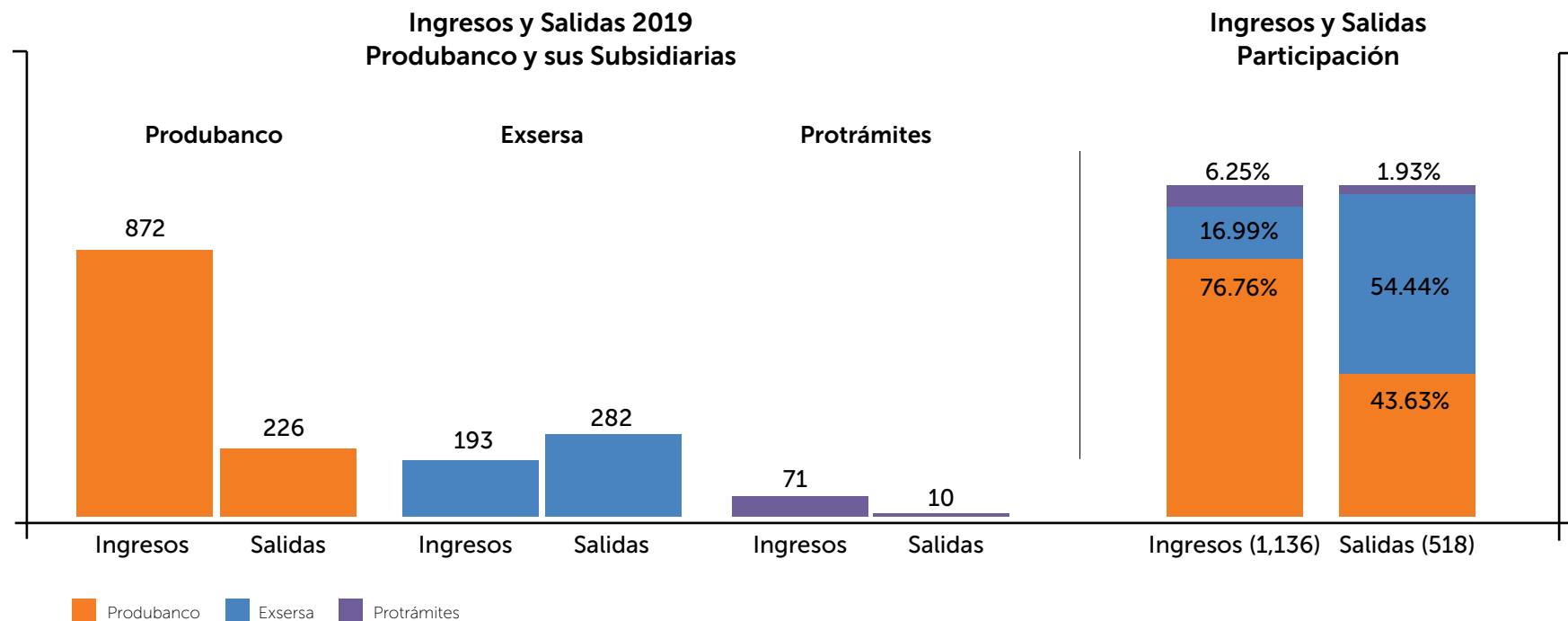


Rotación del Personal

[GRI: 401-1]

Ingresos, Salidas y Rotación Colaboradores 2019

La **rotación del personal** es la salida de un trabajador de su posición de labores por motivos voluntarios o involuntarios. El **índice promedio de rotación de personal** es el porcentaje de Colaboradores que dejan la organización por su propia voluntad, por despedido, jubilación o fallecimiento.



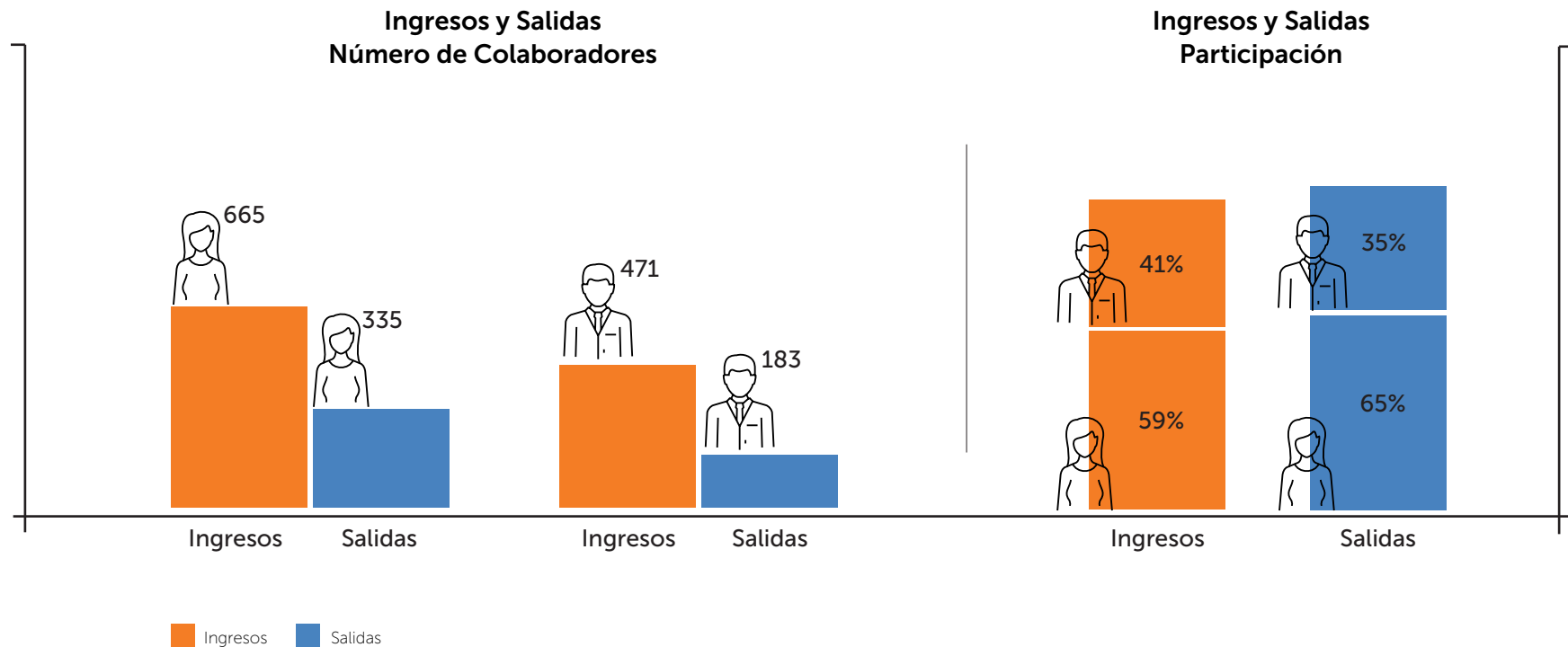
Fuente: Unidad Gente y Cultura, Gestión Talento

La diferencia entre los ingresos (1,136) y salidas (518) de este año obedeció a la creación de nuevos puestos de trabajo derivada de los requerimientos del negocio, períodos de maternidad e incorporación de pasantes.

Rotación del Personal

Ingresos, Salidas y Rotación Colaboradores 2019

Distribución de Ingresos y Salidas 2019 por Género Produbanco y sus Subsidiarias

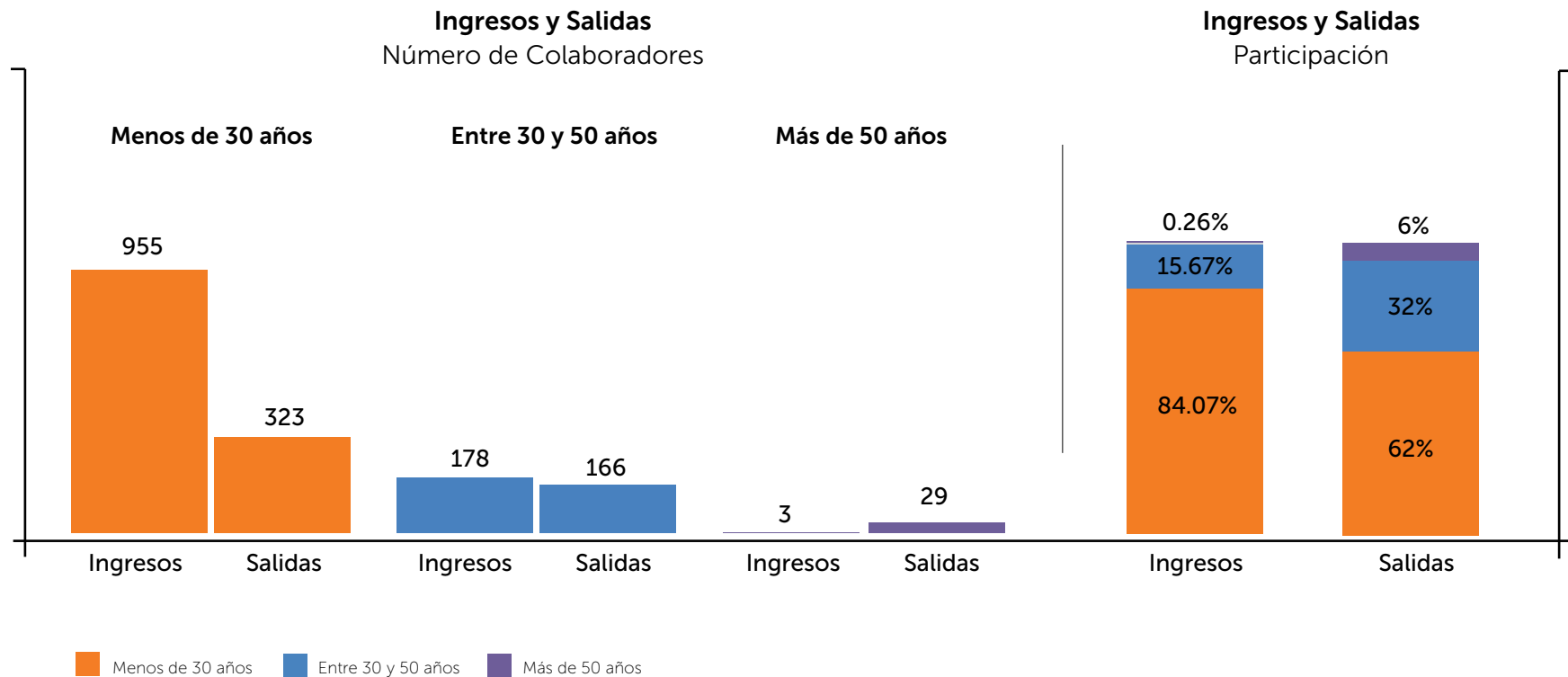


Fuente: Unidad Gente y Cultura, Gestión Talento

Rotación del Personal

Ingresos, Salidas y Rotación Colaboradores 2019

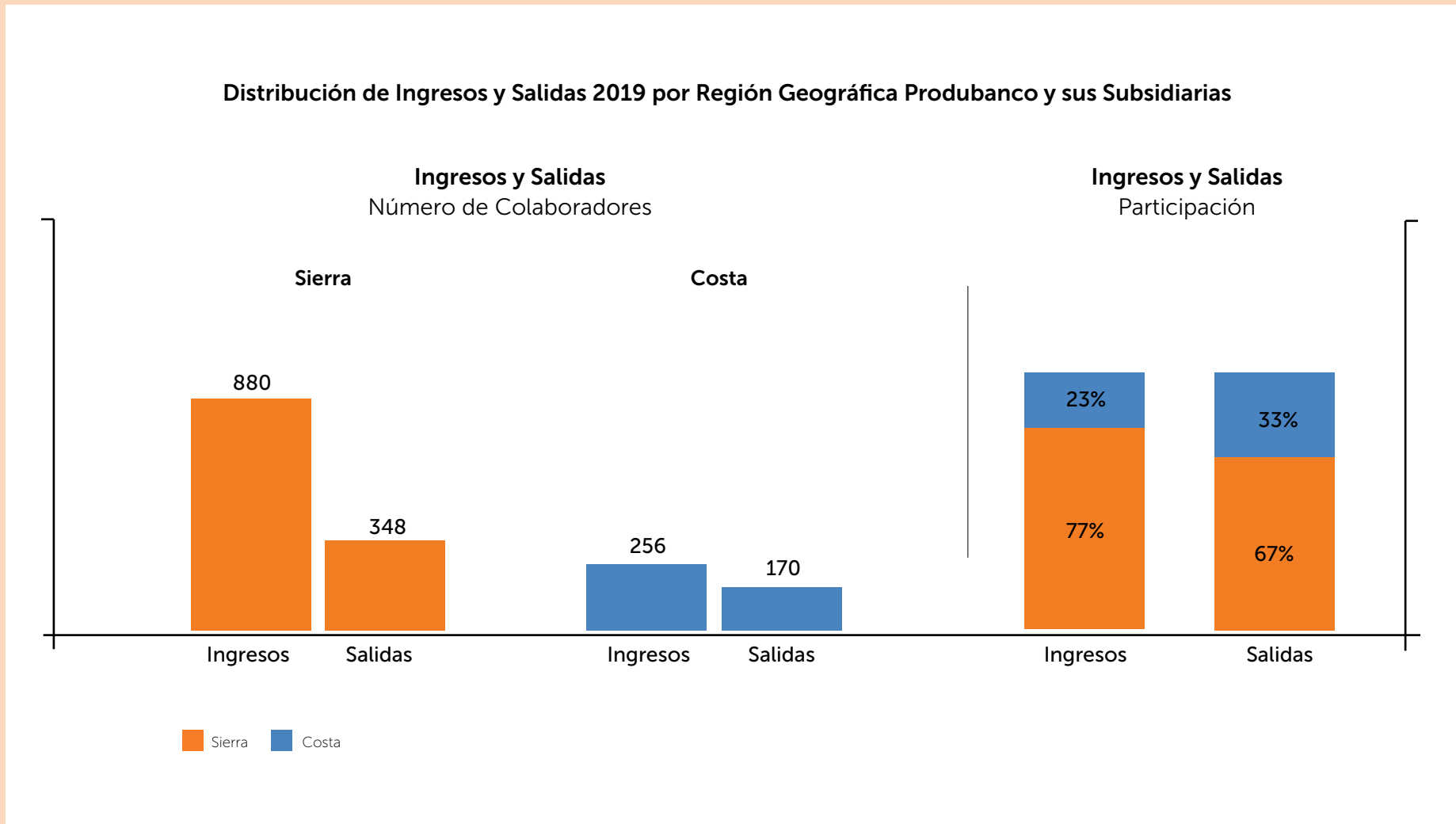
Distribución de Ingresos y Salidas 2019 por Franja Etaria Produbanco y sus Subsidiarias



Fuente: Unidad Gente y Cultura, Gestión Talento

Rotación del Personal

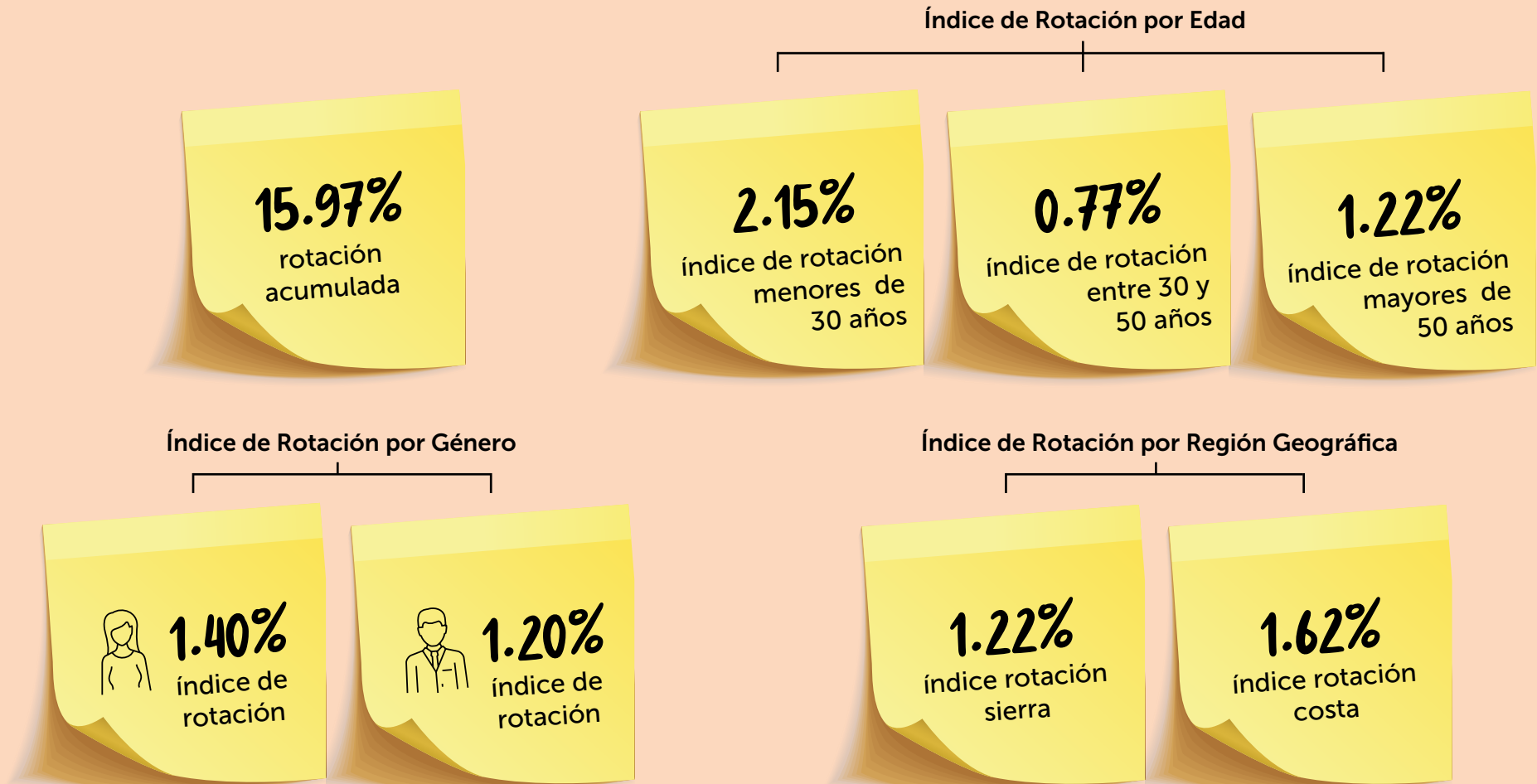
Ingresos, Salidas y Rotación Colaboradores 2019



Fuente: Unidad Gente y Cultura, Gestión Talento

Rotación del Personal

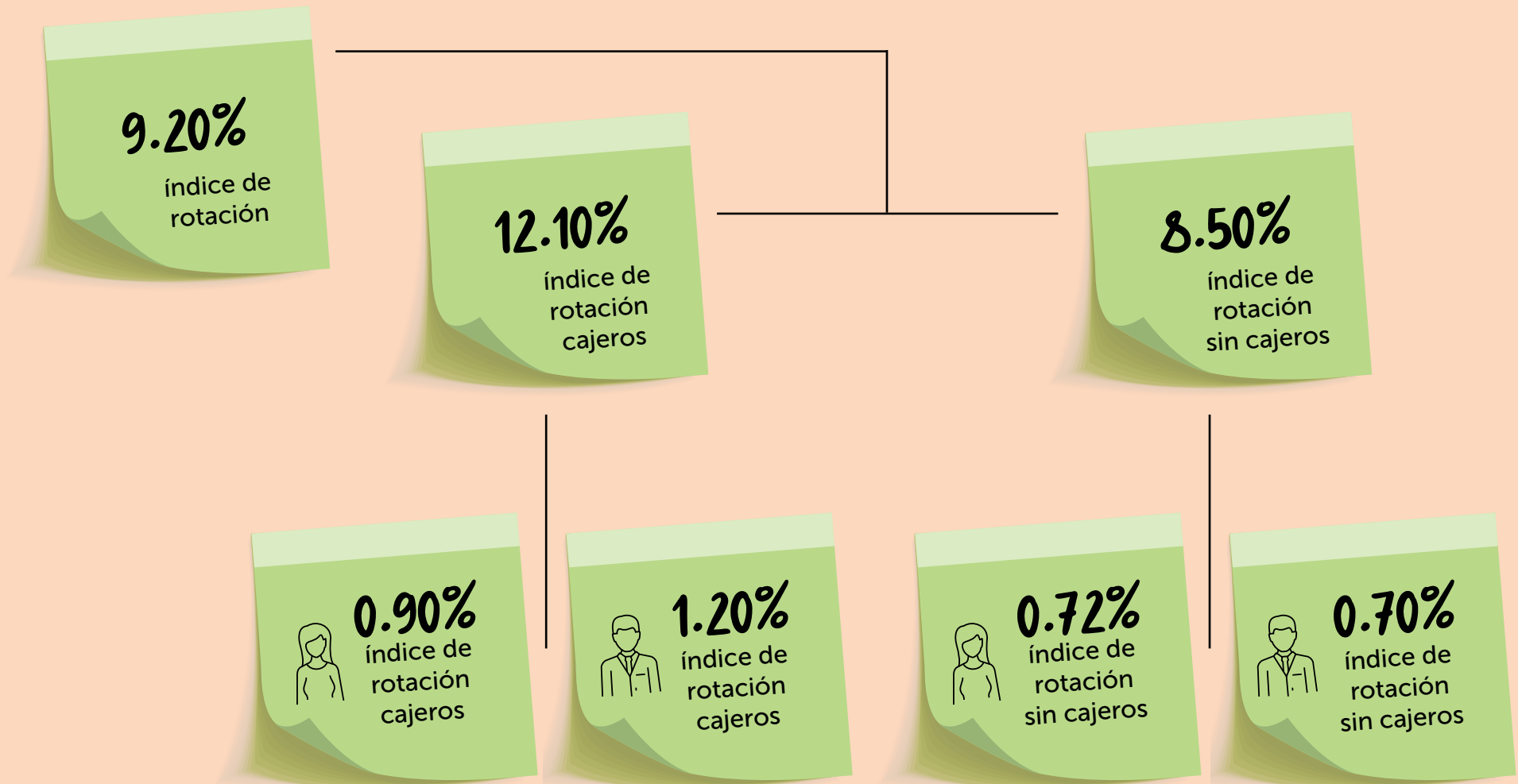
Índices de Rotación 2019 Produbanco y sus Subsidiarias



Fuente: Unidad Gente y Cultura, Gestión Talento

Rotación del Personal

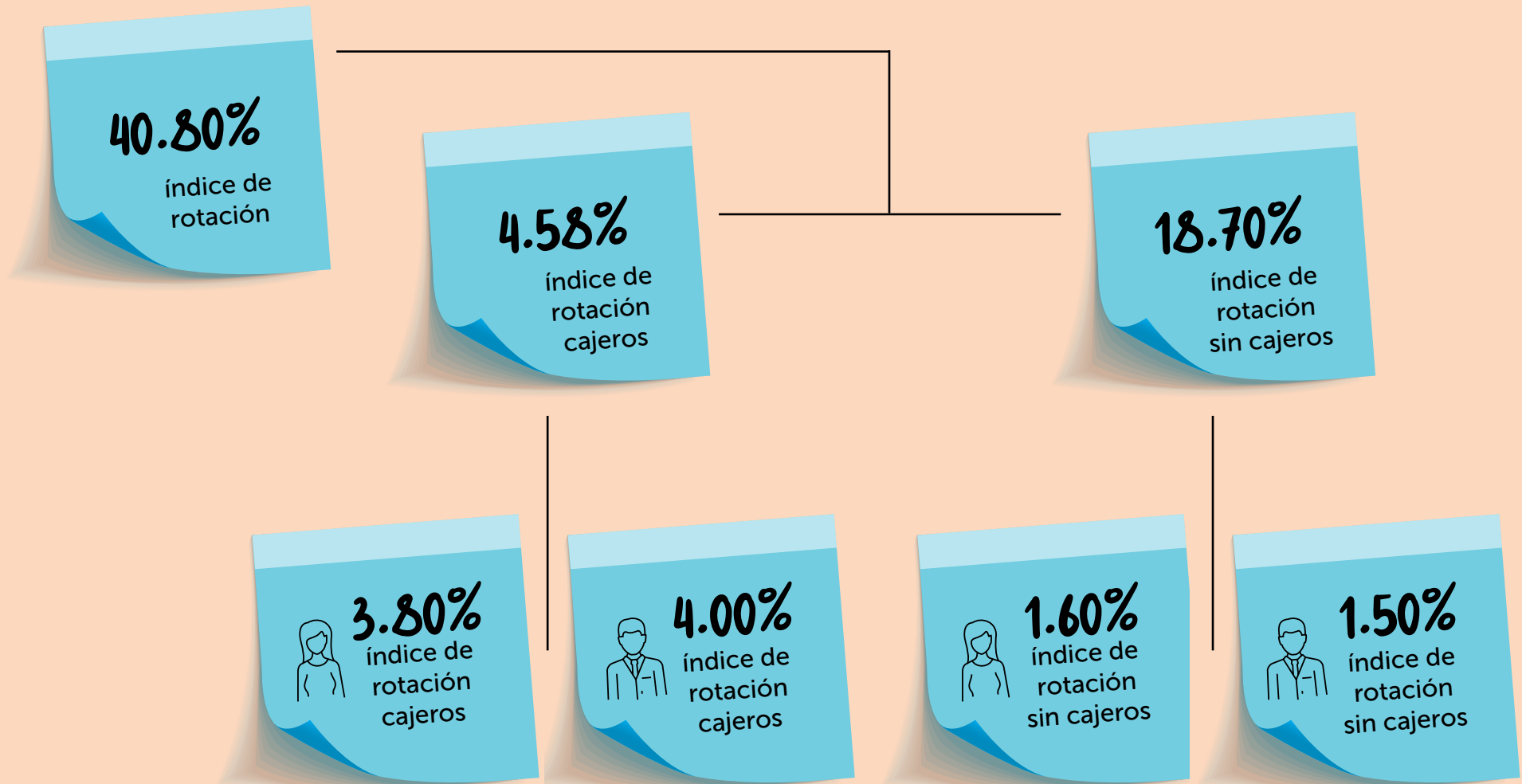
Índices de Rotación Produbanco 2019



Fuente: Unidad Gente y Cultura, Gestión Talento

Rotación del Personal

Índices de Rotación Exsersa 2019



Fuente: Unidad Gente y Cultura, Gestión Talento

Rotación del Personal

Índices de Rotación Protrámites 2019

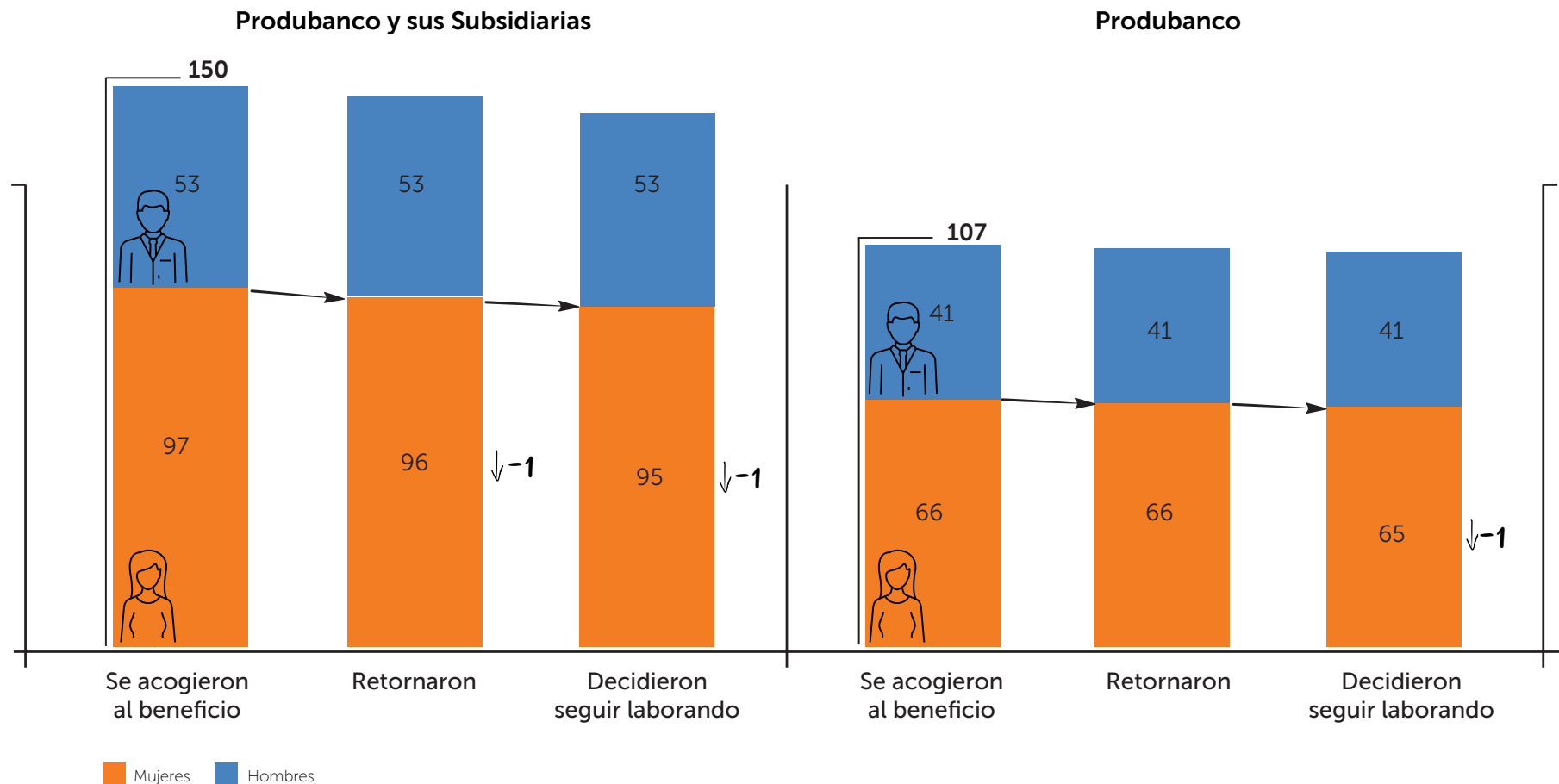




Maternidad y Paternidad 2019

[GRI: 401-3]

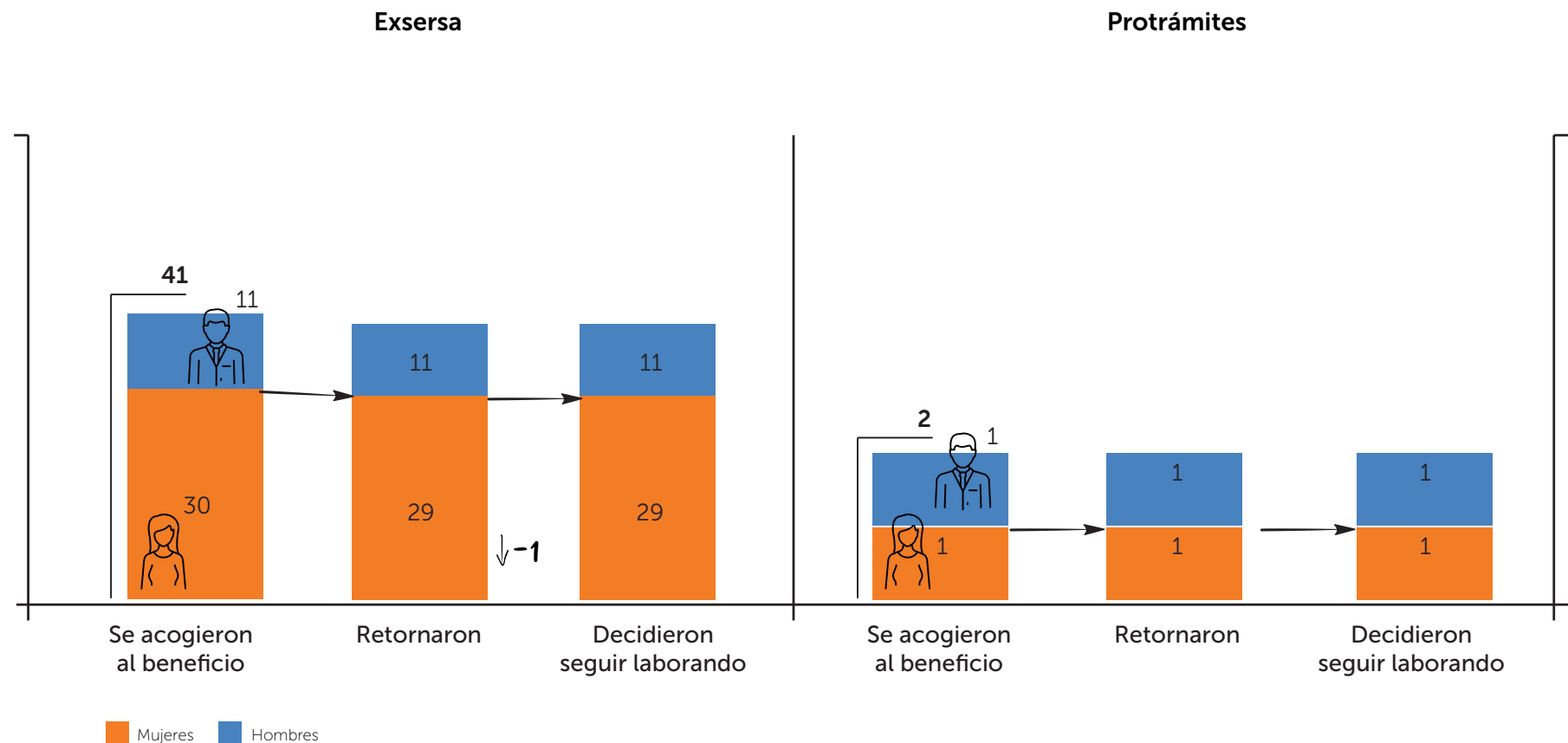
Colaboradores que se Acogieron al Beneficio de Maternidad y Paternidad, los que Retornaron y los que Decidieron Seguir Laborando luego de su Retorno



Fuente: Unidad Gente y Cultura, Trabajo Social, Aplicativo Optimus

Maternidad y Paternidad 2019

Colaboradores que se Acogieron al Beneficio de Maternidad y Paternidad, los que Retornaron y los que Decidieron Seguir Laborando luego de su Retorno



Fuente: Unidad Gente y Cultura, Trabajo Social, Aplicativo Optimus

Maternidad y Paternidad 2019

Índices de Reincorporación y Retención Produbanco y sus Subsidiarias



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.



Diversidad e Igualdad de Oportunidades, No Discriminación

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

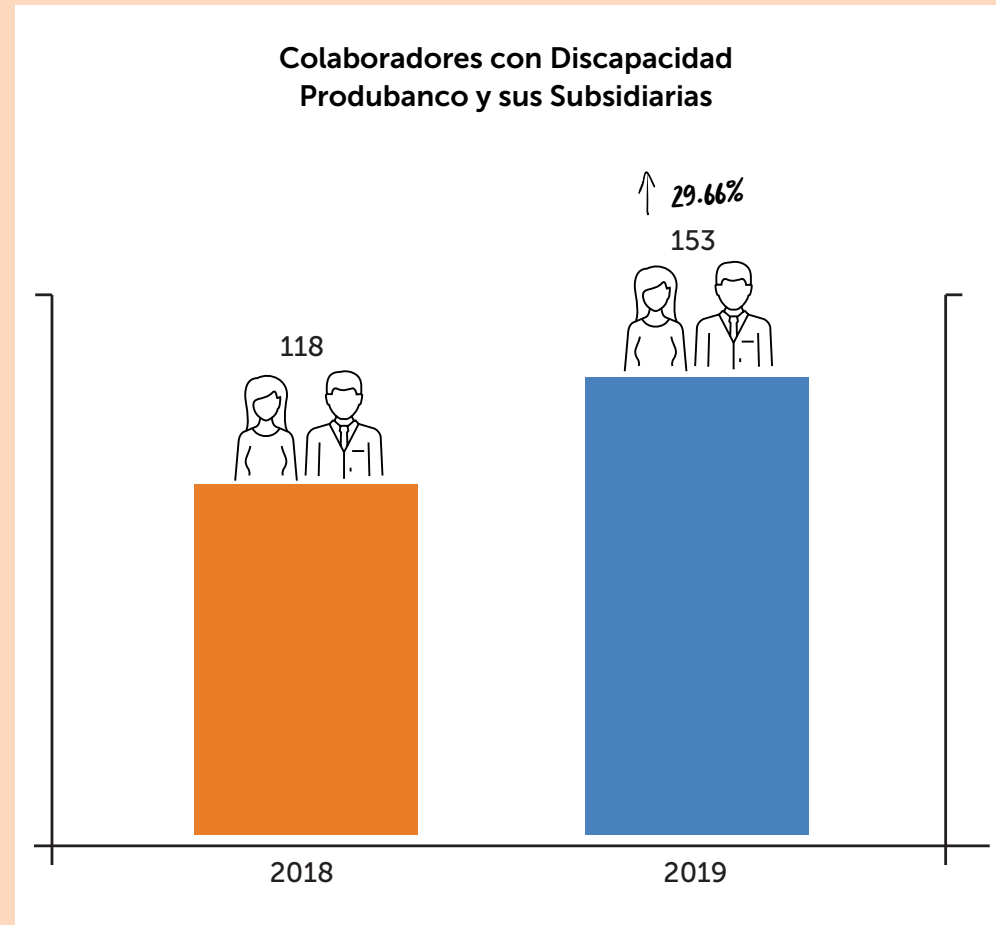
La **diversidad de formas de pensamiento y el respeto por ellas** enriquece la Cultura Organizacional. Mantenemos políticas claramente definidas contra la discriminación de cualquier tipo (género, profesión, edad, etnia, ideología, etc.).

Creemos en incentivar los valores corporativos, la cultura interna y el modelo de liderazgo mediante el ejemplo, y por eso así lo hacemos desde las posiciones más altas para que sea algo natural entre todos los Colaboradores.

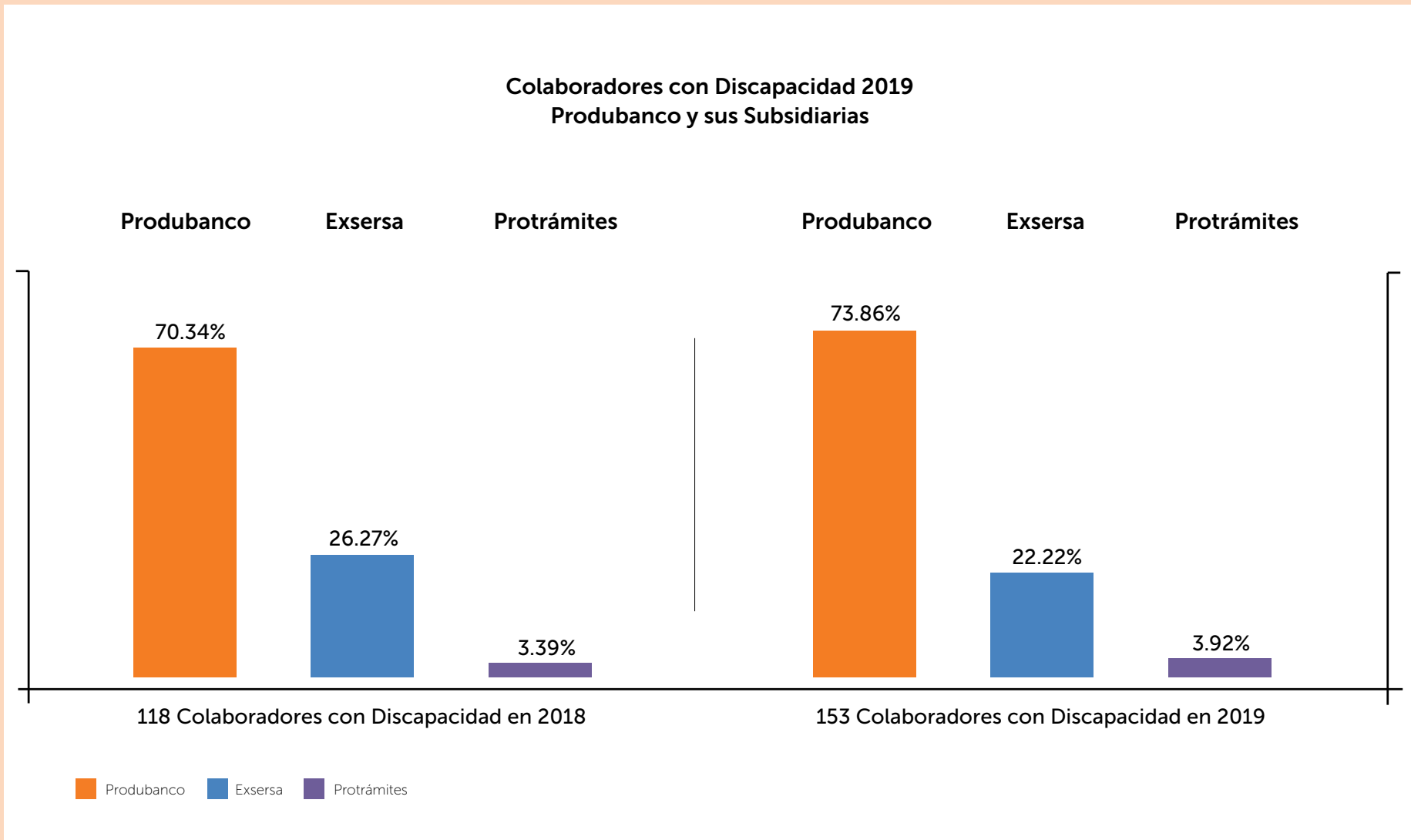
En el ámbito de equidad de género, fijamos metas para ajustar las brechas identificadas, como el incremento de la participación de mujeres en la alta dirección. Nuestra gestión va en línea con los planteamientos de la Organización Internacional del Trabajo.

En lo que respecta a la libertad y facilidades de comunicar situaciones adversas, tenemos una política de Puertas Abiertas para que cualquier Colaborador se sienta libre de reportar dificultades que pudiera estar experimentando en el relacionamiento. Adicionalmente, por medio de la **Línea Ética** implementada en 2018, pueden denunciarse casos de discriminación, hostigamiento o acoso laboral a los que se les da la debida diligencia y solución.

En cuanto al personal con discapacidad, al cierre del año, la nómina de Produbanco y sus Subsidiarias registró **153 Colaboradores**, de los cuales 15.03% fueron **sustitutos**.

