



Índice

Carta de la Gerencia	7
Misión y Visión	10
Principios del Banco Pichincha C.A.	11
Gobierno corporativo	12
Principales funcionarios, empresas filiales en el país y en el exterior, y alianzas estratégicas	13
Reconocimientos	14
Empresas e instituciones del Grupo Financiero en el país	18
Empresas e instituciones del Grupo Financiero en el exterior	26
Alianzas estratégicas	34
Informe a los accionistas	40
Memoria de sostenibilidad y responsabilidad social	61





Carta de la Gerencia

Durante el año 2012, la economía mundial siguió atravesando dificultades que repercutieron a todo nivel. La desaceleración económica en China, la situación fiscal de Estados Unidos y la recesión de la zona euro causaron, entre otras razones, una disminución del PIB mundial al 3,1% frente al 4,3% de 2011; en consecuencia, se disminuyeron también las exportaciones procedentes de América Latina y el Caribe.

Ecuador no puede estar exento de los efectos de esta crisis global que atenta contra su crecimiento, situación que se agrava por la incertidumbre local, ante el constante cambio regulatorio y la falta de inversión extranjera y local.

El sector financiero privado ecuatoriano nuevamente estuvo inmerso en un entorno regulatorio de constantes e impredecibles cambios, que afectaron su accionar durante 2012.

Las autoridades nacionales adoptaron nuevas medidas que limitaron el cobro de comisiones y tarifas sobre los servicios bancarios, específicamente en lo que respecta a la renovación y mantenimiento de tarjetas de crédito y emisión de estados de cuenta que fueron totalmente eliminados.

Así mismo, producto de la Ley de Regulación y Control del Poder de Mercado, expedida a la mitad del año 2011, se obligó a los Grupos Financieros a desinvertir en algunas de sus subsidiarias consideradas como supuestamente ajenas al negocio financiero. En el caso de Grupo Pichincha, nos vimos obligados a vender, durante el año 2012: Seguros del Pichincha S. A., la Administradora de Fondos del Pichincha FondosPichincha S. A., Pichincha Casa de Valores Picaval S. A. y Consorcio del Pichincha Condelpi S. A.

Una serie de regulaciones emitidas por el Banco Central del Ecuador, durante el período analizado, obligó a concentrar más recursos económicos privados en dicha entidad, sin mayores garantías, lo que afectó severamente la disponibilidad de recursos que estaban destinados a fortalecer las reservas de liquidez bancaria.

Y, como si lo anterior fuere poco, a finales de año, se aprobó la Ley Orgánica de Redistribución de los Ingresos para el Gasto Social, que entró en vigencia desde enero de 2013, y cuyo propósito es limitar las utilidades del sistema bancario privado para destinarlas al incremento de 15 dólares en el Bono de Desarrollo Humano. Curiosamente, el incremento de este bono —que será financiado por un solo sector de la economía, lo que bien puede ser considerado como inconstitucional al ser discriminatorio e inequitativo— ocasionará un severo debilitamiento a la solvencia de las instituciones financieras por obstruir hacia adelante su necesario fortalecimiento patrimonial, que es fundamental para garantizar el crecimiento del crédito en la economía nacional.

Como era de esperarse, dado este contexto adverso en el que el sistema bancario desempeñó su accionar, el crecimiento de cartera durante 2012 disminuyó para ubicarse en un 15,2%, cuando en 2011 fue de 20,1%, y así continuará en 2013.

Ya se observan, al terminar 2012, los efectos de las regulaciones adoptadas por el Gobierno; las utilidades del sistema bancario han empezado a declinar, el ROE —que es un claro indicador de la situación— pasó de 18,9% en 2011 a 12,6% en 2012.

Sin embargo, como resultado de los continuos esfuerzos de todos quienes conformamos Banco Pichincha, en 2012, mantuvimos el liderazgo que nos caracteriza dentro del sistema bancario nacional. Nuestra participación de mercado sobre cartera total representa el 30,8% del sistema, con un monto que asciende a \$ 4.854 millones. Las obligaciones captadas del público representan el 29,0% del mercado, con un monto de \$ 6.490 millones. Este importante volumen sigue acompañado de prácticas conservadoras sobre el riesgo asumido, que ubicaron el índice de morosidad, al cierre del año, en 3,2%. Nuestras provisiones mantienen una cobertura sobre cartera total y sobre cartera vencida del 11,6% y del 364,4% respectivamente.

Los diversos indicadores de la entidad reflejan su sólida posición, la cual ha sido reconocida una vez más por BankWatch Ratings, ratificando la calificación de nuestro Banco como AAA-.

Al liderar el sector financiero, somos un actor prioritario de la sociedad ecuatoriana, ante la cual reiteramos nuestro compromiso de Responsabilidad Social Empresarial y para cuyo propósito nos integramos en 2012 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).

Cumpliendo nuestra filosofía de innovación y modernización, en abril de 2012, realizamos el cambio del sistema tecnológico del Banco que no estuvo exento de varios inconvenientes ocasionados por la complejidad de este proceso, y que demandó de todos nuestros colaboradores muchas horas de trabajo; pero que demostró, una vez más, el espíritu de entrega, solidaridad y esfuerzo que distingue a todos los integrantes de la familia Pichincha.

Banco Pichincha deberá asumir retos importantes, relacionados con el cumplimiento de las nuevas y complejas regulaciones bancarias, afectando lo menos posible las demandas de sus clientes y buscando una rentabilidad que permita mantener la viabilidad institucional, para lo cual debemos adoptar, con el concurso de todo el talento humano, las medidas que sean necesarias para garantizar una operación eficiente y un servicio de calidad.

Antonio Acosta Espinosa
PRESIDENTE ADJUNTO

Fernando Pozo Crespo
GERENTE GENERAL



Misión

Somos
un equipo líder
que contribuye
al desarrollo del Ecuador
atendiendo las necesidades
financieras
de las personas,
de sus instituciones y
de sus empresas.

Visión

El Banco Pichincha
es el líder de su mercado
en imagen, participación,
productos y calidad de servicios,
enfocando su esfuerzo
hacia el cliente, anticipándose
a sus necesidades,
desarrollando a
su personal y otorgando
rentabilidad sostenible
a sus accionistas.

Principios Banco Pichincha C. A.

Solidaridad

Creemos que somos parte de una sociedad en desarrollo con grandes niveles de injusticia, por lo cual debemos encaminar nuestras acciones, tomando en cuenta las necesidades de los más pobres.

Laboriosidad

Todo resultado deseable debe ser producto de un esfuerzo consciente en beneficio del progreso individual, institucional y colectivo. Creemos primero en la justicia y después en la caridad.

Competencia

Buscamos hacer nuestro trabajo lo mejor posible, reduciendo costos, aumentando la productividad, obteniendo el máximo rendimiento de los recursos con que contamos, atendiendo los detalles, buscando siempre la excelencia.

Honestidad

Nos autoanalizamos permanentemente y sabemos que cada día encontraremos la oportunidad para ser mejores. Respetamos la ley, la moral y nuestros compromisos individuales y como institución.

Austeridad

Aspiramos más a ser que a tener. Trabajamos para vivir y no vivimos para producir. Rechazamos lo superfluo o innecesario.

Voluntad de servicio

La satisfacción de nuestros clientes más que una aspiración es una necesidad. En el servicio a los demás encontramos la razón de nuestro desarrollo.

Optimismo

Promovemos el progreso y rechazamos el conformismo. Los cambios significan oportunidades que permiten nuestro liderazgo. Creemos que el futuro será mejor que el pasado y que podemos ser los mejores en lo que nos proponemos.

Orden

Respetamos la organización y buscamos el consenso en las decisiones que tomamos. Reconocemos el mérito de las especializaciones.

Permanencia

Buscamos relacionarnos entre nosotros y con nuestros clientes por mucho tiempo. Analizamos nuestras metas en el largo plazo.

Capacitación

Creemos que todo integrante de la organización podrá superarse en la medida en que actúe, se capacite y se esfuerce.

Compromiso

Aceptamos que podemos equivocarnos y que debemos rectificar permanentemente. En los casos de fracaso comprometemos el apoyo del equipo.

Autenticidad

Aspiramos a que los demás nos conozcan y juzguen como lo que somos. Rechazamos la banalidad y la falta de modestia.



Dr. Fidel Egas Grijalva

Presidente

Directores principales

Ing. Fidel Esteban Egas Sosa

Dr. Carlos Suárez Bucheli

Sr. Andrés Pérez Espinosa

Dr. Adolfo Callejas Ribadeneira

Directores alternos

Dr. Wilson Ayala Gomezjurado

Sr. Carlos Ontaneda Mena

Sr. Gonzalo Holguín Dávalos

Padre José Ribas de Reyna

Lcdo. Simón Acosta Espinosa

Secretario del Directorio

Sr. Rodrigo Sánchez Zambrano

Contralor del Directorio

El máximo órgano de gobierno de Banco Pichincha C. A. es el Directorio, que está compuesto por un Presidente, 4 Directores Principales y 4 Directores Alternos. El Directorio se reúne mensualmente en sesiones ordinarias.

Banco Pichincha mantiene Comités en los que participan miembros del Directorio y funcionarios de la Administración, y cuyo propósito es evaluar el cumplimiento de las políticas establecidas en la entidad y velar por la eficacia de los controles establecidos.

Entre los principales cabe señalar el Comité de Crédito, el Comité de Riesgo Integral, el Comité de Auditoría, el Comité de Activos y Pasivos, el Comité de Ética.

Cabe mencionar que, por medio de un equipo dedicado al accionista (Oficina del Accionista), Banco Pichincha C. A. se relaciona constantemente con sus accionistas, respondiendo ágilmente a sus consultas y requerimientos.

Principales funcionarios, empresas filiales en el país y en el exterior, alianzas estratégicas y responsabilidad social empresarial

Alta dirección

Presidente	Fidel Egas Grijalva
Presidente Adjunto	Antonio Acosta Espinosa
Gerente General	Fernando Pozo Crespo
Vicepresidente	Simón Acosta Espinosa

Subsidiarias

SUBSIDIARIAS EN EL PAÍS	REPRESENTANTE	CARGO
ALMESA S. A.	Francisco Madera Grijalva	Gerente General
CREDI FE S. A.	Verónica Gavilanes Vejar	Apoderada Especial
Pichincha Sistemas ACOVI C. A.	Cristina Ponce Dávalos	Gerente General
AMERAFIN S.A.	Andrés Mancheno Chiriboga	Gerente General
SUBSIDIARIAS EN EL EXTERIOR		
Banco Pichincha España S. A.	Jorge Marchán Reira	Director General
Banco Pichincha S. A. - Colombia	Eduardo Fernández-Salvador	Presidente
Banco Financiero del Perú S. A.	Esteban Hurtado Larrea	Gerente General
Banco Pichincha - Agencia Miami	Evan Acosta	Gerente General
Alianzas estratégicas		
Banco General Rumiñahui S. A.	Alejandro Rivadeneira Jaramillo	Gerente General
Banco de Loja S. A.	Leonardo Burneo Muller	Gerente General
Fundación		
Fundación CRISFÉ	Paúl Arias Guevara	Director Ejecutivo

New York Times

Gestión de Banco Pichincha España.

El prestigioso diario norteamericano *The New York Times*, uno de los más influyentes medios de comunicación del mundo, destacó la actividad de Banco Pichincha España en beneficio de los migrantes ecuatorianos en ese país.

En el artículo titulado “Banco ecuatoriano encuentra un nicho con migrantes en España”, el rotativo puntualiza que la participación de Banco Pichincha España se da en momentos en que “los bancos españoles, que previamente habían tratado de atraer a los migrantes de América Latina, empezaron a retirarse de esta línea de negocios, cuando la crisis financiera de la zona euro empezó a ejercer presión sobre ellos”.

“La crisis logró que nuestra competencia desocupe el espacio que era nuestro objetivo en términos de clientes”, dijo Jorge Marchán Riera, gerente de Pichincha España, al diario neoyorquino. En otra parte, da a conocer que, pese a la crisis, las remesas de los migrantes han repuntado en 8%, por lo que, a su juicio, “la banca para migrantes parece prometedora”.

Otro punto que resalta el texto es la familiaridad que los clientes ecuatorianos tienen con Banco Pichincha, “el mayor banco de propiedad privada en Ecuador”, así como el hecho que 80% de sus colaboradores sean ecuatorianos y latinoamericanos.

El Banco, que tiene actualmente 12 agencias en España, proyecta incrementarlas a 20 en el transcurso de este año, informó Jorge Marchán al *Times*.

La nota periodística también resalta que “Pichincha ha logrado captar clientes al no cobrar por el envío de remesas al Ecuador y a otros países como Perú y Colombia”. Agrega, además, que la institución ha venido ampliando sus negocios de microcrédito en España, “al tiempo que ha fijado techos más bajos para que los clientes puedan ganar intereses sobre sus depósitos”.

Finalmente, la publicación destaca la filosofía del Banco para afrontar situaciones cambiantes con éxito.

Revista EKOS

En su edición de septiembre de 2012, *EKOS* presentó una investigación en la que se muestran las 400 empresas con mayor aporte a la economía del país, estudio realizado a partir de datos de la Superintendencia de Compañías y el Servicio de Rentas Internas (SRI).

Dicha publicación posiciona a Banco Pichincha en el tercer lugar entre las empresas más grandes de 2011, luego de Corporación Favorita y Claro, y en el sexto lugar entre las 20 empresas más grandes de la década en el país.

En las dos categorías, Banco Pichincha es la única institución financiera ubicada dentro de las diez primeras posiciones.

Compartimos con entusiasmo este nuevo reconocimiento que evidencia un trabajo comprometido y alineado con la estrategia organizacional de nuestra institución.

Global Finance

Global Finance, World's Best Emerging Market Banks Latin America 2012.

Ecuador - Banco Pichincha.

Los editores de la revista *Global Finance* —que incluye la participación de analistas de la industria bancaria, ejecutivos corporativos y consultores bancarios— seleccionan al mejor banco en varios países del mundo. Los criterios para la elección de los ganadores en cada uno incluyen crecimiento de activos, rentabilidad, relaciones estratégicas, servicio al cliente, precios competitivos y productos innovadores. Banco Pichincha alcanzó este reconocimiento en representación del Ecuador.

LatinFinance

Bank of the Year 2012 - Mejor banco del Ecuador.

Banco Pichincha fue designado como el “Mejor banco del Ecuador 2012” por la prestigiosa publicación *LatinFinance*, gracias a su sólido desempeño en el creciente y competitivo mercado ecuatoriano, que le ha permitido consolidarse a nivel local y a la vez desarrollar sus planes de expansión en otros países.

Participación destacada

- En 2012 Ecuador fue sede de uno de los eventos más importantes de responsabilidad social empresarial de América Latina y el Caribe, evento anual en el que se comparten y difunden las mejores prácticas empresariales, buscando generar alianzas estratégicas para las organizaciones que garanticen la sostenibilidad de los negocios. Banco Pichincha, pionero en temas de banca sustentable, estuvo presente con su ponencia “Ecuador, competitividad e inversión responsables”, en la que expuso los avances en cuanto al tema.

- El vicepresidente del área de Riesgo, Guido Cordero, forma parte del UNEP FI Global Steering Committee desde 2012 hasta 2014, iniciativa financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medioambiente (Pnuma) y el sector financiero privado.



Empresas e instituciones del Grupo Financiero en el país



CREDI FE Desarrollo Microempresarial S. A.

En 2012 CREDI FE concedió \$ 480,1 millones en créditos y alcanzó una cartera de \$ 528,4 millones. Esta empresa, que es parte del Segmento de Microfinanzas de Banco Pichincha, tiene el objetivo de prestar atención financiera integral y de calidad a un segmento muy importante: los microempresarios, quienes se benefician también de otros servicios y de la asesoría directa de un grupo humano calificado y distribuido a lo largo del país.

CREDI FE Desarrollo Microempresarial es la empresa del Grupo Financiero Pichincha que provee servicios financieros integrales y de calidad a un segmento muy importante de la población ecuatoriana: los microempresarios. Durante 2012, CREDI FE concedió \$ 480,1 millones en 123.024 operaciones crediticias, de las cuales, 34,5% (42.412) correspondió a clientes que no habían sido atendidos previamente por la entidad. Con esto la cartera administrada se incrementó en \$ 75,1 millones para llegar a un saldo, a finales de año, de \$ 528,4 millones, lo que corresponde a un crecimiento de 16,5%.

El portafolio de productos que se comercializan de forma directa se complementa con la fuerza comercial de CREDI FE. En 2012 se abrieron 24.250 cuentas de ahorro programado y se vendieron 54.780 microseguros: VIDAFÉ (seguro de vida) y MEDIFÉ (seguro de cobertura médica) son productos diseñados en función de las características, necesidades y posibilidades del segmento microempresarial.

De esta forma, en 2012 se inició un proceso de consolidación del Segmento Microfinanzas de Banco Pichincha, cuyos objetivos son:

1. Contar con un marco estratégico con visión única, con objetivos comunes y compartidos, enmarcados en el Marco Estratégico de los negocios que conforman el segmento:

- Microfinanzas individuales (CREDI FE);
- Microfinanzas grupales (Comunal);
- Consumo-bajos ingresos, que busca atender a los clientes asalariados de la base de la pirámide.

2. Lograr la sinergia de las fuerzas comerciales en el campo CREDI FE y Comunal.

3. Consolidar una sólida estructura de soporte en las unidades de Riesgo, Cobranzas (PAGUE YA), Legal, Auditoría, RRHH y Marketing, en busca de generar eficiencia y apalancamiento en las economías de escala de las distintas unidades del Banco, las cuales deben apoyar al segmento con una gestión eficiente y oportuna de los requerimientos. Esta será, sin duda alguna, una fortaleza que permitirá potenciar el modelo de atención y garantizar el crecimiento de los volúmenes y la rentabilidad.

La especialización técnica y comercial es, sin duda, uno de los elementos claves del modelo de negocio, apalancando nuestra gestión en un equipo humano altamente comprometido con la misión y los valores de la empresa, y con una mística de servicio especial. Nuestra fuerza comercial

24.250
nuevas
cuentas
de ahorro se
abrieron.

La
cartera
anual creció
16,5%.

123.024
operaciones
crediticias
se realizaron en
2012.

tiene presencia y atención directa en zonas urbanas, urbano-marginales y rurales, permitiendo cubrir todo el territorio nacional e insular.

Para 2013 CREDI FE, como parte fundamental del Segmento Microfinanzas, está comprometida en seguir apoyando la consolidación e implementación de la estrategia. El objetivo es lograr que Banco Pichincha continúe liderando el mercado de microfinanzas en Ecuador, en un entorno mucho más competitivo por el crecimiento y fortalecimiento del sector cooperativo. Así, mantenemos nuestro compromiso de servicio y aporte al país, al microempresario y al Grupo Financiero Pichincha.

Pichincha Sistemas PAGUE YA

Banco Pichincha ha reforzado la gestión de su recaudación a través de PAGUE YA, que funciona desde 2007, con el propósito de manejar los servicios de cobranza en sus diversas etapas. La implementación de nuevos canales automáticos, así como la capacitación de su recurso humano y el refuerzo en la administración lograron que en 2012 se incrementasen las promesas de pago, el número de llamadas y las utilidades.

En abril de 2007, Pichincha Sistemas ACOVI, comercialmente conocida como PAGUE YA, inició sus operaciones con el principal propósito de ofrecer servicios de cobranza de cartera vencida en sus diferentes etapas.

En 2012 desarrolló múltiples estrategias y abrió nuevos canales para fortalecer la gestión de recuperación de la cartera vencida del Banco. Los resultados obtenidos a nivel nacional son la muestra de un gran esfuerzo de todo el recurso humano de la empresa, que demostró dedicación y compromiso. Así obtuvo un crecimiento en los principales indicadores:

- El número de llamadas se incrementó en 32%, pasando de 768.000 operaciones en diciembre 2011 a 1'015.231 en diciembre de 2012.
- El crecimiento de promesas de pago fue de 38%. Se inició con 43.000 promesas al mes y en diciembre de 2012 se lograron 70.000.
- El índice de pago de una operación, previa una gestión, se incrementó en 27%, cerrando diciembre con 177.000 operaciones.

Durante 2012 se implementó el canal de Respuesta de Voz Interactiva (IVR, por sus siglas en inglés), por el que se lograron gestionar 412.000 clientes mensualmente.

Además, la utilidad, antes de impuestos y participaciones, pasó de \$ 4,3 millones en 2011 a \$ 8 millones en 2012.

Mediante el sistema de administración *Balanced Scorecard*, se logró generar valor a la gestión de cobranza de cartera, implementando así mejores prácticas en la industria, con resultados importantes en la productividad.

Funciona desde 2007.

En 2012 las promesas de pago crecieron 38%.

En diciembre 2012, se registraron 1'015.231 llamadas.

Pero la herramienta de gestión más importante constituyó el personal de gestores, ejecutivos, técnicos y supervisores, quienes fortalecieron sus capacidades con permanente capacitación y entrenamiento, que se desarrollaron en cursos, seminarios y talleres.

En 2013 PAGUE YA espera continuar consolidando la gestión de recuperación de cartera vencida, y alcanzar mayores y mejores resultados, además de desarrollar modelos de medición de mayor precisión y desagregación, e incorporar la gestión de cartera de otras filiales del grupo.

La capacitación de su personal, la mayor efectividad en el uso de su *call center*, la mayor eficiencia en el empleo de los medios de cobranza y la focalización en segmentos y productos con menores rendimientos de cartera constituyen objetivos permanentes que la compañía espera lograr.

Almacenera del Ecuador S. A. ALMESA

El servicio de almacenamiento de mercaderías nacionales e importadas es su bandera de trabajo. En sus 44 años de existencia, ALMESA se ha constituido en un aliado estratégico de los clientes que ven en esta empresa una alternativa para la comercialización de sus productos y su relación con el sistema financiero.

Almacenera del Ecuador S. A., ALMESA, es una empresa de servicios financieros constituida en la ciudad de Guayaquil el 24 de marzo de 1969. Fue la primera empresa en brindar sus servicios de almacenamiento de mercaderías nacionales e importadas a la comunidad económica y comercial del Ecuador, brindando confianza y un elevado nivel de eficiencia a un valor competitivo, lo que la constituyó en una aliada estratégica de los clientes, quienes continúan utilizando sus servicios, expresando su satisfacción y confianza. ALMESA tiene una participación de 30% en los negocios del sector almacenero que actualmente está conformado por cuatro empresas, controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Los servicios que ofrece la almacenera dan a los clientes una alternativa para la comercialización de sus productos, facilitando el manejo de sus flujos de recursos e inventarios y garantizando las operaciones con el sistema financiero.

Entre sus principales productos se encuentran:

- **Matrícula simple:** Es un servicio para que los clientes almacenen sus mercaderías en forma segura, por el cual se emite un título no negociable.
- **Matrícula afianzada:** Permite a los clientes la importación de mercaderías al régimen suspensivo de derechos. El plazo de permanencia de las mercaderías es de hasta 12 meses para su nacionalización o reexportación.
- **Certificado de depósito:** Permite al cliente garantizar operaciones financieras con sus inventarios ingresados en nuestras bodegas, obteniendo un título valor, documento que es negociable en el mercado financiero ecuatoriano, amparado en la Ley de Almacenes Generales de Depósito, el mismo que puede ser cedido mediante endoso, sea en garantía o en propiedad.

La utilidad neta de 2012 fue de \$ 0,9 millones.

Tiene 30% de participación de mercado.

El almacenamiento simple constituyó 44% de los ingresos totales.



• **Certificado de depósito afianzado:** Es un título que se emite a solicitud del cliente para respaldar las operaciones por créditos con instituciones financieras por las mercaderías recibidas bajo el régimen de Depósito Aduanero Público (Régimen 70), sujeto al pago de derechos arancelarios, tasas e impuestos.

Durante 2012, el principal servicio siguió siendo el almacenamiento simple, generando ingresos por servicios con una participación de 44% sobre los ingresos totales, seguido por el almacenamiento afianzado, con 28%; el certificado de depósitos, con 17%, y otros ingresos, con 10%.

La utilidad neta obtenida en el ejercicio económico 2012 fue de \$ 0,9 millones, que supera al monto presupuestado en 37,5%. Los resultados a disposición de los accionistas ascienden a \$ 0,8 millones, que representa un crecimiento de 53% con relación a las utilidades obtenidas en 2011.

Para 2013 ALMESA se propone los siguientes objetivos:

- Superar los niveles de generación de valor alcanzados en 2012.
- Estructurar un programa de responsabilidad social.
- Implementar la certificación BASC-Business Alliance for Secure Commerce, Capítulo Umiña, que consiste en la alianza empresarial para un comercio seguro, previniendo actividades inusuales en la sucursal Manta.

AMERAFIN S. A.

AMERAFIN S. A. nació en 2011 con el fin de liderar un específico negocio: la compra de cartera a los concesionarios automotrices y su posterior venta a entidades financieras. Hasta hoy ha alcanzado su objetivo. Pese a enfrentarse a un mercado competitivo, en 2012 compró una cartera de \$ 208 millones y la utilidad alcanzada fue de \$ 2,6 millones. Para este año la expectativa es desarrollar nuevas plataformas tecnológicas y administrativas.

AMERAFIN S. A., empresa filial de Banco Pichincha, es conocida comercialmente como BPAC, y se dedica a la compra de cartera a los concesionarios automotrices que generan ventas a crédito, para posteriormente venderla a entidades financieras, asumiendo además la administración de la misma. La cartera adquirida está constituida por vehículos nuevos, livianos y pesados, tanto para uso privado como para uso comercial.

Desde el 1 de febrero de 2011, fecha en que inició esta actividad, BPAC mantiene su liderazgo en el mercado nacional, logrando un servicio de calidad y confianza, y procurando constituirse en un aliado estratégico de los concesionarios para mantener relaciones comerciales sanas de largo plazo.

Dado su modelo de negocio, BPAC proporciona cobertura a escala nacional, lo que facilita a los concesionarios automotrices y a sus clientes realizar transacciones con BPAC desde cualquier rincón del país. Esto ha permitido la ampliación de la base de clientes a casi todas las marcas de vehículos en Ecuador.

Para cumplir con este objetivo BPAC cuenta con un experimentado equipo humano permanentemente capacitado, proactivo y comprometido con los valores y objetivos de la institución.

En 2012 BPAC consiguió un importante crecimiento, pese a la reducción que la industria automotriz experimentó con relación a 2011, por la implementación de cupos impuestos por el Comité de Comercio Exterior (COMEX). Con estas condiciones, se logró comprar cartera de \$ 208 millones, generada en el financiamiento de 11.764 vehículos. Al cierre del ejercicio de 2012, se administraron más de 31.000 cuentas y el saldo del portafolio gestionado superó los \$ 360 millones.

La utilidad antes de participación a trabajadores e impuesto a la renta, obtenida en el ejercicio económico 2012, fue de \$ 2,6 millones, la que superó al monto alcanzado en 2011 de \$ 2,5 millones. El resultado neto de participación a trabajadores e impuesto a la renta ascendió a \$ 1,7 millones, mientras que en 2011 ese monto fue de \$ 1,8 millones.

Para 2013 está prevista la implementación de la nueva plataforma tecnológica denominada BPAC System, con la que se pretende marcar la diferencia con la competencia. Adicionalmente, entrará en funcionamiento la nueva plataforma administrativa financiera para optimizar los procesos internos y de control que tienen incidencia directa en el servicio a los clientes.

Sin embargo, el potencial del negocio es visto con precaución, debido a la reducción en el tamaño de la industria automotriz ecuatoriana prevista para 2013. No obstante, la intención es afianzar el desarrollo y capacitación de todo el personal de la empresa, para mantener un continuo incremento de los estándares de servicio y calidad, tanto para clientes internos como externos y continuar liderando el mercado.

Ofrece
cobertura
a escala
nacional.

En 2012
compró
una cartera
de \$ 208 millones,
lo que representa
el financiamiento
de 11.764
autos.

La utilidad
de 2012
llegó a \$ 2,6
millones.



Empresas e instituciones del Grupo Financiero en el exterior



Banco Pichincha España S. A.

Banco Pichincha España S. A. cuenta hasta el momento con 14 oficinas distribuidas a lo largo de ese país. Está previsto que en 2013 se inauguren tres más, destinadas al público objetivo: los migrantes ecuatorianos, andinos y latinoamericanos en general. Una de las principales aspiraciones para este año es fortalecer el segmento destinado a la pequeña empresa y facilitar los canales de gestión. En 2012 el Banco registró un incremento de 60,09% en su número de clientes.

Desde el inicio de operaciones, se buscó integrar y atender las necesidades financieras de los ecuatorianos residentes en España, así como de los migrantes andinos (Bolivia, Colombia y Perú) y latinoamericanos.

Con la mente puesta en este mercado objetivo, el Banco desarrolló principalmente su negocio en 2012 a base de los siguientes productos: cuentas a la vista, depósitos a plazo, depósitos a plazo de NO residentes, préstamos de consumo, préstamos de microcrédito, tarjeta de crédito, avales, líneas de descuento de pagarés, pólizas de crédito y préstamos LP a Pymes y empresas; envío de remesas al Ecuador y otros países latinoamericanos, préstamos con destino Ecuador, compra de vivienda y consumo, y distribución de seguros.

En 2012 Banco Pichincha España S. A. ha mantenido un crecimiento muy importante, gracias a la gran acogida que los clientes objetivos y el público en general han dado a la marca y a las operaciones.

Algunos logros alcanzados son los siguientes:

- Se amplió la red comercial con dos nuevas oficinas, una ubicada en Barcelona, cerca del Paseo de Gracia en el centro comercial y turístico de la ciudad. La segunda en Valencia, en la avenida Reino de Valencia. De esta forma, se incrementó el número de oficinas en España a un total de 14. La idea es focalizar, hoy y a futuro, la atención en aquellos puntos donde existe una alta concentración de clientes.

- Se afianzó la colaboración iniciada en 2011 con la inmobiliaria Construecuador, con el propósito de llevar a los clientes una oferta de viviendas en Ecuador adecuada a sus necesidades y así dar respuesta a una gran prioridad del público objetivo. Con esta línea de trabajo, Construecuador también consolidó su oferta, siendo Banco Pichincha España el que financia y facilita la adquisición del inmueble.

- Se potenció el segmento Financiación al Consumo iniciado en 2011, con el que se financia la compra de bienes y servicios directamente en las empresas asociadas (89% de los clientes finales que utilizaron el servicio fue latinoamericano).

- Se inició la actividad de venta de seguros vinculados a los productos de Banco Pichincha. Mediante un acuerdo con CASER, empresa aseguradora, comenzó esta distribución en el último trimestre del ejercicio.

64.798
clientes,
60,09%
de crecimiento
sobre 2011.

En 2013
se abrirán tres
oficinas en
Aragón,
Islas Baleares,
Navarra.

Financiación
de consumo:
89% de los clientes
fue
latinoamericano.

- Se creó el Área de Pequeña y Mediana Empresa para desarrollar productos para este segmento, como líneas de descuento de efectos comerciales, pólizas de crédito, préstamos a largo plazo, avales tanto nacionales como internacionales.

- Dentro del marco legal y de operación del Banco, en 2012 se dieron los procesos de revisión externa para la prevención del blanqueo de capitales, según Ley Orgánica de Protección de Datos. También tuvo lugar la inspección anual del Banco de España.

En 2013 el Banco continuará con la consolidación de sus actividades, por lo que se espera incrementar el ritmo de crecimiento y alcanzar un volumen de negocio suficiente para cubrir los costos. El objetivo es llegar a un resultado de la actividad de explotación consolidado, a 31 de diciembre de 2013, con un importe positivo de 0,8 millones de euros.

Asimismo, se prevé abrir al menos tres nuevas oficinas y consolidar la presencia de la entidad en Aragón (Zaragoza), Islas Baleares (Palma de Mallorca) y Navarra (Pamplona). También se continuará con el proceso de análisis y evaluación de las operaciones de compra de cartera para incrementar el volumen del negocio y de clientes. Se reorganizará, rediseñará y redimensionará el Área de Micro-empresa, íntimamente ligada a la consolidación del negocio de Pymes y empresas, iniciada en el último trimestre de 2012. Además, se espera dar inicio a las operaciones con el COMEX, que hasta el momento se han enfocado en garantías y contragarantías y créditos documentarios con nuestros bancos en Ecuador, Perú, Colombia y Panamá. A estos objetivos se suma la consolidación del negocio de seguros que también arrancó en el último trimestre de 2012.

Banco Financiero del Perú S. A.

Banco Pichincha es el principal accionista de Banco Financiero del Perú desde 1996. Hoy la institución cuenta con una red de 93 oficinas en ese país andino y, a diciembre de 2012, registró un nivel de activos de \$ 2.086 millones. Actualmente, se ubica como el séptimo banco en colocaciones y el octavo en depósitos. Al cierre del año pasado, reafirmó su calificación de riesgo en A- y para este año tiene previsto un crecimiento de su portafolio de 16%.

La economía peruana durante el año 2012 continuó mostrando un buen desarrollo, a pesar de la coyuntura financiera internacional, registrando un crecimiento del PIB de 6,3%, un índice de inflación de 2,6% y una apreciación del nuevo sol, respecto al dólar estadounidense, de 5,4%. Lo que se traduce en buenos resultados para el Banco Financiero, que cumplió 26 años de presencia en el sistema peruano como institución bancaria, teniendo como principal accionista desde 1996 a Banco Pichincha C. A., con una participación actual de 98,9% del accionariado común.

Para el desarrollo de sus actividades cuenta con una sede en Lima y una red de 93 oficinas, de las cuales, 49 están ubicadas en Lima Metropolitana y 44 en las principales plazas a nivel nacional.

A diciembre de 2012, registró un nivel de activos de \$ 2.083 millones, una cartera crediticia de \$ 1.432 millones, depósitos por \$ 1.356 millones y un patrimonio de \$ 170 millones. El Banco Financiero se ubica como el séptimo banco en colocaciones y octavo en depósitos del sistema bancario, al incrementar su participación de colocaciones brutas durante el año, pasando de 2,8% a 2,9% y el total de depósitos de 2,3% a 2,5%.

Como parte de su política de riesgo conservadora, el Banco constituyó provisiones por \$ 54,2 millones durante el año para registrar un índice de morosidad de 2% y una cobertura sobre su cartera morosa de 187,3%.

Producto de la gestión comercial, el margen financiero bruto creció 18%, gracias a la buena generación de los diferentes productos del Banco, principalmente de la Banca Minorista (microfinanzas y convenios). Por otro lado, los ingresos por servicios no financieros crecieron 24,9%. Allí se destaca el aporte de los productos de seguros en los distintos segmentos del Banco.

