

# Memoria de Sostenibilidad 2020





# Créditos

## Publicación de Banco del Pacífico

Planificación Estratégica, Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social

Prohibida la reproducción total o parcial de esta publicación, por cualquier medio, sin la autorización expresa de Banco del Pacífico.

GRI 102-1 / GRI 102-3

### **BANCO DEL PACÍFICO S.A.**

Edif. Banco del Pacífico

P. Icaza 220 entre Pedro Carbo y Pichincha

Guayaquil, Ecuador

[www.bancodelpacifico.com](http://www.bancodelpacifico.com)





## ÍNDICE

### CONTENIDO

<b>Mensaje del Presidente del Directorio</b>	<b>4</b>
<b>Mensaje del Presidente Ejecutivo</b>	<b>5</b>

<b>Capítulo 1: Acerca de esta Memoria</b>	<b>7</b>
Perfil de la Memoria	8

<b>Capítulo 2: Banco del Pacífico en 2020</b>	<b>9</b>
Valores Institucionales	10
Un modelo de negocio responsable para todos	12
Principales cifras 2020	14
Comprometidos con la sostenibilidad	15
Materialidad 2020	19

<b>Capítulo 3: Ética, transparencia y anticorrupción</b>	<b>22</b>
Buen Gobierno Corporativo	23
Ética e integridad	32
Control y gestión de riesgos	34

<b>Capítulo 4: Crecimiento financiero sostenible</b>	<b>36</b>
Desempeño económico responsable	37
Crecimiento inclusivo	39
Cadena de valor responsable	40

<b>Capítulo 5: El cliente en el centro del modelo de negocio</b>	<b>43</b>
Innovación, tecnología y sostenibilidad	44
Seguridad y privacidad del cliente	51
Transparencia en la información	52
Prevención de fraudes	53
Sistema de Gestión de la Calidad	54
Construyendo una banca inclusiva y de oportunidades	54

<b>Capítulo 6: Gestión responsable del Talento Humano</b>	<b>62</b>
Desarrollo integral de las personas	65
Bienestar laboral y calidad de vida	69
Diversidad e igualdad de oportunidades	71
Seguridad y salud ocupacional	73

<b>Capítulo 7: Desarrollo comunitario e inversiones con impacto</b>	<b>77</b>
Acción en la comunidad	78
Educación financiera	80

<b>Capítulo 8: Manejo ambiental sostenible</b>	<b>82</b>
Operaciones eco-eficientes	83
Cambio climático y energía	86

<b>Índice de Contenidos GRI</b>	<b>91</b>
---------------------------------	-----------



## Mensaje del Presidente del Directorio

La pandemia de COVID-19 desencadenada a inicios de 2020 ha provocado un estancamiento de la economía mundial y amenaza la estabilidad financiera de todos los países. Su rápida propagación ha sumido al mundo en una grave crisis sanitaria, económica y social, trastocando el estilo de vida de las personas, su comportamiento y hábitos de consumo.

En este contexto, la industria financiera evoluciona para enfrentar los importantes desafíos que se presentan. **Empezando por conocer profundamente el perfil de los consumidores y brindando soluciones y servicios bancarios digitalizados**, dos aspectos que juegan un papel protagónico y primordial en un mundo incierto y volátil. Como entidades bancarias, es imprescindible proporcionar un ecosistema digital dinámico que mejore constantemente la experiencia de nuestros usuarios y reduzca la necesidad de la atención física.

Las expectativas actuales de los clientes de los servicios financieros son elevadas y cada vez más exigentes, por esta razón, hemos acelerado nuestro proceso de transformación digital, lo que nos ha permitido obtener importantes resultados en 2020. El nivel de ventas digitales superó el 50%, registrando un incremento de 28

puntos porcentuales con respecto al año anterior, lo que refleja una **gran acogida de nuestros productos digitales**.

Las acciones comerciales apalancadas en analítica de datos y en una sistemática comercial eficiente han permitido que, en este entorno de COVID-19, el tamaño del banco experimente un **importante crecimiento**. Sus activos aumentaron a USD 869 millones, constituyéndonos **-un año más-** como la segunda entidad bancaria de mayor expansión. Con ello, nuestra participación de mercado se ubica en 14.35%, reflejando una adecuada administración de los recursos económicos de nuestros clientes y la consolidación de nuestro activo más importante, **su confianza**.

Conscientes de la compleja situación económica por la que se encuentra atravesando el país y nuestros clientes, hemos adoptado diferentes medidas para atenuar el impacto provocado por el confinamiento y la paralización de actividades comerciales. Realizamos la ampliación de plazos de pagos de las operaciones de crédito de los distintos segmentos y; a la vez, canalizamos créditos dirigidos a PYMES y microempresas bajo condiciones preferentes, lo que permitió proteger las plazas de empleo de sus colaboradores y cubrir los costos inherentes a su operación.

Nuestro esfuerzo y compromiso con la sociedad nos ha permitido ser nuevamente galardonados con el reconocimiento al **Mejor Banco Comercial del Año**, otorgado por International Bankers, destacándonos a nivel internacional como una de las organizaciones financieras de gran prestigio, que ofrece los más altos niveles de satisfacción a sus clientes. Estas reiteradas distinciones son fruto del cambio cultural que estamos experimentando dentro de la organización, lo que nos impulsa a continuar garantizando la innovación y agilidad en la entrega de productos, alineados a las necesidades actuales de nuestros clientes.

Es mi deseo dirigir estas sinceras palabras de agradecimiento a cada uno de nuestros colaboradores, a todos quienes durante este año han puesto su empeño y entrega en cada actividad. También a aquellos que formaron parte de nuestra Institución y que lamentablemente perdimos en medio de esta batalla contra la pandemia.

Finalmente, un agradecimiento fraterno a nuestros clientes, por su confianza y preferencia depositada sobre nosotros. Tengan la certeza de que continuaremos mejorando permanentemente para brindarles una mejor experiencia en nuestros servicios financieros, en medio de esta nueva normalidad.

*Mario Paz y Miño*

Mario Paz y Miño  
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE BANCO DEL PACÍFICO



# Mensaje del Presidente Ejecutivo

GRI 102-14, 102-15

El mundo siempre ha tenido momentos de crecimiento y progreso contrastados con otros de crisis y recesión, es así como, debido a la pandemia hemos vivido un año atípico lleno de situaciones emergentes y complejas. Desde el primer momento Banco del Pacífico priorizó la protección, la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, clientes y comunidad en general, en especial en aquellos segmentos más vulnerables de este escenario tan incierto.

Desde nuestro propio entorno local hasta el internacional, la irrupción del COVID-19 en 2020 provocó una grave crisis económica, sanitaria y social sin precedentes. La rápida propagación de este virus obligó a los gobiernos a adoptar medidas de confinamiento recomendadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), que permitieron ralentizar los contagios, descongestionar los sistemas hospitalarios y evitar mayores pérdidas humanas. En nuestro país, estas disposiciones trajeron consigo efectos colaterales, como un decrecimiento del 7.8% en el PIB y un aumento de la tasa de desempleo al 5%, representando una pérdida superior a 400 mil plazas de empleo.

## Primero la salud con mayor adopción digital

Para minimizar los efectos adversos al inicio de la pandemia permitimos al mayor número posible de nuestros colaboradores laborar en la modalidad de teletrabajo, a su vez derivamos la atención de nuestros clientes al uso de canales electrónicos y digitales, que incrementaron su actividad, logrando que el 95.08% del total de las transacciones del 2020 se realicen en estos.

Es por esto que de la crisis de la pandemia surgió la valiosa oportunidad de acelerar nuestra transformación digital para beneficiar a nuestros clientes, resultando que durante el año la Banca Virtual presente un crecimiento del 103% del volumen de transacciones, mientras que nuestra Banca Móvil incrementó al 157%, en el chatbot Sophi logramos el 339% de interacciones, siendo WhatsApp y Facebook las redes sociales con mayor impacto, superando todas las expectativas y consiguiendo que el número de clientes activos en canales digitales aumenten en 30%, todo en comparación al 2019.

Adicionalmente, nuestra gran apuesta, la app Onboard BdP dio frutos al haber servido a nuestros clientes en un escenario complejo y totalmente distanciado, pudiendo brindar a través de ella la facilidad de aperturar más de 180 mil cuentas de ahorro, cerca de 12 mil inversiones y alrededor de 1,400 tarjetas de crédito, usando su dispositivo móvil.



## Banco del Pacífico priorizando el bienestar y el alivio financiero

Ante esta nueva realidad y compleja situación, el banco demostró una vez más su mejor versión como el líder en banca humana, sostenible y socialmente responsable. Gestionamos a través de la red de corresponsales, Tu **Banco Banco Aquí**, el programa “Unidos alimentamos más personas” del **Banco de Alimentos Diakonía**, gracias a ello, se entregaron donaciones de productos de primera necesidad a familias de escasos recursos afectadas por la pandemia.

En este sentido, el Banco del Pacífico consciente de la compleja situación económica que atravesó el país y nuestros clientes, contribuyó con la ampliación de los plazos de pagos de 46,648 operaciones de crédito de diferentes segmentos, totalizando un monto de \$1,371MM. De este valor, \$576MM corresponden a diferimientos y \$795MM a reestructuraciones y refinanciamientos de cartera.

De igual manera y respondiendo ante la gran demanda de liquidez de sectores vulnerables del aparato productivo, se lanzó ágilmente el programa financiero Reactívale Ecuador, destinado al financiamiento de capital de trabajo para pequeñas y medianas empresas por un monto superior a USD 96MM, con una tasa de interés del 5%, la más baja del mercado y hasta 5 años plazo.

Adicionalmente, aportamos recursos por USD 565MM al sector Comercial con el objetivo de reactivar y dinamizar la economía. Priorizamos la necesidad de liquidez para nuestros clientes, facilitando a través de nuestros canales digitales el Crédito Ágil con un total de USD 29.4MM para resolver sus necesidades urgentes.

Hemos mantenido el liderazgo en el segmento del crédito educativo aportando USD 10.4MM mediante nuestros productos de **Crédito de Estudios Pacífico y Crédito Educativo Social**. Por medio de nuestro producto **Crédito Emprendedor Pacífico**, colocamos un total de USD 5MM facilitando el emprendimiento en el país.

### ¡En tiempos difíciles, la confianza de nuestros clientes es más fuerte!

Afortunadamente, la banca privada creció en depósitos en un 11%, equivalente a USD 3,850MM, de los cuales, el Banco del Pacífico participó con un 18% demostrando una vez más que, incluso en tiempos difíciles, la confianza de nuestros clientes se mantiene intacta, depositando con nosotros un mayor volumen de sus ahorros.

Las nuevas captaciones monetarias permitieron al banco aportar en lo que más necesitó el país durante toda esta pandemia, un fuerte y apalancado recurso financiero, para poder aliviar el golpe de la economía tanto para las empresas como para las personas. En este sentido, el banco colocó un total de USD 856MM con condiciones preferentes en plazo y tasas de interés frente a la competencia, evidenciando porque somos los preferidos del mercado financiero ecuatoriano.

Con respecto a las utilidades del sistema financiero, de manera general la banca privada se vio afectada, reduciéndolas en un 62% y, por parte del banco alcanzaron la cifra de USD 30MM, inferior al año anterior, pero satisfactorio en un entorno tan adverso.

### Ahora más que nunca, ¡somos el mejor lugar!

Impulsando la sostenibilidad y nuestro compromiso con los niños y jóvenes, mediante el programa **Aprendo con mi Banco Banco**, desde su inicio en el 2010, hemos capacitado a más de 41 mil niños y jóvenes a nivel nacional, incorporando recientemente nuestra App “Mi Aula BdP” para que los niños puedan auto educarse de manera entretenida en temas financieros. Así mismo, con el programa Mi Banco Banco me Enseña hemos capacitado a más de 10 mil adultos a nivel nacional mediante talleres digitales y presenciales con todas las normas sanitarias y de distanciamiento para segmentos sin acceso a tecnología con el apoyo de nuestros voluntarios corporativos.

Adicionalmente el programa radial **Mi Banco Banco me enseña**, que se transmite cada sábado, mantiene en promedio una sintonía cerca de 54 mil oyentes, permitiendo por este medio, llegar a los diferentes rincones del país y educar en la correcta administración de las finanzas a la sociedad.

Seguimos innovando nuestro portal web [www.educacionfinanciera.com.ec](http://www.educacionfinanciera.com.ec), en donde el público en general puede acceder a cuentos y juegos digitales, blogs financieros, autoevaluaciones, simuladores y temas financieros variados.

Gracias a nuestra visión, el banco obtuvo el reconocimiento de **Empresa Comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial en América Latina 2020** como resultado de su compromiso público y voluntario basado en los ámbitos de cuidado y preservación del ambiente, ética y gobierno empresarial, calidad de vida en la empresa y vinculación con la comunidad.

Mantenemos el objetivo en la reducción del impacto en el medioambiente, para el cual en febrero 2020 obtuvimos la certificación preliminar **EDGE de Excelencia en Diseño para Mayores Eficiencias** por incorporar criterios ecológicos en la remodelación de uno de nuestros edificios en Guayaquil, optimizando energía, consumo de agua y uso de materiales.

Por otro lado, es un orgullo compartirles que hemos sido reconocidos como mejor marca empleadora en el sector financiero al recibir el galardón del estudio **Employer Branding Ecuador 2020**, liderado por la compañía digital Ferias 360. Y, en el ámbito de experiencia del cliente, hemos sido reconocidos por IZO al ofrecer la **Mejor Experiencia de Cliente** en el sector Banca, entre todas las compañías evaluadas de este sector, tanto en Iberoamérica como en Ecuador, dentro del mayor Benchmark en Customer Experience.

### Optimismo y esperanza en “la nueva realidad”

Debemos reconocer el esfuerzo y trabajo especial de nuestro equipo humano altamente comprometido y motivado al servicio, quienes con optimismo y esperanza contribuyen para llevar a nuestros clientes la mejor versión de Banco del Pacífico; lo que nos permite impulsar la recuperación económica, alentar las expectativas de los sectores productivos, y encender la llama del emprendimiento y la innovación, promoviendo así nuevas oportunidades de trabajo en el mercado.

Seremos la luz de la esperanza en la noche de esta pandemia, el barco que trazará el camino en medio de las mayores tormentas y no descansaremos hasta asegurarnos que todos lleguemos a buen puerto.

Por último, aprovechamos para agradecer una vez más a cada uno de ustedes: a nuestro accionista, miembros del directorio, clientes, colaboradores y demás grupos de interés, quienes han formado parte de la mejor institución financiera del país, por llevarla a demostrar cada día que, por encima de los grandes intereses corporativos y monetarios, siempre primará el bienestar común y lo humano. Seguiremos liderando la banca moderna, inclusiva y universal, emblema y carta de presentación del banco de nuestra comunidad.

Econ. Andrés Baquerizo  
PRESIDENTE EJECUTIVO DE BANCO DEL PACÍFICO





## Capítulo 1:

# Acerca de esta Memoria



# Perfil de la Memoria

GRI 101, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

A través de la presente edición Banco del Pacífico llega con mucho entusiasmo a su décimo reporte, durante los últimos diez años y con una periodicidad anual se ha realizado este informe para nuestros grupos de interés, destacando lo más relevante de la gestión de la institución desde enero a diciembre 2020, así como algunos datos de períodos previos, como el 2019 (última versión), con la finalidad de que los lectores puedan comparar la información reportada.

Esta entrega ha sido creada considerando los lineamientos de la metodología del **Global Reporting Initiative (GRI)\***. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI, además ha considerado las últimas actualizaciones de los estándares 2020 y se han incluido respuestas al suplemento sectorial para la Industria Financiera GRI G4.



GRI 101

Adicionalmente, el documento cumple con los 10 principios establecidos por el GRI:

- |  |                  |
|--|------------------|
| 1 Participación de los grupos de interés | 6 Comparabilidad |
| 2 Materialidad                           | 7 Precisión      |
| 3 Contexto de materialidad               | 8 Puntualidad    |
| 4 Exhaustividad                          | 9 Claridad       |
| 5 Equilibrio                             | 10 Fiabilidad    |

GRI 102-56, 102-48, 102-49

Este documento no ha sido objeto de un proceso específico de verificación por un tercero independiente en relación a la aplicación de los estándares GRI. En esta Memoria existe una re-expresión en el cálculo de las emisiones porque se utilizaron factores de conversión actualizados. El cambio de mayor relevancia frente a las últimas ediciones es la presentación de la nueva materialidad, la cual guía el contenido de esta Memoria.

GRI 102-53

Para consultas o solicitudes de información adicional, nos complacerá atenderlos a través de los siguientes contactos:

 **Janneth Montenegro,**  
Planificación Estratégica  
jmontene@pacifico.fin.ec  
(+593-4) 3731500 ext. 40210.

 **María Fernanda Ruiz,**  
Gobierno Corporativo y  
Responsabilidad Social  
mfrui@pacifico.fin.ec  
(+593-4) 3731500 ext. 40085

 **Evelyn Uquillas Mendoza,**  
Gobierno Corporativo y  
Responsabilidad Social  
euquilla@pacifico.fin.ec  
(+593-4) 3731500 ext. 40086.

\*GRI: Institución independiente que creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad para aquellas compañías que desean evaluar su desempeño económico, ambiental y social.





## Capítulo 2:

# Banco del Pacífico en 2020

GRI 102-16

**16** PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES  
SÓLIDAS



**17** ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS



# Los valores institucionales:







## Visión

Ser un banco universal líder en todos los segmentos, con la mejor experiencia del cliente, mediante la innovación digital y un modelo de negocio sostenible y humano.

## Misión

Contribuir al desarrollo del país con responsabilidad social, generando valor para los clientes y la comunidad, mediante una banca inclusiva y con talento humano.

## Propósitos estratégicos:



Ser la primera **opción financiera y de servicios**



Brindar **la mejor experiencia** al cliente



Liderar la **innovación**



Alcanzar la **excelencia operacional y tecnológica**



Instaurar un modelo de **negocio sostenible y humano**

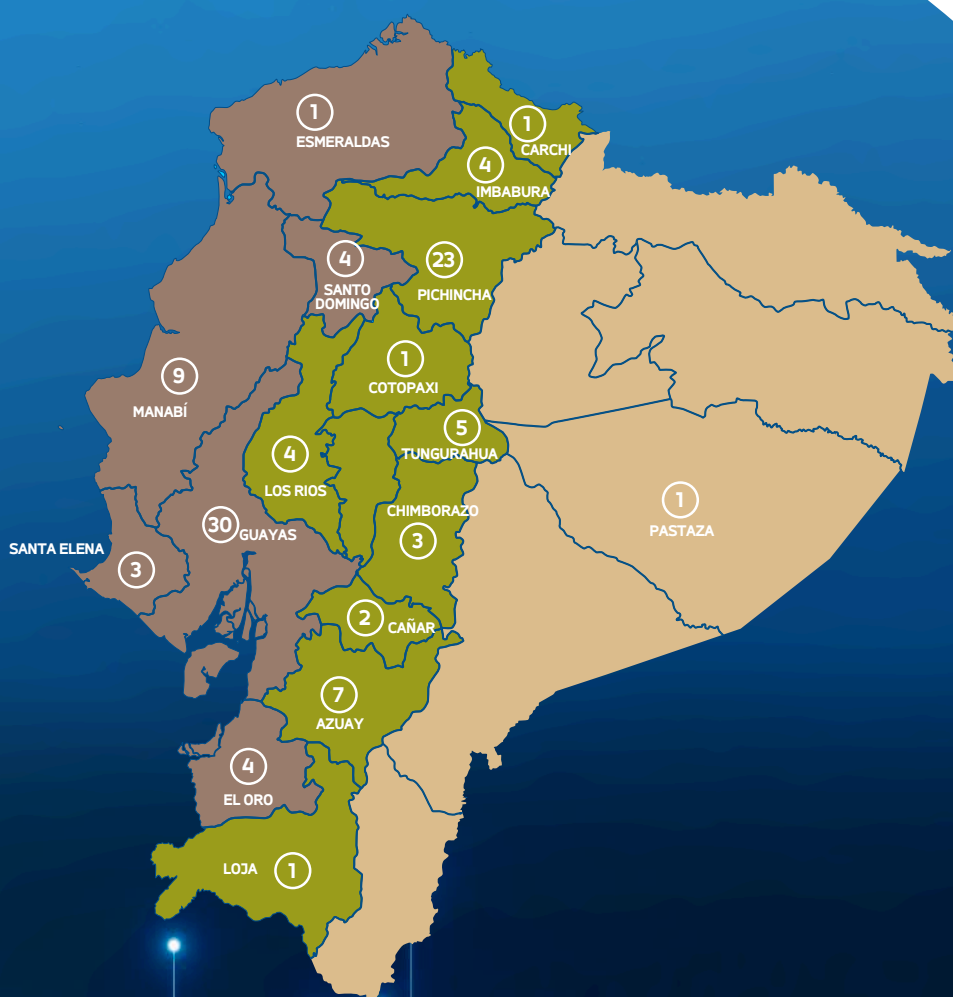


# Un modelo de negocio responsable para todos

GRI 102-4, 102-6

Banco del Pacífico tiene cobertura en 18 de 24 provincias del Ecuador, que representa el 75% del país (106 oficinas), con la siguiente distribución:

○ NÚMERO DE OFICINAS



● COSTA  
● SIERRA  
● AMAZONÍA  
● GALÁPAGOS



## Puntos de atención:

Cobertura	Dic   2019	Dic   2020
<b>RED PROPIA</b>	<b>185</b>	<b>192</b>
Agencias	110	107
Ventanillas de extensión	36	37
Centro virtual	39	48
<b>CENTRO DE RECAUDACIÓN</b>	<b>33</b>	<b>33</b>
<b>TU BANCO BANCO AQUÍ</b>	<b>15,688</b>	<b>14,733</b>
<b>CAJEROS AUTOMÁTICOS</b>	<b>871</b>	<b>864</b>
ATM's	446	385
ATM's Plus y XPlus	425	479

Total puntos de atención

15,822

GRI 102-6

## Tipos de banca

Número de clientes 2020

Tipo de Banca Cantidad

Banca  
Personas

2.48 MM

Banca  
Empresas

30 M





# Principales cifras 2020

GRI 102-7

Magnitudes

2020

Morosidad de cartera

2.29%

Utilidad neta/  
Ingresos totales

4.33%

Retorno sobre  
activos (ROA)

0.43%

Retorno sobre  
patrimonio (ROE)

3.93%

Total de activos  
us\$ **6,951MM**Ingresos totales  
us\$ **694MM**

Banco del Pacífico contribuye al progreso económico y social del país al generar

empleo directo a

**3,611**  
empleados

indirecto a

**2,641**  
proveedores

Además otorgó

**USD 856**  
millones de créditos

y

**68 mil** **beneficiarios**  
aproximadamente de proyectos  
sociales y sus familias





# Comprometidos con la sostenibilidad

GRI 102-12, 102-13, 102-16, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44



## Políticas Clave de Sostenibilidad

Para asegurar la instauración de la sostenibilidad, la Institución se guía en la Norma internacional ISO 26000, base sobre la cual ha desarrollado sus Políticas de Responsabilidad Social que ratifican el compromiso voluntario con sus grupos de interés.