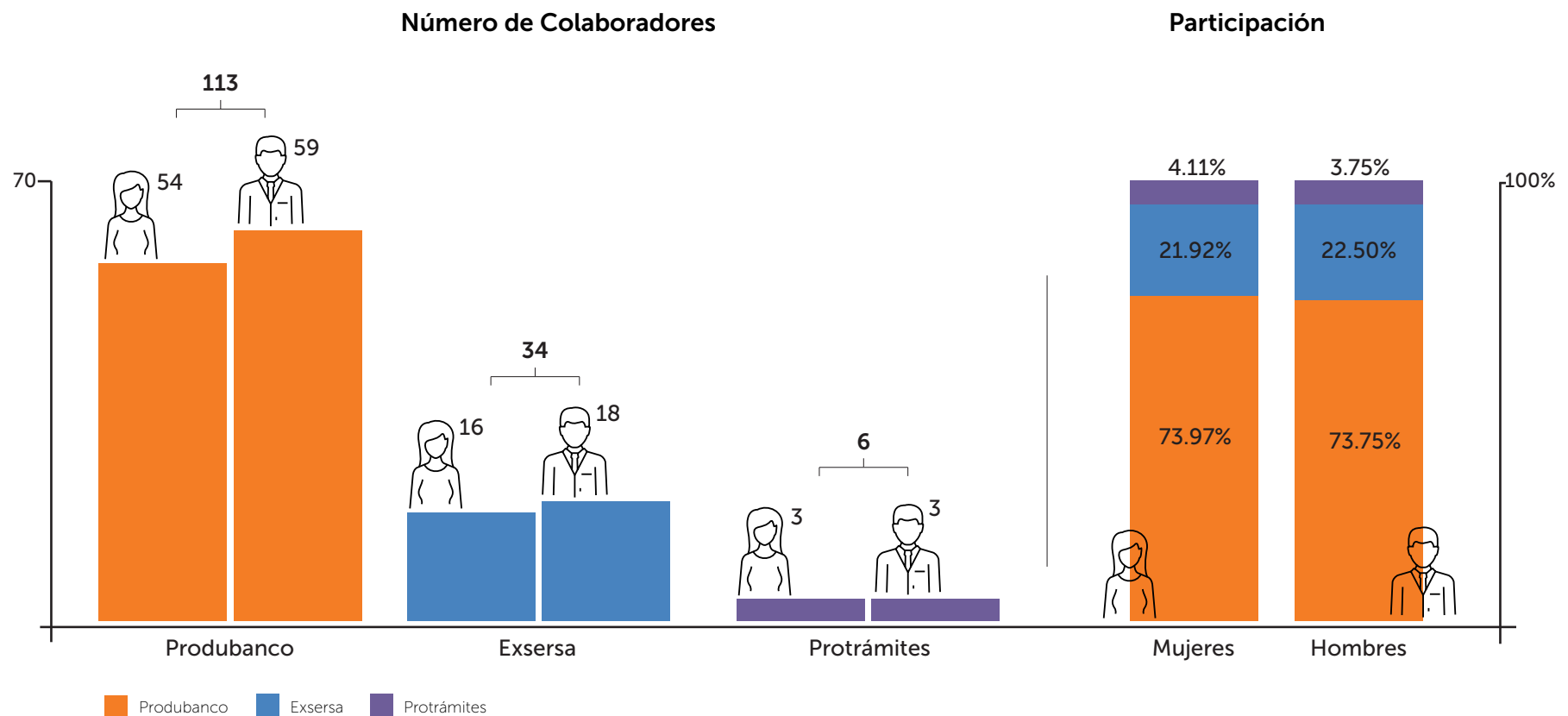


Diversidad e Igualdad de Oportunidades, No Discriminación



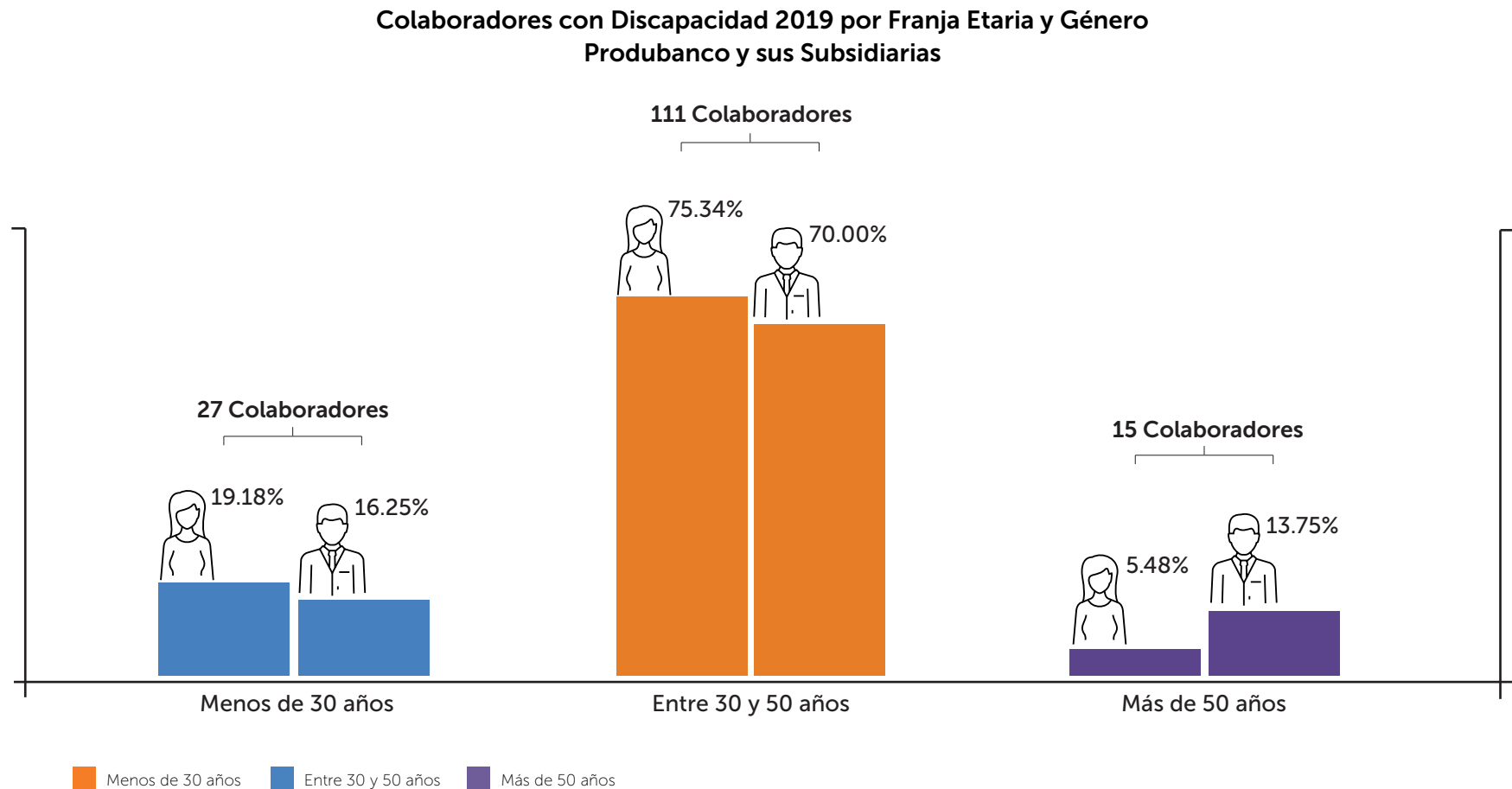
Diversidad e Igualdad de Oportunidades, No Discriminación

Distribución Colaboradores con Discapacidad 2019 por Subsidiaria y Género



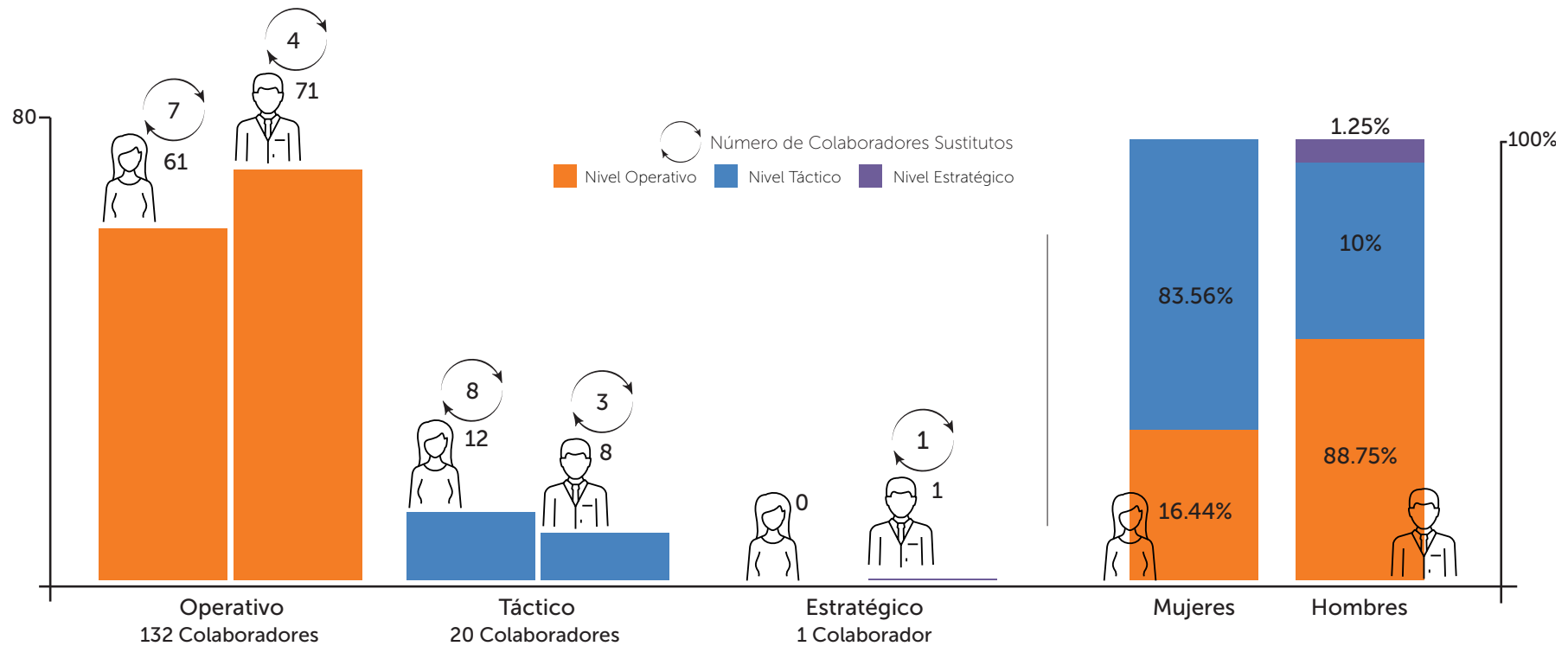
Fuente: Unidad Gente y Cultura, Trabajo Social

Diversidad e Igualdad de Oportunidades, No Discriminación



Diversidad e Igualdad de Oportunidades, No Discriminación

Colaboradores con Discapacidad 2019 por Nivel de Estructura Jerárquica y Género



Colaboradores Sustitutos

La Ley Orgánica de Discapacidades, en su artículo 48, establece que las y los parientes hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, cónyuge, pareja en unión de hecho, representante legal o las personas que tengan bajo su responsabilidad y/o cuidado a una persona con discapacidad severa, podrán formar parte del porcentaje de cumplimiento de inclusión laboral, de conformidad con el reglamento. Este beneficio no podrá trasladarse a más de una (1) persona por persona con discapacidad. Se considerarán como sustitutos a los padres de las niñas, niños o adolescentes con discapacidad o a sus representantes legales. De existir otros casos de solidaridad humana, la autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social validará al sustituto, de conformidad al reglamento. No se podrá contratar más del cincuenta por ciento (50%) de sustitutos del porcentaje legal establecido.

Fuente: Unidad Gente y Cultura, Trabajo Social

Prestaciones Sociales

[GRI: 102-41, 401-2]

El paquete de prestaciones que ofrecemos a nuestros Colaboradores es adicional a su remuneración monetaria. Tiene como objeto brindarles satisfacción integral. Los beneficios se otorgan a nivel nacional y son extensivos 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.

Prestaciones Sociales

Beneficios: Tangibles Genéricos

Póliza de Acumulación

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.

3,445
Beneficiarios

USD 39.04
Valor promedio por Colaborador

Aplica para el personal de:
Produbanco, Exersa y Protrámites bajo contrato fijo, eventual o jornada parcial.

Alimentación

El servicio de almuerzo le es proporcionado al Colaborador en las oficinas que cuentan con la infraestructura para este fin.

En las que no se dispone de este tipo de instalaciones, cada Colaborador recibe un valor diario como compensación.

3,520
Beneficiarios

USD 2.65
Valor promedio por Colaborador
USD 2,365,357

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

Vestuario Institucional

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

USD 130
Valor promedio por Colaborador
125,236.35
Valor anual

Aplica para el personal de:
Produbanco, Exersa y Protrámites 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.

USD 75.11
aproximadamente
por Colaborador

Beneficiarios:
Colaboradores Produbanco y sus Subsidiarias

Aplica para el personal de:
Contrato fijo, eventual, de pasantía y de jornada parcial.

Día Adicional de Vacaciones

+1 DÍA
adicional de
vacaciones
a partir del
5to año

A partir del quinto año de trabajo, los Colaboradores tienen derecho a un día adicional en su período de vacaciones.

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

Prestaciones Sociales

Beneficios: Tangibles Flexibles

Bono por Aniversario

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



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

Regalo Bebé

Entregamos un obsequio a los Colaboradores tras el nacimiento de un hijo.



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

Campamento Vacacional

Los hijos de entre 5 y 12 años de los Colaboradores de Quito, Guayaquil y Cuenca pueden acceder a esta actividad. En el resto del país entregamos un obsequio en época escolar; en este año fue una lista de útiles.



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

Regalo Navideño

Los hijos de hasta 12 años de nuestros Colaboradores reciben un presente por Navidad. En 2019 el obsequio fue la apertura de una cuenta de ahorros con su primer depósito.



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

Prestaciones Sociales

Beneficios: Tangibles Flexibles

Transporte y Refrigerio en Jornadas Extendidas

Transporte y refrigerio para jornadas prolongadas a partir de 20H00

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, Exsersa y Protrámites bajo contrato fijo, eventual, de pasantía y de jornada parcial.

Bono Navideño

En diciembre, por las festividades de la época, los Colaboradores reciben un bono para su consumo.

671 Beneficiarios
63 Valor por obsequio
USD 42,273 Valor anual

Aplica para el personal de:

Exsersa bajo contrato fijo y de jornada parcial.

Intangibles Genéricos

Medio Día Libre en Tu Cumpleaños

1/2 día libre

Los Colaboradores con más de tres meses en la Institución tienen medio día libre para disfrutar su cumpleaños en familia.

Aplica para el personal de:

Produbanco, Exsersa y Protrámites bajo contrato fijo y de jornada parcial.

Días Libres para Ti

Luego de cumplir un año en la Institución, los Colaboradores, pueden destinar un día por semestre para trámites personales, previa coordinación con su jefatura.

1 DÍA libre por semestre

Aplica para el personal de:

Produbanco, Exsersa y Protrámites bajo contrato fijo y de jornada parcial.

Intangibles Flexibles

Tiempo Compensatorio a Ejecutivos

DÍAS DESCANSO por jornadas prolongadas

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, Exsersa y Protrámites bajo contrato fijo, eventual y de jornada parcial.

Prestaciones Sociales

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.

691
Beneficiarios

Aplica para el personal de:

Produbanco, Exersa y Protrámites bajo contrato fijo, eventual, de pasantía y de jornada parcial.

Seguro de Vehículo

Gracias al convenio corporativo que mantenemos con una empresa aseguradora, los Colaboradores tienen acceso a un seguro vehicular con una tasa preferencial. El descuento se realiza por medio del rol de pagos.

545
Beneficiarios

Aplica para el personal de:

Produbanco, Exersa y Protrámites 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.

662
Beneficiarios

Aplica para el personal de:

Produbanco, Exersa y Protrámites bajo contrato fijo y de jornada parcial.

Banca para Colaboradores

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

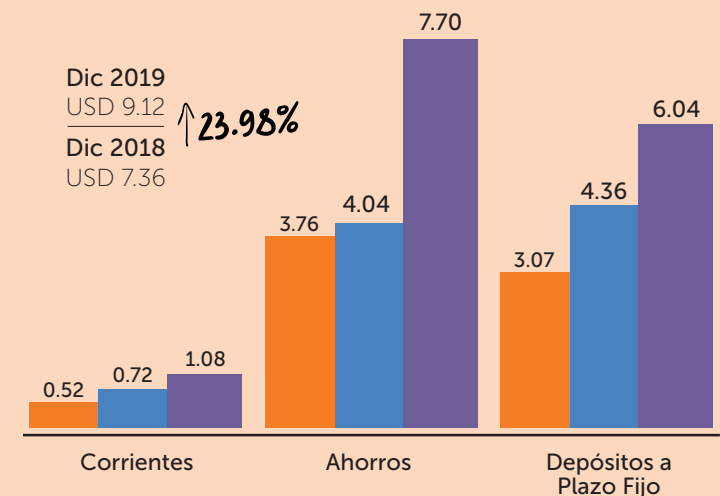
Aplica para el personal de:

Produbanco, Exersa y Protrámites bajo contrato fijo, eventual, de pasantía y de jornada parcial.

3,100
Beneficiarios
1,546
cuentas
aperturadas
1,554
pólizas
aperturadas

Distribución de los Depósitos de los Colaboradores en Millones de Dólares

■ Dic 2018 ■ Dic 2019 ■ Jun 2020



Prestaciones Sociales

Servicios: Tangibles Genéricos

Tarjeta de Crédito

Luego de aprobar el periodo de prueba, los Colaboradores que lo soliciten pueden acceder a una tarjeta de crédito. El cupo es establecido en función del cargo.



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

Préstamos para Colaboradores

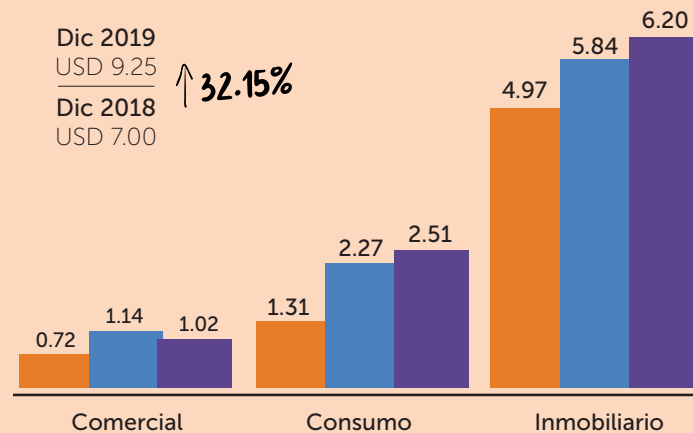
Financiamiento con el 80% de la tasa activa vigente de la Banca Minorista.

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



Participación de la Cartera de Colaboradores por Tipo de Crédito en Millones de Dólares

■ Dic 2018 ■ Dic 2019 ■ Jun 2020



Tarjeta de Descuento

Los Colaboradores reciben una tarjeta de descuento del supermercado y de farmacia para su uso.



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

Crédito Navideño

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



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

Prestaciones Sociales

Servicios: Tangibles Genéricos

Paquetes Corporativos de Telefonía Celular

Plan de telefonía celular sin costo, para posiciones directivas, gerenciales y otras que por sus funciones lo requieran.

Además, pasado un periodo de antigüedad de seis meses, el Colaborador puede acceder a una línea celular dentro del plan corporativo, de acuerdo con su capacidad de pago y estado civil, a costos preferenciales.

668
Beneficiarios

Aplica para el personal de:
Produbanco, Exsersa 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.

110
Beneficiarios

Aplica para el personal de:
Produbanco, Exsersa 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 en su tiempo libre.

435
Beneficiarios

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

Gimnasio

La oficina Matriz del Centro Corporativo Ekopark en Quito cuenta con un gimnasio.

Los Colaboradores tienen acceso a membresías de tres y seis meses a costos preferenciales. El valor de la mensualidad es debitado de la cuenta.

52
Beneficiarios
USD 32
Costo membresía

Aplica para el personal de:
Produbanco, Exsersa 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.

126
Beneficiarios

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

Prestaciones Sociales

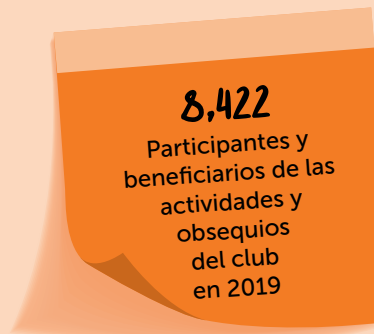
Servicios: Tangibles Genéricos

Club de Empleados

Está conformado por una comisión de Colaboradores de diferentes áreas, quienes programan una serie de eventos internos anuales de recreación que fomentan la participación (con costos accesibles descontados del rol de pagos) de los interesados junto a sus familias.

Adicionalmente, en fechas importantes, el Club hace la entrega de obsequios.

El Colaborador contribuye con un valor mensual de USD 1 a USD 4, dependiendo de la provincia.

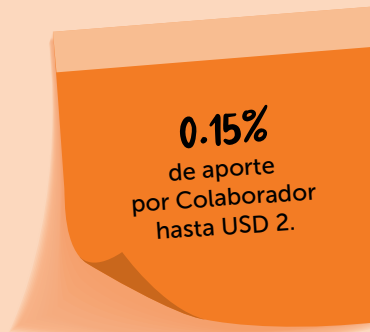


Aplica para el personal de:
Produbanco y Protrámites bajo contrato fijo.

Fondo de Solidaridad

El fondo se mantiene con la contribución del personal fijo que aporta con el 0.15% de su sueldo mensualmente (con un máximo de USD 2). El Banco aporta el mismo valor recaudado en el rol.

El dinero es destinado a Colaboradores que afrontan situaciones críticas de salud y que requieren ayuda económica, previo análisis del área de Trabajo Social.



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

Intangibles Flexibles

Estacionamiento

En los edificios donde se disponga del espacio físico respectivo, el Colaborador puede acceder a un puesto para estacionar su vehículo.



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

Intangibles Genéricos

Atención Médica

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



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

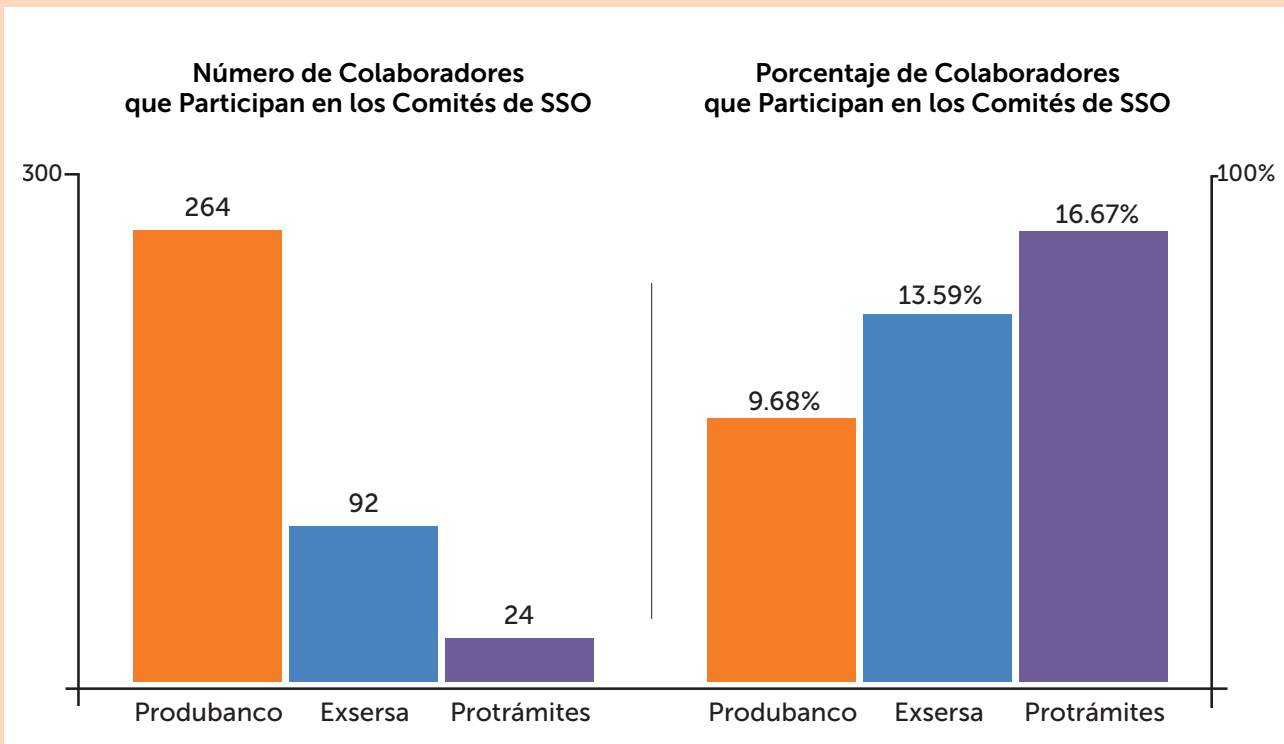


Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)

[GRI: 103-2, 103-3 Seguridad y Salud en el Trabajo, 403-1]

Produbanco y sus Subsidiarias no son una organización con alto riesgo en materia de seguridad y salud en el trabajo o seguridad y salud ocupacional. No obstante, mantenemos una cultura preventiva de gestión. Este es un tema prioritario pues incide directamente 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.

Damos cumplimiento a todo lo establecido en el marco legal y además contamos 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.



Comités SSO Produbanco y sus Subsidiarias

Nuestros Comités de Seguridad y Salud Ocupacional están integrados por funcionarios pertenecientes al nivel táctico de la estructura jerárquica y por representantes de los Colaboradores.

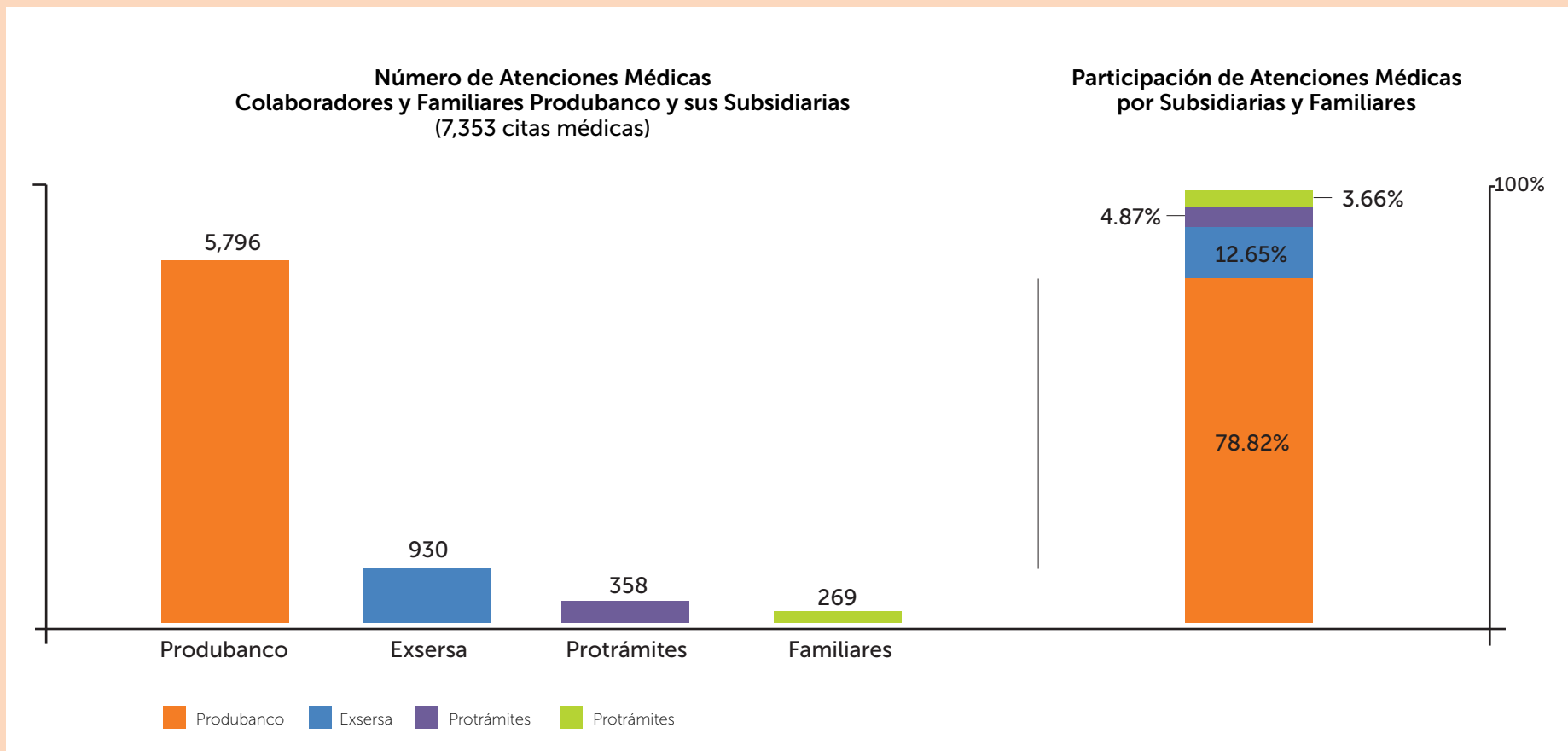
El Comité de Seguridad y Salud Ocupacional es el encargado de dar seguimiento a los casos de accidentes y enfermedades profesionales que se presenten en el desarrollo de sus labores.

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

Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)

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 7,353 atenciones médicas, el 96.34% dirigido a Colaboradores y el 3.66% a familiares. Adicional a este beneficio, el Colaborador puede acceder a controles médicos preventivos con precios preferenciales.



Fuente: Unidad Gente y Cultura, Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional

Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)

Accidentabilidad [GRI: 403-2]

En los gráficos siguientes se encuentran los accidentes, incidentes y días de ausentismo que tuvieron lugar en el 2019 sobre los cuales se tomaron las medidas correspondientes, tanto de apoyo como de prevención para evitar casos futuros. Los cálculos y los índices de frecuencia de tasa de riesgo se calculan con base en la normativa 513.

Accidente o incidente *in itinere*

Aquel que se produce mientras el Colaborador se moviliza del trabajo al hogar o viceversa.

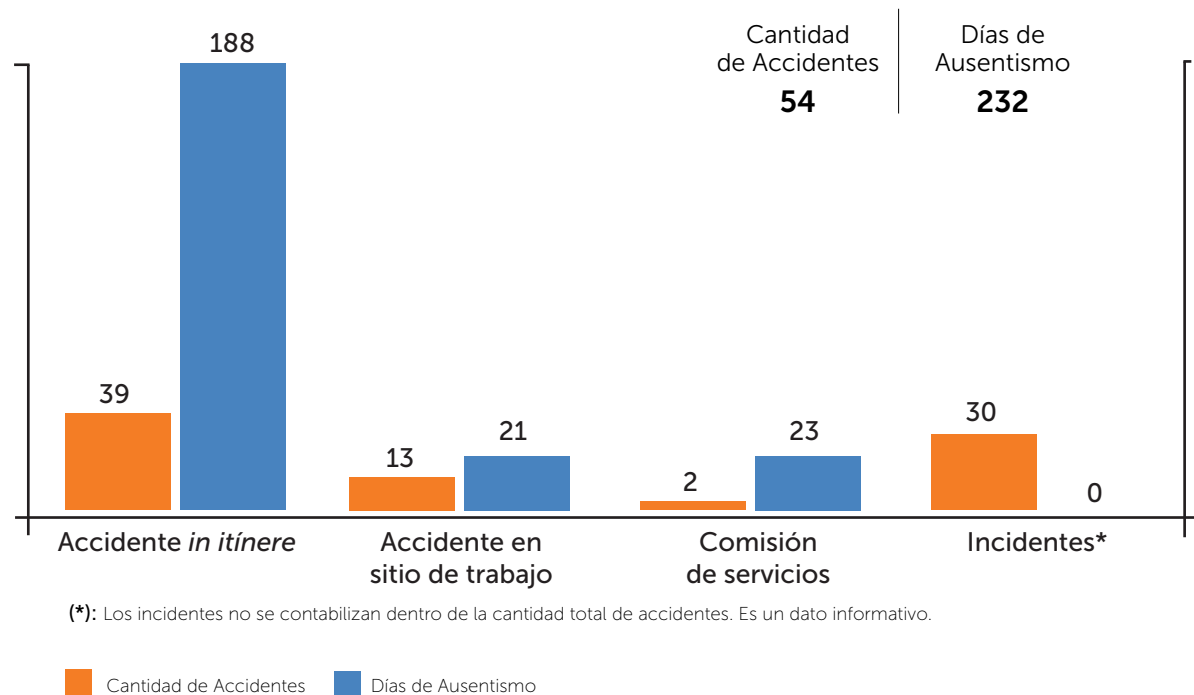
Incidente

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.

Accidente en Sitio de Trabajo

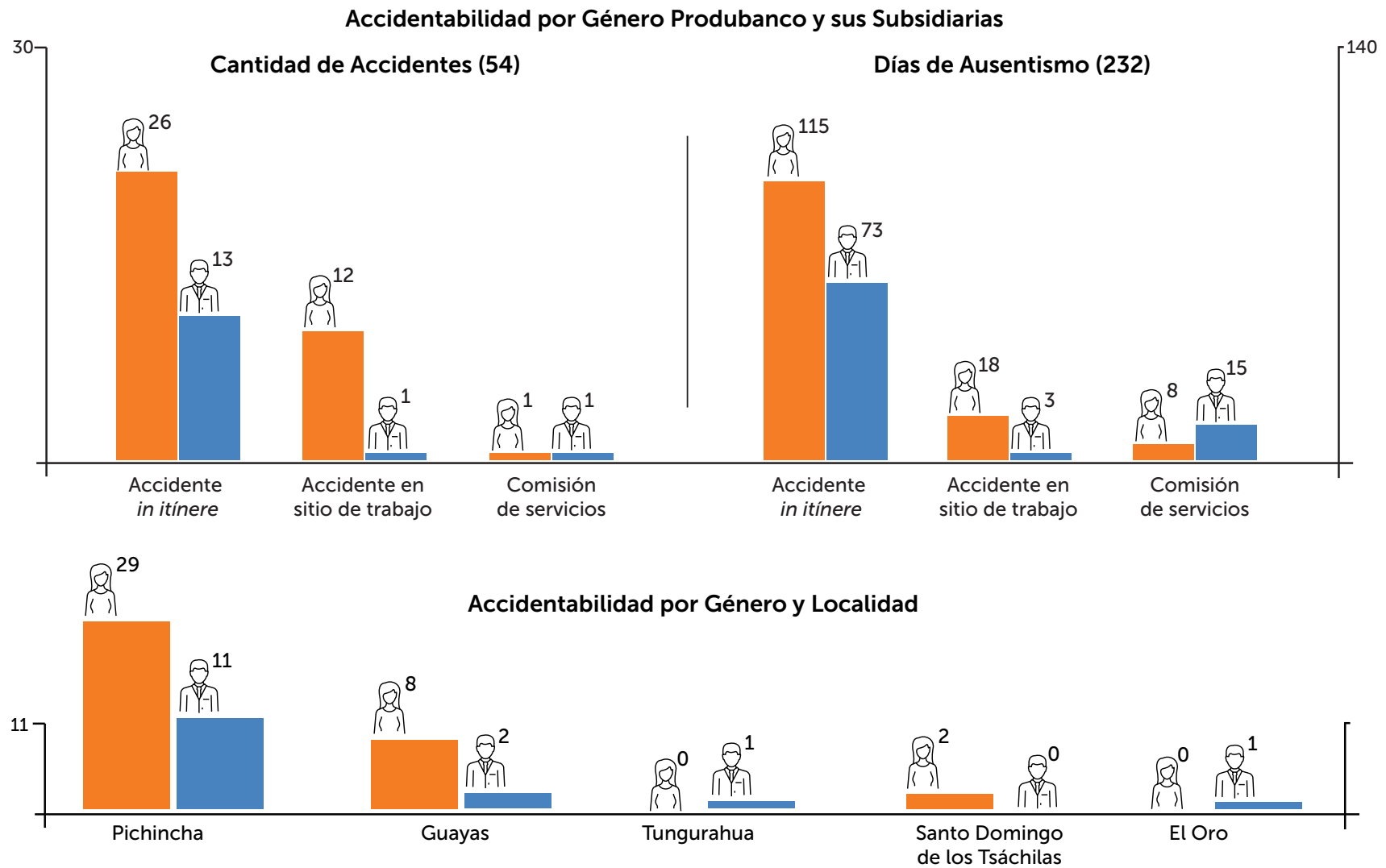
Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, invalidez o la muerte.

Accidentabilidad Produbanco y sus Subsidiarias



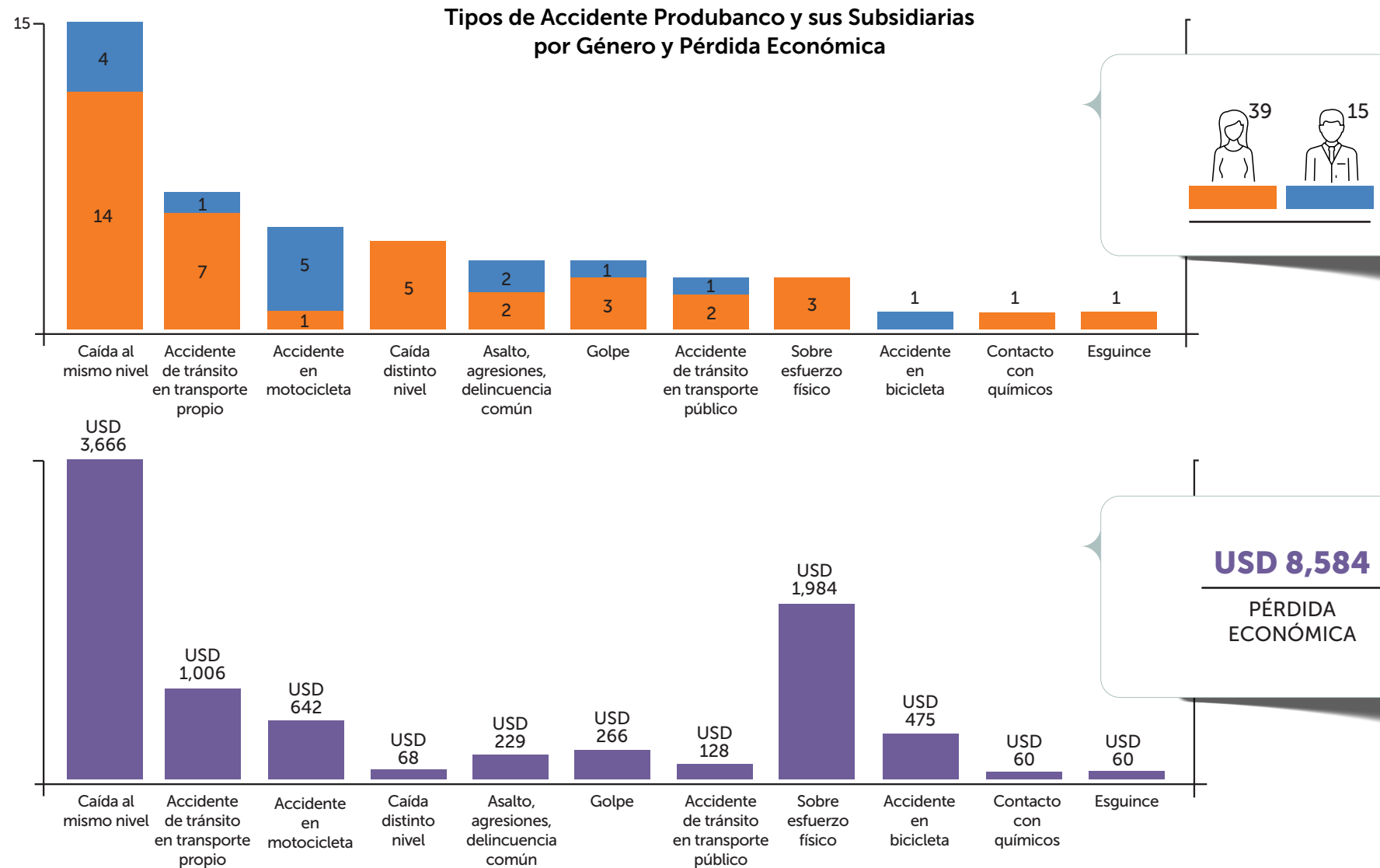
Fuente: Registro de Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional Produbanco y sus Subsidiarias

Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)



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

Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)



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

Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)

Accidente o incidente *in itinere*

Aquel que se produce mientras el Colaborador se moviliza del trabajo al hogar o viceversa.

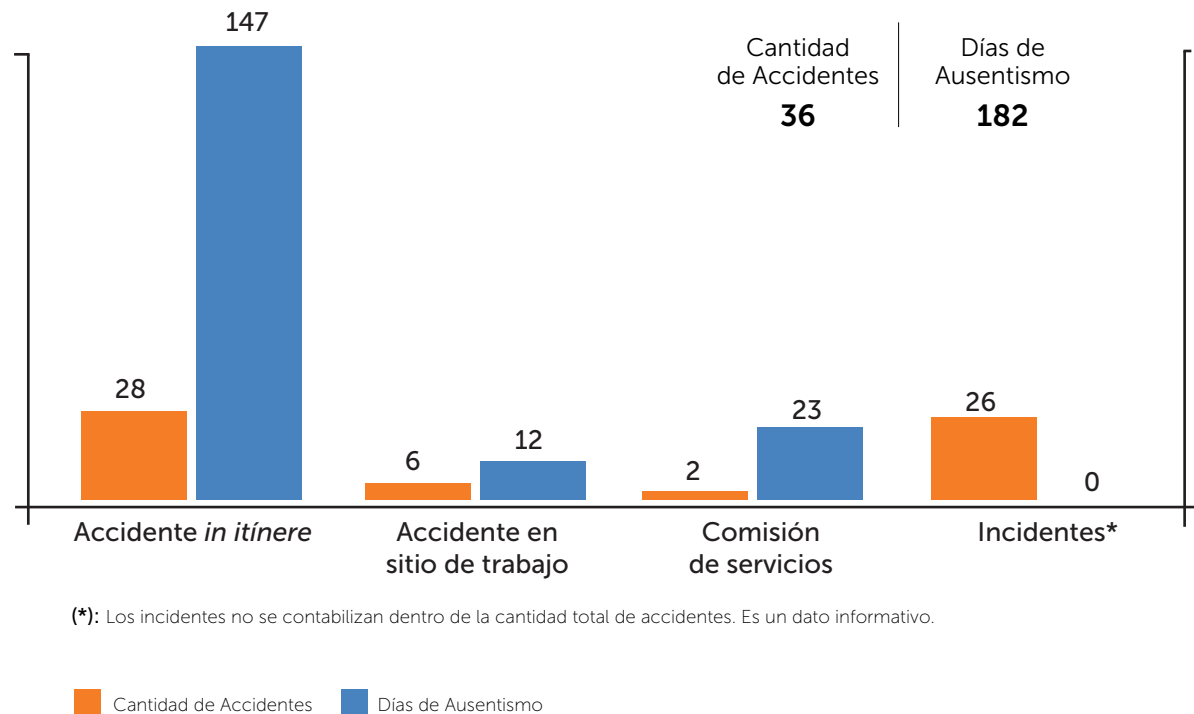
Incidente

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.

Accidente en Sitio de Trabajo

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.

