



TABLA DE CONTENIDOS

Trabajamos por la sostenibilidad a través de nuestros seis ejes de acción.

Dé clic sobre el contenido de su interés.



Mensaje del Presidente Ejecutivo

Me dirijo en esta oportunidad a ustedes para presentarles la Memoria Financiera 2020 de Banco de la Producción, S.A. - Produbanco y sus Subsidiarias.

La pandemia del coronavirus afectó a nivel mundial. La llegada del COVID-19, definitivamente cambió la forma de vida de cada uno de nosotros. Vivimos el distanciamiento social, restricciones de movilidad y confinamiento para disminuir la velocidad de propagación del virus y, sin embargo, al momento de la publicación de esta Memoria, un año después de su aparición, la situación continúa enfrentando grandes retos hasta que las vacunas puedan estar disponibles para la toda la población a nivel mundial.

Muchos de nosotros nos hemos visto afectados directamente con la pérdida de un ser querido, un amigo, un compañero, un vecino, un conocido. Afortunadamente, hasta ahora no hemos registrado ninguna pérdida dentro de la familia Produbanco. No obstante, sí hemos tenido contagios en alrededor de un 25% de nuestra población, quienes en su gran mayoría no presentaron complicaciones y se han recuperado satisfactoriamente.

Produbanco y sus Subsidiarias centraron su atención en el bienestar de sus clientes, proveedores y colaboradores durante el 2020. Las acciones no se hicieron esperar y desde febrero cuando el mundo ya empezaba a confinarse, trabajamos en diferentes lineamientos con un Comité que se levantó para manejar la crisis que se aproximaba. La Unidad de Gente y Cultura tuvo un rol fundamental en el manejo de las nuevas metodologías de trabajo. Se implementó el teletrabajo para un porcentaje importante de colaboradores gracias a la tecnología VPN, modalidad que permite trabajar conectado a la red del Banco desde cualquier parte fuera de las instalaciones, además se incluyeron plataformas tecnológicas para desarrollar reuniones desde los hogares.

Si bien la adopción de los canales digitales de parte de nuestros clientes venía creciendo, la pandemia definitivamente aceleró su utilización habilitando realizar sus transacciones con total seguridad y comodidad de su casa a través de www.produbanco.com y las aplicaciones App móvil y be de Produbanco.

Al mismo tiempo, con altos estándares de bioseguridad las agencias continuaron ininterrumpidamente con la atención ofreciendo toda la gama de productos y servicios que tiene como objetivo brindar experiencias memorables a nuestros clientes. Igualmente, Produbanco en el mes de marzo puso a disposición una prórroga en los pagos de créditos y tarjetas de crédito para sus clientes.

 Mensaje del Presidente Ejecutivo

 Perfil

 Cultura Sostenible

 Usuario Financiero

 Clientes Sostenibles

 Productos Verdes

 Gestión Social

 Agentes de Cambio

 Sobre el Informe

Además, durante la emergencia sanitaria, el Banco se sumó y aportó con USD 1.5 millones a la iniciativa POR TODOS, un fondo con aportes empresariales del sector privado, que se conformó para ayudar a mitigar los impactos de la crisis de la COVID-19 y aportar con soluciones efectivas y oportunas a quienes más lo necesitan.

Como parte de las iniciativas que el Banco ha ejecutado durante este año, el IFC otorgó a Produbanco un crédito por USD 50 millones para apoyar la recuperación económica del Ecuador permitiendo que el Banco brinde nuevos créditos a las compañías, negocios y a los segmentos vulnerables de la población cuyos flujos de efectivo se han visto afectados negativamente por la pandemia, sobre todo micro, pequeñas y medianas empresas con un énfasis en la propiedad de mujeres empresarias. El Grupo BID concedió otro préstamo a Produbanco por USD 60 millones destinado al apoyo al comercio exterior del país y durante el 2020 se desembolsaron varios otros créditos a corto plazo.

En línea con la Transformación Digital en la que el Banco se encuentra bastante adelantado, continuamos con el desarrollo y el lanzamiento de nuevos productos, como la Cuenta Mini y la Cuenta Ideal, dirigidas a un público joven para fomentar la cultura del ahorro; el programa Ahorra a Tu Gusto, flexible en plazo, tiempo y aportes; la apertura digital de cuentas de ahorro para clientes que ya contaban con una tarjeta de crédito; el Certificado de Depósito con pago de interés anticipado para inversionistas que requieren recibir sus intereses en la apertura de la póliza; alternativas de crédito en conjunto con algunas universidades, entre otras iniciativas.

Mantenemos el enfoque de ser un agente de cambio para el Desarrollo Sostenible y estamos comprometidos en apoyar la implementación de los Principios para una Banca Responsable (PRB) de UNEP FI (Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente). De esta forma, para fortalecer nuestra gestión sostenible, desarrollamos nuestro Programa de Banca Sostenible alineado a estos principios y altos estándares internacionales de sostenibilidad.

Realizamos una medición de nuestra huella de carbono corporativa, lo que nos llevó a ser el primer Banco de Ecuador en obtener la certificación internacional de Carbono Neutralidad, verificada por SGS (Société Générale des Surveillances). Consolidamos además nuestro Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) e implementamos mejoras en nuestros procesos.

Continuamos siendo líderes en financiamiento sostenible en Ecuador y gracias al impacto del Programa Líneas Verdes, el Banco ha sido seleccionado para co-liderar el Principio 3 de Clientes y Consumidores de los PRB. Además, en alianza con Conservación Internacional Ecuador (CI Ecuador) suscribimos un convenio para promover la conservación y uso sostenible de

 Mensaje del
Presidente Ejecutivo

 Perfil

 Cultura
Sostenible

 Usuario
Financiero

 Clientes
Sostenibles

 Productos
Verdes

 Gestión
Social

 Agentes
de Cambio

 Sobre
el Informe

los páramos, un ecosistema de vital importancia para la protección y regulación de los recursos hídricos en el país.

Desde agosto de 2020, tengo el honor de representar a Sudamérica en el Banking Board de UNEP FI. Así como también formamos parte del Directorio de Pacto Global Ecuador y de la Junta Directiva del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad (CERES).

Pese a la complejidad de esta época, Produbanco ha enfrentado esta coyuntura gracias a la claridad en su visión, en sus pilares estratégicos y valores corporativos, que apuntan todos, a trascender en la vida de las personas y brindar al cliente la mejor experiencia. Somos resilientes y nos mantenemos unidos como el gran equipo que conformamos todos los que trabajamos en esta organización para hacer de Produbanco y sus Subsidiarias, el mejor de los mejores.

Agradecemos profundamente a todos nuestros accionistas, clientes, proveedores y colaboradores, con cuyo aporte, motivación y confianza hemos hecho frente a estas adversas circunstancias y con quienes seguiremos avanzando hasta superarlas.



Ricardo Cuesta Delgado
 Presidente Ejecutivo
 Produbanco

 Mensaje del
 Presidente Ejecutivo

 Perfil

 Cultura
 Sostenible

 Usuario
 Financiero

 Clientes
 Sostenibles

 Productos
 Verdes

 Gestión
 Social

 Agentes
 de Cambio

 Sobre
 el Informe

PERFIL



Informe de Sostenibilidad y
Responsabilidad Social 2020



Mensaje del
Presidente Ejecutivo



Perfil



Cultura
Sostenible



Usuario
Financiero



Clientes
Sostenibles



Productos
Verdes



Gestión
Social



Agentes
de Cambio



Sobre
el Informe

Perfil Institucional

Visión, Misión y Propósito

VISIÓN

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



MISIÓN

Acompañar cada día a las per-
sonas y empresas a superar
sus límites, compartir las me-
jores experiencias y consoli-
dar relaciones de largo plazo.

PROPÓSITO

Mantener la sostenibilidad en
nuestro ADN, para generar val-
or a cada uno de nuestros gru-
pos de interés: Colaboradores,
Clientes, Accionistas, Provee-
dores y Comunidad, y de esta
manera ser Agentes de Cam-
bio del Desarrollo Sostenible.

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Pilares Estratégicos



PERFIL



Informe de Sostenibilidad y
Responsabilidad Social 2020

Mensaje del
Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura
Sostenible

Usuario
Financiero

Clientes
Sostenibles

Productos
Verdes

Gestión
Social

Agentes
de Cambio

Sobre
el Informe

Valores Corporativos



PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

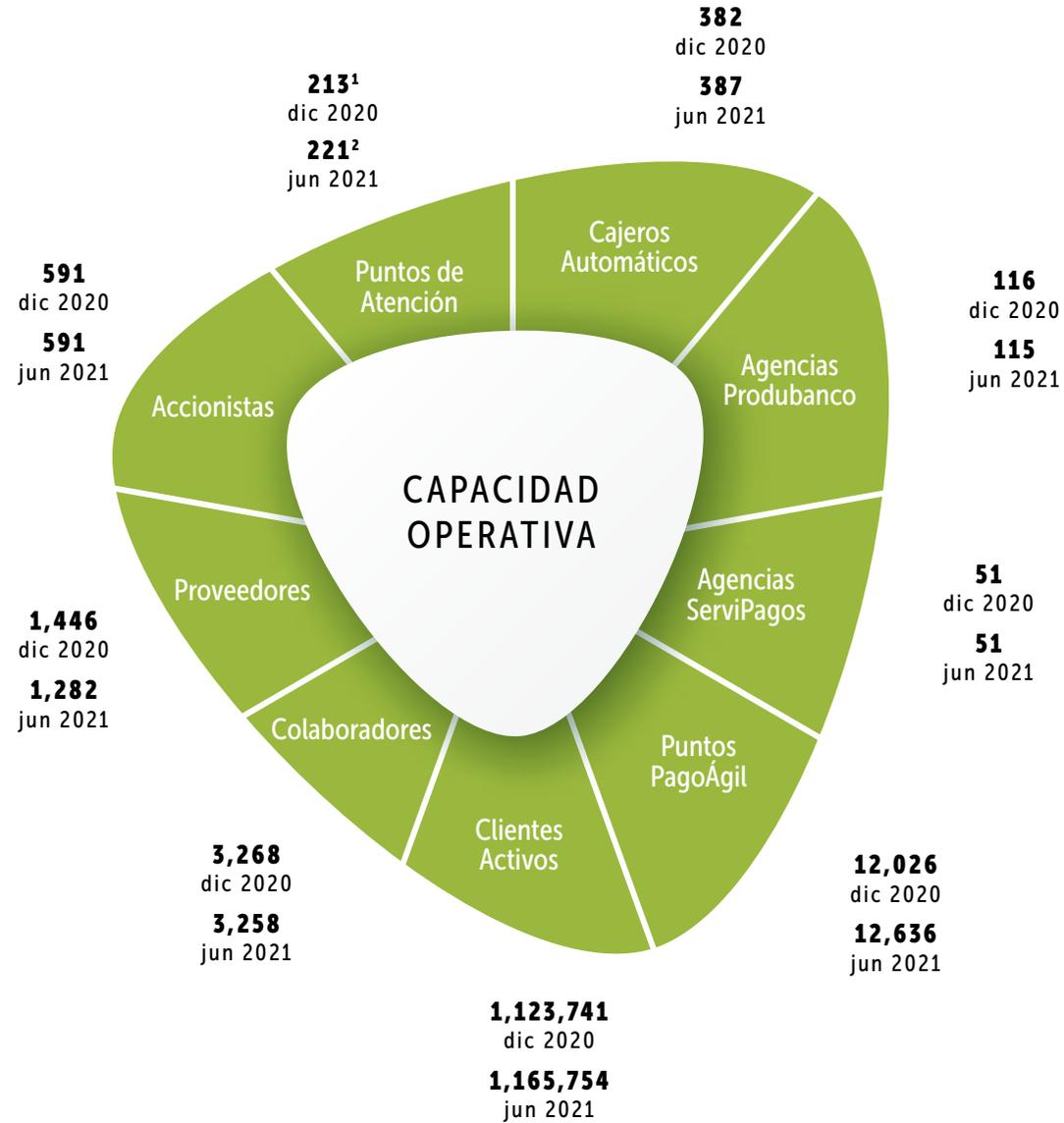
Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Capacidad Operativa



Fuente: Balance Consolidado Produbanco y sus Subsidiarias a diciembre 2020 y a junio 2021.

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

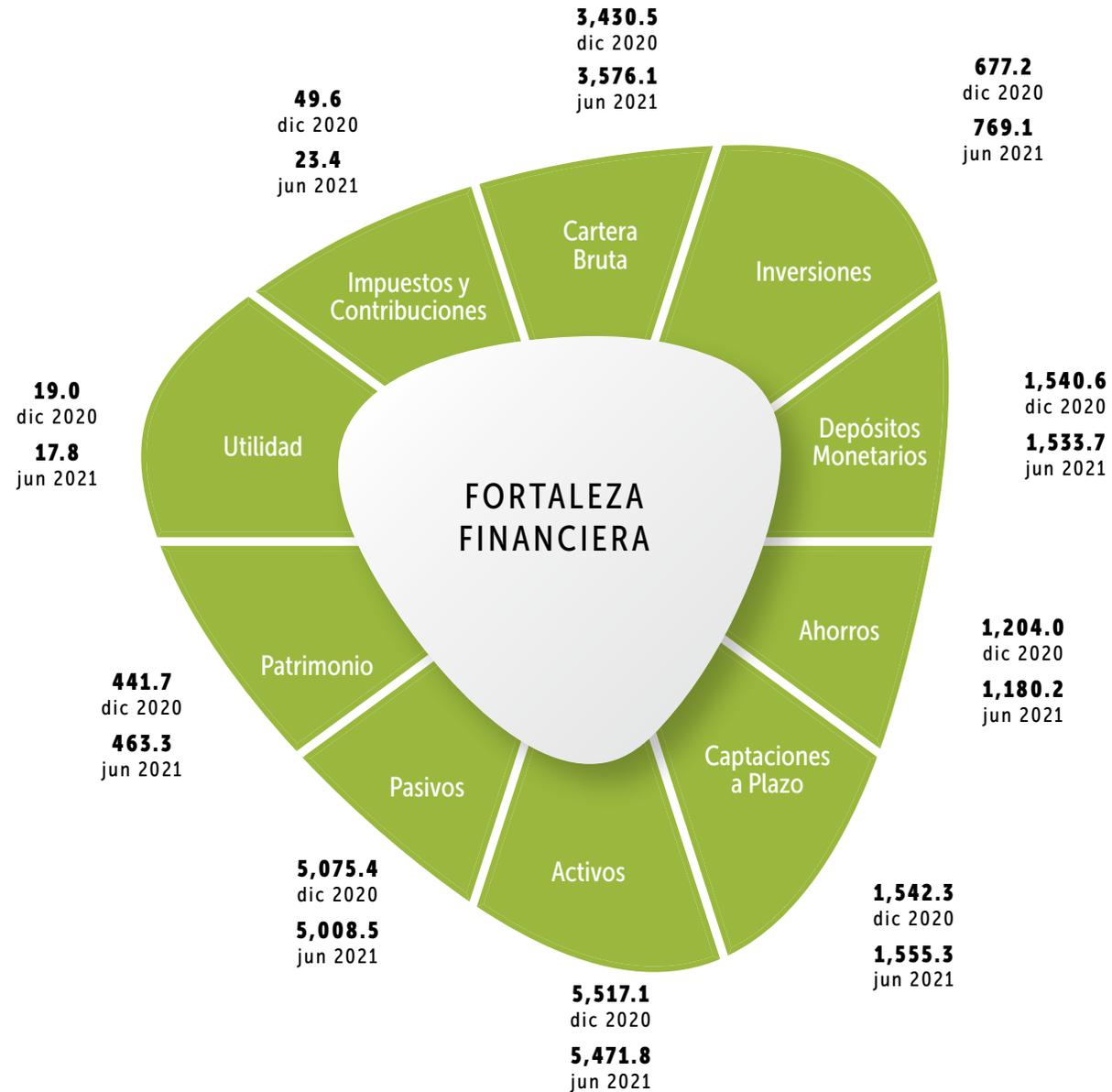
Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Fortaleza Financiera



Fuente: Balance Consolidado Produbanco y sus Subsidiarias a diciembre 2020 y a junio 2021.

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

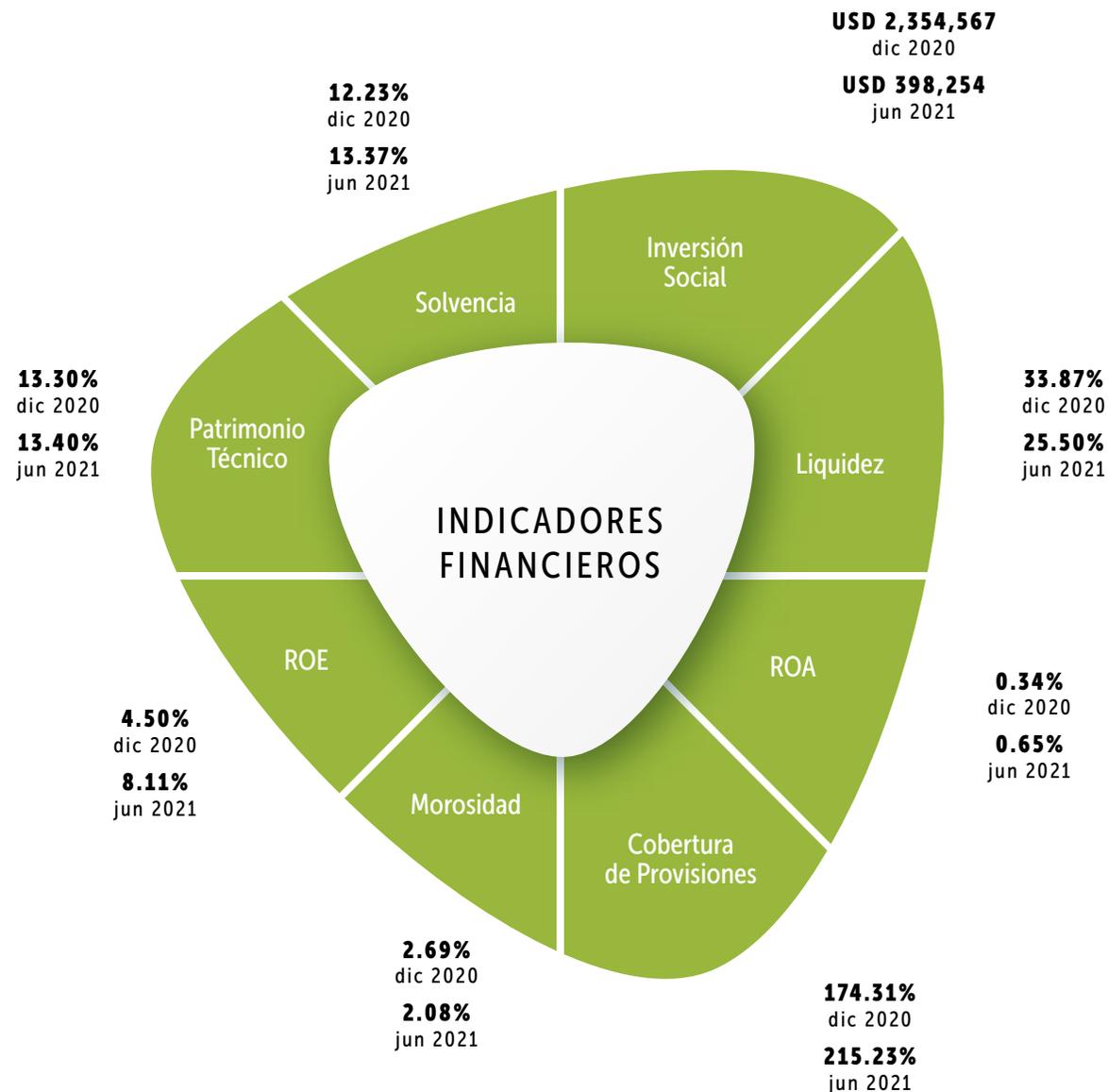
Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Principales Indicadores Financieros



Fuente: Balance Consolidado Produbanco y sus Subsidiarias a diciembre 2020 y a junio 2021.



Nuestro Compromiso con la Sostenibilidad y Responsabilidad Social

Dando cumplimiento a nuestro *Compromiso con la Sostenibilidad y Responsabilidad Social*, sexto pilar de nuestro Plan Estratégico 2019-2023, ejecutamos varias iniciativas en favor de la sociedad a lo largo de este 2020. De igual manera trabajamos por incorporar nuestro Plan de Sostenibilidad, transversalmente y de manera natural, en las operaciones de todas las áreas, como parte del modelo de negocio.

Nuestro Propósito y los Cinco Objetivos Estratégicos de Sostenibilidad

Valorar y difundir los impactos positivos en Sostenibilidad y Responsabilidad Social.

Gestionar el Programa de Educación Financiera.

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.

1 Profundizar la Responsabilidad Social con las comunidades a nivel nacional con la participación de nuestros Colaboradores.

2 Implementar un sistema de prácticas anticorrupción y consolidar la gestión enmarcada en principios éticos.

3 Inculcar los conceptos de Sostenibilidad y ética en nuestros grupos de interés e implementar permanentemente buenas prácticas locales e internacionales.

4

5

1

2

3

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y
Responsabilidad Social 2020

Mensaje del
Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura
Sostenible

Usuario
Financiero

Clientes
Sostenibles

Productos
Verdes

Gestión
Social

Agentes
de Cambio

Sobre
el Informe

Como parte de nuestra gestión como agentes de cambio del desarrollo sostenible, implementamos el programa Banca Sostenible con el apoyo de *Sistema B Ecuador* y *Sitawi*, principal consultora en finanzas sostenibles de la región. De esta manera identificamos oportunidades en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza (ASG), lo que nos permitió diseñar acciones concretas que mejorarán el desempeño de nuestras actividades en estos frentes.

Consolidamos un plan de acción unificado, que involucra áreas responsables, acciones priorizadas por año, iniciativas, estándares internacionales y tiempo estimado para implementarlas, con base en los Principios para una Banca Responsable, en las buenas prácticas del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), ecoeficiencia operativa, productos verdes, estándares internacionales como el *B Impact Assesment* (Evaluación de Impacto B) y el *Dow Jones Sustainability Indexes* (Índices de Sostenibilidad Dow Jones).



«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

Ejes de Acción de Nuestro Plan de Sostenibilidad

6. Agente de Cambio

En mejores prácticas con nuestros stakeholders.

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

1. Cultura Sostenible

Compromiso de ser responsables y sostenibles.

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

2. Clientes Sostenibles

Acompañar a los clientes en su camino a la Sostenibilidad.

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

3. Productos Verdes

Generación de valor a través de una oferta sostenible.

- Financiamiento externo.
- Líneas Verdes.
- Pasivos Verdes.

4. Gestión Social

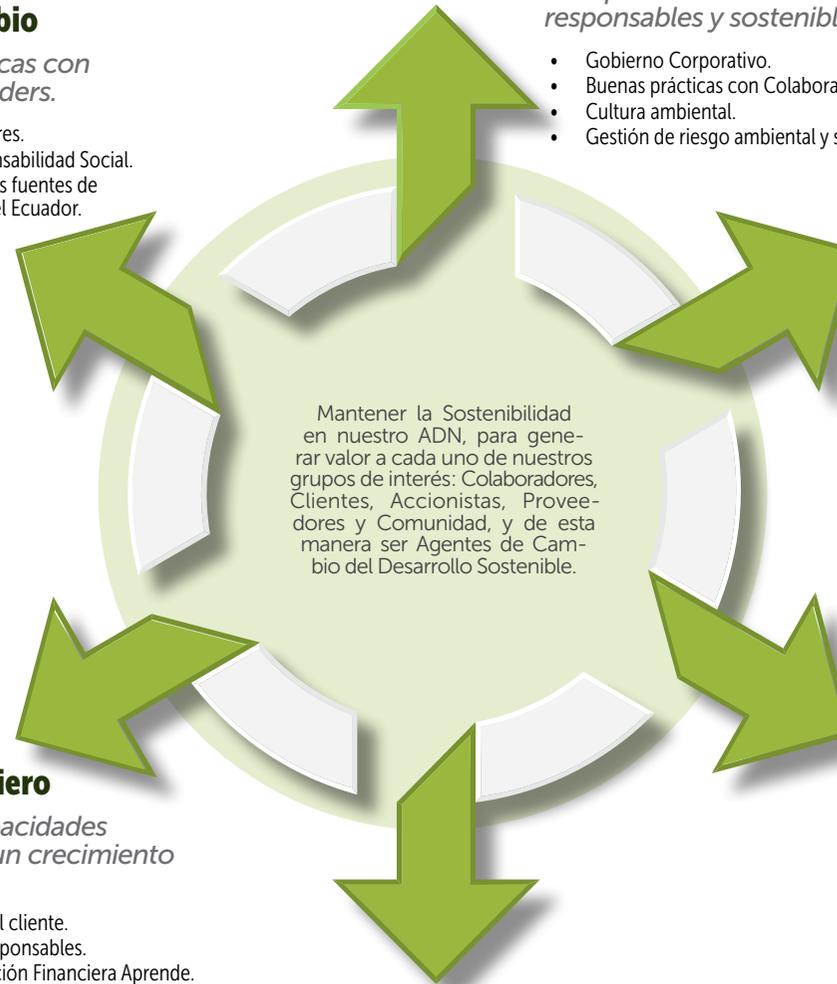
Inclusión a nuevos segmentos y geografías.

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

5. Usuario Financiero

Usuarios con capacidades financieras para un crecimiento sostenible

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



Relación con Nuestros Grupos de Interés

Con el fin de diseñar la propuesta de valor para nuestros grupos de interés (stakeholders) es necesario conocer sus necesidades y motivaciones, determinar las oportunidades de mejora en materia de servicios, riesgos y manejo de posibles conflictos de interés. Para alcanzar este conocimiento empleamos el diálogo activo y efectuamos investigaciones concretas.

GRI: 102-21

En 2018 realizamos un mapeo de grupos de interés y un estudio de materialidad con el apoyo de consultores externos. La intervención de un tercero en este proceso facilitó la fluidez de la información, la objetividad e imparcialidad de los resultados. En este ejercicio se determinó que Produbanco interactúa con 16 grandes grupos de interés y 90 actores (entidades del Estado, la empresa y la sociedad civil).

GRI: 102-40, 102-42]

CATEGORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (por cercanía, cadena de valor e internos)

Categoría: CERCANÍA

Grupos de Interés:

- Comunidad
- Fundaciones y entidades a las que se auspicia
- Instituciones educativas
- Medios de comunicación

**Categoría: CADENA DE VALOR Y MERCADO
(bienes, servicio, capital)**

Grupos de Interés:

- Gobierno
- Clientes
- Compañías relacionadas
- Financistas
- Multilaterales
- Entidades de apoyo para educación financiera
- Proveedores
- Competidores
- Gremios
- Organizaciones a las que pertenecemos

Categoría: INTERNOS

Grupos de Interés:

- Accionistas
- Colaboradores y sus familias



PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Cientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

La relación con los distintos *stakeholders* es administrada por cada una de las áreas de Produbanco y sus Subsidiarias desde sus respectivos roles, funciones y competencias. Para el manejo de esta relación y el diálogo con los grupos mantenemos mecanismos tales como: estudios especializados sobre servicio, satisfacción del Cliente y clima laboral, entre otros; visitas a Clientes para volver más estrechas las relaciones (especialmente a nivel corporativo) y para identificar la forma adecuada de estructurar una propuesta de valor acorde con sus necesidades, y participamos en gremios empresariales, especialmente en Asobanca, en la que somos parte del Comité de Finanzas Sostenibles, lo que nos permite estar comunicados con entidades del Sector Financiero, del Gobierno y otras.

Materialidad

● GRI: 102-29, 102-31

El Estudio de Materialidad permite identificar los *temas materiales* que son relevantes para Produbanco y sus Subsidiarias por el nivel de impacto que tienen en los grupos de interés, en la gestión y en el proceso de toma de decisiones (económicas, sociales, ambientales y de gobierno corporativo), por lo que deben tomarse en cuenta en la operación y ser comunicados en el Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social.

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

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Cientes Sostenibles

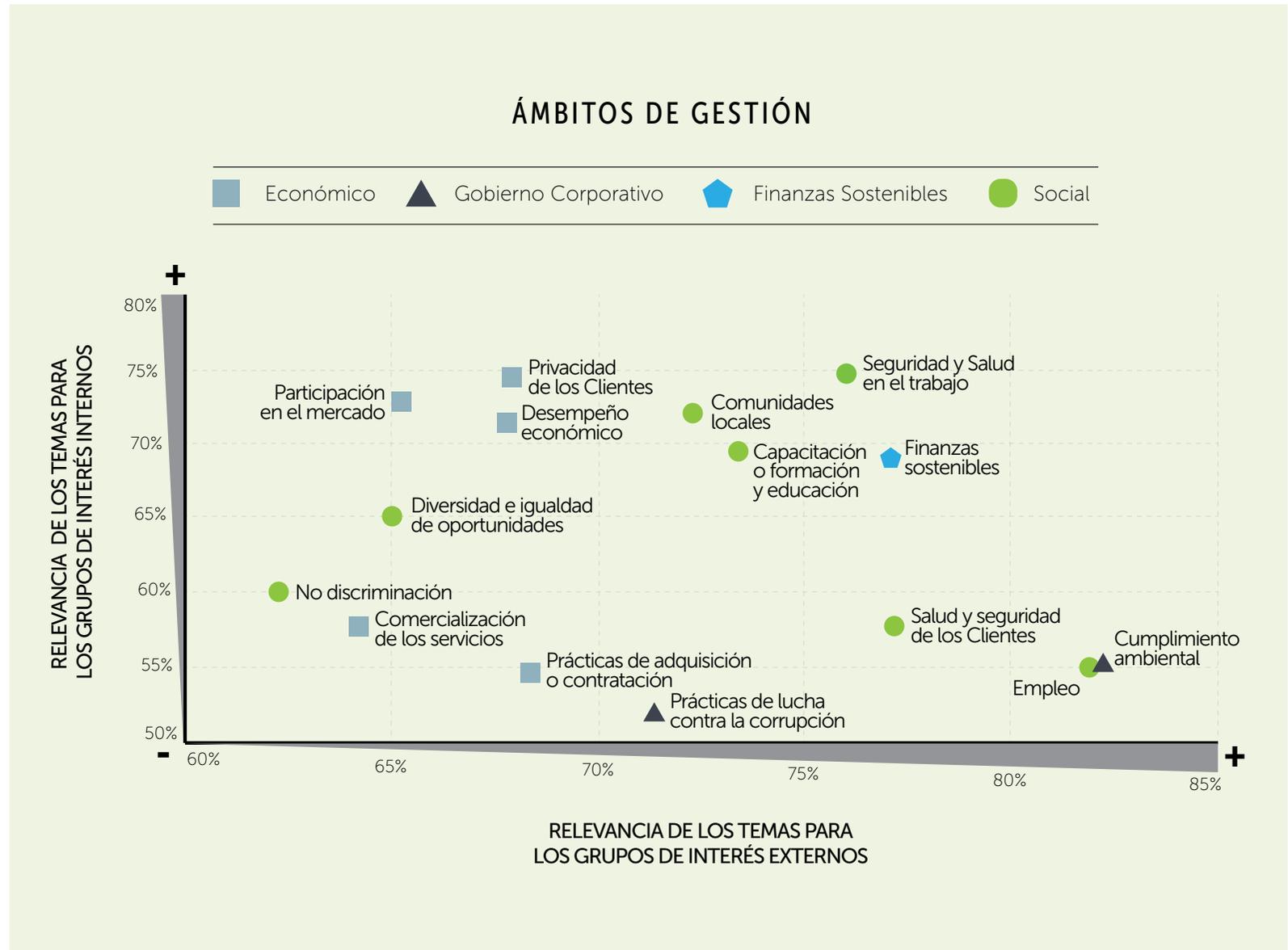
Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Temas Materiales para los Grupos de Interés de Produbanco



PERFIL

Informe de Sostenibilidad y
Responsabilidad Social 2020

Mensaje del
Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura
Sostenible

Usuario
Financiero

Clientes
Sostenibles

Productos
Verdes

Gestión
Social

Agentes
de Cambio

Sobre
el Informe

Temas Materiales de Produbanco 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%

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

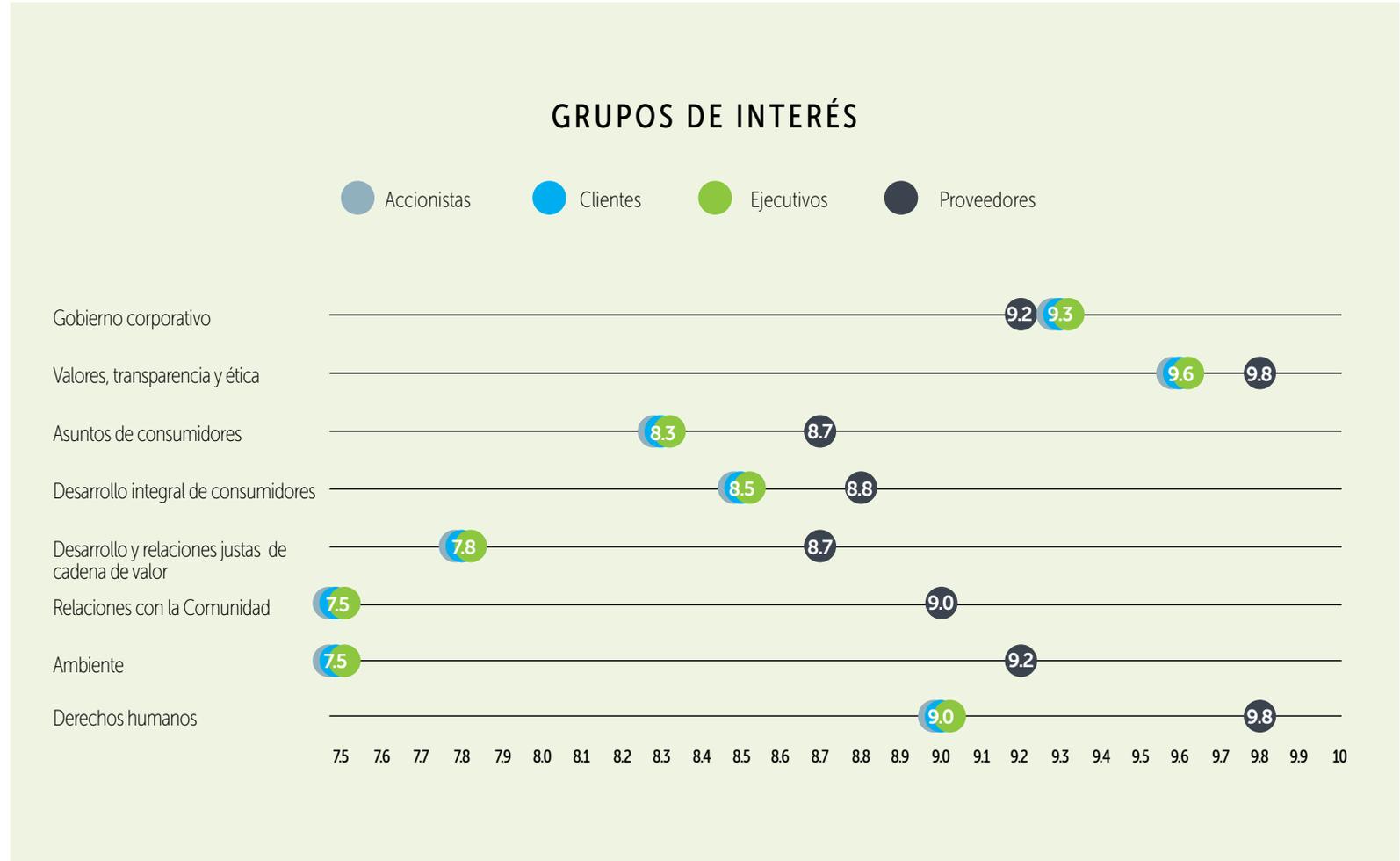
Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

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 temas materiales de Responsabilidad Social de la ISO 26000 (*gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación y desarrollo de la comunidad*), nuestros grupos de interés perciben que somos un Banco con un muy alto nivel de implementación en sus diferentes prácticas corporativas.

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Cobertura de los Temas Materiales

GRI: 103-1

TEMA MATERIAL 1: DESEMPEÑO ECONÓMICO

COBERTURA INTERNA

Accionistas, quienes ven afectada la generación de valor de la que son beneficiarios.



Colaboradores a nivel estratégico, táctico y operativo, ya que gestionan y monitorean este tema en forma práctica, desde sus distintas áreas de trabajo.



COBERTURA EXTERNA

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.



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.



TEMA MATERIAL 2: COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS

COBERTURA INTERNA

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



COBERTURA EXTERNA

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.



Aliados estratégicos con los que se tienen acuerdos de financiamiento para los sectores a los que pertenecen.



PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

TEMA MATERIAL 3: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

COBERTURA INTERNA

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



COBERTURA EXTERNA

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.