La utilidad acumulada al cierre del período registró un total de \$ 17,1 millones, mostrando un crecimiento significativo de 36% respecto a los resultados del ejercicio anterior, con un ROE de 10,1%.

2012 fue un año importante en el desarrollo de las operaciones del Banco Financiero para consolidar su estrategia de posicionamiento en los segmentos de Banca Minorista, especialmente en el producto microfinanzas, y sobre todo ha fortalecido su presencia en la Banca Mayorista, con la incorporación de los clientes de este segmento, lo que le permitió la compra de Amerika Financiera, a finales de 2011. Operación que ha permitido un desarrollo importante de operaciones en la mediana empresa.

Comercialmente, el Banco continuó con su enfoque de crecimiento en el segmento mayorista (donde registró un crecimiento de 21% *versus* 12% del mercado) y en el minorista, especialmente en banca masiva y en microfinanzas, logrando esta última registrar un crecimiento de 24%, superior al promedio del sistema (15%). El Banco registró un crecimiento de su portafolio crediticio de 21% en comparación con el 17% del sistema bancario.

Al cierre de 2012, el Banco Financiero logró reafirmar la calificación de riesgo en A- por parte de las empresas calificadoras de riesgo PCR Pacific Credit y Equilibrium.

Para 2013 la entidad estima un crecimiento de su portafolio de 16%, superior al proyectado del mercado, fortaleciendo así su presencia nacional en los segmentos de banca mayorista y minorista.

Cartera crediticia
\$ 1.432 millones.

Depósitos
\$ 1.356 millones.

Patrimonio
\$ 170 millones.

Utilidad acumulada
\$ 17,1 millones.

Índice morosidad
2%.

Portafolio crediticio
↑ 21%.

Banco Pichincha S. A. Colombia

El cambio de Inversora Pichincha a Banco Pichincha, que inició en 2011, se consolidó en el último año. El fortalecimiento de las bancas Empresarial, Institucional, Personal y Pyme es solo una muestra de sus progresos en territorio colombiano. Al cierre de 2012, la rentabilidad de la institución se ubicó en 10,8% y mantuvo su calificación de AA+ para largo plazo. En 2013 se prevé inaugurar diez oficinas más e implementar una red propia de cajeros automáticos.



2012 fue un año de consolidación y fortalecimiento para Banco Pichincha S. A. en Colombia, al cumplirse un año de la conversión de la Inversora Pichincha Compañía de Financiamiento a Banco.

Con el esfuerzo requerido para la transición hacia Banco, se ha conseguido mantener una dinámica comercial importante, superior a la del mercado; ejecutar los proyectos prioritarios, y fortalecer la estructura comercial, tecnológica y operativa, manteniendo resultados financieros positivos.

De esta forma, la institución consolidó las bancas Empresarial, Institucional, Personal y Pyme, creadas a raíz de la conversión en 2011. También mantuvo la comercialización de los productos que ofrecía como compañía de financiamiento a través de canales alternos, orientados al mercado de personas, que corresponden a la financiación de vehículos particulares y comerciales, así como la financiación de vehículos y repuestos a concesionarios, créditos educativos, primas de seguro revocables, entre otros.

Respecto a los nuevos segmentos incluidos en las bancas Personal y Pyme, Empresarial e Institucional, el Banco se caracterizó por ofrecer soluciones integrales a los clientes de manera rápida y con tarifas competitivas, a través de herramientas tecnológicas, como los portales transaccionales, el botón de pago PSE, transferencias y pagos a través de los sistemas ACH y Cenit, y el servicio de recaudo en las oficinas.

Como resultado de toda esta estrategia, los activos de la institución al cierre de 2012 presentaron un crecimiento de 25%, ubicándose en \$ 998 millones, siendo la cartera de créditos el activo de mayor importancia, con una participación de 83% sobre el activo total y un monto de \$ 829 millones. Esta cartera mostró un crecimiento de 23% con relación al año anterior, mientras que la industria creció alrededor de 14%. Además, la calidad de la cartera tuvo un comportamiento positivo, con un índice de cartera vencida de 4,29%.

La dinámica del activo se sustentó en buena medida en el crecimiento en los pasivos con el público, donde siguen predominando las captaciones a través de certificados de depósito a término, que alcanzaron \$ 507 millones, 35% más que en 2011. A través de cuentas de depósito, al cierre del año, las captaciones sumaban \$ 118 millones, lo que representa un crecimiento de 45%.

Como política prudencial, la mayor parte de las captaciones en cuentas de depósito se mantuvieron en inversiones líquidas gestionadas por la tesorería, de ahí que el portafolio de inversiones del Banco creciera 109% frente a 2011, alcanzando \$ 99 millones.

Al cierre de 2012, la entidad registró una utilidad anual neta de \$ 14,6 millones que, sobre un patrimonio promedio de \$ 139,8 millones, representa una rentabilidad de 10,8%. Los niveles de solvencia también son adecuados, pues al corte de diciembre de 2012 el índice se ubicó en 15,35%.

Como resultado del desempeño positivo, la calificadora de riesgos BRC Investor Services S. A., en la revisión anual realizada en noviembre de 2012, mantuvo la calificación otorgada al Banco de AA+ (doble A Más) para el largo plazo y de BRC 1+ para el corto plazo.

Las metas para 2013 se centran en continuar fortaleciendo la atención a los nuevos mercados a través de las Bancas Empresarial, Institucional y la Banca Personal y Pyme; mantener la estrategia especializada en los productos tradicionales; ampliar la red prestadora de servicios a través de la apertura de 10 nuevas oficinas; cerrar el año con una red de 45 oficinas, e implementar de una red propia



de cajeros automáticos y acuerdos de corresponsalía bancaria. Adicionalmente, se prevé aumentar el portafolio de servicios, fortaleciendo el portal transaccional y prestando el servicio de recaudo de servicios públicos, impuestos, entre otros, vía convenios con las entidades prestadoras.

Banco Pichincha C. A. Agencia Miami

El eje de la gestión de 2012 en la Agencia Miami fue la ampliación de la cartera comercial. Meta que fue ampliamente cumplida al cierre del período anterior, pues los activos totales llegaron a \$ 263,7 millones y la cartera de crédito creció 39,2%, debido, especialmente, al desarrollo de productos estratégicos como los créditos corporativos.

Banco Pichincha C. A., Miami Agency, logró un crecimiento e importante rentabilidad durante el año anterior, resultado de una gestión enfocada en la ampliación de su cartera comercial. La utilidad neta lograda sumó \$ 1,5 millones, la más alta en los últimos cinco años. Sus ingresos financieros por intereses crecieron en \$ 6,9 millones respecto a 2011, con un margen de \$ 2,7 millones, mientras que la gestión administrativa mantuvo un control adecuado del gasto en proporción al crecimiento de la Agencia.

Al 31 de diciembre de 2012, los activos totales de la Agencia se ubicaron en \$ 263,7 millones, lo que representó un crecimiento de 16% respecto al año previo. El portafolio de cartera de crédito creció 39,2%, debido al buen desarrollo de los productos estratégicos de la Agencia, que crecieron por \$ 53,8 millones, distribuidos en créditos corporativos, *factoring* y créditos con colateral.

Los depósitos crecieron 25,7%, como resultado de las captaciones del público que continuó siendo la principal fuente de fondeo, pasando de \$ 157,4 millones a \$ 189,2 millones, compuestos principalmente por depósitos a plazo y cuentas corrientes corporativas remuneradas.

La Agencia continúa siendo un punto de apoyo para las actividades internacionales de Grupo Pichincha, ofreciendo productos de comercio exterior, créditos corporativos, *factoring*, pagos, cobranzas y participando activamente en la ampliación de la red de corresponsales.

Para el año 2013 se tiene previsto expandir la gama de productos, con el fin de ofrecer valor agregado a los clientes. Al mismo tiempo, se extenderán las ofertas en los países donde el Grupo tiene presencia.





Alianzas estratégicas



Banco de Loja S. A.

En 2012 el Banco de Loja registró crecimientos similares a los alcanzados en años anteriores, con activos que llegaron a \$ 409,2 millones. Las alianzas estratégicas con Banco Pichincha y Banco Financiero del Perú le han permitido ubicarse como un banco líder en calidad y servicio. Hoy trabaja en el desarrollo de nuevos productos y en el fortalecimiento de canales interactivos que permitan la fidelización del cliente y la pronta solución a sus necesidades.

Al cumplir 45 años de creación en 2012, el Banco de Loja consolidó su operación en la región sur, con 17 oficinas y cuatro ventanillas de atención al público, con la misión de contribuir al desarrollo económico del país como un banco líder en seguridad y calidad de servicio. Además, confirmó su posición en el mercado financiero nacional con dos oficinas en la ciudad de Quito, 40 cajeros automáticos propios y alianzas estratégicas con Banco Pichincha y Banco Financiero del Perú, red a la cual se suman ocho bancas interactivas y 16 quioscos web ubicados en lugares estratégicos.

Para mejorar la atención al cliente se desarrollaron nuevos y modernos esquemas dentro de Banca Electrónica y de Consulta Telefónica. Así se facilitó la transaccionalidad y se procuró fidelizar e incrementar la base de clientes, a través del renovado *Contact Center*, donde se mantiene una permanente actualización de datos para conocer mejor las necesidades de los clientes y poder satisfacerlas.

Actualmente, el Banco implementa un Modelo de Gobierno Corporativo, donde la normativa vigente se fusiona con las mejores prácticas para un mejor desempeño, empezando por la implementación de un Código de Conducta enfocado en responsabilidad social, buenas prácticas del empleador y transparencia de la información.

En el aspecto financiero, a pesar de una disminución de la actividad económica nacional, el Banco de Loja registró en 2012 crecimientos similares a los ya mostrados en años anteriores. Así, los activos totales subieron de \$ 333,5 a \$ 409,2 millones, con una tasa de variación anual de 22,69%. La cuenta de mayor crecimiento fue la de Fondos Disponibles, que de \$ 89 millones subió a \$ 128 millones, es decir, 43,64%. De esta forma, la relación entre Fondos Disponibles y Depósitos a Corto Plazo se ubicó en 48,28%, reflejando la mayor liquidez del sistema bancario ecuatoriano.

La cartera de créditos creció en 12,01%, al llegar a un saldo de \$ 243,5 millones, siendo la banca de consumo la de mayor crecimiento, con 16,96%, seguida de la de vivienda, con 11,33%. Estas líneas enfocaron sus esfuerzos en el desarrollo de servicios, procurando al mismo tiempo satisfacer adecuadamente las necesidades del sector empresarial, con una tasa de crecimiento anual de 7,1% en crédito comercial, mientras que la cartera de microcrédito creció 2,89%.

Las obligaciones con el público subieron en 9,17%, con un crecimiento de 4,67% en depósitos a la vista, debido a la disminución de los fondos del sector público que, por normativa legal, debieron pasar al Banco Central, mientras que los depósitos a plazo crecieron en 18,65%, con una

Cartera de créditos creció 12,01%.

Índice de solvencia fue de 14,03%.

Activos llegaron a \$ 409,2 millones.

contribución significativa a este resultado de la campaña denominada Tus inversiones ganan y se mueven sobre ruedas.

Con el fin de seguir fortaleciendo el patrimonio institucional, se incrementó el capital pagado en un monto de \$ 4 millones, esto es 68% de la utilidad generada en 2011. De esta manera, la relación de solvencia —patrimonio técnico entre activos ponderados por riesgo— se ubicó en 14,03%, muy superior al 9% exigido por las normas locales; solvencia que continuó fortaleciéndose con la constitución de provisiones para cartera de créditos por un monto de \$ 5,2 millones, logrando una cobertura de la cartera total de 7,34%.

Esta gestión ha sido reconocida especialmente por nuestros clientes y ha merecido, por tercer año consecutivo, la mención al Mejor Banco Mediano por parte de la Corporación Ekos.

En 2013 continuará la implementación del Plan Estratégico Institucional definido hasta 2014, cuyo énfasis primordial es incorporar soluciones ágiles en los diferentes segmentos de clientes, a través de diversos canales, tanto físicos como electrónicos, con la debida incorporación de los estándares de seguridad establecidos por las normas locales y por las mejores prácticas financieras.

Banco General Rumiñahui S. A.

Banco General Rumiñahui fue considerado en 2012 como el mejor lugar para trabajar en Ecuador. Además, implementó su proyecto de Buen Gobierno Corporativo y mejoró su calificación de riesgo a AA. Sin duda, 2012 fue un año positivo para la institución, que también registró un mejor nivel de fidelidad de sus clientes y que en 2013 espera abrir nuevas agencias, tener más cajeros automáticos y mejorar las herramientas electrónicas para el cliente.

2012 fue nuevamente un gran año para el Banco General Rumiñahui (BGR) que alcanzó importantes hitos, entre ellos, la mejora de la calificación de riesgos, la culminación del proyecto de prácticas de Buen Gobierno Corporativo y la designación, por parte del Instituto Great Place to Work Ecuador, como la mejor empresa para trabajar en el país.

En cuanto a resultados financieros, la mejora sostenida de nuestra posición fue reconocida por la calificadora de riesgos PCR Pacific Credit Ratings, que subió a BGR a la categoría AA. Esto es un claro reflejo de que los indicadores de liquidez, morosidad, cobertura de provisiones sobre cartera afectada y total, y la eficiencia en el uso de activos y rentabilidad son de los mejores del sistema financiero.

Dos hechos importantes del año anterior tienen relación con el manejo del recurso humano, pues la casa matriz del Instituto Great Place to Work, en ceremonia celebrada en Atlanta - Georgia, nominó a Banco General Rumiñahui como la cuarta mejor empresa para trabajar en Latinoamérica y, pocos meses después, el Instituto Great Place to Work Ecuador lo eligió como la mejor empresa para trabajar en el país.

Además, se comprobó la positiva evolución de lealtad de los clientes. Las primeras mediciones formales sobre este particular se realizaron a inicios de 2009. En ese momento la situación del Banco era compleja. La lealtad de los clientes se encontraba en nivel negativo y muy lejos del promedio del sistema. Con la primera medición realizada en 2012, se ha visto que este indicador está muy próximo a llegar al promedio, meta que nos habíamos trazado hace pocos años atrás y que, sin duda, se superará en 2013.

En otro tema, el año anterior BGR finalizó el gran proyecto de implementación de prácticas de Buen Gobierno Corporativo, el mismo que inició en 2010, como fruto de una iniciativa conjunta entre la Bolsa de Valores de Quito y la Corporación Andina de Fomento. BGR fue de las pocas instituciones financieras que en ese entonces decidió unilateralmente iniciar la implementación de este tipo de prácticas, sin esperar que el organismo de control lo solicitara formalmente, como sucedió en diciembre de 2011. Luego de un poco más de dos años de trabajo, el proceso finalizó, con la modificación de los estatutos que se ajustan a las definiciones plasmadas en los nuevos reglamentos de Directorio y Junta General de Accionistas.

Se puede aseverar que la ambiciosa meta que se trazó el BGR en 2008, de convertirse en el mejor banco mediano del Ecuador, ha sido alcanzada. Sus indicadores financieros están entre los mejores, no solo de los bancos medianos, sino del sistema financiero.

A pesar de la compleja coyuntura con la que arranca el año 2013, se mantendrá la estrategia de expansión geográfica, mediante la apertura de nuevas agencias y la instalación de nuevos cajeros automáticos, y se desarrollarán mejoras a la banca electrónica, así como la generación de nuevos productos y servicios que incrementen la satisfacción y mejoren la seguridad en las transacciones de los clientes.

El Instituto Great Place to Work nominó al Banco General Rumiñahui como la cuarta mejor empresa para trabajar en Latinoamérica.

El Instituto Great Place to Work Ecuador lo eligió como la mejor empresa para trabajar en el país.

En 2010 inició la implementación de las prácticas del Buen Gobierno Corporativo.



Informe a los accionistas



Situación y perspectivas macroeconómicas para 2013

El PIB del Ecuador creció 4,8% en 2012, ubicándose sobre el promedio de la región (3%), aunque a menor escala que economías como las de Chile y Perú. Este año, el país se enfrenta a una atmósfera marcada por la incertidumbre internacional, en medio de escenarios críticos como el de la zona euro y los reajustes fiscales en Estados Unidos. A pesar de que el Ecuador ha anclado su actual desarrollo en los elevados precios del petróleo y en una recaudación tributaria sin precedentes, se hace necesaria una renovación económica, que busque ampliar la participación de la empresa privada, repensar la distribución de los ingresos y generar nuevos canales de inversión y producción.

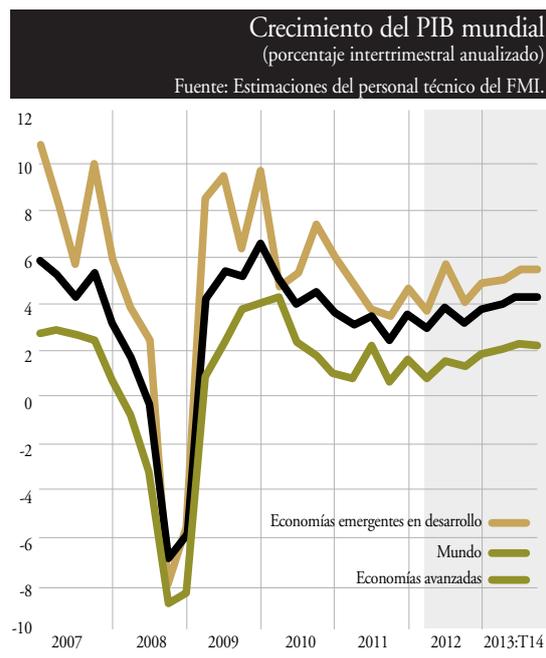
Una rápida visión de la situación macroeconómica internacional

Si bien la recuperación de la crisis financiera mundial continúa, a finales de 2012, redujo su dinamismo, en especial, en las economías emergentes. Subsiste aún una sensación de incertidumbre, dado el bajo nivel de crecimiento de las economías avanzadas, la debilidad financiera y los altos niveles de desempleo de la zona euro.

El FMI¹ reporta que el crecimiento mundial en 2013 será de 3,6%. En las economías avanzadas, llegarán a 1,5%, y en las emergentes y en desarrollo, a 5,6%. Esta proyección presupone el mejoramiento de las condiciones financieras de la zona euro y que en Estados Unidos se den medidas que eviten la contracción fiscal.

“El crecimiento de las economías emergentes obedece a la profundización financiera y a la expansión del crédito ocurrida en la última década, por lo que se debe priorizar la supervisión y la regulación prudencial basadas en el riesgo y a medidas macroprudenciales para hacer frente a los riesgos fiscales”, concluye el informe del FMI.

Según un reporte conjunto de la Cepal y la OCDE² sobre las perspectivas económicas de América Latina para 2013, el PIB regional crecerá 4% en 2013, lo que significa una desaceleración del ritmo de crecimiento de la última década, pero representa una leve recuperación con relación al observado en 2012, en que creció al 3,1%. Es decir, un crecimiento moderado, enmarcado en un escenario de alta



¹ FMI, *Perspectivas de la economía mundial. Hacer frente a los altos niveles de deuda y al lento crecimiento*, oct. 2012.

² Cepal/OCDE, *Perspectivas económicas de América Latina 2013. Políticas de Pymes para el cambio estructural*, OCDE/Cepal, 2012.

incertidumbre internacional. El informe señala la “conveniencia de que los países de la región aseguren la coherencia entre las políticas de estabilización y las acciones para elevar el crecimiento económico de mediano plazo y una mayor integración económica regional”. Finalmente, indica que “el apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas pueden contribuir a elevar la productividad, complementar las economías de escala de las grandes empresas, aportar a la creación de *clusters* en determinados sectores y reducir la desigualdad social y la pobreza”.

En general, se observa que la economía mundial ha sufrido reducciones de la demanda y del crecimiento en todas las regiones, con relación el auge alcanzado antes de la crisis, y que las perspectivas de corto y mediano plazo dependerán de los resultados de la aplicación de medidas en la zona euro, el crecimiento de las economías desarrolladas y el mantenimiento de la creciente demanda de los países emergentes.

Si se toman en cuenta las perspectivas económicas de los principales socios comerciales del país, se puede mencionar que el crecimiento previsto de Estados Unidos en 2013 será de 1,7% y el de la Unión Europea solamente de 0,3%. Entre los países emergentes se destaca el crecimiento proyectado para 2013 de China, que llegará al 7,9% y el conjunto de países en desarrollo a 5,1%. Se podría concluir que “en 2013 la demanda externa no será fuente principal de dinamismo económico, sino más bien estará basado, en el corto plazo, en el fortalecimiento y expansión de la demanda interna (nacional e intrarregional), y en el largo plazo, en el cambio estructural virtuoso con innovación, valor agregado y creciente productividad”, según informe de la Cepal.³

El crecimiento mundial en 2013 será de 3,6%.

Las economías emergentes y en desarrollo crecerán 5,6%.

El PIB regional de América crecerá 4%.

Situación macroeconómica nacional

Sector real

De acuerdo al informe de la Cepal, la economía nacional cerró 2012 con un crecimiento de PIB del 4,8%, nivel muy similar al de Colombia (4,5%) y menor que el de Bolivia (5,0%), Venezuela (5,3%), Chile (5,5%) y Perú (6,2%). La inversión en capital fijo y el consumo fueron los principales impulsores del crecimiento del PIB. El crecimiento del PIB en 2012 representó un importante descenso del alcanzado en 2011, que fue de 8,0%. En cuanto a las cifras macroeconómicas del país, que por ley las publica el Banco Central del Ecuador, a partir de octubre de 2012, presentan un cambio del año base de las cuentas nacionales, de 2000 por 2007, buscando una mayor cobertura de actividades económicas para reflejar en mejor forma la realidad macroeconómica, lo que a la postre hizo que las cifras del PIB en términos corrientes aumentaran.

Según el último informe macroeconómico del Banco Central,⁴ al tercer trimestre de 2012, la variación de los componentes del PIB por el lado del gasto fueron inversión privada y pública

³ Cepal, *Balance preliminar de las economías de América Latina y el Caribe*, dic. 2012.

⁴ Banco Central del Ecuador, *Estadísticas macroeconómicas. Presentación coyuntural*, ene. 2013.

(formación bruta de capital fijo) con 12,4%; importaciones con 8,5%, y gasto de consumo final del Gobierno general con 7,9%. Las actividades económicas de mejor desempeño fueron: Gobierno general (5,2%), enseñanza y servicios sociales y de salud —pública y privada— (3,8%), construcción (2,7%) y petróleo y minas (2,3%). Las actividades de servicios aportaron solamente con el 0,9% y las de servicios financieros decrecieron en 1,3%. En cambio, las actividades con mayor contribución a la variación del PIB (1,5%) fueron: enseñanza y salud, construcción y Gobierno general. Tanto el desempeño como el aporte de las actividades al PIB muestran cambios estacionales durante el año fiscal.

Como se observó en años anteriores, la producción de petróleo se ha reducido desde 2006 y, a pesar de una leve recuperación en 2011, no ha llegado a los niveles previos, aunque se vio compensada con la fluctuación positiva del precio por barril, que llegó a niveles superiores a los \$ 100, en el primer trimestre de 2012, y que se redujo en el tercer trimestre, ubicándose en un precio promedio de \$ 98 por barril. Esta cifra fue superior a la establecida para el cálculo del presupuesto anual del Gobierno.

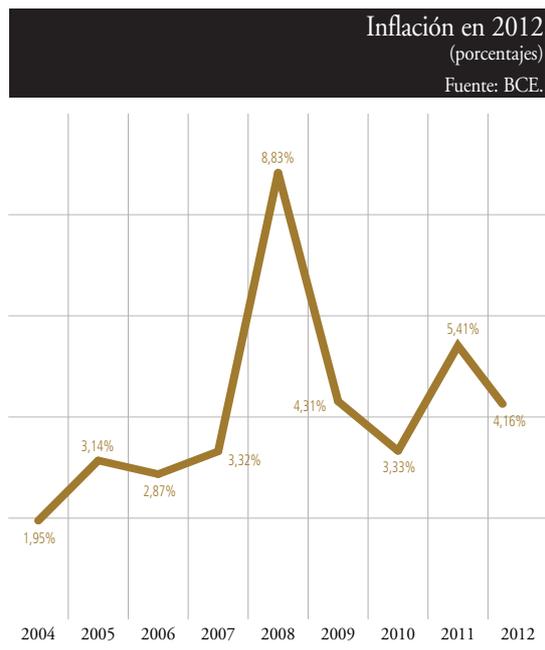
En lo relacionado con el mercado laboral, según reporte del INEC,⁵ el desempleo, a diciembre del 2012, disminuyó de 5,06% —nivel presentado en 2011— a 5,0%, siguiendo la tendencia desde diciembre de 2009, cuando llegó a 7,9%, observándose, además, disminuciones importantes del número de subempleados y desocupados. En este tema, es necesario indicar que hay controversias sobre el tamaño de la población económicamente activa y sobre la metodología aplicada por el INEC en el cálculo de los índices de empleo. Las ciudades del país con mayores índices de desempleo siguen siendo Guayaquil (5,54%), Quito (4,44%), Machala (4,40%), Cuenca (3,69%) y Ambato (3,35%). Dentro de la composición del mercado laboral, 79,5% son ocupados con empleo privado y 20,5% son parte del sector público. La cifra de empleados en este último cerró en casi 495.000 a diciembre de 2012.

La inflación en 2012 llegó a 4,16%, presentando una reducción del índice alcanzado en 2011, que fue de 5,41%. Si se observa la evolución en un período de mayor alcance, se determina que la inflación a partir de 2004, en que llegó al nivel más bajo (1,95%), ha mostrado una tendencia creciente que alcanzó el pico más elevado en 2008 (8,83%) como producto de la crisis financiera internacional, y que desde ese año, a pesar de que se redujo en 2009 y en 2010, ha registrado un crecimiento moderado los dos últimos años. Sin embargo, el nivel alcanzado en 2012 se considera elevado para una economía dolarizada como la ecuatoriana.

El precio promedio del petróleo fue de \$ 98 por barril.

El desempleo en 2012 fue de 5%.

El PIB nacional creció 4,8%.



⁵ INEC, *Evolución de indicadores laborales*, sept. 2012.

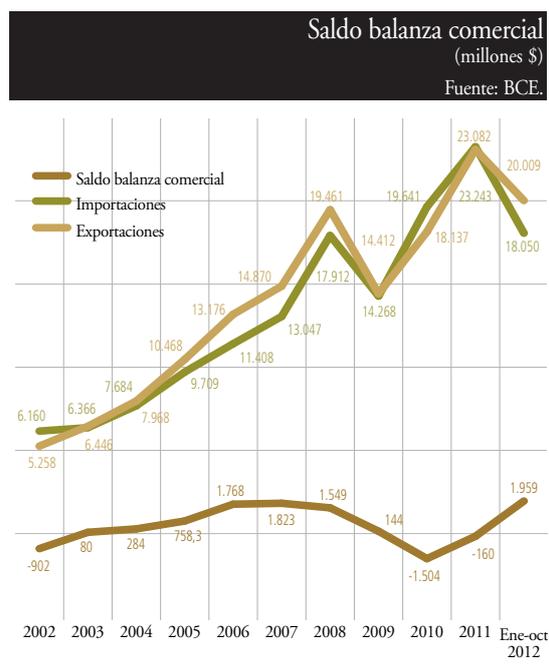
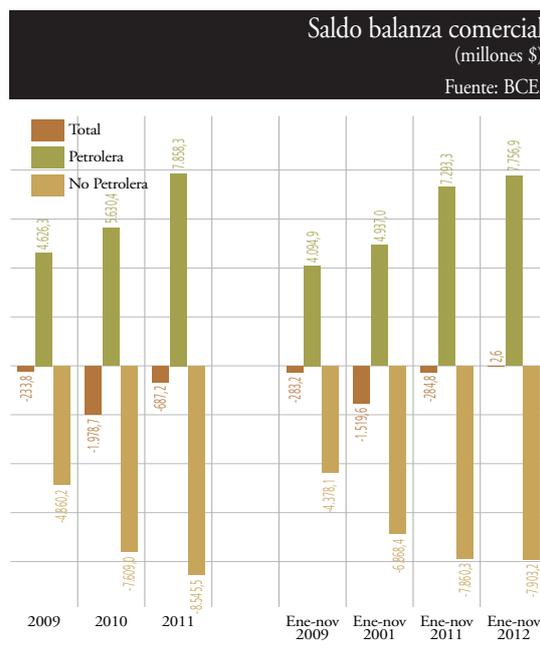
Sector externo

Según las cifras del Banco Central, la balanza comercial total del país, a noviembre de 2012, registró un déficit de \$ -146,4 millones, representando una recuperación del déficit de \$ -567 millones que se obtuvo en el mismo período de 2011. Esta recuperación se originó por la balanza comercial petrolera, gracias a los altos precios del hidrocarburo de 2012 que, como quedó indicado, llegó a un precio promedio de \$ 98 por barril. Sin embargo, la balanza comercial no petrolera registró déficits crecientes en el período 2009-2012, cerrando a noviembre de 2012 con un déficit de \$ -7,903.2 millones, con una tasa de crecimiento promedio anual de 24%.

El comportamiento del saldo de la balanza comercial en un horizonte de mayor alcance, período 2002 a octubre 2012, registra un comportamiento ascendente, con saldos positivos crecientes desde 2003 y con bajas en los años 2008 y 2009 por la crisis internacional. Reducción que llegó a presentar déficits en los años 2010 y 2011 y que se ha logrado recuperar ligeramente en 2012. La persistencia del déficit en la balanza comercial no petrolera es una variable que el Gobierno ha tratado de solventar, estableciendo restricciones a las importaciones y con una política productiva de sustitución de importaciones.

Al analizar el comportamiento de las exportaciones, en cambio, se observa que, en términos de valor FOB en los últimos cuatro años, han tenido un comportamiento ascendente. Entre enero y noviembre de 2012, llegaron a \$ 21.887 millones, es decir, un crecimiento de 7,6% con relación al valor registrado en igual período de 2011. En términos de volumen, las exportaciones petroleras crecieron en menor proporción, 3,6%, y las no petroleras tuvieron una disminución de -1,9%. Ya en política comercial se evidencia la necesidad de que el Gobierno formalice en la práctica sus propuestas de diversificación de mercados y defina acuerdos comerciales con los socios tradicionales o con socios que los sustituyan en términos similares o superiores de competitividad y volumen.

En el mismo período de 2012, las importaciones totales, en valores FOB llegaron a \$ 20.006,4 millones, 6,6% más del registrado en igual período de 2011. En términos de volumen, las petroleras crecieron en mínima proporción, el 0,6%, y las no petroleras cayeron en 0,8%.



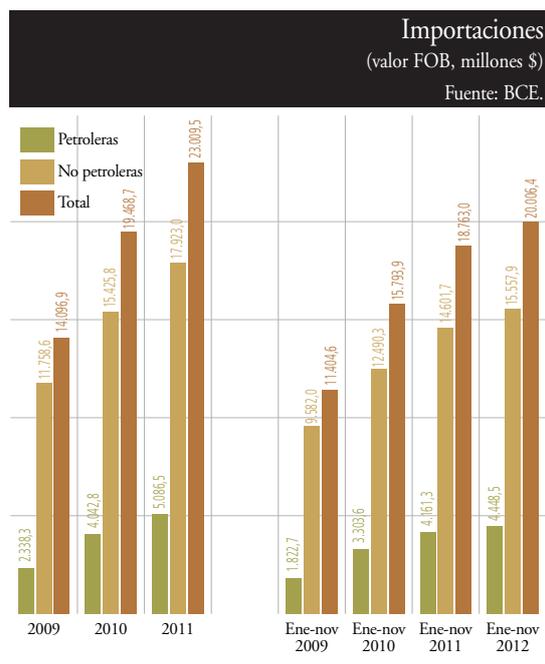
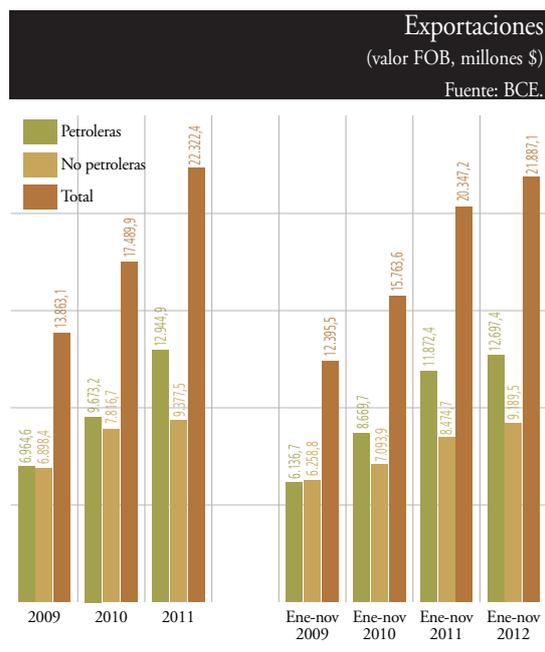
El volumen de las remesas que se reciben de los trabajadores residentes en el exterior, que muestra una tendencia decreciente desde 2008 por el impacto de la crisis financiera en Estados Unidos y España, se ha mantenido en un nivel promedio de \$ 2.660 millones, entre 2009 y 2011, lo que representa una disminución de 13,5% con relación al monto recibido en 2008. Sin embargo, se observa un ligero repunte en 2011, cuando aumentaron 3,1% respecto a 2010. Este ligero crecimiento se mantuvo hasta el segundo trimestre de 2012, originado básicamente por la recuperación de la economía norteamericana, donde reside el mayor número de migrantes ecuatorianos.

Los montos obtenidos por el país en inversión extranjera directa (IED) han sido muy variables entre 2006 y 2011. El flujo más alto, de más de \$ 1.000 millones, se registró en 2008. La IED en 2011 fue de \$ 584,6 millones, cifra muy superior a la registrada en 2010, que llegó solamente a \$ 158 millones, aunque se prevé que en 2012 sea menor, ya que en el segundo semestre solo llegó a \$ 172,3 millones. La mayor parte de la IED se canalizó a la explotación de minas y canteras. Cabe destacar que los niveles de IED obtenidos por el país son insignificantes con relación a los obtenidos por países vecinos como Colombia y Perú, que a 2011 registraron montos superiores a \$ 13.000 y \$ 7.000 millones, respectivamente.

Situación financiera

El saldo de la Reserva Internacional de Libre Disponibilidad (RILD) del país, que luego de haber alcanzado un elevado nivel de \$ 4.473,1 millones en 2008 registró disminuciones en los años 2009 y 2010, presenta un nivel creciente desde 2011, cuando se elevó en 12,8% con respecto al año anterior, y a noviembre de 2012, cerró con una elevación del 16,4%, presentando un nivel de \$ 3.443 millones.