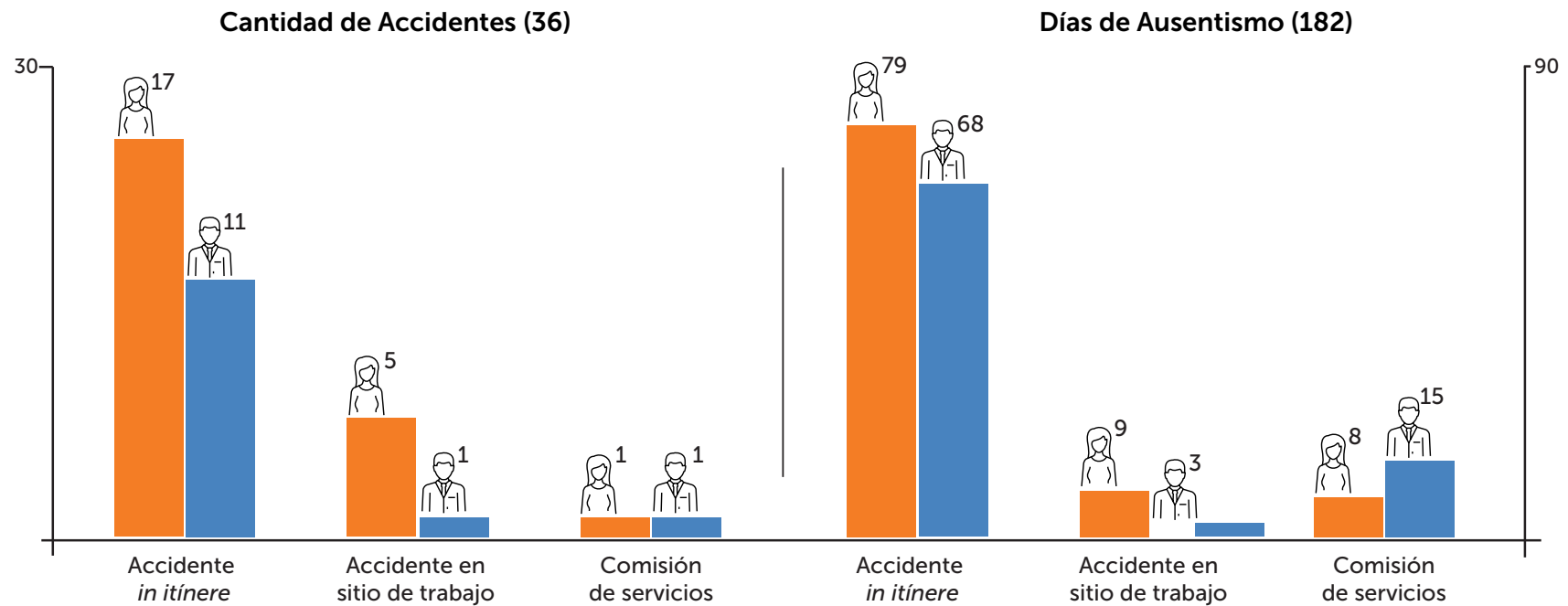
Accidentabilidad Produbanco



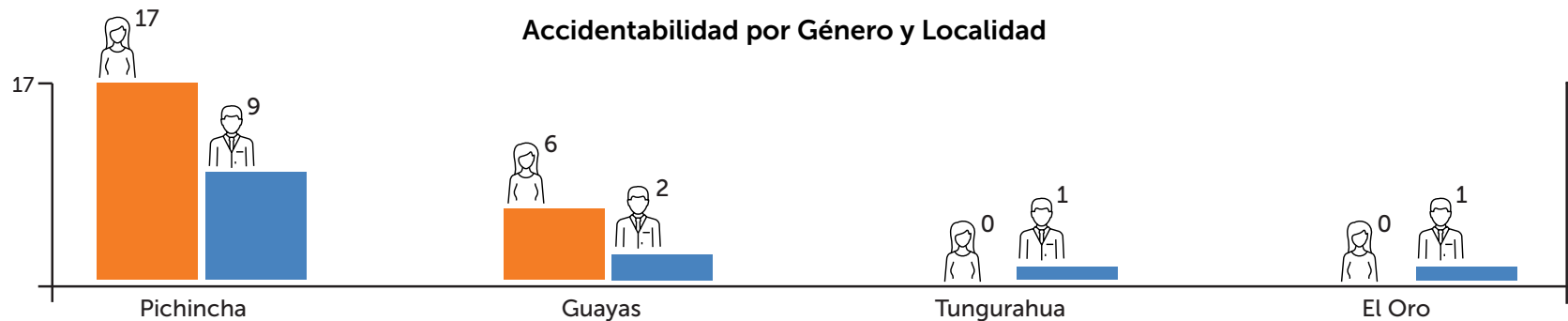
Fuente: Registro de Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional Produbanco y sus Subsidiarias

Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)

Accidentabilidad por Género Produbanco

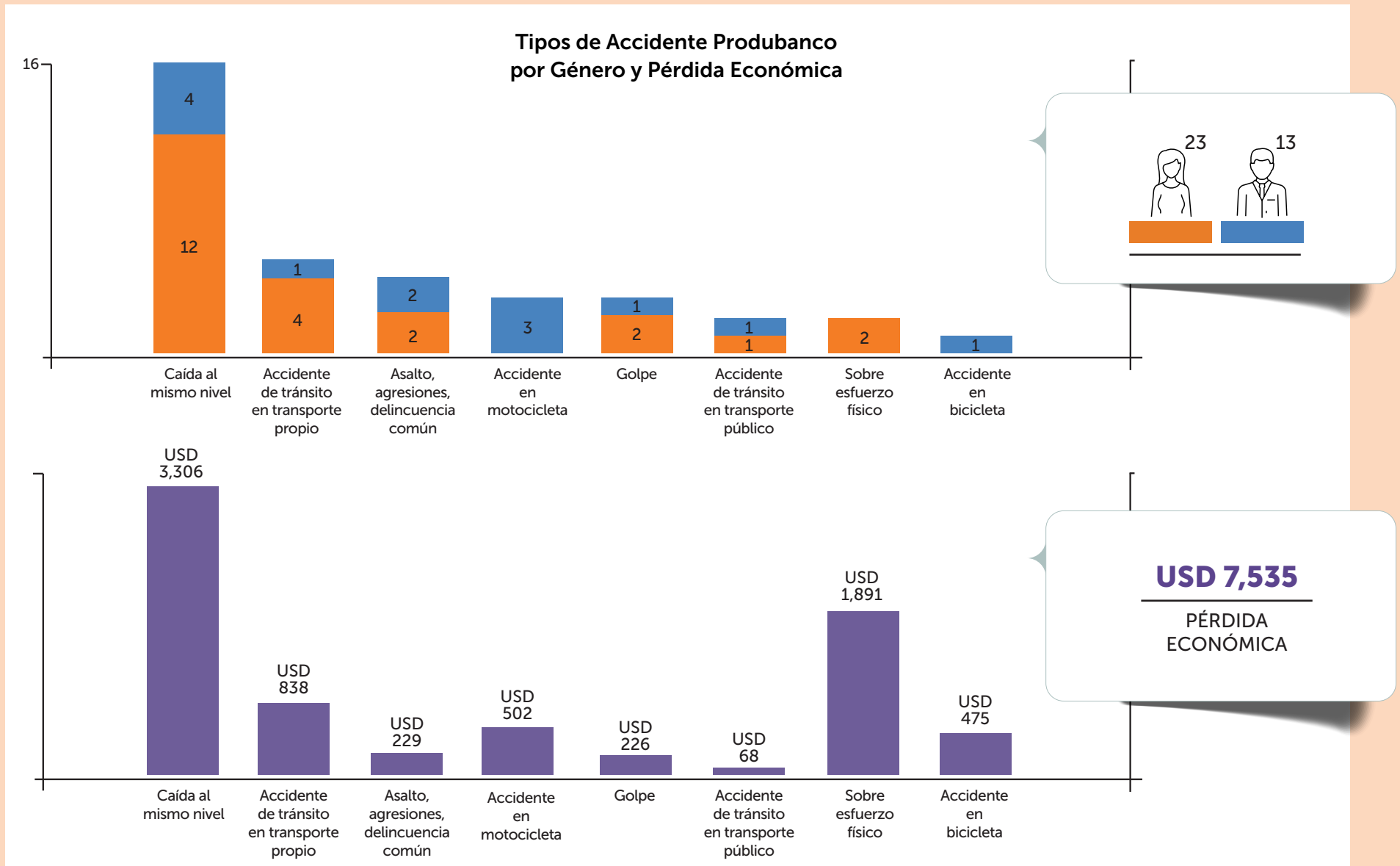


Accidentabilidad por Género y Localidad



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

Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)



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

Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)

Accidente o incidente *in itinere*

Aquel que se produce mientras el Colaborador se moviliza del trabajo al hogar o viceversa.

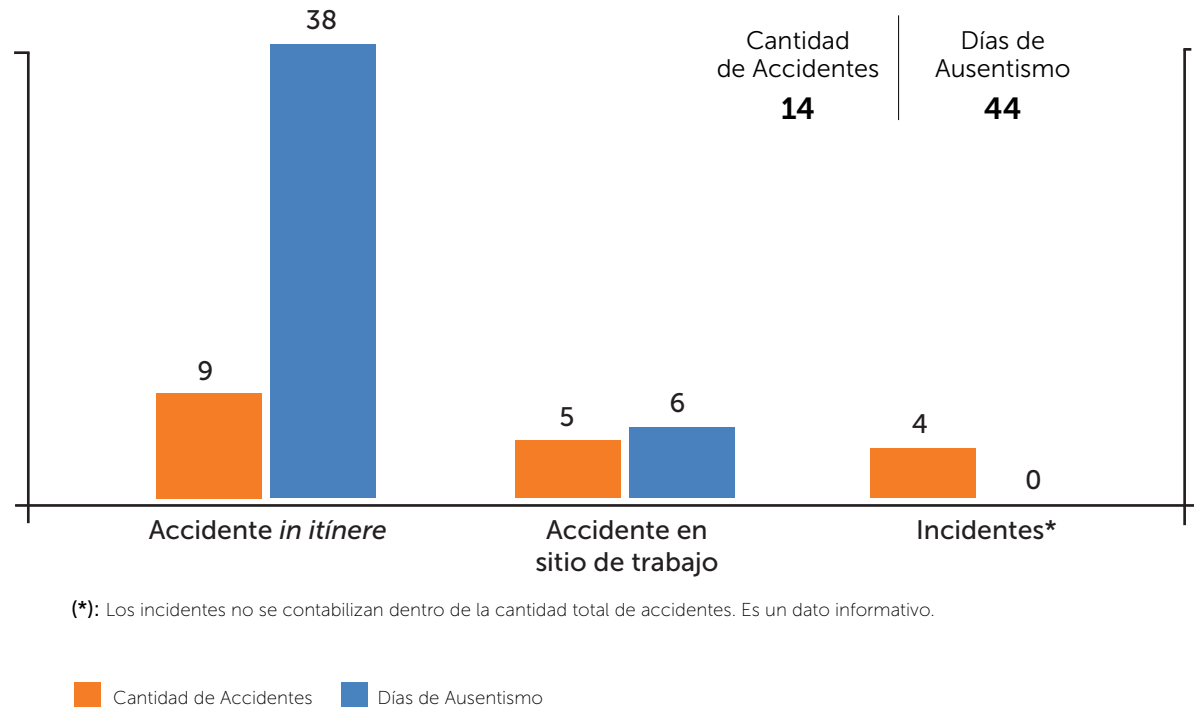
Incidente

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.

Accidente en Sitio de Trabajo

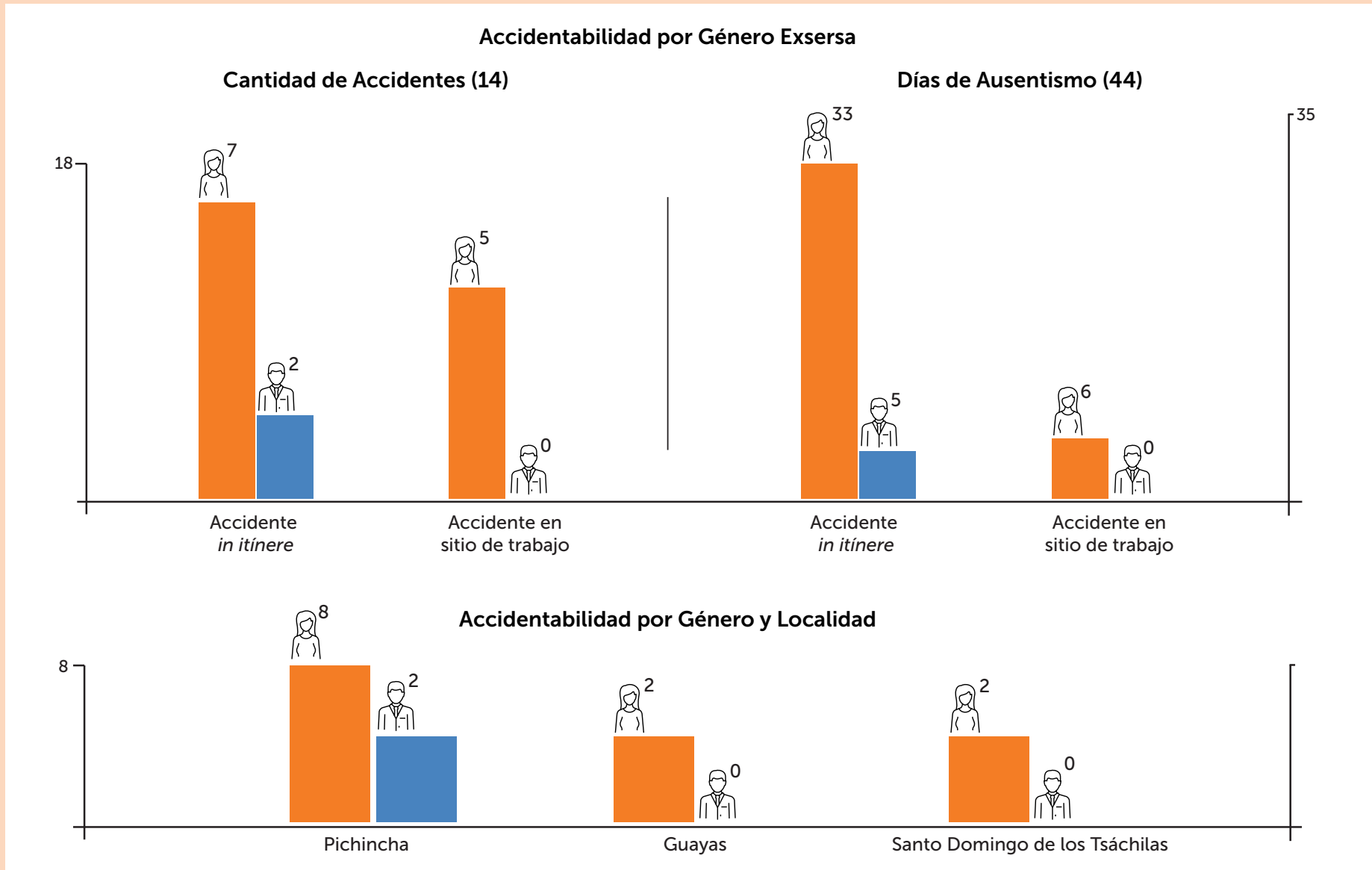
Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, invalidez o la muerte.

Accidentabilidad Exersa



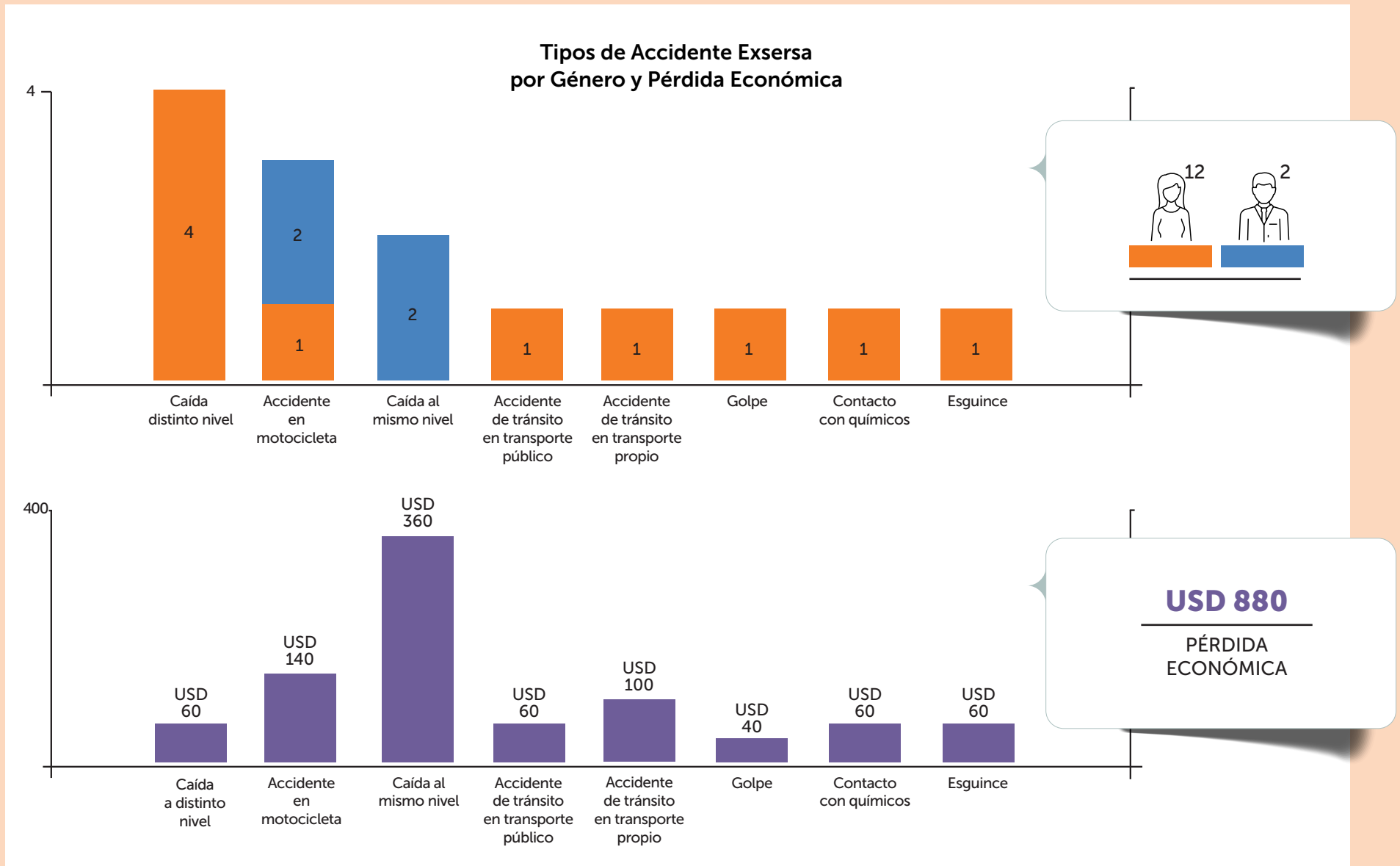
Fuente: Registro de Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional Produbanco y sus Subsidiarias

Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)



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

Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)



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

Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)

Accidente o incidente *in itinere*

Aquel que se produce mientras el Colaborador se moviliza del trabajo al hogar o viceversa.

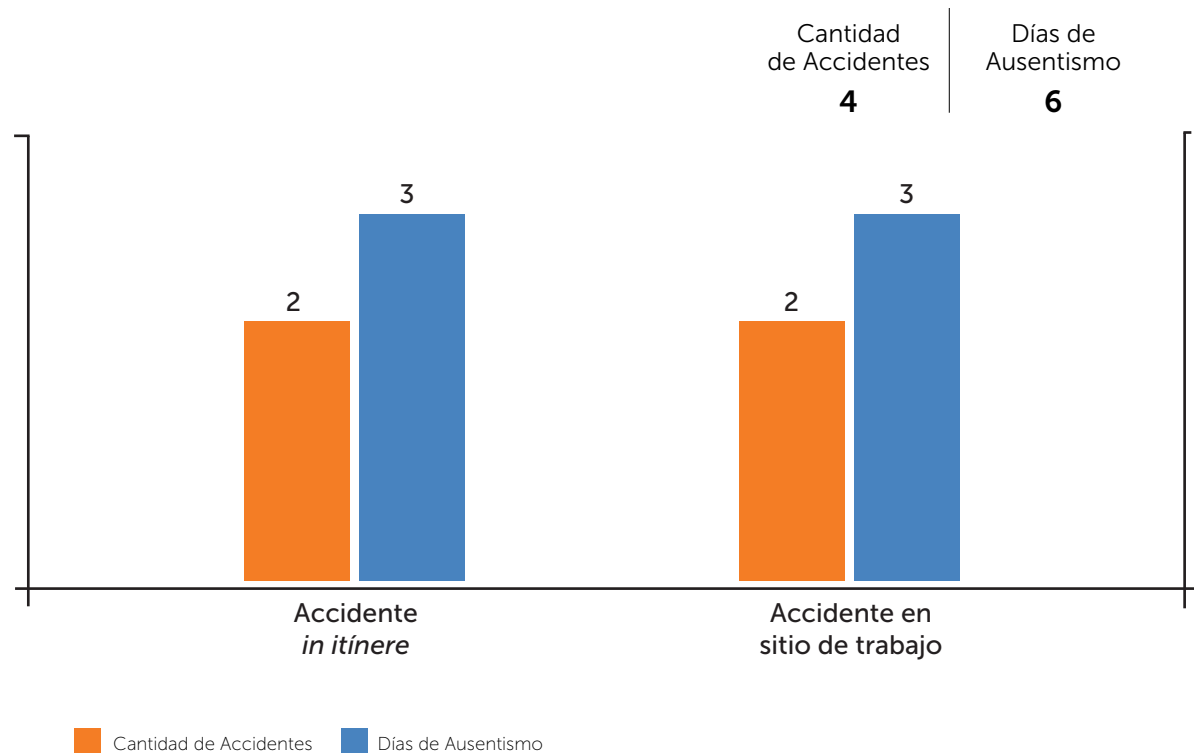
Incidente

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.

Accidente en Sitio de Trabajo

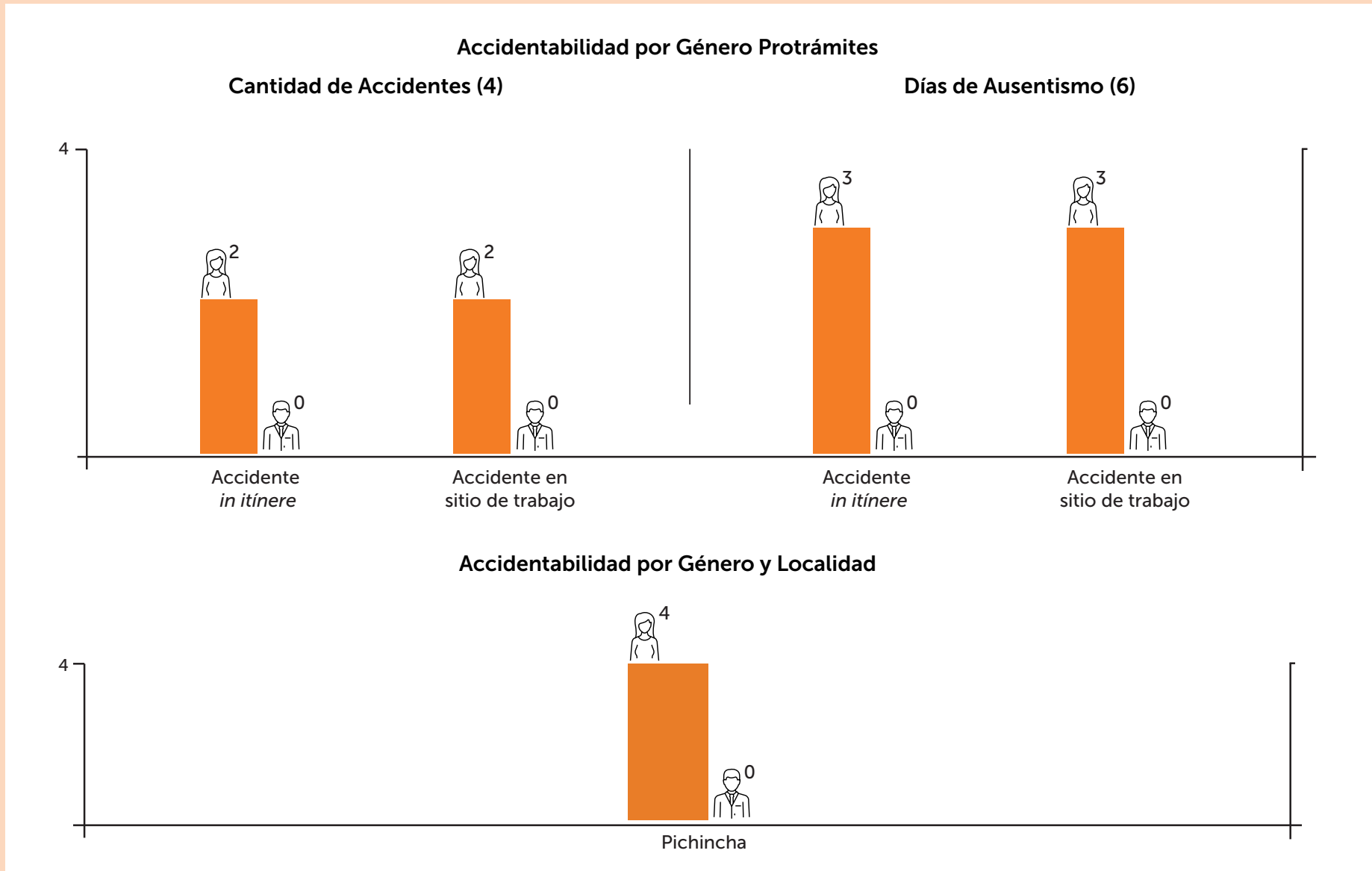
Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, invalidez o la muerte.

Accidentabilidad Protrámites



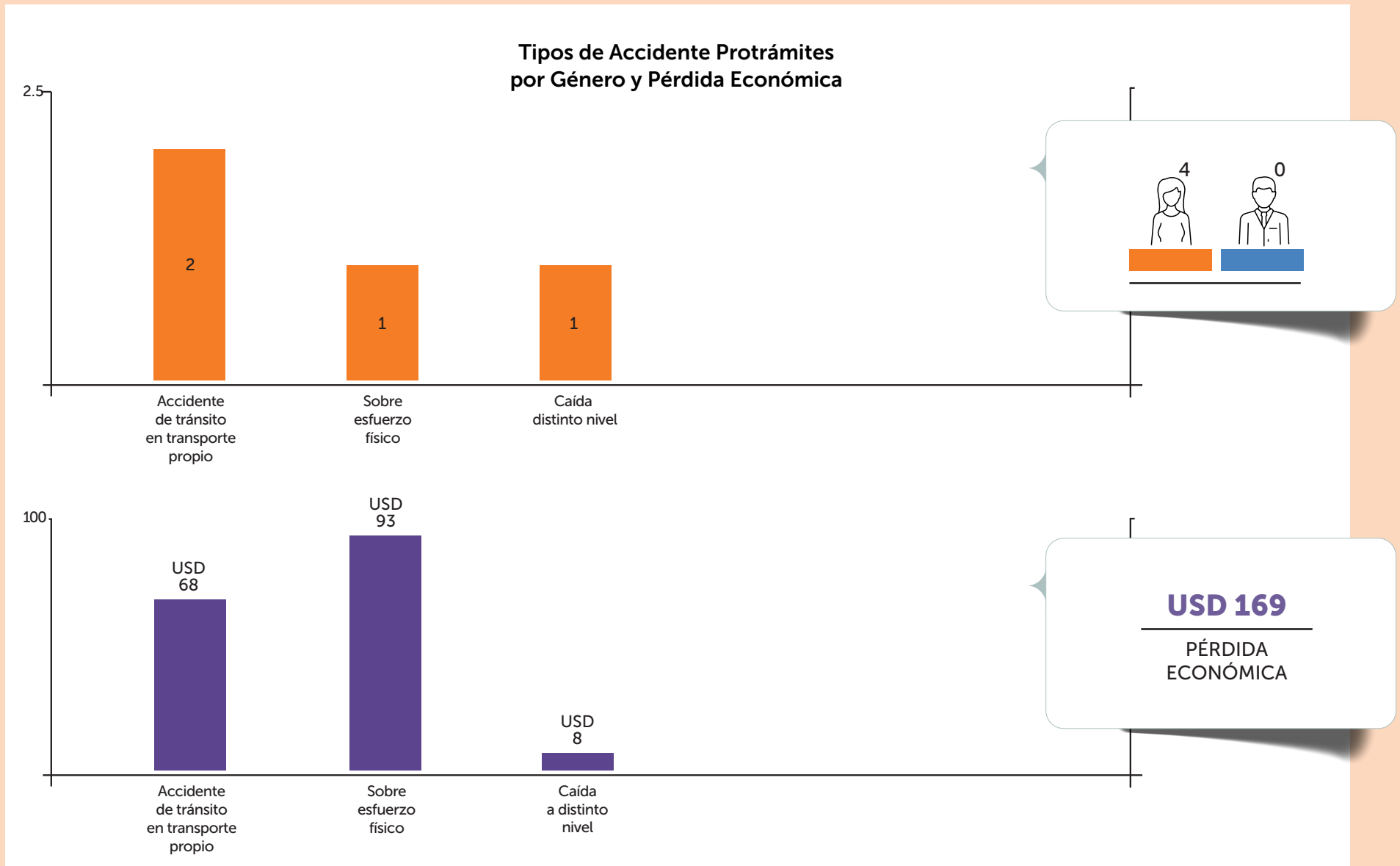
Fuente: Registro de Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional Produbanco y sus Subsidiarias

Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)



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

Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)



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

Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)

Riesgo y Prevención de Enfermedades Profesionales

[GRI: 403-3]

De acuerdo con 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 emplea campañas de inducción al personal, pausas activas, reubicaciones de puesto, reposo médico, consejos y artículos facultativos en los medios de comunicación internos.

En Produbanco, Exsersa y Protrámite no se presentaron casos a ser analizados como enfermedades profesionales en 2019. En cuanto al personal bajo responsabilidad solidaria no se han presentado eventos para reportar.





Entrenamiento y Aprendizaje

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

Sabemos que el entrenamiento y el aprendizaje de los Colaboradores son fundamentales para su desarrollo y consecución de metas.

Capacitamos mediante procesos basados en la experiencia, interacción con personas y charlas magistrales. Como parte de los mecanismos de formación se tiene el trabajo en equipos multidisciplinarios por proyectos y pasantías internas.

Realizamos evaluaciones sobre el nivel de satisfacción con las capacitaciones, y del nivel de eficiencia en relación con la inversión.

El empleo de distintos métodos de aprendizaje (adicionales al virtual) y la motivación de los Colaboradores son factores que determinan el éxito de las capacitaciones.



Entrenamiento y Aprendizaje: Programas Destacados 2019

Programa Trainee Interno

El objetivo del programa es **fomentar nuevos líderes** que impulsen a la institución con sus ideas y compromiso.

Con el acompañamiento de un tutor, los **participantes entrenan cuatro meses en áreas estratégicas** para potenciar sus habilidades de liderazgo y trabajo en equipo.

El programa tiene **cuatro fases** que a la vez constituyen filtros a través de los cuales se identifican los Colaboradores con más potencial:

- Team Building
- Evaluaciones de alto potencial
- Retos
- Assessment final

El proceso arroja un **ganador** quien continuará un **entrenamiento más profundo** en cada una de las unidades del Banco, lo que le permitirá perfilar su plan de carrera de alto nivel.

Programa Pasantías Internas

Permite que los Colaboradores realicen **pasantías en departamentos distintos al área en la que laboran** (previo acuerdo con su jefatura).

Este esquema le permite adquirir un conocimiento más amplio sobre el funcionamiento del Banco y le otorga visibilidad frente a las oportunidades que se presentan para cubrir vacantes internas.

Programa Expedición hacia tu Desarrollo

Es un **modelo de gestión de desarrollo** que pone a disposición de los Colaboradores una **serie de herramientas y programas para alcanzar todo su potencial**, así como para gestionar el crecimiento de su perfil profesional y personal en el rol que le sea más adecuado.

Está estructurado sobre la base los atributos que definen nuestra cultura.

Programa Protagonistas

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

Con este fin aplicamos el **sistema de mentorías** que se resumen en la siguiente expresión:

6 = 6 hábitos nuevos
3 = 3 meses
1 = conversando 1 a 1

El esquema funciona con un grupo de mentores que durante tres meses (2 horas mensuales) se reúnen con su aprendiz (*mentee*) para apoyarla en su evolución de acuerdo con los objetivos planteados.

En junio Rania Anderson, speaker internacional, coach y autora del libro *6 Claves de Éxito para Mujeres en Mercados Emergentes* brindó la charla magistral *Éxito en Mujeres como Nosotras*.

Entrenamiento y Aprendizaje

Capacitación

De acuerdo con los objetivos institucionales y el uso de la metodología de *Detección Estratégica de Necesidades de Capacitación (DENC)*, anualmente se efectúa el levantamiento de los requerimientos de aprendizaje de las distintas áreas, alineados con los objetivos de cada unidad.

Empleamos distintas modalidades de entrenamiento presenciales y virtuales que se pueden apreciar en la gráfica.

[GRI: 404-1]

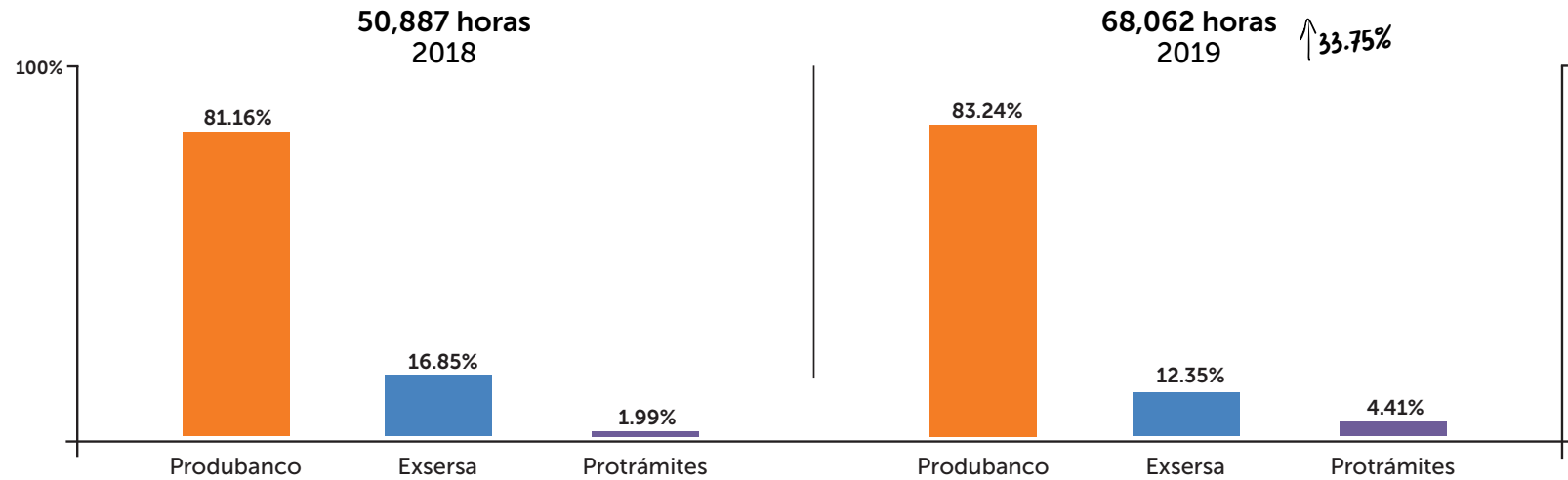


Durante el 2019 se impartieron **68,062 horas de capacitación** acerca de temas técnicos, desarrollo personal y profesional entre todas las modalidades.

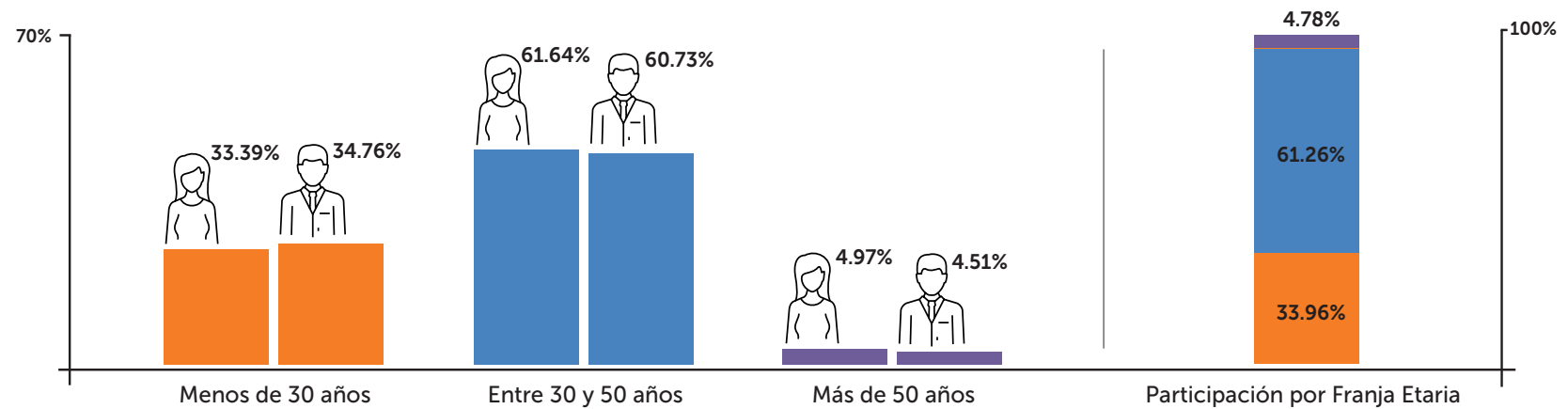


Entrenamiento y Aprendizaje

Horas de Capacitación Produbanco y sus Subsidiarias

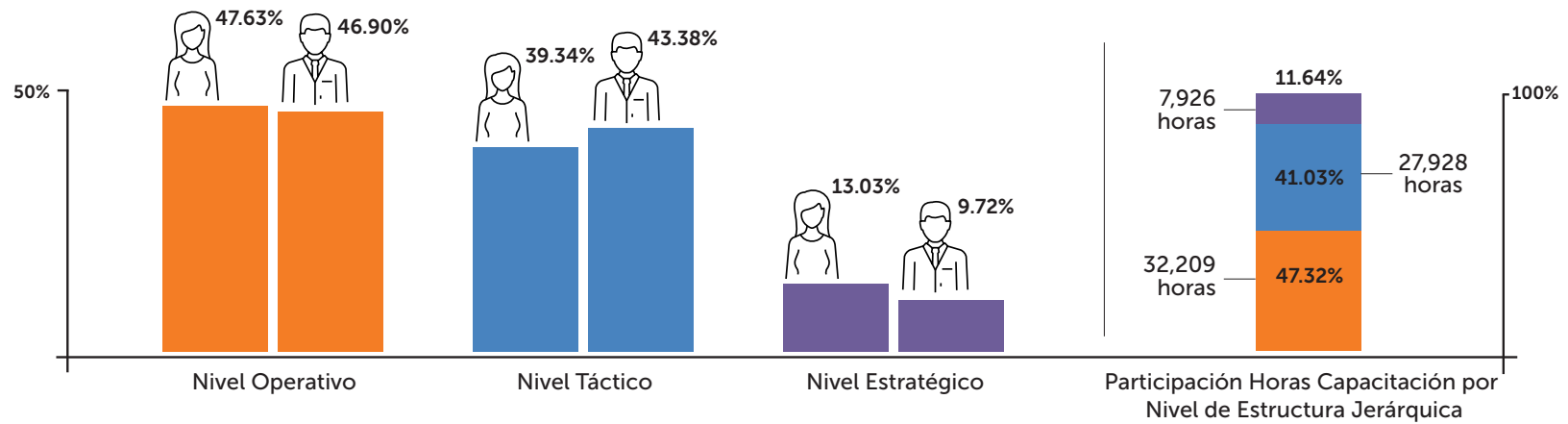


Distribución 68,062 Horas de Capacitación por Franja Etaria y Género

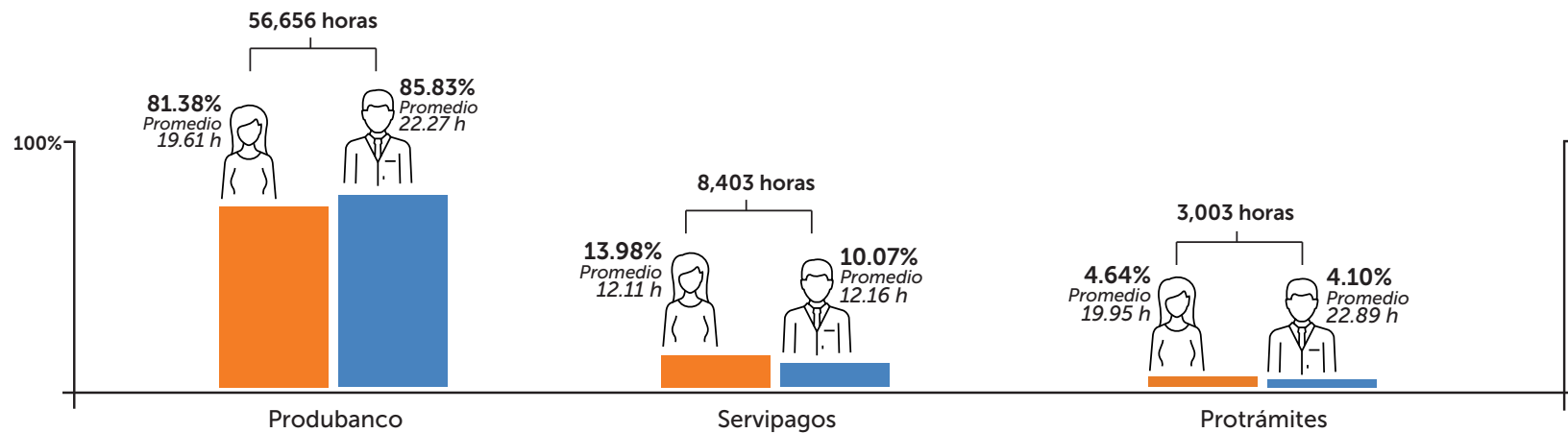


Entrenamiento y Aprendizaje

**Horas de Capacitación 2019 por Nivel de Estructura Jerárquica y Género
Produbanco y sus Subsidiarias**



Horas de Capacitación 2019 por Empresa, Género y Promedio por Colaborador



Fuente: Unidad de Gente y Cultura, Talento Humano

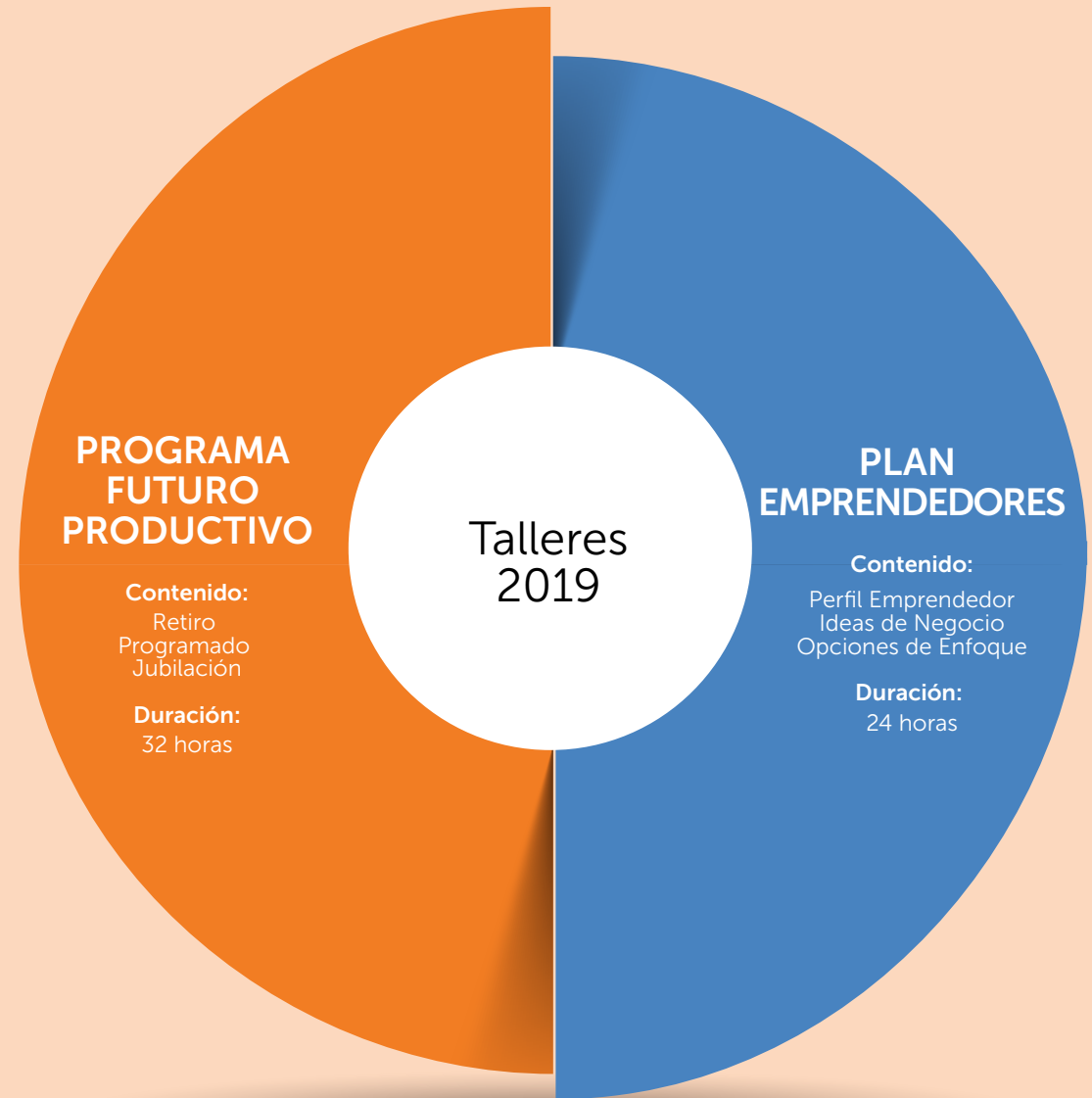


Programa para Jubilables

[GRI: 404-2]

En 2019 implementamos un **programa de apoyo dirigido a los Colaboradores que están cercanos a su jubilación** que busca facilitar esta transición y manejarla como un proceso natural. Los resultados que el programa persigue generar en el Colaborador son:

- Manejar la ansiedad producida por la incertidumbre del futuro, al visualizar, planear y tomar el control de su plan de vida y de su carrera al salir del Banco.
- Familiarizarse con su nuevo rol y el impacto en las relaciones con su familia.
- Explorar nuevas opciones.
- Disfrutar de los sueños visionados.
- Lograr el desapego de su historia laboral reciente para facilitar su paso a la nueva etapa.



Programa Formando Talentos

Una vez concluido el primer ciclo de nuestro programa Formando Talentos y que los ganadores de la primera edición se encuentran incorporados al Banco como Colaboradores fijos, avanzamos con su **segundo ciclo** que fue realizado en la **región costa**.

Estudiantes del colegio Leonardo Da Vinci en Manta y Colegio IPAC en Guayaquil participaron en un proceso de selección debidamente estructurado por medio del cual pueden optar por una beca para la obtención de su título de tercer nivel en una universidad local o del exterior.

Este es un espacio que combina la diversidad, la motivación y el conocimiento, donde además nuestros Colaboradores forman parte del proceso al desempeñar el papel de capacitadores voluntarios para lo cual reciben preparación previa.

El ganador del ciclo costa fue **Jairo Pérez Morán**, estudiante del colegio IPAC.