El banco cuenta con un Manual de Políticas de Responsabilidad Social Corporativa con el fin de disponer de lineamientos claros en asuntos éticos, económicos, sociales y ambientales, así como de adoptar mejores prácticas de responsabilidad corporativa, basadas en las siguientes materias fundamentales:



Adicionalmente, las normativas que enmarcan la gestión de la sostenibilidad del banco son variadas e integran de manera transversal a las distintas áreas de la organización. Se han acogido normativas, tanto internacionales como nacionales, de aplicación obligatoria o voluntaria, además de reglamentos, códigos y políticas internas que regulan el accionar de la Institución:

## Normativas y Lineamientos

GRI 102-12, 102-16

### Normas

1. Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad.
2. Norma ISO 45001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
3. Norma ISO 22301 Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.
4. Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.
5. Normas 37001 Sistema de Gestión Antisoborno.
6. Normas Internacionales de Información Financiera.
7. Normas dictadas por la ICC – Cámara de Comercio Internacional.
8. Normas PCI-DSS.

### Internacionales y Voluntarias

1. Declaración Universal de los Derechos Humanos.
2. Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
3. Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
4. Lineamiento para un Código Andino de Gobierno Corporativo de la Corporación Andina de Fomento (CAF).
5. Código Marco de Prácticas de Buen Gobierno Corporativo para entidades del Sector Financiero Latinoamericano de FELABAN.
6. Los Principios emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en el documento “Fortaleciendo el Gobierno Corporativo en Organizaciones Bancarias”.
7. Los Principios de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

### Nacionales y Obligatorias

1. Código de Trabajo.
2. Regulaciones y Resoluciones del IESS y Servicio de Rentas Internas (SRI).
3. Principios de un Buen Gobierno Corporativo emitido por la Superintendencia de Bancos.
4. Código Orgánico Monetario y Financiero.
5. Ley Orgánica de Prevención, detección y erradicación del delito de Lavado de activos y del financiamiento de delitos.
6. Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.
7. Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros de la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera.

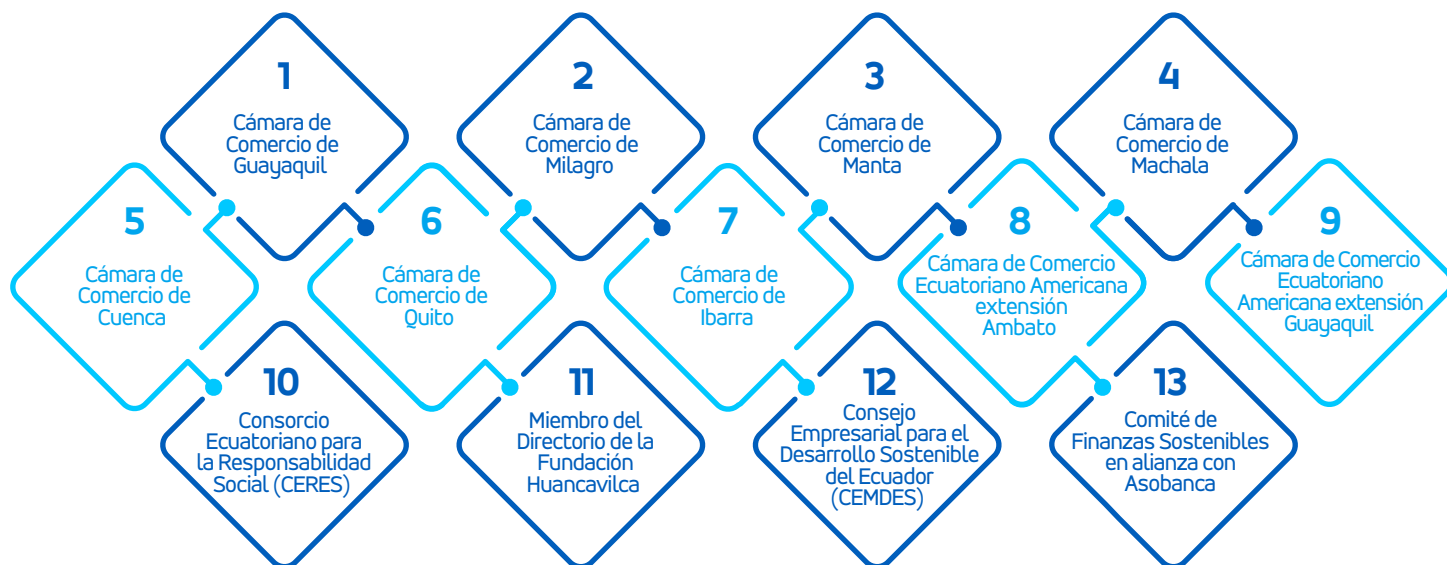
### Internas

1. Reglamento Interno de Trabajo.
2. Código de Ética y Conducta.
3. Código de Gobierno Corporativo.
4. Manual de Políticas de Crédito.
5. Manual de Políticas para la Permanencia del Personal.
6. Manual de Políticas para la Prevención de Conflictos de Interés.
7. Manual de Políticas de Responsabilidad Social Corporativa.
8. Manual de Procedimiento para gestionar la Responsabilidad Ambiental del banco.
9. Manual de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como, el Terrorismo.
10. Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.



## GRI 102-13

Con la finalidad de fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés, el banco cuenta con las siguientes alianzas estratégicas.



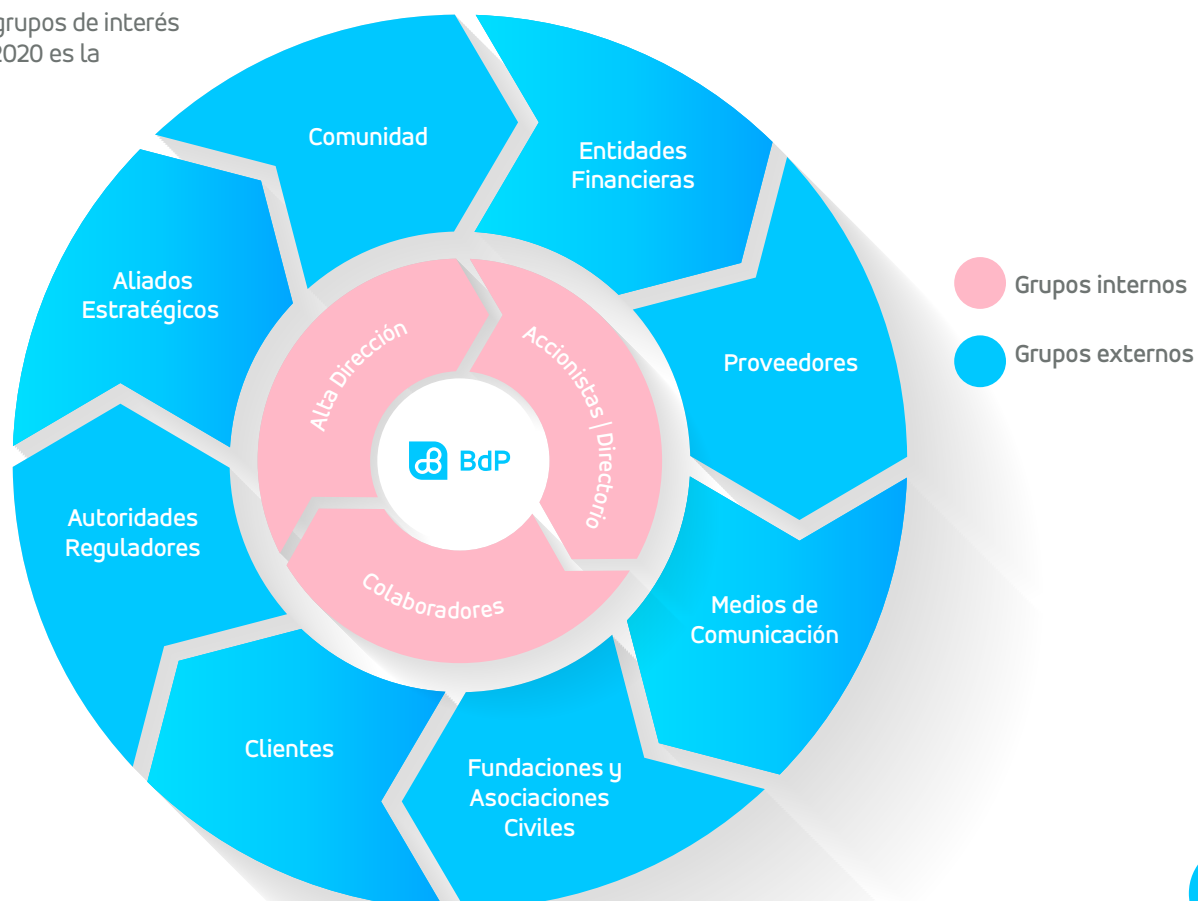
## GRI 102-42

## Diálogo con grupos de interés

En el proceso de actualización de la estrategia de sostenibilidad de la institución, se modificó el mapa de los grupos de interés. En este desarrollo se contó con la asesoría de la firma Deloitte donde se aplicó la metodología stakeholders assesment.

## GRI 102-40

La matriz de grupos de interés del banco al 2020 es la siguiente:



La presente actualización nos permite mejorar la gestión estratégica con cada grupo de interés, de esta manera contamos con un sistema de relacionamiento adecuado a las necesidades tanto internas como externas.

GRI 102-43

Grupo de interés	Canal	Periodicidad
<b>Accionista y Directorio</b>	a) Junta General Ordinaria b) Enlace Interinstitucional c) Sesiones	a) Anual o extraordinaria b,c) Mensual
<b>Alta dirección</b>	a) Reunión Alta Gerencia (G8) b) Correo electrónico, llamadas, reuniones y videoconferencias c) WhatsApp d) Workplace e) Intranet	a) Mensual b,c,d,e) Cuando se requiera
<b>Autoridades reguladores</b>	a) Correo electrónico	a) Mensual o cuando se lo requiera
<b>Clientes</b>	a) Servicio al Cliente b) Contact Center c) Redes Sociales d) Agente virtual Sophi e) Laboratorio e investigación f) Estudios y encuestas g) Correo electrónico webadminacifico.fin.ec	a) De lunes a viernes en horario laborable b,c,d) Atención 24 horas, los 7 días de la semana e) Servicio semanal donde se analizan prototipos de productos f) Estudio de factibilidad y reputación según requerimientos de áreas. g) Atención 24 horas, los 7 días de la semana
<b>Comunidad</b>	a) Correo electrónico <b>webadminacifico.fin.ec</b> b) Sitio web <b>educacionfinancera.com.ec</b> c) Capacitaciones presenciales y virtuales	a,b) Atención 24 horas, los 7 días de la semana c) Programación anual
<b>Colaboradores</b>	a) Correos masivos b) WhatsApp c) Buzón de Ética d) Participación en Comités e) Workplace f) Intranet	a,b) Cuando se lo requiere c) Canal permanente para notificar denuncias contra el código de ética d) Representación bimestral y cuatrimestral en el Comité de Ética y Seguridad y Salud Ocupacional e,f) Cuando se lo requiere
<b>Entidades financieras</b>	a) Comunicación telefónica, correo y reuniones	a) Cuando se requieren consultas
<b>Gremios y Asociaciones</b>	a) Comunicación telefónica, correo y reuniones	a) Cuando se requieren consultas
<b>Medios de comunicación</b>	a) Comunicación telefónica, correo y reuniones	a) Cuando se requieren consultas
<b>Proveedores</b>	a) Talleres de diálogo b) Comunicación telefónica, correo y reuniones	a) Cuando se levanta la materialidad b) Cuando se requieren consultas sobre los servicios y bienes contratados

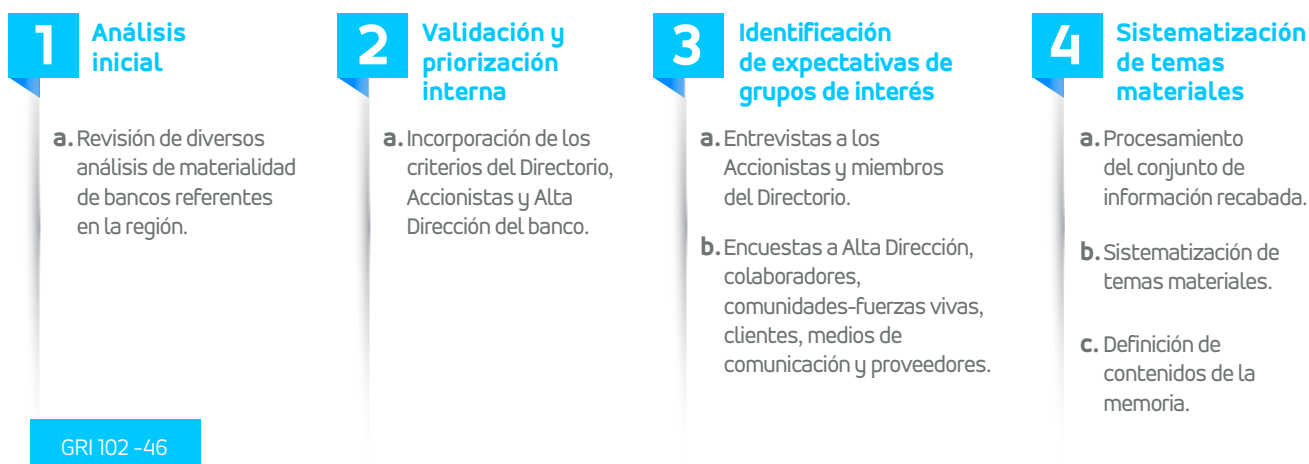


# Materialidad 2020

GRI 102-44, 102-46, 102-47

Para esta memoria de sostenibilidad se realizó un nuevo estudio de materialidad por medio de la ejecución de levantamiento de intereses con los stakeholders, aplicando las metodologías: **GRI Estándares** (principios de participación de grupos de interés y materialidad-versión exhaustiva-a criterio del cliente) y **AccountAbility Five Part Test**, a través de sus principios (inclusión, relevancia, capacidad de respuesta).

Este proceso se realizó de acuerdo con el siguiente esquema de trabajo:



Los temas identificados como resultado de este proceso se indican a continuación, para cada uno de los cuales se ha establecido su correspondiente cobertura:

Ámbito de gestión del banco	Tema identificado	Grupos de interés
<b>Estrategia / Gobernanza</b>	Ética, transparencia y anticorrupción	Interno y externo
	Buen Gobierno Corporativo	Interno
	Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza	Interno y externo
	Transformación digital e innovación	Interno y externo
<b>Económico</b>	Crecimiento financiero sostenible	Interno
	Desarrollo e inversiones con impacto	Interno y externo
<b>Ambiental</b>	Economía circular	Interno y externo
	Operaciones eco-eficientes	Interno
	Gestión del cambio climático	Interno
<b>Social</b>	Educación, inclusión y accesibilidad financiera	Externo
	Gestión responsable de la cadena de valor	Externo
	Derechos humanos, diversidad e inclusión	Interno y externo
	Desarrollo profesional	Interno
	Bienestar laboral y calidad de vida	Interno
<b>Responsabilidad de productos</b>	Gestión de la experiencia del cliente	Externo
	Ciberriesgos y ciberseguridad	Interno y externo
	Finanzas sostenibles	Interno y externo



## Priorización de los asuntos materiales

GRI 102-47

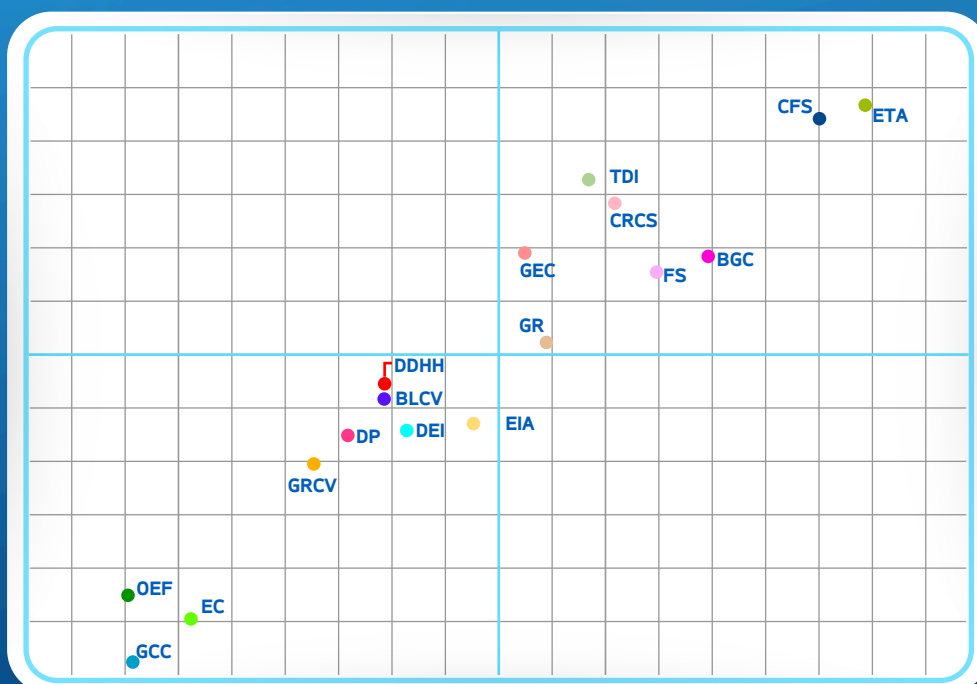
La priorización de los asuntos materiales se realizó por importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales versus influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

A continuación les presentamos el detalle de los resultados obtenidos:

1	● CFS	Crecimiento financiero sostenible
2	● ETA	Ética, transparencia y anticorrupción
3	● BGC	Buen Gobierno Corporativo
4	● FS	Finanzas sostenibles
5	● GR	Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza
6	● CRCS	Ciberriesgos y ciberseguridad
7	● TDI	Transformación digital e innovación
8	● GEC	Gestión de la experiencia del cliente
9	● DEI	Desarrollo e inversiones con impacto
10	● EIA	Educación, inclusión y accesibilidad financiera
11	● GRCV	Gestión responsable de la cadena de valor
12	● DDHH	Derechos humanos, diversidad e inclusión
13	● DP	Desarrollo profesional
14	● BLCV	Bienestar laboral y calidad de vida
15	● EC	Economía circular
16	● OEF	Operaciones eco-eficientes
17	● GCC	Gestión del cambio climático

### Matriz de materialidad Banco del Pacífico

Influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés



Importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales



GRI 102 - 44

## Priorización de asuntos materiales por grupo de interés

### Accionista, Directorio y Alta Dirección

1. Ética, transparencia y anticorrupción
2. Crecimiento financiero sostenible
3. Transformación digital e innovación

### Colaboradores

1. Ética, transparencia y anticorrupción
2. Crecimiento financiero sostenible
3. Buen Gobierno Corporativo

### Comunidad

1. Ética, transparencia y anticorrupción
2. Crecimiento financiero sostenible
3. Buen Gobierno Corporativo

### Clientes

1. Ética, transparencia y anticorrupción
2. Crecimiento financiero sostenible
3. Finanzas sostenibles

### Medios de Comunicación

1. Ética, transparencia y anticorrupción
2. Crecimiento financiero sostenible
3. Ciberriesgos y ciberseguridad

### Proveedores

1. Ética, transparencia y anticorrupción
2. Crecimiento financiero sostenible
3. Buen Gobierno Corporativo



### Capítulo 3:

# Ética, transparencia y anticorrupción

103 ENF2, GRI 102-1





GRI 103-1, 103-2, 103-3

Banco del Pacífico es una institución que se caracteriza por aplicar la ética, transparencia y la anticorrupción en todos los procesos con el fin de brindar seguridad, confianza y credibilidad a todos los grupos de interés. Priorizando la correcta aplicación y seguimiento de las políticas. El Comité de Ética es el encargado de asegurar la difusión de los valores, principios y políticas a toda la organización.

En el año 2020 el banco volvió a certificarse bajo la ISO 37001: 2016 Anticorrupción y ética empresarial. Se estableció una política de cero tolerancia para casos que van en contra de los principios y políticas del banco.

Anualmente el banco realiza capacitaciones y evaluaciones del Código de Ética a sus colaboradores. Adicionalmente, las nuevas personas que ingresan al banco deben cumplir con este requisito. Como parte de este proceso de certificación de la norma ISO 37001 el banco es sujeto a auditorías anuales.



## Buen Gobierno Corporativo

103 ENF3, GRI 102-3, 102-5, 102-10, 102-18, 102-19, 102-20, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-28, 102-29, 102-31, 102-32, 102-33, 405-1, FS5, FS11

El Buen Gobierno Corporativo establece las normas, guía su ejemplo y vela por el buen funcionamiento. Los órganos de gobierno son los encargados de proporcionar las directrices para que el banco cuente con las herramientas necesarias en la correcta gestión de sus actividades.

El banco cuenta con un Código de Gobierno Corporativo que rige a la Junta General de Accionistas, el Directorio y la Presidencia Ejecutiva. La transparencia y rendición de cuentas es una de las principales acciones que permite generar confianza, estabilidad y seguridad a los grupos de interés.

Estos órganos de gobierno tienen evaluaciones anuales donde se considera los resultados del banco, sobre la base del **Balance Score Card institucional**.

## Órganos de Gobierno

Banco del Pacífico ha venido consolidando y reforzando su Gobierno Corporativo, con especial foco en el rol y el funcionamiento de la Junta General de Accionistas y en su liderazgo en las principales políticas y estrategia de la Institución. Asimismo, la trayectoria del banco demuestra un fortalecimiento progresivo de sus órganos de gobierno en la gestión de la sostenibilidad y de los riesgos asociados, de acuerdo con los más altos estándares internacionales en esta materia, desempeñando en la actualidad un papel clave en la misma.