Según el Banco Central, el aumento de \$ 485,3 millones del saldo de la RILD respecto a 2011 se explica, principalmente, por mayores depósitos del sector público, ya que a partir de 2009 se inició el proceso de inversión doméstica de la RILD para el financiamiento de proyectos de desarrollo productivo e incluyente. En efecto, a noviembre de 2012, las colocaciones del Banco Central en las entidades financieras públicas llegaron a \$ 1.303,3 millones, principalmente, a través de la



Corporación Financiera Nacional, el Banco Nacional de Fomento y el Banco del Estado, que captaron 92,7% de dicho monto.

Para complementar el análisis de la situación financiera que presenta la economía ecuatoriana, es necesario revisar los niveles de recursos financieros disponibles para los hogares, es decir, la oferta monetaria y la liquidez total.

Siguiendo la tendencia creciente de las variables indicadas, en 2012 y con relación a 2010, el crecimiento de la oferta monetaria fue de 19,2%; el de la liquidez total de 16,1%, y el de las especies monetarias en circulación (EMC) de 21,2%. La explicación de la variación observada estaría dada por el comportamiento de los depósitos.

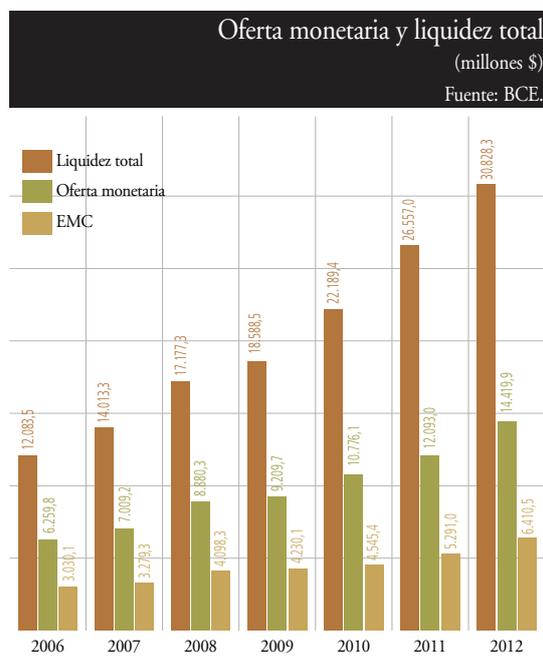
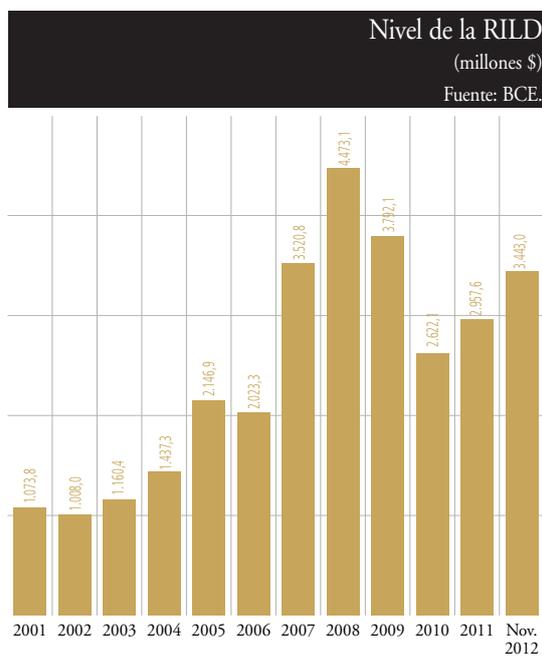
Los depósitos de las empresas y de los hogares en el sistema financiero en el período 2006-2012 han tenido una tendencia creciente, con una tasa promedio anual de 18,9%. A diciembre de 2012, alcanzaron un nivel de \$ 24.197,7 millones, lo que representó 31,1% del PIB, y un crecimiento de 15,3% con relación a lo logrado en 2011. El ritmo de crecimiento de los depósitos se desaceleró desde el nivel de 2010, que fue de 23,5%. La estabilidad obtenida con el sistema monetario adoptado por el país desde el año 2000 y la solidez alcanzada por el sistema financiero han elevado los índices de confianza de los depositantes, lo que se traduce en mayores captaciones.

Paralelamente con la elevación de depósitos, las colocaciones en cartera han seguido la misma tendencia y a diciembre de 2012 llegaron a \$ 20.474,8 millones, 11,6% más del volumen colocado en 2011.

El volumen de crédito total concedido por el sector financiero privado en 2012 llegó a \$ 20.427,91 millones, cifra que representó un crecimiento de 10,6% con relación a 2011. El promedio del crédito concedido a 2012 fue de \$ 2.877,60, con un número de operaciones efectuadas

El saldo de la Reserva Internacional de Libre Disponibilidad (RILD) presenta un nivel creciente desde 2011.

Se realizaron 7,1 millones de operaciones.



de 7,1 millones. A pesar del incremento del volumen anual de crédito, se observa un decrecimiento de la tendencia en los dos últimos años, ya que de 31,4% en 2010, con relación a 2009, la tasa se redujo en los dos últimos años a 18,4% y 10,6%, respectivamente, como resultado evidente de la restricción crediticia originada por la aprobación de la legislación sobre créditos para vivienda y vehículos, la derogatoria de la ley de burós de información crediticia y las restricciones establecidas al crédito de consumo, particularmente a las tarjetas de crédito. El crecimiento del crédito está asociado a los mayores niveles de profundización financiera y bancarización logrados por el sistema financiero en el país, pero que aún se mantienen por debajo del promedio de América Latina.

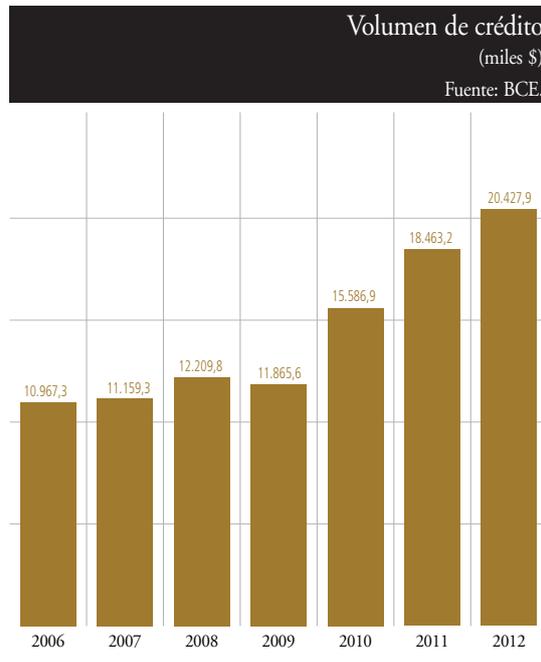
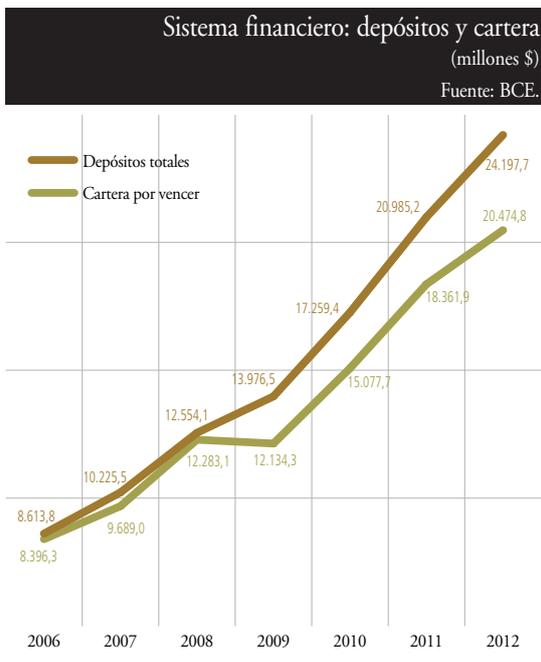
Con relación a los segmentos de crédito atendidos, el informe del Banco Central señala que, en el tercer trimestre de 2012, hubo tanto una mayor restricción del crédito a los segmentos de consumo, vivienda, productivo y microcrédito, como un debilitamiento de la demanda en vivienda, microcrédito, productivo y consumo.

Los resultados financieros de los bancos privados, en el período 2006-2012, demuestran que la rentabilidad sobre los activos totales (ROA) fue estable y se situó en niveles algo superiores a 2% de 2006 a 2008, y a partir de 2009, se ha reducido, cerrando 2012 con 1,23%. La rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de la banca privada, a partir de 2006, ha sido decreciente y llegó a su nivel más bajo (12,88%) en 2009 y disminuyó en 2012 a 12,62%.

El comportamiento de la morosidad bruta total de la banca privada ha sido bastante estable, con un nivel promedio de 2,67% en el período indicado. A diciembre de 2012, este indicador cerró en 2,80%, presentando un incremento de 0,56 puntos porcentuales con relación al registrado en 2010 y 2011, cuando fue de 2,24%. Desglosando los niveles de morosidad por segmentos,

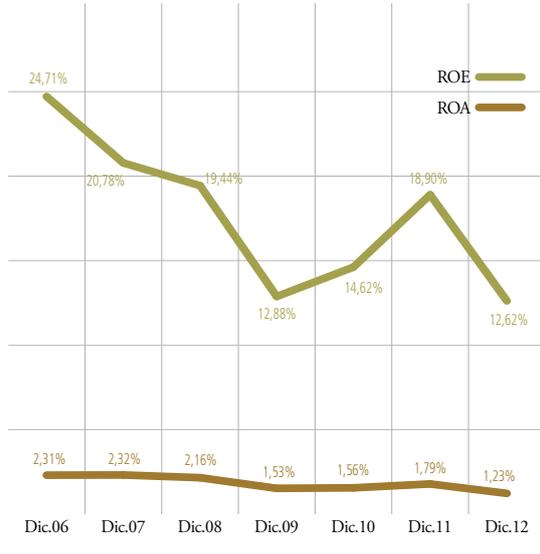
El promedio del crédito concedido fue de \$ 2.877,60.

A diciembre de 2012, la morosidad general fue de 2,80%.



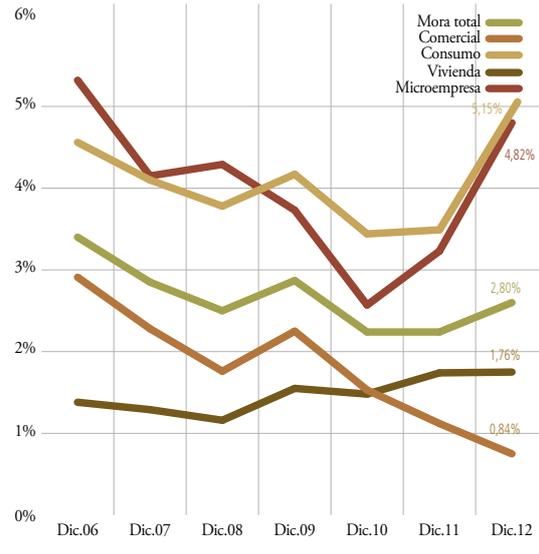
Sistema financiero privado: bancos (porcentajes)

Fuente: Superintendencia de Bancos.



Bancos privados: morosidad de la cartera (porcentajes)

Fuente: Superintendencia de Bancos.



a diciembre 2012, las que presentan porcentajes más elevados son la cartera de consumo, con 5,15%, y la de microempresa, con 4,82%. La mora de las carteras de vivienda y comercial se situó por debajo del nivel de la cartera general y fue de 1,76% y 0,84%, respectivamente. La tendencia creciente de la tasa de morosidad total en el último año también se observa en las carteras de consumo y de microempresa, y a un nivel más agudo en la de microempresa, pues creció en 1,59 puntos porcentuales, mientras que la de consumo subió 1,66 puntos porcentuales. En contraste, la morosidad de la cartera de vivienda permaneció en nivel similar a 2011 y la comercial mantuvo la tendencia decreciente que registra desde 2010.

Sector fiscal

Al analizar las operaciones del Gobierno central (base devengada) en el período 2006-2011, por el lado de los ingresos, se evidencia la elevada disponibilidad de recursos con los que ha contado, mostrando una tendencia creciente de 22,8% anual promedio, que solo tuvo una reducción en 2009 de 16,1% y que muestra una desaceleración en 2011, pues creció 14,1%. Este ritmo se ha mantenido en 2012, los ingresos de enero a septiembre 2012, considerando la totalidad del sector público no financiero (SPNF), integrado por el Presupuesto General del Estado, las empresas públicas no financieras y el resto de instituciones del SPNF —según el informe del Banco Central—, crecieron 14,9% respecto a igual período de 2011. Desglosando los ingresos del Gobierno central, además de los originados de la explotación petrolera como producto de los precios elevados del crudo, se destaca el sostenido crecimiento de los ingresos tributarios, que superaron a los petroleros en todos los años del período considerado.

Resalta la importancia de estos ingresos para la economía, si se relaciona su peso con variables macroeconómicas claves, ya que los ingresos tributarios en 2011 representaron 16% del PIB, 42,3% de las exportaciones y 56,8% de los ingresos totales del Gobierno central. Comparativamente, los ingresos petroleros representaron 9,8% del PIB, 25,9% de las exportaciones y 34,7% de los ingresos totales. Sin embargo, el comportamiento de estos indicadores, en los últimos tres años analizados, muestra que los ingresos petroleros han crecido sostenidamente, como producto de los precios favorables del crudo, mientras que los ingresos tributarios crecieron solo con relación al PIB, aunque a menor ritmo en 2011 (2,8% versus 17,3% en 2010) y disminuyen su peso con relación a las exportaciones e ingresos totales.

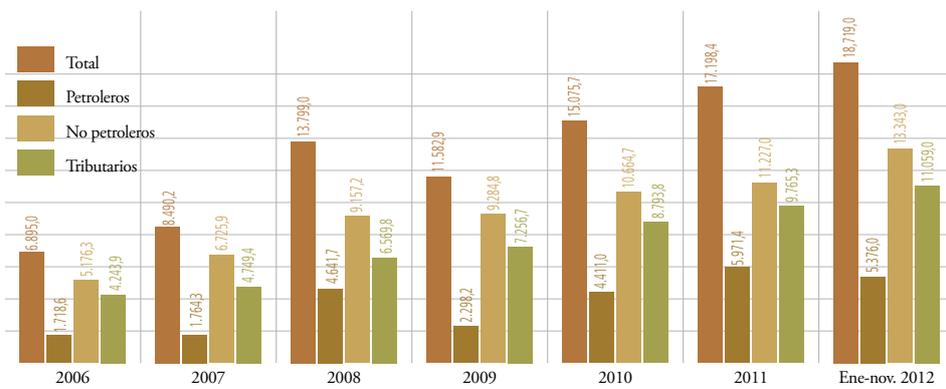
En 2011 los ingresos tributarios representaron:

- 16% del PIB.
- 42,3% de las exportaciones.
- 56,8% de los ingresos totales del Gobierno central.

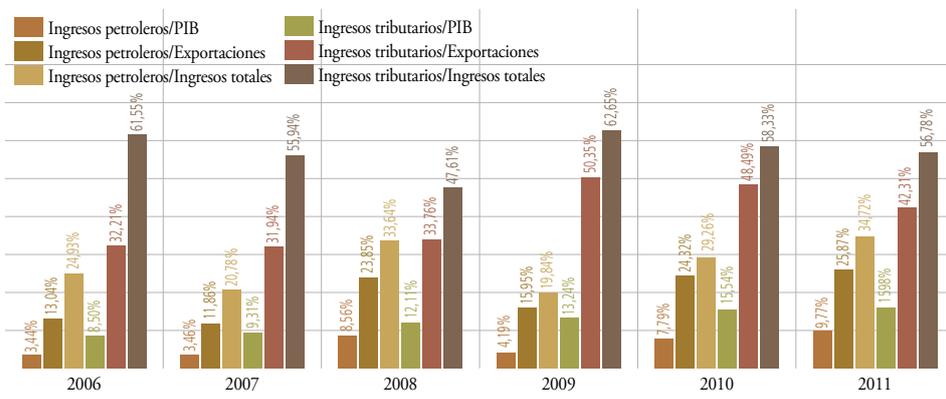
El hecho de que básicamente la inversión pública origina el crecimiento del PIB y la consecuente pérdida de peso de la inversión privada en la economía explicaría la disminución del peso relativo de los ingresos tributarios con respecto al PIB, registrada en 2011.

En cuanto a los gastos registrados en las operaciones del Gobierno central, estos también presentaron una tendencia creciente en el período analizado, a una tasa anual promedio del 23,3%,

Operaciones del Gobierno central: ingresos
(millones \$)
Fuente: BCE y Observatorio de la Política Fiscal.

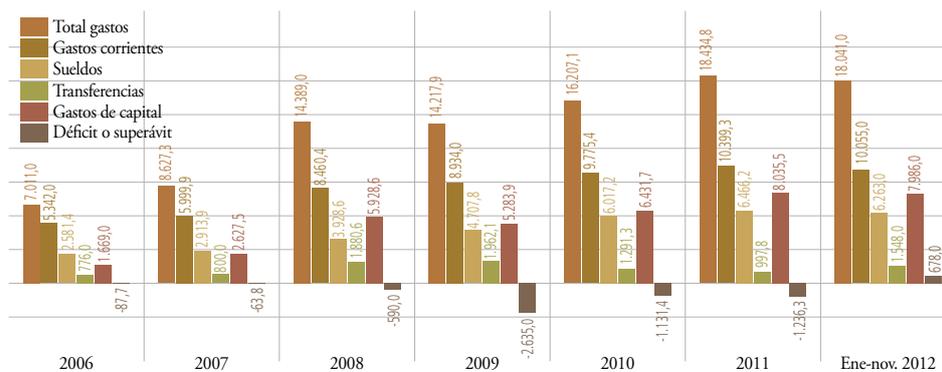


Peso de los ingresos petroleros y tributario
(porcentajes)
Fuente: Cuadro de operaciones del Gobierno central: ingresos, BCE.



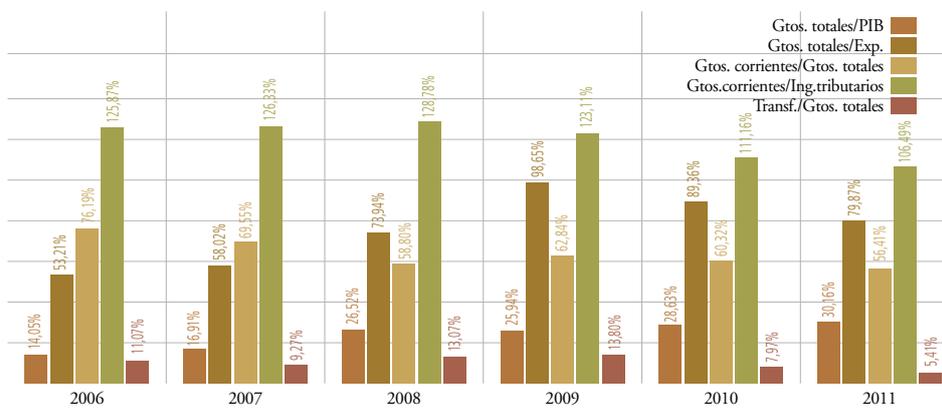
Operaciones del Gobierno central: gasto y déficit (millones \$)

Fuente: BCE y Observatorio de la Política Fiscal.



Peso de los gastos (porcentajes)

Fuente: Cuadro de operaciones del Gobierno central: gastos y déficit, BCE.



destacándose el crecimiento registrado en 2008, cuando se duplicaron (105,2%) con relación a 2006 y crecieron en 63,9% en comparación con 2007. En 2009 los gastos solo decrecieron en 1,2% con relación a 2008, a pesar de que los ingresos decrecieron en ese año en 16,1%. En los dos últimos años analizados, el gasto creció a un ritmo similar de 14% y 13,7%. El total de gastos del SPNF, en el período enero-septiembre de 2012, creció en 10,8% respecto a igual período de 2011.

Si se analizan las operaciones del SPNF, el resultado primario de sus ingresos y egresos registra superávits decrecientes en los años 2007 y 2008, y luego déficits de \$ -1.882,9 millones en 2009 y de \$ -524,3 millones en 2010, recuperándose en 2011, cuando se registró nuevamente un superávit de \$ 497 millones. Según cálculos preliminares, el monto habría sido mayor en 2012. En el período enero-noviembre 2012, el Observatorio de la Política Fiscal,⁶ al detallar la ejecución del Presupuesto General del Estado, reporta que se llegó a registrar un superávit de \$ 678 millones de dólares "que ayudó a cubrir las necesidades de financiamiento para el pago de amortizaciones".

Los ingresos petroleros representaron:

- 9,8% del PIB.
- 25,9% de las exportaciones.
- 34,7% de los ingresos totales.

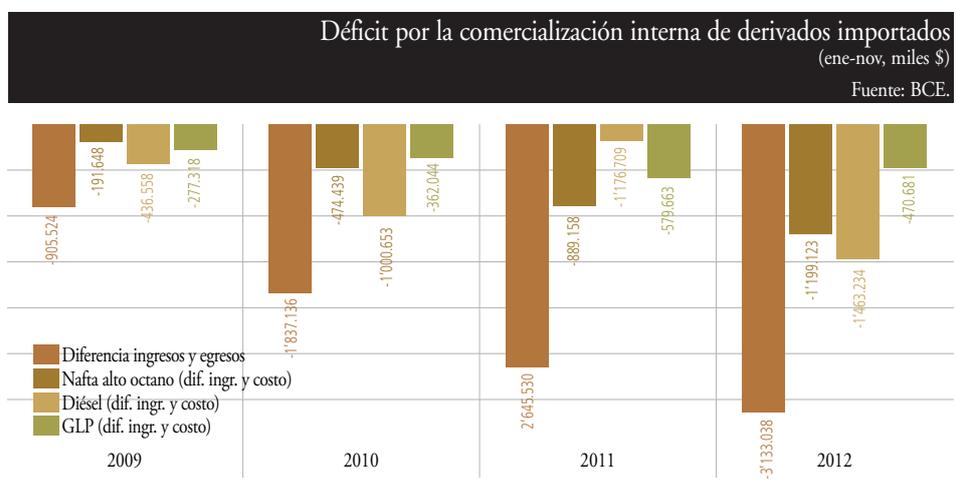
⁶ Observatorio de la Política Fiscal, *Publicación mensual*, N° 113, dic. 2012.

Haciendo un análisis similar al de los ingresos, el peso de los gastos del Gobierno central en 2011 representó 30,2% del PIB y 79,9% de las exportaciones. Para ilustrar el uso o destino del gasto, cabe resaltar que, en el año indicado, el gasto corriente representó 56,4% de los gastos totales y 106,5% de los ingresos tributarios. Dentro de los gastos corrientes, el rubro de sueldos representó 62,2% del gasto y las transferencias el 9,6%.

Dentro de los egresos, un tema importante a destacar es la elevada carga presupuestaria que significa mantener los precios internos de los derivados del petróleo, lo que implica un creciente subsidio. De hecho, si se analiza solamente la diferencia entre los ingresos y egresos por la comercialización interna de dichos derivados, desde 2009 hasta 2012 (período enero-noviembre de cada año), se observa que el subsidio implícito a noviembre de 2012 significó un déficit de \$ 3.133 millones. Este déficit ha sido creciente, pasando de \$ 905,5 millones en 2009 a la cifra antes indicada para 2012. La comercialización de diésel explica el 46,7% de la diferencia, la nafta de alto octanaje el 38,3% y el GLP, el 15%. El Gobierno ha planteado como soluciones el cambio en la matriz energética (generación hidroeléctrica, eólica y gas) y la mejora del transporte masivo de personas. Sin embargo, respecto al tema de subsidios la búsqueda de una mejor focalización de los subsidios al gas y a los combustibles, de realizar la depuración de la base de beneficiarios del bono de desarrollo humano, y del planteamiento de alternativas más eficientes para enfrentar los problemas estructurales, no han sido abordadas.

La utilización de los ingresos del Gobierno central en los gastos registrados evidencia la implementación del modelo planteado por el régimen actual, con mayor crecimiento del sector público, demostrado por la elevación sostenida del gasto corriente en sueldos y la preeminencia de la inversión gubernamental en los gastos de capital.

El peso de los gastos del Gobierno central en 2011 representó 30,2% del PIB y 79,9% de las exportaciones.



A nivel internacional, 2013 se presenta como un año de crecimiento moderado (3,6% a 4%), caracterizado por un bajo crecimiento (1,5%) de las economías avanzadas y un mayor crecimiento (5,6%) de las economías emergentes y en desarrollo. Sin embargo, se mantendrá la incertidumbre por las debilidades financieras y de empleo de la zona euro y por los riesgos fiscales y lenta recuperación de la economía norteamericana. A esto se añadiría una posible desaceleración del consumo de los países emergentes, principalmente en China.

En el ámbito nacional, las perspectivas de que el Gobierno mantenga las coyunturas favorables para continuar o profundizar el modelo de crecimiento aplicado, (con prevalencia del sector público) se ven favorecidas por el pronóstico de que se mantendría el nivel promedio de precios del petróleo alcanzado en 2012, por la disponibilidad de financiamiento caro pero inmediato y de libre aplicación que obtiene de China y por el crecimiento sostenido de la recaudación tributaria. Pero si se considera que los precios del petróleo son altamente dependientes de variables exógenas, que el aumento de la recaudación tributaria exige la ampliación de la base de contribuyentes —pues la carga tributaria alcanzada se considera elevada a nivel regional— y que las continuas reformas implementadas crean incertidumbre y desalientan la inversión privada, y que es ineludible diversificar la oferta exportable y lograr acuerdos de desarrollo comercial, hace menos sostenibles las fortalezas con las que cuenta el Gobierno para apuntalar su esquema de desarrollo.

Adicionalmente, la mayoría de analistas sugieren la conveniencia de levantar un fondo de contingencia para enfrentar posibles escenarios de crisis o *shocks* externos, aprovechando los precios favorables del crudo. El incremento de la inversión pública es procedente en los períodos de ingresos elevados, pero esta política debería ir acompañada de recortes impositivos y de la concesión de incentivos efectivos para mejorar la producción y la creación de empleo.

El sector financiero privado deberá continuar manteniendo su solidez dentro del entorno restrictivo que enfrenta, aplicando una eficiente administración del riesgo crediticio y cuidando la calidad de su cartera.

Banco Pichincha C. A.

El año 2012 fue positivo para Banco Pichincha, a pesar de enfrentarse a un escenario de múltiples y nuevas restricciones. El Banco trabajó en el desarrollo de nuevos productos y mantuvo con éxito su nivel de activos y de cartera en crecimiento. Hoy, mira al futuro, con la firme decisión de consolidar su capacidad de solvencia y liquidez, con el fin de continuar dando el mejor servicio a sus clientes y apoyarlos en sus emprendimientos.

El desenvolvimiento del sistema bancario durante 2012 estuvo marcado por los efectos de varios cambios regulatorios implementados por el Gobierno nacional. Entre otros cabe señalar los siguientes: **a)** eliminación del cobro por emisión de estado de cuenta y de afiliación y renovación de tarjetas de crédito; **b)** venta de subsidiarias consideradas por el Gobierno como no financieras; **c)** establecimiento de un nuevo esquema de constitución de provisiones sobre la cartera comprada por subsidiarias en el exterior, y sobre las garantías hipotecarias y la tenencia de acciones de subsidiarias en el exterior; **d)** nuevo esquema de constitución de provisiones específicas, genéricas y anticíclicas; **e)** restricciones al crédito de consumo; **f)** constitución de fuertes limitaciones al manejo de la liquidez; **g)** recientemente, imposición de tributos selectivos al sector financiero en el marco de la Ley Orgánica de Redistribución de los Ingresos para el Gasto Social.

Claramente, este conjunto de normas restrictivas ha tenido un impacto creciente en la gestión y resultados de la banca, lo cual se podrá advertir en 2013, cuando tales impactos se incorporen en su totalidad.

Dado este escenario normativo, Banco Pichincha ha debido limitar sus proyectos de expansión y ha enfocado su atención principalmente en los proyectos tecnológicos que ya estaban en curso, orientados al fortalecimiento de sus niveles de eficiencia y seguridad.

En tal sentido, durante 2012 invirtió importantes recursos en el cambio de su principal plataforma tecnológica (nuevo CORE bancario), en el establecimiento de sus nuevos centros de datos —principal y alterno—, en la optimización de sus aplicativos tecnológicos y en la mejora de seguridades en sus canales de banca electrónica y móvil.

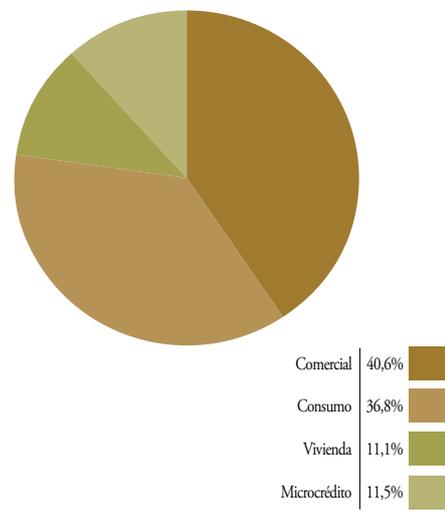
Activos y cartera

En 2012 los activos del Banco crecieron 19,8%, pasando de \$ 6.757 millones en 2011 a \$ 8.093 millones,

En 2012 se cambió la plataforma tecnológica con un nuevo CORE bancario.

Diversificación de cartera 2012

Fuente: Balances Banco Pichincha.



lo que representó una participación de 29,1% en el sistema bancario. La cartera total ha registrado un incremento de 19,1% respecto a 2011, llegando a \$ 4.854 millones, con una participación de 30,8%.

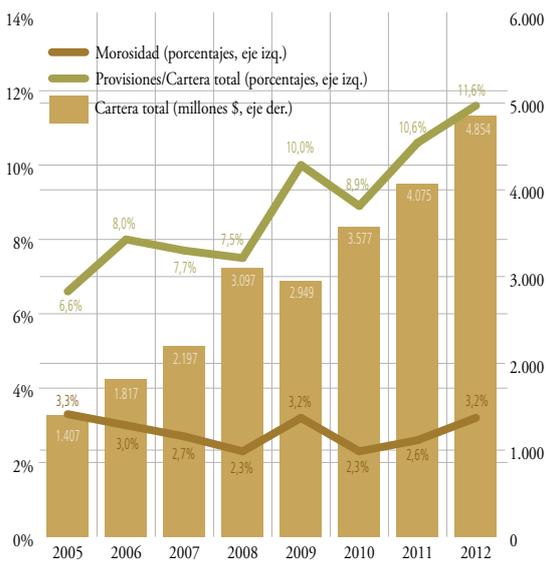
Por segmentos, el de mayor crecimiento fue el comercial, que alcanzó una colocación de \$ 1.971 millones, esto es 25,7% más que en 2011. El segmento de consumo aumentó en 21,0% (\$ 1.788 millones); el de vivienda en 8,3% (\$ 535 millones), mientras que el de microcrédito creció en 4,7% (\$ 560 millones).

Morosidad

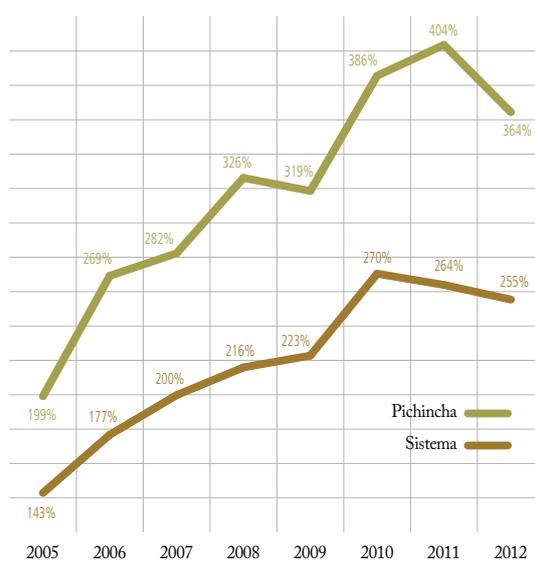
Banco Pichincha registró en 2012 un índice de morosidad de 3,2%, superior al de 2011 que fue de 2,6%, debido principalmente a indicios de erosión que se ha observado en el crédito de consumo, especialmente tarjetas de crédito. Es importante señalar que los índices de cobertura de provisiones sobre cartera total y sobre cartera vencida (11,6% y 364,4%, respectivamente) obedecen a la política conservadora que tradicionalmente ha tenido el Banco para la protección de eventuales pérdidas por riesgo crediticio. Esta ha permitido enfrentar con solvencia los ciclos de crisis en la economía nacional y las diferentes regulaciones impuestas en los últimos tiempos.

La morosidad alcanzó 3,2%.

Cartera total, provisiones y morosidad (millones \$, porcentajes)
Fuente: Balances Banco Pichincha.



Provisiones/Cartera improductiva (porcentajes)
Fuente: Balances Banco Pichincha.



Pasivos

Con relación a la evolución de los pasivos, las obligaciones con el público crecieron 20,8%, cerrando 2012 en \$ 6.490 millones, con una participación de mercado de 29,0% (28,2% en 2011). Los depósitos a la vista aumentaron en 18,1%, alcanzando \$ 4.981 millones en 2012, con una participación de 31,3%. Finalmente, los depósitos a plazo y papel comercial crecieron 25,6%, ascendiendo a \$ 1.702 millones, con una participación 25,2% (22,7% en 2011).

Depósitos a la vista aumentaron 18,1%.
Depósitos a plazo crecieron 25,6%.