Evaluaciones de Desempeño

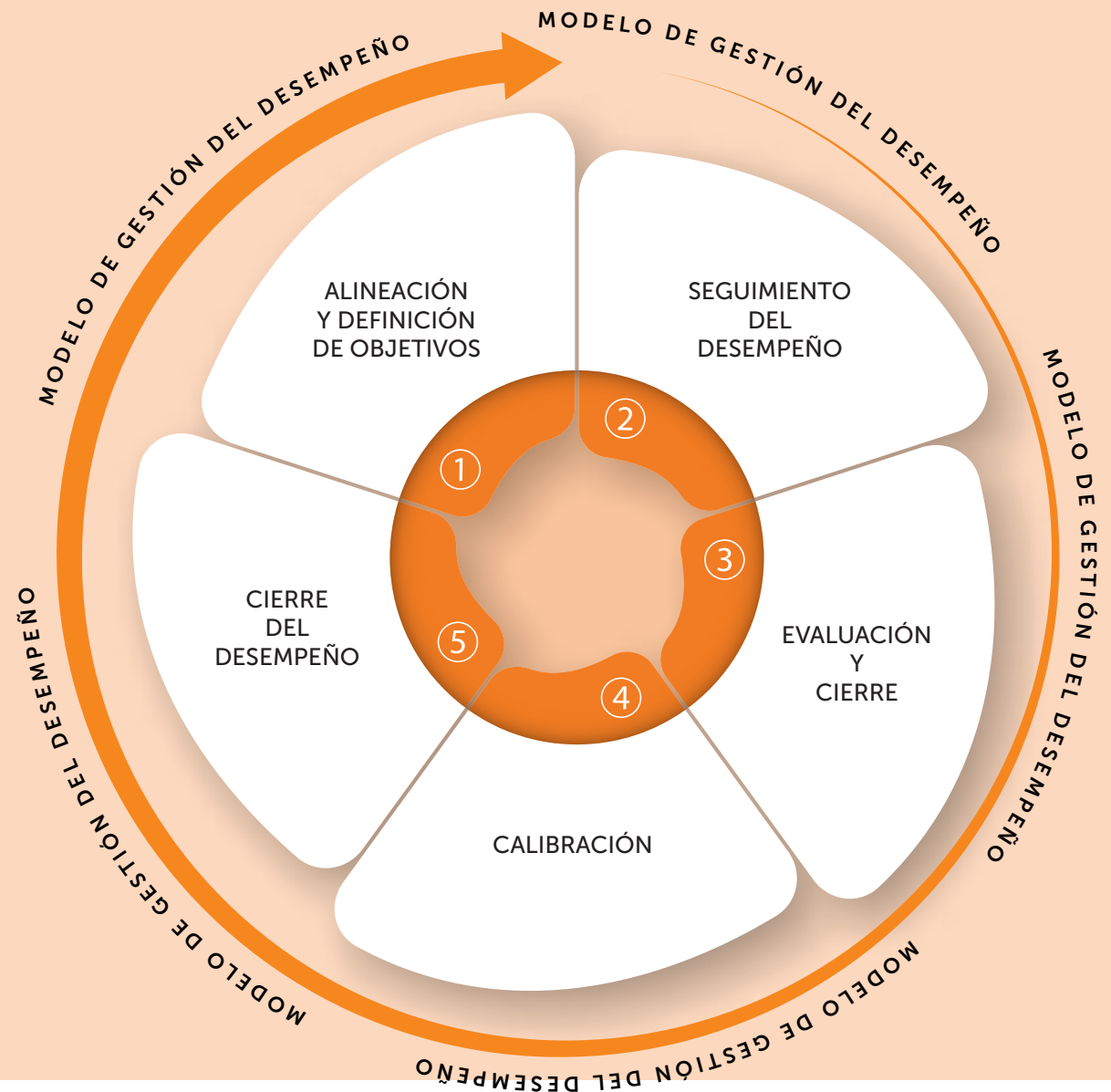
[GRI: 404-3]

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.

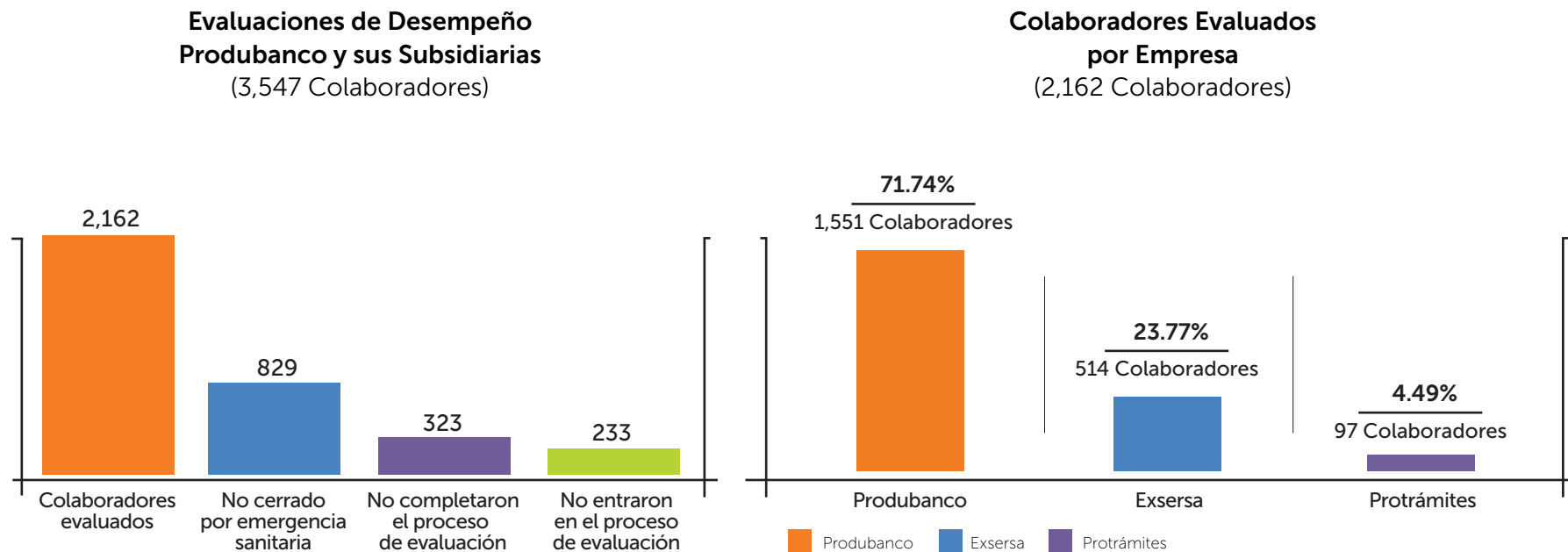
El proceso de evaluación va acompañado de la **retroalimentación**, herramienta fundamental para el crecimiento de la persona.

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



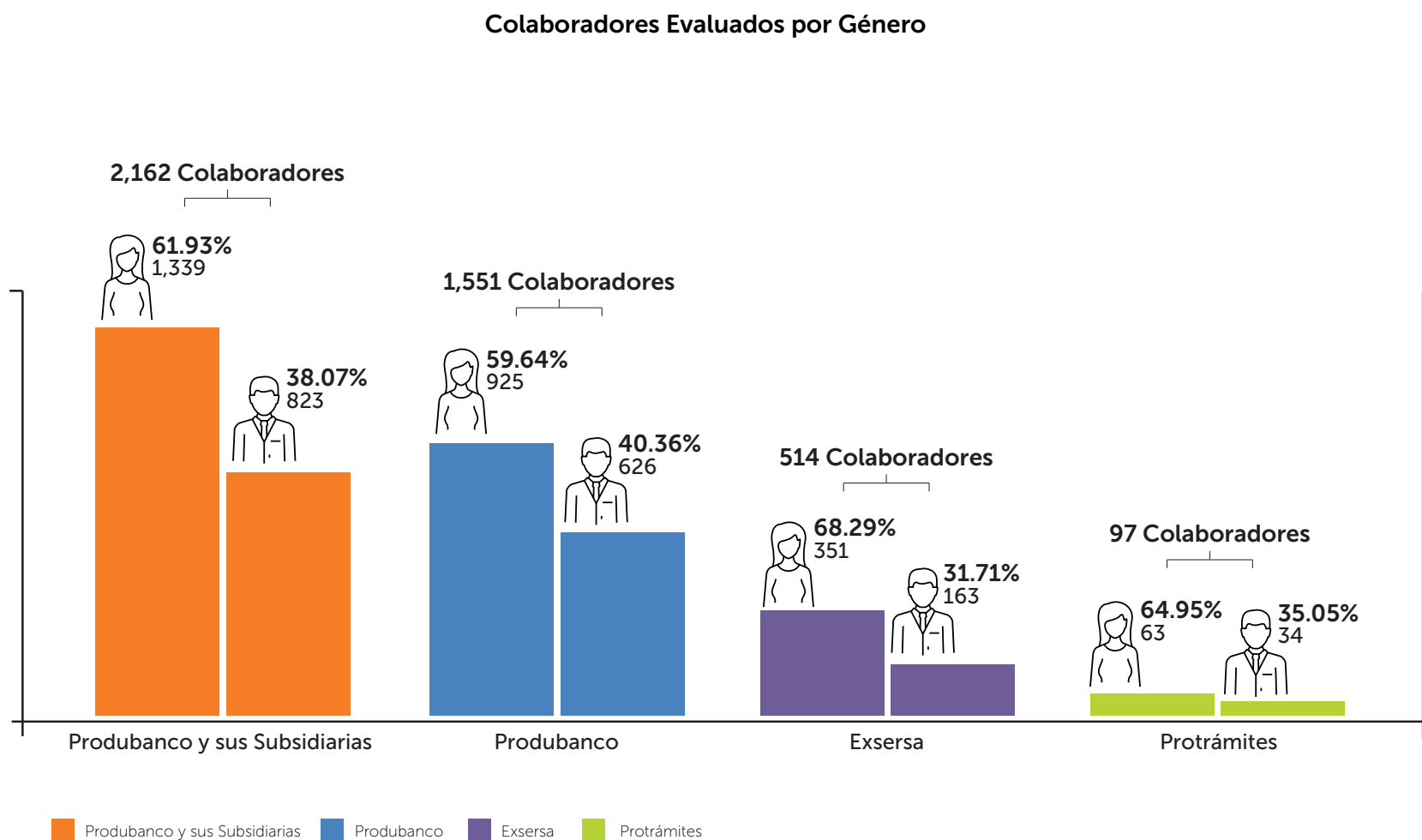
Participación Colaboradores en la Evaluación 2019

De los 3,547 Colaboradores de las tres empresas, el 60.95% cumplió en su totalidad con el proceso, el 23.37% no cerró el proceso debido a la emergencia sanitaria COVID 19, el 9.11% no lo completó y el 6.57% no participó por encontrarse en cargos temporales o de pasantía; dentro de este grupo también se encuentra el Presidente Ejecutivo que es evaluado por el Directorio.



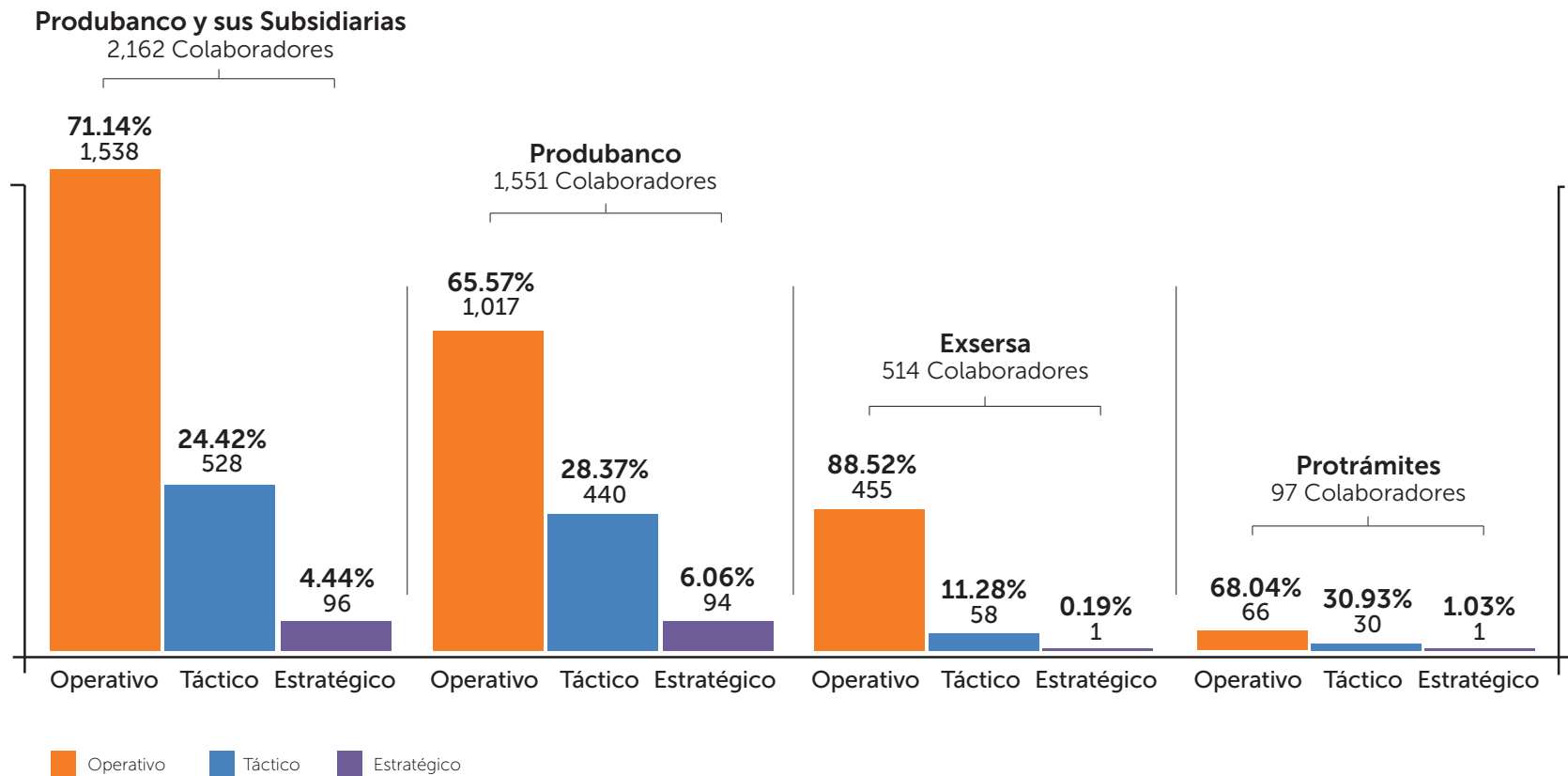
Nota: El proceso de evaluación tiene plazo de cierre marzo de cada año. Las medidas de prevención sanitaria impidieron que 829 Colaboradores pudieran cerrar el proceso.

Colaboradores Evaluados por Empresa



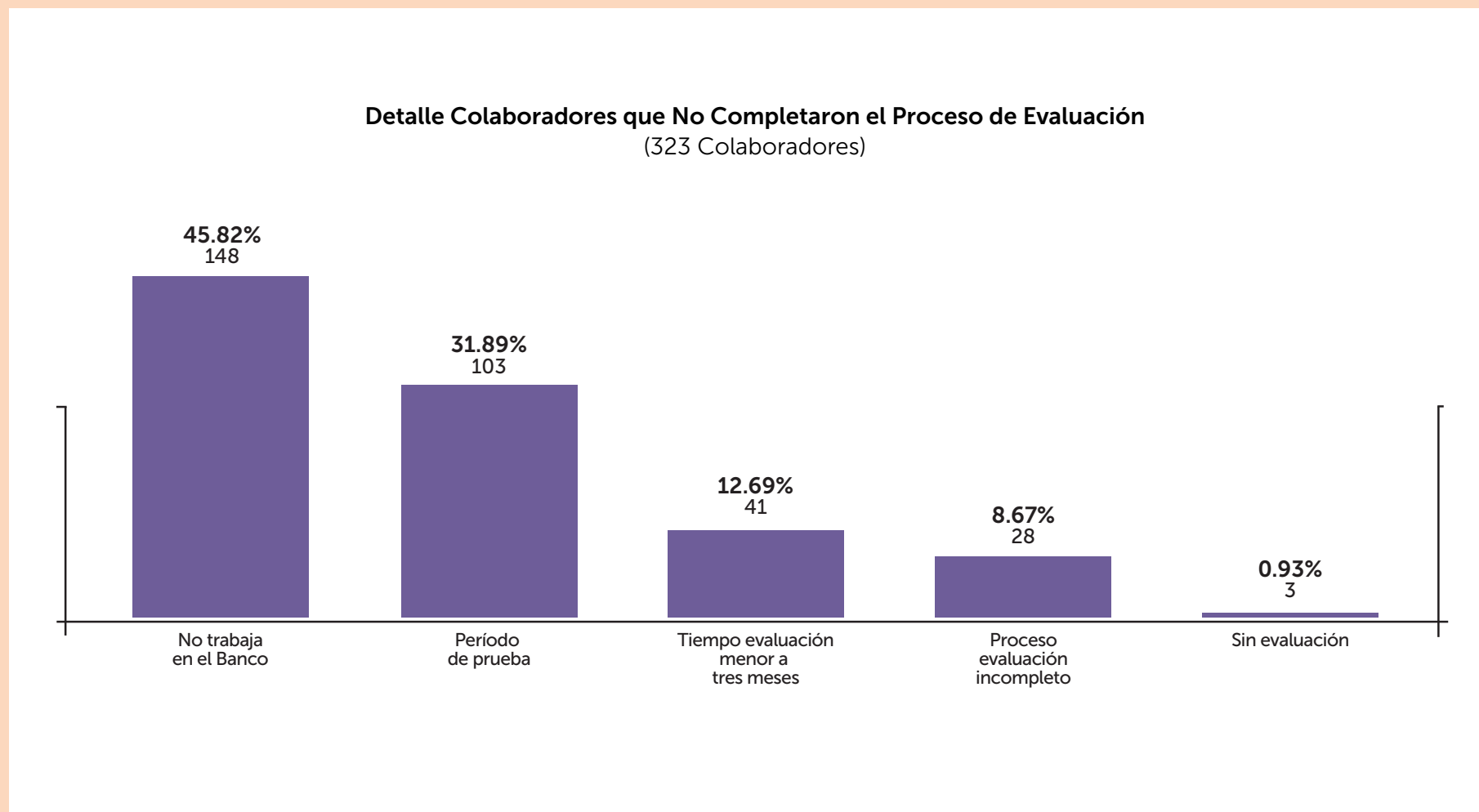
Colaboradores Evaluados por Empresa

Evaluación de Desempeño por Nivel de Estructura Jerárquica



Colaboradores que No Completaron el Proceso de Evaluación

El 9.11% que no terminó el proceso de evaluación se encuentra dividido en las categorías del gráfico siguiente.



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**, realizamos los pagos y reservas respectivas por concepto de aportes a la seguridad social y contratamos los servicios de especialistas para efectuar los cálculos actuariales.

Determinación del Salario

Para fijar el salario de una posición de trabajo consideramos dos aspectos:

1. **Equidad Interna:** Principio que establece que todo empleado debe ser retribuido de acuerdo con las responsabilidades del puesto, así como con su desempeño.
2. **Competitividad Externa:** Comparación de una empresa en relación con el mercado de referencia para identificar su grado de competitividad en términos de salarios y beneficios ofrecidos a los empleados. Las mejores herramientas para medir la Competitividad Externa son las *Encuestas Salariales y de Beneficios*, proporcionadas por la Consultora Deloitte.

Para el establecimiento de un salario seguimos cuatro pasos:



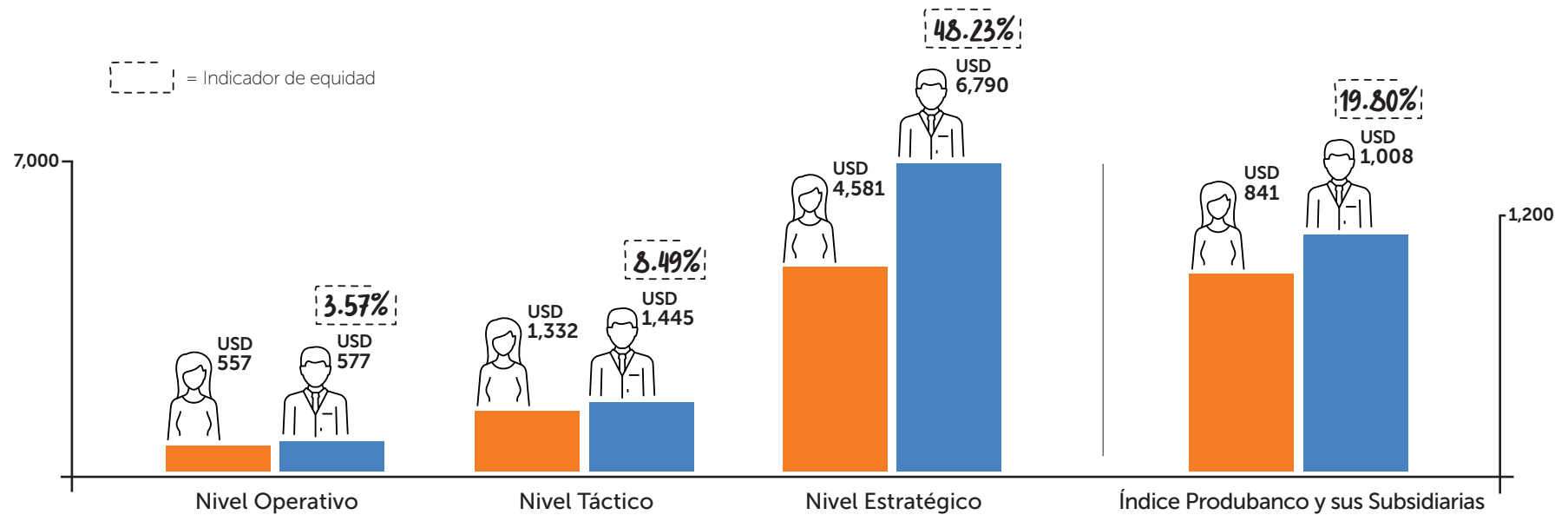


Equidad Salarial

[GRI: 102-38, 102-39, 202-1, 405-2]

Equidad Salarial por Nivel de Estructura Jerárquica y Género Produbanco y sus Subsidiarias

(sueldo promedio en dólares e indicador de equidad)



Otros Indicadores Salariales

Retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización

Retribución total anual media de toda la plantilla

= 21.93%

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

= 0.0%

Incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla

= -12.23%

Salario inicial promedio de la organización

Salario básico

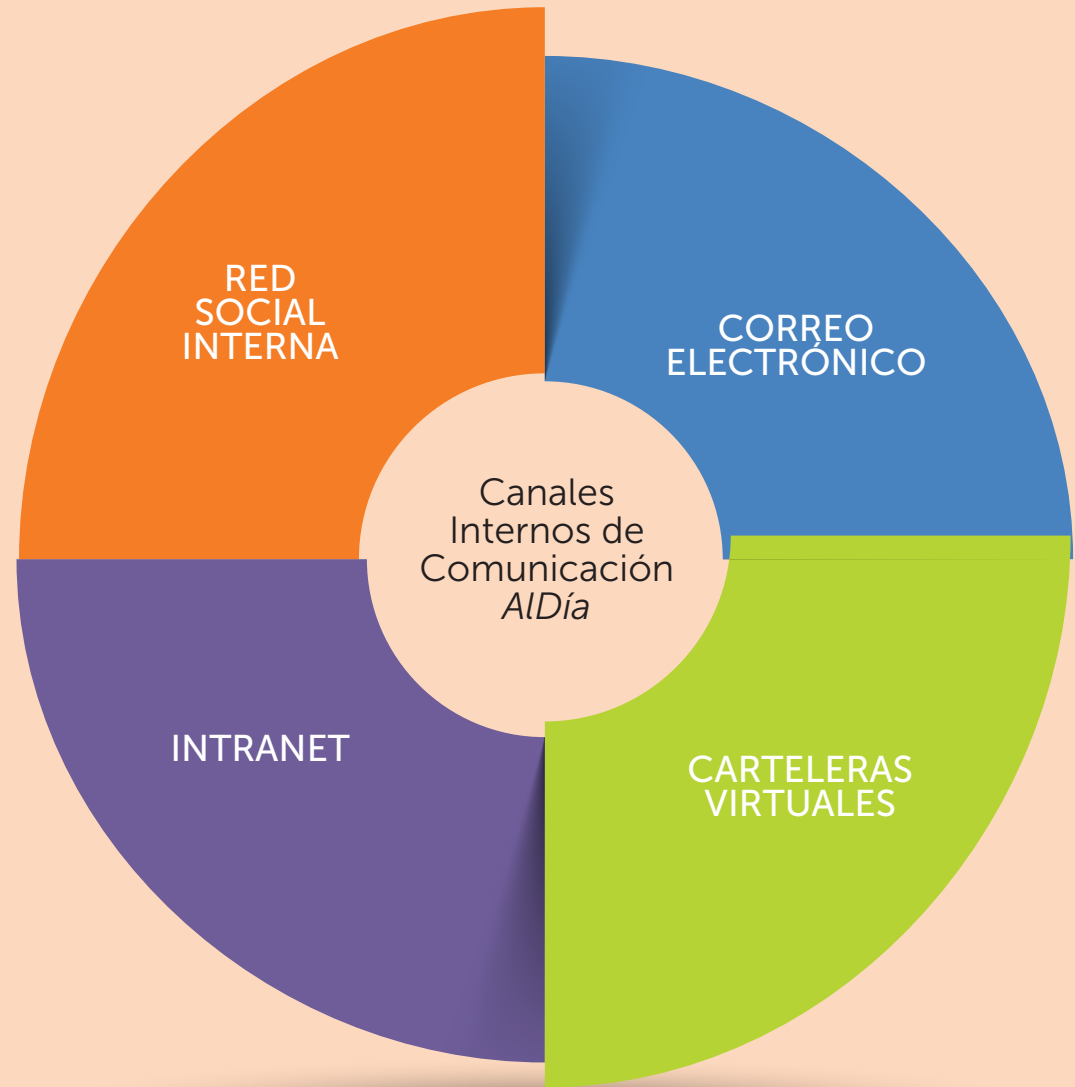
= 41.18%

Comunicación Interna

Nuestros **cuatro principales canales internos de comunicación** son la red social interna, el correo electrónico, Intranet y carteleras virtuales que se encuentran en el edificio matriz en el Centro Corporativo Ekopark. Estos reciben el nombre de *AIDía*.

A través de los canales de comunicación *AIDía* mantenemos informados a los Colaboradores sobre los temas institucionales y los que son fundamentales para el desenvolvimiento de sus actividades.

Así mismo, siempre estamos atentos a las nuevas tendencias y esquemas para incorporar los canales idóneos para llegar a todos los Colaboradores.



Comunicación Interna: Canales

Red Social Interna AlDía

Este canal hace posible el **contacto bi-direccional con los Colaboradores en cualquier momento**. Sus características tecnológicas no interfieren con el sistema transaccional y cumplen con todos los protocolos para que su uso brinde todas las seguridades.

Los mensajes difundidos en la red social son dinámicos, variados, participativos y visualmente atractivos gracias al uso de infografías, cómics, animaciones y videos cortos.

Los temas que se han tratado en el año son:

- Cultura Organizacional
- Beneficios para nuestros Colaboradores
- Productos y servicios
- Sostenibilidad y Responsabilidad Social
- Seguridad y salud ocupacional
- Revista interna
- Gestión de desempeño
- Eventos
- Felicitaciones, conmemoraciones, cumpleaños, aniversarios

Correo Electrónico AlDía

Por medio de este canal diariamente difundimos información de distinta índole:

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



Intranet AlDía

En nuestra Intranet todos los Colaboradores encuentran información institucional, de cultura organizacional, políticas, reglamentos y procesos operativos internos necesarios para las actividades diarias.



Carteleras Virtuales AlDía

El edificio matriz en Quito cuenta con carteleras virtuales ubicadas estratégicamente para la visualización de Colaboradores y visitantes.

En ellas se proyectan videos cortos y contenidos de nuestra Cultura Organizacional, sostenibilidad y responsabilidad social y educación financiera, eventos compartidos con Clientes, entre muchos otros, que generan impacto y recordación.



Evaluación y Seguimiento de los Medios Internos

La efectividad de los canales de comunicación internos se mide mediante una encuesta practicada a los Colaboradores. Los resultados nos permiten diseñar planes de mejora.



Información Adicional sobre la Gestión de Colaboradores 2019

[GRI: 102-41, GRI: 408-1, 409-1]

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.

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



Fotos por: Elizabeth Arellano

La vegetación de los páramos incluye espectaculares formas de vida donde predominan especialmente las gramíneas (pajonales), pequeños arbustos, las achupallas y las almohadillas. También se encuentra parches de bosques con los árboles de papel (*Polylepis*), en los páramos del norte - frontera con Colombia- y en los Llanganates también encontramos los espectaculares frailejones.

Gestión Social Comunidad



Produbanco y el Desarrollo Sostenible de la Comunidad

[GRI: 103-2, 103-3 Comunidades Locales]

Nos involucramos con **distintos proyectos orientados a promover el desarrollo de la Comunidad**. Manejamos un proceso estructurado de planificación, monitoreo y evaluación de la inversión social que efectuamos, y la damos a conocer a través de los diferentes canales disponibles, fieles a nuestro principio de transparencia.

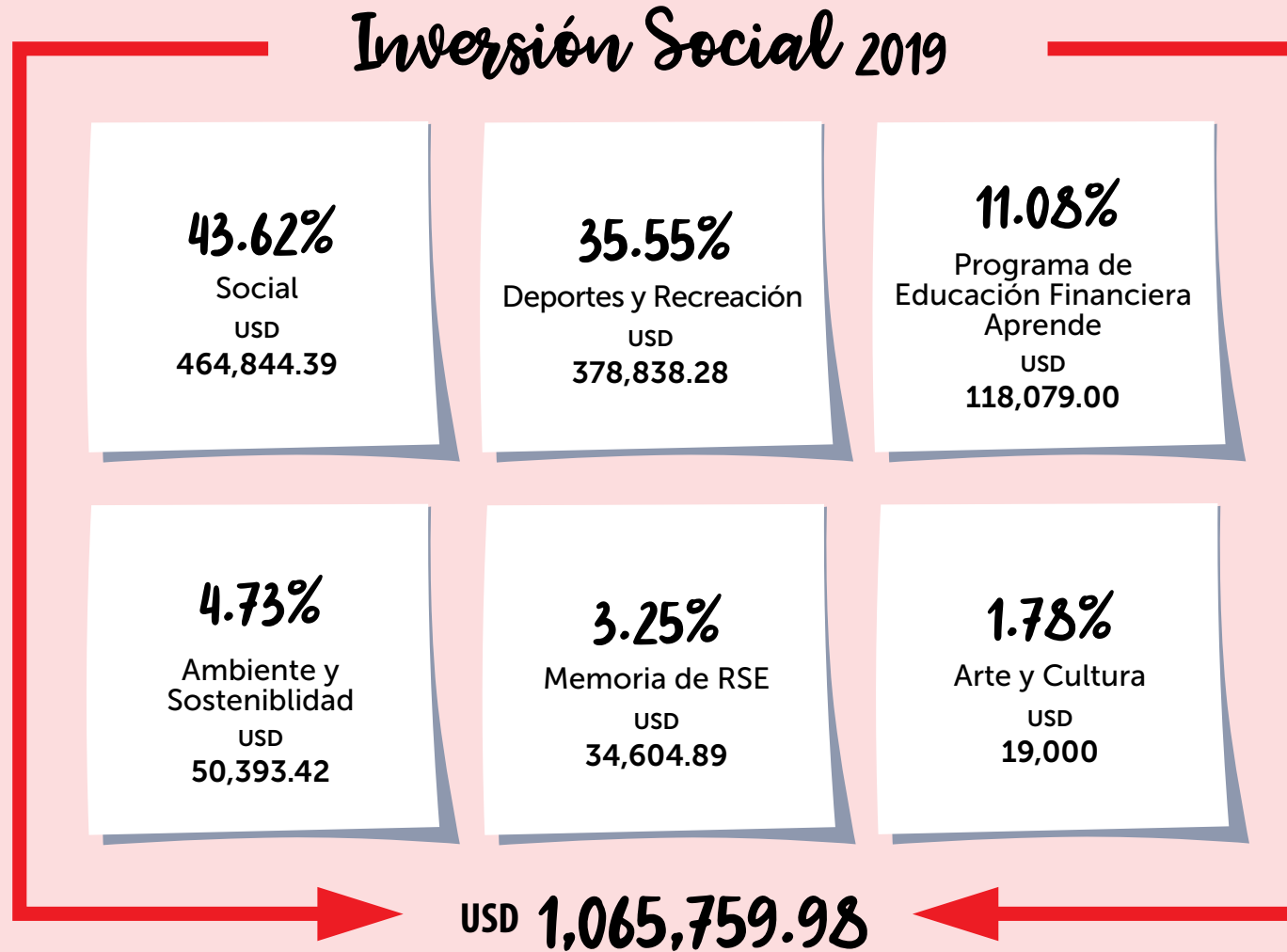
Al mismo tiempo realizamos auditorías internas para validar la forma en la que se administran los recursos otorgados por el Banco a las entidades beneficiarias.

Impulsamos múltiples iniciativas que contribuyen al crecimiento individual y colectivo de los miembros de la sociedad en frentes definidos: **acción social; educación; deportes y recreación; arte y cultura, y ambiente y sostenibilidad.**

Desde nuestro rol como entidad bancaria, **damos gran impulso a nuestro Programa de Educación Financiera**, que busca crear conciencia sobre la importancia de la planificación, el ahorro para el futuro y el manejo de las finanzas personales.



Produbanco y el Desarrollo Sostenible de la Comunidad



Fuente: Registros Contables 2019



Produbanco y el Desarrollo Sostenible de la Comunidad

[GRI: 103-2, 103-3 Comunidades Locales]

Social 464,844.39

Fundación Su Cambio por el Cambio	357,607.98
Teletones	26,000.00
Fudrine (parálisis cerebral)	24,000.00
Atucucho (dispensario médico)	14,400.00
Fundación San José (cuidado gerontológico)	4,400.00
Operación Sonrisa (campaña operaciones)	5,000.00
Albergue San Juan de Dios	3,355.85
Enseña Ecuador	25,850.00
Auspicios	4,230.56

Deportes y Recreación 378,838.28

Fundeporte	369,774.00
Auspicios deportes Colaboradores	6,502.68
Carreras y eventos deportivos	2,561.60

Programa de Educación Financiera Aprende 118,079.00

Ambiente y Sostenibilidad 50,392.42

Carbono Neutro	11,863.00
Alianzas (Pacto Global, UNEP FI, CERES)	11,380.00
Eventos y otros	17,872.55
Voluntariado	5,269.87
Evento 1er Encuentro: Activa la Igualdad (dirigido a mujeres)	4,008.00

Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 34,604.89

Arte y Cultura 19,000.00

Fundación El Apuntador	18,000.00
Auspicios	1,000.00

Inversión Iniciativas 2019 USD 1,065,759.98

Fuente: Registros Contables 2019

Ámbito Social



Fundación Su Cambio por el Cambio

[GRI: 203-1, 203-2, 413-1, FS16]

En el campo de acción social, nuestro apoyo se dirige en primer lugar a la Fundación Su Cambio por el Cambio y sus programas insignia: **Proyecto Social Su Cambio por el Cambio en Quito** y **Proyecto Social de Formación y Desarrollo Comunitario San Simón en Guaranda**.

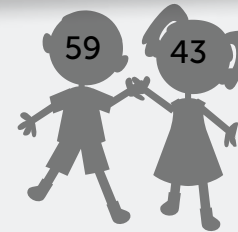
Para la Fundación, el aporte de Produbanco y sus Subsidiarias representa el 50.92% de las contribuciones directas que recibe para su operación por parte del grupo de benefactores. Además, se beneficia de un valor por concepto de reciclaje equivalente al 1.06% del total de sus ingresos.



La misión de la Fundación Su Cambio por el Cambio es contribuir al desarrollo integral de grupos sociales en situación de vulnerabilidad, mejorando su calidad de vida a través de proyectos con responsabilidad social.



102 beneficiarios
6 a 12 años

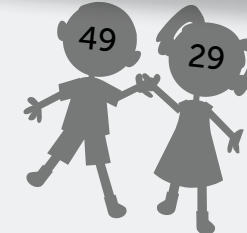


Proyecto Social Su Cambio por el Cambio en Quito

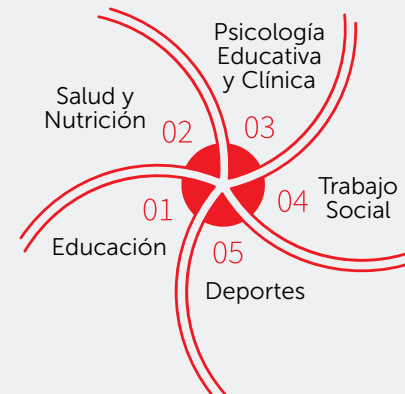
180 Beneficiarios Directos



78 beneficiarios
13 a 17 años



Líneas de Acción



OBJETIVO

Brindar atención integral a niños, adolescentes y su grupo familiar, que han experimentado ambientes disfuncionales en donde la pobreza, migración o violencia han influido en su comportamiento y desarrollo. Estas acciones procuran el mejoramiento de su calidad de vida e inserción en la sociedad.

Ámbito Social

Fundación Su Cambio por el Cambio: Proyecto Social Su Cambio por el Cambio en Quito

Educación

Lo más relevante de la gestión

Gracias a la gestión del Proyecto, **180 niños y adolescentes** tuvieron **acceso a educación**. Su ingreso fue analizado de acuerdo con su realidad de vulnerabilidad social y familiar.

Se reestructuraron y fortalecieron los procesos académicos y educativos con la finalidad de mejorar las capacidades de los docentes y la calidad educativa, dando cumplimiento a los requerimientos del Ministerio de Educación y de la Dirección Educativa Distrital.

Las adaptaciones curriculares y refuerzo escolar se enfocaron en el **segundo y tercer nivel de educación básica** con la finalidad de crear hábitos de estudio.



Salud y Nutrición

Lo más relevante de la gestión

Con el objetivo de **erradicar la desnutrición** en nuestros **beneficiarios directos**, diariamente los niños y adolescentes reciben refrigerio y almuerzo en el comedor.

La **modificación del menú alimenticio**, orientada a proporcionar una **nutrición balanceada y saludable** para el crecimiento de los niños, contempla más consumo de fruta, verduras frescas y una mayor variedad de proteína animal.



Ámbito Social

Fundación Su Cambio por el Cambio: Proyecto Social Su Cambio por el Cambio en Quito

Psicología Educativa y Clínica

La **Psicóloga Educativa** cubre todo lo correspondiente a planificaciones, manejo de aula, intervención en procesos educativos para estudiantes con necesidades especiales, adaptaciones curriculares, verificación del portafolio del docente e inspección general.

Lo más relevante de la gestión

Creación de rutas y protocolos claros para mejorar la calidad de las evaluaciones de todos los estudiantes, de conformidad con los reglamentos para la remisión de casos del Ministerio de Educación.

Implementación del **plan de acción de refuerzo académico** para estudiantes con bajo rendimiento.

Visitas áulicas frecuentes para la **retroalimentación a los docentes** sobre la manera en la están impartiendo sus clases.

En los casos de estudiantes con necesidades especiales, el área de Psicología Educativa brinda el **apoyo psicopedagógico en terapias individuales**.



Ámbito Social

Fundación Su Cambio por el Cambio: Proyecto Social Su Cambio por el Cambio en Quito

Psicología Educativa y Clínica

El área de **Psicología Clínica** cuida el bienestar emocional, personal y social para mejorar la calidad de vida y facilitar la inclusión social, a través de evaluación, orientación, intervención o derivación. Se realizan pruebas proyectivas a estudiantes con indisciplina reiterada. El plan de intervención psicológica implementado incluye la comunicación directa con los padres para informarles la situación del estudiante, la manera en la que se le va a apoyar y la colaboración que se requiere de ellos.

Lo más relevante de la gestión

Mediación de conflictos entre estudiantes.

Terapias dirigidas a estudiantes que presentan problemas de conducta.

Supervisión y seguimiento en los casos de **trastornos alimenticios**.

Terapias psicológicas a estudiantes que experimentan violencia intrafamiliar.

Apoyo psicológico y emocional en los procesos que se desarrollan en la Junta Metropolitana de Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.

Apoyo en casos de embarazo adolescente y reubicación familiar de ser necesario. Este último proceso es efectuado en colaboración con la DINAPEN.

Apoyo psicológico constante a las estudiantes que fueron separadas de sus familias por orden de la Junta Metropolitana.

Orientación y preparación de padres adolescentes e involucramiento en el embarazo.

Ámbito Social

Fundación Su Cambio por el Cambio: Proyecto Social Su Cambio por el Cambio en Quito

Trabajo Social

Lo más relevante de la gestión

Rescate de estudiantes con asistencia irregular a clases.

Gestión y seguimiento de casos susceptibles de atención por parte de la Junta Metropolitana de Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes después de haber realizado una investigación profunda sobre posible negligencia familiar. Gracias a esto, algunos padres corrigieron la dinámica de su familia.

Apoyo integral en el proceso de atención médica que se realiza en el Subcentro de Salud de Chillo-gallo. Se supervisa y monitorea el cumplimiento del respectivo tratamiento prescrito a los niños y a sus padres.

Se **ayuda cada semana a las familias** definidas luego de vistas e indagaciones, con la **entrega de canastas de víveres**.



Ámbito Social

Fundación Su Cambio por el Cambio: Proyecto Social Su Cambio por el Cambio en Quito

Deportes

Lo más relevante de la gestión

Participación de los estudiantes de las diferentes disciplinas, en campeonatos locales y nacionales.



Alianzas Importantes

- Junta Metropolitana por los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes
- DINAPEN
- Aldeas Infantiles SOS
- Ministerio de Salud
- Ministerio de Educación
- Instituto Tecnológico
- Vida Nueva
- Wall Street English

Ámbito Social

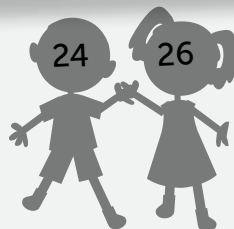
Fundación Su Cambio por el Cambio

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

130 Beneficiarios Directos



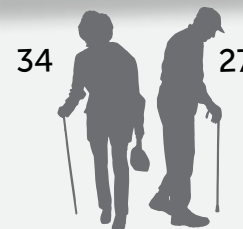
50 beneficiarios
6 a 12 años



16 beneficiarios
13 a 17 años



61
adultos mayores



3 personas
con discapacidad



Líneas de Acción: Educación, Trabajo Social, Alimentación, Procesos Productivos y Agropecuarios, Acción Comunitaria

Fuente: Informe Anual de Actividades
Fundación Su Cambio por el Cambio 2019

OBJETIVO

Impulsar el desarrollo de una producción sostenible en favor del progreso de la localidad y de sus pobladores (alrededor de 400 familias).

Ámbito Social

Fundación Su Cambio por el Cambio: Proyecto Social de Formación y Desarrollo Comunitario en San Simón de Guaranda

Educación

Programas y Servicios - Áreas de Educación

Programas	Beneficiarios	Características de la población
Apoyo escolar	80	Niños y jóvenes de diferentes escuelas y colegios de la parroquia
Laboratorio de cómputo	80	Niños, jóvenes y campesinos
Formación agropecuaria sistemática a campesinos	58	Campesinos de la zona
Biblioteca - Internet	80	Toda la población
Pasantías pre profesionales	34	Jóvenes universitarios y de bachillerato
Programa de nivelación y vacacional mes de agosto	80	Niños, jóvenes y adultos de la parroquia

Fuente: Informe Anual de Actividades
Fundación Su Cambio por el Cambio 2019



Ámbito Social

Fundación Su Cambio por el Cambio: Proyecto Social de Formación y Desarrollo Comunitario en San Simón de Guaranda

Educación

Se mantiene el trabajo de apoyo escolar para todos los niños y jóvenes que asisten por las tardes al Proyecto, fortaleciendo su hábito de estudio y reforzando su nivel de aprendizaje, mediante la orientación en las tareas.

Se abarca **nuevos sectores para la asistencia en el Apoyo Escolar** (Tagma, Gradas Chico, Capito).

Se da **mayor cobertura en los recorridos de transporte para los niños**, incluyendo sectores lejanos con poca posibilidad para llegar al proyecto de San Simón.

Inclusión, colaboración y participación de los padres de familia en las diferentes actividades del Proyecto.

Integración de trabajadores y acompañamiento de las familias de los niños del Apoyo Escolar, en las celebraciones del día de la familia, Triduo Angelino, día del Ángel, entre otras.

Realización de los **talleres de verano** con la participación de las diferentes comunidades de la Parroquia, donde contamos con la asistencia de 94 niños y jóvenes. Se ofertaron nueve talleres además de inglés, matemáticas y lengua castellana.

Mejoramiento de hábitos alimentación y modales en el comedor.