El Banco del Pacífico cuenta con diferentes órganos de Gobierno Corporativo. Los órganos de dirección, administración, fijan legal y estatutariamente las directrices de su gestión; ejecutan y cumplen todos los actos en procura de la realización del objeto social.

El Gobierno del banco lo ejerce la Junta General de Accionistas, y la administración del mismo corresponde al Directorio, Presidente Ejecutivo, Vicepresidentes Ejecutivos, Vicepresidentes, Gerentes, Subgerentes y otros funcionarios, quienes tendrán las atribuciones y responsabilidades que determina la Ley, el Estatuto, sus nombramientos, poderes, reglamentos y el manual de procedimientos que se dicte.

## Junta General de Accionistas

GRI 102-5, 102-10

A partir del 2012, el único accionista de Banco del Pacífico es la Corporación Financiera Nacional (CFN BP), con quien hay un estrecho relacionamiento por la naturaleza financiera de ambas organizaciones. En 2020 no hubo cambios en la estructura de la propiedad del banco.

La Junta General de Accionistas de Banco del Pacífico es la autoridad suprema del banco, responsable de dictar las directrices del negocio y las políticas generales de la entidad, así como de aprobar el Plan Estratégico.

Las decisiones que adopta la Junta General de Accionistas se enmarcan en el cumplimiento obligatorio de las disposiciones legales y el estatuto social vigente de la Institución y, de éstas se desprenden las normas, áreas y responsables que gestionan las cuestiones de índole ética, económica, social y ambiental, que serán acometidas por los ejecutivos de la Organización. La Junta se afianza en su Reglamento, el mismo que tiene por objeto determinar sus principios de actuación.

## Directorio

GRI 102-23, 102-24

El Directorio es el máximo organismo de Gobierno Corporativo de Banco del Pacífico. Sus miembros son profesionales independientes y no están afiliados a ningún grupo social; son elegidos por la Junta General de Accionistas para ejercer sus funciones por un período de dos años y pueden ser reelegidos indefinidamente.

Los Directores son electos sobre la base de sus méritos personales, trayectoria profesional, preparación académica en el sector financiero, económico y social; cuentan con la calificación emitida por el Organismo de Control.

El Directorio tiene como principal misión el gobierno, la supervisión y la evaluación, delegando la gestión ordinaria del banco en la Alta Gerencia y otras instancias de Gobierno creadas para dicho efecto y, concentrando su actividad en la función general de supervisión y control.

Esta instancia de Gobierno Corporativo cuenta con su reglamento, en el cual se regula el funcionamiento y la organización del Directorio, exponiendo con claridad los asuntos sobre los cuales debe decidir, todo ello de conformidad con lo señalado en la normativa legal que rige su actuación, el Estatuto Social y otros documentos normativos internos.



## Directores Principales

GRI 102-22, 405-1

- Econ. Galo Mario Paz y Miño Phillips, Presidente del Directorio
- Ing. Abel Gabriel León Muñoz
- Ing. Oscar Enrique Scheel Carrión
- Econ. Hugo Javier Ramírez Luzuriaga

A continuación, se detalla el tiempo promedio de permanencia de los Directores, considerado desde la fecha de designación de la Junta General de Accionistas.

	De 31 a 50 años		De 51 años en adelante		Tiempo promedio de permanencia
Miembros del Directorio					
	2	-	2	-	1 año a 5 meses

En la estimación del tiempo promedio de permanencia no se incluyó a la Lcda. Lcda. Alexandra Dávila Toro, debido a que el organismo de control la calificó en enero 2021.

## Evaluación de desempeño del Directorio

GRI 102-28

Banco del Pacífico a fin de alcanzar los mejores estándares en el cumplimiento de los Principios de un Buen Gobierno Corporativo, ha establecido una metodología de evaluación de desempeño del Directorio, la cual es aplicada anualmente a los miembros del directorio y al directorio en su conjunto.

La metodología contempla dos componentes de medición: el primero enfocado en los principales resultados de la Institución financiera (40%), y el segundo, a la autoevaluación (60%). En lo referente a la autoevaluación, el sistema mide el desempeño del Directorio en relación a las siguientes dimensiones:



En el 2020 la evaluación al Directorio y su presidente superó el 90%, el resultado evidencia un desempeño adecuado de la gestión realizada, producto de la alta experiencia, estabilidad y continuidad de sus miembros.



## Aspectos relevantes para conocimiento y resolución del Directorio

### FS5

En lo referente a la adopción de acuerdos, cada director tiene derecho a voto, y las resoluciones se toman por mayoría de votos de los directores concurrentes a la sesión, para el caso de que se presenten situaciones de conflicto de interés, el miembro del Directorio implicado se abstendrá de votar e incluso de participar en el debate del asunto en cuestión.

El Directorio adopta decisiones y resoluciones encuadradas en la Ley y en el Estatuto Social, en especial sobre los siguientes aspectos:

- ☐ Plan estratégico y plan de negocios de Banco del Pacífico.
- ☐ Informes y planes de trabajo emitidos por el Representante Legal, Alta Gerencia, Comités y Comisiones.
- ☐ Aprobación de políticas, procedimientos, metodologías y sistemas internos de medición, códigos, reglamentos, entre otros.
- ☐ Asuntos relacionados con la Administración Integral de Riesgos, la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo, así como el Programa de Educación Financiera.

### GRI 102-29, 102-31, 102-34

En materia de Responsabilidad Social los ejes son reportados y medidos por el Directorio como Órgano máximo del banco, en el siguiente orden:

#### Eje económico

el área de Tesorería y Finanzas al cierre de cada mes, expone un comparativo de las cifras y balances principales mediante su informe.

#### Eje ético

reportado por el Comité de Ética, dando a conocer los lineamientos para la prevención de conflictos de interés, la gestión realizada y el cumplimiento al Código de Ética y Conducta, presentado anualmente.

#### Ejes social y ambiental

son presentados semestralmente por parte del área de Planificación Estratégica y anualmente por el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, en donde se dan a conocer aquellos temas relevantes que impactan a la sociedad y medio ambiente. El departamento de riesgo legal, ambiental y social realiza el análisis de riesgos ambientales y sociales de la cartera de crédito comercial. En la etapa de identificación de riesgos no se consulta ni participan grupos de interés.

### GRI 102-32

La Memoria de Sostenibilidad es elaborada por el departamento de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social quienes recopilan la información y gestionan con el área de Comunicación Corporativa su revisión y diagramación. Una vez elaborada la misma es revisada por el equipo designado por la Gerencia de Planificación Estratégica y finalmente aprobada por la Presidencia Ejecutiva. Este año la Firma Deloitte acompañó al banco en el proceso.

## Convocatoria de sesiones del Directorio

### GRI 102-33

La convocatoria a las sesiones del Directorio las efectúa el Presidente Ejecutivo de conformidad con lo establecido en el Estatuto Social y, es procesada por el Secretario de dicho cuerpo colegiado, pudiendo cursarse por medios escritos o por correo electrónico.

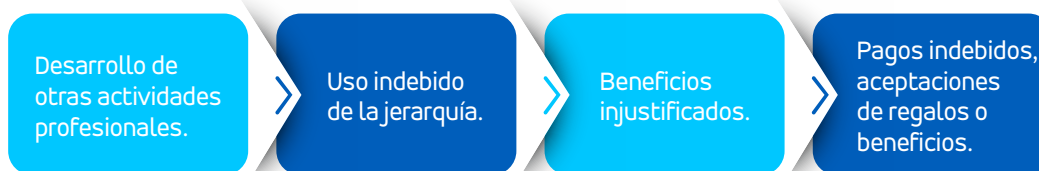
Las áreas que tienen los diferentes temas a tratar presentan la información al área de Asesoría Jurídica y Secretaría General, quien canaliza el envío de la información al Directorio y a su vez realiza el seguimiento de las resoluciones que se dictan.

## Conflicto de Intereses

GRI 102-25

Para Banco del Pacífico es fundamental que los accionistas, Directorio y colaboradores eviten que sus intereses personales entren en conflicto con los intereses de la Institución y/o de sus clientes. Para ello, cuenta con un Código de Ética y Conducta, un Manual de Políticas para la Prevención de Conflictos de Interés y demás documentos de Gobierno Corporativo que establecen aspectos relevantes que permiten detectar, prevenir y administrar los posibles conflictos de interés que se puedan derivar del desarrollo de las actividades que realiza el Grupo Financiero Banco del Pacífico.

El banco evalúa las situaciones que pueden, de alguna manera, configurar un conflicto entre los intereses personales y los de la Institución, sus clientes y otros tipos de público; por ello se establecen los siguientes lineamientos regulados para evitar conflictos de intereses:



Adicionalmente se han establecido los mecanismos para revelación y resolución de conflictos de interés y aspectos relacionados con el sistema de gestión antisoborno.

## Presidencia Ejecutiva

El Directorio de Banco del Pacífico en sesión del 13 de julio de 2020, resolvió designar al Econ. Andrés Baquerizo Barriga como Presidente Ejecutivo por el período de cinco años, con los deberes, facultades y atribuciones constantes en la ley y en el Estatuto Social de la entidad. Le corresponde la representación legal, judicial y extrajudicial del banco.

El Econ. Andrés Baquerizo Barriga fue calificado por el Organismo de control el 22 de Julio del 2020, adicionalmente, cuenta con una larga y reconocida trayectoria profesional de más de 30 años en el banco.

## Alta Gerencia y Estructura de la Organización

GRI 102-20

El Banco del Pacífico es liderado por la Presidencia Ejecutiva, y su dirección estratégica está centralizada en la Matriz Principal, situada en la ciudad de Guayaquil.

Para un óptimo proceso de delegación y control, el banco tiene definido un modelo organizativo piramidal con enfoque funcional, dividido en 5 grandes grupos:

- La Presidencia Ejecutiva es asesorada directamente por las siguientes áreas y departamentos: Asesoría Jurídica y Secretaría General, Riesgos Integrales, Talento Humano, Planificación Estratégica, Transformación e Innovación, Proyectos, Comunicación Corporativa, Salud y Seguridad Ocupacional; y Microfinanzas.
- Las Vicepresidencias lideran Divisiones, las cuales agrupan áreas especializadas:
  - División Comercial, encargada de implementar la estrategia de negocios del banco, tiene como propósito alcanzar las metas comerciales. Para ello, se apoya en seis áreas: Mercadeo, Medios de Pago, Canales Financieros, Banca de Personas, Banca de Empresas y Cobranzas.
  - División Financiera y Operativa, integrada por áreas y departamentos funcionales que brindan apoyo a la cadena de valor del banco: Tesorería y Finanzas, Operaciones Integrales, Administración; y Eficiencia Estratégica y Operacional.
  - División Tecnología y Seguridad, tiene como propósito principal conseguir ventajas competitivas para el banco en el sector financiero mediante el diseño de procesos ágiles, entrega de productos y servicios a través de una robusta plataforma tecnológica y salvaguardar la integridad física y de información del cliente. Para ello agrupa cuatro áreas: Procesos, Arquitectura y Gobierno de datos, Medios Tecnológicos y Seguridad Bancaria.
- En concordancia con lo dispuesto en la normativa vigente, las áreas de Auditoría Interna y de Unidad de Cumplimiento reportan directa y funcionalmente al Directorio.

Adicionalmente, el banco dispone en su esquema organizativo del departamento de Riesgo Ambiental y Social cuya misión es identificar, entender, evaluar y monitorear los posibles riesgos sociales y ambientales y sus consecuencias derivada de las operaciones de los clientes, con el fin de implementar medidas enfocadas a reducir su exposición a este tipo de riesgos.

## Comités y Comisiones de la Organización

GRI 102-18, 102-21, 102-24

Para un mayor involucramiento en la gestión y una mejor distribución de las tareas, el Banco del Pacífico cuenta con varios comités y comisiones que apoyan las funciones del Directorio y de la Alta Gerencia, cuyo alcance no solo abarca la evolución de los negocios sino también a las actividades de índole económica, ambiental, social y de control. Todo esto asegura que el sistema de gobierno se cumpla con efectividad, imparcialidad, transparencia y oportunidad. A través de los Comités existentes el Directorio se mantiene informado de los aspectos más relevantes de la gestión.

En la actualidad existen trece Comités, nueve son normativos y su conformación lo establece la ley. Los cuatro comités restantes (no normativos) se crean considerando el objeto y se estipula que los miembros sean personas de experiencia y de alto conocimiento en metodologías y procedimientos, su aprobación se realiza a través del Directorio.

Adicionalmente, con la finalidad de fortalecer la sostenibilidad en la entidad, la Alta Gerencia resolvió conformar un Consejo Asesor de Sostenibilidad, cuya finalidad es promover la gestión responsable del banco a través de la integración de criterios sostenibles (económico, social y ambiental) en la estrategia y en su organización.

### Comités normativos

Comités	Miembros	Objetivo	Periodicidad
Comité de Ética	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 representantes del Accionista.</li> <li>Un representante de la Administración-Delegado del Directorio.</li> <li>Un representante de la Administración-Delegado de la Alta Gerencia.</li> <li>2 representantes de los empleados.</li> <li>Funcionario responsable del área de Talento Humano.</li> </ul>	<p>Establece el Código de ética y conducta del Grupo Financiero Banco del Pacífico (GFBP); evalúa y analiza su aplicación. Así también, determina las acciones necesarias para difundir y fortalecer los más elevados estándares de conducta ética dentro de Banco del Pacífico y sus subsidiarias.</p> <p>Define, promueve y regula en la institución un comportamiento de excelencia profesional y personal, coherente con la filosofía y valores del GFBP, de tal manera de responder a la confianza depositada por los clientes.</p>	Cuatrimestral
Comité de Retribución	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 representante designado por la Junta General de Accionistas.</li> <li>2 miembros del Directorio.</li> <li>Representante legal.</li> <li>Funcionario responsable del área de Talento Humano.</li> </ul>	Vigila la remuneración de los miembros del Directorio y del nivel Ejecutivo del banco.	Anual
Comité de Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 miembro del Directorio.</li> <li>2 profesionales independientes.</li> <li>Funcionario responsable del área de Auditoría Interna.</li> </ul>	Unidad de asesoría y consulta del Directorio para asegurar un apoyo eficaz a la función de auditoría por parte de todos los integrantes del banco; asegura el cumplimiento de los objetivos de los controles internos, vigila el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.	Mensual
Comité de Administración Integral de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miembro del Directorio, que no sea Miembro del Comité de Auditoría.</li> <li>Representante legal.</li> <li>2 Funcionarios responsable del área de Riesgos Integrales.</li> </ul>	<p>Diseña las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente gestión integral de los riesgos y propone los límites de exposición a estos riesgos.</p> <p>El comité asesora, en materia de gestión y administración integral de riesgos al Directorio y al Presidente Ejecutivo del banco.</p>	Mensual
Comité de Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 miembro del Directorio.</li> <li>Representante legal.</li> <li>2 funcionarios responsables de la División Financiera y Operativa.</li> <li>Funcionario responsable de: área de Auditoría Interna, área de Riesgos Integrales.</li> <li>Oficial del Cumplimiento Titular y área de Asesoría Jurídica y Secretaría General.</li> </ul>	Propone políticas y procedimientos para la administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como, el terrorismo y otros delitos a efectos de prevenir que el banco pueda ser utilizado a través de sus operaciones como instrumento para realizar estas actividades.	Mensual



## Comités normativos

Comités	Miembros	Objetivo	Periodicidad
Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 miembros del Directorio.</li> <li>Funcionario responsable de: División Financiera y Operativa, área de Riesgos Integrales y sección de Administración de Riesgo de Crédito.</li> </ul>	Efectúa la calificación, valoración y el seguimiento permanente de los activos de riesgo, con cuyos resultados se determinará el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o pérdidas de valor.	Trimestral
Comité Nacional y Subcomités de Seguridad y Salud Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 representantes del empleador</li> <li>3 representantes del trabajador</li> </ul>	Vigila y apoya en el cumplimiento de lo dispuesto en las normas de la legislación vigente en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, favoreciendo el bienestar laboral y el desarrollo de Banco del Pacífico.	Bimestral
Comité de Continuidad del Negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 miembro del Directorio.</li> <li>Representante legal.</li> <li>1 Funcionario responsable de: División Financiera y Operativa, Riesgos Integrales, División comercial, División de Tecnología y Seguridad, Departamento de Riesgo Operativo-Continuidad del Negocio y Talento Humano.</li> </ul>	Establecer un proceso de administración de la Continuidad del Negocio que permita planificar, mantener y mejorar la continuidad del negocio; con el fin de garantizar la capacidad del banco para operar en forma continua y minimizar las pérdidas en caso de eventos de interrupción del negocio.	Trimestral
Comité de Tecnología y Seguridad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 miembro del Directorio.</li> <li>Representante legal.</li> <li>1 Funcionario responsable de: División Financiera y Operativa, División de Tecnología y Seguridad, Área de Riesgo Integrales, Departamento de Riesgo Operativo, área de Medios Tecnológicos, área de Seguridad Bancaria y área de Medio Tecnológicos.</li> </ul>	Evalúa y supervisa las actividades estratégicas de carácter tecnológico y el sistema de gestión de seguridad de la información; con el fin de garantizar la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información; evitar interrupciones del negocio y, salvaguardar la información contra daños, pérdidas y uso no autorizado.	Cuatrimestral

## Comités no normativos

Comités	Miembros	Objetivo	Periodicidad
Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presidente del Directorio.</li> <li>Representante legal.</li> <li>Funcionario responsable de: División Financiera y Operativa, División comercial, área de Asesoría Jurídica y Secretaría General y departamento de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social.</li> </ul>	Recomendar al Directorio las estrategias para la adopción, seguimiento y mejora de las prácticas de Gobierno Corporativo en el Grupo Financiero Banco del Pacífico.	Semestral
Comité de Activos y Pasivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Representante legal.</li> <li>Funcionario responsable de: División Financiera y Operativa, División comercial y departamento de Tesorería.</li> </ul>	Establece, evalúa, aplica, supervisa las estrategias relacionadas con la administración de los Activos y Pasivos (ALM), observando los límites y cupos de exposición definidos por el Directorio; con el fin de asegurar un adecuado balance entre crecimiento, generación de utilidades y toma de riesgos, permitiendo con esto la sostenibilidad de la Institución en el largo plazo.	Semanal
Comité de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Representante legal.</li> <li>Funcionario responsable de: División Financiera y Operativa, División comercial, área de cobranzas y departamento de Riesgo de Crédito.</li> </ul>	Evalúa y aprueba las operaciones de crédito de conformidad con los límites establecidos en la tabla de Niveles de Aprobación que constan en el Manual de Políticas de Crédito de Banco del Pacífico.	Semanal
Comité de Adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Representante legal.</li> <li>Funcionario responsable de: División Financiera y Operativa, División comercial y área de administración.</li> </ul>	Evalúa y aprueba las "Adquisiciones", que de conformidad con los niveles autorizados por el Directorio para esta materia le corresponda aprobar, observando para ello las políticas y procedimientos establecidos para este proceso.	Semanal

# Esquema organizativo



El Banco del Pacífico cuenta con 21 gerencias nacionales y la participación de las mujeres asciende al 43%.



## El rol de los órganos de gobierno en la estrategia, valores y objetivos

GRI 102-26

El proceso de Planificación Estratégica consta como un proceso gobernante, que entre sus propósitos fundamentales es asegurar la sostenibilidad, la maximización del valor económico, el logro de los objetivos estratégicos de la Institución y que su crecimiento sea inclusivo, que más ecuatorianos puedan beneficiarse de los distintos productos y servicios del banco.

La estrategia implica la generación de planes para el logro de los objetivos, por lo tanto, la Planificación Estratégica es el patrón o plan que integra las principales metas y directrices y, a la vez, establece una secuencia coherente de las acciones a realizar, que permiten materializar los objetivos. Para la construcción del Plan Estratégico, se utilizaron metodologías de agilidad empresarial y equipos multidisciplinarios (verticales y transversales de valor) lo que nos permite disponer de un proceso colaborativo, ágil y centrado en crear valor al cliente. Este nuevo proceso asegura la posición competitiva, aprovecha al máximo las capacidades existentes en la Institución y garantiza el alineamiento entre estrategia y ejecución, mediante un desarrollo ágil en torno a flujos de valor.

Las directrices generales para la formulación del Plan Estratégico provienen del Accionista, Directorio y Presidencia Ejecutiva. El plan es actualizado considerando cambios en el entorno económico y bancario, presencia de nuevos jugadores dentro del sistema financiero y la aparición de usuarios más informados y exigentes, con nuevas tendencias de consumo, que están cambiando la forma en cómo quieren ser atendidos.

Una de las características importantes del Plan Estratégico es que puede ser medido y evaluado periódicamente por la Presidencia Ejecutiva y el Directorio del banco, de tal manera que se monitoree el cumplimiento de los Propósitos Estratégicos.

Una vez establecido el Plan Estratégico, en el que consta la estrategia global (Visión, Misión, Valores y Propósitos Estratégicos), la estrategia competitiva, las acciones y metas, se presenta al Directorio y Accionista para su revisión y aprobación.





# Ética e integridad

GRI 205-2, 205-3, 419-1

## Código de Ética

Banco del Pacífico cuenta con un código de ética cuya aplicación es obligatoria para los colaboradores, los miembros del Directorio, proveedores y demás empresas del Grupo Financiero Banco del Pacífico. Este código expone los valores corporativos y principios de la Organización.

También marca las directrices de actuación que deben estar presentes en las relaciones internas, como en la vinculación con accionistas, clientes, usuarios, proveedores y demás agentes del entorno. Su contenido se difunde a todos los colaboradores de manera continua y está disponible para todos los grupos de interés en los canales de difusión del banco. Anualmente se realiza una evaluación a todos los colaboradores sobre el código.



## Estructura del Código de Ética y Conducta



## Prevención de la corrupción

GRI 205-2, 205-3

Uno de los asuntos más relevantes para Banco del Pacífico es asegurar internamente un buen control de la lucha contra la corrupción, específicamente en materia de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, ajustándonos a la razón de ser y giro de negocio. En el 2020 el banco no ha tenido casos de corrupción internos ni con grupos de interés asociados.

Se implementó la nueva normativa emitida por el organismo de control con enfoque y administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo.

Como institución estamos convencidos de que un sistema adecuado de administración de riesgos, sistemas de gestión transversal y capacitaciones sobre la materia son el camino para garantizar la seguridad de colaboradores, clientes y demás grupos de interés relacionados con la institución. Para la prevención de la corrupción, el banco realiza capacitaciones de sus políticas, iniciando con el Directorio, quienes se capacitaron en el mes de octubre.