TEMA MATERIAL 4: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

COBERTURA INTERNA

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



COBERTURA EXTERNA

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



TEMA MATERIAL 5: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

COBERTURA INTERNA

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



COBERTURA EXTERNA

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.



PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

TEMA MATERIAL 6: COMUNIDADES LOCALES

COBERTURA INTERNA

Los procesos de educación financiera, que son parte de la estrategia de consumo responsable del Banco.



Colaboradores, por su participación en actividades de voluntariado corporativo.



COBERTURA EXTERNA

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



TEMA MATERIAL 7: PRIVACIDAD DEL CLIENTE

COBERTURA INTERNA

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.



COBERTURA EXTERNA

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



PERFIL



Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

TEMA MATERIAL 8: EMPLEO

COBERTURA INTERNA

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.



COBERTURA EXTERNA

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.



TEMA MATERIAL 9: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, NO DISCRIMINACIÓN

COBERTURA INTERNA

La **cultura organizacional**, el **clima** y **ambiente** laboral.



Colaboradores, que tienen la posibilidad de crecer en un ambiente inclusivo y libre de discriminación.



COBERTURA EXTERNA

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

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

TEMA MATERIAL 10: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

COBERTURA INTERNA

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.



COBERTURA EXTERNA

Proveedores, en especial para aquellos que tienen personal que labora dentro del Banco.



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.



TEMA MATERIAL 11: CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

COBERTURA INTERNA

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.



COBERTURA EXTERNA

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



PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

TEMA MATERIAL 12: FINANZAS SOSTENIBLES

COBERTURA INTERNA

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



COBERTURA EXTERNA

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.



TEMA MATERIAL 13: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

COBERTURA INTERNA

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



COBERTURA EXTERNA

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.



Iniciativas de las que Somos Parte

Principios para una Banca Responsable

Esta iniciativa reúne al 40% de la industria bancaria a nivel mundial dentro de un plan de acción e implementación para los próximos cuatro años, diseñado para guiar a un banco hacia la alineación estratégica de su negocio a los objetivos de desarrollo y sostenibilidad que el mundo se ha fijado a nivel internacional, regional y nacional.

Produbanco, como líder en financiamiento sostenible en Ecuador, está comprometido en apoyar la implementación de los seis *Principios para una Banca Responsable*.



PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING



En este contexto, durante 2020 Produbanco fue seleccionado para coliderar con otros tres bancos el *Principio 3 - Clientes*, espacio en el cual pudimos compartir buenas prácticas y acciones tomadas.

Como parte de una serie de diálogos organizados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), tuvo lugar el foro *Impacto y Fijación de Objetivos*, cuyo fin era apoyar a bancos de América Latina y el Caribe, con experiencias que les permitieran avanzar en su implementación de los principios. Produbanco participó en dicho foro en el que fue presentado como un caso relevante de la región.

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los 17 ODS de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobados en septiembre 2015 en la cumbre de las Naciones Unidas, son un llamado universal a la adopción de medidas en cinco ámbitos: personas (poner fin a la pobreza y el hambre en todas sus formas y garantizar la dignidad y la igualdad); prosperidad (asegurar vidas prósperas y satisfactorias en armonía con la naturaleza); paz (promover la paz, la justicia y sociedades inclusivas); alianzas (implementar la agenda a través de una sólida alianza global), y planeta (proteger los recursos naturales de nuestro planeta y el clima para generaciones futuras).

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Trabajamos porque nuestras actividades contribuyan a la consecución de los 17 ODS y a la implementación de las medidas necesarias para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y
Responsabilidad Social 2020

Mensaje del
Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura
Sostenible

Usuario
Financiero

Clientes
Sostenibles

Productos
Verdes

Gestión
Social

Agentes
de Cambio

Sobre
el Informe

Representación de Sudamérica en el Banking Board Liderazgo del Directorio de UNEP-FI

En agosto de 2020, mediante proceso de elección, se constituyó el Directorio de UNEP FI (*Banking Board*), como órgano de gobierno encargado de velar y promover el cumplimiento de los Principios para una Banca Responsable, así como de monitorear su progreso y asegurar su implementación efectiva.

En este sentido y de un total de 21 candidaturas, nuestro Presidente Ejecutivo, Ricardo Cuesta Delgado, obtuvo uno de los puestos directivos en representación de Sudamérica, un importante reconocimiento internacional para nosotros y nuestro líder.

«Es un honor formar parte del órgano de gobierno de UNEP FI y haber sido elegido para garantizar el cumplimiento de los Principios para una Banca Responsable, a los cuales como institución, hemos ratificado nuestro total compromiso y trabajado estratégicamente hacia ese objetivo tanto en Produbanco como a nivel regional con Grupo Promerica. El sistema financiero es un agente de cambio crucial para generar impactos reales en la sociedad y el planeta y por esto, al ser un banco líder en financiamiento sostenible de Ecuador, es un privilegio trabajar en consecuencia con esta visión. Esta es una oportunidad única y emocionante, en la cual junto a representantes de todo el mundo, impulsaremos el cambio en la industria bancaria global y daremos forma al futuro de la banca responsable.»

Ricardo Cuesta,
Presidente Ejecutivo de Produbanco



PERFIL

Informe de Sostenibilidad y
Responsabilidad Social 2020

Mensaje del
Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura
Sostenible

Usuario
Financiero

Clientes
Sostenibles

Productos
Verdes

Gestión
Social

Agentes
de Cambio

Sobre
el Informe

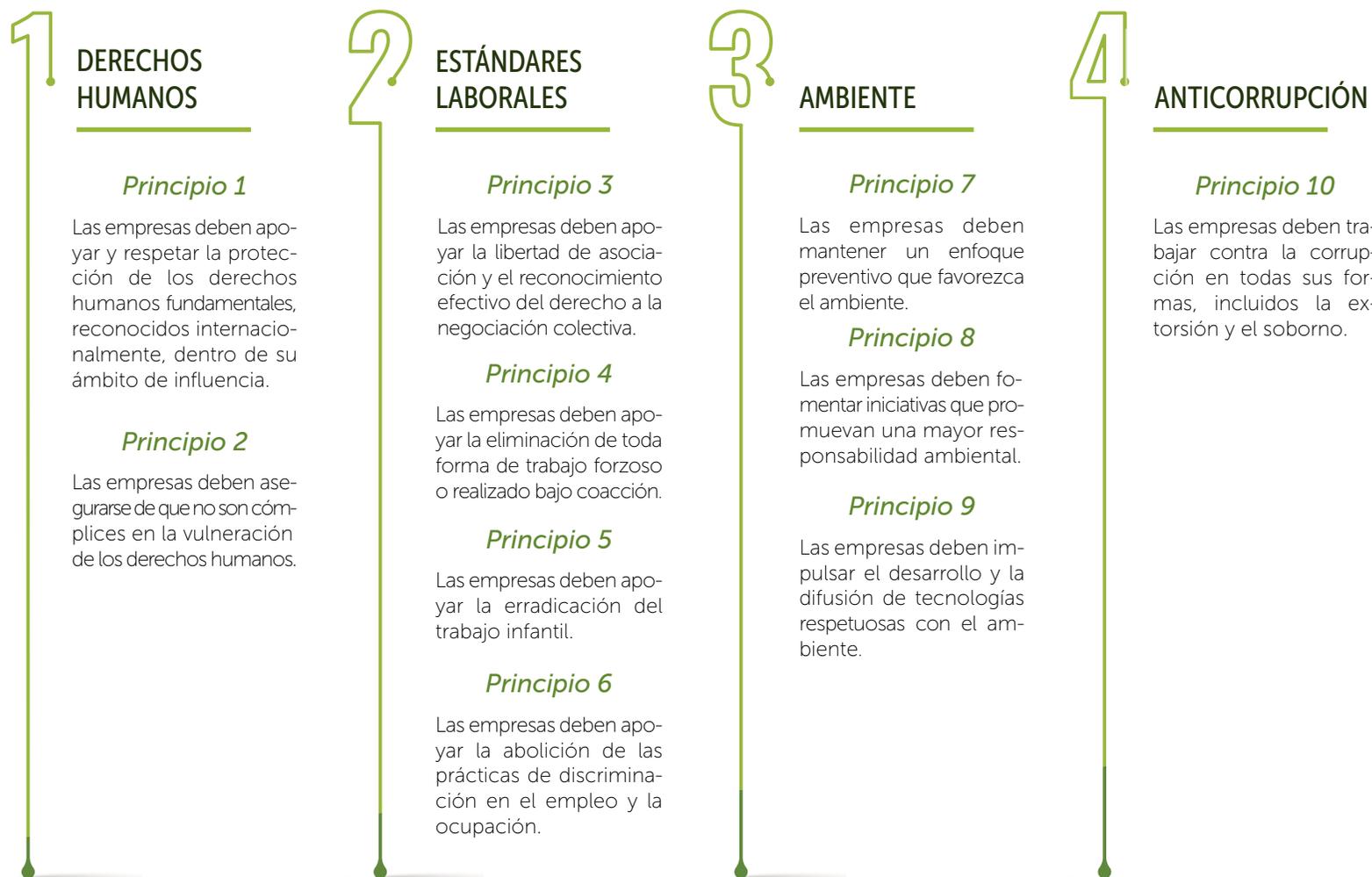
Pacto Global de las Naciones Unidas

GRI: 102-12

Llamado de las Naciones Unidas a las organizaciones para que voluntariamente alineen sus estrategias y operaciones a los diez principios éticos enfocados en los campos de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, para construir un mundo más justo y sostenible.



Network Ecuador
WE SUPPORT



PERFIL



Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Líderes por los ODS

La red Pacto Global Ecuador impulsa desde 2018 la iniciativa *Líderes por los ODS*, que propone a las organizaciones adheridas liderar un Objetivo de Desarrollo Sostenible, bajo mesas de trabajo que promuevan el diálogo, la gestión de conocimiento, el intercambio de buenas prácticas y la creación de proyectos correlacionados con los ODS.

LÍDERES POR LOS ODS



Pacto Global
Red Ecuador

Produbanco participa en cinco mesas: *ODS 5* – Igualdad de Género; *ODS 7* – Energía Asequible y No Contaminante; *ODS 9* – Industria, Innovación e Infraestructura; *ODS 13* – Acción por el Clima, y *ODS 17* - Alianzas para Lograr los Objetivos, la cual lideramos.

Liderazgo de la Mesa ODS 17 – Alianzas para Lograr los Objetivos

Desde julio de 2020 Produbanco asumió el liderazgo de esta mesa para apoyar una reactivación basada en un modelo que enfrente los desafíos sociales, estimule la actividad económica, y acelere la transición hacia una sociedad más resiliente y sostenible.

En conjunto con Pacto Global Ecuador y otros miembros empresariales de la red, hemos impulsado el programa *Alianzas para la Reactivación Sostenible de las Pymes* para generar vínculos para la reactivación sostenible de este grupo objetivo.



Foto: Evento lanzamiento de la *Guía para la Reactivación Económica de las Pymes* (mayo 1, 2021).



Foto: Lanzamiento mesa ODS 17 Produbanco y Pacto Global.

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Cientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Ecuador Sostenible Leaders Summit 2020

Este evento celebrado en octubre 2020 fue organizado por Naciones Unidas - Ecuador y Pacto Global Red Ecuador, principales actores del país, que suscribieron su compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Produbanco fue representado por su Presidente Ejecutivo, Ricardo Cuesta Delgado, en la inauguración oficial así como en diferentes paneles. Produbanco participó en la firma simbólica del **Pacto por la Integridad Empresarial** así como en la adhesión a los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres**.



Adhesión de Produbanco a los WEPs, un conjunto de buenas prácticas que busca generar oportunidades de desarrollo de las mujeres en las empresas.

<https://pactoglobal-ecuador.org/suscripcion-a-los-principios-para-el-empoderamiento-de-las-mujeres/>



Inauguración del evento. De izquierda a derecha, Lena Savelli, Coordinadora Residente del Sistema de Naciones Unidas en Ecuador; Ricardo Cuesta, Presidente Ejecutivo de Produbanco-Grupo Promerica; Sanda Ojiambo, CEO y Directora Ejecutiva de Pacto Global, y Ricardo Dueñas, CEO de Grupo Ekos y Presidente del Directorio de Pacto Global de las Naciones Unidas Red Ecuador.

<https://pactoglobal-ecuador.org/se-inauguro-el-evento-mas-importante-de-sostenibilidad-del-ecuador/>

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Cientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

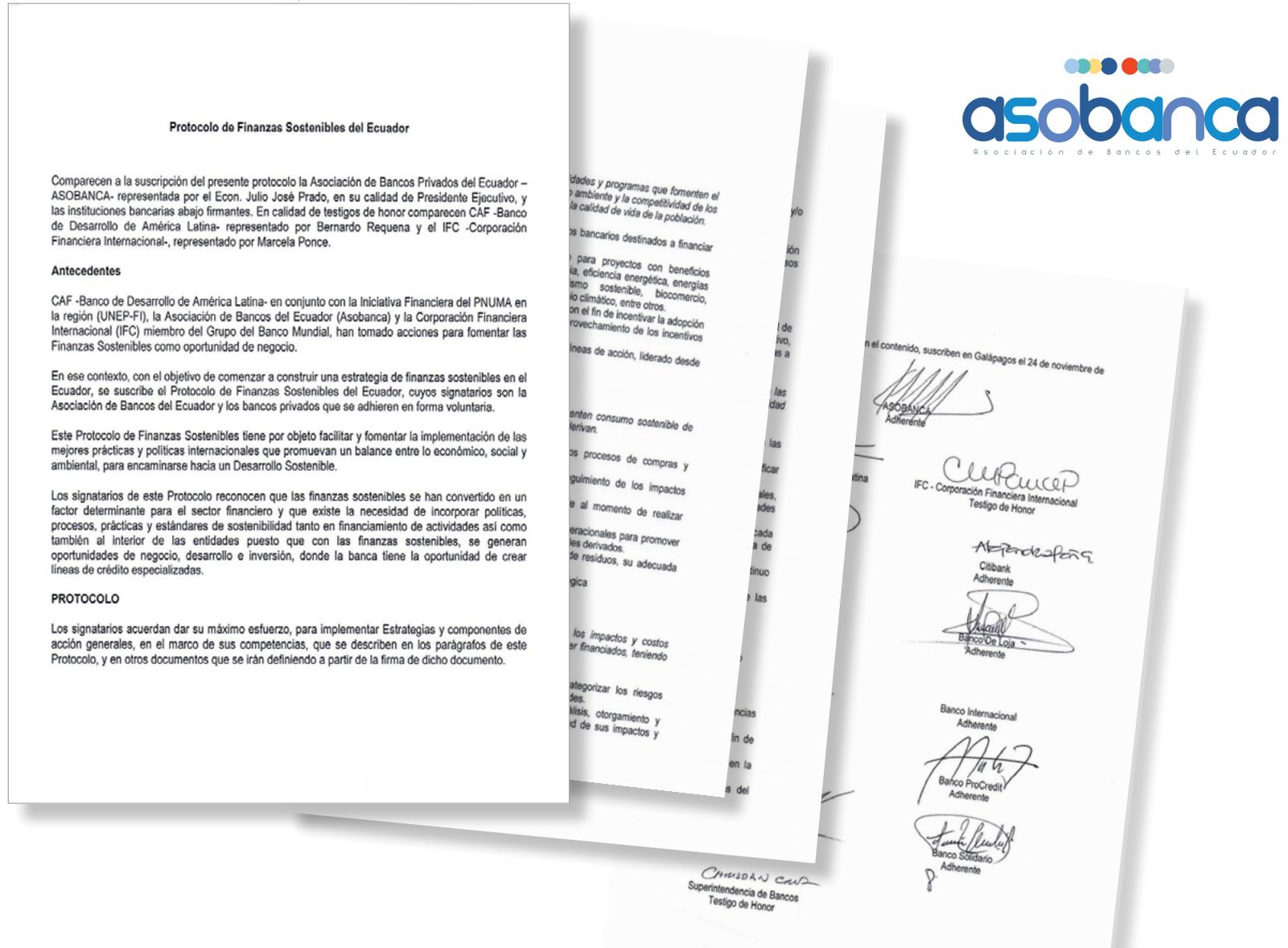
Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Protocolo de Finanzas Sostenibles de Ecuador

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.

En conjunto con la Asociación de Bancos de Ecuador y otros bancos nacionales suscribimos este protocolo.



PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Compromiso Colectivo de Acción por el Clima de la UNEP FI

El 22 de septiembre de 2019 firmamos el documento oficial de adhesión a los Principios de la Banca Responsable de las Naciones Unidas.

«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.»



Organismos a los que Pertenece

Junta Directiva del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad (CERES)

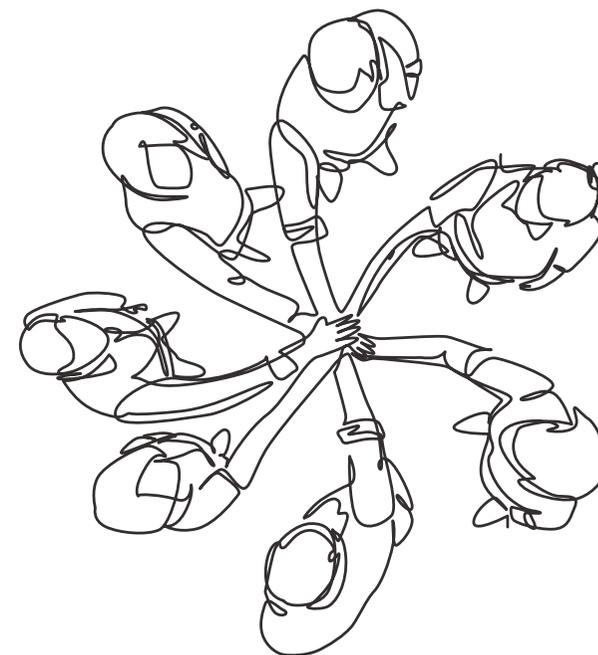
En la Asamblea General de Miembros, realizada el 5 de marzo de 2020, se conformó la Junta Directiva de CERES para los próximos dos años. Produbanco fue seleccionado como uno de los vocales de este Directorio.

Directorio de Pacto Global- Red Ecuador

Produbanco fue electo como miembro del Directorio de esta organización para los próximos dos años.

Otras Instituciones

- Superintendencia de Compañías
- Cámara de Industrias y Producción (CIP)
- Cámara de Comercio de Manta
- Bankers Club de Guayaquil
- Bolsa de Valores de Quito
- Bolsa de Valores de Guayaquil
- Junta de Beneficiencia de Guayaquil
- Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca)
- Cámara de Comercio Ecuatoriano Peruana
- Cámara Ecuatoriano Americana de Comercio Guayaquil
- Cámara Oficial Española de Comercio e Industria de Quito
- Asociación Nacional de Empresarios (ANDE)
- Cámara de Comercio e Industrias Ecuatoriano Colombiana (CAMECOL)
- Cámara de Comercio de Guayaquil
- Cámara de Comercio Ecuatoriano China
- Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana Quito
- Cámara de Comercio e Industrias de Azogues
- Cámara de Comercio de Cuenca
- Cámara de Comercio de Machala
- Cámara de Comercio de Portoviejo



PERFIL

Informe de Sostenibilidad y
Responsabilidad Social 2020

Mensaje del
Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura
Sostenible

Usuario
Financiero

Clientes
Sostenibles

Productos
Verdes

Gestión
Social

Agentes
de Cambio

Sobre
el Informe

Estructura Jurídica

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

Banco de la Producción S.A. Produbanco

Su objeto es la realización de toda clase de operaciones y servicios permitidos por el Código Orgánico Monetario y Financiero, tendientes a fomentar el desarrollo de las actividades productivas del país. Su oficina principal se encuentra en Quito, Ecuador.

Externalización de Servicios S.A. Exsersa

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.

ProContacto Soluciones Inteligentes S.A. (incorporada al grupo en 2020)

Servicios auxiliares para el sistema financiero que se realizan a través de la integración de equipos, servicios y sistemas de informática y telecomunicaciones.

Ecuapayphone C.A. (incorporada al grupo en 2020)

Compañía anónima cuyo objeto es proporcionar servicios tecnológicos e informáticos para medios de pago.

El balance consolidado de Produbanco y sus Subsidiarias presenta las cifras de la gestión de todas las empresas del grupo.

Produbanco
Grupo Promerica

EXTERNALIZACIÓN
EXSERSA
DE SERVICIOS S.A.

PRO
TRAMITES
TRAMITES PROFESIONALES S.A.

PRO
CONTACTO
SOLUCIONES INTELIGENTES S.A.

ECUA
PAYPHONE
ECUAPAYPHONE C.A.

Desempeño Económico - Perfil Financiero

GRI: 103-2, 103-3 Desempeño Económico

La unidad de Finanzas es la responsable de dirigir, administrar y controlar las acciones del Banco y sus Subsidiarias en el ámbito económico. Para cumplir sus objetivos maneja una planeación anual y quinquenal que se aplica de acuerdo con los lineamientos establecidos en el manual que tenemos para el efecto y que se refleja en los resultados y en el cumplimiento del presupuesto. Adicionalmente, con el fin de garantizar transparencia y veracidad en la información, efectúa procesos de control y de auditoría (interna y externa) que dan cumplimiento al marco legal que rige al sistema financiero.

Las circunstancias en torno a las cuales se desarrolló la actividad de Produbanco y sus Subsidiarias en el 2020 se explican en nuestra Memoria Corporativa disponible en [produbanco.com/Quiénes-somos/Gobierno Corporativo](http://produbanco.com/Quiénes-somos/Gobierno-Corporativo).

Estructura del Balance Consolidado (en miles de dólares)

GRI: 102-15, 102-48, 201-1

	2019	2020	jun-2021	Variación 2019-2020	Variación 2020-2021	Participación 2020	Participación jun-2021
Activo							
Fondos Disponibles e Inversiones	1,537,409	1,893,032	1,690,841	23.13%	-10.68%	34.31%	30.90%
Cartera de Créditos	3,296,575	3,269,516	3,415,761	-0.82%	4.47%	59.26%	62.43%
Deudores por Aceptaciones	-	-	30	-	-	-	0.00%
Cuentas por Cobrar	44,991	71,357	69,119	58.60%	-3.14%	1.29%	1.26%
Bienes Realizables, Adjudicador por Pago	15,094	12,959	14,120	-14.14%	8.96%	0.23%	0.26%
Propiedades y Equipo	73,614	69,298	69,891	-5.86%	0.86%	1.26%	1.28%
Otros Activos	210,621	200,981	211,993	-4.58%	5.48%	3.64%	3.87%
Total Activo	5,178,305	5,517,144	5,471,755	6.54%	-0.82%	100.00%	100.00%
Pasivo							
Obligaciones con el Público	4,020,869	4,448,058	4,020,869	10.62%	-0.85%	87.64%	88.06%
Operaciones Interbancarias	-	-	-	-	-	0.00%	0.00%
Obligaciones Inmediatas	21,581	35,562	21,581	64.79%	-8.43%	0.70%	0.65%
Aceptaciones por Circulación	-	-	-	-	-	0.00%	0.00%
Cuentas por Pagar	164,099	139,124	164,099	-15.22%	1.62%	2.74%	2.82%
Obligaciones Financieras	372,429	313,752	372,429	-15.76%	-9.56%	6.18%	5.67%
Deuda Subordinada	118,500	118,500	118,500	0.00%	-	2.33%	2.37%
Otros Pasivos	19,429	20,422	19,429	5.11%	7.53%	0.40%	0.44%
Total Pasivo	4,716,907	5,075,419	4,716,907	7.60%	-1.32%	100.00%	100.00%
Total Patrimonio	461,398	441,725	461,398	-4.26%	4.88%		
Total Pasivo y Patrimonio³	5,178,305	5,517,144	5,178,305	6.54%	-0.82%		
Contingentes	1,162,621	1,196,005	1,162,621	2.87%	9.04%		

En el 2020 no se efectuaron reexpresiones a las cifras presentadas en los estados financieros de años anteriores.

Nota Explicativa: ³ Pasivo+Patrimonio+(Ingreso-Gasto).

Fuente: Balances Consolidados a diciembre 2019 y 2020, y a junio 2021.

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Activo

En 2020 el Banco alcanzó los USD 5,513.40 millones en activos, y en conjunto con sus subsidiarias registró USD 5,517.14 millones, valores que representan respectivamente el (11.60%) dentro del sistema de bancos privados y el (17.03%) en el sistema de grupos financieros.

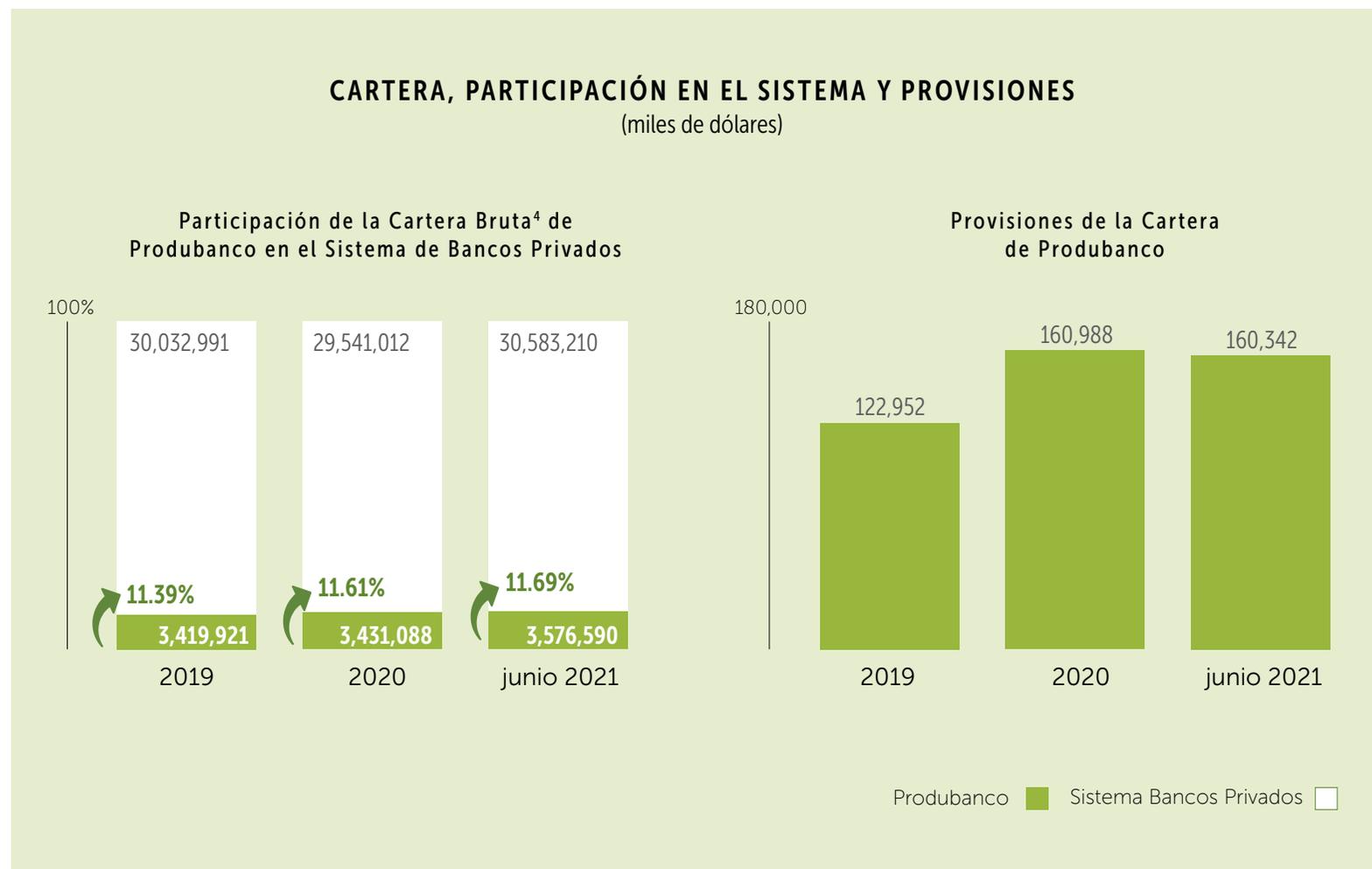


Nota Explicativa : Participación del Banco o de Produbanco y sus Subsidiarias frente al sistema de bancos privados o de grupos financieros.

Fuente: Balances Produbanco y consolidado con sus Subsidiarias, Boletín Bancos Privados y de Grupos Financieros SB a diciembre 2019 y 2020, y a junio 2021.

Créditos

Produbanco cerró el 2020 con una cartera bruta de USD 3,431.08 millones. Este monto representa el 11.61% del total del sistema de bancos privados.



Nota Explicativa ¹: Participación Produbanco frente al sistema de bancos privados.

Nota Explicativa: ⁴ La Cartera Bruta incluye la cuenta 190210 Derechos Fiduciarios – Cartera de Créditos.

Fuente: Balance Produbanco y Boletín Bancos Privados SB a diciembre 2019 y 2020, y a junio 2021.

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Cientes Sostenibles

Productos Verdes

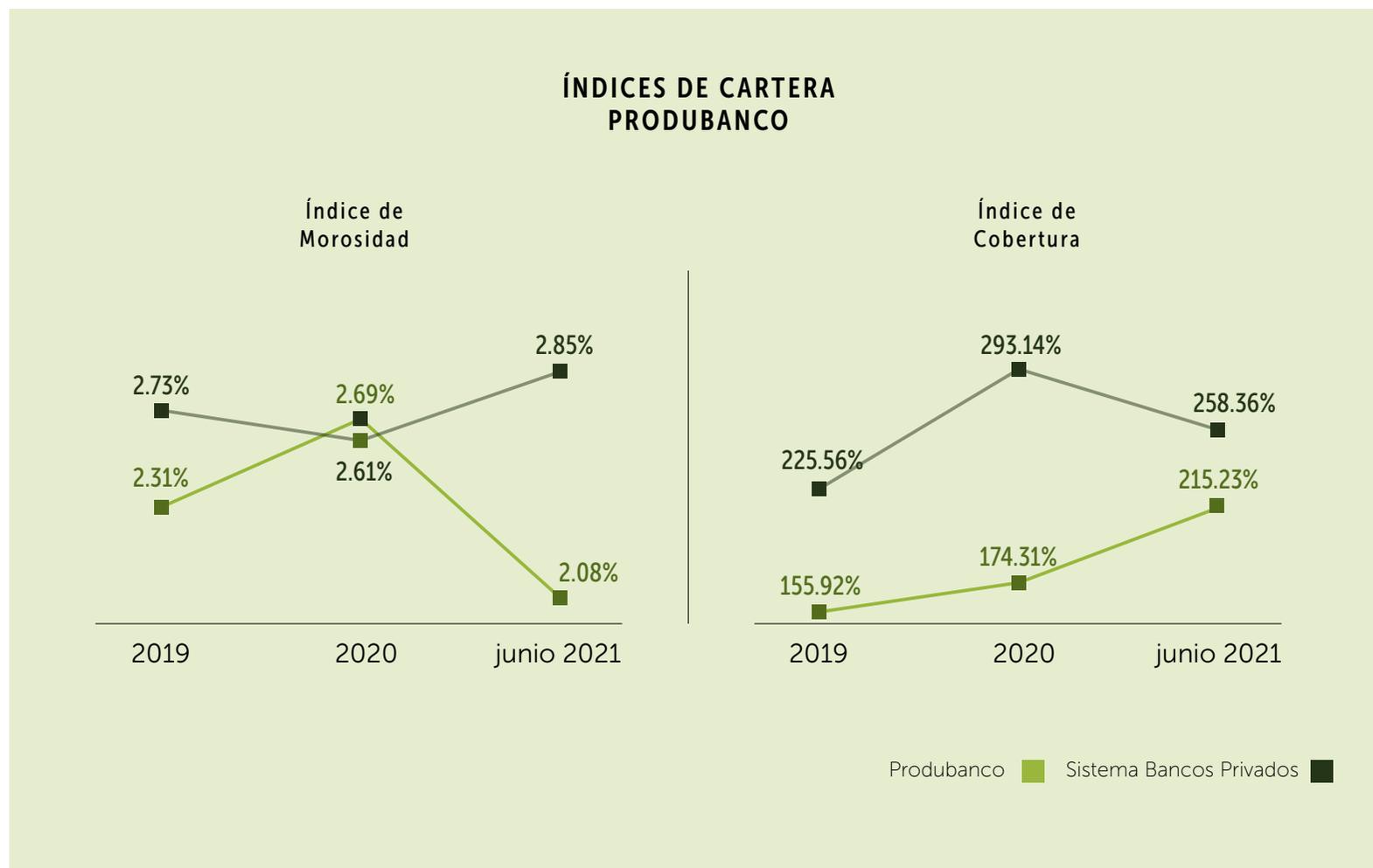
Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Indicadores de Cartera

Produbanco registró 2.69% de índice de morosidad en 2020 y la protección de los créditos en mora con provisiones, medida por el indicador de cobertura de cartera, se situó en 174.31% en el mismo período.



Fuente: Balances Produbanco y consolidado con sus Subsidiarias, Boletín Bancos Privados y de Grupos Financieros SB a diciembre 2019 y 2020, y a junio 2021.

Pasivo

El pasivo de Produbanco cerró el año con USD 5,069.34 millones, monto que representa el 11.69% de participación. Por su parte, Produbanco y sus Subsidiarias administraron pasivos por USD 5,075.42 millones, con una participación del 17.42% en el sistema de grupos financieros.



Nota Explicativa : Participación del Banco o de Produbanco y sus Subsidiarias frente al sistema de bancos privados o de grupos financieros.

Fuente: Balances Produbanco y consolidado con sus Subsidiarias, Boletín Bancos Privados y de Grupos Financieros SB a diciembre 2019 y 2020, y a junio 2021.

Obligaciones con el Público

En lo que a obligaciones con el público se refiere, la participación conjunta de las cuentas de ahorro y corrientes sumó el 61.73%. Los certificados de depósito representaron el 34.65% y los depósitos restringidos el 3.62%.



Nota Explicativa : Participación de Produbanco frente al sistema de bancos privados.

Fuente: Balance Produbanco y Boletín de Bancos Privados SB a diciembre 2019 y 2020, y a junio 2021.

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

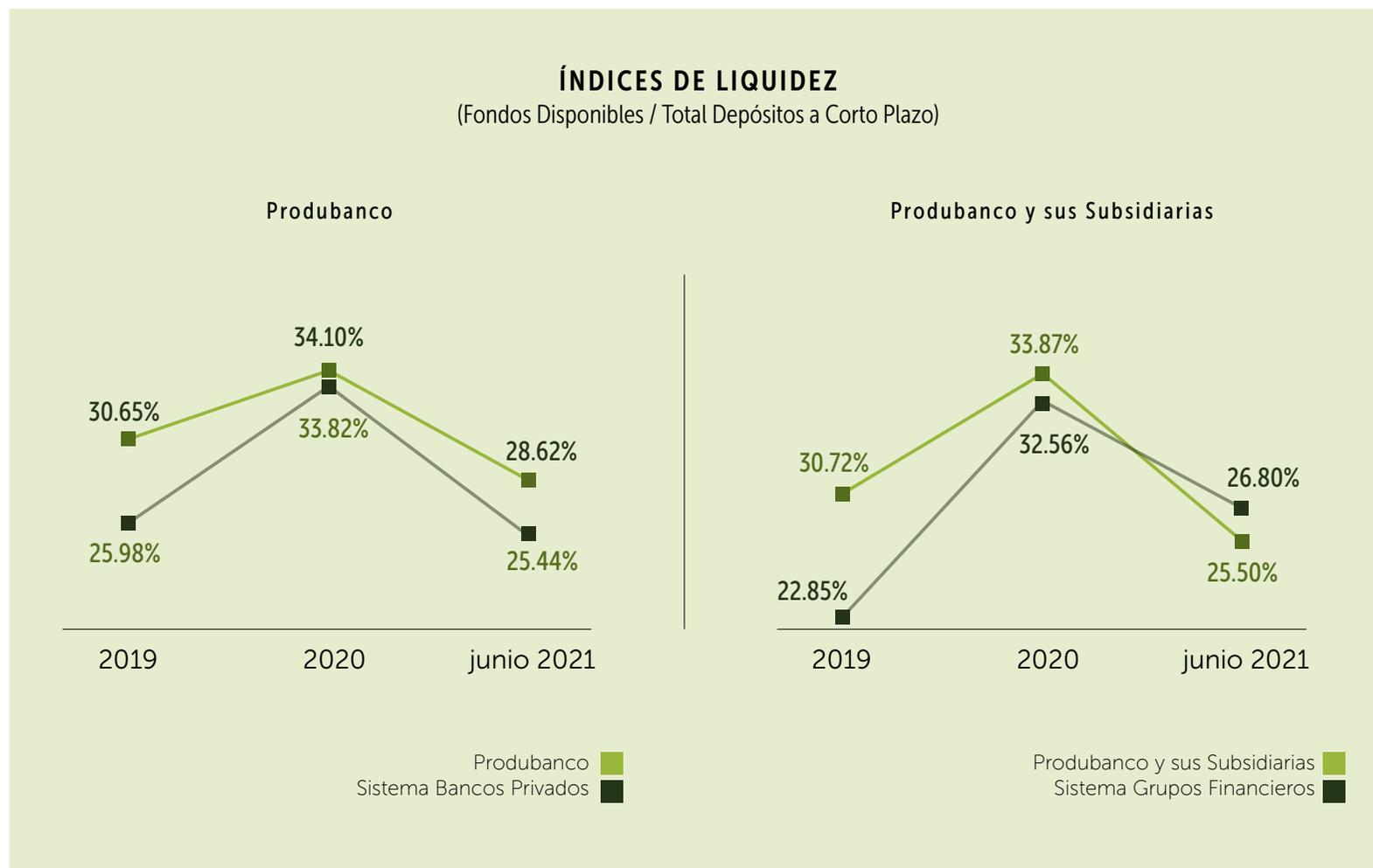
Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Liquidez

Los fondos disponibles del Banco cerraron con una cobertura de 33.82% del total de depósitos a corto plazo y el índice registrado por Produbanco y sus Subsidiarias fue de 33.87%.