Ámbito Social

Fundación Su Cambio por el Cambio: Proyecto Social de Formación y Desarrollo Comunitario en San Simón de Guaranda

Trabajo Social

Se renovó por décima quinta ocasión el convenio entre la Fundación y el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), mediante el cual se atiende a adultos mayores y personas especiales con alimentación diaria, sana y balanceada; atención médica; entrega de medicinas; actividades recreacionales; transporte diario; fisioterapia; terapia ocupacional, y atención en los hogares de las personas que no pueden movilizarse. Se realizan visitas domiciliarias que nos permiten conocer las necesidades y la realidad de cada adulto mayor.

Programas y Servicios - Áreas Social

Programas	Beneficiarios	Características de la población
Atención a adultos mayores (convenio MIES-SCxC)	70	Adultos mayores
	8	Discapacitados
Comedor comunitario (lunes a viernes)	210	Niños, jóvenes, adultos, adultos mayores y trabajadores

Fuente: Informe Anual de Actividades Fundación Su Cambio por el Cambio 2019



Lo más relevante de la gestión

Se consiguió que todos los adultos mayores del Proyecto reciban el **Bono de Desarrollo Humano** o el bono **Mis Mejores Años**.

Se logró que todos los beneficiarios cuenten con **cédula de identidad**.

Ámbito Social

Fundación Su Cambio por el Cambio: Proyecto Social de Formación y Desarrollo Comunitario en San Simón de Guaranda

Trabajo Social

Lo más relevante de la gestión



Se efectuó **valoración gerontológica integral** en esfera funcional, cognitiva-afectiva, social y física.

Los beneficiarios cuentan con **ficha de valoración de vulnerabilidad**.

El programa cuenta con plan de **atención individual y familiar**, plan de **acción comunitario** y plan de **formación comunitario**.

Nuestro **centro gerontológico diurno** se encuentra en **categoría A** otorgada por el MIES.

El **centro de gerontología** cuenta con **permiso de funcionamiento** otorgado por el **MIES** para un periodo de dos años, hasta el 2021.

Contamos con el **permiso de funcionamiento de bomberos**.

Contamos con **aprobación de plan de contingencia** para la estructura.

Integración de profesionales al centro gerontológico en las áreas de Trabajo Social, Psicología Clínica y Terapia Ocupacional, gracias al Convenio con el MIES.

Ámbito Social

Fundación Su Cambio por el Cambio: Proyecto Social de Formación y Desarrollo Comunitario en San Simón de Guaranda

Procesos Productivos y Agropecuarios

Programas y Servicios Agroindustria

Programas	Beneficiarios	Características de la población
Molino	48	qq al año

Programas y Servicios Asociación de Productos Agropecuarios

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

Fuente: Informe Anual de Actividades Fundación Su Cambio por el Cambio 2019



Lo más relevante de la gestión

Proyectos

- Construcción e instalación del sistema de riego para la producción de col y construcción de un reservorio de 72 m³ de almacenamiento de aguas subterráneas que se utiliza para el riego.
- Compra de un terreno de 35,233m² con escrituras a nombre de la Fundación por un costo de USD 65,000 dólares.
- Compra de una ordeñadora.

Ámbito Social

**Fundación Su Cambio por el Cambio:
Proyecto Social de Formación y Desarrollo Comunitario en San Simón de Guaranda**

Procesos Productivos y Agropecuarios

Lo más relevante de la gestión



Certificaciones

- Obtención de la **Certificación de Buenas Prácticas Agrícolas**, otorgada por Agrocalidad.
- Obtención de la **Certificación de Buenas Prácticas Pecuarias**, emitida por Agrocalidad.
- Renovación de la **Certificación de Predio Libre de Brucelosis y Tuberculosis Bovina**, conferida por Agrocalidad.

Implementación

- **Renovación del biodigestor** para la obtención de biol (abono orgánico) y trasplante de 23 lotes de col con 3,000 plantas cada uno.

Construcción y mejoras

- Mantenimiento de dos invernaderos. **Construcción de un nuevo invernadero** de 380 m².

Gestiones comerciales

- Se ha realizado un gran trabajo en la gestión de comercialización de los productos concretando alianzas para la entrega de col blanca empacada y al granel, tomate riñón, apio y lechugas a Corporación Favorita, Grupo del Hierro y Markinprod.

Ámbito Social

Acción Comunitaria

Programas y Servicios Pastoral

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

Programas y Servicios Trabajadores

Programas	Beneficiarios	Características de la población
Trabajadores del proyecto	36	Personal contratado

Fuente: Informe Anual de Actividades Fundación Su Cambio por el Cambio 2019



Ámbito Social

Actividades Desarrolladas en Forma Conjunta por Produbanco y la Fundación

Venta de Producción del Proyecto de San Simón de Guaranda a Colaboradores y a Produbanco

Semanalmente, una parte de la producción del Proyecto de Guaranda es ofrecida para la venta a los Colaboradores de Produbanco (Quito), con la facilidad de efectuar el pago mediante débito de su rol.

Por otra parte, Produbanco realiza también la compra mensual de los productos producidos en el Proyecto de San Simón para donarlos al Albergue San Juan de Dios, al que asisten personas sin vivienda y otras que se han movilizad o a la capital y que no tienen un lugar en donde pasar la noche.

En total, el monto obtenido por la Fundación por concepto de la venta de sus productos ascendió a USD 27,999.73 en 2019, de los cuales USD 24,643.88 fueron el resultado de la compra de los Colaboradores del Banco y USD 3,355.85, el valor del apoyo para el Albergue San Juan de Dios.

En julio, la oferta de productos orgánicos y lácteos de la Fundación su Cambio por el Cambio tuvo una participación destacada en la Ecoferia, evento realizado con una alianza entre Produbanco y Movistar, en el Centro Corporativo Ekopark.



Ámbito Social

Actividades Desarrolladas en Forma Conjunta por Produbanco y la Fundación

Reciclaje

Además del valor mensual con el que Produbanco contribuye a la Fundación, también destina un **aporte adicional por la venta de material o papel incinerado**. En 2019 este valor fue de **USD 9,397.73**.

Educación



[GRI: 413-1]

Por segundo año continuamos con la ejecución del **proceso de optimización de la práctica pedagógica de Su Cambio por el Cambio**, liderada por Fundación Enseña Ecuador, organismo dedicado a mejorar los procesos educativos en el país y con el cual cooperamos.

Los nuevos docentes incorporados para el año lectivo realizaron importantes aportes dentro de los procesos educativos.



Ámbito Social

Actividades Desarrolladas en Forma Conjunta por Produbanco y la Fundación

Salud

Con la valiosa colaboración del Departamento Médico de Produbanco, fue posible organizar y llevar a cabo las **Jornadas Médicas 2019**, en las cuales se realizaron **133 atenciones médicas a nuestros beneficiarios**.

Se identificaron varias patologías entre las que destacan la parasitosis y peso bajo, que alcanzan prácticamente el 50% de los diagnósticos registrados.

Los casos con problemas agudos recibieron el tratamiento correspondiente.

Para patologías crónicas, se mantuvo el monitoreo de los casos de parasitosis y peso bajo y se procedió con la administración de suplementos vitamínicos.

La atención de optometría se aplicó a la totalidad de los niños, tanto el seguimiento a beneficiarios que habían sido ya evaluados en años anteriores, como la incorporación de nuevos para los que se extendieron 57 diagnósticos, recetas, armazones y lunas.



Ámbito Social

Actividades Desarrolladas en Forma Conjunta por Produbanco y la Fundación

Invernaderos en el Proyecto de Quito

Gracias a la gestión del Segmento Patrimonial, en noviembre **se entregaron 60 metros de plástico** tipo PEDB para la cubierta del invernadero ubicado en el Proyecto Social Su Cambio por el Cambio en Quito con el apoyo de Plásticos Pika.



Ámbito Social

Actividades Desarrolladas en Forma Conjunta por Produbanco y la Fundación

Navidad

En diciembre, el equipo de Colaboradores del Segmento Patrimonial continuó muy activo consiguiendo el apoyo de la marca Roland, que entregó una dotación de medias para los estudiantes del Proyecto Su Cambio por el Cambio en Quito. Adicionalmente se obsequió un árbol de Navidad para la época de festividades.

Por quinto año consecutivo realizamos la campaña **Apadrina** en los Proyectos de Quito y Guaranda. Nuestros Colaboradores voluntarios hicieron la entrega de presentes a 198 niños, 74 adolescentes, 60 abuelitos, 5 discapacitados y 65 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 5,488.

VIDEO
PROYECTO DE QUITO

VIDEO
PROYECTO DE SAN SIMÓN



Ámbito Social

Otras Causas Sociales con las que Colaboramos

Fundación Diagnóstico, Rehabilitación e Integración del Niño Especial, Fudrine

Continuamos colaborando con Fudrine 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

Por medio del dispensario médico que patrocinamos fue posible seguir ofreciendo los servicios de medicina general a niños, adolescentes y adultos de la Comunidad.

Albergue San Juan de Dios

Mensualmente dotamos al albergue de una provisión de víveres producidos en el Proyecto de San Simón de Guaranda de la Fundación Su Cambio por el Cambio.

Fundación San José - Ciudad de la Alegría

Contribuimos económicamente con la Fundación San José que se dedica al cuidado gerontológico.

Operación Sonrisa

Apoyamos las jornadas de diagnóstico y operación que lleva a cabo esta organización con el fin de proporcionar una mejor calidad de vida a niños que sufren principalmente de defectos de cierre orofaciales (labio leporino y paladar hendido).

Dibuja una Sonrisa

Nuestros Colaboradores y sus familiares apoyaron esta causa donando su cabello para la elaboración de pelucas a ser entregadas a personas que sufren de cáncer. Produbanco costó la elaboración de las pelucas.



Ámbito Social

Otras Causas Sociales con las que Colaboramos

Auspicios Sociales

- En febrero apoyamos a la **Fundación Resurgere**, que brinda ayuda y apoyo para el desarrollo pleno de la familia y los individuos.
- En marzo fuimos anfitriones del **I Encuentro Activa la Igualdad – La Clave para el Desarrollo**, un espacio para compartir experiencias sobre la problemática de la mujer en el ámbito social y empresarial.
- En diciembre destinamos USD 26,000 para las **tele-
tones de Guayaquil y Manta**.
- Contribuimos en los **agasajos navideños** para **SOLCA** Cuenca y Ambato, para la **comunidad de Atucucho**, **Administración Zonal Eugenio Espejo** y **Albergue San Juan de Dios**.



Ámbito Deportes y Recreación

Fundeporte

Luego de **más de dos décadas de apoyo a este Centro Deportivo en el sur de Quito** cerramos el ciclo una vez que dicho centro quedó bajo la administración del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Durante estos años contribuimos al mantenimiento de este espacio destinado a la práctica deportiva y el esparcimiento familiar. **La contribución asignada en 2019 ascendió a USD 369,774.**

Carreras y Eventos Deportivos

Nos sumamos al auspicio de actividades que incentivan la práctica del deporte, la integración de la Comunidad y que además contribuyen con causas sociales.

En este año **nuevamente auspiciamos la Carrera 5k Dejando Huellas y el proyecto deportivo del ciclista cuenecano y campeón bolivariano de BMX Alfredo Campo**, en su camino hacia las Olimpiadas de Tokio. A su vez, Alfredo nos apoya con el ofrecimiento de charlas de motivación para los más pequeños.



Información Adicional sobre la Gestión de la Comunidad 2019

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

Ámbito Educación



Programa de Educación Financiera Aprende

[GRI: 413-1, FS16]



Este año llegamos con nuestros contenidos de educación financiera a 68 ciudades del país, a través de las modalidades **Aprende Colaboradores**, **Aprende Clientes**, **Aprende Comunidad** y **Aprende Medios**. Nuestros Proveedores calificados colaboraron con nosotros.

Grupos objetivo a los que llegamos con el programa



Ámbito Educación

Programa de Educación Financiera Aprende

Beneficiarios Programa Aprende por Ubicación Geográfica y Franja Etaria



Localidad	5 - 8	9 - 12	13 - 17	18 - 64	18 - 64	65 en adelante	Total	%
1 Azuay - Cuenca				95	25		120	1.64%
2 Azuay - Gualaceo				1			1	0.01%
3 Bolívar - Guaranda				5	41		46	0.63%
4 Cañar - Azogues				7			7	0.10%
5 Carchi - Tulcán			221	5			226	3.09%
6 Chimborazo - Riobamba				37			37	0.51%
7 Cotopaxi - Latacunga				17			17	0.23%
8 El Oro - Machala				29			29	0.40%
9 Esmeraldas - Esmeraldas				19			19	0.26%
10 Guayas - Daule				1			1	0.01%
11 Guayas - Durán				1			1	0.01%
12 Guayas - Guayaquil				597	13		610	8.34%
13 Guayas - Milagro	489	258					747	10.22%
14 Guayas - Playas (General Villamil)				1			1	0.01%
15 Imbabura - Antonio Ante			31				31	0.42%
16 Imbabura - Ibarra			160	69			229	3.13%
17 Imbabura - Otavalo				2			2	0.03%
18 Imbabura - Pimampiro			30				30	0.41%
19 Imbabura - Urcuquí					23		23	0.31%

Fuente: Informe PEF Produbanco, Aval, Crisfe

Ámbito Educación

Programa de Educación Financiera Aprende

Beneficiarios Programa Aprende por Ubicación Geográfica y Franja Etaria



Localidad	5 - 8	9 - 12	13 - 17	18 - 64	18 - 64	65 en adelante	Total	%
20 Loja - Loja				22			22	0.30%
21 Los Ríos - Quevedo				30	863		893	12.22%
22 Manabí - Chone					60		60	0.82%
23 Manabí - Manta				49			49	0.67%
24 Manabí - Portoviejo				4			4	0.05%
25 Pastaza - Pastaza				5			5	0.07%
26 Pichincha - Cayambe				6			6	0.08%
27 Pichincha - Mejía				1			1	0.01%
28 Pichincha - Pedro Vicente Maldonado			133				133	1.82%
29 Pichincha - Puerto Quito			126				126	1.72%
30 Pichincha - Quito			50	1,852	1,427	3	3,332	45.58%
31 Pichincha - Ruminahui				1			1	0.01%
32 Santa Elena - La Libertad				13			13	0.18%
33 Santa Elena - Salinas				2			2	0.03%
34 Sto Dgo de los Tsachilas - Santo Domingo			164	34			198	2.71%
35 Tungurahua - Ambato				84		175	259	3.54%
36 Tungurahua - Baños				6			6	0.08%
37 Tungurahua - Quero						23	23	0.31%
Total	489	258	915	2,995	2,452	201	7,310	100%

Fuente: Informe PEF Produbanco, Aval, Crisfe

Ámbito Educación

Programa Aprende Colaboradores

A través de nuestra plataforma e-learning se capacitaron 2,998 Colaboradores en Medios de Pago Electrónicos.

Objetivos

- Proporcionar el conocimiento necesario para el uso adecuado de medios de pago electrónicos y la toma de precauciones al momento de usarlos.
- Cuidar la seguridad al reducir el uso del efectivo.



Curso en nuestra plataforma de e-learning

Este curso se desarrolla de acuerdo a la Resolución 58-2015-665 de la Superintendencia de Bancos y su cumplimiento es de carácter obligatorio para todos los colaboradores.



77.39%

Produbanco 
Grupo Promerica

2,320 Colaboradores
capacitados

3.90%

PRO
TRAMITES
TRAMITES PROFESIONALES S.A.

117 Colaboradores
capacitados

18.71%

EXTERNALIZACION
EXSERSA
DE SERVICIOS S.A.

561 Colaboradores
capacitados

Ámbito Educación

Programa Aprende Segmento Niños y Adolescentes

Objetivo

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. Para cubrir este segmento contamos con los servicios de Crisfe.



Beneficiarios del Programa - Talleres Presenciales (5 a 12 años)

Institución	Cantón	Provincia	Total
Unidad Educativa Adolfo Álvarez	Milagro	Guayas	509
Unidad Educativa Presidente Otto Arosemena Gómez	Milagro	Guayas	238
Total			747

Fuente: Informe Crisfe 2019



Ámbito Educación

Programa Aprende Segmento Niños y Adolescentes



Beneficiarios del Programa - Talleres Presenciales (13 a 17 años)

Institución	Cantón	Provincia	Total
Unidad Educativa Tulcán	Tulcán	Carchi	221
Unidad Educativa Ana Luisa Leoro	Ibarra	Imbabura	35
Unidad Educativa Daniel Reyes	Ibarra	Imbabura	38
Unidad Educativa Parambas	Ibarra	Imbabura	30
Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán	Ibarra	Imbabura	57
Unidad Educativa Chaltura	Antonio Ante	Imbabura	31
Unidad Educativa Imbabura	Pimampiro	Imbabura	30
Unidad Educativa 27 de Julio	Quito	Pichincha	50
Unidad Educativa Celica	Pedro Vicente Maldonado	Pichincha	79
Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado	Pedro Vicente Maldonado	Pichincha	54
Unidad Educativa Puerto Rico	Puerto Quito	Pichincha	126
Unidad Educativa Fe y Alegría	Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo de los Tsáchilas	164
Total			915

Fuente: Informe Crisfe 2019

Ámbito Educación

Programa Aprende Segmento Tercera Edad

Objetivo

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. Para cubrir este segmento contamos con los servicios de Crisfe.



Beneficiarios del Programa - Talleres Presenciales (65 años en adelante)

Institución	Cantón	Provincia	Total
Jubilados Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	Ambato	Tungurahua	175
Jubilados Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	Quero	Tungurahua	23
Total			198

Fuente: Informe Anual Crisfe



Ámbito Educación

Programa Aprende Clientes y Comunidad

Objetivo

Impartir charlas de Educación Financiera a los Clientes y a otros grupos de la Comunidad con el apoyo de nuestro Proveedor Análisis de Valores AVAL S.A.



Clientes con los que Trabajó el Programa

Clientes Adultos - Talleres Presenciales (25 a 64 años)

Institución / Empresa	Localidad	Fecha	Temática	Total
Quiport	Tababela	Marzo	Chequea tu salud financiera	47
Quiport	Quito	Abril	Chequea tu salud financiera	117
Ecopacific	Quito	Junio	Ahorro sin pretexto	84
Veris	Quito	Junio	Ahorro sin pretexto	33
Etafashion	Quito	Agosto	Ahorro sin pretexto	332
Universidad Dos Hemisferios	Quito	Septiembre	Toma el control de tus deudas	48
Kubiec	Quito	Noviembre	Ahorro sin pretexto	139
Total				800

Fuente: Informe Aval 2019



Ámbito Educación

Programa Aprende Clientes y Comunidad

Centros con los que Trabajó el Programa en la Comunidad



Cientes Adultos - Talleres Presenciales (25 a 64 años)

Institución / Empresa	Localidad	Fecha	Temática	Total
Yanbal	Quito	Marzo	Chequea tu salud financiera	18
Asertec	Guayaquil	Abril	Ahorro sin pretexto	13
Asertec	Quito	Abril	Ahorro sin pretexto	47
Veris	Quito	Abril	Chequea tu salud financiera	11
Custodia	Quito	Mayo	Chequea tu salud financiera	15
IEEE-EPN	Quito	Mayo	5 pasos para cumplir tus metas	81
Universidad SEK	Quito	Mayo	Chequea tu salud financiera	16
Instituto Nacional de Economía Popular	Guaranda	Mayo	Chequea tu salud financiera	41
Universidad Técnica de Quevedo	Quevedo	Mayo	Ahorro sin pretextos y emprendimiento	421
Universidad Técnica de Quevedo	Quevedo	Junio	Ahorro sin pretextos y emprendimiento	33
Universidad Técnica de Quevedo	Quevedo	Julio	Ahorro sin pretextos	409
Netlife	Quito	Junio	Chequea tu salud financiera	209
Avon	Amaguaña	Junio	Chequea tu salud financiera	71
Unidad Educativa Andes	Cuenca	Julio	Ahorro sin pretexto	25
ISPAD E Instituto Tecnológico Superior para el Desarrollo	Quito	Julio	Ahorro sin pretexto	70
Cooperativa 14 de Mayo	Chachimbiro	Agosto	Chequea tu salud financiera	23
Universidad Técnica de Manabí	Chone	Noviembre	Ahorro sin pretexto	60
Universidad Iberoamérica	Quito	Noviembre	Ahorro sin pretexto	89
Total				1,652

Fuente: Informe Aval 2019

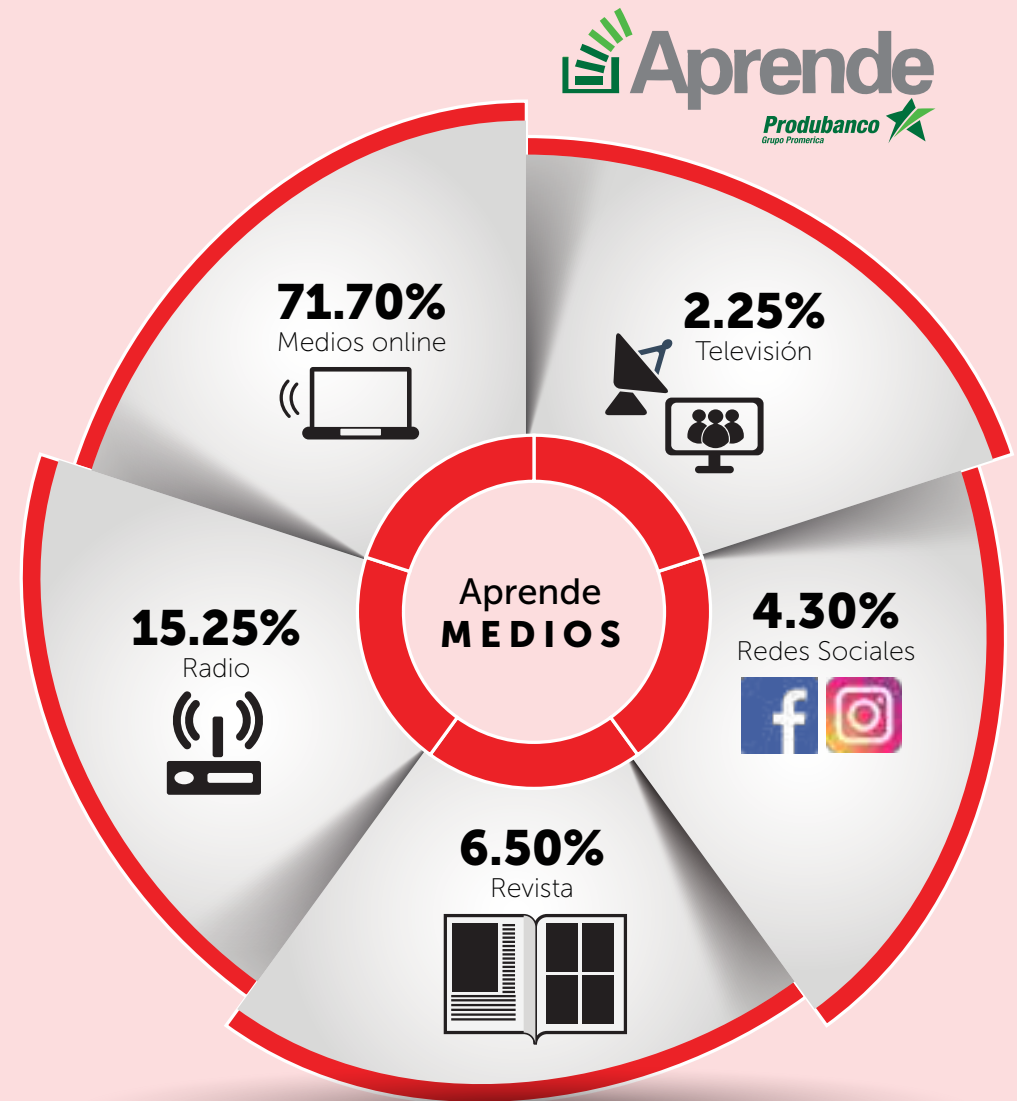
Ámbito Educación

Programa Aprende Medios

Llegamos a un público de 10 millones de personas (suma de la audiencia de cada medio de comunicación en el que se publicó el contenido generado) con la ayuda de la agencia de relaciones públicas y comunicación con la que trabajamos.

Los temas abordados en este año fueron: Día del Ahorro, Utilidades, Viaje Escolar, Finanzas Tercera Edad, Presupuesto Mascotas, Ahorro Niños, Deudas Navideñas, Medios de Pago.

Paralelamente, estuvimos en contacto con la Comunidad a través de **redes sociales, boletines electrónicos y sesiones webinar** con **actividades asociativas de AVAL** y nuestro enlace web **www.tusfinanzas.ec**.





Fotos por: Santiago Molina (izquierda) y Elizabeth Arellano (derecha)

Emblemáticas especies como el cóndor de los Andes, el oso andino, el venado de cola blanca, el lobo de páramo o los curiquingues, son parte de la identidad natural de los páramos en la sierra ecuatoriana. El oso andino habita en los páramos, donde se alimenta de achupallas y mortiños. Las mayores poblaciones están en la cordillera oriental, especialmente en los parques nacionales Cayambe-Coca, Sumaco Napo Galeras, Llanganates, Sangay y en la Reserva Ecológica Antisana.

Gestión Ambiental



Cumplimiento Ambiental

[GRI: 103-2, 103-3 Cumplimiento Ambiental]

Nuestro enfoque en materia ambiental se fundamenta en la prevención de riesgos, tanto el inherente al negocio en lo que respecta a las actividades que los Clientes llevan a cabo con el financiamiento, como el que se desprende de la operación institucional.

En Produbanco y sus Subsidiarias gestionamos nuestros impactos más allá del respeto a lo establecido en el marco legal; a través de la medición y compensación de la Huella de Carbono Corporativa tomando en consideración las emisiones directas (alcance 1), emisiones indirectas (alcance 2) y otras indirectas (alcance 3).

Hemos dedicado importantes esfuerzos a implementar una infraestructura amigable con el ambiente en toda nueva edificación, ampliación o remodelación. Para ello tomamos en consideración el uso de diseños y tecnologías que reduzcan el consumo de energía, agua y aire acondicionado, y además facilitamos la comunicación virtual que permite disminuir los impactos por movilización aérea y terrestre. Todo esto además propicia un ambiente en el que los Colaboradores se identifican con los diferentes ejes sostenibles de Produbanco.

La prevención de los riesgos e impactos ambientales indirectos, derivados del negocio, son gestionados a través de un equipo multidisciplinario de Finanzas Sostenibles y el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales SARAS. Este tema se desarrolla con mayor detalle en el capítulo _____.





Conservando Nuestras Fuentes de Agua: Los Páramos de Ecuador

[GRI: 304-3]

En línea con nuestra visión de desarrollo sostenible, en noviembre firmamos un acuerdo de colaboración con la **organización Conservación Internacional Ecuador (CI-Ecuador)** para trabajar por un objetivo común: el resguardo de los páramos de nuestro país mediante el programa **Conservando nuestras fuentes de agua: los páramos de Ecuador**.



Los páramos tienen el poder de atrapar cinco veces más carbono que el bosque lluvioso tropical. Es decir, la conservación de los páramos es una **solución natural para mitigar el cambio climático**.

¿Por qué los Páramos?

La vegetación y los suelos del páramo actúan como una **esponja que absorbe el agua de lluvia o de los glaciares**, la almacena y la libera lentamente para **abastecer ríos y convertirse en fuente del líquido vital para el consumo humano, el riego y la generación de electricidad**.

Además de ser proveedores de agua, los páramos cumplen una función esencial en el planeta. Por sus bajas temperaturas **contribuyen a la captura y almacenamiento de carbono de la atmósfera** para convertirlo en materia orgánica en el suelo.

Con la suscripción del acuerdo, **Produbanco contribuirá a la conservación de este ecosistema andino** de gran importancia para la regulación de los recursos hídricos y la protección de varias especies de animales y plantas endémicas.

Este **proyecto de largo plazo se implementará a través del Programa Socio Bosque**, que es impulsado por el Ministerio del Ambiente y Agua. Su instrumentación se realiza mediante la contribución de Produbanco al financiamiento de acuerdos de conservación con los propietarios de los páramos, quienes reciben incentivos económicos para el cuidado y uso sostenible del ecosistema. La administración financiera está a cargo del Fondo de Inversión Ambiental Sostenible FIAS. De esta forma **se integra la preservación de este hábitat y su biodiversidad, con el bienestar de las comunidades locales circundantes**.

Conservando Nuestras Fuentes de Agua: Los Páramos de Ecuador





Huella de Carbono Corporativa

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

Desde 2014 hemos reportado y verificado el proceso de medición de la Huella de Carbono de nuestros principales edificios. Para 2019 nuestro objetivo fue medir y certificar nuestra Huella de Carbono Corporativa.

El cumplimiento de este objetivo nos ha llevado a convertirnos en el **primer banco del Ecuador en contar con una certificación internacional de Carbono Neutralidad verificada por la Société Générale de Surveillance S.A. SGS**, empresa líder mundial en inspección, verificación, análisis y certificación, considerada como principal referente en calidad e integridad. Cuenta con más de 89,000 empleados y con una red de más de 2,600 oficinas y laboratorios en todo el mundo.



Huella de Carbono Corporativa

Inventario 2019 de Emisiones de Carbono Produbanco

Actividad	Tipo de Emisión	Cantidad	Intensidad 2,726 Colaboradores	Emisiones tCO ₂	Emisiones tCO ₂ e	Intensidad 2,726 Colaboradores tCO ₂ e p/c	%
EMISIONES DIRECTAS							
Combustibles				119.67	122.84		2.29%
Diésel en generadores	Directa	1,131.32 gl	0.42 gl/pc	11.54	11.61	0.004	0.22%
Gasolina movilización vehículos propios	Directa	10,539.76 gl	3.87 gl/pc	92.04	94.78	0.035	1.77%
Diésel movilización vehículos propios	Directa	1,585.34 gl	0.58 gl/pc	16.09	16.45	0.006	0.31%
Refrigerantes				229.07	229.07		4.27%
R-410	Directa	262.00 lb	0.10 lb/pc	229.07	229.07	0.084	4.27%
Extintores				0.96	0.96		0.02%
Recargas en extintores de CO ₂	Directa	2,110.00 lb	0.77 lb/pc	0.96	0.96	0.0004	0.02%
TOTAL EMISIONES DIRECTAS				349.70	352.87		
EMISIONES OTRAS INDIRECTAS							
Transporte de Valores				145.84	149.12		2.78%
Diésel transporte de valores	Indirecta	591,560.01 km	217.01 km/pc	145.84	149.12	0.055	2.78%

Continúa en la siguiente página...

Huella de Carbono Corporativa

Inventario 2019 de Emisiones de Carbono Produbanco

Actividad	Tipo de Emisión	Cantidad	Intensidad 2,726 Colaboradores	Emisiones tCO ₂	Emisiones tCO ₂ e	Intensidad 2,726 Colaboradores tCO ₂ e p/c	%
EMISIONES OTRAS INDIRECTAS (continuación, viene de la página anterior)							
Energía Eléctrica				1,288.19	1,291.88		24.11%
Consumo de energía eléctrica en puntos de atención	Indirecta	6,375,668.63 Kw/h	2,338.84 kw/pc	1,263.21	1,266.83	0.465	23.64%
Consumo de energía eléctrica en cajeros automáticos	Indirecta	126,061.90 Kw/h	46.24 kw/pc	24.98	25.05	0.009	0.47%
6,501,730.53 Kw/h			= 23,406.23 Gj				
Pérdidas por Transporte y Distribución de Electricidad	Indirecta	666,427.38 Kw/h	244.47 kw/pc	132.04	132.42	0.049	2.47%
Movilización				3,073.50	3,151.64		58.81%
Gasolina viajes de negocio en taxi	Indirecta	912,479.93 km	334.73 km/pc	204.95	211.04	0.077	3.94%
Diésel viajes de negocio en taxi	Indirecta	136,347.58 km	50.02 km/pc	33.61	34.36	0.013	0.64%
Gasolina movilización de Colaboradores (casa-trabajo-casa)	Indirecta	8,998,286.92 km	3,300.91 km/pc	2,021.05	2,081.14	0.763	38.83%
Diésel movilización de Colaboradores (casa-trabajo-casa)	Indirecta	11,107,735.62 km	4,074.74 km/pc	558.61	569.82	0.209	10.63%
Transporte aéreo	Indirecta	4,781.00 pasajeros	n/a	255.28	255.28	0.094	4.76%

Continúa en la siguiente página...

Huella de Carbono Corporativa

Inventario 2019 de Emisiones de Carbono Produbanco

Actividad	Tipo de Emisión	Cantidad	Intensidad 2,726 Colaboradores	Emisiones tCO ₂	Emisiones tCO ₂ e	Intensidad 2,726 Colaboradores tCO ₂ e p/c	%
EMISIONES OTRAS INDIRECTAS (continuación, viene de la página anterior)							
Mensajería				176.57	179.90		3.36%
Diésel mensajería	Indirecta	377,964.89 km	138.65 km/pc	93.18	95.28	0.035	1.78%
Gasolina mensajería	Indirecta	742,595.11 km	272.41 km/pc	83.39	84.62	0.031	1.58%
Desechos				0.01	101.13		1.89%
Desechos comunes	Indirecta	96,050.61 kl	35.24 km/pc	0.00	101.12	0.037	1.89%
Desechos clínicos	Indirecta	50.94 kl	0.02 km/pc	0.01	0.01	0.000004	0.00%
TOTAL EMISIONES OTRAS INDIRECTAS				4,816.15	5,006.09		
TOTAL EMISIONES CO₂					5,358.96	1.966	100%

Refrigerantes

R-22 (se presenta separado por indicaciones del Protocolo de Montreal)	Directa	30 libras	0.011 lb/pc	24.00	24.00		
--	---------	-----------	-------------	-------	-------	--	--

Fuente: Informe Huella de Carbono Corporativa Produbanco realizado por GreenWise y Certificado por SGS.

Base de la metodología: GHG Protocol e ISO 14064-1:2006 Gases de efecto invernadero – Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero

Fuente de los factores de conversión: Se utilizaron varias fuentes, estas se detallan en el informe.

Herramientas utilizadas: Herramienta de cálculo en Excel elaborada por el equipo consultor (GreenWise). Nombre del documento: *Herramienta Huella de Carbono 2019*. [Ver informe completo.](#)



Reducción

[GRI: 302-4, 305-5]

Nuestro **Plan de Reducción al 2025** se desarrollará en cinco ejes cuyo principal objetivo estará centrado en **reducir las principales emisiones que generan nuestros Colaboradores**, en el traslado de su casa hacia el lugar de trabajo y en el retorno.

Las **buenas prácticas en tema de construcción y diseño amigable con el ambiente** en edificios principales y en remodelación de agencias nos han permitido **reducir el consumo de electricidad** en los años precedentes y **marcar la definición de metas** para la optimización de los indicadores de uso de energía.

Así mismo la **potenciación de las múltiples herramientas de comunicación**, presentes en nuestras instalaciones en las diferentes provincias del país, y el desarrollo de una estrategia de eficiencia en la programación de viajes de Colaboradores (por negocio u otro tipo de actividad) no solo **mejorará el índice de emisiones de CO₂**, sino que **dará paso a la implementación de nuevas formas de trabajo**.

Por último, estamos empeñados en implementar una **cultura ambiental integral** en donde la separación de residuos y el reciclaje se conviertan en una práctica habitual en todas nuestras oficinas.





Compensación

[GRI: 304-3]

En este nuevo ciclo de medición realizaremos nuestra compensación a través de la compra de **Bonos de Carbono**¹ equivalentes a 2,379 tCO₂e, que cubre las emisiones de alcance 1 y 2, y los rubros obligatorios del alcance 3 de acuerdo con el **Carbon Neutral Protocol**: desechos generados por la operación, viajes de negocios (vuelos y taxis) y pérdidas por transmisión y distribución de electricidad.

Los bonos adquiridos financian el **Proyecto de Energía Eólica de San Antonio El Sitio en Guatemala**². Este proyecto contribuye a la **reducción aproximada de 81,392 toneladas de emisiones de CO₂ por año**. El proyecto no solo aumenta el suministro de energía en la región reduciendo los costos de la electricidad, sino que también ayuda a la conservación de los recursos y al desarrollo de la comunidad local.

1. Bonos de Carbono o Certificados de Emisiones Reducidas CER: Es uno de los tres mecanismos propuestos en el Protocolo de Kyoto para la reducción de emisiones causantes del calentamiento global. Este instrumento permite a través de su venta, que proyectos de inversión elaborados en países en desarrollo puedan obtener ingresos económicos. Estos proyectos mitigan la emisión de gases de efecto invernadero o secuestran el dióxido de carbono de la atmósfera. Cada bono equivale a una tonelada de CO₂e.

2. Al cierre del proceso de medición de Huella de Carbono Corporativa de Produbanco, en el Ecuador aún no existían proyectos calificados para la certificación de carbono neutralidad; por tanto, la búsqueda del proyecto adecuado se realizó considerando el área de presencia geográfica de Grupo Promerica.



Proyecto de Energía Eólica de San Antonio El Sitio en Guatemala.



Este proyecto contribuye a la **reducción aproximada de 81,392 toneladas de emisiones de CO₂ por año**.

Compensación



Proyecto de Energía Eólica de San Antonio El Sitio en Guatemala.

Impactos y beneficios del proyecto

- Aumento del suministro de energía en la región.
- Reducción de los costos de electricidad.
- Transferencia de tecnología.
- Generación de empleo local.
- Desarrollo de la infraestructura local.

Impactos y beneficios socioeconómicos

- Mejoras en las escuelas locales.
- Donaciones de material escolar.
- Mejoras en el agua y el saneamiento.

Compensación

 United Nations Framework Convention on Climate Change	Date: 02 November 2020 Reference: VC/0321/2020				
<hr/> VOLUNTARY CANCELLATION CERTIFICATE	Presented to: CDM Project 6973: San Antonio El Sitio Wind Power Project Reason for cancellation: Compra de 2,379 CERs para compensación de emisiones de la Huella de Carbono Corporativa de Produbanco.				
	<hr/> <table><tr><td>Number and type of units cancelled</td><td>2,379 CERs Equivalent to 2,379 tonne(s) of CO2</td></tr><tr><td>Start serial number: GT-5-4290218-2-2-0-6973 End serial number: GT-5-4292596-2-2-0-6973</td><td>The certificate is issued in accordance with the procedure for voluntary cancellation in the CDM Registry. The reason for cancellation included in this certificate is provided by the canceller.</td></tr></table>	Number and type of units cancelled	2,379 CERs Equivalent to 2,379 tonne(s) of CO2	Start serial number: GT-5-4290218-2-2-0-6973 End serial number: GT-5-4292596-2-2-0-6973	The certificate is issued in accordance with the procedure for voluntary cancellation in the CDM Registry. The reason for cancellation included in this certificate is provided by the canceller.
Number and type of units cancelled	2,379 CERs Equivalent to 2,379 tonne(s) of CO2				
Start serial number: GT-5-4290218-2-2-0-6973 End serial number: GT-5-4292596-2-2-0-6973	The certificate is issued in accordance with the procedure for voluntary cancellation in the CDM Registry. The reason for cancellation included in this certificate is provided by the canceller.				

Compensación

Adicionalmente en 2019, dando cumplimiento al compromiso de compensación derivado del proceso de medición que veníamos efectuando en los años precedentes, **continuamos apadrinando el área de 633 hectáreas de bosque nativo** en el Área Ecológica de Conservación Municipal Tinajillas Río Gualaceño, que hemos apoyado desde 2016.

De acuerdo con lo estipulado en el convenio de cooperación firmado con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Limón Indanza, el Municipio ha estado a cargo de invertir los recursos destinados en el cuidado y mantenimiento del área. El monitoreo se ha llevado a cabo bajo la responsabilidad de un consultor calificado.



Emisiones por Consumo de Papel

Estas emisiones no forman parte del inventario de Huella de Carbono Corporativa; sin embargo, cumplimos con informar nuestro consumo de papel, toda vez que su elaboración implica el uso de recursos tan importantes para el planeta como lo son el agua y los bosques.



Emisiones por Consumo de Papel

	Consumo de Papel en la Organización tn	Consumo de Papel por Colaborador kg pc	CO ₂ Emitido por la Organización tCO ₂ e	Emisiones de CO ₂ por Colaborador tCO ₂ e pc	Número de Árboles Unidades
2018	154.39	45.56	239.68	0.071	2,625
2019	139.10	39.22	215.94	0.061	2,365

Variación en Emisiones por Consumo de Papel

	Consumo de Papel en la Organización tn		Consumo de Papel por Colaborador kg pc
2018	43.29%	2018	36.14%
2019	-9.90%	2019	-13.92%

Huella Hídrica

[GRI: 303-1]

En 2019 también iniciamos la **medición de la Huella Hídrica Corporativa de Produbanco**. Para el cálculo fuimos apoyados por los **consultores externos GreenWise**.



Huella Hídrica Produbanco

Tipología Agua	Consumo de Agua en la Organización m ³	Intensidad 2,726 Colaboradores m ³
Huella Hídrica Directa Azul	44,551.95	16.34
Huella Hídrica Directa Gris	39,096.59	14.34
Huella Hídrica Total	83,648.54	30.69

Fuente:

Informe Huella Hídrica Corporativa Produbanco realizado por GreenWise.

Base de la Metodología:

The Water Footprint Assessment Manual - Metodología de Water Footprint Network Organization

Fuente de los Factores de Conversión:

Se utilizaron varias fuentes, éstas se detallan en el documento adjunto.

Herramientas Utilizadas:

Herramienta de cálculo en Excel elaborada por el equipo consultor (GreenWise).

Nombre del documento: **Herramienta Huella Hídrica Produbanco 2019** [Ver informe completo.](#)

Residuos Peligrosos y Reciclaje

50.94 kg

Residuos Peligrosos

Estos se originan en nuestro departamento médico. En 2019 se entregaron 50.94 kilogramos a un gestor calificado para su adecuado tratamiento e incineración.

62,978 kg

Material para reciclaje entregado para la Fundación Su Cambio por el Cambio

El material reciclado que surge de nuestra labor diaria es entregado a la Fundación Su Cambio por el Cambio, que se hace cargo 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.

732 kg

Reciclaje de Tóneres

Al agotarse los tóneres utilizados en los procesos de copiado, estos son entregados al Proveedor del servicio para que tengan un destino ambientalmente responsable.

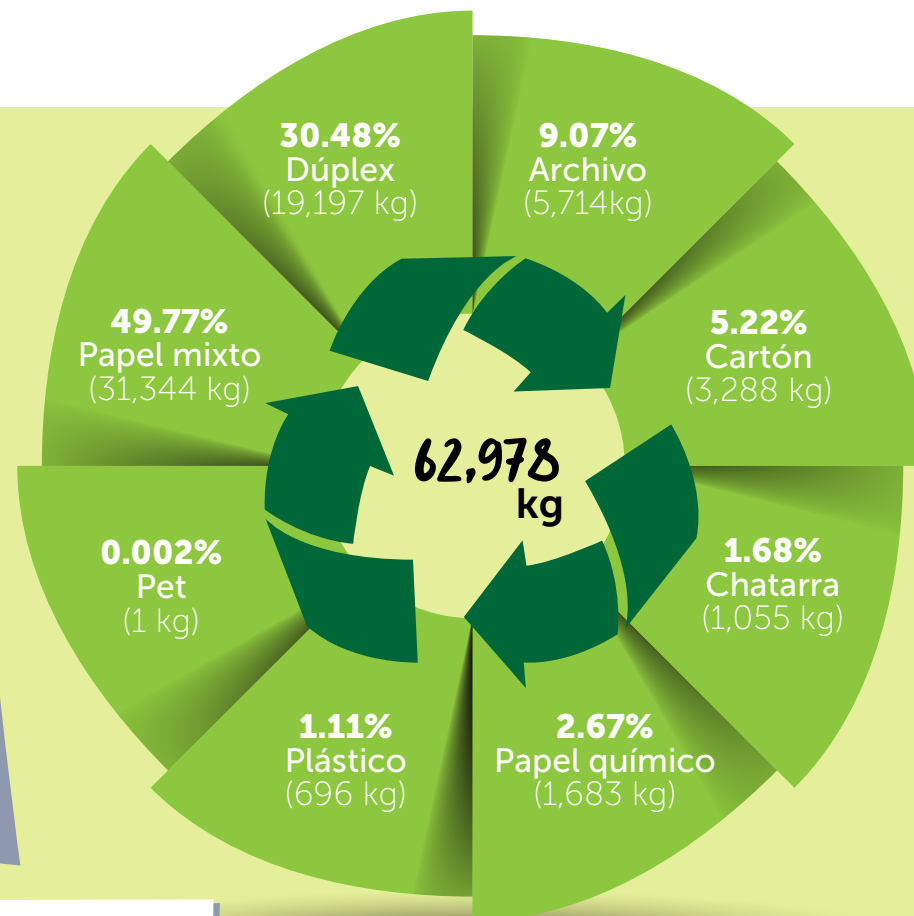
En este año, 732 kg de suministros usados fueron eliminados técnicamente mediante el proceso de pirolisis controlada (incineración), conforme con la normativa ambiental y evitando la contaminación.