Gastos operacionales

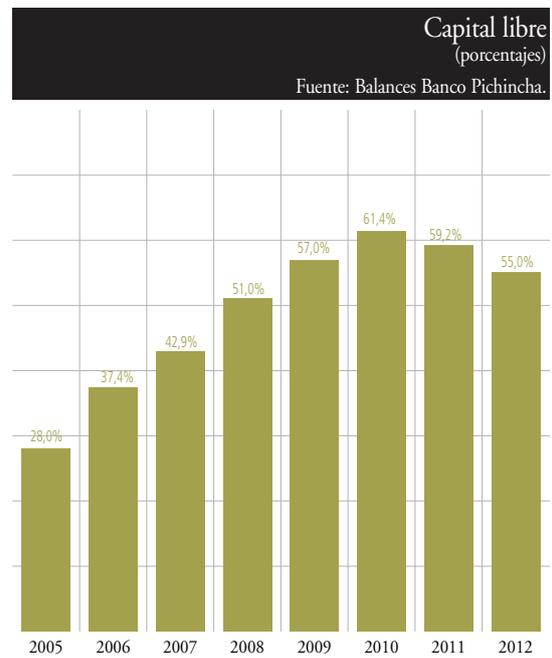
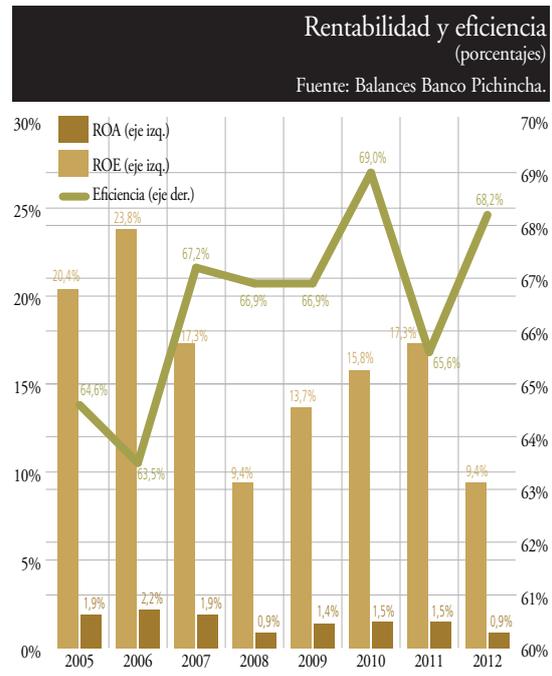
Durante 2012, el índice de gastos operacionales sobre margen financiero e ingresos operacionales se incrementó a 68,2% frente a 65,6% de 2011, evidenciando un deterioro de los niveles de eficiencia, como consecuencia de las medidas gubernamentales implementadas que restringieron los ingresos por servicios desde el mes de mayo y, por otro lado, presionaron los costos hacia el alza.

Utilidades y rentabilidad

Al finalizar 2012, la utilidad del ejercicio fue de \$ 65,9 millones, con lo que los índices de rentabilidad sobre patrimonio (ROE) y rentabilidad sobre activos (ROA) se colocaron en niveles de 9,4% (17,1% en 2011) y 0,9% (1,5% en 2011), respectivamente. Esta reducción de la rentabilidad se debe en buena parte al efecto de las medidas que adoptó el Gobierno a lo largo de 2012 y es previsible que, durante 2013, se mantenga la misma tendencia, pues en este año se registrarán los efectos derivados de la aplicación de la Ley de Redistribución del Ingreso por el Gasto Social, aprobada en diciembre del año anterior.

Patrimonio técnico y capital libre

El índice de patrimonio técnico se ubicó al finalizar 2012 en 11,0%, nivel superior al requerido por las instituciones



de supervisión bancaria de 9%. Por su parte, el nivel de capital libre, indicador que establece el porcentaje de recursos propios que respalda el negocio del Banco, cerró en 55,0% en 2012 (59,2% en 2011); tuvo un nivel superior al del sistema que fue de 52,7%.

Nuevos canales

Banco Pichincha, en su afán de mejorar su servicio al cliente, impulsó el desarrollo de su canal de corresponsales no bancarios denominado ¡Pichincha mi vecino!, con el fin de complementar nuestra cobertura a nivel nacional, incorporar a más personas al sistema financiero formal, y ofrecer al mercado un producto como Cuenta Xperta, que da a los clientes una serie de servicios y beneficios como depósitos, retiros, pago de servicios básicos, remesas y la utilización de la tarjeta de débito en toda la red de establecimientos a nivel nacional.

El futuro

En 2013 el panorama estará marcado, en los primeros meses, por la contienda electoral que sin duda traerá implicaciones en el ámbito económico-financiero. Por otro lado, como hemos dicho, este será un año en que deberemos afrontar el conjunto de medidas que se han adoptado en contra del sistema financiero privado, y lo haremos, como siempre, cuidando en primer lugar la solvencia y la liquidez de la entidad, dos de sus fortalezas fundamentales. En la medida en que este nuevo escenario restrictivo lo permita, continuaremos ampliando nuestra prestación de servicios a nuestros clientes, apoyando sus emprendimientos y atendiendo sus necesidades financieras.

Índice
de patrimonio
técnico
11%.

Capital
libre cerró
en
55,0%.

Grupo Financiero Pichincha

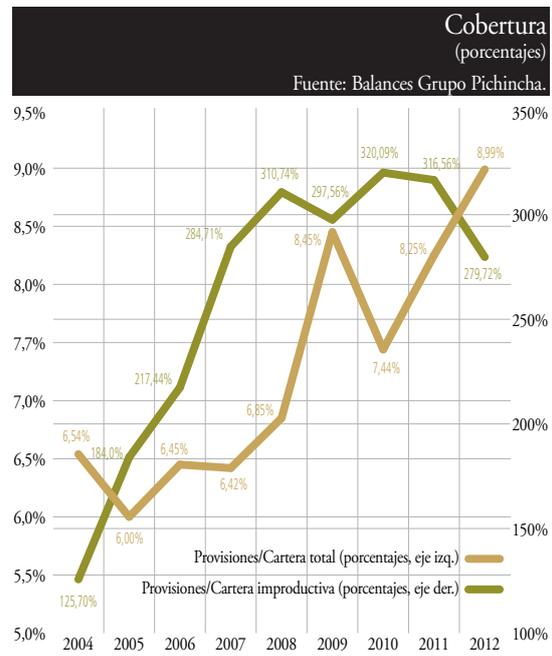
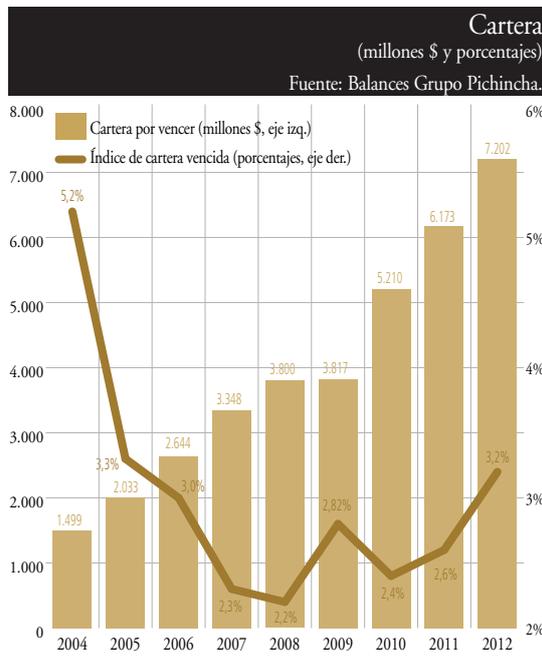
Al finalizar 2012, Grupo Financiero Pichincha (GFP) mantuvo su posición como el grupo financiero más importante del país y su presencia a nivel internacional continúa fortaleciéndose, con una sólida posición de solvencia. Para este año está previsto que el GFP concrete su presencia en el continente asiático.

En julio de 2012, Grupo Pichincha vendió cuatro de sus subsidiarias: Fondos Pichincha, Seguros del Pichincha, Pichincha Casa de Valores (PICAVAL) y Consorcio del Pichincha (CONDELPI) para dar cumplimiento a la Resolución JB 2011 1973 emitida por la Junta Bancaria. Esta resolución prohíbe a las instituciones financieras o principales accionistas y miembros de directorio ser titulares de acciones en empresas ajenas a esta actividad económica, es decir, a las subsidiarias que fueron calificadas como no financieras por las autoridades gubernamentales.

Los efectos de estos cambios regulatorios tendrán consecuencias sobre la oferta de servicios a los clientes, debido a que estas empresas complementaban el portafolio de productos y servicios.

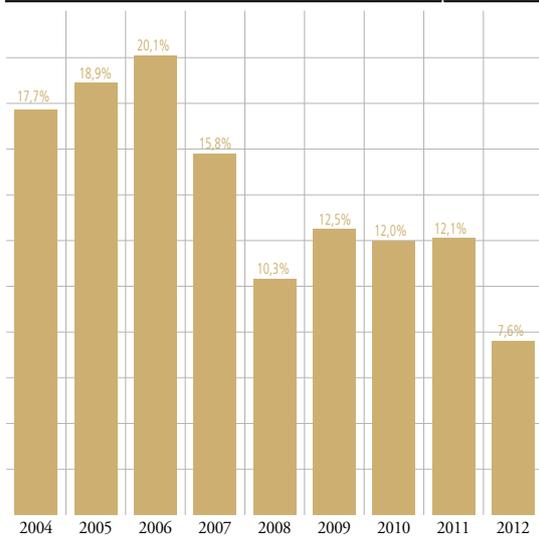
En cifras, el GFP alcanza un monto total de activos por \$ 11.468 millones, lo que representa un incremento de 12,9%, frente a 2011 (\$ 10.159 millones). El activo productivo de mayor importancia es la cartera de créditos, que representa 64,9% del total de los activos. Respecto a 2011, la cartera vigente tuvo un incremento de 16,7%.

Es preciso mencionar que el índice de morosidad fue de 3,2% en 2012, mientras que la cobertura de cartera vencida se ubicó en 279,7%, lo que refleja una política conservadora en la gestión de riesgos.



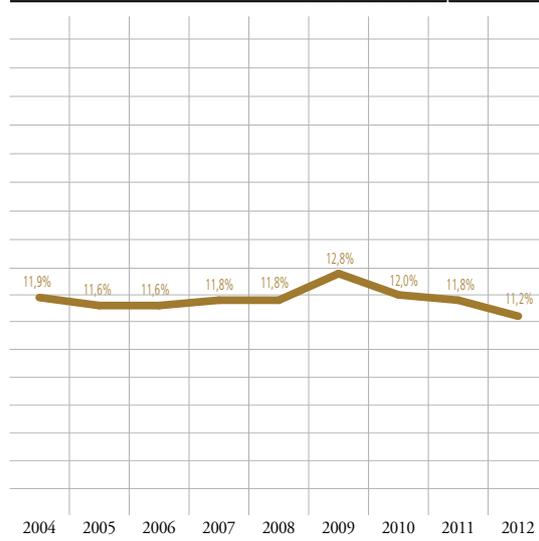
Rentabilidad sobre patrimonio (porcentajes)

Fuente: Balances Grupo Pichincha.



Patrimonio técnico (porcentajes)

Fuente: Balances Grupo Pichincha.



La composición de cartera, por subsidiaria, es la siguiente: Banco Pichincha C. A., con \$ 4.854 millones; Banco Financiero del Perú, con \$ 1.553 millones; Banco Pichincha S. A. (Colombia), \$ 829 millones; Banco Pichincha España, \$ 92 millones, y Agencia Miami, \$ 115 millones.

Por su parte, el total de pasivos del GFP presenta un crecimiento de 12,7%, alcanzando un monto total de \$ 10.577 millones. Las obligaciones con el público aumentaron en 12,5 %, lo que representa \$ 977 millones de incremento en 2012, llegando a \$ 8.769 millones. A nivel de subsidiaria se tiene: Banco Pichincha C. A., con \$ 6.490 millones; Banco Financiero del Perú, con \$ 1.373 millones; Banco Pichincha S. A. (Colombia), con \$ 625 millones; Banco Pichincha España, con \$ 111 millones, y Agencia Miami, con \$ 189 millones.

La utilidad neta del período alcanzó \$ 61,9 millones, una disminución de 31,6 millones (-33,8%) respecto a las utilidades generadas en 2011 —que fueron de \$ 93,6 millones—, debido a las medidas adoptadas por el Gobierno ecuatoriano, entre ellas, la reducción de tarifas de servicios bancarios, estableciendo tarifa cero para un importante segmento y la disposición de vender las subsidiarias consideradas no financieras. Estas disposiciones también se reflejan en los indicadores de rentabilidad. Así, la utilidad sobre patrimonio (ROE) se ubicó en 7,6% en 2012, en comparación con el 12,1% de 2011.

Finalmente, el patrimonio del GFP alcanzó \$ 890,3 millones, colocando al índice de patrimonio técnico en 11,2 % —en 2011 fue de 11,8%—, un nivel adecuado y superior al mínimo legal de 9%.

Esperamos que en 2013 se concrete la operación de la Oficina de Representación en Shanghái. Al momento, la institución realiza los últimos trámites para el efecto. En 2012 una delegación de la alta dirección se reunió con los representantes de los organismos de control en la República Popular China para definir los lineamientos de lo que sería la presencia de Grupo Pichincha y su accionar en los campos de comercio exterior y asesoramiento en inversiones financieras.

Patrimonio del Grupo
\$ 890,3 millones.

Cartera de créditos representa
64,9% del total de activos.

Cobertura de cartera vencida:
279,7%.
Total de activos:
\$ 11.468 millones.



Memoria de sostenibilidad y responsabilidad social



1. Presentación de la memoria 2012

El reporte de indicadores sociales, económicos y ambientales da fe del compromiso que Banco Pichincha tiene con la comunidad y con sus clientes. En esta ocasión, la memoria llegará a todos los grupos de interés, quienes podrán constatar el cumplimiento de los objetivos de 2012 y ser parte de lo que vendrá en 2013.

Alcance y cobertura

En esta séptima *Memoria de sostenibilidad y responsabilidad social de Banco Pichincha*, que corresponde al ejercicio 2012 (enero-diciembre), se reportan indicadores sociales, económicos y ambientales de la gestión de la organización en Ecuador. También se resalta la labor con los clientes y la comunidad que se demuestra en los datos de las filiales del Grupo, entre ellas, CREDI FE, la organización que atiende a clientes de microfinanzas, aplicando la metodología individual de crédito, y Fundación CRISFÉ, aliada en la gestión de responsabilidad social con la comunidad.

En esta ocasión, la memoria será de carácter público y llegará a nuestros grupos de interés. En formato independiente al informe financiero, siempre que sea posible, se presentarán indicadores comparativos bianuales para que el lector verifique el avance en la gestión con relación a 2011, constata el progreso de los retos planteados para 2012 y conozca cuáles son los compromisos establecidos para 2013.

La memoria basó sus lineamientos en la guía del *Global Reporting Initiative* (GRI G3 2006).

Guía

La elaboración de esta memoria se basó en los lineamientos de la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* del *Global Reporting Initiative* (GRI G3 2006), así como en la información del *Suplemento para el sector financiero* y en los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa mundial a la que estamos adheridos desde 2011.

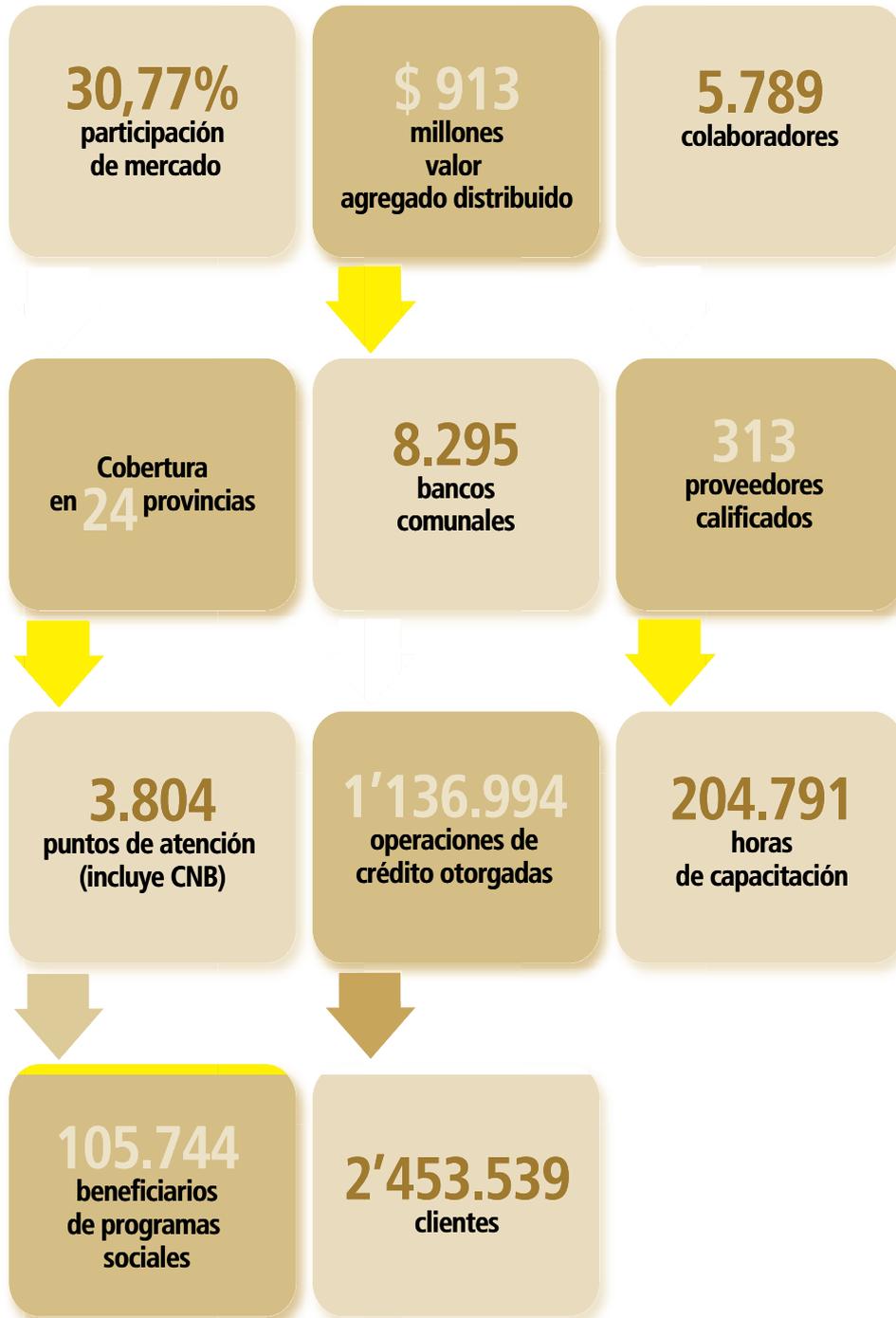
Materialidad y grupos de interés

La identificación de los asuntos relevantes se logró en función del *Estudio de materialidad*, realizado en 2012, que tuvo como eje los diálogos con nuestros grupos prioritarios. Sin embargo, estamos conscientes de que la información presentada no abarca la totalidad del impacto de nuestra organización, por lo que buscaremos enriquecer este informe con la inclusión de nuevos indicadores, de acuerdo a la materialidad inherente a los mismos.

Rigor y verificación

La memoria ha sido verificada por la firma independiente KPMG.

Principales cifras 2012



Nuestra responsabilidad social empresarial (RSE)

Buscamos generar una cultura de responsabilidad social empresarial y compromiso que se refleje en las acciones dirigidas a la sociedad, a los clientes, a los colaboradores y al ambiente.

El liderazgo en el sector financiero privado nos ha convertido en un actor prioritario de la sociedad, con el real compromiso de contribuir al desarrollo y bienestar de los ecuatorianos, apoyándolos en sus necesidades financieras, personales o de sus instituciones y empresas, y respondiendo a la confianza que ellos han depositado en nosotros.

El valor que tiene la RSE en nuestro negocio es tan evidente que se ubica como cuarto pilar de nuestro Marco Estratégico. De esta manera, buscamos incorporar un modelo de gestión sostenible a largo plazo.

Estructura de la RSE

El área de Responsabilidad Social está a cargo de profesionales que tienen la misión de impulsar y orientar acciones estratégicas que fomenten la RSE, a través de un Modelo de Gestión Sostenible.

La unidad de Responsabilidad Social fue creada en 2011 y estuvo bajo la dependencia de la Presidencia Adjunta; sin embargo, en 2012 la organización fue reestructurada en varias áreas y tomó la decisión institucional de ubicar a Responsabilidad Social Empresarial en la División de Recursos Humanos. La unidad de RSE está integrada por un equipo de profesionales encargados de gestionar y vigilar el impulso y definición de acciones estratégicas de RSE dentro de Banco Pichincha y sus filiales. También tienen la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de compromisos adquiridos con la adhesión a importantes iniciativas internacionales como el Pacto Global.

En 2011 el área definió un Modelo de Gestión Sostenible (MGS) con la ayuda del Comité de Responsabilidad Social de la organización, conformado por áreas claves del negocio. Este fue actualizado y ratificado en 2013, tomando como insumo la información del estudio de materialidad y el proceso de consulta a grupos de interés prioritarios, realizado en el último trimestre de 2012.

El estudio abarcó siete ciudades de las distintas provincias del país, en las que se realizaron diálogos con clientes, proveedores y colaboradores, aplicando la metodología de grupos focales, entrevistas y encuestas, a fin de identificar los temas relevantes para estos actores.

Entre los asuntos que constan en nuestro MGS, debido a su importancia, está el Desarrollo Integral Humano que abarca temas como el equilibrio vida-trabajo, el desarrollo y formación profesional, el clima laboral y la Seguridad y Salud Ocupacional entre nuestros colaboradores y cadena de valor. Así como la ética y transparencia, la difusión de buenas prácticas ambientales en los negocios, la bancarización de sectores vulnerables y la oferta de productos con criterios sostenibles de cara a nuestros clientes.

Finalmente, identificamos temas transversales que deben impactar a todos nuestros grupos como la educación financiera y la sensibilización ambiental.

Nuestro Modelo de Gestión Sostenible

Nuestra filosofía

Visión

Misión

Valores y principios

Nuestra estrategia y compromiso

Generar en la organización una cultura de RSE y compromiso, que se refleje en sus acciones frente a la sociedad, clientes, colaboradores y ambiente.

Gobierno corporativo	Responsabilidad con colaboradores	Responsabilidad con clientes	Responsabilidad con proveedores	Responsabilidad con el ambiente	Responsabilidad con la comunidad
Económico <ul style="list-style-type: none"> • Ética y transparencia • Inversiones responsables • Gestión de riesgos económicos, sociales y ambientales • Productos y servicios con criterios sostenibles • Inclusión financiera y bancarización 		Social <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo humano integral <ul style="list-style-type: none"> • Gestión responsable de proveedores <ul style="list-style-type: none"> • Educación (incluida educación financiera) • Seguridad y salud ocupacional 		Ambiental <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de la huella ambiental de las operaciones del negocio <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilización ambiental a grupos de interés 	

Adhesión a iniciativas internacionales

Miembros del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

En 2012 Banco Pichincha ratificó su adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas,¹ la mayor iniciativa mundial de sostenibilidad empresarial que propone trabajar en diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y anticorrupción.

Entre las iniciativas que realizamos durante 2012, para la difusión de los principios del Pacto, estuvo una conferencia y un taller en Guayaquil y Cuenca, respectivamente, sobre cómo implementar buenas prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE), a través del modelo de gestión propuesto por el Pacto Global. Estuvieron presentes empresas proveedoras y clientes del Banco.

Parte de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI)

Desde 2011, somos miembros de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés). Es una asociación única entre el Programa de las Naciones Unidas del Medio Ambiente (Pnuma) y el sector financiero privado a escala mundial, que trabaja para identificar y promover la comprensión de los vínculos entre el ambiente, la sociedad y el desempeño económico.

¹ Mayor información sobre el Pacto Global: www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/index.html

1.1. Valor sostenible

Los principales ingresos de 2012 correspondieron a los generados en la operación bancaria, con una representación de 75,25%, superior a la obtenida en 2011.

1.1.1. Valor económico generado

En la gestión realizada por Banco Pichincha en 2012 con sus operaciones de crédito, los ingresos de la institución crecieron 11,15%, obteniendo un incremento de aproximadamente \$ 98 millones respecto a 2011, lo que significó una participación en el mercado de 30,77%, casi un punto porcentual mayor al año previo, que fue de 29,82%. Nuestros principales ingresos corresponden a los generados en la operación bancaria (intereses, comisiones ganadas y utilidades financieras).

En 2012
los ingresos
financieros
representaron
75,25%
del total.

Valor económico generado				
	2012 Miles \$	Participación %	2011 Miles \$	Participación %
Ingresos financieros	736.641,01	75,25%	657.191,17	74,61%
Ingresos por servicios	96.177,22	9,82%	107.047,45	12,15%
Otros ingresos operacionales	99.390,34	10,15%	85.169,63	9,67%
Ingresos no operacionales	46.754,87	4,78%	31.380,51	3,56%
Total	978.963,44	100,00%	880.788,76	100,00%

1.2. Valor económico distribuido

La inversión en el desarrollo de un nuevo CORE Tecnológico generó gastos adicionales, que superaron al año previo en 16,42%. Los gastos de operación representaron 33,67% del valor económico distribuido.

En el mes de abril, Banco Pichincha puso en operación su nuevo CORE Tecnológico, lo que implicó costos adicionales. El índice de eficiencia se deterioró, pasando de 65,60% en 2011 a 68,22% en 2012. En cifras, los gastos tuvieron un aumento de \$ 128,78 millones (16,42%) entre los años analizados.

Valor económico distribuido				
2012	Participación Miles \$	2011 %	Participación Miles \$	%
Pago a ahorristas e inversionistas	131.733,14	14,43%	94.990,50	12,11%
Pago a empleados	120.716,59	13,22%	99.312,25	12,66%
Remuneraciones	89.207,60		72.833,71	
Cargas sociales obligatorias	17.710,80		14.848,44	
Inversión en alimentación y salud	6.854,23		5.921,66	
Otros beneficios de personal	5.355,61		4.218,85	
Inversión en capacitación	1.588,35		1.489,53	
Proveedores de bienes y servicios	261.163,06	28,60%	231.083,35	29,46%
Inversión social en la comunidad	2.818,76	0,31%	3.154,56	0,40%
Adm. pública (imp. y contribuciones)	69.964,12	7,66%	67.834,75	8,65%
Gastos de operación	307.381,87	33,67%	273.274,76	34,84%
Otros gastos no operacionales	19.267,88	2,11%	14.618,09	1,86%
Total	913.045,40	100,00%	784.268,26	100,00%

- **Pagos a ahorristas e inversionistas**

Comprenden los rendimientos ganados por nuestros clientes en sus depósitos e inversiones realizadas en nuestra institución, rendimientos pagados a instituciones financieras y obligaciones convertibles en acciones.

- **Pagos a empleados**

Comprenden los pagos realizados a todos nuestros colaboradores internos, incluidos los montos destinados a su capacitación. Al finalizar 2012, se obtuvo un crecimiento de \$ 21,40 millones, equivalente a 21,55% más.

- **Proveedores de bienes y servicios**

Registraron un incremento de \$ 30,08 millones, durante 2012, esto quiere decir 13,02% más, principalmente costos y gastos relacionados a honorarios, innovación tecnológica, seguridad y servicios de publicidad y seguros.

- **Donaciones y auspicios**

Banco Pichincha, consciente de su responsabilidad con la comunidad, a lo largo del año anterior, entregó \$ 2 millones a Fundación CRISFÉ para la realización de sus obras de apoyo a la colectividad.

- **Administración pública (impuestos y contribuciones)**

Se incluyen el impuesto a la renta generado, los aportes a entidades estatales y municipales y el impuesto a la salida de divisas.

- **Gastos de operación**

Dentro de este rubro están, principalmente, las provisiones de activos de riesgo, requeridas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, las pérdidas financieras y otros gastos operacionales, las depreciaciones y amortizaciones. Estos representan 33,67% del total del valor económico distribuido.

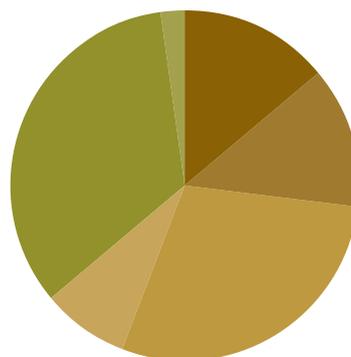
1.3. Valor económico retenido: utilidades

Dada la serie de medidas gubernamentales y la coyuntura internacional, las utilidades finales disminuyeron 31,71% en 2012; sin embargo, la solidez de la institución ha permitido continuar con elevados niveles de solvencia.

Al finalizar 2012, las utilidades finales disminuyeron en 31,71%; se debe considerar que este resultado obedece a la coyuntura económica internacional y a la serie de medidas adoptadas por las autoridades del Gobierno Nacional.

Sin embargo, la posición de solvencia de Banco Pichincha en el mercado ecuatoriano continúa siendo sólida, con un índice de 11%, cuando el mínimo establecido por la autoridad de control es 9%. Somos un Banco socialmente responsable que continúa trabajando por todos sus

Valor económico distribuido



Pago a ahorristas e inversionistas	14%
Pago a empleados	13%
Proveedores de bienes y servicios	29%
Inversión pública (impuestos y contribuciones)	8%
Gastos de operación	34%
Otros gastos no operacionales	2%

Pagos a proveedores crecieron 13,02%.

Pagos a empleados tuvieron un aumento total de \$ 21,40 millones.

\$ 2 millones se destinaron a Fundación CRISFÉ.

Valor económico retenido

	2012 Miles \$	2011 Miles \$	Variación
Utilidad neta	65.918,04	96.520,51	30.602,46
Reserva legal	6.591,80	9.652,05	3.060,25
Disponible accionistas	59.326,24	86.868,46	27.542,22



grupos de interés para lograr que todas sus operaciones, a nivel nacional e internacional, sean sostenibles en el tiempo.

1.4. Administración de riesgos

El control de riesgos es un elemento fundamental al interior de la organización. Poder detectarlos y mitigarlos a tiempo permite, a su vez, ampliar importantes carteras como la de microfinanzas, y a la par, generar un modelo de responsabilidad empresarial que tenga como fin el bienestar de accionistas, clientes, proveedores y la comunidad en general.

Contamos con un sistema de administración de riesgos que permite a la organización crecer de forma segura y rentable, alineada con las mejores prácticas internacionales y las disposiciones impartidas por la Superintendencia de Bancos.

Gestionamos el riesgo del negocio bancario en un entorno altamente cambiante y competitivo. Contamos para esto con un sistema que nos permite visualizar los riesgos de crédito, estructuras y operacionales. Buscamos gestionar los riesgos al identificarlos, valorarlos, controlarlos, reportarlos y mitigarlos de forma oportuna y efectiva.

El máximo órgano de aprobación del sistema de gestión de riesgo, que se encuentra enmarcado en un conjunto de políticas, procedimientos y prácticas establecidas, es el Directorio, a través del Comité Integral de Riesgos. En su seno convergen la Administración, miembros de la División de Riesgo y Recuperaciones, y los miembros del Directorio, todos comprometidos con esta labor especializada y de alta responsabilidad.

La gestión de riesgos es única, independiente y global, y procura que la actividad del Banco se desarrolle, cuidando la solvencia y la rentabilidad de la organización en el corto, mediano y largo plazo.

Consecuencia de lo anterior es el crecimiento sostenido e importante de la cartera de crédito colocada en microfinanzas, logro que se debe también a la adecuada implementación del plan estratégico que abarca CREDI FE y Banca Comunal.

En la división de Riesgo y Recuperación, como un elemento fundamental, continuamos reingresando al negocio a decenas de clientes que, por diversos motivos, requirieron un proceso de renegociación de sus operaciones crediticias, teniendo apoyo especializado en cada caso, y generando ingresos extraordinarios y disminución de costos para la organización.

Además, hemos incorporado prácticas en los procesos de generación de crédito que nos permiten asegurar el camino para integrar cada vez y con mayor fuerza un modelo de responsabilidad social empresarial (RSE) y compromiso con el ambiente. Esto permite encaminarnos a uno de nuestros objetivos institucionales, y acceder a líneas de financiamiento internacional, que consideran a la responsabilidad con el ambiente como un asunto de alta relevancia.

Nuestro plan de continuidad del negocio se mantiene en un proceso de mejora continua, lo que nos garantiza la disminución permanente de los diferentes tipos de riesgos y nos ayuda a asegurar el crecimiento sostenible del negocio en beneficio de nuestros accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad.

\$ 65,91
millones
de utilidad
neta obtuvo
el Banco
en 2012.

2. Gestión responsable con colaboradores

5.789
colaboradores.

96,98%
con contrato fijo.

204.791
horas de capacitación.

Retos 2012	Retos 2013
Impulsar la gestión del talento humano, formando colaboradores con potencial gerencial para el futuro.	Diseñar e implementar el modelo de Universidad Pichincha.
Difundir entre nuestros colaboradores el modelo de gestión de sostenibilidad.	Rediseñar la herramienta de medición del índice de calidad del ambiente laboral.
Implementar programas piloto que busquen conciliar la vida profesional, personal y familiar de nuestros colaboradores.	Ejecutar el plan de inserción laboral para personas con discapacidad a nivel nacional.
Estructurar de manera estratégica la gestión de voluntariado corporativo del Banco.	Diseñar e implementar el plan global de comunicación en Banco Pichincha y filiales.
Continuar con el proceso de implementación del Sistema de Gestión en Salud y Seguridad Ocupacional.	Desarrollar la cultura de responsabilidad social empresarial (RSE) en Banco Pichincha y filiales, por medio de las mejores prácticas, manteniendo diálogo permanente con nuestros grupos de interés.

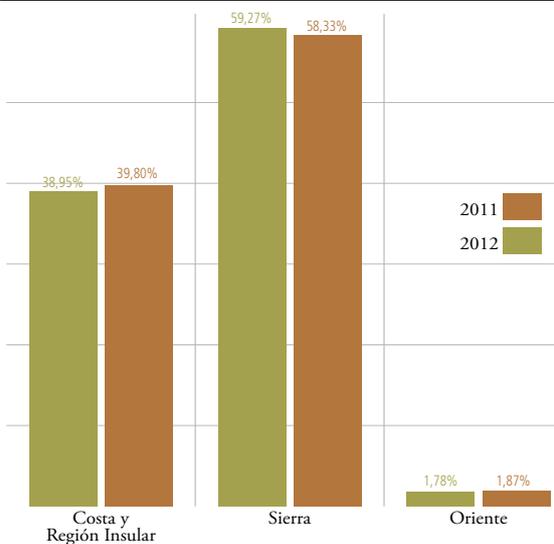
2.1. Nuestros colaboradores

Algo que caracteriza a Banco Pichincha es la oportunidad que da a los profesionales jóvenes de empezar su carrera en una institución sólida, madura y responsable. Por ello, nos enorgullece decir que, de toda nuestra nómina, 97% de los trabajadores cuenta con contrato fijo y más del 50% es gente joven.

Al finalizar el año, el equipo humano de Banco Pichincha estuvo conformado por 5.789 personas, distribuidas en las 24 provincias de nuestro país. De ellas, 96,98% tiene contrato a plazo fijo, que de acuerdo con la ley se vuelve indefinido después del primer año, generando una importante estabilidad en la planta de colaboradores.