Fuente: Balances Produbanco y consolidado con sus Subsidiarias, Boletines Bancos Privados y de Grupos Financieros SB a diciembre 2019 y 2020, y a junio 2021.

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Patrimonio

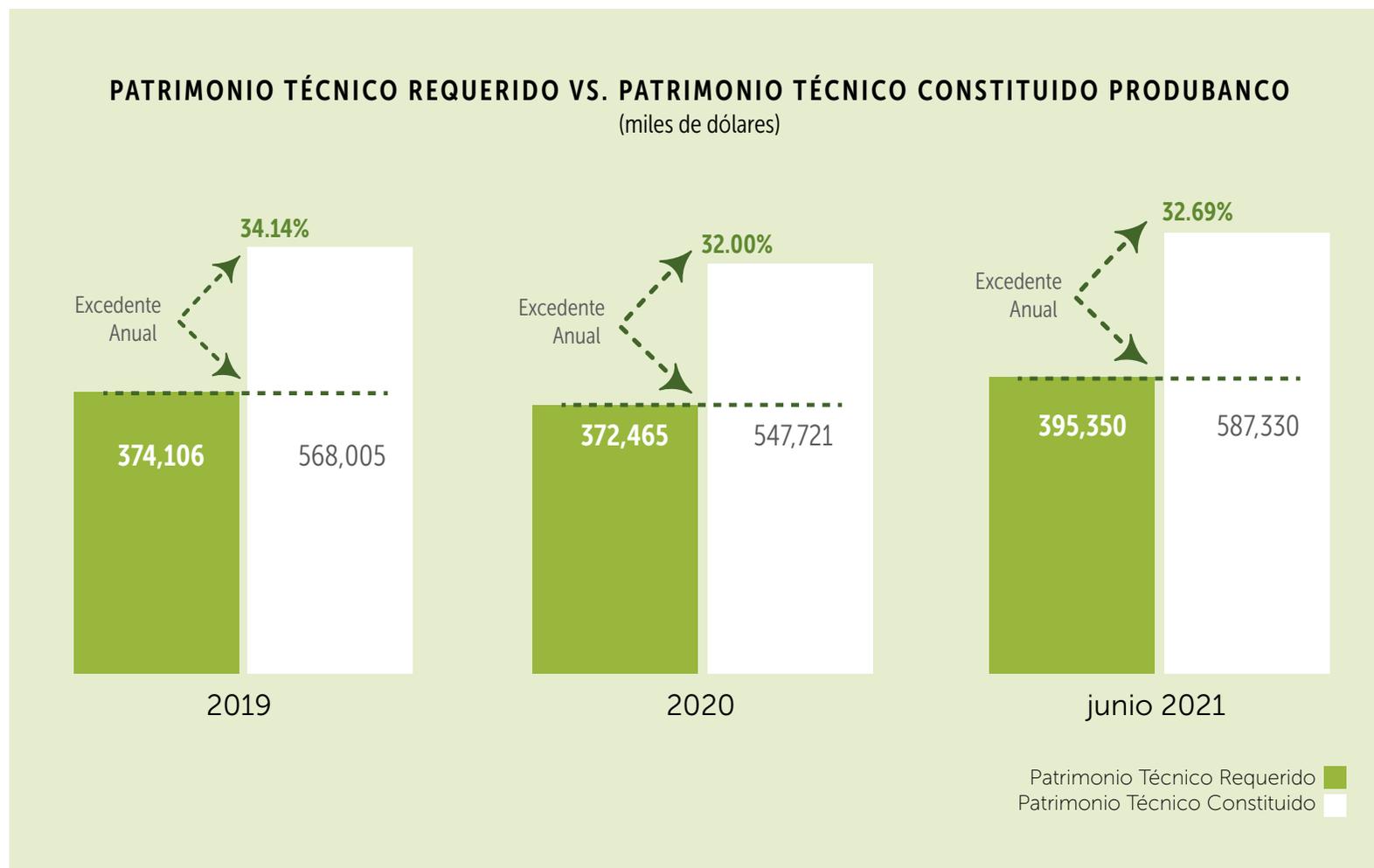
El patrimonio total del Banco en forma individual cerró en USD 444.06 millones y consolidado con sus Subsidiarias en USD 441.73 millones.



Fuente: Balances Produbanco y consolidado con sus Subsidiarias, Boletines Bancos Privados y de Grupos Financieros SB a diciembre 2019 y 2020, y a junio 2021.

Patrimonio Técnico

Al cierre de año el patrimonio técnico constituido sobrepasó en 32% al requerido. El indicador de patrimonio técnico, que refleja la solvencia y capacidad patrimonial, fue de 12.23% para el Banco y de 13.15% para Produbanco y sus Subsidiarias. El índice de cobertura patrimonial de Produbanco fue de 228.92%, y de forma consolidada con sus Subsidiarias llegó a 174.31%.



Fuente: Balance Produbanco, Boletín Bancos Privados SB a diciembre 2019 y 2020, y a junio 2021.

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Cientes Sostenibles

Productos Verdes

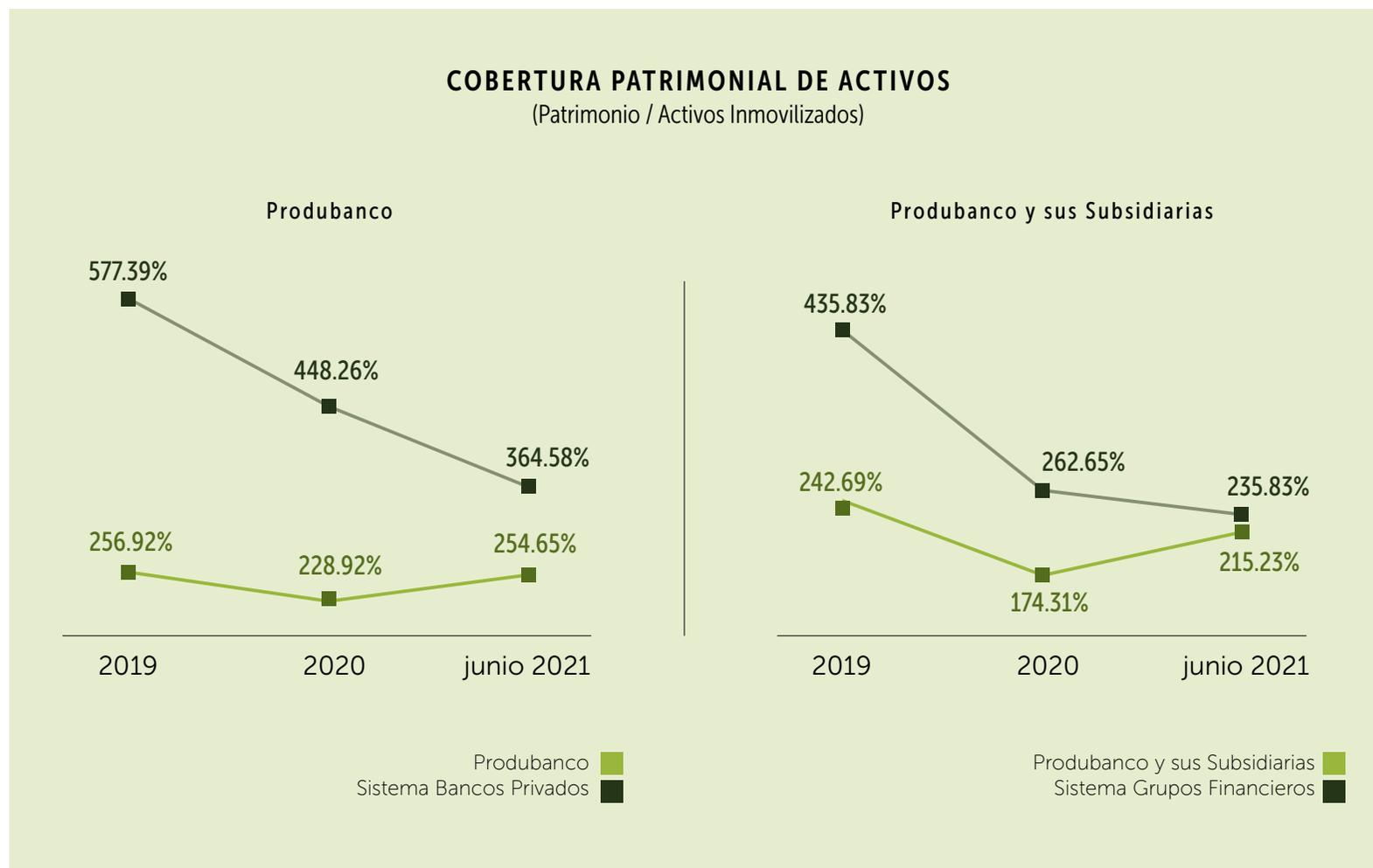
Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Cobertura Patrimonial

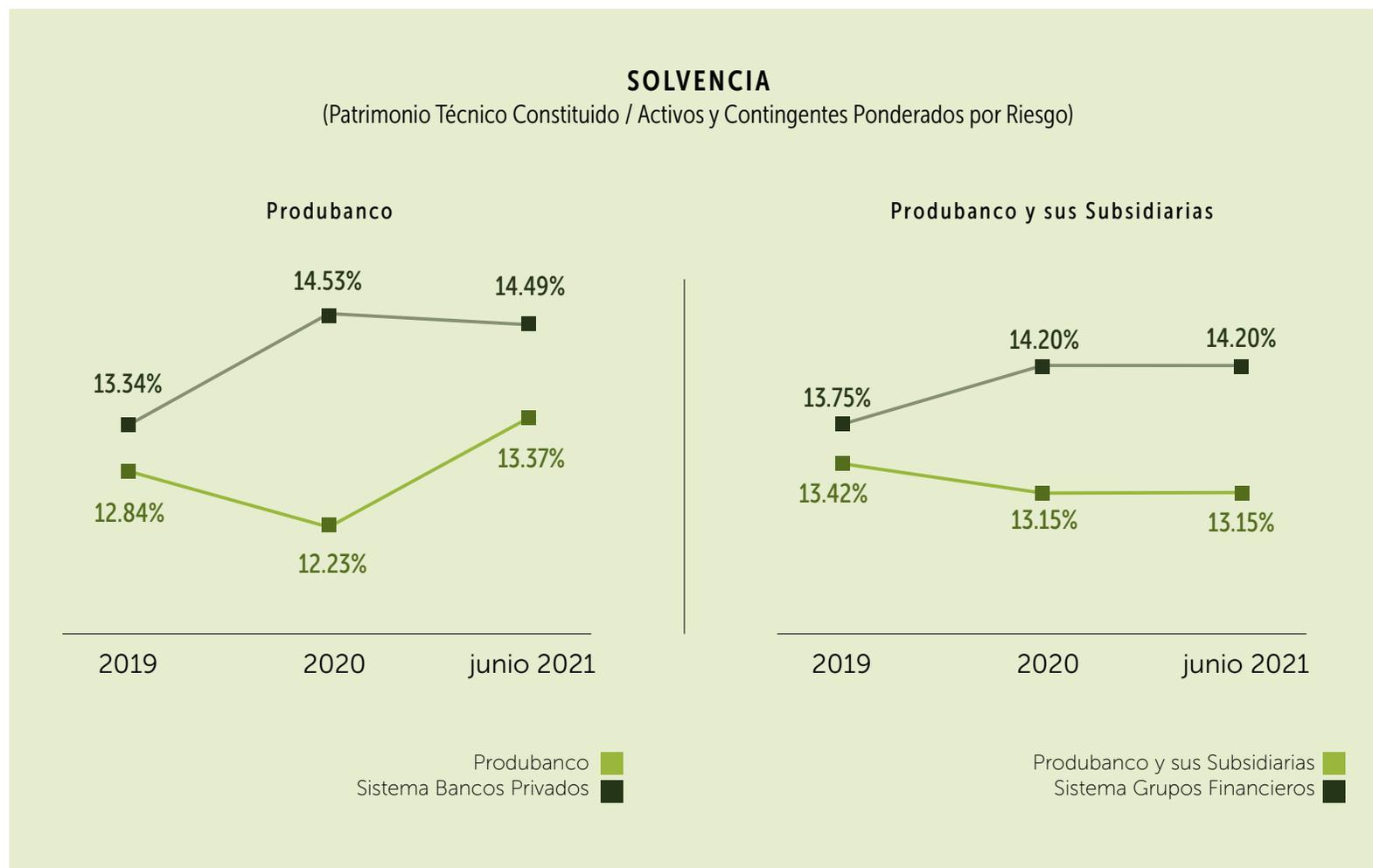
Al cierre del 2020 Produbanco registró una cobertura de los activos inmovilizados con su patrimonio de 228.92%, mientras que en conjunto con sus subsidiarias este porcentaje se ubicó en 174.31%



Fuente: Balances Produbanco y consolidado con sus Subsidiarias, Boletín Bancos Privados y de Grupos Financieros SB a diciembre 2019 y 2020, y a junio 2021.

Solvencia

El patrimonio técnico constituido tanto del Banco, como de Produbanco y sus Subsidiarias, mantuvo en 2020 su holgura frente al requerimiento legal (9%), con una representación frente a los activos y contingentes ponderados por riesgo de 12.23% y 13.15%, respectivamente.



Fuente: Balances Produbanco y consolidado con sus Subsidiarias, Boletín Bancos Privados y de Grupos Financieros SB a diciembre 2019 y 2020, y a junio 2021.

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y
Responsabilidad Social 2020

Mensaje del
Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura
Sostenible

Usuario
Financiero

Clientes
Sostenibles

Productos
Verdes

Gestión
Social

Agentes
de Cambio

Sobre
el Informe

Resultados

Estado de Resultados (en millones de dólares)

	2019	2020	junio 2021	Variación 2019-2020
Valor Económico Generado (Ingresos)	523,654.42	501,922.94	267,272.32	-4.15%
Clientes	449,808.12	446,593.17	233,338.02	-0.71%
Operación del Negocio	73,846.30	55,329.77	33,934.29	-25.07%
Valor Económico Distribuido (Egresos)	462,939.88	482,892.75	249,520.17	4.31%
Empleados (sueldos y beneficios)	88,901.36	73,064.45	38,974.23	-17.81%
Clientes (rendimientos pagados en captaciones)	94,572.71	100,037.16	48,057.54	5.78%
Proveedores (insumos y servicios)	81,480.87	72,489.06	41,711.28	-11.04%
Operación del Negocio (gastos tangibles e intangibles)	104,691.61	156,714.46	85,418.78	49.69%
Impuestos, Tasas y Contribuciones Legales	59,272.02	49,616.44	23,365.20	-16.29%
Acreedores (obligaciones financieras)	32,949.55	28,614.56	11,594.88	-13.16%
Inversión en Sostenibilidad, Comunidad y Ambiente (donaciones y aportes) ⁵	1,071.76	2,356.62	398.25	119.88%
Utilidad del Ejercicio	60,714.54	19,030.19	17,752.14	-68.66%
Utilidad Neta	60,714.54	19,032.24	17,752.14	-68.65%
Destino de Utilidades Produbanco				
Aumento de Capital	38,520.73	14,640.00		-61.99%
Reservas	6,114.40	2,015.38		-67.04%
Disponibles Accionistas	16,508.88	3,627.68		-78.03%

Nota Explicativa: ⁵ Aportes para programas educativos y fomento del deporte, Fundación Su Cambio por el Cambio y otros proyectos de Responsabilidad Social.

Fuente: Balance Consolidado Produbanco y sus Subsidiarias a diciembre 2019 y 2020, y a junio 2021.

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y
Responsabilidad Social 2020

Mensaje del
Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura
Sostenible

Usuario
Financiero

Clientes
Sostenibles

Productos
Verdes

Gestión
Social

Agentes
de Cambio

Sobre
el Informe

Inversión en Sostenibilidad, Comunidad y Ambiente

Total Inversión 2021 (en dólares)

Social	1,916,128.93	81%
Fundación Su Cambio por el Cambio	350,024.25	
<i>Aporte Mensual</i>	328,752.36	
<i>Aporte Programa Navidad</i>	5,099.19	
<i>Actividades de Apoyo</i>	6,282.70	
<i>Enseña Ecuador</i>	9,890.00	
Fudrine (parálisis cerebral)	24,000.00	
Atucucho (dispensario médico)	14,400.00	
Navidad 2020 (SOLCA Cuenca, Ambato, Atucucho entre otros)	4,162.50	
Fundación San José (cuidado gerontológico)	4,800.00	
Resurgere	3,500.00	
Albergue San Juan de Dios	3,555.19	
Otros apoyos	11,686.96	
Emergencia Sanitaria: Fideicomiso Por Todos	1,500,000.03	
Ambiente y Sostenibilidad	309,609.08	13%
Programa Conservación de Páramos	200,000.04	
Medición Huella de Carbono e Hídrica / Certificación	23,209.04	
Alianzas (Pacto Global, UNEP FI, CERES)	36,400.00	
<i>Pacto Global</i>	11,000.00	
<i>CERES</i>	3,900.00	
<i>UNEP FI</i>	2,000.00	
<i>Universidad San Francisco: Programa Women in STEAM Entrepreneurship</i>	2,000.00	
<i>Conservación Internacional</i>	17,500.00	
Concurso Iniciativas para la Conservación del Agua	5,500.00	
Programa Banca Sostenible	44,500.00	
Programa de Educación Financiera Aprende	84,413	4%
Informe de Sostenibilidad	28,466	1%
Arte y Cultura	18,000	1%
Total Inversión Sostenibilidad, Comunidad y Ambiente	2,356,616.7	100%

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

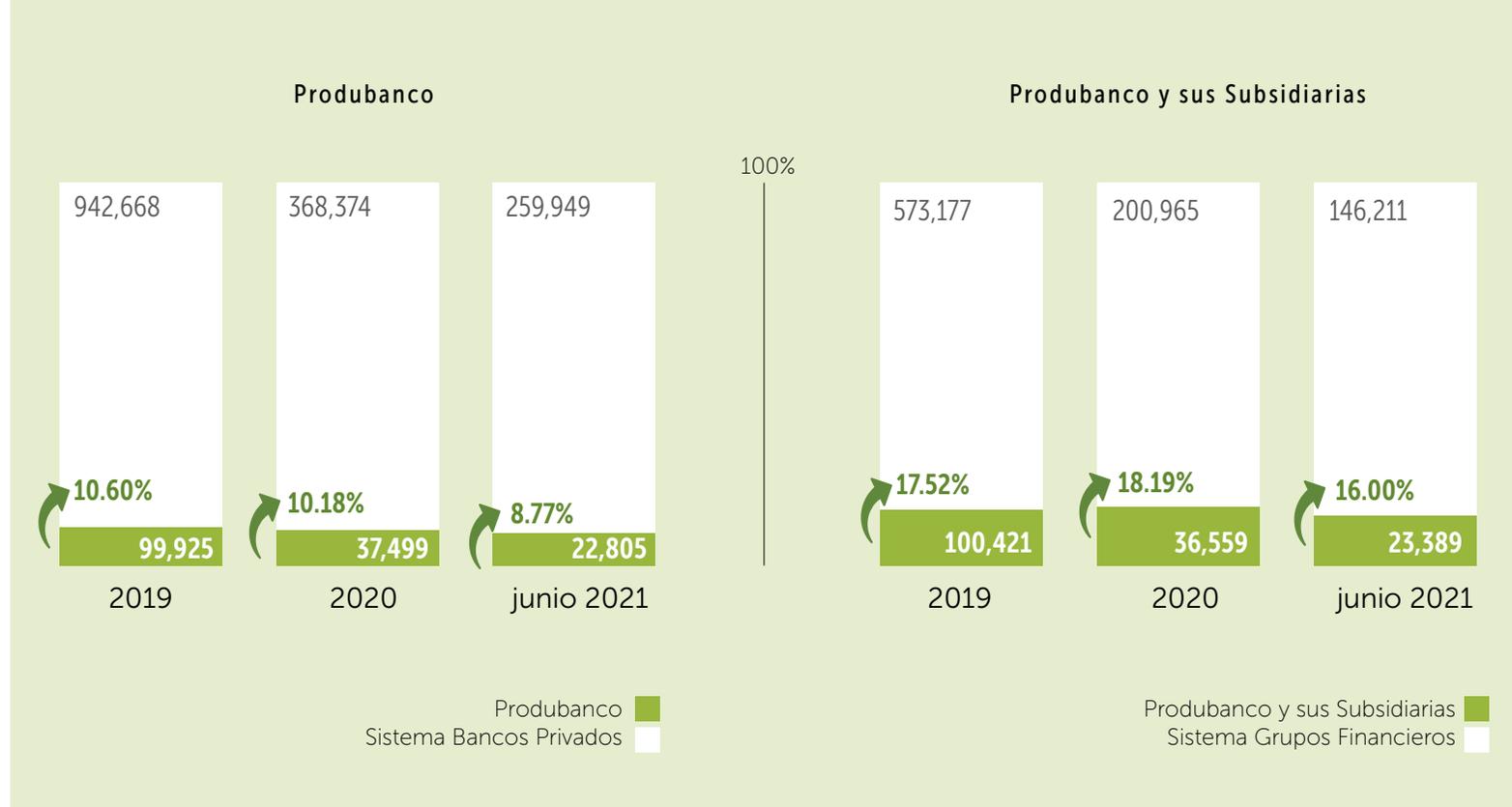
Sobre el Informe

Rentabilidad

La utilidad bruta de Produbanco en 2020 tuvo una participación del 10.18% en el total del sistema de bancos privados. Por su parte, la de Produbanco y sus Subsidiarias fue el 18.19% del resultado alcanzado por el sistema de grupos financieros.

RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A TRABAJADORES

(miles de dólares)



Nota Explicativa : Participación del Banco o de Produbanco y sus Subsidiarias frente al sistema de bancos privados o de grupos financieros.

Fuente: Balances Produbanco y consolidado con sus Subsidiarias, Boletín Bancos Privados y de Grupos Financieros SB a diciembre 2019 y 2020, y a junio 2021.

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

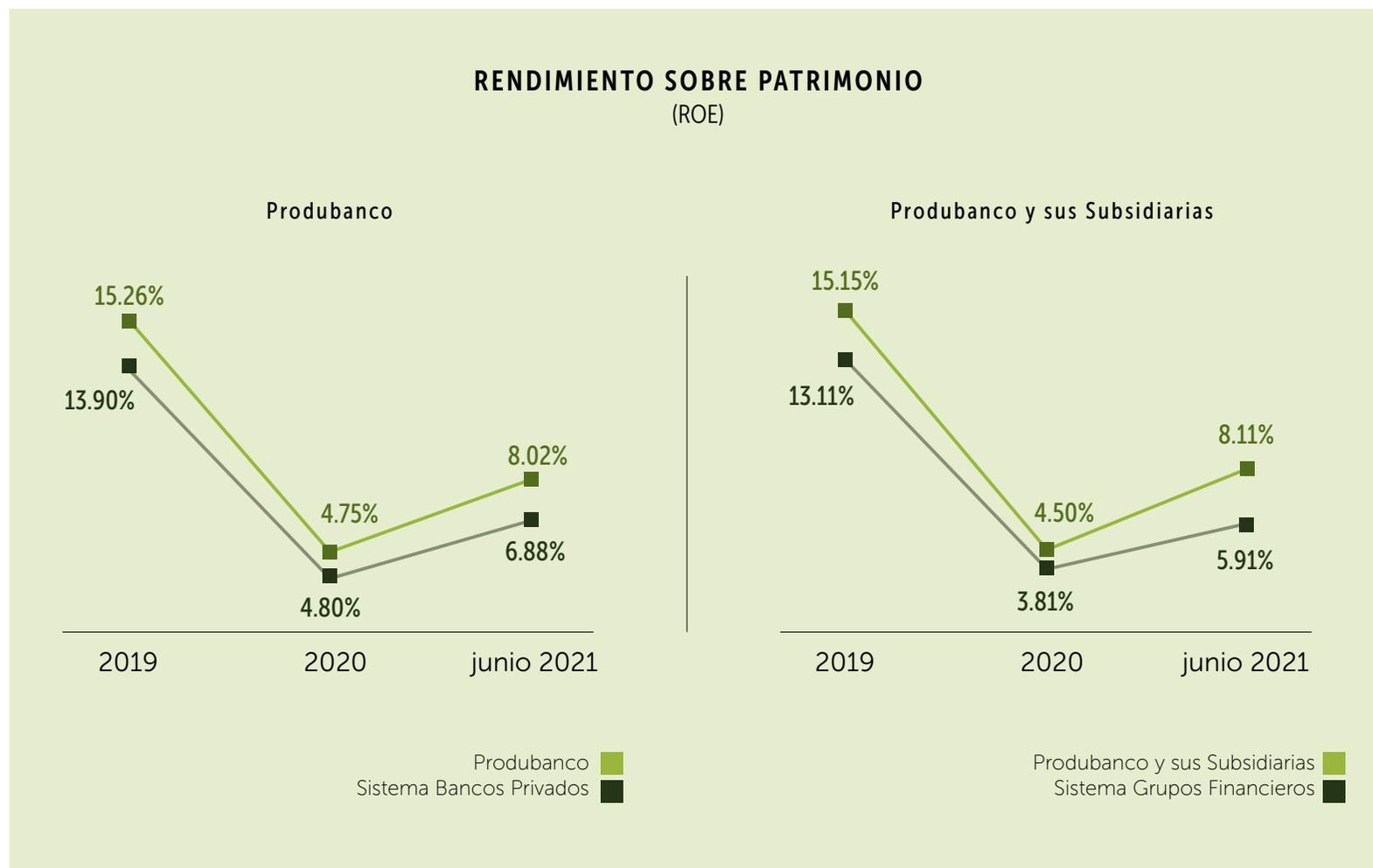
Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Rendimiento sobre Patrimonio ROE

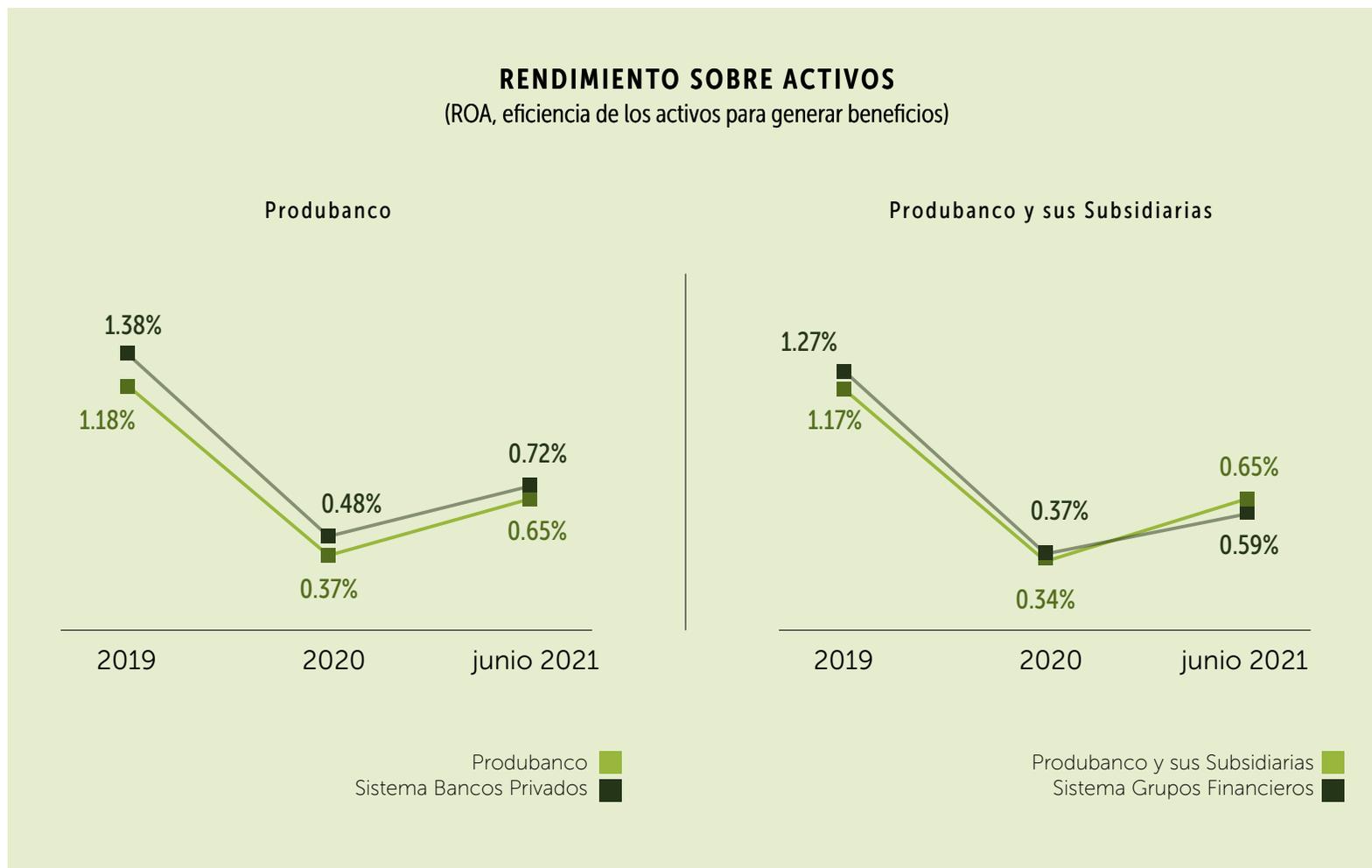
La rentabilidad de Produbanco en 2020 representó el 4.75% de su patrimonio. Por su parte, el indicador para Produbanco y sus Subsidiarias se ubicó en 4.50%.



Fuente: Balances Produbanco y consolidado con sus Subsidiarias, Boletín Bancos Privados y de Grupos Financieros SB a diciembre 2019 y 2020, y a junio 2021.

Rendimiento sobre Activos ROA

Produbanco cerró el 2020 con un rendimiento sobre activos de 0.48%. En conjunto con sus subsidiarias, el indicador se ubicó en 0.34%.



Fuente: Balance Produbanco y consolidado con sus Subsidiarias, Boletín Bancos Privados y de Grupos Financieros SB a diciembre 2019 y 2020, y a junio 2021.

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

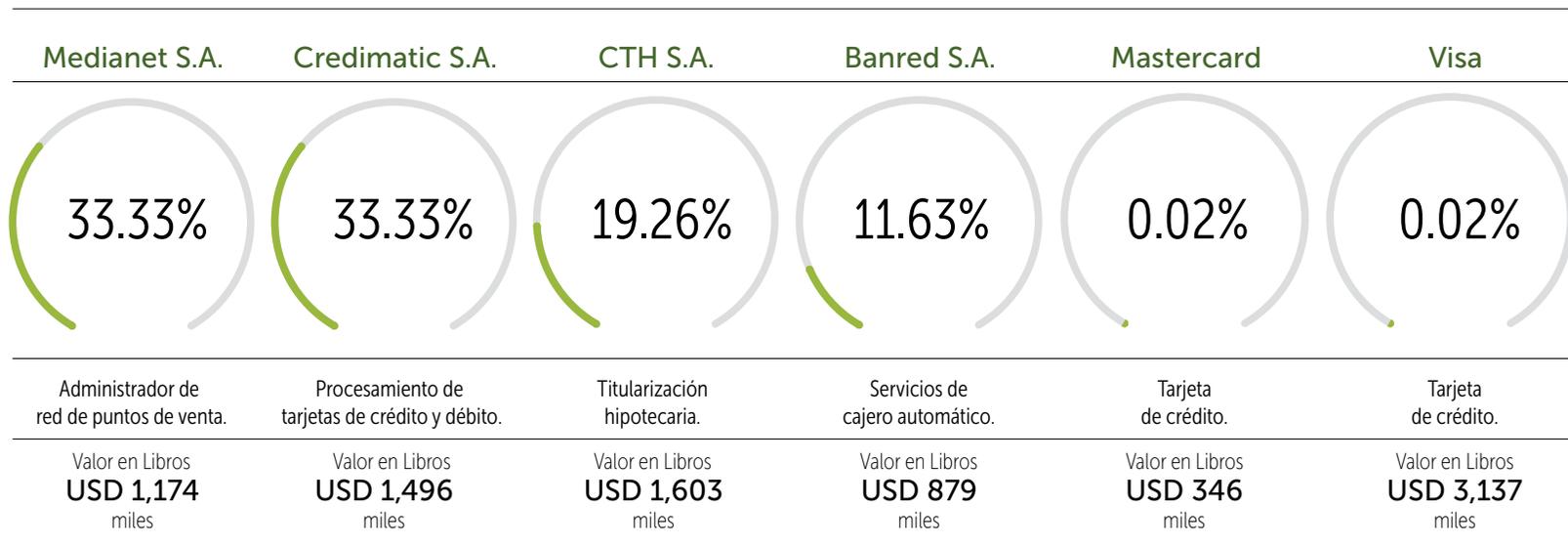
Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Participaciones en Acciones

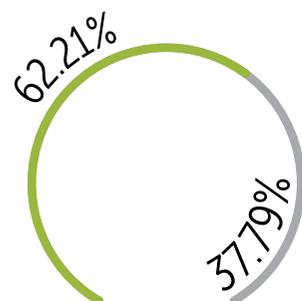
EMPRESAS EN LAS QUE PRODUBANCO MANTIENE PARTICIPACIONES MENORES AL 50% A DICIEMBRE 2020

(Valor Total en Libros 8,634 miles de dólares)



Estructura Accionarial

GRI: 102-5,102-7



Produbanco cerró el año 2020 con un capital de USD 380.12 millones dividido en acciones nominativas y ordinarias, con un valor de un dólar por acción. Su estructura accionarial 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.

- Promerica Financial Corporation
- 590 Accionistas con participaciones individuales menores al 6%.

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Cientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Plan Estratégico 2019-2023

● GRI: 102-26, 103-2

La planificación estratégica es nuestra guía para la gestión y el cumplimiento de objetivos y es el cuerpo en el que se establecen las líneas de acción institucionales en materia de Sostenibilidad en todos sus ámbitos (económico, social, ambiental y de gobierno corporativo). El plan estratégico que aprueba el Directorio se elabora para un período de cinco años.

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

El área de Planificación Estratégica es la responsable de gestionar y coordinar de manera transversal, con todas las unidades de negocio y soporte, la ejecución de los planes y acciones para cumplir con los objetivos estratégicos, misión y visión, y de realizar permanentemente el seguimiento y evaluación del cumplimiento del plan estratégico. Esta área se encuentra bajo la Vicepresidencia de Gestión Financiera.

El plan estratégico 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 67 proyectos que contienen 286 planes estratégicos a ser ejecutados hasta el 2023; cada plan cuenta con su cronograma de ejecución, recursos y responsables (funcionales) definidos.

El Proceso de Planeación

El Presidente Ejecutivo lidera el proceso de planeación. Los vicepresidentes de cada unidad son los responsables de coordinar con los equipos bajo su cargo los diferentes proyectos y planes estratégicos orientados al cumplimiento de los pilares y objetivos estratégicos, así como la definición de los indicadores de gestión que se desprenden del Plan Estratégico.

Para estructurar la Planificación Estratégica utilizamos un proceso metodológico de tres fases: la rendición de cuentas para conocer lo ejecutado, el alineamiento a la visión y al enfoque de Grupo Promerica y el análisis estratégico integral, que considera las tendencias actuales y futuras del sector financiero.

Seguimiento y Evaluación

● GRI: 103-3

Los planes de acción que se irán ejecutando durante el período establecido para la planificación estratégica se encuentran registrados en una herramienta de seguimiento y gestión en la que cada responsable de los planes de acción debe registrar constantemente el porcentaje de avance, lo que facilita la oportuna toma de decisiones.

PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Cientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

La coordinadora de planificación estratégica es responsable de consolidar y evaluar los proyectos y planes de acción, y de realizar seguimiento a través de la herramienta *Project online*, así como también de coordinar con los diferentes responsables de la gestión del plan. Los resultados del cumplimiento de los planes estratégicos se publican de forma periódica en un *dashboard* (tablero) analítico construido en *Power BI* y de forma trimestral se presentan para conocimiento y aprobación del Directorio del Banco, de acuerdo con nuestras Prácticas de Buen Gobierno Corporativo. 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 2020 se encuentran a continuación:



PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Comunicación de la Planificación Estratégica

El plan estratégico es difundido a todo nivel, desde el Presidente del Directorio hasta las áreas funcionales.