Categoría	Nivel Jerárquico	Total	Porcentaje
Operativo	1	984	27.01%
Administrativo	2	1126	30.91%
	3	1229	33.74%
Mandos Medios	4	164	4.50%
	5	113	3.10%
Alta Gerencia	6	25	0.68%
Dirección	7	2	0.05%

## Sistema de Gestión Antisoborno

Banco del Pacífico en su compromiso con la integridad y transparencia con sus clientes y la sociedad, en este año, ratificó la Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno, sobre la base de la norma ISO 37001, con la empresa calificadora SGS del Ecuador.

La norma ISO 37001, establece medidas para que una organización evite prácticas de soborno por parte de su personal o cualquier relacionado, ayudando a la Institución a mantener, implementar y mejorar los controles existentes.



## Política antisoborno

En el Banco del Pacífico las acciones de sus colaboradores se enmarcan bajo las normas de ética y conducta al brindar sus productos y servicios financieros cumpliendo con las normas antisoborno aplicables. No se permiten actos contrarios a lo establecido en el sistema de gestión antisoborno, la falta conlleva a sanciones estipuladas en el reglamento interno de trabajo. La función de cumplimiento vigilará su desarrollo y mejora continua. Los colaboradores de Banco del Pacífico y las partes interesadas tienen libertad de expresarse sobre la aplicación de esta política sin riesgo a represalia.

El canal de denuncia [transparenciabdp@icloud.com](mailto:transparenciabdp@icloud.com) del banco, permite a los colaboradores y grupos de interés expresarse sobre actos contrarios a la política antisoborno. El banco mantiene la debida reserva y confidencialidad de la información.

Esta es una muestra más de cómo el banco se encuentra aportando al sector y viene aplicando las mejores prácticas internacionales de lucha contra la corrupción.



## Cumplimiento socioeconómico

GRI 419-1

El área de Asesoría Jurídica, Secretaría General y Juzgado de Coactiva, tiene como principal objetivo brindar asesoría permanente en el campo legal al Directorio, a la Administración, a las distintas áreas del banco, y a las subsidiarias del Grupo Financiero Banco del Pacífico. A través de la interpretación y correcta aplicación de las normas, así como de la adecuada estructuración de los documentos por ser suscritos, el banco garantiza una plena y absoluta seguridad en todos los aspectos relacionados a su actividad. Este compromiso se ve reflejado en los resultados alcanzados en 2020, durante el cual Banco del Pacífico no fue sujeto de ningún incumplimiento, ni objeto de ninguna reclamación, sanción no monetaria o amonestación por parte de las autoridades de control.

Asimismo, la Institución cuenta con un departamento de Prevención de Fraudes del área de Seguridad Bancaria y con una Unidad de Cumplimiento, los cuales realizan un monitoreo constante de las transacciones de los clientes con el fin de prevenir, detectar y controlar las transacciones inusuales.



# Control y gestión de riesgos

103 ENF5, GRI 102-11, 102-30, 201-2, FS1, FS2, FS3, FS5, FS9

El banco cuenta con el área de Riesgos Integrales, independiente a las áreas de negocio y operativas, reportando directamente a la Presidencia Ejecutiva, bajo la supervisión y la dirección del Comité de Administración Integral de Riesgos; quién a su vez reporta mensualmente al Directorio.

Para el banco la gestión integral de sus riesgos más relevantes, de crédito, liquidez, mercado, legal, ambiental y social, operativo incluido el tecnológico, es una herramienta que, combinada con el principio de precaución en la toma de decisiones, ha demostrado ser decisiva para prevenir pérdidas económicas y garantizar la estabilidad de la Institución a largo plazo.

Además, como parte de la gestión integral de los riesgos, el banco tiene un programa de Administración de la Continuidad del Negocio, que toma como referencia el estándar ISO 22301 y está enfocado en salvaguardar la integridad de los colaboradores y los activos ante cualquier evento de interrupción.

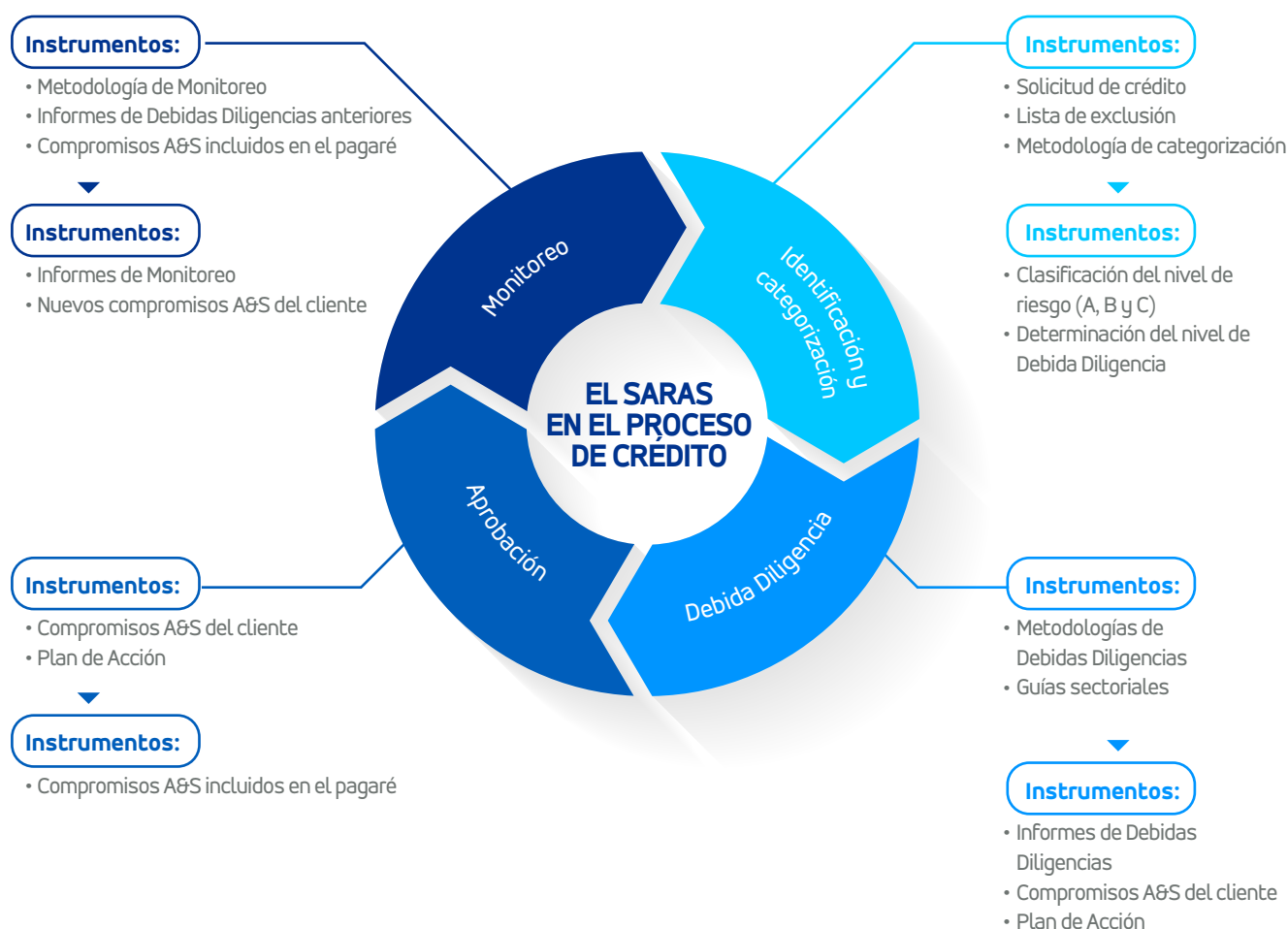
El Programa de Administración de la Continuidad del Negocio dentro de su evaluación de riesgos y amenazas considera aquellas de origen natural que podrían causar eventos disruptivos que afecten la continuidad de las operaciones; las mismas son gestionadas mediante tratamientos de riesgos, definición de estrategias y la elaboración de un plan de continuidad del negocio que permita prepararse, responder y recuperar los procesos críticos que soportan los principales productos, servicios y canales de la Institución.

Finalmente, Banco del Pacífico consciente del impacto ambiental que generan ciertas actividades económicas ha definido dentro de sus políticas de crédito, las actividades de mayor riesgo de contaminación al medio ambiente; y, establece como un elemento obligatorio dentro de las solicitudes de crédito la entrega de informes de impacto ambiental o informes acerca del grado de la huella de carbono o medidas adoptadas por las empresas tendientes a contrarrestar el impacto ambiental generado.

Además, Banco del Pacífico cuenta con el producto financiero “Crédito Verde” el cual tiene políticas que consideran aspectos ambientales y sociales; amparadas en los principios de sostenibilidad definidos por la Institución para un manejo eficiente del negocio.

Banco del Pacífico cuenta con un sistema de análisis de riesgos ambientales y sociales (SARAS) aplicado a las operaciones de crédito comercial mayor a USD 350,000 de riesgo individual o acumulado por cliente. Las políticas, procedimientos y metodología que se utilizan para la gestión de Riesgo Ambiental y Social se encuentran documentadas y aprobadas por el Directorio.

### El sistema SARAS está comprendido por las siguientes fases:



En la etapa de la debita diligencia del SARAS se establecen, de acuerdo al análisis realizado, los compromisos en temas ambientales o sociales que el cliente debe cumplir, los cuales son incluidos en el pagaré del crédito.

El banco realiza un monitoreo a los compromisos ambientales y sociales establecidos en el SARAS, para lo cual cuenta con un proceso formal y varios instrumentos que apoyan en esta etapa.





## Capítulo 4:

# Crecimiento financiero sostenible

GRI 103 ENF1

1 FIN DE LA POBREZA

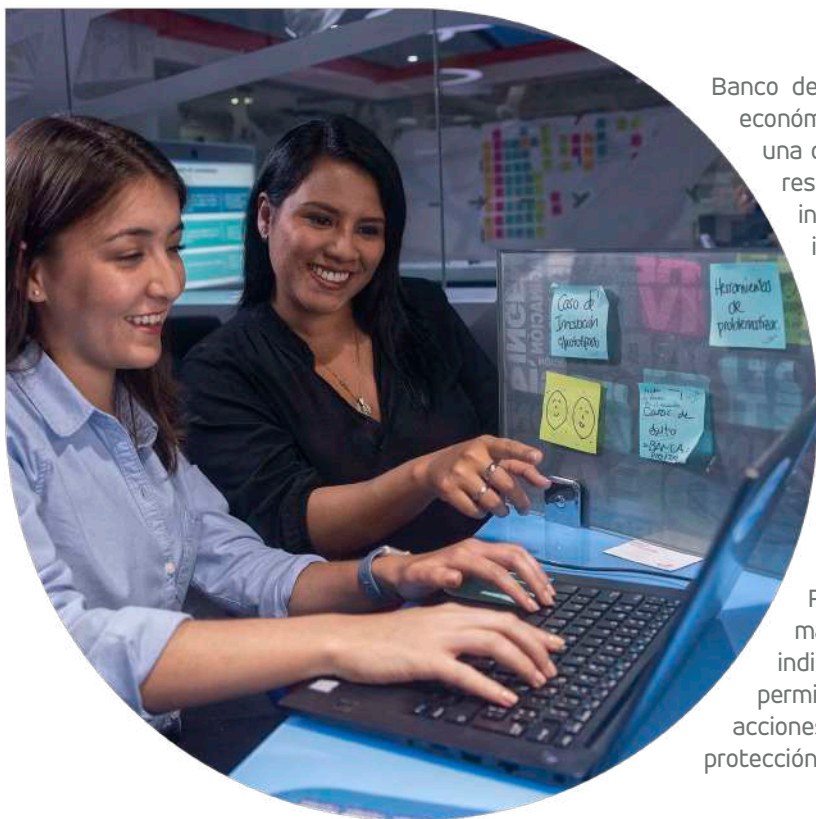


8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES





Banco del Pacífico es consciente que el crecimiento económico no puede ir solo, debe ir acompañado de una creación de valor para los grupos de interés y respeto por el medio ambiente. El banco ha integrado la visión de sostenibilidad en su interior y se ve reflejado en las acciones hacia sus grupos de interés.

El banco ha invertido recursos para generar un esquema de sostenibilidad, el cual es impulsado desde la estrategia del negocio. Adicionalmente, hemos asumido un compromiso para desarrollar acciones que permita alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Para la organización es importante conocer, más allá de los indicadores financieros, los indicadores de generación de valor, para que permitan determinar el impacto de nuestras acciones en las vidas de los grupos de interés y la protección del medio ambiente.

## Desempeño económico responsable

GRI 102-7, 102-10, 102-45, 201-1, 201-4, FS6

En el 2020, el Banco del Pacífico, continuó con el despliegue del Plan Estratégico 2018-2022, el cual permitirá cumplir los objetivos estratégicos establecidos.





A partir del primer trimestre del 2020, la pandemia del Covid-19 ha sumido al mundo en una grave crisis sanitaria, económica y social. Este entorno, provocó que el banco ajuste sus métricas y se proceda a la aplicación de una serie de medidas tendientes a disminuir el impacto en nuestros resultados y en nuestros clientes. Consecuente con lo anterior, ampliamos los plazos de pagos de las distintas operaciones de crédito de diferentes segmentos, proporcionando un alivio financiero a la sociedad.

En esta coyuntura económica y sanitaria, el banco ha continuado ejecutando acciones para seguir contribuyendo al desarrollo del país con responsabilidad social, generando valor para los clientes, a través de una elevada calidad en el servicio, productos innovadores y oportunos.

## GRI 102-45

El Banco del Pacífico realiza la consolidación de sus estados financieros como Grupo con las subsidiarias Almacenera del Agro S.A. (Almagro) y Banco Continental Overseas N.V. (BCO), esta última se encuentra inactiva.

## Balance y resultados (En millones de USD)

## GRI 102-7

Grupo de interés	2019	2020	Variación(%)
Activo total	6,082	6,952	14.30%
Cartera de créditos (neta)	4,089	4,075	-0.34%
Pasivo total	5,315	6,158	15.86%
Obligaciones con el público	4,453	5,151	15.68%
Patrimonio	767	794	3.47%
Margen bruto	433	381	-11.97%
Utilidad antes de impuestos	134	41	-69.61%

## GRI 102-10

Durante diciembre del año 2020 se realizó una capitalización como parte de los resultados del año 2019 por USD 85.25 MM

## Índices (%)

## GRI 201-1

	2019	2020	Puntos Porcentuales
Morosidad de cartera	3.28%	2.29%	-0.99
Cobertura cartera problemática	127.00%	216.02%	89.02
Retorno sobre Activos (ROA)	1.65%	0.43%	-1.22
Retorno sobre Patrimonio (ROE)	15.03%	3.93%	-11.10
Eficiencia Administrativa	5.08%	4.35%	-0.73

GRI 201-4

En 2020, el banco impulsó su estrategia para contribuir a la estabilidad del país y de los ecuatorianos durante esta pandemia ofreciendo créditos con mejores tasas y condiciones preferentes.

Su colocación de recursos en la economía alcanzó la importante cifra de USD 856 millones de recursos, a través de créditos dirigidos a múltiples sectores de la economía. Banco del Pacífico no recibe ningún tipo de asistencia del Estado Ecuatoriano.

## Colocaciones 2020



**Crédito Empresas**  
USD 675 MM



**Crédito Personas**  
USD 181 MM

**Total**  
USD 856 MM



## Crecimiento inclusivo

En concordancia con su misión de contribuir al desarrollo del país generando valor para el conjunto de la sociedad, en 2020 se desplegaron acciones para canalizar recursos a varias localidades geográficas de la población, promoviendo así el acceso a servicios financieros. Se ha colocado USD 856 MM.

Región	Colocaciones 2020
Costa	USD 437 MM
Sierra	USD 412 MM
Oriente	USD 2 MM
Insular	USD 5 MM
<b>TOTAL</b>	<b>USD 856 MM</b>





## Indicadores significativos de Sostenibilidad

(en millones de USD)

GRI 201-1

	2019	2020	Variación(%)
Valor Económico Generado	465.70	369.90	-20.58%
Valor Económico Distribuido	365.40	339.90	-6.99%
Gastos Operacionales	144.70	138.10	-4.53%
Sueldos a Trabajadores y Beneficios	104.70	89.40	-14.61%
Pagos a Proveedores de Capital	39.10	53.90	37.77%
Pagos al Estado	69.40	50.90	-26.63%
Aportes a la Superintendencia de Bancos	6.60	7.30	9.96%
Aportes a la Comunidad	0.90	0.20	-76.71%
Valor Económico Retenido	100.30	30.00	-70.07%

## Cadena de valor responsable

GRI 102-9, 102-10, 204-1, 414-1, 414-2

Banco del Pacífico desarrolla sus operaciones con un enfoque de cadena de valor responsable, poniendo especial énfasis en integrar las actividades de suministro y abastecimiento en su modelo de negocio. Con proveedores y contratistas, el banco establece relaciones basadas en la confianza, la transparencia y la puesta en común de conocimientos, experiencias y capacidades para alcanzar objetivos compartidos y de beneficio mutuo.

Asimismo, la organización busca garantizar en su cadena de abastecimiento procesos de negociación justos, competitivos y transparentes. Para ello, cuenta con un manual de políticas para administrar las adquisiciones y una herramienta administrativa de gestión de proveedores que establece una metodología en los procesos de solicitud de compras, licitación, negociación y selección de proveedores.

En 2020, no se dieron cambios significativos en relación a 2019 en la estructura de la cadena de suministro del banco o en las relaciones que mantiene con sus proveedores.



Al concluir el 2020, se incorporando 435 nuevos proveedores. La base de proveedores del banco cerró de la siguiente manera:

GRI 204-1

	Número de proveedores	Porcentaje	Valor monetario pagado
Locales	2,429	92%	USD 178 MM
Extranjeros	212	8%	USD 15 MM
<b>TOTAL</b>	<b>2,641</b>	<b>100%</b>	<b>USD 193 MM</b>

Los proveedores del exterior son de origen diverso, como Chile, México, Estados Unidos, Colombia, Reino Unido, España, Israel, entre otros. Mientras que los proveedores locales se encuentran ubicados en diferentes lugares del país para cubrir la demanda del banco.

En mayor dimensión y proporcionalidad, existen proveedores de servicios varios de informática y seguridades de softwares, consultorías, construcción, y mantenimientos. En lo referente a bienes, la mayor cantidad de proveedores se concentran en la compra venta de proveeduría y cajeros automáticos.

## Calificación de proveedores

De acuerdo con la política interna y lo estipulado por la Superintendencia de Bancos, todos los proveedores activos de Banco del Pacífico deben estar calificados por una empresa externa especializada, motivo por el cual el banco cuenta con dos empresas calificadoras. Actualmente el proceso de calificación de proveedores evalúa los siguientes parámetros: perfil empresarial, capacidad operativa, capacidad comercial y capacidad financiera. Adicionalmente, se los evalúa en temas como Responsabilidad Social y Continuidad del Negocio.

Considerando los montos y objeto de las adquisiciones, el banco ha definido parámetros de calificación para dinamizar el proceso y permitir la inclusión de nuevos proveedores a la cadena de valor.



Dentro de este proceso de calificación, se busca asegurar que los proveedores y contratistas mantengan un comportamiento acorde con los valores organizacionales en relación a cuestiones de conducta y responsabilidad social para promover dentro de la cadena de suministro prácticas responsables de negocio. Entre los criterios que se evalúa en el módulo de Responsabilidad Social, destacan los siguientes:



Durante 2020, de los 1,049 proveedores activos del banco, 729 debieron someterse al proceso de calificación requerido, esto es el 69.49 % de los mismos:



#### GRI 414-1

De los nuevos proveedores el 94.5% (411), se calificaron en el 2020, aproximadamente 28 reprobaron por no entregar los documentos regulatorios, los cuales se relacionan con la documentación legal de la existencia de la empresa.

El proceso de recalificación se activa inmediatamente ya sea por parte de la empresa calificadora o por parte del banco, para lo cual se indica al proveedor en un documento denominado ficha, los resultados de la auditoria anterior, para identificar los puntos a corregir. Adicional, vía correo electrónico el proveedor es asesorado por la empresa calificadora, quien enlista los puntos que son precisos de subsanar para aprobar el proceso de recalificación.



#### GRI 414-2

De los 411 proveedores calificados en 2020, todos fueron evaluados en relación a impactos de tipo social, y ninguno obtuvo resultados negativos significativos. Generalmente los proveedores no reprobaban por estos temas.

Conforme lo establecido con las políticas internas del banco, todo proveedor que desea iniciar operaciones debe participar en un proceso de calificación y cada año la calificación debe actualizarse.



### Mecanismos formales de queja y/o reclamación

Los proveedores pueden comunicarse al buzón de contratos y proveedores ([contratosyproveedores@pacifico.fin.ec](mailto:contratosyproveedores@pacifico.fin.ec)) para reportar novedades respecto al proceso de adquisición. Adicionalmente, se agendan reuniones para revisar los temas de inquietud.





## Capítulo 5:

# El cliente en el centro de modelo del negocio

103 ENF8, GRI 103-1, 103-2, 103-3





Mejorar la experiencia del cliente es uno de los objetivos estratégicos de Banco del Pacífico. El banco ha creado un departamento encargado de escuchar la voz de los clientes con el fin de diseñar los productos y servicios que respondan a esa necesidad y expectativas.

La Institución ha implementado un sistema de diseño constante para tener claro el objetivo y canalizar de mejor manera los esfuerzos aumentando el impacto en los clientes. En el 2020 existieron varios cambios en el proceso de atención al cliente para mejorar su experiencia en base a las nuevas necesidades que se dieron por el COVID-19 priorizando siempre la transparencia de la información. La Organización se enfocará en compartir la metodología **de diseño con el cliente en el centro**, para que las áreas expertas en los productos puedan mejorar con mayor independencia y rapidez.

El banco está en capacitaciones continuas para reforzar la atención al cliente en la cultura interna de los colaboradores. Esta gestión se mide mediante indicadores de satisfacción, recomendación y transacciones.

Conforme lo establece el Manual de Políticas de Desarrollo de Productos y Servicios, todo desarrollo de un producto y/o servicio deberá cumplir con las instancias de revisión, aprobación, certificación y validación final de las áreas involucradas en el desarrollo del producto/servicio, garantizando la satisfacción de los clientes, así como la reducción de los diferentes riesgos que se pueden presentar para su implementación.