60 Equipos de Cómputo para Donación

De acuerdo con nuestros procedimientos internos establecidos, al producirse cambios masivos de computadores efectuamos su revisión para determinar el nivel de obsolescencia. Los que están en buenas condiciones reciben el mantenimiento que requieren para ser habilitados y entregados en donación.

En 2019 donamos 60 equipos de cómputo a la **Fundación Educate Ecuador** de la ciudad de Guayaquil, para su distribución en escuelas de escasos recursos.

[GRI: 306-2]



Fuente: Fundación Su Cambio por el Cambio

Reforestación

En línea con el compromiso ambiental y para celebrar el **Día del Voluntariado Promerica**, organizamos **jornadas de reforestación** en Quito, Guayaquil y Cuenca con la participación de nuestros Colaboradores.

Los lugares escogidos fueron las **reservas protegidas de Yanacocha, Ayampe y Yunguilla**, en donde se llevan a cabo acciones de recuperación del hábitat de especies en peligro de extinción o de reinserción luego de su rehabilitación en centros de acogida.

Para estas actividades trabajamos en **alianza con la Fundación Jocotoco**.



Reserva Yanacocha *(ver video)*

50 voluntarios de Quito
300 árboles

Reserva Ayampe *(ver video)*

30 voluntarios de Guayaquil y Manta
200 árboles

Reserva Yunguilla *(ver video)*

20 voluntarios de Cuenca
100 árboles



Semana del Ambiente

Del 3 al 7 de junio, en la **Semana del Ambiente**, a través de la red interna de comunicación **Al Día** lanzamos un **reto a nuestros Colaboradores**, en el que los invitamos para que compartan sus **prácticas sostenibles** así como el **aporte** que realizan (individual y familiar) para ayudar al planeta en la **lucha contra el cambio climático**. La persona ganadora del reto disfrutó de un fin de semana en Mashpi Lodge.

La gran acogida de estas actividades nos reveló el alto nivel de compromiso que existe al interior de la Organización frente a los temas ambientales. Esto nos ha motivado para seguir trabajando en esta línea en la que contamos con el invaluable apoyo de nuestros Colaboradores.

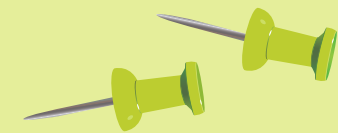




Información Adicional sobre Medio Ambiente 2019

[GRI: 304-1, 307-1]

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





Fotos por: Elizabeth Arellano

Además de proveer de agua, los páramos cumplen una función esencial para el planeta. Las bajas temperaturas en los páramos favorecen la captura y almacenamiento de carbono de la atmósfera para convertirlo en materia orgánica en el suelo. Los páramos tienen el poder de capturar cinco veces más carbono que el bosque lluvioso tropical. Por lo tanto, conservar los páramos es una solución natural para mitigar el cambio climático.

Gestión Social Proveedores



Gestión de Proveedores y Recursos Empresariales

[GRI: 102-9, 102-10, 102-16, 204-1, 409-1, 103-2, 103-3 *Prácticas de Adquisición*]

Para garantizar la disponibilidad de los insumos requeridos en nuestra operación y el adecuado empleo de los recursos institucionales para el efecto, contamos con políticas y procedimientos claramente establecidos para la compra de bienes, contratación de servicios y la administración de la relación con nuestros Proveedores. Complementariamente, cada año elaboramos un plan de abastecimiento y su presupuesto, que se controlan periódicamente, para asegurar la provisión constante y oportuna de todos los elementos.

En Produbanco y sus Subsidiarias trabajamos con empresas y personas naturales, oferentes de productos y servicios, de acuerdo con las necesidades organizacionales en cuanto a características, tiempos de entrega, calidad y precio.

Esta gestión se encuentra bajo la responsabilidad del área de Contrataciones y Compras, que recibe el apoyo constante de la Unidad Legal para dar cumplimiento a los aspectos normativos, y cuenta con la participación de las áreas de Tecnología y Administrativo, en asuntos específicos.

En nuestro Manual de Políticas y Procedimientos de Contrataciones y Compras se encuentra la descripción detallada de todos los aspectos relativos a la interacción con los Proveedores del Banco y sus Subsidiarias.

[GRI: 414-2]



Gracias al método con el que manejamos el tema y al uso de estas herramientas, durante el año no tuvimos inconvenientes ni casos de corrupción que hayan derivado en la terminación de relaciones comerciales con Proveedores.

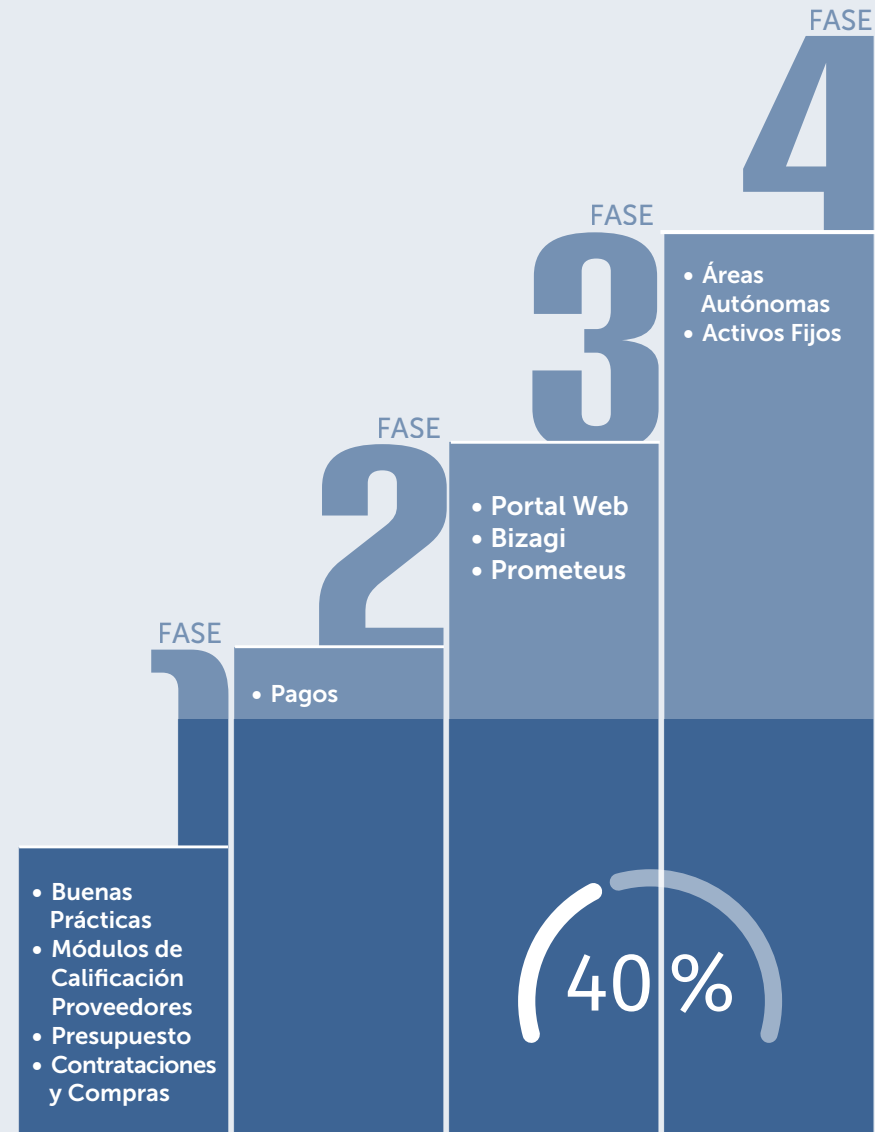


Sistema de Planificación de Recursos (ERP)

Con la visión de que todos los procesos que conforman la cadena de suministro sean eficientes, representen beneficios tanto para la Institución como para los Proveedores y contribuyan al mutuo crecimiento, a finales del 2018 iniciamos el desarrollo del Sistema de Planificación de Recursos (ERP) que abarca estos frentes:

- Control presupuestario.
- Análisis de Proveedores, prospección, selección, calificación.
- Bases de datos robustas que permitan la generación de indicadores estadísticos, análisis y toma de decisiones.
- Optimización de tiempos en toda la cadena de abastecimiento (requerimientos, entregas, pagos).
- Respaldo digital de la documentación.
- Mayor capacidad de seguimiento, levantamiento de alertas y control.
- Consumo eficiente de los recursos utilizados en el proceso (uso de papel, impresiones, etc.).
- Integración con las plataformas tecnológicas institucionales.

Nuestro ERP **se encuentra en el 40% de su desarrollo**. Su implementación está planificada para cuatro fases. La liberación de la primera fase, enfocada en las adquisiciones, contrataciones y los temas relacionados, está programada para julio 2020.



La Cadena de Suministro y la Relación con Nuestros Proveedores: *Transparencia, Imparcialidad y Respeto*

Nuestra cadena de suministro está conformada por Produbanco y sus Subsidiarias, el Área de Contrataciones y Compras/Áreas autónomas, el Comité de Contrataciones y Compras, el Comité Ejecutivo de Contrataciones y Compras y los Proveedores.



Comité de Contrataciones y Compras

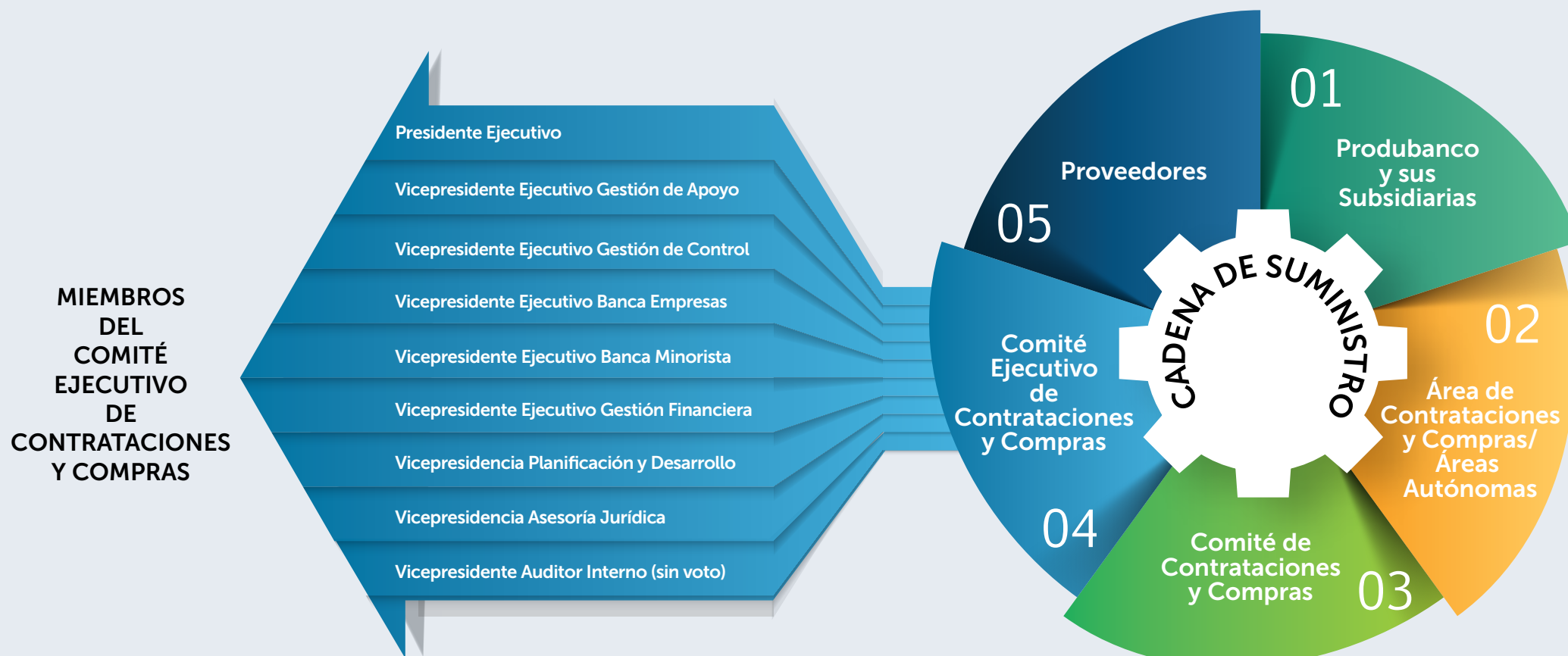
Es un cuerpo colegiado con representación de diversas unidades, cuyo objetivo es garantizar la transparencia del proceso y precautelar los intereses del Banco a través de la evaluación y aprobación de la contratación de Proveedores de bienes y servicios para Produbanco y Subsidiarias de acuerdo con montos definidos.



La Cadena de Suministro y la Relación con Nuestros Proveedores: *Transparencia, Imparcialidad y Respeto*

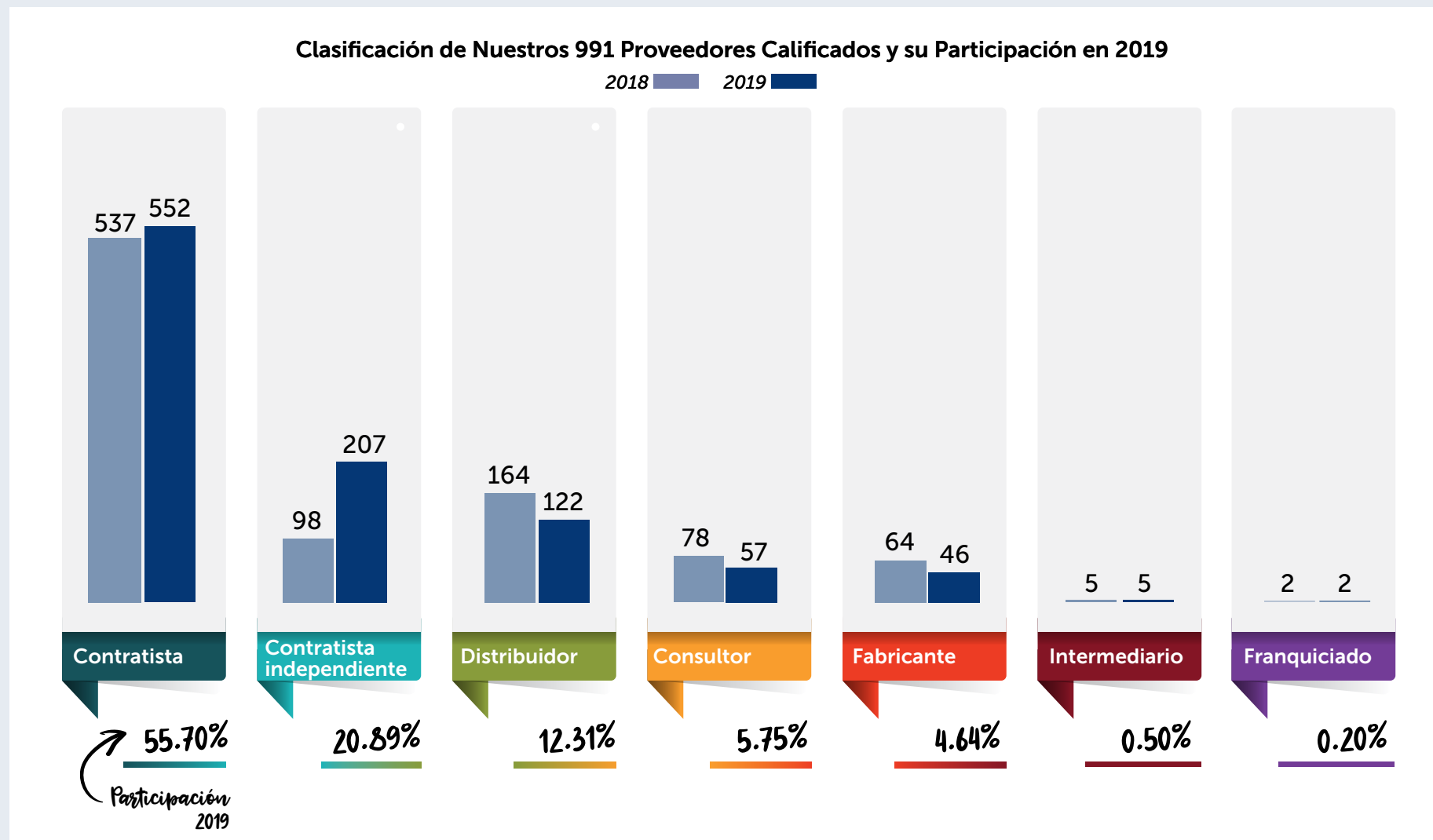
Comité Ejecutivo de Contrataciones y Compras

Son responsables de aprobar las adquisiciones de bienes y servicios estratégicos o que por su cuantía lo amerite.



Un Vistazo a la Composición de Nuestros Proveedores Calificados

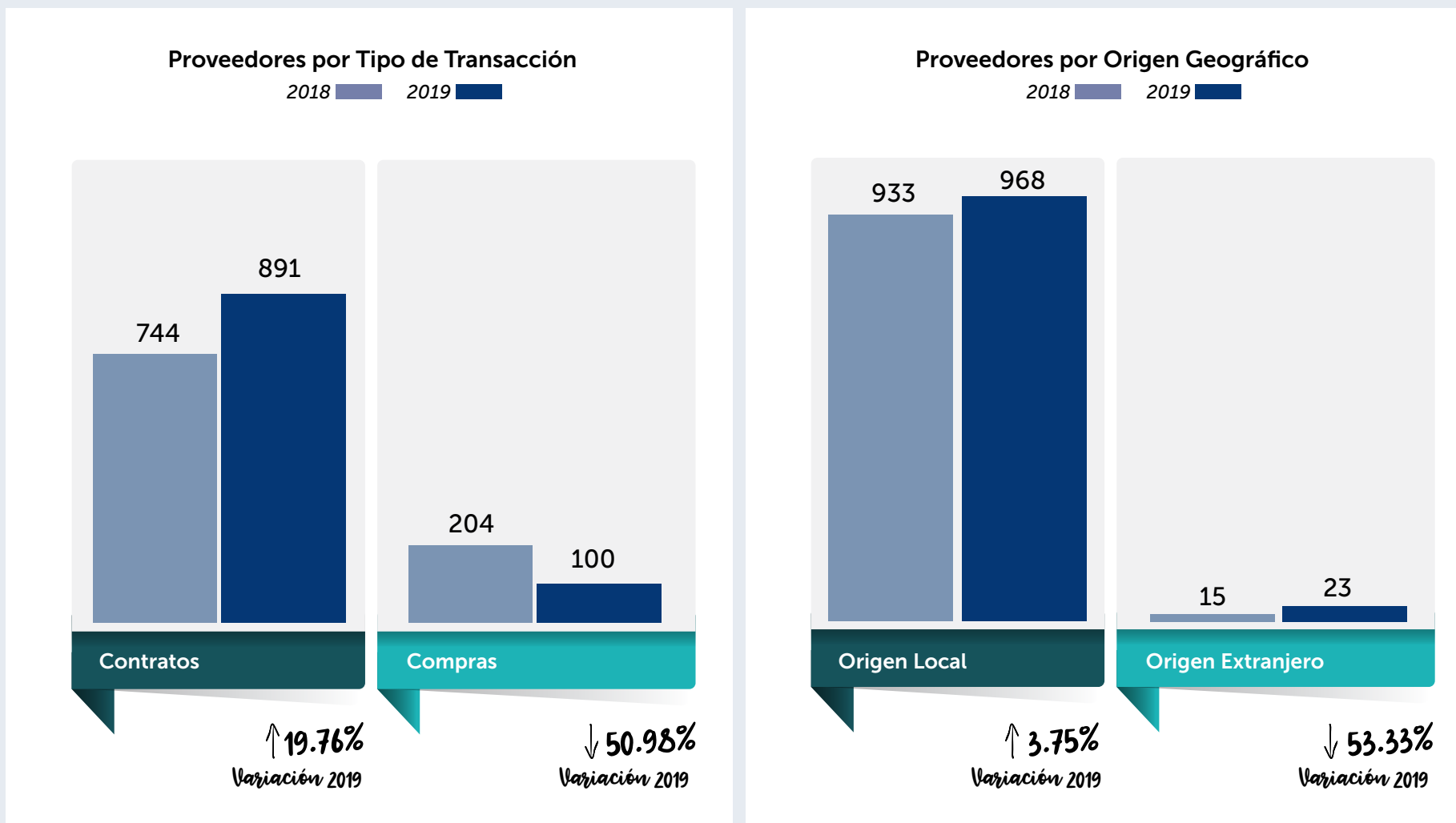
Clasificación y Participación



Fuente: Base de Datos Contrataciones y Compras

Un Vistazo a la Composición de Nuestros Proveedores Calificados

Origen y Distribución

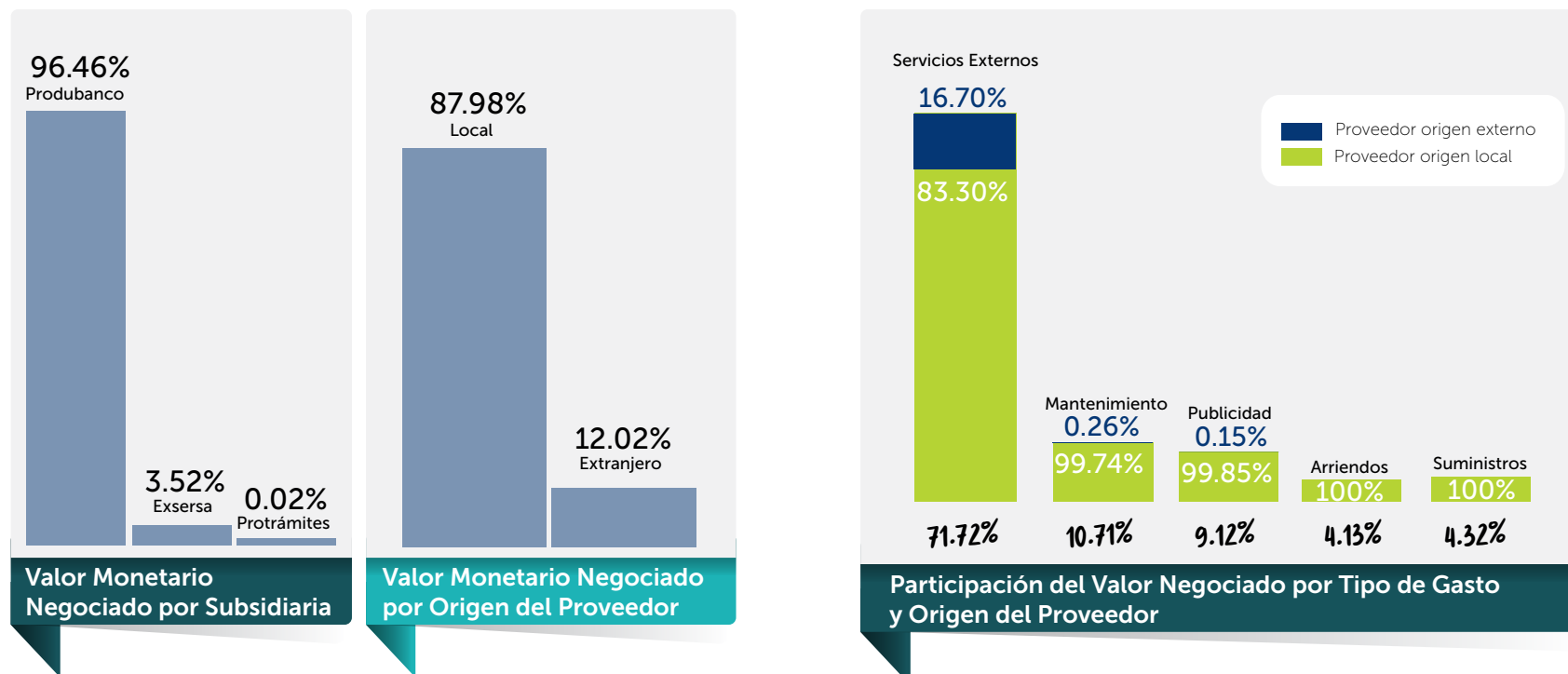


Fuente: Base de Datos Contrataciones y Compras

Un Vistazo a la Composición de Nuestros Proveedores Calificados

Montos Negociados por Subsidiaria, por Tipo de Gasto y Origen del Proveedor

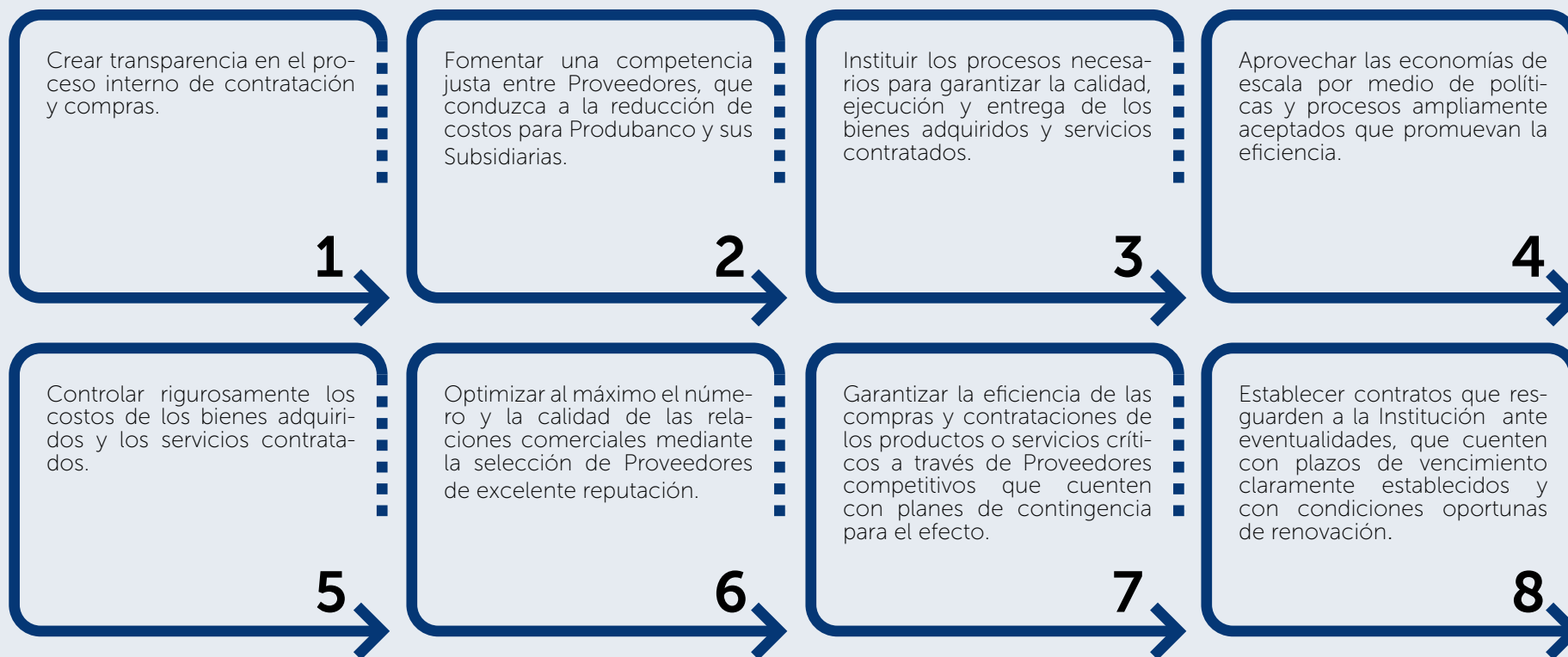
Valor Negociado con Nuestros Proveedores en 2019
USD 123.27 millones



Fuente: Base de Datos Contrataciones y Compras

Objetivos de Nuestra Política de Compras y Contrataciones

Mantenemos una política para garantizar que el proceso de adquisiciones y contratación de servicios sea transparente y justo.



[GRI: 308-1, 408-1, 414-1]



La Política de Contrataciones y Compras de Produbanco y sus Subsidiarias establece, entre los requisitos para la calificación de los Proveedores, la presentación de los planes de responsabilidad social de todos los postulantes, con el propósito de conocer sus

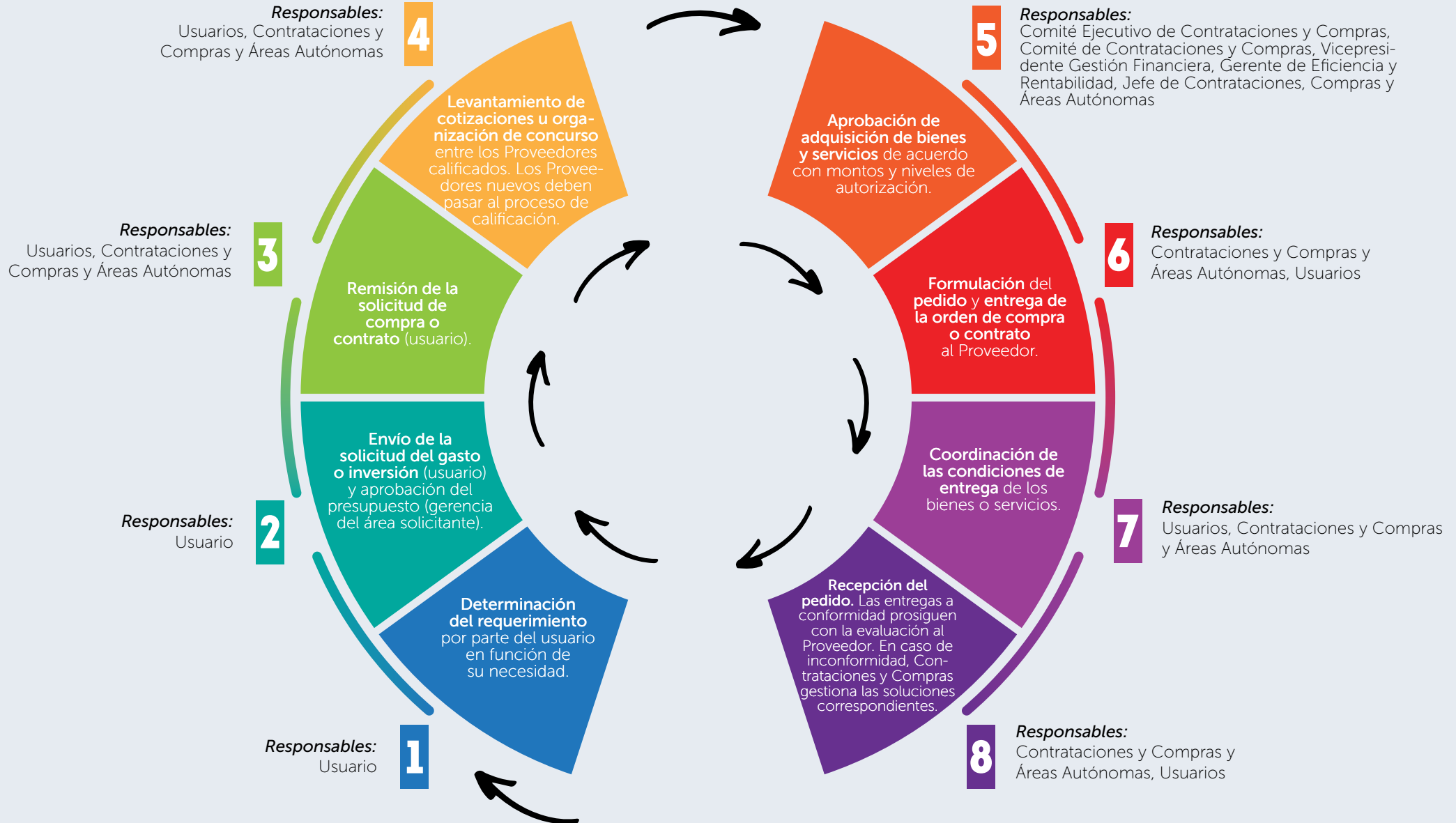
prácticas en los ámbitos de ambiente, trabajo infantil, derechos humanos y laborales, y trabajo forzoso.



[GRI: 308-2]

Este requisito contribuye a la evaluación de los impactos negativos en la cadena de suministro y a la aplicación de los correctivos necesarios.

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



Información Adicional sobre la Gestión de Proveedores 2019

Produbanco 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.



[GRI: 102-10]

En lo que respecta a la cadena de suministro, durante el año no se efectuaron cambios representativos que hayan causado impactos sociales, ambientales o económicos.



[GRI: 414-2]

De igual manera, no tuvieron lugar inconvenientes o casos de corrupción que hayan derivado en la terminación de relaciones comerciales con Proveedores.



Gestión de Proveedores y Recursos Empresariales

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

En el giro de nuestra actividad es esencial garantizar la seguridad de nuestros Colaboradores y Clientes en las instalaciones del Banco o durante el proceso de transporte de dinero. Por ello, contamos con el personal y los recursos necesarios, así como con planes de contingencia para hacer frente a los riesgos de esta naturaleza. Nuestros Proveedores de seguridad cumplieron con las regulaciones del Ministerio del Interior relativas a capacitación, que incluyen temas de derechos humanos y su aplicación. Al respecto llevamos a cabo la respectiva verificación.





PÁRAMO DE PAPALLACTA

Capítulo 9

MECANISMOS PARA LA
GESTIÓN DEL RIESGO

Fotos por: Elizabeth Arellano

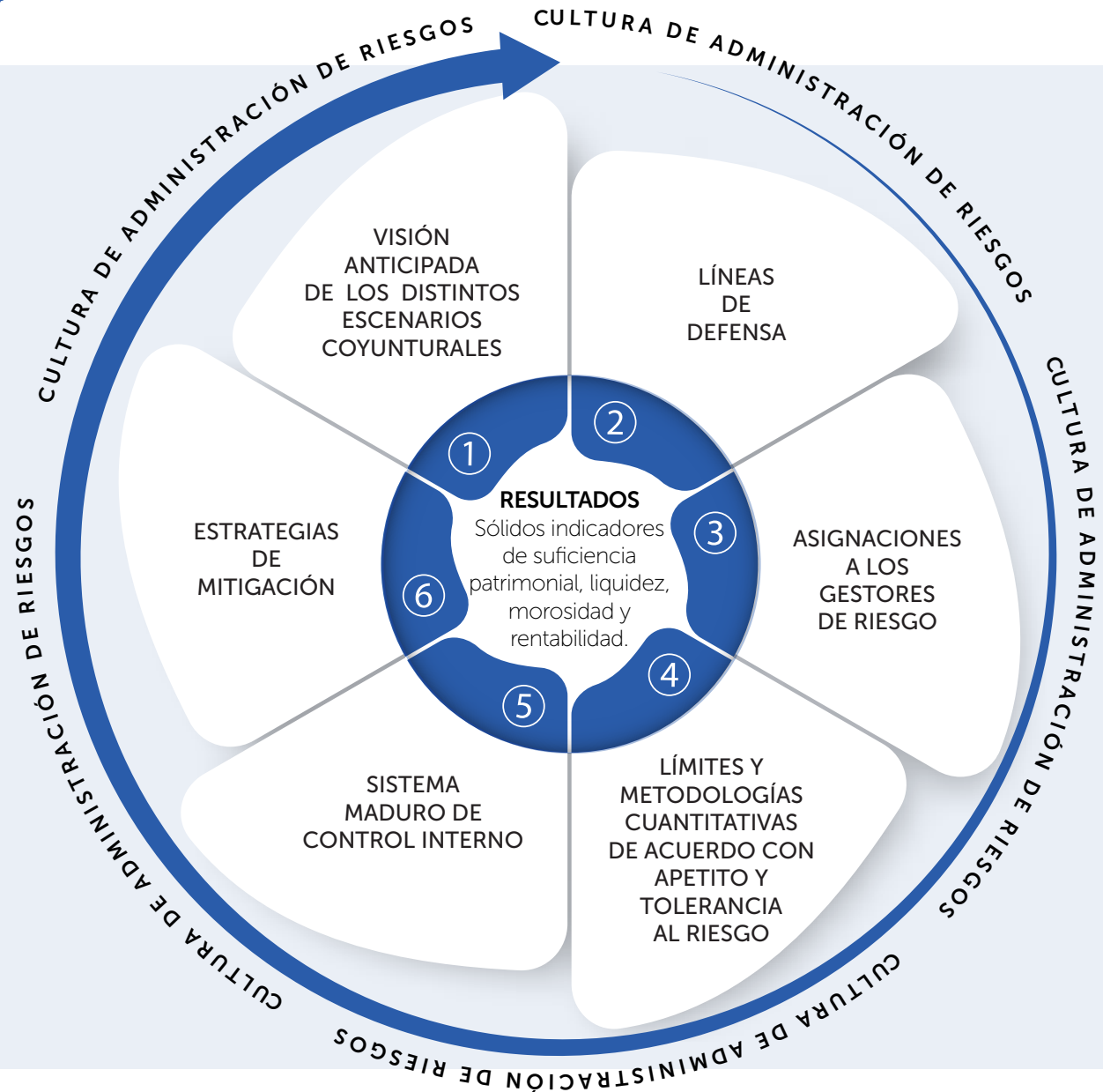
En los páramos de Ecuador se han registrado 88 especies de aves, 53 anfibios y 58 mamíferos. Es característico el Cóndor de los Andes (*Vultur gryphus*), el ave voladora más grande del mundo, que es capaz de volar hasta 150 km al día. Esta ave, que además es símbolo de nuestro escudo nacional, se encuentra en serio peligro de extinción debido especialmente a la cacería, que es su principal amenaza.

Mecanismos para la Gestión del Riesgo

Nuestro Modelo de Gestión del Riesgo

[GRI: 102-30, 102-17]

La cultura de administración de riesgos de Produbanco y sus Subsidiarias se asienta sobre seis ejes que combinados han generado resultados satisfactorios, que se mantienen estables a lo largo del tiempo.



Principales Actividades 2019

- La Unidad de Administración de Riesgos se enfocó en **actualizar sus metodologías de evaluación de riesgos financieros tradicionales**, tomando como referencia las **mejores prácticas internacionales** aplicables al entorno local.
- **Fortalecimos el esquema de informes gerenciales** de los riesgos de liquidez y de planes de contingencia de riesgos de mercado mediante el empleo de **nuevas estrategias para la administración de las posiciones del balance**.
- **Desarrollamos modelos de originación de cartera no comercial**, que incorporaron parámetros de comportamiento de los Clientes y variables socioeconómicas en el análisis, lo que contó con la respectiva validación del ente regulador.
- Implementamos una **metodología de medición del riesgo operativo** basada en modelos estadísticos aplicados a la base de datos de eventos del Banco, lo que derivó en el establecimiento de nuevos límites internos.
- Continuamos con el **levantamiento de riesgos de procesos no críticos** con el soporte de nuestros cogestores y de los dueños de cada proceso.
- **Cumplimos con los cronogramas** de pruebas tecnológicas, de contingencia operativa y de continuidad del negocio, cuyos resultados se evidenciaron en el **funcionamiento ininterrumpido de los servicios de Produbanco** y de las subsidiarias **Externalización de Servicios S.A. Exsersa y Protrámite Trámites Profesionales S.A.**, incluso en períodos de tensión como el que tuvo lugar en octubre, fruto de las manifestaciones que vivió el país.
- Culminamos con el **diseño del marco de gestión del riesgo reputacional**. Se construyeron matrices de riesgo y de contrapartes de interés, así como protocolos de comunicación y actuación frente a diversos escenarios de riesgo. Se consolidó el esquema de seguimiento de comentarios en redes sociales, que se maneja priorizando cada caso identificado para su oportuna atención.
- Continuamos con la **mejora de nuestro esquema de seguimiento y monitoreo**, a través del uso de **procesos automatizados**. Esto hizo posible el control adecuado de las políticas y límites regulatorios tanto internos como de Promerica Financial Corporation.

Matriz de Riesgo Institucional e Indicadores por Tipo de Riesgo

Matriz de Riesgo Institucional

<i>Tipo de Riesgo</i>	<i>Calificación Riesgo Residual</i>	<i>Tendencia</i>
Liquidez	Riesgo Bajo	Estable
Mercado	Riesgo Bajo	Estable
Crédito	Riesgo Bajo	Alza
Operativo, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información	Riesgo Bajo	Estable
Negocio	Riesgo Bajo	No aplica
Reputacional	Riesgo Bajo	No aplica
Perfil de Riesgo Residual	Riesgo Bajo	Alza

Indicadores de Riesgo de Liquidez

	<i>Indicador</i>	<i>Cumplimiento respecto al límite</i>
Normativos	Reservas mínimas de Liquidez	ok
	Coeficiente de Liquidez Doméstica	ok
	Liquidez Estructural de Primera Línea	ok
	Liquidez Estructural de Segunda Línea	ok
	Indicador de Liquidez Mínimo	ok
Grupo	Cobertura Días PFC	ok

Matriz de Riesgo Institucional e Indicadores por Tipo de Riesgo

Indicadores de Riesgo de Mercado

	<i>Indicador</i>	<i>Cumplimiento respecto al límite</i>
Normativos	Sensibilidad Patrimonial	ok
	Sensibilidad al Margen Financiero	ok
Grupo	Riesgo tasa de interés en el portafolio de inversiones	ok
	Riesgo tasa de interés en el libro bancario	ok
Internos	Exposición por contraparte de portafolio de inversiones	ok
	Exposición por tipo de instrumento	ok

Indicadores de Riesgo de Crédito

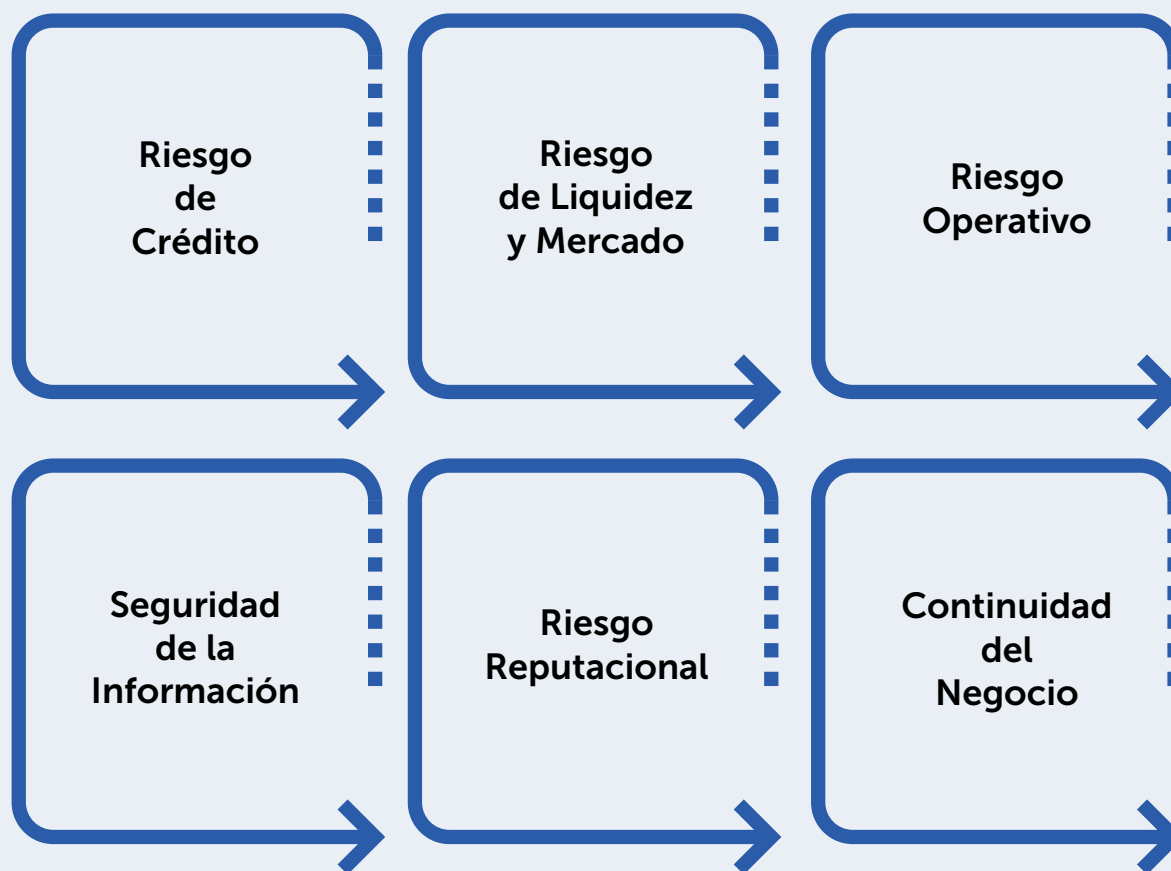
	<i>Indicador</i>	<i>Cumplimiento respecto al límite</i>
Normativos	Límites de Crédito Normativo	ok
Grupo	Índice de Concentración 25 mayores deudores	ok
Internos	Límites de Concentración Interno	ok

Indicadores de Riesgo Operativo

<i>Indicador</i>	<i>Cumplimiento respecto al límite</i>
Value at Risk VaR (99%) para Riesgo Operativo	ok

Una reseña general de las acciones realizadas para hacer frente a cada tipo de riesgo y sus resultados se encuentra en la Memoria Corporativa 2019 de Produbanco (página 24) en:

<https://www.produbanco.com.ec/qui%C3%A9nes-somos/gobierno-corporativo/memoria-corporativa/>





Acciones Puestas en Práctica en 2019 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.