PERFIL

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Cientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Distinciones y Reconocimientos Recibidos a Junio 2021



Bank of the Year
2021, 2020, 2019,
2018, 2017

Best Digital Bank
2021, 2020, 2019,
2018, 2017

The Innovators
2021

Outstanding Leadership in Resource Management
2021

Outstanding Leadership in Green Loans
2021

Outstanding Crisis Leadership (Overall Excellence Bank)
2020



Best Innovation in Retail Banking
2021, 2020, 2019,
2018, 2017

Customer Service Provider of the Year South America
2020, 2019



Bank of the Year
2021, 2020,
2019, 2017,
2009 - 2015,
2007, 2002



Best Bank Governance
2020, 2019,
2018, 2017



Índice Ekos de Satisfacción al Cliente - Primer Lugar en Calidad de Servicio
2020, 2019,
2018, 2017



Innovate Digital Retail Bank of the Year
2019

Bank of the Year
2018, 2017

Best Corporate Governance
2018



Primer Lugar en la Categoría Institución Financiera Más Respetada del Ecuador
2018



Latin Finance Bank of the Year
2017, 2003

**AAA
AA+
B-**

Calificación de Riesgo AAA
Septiembre 2021,
Pacific Credit Rating

Calificación de Riesgo AA+
Septiembre 2021,
BankWatch Ratings S.A.

Calificación de Riesgo B-
Septiembre 2020,
Fitch Ratings

Cultura Sostenible

El alma y el impulso para ejecutar acciones de Sostenibilidad está en la cultura sostenible institucional. Este espíritu común hace que los miembros del equipo comprendan que todos nuestros actos tienen un impacto en la salud del planeta, que todas las personas del mundo tienen derecho a prosperar con igualdad y al no estar sucediendo de esta manera, que todos debemos trabajar para que esto sea una realidad. Esta conciencia genera la motivación y el involucramiento necesarios para adoptar los comportamientos y formar parte de las iniciativas para lograr el desarrollo sostenible.

Con esto en mente mantenemos prácticas internas orientadas a la construcción de una sociedad más responsable y amigable con el planeta; una cultura de ecoeficiencia, altos estándares en la consolidación de un mejor Gobierno Corporativo y estándares internacionales de bienestar para nuestros Colaboradores.

Gestión Responsable durante la Emergencia Sanitaria

A lo largo de la pandemia provocada por el coronavirus tomamos medidas en distintos frentes para preservar el bienestar tanto de nuestros Colaboradores y Clientes, así como para contribuir con la Comunidad. Implementamos el teletrabajo para un gran porcentaje de los Colaboradores y, para aquellos cuyas posiciones de trabajo no permitían esta modalidad, aplicamos las medidas de bioseguridad correspondientes. De igual manera, en las oficinas implementamos los esquemas de distanciamiento y protección para preservar la salud de sus visitantes.

En consideración a la situación de restricción de movilidad y confinamiento, protagonistas de la nueva realidad que se estaba viviendo, impulsamos la utilización de nuestros canales digitales y adaptamos algunos procesos con el fin de poner al alcance de los Clientes y de la sociedad en general los productos y servicios financieros que requerían para el desenvolvimiento de su vida profesional y personal desde el lugar en el que se encontraran; de esta manera fuimos un soporte importante para la economía y población en general. Entre los servicios que más contribuyeron a facilitar la actividad de los negocios cabe destacar *Payphone*, que permite a los usuarios efectuar sus transacciones comerciales (cobros y pagos digitalmente) a través del teléfono inteligente del usuario. Dentro de las acciones para contribuir con la reactivación económica está previsto el otorgar créditos para capital de trabajo y préstamos comerciales para micro, pequeñas y medianas empresas, así como a MIPYMES propiedad de mujeres .

En el ámbito de colaboración con los grupos desprotegidos, Produbanco se unió y aportó a la iniciativa Por Todos, fondo que generó soluciones efectivas y oportunas (alimentos, artículos de primera necesidad, pruebas médicas, materiales de bioseguridad y protección, equipos de asistencia respiratoria, entre otros) para ayudar a los sujetos más vulnerables ante la COVID-19 en el país. La iniciativa operó mediante un fideicomiso administrado por FIDEVAL y fue auditado por PricewaterhouseCoopers. Simultáneamente, apoyamos a la Cruz Roja Ecuatoriana para que habilite canales mediante los cuales, tanto empresas como personas puedan aportar con recursos que refuercen la gestión humanitaria de dicha institución.

 GRI: 102-25

Nuestras Prácticas de Gobierno Corporativo: Responsabilidad, Calidad y Transparencia

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.

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.

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, propietarios y terceros, y el proceder irreprochable en la asignación y administración de recursos deben ser característicos en todos los miembros de la institución.

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.

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.

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. 59

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.

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.

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.

Sostenibilidad y Responsabilidad Social

Desempeñamos un papel fundamental en la transición hacia una economía sostenible, tanto desde nuestra gestión interna como una institución responsable hasta en la capacidad de incidir en diferentes industrias por nuestra esencia como sistema financiero.

Modelo de Gobierno

Órganos de Gobierno Corporativo

GRI: 102-18, 102-22

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 y en el Comité de Retribuciones, y participa directamente en la aprobación del Código de Ética y Conducta de Produbanco y sus Subsidiarias.

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 Corporativa**, 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.
- **Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social**, 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 son elegidos por la Junta General de Accionistas.

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

El Directorio mantiene reuniones mensuales para evaluar la evolución de los resultados globales del Banco. Los Directores reciben un honorario por su asistencia a cada sesión del Directorio y de Comités Normativos y Estatutarios. El Directorio designa delegados para su participación en los Comités Normativos y Estatutarios y es el órgano autorizado a comunicar las recomendaciones provenientes de los Comités, a la Junta General de Accionistas.

Los informes gerenciales desarrollados por los funcionarios del Banco son presentados ante el Directorio por el presidente, el secretario o representante de cada Comité.

El Directorio tiene un reglamento que incluye aspectos de autoevaluación y revisión de hechos relevantes.

Capacitación

● GRI: 102-27, 205-2

En el 2020 los Directores recibieron charlas y capacitaciones sobre los siguientes temas:

- Perspectivas políticas: *Visión sobre las principales perspectivas políticas en un año pre electoral I y II.*
- Entorno y perspectivas económicas.
- Sostenibilidad: *Usando el poder de los negocios para generar impactos positivos.*
- Curso de Prevención de Activos.
- Charla mensual macroeconómica: *Cifras en los diversos escenarios de actualidad.*

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

La participación de los Accionistas en los procesos de capacitación promovidos fue del 68.16%.

Fuente: Reporte de Indicadores de Buen Gobierno Corporativo

MIEMBROS DEL DIRECTORIO AL 30 DE JUNIO DE 2021



Francisco José Martínez Henares

DIRECTOR PRINCIPAL PRESIDENTE

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 periodo 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.



Héctor Roberto Neira Calderón

DIRECTOR PRINCIPAL VICEPRESIDENTE

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).



Karla Dolores Icaza Meneses

DIRECTOR PRINCIPAL

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 más de 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.



Pablo Mauricio Argüello Godoy

DIRECTOR PRINCIPAL

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.



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.

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.



Francisco Ortiz Gudián

DIRECTOR ALTERNO

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.



Denise Marie Henríquez Noriega

DIRECTOR ALTERNO

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.



Luis Alberto Rivas Anduray

DIRECTOR ALTERNO

Luis Rivas 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 Ministro 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).



Carlos Francisco Rodríguez Váscónez

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.

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 ante 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).



Juan Diego Mosquera Pesantes

DIRECTOR
ALTERNO

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.

La Administración

GRI: 202-2

Presidencia Ejecutiva

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

Comité Ejecutivo

Define prioridades y determina las políticas y las decisiones que se aplican en la Institución.

MIEMBROS DEL COMITÉ EJECUTIVO AL 30 DE JUNIO DE 2021



Ricardo Cuesta Delgado

Presidente Ejecutivo



Martha Cecilia Paredes Díaz

Vicepresidente Ejecutivo
Gestión de Apoyo



Juan Manuel Borrero Viver

Vicepresidente Ejecutivo
Gestión de Control



José Ricaurte Vela

Vicepresidente Banca Minorista



Rubén Eguiguren Arias

Vicepresidente Banca Empresas

Unidades de Negocio

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

MIEMBROS DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO AL 30 DE JUNIO DE 2021



**Carolina
Andrade Gallegos**

Vicepresidenta
Segmento Institucional



**Sebastián
Quevedo Holguín**

Vicepresidente
Medios de Pago



**María Isabel
Román Albornoz**

Vicepresidenta
Distribución Sierra



**José Antonio
Costa Viver**

Vicepresidente
Sucursal Guayaquil

Unidades de Soporte

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

MIEMBROS DE LAS UNIDADES DE SOPORTE AL 30 DE JUNIO DE 2021



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

Unidades de Staff y 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.

MIEMBROS DE LAS UNIDADES DE STAFF Y DE CONTROL AL 30 DE JUNIO DE 2021

Unidades de Staff

Unidades de Control



**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



**Anibal
Salazar Buenaño**

Oficial de
Cumplimiento

Comités Normativos y Estatutarios

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

Los Comités Normativos y Estatutarios tienen responsabilidades tales como la evaluación y elaboración de recomendaciones relativas a los resultados de la gestión en todos los ámbitos del negocio (económicos, cumplimiento, de riesgo, Sostenibilidad), entre otros.

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, 10 Administración
Periodicidad de reunión:	Mensual

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 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, 21 Administración
Periodicidad de reunión:	Trimestral

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, 14 Administración
Periodicidad de reunión:	Trimestral

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, 14 Administración
Periodicidad de reunión:	Mensual

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

COMITÉ DE CRÉDITO

Función:	Someter a discusión y aprobación las decisiones crediticias de clientes que de forma individual o por grupo económico mantengan una exposición acumulada de operaciones activas y contingentes mayor a USD 5 millones.
Procedencia de sus integrantes:	4 Directorio, 4 Administración
Periodicidad de reunión:	Semanal (al menos una vez por semana)

COMITÉ DE TECNOLOGÍA

<i>Función:</i>	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.
<i>Procedencia de sus integrantes:</i>	2 Directorio, 12 Administración
<i>Periodicidad de reunión:</i>	Trimestral

COMITÉ DE RETRIBUCIONES

<i>Función:</i>	Establecer los lineamientos que deberá adoptar la Junta General de Accionistas en relación con las políticas de compensación, beneficios y retribuciones.
<i>Procedencia de sus integrantes:</i>	2 Junta General de Accionistas, 1 Directorio, 5 Administración
<i>Periodicidad de reunión:</i>	Semestral

COMITÉ DE ÉTICA Y GESTIÓN RESPONSABLE

<i>Función:</i>	Precisar los fundamentos esenciales a los cuales se deben acoger los Colaboradores de Produbanco y sus Subsidiarias, las instancias que resolverán los casos de incumplimiento y el régimen de sanciones.
<i>Procedencia de sus integrantes:</i>	2 Junta General de Accionistas, 8 Administración
<i>Periodicidad de reunión:</i>	Bimensual

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

<i>Función:</i>	Apoyar al Directorio y a la Administración a cumplir con sus responsabilidades de supervisión en relación con la estrategia de banca responsable, sostenibilidad y cultura.
<i>Procedencia de sus integrantes:</i>	2 Directorio, 13 Administración
<i>Periodicidad de reunión:</i>	Bimensual

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SSO)

Función:

Promover la prevención de los riesgos profesionales, analizar y proponer reformas en el Reglamento Interno de SSO; conocer los resultados de las investigaciones sobre accidentes y enfermedades ocupacionales; realizar la inspección general de los edificios, instalaciones y equipos de trabajo, sesionar mensualmente; realizar campañas de prevención de riesgos, y vigilar el cumplimiento del Reglamento Interno de SSO.

Procedencia de sus integrantes: 6 Administración

Periodicidad de reunión: Mensual

Adicionalmente se han conformado internamente otros comités que apoyan las actividades en los diferentes ámbitos de gestión:

- Comité de Cobranzas y Recuperaciones
- Comité de Innovación
- Comité de Liquidez
- Comité Evaluación de Agencias y Canales
- Comité de Requerimientos y Experiencia del Cliente
- Comité de Contrataciones y Compras
- Comité Ejecutivo de Contrataciones y Compras
- Comité de Seguridad Institucional
- Comité de Gobierno de Datos

Nuestros Colaboradores

Enfoque de Gestión con Respecto a la Generación de Empleo

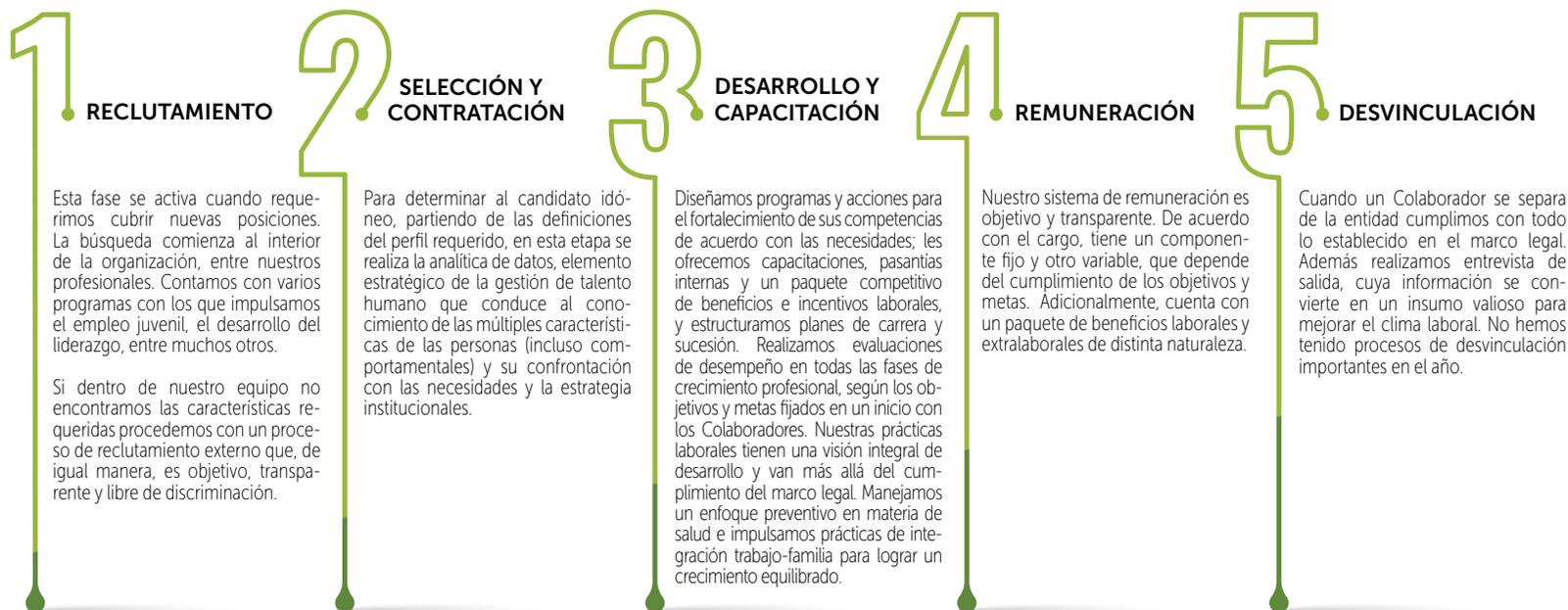
● GRI: 103-2, 103-3 Empleo

La esencia de la *cultura organizacional* de cualquier empresa son sus Colaboradores. En Produbanco y sus Subsidiarias valoramos la trascendencia de nuestro equipo humano, a quienes procuramos proporcionarles un ambiente laboral edificante, inspirador, sano, seguro, equitativo, con oportunidades de aprendizaje y de crecimiento personal y profesional.

Como agentes de generación de empleo creamos plazas de trabajo de calidad, con un clima laboral que cuida del bienestar y del equilibrio profesional, personal y familiar. Conservamos el talento humano a lo largo del tiempo. Este enfoque 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 y del cumplimiento de la estrategia, sin dejar de lado la eficiencia.

Hemos organizado la relación con nuestros Colaboradores en cinco etapas.



Nuestro Equipo de Colaboradores

GRI: 102-7

PARTICIPACIÓN DEL TOTAL DE COLABORADORES POR SUBSIDIARIA

	2019		2020		junio 2021	
	Total	Participación	Total	Participación	Total	Participación
Produbanco	2,726	76.9%	2,337	71.5%	2,373	72.8%
Exsersa	677	19.1%	572	17.5%	520	16.0%
Protrámites	144	4.1%	161	4.9%	163	5.0%
ProContacto		0.0%	175	5.4%	175	5.4%
EcuaPayphone		0.0%	23	0.7%	27	0.8%
Produbanco y sus Subsidiarias	3,547	100%	3,268	100%	3,258	100%

DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO

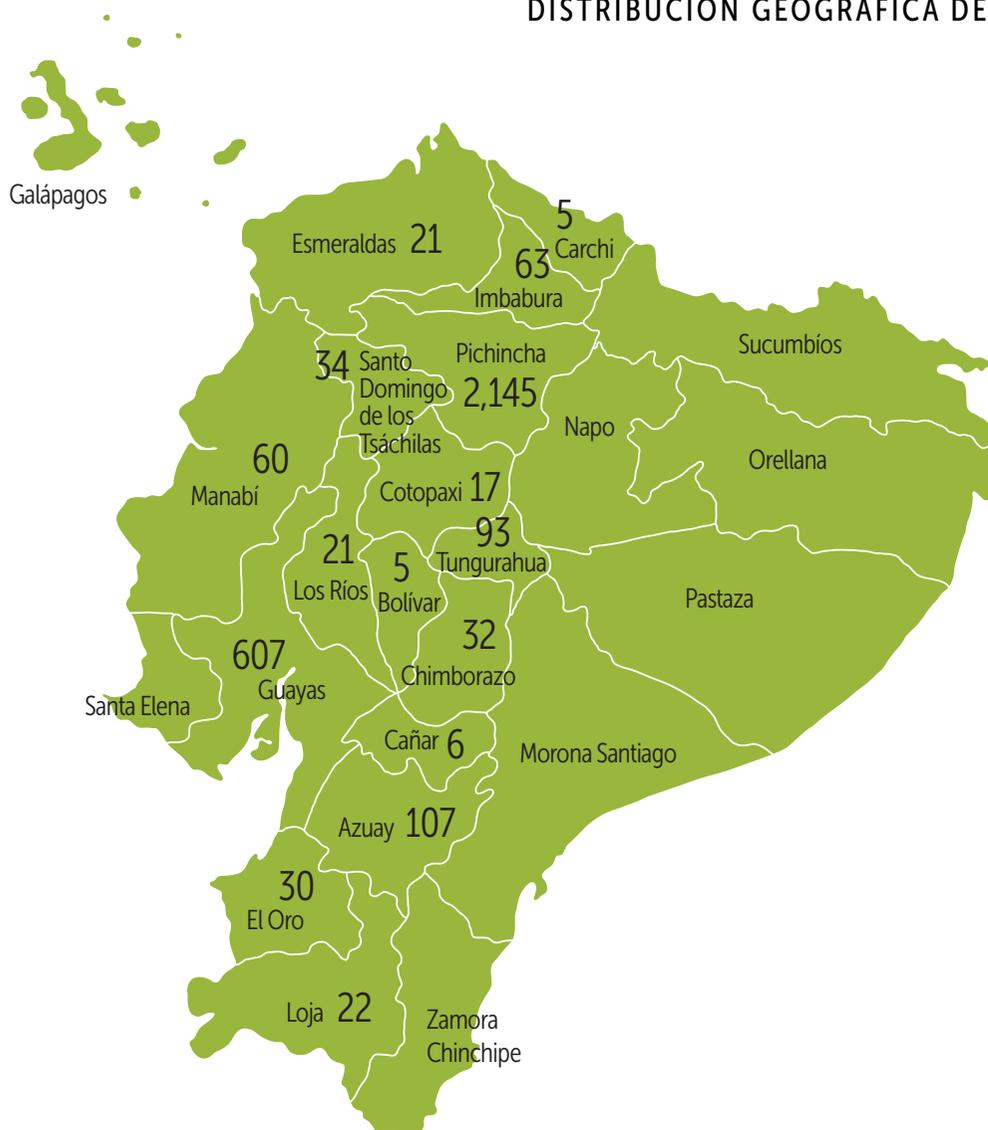
	2019			2020			junio 2021		
	Total			Total			Total		
Produbanco	2,726	59.9%	40.1%	2,337	60.1%	39.9%	2,373	59.9%	40.1%
Exsersa	677	66.3%	33.7%	572	65.9%	34.1%	520	66.0%	34.0%
Protrámites	144	63.9%	36.1%	161	64.6%	35.4%	163	66.9%	33.1%
ProContacto				175	68.0%	32.0%	175	67.4%	32.6%
EcuaPayphone				23	34.8%	65.2%	27	29.6%	70.4%
Produbanco y sus Subsidiarias	3,547	61.3%	38.7%	3,268	61.6%	38.4%	3,258	61.4%	38.6%

Las empresas ProContacto y EcuaPayphone ingresaron al grupo en 2020, por este motivo no se registra información en 2019.

Distribución de Nuestros Colaboradores

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LOS COLABORADORES A NIVEL NACIONAL

Total Colaboradores 2020: 3,268



Provincia			%	%
Azuay	57	50	53.3%	46.7%
Bolívar	4	1	80.0%	20.0%
Cañar	5	1	83.3%	16.7%
Carchi	2	3	40.0%	60.0%
Chimborazo	28	4	87.5%	12.5%
Cotopaxi	13	4	76.5%	23.5%
El Oro	19	11	63.3%	36.7%
Esmeraldas	16	5	76.2%	23.8%
Guayas	392	215	64.6%	35.4%
Imbabura	44	19	69.8%	30.2%
Loja	12	10	54.5%	45.5%
Los Ríos	13	8	61.9%	38.1%
Manabí	43	17	71.7%	28.3%
Pichincha	1,282	863	59.8%	40.2%
Santo Domingo de los Tsáchilas	21	13	61.8%	38.2%
Tungurahua	61	32	65.6%	34.4%
Total	2,012	1,256	61.57%	38.43%

Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Distribución de Nuestros Colaboradores por Región



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LOS COLABORADORES POR REGIÓN

	2019			2020			junio 2021		
			Total			Total			Total
Costa	602	340	942	563	300	863	561	305	866
Sierra	1,572	1,033	2,605	1,449	956	2,405	1,438	954	2,392
Total	2,174	1,373	3,547	2,012	1,256	3,268	1,999	1,259	3,258

PARTICIPACIÓN DE LOS COLABORADORES POR REGIÓN

	2019			2020			junio 2021		
			Total			Total			Total
Costa	63.9%	36.1%	100.0%	65.2%	34.8%	100.0%	64.8%	35.2%	100.0%
Sierra	60.3%	39.7%	100.0%	60.2%	39.8%	100.0%	60.1%	39.9%	100.0%

Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

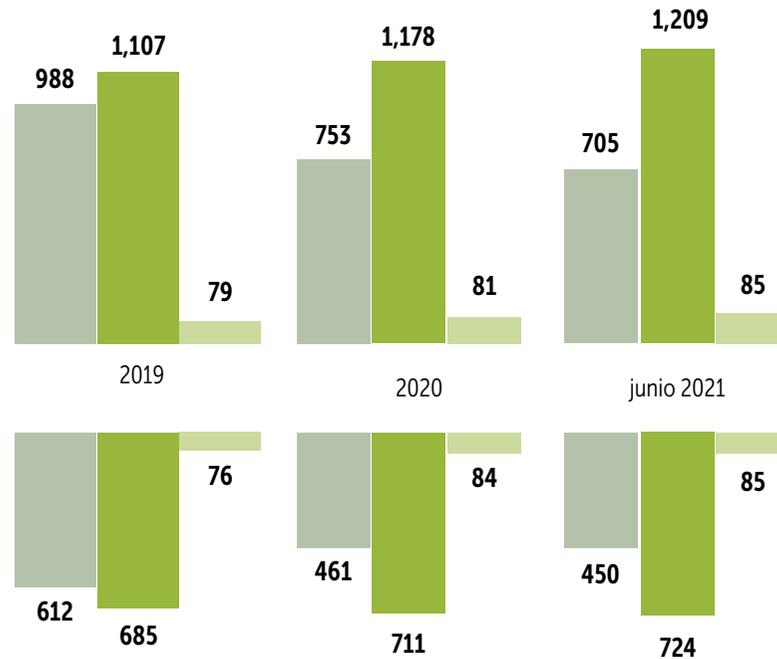
Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Colaboradores por Rango Etario



Menores de 30
Entre 30 y 50
Mayores de 50



Menores de 30
Entre 30 y 50
Mayores de 50

PARTICIPACIÓN POR RANGO ETARIO

	2019	2020	jun 2021
Menores de 30	61.8%	62.0%	61.0%
Entre 30 y 50	61.8%	62.4%	62.5%
Mayores de 50	51.0%	49.1%	50.0%

TOTAL DE COLABORADORES POR RANGO ETARIO

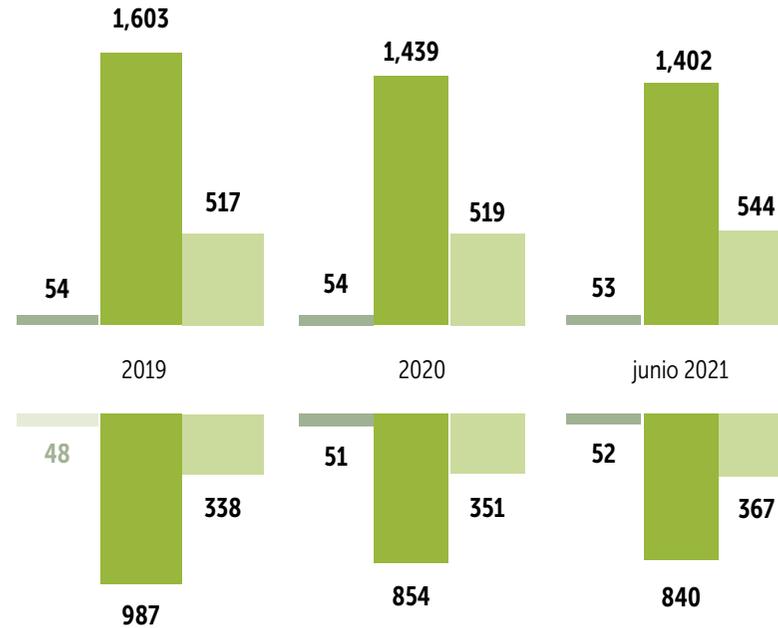
	2019	2020	jun 2021
Menores de 30	1,600	1,214	1,155
Entre 30 y 50	1,792	1,889	1,933
Mayores de 50	155	165	170
Total	3,547	3,268	3,258

PARTICIPACIÓN POR RANGO ETARIO

	2019	2020	jun 2021
Menores de 30	38.3%	38.0%	39.0%
Entre 30 y 50	38.2%	37.6%	37.5%
Mayores de 50	49.0%	50.9%	50.0%

Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura

Colaboradores por Nivel de Estructura Jerárquica



PARTICIPACIÓN POR RANGO ETARIO

	2019	2020	jun 2021
Estratégico	52.9%	51.4%	50.5%
Operativo	61.9%	62.8%	62.5%
Táctico	60.5%	59.7%	59.7%

TOTAL DE COLABORADORES POR RANGO ETARIO

	2019	2020	jun 2021
Estratégico	102	105	105
Operativo	2,590	2,293	2,242
Táctico	855	870	911
Total	3,547	3,268	3,258

PARTICIPACIÓN POR RANGO ETARIO

	2019	2020	jun 2021
Estratégico	47.1%	48.6%	49.5%
Operativo	38.1%	37.2%	37.5%
Táctico	39.5%	40.3%	40.3%

- Nivel Estratégico.** Responsable de la conducción de la organización, elaboración de las políticas y de la toma de decisiones institucionales.
- Nivel Táctico.** Es la línea media, en la que se produce la especialización de cada individuo. Los Colaboradores que integran este nivel controlan la gestión, coordinan las actividades del nivel operativo y las definiciones que afecten a un sector o departamento específico.
- Nivel Operativo.** Su función es la ejecución eficaz de las tareas rutinarias, que han sido programadas previamente por el nivel medio.

Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Modalidades de Contratación

GRI: 102-8



PARTICIPACIÓN POR MODALIDADES CONTRATACIÓN

	2019	2020	jun 2021
Fijo	61.6%	61.4%	61.4%
Jornada Parcial	66.7%	76.9%	69.6%
Temporal	55.4%	68.8%	66.7%
Emergente		62.5%	85.7%
Estudiantes/Pasantía	55.9%	57.9%	49.0%

PARTICIPACIÓN POR MODALIDADES CONTRATACIÓN

	2019	2020	jun 2021
Fijo	38.4%	38.6%	38.6%
Jornada Parcial	33.3%	23.1%	30.4%
Temporal	44.6%	31.3%	33.3%
Emergente		37.5%	14.3%
Estudiantes/Pasantía	44.1%	42.1%	51.0%



Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura

TOTAL DE COLABORADORES POR MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

	2019	2020	jun 2021
Fijo	3,273	3,183	3,154
Jornada Parcial	42	26	23
Temporal	130	32	18
Emergente	0	8	14
Estudiantes/Pasantía	102	19	49
Total	3,547	3,268	3,258

Rotación 2020

GRI: 401-1

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 despido, jubilación o fallecimiento.

La diferencia entre los ingresos (505) y salidas (503) 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.

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Cientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Ingresos de Personal



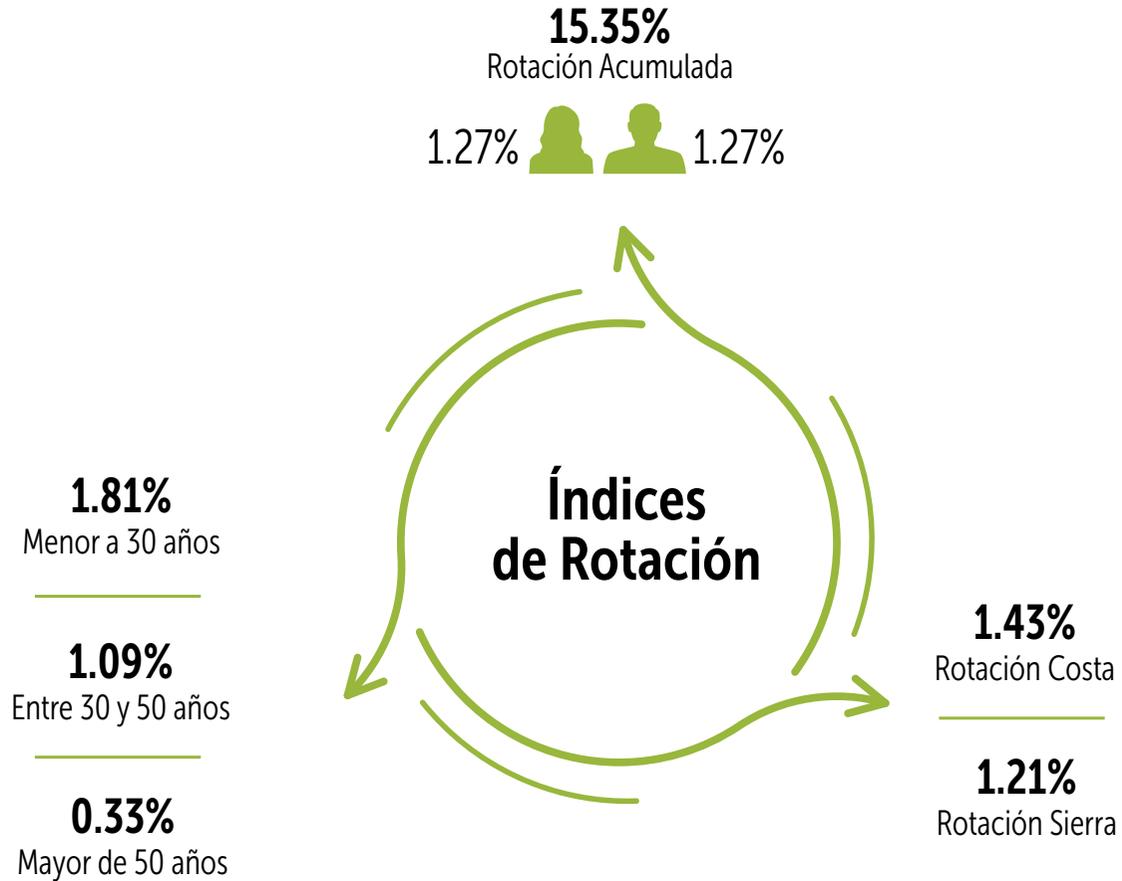
Fuente: Unidad Gente / Gestión Talento

Salidas de Personal



Fuente: Unidad Gente / Gestión Talento

Índices de Rotación



Fuente: Unidad Gente / Gestión Talento

Índices de Rotación

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

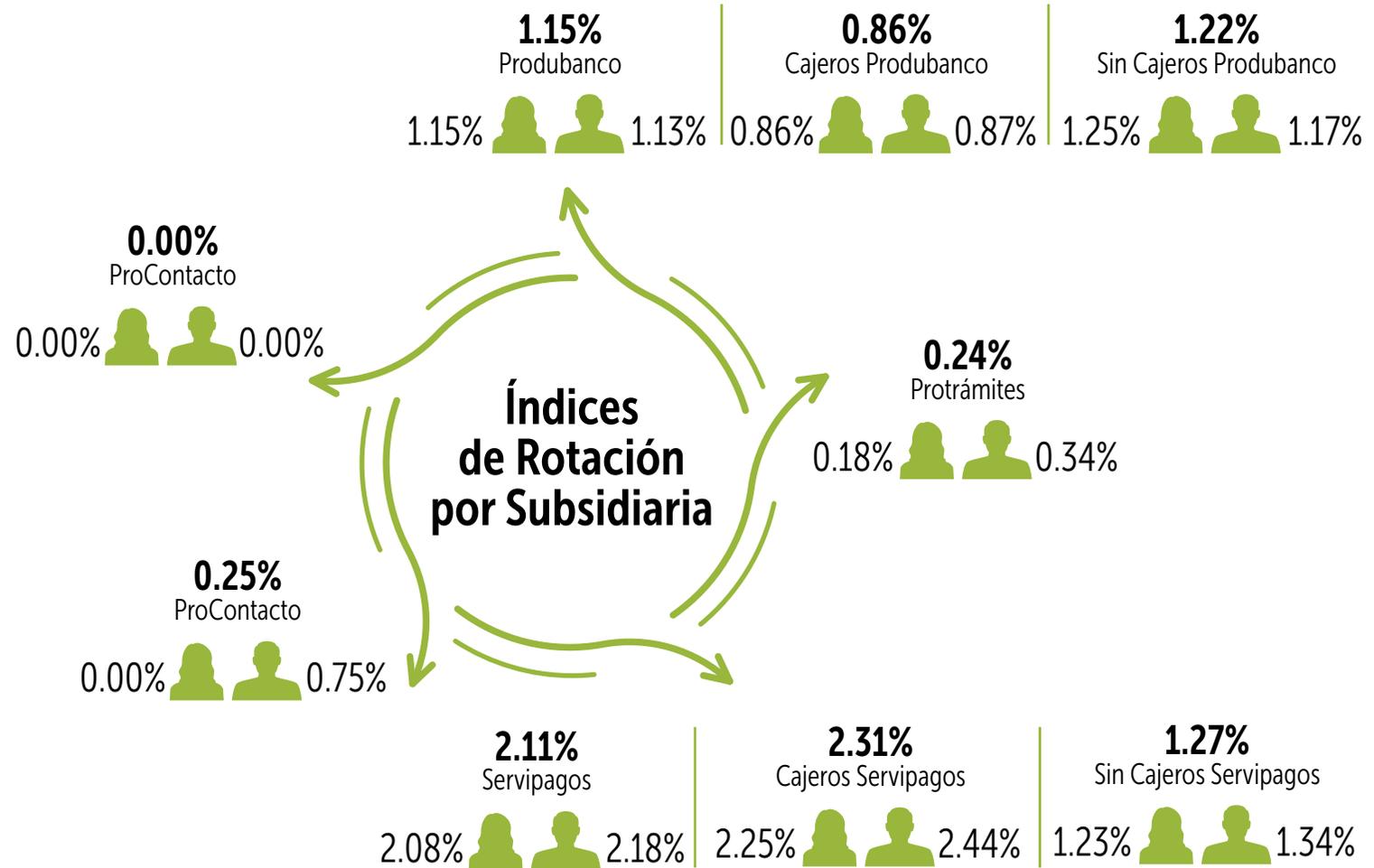
Cientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe



Fuente: Unidad Gente / Gestión Talento

Maternidad y Paternidad 2020

GRI: 401-3

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.