Somos un equipo de trabajo que tiene, en su mayoría, colaboradores de género femenino y jóvenes. Las mujeres representan 62,95% del total del personal y contamos con 52,69% de funcionarios con menos de 30 años. Al contabilizar únicamente las bajas, correspondientes a renunciaciones de personal con contratos fijos, nuestro índice de rotación es de 17,89%,² lo que representa 2,64 puntos porcentuales más en comparación con el año 2011. Entre las razo-

Colaboradores por región
(porcentajes)



nes más frecuentes de rotación identificadas en la encuesta de salida de personal están: otras oportunidades laborales, estudios y motivos personales no determinados. Las zonas con mayor índice de rotación son la zona oriental y las ciudades de Babahoyo y Latacunga.

Para responder a esta situación se continúan ejecutando varios programas de desarrollo profesional y personal.

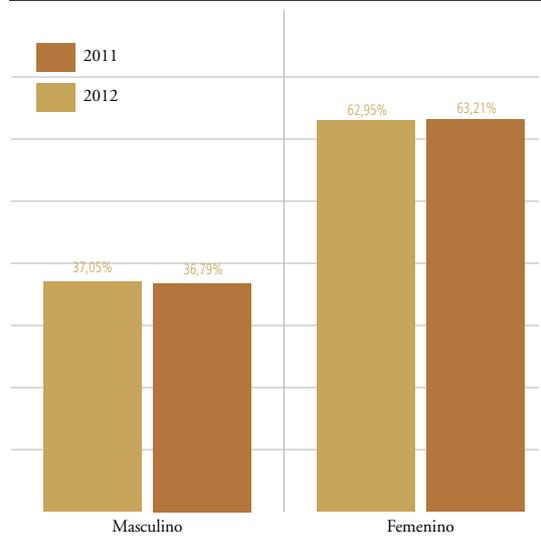
Dentro de nuestra estructura organizacional, tenemos cargos masivos, como el de cajero y el de ejecutivo de negocio y crédito que, al tratarse de posiciones iniciales dentro de la institución, requieren una menor exigencia en cuanto

² El cálculo del índice de rotación no incluye jubilaciones, fallecimientos, honorarios profesionales, pasantes ni terminaciones de contratos eventuales.

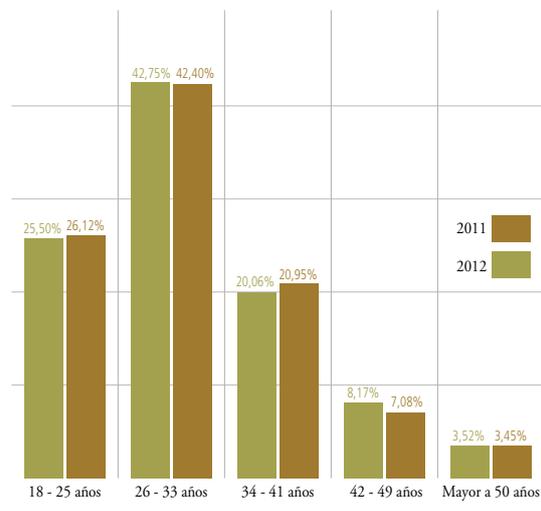
Desglose por tipo de contrato

Tipo de contrato	Número		Porcentaje	
	2012	2011	2012	2011
Contrato fijo	5.614	5.063	96,98%	95,84%
Contrato eventual	142	172	2,45%	3,26%
Honorarios profesionales	3	3	0,05%	0,06%
Pasantes	25	34	0,43%	0,64%
Tiempo parcial	5	11	0,09%	0,20%
Total general	5.789	5.283	100,00%	100,00%

Colaboradores por género
(porcentajes)



Colaboradores por edad
(porcentajes)



a perfiles de formación académica, conocimiento y experiencia. Esto nos permite contratar a gente joven que inicia su carrera profesional con miras a desarrollar su potencial en nuestro Banco.

Composición corporativa por rango de edad*						
Composición corporativa	18 - 25 años	26 - 33 años	34 - 41 años	42 - 49 años	Mayor a 50 años	Total general
Asesores y técnicos	1.445	2.153	678	224	87	4.587
Jefaturas y analistas	31	313	416	183	63	1.006
Responsables junior		9	58	55	34	156
Responsables senior			8	8	10	26
Alta gerencia			1	3	10	14
Total general	1.476	2.475	1.161	473	204	5.789

* La composición corporativa por edad y género no es comparable con ejercicios anteriores debido a un cambio de criterio. Para los dos cuadros.



2.2. Cultura organizacional

Cada colaborador es fiel reflejo de los principios de la organización. No solo queremos ser los mejores en lo que hacemos, sino consolidar un valioso equipo humano, respetuoso de la diversidad y consciente de las necesidades sociales de nuestro país.

Nuestros colaboradores reflejan la cultura organizacional de la institución, en la que se evidencian el esfuerzo por ser los mejores en lo que nos proponemos, así como el respeto a la diversidad y al derecho a la inclusión laboral, a la solidaridad y a la transparencia en las relaciones con nuestros grupos de interés.

Buscamos una comunicación efectiva que apalanque nuestra cultura organizacional. Para ello, demostramos transparencia utilizando medios de comunicación interna para difundir entre los colaboradores la información de nuestra estrategia, objetivos y resultados, convirtiéndolos en los embajadores de nuestra marca y generando un sentido de orgullo y pertenencia.

En la práctica, las relaciones con nuestros colaboradores se enmarcan en lineamientos internos que orientan su conducta laboral y personal, construyendo relaciones sólidas y de confianza.

A continuación, presentamos los enunciados éticos que norman los parámetros de conducta de nuestros colaboradores:

- **Reglamento Interno de Trabajo.** Contiene las regulaciones específicas a las cuales se sujetan las relaciones laborales y la prestación de servicios por parte de los colaboradores. El mencionado reglamento abarca temas como prohibiciones, sanciones, procedimientos sobre reclamos y quejas, control y cumplimiento de políticas y procedimientos, prevención y control de dinero proveniente de actividades ilícitas, entre otros.
- **Manual de Políticas Internas.** Contiene un conjunto de políticas que han sido difundidas entre nuestros colaboradores desde el momento de su contratación; trata temas como nepotismo, conflicto de intereses, lavado de activos, uso de claves, prevención de riesgos laborales, uso de correo electrónico y manejo de cuentas personales.

Composición corporativa por género*			
Composición corporativa	Femenino	Masculino	Total general
Asesores y técnicos	2.929	1.658	4.587
Jefaturas y analistas	640	366	1.006
Responsables junior	68	88	156
Responsables senior	6	20	26
Alta gerencia	1	13	14
Total general	3.644	2.145	5.789

- **Voluntariado corporativo.** Por medio del voluntariado, buscamos el desarrollo integral de nuestra gente como parte de su crecimiento personal y profesional. A través de la Fundación CRISFÉ, se impulsan jornadas de voluntariado que abarcan actividades que van desde la asesoría técnica a organizaciones sin fines de lucro y microempresas hasta la educación financiera para estudiantes y emprendedores y acciones de mejoramiento de infraestructura física de instituciones aliadas de desarrollo social.
- **Iniciativas de nuestros colaboradores.** Los colaboradores de Banco Pichincha, por iniciativa propia y de manera voluntaria, han desarrollado diversas actividades en beneficio de la comunidad. Destacamos algunas de estas valiosas actividades que fortalecen los valores y principios que inculca nuestra institución:
 - ✓ Un grupo de voluntarios compartió su tiempo con personas de la tercera edad del ancianato de Llano Chico, en Quito, proporcionándoles medios para mejorar su alimentación, adecuando sus instalaciones y atendiéndolos para mejorar en algo su calidad de vida.
 - ✓ A raíz de que el invierno dejó varios damnificados en la Costa, nuestros colaboradores no dejaron pasar la oportunidad para ayudar a quienes más lo necesitaban. En un trabajo conjunto de las áreas de Imagen Institucional, RRHH y Responsabilidad Social, y en coordinación con la Cruz Roja Ecuatoriana, se organizó una campaña de recolección de kits de alimentos, aseo y limpieza, que fueron repartidos entre los damnificados de diferentes recintos de Daule, en la provincia del Guayas.
 - ✓ Los centros infantiles del Buen Vivir en Tabacundo, en Navidad, recibieron la visita de nuestros colaboradores, quienes junto a sus familias organizaron esta celebración solidaria para compartir una jornada de alegría con los niños de los centros.

2.3. Lideramos con talento

Contar con el mejor equipo humano es uno de nuestros objetivos, pero no el único. Queremos que nuestros colaboradores puedan desarrollar una exitosa carrera al interior de la organización y que para lograrlo cuenten con una capacitación de avanzada, que les prepare para nuevos retos y potencia-lice cada una de sus capacidades.

2.3.1. Selección

Hemos diseñado un sistema de selección de personal encaminado a atraer, identificar y vincular a personas de alto potencial que contribuyan a que la organización sea sostenible y exitosa. Las políticas organizacionales de selección de personal se basan en la transparencia. Cubrir vacantes con recursos internos para promover el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores es nuestra prioridad.

El uso de herramientas innovadoras nos da una clara visión sobre los estilos de comportamiento, habilidades intelectuales y otras variables claves del candidato. Con esto, garantizamos que los puestos vacantes sean cubiertos por personal idóneo, que cumpla con las expectativas tanto de la posición como de la institución.

2.3.2. Gestión por objetivos

Se identifica cuantitativa y cualitativamente el aporte de nuestros colaboradores, mediante la metodología de gestión por objetivos que cruza transversalmente toda la organización y deriva en el desarrollo sostenido de la institución y en el desarrollo constante del equipo humano que la compone.

2.3.3. Formación, capacitación y desarrollo profesional

En Banco Pichincha realizamos procesos de formación, capacitación y desarrollo para todos nuestros colaboradores a nivel nacional, ofreciendo cursos o programas internos, externos, *in-house* o de modalidad *e-learning*, que se realizan a través de un campus virtual amigable, moderno, seguro e interactivo. Los gastos correspondientes a cursos con instructores externos e internacionales son financiados en su totalidad por Banco Pichincha en beneficio de su talento humano.

Horas de capacitación por categoría profesional

Categoría	Número de horas de formación	Número total de colaboradores en la organización	Promedio de horas por categoría de formación por categoría*
Asesores & técnicos	146.153,50	4.587,00	31,86
Jefaturas & analistas	45.358,00	1.006,00	45,09
Responsables junior	10.240,50	156,00	65,64
Responsables senior	2.618,00	26,00	100,69
Alta gerencia	421,00	14,00	30,07
Total	204.791,00	5.789,00	35,38

* Este indicador calcula el promedio de horas de formación del total de colaboradores de cada categoría.

Un colaborador recibe un promedio de 35,38 horas de capacitación por año.

Entre los cursos de capacitación destacados, debido a que responden directamente a nuestro compromiso con el cumplimiento de los principios del Pacto Global, están los siguientes:

Temas anticorrupción

Prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos
Control interno: lineamientos clave de implementación y evaluación
Normas, criterios y definiciones de cumplimiento de EE. UU.
Auditorías, gestión, seguridad. Resolución JB-2011-1851
Seguridad bancaria y electrónica
Prevención de fraudes

Temas ambientales

Capacitación en riesgos ambientales
Análisis de riesgos ambientales y sociales en préstamos - TEB
¿Por qué es importante medir su huella de carbono?
Curso virtual sobre financiación de eficiencia energética en edificaciones

Temas de gobierno corporativo

Gobierno corporativo en responsabilidad social empresarial

Los programas de desarrollo profesional buscan potenciar y alinear las competencias de los colaboradores para lograr un equilibrio entre sus conocimientos, sus habilidades, sus destrezas y sus actitudes. Durante 2012 se desarrollaron los siguientes programas: Equipos de Desarrollo Impulso (EDI), programa de habilidades gerenciales, programa de desarrollo para personas con discapacidad y programa de *trainees*, que contaron con la presencia de personal a nivel nacional.

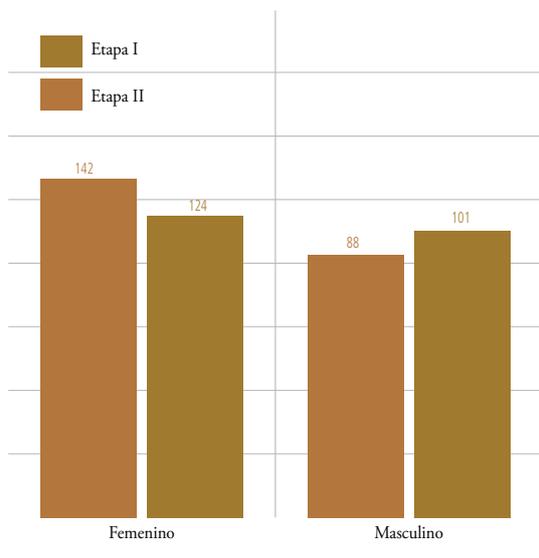
- **Equipos de Desarrollo Impulso (EDI).** Mediante técnicas avanzadas como *coaching*, programación neurolingüística, aprendizaje a base de experiencias y de los modelos de liderazgo, se busca fortalecer las competencias conductuales. Este programa tuvo dos etapas, una primera desarrollada en 2011, y la segunda en 2012, con la participación de 8,87% de colaboradores a escala nacional.

Como resultado del programa EDI se ha fomentado la promoción interna. En la Etapa I, se promovió a 78 colaboradores y, en la Etapa II, a 46, de los cuales, 55,65% es mujer.

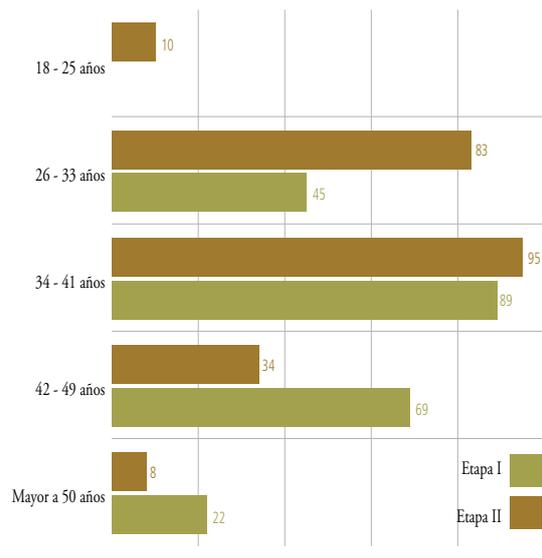
124
colaboradores
fueron promovidos
con el programa
EDI.

Género	2012 - Etapa II	2011 - Etapa I	Total #	Total %
Femenino	30 24,19%	39 31,45%	69	55,65%
Masculino	16 12,90%	39 31,45%	55	44,35%
Total general	46 37,10%	78 62,90%	124	100,00%

Distribución por género



Distribución por rango de edad

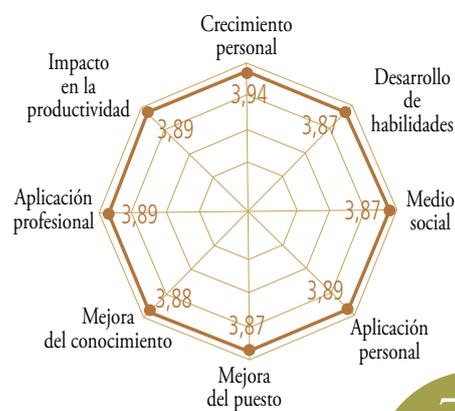


- **Programa de habilidades gerenciales.** Orientado a fortalecer las destrezas gerenciales, ejecutivas y de supervisión, así como el adecuado manejo de conflictos, empoderamiento, trabajo en equipo, entre otros, a través de talleres presenciales, conceptuales y experienciales, y con sesiones de *coaching*, tutorías, estudios de caso, círculos de lectura, jornadas *outdoor*, etc. En esta primera etapa participaron 187 colaboradores de distintas divisiones.

Programa de alineamientos	Programa de destrezas gerenciales	Programa de destrezas ejecutivas
Competencias a desarrollar: <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a resultados. • Comunicación. • Trabajo en equipo. • Orientación y servicio al cliente. • Sesiones individuales de <i>coaching</i> ejecutivo. 	Competencias a desarrollar: <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Visión de valor. • Planificación de organización y control. • <i>Workshop</i> de negociación. • Sesiones individuales de <i>coaching</i> ejecutivo. 	Competencias a desarrollar: <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo ejecutivo. • Juegos de negocio. • Sesiones de <i>coaching</i>.

- **Programa de desarrollo para personas con discapacidad.** Dirigido a colaboradores de Grupo Pichincha con discapacidad, con el fin de contribuir a su crecimiento personal con temas como inteligencia emocional, comunicación efectiva, resiliencia y trabajo en equipo. Se obtuvieron altos niveles de satisfacción y participación entre los asistentes, contando con la presencia del 72% del personal convocado.
- **Trainees.** Busca contratar a jóvenes talentosos que se encuentran culminando sus estudios universitarios y acompañarlos en un entrenamiento profesional continuo, con miras a que puedan desempeñar cargos con alta responsabilidad de liderazgo en el futuro.

Índice de satisfacción del programa de desarrollo para colaboradores con discapacidad



Programa de desarrollo para personas con discapacidad.

72% del personal convocado asistió a las capacitaciones.

* Las escalas de calificación van del 1 (malo) al 4 (excelente).

2.4. ¡Nuestra gente... sin barreras!

Incluir a las personas con discapacidad va mucho más allá de una oportunidad laboral; es lograr para ellas un ambiente de bienestar, calidez y sensibilidad, donde puedan desarrollar al máximo sus capacidades y sientan que detrás de ellos existe una institución con la que pueden contar.

En respuesta al cumplimiento de la Ley de Discapacidades, Grupo Pichincha cerró el año con 285 colaboradores contratados, de los cuales, 228 son de Banco Pichincha. Sin embargo, emprendiendo una acción de responsabilidad social, en colaboración con diferentes áreas de nuestra organización, surgió el programa ¡Nuestra gente... sin barreras!, cuyo objetivo es fortalecer el desarrollo personal y el ambiente laboral de nuestros colaboradores con discapacidad.

Para lograrlo, en una primera etapa, se levantó un diagnóstico con una entrevista en formato digital, que recogió aspectos socioeconómicos, laborales, médicos y académicos, para identificar

necesidades, recopilar y actualizar datos y, especialmente, reconocer los grupos críticos a nivel nacional. Es así como 253 colaboradores con discapacidad fueron entrevistados de manera personalizada, en un proceso humano y técnico, permitiéndonos obtener información relevante para emprender acciones en su beneficio.

En una segunda etapa, nuestra organización tiene el firme compromiso de definir y cumplir acciones que respondan a los requerimientos y expectativas de este grupo de interés, consolidando la integración y sensibilización de todo el personal, además de iniciar una valoración cuantitativa de los índices de empleabilidad, con la finalidad de potenciar sus capacidades, aptitudes, conocimientos y fomentar su adecuada integración.

Con este proyecto, actualmente, participamos en los premios anuales Beyondbanking, organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en la categoría de Equalbanking.

Además, y con el propósito de impactar positivamente en la organización y en la sociedad, en 2012, colaboramos con la Fundación El Triángulo, adquiriendo entradas para sus funciones de teatro en las ciudades de Guayaquil y Cuenca, las mismas que fueron repartidas entre colaboradores con discapacidad de ambas ciudades.

2.5. Evaluación Global de Desempeño

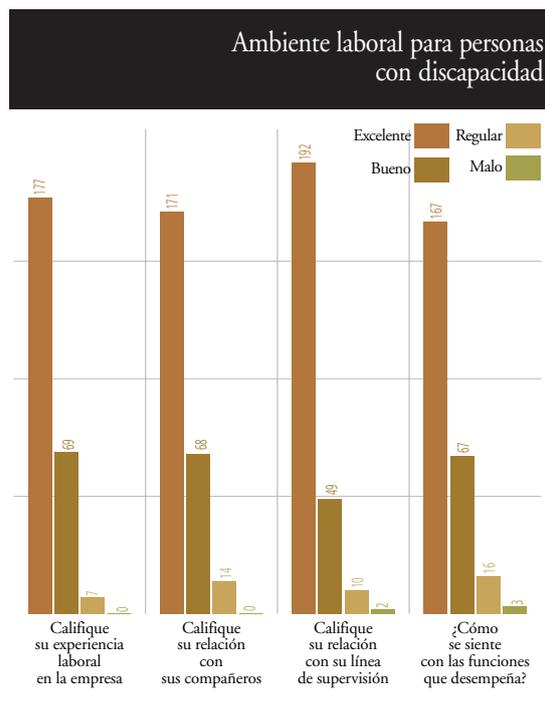
Para impulsar las fortalezas de nuestros colaboradores es preciso conocer su aporte a la institución, pero no solo eso, sino darles respuestas que los motiven y ayuden a seguir trabajando y ampliando sus buenas prácticas.

La Evaluación Global de Desempeño (EGD) mide la contribución anual de cada uno de los colaboradores en cuatro pilares institucionales: objetivo institucional, cumplimiento presupuestario, *ranking* y gestión por objetivos individuales, cuyo cumplimiento es revisado de manera trimestral.

Aualmente, esta evaluación es aplicada al 100% de la población que cumple con el parámetro de antigüedad estipulado. Posteriormente, cada colaborador recibe la respectiva retroalimentación por parte de su línea de supervisión, con asesoría de un consultor del área de Recursos Humanos.

Esta evaluación sirve de *input* para establecer oportunidades de mejora, planes de acción y procesos de desarrollo focalizado, planes de carrera, oportunidades laborales, formación continua y revisiones salariales.

Cada año buscamos mejorar nuestro modelo de EGD y fortalecer una cultura de retroalimentación permanente, para lo cual se realizó una encuesta entre 1.485 colaboradores sobre la calidad y satisfacción de la retroalimentación recibida en abril de 2012, correspondiente a la EGD de 2011.



Grupo Pichinchá tiene **285** personas con discapacidad contratadas.

El 34% de la muestra considera que debe existir un *feedback* periódico para mejorar el desempeño de sus funciones, y a partir de los resultados de este estudio, se continuará mejorando la herramienta.

2.6. Remuneración y compensación

La equidad en la compensación salarial es una de las políticas que mantenemos desde siempre, con la idea de reconocer el desempeño y esfuerzo de nuestros colaboradores, quienes tienen la confianza y seguridad de que su aporte a la organización realmente es reconocido y valorado. Además, nunca hemos dejado de pensar en el bienestar de nuestros colaboradores, a quienes procuramos ofrecerles beneficios que puedan serles útiles hoy o en la posteridad.

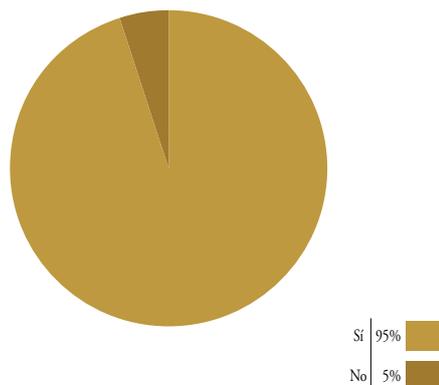
El esquema de remuneración del personal está plasmado en la Política de Administración Salarial, en la que se definen variables que determinan la retribución y el nivel de responsabilidad del puesto, el desempeño profesional, la competitividad y cumplimiento de objetivos. Bajo este esquema, buscamos equidad interna, ser competitivos frente al mercado y evitar toda clase de discriminación. En la política salarial, no se establece diferenciación entre el sueldo de hombres y el de mujeres.

Garantizamos que el sueldo básico que pagamos en los cargos de menor responsabilidad sea equivalente al salario mínimo legal establecido en la tabla sectorial. Sumado a esto, nuestros colaboradores reciben compensaciones adicionales al sueldo básico, calculadas en un ingreso neto de 53% promedio superior a lo establecido por la ley.

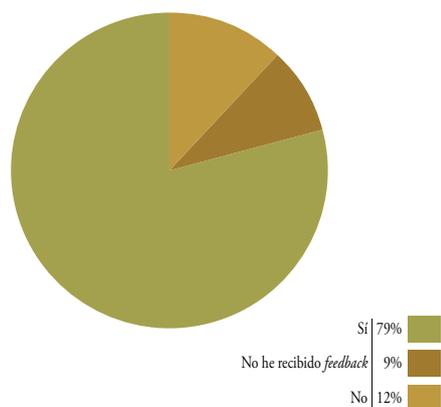
Beneficios adicionales:

- **Aporte personal del colaborador al IESS.** Este aporte es asumido por nuestra institución, es decir, asumimos el porcentaje patronal más el personal, lo que suma el 22% del total de la remuneración.
- **Remuneraciones adicionales.** Reconocemos remuneraciones adicionales, como el excedente del décimo cuarto sueldo y el aguinaldo navideño.

¿Su línea de supervisión le entregó los resultados de su EGD?



¿Considera el *feedback* recibido fue claro y aporta efectivamente en su desempeño?



1.485
colaboradores
fueron entrevistados
sobre la calidad y
satisfacción de
la retroalimentación
recibida.

2.7. Calidad de vida para nuestros colaboradores y sus familias

A continuación, presentamos el plan de beneficios que está a disposición de nuestros colaboradores, con el fin de garantizar su bienestar y el de sus familias.

- **Crédito para empleados.** Se otorgan créditos a nuestros colaboradores en condiciones preferenciales. Los tipos de crédito a los que pueden acceder son los siguientes:

Crédito de consumo	Se otorgan para apoyar al personal en sus diferentes requerimientos.
Crédito de emergencia	Se concederán bajo circunstancias de calamidad doméstica y/o fuerza mayor, definidos en la política, debiendo presentar los respaldos correspondientes.
Crédito hipotecario	Se otorgan para compra de vivienda, terreno, construcción, ampliación o reparación de vivienda.

- **Plan Futuro Seguro.** Con el fin de incentivar el ahorro, la organización creó el Plan Futuro Seguro, que le permite al colaborador planificar su futuro y generar liquidez para solventar gastos educativos de su familia, necesidades de vivienda y crear un capital para su retiro. Además de la contribución individual, a partir del aporte número 13, premiamos al colaborador contribuyendo mensualmente a su fondo.

Créditos otorgados		
Tipo de crédito (en dólares)	Número de créditos	Monto desembolsado
Consumo	573	2'134.767
Hipotecario	44	2'016.767
Total	617	4'151.534

- **Tarjetas de comisariatos**

Supermaxi. Sirve para que el colaborador obtenga descuentos en sus compras y cuente con un cupo de crédito para sus consumos.

Gift Card. Emitida al portador en la que los colaboradores reciben un bono mensual acreditado por un valor del 20% de su remuneración hasta un máximo de \$ 300 que podrá ser utilizado en tiendas y almacenes de la cadena Supermaxi a nivel nacional. El valor que se acredita a la tarjeta puede ser acumulado.

- **Alimentación.** Asumimos el 100% del valor de alimentación de almuerzos en días laborales de nuestro personal.
- **Seguros.** Cubrimos al colaborador desde su primer día de ingreso a la institución con seguros de vida y accidentes personales, asumiendo el 100% de su costo.
- **Plan de asistencia médica.** Ofrecemos el beneficio de seguro de salud a nuestros colaboradores, cónyuges e hijos, con el respaldo de Confiamed y la asesoría de Novaecuador. Los colaboradores asumen un costo por este beneficio, calculado de acuerdo a su salario básico.
- **Servicio médico de pediatría.** La institución ofrece el servicio de pediatría en las ciudades de Quito y Guayaquil para atención a los hijos de colaboradores de hasta 12 años de edad. El 100% del costo de las consultas es asumido por la institución.

- **Guardería.** Reconocemos un valor por gastos de guardería a las colaboradoras con hijos de hasta cuatro años de edad que asisten a algún centro infantil.

2.8. Seguridad y salud ocupacional

Un trabajo en condiciones sanas y seguras es, sin duda alguna, otro de los propósitos que la institución ha reforzado en los últimos años. Hoy contamos con un sistema de prevención de riesgos laborales y un programa de salud ocupacional que nos ha indicado el camino por donde debemos avanzar y así garantizar el mejor de los ambientes para nuestros colaboradores.

Estamos comprometidos con el bienestar físico, mental y social de cada uno de nuestros colaboradores, ya que constituyen el bien más importante de nuestra organización. Creemos que el trabajo realizado bajo todas las medidas de seguridad contribuye a la mejora continua en la calidad de nuestros servicios, de nuestros procesos y de nuestras condiciones de trabajo.

La unidad de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) fue creada en 2010, con la finalidad de implementar el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, que ha sido estructurado a partir del Reglamento para el Sistema de Auditorías de Riesgos del Trabajo (SART), Resolución N° C.D. 333 del Seguro General de Riesgos del Trabajo de IESS.

La implementación del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales se ha ejecutado con el apoyo y compromiso de la alta dirección de la empresa y de la unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, que ha realizado actividades en función de la prevención en seguridad, salud y riesgos profesionales, dando así cumplimiento a los objetivos planteados. Destacamos las siguientes actividades:

- Se culminó el programa de salud ocupacional a nivel nacional, obteniendo historias clínicas de aproximadamente 5.000 colaboradores.
- Se instaló la señalización de riesgos y evacuación en 202 agencias a nivel nacional.
- Se elaboraron 229 planes de emergencia en las agencias a nivel nacional con sus respectivos simulacros de evacuación. De igual manera se actualizaron 78 planes de emergencia en la provincia de Pichincha, que se encuentran ya en la Intranet.
- Se capacitó al 70% de los colaboradores vía *e-learning* sobre la política en seguridad y salud ocupacional (SSO), con la finalidad de difundir los principios y compromisos de la organización en estos temas.
- Se continuó con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, estimando llegar al 80% de su cumplimiento en 2013.
- Se capacitó a los colaboradores en fundamentos de prevención de riesgos laborales, cuyo objetivo es informar cuáles son los diferentes riesgos a los que se encuentran expuestos. Asimismo se instruyó a los colaboradores sobre cómo evacuar si se presenta una emergencia en las instalaciones. Esto se llevó a cabo en 307 agencias y ventanillas de extensión a nivel nacional.
- Se cuenta con registros estadísticos de accidentabilidad laboral, al igual que de enfermedades laborales.

202
agencias
están bien
señalizadas.

Existen
historias clínicas
de al menos
5.000
colaboradores.

A continuación, presentamos indicadores de SSO con datos más reales que los del año 2012, gracias a la capacitación impartida a las líneas de supervisión para que registren los accidentes laborales y ausencias por enfermedad de sus equipos de trabajo. Por esta razón y por el incremento de colaboradores en la organización, los indicadores de frecuencia, gravedad y ausentismo se incrementaron significativamente. Además, empezamos a reportar la tasa de riesgo.

Indicadores de SSO			
Indicador	Valor		Descripción del indicador
	2012	2011	
Índice de frecuencia	2,06	0,15	Número de lesiones sobre horas hombre trabajadas multiplicado por 200.000.
Índice de gravedad	21,82	1,60	Número de días perdidos sobre horas hombre trabajadas multiplicado por 200.000.
Tasa de riesgos	10,60		Índice de gravedad sobre el índice de frecuencia.
Tasa de enfermedades*	0	0	Número total de casos de enfermedades ocupacionales sobre horas hombre trabajadas multiplicado por 200.000.
Tasa de ausentismo	1.739,37	150,91	Número total de días perdidos por enfermedad durante el período sobre número total de días trabajados por el colectivo en el mismo período multiplicado por 200.000

* Existe un caso en investigación por parte de Riesgos del Trabajo del IESS.

Se realizaron algunas campañas de vacunación para colaboradores y, en el caso de la vacuna Vaxigrip, contra la gripe (virus H1N1) participaron los colaboradores y sus familias.

Adicional a ello, Banco Pichincha realizó una donación de 1.777 vacunas Vaxigrip contra el virus H1N1 a instituciones de beneficencia como Fundación Futuro Ambato, Albergue San Juan de Dios, Centro de Desarrollo de la Niñez Josue Llano Grande, Cárcel de Mujeres, Fundación Sembrando Esperanza, San Vicente de Paúl, Fundación Futuro Latacunga, Centro de Rehabilitación de Adolescentes, Escuela 6 de Diciembre, Escuela Toctiuco.

Receptores de los programas				
	Vacuna Vaxigrip	HPV (papiloma)	Hepatitis A	Hepatitis B
Colaboradores	424	4	4	43

2.9. Aportamos a la calidad de vida de nuestros colaboradores y la comunidad

El equilibrio entre el trabajo y la vida personal es importante para todo ser humano. Por ello, en Banco Pichincha creemos que vincular a nuestros colaboradores con las necesidades de otros y de la naturaleza ayuda a renovar ese vínculo y alcanzar un mejor estilo de vida.

Nuestra institución ha buscado apoyar una serie de actividades relacionadas a problemáticas sociales, económicas y ambientales, con la participación de nuestra gente, a fin de sensibilizarlos, fortalecer sus valores y buscar un equilibrio entre sus actividades laborales y personales.

- **Carrera Children 5k.** Auspiciamos la participación de nuestros colaboradores en la carrera Children 5k, beneficiando a través del deporte a los niños de la Fundación Children International.
- **Olimpiadas Avanti.** Colaboradores de Banco Pichincha, PAGUE YA y CREDI FE fueron parte de este evento realizado en beneficio de la comunidad Pistishí-Tolte —ubicada en la provincia de Chimborazo— que vive en condiciones de extrema pobreza y que se ve beneficiada con este tipo de programas.
- **Juntos por los bosques vivos.** Caminata realizada en respuesta a la gran cantidad de incendios que destruyeron los bosques de Quito durante el verano. Nuestros colaboradores participaron en la siembra de un árbol para ayudar a recuperar los espacios quemados.
- **Proyectos Coro y Foto Pichincha.** En 2012 se lanzó una encuesta dirigida a colaboradores de la matriz de Quito para evaluar sus preferencias en cuanto a actividades extralaborales, de ahí surgió la creación de iniciativas como Coro Pichincha y Foto Pichincha, que serán implementados como un proyecto piloto a inicios de 2013. La realización de estos proyectos está a cargo del área de Responsabilidad Social como un aporte para lograr un adecuado equilibrio vida-trabajo.

2.10. Clima laboral

Un buen clima laboral está determinado por un óptimo nivel de comunicación. Esa es una de las razones por las que impulsamos la creación de líneas comunicacionales y de canales de información que sirvan para fortalecer la conexión entre colaboradores y mantenerlos al día de las novedades y oportunidades de la organización.

En 2012 realizamos dos evaluaciones de la Medición del Ambiente Organizacional (MAO), orientadas a segmentos específicos de Banco Pichincha para apoyar y fortalecer su gestión administrativa. Los resultados obtenidos nos permiten identificar áreas de oportunidad de mejora, reconocer mejores prácticas, y contar con una apreciación real y objetiva de los elementos que influyen en el clima laboral de la organización.