1. Política Conozca a su Cliente y Mercado - Monitoreo

- Uso de la herramienta tecnológica especializada *Monitor Plus* que genera alertas ante las distintas tipologías de lavado de activos y financiamiento del terrorismo conforme con la metodología de PLAFT.
- Detección de segmentos o actividades de alto riesgo con controles y alertas, previo al registro, creación y aceptación de la relación comercial con el Cliente.

Número de Casos Enviados (5,934)		
Casos solucionados o pendientes	Número	Participación
Casos cerrados	5,120	86.28%
Casos pendientes en Unidades de Negocio	478	8.06%
Casos pendientes en Unidad de Cumplimiento	336	5.66%

Número de Alertas por Actividades de Riesgo

Casos de alerta revisados	2,134
---------------------------	-------

- Actualización continua de las listas reservadas internacionales: Oficina de Control de Activos Extranjeros OFAC, Interpol, Buró Federal de Investigación FBI, Naciones Unidas UN y Unión Europea UE.
- Levantamiento de alertas al presentarse coincidencias con nombres que constan en listas de control y personas expuestas políticamente (PEPs), entre otras, en los procesos de creación o actualización de Clientes y flujos de transferencias enviadas y recibidas (Debida Diligencia).

Acciones Puestas en Práctica en 2019 para Evitar el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Casos Revisados (88,292)		
Creación y Actualización de Clientes		
Clientes	Número	Participación
Clientes aprobados	6,067	6.87%
Clientes rechazados	11,299	12.80%
Transferencias		
Transferencias	Número	Participación
Enviadas	50,984	57.74%
Recibidas	19,942	22.59%

2. 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*.

3. Prevención de Lavado de Activos

- Revisión de los controles establecidos para el inicio de la relación comercial con los Clientes y de aquellos para su administración.
- Implementación de los siguientes procesos:
 - *Validación de listas de control mediante la aplicación Bridger Insight en la nube.*
 - *Doble validación de las listas de control nacionales e internacionales a través de la herramienta Sanctions Screening.*

4. Política Conozca a su Empleado

- Actualización anual de la información de todo el personal bajo la coordinación de la Unidad de Gente y Cultura.
- Monitoreo de las variaciones patrimoniales y sus respaldos.
- Seguimiento de las transacciones de Colaboradores con la herramienta *Monitor Plus* de acuerdo con las políticas institucionales.
- Control sobre el proceso de vinculación y desvinculación.

Acciones Puestas en Práctica en 2019 para Evitar el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

5. Capacitación

- Inducción a los 498 nuevos Colaboradores del año en materia de PLAFT y Política de Debida Diligencia.
- Reinducción a 3,097 Colaboradores mediante un curso *e-learning*.

6. Creación de Nuevos Productos y Servicios

- Participación en los procesos de desarrollo y certificaciones a fin de que cumplan los estándares de control de prevención de lavado de activos.

7. Reportes a Organismos y Autoridades Competentes

- Estricto cumplimiento en la presentación de informes mensuales a la Unidad de Análisis Financiero y Económico UAFE.
- Reporte de transacciones inusuales a la UAFE (72 casos en 2019).
- Atención a los requerimientos de los organismos de control (1,971 en el año).

8. Procedimientos Internos de la Unidad de Cumplimiento

- Levantamiento y actualización de procedimientos en concordancia con la legislación y las disposiciones regionales vigentes.
- Seguimiento y control automático de las transacciones con alto volumen de efectivo. Se efectuaron controles específicos en 360 Clientes.
- Vigilancia al control automático sobre transacciones iguales o superiores a los USD 5,000 o que en su acumulado mensual hayan ascendido a los USD 10,000 o hayan sido mayores a este monto.
- Participación en las reuniones de la Unidad de Análisis Financiero y Económico y en el Comité de Oficiales de Cumplimiento de la Asociación de Bancos del Ecuador.

9. Auditorías Nacionales e Internacionales de las que la Unidad de Cumplimiento fue objeto

- Auditoría Corporativa Promerica Financial Corporation
- Auditoría Interna
- Auditoría Externa KPMG



PÁRAMO DE PAPALLACTA



PÁRAMO IMBABURA

Capítulo 10

GESTIÓN FINANCIERA

Fotos por: Elizabeth Arellano (izquierda) y Jessica Leas (derecha)

Las plantas de los páramos tienen una asombrosa capacidad de adaptación, lo que les permite sobrevivir en este ambiente adverso. Tal es así que, a pesar de las bajas temperaturas, la alta radiación solar, la baja presión del atmosférica, las lluvias, heladas continuas y los fuertes vientos, el páramo es el hogar de una impresionante riqueza natural. Se calcula que un 10% de la flora total del Ecuador habita en estas zonas altoandinas y, de estas, el 60% son especies endémicas, es decir que solo se encuentran en este ecosistema.

Gestión Financiera



Desempeño Económico

[GRI: 103-2, 103-3 Desempeño Económico]

La unidad de Finanzas es la encargada de dirigir, administrar y controlar las acciones del Banco y sus Subsidiarias en el ámbito económico. Para ello maneja una planeación anual y quinquenal que se refleja en los resultados y en el cumplimiento del presupuesto, que se aplica de acuerdo con los lineamientos establecidos en el manual que se mantiene para el efecto.

Complementariamente, lleva procesos de control y de auditoría (interna y externa) que dan cumplimiento al marco legal que rige al Sistema Financiero, en pro de la transparencia y veracidad de la información.



Resultados

[GRI: 102-15, 201-1]



Las circunstancias en torno a las cuales se efectuó la actividad de Produbanco y sus Subsidiarias en el 2019 se explican en nuestra Memoria Corporativa disponible en [produbanco.com/Quiénes somos/Gobierno Corporativo](http://produbanco.com/Quiénes%20somos/Gobierno%20Corporativo).

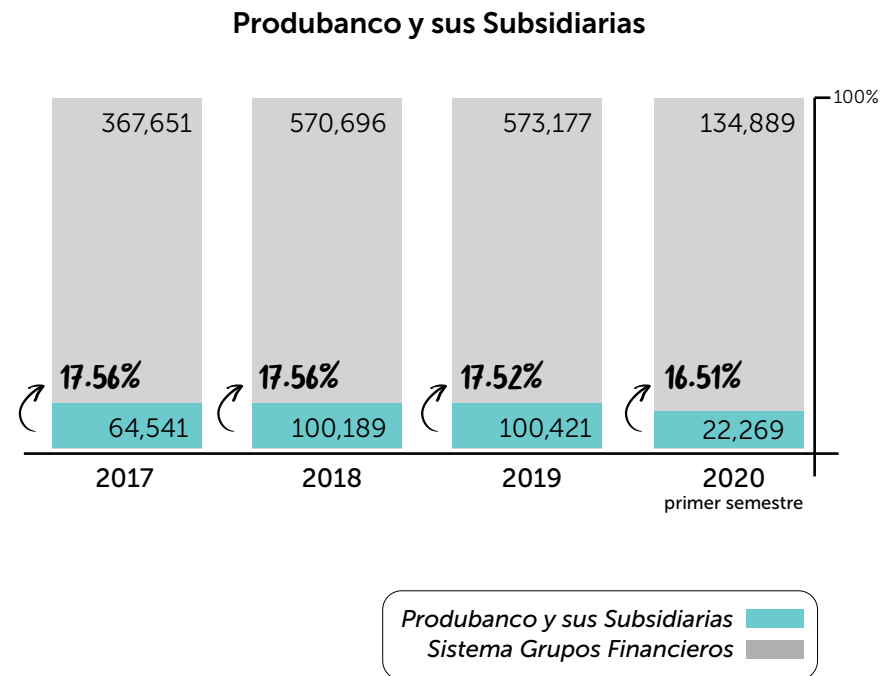
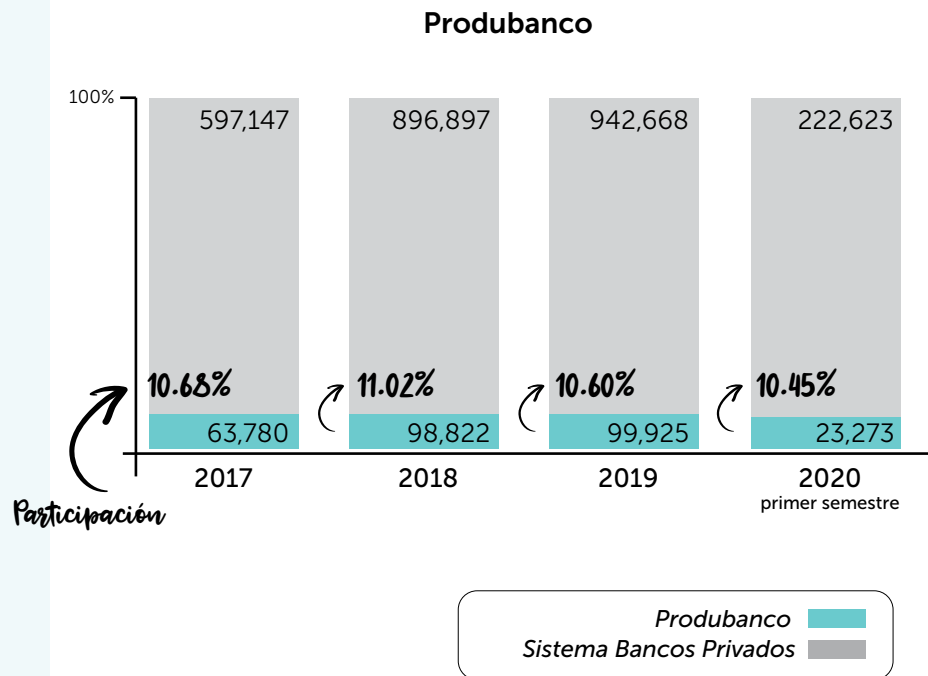
	2017	2018	2019	Variación 2018-2019	I Semestre 2020
Valor Económico Generado (Ingresos)	364,726.34	444,088.65	523,654.42	17.92%	247,063.50
Clientes	316,521.53	380,922.77	449,808.12	18.08%	220,054.53
Operación del Negocio	48,204.80	63,165.88	73,846.30	16.91%	27,008.97
Valor Económico Distribuido (Egresos)	324,731.24	384,307.92	462,939.88	20.46%	232,948.27
Empleados (sueldos y beneficios)	70,589.12	84,544.65	88,901.36	5.15%	37,278.99
Clientes (rendimientos pagados en captaciones)	66,946.22	71,777.49	94,572.71	31.76%	50,495.16
Proveedores (insumos y servicios)	60,873.12	75,953.76	81,480.87	7.28%	39,662.65
Operación del Negocio (gastos tangibles e intangibles)	68,943.51	74,144.95	104,691.61	41.20%	64,472.14
Impuestos, Tasas y Contribuciones Legales	45,187.26	58,267.31	59,272.02	1.72%	24,288.74
Acreedores (obligaciones financieras)	11,413.10	18,711.23	32,949.55	76.10%	15,847.76
Comunidad y Medio Ambiente (donaciones y aportes para programas educativos y fomento del deporte, Fundación Su Cambio por el Cambio y otros proyectos de Responsabilidad Social)	778.91	908.53	1,071.76	17.97%	902.83
Utilidad del Ejercicio	39,995.10	59,780.73	60,714.54	1.56%	14,115.23
Utilidad Neta	39,995.10	59,780.73	60,714.54	1.56%	14,115.23
Destino de Utilidades Produbanco					
Aumento de Capital	25,265.74	37,496.00	38,520.73	2.73%	
Reservas	4,010.44	5,952.00	6,114.40	2.73%	
Disponible Accionistas	10,828.18	16,069.00	16,508.88	2.74%	

Fuente: Balances Produbanco y sus Subsidiarias y boletines bancos privados SB a diciembre 2017, 2018, 2019 y 2020 (primer semestre).

Rentabilidad

La utilidad bruta de Produbanco en 2019 tuvo una participación del 10.60% en el total del sistema de bancos privados. Por su parte, la de Produbanco y sus Subsidiarias fue el 15.52% del resultado alcanzado por el sistema de grupos financieros.

Resultado Antes de Impuesto a la Renta y Participación a Trabajadores (Participación en el Sistema y Miles de Dólares)

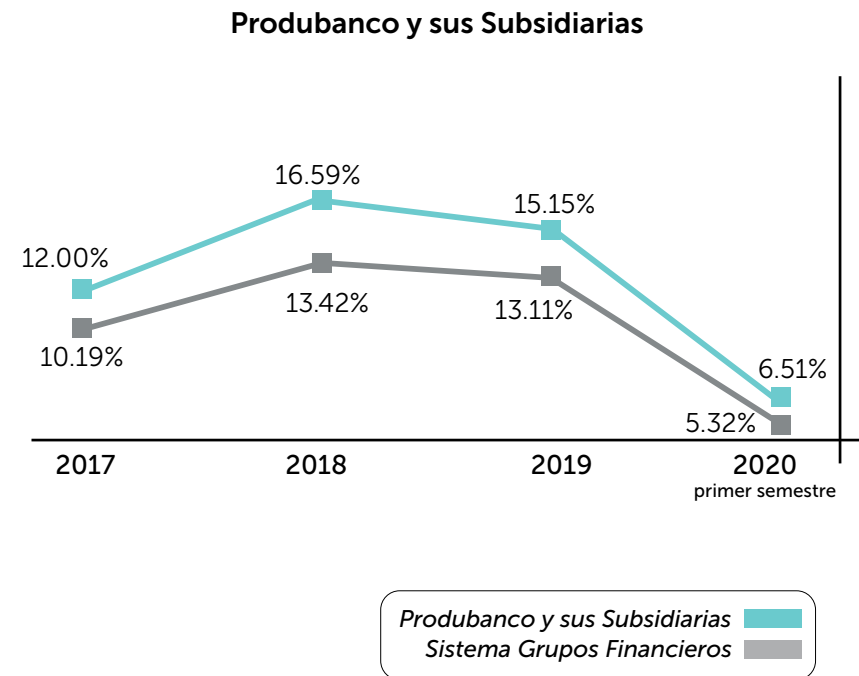
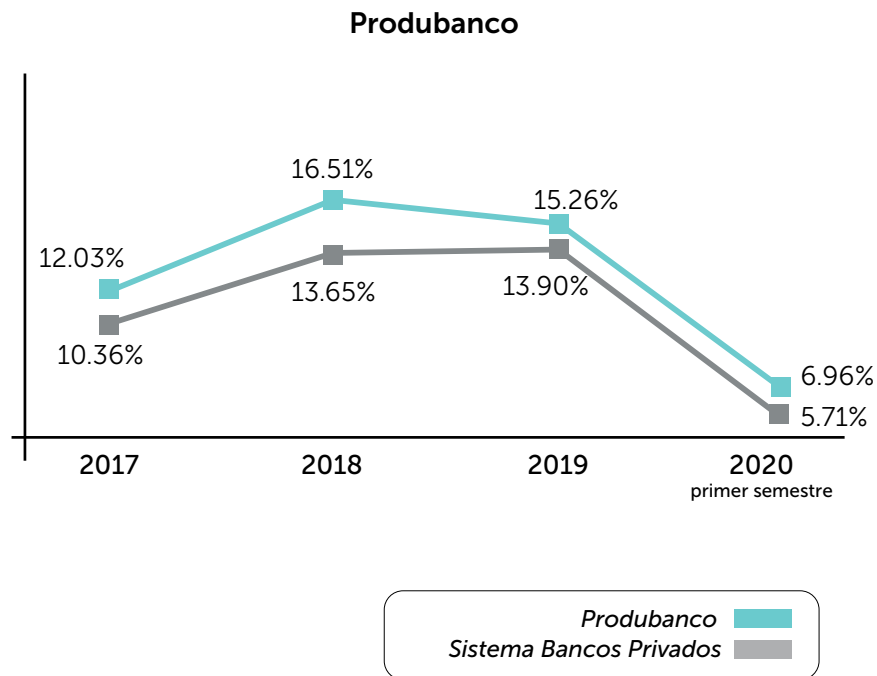


Fuente: Balances Produbanco y sus Subsidiarias, boletines bancos privados y de grupos financieros SB a diciembre 2017, 2018, 2019 y 2020 (primer semestre).

ROE (Rendimiento sobre Patrimonio)

El ROE de Produbanco ascendió a 15.26%, esto es 1.36 puntos porcentuales sobre el promedio del sistema de bancos privados, mientras que el ROE obtenido por Produbanco y sus Subsidiarias fue de 15.15%, 2.04 puntos porcentuales por encima del promedio del sistema de grupos financieros.

ROE

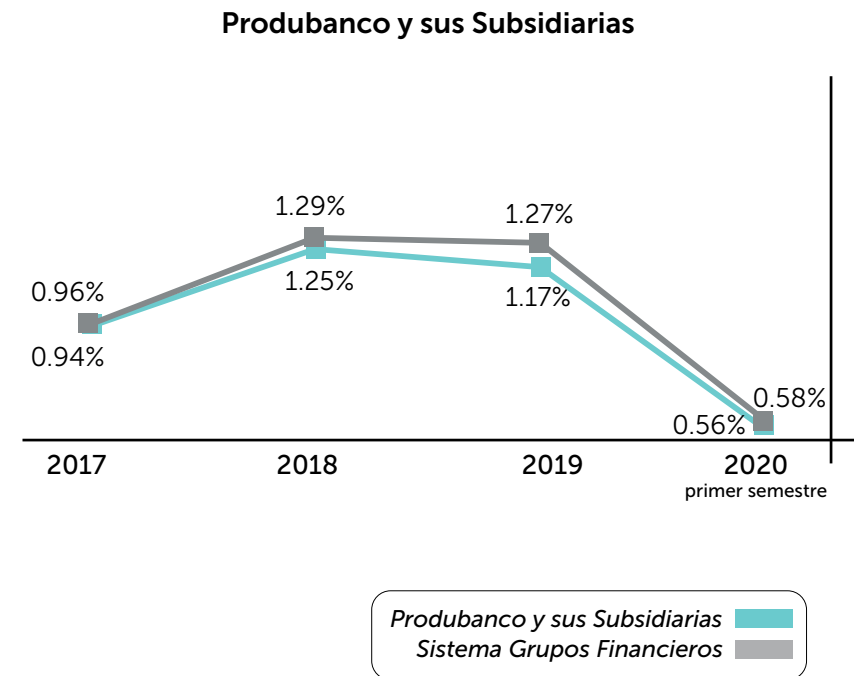
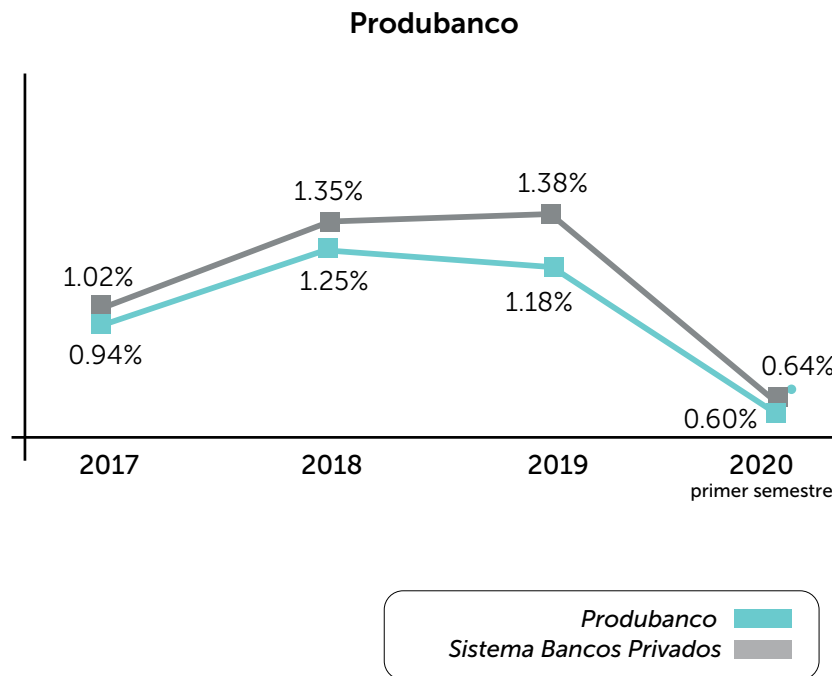


Fuente: Balances Produbanco y sus Subsidiarias, boletines bancos privados y de grupos financieros SB a diciembre 2017, 2018, 2019 y 2020 (primer semestre).

ROA (Rendimiento sobre Activos)

El indicador ROA (eficiencia de los activos para generar beneficios) del Banco fue de 1.18% y para Produbanco y sus Subsidiarias se ubicó en 1.17%.

ROA



Fuente: Balances Produbanco y sus Subsidiarias, boletines bancos privados y de grupos financieros SB a diciembre 2017, 2018, 2019 y 2020 (primer semestre).



Estructura del Balance (Produbanco y sus Subsidiarias y sus Principales Variantes en Miles de Dólares)

[GRI: 102-48] En el 2019 no se efectuaron reexpresiones a las cifras presentadas en los estados financieros de años anteriores.

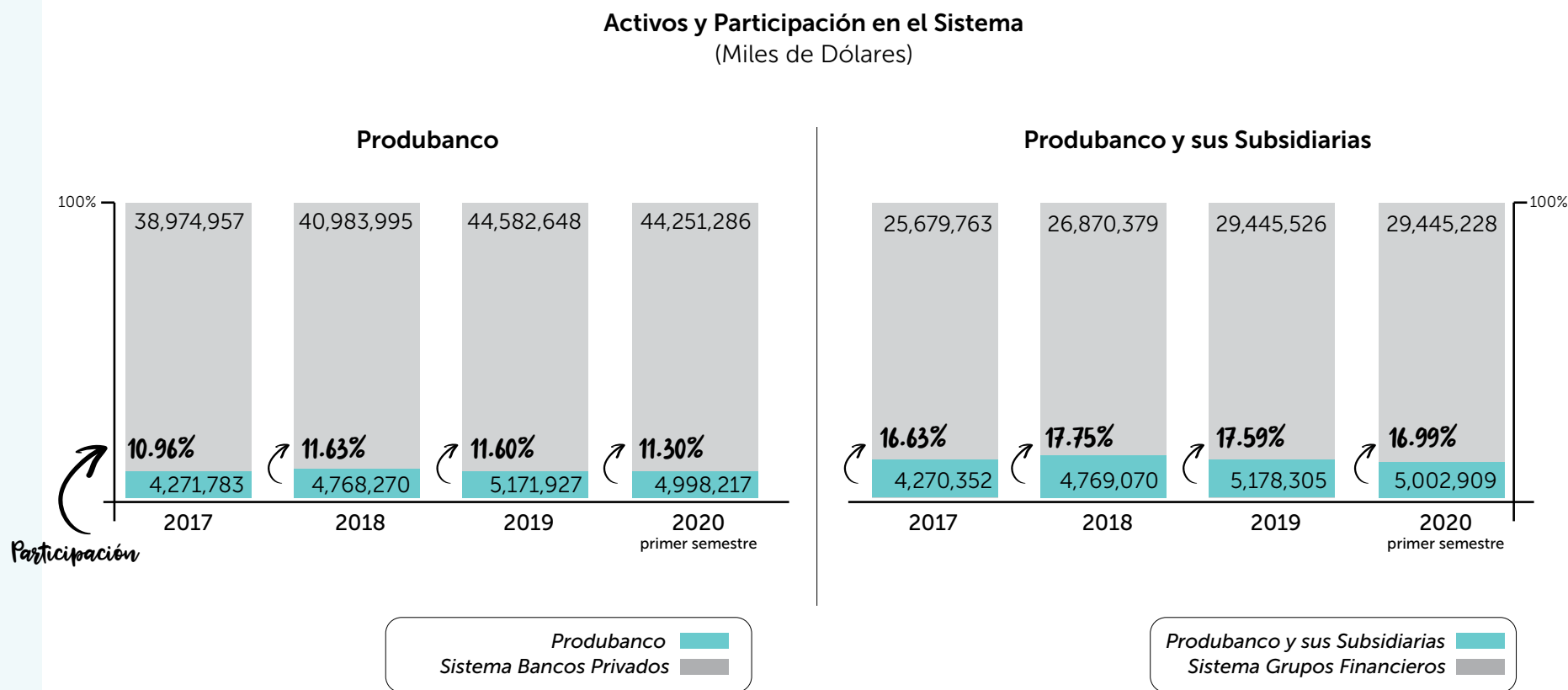
	2017	2018	2019	Variación 2018-2019	Particip. 2019	2020 (1s)	Variación 2019-2020	Particip. 2020 (1s)
Activo								
Fondos Disponibles e Inversiones	1,495,007	1,497,131	1,537,409	2.69%	29.69%	1,562,189	1.61%	31.23%
Cartera de Créditos	2,514,110	2,992,169	3,296,575	10.17%	63.66%	3,087,839	-6.33%	61.72%
Deudores por Aceptaciones	601	-	-		0.00%	-	-	0.00%
Cuentas por Cobrar	27,322	36,488	44,991	23.30%	0.87%	81,510	81.17%	1.63%
Bienes Realizables, Adjudicados por Pago	6,547	11,699	15,094	29.02%	0.29%	15,935	5.57%	0.32%
Propiedades y Equipo	59,819	59,116	73,614	24.52%	1.42%	76,112	3.39%	1.52%
Otros Activos	166,946	172,466	210,621	22.12%	4.07%	179,323	-14.86%	3.58%
Total Activos	4,270,352	4,769,070	5,178,305	8.58%	100.00%	5,002,909	-3.39%	100.00%
Pasivo								
Obligaciones con el Público	3,492,985	3,686,123	4,020,869	9.08%	85.24%	3,936,434	-2.10%	86.16%
Operaciones Interbancarias	-	-	-		0.00%	-	-	0.00%
Obligaciones Inmediatas	36,001	49,377	21,581	-56.29%	0.46%	21,664	0.39%	0.47%
Aceptaciones en Circulación	601	-	-		0.00%	-	-	0.00%
Cuentas por Pagar	107,897	149,303	164,099	9.91%	3.48%	136,067	-17.08%	2.98%
Obligaciones Financieras	218,226	335,345	372,429	11.06%	7.90%	340,150	-8.67%	7.44%
Deuda Subordinada	25,000	114,000	118,500	3.95%	2.51%	118,500	-	2.59%
Otros Pasivos	16,461	14,899	19,429	30.41%	0.41%	16,119	-17.04%	0.35%
Total Pasivos	3,897,172	4,349,048	4,716,907	8.46%	100.00%	4,568,933	-3.14%	100.00%
Total Patrimonio	373,179	420,022	461,398	9.85%		433,975	-5.94%	
Total Pasivo y Patrimonio*	4,270,352	4,769,070	5,178,305	8.58%		5,002,909	-3.39%	
Contingentes	840,698	1,109,928	1,162,621	32.02%		1,204,207	3.58%	

(*) Pasivo+Patrimonio+(Ingreso-Gasto)

Fuente: Balances Produbanco y sus Subsidiarias a diciembre 2017, 2018, 2019 y 2020 (primer semestre)

Activo

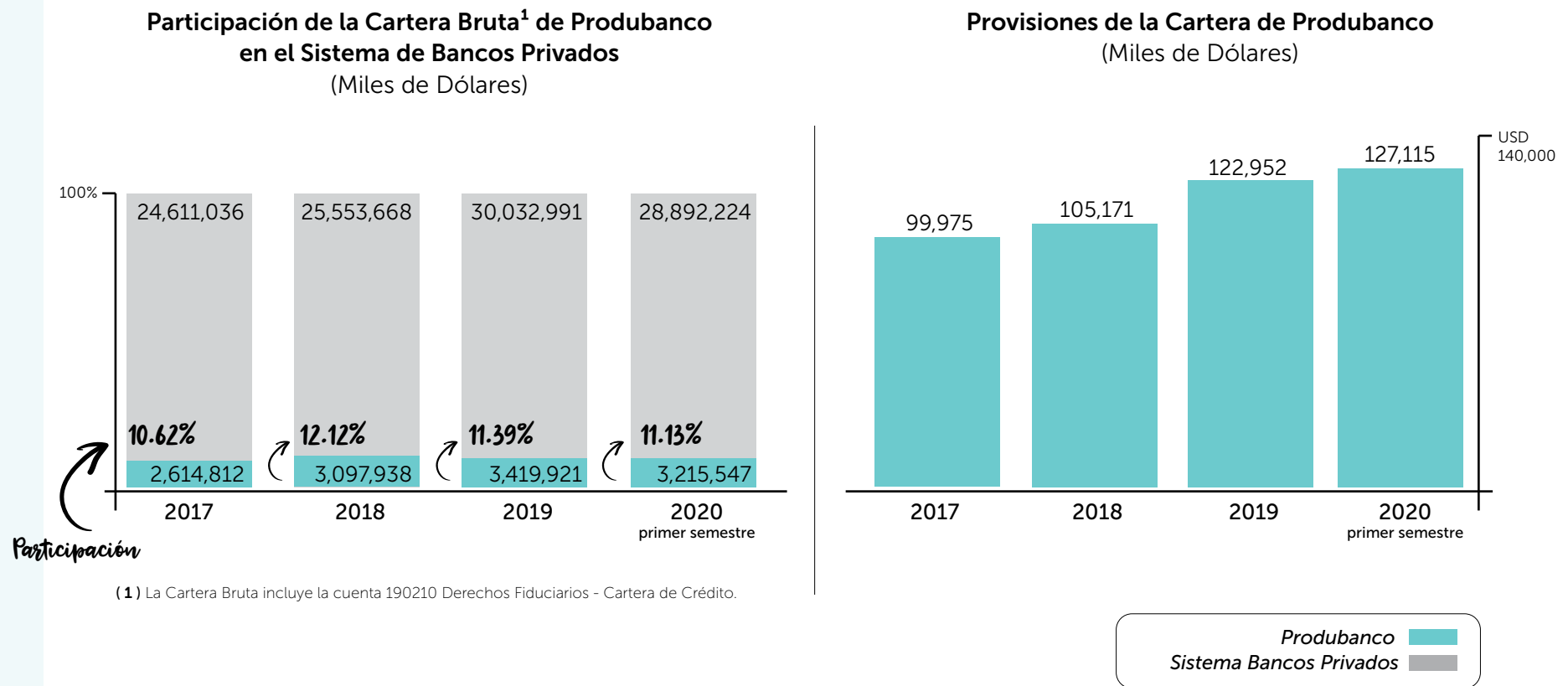
En 2019 el Banco alcanzó los USD 5,171.93 millones en activos, y en conjunto con sus subsidiarias registró USD 5,178.30 millones, cifras que le permitieron mantener el tercer lugar de participación medida por el tamaño de sus activos dentro del sistema de bancos privados (11.60%) y del sistema de grupos financieros (17.59%).



Fuente: Balances Produbanco y sus Subsidiarias, boletines bancos privados y de grupos financieros SB a diciembre 2017, 2018, 2019 y 2020 (primer semestre).

Créditos

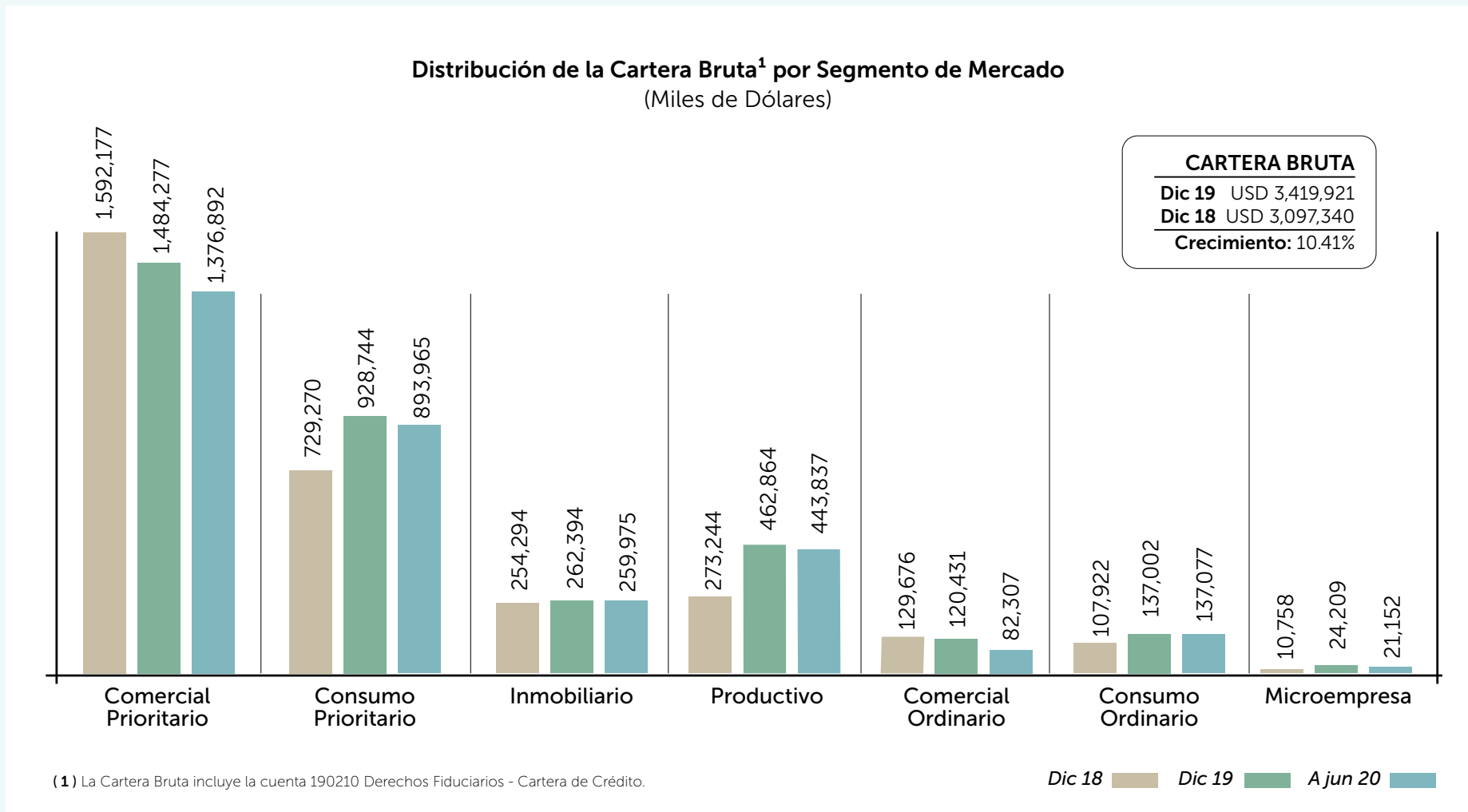
Produbanco cerró el 2019 con una cartera bruta de USD 3,419.92 millones. Este monto es 10.41% mayor que en 2018 y representa un 11.39% del total del sistema de bancos privados.



Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2017, 2018, 2019 y 2020 (primer semestre).

Créditos

El segmento Comercial Prioritario fue el de mayor participación dentro de la cartera (43.40%).

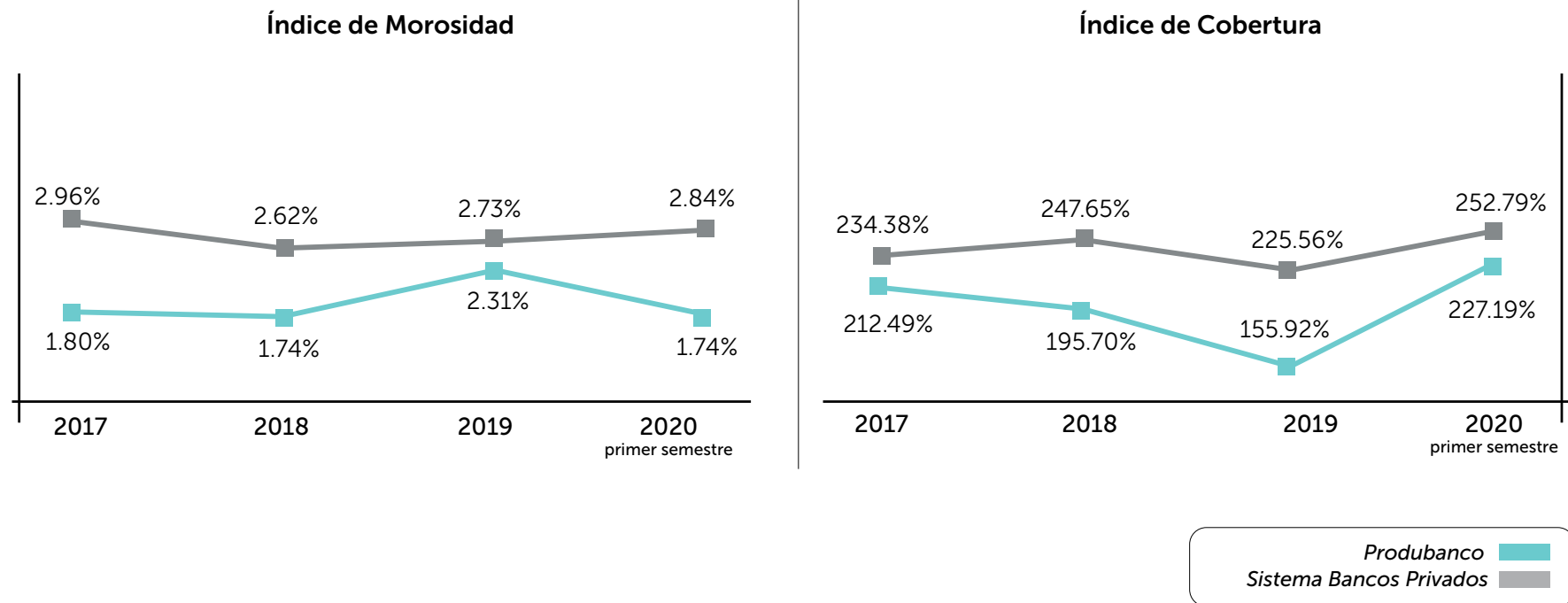


Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2017, 2018, 2019 y 2020 (primer semestre).

Indicadores de Cartera

Produbanco registró 2.31% de índice de morosidad en 2019, porcentaje menor al 2.77% alcanzado por el grupo de Bancos Grandes y al 2.73% obtenido por el sistema de bancos privados. La protección de los créditos en mora con provisiones, medida por el indicador de cobertura de cartera, se situó en 155.92% en el mismo período.

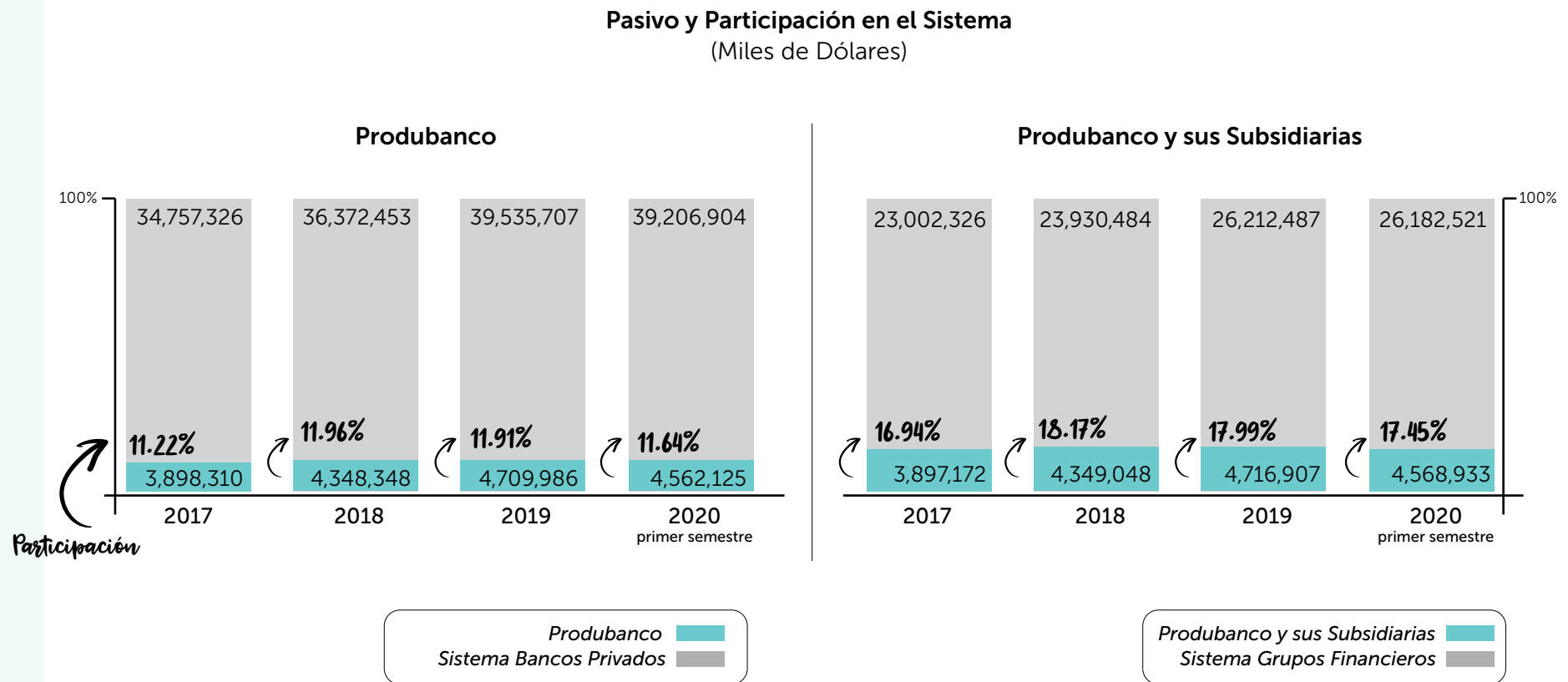
Indicadores de Cartera Produbanco



Fuente: Balances Produbanco y boletines bancos privados SB a diciembre 2017, 2018, 2019 y 2020 (primer semestre).

Pasivo

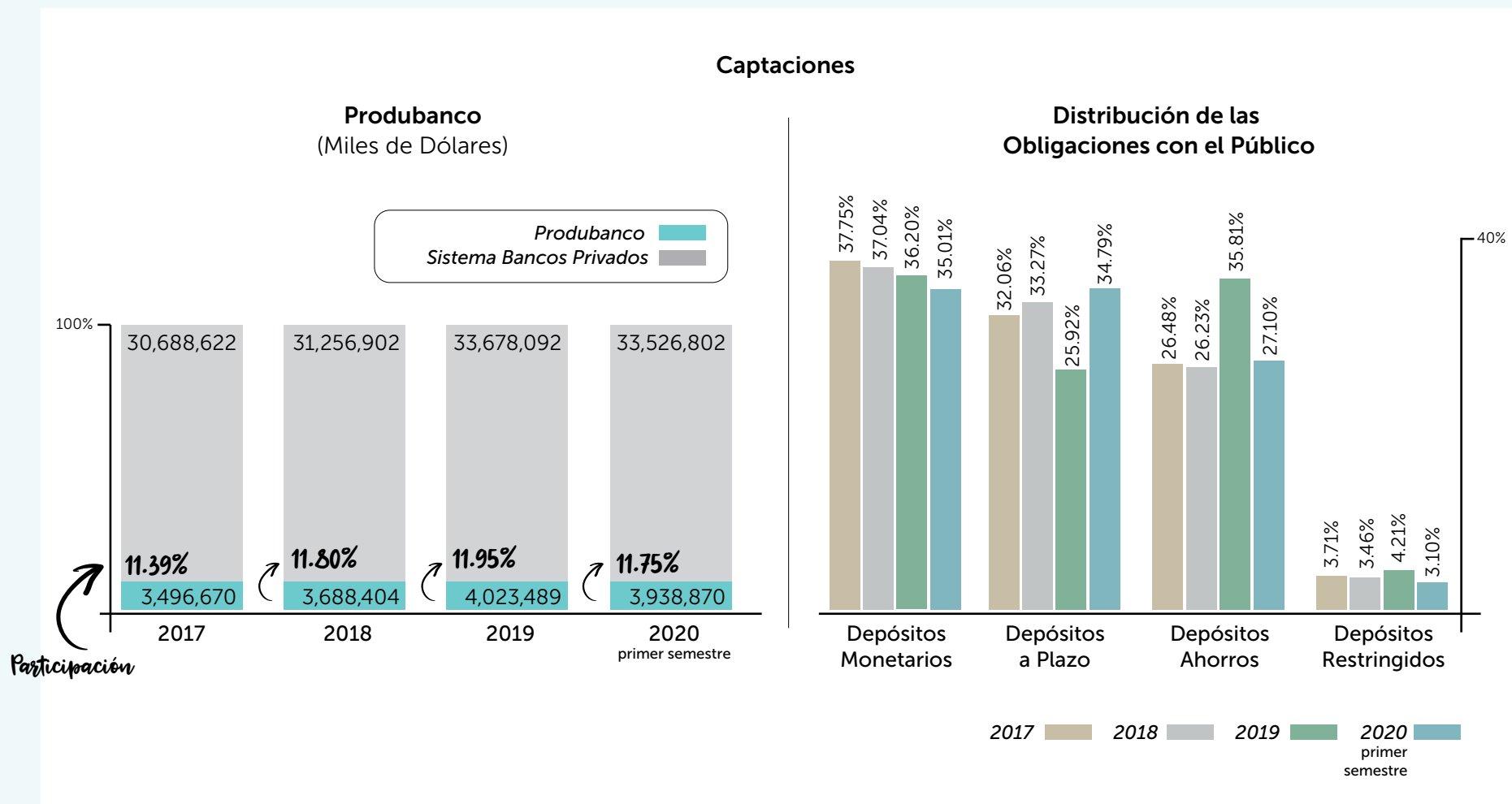
El pasivo de Produbanco cerró el año con USD 4,709.99 millones, monto que lo mantuvo nuevamente en el tercer lugar del sistema de bancos privados con el 11.91% de participación. Por su parte, Produbanco y sus Subsidiarias administraron pasivos por USD 4,716.91 millones, con lo cual ocuparon el tercer lugar del sistema de grupos financieros, con una participación de 17.99%.