Maternidad o Paternidad			Total
Colaboradores	75	40	115
Reincorporación luego de licencia	75	40	115
Índice de reincorporación	100%	100%	100%
Deciden seguir laborando	74	40	114
Índice de retención	99.13%	100%	99.43%

Fuente: Trabajo Social / Aplicativo Optimus

Diversidad e Igualdad de Oportunidades, No Discriminación

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

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.).

Incentivamos mediante el ejemplo, desde las posiciones más altas, los valores corporativos, la cultura interna y el modelo de liderazgo para que fluya de una manera intuitiva y natural.

En el ámbito de equidad de género fijamos metas para ajustar las brechas identificadas tales 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 146 Colaboradores, de los cuales 13% fueron sustitutos.

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Rangos de Edad	Personas		Total	Participación	Sustitutos	
	Mujer	Hombre			Mujer	Hombre
Menos de 30	13	10	23	15.75%	2	
Entre 30 y 50	53	54	107	73.29%	11	5
Más de 50	5	11	16	10.96%		1
Total	71	75	146	100%		
Participación	48.63%	51.37%	100%		13	6

Nivel Jerárquico	Personas		Total	Participación
	Mujer	Hombre		
Estratégico		1	1	0.68%
Operativo	60	69	129	88.36%
Táctico	11	5	16	10.96%
Total	71	75	146	100%
Participación	48.63%	51.37%	100%	

Prestaciones Sociales

GRI: 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.

En la siguiente tabla resumimos las prestaciones —tanto beneficios como servicios— que reciben nuestros Colaboradores por Subsidiaria y modalidad de contratación.

Para facilidad de lectura hemos identificado cada subsidiaria con un color, cuya referencia se encuentra a continuación. De igual manera las modalidades de contratación tienen su simbología.

Referencia para lectura de la tabla:



Beneficios Tangibles Genéricos

	Beneficios	Beneficiarios	Subsidiaria en la que Aplica el Beneficio	Modalidad de Contrato en la que Aplica el Beneficio
Tangibles genéricos	Póliza de salud y vida	3,249		
	Alimentación	3,245		
	Vestuario institucional	1,431		
	Servicios bancarios			
	Día adicional de vacaciones			
	Atención médica	5,695		
	Actividades deportivas y de integración	0		

Fuente: Unidad Gente / Bienestar

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Beneficios Tangibles Flexibles

	Beneficios	Beneficiarios	Subsidiaria en la que Aplica el Beneficio	Modalidad de Contrato en la que Aplica el Beneficio
Tangibles flexibles	Bono por aniversario	468		
	Regalo bebé	175		
	Campamento vacacional y regalo por época escolar	72		
	Regalo navideño	180		
	Permiso por matrimonio			
	Transporte y refrigerio en jornadas extendidas			
	Bono navideño	562		
	Lactario			

Beneficios Intangibles Genéricos

	Beneficios	Beneficiarios	Subsidiaria en la que Aplica el Beneficio	Modalidad de Contrato en la que Aplica el Beneficio
Intangibles genéricos	Medio día libre de cumpleaños			
	Días libres para ti			

Beneficios Intangibles Flexibles

	Beneficios	Beneficiarios	Subsidiaria en la que Aplica el Beneficio	Modalidad de Contrato en la que Aplica el Beneficio
Intangibles flexibles	Tiempo compensatorio a ejecutivos:			

Fuente: Unidad Gente / Bienestar

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Cientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Servicios Tangibles Genéricos

Servicios	Beneficiarios	Subsidiaria en la que Aplica el Beneficio	Modalidad de Contrato en la que Aplica el Beneficio
Anticipo de sueldo	1,019		
Seguro de vehículos	628		
Complejo vacacional en Esmeraldas:			
Banca para Colaboradores	4,936		
Tarjeta de crédito	458		
Préstamos	411		
Tarjeta Supermercado y Farmacia	392		
Crédito navideño	705		
Paquetes corporativos de servicios de Telefonía Celular	683		
Descuentos a Colaboradores	146		
Suite Liga / Barcelona	71		
Gimnasio	32		
Lavado de autos	43		
Club de empleados	6,237		
Fondo de solidaridad			

Servicios Intangibles Flexibles

Tangibles flexibles	Parqueadero	697		
----------------------------	-------------	-----	--	--

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, en especial 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 miembros de nuestra estructura jerárquica pertenecientes al nivel táctico y por representantes de los Colaboradores.

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL 2020

% de colaboradores que forman parte de los comités de Seguridad y Salud Ocupacional	Número Colaboradores	Participación
Produbanco y Subsidiarias	352	16.1%
Produbanco	220	9.4%
Exsersa	72	12.5%
Protrámites	24	14.9%
ProContacto	24	13.7%
EcuPayphone	12	52.1%

Fuente: Seguridad y Salud Ocupacional Produbanco y sus Subsidiarias

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.

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 5,695 atenciones médicas, el 90.4% dirigido a Colaboradores y el 9.6% a familiares. Adicional a este beneficio, el Colaborador puede acceder a controles médicos preventivos con precios preferenciales.

Accidentabilidad

● GRI: 403-2

En los gráficos siguientes se encuentran los accidentes, incidentes y días de ausentismo que tuvieron lugar en el 2020 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 Resolución C.D. 513 de Riesgos del Trabajo del IESS.

ACCIDENTABILIDAD POR GÉNERO Y POR TIPO DE ACCIDENTE

Tipo de Accidente	Cantidad de Accidentes			Días de Ausentismo		
			Total			Total
Accidentes in-itinere	12	9	21	69	108	177
Accidentes en sitio trabajo	11		11	81		81
Comisión de servicio		4	4		7	7
Total	23	13	36	150	115	265
Incidentes *	14	3	17			

Los incidentes no se contabilizan dentro de la cantidad total de accidentes. Es un dato informativo.

Fuente: Unidad Gente / Seguridad y Salud

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Cientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

ACCIDENTES POR GÉNERO Y PROVINCIA

Provincias			Total	Participación
Pichincha	15	9	24	66.67%
Guayas	5	3	8	22.22%
Azuay		1	1	2.78%
Chimborazo	1		1	2.78%
Cotopaxi	1		1	2.78%
Esmeraldas	1		1	2.78%
Total General	23	13	36	100.0%

TIPOS DE ACCIDENTES Y PÉRDIDA ECONÓMICA POR GÉNERO

Tipo de Accidente			Total	Pérdida Económica
Accidente en motocicleta		5	5	866
Accidente en vehículo propio	3	2	5	1,289
Asalto-agresiones delincuencia común		1	1	1,126
Caída a un mismo nivel	11	2	13	4,625
Choque	4	3	7	380
Golpeado	2		2	82
Politraumatismo	1		1	600
Rodar escaleras	2		2	338
Total	23	13	36	9,306

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 y sus Subsidiarias no se presentaron casos a ser analizados como enfermedades profesionales en 2020. 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 multidisciplinares 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.

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.

Modalidades de Capacitación

GRI: 404-1



Durante el 2020 se impartieron 77,416 horas de capacitación acerca de temas técnicos, desarrollo personal y profesional entre todas las modalidades.

PROMEDIO HORAS DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR, DESGLOSADO POR GÉNERO Y POR NIVEL JERÁRQUICO PRODUBANCO Y SUS SUBSIDIARIAS

Nivel Jerárquico	 Horas Capacitación	Promedio	 Horas Capacitación	Promedio	Total	Horas Capacitación	Promedio
Estratégico	52	110.88	47	172.84	99	13,890	140.30
Táctico	462	45.53	366	45.60	828	37,727	45.56
Operativo	967	15.96	904	11.47	1,871	25,800	13.79
Total General	1,481	28.52	1,317	26.71	2,798	77,416	27.67

Fuente: Unidad Gente y Cultura / Talento Humano

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Evaluación de Desempeño

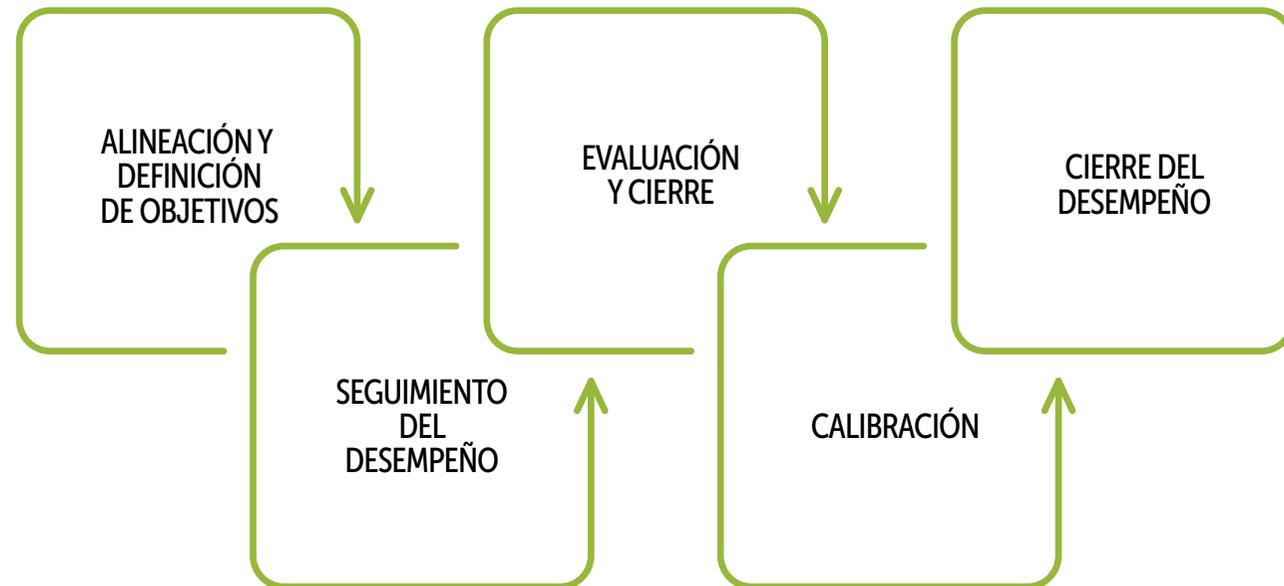
GRI: 404-3

Nuestro Modelo de Gestión del Desempeño está alineado a la estrategia y cultura institucionales.

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, que es la 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 2020

COLABORADORES CON EVALUACIÓN (2,686)			COLABORADORES SIN EVALUACIÓN (530)	
Género	Total	Participación	Género	Total
	1,613	60.1%	Proceso de evaluación incompleto	309
	1,073	39.9%	Sin acceso a sistema	23
Nivel Jerárquico	Total	Participación	Suspensión	69
Estratégico	100	3.7%	Tiempo de evaluación menor a tres meses	11
Táctico	756	28.1%	No trabaja en el Banco	94
Operativo	1,830	68.1%	Periodo de Prueba	24

Fuente: Unidad Gente y Cultura / Talento

Remuneración

📍 GRI: 102-35, 102-36, 102-37, 201-3

Nuestro Comité de Retribuciones es el encargado de proponer a la Junta General de Accionistas 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.

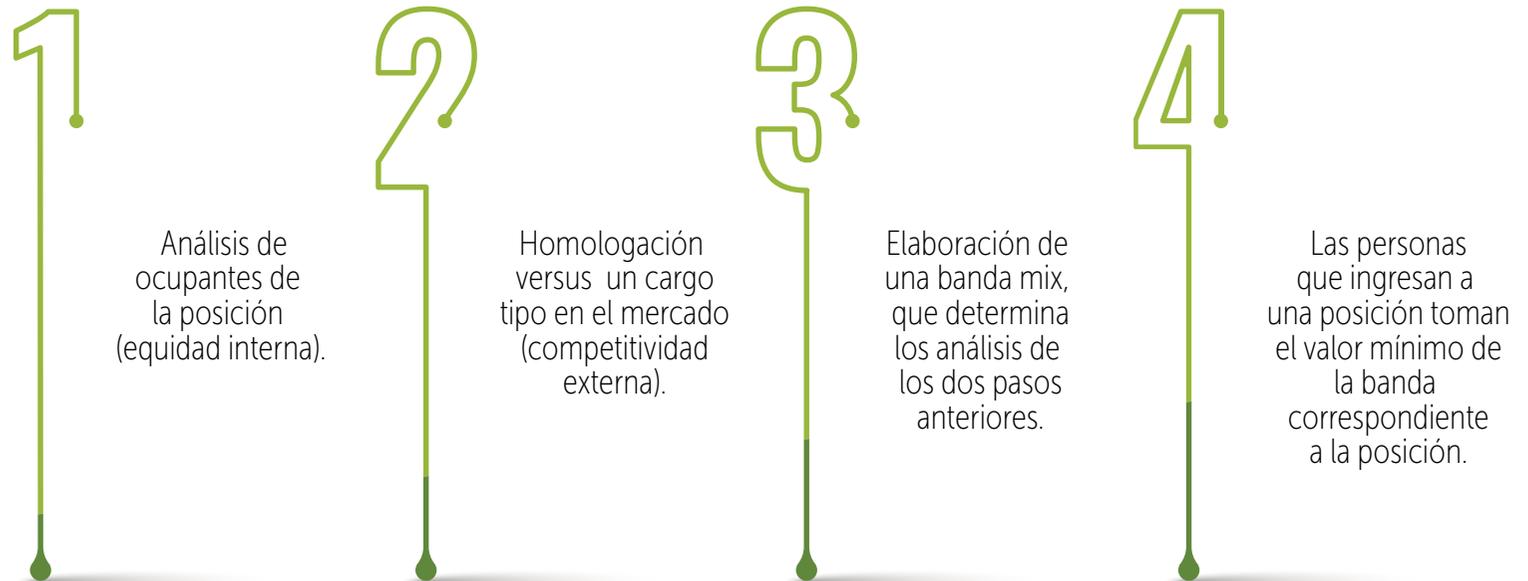
Determinación del Salario

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

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

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

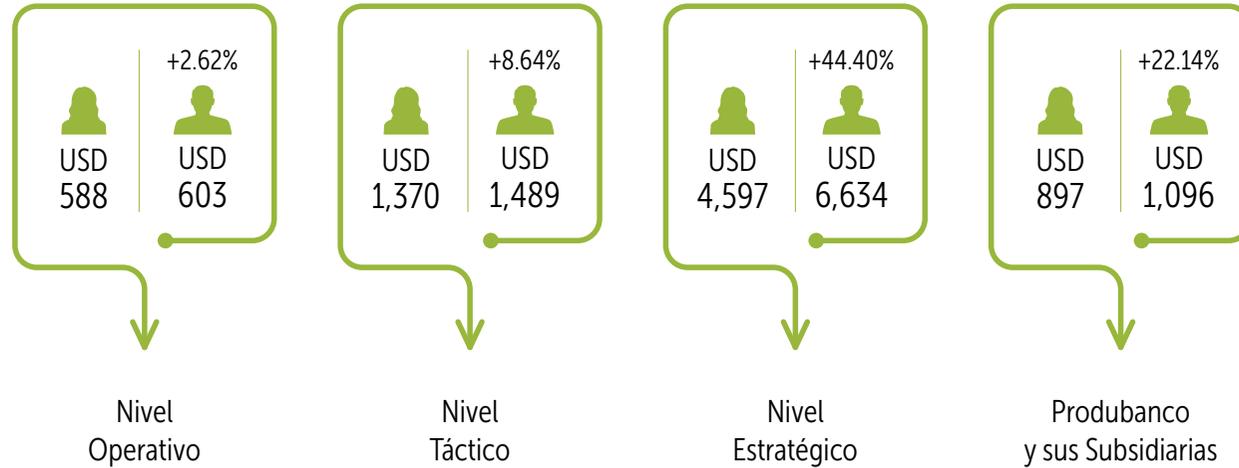
Para el establecimiento de un salario seguimos cuatro pasos:



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)



Retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización.

Retribución total anual media de toda la plantilla.

17.37

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

0%

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

26.31%

Salario inicial promedio de la organización.

Salario básico.

48.41%

Fuente: Unidad de Finanzas, Nómina Produbanco y sus Subsidiarias

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Gestión Ambiental

● GRI: 103-2, 103-3 Cumplimiento Ambiental

En Produbanco y sus Subsidiarias gestionamos nuestros impactos ambientales por medio 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), más allá del marco legal.

En toda nueva edificación, ampliación o remodelación empleamos una infraestructura amigable con el ambiente. Empleamos diseños y tecnologías que reducen el consumo de energía, agua y aire acondicionado, y además facilitamos la comunicación virtual, lo 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 riesgos es nuestro enfoque, tanto el riesgo concerniente al negocio que se desprende de las actividades que realizan los Clientes con el financiamiento, como el que se deriva de la operación institucional.

Huella de Carbono Corporativa

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



Declaración EC21/81841837

SGS

Declaración de la Verificación de Gases de Efecto Invernadero

El inventario de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero del 01/01/2020 – 31/12/2020 de la empresa

BANCO DE LA PRODUCCIÓN S.A. PRODUBANCO

Simon Bolívar y Vía a Nayón, Centro Corporativo Ekopark, Torre 1. Quito - Ecuador

fue verificado con la ISO 14064-3:2006 en cumplimiento con los requisitos de la

ISO 14064-1:2006

Para las actividades de:

"Servicios financieros para banca de empresas y banca de personas"

Revelando las emisiones de 1833 toneladas métricas de CO₂ equivalente para alcance 01, 02 y 03

Carbono Neutralidad haciendo la compra y retiro de 1833 créditos de carbono (VCU), siendo del: Proyecto CDM 1378: "Proyecto Forestal de la Cuenca del Río Chinchina, Alternativa Ambiental y Productiva para la Ciudad y la Región", número de serie: 5660-254083024-254084341-VCU-019-APX-CO-14-1378-01012008-31122008-0 y número de serie: 5083-211338780-211339294-VCU-019-APX-CO-14-1378-01012010-31122010-0

Auditora Líder: Fanny Valencia Juscamaíta
Auditor Observador: Erick Lopez
Technical Review: Ursula Antunez

Autorizado por

URSULA ANTUNEZ DE MAYOLO CORTO

Fecha: 21 de Octubre del 2021



Este documento se emite por SGS bajo sus condiciones generales de servicio, a las que se puede acceder en http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm. La responsabilidad de SGS queda limitada en los términos establecidos en las citadas condiciones generales que resultan de aplicación a la prestación de sus servicios. La autenticidad de este documento puede ser comprobada contactando a SGS. El presente documento no podrá ser alterado ni modificado, ni en su contenido ni en su apariencia. En caso de modificación del mismo, SGS se reserva las acciones legales que estime oportunas para la defensa de sus legítimos intereses.

Esta declaración no es válida sin una declaración completa de gases de efecto invernadero y el alcance de la verificación, objetivos, criterios y conclusiones en las páginas 2 - 6 de esta Declaración.

Ratificamos nuestra certificación de Carbono Neutralidad.

Somos el único banco del Ecuador con esta certificación.

Actividad	Tipo de Emisión	Cantidad	Intensidad 2,337 Colaboradores	Emisiones tCO2	Emisiones tCO2e	Intensidad 2.337 Colaboradores	%	Variante Anual
Combustibles				112.19	115.10		3.62%	-6.30%
Diésel en generadores	Directa	1,146.43 gl	0.49 gl/pc	11.69	11.77	0.005 tCO2e p/c	0.37%	
Gasolina movilización vehículos propios	Directa	9,075.45 gl	3.88 gl/pc	79.27	81.62	0.035 tCO2e p/c	2.57%	
Diésel movilización vehículos propios	Directa	2,092.53 gl	0.90 gl/pc	21.23	21.71	0.009 tCO2e p/c	0.68%	
Refrigerantes				262.66	262.66		8.27%	14.66%
R-410	Directa	300.41 lb	0.13 lb/pc	262.66	262.66	0.112 tCO2e p/c	8.27%	
Extintores				1.86	1.86		0.06%	93.66%
Recargas en extintores de CO2	Directa	4,090.00 lb	1.75 lb/pc	1.86	1.86	0.001 tCO2e p/c	0.06%	
Total Emisiones Directas				376.71	379.61			
Energía Eléctrica				998.66	1,001.54		31.52%	-22.47%
Consumo de energía eléctrica en puntos de atención	Indirecta	6,134,416.78 Kw/h	2,624.91 kwh/pc	978.38	981.20	0.420 tCO2e p/c	30.88%	
Consumo de energía eléctrica en cajeros automáticos	Indirecta	127,148.78 Kw/h	54.41 kwh/pc	20.28	20.34	0.009 tCO2e p/c	0.64%	
		6,261,565.56 Kw/h	22,541.64 Gj					
Pérdidas por Transporte y Distribución de Electricidad	Indirecta	641,434.7757 Kw/h	274.47 kw/pc	126.33	102.60	0.044 tCO2e p/c	3.23%	
Movilización				1,235.79	1,269.91		39.96%	-59.71%
Gasolina viajes de negocio en taxi	Indirecta	437,299.05 km	187.12 km/pc	98.23	101.15	0.043 tCO2e p/c	3.18%	
Diésel viajes de negocio en taxi	Indirecta	44,838.82 km	19.19 km/pc	11.05	11.30	0.005 tCO2e p/c	0.36%	
Gasolina viajes terrestres interprovinciales	Indirecta	79,412.27 km	33.98 km/pc	17.84	18.37	0.008 tCO2e p/c	0.58%	
Diésel viajes terrestres interprovinciales	Indirecta	8,142.60 km	3.48 km/pc	2.01	2.05	0.001 tCO2e p/c	0.06%	
Gasolina movilización de colaboradores vehículo propio (casa-trabajo-casa)	Indirecta	4,053,580.10 km	1,734.52 km/pc	910.57	937.64	0.401 tCO2e p/c	29.50%	
Diésel movilización de colaboradores vehículo propio (casa-trabajo-casa)	Indirecta	415,637.21 km	177.85 km/pc	102.45	104.73	0.045 tCO2e p/c	3.30%	
Diésel movilización de colaboradores en buseta (casa-trabajo-casa)	Indirecta	1,659,758.69 km	710.21 km/pc	40.91	41.57	0.018 tCO2e p/c	1.31%	

Continúa en la página siguiente...

Mensaje del
Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura
Sostenible

Usuario
Financiero

Clientes
Sostenibles

Productos
Verdes

Gestión
Social

Agentes
de Cambio

Sobre
el Informe

Viene de la página anterior...

Actividad	Tipo de Emisión	Cantidad	Intensidad 2,337 Colaboradores	Emisiones tCO2	Emisiones tCO2e	Intensidad 2.337 Colaboradores	%	Variante Anual
Diésel movilización de colaboradores en furgoneta compartida (casa-trabajo-casa)	Indirecta	116,291.04 km	49.76 km/pc	1.79	1.83	0.001 tCO2e p/c	0.06%	
Gasolina movilización de colaboradores en moto compartida (casa-trabajo-casa)	Indirecta	192,421.09 km	82.34 km/pc	21.61	21.93	0.009 tCO2e p/c	0.69%	
Transporte aéreo	Indirecta	368.00 pasajeros	n/a n/a	29.34	29.34	0.013 tCO2e p/c	0.92%	
Transporte de Valores				126.33	129.18		4.06%	-13.37%
Diésel transporte de valores	Indirecta	512,547.09 km	219.32 km/pc	126.33	129.18	0.055 tCO2e p/c	4.06%	
Mensajería				74.73	75.83		2.39%	-57.85%
Gasolina mensajería	Indirecta	665,398.80 km	284.72 km/pc	74.73	75.83	0.032 tCO2e p/c	2.39%	
Desechos				0.11	68.95		2.17%	-31.82%
Desechos comunes	Indirecta	65,380.37 kg	27.98 kg/pc	0.00	68.83	0.029 tCO2e p/c	2.17%	
Desechos clínicos	Indirecta	796.60 kg	0.34 kg/pc	0.11	0.12	0.000050 tCO2e p/c	0.00%	
Desechos				32.61	32.61		1.03%	100.00%
Hospedaje	Indirecta	1,052.00 # noches huésped	0.45 noches/pc	32.61	32.61	0.014 tCO2e p/c	1.03%	
Teletrabajo				117.39	117.72		3.70%	100.00%
Teletrabajo	Indirecta	736,009.22 Kw/h	314.94 kwh/pc	117.39	117.72	0.050 tCO2e p/c	3.70%	
Total Emisiones Otras Indirectas				2,711.95	2,798.33			
Total					3,177.95	1.360 tCO2e p/c	100%	-41%
Refrigerantes								
R-22 (se presenta separado por indicaciones del Protocolo de Montreal)	Directa	124.85 libras	0.05 lb/pc	99.88	24.00			
R141B	Directa	27.00 libras	0.01 lb/pc	9.60	9.60			
Emisiones Biogénicas								
Etanol	Directa	24.00 libras	0.01 lb/pc	0.14	0.14			

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 2020*.

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

Programa de Ecoeficiencia Corporativa

📍 GRI: 302-4, 305-5

La medición de Huella de Carbono Corporativa permite determinar el potencial de reducción de emisiones de carbono. Con los resultados de la medición que llevamos a cabo, pudimos priorizar la eficiencia ambiental en diferentes áreas e incorporar acciones en nuestro **Programa de Ecoeficiencia Corporativa y uso de recursos**.

El Programa de Ecoeficiencia de Produbanco y sus Subsidiarias tiene cinco ejes de acción y está diseñado para cumplir las metas que nos hemos planteado para la reducción de nuestra Huella de Carbono:

En el 2020 se emitieron un total de 3,177.95 t CO₂e, lo que representa una reducción del 41% frente a las 5,358.96 tCO₂e del 2019. Este efecto se presentó principalmente en las emisiones de alcance 3 (otras indirectas), que registraron una disminución del 52% producto de las circunstancias particulares de la emergencia sanitaria originada por la COVID-19, que influyeron en ciertas fuentes de emisión

El entorno de la pandemia promovió el aprovechamiento de nuestra capacidad instalada de tecnología para el desarrollo de reuniones virtuales de trabajo, de negocios y en la migración de capacitaciones presenciales a modalidad virtual, lo que derivó en la reducción de emisiones por viajes corporativos aéreos y terrestres.

En el mismo contexto, a partir de marzo del 2020, gran parte de los Colaboradores de Produbanco y sus Subsidiarias desempeñaron sus funciones bajo el esquema de teletrabajo completo o teletrabajo parcial, lo que también generó una reducción de emisiones por concepto de movilización de los Colaboradores.

Hemos avanzado en el cumplimiento de nuestro Plan de Reducción al 2025 liderando iniciativas enfocadas en la reducción de emisiones institucionales, tales como la actualización de equipos de aire acondicionado.



Compensación

● GRI: 304-3

Para el año 2020, las emisiones de Produbanco descritas como obligatorias en el Protocolo Carbono Neutral que considera los alcances 1 y 2, y los rubros obligatorios del alcance 3, sumaron 1,832.63 tCO₂e y fueron compensadas mediante la compra de créditos de carbono del proyecto FORESTRY PROJECT FOR THE BASIN OF THE CHINCHINA RIVER, AN ENVIRONMENTAL AND PRODUCTIVE ALTERNATIVE FOR THE CITY AND THE REGION ubicado en Colombia. Este proyecto se encuentra certificado bajo el estándar de carbono Verra, Standards for a Sustainable Future.

Emisiones que No Forman Parte del Inventario de Huella de Carbono Corporativa

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
2019	139.10	39.22	215.94	0.061	2,365
2020	93.39	28.58	144.98	0.044	1,588
2021	45.45	13.95	70.56	0.022	773

Variación

	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
2019	-9.90%	-13.92%	-9.90%	-13.92%	-9.90%
2020	-32.86%	-27.13%	-32.86%	-27.13%	-32.86%
2021	-51.33%	-51.18%	-51.33%	-51.18%	-51.33%

Estas emisiones no forman parte del inventario de Huella de Carbono Corporativa; sin embargo, cumplimos con informar nuestro consumo de papel, considerando que su elaboración implica el uso de agua y bosques, recursos fundamentales para el planeta.

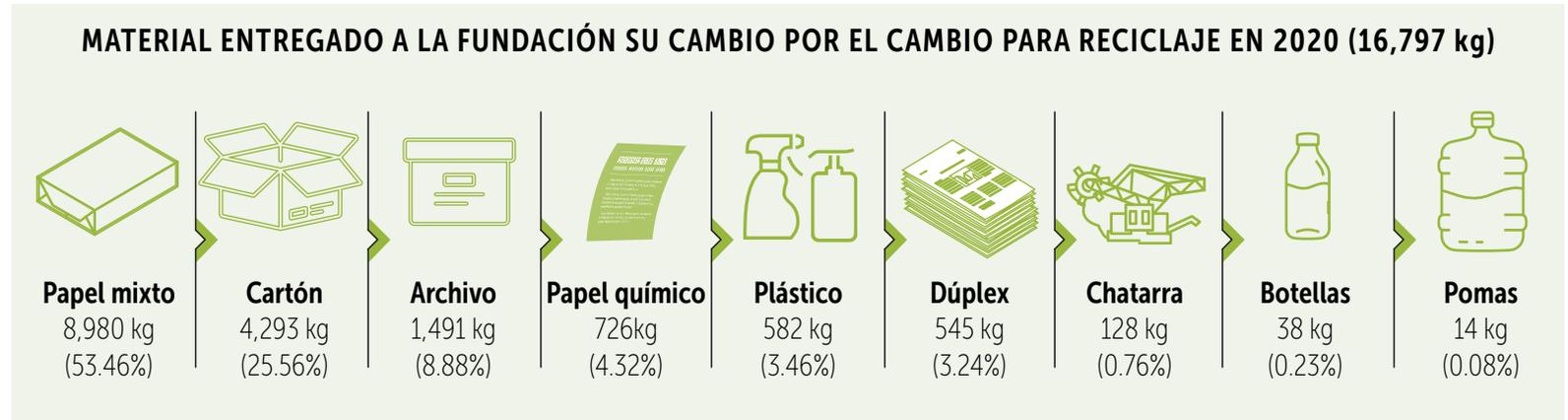
Residuos Peligrosos

En 2020 se entregaron 796.60 kilogramos de desechos clínicos a nuestro gestor calificado para su adecuado tratamiento e incineración. El incremento de más de 1000% en este tipo de residuo obedece a la utilización de materiales de protección para hacer frente a la pandemia.

Reciclaje

● GRI: 306-2

El material para reciclaje 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.

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, 690 kg de suministros usados fueron eliminados técnicamente mediante el proceso de pirólisis controlada (incineración), conforme con la normativa ambiental y evitando la contaminación.

Nuestra Esencia es el Cliente

● GRI: 102-43, 102-44

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

Gestionamos y desarrollamos constantemente acciones orientadas a proporcionar una experiencia satisfactoria al Cliente. Nuestros indicadores de calidad de servicio evidencian el positivo desempeño de este esquema.

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

Encuesta de Bienvenida

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.

	2020	2019
Nivel de Satisfacción	92.04%	96.08%
Intención de Recomendación	93.75%	95.89%
Índice de Esfuerzo del Cliente	3.01%	

Encuesta de Lealtad

Permite conocer la experiencia del servicio recibido en cada punto de contacto en la red de oficinas.

	2020	2019
Nivel de Satisfacción	99.0%	93.7%
Intención de Recomendación	90.6%	84.5%
Intención de Recompra	96.2%	84.9%
Índice de Esfuerzo del Cliente	3.0%	

Fuente: Registros Calidad de Servicio

Índice Ekos de Satisfacción al Cliente (IESC)

En 2020, por cuarto año consecutivo, Produbanco fue reconocido con el premio EKOS de Oro, como el Mejor Banco en Calidad de Servicio, categoría de Bancos Grandes.

INDICADOR IESC - EKOS

IESC EKOS

88.7% **85.0%**
Produbanco Sector

Valor y Lealtad

Satisfacción general	90.9%	85.0%
Percepción de valor (<i>relación satisfacción/precio</i>)	84.2%	77.8%
Intención de recomendación	85.9%	75.1%
Intención de recompra	90.3%	79.6%
Lealtad	57.7%	42.3%

Servicio

Tasa de problemas (% sin problemas)	91.9%	89.3%
Tasa de comunicación de problemas (%)	95.8%	74.9%
Tasa de solución de problemas (%)	60.9%	61.2%

Fuente: Informe Ekos

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.

Procesamiento de Requerimientos y Reclamos

Nuestro esquema 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 2020 se registraron 302,637 eventos, 4.8% menos que en 2019.

REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS 2020		
TOTAL EVENTOS	302,637	
Eventos Resueltos	294,679	
% de eventos resueltos	97.37%	
A tiempo según normativa	270,250	
% a tiempo según normativa	91.71%	
Fuera de tiempo normativo	24,429	
% fuera de tiempo según normativa	8.29%	
Eventos en trámite al cierre	7,958	
% de eventos en trámite	2.63%	
Nivel de Resolución de Casos		
	Número de casos en la resolución	% de participación en la resolución
Centros de Atención al Cliente	110,007	37.33%
Área Atención al Usuario Financiero	92,528	31.40%
Áreas Especializadas	92,144	31.27%

Fuente: Informe Anual Servicio al Cliente

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Medición de Calidad de Servicio del Cliente Interno

Esta medición evalúa las interacciones que se dan cotidianamente entre las áreas, ya que el nivel de calidad de estas interrelaciones influye en el producto o servicio que se entrega al Cliente final. Desde 2018, año de implementación de esta medición, los indicadores de calidad de servicio interno nos han permitido desarrollar y aplicar estrategias con grandes resultados.

CALIDAD DE SERVICIO INTERNO

Indicadores de Calidad de Servicio Interno	2020	2018 (implementación)
Indicadores de percepción relacionados a la experiencia de nuestros Colaboradores en la gestión interna.		
Índice Neto de Recomendación NPS Evalúa el grado de recomendación del Colaborador como Institución Financiera.	86.7%	62.4%
Índice Neto de Recomendación del Colaborador ENPS Evalúa el grado de recomendación del Colaborador como marca empleadora.	81.3%	57.2%
INS y CES son indicadores que recogen en términos de satisfacción, como nuestros colaboradores evalúan un servicio ya recibido entre las unidades que interactúan.		
Índice Neto de Satisfacción Es la satisfacción general ser servicio recibido con las áreas que interactúa.	80.90%	69.10%
Índice de Esfuerzo o Nivel de Dificultad del Cliente Interno CES Evalúa que tan fácil o difícil es interactuar con el resto de áreas.	8.70%	14.50%

Fuente: Registros Calidad de Servicio

Estándares Éticos y de Conducta

GRI: 102-16, 102-17

Nuestra cultura corporativa promueve la rectitud, seriedad, transparencia, responsabilidad y el respeto hacia todos los grupos de interés: Accionistas, Clientes, Proveedores, Colaboradores y la Comunidad.

Incentivamos y reforzamos el comportamiento ético en nuestros Colaboradores. Por esto capacitamos; implementamos herramientas; estructuramos políticas, procesos, procedimientos y sistemas de control, y desarrollamos normativas internas que delimitan el contexto y los límites dentro de los cuales deben desenvolverse las labores en Produbanco y sus Subsidiarias.

Nuestro cuerpo de reglas internas se encuentra a disposición de cualquier Colaborador 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 2020 se registró una infracción interna al Código de Ética y Conducta. Tras el análisis e investigación correspondientes se aplicaron los correctivos necesarios y las personas involucradas fueron apartadas de la Institución.

Línea Ética

Es un canal de contacto confidencial a través de correo electrónico e Intranet creado 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.

Acciones Puestas en Práctica en 2020 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.