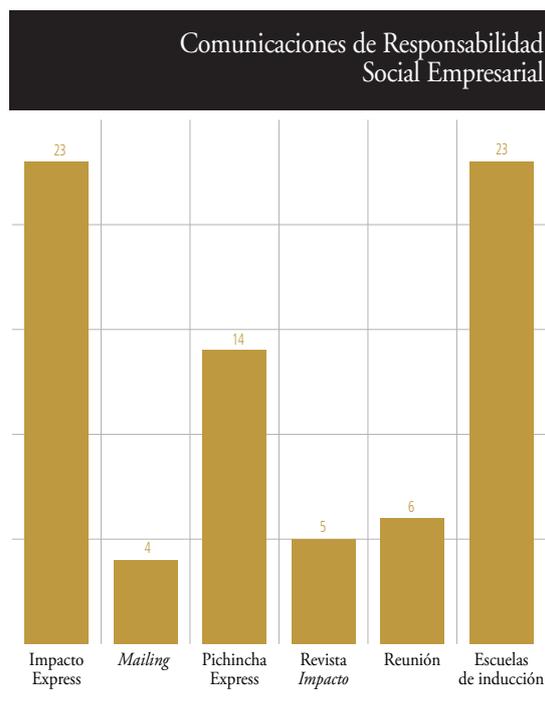
2.11. Comunicación interna

Desde hace varios años, Banco Pichincha cuenta con una estrategia de comunicación organizacional apalancada en canales y sistemas que facilitan la interacción entre nuestros colaboradores. El conocimiento de las políticas internas, productos, beneficios, capacitaciones, noticias son, entre otros, aspectos que se abordan permanentemente desde las distintas herramientas de comunicación.

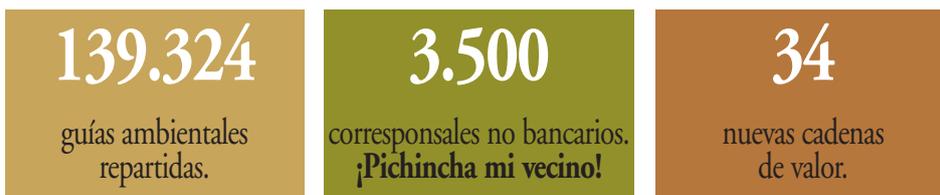
Adicionalmente, en 2012 se llevó a cabo un plan de comunicación de temas de responsabilidad social, buscando dar cumplimiento al reto de difundir el Modelo de Gestión Sostenible y sus acciones dentro del Grupo Pichincha. Se han publicado consejos prácticos en la revista *Impacto*, en la Intranet y en Impacto Express. Además, se ha difundido el modelo con capacitaciones, reuniones y charlas de inducción en las escuelas de formación para nuevos colaboradores.

Nuestras herramientas de comunicación son las siguientes:

- **Pichincha.Net.** Portal de la Intranet que contiene políticas, procedimientos, encuestas, noticias e información relevante de la estructura y estrategias de la organización.
- **Pichinch@ Express.** Mensaje tipo *pop-up* que se despliega al momento en que cada colaborador enciende su computador. Es una publicación de formato corto, amigable y de lectura rápida, con capacidad de ampliación mediante un *link* a *Pichincha.Net*.
- **Revista Impacto.** Medio de comunicación impreso, de circulación bimensual, que mantiene un tiraje promedio de 6.000 ejemplares, que se distribuyen a todos los colaboradores de Banco Pichincha, filiales a nivel nacional y mediante cortesías a las empresas del grupo fuera del país. *Impacto* es una propuesta de comunicación dinámica, entretenida, que asegura periódicamente a nuestros colaboradores conocer temas importantes de capacitación y gestión. En línea con la política ambiental, esta revista se imprime en papel bond 100% reciclable y se utilizan tintas de origen vegetal.
- **Impacto Express.** Boletín digital que, vía correo electrónico, se envía semanalmente a todos los colaboradores de Banco Pichincha y filiales.
- **Encuestas/monitoreos.** Esta herramienta nos permite conocer el nivel de lectura y comprensión de los distintos temas difundidos.



3. Gestión responsable con clientes



2012	2013
Reenfocar la estrategia de servicio al cliente, que abarque procesos, cliente interno y satisfacción del cliente.	Implementar el nuevo modelo de segmentación y el modelo de actuación comercial.
Establecer el programa de sensibilización ambiental para clientes del segmento de pequeñas empresas y microempresas.	Transformar los canales transaccionales en bancas comerciales orientadas al cliente.
Continuar en el proceso de remodelación para que nuestras agencias tengan espacios amigables y accesibles para clientes con discapacidad.	Desarrollar indicadores de satisfacción del cliente a escala institucional.
Implementar un nuevo canal transaccional: la red de corresponsales no bancarios, que permita la inclusión de zonas no bancarizadas del país.	
Diseñar y ejecutar un macroproyecto estratégico de educación financiera para nuestros clientes, que incluya varias temáticas, orientado a cada segmento de clientes.	

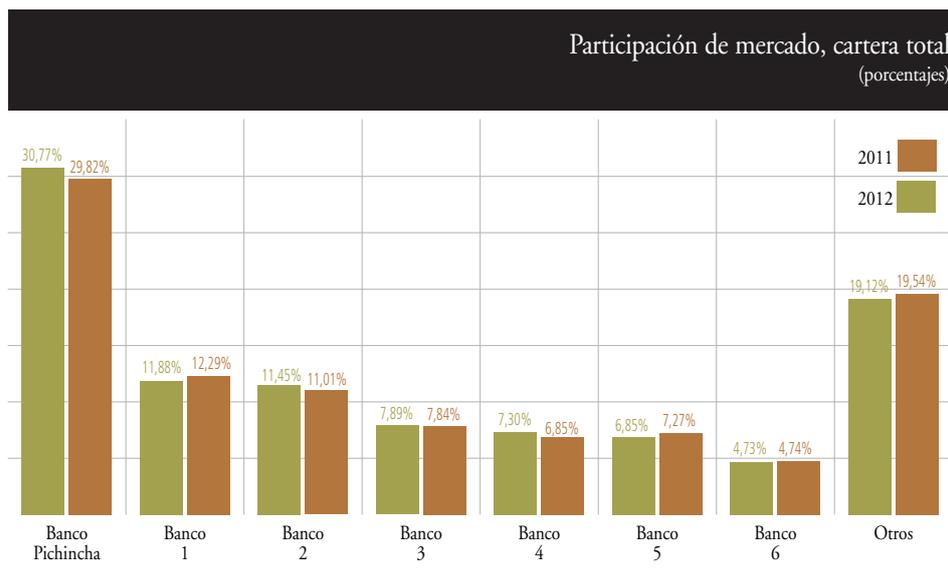


3.1. Participación de mercado

Teniendo una participación de 30,77% en el mercado bancario, Banco Pichincha siente la profunda responsabilidad de mantener un elevado nivel de gestión con sus clientes, que se ha demostrado en la apertura y acercamiento a nuevos usuarios, quienes hoy ven a la inclusión financiera como algo cercano a sus vidas. Definitivamente, el compromiso sigue.

Somos conscientes de que, al ser la institución privada líder del sector bancario ecuatoriano privado, tenemos un papel fundamental en el desempeño económico del país. Por este motivo, nos

empeñamos en cumplir con este compromiso, gestionando el crecimiento de nuestro negocio de manera responsable y creando valor compartido para nuestros grupos de interés, principalmente para nuestros clientes, quienes son la razón de ser de nuestro negocio.



3.2. Perfil de nuestros clientes

La cobertura en las 24 provincias del país le ha dado a Banco Pichincha la posibilidad de contar con nuevos clientes de varios sectores, para quienes se han desarrollado productos y vínculos especiales. La creación de una red de corresponsales no bancarios (CNB), así como la ampliación de servicios electrónicos colocan a la organización en la vanguardia de estos nuevos procesos.

Nuestro compromiso es esforzarnos a diario en desarrollar productos y servicios que permitan satisfacer las necesidades y las expectativas de los usuarios en distintos segmentos del negocio. En este portafolio de clientes, manejamos una cartera total de aproximadamente \$ 4.854 millones, distribuidos entre Banca Empresas y Banca Personas.

\$ 4.854 millones es el monto de la cartera total.

En 2012 se realizaron 1'136.994 operaciones.

Segmentos de la banca

Banca	Segmento	Cartera total* en dólares		Número operaciones		Número clientes	
		2012	2011	2012	2011	2012	2011
Empresas	Empresas	1.471'828.007	1.067'955.129	6.177	5.110	2.582	2.169
	Personas jurídicas	3'150.819	4'725.508	394	445	361	409
	Microempresas	490'156.354	448'390.326	214.325	205.740	165.271	158.162
	Pequeñas empresas	1.004'941.267	965'599.693	74.529	73.248	40.663	39.218
Personas naturales	Personas naturales	1.883'995.665	1.589'011.553	841.569	744.114	722.223	663.399
Total general		4.854'072.112	4.075'682.209	1'136.994	1'028.657	931.100	863.357

* Cartera total es igual a cartera por vencer más cartera vencida y no devenga.

Distribución de clientes por regiones y ciudades

Regiones	Personas naturales		Empresas*		Total	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Quito	753.783	763.422	95.030	91.839	848.813	855.261
Guayaquil	408.936	425.705	67.168	63.361	476.104	489.066
Costa norte	240.500	245.850	72.288	67.399	312.788	313.249
Sierra centro	137.898	150.886	49.457	49.054	187.355	199.940
Sierra norte	112.790	119.946	32.157	30.247	144.947	150.193
Costa centro	125.129	126.366	30.832	30.248	155.961	156.614
Cuenca	109.091	116.406	23.606	23.393	132.697	139.799
Machala	74.164	75.458	17.963	15.686	92.127	91.144
Zona Oriental	54.379	56.778	17.633	16.495	72.012	73.273
España	30.514	31.578	221	214	30.735	31.792
Total	2'047.184	2'112.395	406.355	387.936	2'453.539	2'500.331

* Incluye grandes empresas, Pymes, microempresas y personas jurídicas.

En 2011 se crea la Zona Oriental.

El número de clientes en personas naturales disminuyó, ya que se implementó un proceso en BANCS que inactiva las cuentas que no han transaccionado en los últimos seis meses.

Existen
3.804
puntos de
atención.

Existen
738
cajeros
automáticos.

3.2.1. Cobertura

Estamos presentes en las 24 provincias del país, con diversos canales de atención, físicos y electrónicos, que se ajustan a la demanda de nuestros clientes. Sin embargo, continuamos en la búsqueda de abrir nuevos medios de atención como las agencias Gates. Mediante una alianza estratégica entre Fundación Gates, Acción Internacional y Banco Pichincha, se inauguró la primera de cinco agencias de este tipo, las cuales contarán con el monitoreo de Acción Internacional. Estos establecimientos tienen la característica de ser pequeñas agencias, ubicadas en zonas donde no hay presencia de otros bancos, únicamente de cooperativas. Además, se establecieron 3.500 corresponsales no bancarios (CNB).

3.2.2. Canales electrónicos

En cuanto a canales electrónicos, contamos con 891 autoservicios instalados y operando; de los cuales, 740 son cajeros automáticos (ATM), 70 depositarios y 81 quioscos de autoservicio, que permiten acceder a consultas de cuentas, estados de cuenta, pagos, entre otras funciones. Esta red nos convierte en la institución financiera con el mayor número de autoservicios a nivel nacional.

Puntos de atención de canales físicos

	2012	2011
Agencias	229	208
Centros de negocios	1	1
Ventanilla de extensión	41	48
Ventanillas de extensión especial	2	2
Agencias Trx	9	12
Oficinas Banca Comunal	12	12
Puntos exprés	1	2
Puntos pagos	5	6
Punto pagos agrícolas	2	2
Gates	1	0
CREDI FE	1	2
Multisegmento*	0	9
Corresponsales no bancarios	3.500	0
Total de puntos de atención	3.804	304

* Esta categoría desapareció debido a que actualmente todas las agencias son multisegmento y se contabilizó en agencias.

Puntos de atención de canales electrónicos

Red de autoservicios	2012	2011
Cajeros automáticos	740	701
Depositarios	70	72
Quioscos	81	81

Producción de la red ATM

(datos en millones de transacciones y dólares respectivamente)

Producción de la red de ATM	Promedio de transacciones por mes en millones	Monto en millones
Transacciones exitosas*	7,7	93
Transacciones satisfactorias**	6,2	75
Monto pagado	587	7.039

* Total de transacciones solicitadas en el canal.

** Transacciones en las que el cliente utiliza de manera correcta el autoservicio.

El monto pagado a través de cajeros automáticos y depositarios de doble función es de aproximadamente \$ 7.000 millones, con alrededor de 75 millones de transacciones satisfactorias, lo que nos ratifica como la red más grande del país.

3.3. Principales productos y servicios

La creatividad ha jugado un papel importante en el desarrollo de servicios que van más allá de las finanzas tradicionales. El Banco pone en la vitrina nacional innovadores productos destinados a generar valor agregado en la sociedad. El crédito ecológico, así como las cadenas de valor con responsabilidad social muestran que el ideal del Pichincha es alcanzar un aporte significativo en el que todos ganen.

Buscamos satisfacer las necesidades de cada tipo de segmento al que estamos dirigidos con una amplia gama de productos y servicios innovadores.

Productos y servicios		
Banca Personas	Banca Empresas	Otros Servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta corriente personal. • Cuenta de ahorros Futuro (Bienes Productivos, Crecer, Joven y reserva). • Cuenta de ahorro. • Cuenta ahorro plazo. • Cuenta ahorro compatriota. • Cuenta electrónica. • Cuenta microcrédito. • Cuenta joven. • Cuenta de ahorros Bienes Productivos. • Certificados depósito a plazo. • Cuenta de ahorro e inversiones en euros. • Crédito Preciso y Dinámico para necesidades de consumo. • Crédito Habitar, Autoseguro, maestrías, sobregiros, sistema automático de pagos. • Pago seguro y asistencias, tarjetas de crédito. • Asistencia hogar, dental, exequial. • Seguros de desempleo y desgravamen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crédito distribuidor y proveedor. • Cuenta corriente empresas y cooperativas, cuenta de ahorro, certificado de depósito a plazo. • Cuenta en euros, crédito empresas, hipotecario, financiamiento, Factoring y Leasing. • Comercio exterior, Cash Management, transferencias interbancarias, garantías bancarias, banca electrónica. • Sobregiros, recaudaciones, pagos, proveedores, nómina, terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Banca electrónica, efectos a domicilio (chequera, cheques devueltos). • Pago impuestos, transferencias por Internet, pago directo. • E-Key, giros y transferencias desde y hacia el exterior. • Recepción de remesas. • Tarjetas de débito. • Estados de cuentas digitales.

3.3.1. Productos y servicios innovadores

Crédito Ecológico

Permite crear actividades productivas responsables y comprometidas con el ambiente.

Los tipos de crédito ecológico son:

- Crédito Preciso Ecológico (consumo);
- Crédito Habitar Ecológico (vivienda);
- Crédito Productivo Ecológico (capital de trabajo);
- Crédito Vehículos Pichincha Ecológico (vehículos);
- Microcrédito Ecológico (CREDI FE);
- Microcréditos Rurales (Banca Comunal).

Esta línea de productos cuenta con tasas diferenciadas para aquellos destinos que aporten a mejorar la calidad de vida de la sociedad, y mantendrán las demás características y los mismos procesos de concesión de los productos principales.

Cuenta Xperta

Este producto fue desarrollado como una oferta integral para bancarizar a clientes que deseen ahorrar y realizar sus transacciones de forma ágil y segura, a través de todos nuestros canales electrónicos. Las características de este producto son:

- Se apertura y se activa en nuestra red de corresponsales no bancarios ¡Pichincha Mi vecino!, a nivel nacional.
- Cuenta Xperta puede recibir en depósitos o transferencias hasta \$ 3.000 mensuales. (Resolución JB-2011-1919).
- El kit contiene la tarjeta Xperta, tarjeta E-Key, instructivo de uso de Cuenta Xperta y la guía de uso de canales electrónicos.

Paquete Ahorros Multipropósito

Con el objetivo de potenciar el ahorro, contamos con el paquete Ahorros Multipropósito que está dirigido a nuevos clientes que tengan una cuenta de ahorros electrónica y un Plan Ahorro Futuro en nuestras agencias a nivel nacional. Con este paquete, el cliente accede a los siguientes beneficios: cuenta de ahorros electrónica + Plan Ahorro Futuro + tarjeta Xperta + tarjeta E-Key + acceso a canales electrónicos.

Kit apertura de cuentas

Este material fue diseñado para informar a nuestros clientes de todos los beneficios a los que accede al aperturar su cuenta de ahorros o cuenta corriente en Banco Pichincha.

Con la entrega de este kit, mejoramos la oferta de valor para el cliente en el proceso de apertura de cuentas y lo incentivamos al uso de canales electrónicos para migrar transacciones de los canales físicos.

Implementación de productos de comercio exterior en Banco Pichincha Panamá

Gracias al esfuerzo mancomunado de Banco Pichincha C. A. y su filial Banco Pichincha Panamá, se realizó la implementación de nuevos productos de comercio exterior en Banco Pichincha Panamá.

Los siguientes productos se podrán emitir y recibir desde Banco Pichincha Panamá:

- Cartas de crédito de importación;
- Cartas de crédito de exportación;
- Cartas de créditos domésticos;
- Cartas de crédito Stand By;
- Cobranzas de importación/exportación;
- Garantías bancarias;
- Garantías aduaneras;
- Avals bancarios.

3.3.2. Cadenas de valor con responsabilidad social

Durante 2012, el área de Cadenas de Valor de la Banca de Empresas fortaleció la estructura y el proceso para financiamiento de proveedores-agricultores y de distribuidores de varias empresas del país. Este esquema permite que las empresas dejen de financiar a sus proveedores/distribuidores con su flujo y puedan dedicarse únicamente a sus objetivos comerciales e institucionales.

En el caso de las cadenas de financiamiento a proveedores agrícolas, se involucra a una tercera empresa proveedora de insumos, que debe cumplir preferentemente con las exigencias del sello verde que establece el Banco. Los agricultores, que son calificados mediante políticas específicas de riesgo y en función de las necesidades de capital de trabajo (insumos) —técnicamente calculadas con apoyo de los expertos agrícolas de la empresa ancla—, no perciben un desembolso en efectivo, sino directamente en insumos que les servirán para sus diferentes cultivos (maíz, arroz, soya, etc.). Si estas materias cumplen con el sello verde, los agricultores pueden acceder a un Crédito Ecológico con condiciones favorables.

Las operaciones crediticias son a término y su plazo es calculado en función del ciclo productivo de cada cultivo, con la finalidad de que el agricultor no se preocupe por realizar pagos de cuotas cuando su siembra aún no produce. Una vez que se efectúa la cosecha, existe un compromiso de compra por parte de la empresa ancla.

El producto final debe cumplir con ciertas especificaciones técnicas, que los expertos de la empresa ancla vigilarán. De esta manera, el agricultor tiene asegurada la venta de su producción a un precio justo. La empresa, en cambio, asegura la provisión de materia prima, en cantidad y calidad. Además, la empresa ancla sirve de agente de retención de las cuotas de crédito. Es decir, calcula el valor recibido en producto, descuenta el valor de la cuota (capital original más intereses) y paga al agricultor el remanente de su producción (utilidad real).

En el futuro se ampliará el financiamiento a la contratación de mano de obra, compra de maquinaria, sistema de riego, entre otros.

En 2012 se realizaron 337 operaciones para el sector agrícola.

Bajo este esquema se han generado 408 operaciones de crédito a través de dos grandes empresas anclas, con montos promedio de \$ 5.974 por cada agricultor, entre 2011 y 2012.

A futuro deseamos ampliar el financiamiento de capital de trabajo a otros aspectos, como la contratación de mano de obra, compra de maquinaria, sistema de riego, entre otros, y así otorgar mayores facilidades a nuestros pequeños clientes. Incluso se piensa en programas de financiamiento para el mejoramiento de vivienda, con el fin de mejorar las condiciones de vida de estos productores.

Adicionalmente, el Banco busca ampliar su interacción con estos clientes para capacitarlos en el uso adecuado de las herramientas financieras que nuestra institución brinda, además de ofrecer los canales adecuados para que puedan transaccionar de manera fácil y ágil a través de su cuenta. Para ello, se trabaja de la mano con el proyecto de corresponsales no bancarios, para acercar el Banco a este grupo objetivo que, debido a las grandes distancias, preferían el financiamiento informal, lo que no les generaba valor agregado y representaba un riesgo para ellos.

Estamos consolidando convenios con organismos internacionales como la CAF y la IFC, para dar asistencia técnica a través de fondos no reembolsables y capacitar a estos productores en las mejores prácticas de cultivo, economía del hogar y alfabetización.

A estas dos grandes cadenas implementadas para financiamiento de proveedores agrícolas, durante el año 2012, se sumaron 34 adicionales:

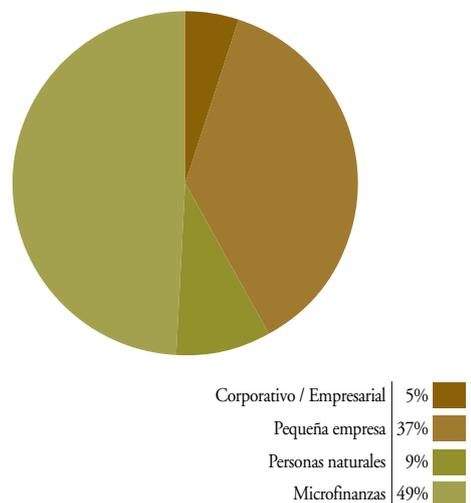
- 13 enfocadas en el financiamiento de proveedores de las empresas ancla, que proveen diferentes productos y servicios como transporte, limpieza, asesoría, algodón, hilos, cuero, telas, verduras, trigo, harinas, etc.
- 21 enfocadas en el financiamiento de distribuidores/clientes de las empresas ancla, que distribuyen todo tipo de productos como herramientas, productos naturistas, aditivos industriales, cemento, alimentos para animales, materiales de construcción, vestimenta, espacios publicitarios, etc.

La cartera potencial que se genera con estas cadenas supera los \$ 37 millones y permite mejorar sustancialmente las relaciones de estas 34 empresas con más de 700 proveedores/distribuidores que son atendidos a través de los diferentes segmentos y unidades de negocio del Banco a nivel nacional e incluso internacional. Estos socios de canal están principalmente distribuidos en los segmentos que presenta el gráfico superior.

Número de operaciones

Año	Número operaciones	Monto total (dólares)	Monto promedio (dólares)
2012	337	2'127.398	6.312,75
2011	71	400.123	5.635,54

Segmentos que atienden cadenas de valor



En 2013 se busca incrementar el número de empresas ancla y fidelizar a un mayor número de socios de canal con las cadenas ya vigentes para lograr un beneficio conjunto.



3.4. Inclusión financiera

Acercar las finanzas al cliente continúa siendo una prioridad para la organización. Se quiere incluir en el sistema financiero formal a quienes han sido potencialmente excluidos. A través del segmento Microfinanzas, el Banco evalúa las necesidades de los grupos objetivos, y destina recursos y capacitación para mejorar su calidad de vida.

Somos conscientes de la gran necesidad que existe en el mundo de que sectores de la población potencialmente excluidos tengan acceso al sistema financiero formal. Hemos logrado este cometido a través de las unidades de negocios como CREDI FE, Banca Comunal y Clientes dependientes en crecimiento, y nuestro nuevo canal transaccional de corresponsales no bancarios (CNB), denominado ¡Pichincha Mi vecino!

3.4.1. CREDI FE

CREDI FE es una de nuestras subsidiarias, cuyo propósito es la prestación de servicios financieros a microempresarios, a través del crédito individual especializado para este segmento. CREDI FE atiende a más de 140.000 microempresarios en todo el país, con un saldo de cartera que supera los \$ 528 millones y un desembolso anual de \$ 480 millones, acumulando en su historia un monto superior a \$ 2.500 millones. Los resultados alcanzados en 2012 representan un crecimiento anual de 19,81% en clientes y 16,50% en saldo de cartera. Lo que ratifica que CREDI FE es la institución más grande de microfinanzas en el mercado ecuatoriano.

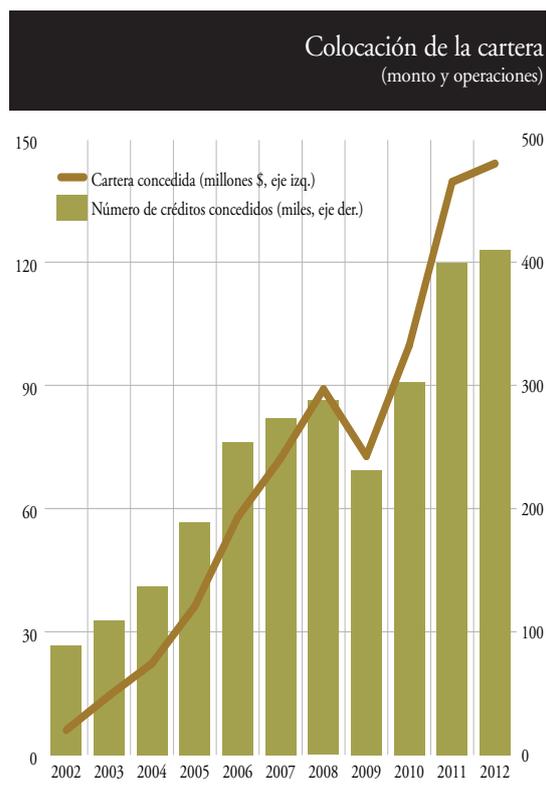
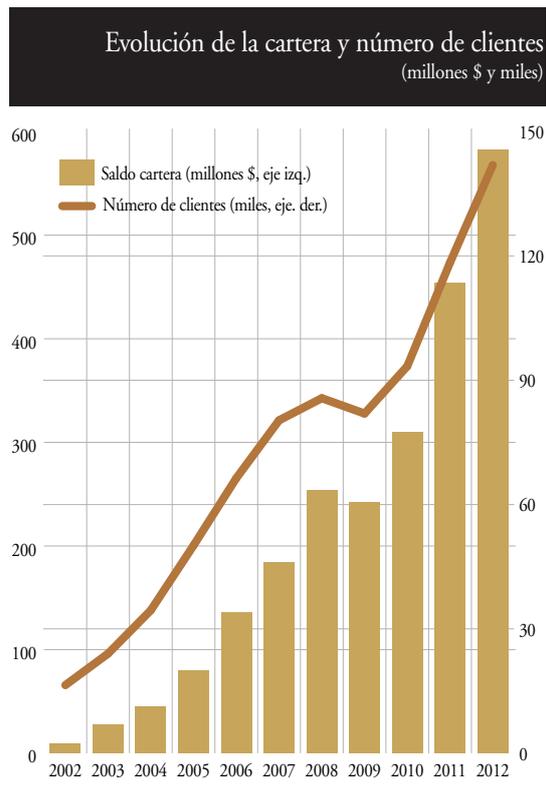


La concesión de microcréditos se basa en la aplicación de una metodología individual que parte por conocer la realidad del microempresario. A partir de esto, se exigen requisitos adecuados al segmento, se aplican procesos operativos ágiles y seguros, basados en información clave, que permite determinar un adecuado nivel de endeudamiento del cliente y administrar convenientemente el riesgo crediticio de la cartera.

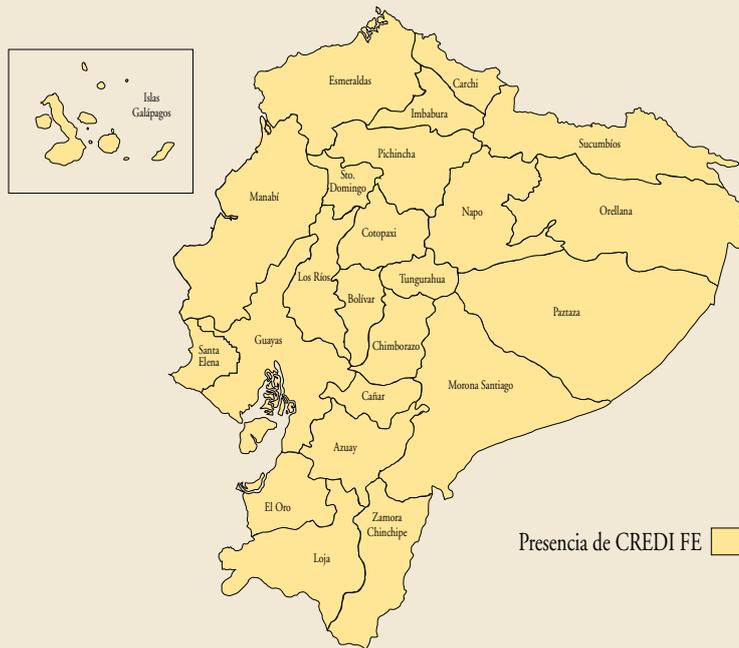
La metodología de CREDI FE hace que los clientes puedan apalancar el crecimiento de sus negocios por medio de créditos con montos y plazos mayores, de acuerdo al grado de desarrollo y a la voluntad de pago demostrada en operaciones anteriores. La concesión de créditos impacta positivamente en el cliente que lo recibe y en su entorno, pues a través de su actividad económica se convierte en un dinamizador de las economías locales, genera empleo e inserción de terceros en los procesos productivos y comerciales del país.

El amplio portafolio de servicios financieros contiene créditos para necesidades de capital de trabajo, adquisición de activos para el negocio, consumo, entre otros. Todas las operaciones crediticias se encuentran cubiertas con un seguro de desgravamen que cubre la totalidad del endeudamiento del cliente. La oferta de productos crediticios se complementa con el acceso a productos de ahorro, tradicional y/o programado (ahorros, Futuro, Crecer), a seguros de vida (VIDAFÉ) y a cobertura de gastos médicos (MEDIFÉ) con tarifas y condiciones muy convenientes para los clientes. Además, al ser cliente de Banco Pichincha, el microempresario tiene acceso a la red de oficinas, ATM y canales alternativos para sus transacciones financieras (banca telefónica, Internet, SMS).

El año pasado se abrieron ocho nuevas agencias, con el fin de acercar al cliente a los servicios financieros. Adicionalmente, contamos con un punto de atención móvil que oferta los servicios bancarios para el segmento y 13 canales móviles.



CREDI FE en Ecuador



Llega a un desembolso anual de
\$ 480 millones.

En 2012 tuvo un crecimiento de
19,81% en clientes.

Este año CREDI FE continuó implementando su estrategia de responsabilidad social empresarial, alineada a la estrategia de Banco Pichincha.

Entre otras cosas:

Se han desarrollado y rediseñado productos y servicios financieros integrales, a partir de las necesidades reales del segmento.

Se realizaron acciones en el marco de la campaña mundial *Smart Campaign*, que busca la transparencia de la información y la protección del cliente dentro de la industria de microfinanzas.

Se inició el proceso de educación financiera para los colaboradores de la organización.

Se impulsaron actividades de integración con las familias de los colaboradores.

Se participó en las iniciativas de protección del ambiente, generadas desde Grupo Pichincha.

Se realizaron jornadas de voluntariado con empleados en diferentes provincias del país.

3.4.2. Banca Comunal

A través de esta Unidad de Negocio, el Banco cumple con su compromiso de bancarizar a las personas que están bajo la línea de pobreza, con ingresos menores a \$ 2 diarios y que, en algunos casos, se encuentran ubicados en lugares con baja densidad poblacional, donde la oferta de servicios bancarios es escasa o inexistente. Con la presencia de nuestros servicios en 21 provincias del país, buscamos lograr una verdadera inclusión financiera de los más pobres, ofreciendo préstamos para actividades productivas, a partir de \$ 50. Este producto es reconocido como Microcrédito de Subsistencia por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Se usa una metodología crediticia grupal, con la formación de bancos comunales, que resultan de la organización de personas de un mismo barrio, sector o localidad que se conocen entre sí y que tienen una actividad productiva que busca mejorar su calidad de vida. Para obtener el crédito, los miembros organizados son garantes solidarios, lo que les permite el acceso a servicios financieros formales.

Este producto financiero se enfoca principalmente en mujeres, quienes en este grupo de la población asumen el rol de jefas de hogar y se preocupan por mejorar las condiciones de vida de sus familias.

Los clientes no requieren acudir a las agencias del Banco para solicitar un crédito, ya que nuestros asesores los visitan directamente en su lugar de trabajo o vivienda y se reúnen con ellos cada 15 días. Atendemos a clientes con ventas iguales o menores a \$ 2.000 mensuales, el plazo promedio de nuestra cartera es de 6,27 meses, el monto máximo de nuestros créditos no supera los \$ 3.000 y de manera efectiva el crédito promedio es de \$ 500 dólares, aproximadamente. Como un valor agregado único, incluimos para todos nuestros clientes un seguro hospitalario, que cubre cualquier enfermedad, maternidad y atención ambulatoria en una red de clínicas que garantiza que sean atendidos adecuadamente y sin costo adicional. Este seguro cubre a alrededor de 450.000 personas pues, además del titular del crédito, incluye a la pareja y hasta tres hijos o familiares cercanos. Todos nuestros clientes están cubiertos por un seguro de vida.

Basados en datos del estudio del INEC - censo realizado en 2010, atendemos a 8 de las 11 provincias y a dos de las tres zonas no delimitadas de baja densidad poblacional, y a 15 de las 17 provincias y a dos de las tres zonas no delimitadas desfavorecidas económicamente.³

Durante 2012 no hubo variación en el número de agencias; sin embargo, se incrementó la atención en la provincia de Pastaza.

Se enfoca principalmente en mujeres.