# Innovación, tecnología y sostenibilidad

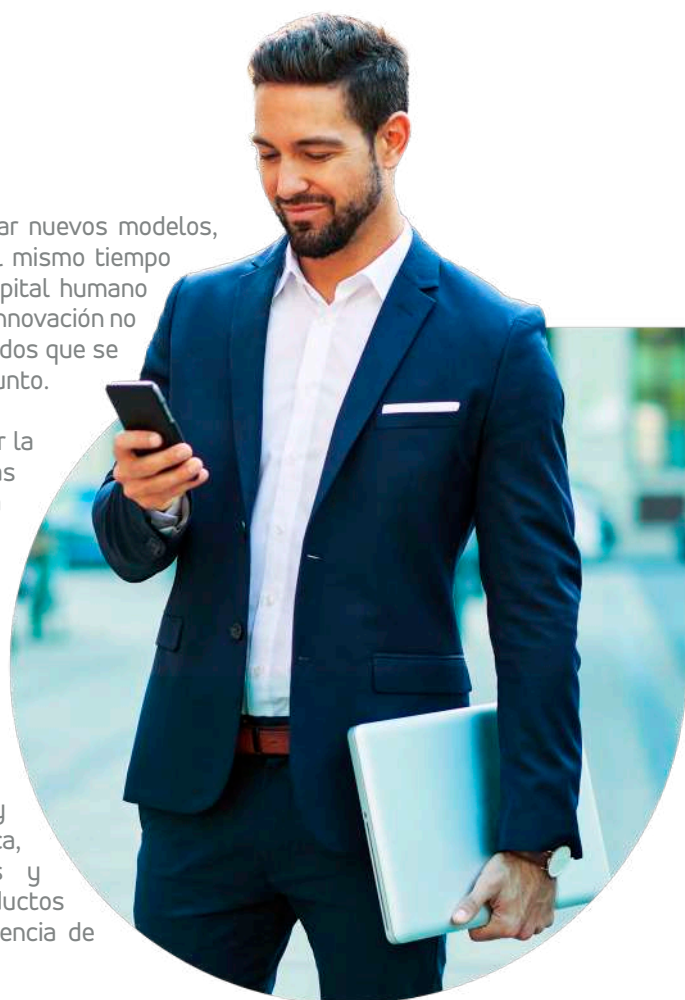
103 ENF7, GRI 102-2, 103-1, 103-2, 103-3

La transformación digital e innovación ayuda al banco a desarrollar nuevos modelos, servicios y productos enfocados en las necesidades del cliente. Al mismo tiempo permite aumentar la eficiencia del banco con el objetivo que el capital humano pueda agregar valor al cliente. Hoy en día la transformación digital e innovación no es algo opcional, es lo que los grupos de interés piden, y los resultados que se han evidenciado impulsan más la gestión de la Institución en este asunto.

El área de Transformación e Innovación es la encargada de escuchar la voz de los grupos de interés y desarrollar soluciones adecuadas. Las herramientas digitales utilizadas son el medio para transformar la información proporcionada de los grupos de interés en una mejor experiencia para todos.

Los indicadores que se utilizan para gestionar los procesos se dividen en dos áreas principales: indicadores de satisfacción y experiencia e indicadores transaccionales relacionados al cumplimiento de los Planes Operativos Anuales.

Banco del Pacífico pone a disposición de sus clientes y usuarios una variedad de canales para que puedan acceder a sus productos y servicios como son: agencias, cajeros automáticos, banca telefónica, banca internet, banca móvil, banca celular, redes sociales y corresponsales no bancarios. Banco del Pacífico no tiene productos restringidos ya que se rige a los lineamientos de la Superintendencia de Bancos por este motivo no se colocó esta información.





## ATM innovador

El Banco del Pacífico es la primera entidad financiera en lanzar “El primer cajero automático Multifunción”; especialmente diseñado para el servicio desde su vehículo. El moderno servicio de AutoBanco se encuentra en la Agencia Urdesa.

En este cajero se puede realizar transacciones financieras tales como: retiros en efectivo, depósitos en efectivo y cheque, pago de servicios básicos y tarjeta de crédito PacifiCard, entre otros.



## Crecimiento en Centros Virtuales

Banco del Pacífico decide promover desde el año 2014 un nuevo espacio de autoservicio para sus clientes y no clientes en sus agencias y fuera de las mismas, con la finalidad que puedan hacer uso de los diferentes servicios financieros y no financieros que el banco les ofrece 24/7.

Disponiendo de 48 centros virtuales representando un crecimiento de 9 centros virtuales respecto al año anterior, con presencia en 10 provincias: de las cuales se encuentran 23 en agencias y 25 fuera de agencia.

En ellos se puede realizar todas las transacciones financieras y no financieras, entre las principales: retiros en efectivo, depósitos en efectivo y cheque, pago de servicios en efectivo y débito a la cuenta, impresión de certificados o cobro de cheques.



## Nueva experiencia en todos los cajeros automáticos

El Banco del Pacífico está realizando cambios importantes en su red de cajeros automáticos, una transformación de 360 grados en la experiencia de los clientes al realizar transacciones bajo un formato ágil, rápido y de calidad, sumando propuestas hacia el enfoque digital y 100% touch.

En el año 2020, se trabajó en la implementación de este nueva experiencia en todos los modelos de cajeros automáticos.





## Crecimiento de transacciones de depósitos y pagos en cajeros automáticos

Crecimiento porcentual

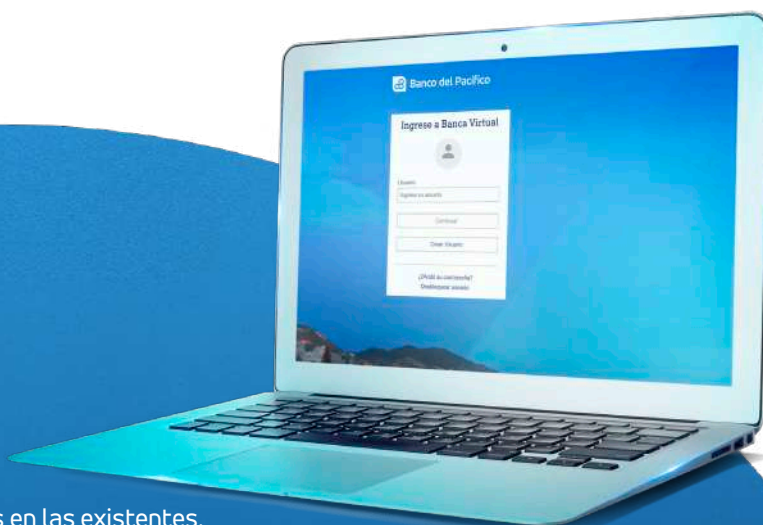
Depósitos  
**18.04%**  
Variación 2020/2019

Pagos  
**3.53%**  
Variación 2020/2019



## Banca Virtual

Incorporamos nuevas funcionalidades y mejoras en las existentes, entre las más importantes se encuentran: ingreso de reclamos, solicitud de claves de tarjetas, notificación de viajes, creación de usuarios de Banca Virtual, diferimiento de deudas de tarjetas.



En este año se realizaron más de

**191 MM**  
de transacciones



con

**556 M**  
clientes activos



Alcanzando en el mes de diciembre de 2020 la cifra record de

**21.6 MM**  
de transacciones



Con un crecimiento del

**103%**  
en transacciones con respecto al año anterior



## Onboard BdP

Todos los clientes desde donde estén con la app Onboard BdP pueden abrir cuentas de ahorro, realizar inversiones y solicitar una tarjeta PacifiCard en tan solo minutos, lo cual promueve la bancarización de más clientes e incentiva la cultura digital al brindar a los clientes facilidades para obtener de manera ágil y segura productos del banco.

Durante el 2020 se realizaron:

Se abrieron  
**181M**  
cuentas de ahorro

Se realizaron  
**9,025**  
inversiones

Se obtuvo un crecimiento en transacciones en el canal del  
**29%**  
respecto al año anterior



## Banca Móvil

En el año 2020 los canales digitales jugaron un papel importante, y en Banca Móvil se evidencia en el notable incremento de usuarios activos, descargas y transacciones.

El año cerró con un total de  
**82MM**  
de transacciones

aportando a uno de los objetivos comerciales con el  
**25%**  
de transacciones digitales.

Durante el 2020 se han registrado  
**337M**  
clientes activos que usaron el canal.



Continuamente mantenemos informados a nuestros clientes sobre los beneficios y funcionalidades disponibles en su app BdP, con la finalidad de que puedan realizar sus transacciones de una forma segura y desde la comodidad de su hogar. La Banca Móvil cuenta con funcionalidades como transferencias internas e interbancarias, pago de tarjetas PacifiCard y de otros bancos locales, pago de servicios básicos, matriculación vehicular, orden de pago móvil, entre otros.

## Teclado BdP

Pensando también en la satisfacción del cliente y en mejorar su experiencia en el canal móvil, durante este año en la Institución nos enfocamos en la construcción de una nueva interfaz, con flujos más sencillos e intuitivos. A finales del mes de agosto, inició un piloto controlado donde participaron alrededor de 200 funcionarios de Banco del Pacífico, en este piloto lograron habilitar 23 funcionalidades de las 36 existentes en Banca Móvil e incluir 3 funcionalidades nuevas como contratación del canal, recuperación de usuario y pago en línea PacifiCard.

En Teclado BdP en su primer año cerró al mes de diciembre con  
**39M**  
transacciones

y  
**3M**  
usuarios utilizando el canal







## Seguridad en transacciones con PacificID

¡Realizar tus transacciones es ahora mucho más segura con PacificID!

Genera claves transaccionales con esta aplicación móvil para administrar de forma rápida, segura y cómoda tus pagos y cobros. Los clientes pueden utilizar las claves generadas cada minuto desde esta aplicación que no necesita conexión a internet en:

**CASH**  
MANAGEMENT



Banca Virtual



Banca Móvil









**CASH**  
MANAGEMENT

Es una plataforma financiera orientada a empresas, la misma que permite manejar de forma eficiente y segura las cuentas por pagar y cobrar.

Realiza todas tus transacciones a un mayor número de instituciones sin salir de la comodidad de tu oficina, además de poder conocer en tiempo real el estado de las transacciones procesadas o pendientes por la empresa sin realizar giros de cheques o pagos en efectivo desde la oficina manteniendo la Integridad y confidencialidad de la información.

Las funcionalidades disponibles son:

-  Consulta de saldos y movimientos de cuenta y tarjeta de crédito.
-  Débitos interbancarios.
-  Pagomático (Cuentas Virtuales).
-  Pago de servicios, aduaneros, de nómina y proveedores.
-  Recaudaciones de Servicios Varios y de Centros Educativos.
-  Transferencias interbancarias y al exterior.



Siempre innovando y mejorando la herramienta Cash Management, durante el 2020 se implementaron nuevas funcionalidades que contribuyen en la optimización de tiempo en procesos a nuestros clientes empresariales tales como:

- Consulta de comprobante de crédito y depósitos no efectivizado.
- Personalización de montos de Tarjeta Corporativa.
- Pago de servicios con Tarjeta de Crédito en el Cash Management (Cnt y Cisnergia).
- Adhesión de servicios de cobros y pagos en el Cash Management.
- Carga masiva para pago de servicios (Cnt, Matriculación vehicular y Cisnergia).
- Consulta, pago Individual y masivo de Tarjeta Empresarial.

El flujo de transacciones realizadas en Cash Management durante el 2020 fue superior en un 13% comparado con la cantidad registrada en el 2019.



### Agente Virtual Sophi

En el año 2020, la Agente Virtual Sophi tuvo un incremento de 16 millones de interacciones en comparación al año 2019.

Siendo Sophi whatsapp la de mayor participación con un

**86%**

Siendo la consulta de saldos la transacción más realizada.



Cerró con

**3.55MM**  
de clientes



## BdPos Móvil

BdPos Móvil es una solución dirigida a **emprendedores, pymes y negocios** con RISE o RUC de persona natural, donde los comercios que no están en capacidad de adquirir un punto de venta físico, cuenten con una nueva modalidad de cobro.

A partir de ese momento se podrá utilizar para realizar cobros 24/7 interactuando con BdP Wallet, logrando un journey 100% digital de punta a punta para el cliente y comercio.



## Mi Ahorro Cuenta

Mi Ahorro Cuenta es la aplicación que ayuda a ahorrar en el Banco del Pacífico de forma automática y entretenida, en base a su estilo de vida: crea su meta y ahorra, ya sea para unas vacaciones, un auto nuevo o inclusive imprevistos.

Con un total de  
**7,474**  
clientes activos



## Remesas Pacífico

En la actualidad el Banco del Pacífico posee alianzas con empresas remesadoras reconocidas en el mundo que permiten realizar envíos de dinero a sus familiares en el Ecuador, quienes gracias a la amplia cobertura y seguridad pueden recibir los valores en tiempo real en las ventanillas del BdP o mediante acreditación directa a la cuenta de los beneficiarios.





# Seguridad y privacidad del cliente

103 ENF6, GRI 418-1, 103-1, 103-2, 103-3

El banco gestiona los ciberriesgos a través de la implementación de una estrategia de ciberseguridad que protege la información y seguridad de los clientes, los intangibles y el funcionamiento de los servicios. Por ello, se han adoptado medidas esenciales de seguridad para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado y garantizar así la integridad de la información del cliente.

Al mismo tiempo, se fomenta una cultura de seguridad con los colaboradores con el objetivo que apliquen los controles tecnológicos necesarios en los procesos del negocio.

La Institución dispone de un departamento de Seguridad de la Información que define políticas, procedimientos, estándares internacionales y controles para gestionar la seguridad de los datos personales de los clientes, así como la transmisión de esta información en forma encriptada bajo una conexión segura. Para ello el departamento de Seguridad de la Información tiene indicadores propios para medir su gestión de manera periódica.



En el 2020 el Banco del Pacífico no fue sujeto de ningún incumplimiento, derivados de violaciones de privacidad o pérdida de datos del cliente, que haya acarreado multas, sanciones no monetarias o amonestaciones por parte de las autoridades regulatorias.



# Transparencia en la información

GRI 417-1, 417-2, 417-3

Las acciones se centran en elevar el nivel de transparencia y claridad de la información que se facilita a los clientes y usuarios, tanto en la oferta comercial que está a su disposición en cada producto y canal, como en el cumplimiento de las órdenes e instrucciones de los mismos.

En este sentido, se busca garantizar permanentemente:



1

La comprensión por los clientes de la naturaleza y riesgos de los productos financieros que se les ofrece.

2

La adecuación del producto al perfil del cliente.

3

La imparcialidad y claridad de las informaciones del banco, incluidas las publicitarias.

Banco del Pacífico entrega a sus usuarios financieros información clara, precisa y veraz por cada uno de los productos y servicios que ofrece. Los contratos que suscriben los clientes contienen las condiciones de plazo, tasas de interés, gastos, los deberes, responsabilidades y demás información relevante que permite la toma de decisiones oportunas al momento de la adquisición de algún bien. Adicionalmente la publicidad recoge las condiciones necesarias del producto o servicios que se está ofertando.

Existen diferentes unidades de gestión de quejas y reclamaciones, con el objetivo de tratarlas adecuadamente en línea con las políticas y cumpliendo los requerimientos regulatorios correspondientes. Para ello, se pone a disposición de los clientes y usuarios varios canales o medios para que puedan presentar sus inconformidades:



Funcionarios de Créditos



Servicios bancarios



Contact center  
webadminbp@pacifico.fin.ec  
3731500



Agente Virtual  
Sophi 0967723442



Redes sociales  
@BancoPacificoEC



Sitio web  
www.bancodelpacifico.com

## Casos atendidos por el Defensor del Cliente durante el 2020

El Defensor del cliente atendió un total de 862 casos, de los cuales:

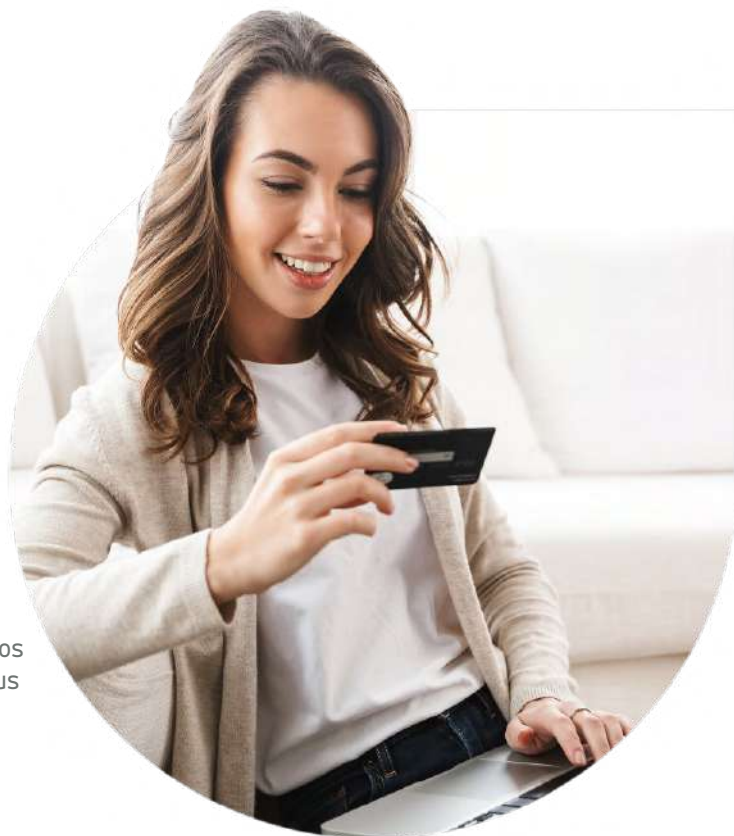


En el 2020 el Banco del Pacífico ha cumplido con la normativa o código voluntarios relativos a la información, etiquetado de productos y servicios, comunicaciones de marketing, publicidad, promoción o patrocinio.

## Prevención de fraudes

El monitoreo del fraude transaccional se realiza en todos los canales de atención y medios de pago que el banco brinda a sus clientes.

En el año 2020, las cifras fueron las siguientes:



Medios de pago/ Canales	Fraude total (millones de USD)	Fraude potencial (millones de USD)	Enviado a pérdida (millones de USD)
Tarjeta de crédito	1.28	19.85	0.08
Tarjeta de débito	0.03	0.08	0.00
Canales	1.42	1.47	0.38
<b>Total</b>	<b>2.73</b>	<b>21.40</b>	<b>0.46</b>



# Sistema de Gestión de la Calidad

Banco del Pacífico ha adoptado la norma ISO 9001 como parte de la mejora continua de sus procesos y para aumentar la satisfacción al cliente. Para ello focalizó el alcance en los siguientes procesos: emisión y manejo de tarjetas de crédito y débito, pago y servicios del tarjetahabiente y operación de cajeros automáticos para la matriz de Guayaquil y oficina principal Quito. Tanto las auditorías internas como externas del Sistema de Gestión de la Calidad se efectúan una vez al año.



# Construyendo una banca inclusiva y de oportunidades

103 ENF4, FS7, FS13, FS14, GRI 103-1, 103-2, 103-3



Banco del Pacífico tiene dentro de sus objetivos promover la inclusión y el progreso económico y social de la población. Para cumplir con estos objetivos el banco ha desarrollado productos y servicios que contribuyen al desarrollo sostenible y que aportan al medio ambiente. Las soluciones propuestas permiten que los clientes accedan al sistema financiero ofreciendo un servicio seguro, rápido, próximo y disponible.

El banco en el año 2020 ha impulsado la colocación de créditos verdes y microcréditos. Adicionalmente, se ha aumentado los esfuerzos por llegar con la red de cajeros, corresponsales no bancarios y agencias a comunidades con poco acceso al sistema financiero.

Los indicadores utilizados para medir esta gestión son montos colocados por tipo de crédito, segmento impactado, porcentaje de crecimiento de la cartera, incremento de cuentas abiertas, número de transacciones por ciudad. El objetivo de conocer esta información es direccionar de mejor manera los recursos de los grupos más necesitados.





## “Tu Banco Banco aquí” primer canal de Pagos y Recaudos

Es la red de puntos de atención de Banco del Pacífico donde clientes y no clientes pueden realizar transacciones de cobros y pagos a través de:



El canal tiene como objetivo promover la bancarización del Ecuador ya que gracias a su amplia cobertura y oferta de productos permite que muchos ecuatorianos tengan acceso a servicios financieros de calidad. Los beneficios para cliente y no clientes son:

- ☐ Evita largos recorridos para realizar trámites bancarios.
- ☐ Locales afiliados reconocidos a nivel nacional.
- ☐ Seguridad al realizar sus transacciones.
- ☐ Amplia cobertura de puntos de atención para realizar transacciones como retiros de efectivo, depósitos de efectivo, avances en efectivo tarjeta de crédito, pago de tarjeta PacifiCard, pagos de servicios básicos, Consejo de la Judicatura, bono de desarrollo humano e impuestos.
- ☐ Flexibilidad en horarios de atención gracias a los horarios extendidos de las redes de Tu Banco Banco Aquí.

El canal de corresponsalía no bancaria alcanzó el

**40%**

de participación en las transacciones de pagos y recaudos durante el 2020

con un total de

**11.5 MM**

de transacciones en el 2020

## Incremento de transaccionalidad en depósitos en la red de corresponsables no bancarios

La transacción de depósitos en efectivo en cuentas de ahorros y corrientes de Banco del Pacífico, ha incrementado el 167% en el año 2020 frente al año anterior en el canal **Tu Banco Banco Aquí**. Con una participación del 39% del total de transacciones financieras de este canal.





## Alianza con Banco de Alimentos Diakonía y Almacenes Tía

Banco del Pacífico, a través de la red de corresponsales no bancarios Tu Banco Banco Aquí se unió al programa Unidos Alimentamos más personas del Banco de Alimentos Diakonía, con el objetivo de facilitar a los núcleos familiares de bajos recursos un mínimo de consumo, durante la emergencia sanitaria.

A través de esta transacción de pago, se ha podido realizar la entrega de 3,706 donaciones de productos de primera necesidad hasta finales del 2020, apoyando la gran labor de Banco de Alimentos.



## Productos con enfoque social



## Tarjeta de crédito Aldeas Infantiles SOS

Continuamos con la alianza con la Fundación Aldeas Infantiles SOS Ecuador bajo un sistema de cobranding de tarjeta afinidad. El objetivo es contribuir al desarrollo integral de miles de niños y adolescentes que están en situación de orfandad, abandono o peligro de perder la protección de sus padres.