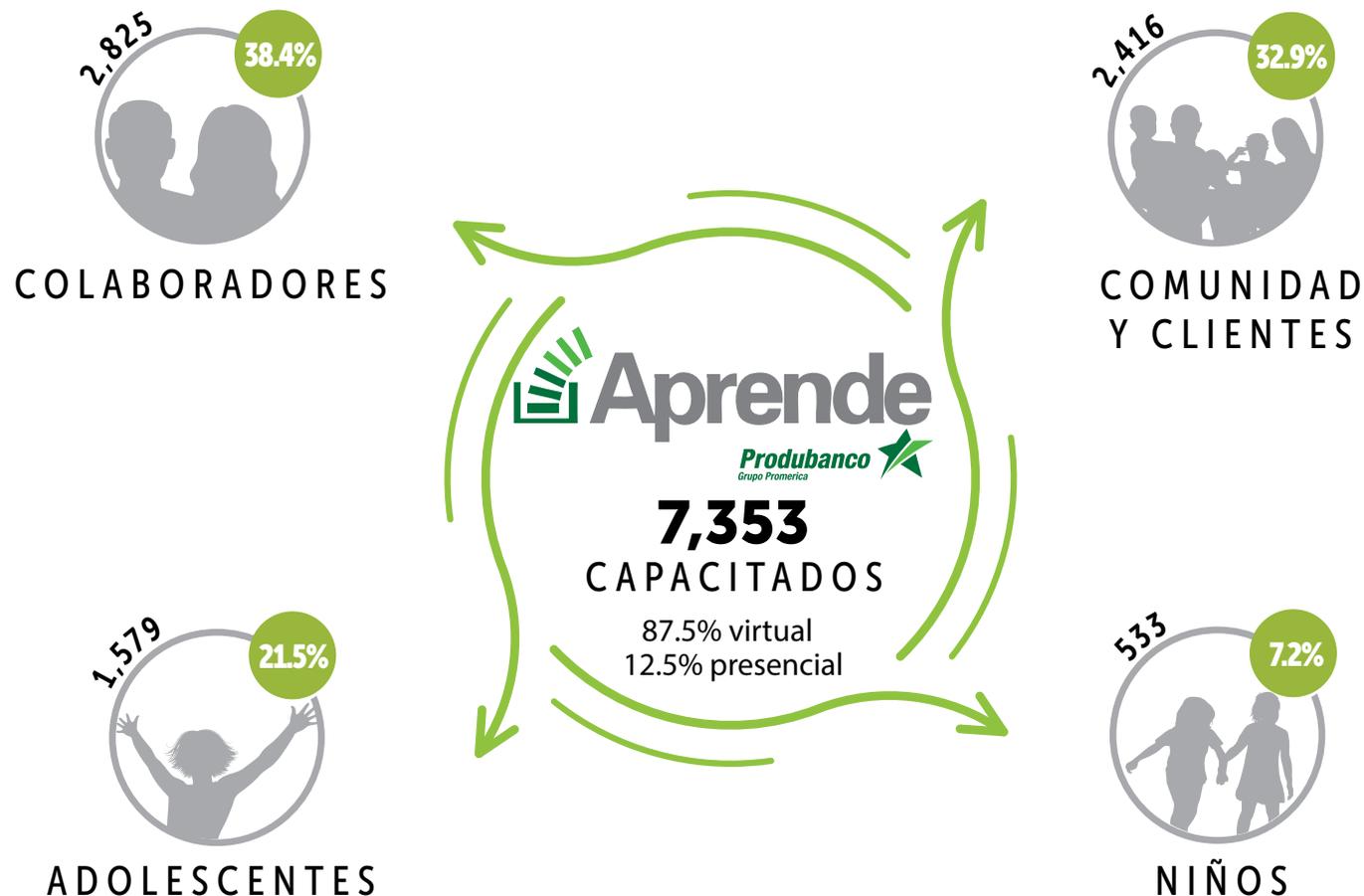
Una reseña general de las acciones tomadas en 2020 para evitar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo se encuentra en la Memoria Corporativa 2020 de Produbanco (página 52) en:

<https://www.produbanco.com.ec/qui%C3%A9nes-somos/gobierno-corporativo/memoria-corporativa>

Programa de Educación Financiera

GRI: 413-1, FS16

En 2020 transmitimos contenidos de educación financiera en 48 ciudades distribuidas en las 24 provincias del país. La emergencia sanitaria nos impulsó a trabajar en estrecha coordinación con nuestros Proveedores para cumplir nuestras metas y poder llegar a nuestros grupos objetivo en modalidad virtual.



Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Cientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

DISTRIBUCIÓN CAPACITADOS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y POR FRANJA ETARIA

Provincia	5 - 8	9 - 12	13 - 17	18 - 24	25 - 64	65...	Total
Azuay			81		87		168
Bolívar			42		4		46
Cañar			82		6		88
Carchi					5		5
Chimborazo			88		29		117
Cotopaxi			7		16		23
El Oro			87		27		114
Esmeraldas			40		18		58
Galápagos			19				19
Guayas			80		568		648
Imbabura			102		64		166
Loja			77		21		98
Los Ríos			45		22		67
Manabí			164		55		219
Morona Santiago			63				63
Napo			14				14
Orellana			69				69
Pastaza			26		5		31
Pichincha	526	7	270	1,191	3,037	1	5,032
Santa Elena			22		12		34
Santo Domingo de los Tsáchilas					33		33
Sucumbíos			85				85
Tungurahua			35		90		125
Zamora Chinchipe			31				31
Total	526	7	1,529	1,191	4,099	1	7,353

Fuente: Informe PEF Produbanco

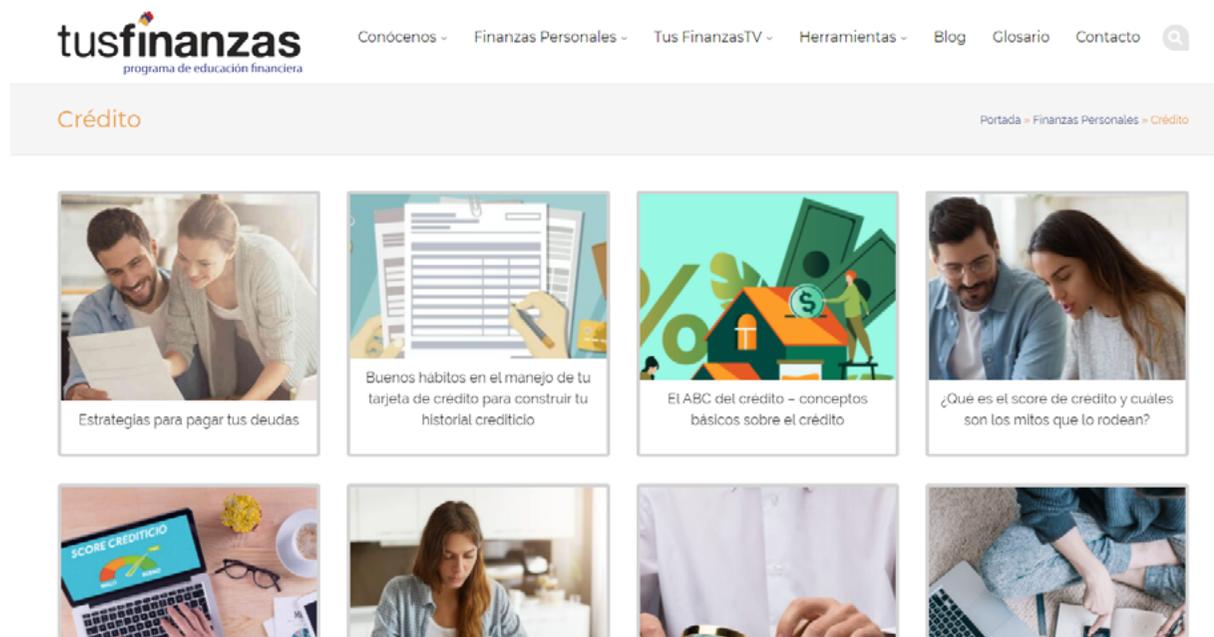
Objetivos

Además de los contenidos rutinarios, durante este período nuestro principal objetivo fue proporcionar a la Comunidad conocimientos prácticos sobre los beneficios de la digitalización y el manejo de finanzas en contextos de crisis.

Programa Aprende Medios

En 2020 continuamos con nuestra presencia en varios de medios de comunicación, con la ayuda de nuestra agencia de relaciones públicas y comunicación que se encargó de socializar temas de ahorro y medidas de prevención principalmente para evitar el sobreendeudamiento.

Mediante el enlace web www.tusfinanzas.ec, nuestras redes sociales y actividades asociativas con AVAL, nos enlazamos con la Comunidad con el mensaje de la importancia de llevar una sana vida financiera.



Clientes Sostenibles

Durante el año 2020 consolidamos nuestro Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), avanzamos con la revisión Ambiental y Social (A&S) de los Clientes del portafolio comercial e implementamos mejoras en nuestros procesos y políticas.

En este primer año como signatarios de los Principios para una Banca Responsable, Produbanco introdujo la aplicación de *Portfolio Impact Analysis Tool* (Herramienta de Análisis de Impacto) desarrollada por UNEP FI, que permite determinar los impactos positivos y negativos del portafolio con un enfoque social, ambiental y económico. Además complementamos el esquema con metodologías utilizadas internacionalmente para apoyar a los Clientes y alinearlos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo Climático de París.

Debido a nuestra activa participación y liderazgo en el uso de la Herramienta de Análisis de Impacto fuimos invitados por UNEP FI a participar en varios seminarios web (webinars) internacionales para compartir nuestra experiencia y progresos.

Actualmente somos parte del Core Group, de Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), programa que desarrolla metodologías para medir la huella de carbono en diferentes tipos de activos en instituciones financieras. Esta participación nos permite colaborar en la construcción de metodologías que se utilizarán a nivel mundial.

Productos Verdes

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

Nuestra oferta de Productos 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 Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios para una Banca Responsable de los cuales somos signatarios.

Para Produbanco es una prioridad diseñar productos y servicios que permitan el desarrollo productivo y sostenible de la sociedad, que contribuya a la prosperidad y proyecten bienestar para las generaciones futuras.

Programa Líneas Verdes

El Programa Líneas Verdes de Produbanco es una solución financiera, desarrollada especialmente para la pequeña y mediana empresa, que apoya la transición de la producción hacia una gestión económica, social y ambientalmente eficiente y sostenible.



Programa Líneas Verdes - Objetivos

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.

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.

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

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.

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

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



Desde su primer año de activación (2016), esta cartera ha desembolsado USD 218.8 millones a diciembre 2020 y USD 261 millones hasta el cierre del primer semestre del 2021.

EVOLUCIÓN PROGRAMA LÍNEAS VERDES

Año	Desembolsos (USD millones)	Saldos (USD millones)	Número Clientes	Número Operaciones
2016	11.4	0.0	14	23
2017	30.8	2.3	24	40
2018	86.7	8.2	66	135
2019	181.3	85.2	109	239
2020	218.8	60.2	154	337
jun-21	261.0	68.0	184	390

A diciembre 2020 la cartera de Líneas Verdes representó el 1.8% de la Cartera Total del Banco y a junio del 2021 llegó al 1.9%.

PARTICIPACIÓN DE LÍNEAS VERDES EN LA CARTERA DE PRODUBANCO Y SUS SEGMENTOS (SALDOS)

Año	dic-19			dic-20			jun-21		
	Cartera Total (USD millones)	Líneas Verdes (USD millones)	Participación	Cartera Total (USD millones)	Líneas Verdes (USD millones)	Participación	Cartera Total (USD millones)	Líneas Verdes (USD millones)	Participación
Banco	3,419.9	85.2	2.5%	3,431.1	60.2	1.8%	3,576.6	68.0	1.9%
Segmento Corporativo	1,257.9	44.4	3.5%	1,265.0	24.2	1.9%	1,331.4	24.7	1.9%
Segmento Empresarial	329.8	26.6	8.1%	336.6	19.1	5.7%	367.5	22.0	6.0%
Pyme	412.0	14.2	3.5%	431.1	16.9	3.9%	452.4	20.6	4.5%

La cartera de Líneas Verdes comprende créditos especializados para el financiamiento de proyectos de negocios sostenibles; eficiencia de recursos; producción sostenible; tecnologías eficientes y ambientalmente limpias; energías renovables; eficiencia energética; construcción sostenible; tecnología agropecuaria eficiente, y certificaciones de sostenibilidad con el objeto de apoyar al sector productivo y sostenible del país.

Fuente: Big Data Produbanco / Power BI

 Mensaje del Presidente Ejecutivo

 Perfil

 Cultura Sostenible

 Usuario Financiero

 Clientes Sostenibles

 Productos Verdes

 Gestión Social

 Agentes de Cambio

 Sobre el Informe

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE LÍNEAS VERDES POR CATEGORÍA DE SOSTENIBILIDAD(Desembolsos)

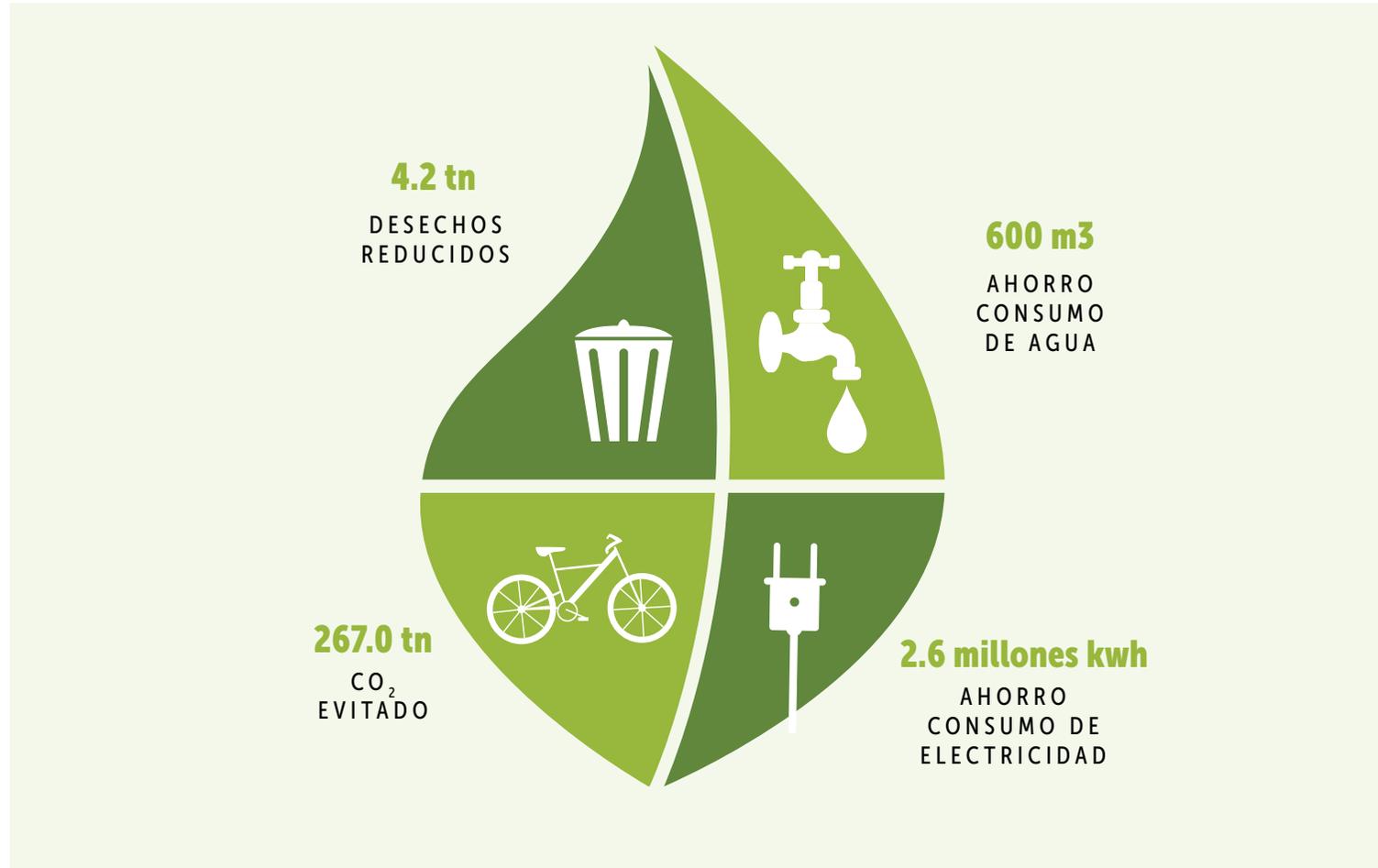
Categoría Sostenibilidad	dic-19	dic-20	jun-21
Certificaciones de Sostenibilidad	112.19	146.4	196.0
Eficiencia de Recursos	7.26	8.5	7.4
Eficiencia Energética	18.46	12.6	11.7
Energía Renovable	14.38	14.4	16.4
Negocios Verdes	27.36	35.3	28.6
Tecnología Agropecuaria Eficiente	1.63	1.6	1.0
Total	181.3	218.8	261.0

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE LÍNEAS VERDES POR ACTIVIDAD ECONÓMICA (Desembolsos)

Actividad Económica	dic-19	dic-20	jun-21
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	0.4	0.7	1.0
Construcción	2.0	3.4	8.0
Administración pública y defensa, planes de seguridad social de afiliación obligatoria	3.9	4.8	5.0
Suministro de electricidad, gas y agua	8.0	8.0	17.0
Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos	2.4	31.3	7.0
Pesca		39.1	61.0
Industrias manufactureras	80.1	53.9	80.0
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	84.4	77.6	82.0
Total	181.3	218.8	261.0

Entre los parámetros de evaluación del crédito se establece que el proyecto reduzca en al menos un 20% el impacto ambiental generado por la actividad de la empresa. Esta característica ha permitido generar importantes indicadores ambientales:

Impacto Ambiental



Fuente: Big Data Produbanco / Power BI

 Mensaje del Presidente Ejecutivo

 Perfil

 Cultura Sostenible

 Usuario Financiero

 Clientes Sostenibles

 Productos Verdes

 Gestión Social

 Agentes de Cambio

 Sobre el Informe

Financistas y Líneas de Crédito Otorgadas

Hasta junio 2021 hemos negociado con organismos internacionales, la apertura de varias líneas de crédito 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.

Fondeador	USD 123.7 millones Fondos Adquiridos			USD 127.9 millones Fondos Utilizados			% Uso
	dic-19	dic-20	jun-21	dic-19	dic-20	jun-21	
BID Invest BID 1	5.0			5.0			100.1%
BID Invest BID 2	3.3			3.5			104.5%
Developing World Markets DWM	7.5			8.0			106.7%
Dutch Entrepreneurial Development Bank FMO 1	10.0			10.0			100.4%
Dutch Entrepreneurial Development Bank FMO 2	15.0			15.1			100.9%
Dutch Entrepreneurial Development Bank FMO 3		27.0			27.1		100.4%
International Finance Corporation IFC 1	20.0			21.1			105.3%
International Finance Corporation IFC 2	12.0			12.0			100.3%
International Finance Corporation IFC 3			2.0			2.0	100.8%
FinDevCad			10.0			10.1	101.1%
Cuenta Verde			11.8			13.9	117.3%

Fondeador	Destino Categoría Sostenibilidad					
	Tecnología Agropecuaria Eficiente	Negocios Verdes	Energía Renovable	Eficiencia Energética	Eficiencia de Recursos	Certificaciones de Sostenibilidad
BID Invest BID 1		✓	✓	✓		✓
BID Invest BID 2	✓	✓	✓		✓	✓
Developing World Markets DWM			✓			
Dutch Entrepreneurial Development Bank FMO 1			✓	✓		✓
Dutch Entrepreneurial Development Bank FMO 2		✓		✓	✓	✓
Dutch Entrepreneurial Development Bank FMO 3	✓	✓	✓	✓	✓	✓
International Finance Corporation IFC 1	✓			✓	✓	✓
International Finance Corporation IFC 2					✓	✓
International Finance Corporation IFC 3			✓			✓
FinDevCad		✓			✓	✓
Cuenta Verde		✓		✓	✓	✓

Fuente: Big Data Produbanco / Power BI

 Mensaje del Presidente Ejecutivo

 Perfil

 Cultura Sostenible

 Usuario Financiero

 Clientes Sostenibles

 Productos Verdes

 Gestión Social

 Agentes de Cambio

 Sobre el Informe

Diversificación Geográfica

El objetivo durante el 2020 continuó apuntando al incremento de la participación de desembolsos de Líneas Verdes en la costa. El crecimiento en esta región fue de 19%, con lo que alcanzó una participación de 44.8%; en la sierra el crecimiento fue de 22.1% y la participación llegó al 55.2%.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA CARTERA DE LÍNEAS VERDES

Ciudad	dic-19				dic-20				jun-21				
	Desembolsos (millones USD)	%	Saldo (millones USD)	%	Desembolsos (millones USD)	%	Saldo (millones USD)	%	Desembolsos (millones USD)	%	Saldo (millones USD)	%	
SIERRA													
Quito	70.5	38.9%	39.2	45.9%	91.5	41.8%	31.7	52.7%	92.3	35.4%	30.8	45.3%	
Ambato	23.4	12.9%	7.7	9.0%	23.4	10.7%	0.1	0.2%	25.4	9.7%	2.0	2.9%	
Cuenca	3.9	2.2%	3.4	4.0%	4.7	2.1%	3.6	5.9%	4.7	1.8%	3.2	4.7%	
Cayambe					0.8	0.3%	0.8	1.2%	0.8	0.3%	0.8	1.1%	
Latacunga									1.5	0.6%	1.5	2.2%	
Riobamba	0.3	0.1%	0.2	0.3%	0.3	0.1%	0.2	0.4%	0.4	0.1%	0.3	0.4%	
Ibarra	1.0	0.5%	0.9	1.1%	0.2	0.1%	0.1	0.2%	0.5	0.2%	0.4	0.5%	
COSTA													
Guayaquil	76.5	42.2%	31.4	36.8%	90.1	41.2%	20.5	34.0%	126.8	48.6%	24.2	35.6%	
Sto. Domingo de los Tsáchilas	3.7	2.1%	0.9	1.0%	4.4	2.0%	0.8	1.4%	3.1	1.2%	1.0	1.5%	
Machala	0.3	0.2%	0.3	0.3%	1.3	0.6%	1.2	2.0%	1.5	0.6%	1.3	1.9%	
Manta	1.0	0.6%	0.5	0.6%	1.3	0.6%	0.3	0.5%	1.8	0.7%	0.4	0.5%	
Quevedo	0.8	0.4%	0.8	0.9%	0.9	0.4%	0.9	1.5%	0.9	0.4%	0.8	1.2%	
Pasaje									1.5	0.6%	1.5	2.2%	
Total	181.3	100.0%	85.2	100.0%	218.8	100.0%	60.2	100.0%	261.0	100.0%	67.9	100.0%	

Fuente: Big Data Produbanco / Power BI

 Mensaje del Presidente Ejecutivo

 Perfil

 Cultura Sostenible

 Usuario Financiero

 Clientes Sostenibles

 Productos Verdes

 Gestión Social

 Agentes de Cambio

 Sobre el Informe

Gestión Eficiente de la Información

Continuamos trabajando en la centralización de datos en la base de Big Data Produbanco para su uso generalizado en la toma de decisiones. En 2020 la información relativa a fondeadores tuvo una importante mejora.

Conocimiento Técnico

La red comercial y de soporte ha sido capacitada por tercer año consecutivo, fortaleciendo el conocimiento técnico y comercial del producto Líneas Verdes; 100 ejecutivos y asistentes comerciales, y más de 25 Colaboradores del área de soporte participaron de esta actividad.

Asistencia Organismos Multilaterales

EcoBusiness Fund

Se desarrolló un proyecto de asistencia técnica para el que se eligió a dos empresas camaroneras para promover prácticas de negocio y consumo que contribuyan a la conservación de la biodiversidad, el uso sostenible de los recursos naturales y la mitigación del cambio climático y adaptación a sus efectos.

Integración entre Segmentos

Hemos fortalecido la integración del equipo de Riesgo Ambiental y Social con todas las bancas. De esta manera profundizamos más en el entendimiento de los aspectos técnicos y apoyamos la colocación del producto en este período.

Cuenta Verde

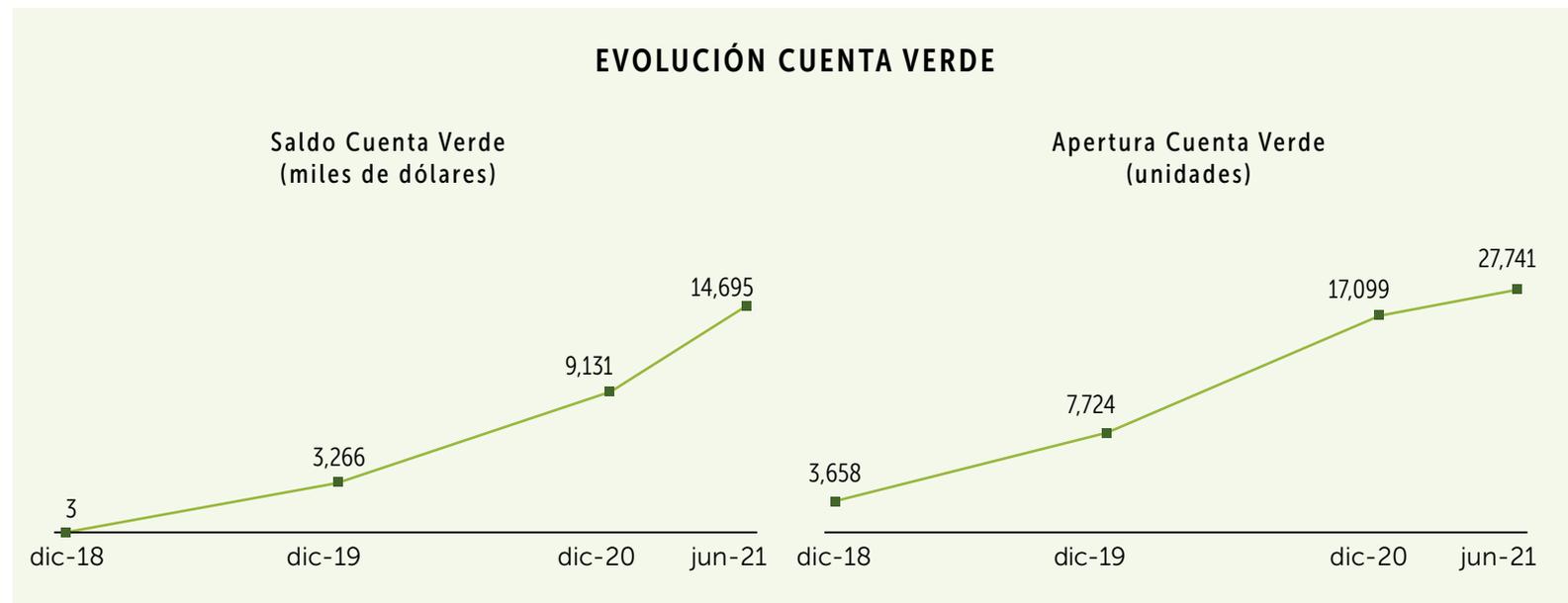
Cuenta Verde es un producto cuyos recursos captados son direccionados al fondeo del Programa Líneas Verdes.

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 y la sostenibilidad, pues brinda facilidades para su ágil apertura y manejo a través de canales digitales generando optimización de recursos.

En 2020 Cuenta Verde recibió de Pacto Global Ecuador el *Reconocimiento a las Buenas Prácticas* por ser la primera cuenta que se ofrece en el Ecuador con este enfoque.

Cifras

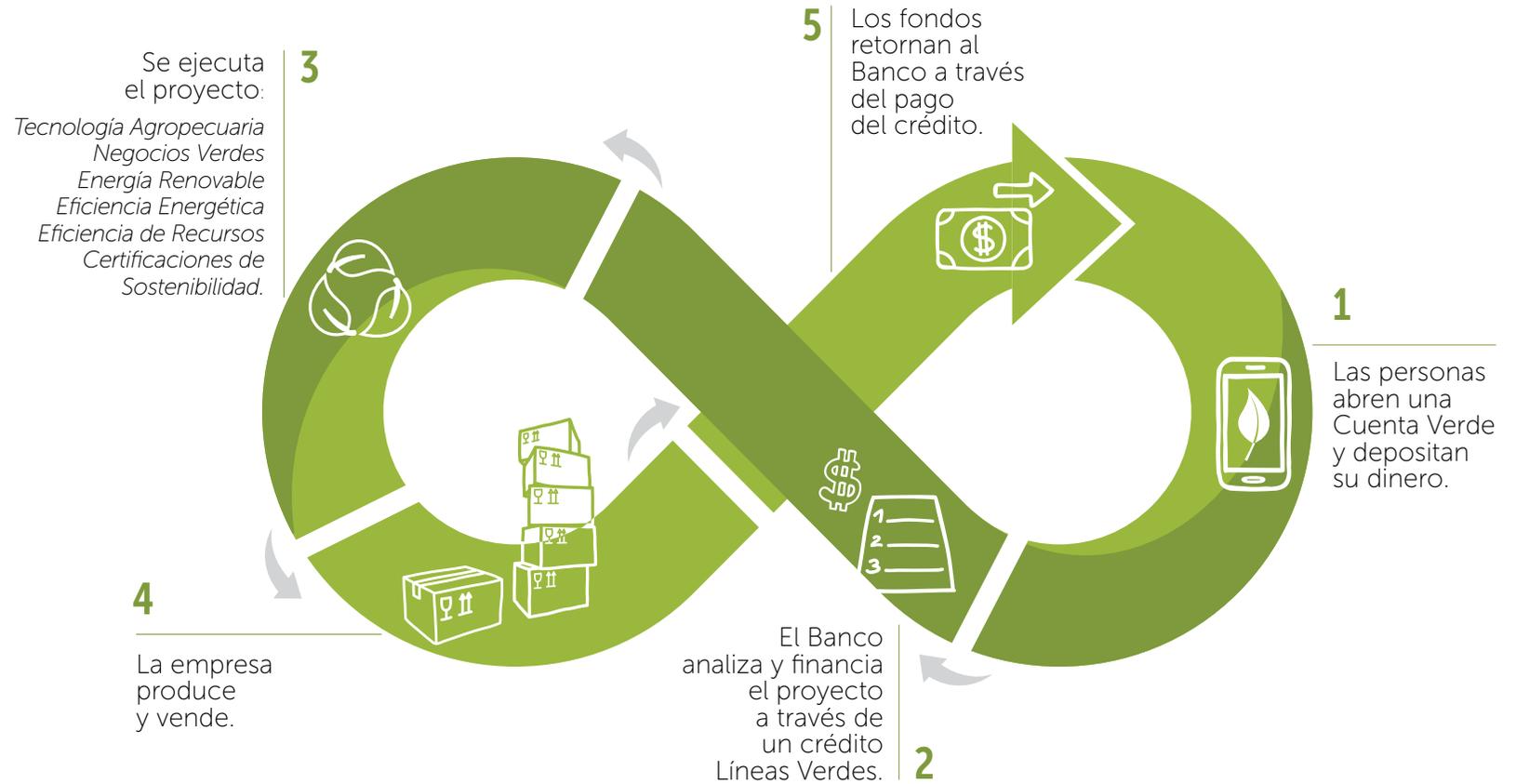
A diciembre 2020 el saldo de esta cuenta fue de USD 9.1 millones (17.099 cuentas) presentando un crecimiento del 179.6% con respecto al año anterior. Mantiene la tendencia de crecimiento en el primer semestre del 2021 llegando a un saldo de 14.7 (27.741 cuentas) millones y un crecimiento de 60.9%.



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.

Comunidad Verde

C O M U N I D A D V E R D E





Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Cientes Sostenibles

Productos Verdes

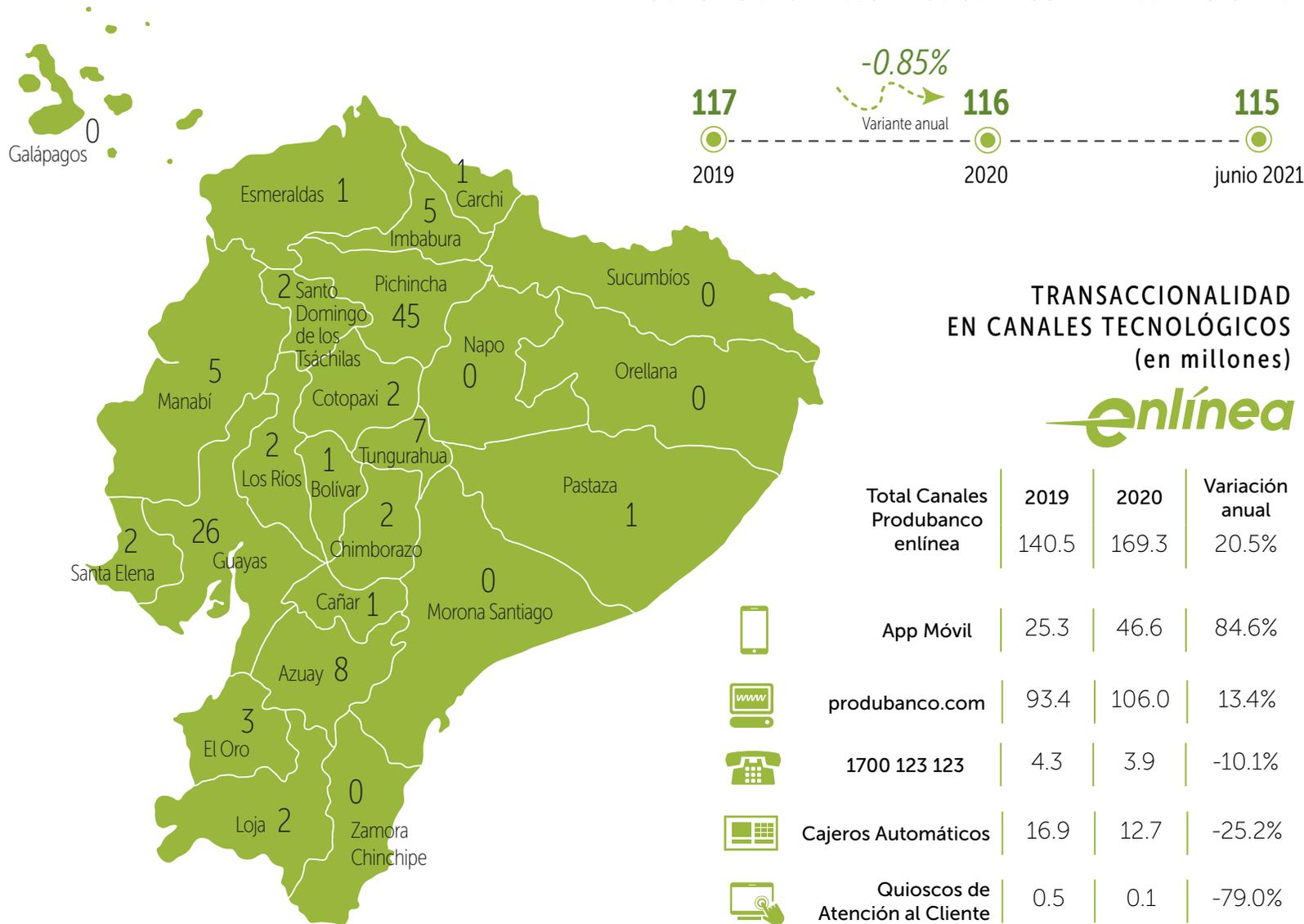
Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Canales de Atención

COBERTURA DE NUESTRAS OFICINAS BANCARIAS TRADICIONALES Y AGENCIAS DIGITALES PRODUBANCO A NIVEL NACIONAL



Fuente: Estructura de Oficinas Produbanco y Base Transaccional

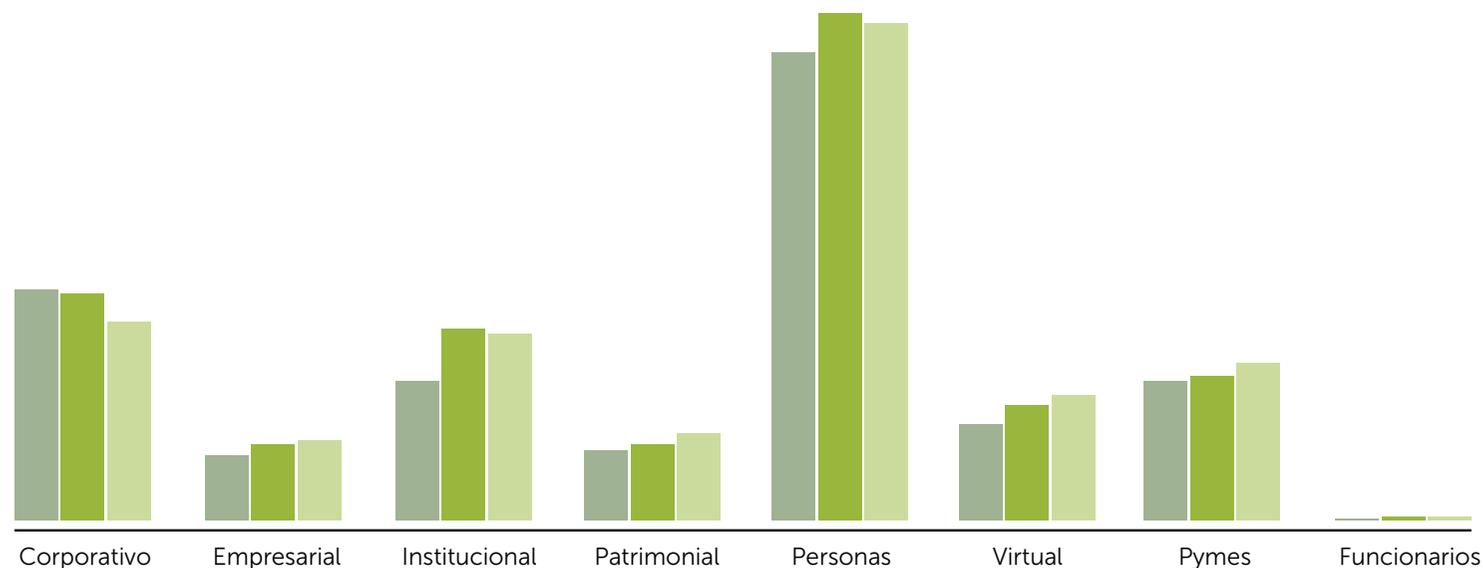


Volúmenes de Negocio

DISTRIBUCIÓN Y EVOLUCIÓN DE LOS DEPÓSITOS POR SEGMENTO DE NEGOCIO

(en millones de dólares)