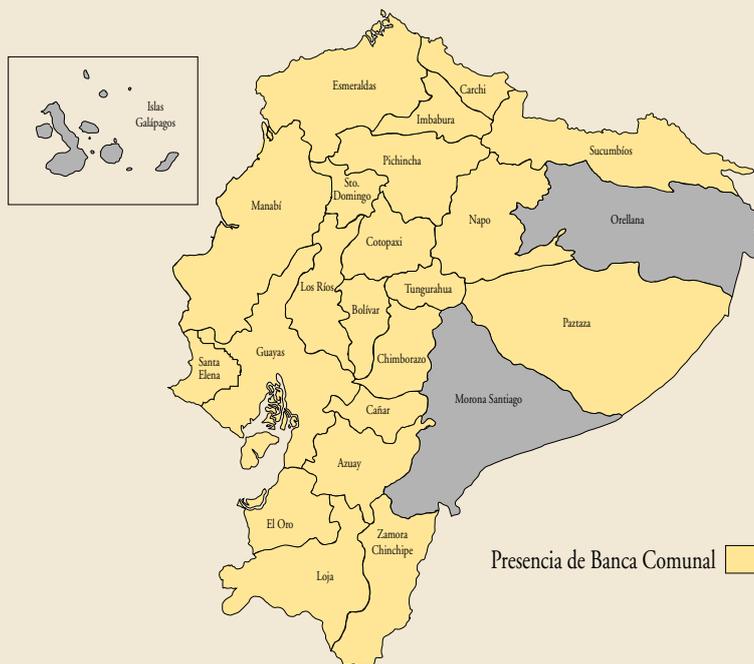
Indicadores bancos comunales

	Diciembre 2012	Diciembre 2011
Clientes	91.022	80.780
Porcentaje de mujeres	70%	70%
Cartera (en dólares)	52'328.960	37'813.492
Créditos desembolsados (en dólares)	138'612.930	111'847.786
Número de operaciones otorgadas	174.662	162.185
Número de Bancos Comunales	8.295	6.309

En 2012 desde nuestras 14 oficinas de atención ubicadas en 13 ciudades, atendemos a nivel nacional a: 21 provincias, 607 parroquias en 155 cantones y 2 zonas no delimitadas. En 2011 a: 20 provincias, más de 519 parroquias en 205 cantones y recintos.

³ Basado en información del INEC - Censo 2010, las provincias y zonas desfavorecidas económicamente se definen a partir del índice de pobreza de necesidades básicas insatisfechas (NBI).

Presencia de Banca Comunal en Ecuador



El compromiso es bancarizar a quienes están bajo la línea de pobreza, con ingresos menores a \$ 2 diarios.

Se ofrecen préstamos para actividades productivas desde \$ 50.

3.4.3. Microfinanzas para clientes dependientes en crecimiento

En 2012 Banco Pichincha contempló dentro de su estrategia la consolidación del segmento Microfinanzas, en el que se encuentran microempresarios atendidos por la metodología individual y grupal, así como los clientes dependientes que perciben ingresos de hasta \$ 350. Este último grupo será gestionado por una unidad específica dentro de la organización, que tendrá como enfoque desarrollar estrategias para atender a los clientes con bajos ingresos.

El compromiso fundamental con los usuarios que perciben ingresos básicos es ofrecerles productos y canales adecuados a sus necesidades para que, apoyados en conocimientos de educación financiera, puedan lograr un manejo responsable de sus finanzas y eviten ser presas fáciles de sectores informales. Para alcanzar este propósito, en 2013, se realizará un trabajo coordinado entre esta nueva unidad y las distintas fuerzas comerciales que dispone el Banco, entre ellas: agencias, fuerzas de venta, *call center*, etc.

Enfocado en los clientes dependientes que perciben ingresos de hasta \$ 350.

3.4.4. ¡Pichincha mi vecino!

La innovación inclusiva es una tendencia mundial que nos mueve a apostar por el desarrollo de productos y servicios que acercan a los sectores más desfavorecidos al sistema financiero y promueven el progreso económico de las zonas no bancarizadas.

Nuestro nuevo canal transaccional: la red de corresponsales no bancarios denominada ¡Pichincha mi vecino! funciona a nivel nacional, en aproximadamente 3.500 locales, calificados como tiendas, ferreterías, farmacias, entre otros. Estos puntos de atención han sido activados durante 2012 y presentan los siguientes indicadores de desempeño.

Contamos con una cobertura de 2.161 CNB en sectores urbanos y 1.330 CNB en sectores rurales, lo que nos ha permitido ampliar considerablemente nuestra capacidad de atención al cliente, llegando a 51% de parroquias del país y con los CNB al 91% de cantones del país.

3.4.5. The Smart Campaign

Somos un Banco pionero en la implementación del modelo de buenas prácticas empresariales, propuesto por la iniciativa mundial *The Smart Campaign Initiative*. Con el apoyo estratégico de Fundación CRISFÉ, realizamos un diagnóstico de prácticas de protección al cliente en nuestro segmento de Microfinanzas, aplicando la metodología establecida por los siete principios que propone esta iniciativa.

Los resultados obtenidos del diagnóstico fueron en su mayoría positivos; sin embargo, para una mejor gestión, hemos diseñado un Plan de Acción tendiente a continuar fortaleciendo la cultura de protección al cliente que nos caracteriza, partiendo de la identificación de oportunidades para la gestión del segmento en aspectos como educación financiera para clientes, proceso de resolución de quejas y desembolsos, canales alternativos de atención, información clara sobre términos y condiciones de productos, y formación ética y trato justo a los clientes en módulos de inducción al personal, incluyendo políticas de protección al cliente detalladas en documentos formales, manuales, códigos de ética, reglamento interno de trabajo, seguridad bancaria, etc.

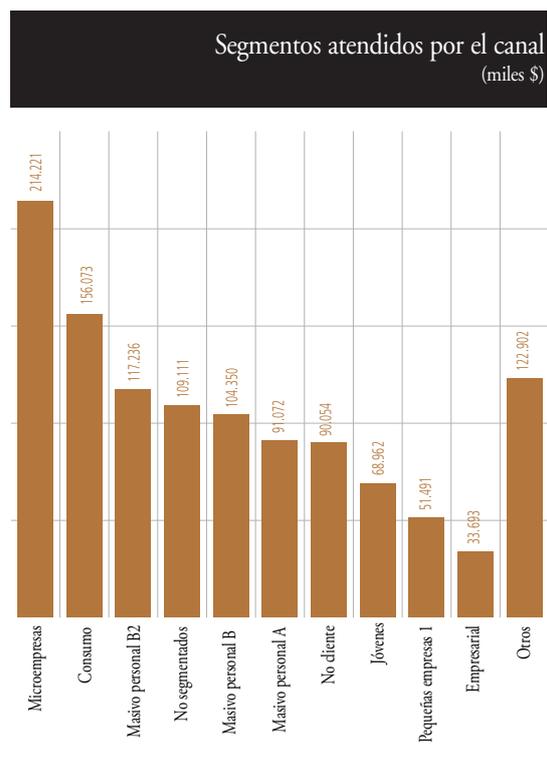
3.5. Orientación al cliente

La calidad en la atención responde a una política primordial de Banco Pichincha, que tiene como pilar la satisfacción del cliente. El compromiso con las buenas prácticas, así como la coherencia en la implementación de estrategias amigables con el usuario, es lo que nos diferencia de los demás.

3.5.1. Atención a los clientes con discapacidad

Alineados a la Ley de Discapacidades, hemos considerado dentro del modelo de atención al cliente un componente de inclusión que promueva, entre nuestros usuarios con discapacidad,

Cobertura por división territorial		
Provincias por 24	Cantones por 221	Parroquias por 1.221
23	202	621
96%	91%	51%



Alrededor de 3.500 locales calificados como corresponsales no bancarios.

Los locales están en 23 provincias y 202 cantones.

la oportunidad de manejar sus finanzas de manera independiente. Es así que el área de Construcciones y Mantenimiento desde hace dos años ha adecuado las agencias a escala nacional para que cuenten con instalaciones que presten facilidades de movilidad y atención adecuada, mediante la accesibilidad a silla de ruedas, direccionamiento en piso a cajas especiales, tableros en cajas especiales, balcones de servicios (tablas desplegadas que se adecúan a la altura de personas que usan silla de ruedas) y mesas a baja altura para diligenciar papeletas.

En 2012 se realizaron las modificaciones señaladas en 41 nuevos establecimientos, lo que representa el 14,19% del total de agencias.

Para la construcción de nuevas agencias se integrarán los parámetros propuestos por la normativa para personas con discapacidad, emitida por el Consejo Nacional de Discapacidades (Conadis).

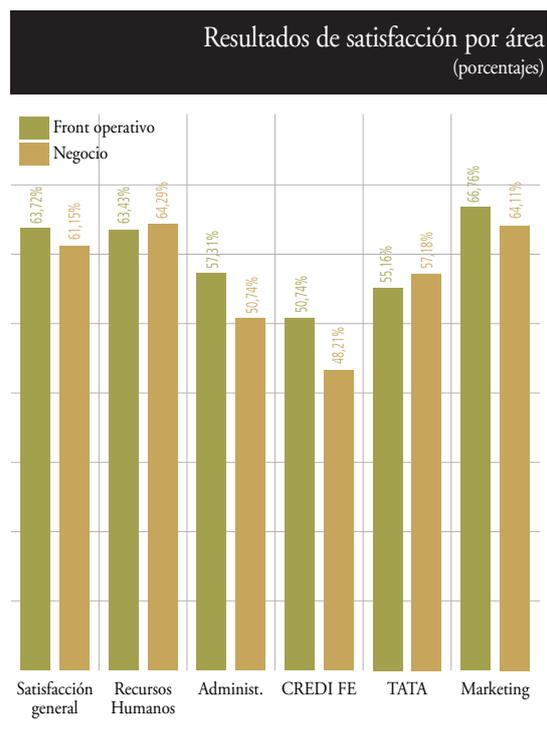
Agencias inclusivas		
	2012	2011
Agencias modificadas	41	39
Porcentaje	14,19%	12,82%

41 agencias se han adaptado a personas con discapacidad.

3.5.2. Calidad en la atención al cliente

El año pasado concentramos nuestros esfuerzos en la difusión, aplicación, seguimiento y refuerzo de los Estándares de Servicio, establecidos por la organización entre nuestros colaboradores de las áreas comerciales y de servicio. Para ello, la Unidad de Calidad ejecutó las siguientes actividades:

- **Recorridos y visitas periódicas.** En estos recorridos se entrevistó a colaboradores que atienden al cliente. Se identificaron puntos fuertes y de mejora en su gestión para poder dar seguimiento a la evolución en la calidad del servicio otorgado.
- **Grupos focales** con colaboradores del área de Front Operativo y de Negocio. Se realizaron en las cuatro regionales y sus ciudades principales, y se congregó al personal de las agencias cercanas.
- **Encuestas** de satisfacción aplicadas al cliente interno.⁴ Fueron a nivel nacional, mediante la plataforma web. Se detectó de manera anónima la



⁴ El cliente interno es todo aquel personal que, de forma directa o indirecta, permite la correcta prestación de nuestros productos o servicios.

percepción de los colaboradores para identificar aspectos de mejora en la atención al cliente externo.

- **Controles y auditorías** realizadas en el último trimestre del año a la gestión de los Estándares de Servicio. También se ejecutaron a nivel nacional, basados en el método de Cliente Misterioso.

Tanto los resultados del índice de satisfacción sobre el uso de Estándares de Servicio, como los resultados de los grupos focales se han presentado a nivel nacional, lo que nos ha permitido analizar las realidades por región y por zona para diseñar talleres y nuevos conversatorios a partir de lo detectado y a su evolución.

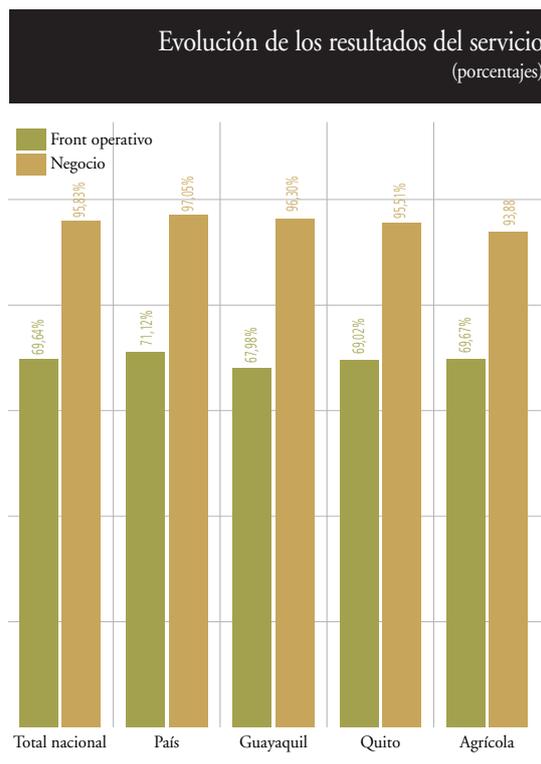
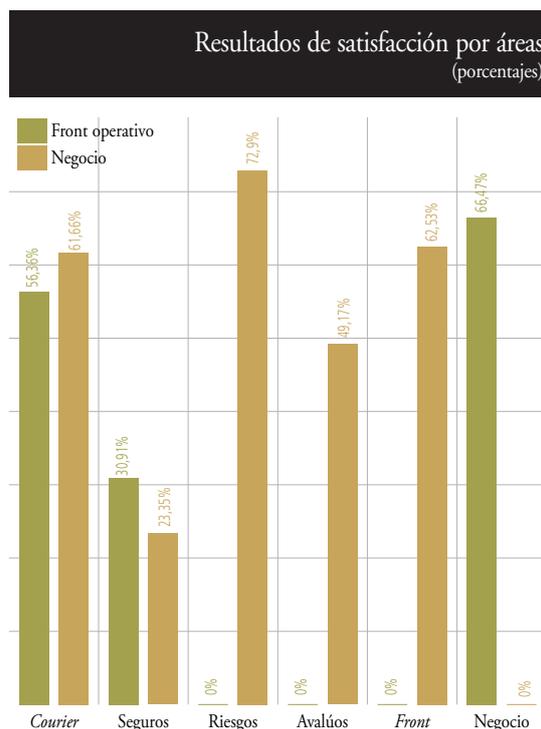
3.5.3. Transparencia en la oferta de productos y servicios

Todas nuestras tarifas y tasas de interés cumplen con lo dispuesto en la normativa vigente; sin embargo, al momento de establecer una relación comercial con nuestros clientes, les comunicamos los beneficios y costos que tienen nuestros productos y servicios. Esto se logra a través de varios canales como nuestra fuerza comercial, los sitios visibles de nuestras agencias, las sucursales a nivel nacional, el portal electrónico del Banco (www.pichincha.com) y la página web de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Durante las encuestas realizadas a diferentes segmentos de clientes en siete ciudades del país, la transparencia en las relaciones comerciales fue reconocida como una fortaleza en Banco Pichincha.

3.6. Finanzas responsables

Tenemos respeto por las finanzas de nuestros usuarios y, por ello, somos conscientes del cuidado que se debe dar a las mismas. Esa es la razón que nos hemos comprometido en el desarrollo de una cultura que prevenga riesgos



La muestra de 2012 fue realizada entre septiembre y diciembre, por lo que no se puede ofrecer una proyección anual.

innecesarios y que controle flagelos tan alarmantes como el lavado de activos y el cometimiento de delitos. En 2012 reportamos 231 operaciones inusuales y capacitamos a 5.503 colaboradores en el tema.

El programa de prevención de lavado de activos es continuo y permanente y para lograr un control más efectivo se han mejorado las herramientas tecnológicas de apoyo. Es así que, a partir de febrero de 2012, entró en funcionamiento el nuevo sistema de monitoreo transaccional, que ha permitido generar expedientes según los perfiles de clientes a base de la implementación de una matriz cuantitativa y cualitativa de riesgo, así como también un proceso de monitoreo integral con alcance a todos los productos de cada cliente, basado en la parametrización de reglas de análisis, con la facilidad de dar seguimiento a los casos documentados en esta herramienta.

La segmentación de la base de datos de clientes en categorías de riesgo extremo, alto, medio y bajo permite detectar de forma eficiente transacciones inusuales, poniendo especial atención a los clientes que representan mayor riesgo. En cumplimiento a la normativa legal en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, se han enviado Reportes de Operaciones Inusuales e Injustificadas (ROII) a la Unidad de Análisis Financiero (UAF), con la debida aprobación del Comité de Cumplimiento.

Se han realizado capacitaciones presenciales y virtuales, cuyo contenido está orientado a preparar a todos los colaboradores en el conocimiento y aplicación de las políticas y procedimientos de prevención de lavado de activos, que fueron actualizadas y adaptadas a las nuevas disposiciones emitidas por la Junta Bancaria (Resolución JB- 2012-2146).

De igual manera, una de las prioridades de esta unidad es mantener actualizado a su equipo de trabajo, por lo que 15 personas recibieron el curso Expertos en prevención de lavado de activos, con la empresa Arasco y fueron certificados por la UAF.

Otra de las actividades importantes fue la atención y respuesta a requerimientos de autoridades y entidades de control, en la cual se atendieron 211 oficios correspondientes a 350 clientes, de quienes se entregó información histórica de hasta seis años de antigüedad.



Indicadores importantes		
Indicadores importantes	2012	2011
Segmentación de clientes activos por exposición al riesgo de lavado de activos (número de clientes)	2'979.082	2'500.331
Clientes monitoreados ¹	13.604	
Análisis integrales de clientes	148	80
Análisis de transacciones puntuales ²	2.213	
Reporte de Operaciones Inusuales e Injustificadas (ROII)	231	68
Colaboradores capacitados a través de <i>e-learning</i>	5.503	4.646
Colaboradores que asistieron a capacitaciones presenciales	754	1.058
Requerimientos organismos de control	211	397

¹ El dato de Clientes monitoreados ha sido posible reportar a partir de la implementación del *software* de monitoreo transaccional Sentinel, en 2012.

² El dato de Análisis de transacciones puntuales ha sido posible reportar a partir de la implementación del *software* de monitoreo transaccional Sentinel, en 2012.

3.7. Gestión responsable del riesgo

Para Banco Pichincha es importante la forma en que se alcanzan los grandes objetivos y estos tienen que conquistarse con responsabilidad social, ambiental y con justicia. En ello juega un papel decisivo la capacitación a nuestros colaboradores, así como la relación con quienes comparten propósitos similares.



Para Banco Pichincha es importante cumplir con los objetivos del negocio, pero la forma en que los alcanzamos es aún más importante, puesto que buscamos el desarrollo sostenible. Desde el Área de Riesgo, nuestro enfoque de gestión busca desarrollar capacidades dentro de la institución y el sector financiero ecuatoriano, sensibilizar a clientes en riesgos ambientales y sociales, exigir el cumplimiento básico de la normativa y ofrecer productos financieros que promuevan la sostenibilidad.

3.7.1. Desarrollo de capacidades en nuestra gente

A lo largo de 2012, fueron capacitados en riesgos ambientales y sociales, y créditos ecológicos y legislación ambiental 1.028 empleados de diferentes áreas como segmento Empresas, Pequeña Empresa, Microcrédito y Banca Comunal, Riesgos, Legal, Responsabilidad Social, entre otras.

Los objetivos de los talleres fueron, por un lado, proporcionar conocimientos a los colaboradores para la identificación, evaluación y administración de riesgos ambientales y sociales para incluirlos en los procesos de análisis de crédito y, por otro, detectar oportunidades de negocio que mejoren la calidad de vida y el ambiente de nuestros clientes.

Se enfatizó en temas como los siguientes:

- Responsabilidad del Banco en el otorgamiento de créditos;
- Legislación ambiental nacional;
- Sostenibilidad empresarial;
- Barreras que enfrentan las microempresas para ser sostenibles;
- ¿Cómo apoyar a nuestros clientes?;
- Factores de riesgo en actividades productivas seleccionadas.

1.028
empleados
fueron capacitados
en riesgos
ambientales
y sociales.

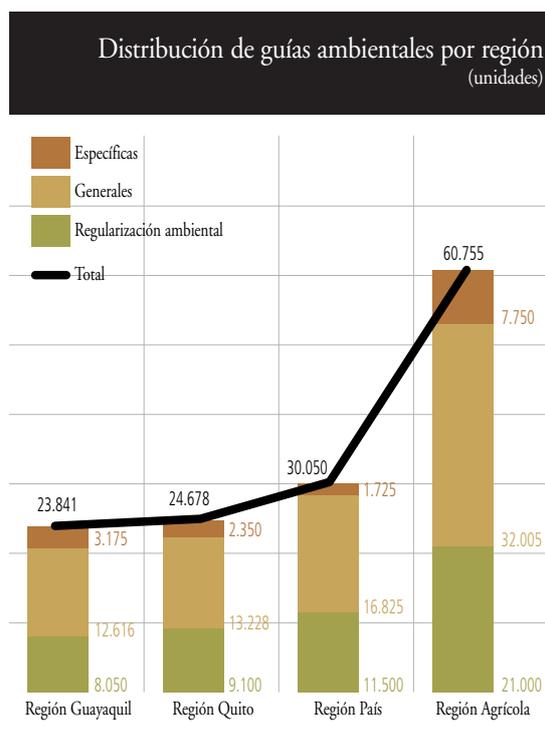
3.7.2. Desarrollo de capacidades en el sector financiero

Con miras a liderar la implementación del análisis de factores de riesgos sociales y ambientales en nuestro sector, trabajar con nuestros clientes en mejores prácticas que generen mayor competitividad en el mercado, mitigar nuestros riesgos financieros e identificar inversiones que agreguen valor ambiental, el área de Riesgos de Banco Pichincha, conjuntamente con la Asociación de Bancos Privados del Ecuador y la iniciativa financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), realizaron el taller Entrenamiento avanzado sobre identificación y evaluación de riesgos socioambientales en los procesos crediticios, en el cual se capacitó a 35 funcionarios del sistema financiero ecuatoriano.

3.7.3. Sensibilización a clientes en riesgos ambientales y sociales

En la búsqueda de sensibilizar a nuestros clientes, se continuó con la difusión de las guías de buenas prácticas, las charlas informativas y la escuela virtual para Pymes con apoyo del BID.

- **Guías de buenas prácticas.** Se distribuyeron entre nuestros clientes de pequeña empresa y microcrédito 139.324 guías ambientales a nivel nacional y se publicaron en nuestra página web 20 guías sobre aspectos de seguridad, salud y ambiente para las actividades calificadas con riesgo ambiental alto más importantes del portafolio de los segmentos mencionados y una guía de información sobre proceso de regularización ambiental.
- **Charlas informativas a clientes Pymes y microfinanzas.** Se capacitó a aproximadamente 5.970 clientes a nivel nacional con expertos en manejo de pequeña empresa; los temas abordados fueron: estrategias para aumentar la rentabilidad, reestructuración de empresas, cómo superar la crisis, aciertos y dificultades de las Pymes, etapas de la empresa, cómo lograr motivación y productividad con los empleados, y sostenibilidad ambiental y social.
- **Escuela virtual para Pymes.** Incluimos en la Escuela de negocios para pequeños empresarios —que fue desarrollada en conjunto con el BID— el módulo de sostenibilidad, en el cual se incluyen temas como gestión ambiental, salud y seguridad ocupacional, inclusión de los pasivos ambientales en su situación financiera y legislación ambiental del país. Esta escuela está dirigida a clientes y asesores.
- **Microfinanzas sostenibles.** La División de Riesgo lideró el estudio *Barreras que enfrentan los microempresarios en la implementación de buenas prácticas ambientales y sociales en su negocio*, en el que,



por medio de una empresa consultora de servicios ambientales, se dio un acompañamiento a 20 clientes que realizan actividades de alto riesgo ambiental durante seis meses. Este proceso buscó la adopción de buenas prácticas por parte de los microempresarios, así como el desarrollo de nuevas oportunidades de negocio mediante una propuesta metodológica de acompañamiento.

El proceso conllevó realizar algunas actividades, entre ellas: el diagnóstico inicial para identificar la situación y la problemática actual, el plan de manejo ambiental, la medición de la aceptación e implementación de buenas prácticas por parte de los clientes y el acompañamiento y evaluación de cumplimientos.

Se detectó que las barreras que tienen los microempresarios para gestionar riesgos sociales y ambientales son los siguientes:

- Desconocimiento de riesgos y consecuencias para la salud y el ambiente;
- Desconocimiento de la normativa;
- Actitud;
- Costo de regularización;
- Costo de inversiones requeridas (plan de activos, compra de suministros, adecuación física, etc.).

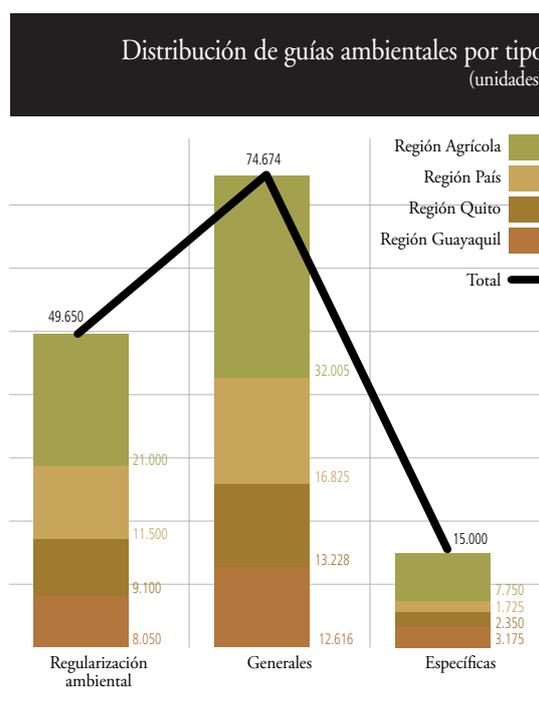
El alto desempeño de estos clientes fue reconocido con la entrega de un diploma, créditos ecológicos y un bonsái de guayacán de cuatro años, símbolo del compromiso con su familia, el ambiente y la sociedad.

3.7.4. Cumplimiento básico de la normativa

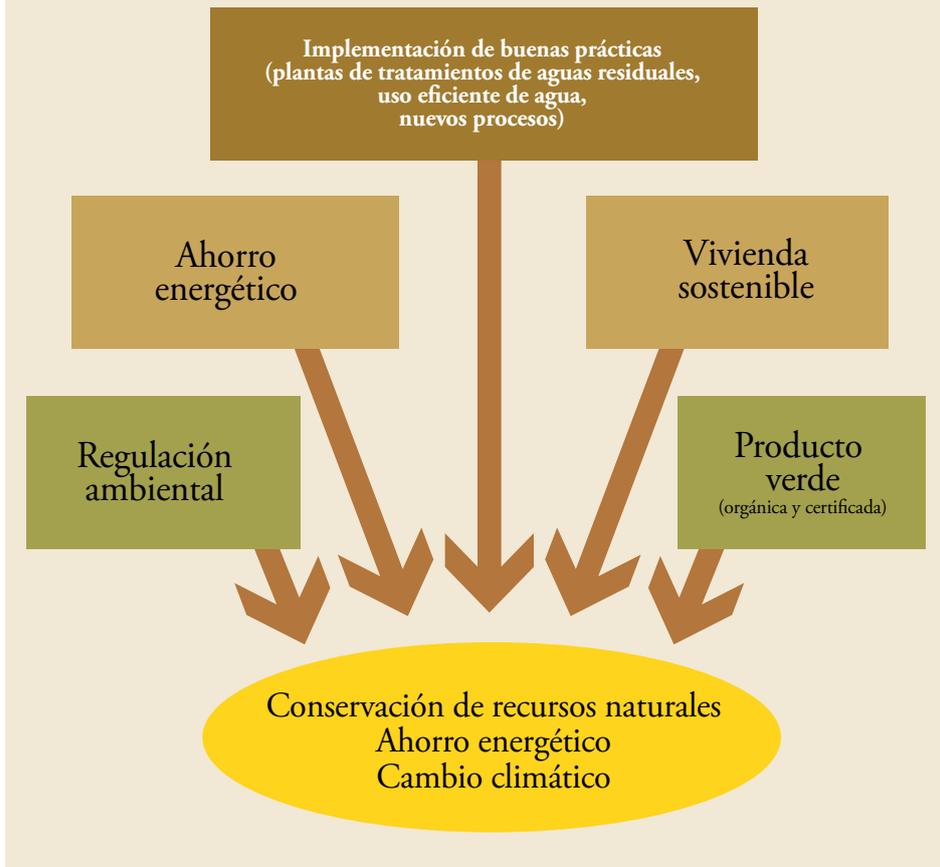
Desde el segundo semestre de 2012, se realizaron provisiones generales de riesgo potencial de crédito a la cartera de aquellos clientes que no cumplen con la Política Ambiental y de quienes no se tiene evidencia de cumplimiento de normas ambientales. Adicionalmente, el Directorio aprobó incluir como requisito la presentación de documentos que evidencien el cumplimiento de la Legislación de Seguridad y Salud Ocupacional dentro de las políticas de crédito.

3.7.5. Productos y servicios financieros sostenibles

Para ofertar productos y servicios ecológicos, el área de Riesgo diseñó las directrices para desarrollar, en coordinación con las áreas de Marketing y Negocio, su implementación y ejecución. Desde agosto de 2012, como un aporte a la sostenibilidad, se inició la oferta de la línea de créditos ecológicos.



Productos financieros que promueven la sostenibilidad



3.8. Educación financiera y para el emprendimiento

Educar es otro de los propósitos que la organización se ha propuesto, con el fin de que la cultura financiera se afiance entre clientes y colaboradores. En su Modelo de Gestión Sostenible, el Banco incluye a la educación financiera como primordial.

Los bajos niveles de educación de la sociedad a la que servimos ponen de manifiesto la necesidad y la oportunidad de fortalecer la cultura financiera entre clientes y no clientes, con el objetivo de mejorar la relación de la comunidad con el sistema financiero. Esto convierte a la educación financiera en uno de los temas prioritarios de nuestro Modelo de Gestión Sostenible.

En 2012, a través de Fundación CRISFÉ, se ejecutaron talleres de educación financiera para colaboradores del Grupo Pichincha, con el objetivo de mejorar la capacidad de gestión de su dinero y aplicar herramientas educativas y prácticas. A estos talleres asistieron 182 colaboradores entre administradores y ejecutivos de crédito de CREDI FE, asesores de crédito y supervisores de Banca Comunal, y gestores de cobranza de PAGUE YA.

182
colaboradores
se capacitaron
en educación
financiera.

4. Gestión responsable con proveedores



2012	2013
Diseñar y ejecutar el plan de sensibilización en responsabilidad social empresarial (RSE) para proveedores claves de Quito y Guayaquil.	Dar seguimiento al cumplimiento y avance del plan de acción de RSE de proveedores en 60%.
Acompañar a los proveedores prioritarios en la adopción de prácticas básicas de RSE mediante autodiagnóstico, plan de acción y auditoría.	Capacitar a 50% de los proveedores del Programa de Gestión Responsable en temas de responsabilidad social.
	Calificar a proveedores nuevos bajo parámetros de la empresa SGS.
	Capacitar a los proveedores que tienen altas oportunidades de mejora y deben alcanzar una óptima calificación.

4.1. Apoyamos el desarrollo local

Nuestra confianza en el trabajo nacional crece a diario y una muestra de ello es la amplia participación que tienen los proveedores locales en la prestación de servicios a nuestra institución, siempre apegados a una política de calidad y de buenas relaciones comerciales.

Consideramos que mantener una relación responsable con nuestra cadena de suministro, además de permitirnos minimizar costos, identificar ventajas competitivas y controlar riesgos, nos permite impulsar un adecuado desarrollo para nuestra empresa y para nuestros proveedores, a través del fortalecimiento de las relaciones comerciales, el aseguramiento del cumplimiento normativo y el alineamiento de valores y estándares de gestión.

En Banco Pichincha tenemos el firme compromiso de contribuir con el desarrollo sostenible de nuestra sociedad. Razón por la cual, una de las acciones que apalanca el cumplimiento de este compromiso es la generación de empleo indirecto, que se viabiliza a través de nuestros proveedores

y contratistas. En 2012 el 97,97% de dichos proveedores corresponden a empresas locales.

4.2. Igualdad de oportunidades y transparencia

Creemos en la necesidad de proporcionar igualdad de condiciones a nuestros proveedores, para que dispongan de las mismas oportunidades. Por eso, hacemos de la transparencia una política primordial. Quienes trabajan con nosotros tienen la seguridad de que cada proceso se lleva adelante con completa ética y claridad.

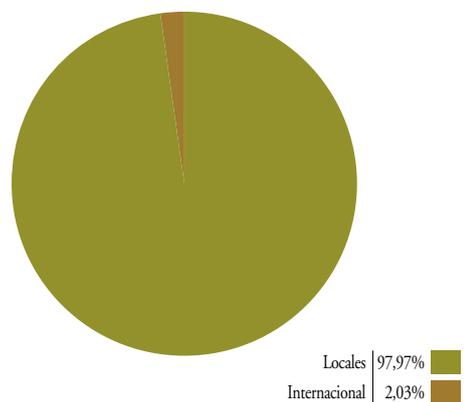
Los vínculos con nuestros proveedores se fundamentan a partir de los principios de igualdad de oportunidades y transparencia. Por ello, en todos nuestros procesos de adquisición de bienes y servicios, nos aseguramos de contar con:

- **Negociaciones transparentes.** Cumplimos de forma cabal y clara con los procesos de negociación para mantener una excelente relación comercial de mutuo beneficio.
- **Proveedores calificados.** Trabajamos con proveedores que pasan por un exigente proceso de calificación, que involucra el cumplimiento de estrictas normas de calidad y de obligaciones legales con sus trabajadores.
- **Proceso de compras estandarizado.** Los procesos de adquisición de bienes y servicios se encuentran establecidos en el Manual de Procedimientos y Políticas de Compras. Estas políticas permiten mejorar los procesos y asegurar la calidad de los distintos bienes y servicios que adquirimos.
- **Evaluación global del producto o servicio a requerir.** Evaluamos factores cualitativos y cuantitativos de los productos y servicios que ofertan nuestros proveedores, con el objetivo de tener las mejores opciones en precio y calidad del mercado.

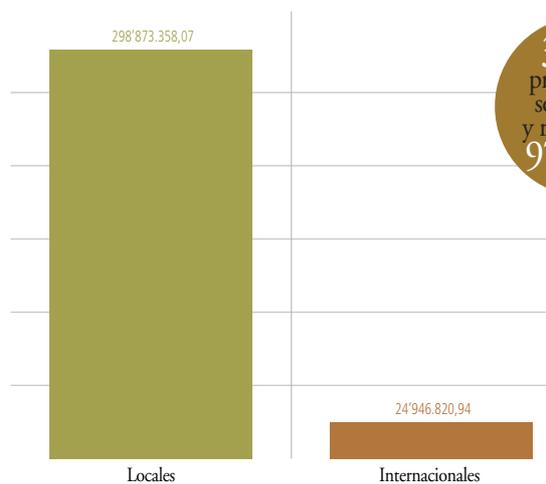
Desde el área de Compras, que opera de manera centralizada, se realizan los procesos para la adquisición y seguimiento a todos los requerimientos de bienes y servicios solicitados por las distintas áreas a nivel nacional, respetando las políticas y procedimientos que rigen el proceso de compras.

Número de proveedores según procedencia	
Locales	3.235
Internacionales	67
Total	3.302

Proporción de proveedores según procedencia



Montos pagados a proveedores (dólares)



3.235
proveedores
son locales
y representan
97,97%.