El banco contribuye mensualmente con un porcentaje de los consumos realizados con la tarjeta afinidad Aldeas Infantiles SOS, que se destina a la alimentación, educación, vivienda y vestimenta de los niños de esta fundación.



Tarjetas

**10,105**



Aportes  
**USD 52,387**  
al cierre de 2020

## Banca Celular

El banco dispone de Banca Celular que no necesita internet, y por lo tanto puede ser utilizada en cualquier lugar.

El canal Banca Celular permite:

- ☐ Abrir cuentas básicas.
- ☐ Consultar saldos y movimientos.
- ☐ Pago de servicios básicos.
- ☐ Transferencias internas e interbancarias.
- ☐ Acceso a créditos (Banca Retail).

Se accede al canal marcando:

**\*8444#** | **\*844#**  
Movistar/Claro y Tuenti | CNT

En este año se realizaron

Más de  
**119 M**  
transacciones

se abrieron más de  
**3.7 M**  
cuentas



## Cuenta de Ahorros

Con el objetivo de bancarizar a más ecuatorianos y fomentar el ahorro, Banco del Pacífico mejoró las condiciones de acceso a su cuenta de ahorros.

Para su contratación no requiere depósito inicial.

Número de cuentas abiertas en el 2020

 **248 M**







## Emprendedor Pacífico

Está dirigido a clientes y no clientes que buscan financiar proyectos de emprendimientos, innovación y expansión.

Las características del producto son:

- Tasa del 8.5%.
- Financiamiento de hasta 7 años para activos fijos.
- Cobertura Fondo Nacional de Garantía de la CFN.
- Periodo de gracia de hasta 1 año.

Los resultados del 2020 son:

Monto desembolsado

**USD 5 MM**



## Reactívale Ecuador

Este producto se lanzó en mayo de 2020. Está dirigido a clientes y no clientes con condiciones preferenciales para apoyar a las micro, pequeñas y medianas empresas para la reactivación productiva y protección del empleo de aquellos afectados por la emergencia sanitaria.

Las características del producto son:

- Tasa 5%
- Financiamiento hasta 36 meses
- Cobertura Fondo Nacional de Garantía de la CFN
- Periodo de gracia de hasta 6 meses

Los resultados del 2020 son:

Número de desembolsos

**2,140**

Monto desembolsado

**USD 96 MM**





## Crédito Educativo

Conscientes de que la educación es un pilar fundamental para el progreso de los jóvenes y, por consiguiente, de la sociedad.

Banco del Pacífico ofrece a sus clientes y usuarios el Crédito Estudios Pacífico, con similares características a los créditos que otorgaba el Instituto de Fomento al Talento Humano.

Los resultados del 2020 son:



## Crédito Vivienda de Interés Público

Este producto se brinda bajo dos modalidades:

1

“Tu casa pacífico”

desde USD 23 mil hasta USD 91 mil

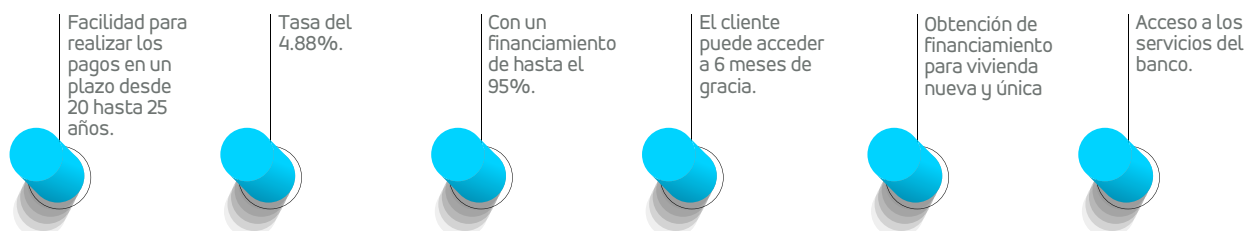
2

“Mi Primera Casa Pacífico”

desde USD 14 mil hasta USD 27 mil



Las características de ambos productos son:



Los resultados del 2020 son:

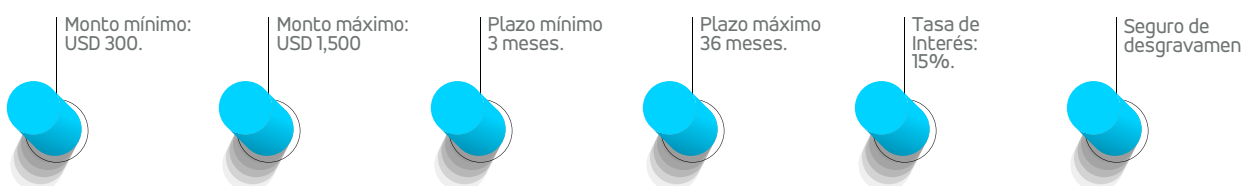




## Banca de Oportunidades

Banca de Oportunidades de Banco del Pacífico ha sido concebida como una herramienta de desarrollo de los comerciantes autónomos de la ciudad de Guayaquil, otorgado mediante un convenio de cooperación con la Alcaldía de Guayaquil. De esta forma, se apoya a la inclusión financiera de los sectores más vulnerables de la ciudad que generalmente utilizan prestamistas informales.

Las características del producto son:



En el 2020 se obtuvieron los siguientes resultados:

Capacitó en educación  
financiera a

**2,510**

clientes y usuarios  
financieros

Se abrieron

**4,359**

cuentas de ahorro

Se realizaron

**2,472**

Operaciones

Se colocó

**USD 1.87 MM**

de este monto el

**55.38%**

fueron otorgados a mujeres.



## Crédito Verde

Banco del Pacífico alineado a su visión estratégica de ser un banco sostenible y humano, continua impulsando el producto “Crédito Verde”, el cual otorga un financiamiento preferencial para aquellos proyectos que opten por el uso de buenas prácticas ambientales, incluyendo tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto; así como iniciativas basadas en el uso sostenible y agregador de valor de recursos renovables.

El producto está dirigido a clientes del banco de los segmentos PYMES, empresarial y grandes empresas, que pertenezcan a los sectores: agrícola, forestal, pesca, acuícola, ganadero, turismo, industrial y servicios.

El **Ecobusiness Fund** entregó fondos por US\$ 25 MM para la colocación de créditos que cuenten con certificaciones de sostenibilidad avaladas por dicho organismo internacional.





## Reconocimientos

Gracias al apoyo de todos los colaboradores de Banco del Pacífico, en el 2020 obtuvimos los siguientes reconocimientos:



Los International Banker Awards 2020 entregaron a Banco del Pacífico el reconocimiento como Mejor Banco Comercial del año.

Estos premios buscan galardonar a individuos y organizaciones de primer rango en todo el sector bancario global.



Por tercer año consecutivo, Banco del Pacífico ganó el “Premio País” en la categoría Channel Innovation 2020 con el reconocimiento Platinum otorgado por la plataforma especializada en innovación bancaria, Fintech Americas.



Banco del Pacífico, obtuvo el reconocimiento de Empresa Comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial en América Latina 2020 por parte del Centro Mexicano para la Filantropía, A.C., (Cemefi), la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE), como resultado de su compromiso público y voluntario de implementar una gestión socialmente responsable.



Banco del Pacífico fue reconocido como mejor marca empleadora en el sector financiero, al recibir el galardón del estudio Employer Branding Ecuador 2020 liderado por la compañía digital Ferias 360. La entidad está ubicada entre las 10 mejores empresas empleadoras a nivel nacional, ocupando el sexto puesto.



## Capítulo 6:

# Gestión responsable del Talento Humano

GRI 102-8, 401-1





La salud y sostenibilidad organizacional siempre ha sido clave en Banco del Pacífico, y en los últimos años se ha convertido en uno de los pilares fundamentales de la nueva estrategia sostenible de la Organización. En el ámbito social, se han establecido líneas de intervención para implementar y comunicar oportunamente y con transparencia buenas prácticas de gobernanza, cumplimiento y anticorrupción. En la misma línea, se ha diseñado e implementado un programa de acción social con impacto e institucionalizar la educación financiera de los distintos grupos de interés del banco.

En lo que la gestión responsable del talento humano se refiere, Banco del Pacífico se ha propuesto promover el desarrollo de sus colaboradores para motivar y potenciar el desempeño con calidad en el desarrollo de sus funcionarios. Al mismo tiempo, asegurar altos estándares de salud y seguridad en el trabajo para todo su personal.





En 2020,  
se contrataron a  
**114 nuevos**  
colaboradores

Totalizando  
**3,611<sup>1</sup>** personas





las cuales apoyan  
día a día al desarrollo  
del banco.

Esta fue la composición de la plantilla y algunos resultados de la gestión de personas en 2020:

### Colaboradores por sexo, región y tipo de contrato

Región	Eventuales		Indefinidos		TOTAL
					
Costa	2	2	1,305	1,076	<b>2,385</b>
Sierra	0	0	725	453	<b>1,178</b>
Insular	1	0	28	8	<b>37</b>
Amazonía	0	0	6	5	<b>11</b>
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2,064</b>	<b>1,542</b>	<b>3,611</b>

### Colaboradores por tipo de contrato, tipo de jornada y sexo

Tipo de jornada	Eventuales		Indefinidos		TOTAL
					
Jornada completa	3	2	2,064	1,542	<b>3,611</b>
Media Jornada	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2,064</b>	<b>1,542</b>	<b>3,611</b>







GRI 102-8

GRI 102-41

<sup>1</sup> Los colaboradores no tienen un acuerdo de negociación colectiva.









## Nuevos colaboradores por región, edad y sexo

Edad	De 18 a 30 años		De 31 a 50 años		de 51 años en adelante	
Región						
Costa	26	45	6	11	0	1
Sierra	11	5	4	2	0	0
Insular	1	1	0	0	0	0
Amazonía	0	1	0	0	0	0
Total general	38	52	10	13	0	1

## Tasa de rotación por región, edad y sexo

GRI 401-1

Edad	De 18 a 30 años		De 31 a 50 años		de 51 años en adelante	
Región						
Costa	592	496	633	480	82	102
Sierra	373	226	327	193	25	34
Insular	12	2	17	3	3	0
Amazonía	4	4	2	1	0	0
Total general	981	728	979	677	110	136

El porcentaje de rotación anual de los colaboradores de Banco del Pacífico fue del

# 9.71%





# Desarrollo integral de las personas

GRI 102-16, 404-1, 404-2, 404-3, FS4

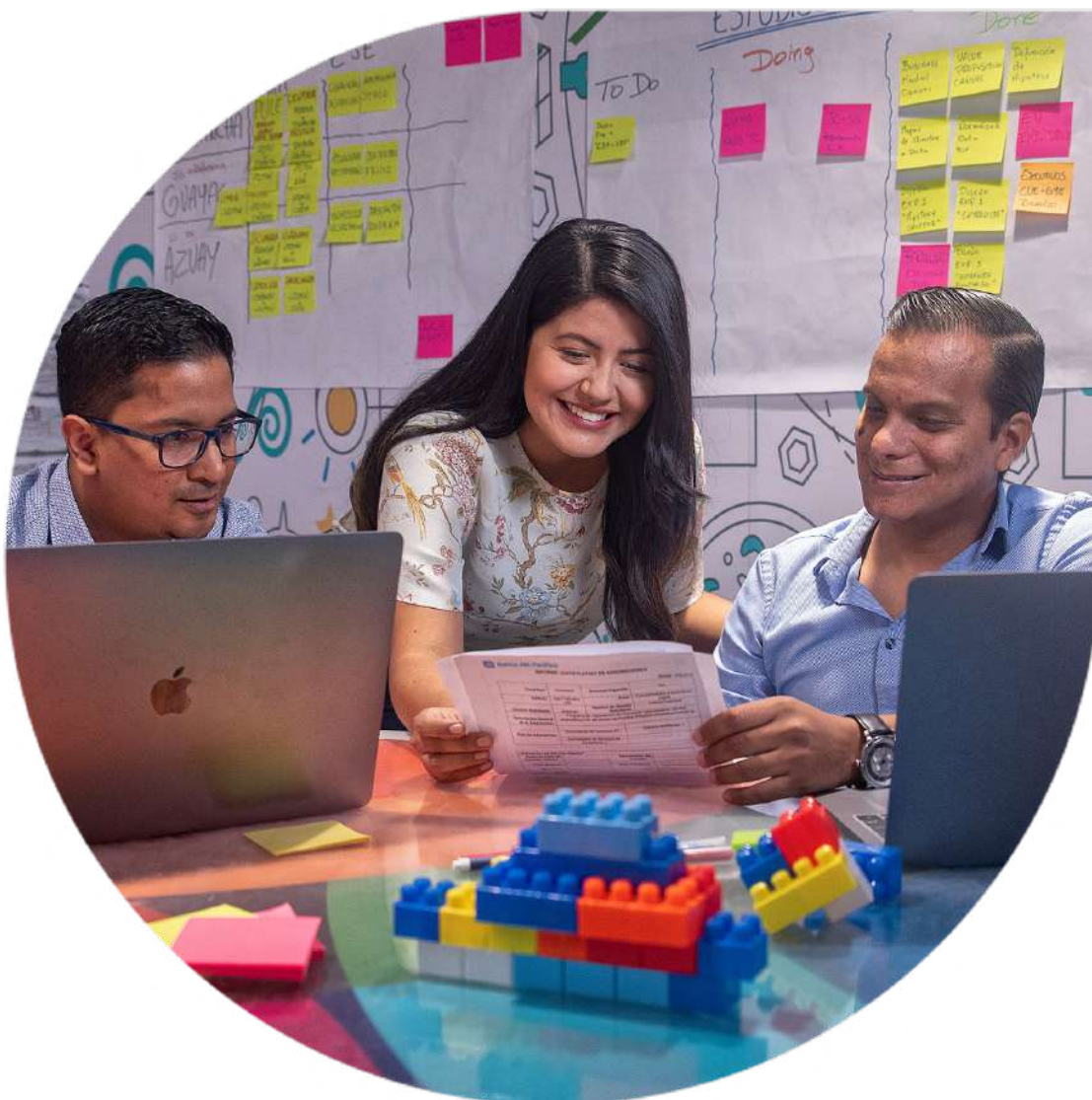
Enfocados en los valores corporativos, todas las personas que conforman Banco del Pacífico trabajan para apoyar los objetivos de la Institución. El banco despliega múltiples acciones e iniciativas para promover el desarrollo integral de sus colaboradores.

Con el fin de lograr un buen ambiente de trabajo y de respeto mutuo se ha establecido un Código de Ética donde constan los lineamientos que cada uno de los colaboradores debe seguir.

## Transformación Cultural

Banco del Pacífico, aspira ser un banco líder en todos los segmentos del mercado, por medio del desarrollo de productos y servicios innovadores, brindando la mejor experiencia al cliente y satisfaciendo sus necesidades.

Es por ello que se evidenció la necesidad de instaurar una nueva cultura organizacional orientada a facilitar el desarrollo de la estrategia de Transformación Digital.



## Capacitación

Desde el momento en el que los colaboradores forman parte de Banco del Pacífico, este se preocupa por formarlos y entrenarlos, con la finalidad de que sus capacidades y conocimientos apalanquen el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas en la Institución. El 2020, un año atípico para toda la humanidad nos obligó a priorizar como Institución la gestión de capacitación a necesidades muy puntuales, y enfocadas a la transformación cultural y digital.

Además, de potencializar las competencias y herramientas necesarias para responder de manera efectiva a las funciones que realizan y, a los cambios y exigencias que implica la realidad actual. Tener colaboradores entrenados de forma correcta ayuda al cumplimiento de los indicadores del área, cuando el personal está preparado es más fácil conseguir las metas planteadas. La logística de las capacitaciones es evaluada a través de formularios digitales, con el fin de escuchar la opinión de los colaboradores y mejorar continuamente la gestión.

La capacitación en el Banco del Pacífico se planifica por cargos, en lugar de segmentarla por género.



## Horas de capacitación por cargo

GRI 404-1

Categoría Laboral	Nivel Jerárquico	Horas de capacitación
<b>Operativo</b>	1	10,491
<b>Administrativo</b>	2	17,270
	3	27,272
<b>Mandos Medios</b>	4	4,319
	5	4,787
<b>Alta Gerencia</b>	6	630
<b>Dirección</b>	7	29
<b>Total horas de capacitación</b>		<b>64,798</b>

Banco del Pacífico destaca por la capacitación que brinda a sus colaboradores en las distintas áreas de su giro de negocio, así como en los distintos ámbitos de la sostenibilidad.



Principales programas estratégico	Principales programas operativos	Programas normativos
Big data with r workshop	Análisis financiero	Buenas practicas post COVID 19
Certificación en mentoring	CELAES 2020	Código de ética y conducta
Certified scrum master	Competencia desleal	Inducción al Banco del Pacífico
Creatividad digital estrategia en medios sociales	Compliance officer y gestión de riesgo corporativo	Prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo
Data science and big data analytics	Cumbre mundial de comunicación política	Reglamento interno de trabajo
Diplomado en ciencias de datos para los negocios	Desarrollo técnico HTML5	Reglamento interno de higiene y seguridad
Diplomado en desarrollo y gestión de la innovación	Escuela de cajas	Riesgo operativo y continuidad del negocio
El juego del líder	Escuela de servicios bancarios	Seguridad de la información
Employer branding CX	Launching the ATM industry into a new era	Sistema de gestión antisoborno
Escuela product owner	Manejo de datos y reportería Python	Sistema de gestión de calidad
Implementing safe 5.0	Modelamiento con Bizagi modeler	
Fundamentos de agilidad	Presentaciones de alto impacto	
Lead	Programa continuidad del negocio	
Planeamiento estratégico en recursos humanos	Programa online KAM: construyendo relaciones con clientes estratégicos	
Safe product owner/ product manager	Reingeniería de procesos	
Sprint planning		
Taller de principios ágiles y lean para optimización de procesos		
Titán: liderazgo y productividad comercial		
Transformación digital aplicada a recursos humanos		
Youleader		



En el año 2020 con el acompañamiento de CORPEI, Centro Ecuatoriano de Eficiencia de Recursos (CEER) y Ecobusiness Fund, se capacitó a funcionarios del área de negocio de diferentes localidades y al personal de riesgos en temas de: sostenibilidad, riesgos ambientales y sociales. Además, temás de bioseguridad para el sector agrícola, acuícola y de alimentos procesados.

## Evaluación

Siendo un proceso de mejora continua y de seguimiento a la responsabilidad en el trabajo, la Institución evalúa a sus colaboradores tanto en su desempeño del cargo como en sus interacciones dentro de la Organización. Las evaluaciones regulares del desempeño se realizan periódicamente, con el fin de asegurar la calidad del servicio y fortalecer a la Organización.

## Colaboradores con evaluación periódica de desempeño por sexo y cargo

GRI 404-3

Categoría Laboral							Total	
	Número	Promedio	Porcentaje	Número	Promedio	Porcentaje	Total número	Total promedio
Administrativo	1,384	94.32	68.04%	946	94.47	62.40%	2,330	94.38
Alta gerencia	9	96.81	0.44%	16	96.24	1.06%	25	96.44
Mandos medios	163	96.33	8.01%	110	96.36	7.26%	273	96.34
Operativo	476	92.04	23.40%	444	93.90	29.29%	920	92.94
Dirección	2	97.94	0.10%	0	0.00	0	2	97.94
<b>Total general</b>	<b>2,034</b>	<b>93.96</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,516</b>	<b>94.46</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,550</b>	<b>94.17</b>



## Retribución

GRI 102-36

La Política de Remuneración de Banco del Pacífico considera los derechos y obligaciones que se encuentran especificados en el Código de Trabajo, IESS, SRI, Mandato Constituyente No.2, Decretos y Registros Oficiales que rigen para los Miembros del Directorio y niveles jerárquicos de la organización.

Para definir el grado remunerativo del banco, se utiliza como instrumento la "Valoración de Cargos" considerando equidad interna y de mercado. De existir posiciones nuevas, se contrata a consultoras externas conocidas en el medio.













# Bienestar laboral y calidad de vida

GRI 401-2, 401-3, 201-3

Todos los empleados de Banco del Pacífico reciben beneficios organizacionales concebidos para brindar estabilidad económica y seguridad en el acceso a salud, entre otros aspectos importantes. Así, el banco asegura que las principales necesidades de todos los colaboradores estén cubiertas. Prevalece, sin embargo, cierto nivel de diferenciación en el goce de estos, establecido con el afán de motivar al personal con mayores niveles de responsabilidad y de riesgos en la toma de decisión.

Debida a la pandemia del 2020 algunos beneficios como la entrega de uniformes y la remuneración variable se suspendieron temporalmente.

Se destaca a continuación el cuadro de beneficios a colaboradores por niveles jerárquicos:



Categoría	 Nivel Jerárquico	 Total	 Uniformes	 Seguro Médico Nacional	 Seguro Médico Internacional	 Seguro de Vida	 Seguro de Vehículo	 Remuneración Variable	 Otros	 Otros Beneficios		
Operativo	1	949	Dotación cada dos años de uniformes al personal.	Cobertura USD 28M Subsidio de prima 100%		Cobertura USD 60M Subsidio de prima 100%		3 Sueldos Año		Bono vacacional		
Administrativo	2	1,110	Dotación cada dos años de uniformes al personal.					Cobertura USD 90M Subsidio de prima 100%		Cobertura USD 30M Subsidio de prima 100%	2 sueldos año.	Alimentación: Subsidio 80% del costo del servicio ( Matriz y Edificios Principales), USD 2.75 diarios ( Personal de Agencias)
	3	1,252									1.5 sueldos año.	Aporte Personal IESS, Impuesto a la Renta: Subsidio 100%.
Mandos Medios	4	158		Cobertura USD 20M Subsidio de prima 100%	Cobertura USD 3.5MM Subsidio de prima 100%	Cobertura USD 150M Subsidio de prima 100%	Cobertura USD 35M Subsidio de prima 100%	Parqueo	Anticipo de Sueldo: hasta 3 sueldos a 36 meses plazo.			
	5	115				Cobertura USD 220M Subsidio de prima 100%	Cobertura USD 60M Subsidio de prima 100%		Anticipo del décimo tercer sueldo: 50% desde junio.			
Alta Gerencia	6	25								1 sueldo año.		
Dirección	7	2		Cobertura USD 20M Sin Subsidio de prima 100%	Cobertura USD 3.5MM Sin Subsidio de prima 100%	Cobertura USD 220M Sin Subsidio de prima	Cobertura USD 60M Sin Subsidio de prima	Parqueo	Anticipo de Sueldo: hasta 3 sueldos a 36 meses plazo.  Anticipo de décimo tercer sueldo: 50% desde junio.  Vehículo de propiedad de la Institución para gestiones propias a sus funciones.			