■ 2019 ■ 2020 ■ junio 2021



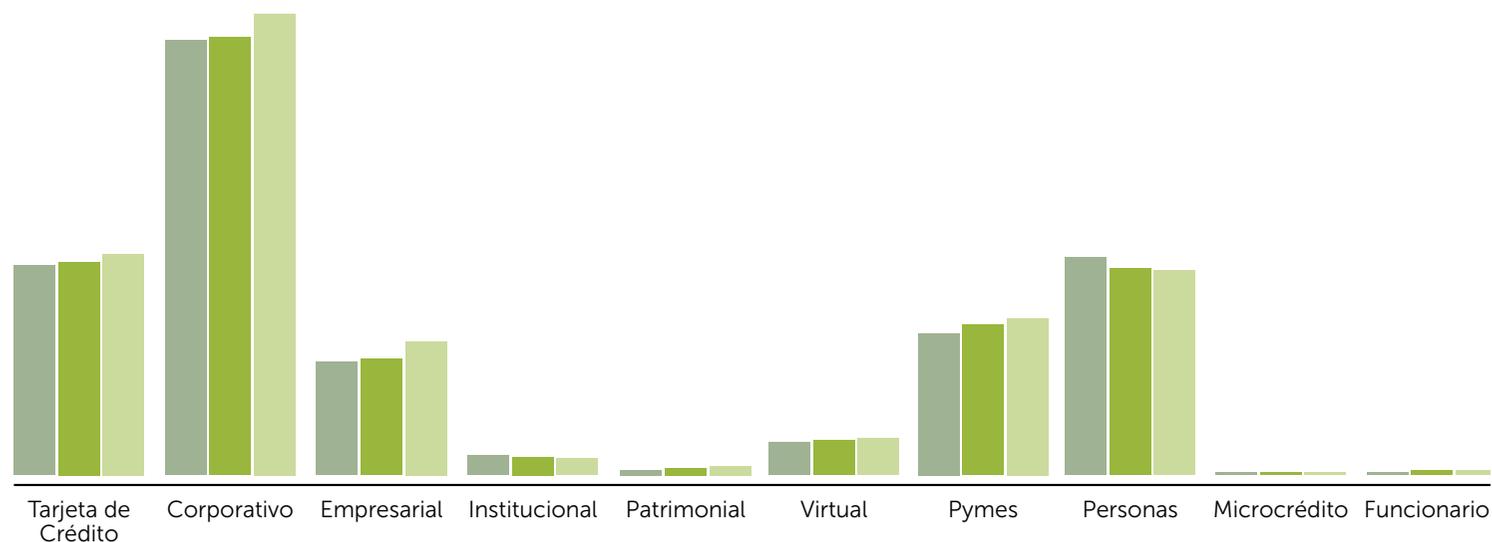
Banca	Segmento de Negocio	dic-19	Participación	dic-20	Participación	jun-21	Participación
Empresas	Corporativo	767.8	19.2%	744.8	16.8%	657.0	15.0%
	Empresarial	215.0	5.4%	250.4	5.7%	262.7	6.0%
	Institucional	461.3	11.5%	627.7	14.2%	614.0	14.0%
	Patrimonial	226.9	5.7%	255.2	5.8%	274.4	6.3%
Minorista	Personas	1,541.1	38.6%	1,670.7	37.8%	1,632.7	37.2%
	Virtual	316.7	7.9%	383.5	8.7%	415.3	9.5%
	Pymes	459.7	11.5%	478.5	10.8%	520.6	11.9%
	Funcionarios	9.1	0.2%	13.0	0.3%	12.6	0.3%
Total		3,997.5	100.0%	4,423.8	100.0%	4,389.2	100.0%

Fuente: Big Data Produbanco



DISTRIBUCIÓN Y EVOLUCIÓN DE LA CARTERA POR SEGMENTO DE NEGOCIO (en millones de dólares)

■ 2019 ■ 2020 ■ junio 2021



Banca	Segmento de Negocio	dic-19	Participación	dic-20	Participación	jun-21	Participación
Empresas	Tarjeta de Crédito	605.0	17.7%	607.8	17.7%	640.9	17.9%
	Corporativo	1,257.9	36.8%	1,265.0	36.9%	1,331.4	37.2%
	Empresarial	329.8	9.6%	336.6	9.8%	367.5	10.3%
	Institucional	61.2	1.8%	53.8	1.6%	45.1	1.3%
Minorista	Patrimonial	16.2	0.5%	21.7	0.6%	22.4	0.6%
	Virtual	93.0	2.7%	96.9	2.8%	106.7	3.0%
	Pymes	412.0	12.0%	431.1	12.6%	452.4	12.7%
	Personas	625.0	18.3%	597.8	17.4%	590.4	16.5%
	Microcrédito	10.5	0.3%	9.4	0.3%	8.1	0.2%
	Funcionarios	9.3	0.3%	11.1	0.3%	11.7	0.3%
	Total	3,419.9	100.00%	3,431.1	100.00%	3,576.6	100.00%

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe



Volúmenes de Negocio por Distribución Geográfica

DEPÓSITOS

Evolución del Volumen de Depósitos por Distribución Geográfica
(en millones de dólares)

Sucursal	dic-19	dic-20	jun-21
Quito	2,773.80	3,009.50	2,943.80
Guayaquil	697.5	812.8	826.1
Cuenca	159.6	204.9	216.4
Ambato	113.3	126.6	119.9
Manta	52.7	59.7	61.3
Ibarra	43.9	46.6	54
Santo Domingo	34.2	37.4	36.2
Riobamba	40.1	35.2	31.7
Machala	21.8	24.8	33.1
Quevedo	14.6	16.4	17.8
Latacunga	13	14.7	13.4
Esmeraldas	10.1	11.1	11.5
Loja	10.2	9.6	12.5
Azogues	6.9	6.9	7.3
Guaranda	2.4	3.7	3.4
Puyo	2.9	3.2	0
Tulcán	0.6	0.8	0.8
Total	3,997.47	4,423.85	4,389.21

CARTERA

Evolución del Volumen de Cartera por Distribución Geográfica
(en millones de dólares)

Sucursal	dic-19	dic-20	jun-21
Quito	1,745.79	1,744.76	1,747.68
Guayaquil	1,063.94	1,109.23	1,203.11
Cuenca	139.73	130.39	139.29
Ambato	129.83	122.52	142.01
Manta	102.92	85.92	92.95
Ibarra	54.09	64.38	73.44
Machala	55.67	49.59	49.49
Santo Domingo	42.61	39.47	41.44
Quevedo	23.77	24.29	26.68
Riobamba	17.47	16.56	16.58
Esmeraldas	13.07	14.4	14.21
Loja	11.06	10.5	10.76
Latacunga	8.29	7.63	9.6
Azogues	7.28	6.47	6.39
Puyo	2.53	2.39	0
Tulcán	0.97	1.63	1.88
Guaranda	0.9	0.94	1.1
Total	3,419.91	3,431.10	3,576.61



Volúmenes de Negocio por Sector Económico

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA COMERCIAL Y PRODUCTIVA POR SECTOR ECONÓMICO DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME DE ACTIVIDAD

Sector Económico	dic-19	dic-20	jun-21
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas.	606.50	647.42	590.84
Industrias manufactureras	481.68	477.66	576.81
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	179.53	183.27	199.80
Actividades inmobiliarias	177.67	170.17	186.38
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	132.21	138.16	128.85
Construcción	62.34	89.51	92.61
Transporte y almacenamiento	71.32	61.75	60.60
Actividades financieras y de seguros	77.02	63.31	60.04
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	44.72	85.72	102.02
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	51.67	43.85	65.90
Actividades profesionales, científicas y técnicas	34.79	26.66	23.82
Información y comunicación	53.92	23.69	36.47
Explotación de minas y canteras	25.66	24.41	23.50
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	22.28	20.91	23.71
Enseñanza	22.41	19.52	16.97
Otras actividades de servicios	8.42	6.76	4.81
Distribución de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento	6.28	5.09	5.56
Artes, entretenimiento y recreación	5.48	5.23	4.74
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	2.90	1.97	1.70
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	0.01
Total General	2,067.19	2,095.09	2,205.16

Fuente: Big Data Produbanco



Unidades de Negocio

Banca de Empresas - Segmento Corporativo

Perfil del Cliente

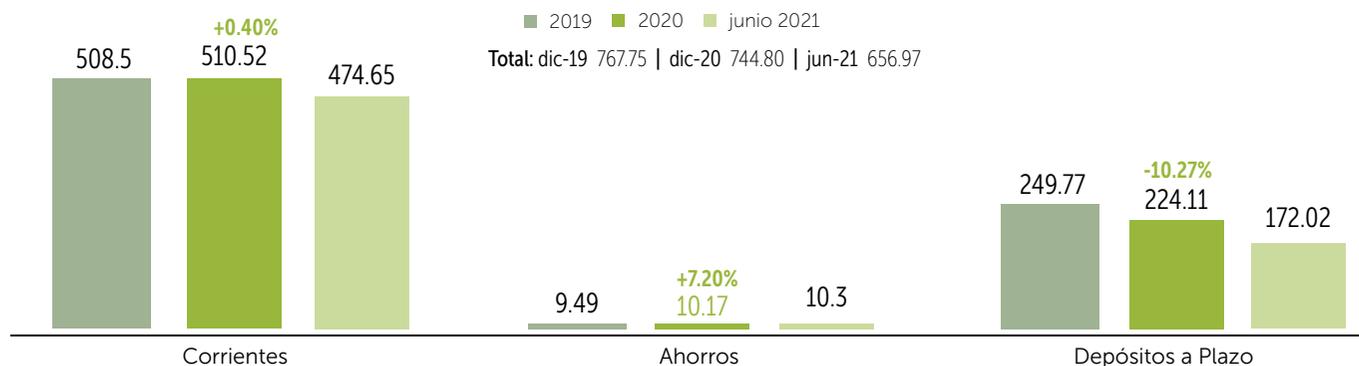
Empresas con ventas anuales superiores a USD 25 millones.

Número de Clientes

dic-19	dic-20	jun-21
1,559	1,573	1,524

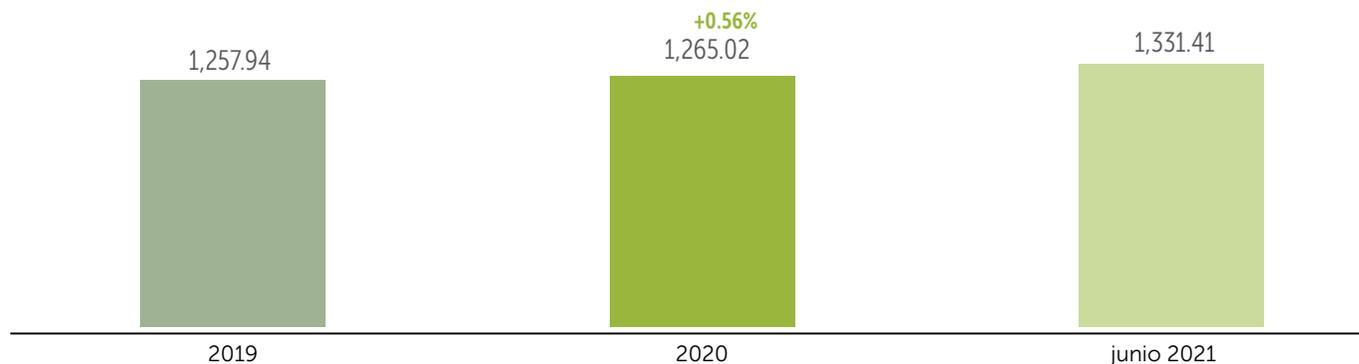
Distribución de los Depósitos Monetarios Segmento Corporativo

(en millones de dólares)



Distribución de la Cartera Segmento Corporativo

(en millones de dólares)



Fuente: Big Data Produbanco



Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Unidades de Negocio

Banca de Empresas - Segmento Empresas

Perfil del Cliente

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

Número de Clientes

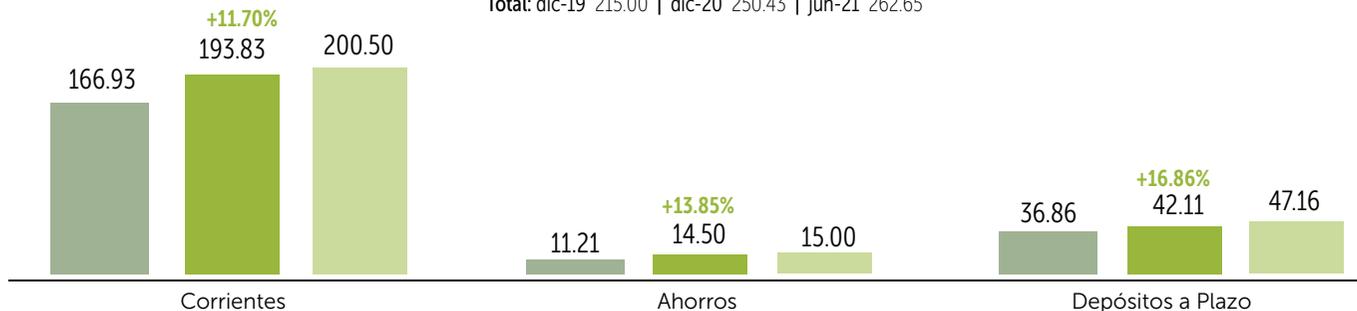
dic-19	dic-20	jun-21
1,618	1,844	1,920

Distribución de los Depósitos Monetarios Segmento Empresarial

(en millones de dólares)

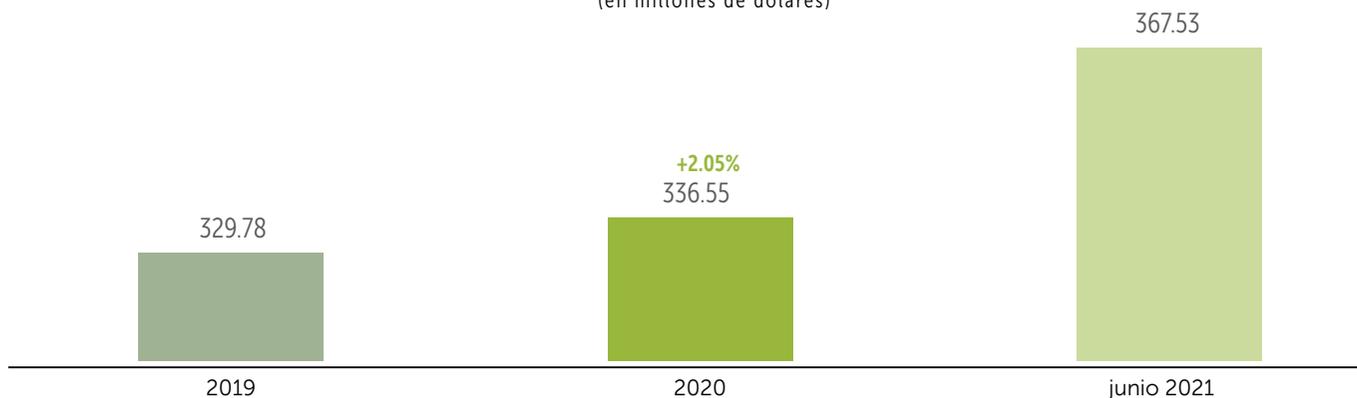
■ 2019 ■ 2020 ■ junio 2021

Total: dic-19 215.00 | dic-20 250.43 | jun-21 262.65



Distribución de la Cartera Segmento Empresarial

(en millones de dólares)



Fuente: Big Data Produbanco



Unidades de Negocio

Banca de Empresas - Segmento Patrimonial

Perfil del Cliente

Clientes de alto patrimonio.

Número de Clientes

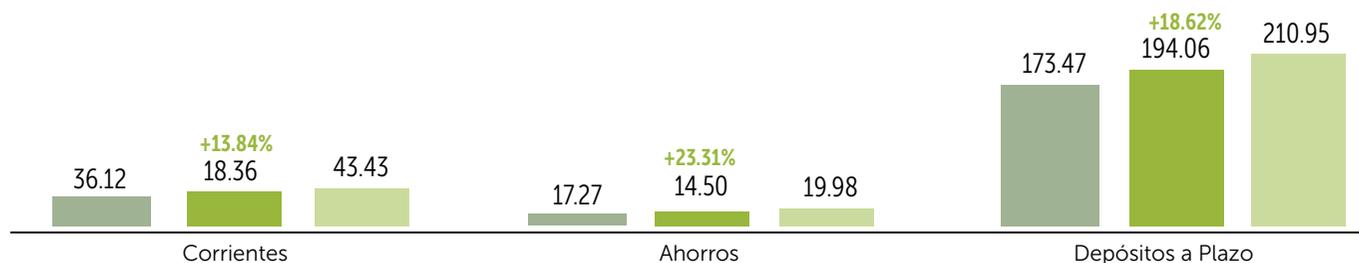
dic-19	dic-20	jun-21
1,527	1,906	2,038

Distribución de los Depósitos Monetarios Segmento Patrimonial

(en millones de dólares)

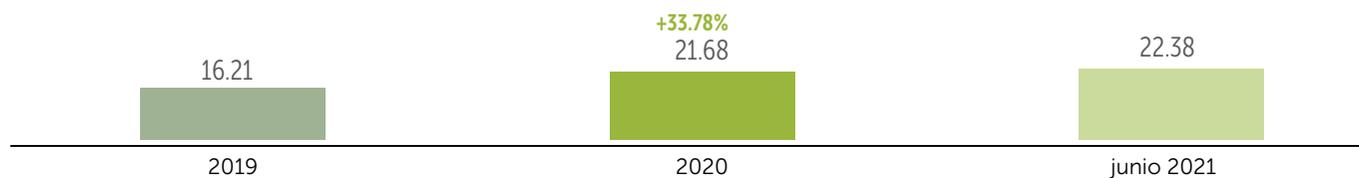
■ 2019 ■ 2020 ■ junio 2021

Total: dic-19 226.86 | dic-20 255.19 | jun-21 274.37



Distribución de la Cartera Segmento Patrimonial

(en millones de dólares)





Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

Unidades de Negocio

Banca Minorista - Segmento Personas

Perfil del Cliente

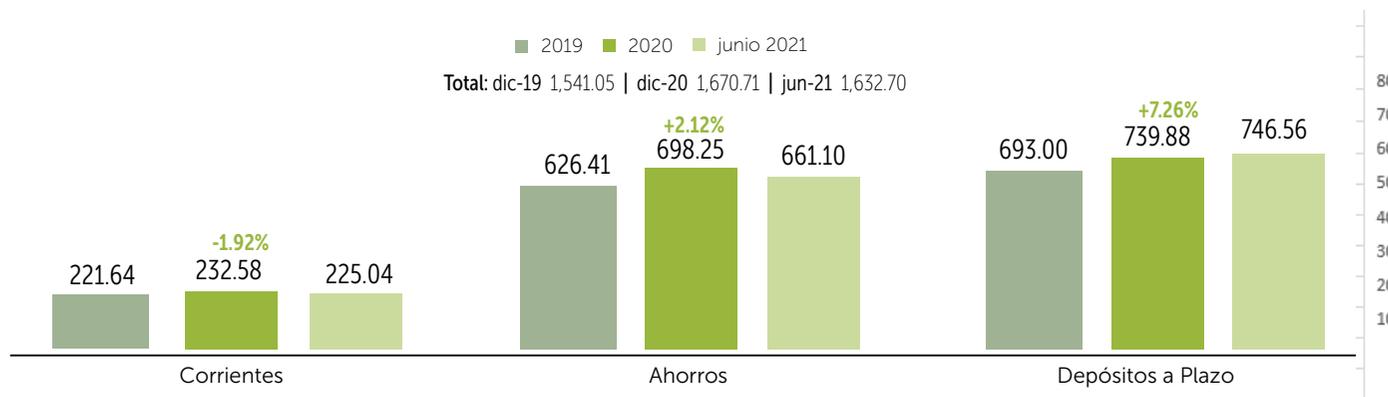
Personas naturales con necesidades de productos y servicios financieros que utilizan múltiples canales.

Número de Clientes

dic-19	dic-20	jun-21
637,656	649,583	644,754

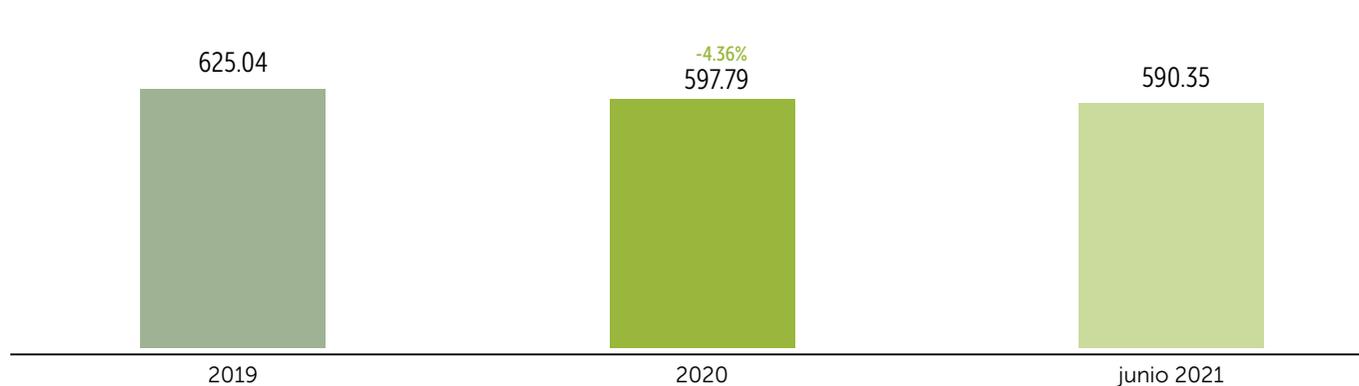
Distribución de los Depósitos Monetarios Segmento Personas

(en millones de dólares)



Distribución de la Cartera Segmento Personas

(en millones de dólares)



Fuente: Big Data Produbanco



Unidades de Negocio

Banca Minorista - Segmento Virtual

Perfil del Cliente

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

Número de Clientes

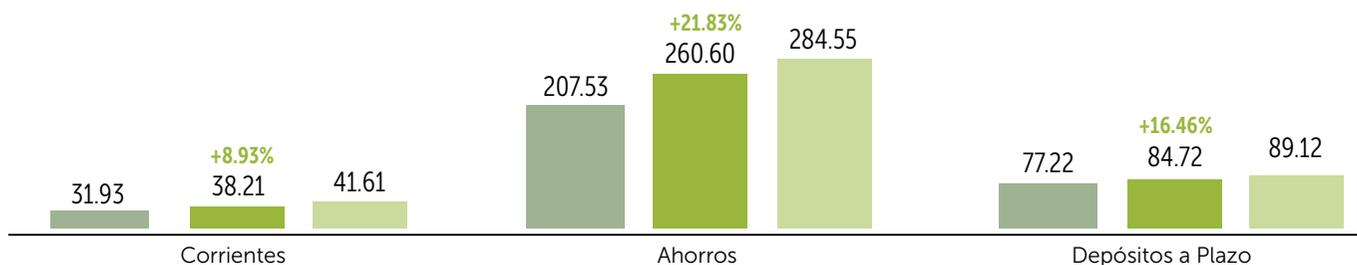
dic-19	dic-20	jun-21
403,821	437,449	483,321

Distribución de los Depósitos Monetarios Segmento Virtual

(en millones de dólares)

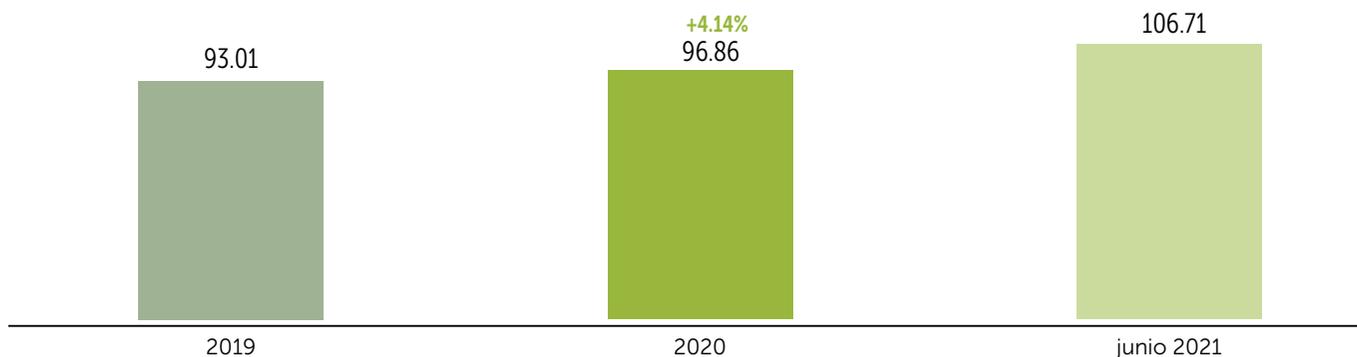
■ 2019 ■ 2020 ■ junio 2021

Total: dic-19 316.68 | dic-20 383.53 | jun-21 415.28



Distribución de la Cartera Segmento Virtual

(en millones de dólares)



Fuente: Big Data Produbanco



Unidades de Negocio

Banca Minorista - Segmento Pyme

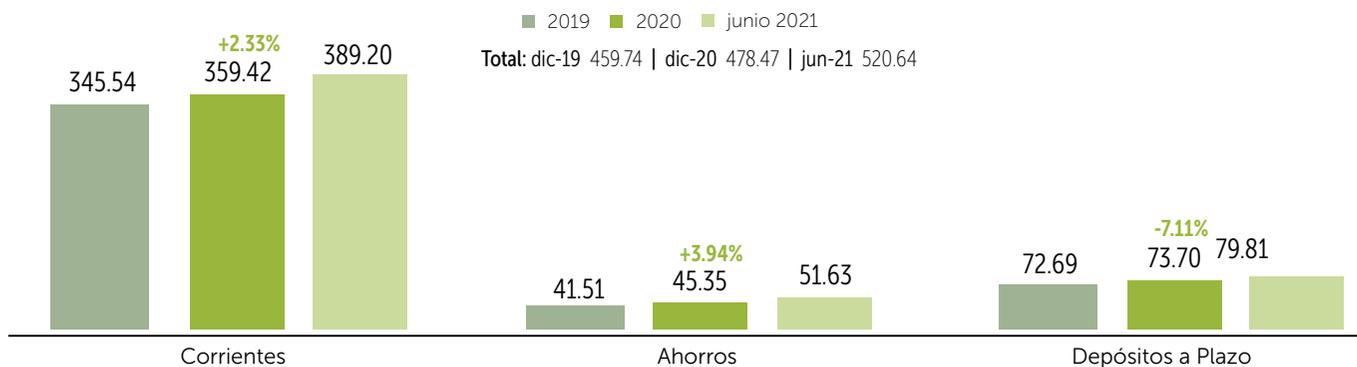
Perfil del Cliente

Empresarios, personas naturales o jurídicas cuyos negocios generan ventas de hasta USD 5 millones.

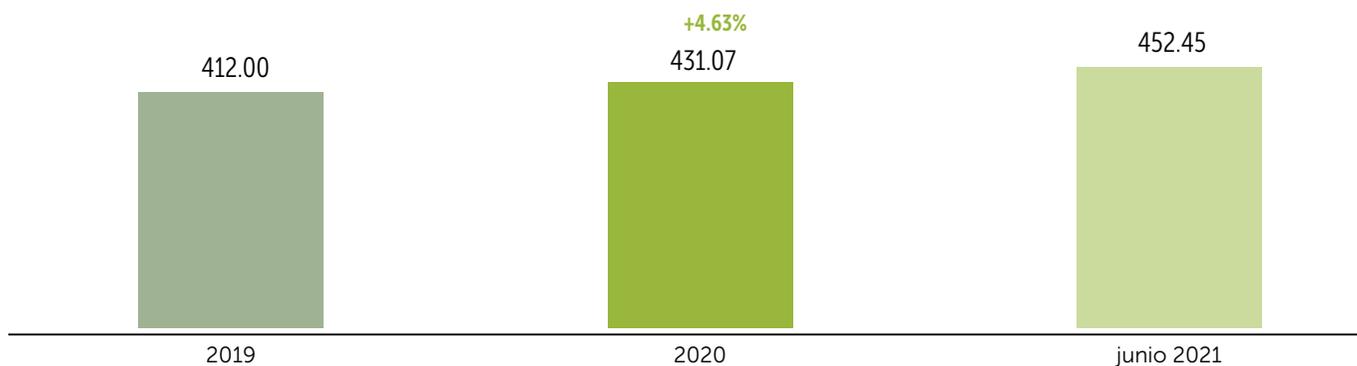
Número de Clientes

dic-19	dic-20	jun-21
26,559	27,660	28,495

Distribución de los Depósitos Monetarios Segmento Pyme (en millones de dólares)



Distribución de la Cartera Segmento Pyme (en millones de dólares)



Fuente: Big Data Produbanco



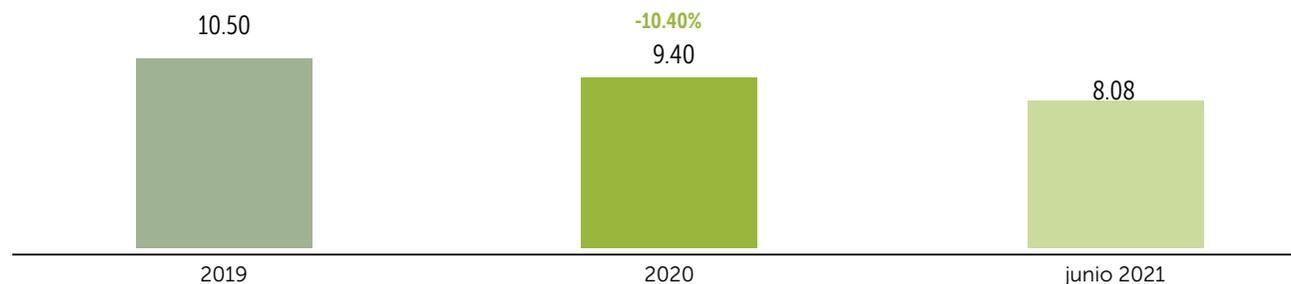
Unidades de Negocio

Microcrédito y Tarjeta de Crédito

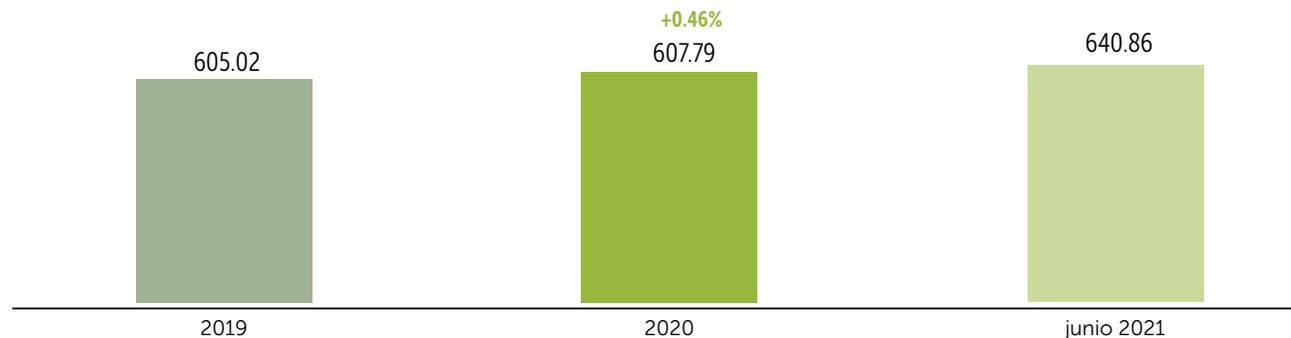
Perfil del Cliente

Personas naturales dedicadas a la comercialización de productos y servicios que requieran microcréditos de acumulación simple

Distribución de la Cartera Microcrédito (en millones de dólares)



Distribución de la Cartera Tarjeta de Crédito (en millones de dólares)



Fuente: Big Data Produbanco



Subsidiarias

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

Nuestra gestión de negocio se complementa con el aporte de nuestras subsidiarias; Externalización de Servicios S.A. Exsersa, Protrámites Trámites Profesionales S.A., ProContacto Soluciones Inteligentes S.A. y Ecuapayphone C.A. El trabajo conjunto hace posible el logro de los objetivos y estrategias institucionales.



Perfil de Nuestras Subsidiarias

Externalización de Servicios S.A. Exsersa



Los puntos de atención de ServiPagos y especialmente los de PagoÁgil nos acercan a la Comunidad, pues ponen a su alcance la realización de transacciones de pago y cobro, tanto de empresas financieras como no financieras.

La red distribuida en 197 cantones de todo el país está presente incluso en áreas de difícil acceso y con altos índices de pobreza, lo que facilita la bancarización de la población al insertarlos en la dinámica del sistema financiero.



A través de las agencias ServiPagos y puntos PagoÁgil, en 2020 se efectuó el pago de 204,656 Bonos de Desarrollo Humano (USD 50 cada uno), por un monto total de USD 10,232,800.

Las tiendas y pequeños comercios afiliados a la red PagoÁgil generan una rentabilidad adicional para sus negocios al complementar su propia oferta con el ofrecimiento de los servicios de pago y cobro, lo que les permite potenciarse y crecer. En 2020 las comisiones pagadas a establecimientos alcanzaron los USD 2.9 millones.

Con el fin de apoyar el crecimiento de esta red de pequeños negocios, en diciembre 2020 se implementó un programa de capacitación de profesionalización para microempresarios y tenderos, compuesto por seis talleres que abordaron temas de cultura financiera, empresarial, personal, social, emprendimiento y digitalización.



Protrámites Trámites Profesionales S.A.

Protrámites Trámites Profesionales S.A., es la subsidiaria encargada de la gestión de la cartera vencida de los Segmentos de Personas y Virtual, y de la recuperación de la cartera castigada de todos los segmentos de Produbanco.



Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Cientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe



Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

Sobre el Informe

ProContacto Soluciones Inteligentes S.A.

La actividad de ProContacto Soluciones Inteligentes S.A. abarca la prestación de servicios auxiliares para el sistema financiero nacional que guardan relación con el contacto telefónico y de mensajería a clientes y usuarios, a través de la integración de equipos, servicios y sistemas de informática y telecomunicaciones, dentro de los cuales se incluyen, entre otros: mensajes de bienvenida y encuestas de satisfacción sobre la atención recibida para clientes nuevos; campañas masivas y selectivas (dirigidas a un mercado objetivo) para promover el uso de productos o servicios; comercialización de nuevos productos o servicios (ya sea masiva o selectivamente); atención de llamadas de clientes que requieren solución a ciertos requerimientos; atención al cliente en interacciones digitales; gestión de reclamos y requerimientos, tanto para personas naturales como jurídicas, de todos los productos y servicios de la entidad financiera, a través de todos los canales habilitados por la misma.



EcuaPayphone C.A.

En el año 2015 Produbanco formó una alianza con la empresa PayPhone, solución de pagos móvil para la realización de compras a través del celular inteligente del usuario, gracias a la cual nos convertimos en la primera institución financiera del país en contar con un sistema de pagos móvil para nuestros tarjetahabientes, en forma completamente segura. El 19 de agosto de 2020 Produbanco incorporó a PayPhone como subsidiaria, bajo la razón social EcuaPayphone C.A.





Conservando Nuestras Fuentes de Agua: Los Páramos del Ecuador

● GRI: 304-3

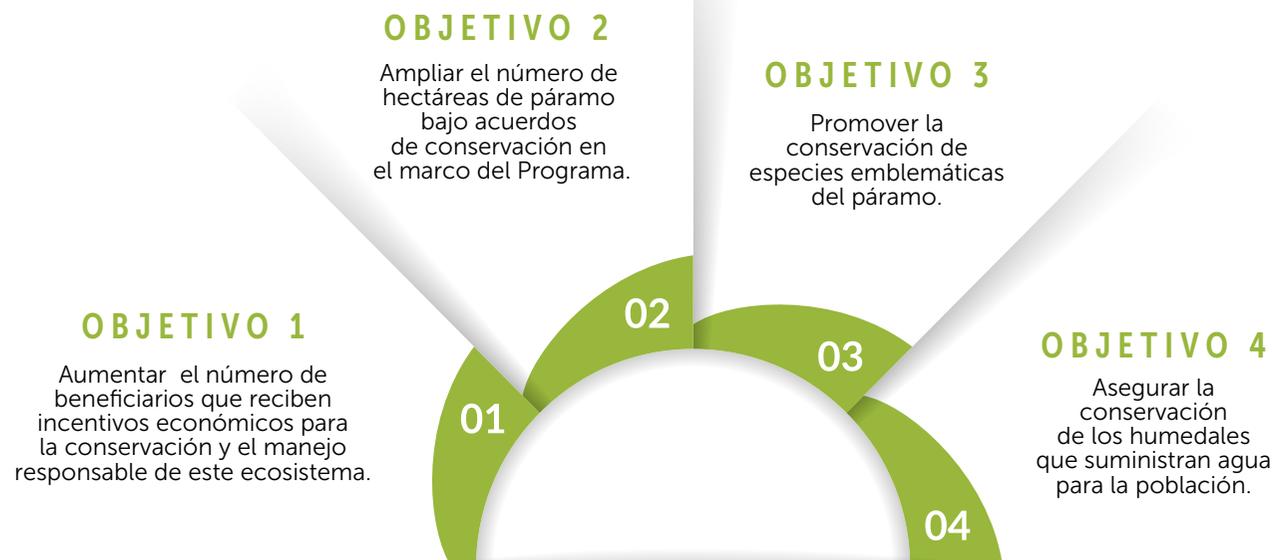
Convenio

Este proyecto de largo plazo, que arrancó en noviembre de 2019, se implementó 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.