Fuente: Balances Produbanco y sus Subsidiarias, boletines bancos privados y de grupos financieros SB a diciembre 2017, 2018, 2019 y 2020 (primer semestre).

Obligaciones con el Público

En lo que a obligaciones con el público se refiere, las cuentas de ahorro y corrientes sumaron en conjunto el 62.11%. Los certificados de depósito representaron el 34.79% y los depósitos restringidos el 3.10%.

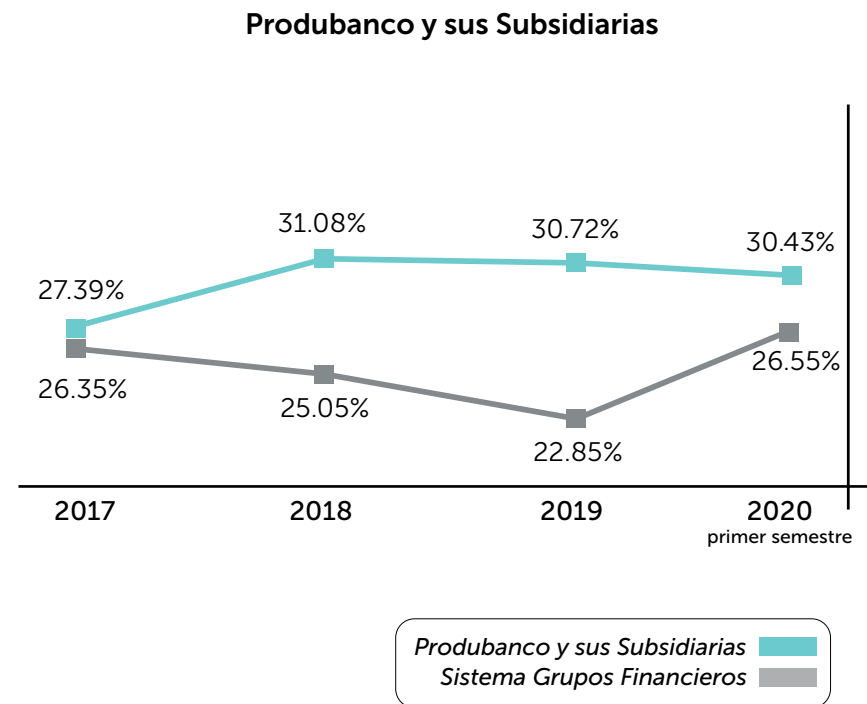
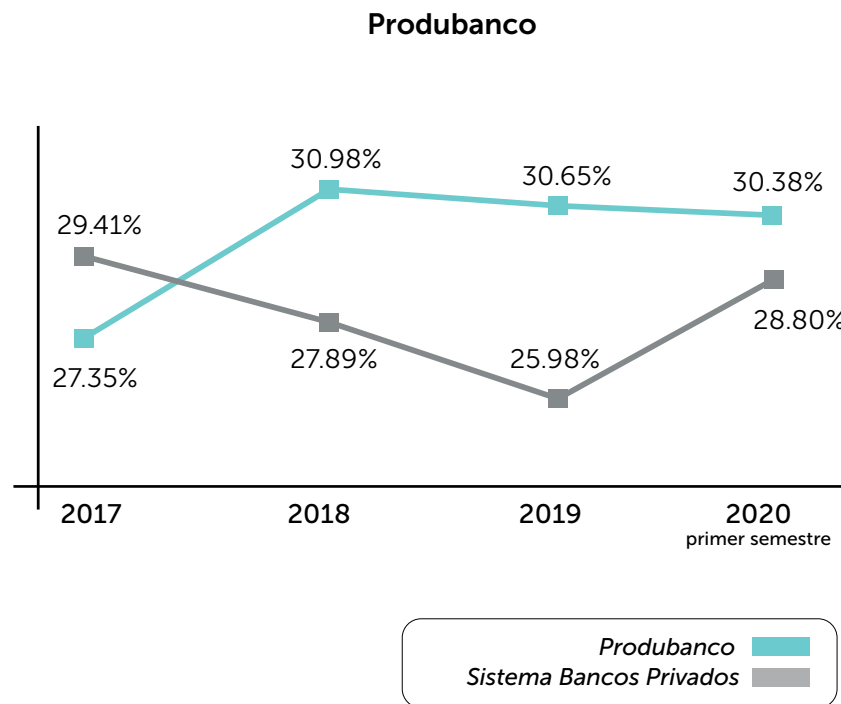


Fuente: Balances Produbanco y sus Subsidiarias, boletines bancos privados SB a diciembre 2017, 2018, 2019 y 2020 (primer semestre).

Liquidez

Los fondos disponibles cerraron con una cobertura de 30.65% del total de depósitos a corto plazo, cuatro puntos porcentuales más que el 25.98% alcanzado por el sistema de bancos privados. El índice registrado por Produbanco y sus Subsidiarias fue de 30.72%, siete puntos por encima del registrado por el sistema de grupos financieros (22.85%).

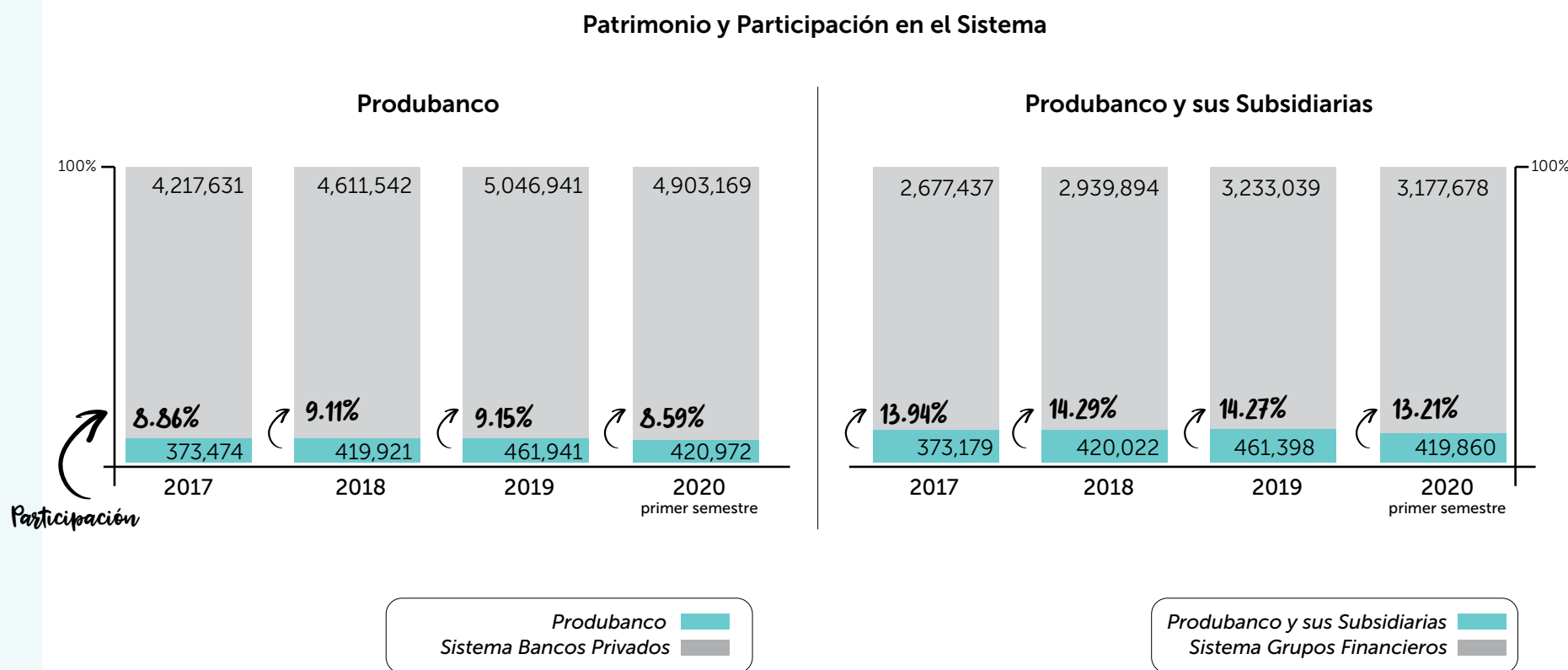
Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo



Fuente: Balances Produbanco y sus Subsidiarias, boletines bancos privados y de grupos financieros SB a diciembre 2017, 2018, 2019 y 2020 (primer semestre).

Patrimonio

El patrimonio total del Banco en forma individual cerró en USD 461.94 millones y consolidado con sus Subsidiarias en USD 461.40 millones. Estos valores representaron el cuarto y tercer lugar respectivamente en los sistemas de bancos privados y de grupos financieros.

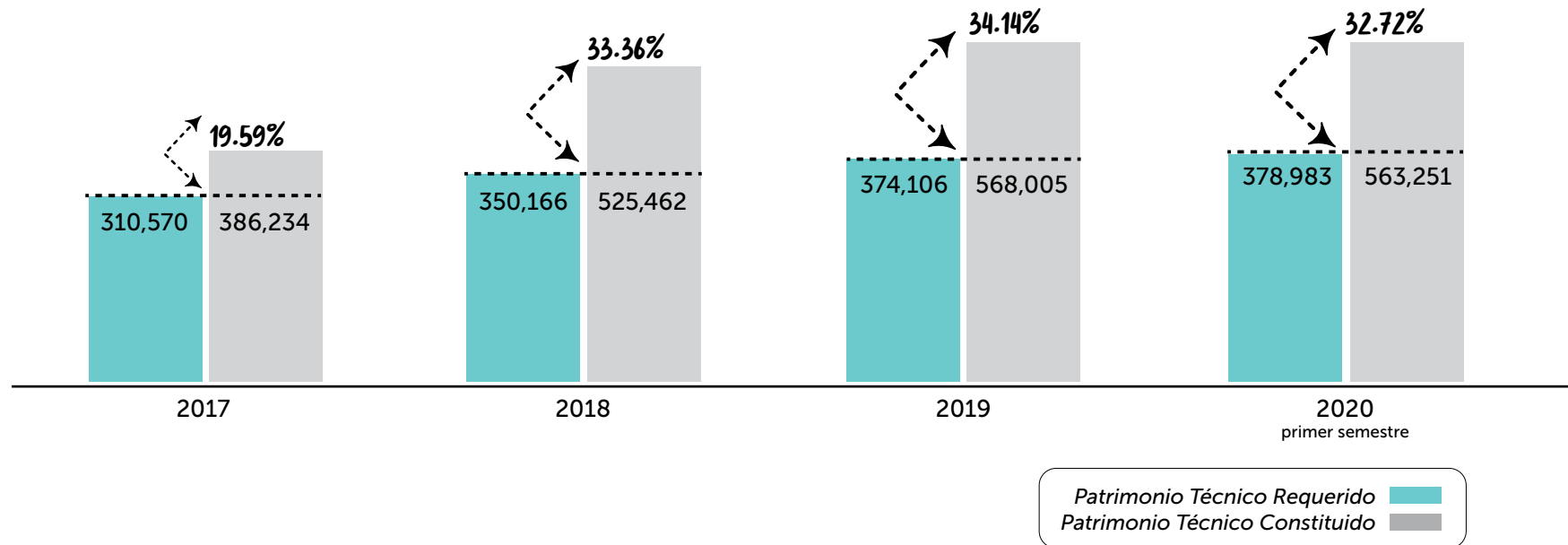


Fuente: Balances Produbanco y sus Subsidiarias, boletines bancos privados y de grupos financieros SB a diciembre 2017, 2018, 2019 y 2020 (primer semestre).

Patrimonio

Al cierre de año el patrimonio técnico constituido sobrepasó en 34.14% al requerido. El indicador de patrimonio técnico, que refleja la solvencia y capacidad patrimonial, fue de 12.84% para el Banco y de 12.86% para Produbanco y sus Subsidiarias. El índice de cobertura patrimonial de Produbanco fue de 256.92%, y de forma consolidada con sus Subsidiarias llegó a 242.69%.

Patrimonio Técnico Requerido y Patrimonio Técnico Constituido Produbanco (Excedente Anual)
(Miles de Dólares)



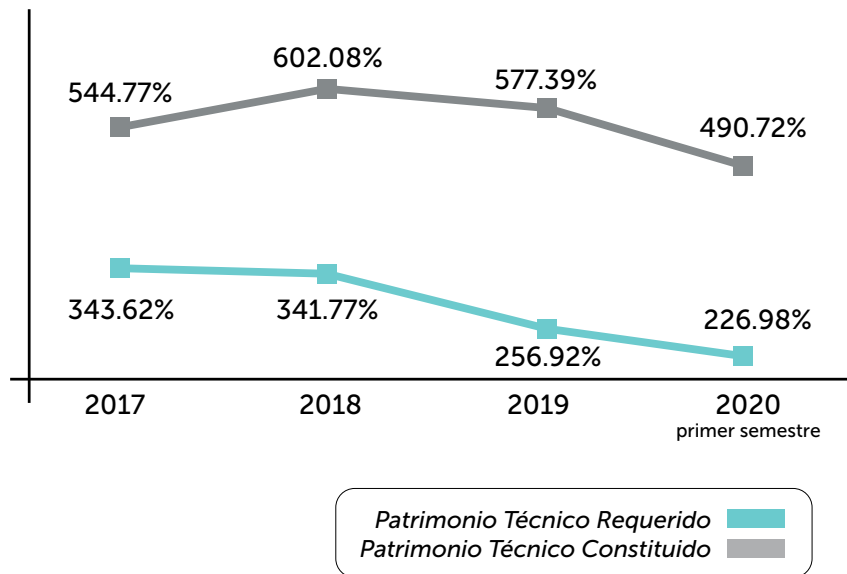
Fuente: Balances Produbanco y sus Subsidiarias, boletines bancos privados y de grupos financieros SB a diciembre 2017, 2018, 2019 y 2020 (primer semestre).

Patrimonio

Al cierre de año el patrimonio técnico constituido sobrepasó en 34.14% al requerido. El indicador de patrimonio técnico, que refleja la solvencia y capacidad patrimonial, fue de 12.84% para el Banco y de 12.86% para Produbanco y sus Subsidiarias. El índice de cobertura patrimonial de Produbanco fue de 256.92%, y de forma consolidada con sus Subsidiarias llegó a 242.69%.

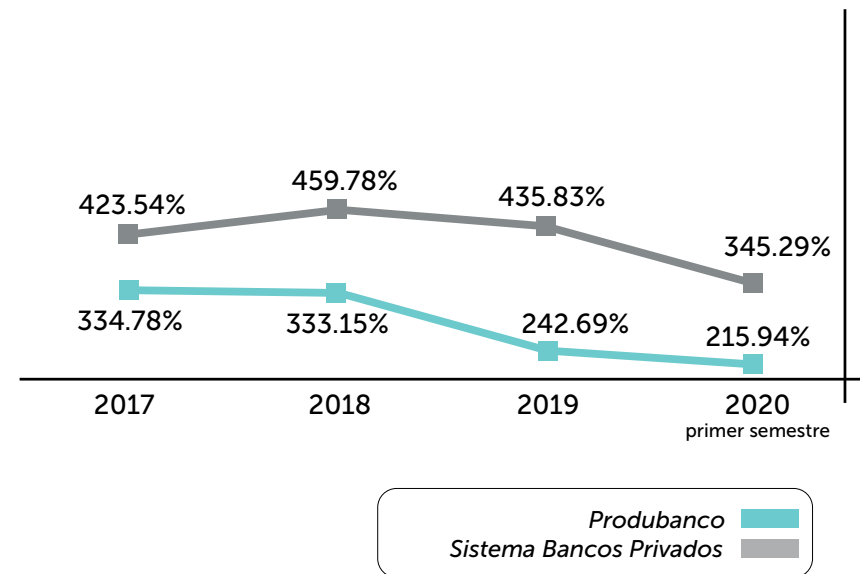
Cobertura Patrimonial de Activos Produbanco

(Patrimonio/Activos Inmovilizados)



Cobertura Patrimonial de Activos Produbanco y Subsidiarias

(Patrimonio/Activos Inmovilizados)



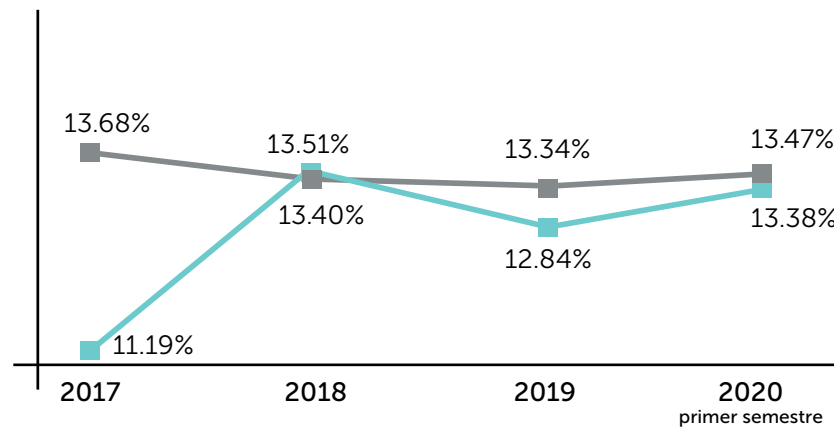
Fuente: Balances Produbanco y sus Subsidiarias, boletines bancos privados y de grupos financieros SB a diciembre 2017, 2018, 2019 y 2020 (primer semestre).

Patrimonio

Solvencia en el Sistema

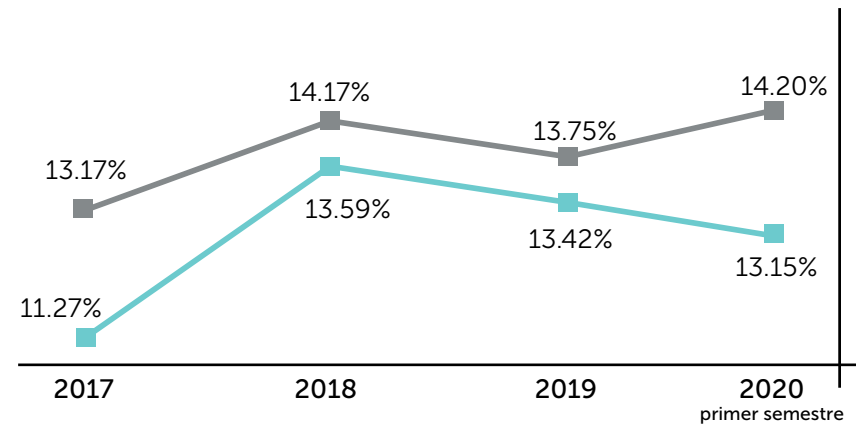
Patrimonio Técnico Constituido / Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo

Produbanco



Produbanco
Sistema Bancos Privados

Produbanco y sus Subsidiarias



Produbanco y sus Subsidiarias
Sistema Grupos Financieros

Fuente: Balances Produbanco y sus Subsidiarias, boletines bancos privados y de grupos financieros SB a diciembre 2017, 2018, 2019 y 2020 (primer semestre).

Calificaciones de Riesgo

Calificaciones Crediticias Al 31 de diciembre de 2019

BankWatch Ratings

AAA-

Posición de solidez, rentabilidad, reputación y acceso a fuentes de financiamiento, con perspectiva positiva en el corto y mediano plazo.

PCR Pacific Credit Rating

AAA

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.



Fotos por: Carmen Ulloa

Durante siglos, los pueblos indígenas de los Andes consideraron a los páramos como espacios sagrados y esenciales para el equilibrio de la Pacha Mama. Hay evidencias de que el páramo ha sido habitado por la especie humana desde hace 10,000 años, su larga trayectoria de ocupación incluye la época prehispánica, colonial, republicana y actual. A lo largo de la historia, los pueblos indígenas han construido una relación espiritual con el páramo, su cosmovisión va más allá de un espacio geográfico, el páramo representa un refugio de los dioses, un lugar de culto, esencial para su desarrollo cultural y su buen vivir. Sentir un apego espiritual por el páramo es común entre los ecuatorianos, para quienes representa un lugar sagrado para contemplar sus paisajes de varias tonalidades, escuchar la fuerza del viento y sentir la paz de la naturaleza.

Índice de Contenidos

GRI Estándares

Indicadores Básicos Generales GRI Estándares

Estándar GRI		Página	Omisión	Verificación KPMG
GRI 101: Fundamentos 2016		32		
GRI 102: Contenidos Generales 2016				
Perfil de la organización				
102-1	Nombre de la organización.	14		✓
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	14, 87		✓
102-3	Ubicación de la sede.	14		✓
102-4	Ubicación de las operaciones.	14		✓
102-5	Propiedad y forma jurídica.	14		✓
102-6	Mercados servidos.	87		✓
102-7	Tamaño de la organización.	12,162		✓
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	171		✓
102-9	Cadena de suministro.	14, 288		✓
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	297		✓
102-11	Principio o enfoque precaución.	6		✓
102-12	Iniciativas externas.	24		✓
102-13	Afiliación a asociaciones.	29		✓
Estrategia				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	4,6		✓
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales.	310		✓

Indicadores Básicos Generales GRI Estándares

Estándar GRI		Página	Omisión	Verificación KPMG
Ética e Integridad				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	20, 84, 288		✓
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	84, 300		✓
Gobernanza				
102-18	Estructura de gobernanza.	59		✓
102-19	Delegación de autoridad.	78		✓
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	78		✓
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	30, 34		✓
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	59		✓
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	60		✓
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	60		✓
102-25	Conflicto de intereses.	55		✓
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia.	16, 60		✓
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	73		✓
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	62		✓
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	34, 62		✓
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	62, 300		✓
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	60		✓
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	32, 78		✓

Indicadores Básicos Generales GRI Estándares

	Estándar GRI	Página	Omisión	Verificación KPMG
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas.	62		✓
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.	62		✓
102-35	Políticas de remuneración.	60, 227		✓
102-36	Procesos para determinar la remuneración.	227		✓
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.	78, 227		✓
102-38	Ratio de compensación total anual.	228		✓
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.	228		✓
Participación de los grupos de interés				
102-40	Lista de grupos de interés.	31		✓
102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	192, 231		✓
102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	31		✓
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	130		✓
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	130		✓
Prácticas para la elaboración de informes				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	14		✓
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	32		✓
102-47	Lista de temas materiales.	36		✓
102-48	Reexpresión de la información.	314		✓
102-49	Cambios en la elaboración de informes.	32		✓
102-50	Período objeto del informe.	32		✓
102-51	Fecha del último informe.	32		✓
102-52	Ciclo de elaboración de informes.	6, 32		✓

Indicadores Básicos Generales GRI Estándares

	Estándar GRI	Página	Omisión	Verificación KPMG
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	6		✓
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	6		✓
102-55	Índice de contenido GRI.	329		✓
102-56	Verificación externa.	347		✓

Contenidos Específicos GRI Estándares

Estándar GRI	Página	Omisión	Verificación KPMG
Desempeño Económico			
<i>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</i>			
<i>GRI 201: Desempeño Económico 2016</i>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016			
103-1 Explicación del tema y su cobertura.	38		✓
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	309		✓
103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	309		✓
GRI 201 Desempeño Económico 2016			
201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	310		✓
Comercialización de Servicios			
<i>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</i>			
<i>GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016</i>			
<i>GRI 206: Competencia Desleal 2016</i>			
<i>GRI 406: No Discriminación 2016</i>			
<i>GRI 411: Derechos de los Pueblos Indígenas 2016</i>			
<i>GRI 412: Evaluación de los Derechos Humanos 2016</i>			
<i>GRI 413: Comunidades Locales 2016</i>			
<i>GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016</i>			
<i>GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016</i>			
<i>GRI 418: Privacidad del Cliente 2016</i>			
<i>GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016</i>			
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016			
103-1 Explicación del tema y su cobertura.	39		✓
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	87		✓
103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	87		✓

Contenidos Específicos GRI Estándares

	Estándar GRI	Página	Omisión	Verificación KPMG
GRI 203	Impactos Económicos Indirectos 2016			
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	125		✓
GRI 206	Competencia Desleal 2016			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	129		✓
GRI 406	No Discriminación 2016			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	84, 85, 135		✓
GRI 411	Derechos de los Pueblos Indígenas 2016			
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	135		✓
GRI 412	Evaluación de los Derechos Humanos 2016			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	135		✓
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.		Falta de información	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.		Falta de información	
GRI 413	Comunidades Locales 2016			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	236		✓
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos «reales y potenciales», en las comunidades locales.		No procede	
GRI 416	Salud y Seguridad de los Clientes 2016			
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.		No procede	

Contenidos Específicos GRI Estándares

	Estándar GRI	Página	Omisión	Verificación KPMG
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.		No procede	
GRI 417	Marketing y Etiquetado 2016			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.		No procede	
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	129		✓
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	129		✓
GRI 418	Privacidad del Cliente 2016			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	135		✓
GRI 419	Cumplimiento Socioeconómico 2016			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	129		✓
	Suplemento Sectorial			
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad.	87		✓
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	125		✓
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	125		✓
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	125		✓

Contenidos Específicos GRI Estándares

Estándar GRI		Página	Omisión	Verificación KPMG
Cumplimiento Ambiental				
<i>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</i>				
<i>GRI 301: Materiales 2016</i>				
<i>GRI 302: Energía 2016</i>				
<i>GRI 303: Agua 2016</i>				
<i>GRI 304: Biodiversidad 2016</i>				
<i>GRI 305: Emisiones 2016</i>				
<i>GRI 306: Efluentes y Residuos 2016</i>				
<i>GRI 307: Cumplimiento Ambiental</i>				
GRI 103	Enfoque de Gestión 2016			
103-1	Explicación del tema y su cobertura.	40		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	269		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	269		✓
GRI 301	Materiales 2016			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.		No procede	
301-2	Insumos reciclados.		No procede	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.		No procede	
GRI 302	Energía 2016			
302-1	Consumo energético dentro de la organización.	272		✓
302-2	Consumo energético fuera de la organización.	272		✓
302-3	Intensidad energética.	272		✓
302-4	Reducción del consumo energético.	276		✓
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.		Falta de información	

Contenidos Específicos GRI Estándares

Estándar GRI		Página	Omisión	Verificación KPMG
GRI 303	Agua 2016			
303-1	Extracción de agua por fuente.	282		✓
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.		No procede	
303-3	Agua reciclada y reutilizada.		No procede	
GRI 304	Biodiversidad 2016			
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	286		✓
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.		No procede	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	270		✓
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.		No procede	
GRI 305	Emisiones 2016			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	272		✓
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	272		✓
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	272		✓
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	272		✓
305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	272, 276		✓
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).		No procede	
305-7	Óxidos de nitrógeno (Nox), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significativas al aire.		No procede	

Contenidos Específicos GRI Estándares

Estándar GRI		Página	Omisión	Verificación KPMG
GRI 306	Efluentes y Residuos 2016			
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino.		No procede	
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	283		✓
306-3	Derrames significativos.		No procede	
306-4	Transporte de residuos peligrosos.		No procede	
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.		No procede	
GRI 307	Cumplimiento ambiental 2016			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	286		✓
Finanzas Sostenibles				
<i>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</i>				
<i>GRI 201: Desempeño Económico 2016</i>				
GRI 103	Enfoque de Gestión 2016			
103-1	Explicación del tema y su cobertura.	49		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	137		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	137		✓
GRI 201	Desempeño Económico 2016			
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	139		✓ ✓
Suplemento Sectorial				
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	139		✓
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	139		✓

Contenidos Específicos GRI Estándares

	Estándar GRI	Página	Omisión	Verificación KPMG
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	139		✓
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	139		✓
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	139		✓
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad.	139		✓
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.			✓
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	139		✓
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	139		✓
Comunidades Locales				
<i>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</i>				
<i>GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016</i>				
<i>GRI 413: Comunidades Locales 2016</i>				
GRI 103	Enfoque de Gestión 2016			
103-1	Explicación del tema y su cobertura.	43		✓

Contenidos Específicos GRI Estándares

	Estándar GRI	Página	Omisión	Verificación KPMG
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	233		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	233		✓
GRI 203	Impactos Económicos Indirectos 2016			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	236		✓
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	125, 236, 258		✓
GRI 413	Comunidades Locales 2016			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	236, 251		✓
	Suplemento Sectorial			
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	236, 258		✓

Empleo

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016

GRI 201: Desempeño Económico 2016

GRI 202: Presencia en el Mercado 2016

GRI 401: Empleo 2016

GRI 402: Relaciones Trabajador - Empresa 2016

GRI 404: Formación y Enseñanza 2016

GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016

GRI 408: Trabajo Infantil 2016

GRI 409: Trabajo Forzoso y Obligatorio 2016

GRI 103	Enfoque de Gestión 2016			
103-1	Explicación del tema y su cobertura.	45		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	160		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	160		✓

Contenidos Específicos GRI Estándares

	Estándar GRI	Página	Omisión	Verificación KPMG
GRI 201	Desempeño Económico 2016			
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	227		✓
GRI 202	Presencia en el mercado 2016			
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	228		✓
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	74		✓
GRI 401	Empleo 2016			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	176		✓
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	192		✓
401-3	Permiso parental.	184		✓
GRI 402	Relaciones Trabajador - Empresa 2016			
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.		No procede	
GRI 404	Formación y Enseñanza 2016			
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	222		✓
GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades 2016			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	165		✓
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	228		✓
GRI 408	Trabajo Infantil 2016			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	231		✓

Contenidos Específicos GRI Estándares

	Estándar GRI	Página	Omisión	Verificación KPMG
GRI 409	Trabajo Forzoso y Obligatorio 2016			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	231		✓
Seguridad y Salud Ocupacional				
<i>GRI 103: Enfoque de Gestión</i>				
<i>GRI 403: Seguridad y Salud en el Trabajo 2016</i>				
GRI 103	Enfoque de Gestión 2016			
103-1	Explicación del tema y su cobertura.	47		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	200		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	200		✓
GRI 403	Seguridad y Salud en el Trabajo 2016			
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	200		✓
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	202, 214		✓
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.		No procede	
Capacitación y Formación				
<i>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</i>				
<i>GRI 404: Formación y Enseñanza 2016</i>				
GRI 103	Enfoque de Gestión 2016			
103-1	Explicación del tema y su cobertura.	48		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	215		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	215		✓

Contenidos Específicos GRI Estándares

Estándar GRI		Página	Omisión	Verificación KPMG
GRI 404	Formación y Enseñanza 2016			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	217		✓
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	220		✓
Diversidad e Igualdad de oportunidades y no discriminación				
<i>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</i>				
<i>GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016</i>				
GRI 103	Enfoque de Gestión 2016			
103-1	Explicación del tema y su cobertura.	46		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	187		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	187		✓
GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades 2016			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	187		✓
Prácticas de Adquisición				
<i>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</i>				
<i>GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016</i>				
<i>GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016</i>				
<i>GRI 407: Libertad de Asociación y Negociación Colectiva 2016</i>				
<i>GRI 408: Trabajo Infantil 2016</i>				
<i>GRI 409: Trabajo Forzoso y Obligatorio 2016</i>				
<i>GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016</i>				
GRI 103	Enfoque de Gestión 2016			
103-1	Explicación del tema y su cobertura.	41		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	288		✓

Contenidos Específicos GRI Estándares

	Estándar GRI	Página	Omisión	Verificación KPMG
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	288		✓
GRI 204	Prácticas de Adquisición 2016			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	288		✓
GRI 308	Evaluación Ambiental de Proveedores 2016			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales.	295		✓
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	295		✓
GRI 407	Libertad de Asociación y Negociación Colectiva 2016			
407-1	Operaciones y Proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podrían estar en riesgo.		No procede	
GRI 408	Trabajo Infantil 2016			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	295		✓
GRI 409	Trabajo Forzoso y Obligatorio 2016			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	288		✓
GRI 414	Evaluación Social de los Proveedores 2016			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	295		✓
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	288		✓

Contenidos Específicos GRI Estándares

Estándar GRI		Página	Omisión	Verificación KPMG
Lucha contra la corrupción				
<i>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</i>				
<i>GRI 201: Desempeño Económico 2016</i>				
<i>GRI 205: Anticorrupción 2016</i>				
<i>GRI 415: Política Pública 2016</i>				
GRI 103	Enfoque de Gestión 2016			
103-1	Explicación del tema y su cobertura.	50		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	305		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	305		✓
GRI 201	Desempeño Económico 2016			
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.	53		✓
GRI 205	Anticorrupción 2016			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	305		✓
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	73, 305		✓
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	84		✓
GRI 415	Política Pública 2016			
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos.	53		✓
Privacidad del Cliente				
<i>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</i>				
<i>GRI 418: Privacidad del Cliente 2016</i>				
GRI 103	Enfoque de Gestión 2016			
103-1	Explicación del tema y su cobertura.	44		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	305		✓

Contenidos Específicos GRI Estándares

Estándar GRI		Página	Omisión	Verificación KPMG
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	305		✓
GRI 418	Privacidad del Cliente 2016			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	135		✓
Prácticas de seguridad				
<i>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</i>				
<i>GRI 410: Prácticas en Materia de Seguridad 2016</i>				
GRI 103	Enfoque de Gestión 2016			
103-1	Explicación del tema y su cobertura.	42		✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	298		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	298		✓
GRI 410	Prácticas en Materia de Seguridad			
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	298		✓



Capítulo 12

**INFORME INDEPENDIENTE DE
VERIFICACIÓN AUDITOR EXTERNO**

Fotos por: Patricio Mena (izquierda) y Elizabeth Arellano (derecha)

En los páramos de Ecuador viven aproximadamente 500,000 personas que dependen directamente de este ecosistema para su alimentación y sustento, ya que provee el agua para consumo y el riego de sus cultivos. Los chacras, término kichwa (chakra=maizal) que se relaciona con la siembra del maíz, son espacios agrícolas familiares para asegurar la soberanía alimentaria de los indígenas y campesinos de los Andes. Con sus saberes indígenas tradicionales siembran variados alimentos, usando semillas nativas y abonos orgánicos que permiten la sustentabilidad. Las chacras son ejemplos reales y exitosos de técnicas ancestrales de agroforestería, que ayudan a conservar el suelo de los páramos.

Informe de Aseguramiento de Seguridad Limitada



KPMG del Ecuador Cía. Ltda.
Av. República de El Salvador, N35-40
y Portugal, Edif. Athos, pisos 2 y 3
Quito - Ecuador

Teléfonos: (593-2) 5000 051
(593-4) 5000 051

Quito, 11 de febrero de 2021

Informe de Aseguramiento de Seguridad Limitada sobre los Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* ("GRI") (Información no Financiera)

A Banco de la Producción S.A. Produbanco:

Hemos sido contratados por la Administración de Banco de la Producción S.A. (en lo sucesivo "Produbanco") para reportar sobre los Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* ("GRI") (Información no Financiera) preparados y presentados por el área de Sostenibilidad y Responsabilidad Social de Produbanco incluidos en el Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2019 de Produbanco por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019 (el "Informe Anual"), que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe (los "Contenidos"), en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada, respecto a si, con base en nuestro trabajo realizado y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI).

Responsabilidades de la Administración

La Administración de Produbanco, a través de su área de Sostenibilidad y Responsabilidad Social, es responsable de la preparación y presentación de la información sujeta a nuestra revisión y la información y aseveraciones contenidas dentro de ésta.

El área de Sostenibilidad y Responsabilidad Social de Produbanco es responsable del diseño, implementación y mantenimiento del control interno relevante para la preparación y presentación de la información sujeta a nuestra revisión, que está libre de errores materiales, ya sea por fraude o error. Así mismo la Administración de Produbanco, a través de sus unidades de Administración de Riesgos, Asesoría Jurídica y Auditoría son responsables de prevenir y detectar el fraude, así como de identificar y asegurar que Produbanco cumple con las leyes y regulaciones aplicables a sus actividades.

La Administración de Produbanco, a través de su área de Sostenibilidad y Responsabilidad Social, también es responsable de asegurar que: el personal involucrado en la preparación de los Contenidos se encuentra adecuadamente capacitado, los sistemas de información están debidamente actualizados y que cualquier cambio en la presentación de datos y/o en la forma de reportar, incluya todas las unidades de reporte significativas.

(Continúa)

- 1 -

Nuestras responsabilidades

Nuestra responsabilidad es revisar la información concerniente a los Contenidos incluidos en el Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social y reportar sobre ello en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida. Realizamos nuestro trabajo con base en la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000, "Trabajos de Aseguramiento Distintos a Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board), dicha norma requiere que planeemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener un nivel de seguridad o fiabilidad limitada respecto a si, con base en nuestro trabajo y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos incluidos en el Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI).

KPMG del Ecuador Cía. Ltda. (la "Firma") aplica la Norma Internacional sobre Control de Calidad 1 y, por consiguiente, mantiene un sistema integral de control de calidad, incluyendo políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de requisitos éticos, normas profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requisitos éticos del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro entendimiento y experiencia en los Contenidos presentados en el Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social y otras circunstancias del trabajo, y nuestra consideración de las áreas en las que es probable que surjan errores materiales.

Al obtener un entendimiento de los Contenidos incluidos en el Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social, y otras circunstancias del trabajo, hemos considerado el proceso utilizado para preparar los Contenidos, con la finalidad de diseñar procedimientos de aseguramiento que sean adecuados en las circunstancias, más no con la finalidad de expresar una conclusión en cuanto a la efectividad del control interno de Produbanco sobre la preparación de los Contenidos incluidos en el Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social.

Nuestro trabajo también incluye la evaluación de lo apropiado del asunto principal, la idoneidad de los criterios utilizados por Produbanco en la preparación de los Contenidos, evaluando lo apropiado de los métodos, políticas y procedimientos, y modelos utilizados.

Los procedimientos aplicados en un trabajo de seguridad limitada difieren en naturaleza, oportunidad y alcance que en un trabajo de seguridad razonable. Por consiguiente, el nivel de aseguramiento que se obtiene en un trabajo de seguridad limitada es significativamente menor que el aseguramiento que se habría obtenido en caso de efectuar un trabajo de seguridad razonable.

Criterios

Los criterios sobre los cuales se ha evaluado la preparación de los Contenidos se refieren a los requerimientos establecidos y de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI) que se detallan en el Anexo A.

(Continúa)

- 2 -

Informe de Aseguramiento de Seguridad Limitada

Limitaciones inherentes

Debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de control interno es posible que pudieran ocurrir errores o irregularidades en la información presentada en el Informe y no ser detectados. Nuestra revisión no está diseñada para detectar todas las debilidades en los controles internos sobre la preparación y presentación del Reporte, ya que nuestra revisión no se ha llevado a cabo de manera continua durante todo el período y los procedimientos fueron realizados con base en una muestra]

Conclusión

Nuestra conclusión ha sido formada con base a y está sujeta a lo que se detalla en este informe. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión.

Basados en nuestra revisión y la evidencia obtenida, no tuvimos conocimiento de situación alguna que nos haga pensar que los Contenidos que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe de aseguramiento, preparados por el área de Sostenibilidad y Responsabilidad Social de Produbanco e incluidos en el Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social de Produbanco por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Restricción de uso de nuestro informe

Nuestro informe no debe ser considerado como adecuado para usarse ni considerarse por cualquiera de las partes que deseen adquirir derechos frente a nosotros distintos del área de Sostenibilidad y Responsabilidad Social de Produbanco para ningún propósito o bajo cualquier otro contexto. Cualquier parte distinta al área de Sostenibilidad y Responsabilidad Social de Produbanco que obtenga acceso a nuestro informe o una copia del mismo y elija basarse en nuestro informe (o en cualquier parte de él) lo hará bajo su propio riesgo.

En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad y negamos cualquier responsabilidad de nuestro trabajo a cualquier parte que no sea Produbanco por este informe independiente de seguridad limitada o por las conclusiones a las que hemos llegado.

Nuestro informe es emitido para Produbanco, sobre el entendimiento que este informe no debe ser copiado, ni hacer referencia a él o divulgado en su totalidad o en partes sin nuestro previo consentimiento por escrito.

Atentamente,

Jhonny R. Bolívar Isturiz
Socio
KPMG del Ecuador Cía. Ltda.

Anexo A

Descripción de los Contenidos objeto del trabajo de aseguramiento de seguridad limitada:

GRI Standard	Contenido	Descripción
Fundamentos GRI	102-1	Nombre de la organización
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios
	102-3	Ubicación de la sede
	102-4	Ubicación de las operaciones
	102-5	Propiedad y forma jurídica
	102-6	Mercados servidos
	102-7	Tamaño de la organización
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
	102-9	Cadena de suministro
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
	102-11	Principio o enfoque de precaución
	102-12	Iniciativas externas
	102-13	Afiliación a asociaciones
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades
	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
	102-18	Estructura de gobernanza
	102-19	Delegación de autoridad
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno
	102-25	Conflictos de interés
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia

Informe de Aseguramiento de Seguridad Limitada

102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas
102-35	Políticas de remuneración
102-36	Proceso para determinar la remuneración
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración
102-38	Ratio de compensación total anual
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual
102-40	Lista de grupos de interés
102-41	Acuerdos de negociación colectiva
102-42	Identificación y selección de grupos de interés
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema
102-47	Lista de los temas materiales
102-48	Re-expresión de la información
102-49	Cambios en la elaboración de informes
102-50	Periodo objeto del informe
102-51	Fecha del último informe
102-52	Ciclo de elaboración de informes
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI

	102-55	Índice de contenidos GRI
	102-56	Verificación externa
Indicadores de Desempeño Económicos		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 201 Desempeño Económico	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno
GRI 202 Presencia en el Mercado	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local
GRI 203 Impactos Económicos Indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos
GRI 204 Prácticas de Adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales
GRI 205 Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
GRI 206 Competencia Desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia
Ambientales		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 303 Agua	303-1	Extracción de agua por fuente
GRI 304 Biodiversidad	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados

Informe de Aseguramiento de Seguridad Limitada

GRI 306 Efluentes y Residuos	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación
GRI 307 Cumplimiento Ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental
GRI 308 Evaluación Ambiental de Proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas
Sociales		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 401 Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
	401-3	Permiso parental
GRI 403 Salud y Seguridad en el Trabajo	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad
GRI 404 Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
GRI 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
GRI 406 No Discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
GRI 408 Trabajo Infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil
GRI 409 Trabajo Forzado u Obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzado u obligatorio

GRI 411 Derechos de los Pueblos Indígenas	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas
GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos
GRI 414 Evaluación Social de los Proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas
GRI 415 Política Pública	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos
GRI 417 Marketing y etiquetado	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
GRI 418 Privacidad del Cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
GRI 419 Cumplimiento Socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico
Sector de servicios financieros		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI-G4 Sector de Servicios financieros	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio
	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio
	FS3	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones
	FS4	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio
	FS5	Interacciones con clientes, sociedades participadas, socios empresariales relacionados con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales
	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos
	FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales

Informe de Aseguramiento de Seguridad Limitada

	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas
	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario

Créditos

Coordinación:

Sostenibilidad y Responsabilidad Social

Edición y Diseño:

Solange Luna

Fotografía:

Elizabeth Arellano

Michele Zador

Patricio Mena

Carmen Ulloa

Mittermeier

Santiago Molina

Jessica Leas

Patricio Mena

Azor Studio

Banco Imágenes Produbanco

Publicado en:

2021





Dirección Sede Principal

Av. Simón Bolívar y Vía a Nayón,
Centro Corporativo Ekopark, Quito - Ecuador



produbanco.com



rseprodubanco@produbanco.com



(593-2) 2999-000 ext. 7679