Un beneficio legal en el Ecuador es el descanso o licencia por maternidad o paternidad, el cual Banco del Pacífico cumple. En 2020, el 100% de los colaboradores que se acogieron a este beneficio: el 77% de mujeres y el 100% de hombres, al finalizar la licencia, retornaron a sus actividades.





### Colaboradores con licencia por maternidad o paternidad por sexo

Licencia			TOTAL
Maternidad	128	0	128
Paternidad	0	55	55
Sin sueldo maternidad o paternidad	3	0	3
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>55</b>	<b>186</b>

### Colaboradores que se reincorporaron al trabajo después de finalizar su licencia

GRI 401-3

Licencia			TOTAL
Maternidad	128	0	128
Paternidad	0	55	55
Sin sueldo maternidad o paternidad	3	0	3
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>55</b>	<b>186</b>

Todos los colaboradores que se reincorporaron, después de 12 meses siguen laborando en el banco.

### Retiro voluntario y provisiones

GRI 201-3

Con referencia al pasivo por fondos para pensiones y otras obligaciones, así como a las dotaciones con cargo a resultados por fondos de pensiones, Banco del Pacífico provisionó USD 31.6 millones para la jubilación patronal de sus colaboradores y otros USD 9 millones para desahucio. Los colaboradores no contribuyen con su salario para los fondos de pensiones, la empresa aporta el 100%.

El banco cuenta con una política para plan de retiro voluntario del personal que cumple con una cantidad de años de antigüedad laboral y de edad específicos. En el 2020 fueron 38 los colaboradores que se acogieron al plan.

## Home Office

Gracias a la visión y preparación que el banco venía construyendo, se pudo contar con las bases necesarias para gestionar y aplicar el Home Office a más del 50% de nuestros colaboradores.

Durante 2020, esta modalidad se fortaleció debido a la emergencia sanitaria.



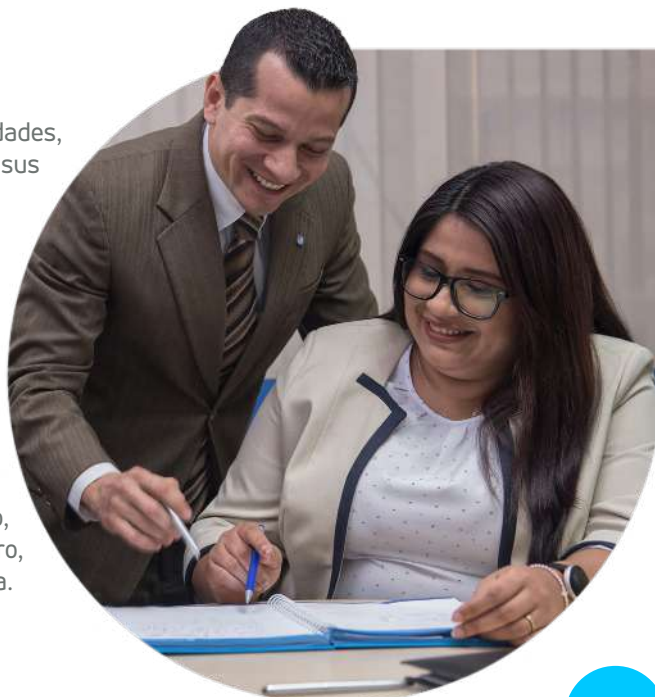
# Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1







En lo relacionado con el respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades, Banco del Pacífico se enfoca en cumplir los lineamientos definidos en sus políticas internas.

En su Código de Ética, enuncia que promueve la oportunidad de desarrollo profesional; también apunta a la inclusión de grupos minoritarios desde los procesos de selección y promoción interna, prevaleciendo el perfil de competencias del cargo.







El mismo cuerpo normativo interno, al abarcar el trato no discriminatorio, se declara que el respeto y valor otorgado a las identidades y diferencias de las personas. Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación fundamentados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad o cualquier otra razón política, ideológica, social o filosófica.



Adicionalmente, en la Política de Gestión, Contratación y Rotación se promueven prácticas inclusivas y sin discriminación hacia las personas que pertenecen a grupos minoritarios o vulnerables, tales como: mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, afro ecuatorianos, indígenas, entre otros, respetando sus culturas y tradiciones.

Categoría Laboral	Nivel Jerárquico	De 18 a 30 años		De 31 a 50 años		De 51 años en adelante		TOTAL
								
Operativo	1	464	329	25	94	0	37	949
Administrativo	2	358	258	296	153	17	28	1,110
	3	159	138	539	346	34	36	1,252
Mandos medios	4	0	2	63	55	22	16	158
	5	0	1	53	21	26	14	115
Alta gerencia	6	0	0	3	8	6	8	25
Dirección	7	0	0	0	0	2	0	2
Total general		981	728	979	677	107	139	3,611

## Colaboradores pertenecientes a un grupo vulnerable por edad y sexo

Grupo	De 18 a 30 años		De 31 a 50 años		De 51 años en adelante		TOTAL
							
Personal con discapacidad	12	14	50	25	3	5	109
Tercera Edad					12	13	25
Embarazo	45		32				77
Enfermedad preexistente	19	19	76	43	17	28	202
Lactancia	38		38				76
Licencia materna	13		12				25
Total general	127	33	208	68	32	46	514





# Seguridad y salud ocupacional

GRI 403-1, 403-3, 403-4, 403-6, 403-9, 403-10

La gestión de riesgos laborales tiene un enfoque preventivo y sistemático, por esta razón aún cuando las principales actividades se han definido para cuidar de la salud de los colaboradores y mantener la continuidad del negocio también se ha ido fortaleciendo el sistema de gestión en base a los lineamientos de la norma ISO 45001: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Sistema de Gestión de Organización Saludable.

Todos los que forman el Banco del Pacífico son responsables de la prevención de riesgos laborales y la descripción de estas responsabilidades se encuentran en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud, manuales de funciones y el manual de políticas para administrar el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional.

Durante el 2020 se comenzó con el programa de Salud Mental cumpliendo con el objetivo de fomentar la salud emocional en el trabajo.

El área de Salud y Seguridad Ocupacional es la encargada de realizar la Planificación Operativa Anual (POA) alineado a la sostenibilidad del banco, esta gestión incluye la prevención de riesgos laborales y requisitos legales así como otros requisitos que apliquen.

La evaluación de la eficacia de la Planificación de Salud y Seguridad Ocupacional se realiza mediante una herramienta informática, la cual permite realizar un seguimiento y obtener un Dashboard con los indicadores de cumplimiento. En el 2020 a pesar de los cambios presentados por la pandemia se cumplió con las principales actividades planificadas alcanzando los resultados previstos.



## Política de prevención de riesgos laborales

El banco cuenta con una Política de Seguridad, Salud y Bienestar Organizacional, que proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos del sistema de gestión, firmada por el Presidente Ejecutivo y comunicada a los grupos de interés.

En esta política se establecen seis compromisos entre los principales:

- Implementar una cultura de bienestar que llegue a nuestras partes interesadas a través de la promoción de unos estilos de vida saludables y un compromiso con nuestra comunidad
- Promover de manera activa y asegurar la consulta y la participación a todos los colaboradores y el compromiso de todas las áreas con el Sistema de Gestión de Seguridad, Salud y Bienestar Ocupacional y apoyar a la subsidiaria nacional en su gestión preventiva.



El Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional cuenta con 3 objetivos que se basan en:



## Participación de los colaboradores y mecanismos de comunicación

GRI 403-4

El banco, en cumplimiento con lo legalmente dispuesto por la autoridad competente, ha conformado un Comité Central de Seguridad y Salud en su edificio matriz en la ciudad de Guayaquil y 33 subcomités a nivel de agencias y localidades en todo el país. Cada subcomité se reúne mensualmente y el Comité Central bimestralmente para revisar y realizar el seguimiento a requerimientos de las áreas operativas y, así, corregir condiciones inseguras.

El porcentaje de trabajadores con representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos fue del 96.9% en 2020 y, de acuerdo con el Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo (Decreto Ejecutivo 2393), estos se conforman con tres integrantes designados por el empleador y tres integrantes designados por los colaboradores, todos con sus respectivos miembros alternos.

Dentro del sistema de gestión es de suma importancia la participación de los colaboradores, mismos que tienen espacios en los organismos paritarios y delegados de prevención de Salud y Seguridad Ocupacional, así como canales digitales que permiten una comunicación con los colaboradores y grupos de interés externos.

## Resultados 2020

GRI 403-9, 403-10



En el 2020 no se reportaron enfermedades profesionales ni muertes por accidente o enfermedad laboral. Se reportó y gestionó lo siguiente:

### Tipos de accidentes por región y por sexo

#### Por región

	Dentro de Jornada	In Itinere	COVID 19	TOTAL
Costa	2	1	16	57
Sierra	2	0	36	

#### Por sexo

	Dentro de Jornada	In Itinere	COVID 19	TOTAL
	2	1	19	57
	2	0	33	

Promedio de frecuencia de accidentes

**1.60**

(Incluido casos de COVID -19)

Promedio de días perdidos

**32.47**

(Incluido casos de COVID -19)

Tasa de ausentismo laboral:

**2.02%**

## Respuesta a la pandemia

El banco desplegó actividades que, con el liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, Comité de Crisis y mesa del Plan Retorno, permitió salvaguardar la salud de los colaboradores y mantener la continuidad del negocio ya que el banco fue parte de los sectores estratégicos que no detuvieron sus actividades en ningún momento de la pandemia.

Las actividades desplegadas incluidas en la planificación de Salud y Seguridad Ocupacional fueron preventivas, de difusión, información y control frente a la pandemia.

La gestión preventiva se enfocó en las dos modalidades de trabajo: personal en sitio y personal en teletrabajo.



Para el personal que por sus actividades de atención al público y servicios debían mantenerse trabajando en sitio se priorizó la protección colectiva e individual con protocolos de ingreso y permanencia documentados en el Manual Post COVID-19. El Manual y Protocolos fueron difundidos permanentemente a través de los canales de información y comunicación digitales y tradicionales del banco tanto para colaboradores como para clientes para precautelar la salud y la continuidad del negocio en esta pandemia.

En cuanto a las personas que se encuentran en teletrabajo se desarrolló la gestión técnica con la identificación de peligros y evaluación de riesgos en esta modalidad de trabajo para la aplicación de controles con el apoyo de las áreas involucradas.

**In Itinere:** Es la ruta usual y habitual que usa el trabajador para desplazarse desde su hogar hacia su lugar de tareas y viceversa.



## Programa de salud y bienestar

GRI 403-3, 403-6

La vigilancia de la salud también ha sido una de las acciones importantes desplegadas en esta pandemia, es así como durante los meses de abril hasta junio se realizaron un total de 3,586 pruebas rápidas para detectar casos probables de COVID-19 al personal que permanecía en sitio con la finalidad de precautelar su bienestar, permitiendo la identificación y realizando el aislamiento a los colaboradores contagiados, logrando así mantener la operatividad y continuidad de las actividades.

El Departamento Médico continuó con atenciones médicas de forma ininterrumpida, tanto atenciones presenciales y telemedicina brindando atención médica a colaboradores y familiares, se ha dado apoyo a los colaboradores contagiados de COVID-19 a través de la entrega de kits de medicamentos y tanques de oxígeno.



Para el banco es importante la salud física y emocional de los colaboradores, por esta razón en el 2020 se inició el Programa de Salud Mental - Bienestar BdP, en el que se realizaron 3 actividades:

- 1 Servicio de telemedicina Psicológica desde el mes de noviembre.
- 2 Socialización del Programa de Bienestar Banco del Pacífico de Salud Mental a los colaboradores a nivel nacional.
- 3 Realización de una Encuesta de Bienestar, para evaluar la incidencia de la pandemia COVID-19 en la salud mental de los colaboradores del banco, mediante la aplicación de un instrumento que midió varios parámetros como: estrés postraumático, depresión, ansiedad, riesgos psicosociales relacionados al teletrabajo, trabajo presencial intralaboral y extralaboral, violencia intrafamiliar.





## Capítulo 7:

# Desarrollo comunitario e inversiones con impacto



# Acción en la comunidad

GRI 203-1

Banco del Pacífico genera valor a su entorno, mediante buenas prácticas que permiten desarrollar actividades que benefician a los segmentos más desatendidos del sistema. Como complemento a través de su departamento de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social, se desarrollan programas que buscan cubrir las necesidades básicas de la población y mejorar sus condiciones de vida.



## Objetivos del enfoque de gestión en la comunidad:



### **Acceso directo de ciudadanos de poblaciones remotas con el banco:**

Incluir en el aparato productivo nacional a las comunidades locales, particularmente las más remotas que no tienen acceso a servicios financieros, a través de puntos de atención accesibles y seguros, así como de productos y servicios ajustados a sus necesidades; de tal forma que estos faciliten el mejoramiento de su calidad de vida.



### **Clientes informados, responsables y conscientes en su manejo económico-financiero:**

Asegurar la comunicación de la información a través de capacitaciones de forma permanente para que los clientes tomen decisiones con conocimiento, para el manejo de sus transacciones financieras y de ahorro.



### **Equilibrio medioambiental:**

Disminuir la huella ambiental del banco generada directa e indirectamente por sus procesos, buscando alternativas eficientes, innovadoras y sostenibles.



### **Calidad de vida para la sociedad:**

Reflejar en todos sus grupos de interés, el rendimiento económico, social y ambiental para, así, generarles calidad de vida tangible.

La línea central de los planes consiste en dar una respuesta adecuada, tanto a las expectativas, como también a los derechos de los grupos de interés relacionados al negocio de la entidad. Cada vez más, estas actividades se integran a los sistemas de gestión de la empresa y, consecuentemente, a los presupuestos de distintas áreas comerciales, de administración y otras.

De manera más específica, y siguiendo la línea de transparencia que cada año se fortalece por medio de la Memoria de Sostenibilidad, se informa que el valor gestionado por el departamento de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social durante 2020 fue de **USD 238,865**. Los principales temas de responsabilidad social que ha trabajado el banco son los siguientes:



Tema	Descripción
<b>Educación financiera</b>	Programas: Aprendo con mi Banco Banco y Mi Banco Banco me Enseña.
<b>Desarrollo rural y comunitario</b>	Programas de inversión social en sectores rurales.
<b>Mejoramiento ambiental</b>	Programa Carbono Neutro, licencia ambiental en Galápagos, gestión de desechos, gestión de impresiones y certificación preliminar EDGE.
<b>Construcción de casas</b>	Fundaciones Hogar de Cristo y Techo (casas y logística para construcción).
<b>Otros programas sociales</b>	Programas para la prevención de abusos contra menores y campañas navideñas.
<b>Voluntariado</b>	Capacitación y reconocimiento a voluntarios del banco.

La crisis sanitaria y económica del 2020 ocasionó que algunas acciones de Responsabilidad Social se posterguen, otras estuvieron en ejecución, y otras cambiaron de la modalidad de físico a digital y en otros casos como la construcción de casas no pudieron realizarse; generando una disminución de horas de voluntariado corporativo de aproximadamente un 80%, respecto del 2019.

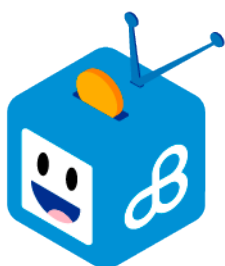




# Educación financiera

FS15

En 2020 el programa de formación financiera cumplió 10 años, el cual comenzó con talleres para niños y que luego fue creciendo hasta capacitar a segmentos muy variados, introduciendo además herramientas digitales para todo público, aportando desde entonces en gran medida a la educación financiera para clientes, comunidad y público en general.



## Aprendo con mi Banco Banco

En este año, aunque el contexto fue desafiante, se capacitó a 1,745 niños y 343 jóvenes de 41 centros educativos fiscales, fisco-misionales y privados en Cuenca, Salinas, Manta, Galápagos, Milagro, Quito, y Guayaquil.

El gran reto fue la adaptación al formato virtual para continuar formando a los estudiantes a través de talleres y la difusión de herramientas digitales de educación financiera.

- Se realizaron talleres webinar para alumnos de 6to y 7mo de educación básica en temas tales como la historia del dinero, el ahorro y el presupuesto en Guayaquil, Quito, Galápagos, Cuenca, Milagro, Manta y Salinas.
- Se socializó en escuelas de Guayaquil y Quito la app “Mi Aula BdP”, en versión web y móvil, herramienta que permite a los niños aprender jugando sobre educación financiera de forma interactiva.
- Por segundo año consecutivo se continuó con la iniciativa “Mi Proyecto de Vida”, en alianza con Humane Escuela de Negocios y la Superintendencia de Compañías, capacitando en habilidades financieras, de innovación, liderazgo y emprendimiento, a jóvenes de los últimos años de bachillerato en Guayaquil, esta vez mediante salas virtuales interactivas donde los alumnos recibían las charlas y trabajaban en equipos.
- Los capítulos de la segunda temporada del programa Mi Banco Banco TV se publicaron en YouTube, donde niños enseñan a niños sobre educación financiera a través de divertidas actividades. Los protagonistas fueron los hijos de colaboradores del banco que enseñaron desde casa.



Desde sus inicios en el 2010 hasta la presente fecha, se ha capacitado a más de 41 mil niños y jóvenes a nivel nacional.



## Mi Banco Banco me enseña



Con un enfoque responsable e inclusivo, y alineado a lo dispuesto en el Código de Transparencia y de Derechos del Usuario de la Superintendencia de Bancos, Banco del Pacífico brinda a sus clientes, usuarios y público en general, su Programa de Educación Financiera para adultos “Mi Banco Banco me enseña”. Este año se acentuaron los consejos financieros para el hogar, las finanzas personales y finanzas para emprendedores, en medio de una situación complicada generada por el COVID-19.

En 2020 se capacitaron un total de 5,111 adultos de diversos segmentos: emprendedores, profesores, universitarios, empresas públicas, privadas, fundaciones, ONGs, proveedores, clientes y público en general a través de talleres webinar y presenciales, charlas en vivo a través de redes sociales, herramientas digitales y talleres elearning.

Desde sus inicios en el 2014 hasta la presente fecha, se ha capacitado a más de 10 mil adultos.



### Programa radial

El banco transmitió en 55 radios a nivel nacional un total de 12 programas radiales de educación financiera durante el período de septiembre a noviembre, los sábados de 8h00 a 9h00. Esta actividad se ejecutó gracias al apoyo de la Asociación Ecuatoriana de Radiodifusión Nacional (AER), se contó con la participación de voluntarios corporativos, gerentes e invitados especiales del banco, los cuales trataron temas como: planificación financiera para familias y negocios, seguridad bancaria, los derechos y obligaciones del usuario financiero, entre otros. Se alcanzó semanalmente un promedio de 54,244 radioescuchas.



## Capítulo 8:

# Manejo ambiental sostenible

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Banco del Pacífico mantiene un firme compromiso con el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, teniendo como objetivo principal reducir el impacto ambiental de sus operaciones en todo el país.

Por ello, existe un estricto control de la huella ambiental a través del monitoreo de tres categorías de indicadores: i) consumos (de energía y de recursos naturales); ii) generación de residuos (papel y cartón principalmente) y; iii) emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

La Institución tiene planificado implementar el Sistema de Gestión Ambiental basado en el estándar ISO 14001, donde se definirán mecanismos para la evaluación de los asuntos ambientales que sean materiales para el banco.

Banco del Pacífico obtuvo la certificación preliminar EDGE en el año 2020 e inició un riguroso proceso de auditoría donde se verificaron las elecciones de diseño para el edificio matriz en Guayaquil. Dichas elecciones de diseño predicen un ahorro de energía del 25%, un ahorro de agua del 68% y un 73% menos de energía incorporada en materiales. Superando el ahorro del 20% que establece la norma EDGE. Siendo la Primera Institución financiera en Guayaquil en obtener el certificado preliminar EDGE (Excellence in Design for Greater Efficiencies).

La agencia Santa Cruz, ubicada en la región insular de Galápagos cuenta con una licencia ambiental, que es asignada por la autoridad ambiental para los proyectos, obras o actividades cuyos impactos o riesgos ambientales son de bajo impacto, cumpliendo con la legislación local y protección a las especies de la zona.



## Operaciones eco-eficientes

GRI 301-1, 301-2, 306-3, 306-4

Para Banco del Pacífico implementar operaciones eco-eficientes significa gestionar, medir y reducir el consumo de materiales, agua, energía, disposición de residuos de la operación y promover una construcción sostenible de nuevos edificios o remodelaciones.





GRI 301-2

## Gestión de materiales

Debido al giro de su negocio, el banco no realiza la transformación de materiales para la fabricación de productos, sino que ya los adquiere en estado terminado. Sin embargo, cuenta con un Manual de Políticas de Responsabilidad Social que promueve la adquisición de materiales e insumos con requerimientos y certificaciones ambientales, que impliquen procesos sostenibles en la obtención de su materia prima, fabricación del producto y logística operativa hasta su entrega al banco.