Con la suscripción del acuerdo, Produbanco contribuye 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.

Contamos con el apoyo técnico de Conservación Internacional Ecuador (CI-Ecuador) con quienes trabajamos por el objetivo de resguardar los páramos ecuatorianos.

Objetivos del Programa





Beneficiarios del Programa y Distribución del Incentivo

BENEFICIARIOS

A Asociación Cofradía Huacupamba

1,944 hectáreas

210 beneficiarios

47.6% **52.4%**



Loja

Comuna Guacona San Isidro

819.2 hectáreas

290 beneficiarios

58.6% **41.4%**



Chimborazo

Comuna Ancestral de Indígenas Pasto Libertad

3,378 hectáreas

397 beneficiarios

52.9% **47.1%**



Carchi

DISTRIBUCIÓN DEL INCENTIVO



DESARROLLO ECONÓMICO,
PRODUCTIVO Y BIO-EMPREDIMIENTO



CONSERVACIÓN



DESARROLLO SOCIAL
Y CULTURAL



FORTALECIMIENTO
ORGANIZACIONAL



Programas de Responsabilidad Social

● GRI: 203-1, 203-2, 413-1, FS16

Fundación Su Cambio por el Cambio

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.

En materia de acción social nuestra colaboración principal se destina a la Fundación Su Cambio por el Cambio y sus programas: *Proyecto Social Su Cambio por el Cambio en Quito* y *Proyecto Social de Formación y Desarrollo Comunitario San Simón en Guaranda*.

El aporte entregado por Produbanco y sus Subsidiarias en 2020 representó para la Fundación el 45.54% de las contribuciones directas recibidas para su operación.

Objetivos Programas

Proyecto Quito

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.

Proyecto Guaranda

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





Campos de Acción y Servicios del Proyecto Social Su Cambio por el Cambio en Quito

Educación

1

- Centro de Educación Básica (6 a 18 años).
- Educación en línea, plataforma G Suite.
- Entrega soluciones tecnológica. Cobertura del 76.11% de la población.
- Optimización de la práctica pedagógica con apoyo de la Fundación Enseña Ecuador.
- Talleres de oficio: Hotelería y Carpintería.

Deportes y Talleres

2

- Atletismo
- Taebo
- Lucha Olímpica
- Periodismo

Nutrición

3

- Alimentación sana y nutritiva.
- Control y seguimiento casos de desnutrición.
- Entrega de 922 kits de los alimentos.

Psicología

4

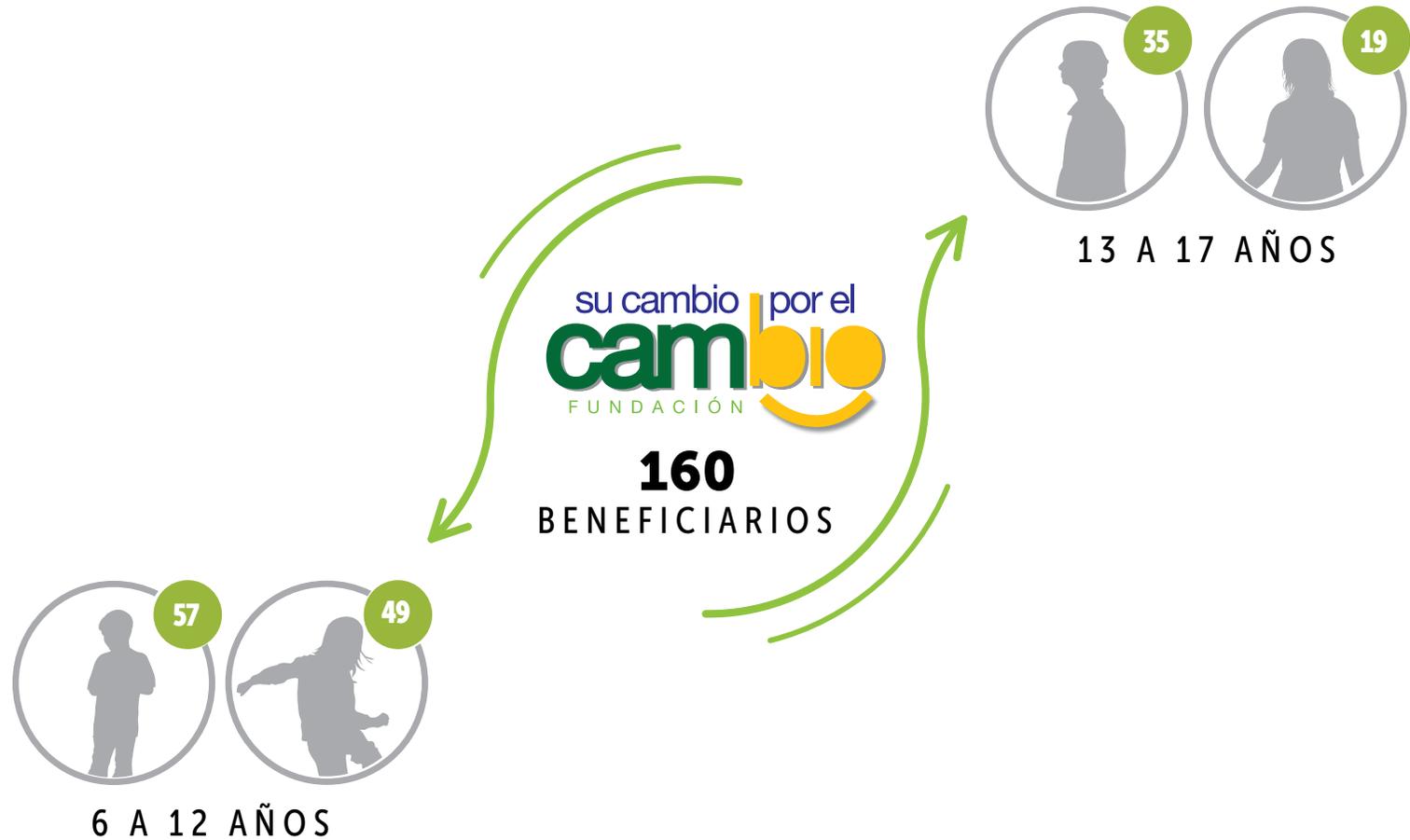
- Atención personalizada a los estudiantes y sus familias.
- Acompañamiento grupal.
- Escuela para padres.
- Apoyo psicopedagógico.

Trabajo Social

5

- Visitas domiciliarias.
- Acompañamiento en procesos legales y de protección.
- Acompañamiento, seguimiento y salud.
- Admisiones y ubicaciones de alumnos.
- Inclusión familias venezolanas.

Beneficiarios del Proyecto Social Su Cambio por el Cambio en Quito



Campos de Acción y Servicios del Proyecto Social de Formación y Desarrollo Comunitario San Simón en Guaranda

Educación



- Apoyo escolar.
- Laboratorios de cómputo.
- Voluntariado.
- Servicio de biblioteca o internet.
- Pasantías para profesionales.

Trabajo y Social



- Atención adultos mayores y discapacitados.
 - Alimentación
 - Atención médica
 - Medicina
 - Terapia ocupacional
 - Fisioterapia
 - Recreación
- Visitas domiciliarias
- Comedor comunitario

Agroindustria



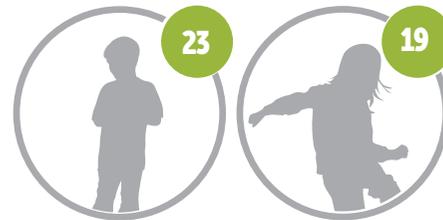
- Molino
- Un promedio de 500 personas de la comunidad acceden a los servicios de:
 - Molino
 - Tostadora
 - Secadora

Asociación de Productos Agropecuarios



- Provisión de leche para la Asociación de Lácteos.
- Se procesan diariamente 1,300 litros de leche.

Beneficiarios del Proyecto Desarrollo Comunitario San Simón en Guaranda



6 A 12 AÑOS



13 A 17 AÑOS



ADULTOS MAYORES



DISCAPACITADOS

Actividades Desarrolladas en 2020 en forma conjunta por Produbanco y la Fundación Su Cambio por el Cambio

500 Pintas por El Cambio

Nuestros Colaboradores contribuyeron con esta iniciativa de donación de sangre a la Cruz Roja Ecuatoriana. Al superar la meta de donación de 500 pintas de sangre, Produbanco donó hornos por un valor de USD 5,000 para la reactivación de los talleres de panadería de la Fundación.

Nuevo Camión para la Fundación

Con la compra de un boleto para el sorteo de un auto, nuestros Colaboradores apoyaron a la adquisición de un nuevo camión para la Fundación, herramienta para llegar con los productos a más lugares, con más seguridad y manteniendo su calidad.

Campamento Vacacional Virtual

El campamento vacacional que anualmente ofrecemos para los hijos de los Colaboradores se organizó en 2020 de manera virtual debido a la pandemia. Esta actividad fue encargada a la Fundación y le generó un ingreso de USD 3,059. En esta oportunidad el campamento contó también con la participación de 84 niños de la Fundación.

Rica Colada Morada

En noviembre 2020 la Fundación puso a disposición de nuestros Colaboradores la entrega a domicilio de combos de colada morada y guaguas de pan. Esta actividad generó un ingreso de USD 947 para la Fundación.

Fiestas de Quito en Casa

Para la celebración de las fiestas de Quito, el taller de carpintería de la Fundación elaboró elegantes cajas de madera que contenían en su interior lo necesario para el típico juego del 40. La venta de producto a nuestros Colaboradores le generó un ingreso de USD 1,086 a Su Cambio por el Cambio.

Apadrina

En el año 2020 se llevó a cabo nuestra tradicional campaña navideña Apadrina, en la que nuestros Colaboradores escogen ser «padrinos» de un niño o abuelito de la Fundación para y hacerle llegar un obsequio y dulces.

Otros Proyectos a los que Brindamos Nuestro Apoyo

INCLUSIÓN

Fudrine, Fundación Diagnóstico, Rehabilitación e Integración del Niño Especial

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

SALUD

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.

ALIMENTACIÓN

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.

ACCIÓN SOCIAL

Fundación San José - Ciudad de la Alegría

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

Nuestros Proveedores

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

En Produbanco y sus Subsidiarias trabajamos con empresas y personas naturales, oferentes de productos y servicios, de acuerdo con nuestras necesidades (características, tiempos de entrega, calidad y precio).

Contamos con políticas y procedimientos claramente establecidos para la compra de bienes, contratación de servicios y la administración de la relación con nuestros Proveedores; además manejamos un plan de abastecimiento y su respectivo presupuesto, que es controlado periódicamente. Con estas acciones aseguramos la disponibilidad de los insumos que requiera nuestra operación y el uso apropiado de los recursos institucionales.

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 de las áreas de Tecnología y Administrativo, en asuntos específicos.

En nuestro Manual de Políticas y Procedimientos de Contrataciones y Compras se describen todos los aspectos relativos a la interacción de Produbanco y sus Subsidiarias con sus Proveedores.

GRI: 414-2

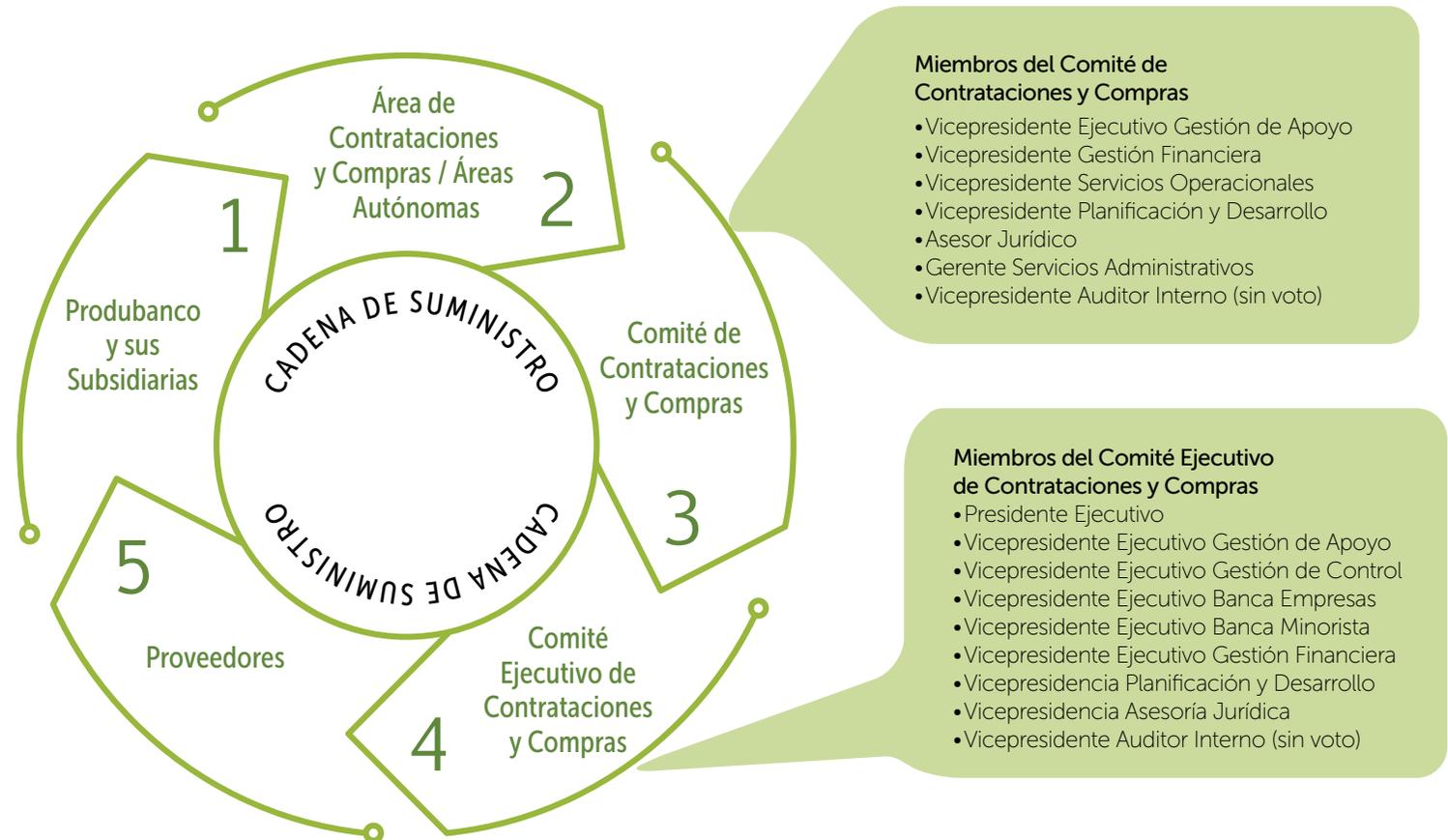
Durante el año no tuvimos inconvenientes ni casos de corrupción que hayan derivado en la terminación de relaciones comerciales con Proveedores.

La Cadena de Suministro

Está conformada por Produbanco y sus Subsidiarias, el Área de Contrataciones y Compras/áreas autónomas, el Comité Contrataciones y Compras, el Comité Ejecutivo de Contrataciones y Compras y los Proveedores.

GRI: 102-10

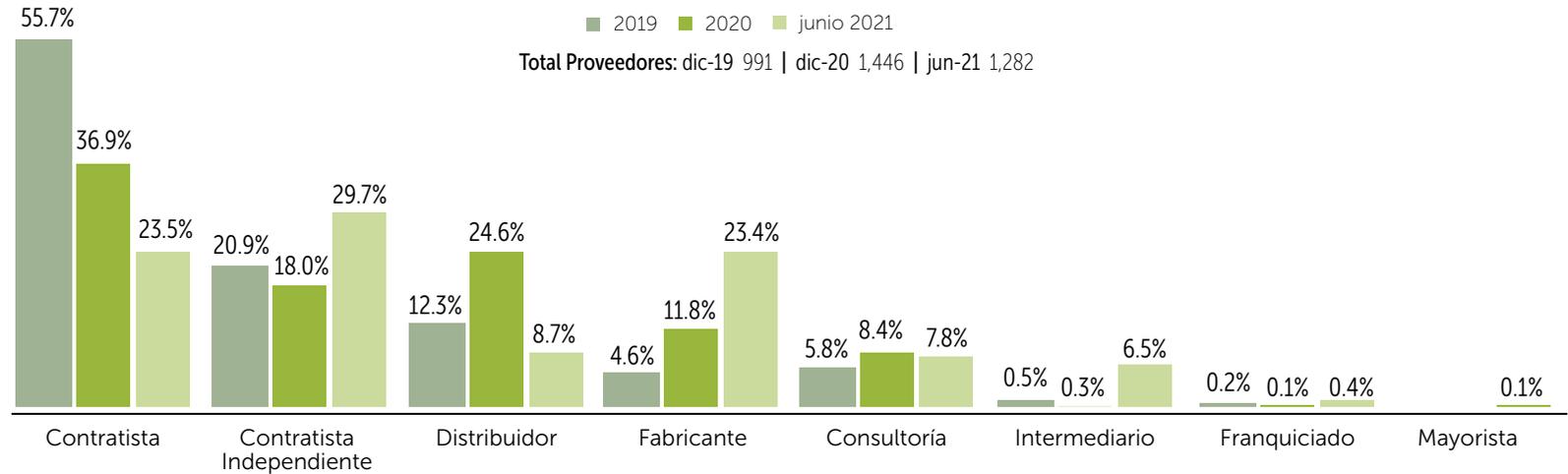
En lo que respecta a la cadena de suministro, durante el año no se efectuaron cambios representativos que hayan causado impactos sociales, ambientales o económicos.



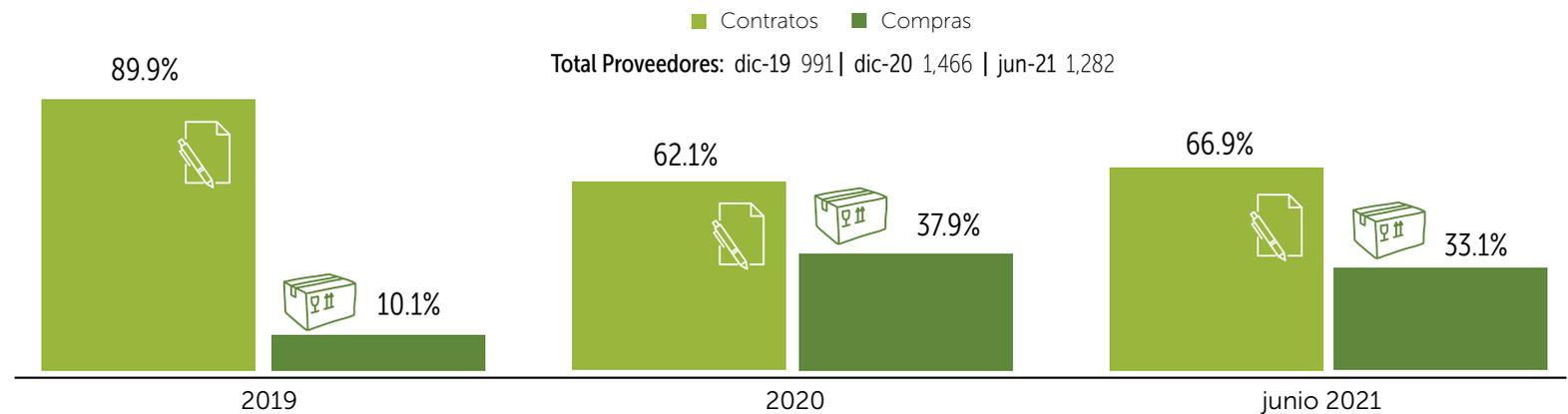
El Comité de Contrataciones y Compras es un cuerpo colegiado con representación de diversas unidades. Sus objetivos son garantizar la transparencia del proceso y precautelar los intereses de Produbanco y sus Subsidiarias a través de la evaluación y aprobación de la contratación de Proveedores de bienes y servicios, de acuerdo con montos definidos. Por su parte, el Comité Ejecutivo de Contrataciones y Compras es el responsable de aprobar las adquisiciones de bienes y servicios estratégicos o que por su cuantía lo amerite.

Clasificación de Proveedores

PARTICIPACIÓN DE PROVEEDORES POR CATEGORÍA



PARTICIPACIÓN DE PROVEEDORES POR TIPO DE TRANSACCIÓN



Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

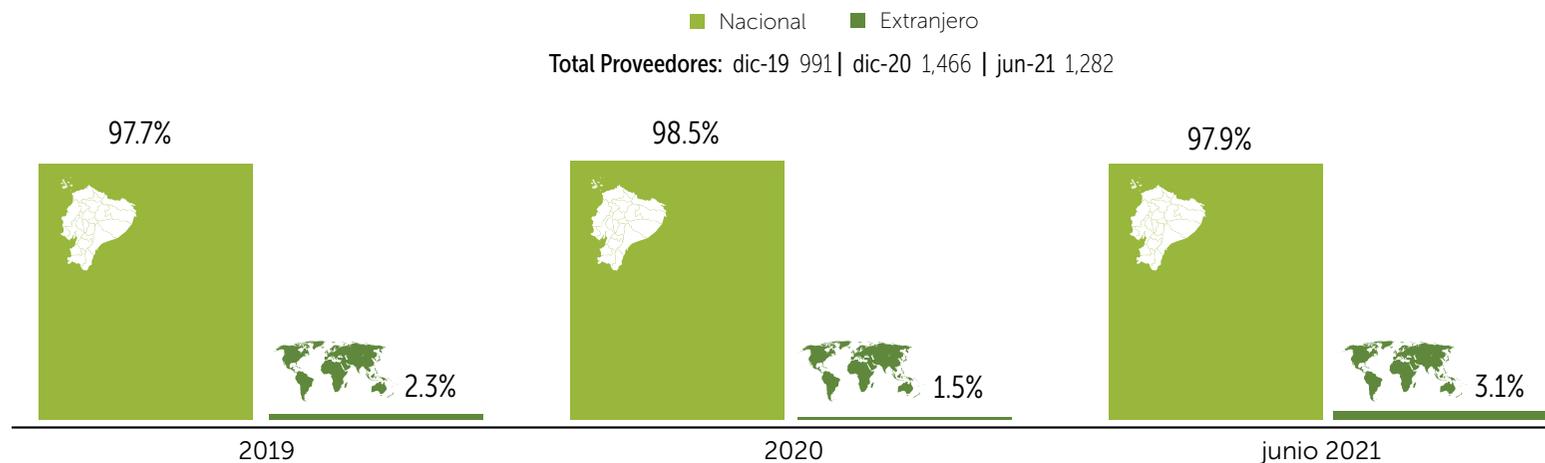
Productos Verdes

Gestión Social

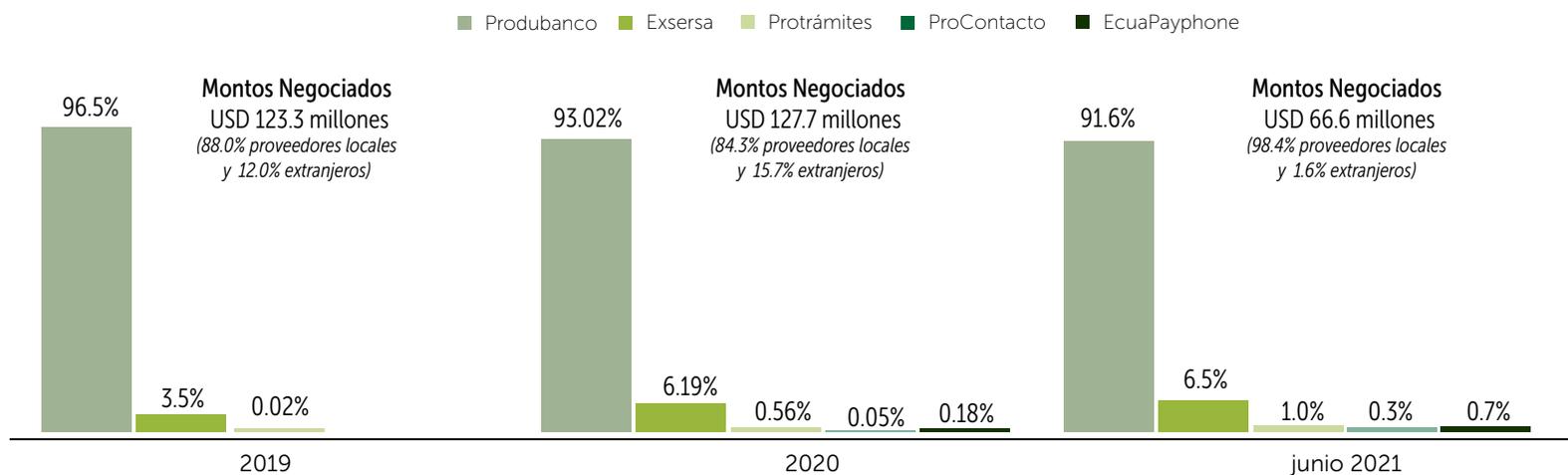
Agentes de Cambio

Sobre el Informe

PARTICIPACIÓN DE PROVEEDORES POR SU ORIGEN GEOGRÁFICO



PARTICIPACIÓN POR SUBSIDIARIA POR MONTO NEGOCIADO



Mensaje del Presidente Ejecutivo

Perfil

Cultura Sostenible

Usuario Financiero

Clientes Sostenibles

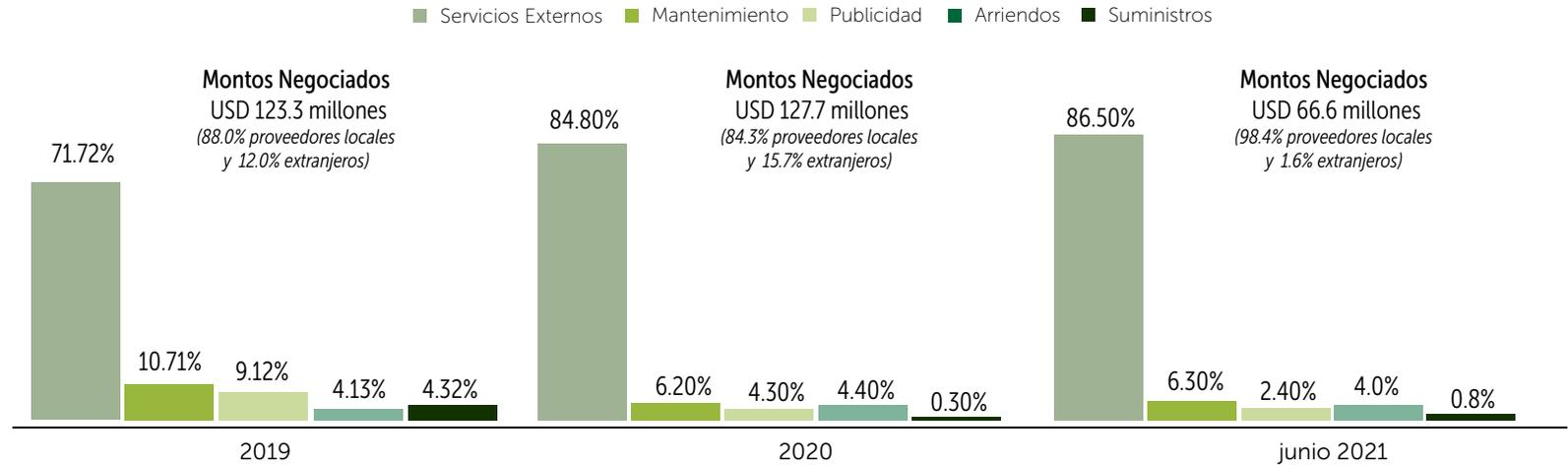
Productos Verdes

Gestión Social

Agentes de Cambio

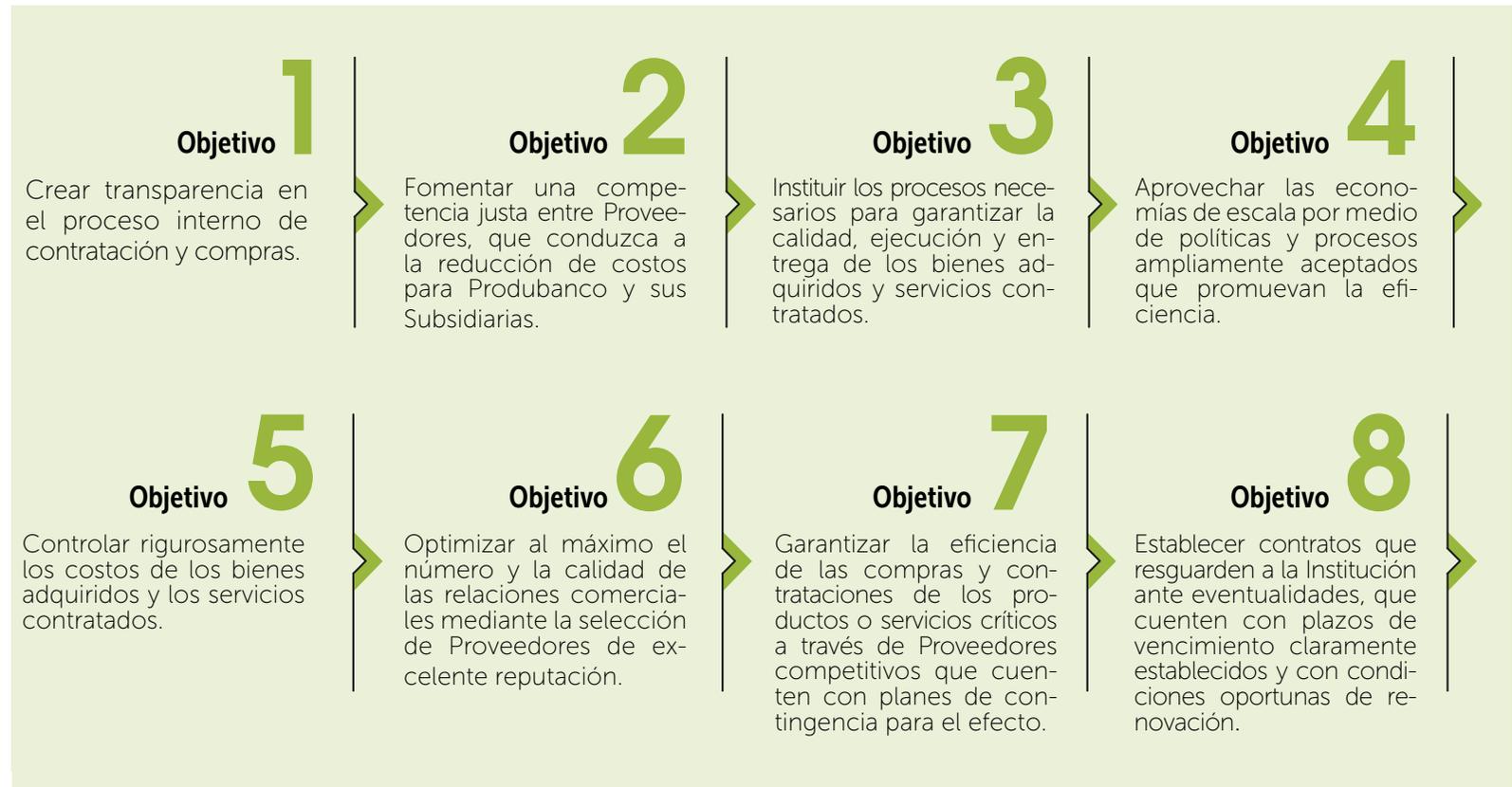
Sobre el Informe

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE GASTO Y MONTO NEGOCIADO



Política de Contrataciones y Compras de Produbanco y sus Subsidiarias

Para que el proceso de adquisiciones y contratación de servicios sea transparente y justo contamos con una política que lo regula.



📍 GRI: 308-1, 408-1, 414-1

Entre los requisitos para la calificación de los Proveedores, la política establece que todos los postulantes presenten sus planes de responsabilidad social y prácticas en los ámbitos de ambiente, trabajo infantil, derechos humanos, laborales y trabajo forzoso.

📍 GRI: 308-2

Este requerimiento contribuye a la evaluación de los impactos negativos en la cadena de suministro y a la aplicación de los correctivos necesarios.

Flujo del Proceso para la Compra de un Bien o Contratación de un Servicio





 Mensaje del Presidente Ejecutivo

 Perfil

 Cultura Sostenible

 Usuario Financiero

 Clientes Sostenibles

 Productos Verdes

 Gestión Social

 Agentes de Cambio

 Sobre el Informe

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

Dentro de la actividad bancaria, la seguridad de nuestros Colaboradores y Clientes en las instalaciones del Banco o durante el proceso de transporte de dinero es un elemento esencial. Por esta razón destinamos el personal, los recursos y los planes de contingencia necesarios para hacer frente a los riesgos relacionados.

Las compañías de guardianía que fueron Proveedores de Produbanco y sus Subsidiarias durante el período 2020 cumplieron con las capacitaciones establecidas en las regulaciones del Ministerio del Interior, mismas que contemplaron temas de derechos humanos y su aplicación.

SOBRE EL INFORME

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

 Mensaje del Presidente Ejecutivo

 Perfil

 Cultura Sostenible

 Usuario Financiero

 Clientes Sostenibles

 Productos Verdes

 Gestión Social

 Agentes de Cambio

 Sobre el Informe

Sobre este Informe

Perfil del Informe: Criterios, Referencias Básicas y Estándares Internacionales

 **GRI:** 101, 102-32, 102-46, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

Nuestro Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social tiene una periodicidad anual. En esta edición la información cubre la gestión de Produbanco y sus Subsidiarias durante el año 2020, así como datos comparativos con el período 2019 (informe más reciente). En los casos de excepción con respecto al alcance de la información se incluye la respectiva aclaración.

Se han incorporado datos con corte a junio 2021 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 Esencial 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 —elegidos por la importancia que tienen para los grupos de interés y por el impacto en la gestión institucional— 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.

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

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

Las observaciones o consultas sobre este documento pueden ser remitidas a la dirección: rse@produbanco.com.

Principios para Asegurar la Calidad de la Información

Los principios para la elaboración de nuestra Memoria se han ajustado a los Estándares GRI, tanto para la definición del contenido como para la calidad de la información.

Participación de los Grupos de Interés

Presentamos a nuestros grupos de interés y la forma en la que damos respuesta a sus necesidades y expectativas.

SOBRE EL INFORME

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

 Mensaje del Presidente Ejecutivo

 Perfil

 Cultura Sostenible

 Usuario Financiero

 Clientes Sostenibles

 Productos Verdes

 Gestión Social

 Agentes de Cambio

 Sobre el Informe

Contexto de Sostenibilidad

Informamos sobre el desempeño de Produbanco y sus Subsidiarias en el contexto más amplio de la Sostenibilidad considerando la información disponible.

Materialidad

Abordamos los aspectos organizacionales que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos que tienen impacto en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

Exhaustividad

Abordamos los aspectos materiales y su cobertura de modo que reflejen sus efectos significativos económicos, ambientales y sociales. De igual manera presentamos la información para que nuestros grupos de interés puedan analizar el desempeño de la Institución en el período analizado.

Equilibrio

Revelamos los aspectos positivos y negativos de nuestro desempeño general a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada.

Comparabilidad

Presentamos la información de manera consistente de forma que permita a los grupos de interés el análisis de nuestro desempeño.

Precisión

Procuramos que nuestra información sea lo suficientemente precisa y detallada para que los grupos de interés puedan analizar el desempeño institucional.

Claridad

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

Fiabilidad

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

SOBRE EL INFORME

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

 Mensaje del Presidente Ejecutivo

 Perfil

 Cultura Sostenible

 Usuario Financiero

 Clientes Sostenibles

 Productos Verdes

 Gestión Social

 Agentes de Cambio

 Sobre el Informe

Índice de Contenidos GRI

SOBRE EL INFORME

Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020

 Mensaje del Presidente Ejecutivo

 Perfil

 Cultura Sostenible

 Usuario Financiero

 Clientes Sostenibles

 Productos Verdes

 Gestión Social

 Agentes de Cambio

 Sobre el Informe

Informe de Aseguramiento



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