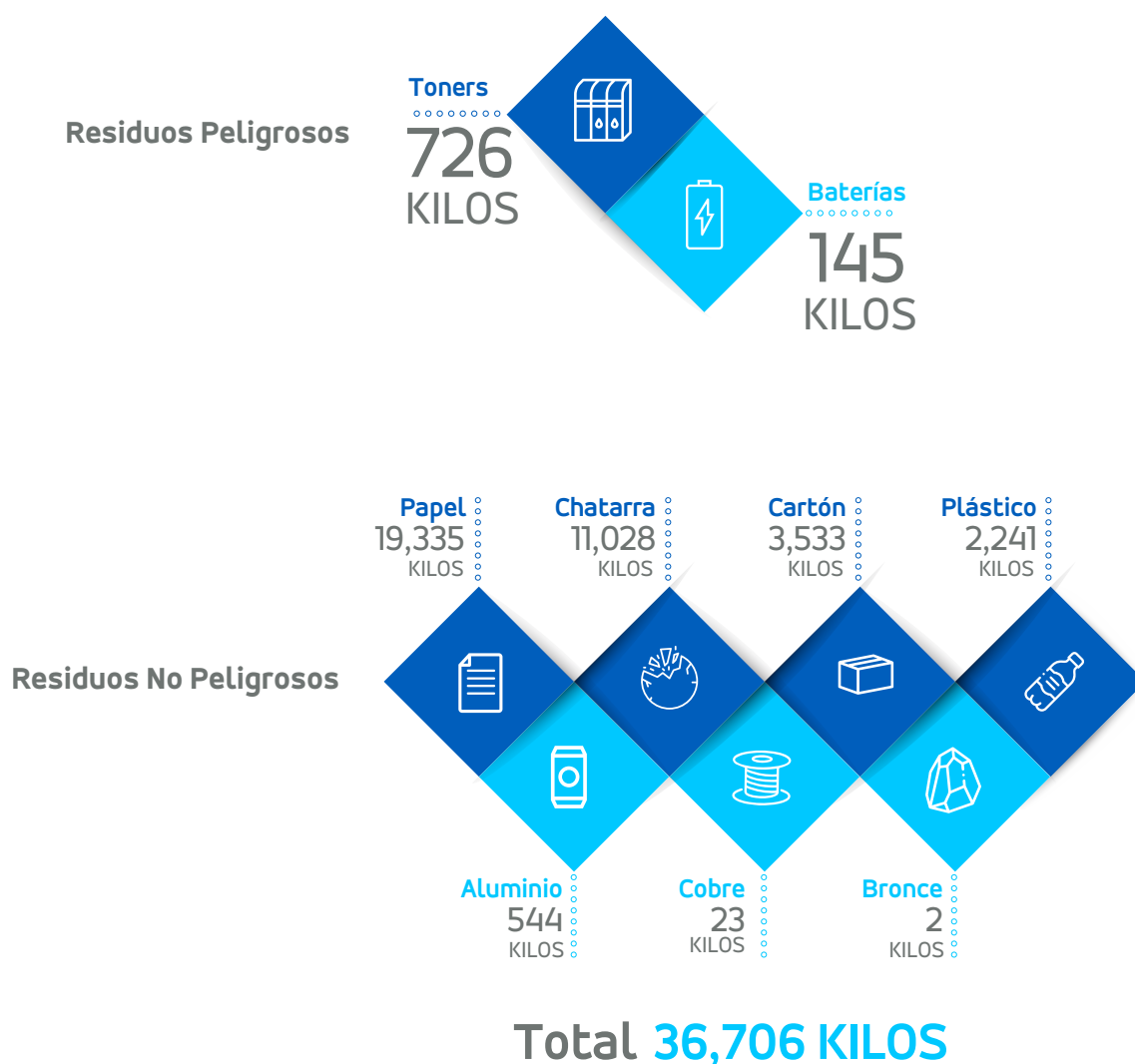
De esta manera se busca la disminución del impacto en el ambiente y la adopción de las mejores prácticas en la adquisición de productos.

GRI 306-3

## Gestión de residuos

En cumplimiento a lo descrito en las Políticas de Responsabilidad Social, capítulo medioambiente, se establece minimizar la generación de desechos y gestionarlos correctamente.

El banco genera los siguientes residuos:



Los residuos y desechos considerados peligrosos por el Ministerio del Ambiente, como baterías de equipos electrónicos, aceites de los generadores, luminarias, entre otros, son transportados y desechados por gestores autorizados y que cuentan con la debida licencia emitida por el Ministerio del Ambiente. En el caso de los cartuchos de impresora, una vez vacíos son devueltos al proveedor para el adecuado tratamiento de los mismos.

Los desechos sólidos que genera la organización son gestionados según lo descrito en el respectivo manual de procesos, en el cual se detallan las acciones para su adecuada separación y gestión.

Adicionalmente, en los Manuales de Procedimientos para el Tratamiento de los Desechos Sólidos Normales y Desechos Asimilables a Urbanos se establece el adecuado tratamiento de las mascarillas usadas por los colaboradores en las oficinas por motivo de COVID-19.

## Reciclar, reutilizar o reusar

El banco genera desechos no peligrosos como papel, cartón y plástico, los cuales son destinados a procesos de reciclaje a través de gestores ambientales.

También se ha implementado controles para el uso del papel. Mensualmente se realiza un control del volumen de impresiones, así como del uso y ubicación de las impresoras. A fin de optimizar costos y reducir el consumo de este recurso.

Por otro lado, el material resultante de las remodelaciones o adecuaciones realizadas como los muebles, divisiones, aluminio, chatarra ferrosa, entre otros, son reutilizados dentro del banco o se venden por lotes a gestores que se encargan de reciclar evitando así el desuso de materiales potencialmente útiles.

A pesar de la pandemia y que los colaboradores se encontraban en su mayoría laborando bajo la modalidad home office, se intensificó la campaña Planeta Pacífico para el ordenamiento y limpieza de bodegas de archivos y poder así, reciclar el material que no se utiliza o que no es indispensable.



Durante el 2020 se reciclaron

**36,706 kilos**  
de materiales

Esto fue el

**71 %**  
más que el 2019  
donde se reciclaron 21.43 kilos.

A través de esta gestión se evitó la emisión de

**50 toneladas**  
de CO<sub>2</sub>e

# Cambio climático y energía

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

## Energía

Banco del Pacífico como una entidad comprometida con la reducción de su impacto en el medioambiente, se mantiene a la vanguardia e implementa tecnologías innovadoras para la producción de energía renovable y reducción de su consumo, al ser esta su principal fuente de emisión.

En ese orden, aplica lo descrito en su Manual de Políticas de Responsabilidad Social, sección Medioambiente: “Implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de agua, energía y otros recursos a través de sistemas de eficiencia”.

La principal medida implementada durante el 2020 fue la instalación del sistema de automatización de energía eléctrica del edificio anexo a la matriz del banco, permitiendo controlar la iluminación interna y externa, así como la climatización del edificio.

Este sistema controla el encendido innecesario de los equipos e iluminación, aplicando criterios de funcionamiento técnico y necesidad del usuario. Otra característica del sistema es que permite monitorear el consumo energético del edificio estableciendo alarmas por incremento de operatividad. Con estas medidas se obtienen ahorros por consumo de electricidad y la reducción de emisiones CO<sub>2e</sub>.



Otras medidas de eficiencia energética implementadas en años anteriores son:

- a Instalación de iluminación led.
- b Electro generadores que reducen los gases de combustión.
- c Implementación de sistemas de encendido y apagado de luces y equipos de climatización.
- d Cambio de ascensores que reducen el consumo de energía, en el edificio principal Quito.
- e Implementación de sistemas fotovoltaicos:



- a Edificio anexo en Guayaquil: ahorro del 10%.
- b Agencia 24 de Mayo en Manta: ahorro de energía y abastecimiento del 100% durante las 8 horas de trabajo.



Entre las acciones para medir y tener un mejoramiento continuo en la eficiencia energética se puede mencionar:

a

Implementación de la plataforma de gestión energética integral: permite realizar el monitoreo de cargas eléctricas de los transformadores, de los equipos principales de climatización y cambio de los ascensores.

b

- Establecer patrones de consumos, balances de energía y evaluación de indicadores para la mejora energética de las sucursales.
- Identificar fallas y realizar mejoras para conseguir ahorros.
- Evaluar y prever el mantenimiento de los equipos eléctricos y de la infraestructura eléctrica de las agencias.



Los consumos energéticos del 2020 debido a la pandemia, registraron una reducción en comparación al 2019, por cuanto varias oficinas se mantuvieron cerradas durante la cuarentena. La mayoría de los colaboradores se encuentran en modalidad home office, las cafeterías de los edificios principales redujeron su atención a los colaboradores y los vehículos redujeron sus recorridos.

## Cantidad de energía consumida por tipo de fuente

GRI 302-1, 302-3, 302-4

Fuentes de generación de energía <sup>2</sup>	Unidad	2019	2020	Variación 2020-2019
Energía eléctrica consumida(*)	KWh	12,591,742	10,362,644	-18%
Energía solar edificio anexo (**)	KWh	8,528	75,920	790%
Combustible para vehículos y generadores	Galones	57,693	50,083	-13%
Gas licuado de petróleo (GLP cafeterías***)	Kilos	11,160	4,155	-63%

\*Energía proveniente de la red pública del país.

\*\*Energía renovable proveniente del sistema fotovoltaico instalado en el edificio anexo a la matriz en Guayaquil.

\*\*\*Corresponde al consumo de las cafeterías de Guayaquil y Quito.

En términos de intensidad energética, se calculó que en el 2020 fue de 2,814 KWh por persona al año que, en relación con la registrada en 2019<sup>3</sup>, supuso una reducción del 15%.

GRI 302-2

<sup>2</sup> No se registran consumos energéticos fuera de la Organización durante el periodo reportado en la memoria.

<sup>3</sup> Para comparar la intensidad energética 2020 vs 2019 se consideró el consumo de energía eléctrica de fuentes no renovables para el número de colaboradores del banco.

## Emisiones

Banco del Pacífico mantiene como parte de su gestión ambiental la medición de su huella de carbono. Esta gestión se traduce en una reducción anual de las emisiones de CO<sub>2</sub>e, la mejora continua y la excelencia operativa, demostrando así su compromiso con la lucha global contra el cambio climático.

Desde el 2012, el banco mide su huella de carbono identificando las principales fuentes de emisión de CO<sub>2</sub>e dentro de su estructura y las correspondientes oportunidades de mejora. Se trata de una medición parcial de la huella de carbono que no engloba al total de operaciones del banco, sino a una muestra representativa que comprende once oficinas:

### Guayaquil

- Matriz
- Agencia Alborada
- Agencia Urdesa
- Agencia Centenario

### Quito

- Edificio Principal
- Agencia Amazonas
- Agencia EL Inca
- Agencia La Prensa

### Manta

- Oficina Principal

### Cuenca

- Oficina Principal

### Galápagos

- Agencia Santa Cruz



Las emisiones de GEI tomadas en cuenta son aquellas generadas por los procesos internos sobre los cuales la organización tiene control absoluto:



El cálculo de las emisiones expresado en toneladas de CO<sub>2</sub>e por año, se obtiene utilizando métodos y herramientas creadas y aprobadas por expertos, tales como:

En el año 2020 se actualizaron los factores de potencial de calentamiento global para los siguientes gases de efecto invernadero según la versión 2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories y el quinto informe de evaluación del IPCC<sup>5</sup> AR5:

- Metano (CH<sub>4</sub>): descomposición de desechos orgánicos, quema de combustibles fósiles.
- Óxido nitroso (N<sub>2</sub>O): descomposición de desechos orgánicos, quema de combustibles fósiles.
- Hidrofluorocarbonos (HFC): por consumo de refrigerantes.

GHG Protocol Standards del World Resources Institute (WRI), es el protocolo de gases de efecto invernadero y su guía que se usa para elaborar inventario de gases de efecto invernadero.

Centro Nacional de Control de Energía (CENACE): el factor de emisión de CO<sub>2</sub>e por energía eléctrica es 0.4509.

Los cálculos y metodologías para la medición de la huella de carbono y sus resultados son actualizados y evaluados de manera constante, a fin de medir e implementar estrategias de mejora continua para la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>e, permitiendo así determinar oportunidades de mejora y planificar acciones preventivas o correctivas, y el presupuesto para la correcta implementación de las mismas.

Es importante mencionar que, durante el 2020, debido a la pandemia y priorización de gastos, no se realizaron auditorías, compensación ni certificación del inventario de emisiones de GEI.



GRI 305-1, 304-2, 305-4, 305-5

En el siguiente cuadro se muestra la evolución de las emisiones de GEI en toneladas de CO<sub>2</sub>e anual de los últimos 4 años. En el cual se evidencia el esfuerzo y compromiso del banco en la reducción de su huella de carbono para mitigar el impacto en el medioambiente:

Tipo	Fuentes de emisión	2016 (año base)	2017	2018	2019	2020
Alcance 2 (Indirectas)	Electricidad	4,754	3,280	3,303	3,005	2,926
	Combustible	439	435	386	425	312
Alcance 1 (Directas)	Gas refrigerante A/A	209	344	211	127	158
	GLP Cocina	28	24	27	35	12
	Desechos biológicos	53	58	57	59	56
	Desechos	5	3	42	24	7
<b>TOTAL</b>		<b>5,488</b>	<b>4,144</b>	<b>4,026</b>	<b>3,675</b>	<b>3,471</b>
<b>Reducción 2020-2016</b>		<b>-37%</b>				
<b>Reducción 2020-2017</b>		<b>-16%</b>				
<b>Reducción 2020-2018</b>		<b>-14%</b>				
<b>Reducción 2020-2019</b>		<b>-6%</b>				
<b>Ton CO<sub>2</sub>e/trabajador<sup>4</sup></b>		<b>3</b>				

GRI 305-3

Se excluye del inventario de emisiones GEI las emisiones indirectas del alcance 3. Actualmente, el banco se está adaptando a la nueva versión de la ISO 14064 por lo que las emisiones del alcance 3 serán incluidas en la siguiente memoria de sostenibilidad.

<sup>4</sup> El ratio se calculó con base a las 11 agencias que se encuentran en el alcance de medición.

<sup>5</sup> IPCC es el Panel Intergubernamental de Cambio Climático, organismo que define la metodología y directrices para el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero.





Durante el 2020, se generaron las siguientes emisiones:



# Índice de Contenido GRI

Para el Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del reporte.



## GRI 102-55

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	REQUERIMIENTO	PÁG	ODS	META ODS	PACTO GLOBAL	ISO 26000	DIVISIONES	VERIFICACIÓN
INDICE DE CONTENIDOS GRI									
GRI 101: Fundamentos 2016			8						No

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016									
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1	Nombre de la organización	2				7.4.2		No
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	44-50						No
	102-3	Ubicación de la sede	2						No
	102-4	Ubicación de las operaciones	12-13						No
	102-5	Propiedad y forma jurídica	24						No
	102-6	Mercados servidos	12-13						No
	102-7	Tamaño de la organización	14, 37, 38						No
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	62-64	8	8.5	3			No
	102-9	Cadena de suministro	40-41						No
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	23-24, 37, 38, 40				6.4.1, 6.4.12, 6.4.4, 6.8.5		No
	102-11	Principio o enfoque de precaución	34		7, 8, 9				No
	102-12	Iniciativas externas	15-16						No
	102-13	Afiliación a asociaciones	15, 17						No
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5-6				6.2		No
	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	5-6						No
	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	9-11, 15-16, 65	16	16.3	10	6.6		No
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		16	16.3	2, 10		Información no disponible	No
	102-18	Estructura de gobernanza	23, 28-30						No
	102-19	Delegación de autoridad	23						No
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	23, 27			6.6.4			No
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	23, 28-30	16	16.7				No

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	REQUERIMIENTO	PÁG	ODS	META ODS	PACTO GLOBAL	ISO 26000	OMISIONES	VERIFICACIÓN
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016</b>									
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	23, 25	5, 16	5.5, 16.7				No
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	23-24	16	16.6				No
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	23-24, 28-30	16	16.7				No
	102-25	Conflictos de intereses	27	16	16.6	10			No
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	23, 31						No
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno						Información no disponible	No
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	23, 25						No
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	23, 26	16	16.7				No
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	34-35						No
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	23, 26						No
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	23, 26						No
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	23, 26						No
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	26			4, 6			No
	102-35	Políticas de remuneración						Problemas de confidencialidad	No
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	68			4, 6			No
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración						Problemas de confidencialidad	No
	102-38	Ratio de compensación total anual						Problemas de confidencialidad	No
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual						Problemas de confidencialidad	No
	102-40	Lista de grupos de interés	17			3, 4			No
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	63	8	8.8				No
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	17						No
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	18						No
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	19						No
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	38						No
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	19						No
	102-47	Lista de temas materiales	20						No
	102-48	Reexpresión de la información	8						No
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	8						No
	102-50	Periodo objeto del informe	8						No
	102-51	Fecha del último informe	8						No
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	8						No
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	8						No
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	8						No
	102-55	Índice de contenidos GRI	91						No
	102-56	Verificación externa	8			10			No

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	REQUERIMIENTO	PÁG	ODS	META ODS	PACTO GLOBAL	ISO 26000	ONGS	VERIFICACIÓN
<b>TEMA MATERIAL ENF1: Crecimiento financiero sostenible (GRI 201: Desempeño económico 2016, GRI 204: Prácticas de adquisición 2016, GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016; Suplemento de Sector Financiero GRI G4 2014)</b>									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	23, 37, 44, 51, 54						No
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	23, 37, 44, 51, 54						No
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23, 37, 44, 51, 54						No
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado (VEDG) y distribuido (VED)	38	8, 9	8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5,	6			No
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	69-70			6			No
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	39						No
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	41	8	8.3				No
GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	40, 42	5, 8, 16	5.2, 8.8, 16.1	2, 4, 5, 6			No
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	40, 42	5, 8, 16	5.2, 8.8, 16.1	2, 4, 5, 6			No
Suplemento de Sector Financiero GRI G4 2014	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	54						No
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	54						No

<b>TEMA MATERIAL ENF2: Ética, transparencia y anticorrupción (GRI 205: Anticorrupción 2016, GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016)</b>									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	23, 37, 44, 51 y 54						No
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	23, 37, 44, 51 y 54						No
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23, 37, 44 y 51						No
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	32-33	16	16.5	10			No
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	33	16	16.5	10			No
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	34	16	16.3	10			No

<b>TEMA MATERIAL ENF3: Buen Gobierno Corporativo (GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016)</b>									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	23, 37, 44, 51, 54						No
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	23, 37, 44, 51, 54						No
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23, 37, 44, 51 y 54						No
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	25, 71-72	5, 8	5.1, 5.5, 8.5,				No



ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	REQUERIMIENTO	PÁG	ODS	META ODS	PACTO GLOBAL	ISO 26000	ONGS	VERIFICACIÓN
<b>TEMA MATERIAL ENF4: Finanzas sostenibles (Suplemento de Sector Financiero GRI G4 2014)</b>									
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	23, 37, 44, 51, 54						No
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	23, 37, 44, 51, 54						No
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23, 37, 44, 51 y 54						No
<b>Suplemento de Sector Financiero GRI G4 2014</b>	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, dimensión y el sector de actividad	37						No
	FS3	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	34						No
	FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	67						No
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	54						
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	23						
<b>TEMA MATERIAL ENF5: Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (GRI 201: Desempeño económico 2016, Suplemento de Sector Financiero GRI G4 2014)</b>									
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	23, 37, 44, 51 y 54						No
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	23, 37, 44, 51 y 54						No
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23, 37, 44, 51 y 54						No
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	34			7, 8, 9	4		No
<b>Suplemento de Sector Financiero GRI G4 2014</b>	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	34						No
	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio - SARAS	34						No
	FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	26						No
<b>TEMA MATERIAL ENF6: Ciberriesgos y ciberseguridad</b>									
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	23, 37, 44, 51 y 54						No
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	23, 37, 44, 51 y 54						No
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23, 37, 44, 51 y 54					Información no disponible	No
<b>TEMA MATERIAL ENF7: Transformación digital e innovación (GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016)</b>									
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	23, 37, 44, 51 y 54						No
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	23, 37, 44, 51 y 54						No
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23, 37, 44, 51 y 54						No
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	78-79	1, 5, 9, 11	5.4, 9.1, 9.4, 11.2	6	7		No
<b>TEMA MATERIAL ENF8: Gestión de la experiencia del cliente (GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016, GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016, GRI 418: Privacidad del Cliente 2016, Suplemento de Sector Financiero GRI G4 2014)</b>									
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	23, 37, 44, 51 y 54						No
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	23, 37, 44, 51 y 54						No
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23, 37, 44, 51 y 54						No

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	REQUERIMIENTO	PÁG	ODS	META ODS	PACTO GLOBAL	ISO 26000	OMISIONES	VERIFICACIÓN
<b>GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016</b>	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	52	12	12.8				No
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	52	16	16.3	10			No
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	52	16	16.3	10			No
<b>GRI 418: Privacidad del Cliente 2016</b>	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	51	16	16.3, 16.10	10			No
<b>Suplemento de Sector Financiero GRI 64 2014</b>	FS15	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	80						No
	FS16	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	44						No

**NO ASOCIADOS: (GRI 301: Materiales 2016, GRI 302: Energía 2016, GRI 305: Emisiones 2016, GRI 306: Residuos 2020; GRI 401: Empleo 2016, GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018, GRI 404: Formación y Enseñanza 2016)**

<b>GRI 301: Materiales 2016</b>	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	83	8, 12	8.4, 12.2	7, 8, 9	4		No
	301-2	Insumos reciclados utilizados	83-84	8, 12	8.4, 12.2, 12.5		4		No
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1	Consumo energético dentro de la organización	86-87	7, 8, 12, 13	7.3, 8.4, 12.2, 13.1	7, 8, 9	4		No
	302-2	Consumo energético dentro de la organización	87	7, 8, 12, 13	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1				No
	302-3	Intensidad energética	87	7, 8, 12, 13	7.3, 8.4, 12.2, 13.1	7, 8, 9	4		No
	302-4	Reducción del consumo energético	87	7, 8, 12, 13	7.3, 8.4, 12.2, 13.1	7, 8, 9	4		No
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1	Emisiones directas de GEI	89	3, 12, 13, 14, 15	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	7, 8, 9	4		No
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía	86	3, 12, 13, 14, 15	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	7, 8, 9	4		No
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI	89	3, 12, 13, 14, 15	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	7, 8, 9	4		No
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	89	13, 14, 15	13.1, 14.3, 15.2	7, 8, 9	4		No
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	89	13, 14, 15	13.1, 14.3, 15.2	7, 8, 9	4		No
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>	306-3	Residuos generados	84	3, 6, 12, 14, 15	3.9, 6.3, 6.6, 12.4, 14.1, 15.1				No
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	85	3, 12	3.9, 12.4				No
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	64	5, 8, 10	5.1, 8.5, 8.6, 10.3	4, 5, 6			No
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	69	3, 5, 8	3.2, 5.4, 8.5	4, 5, 6			No
	401-3	Permiso parental	70	5, 8	5.1, 5.4, 8.5	4, 5, 6			No
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	73	8	8.8				No
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	76	8	8.8	3	3		No
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	74	8, 16	8.8, 16.7				No
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	73, 76	3	3.7, 3.8				No
	403-9	Lesiones por accidente laboral para empleados y trabajadores	75	3, 8, 16	3.6, 3.9, 8.8, 16.1				No
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	75						No
<b>GRI 404: Formación y Enseñanza 2016</b>	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	65-66	4, 5, 8, 10	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3				No
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	65, 67	8	8.2, 8.5				No
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	68	5, 8, 10	5.1, 8.5, 10.3				No