Las licitaciones se realizan a través de sobre cerrado o de la plataforma de mercado digital TODO 1, dependiendo del monto, la cantidad de ítems y las características específicas de bienes o servicios a cotizar, garantizando la igualdad de oportunidades para todos los proveedores.

4.3. Calificación de proveedores y contratistas

Para que un agente colabore con nosotros debe cumplir ciertos parámetros que garanticen su gestión y calidad, pero no solo eso, también debe mantener un historial óptimo de trabajo con responsabilidad social y de cumplimiento con sus obligaciones patronales.

El proceso de calificación de Banco Pichincha se rige por políticas y procedimientos claramente definidos, lo que permite garantizar su confiabilidad, arrojar mejores resultados de aprovisionamiento, minimizar riesgos en la elección de proveedores y conocer con mayor detalle las fortalezas de los mismos.

Dicho proceso es manejado por la empresa suiza Société Générale de Surveillance S. A. (SGS), lo que nos permite contar con la verificación de una organización externa con experiencia, garantizando el control y la transparencia del mismo. El proceso de calificación considera los siguientes parámetros: actividad económica, situación financiera, capacidad operativa, gestión comercial y calidad, junto con una evaluación documental de la empresa.

Paralelamente, los nuevos proveedores calificados pasan por un proceso de validación por parte de la Unidad de Cumplimiento del Banco, con la finalidad de conocer si alguno falta a las políticas de control establecidas. Además, comprometidos con nuestra filosofía de responsabilidad social empresarial, dentro del proceso de calificación, solicitamos a todos los proveedores el certificado de obligaciones patronales con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), y a los proveedores de servicios complementarios la presentación del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional o el Plan de Prevención de Riesgos.

Hasta finales de 2012, contamos con una base de 313 proveedores calificados bajo la metodología de SGS y 703 registros que permiten acceder a información validada para la ejecución de los procesos de compras.

En 2013 Banco Pichincha trabajar  con proveedores que obtengan calificación A y B, teniendo previsto realizar talleres de trabajo con los que no cumplan esta condición, con el fin de apoyar al mejoramiento de sus procesos y de su desarrollo, acción que se llevará a cabo en conjunto con el área de Responsabilidad Social.

4.4. Construimos relaciones sostenibles

Para la institución es necesario que sus colaboradores externos también tengan un compromiso real con las buenas prácticas ambientales y laborales. Para ello hemos formulado planes de acción, que nos permitan identificar fortalezas, debilidades y oportunidades para trabajar en ellas en conjunto.

Cada proveedor pasa por un riguroso proceso de selección.

Contamos con una base de 313 proveedores calificados.

La empresa SGS garantiza el proceso.

Como adherentes al Pacto Global buscamos fortalecer y difundir entre nuestra cadena de valor el apego a las normas y respeto al ser humano y al ambiente. Para ello, en 2011, se realizó una evaluación de riesgo asociado a las actividades de nuestros proveedores y se determinó una base de 70 proveedores prioritarios de Quito y Guayaquil, con quienes en 2012 se inició el Programa de Gestión Responsable con Proveedores, que consta de las fases que muestra el gráfico de la derecha.

Primera fase:
Identificación de proveedores y socialización de RSE

Se priorizó a 70 proveedores representantes de distintos sectores productivos, tomando en cuenta los siguientes criterios: nivel de facturación, frecuencia del producto o servicio, riesgo socioambiental, riesgo en seguridad y salud ocupacional, e importancia para el Banco.

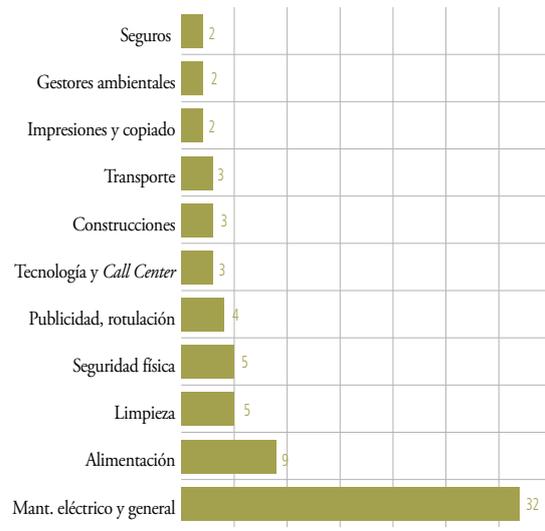
Segunda fase:
Autodiagnóstico social y ambiental

Se solicitó a los 70 proveedores seleccionados aplicar un autodiagnóstico social y ambiental de su gestión, en el que evaluaron temas alineados al Modelo de Gestión Sostenible del Banco como estándares de trabajo, gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional, ética y transparencia. Con los resultados del estudio, se realizó una línea base en prácticas de responsabilidad social en nuestra cadena de valor.

Fases del programa de Gestión Responsable con Proveedores



Proveedores del programa de Gestión Responsable (número de proveedores)



Testimonio de proveedor

Oswaldo Herrera
Empresa Invin

“Para nosotros como prestadores de servicios de vigilancia física fue novedoso realizar el autodiagnóstico y, al mismo tiempo, interesante porque pudimos conocer que la seguridad física está involucrada en distintas actividades en las que tiene que manejarse una política de RSE”.

Testimonio de proveedor

Nixon Rosillo **Servientrega**

“Estamos trabajando en todo lo referente a la responsabilidad social. La presidencia a nivel de Colombia, con nuestro representante legal aquí en Ecuador, ha tomado la decisión de apoyar y prestar los contingentes necesarios para desarrollarnos en ese ámbito. Considero que ser socialmente responsables es muy necesario y útil. Aplaudo la iniciativa de Banco Pichincha, ya que es un ejemplo para seguir. Todas las empresas deberíamos manejarnos con una política de responsabilidad social, que cada uno sepa cómo contribuir al ambiente. Las políticas planteadas por Banco Pichincha no son difíciles de aplicar, pero hay que enmarcarlas en una planificación para luego socializarlas. En cuanto a las estrategias sugeridas por el Banco, me parecen interesantes y oportunas. Nosotros vamos a acogerlas como un ejemplo y empezar a trabajar con nuestros proveedores, de la misma forma que ustedes están trabajando con nosotros. Es una cadena que, mientras sea más conocida y extensa, tendrá mayores resultados”.

Testimonio de proveedor

Alfredo Mancheno **Tevcol**

“La iniciativa de Banco Pichincha es excelente y considero que todas las empresas que queremos gestionar adecuadamente el tema de responsabilidad social empresarial tenemos que reconocer nuestros compromisos, tanto como organizaciones como proveedores. Es importante que quienes somos proveedores de servicios críticos del Banco también podamos reconocer la responsabilidad que tenemos como empresa y como parte de la cadena de valor. Para lograrlo ahora estamos estableciendo mecanismos de trabajo conjunto. Es fundamental implementar prácticas de RSE, hoy ninguna empresa puede manejarse sin incorporarlas”.

Tercera fase:

Presentación de resultados y plan de acción de RSE

A partir de los resultados obtenidos, se elaboró un plan de acción para cada prestador, con el objetivo de mejorar aquellos aspectos valorados como negativos e insuficientes. Se realizaron reuniones de trabajo para presentar los resultados por cada sector productivo y los correspondientes planes que abarcan cuatro aspectos de RSE: talento humano, gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional y buen gobierno corporativo.

Los proveedores aceptaron los planes de forma positiva y para formalizar su ejecución se solicitó que firmaran un acta de compromiso, recolectando hasta diciembre un total de 61 documentos. Se realizarán auditorías de seguimiento para verificar que se lleven a cabo las mejoras sugeridas en los plazos establecidos.

Cuarta fase:

Auditorías a proveedores

Se realizaron auditorías a 67 proveedores mediante visitas a los establecimientos y recopilación de documentos. Esto para verificar las respuestas del autodiagnóstico, entender de cerca las características de la empresa y el tipo de producto o servicio entregado al Banco para así buscar soluciones a los incumplimientos detectados, sin involucrar multas o sanciones económicas ni afectaciones en sus contratos.

Consideramos importante crecer y desarrollarnos junto a nuestros proveedores, para lo cual elaboramos un informe de resultados de auditoría para cada uno de ellos, en el que se sugieren soluciones a los incumplimientos detectados en las auditorías.

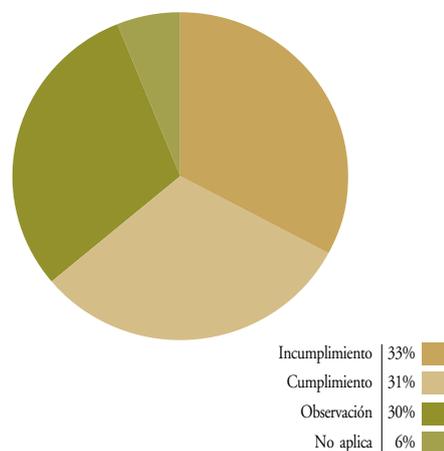
El resultado global de auditoría se presenta en los gráficos de la derecha.

Quinta fase:

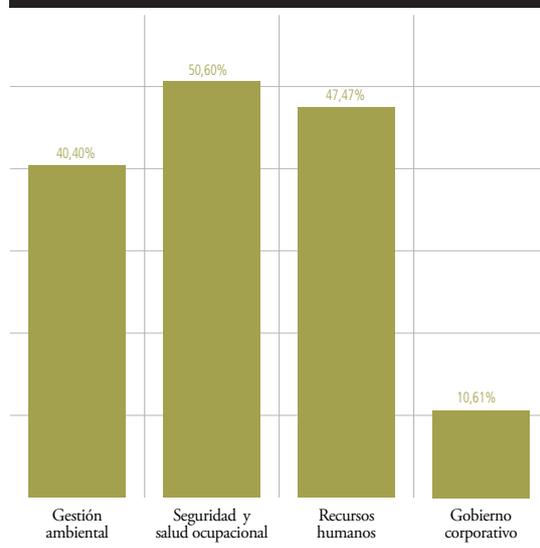
Plan de capacitación y desarrollo

A partir de las oportunidades de mejora identificadas, se brindará acompañamiento técnico a nuestros prestadores, mediante talleres y capacitaciones en temas prioritarios y necesarios para establecer compromisos a largo plazo y promover la sostenibilidad de las empresas.

% de implementación de prácticas de responsabilidad social de los proveedores auditados en 2012



% de cumplimiento de aspectos de RSE de los proveedores auditados en 2012



5. Gestión responsable con el ambiente

<p>3 indicadores ambientales reportados a nivel nacional.</p>	<p>\$ 10.275 de ahorro mensual por digitalización de estados de cuentas de ahorro.</p>	<p>5.789 colaboradores incluidos en la campaña de toma de conciencia ambiental.</p>
--	---	--

Retos 2012	Retos 2013
Diseñar y aprobar la política ambiental del Banco.	Incrementar la disposición final correcta de residuos reciclables y peligrosos.
Iniciar el proceso formal de gestión de residuos sólidos, fomentando la filosofía de las 4R: repensar, reducir, reutilizar y reciclar.	Ampliar el alcance de los indicadores ambientales para que representen la medición real de la huella ambiental de Banco Pichincha.
Aprobar e implementar la política para la gestión de desechos peligrosos de Banco Pichincha.	Diseñar un programa para los colaboradores que les haga emprender acciones de reducción y reutilización de recursos como energía, agua y residuos.
Levantar indicadores que midan el impacto significativo del Banco y realizar el cálculo de su huella ambiental.	
Sensibilizar a los colaboradores en el uso apropiado de los recursos (energía, agua...) y en la adecuada disposición de residuos, diseñando un programa tendiente a disminuir el impacto ambiental del Banco.	
Presentar recomendaciones formales para que la infraestructura y procesos de las agencias cumplan con requisitos definidos en el plan de manejo ambiental del Banco.	
Implementar el proceso de gestión de residuos del Banco a nivel país.	

En Banco Pichincha tenemos el compromiso de aportar a la preservación del ambiente, mediante la disminución de nuestra huella ambiental y el control de los riesgos ambientales de nuestros clientes y proveedores, motivándolos a salvaguardar el ecosistema y convertirlos en actores claves para alcanzar nuestro propósito.

5.1. Inversiones y gastos ambientales

Con el fin de controlar los impactos ambientales relevantes, Banco Pichincha incurrió en algunos gastos para mejorar su gestión ambiental, alcanzando resultados importantes. Entre las acciones están la disposición final de residuos peligrosos, una campaña ambiental, la construcción de cubetos para almacenamiento de combustible del 100% de agencias de Quito, y la instalación de trampas de grasa en lavabos de comedores para la todas las agencias que manejan descargas líquidas significativas⁵ de Quito, Guayaquil y Cuenca.

En 2012, por concepto de venta de residuos reciclables a gestores calificados, recibimos \$ 315,55.

Por la venta de residuos reciclables ingresaron \$ 315,55.

Se invirtieron \$ 30.320,16 en adecuación ambiental de establecimientos.

5.2. Huella ambiental

Estamos conscientes de que nuestra huella ambiental está relacionada con el consumo indiscriminado de recursos naturales como agua, energía e insumos de uso diario como el papel. Además, se relaciona con la emisión de gases contaminantes que produce el transporte que utilizamos para nuestros viajes de negocio, vía aérea o terrestre, así como con el manejo de nuestros residuos.

Total gastos ambientales* (dólares)

Descripción	Costo en 2012	Costo en 2011
Adecuación ambiental en establecimientos	30.320,16	10.399,88
Gestión de residuos peligrosos**	2.126,21	546,00
Campaña de comunicación ambiental	1.059,75	840,00
Total	33.506,12	11.785,88

* Los valores reportados no incluyen el impuesto al valor agregado (IVA).

** Este dato incluye el pago por recolección, tratamiento y disposición final de residuos fluorescentes y hospitalarios.

Consumos de papel a nivel nacional*

	2012	2011
Total de hojas de papel por consumo interno ⁶	50'869.181	42'101.903
Total de hojas de papel para consumo de clientes y proveedores**	72.859	69.469
Total de hojas de papel consumidas por colaborador en el año***	7.411	6.873,8 ⁶

* Los datos de consumo de papel corresponden al número de impresiones realizadas por operaciones del Grupo Pichincha. Se incluyen filiales debido a que compartimos instalaciones con colaboradores de BPAC, CRISFE y PAGUE YA. Se excluyen las impresiones de la empresa TCS, responsable de la gestión tecnológica.

** El consumo de papel expresado corresponde a cheques impresos tanto para clientes como para proveedores desde el área de pagos.

*** Cálculo obtenido de la división del total de hojas de papel de consumo interno (50'869.181) para el promedio del número de colaboradores en 2012 del Grupo Pichincha (6.864).

7.411 hojas de papel consumió cada colaborador en el año.

A continuación, detallamos nuestros principales indicadores ambientales.

- **Consumo de materiales.** El principal material de consumo es el papel, utilizado para impresiones de gestión administrativa y operaciones con clientes y proveedores.

Se mantiene el programa de digitalización de documentos, con el objetivo de continuar la reducción significativa de impresiones, además de contar con impresoras que facilitan la impresión en dúplex, multipágina, confidencial y copia ecológica.

El papel utilizado para impresiones es amigable con el ambiente, ya que se elabora a partir del bagazo de caña de azúcar y su proceso productivo ejerce control sobre las emisiones sólidas, líquidas y gaseosas al ambiente. Además, es completamente atóxico.

⁵ Consideramos descargas líquidas significativas en comedores donde se lava vajilla, que superan las 30 personas al día.

⁶ Este valor fue recalculado y se obtiene de la división del total de hojas de papel de consumo interno para el promedio del número de colaboradores en 2011 del Grupo Pichincha (6.125).

• **Estados de cuenta electrónicos.** A partir del 1 de noviembre de 2012, Banco Pichincha puso a disposición de sus clientes el servicio de entrega de estados de cuenta de ahorro de manera digital. Esta acción tiene el fin de facilitar el acceso a la información, generar ahorro económico y de impresiones, y aumentar la eficiencia en el tiempo de entrega, de espera y de procesos relacionados. A continuación, presentamos el número de impresiones por estados de cuenta globales y de ahorro debido a esta acción.

Se ha planificado para 2013 incluir en este proyecto al segmento de clientes de cuentas corrientes y tarjetas de crédito.

• **Gestión de residuos.** Avanzamos en el proceso de gestionar y reciclar residuos peligrosos y no peligrosos, alineados a la normativa nacional. Compromiso en el que continuaremos trabajando durante este año para ampliar el alcance de la gestión.

A nivel nacional, se han gestionado residuos como tóneres de impresoras y residuos hospitalarios. En octubre Banco Pichincha donó 4.198 bienes que culminaron su vida útil a la Fundación Jonathan. El 97% del material correspondía a residuos electrónicos, el resto fue chatarra, mobiliario y baterías. Esta fundación se benefició de los fondos obtenidos por la venta de estos residuos a un gestor ambiental calificado.

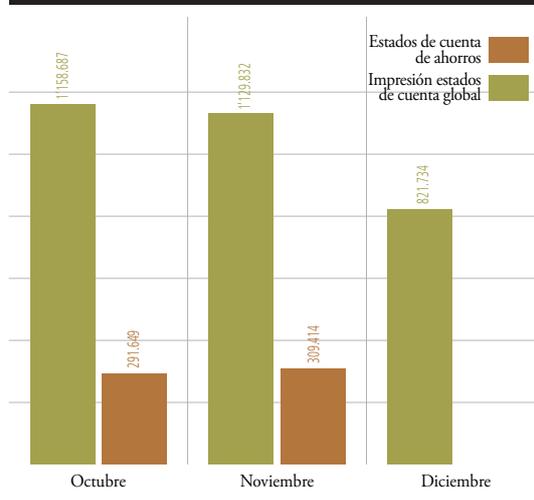
Banco Pichincha donó 4.198 bienes que culminaron su vida útil a la Fundación Jonathan, que se benefició de los fondos obtenidos por la venta de estos residuos.

Durante 2012 se incrementó el número de fluorescentes y focos ahorradores con disposición final correcta, a través de un proyecto interno de recolección en establecimientos de Quito. Estos son los indicadores correspondientes a la gestión de residuos de la matriz de Banco Pichincha en Quito.

• **Consumo de energía eléctrica y agua.** Durante 2012 logramos aumentar la cobertura de los indicadores de consumo de energía y agua a nivel nacional, lo que nos permitirá medir el impacto de las iniciativas tendientes a reducir nuestra huella ambiental, como el proyecto de las 4R.

En diciembre se reportaron cero impresiones por estados de cuentas de ahorro y de sobres de envoltura, representando un ahorro económico mensual aproximado de \$ 10.275.

Número de impresiones de estados de cuenta de clientes en 2012



Disposición final de residuos a nivel nacional

Unidad	2012	Peligrosos
Residuos hospitalarios*	kilogramos	14
Tóneres**	unidades	1.009
Activos donados	unidades	4.198

* Los residuos reportados corresponden a la generación de los dos únicos centros médicos de Banco Pichincha en Quito y Guayaquil.

** Se reporta el dato a nivel nacional de recolección y tratamiento ambiental de tóneres.

Disposición final de residuos edificio matriz

	Unidad	2012	2011
No peligrosos			
Papel, cartón y plásticos ¹	kilogramos	2.464	2.971 ²
Peligrosos			
Fluorescentes y focos ahorradores	unidades	2.459	840

¹ La cantidad reportada es un dato estimado a partir del cálculo de la proporción de colaboradores del Banco del edificio matriz de Quito, contrastado con la cantidad de residuos generados en kilogramos. Es una estimación debido a que el Banco comparte sus instalaciones con otra empresa.

² El dato de 2011 fue recalculado bajo el mismo criterio que 2012.

Debido al incremento en el alcance de los datos de ambos indicadores, únicamente se presentan los resultados de 2012, ya que no es comparable con lo reportado en 2011, cuando se obtuvo un alcance inferior.

• **Medición de huella de carbono.** En 2011 iniciamos la medición de emisiones de CO₂ de Banco Pichincha. La medición de esta huella está compuesta por un conjunto de indicadores que representan el impacto ambiental de nuestra organización en materia de consumos y emisiones. En 2012 ampliamos el alcance de la información reportada sobre viajes aéreos, viajes terrestres⁷ y energía eléctrica a nivel nacional. También incorporamos la medición de emisiones directas por fuentes primarias como el consumo de combustible en generadores eléctricos.

Debido a que se ha incrementado el alcance de reporte de los indicadores de emisiones directas de CO₂ —generadas por fuentes primarias e indirectas generadas por consumo de electricidad—, únicamente se presentan los datos de 2012, ya que no es comparable con lo reportado en 2011. En cuanto a las emisiones indirectas generadas por viajes de negocios, hemos mejorado la calidad de la información, obteniendo un dato con mayor veracidad que el reportado el año anterior.

La mejora en la recopilación y cobertura de la información ambiental nos permitirá obtener indicadores más reales y comparables con la gestión de los años posteriores.

5.3. Sensibilización ambiental

Se continuó con la campaña de toma de conciencia ambiental, dirigida a todos los colaboradores de Banco Pichincha, a través de comunicados difundidos en los medios de comunicación internos de la organización. A partir de octubre, se inició la segunda fase de la misma, que se enfoca en la acción de las 4R: repensar, reducir, reutilizar y reciclar.



Consumo de energía y agua a nivel nacional	
	2012
Total de consumo de electricidad (GJ*)	95.737,85
Total de consumo de agua (m ³)	149.654

* En gigajoules.

Emisiones de gases de efecto invernadero		
Emisiones de gases de efecto invernadero	Unidad	2012
Emisiones directas de CO ₂ generadas por fuentes primarias*	toneladas	176,65
Emisiones indirectas de CO ₂ generadas por el consumo de electricidad**	toneladas	8.463
Emisiones indirectas de CO ₂ generadas por viajes de negocios***	toneladas	543
Total de emisiones de CO₂	toneladas	9.182,65

* Este dato corresponde a la cantidad de combustible utilizado en generadores eléctricos de emergencia a nivel nacional. Para el cálculo se utilizó la metodología del GHG Protocol (2007). Se excluyen las emisiones de viajes aéreos realizados por el avión de la organización.

** Para obtener este dato se multiplicó el consumo de electricidad por el factor de emisión de energía eléctrica del Ecuador (325 ton CO₂ / GWH). El factor de emisión aplicado corresponde al emitido por la Agencia Internacional de la Energía.

*** Los cálculos son datos aproximados. Los kilómetros recorridos se obtuvieron de la página web de la Dirección de Aviación Civil del Ecuador y del Google Maps. Para el cálculo se utilizó la metodología GHG Protocol.

Campaña de toma de conciencia ambiental

Se mantiene la campaña ambiental con el eslogan “Actúa. Tú puedes proteger el planeta”, con el objetivo de crear conciencia ambiental entre los colaboradores. En la campaña se incorporaron temas de la problemática ambiental a nivel mundial, nacional y de las actividades diarias como colaboradores de una institución financiera, para lo cual se manejaron indicadores propios de Banco Pichincha.

En una segunda fase de la campaña, que inició en diciembre, se dio a conocer el eslogan de las 4R: “Repensar, reducir, reutilizar y reciclar”. Esta fase promueve en nuestros colaboradores actuar con iniciativas y acciones en pro del cuidado ambiental y del uso responsable de nuestros recursos.

⁷ En el indicador de viajes terrestres, no se calculan los datos de la movilización interna dentro de ciudades donde existe un servicio de taxi contratado (Quito, Guayaquil y Cuenca).

6. Gestión responsable con la comunidad

La característica fundamental de nuestra organización ha sido demostrar sensibilidad social con la comunidad a la que servimos, gestionando con Fundación CRISFÉ este compromiso. Lo hemos hecho a través de un trabajo basado en tres ejes fundamentales: educación, emprendimiento y gestión social-desarrollo local.

105.744
Beneficiarios.

\$ 131.489,60
Cooperación
para el desarrollo.

357
Voluntarios.

6.1. CRISFÉ: ¡Una fundación de fundaciones!

El objetivo principal de CRISFÉ es impactar en los problemas estructurales de la pobreza, promoviendo el desarrollo social y educativo de las personas para mejorar su bienestar con principios de sostenibilidad institucional e impactos tangibles y duraderos.

- **Educación.** A través de alianzas con organizaciones sociales, se busca desarrollar al personal docente de escuelas y colegios, y aportar con la culminación de su bachillerato mediante la entrega de 2.098 becas. Además, se ha incidido directamente en el desarrollo de 621 niños y niñas de escasos recursos económicos a través del arte, mejorando su autoestima, promoviendo valores y actitudes positivas frente a la vida.
- **Emprendimiento.** CRISFÉ ha implementado un programa de emprendimiento que busca seleccionar a nuevos emprendedores para educarlos y darles la posibilidad de formar su propio negocio para que puedan vincularse al sector productivo. Una vez instruidos, estarán en la capacidad de aplicar modelos financieros para formar su propia empresa. Paralelamente, CRISFÉ captará fondos de inversionistas comprometidos con esta alternativa de desarrollo.
- **Gestión social-desarrollo local.** CRISFÉ apoya, articula y lidera iniciativas que, junto a diversas organizaciones, buscan sumar esfuerzos y cumplir con los objetivos de desarrollo planteados. Para esto la organización ha institucionalizado un Modelo de Evaluación de Proyectos para Financiamiento y Donaciones, que contempla la combinación de la administración de proyectos, gestión del conocimiento y asistencia técnica, con el fin de lograr la reducción de la pobreza con educación, emprendimiento y gestión social-desarrollo local.

A través del programa Faros del Saber Ciudadano, que es el canal directo de CRISFÉ para distribuir el conocimiento alrededor del país, se vinculan servicios de educación y emprendimiento para la comunidad.

En todas estas iniciativas, CRISFÉ ha establecido como una de sus prioridades la gestión del conocimiento enfocada a la generación de modelos replicables y sostenibles de proyectos, procesos, metodologías y mediciones que permitan generar indicadores de impacto a partir de 2013.

La gestión
de
conocimiento
es una
prioridad.

Programas		2012	2011	Beneficiarios
Faros del Saber Ciudadano		87.161	89.701	Ciudadanos
Programa de arte y cultura		621	287	Ciudadanos
Súbete al Tren		2.098	2.549	Becados
Centro de recuperación pedagógica Emilio Uscátegui			620	Niños y niñas
Programas de apoyo a la educación	Aulas de apoyo escolar		74	Niños y niñas
	Programa de recuperación pedagógica en barrios marginales del sur de Quito	100	100	Niños y niñas
	Teatras		388	Niños y niñas en 18 localidades a nivel nacional
	Programa de erradicación del trabajo infantil (Fundación Jefferson Pérez)	150	150	Niños y niñas
Fondo de becas para profesionalización de docentes		264	489	Docentes
Programa de apoyo al emprendimiento	EMPRENDEFÉ	217	1.133	Capacitados
	Emprendedores comunitarios	1.583	363	Estudiantes, docentes y padres de familia
	Emprendedores CBA	113	108	Estudiantes capacitados con 450 horas
Educación financiera / Inclusión de educación financiera en filiales	Bid- Rural/ CREDI FE	73	76	Administradores zonales
	Banca Comunal	40	40	Oficiales de crédito y supervisores
	PAGUE YA	69	69	Gestores telefónicos
	Inclusión financiera en áreas rurales	340	340	Capacitados
	Juego Mis Finanzas Seguras	5.862	6.744	Jugadores: colaboradores, clientes y no clientes
	Juego Fútbol Financiero (act. a mayo 2011)	21	5.050	Jugadores y personas capacitadas
	Teatro financiero	610		Personas
Donaciones humanitarias	Educación		32	Proyectos
	Salud		47	Personas beneficiadas
Cooperación para el desarrollo		6.065		Personas
Programa de voluntariado		357		Voluntarios
Campaña de Navidad			4.470	Beneficiarios
Total		105.744	112.830	

6.2. Proyectos de desarrollo

El número de beneficiarios en 2012 fue de 105.744, mientras en 2011 ese número llegó a 112.830. La variación en el indicador se debe principalmente a que varios proyectos se cerraron en 2012 por diversas razones, como el cumplimiento de su ciclo de vida, el cambio de las condiciones de ejecución o la finalización de los acuerdos con los aliados. A continuación, se detallan los proyectos que se mantienen en ejecución.

6.2.1. Educación financiera

Se realizaron talleres externos de educación financiera en áreas rurales para 340 personas, además de presentaciones del Teatro Financiero, dirigidas a 610 beneficiarios. En 2013 CRISFÉ tiene el firme compromiso de continuar educando financieramente a los grupos de interés prioritarios.

340
personas
se educaron
en temas
financieros.

6.2.2. Fortaleciendo el emprendimiento

A través del programa EMPRENDEFÉ, se capacitó a 217 personas en educación financiera y en las guías para poder estructurar un negocio propio. Esperamos en 2013 llegar a más personas a través de nuevas metodologías y procesos de formación, tendientes a mejorar la calidad y permanencia de los emprendimientos. Mediante el proyecto de Emprendedores comunitarios, se formó a 1.583 estudiantes, docentes y padres de familia del sistema de educación, y a 113 estudiantes a través de la relación con colegios de ciclo básico acelerado formal.

217
personas
recibieron educación
financiera y guías
para estructurar
su negocio
propio.

6.2.3. Arte y cultura

Es un proyecto pionero que busca impactar positivamente en la autoestima de niños y niñas por medio de su capacidad de comunicación, de disfrute y de valoración de la vida desde una experiencia estética de contacto con la música, las artes plásticas, la lectura, la escritura, el canto y la actuación.

Con la ejecución de este proyecto, fue posible impactar en la calidad de vida de 621 niños provenientes de familias económicamente desfavorecidas.

6.2.4. Educación formal

- **Súbete al Tren.** A través de este programa, se atendió a 2.098 becados que tienen algún retraso escolar y se les dio la oportunidad de completar su ciclo de bachillerato. El programa tiene una cobertura nacional en Costa, Sierra y Oriente, en puntos estratégicos que permiten el acceso a esta población de escasos recursos.
- **Fondo de becas para profesionalización docente.** Este programa busca aportar a los procesos de educación en zonas marginales, rurales y sectores vulnerables, a través de la profesionalización de maestros que carecen de título universitario. El programa parte de la concepción de que un docente mejor formado está en mayor capacidad de cambiar la vida de sus estudiantes. En 2012 se becó a 264 docentes.
- **Faros del Saber Ciudadano.** Este programa funciona a través de telecentros ubicados en zonas rurales y urbano-marginales. Son lugares de encuentro para las comunidades que hacen uso de la infraestructura y de los servicios para promover el desarrollo local, el mejoramiento de la calidad de vida y la educación de las poblaciones. Alrededor de 87.000 personas de todo el país han visitado las 15 localidades de Sierra y Costa, donde se ubican los telecentros para utilizar sus instalaciones.

2.098
becados para
concluir
bachillerato.

264
docentes
profesionalizados.

87.000
personas
han visitado
los telecentros.

- **Cooperación para el Desarrollo.** Durante 2012, CRISFÉ creó el programa de Cooperación para el Desarrollo como una alternativa de apoyo y fortalecimiento institucional. Consiste en la canalización de recursos financieros, administrativos y de conocimientos a organizaciones que impulsan el desarrollo social. Estas organizaciones previamente han pasado por un estricto proceso de evaluación en el que se mide su sostenibilidad e impacto. El programa ha permitido beneficiar a 6.065 personas en todo el país, comprometiendo \$ 131.489,60 hasta el cierre de 2012; instituciones y beneficiarios se describen en el cuadro.

Instituciones y beneficiarios	
Instituciones	Beneficiarios
Fundación Casa Victoria	131 niños
Fundación Avanti	185 niños
Palms for Life*	4.766 estudiantes de áreas rurales
Fundación Niños Atletas del Futuro	56 niños de escuelas marginales
Serpaj	680 jóvenes
	47 docentes
	200 padres de familia
Total	6.065 beneficiarios

* La entrega de computadoras se realizará a lo largo de 2013, mediante la red de escuelas de Fe y Alegría.

- **Voluntariado.** CRISFÉ impulsa actividades de voluntariado comunitario y corporativo, logrando complementar la formación de los voluntarios a través del aporte que brindan a los beneficiarios con asesoría

Voluntariado			
Componente	Colaboradores Grupo Pichincha	Miembros de la comunidad, estudiantes, extranjeros	Total de voluntarios
Adecuación espacios comunitarios	92	74	164
Asesoría técnica	50	2	52
Formación y educación	126	15	141
Totales	268	91	357

técnica y apoyo a la educación. Los voluntarios participaron en los siguientes proyectos: EMPRENDEFÉ, Emprendedores Comunitarios, Faros del Saber Ciudadano, Súbete al Tren, CREO Arte, Teatro Financiero y adecuación de espacios comunitarios. El número de voluntarios llegó a 357 personas, entre ellos, constaron colaboradores de Banco Pichincha y CREDI FE, miembros de la comunidad, estudiantes universitarios y jóvenes extranjeros.

7. Principios que rigen esta memoria

Los cuatro principios que rigen esta memoria (exhaustividad, materialidad, participación de los grupos de interés y desafíos) han evolucionado para consolidar en esta memoria los logros de 2012 y evidenciarlos en la presentación de indicadores sociales, económicos y ambientales.

Exhaustividad

El proceso de elaboración de esta memoria ha mejorado con relación a memorias anteriores en cuanto a su alcance. Hemos buscado dar prioridad a la información considerada material e incluir los eventos significativos que tuvieron lugar en 2012. Este año, a través de los temas reportados, los indicadores recogidos y la cobertura del documento, hemos buscado ofrecer una visión en conjunto de los impactos significativos en el marco de las dimensiones económica, social y ambiental.

Materialidad

Con base en nuestra memoria de 2011 y en un análisis de la materialidad de los indicadores económicos, sociales y ambientales, se ha alcanzado a cumplir este principio, a través de la herramienta de memorias de sostenibilidad que propone el *Global Reporting Initiative*, en su publicación de ciclo preparatorio. Con este instrumento se han generado diversos contenidos e indicadores, generales y sectoriales, a los cuales se les da respuesta en los distintos capítulos establecidos en esta memoria.

Participación de los grupos de interés

A finales de 2012, se realizó el segundo ejercicio de diálogo con grupos de interés prioritarios. Esto alimentó nuestro estudio de materialidad para actualizar la estrategia de RSE, en un esfuerzo conjunto entre el área de Responsabilidad Social de Banco Pichincha y consultores externos, lo que aseguró la imparcialidad del proceso de consulta. Con esta información hemos levantado el análisis de los temas importantes para nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y comunidad, que se han incluido en la Memoria.

Desafíos

En 2012 nos impusimos el reto de realizar el segundo ejercicio de diálogo con nuestros grupos de interés. Actualmente, con este desafío cumplido, nos planteamos reportar en nuestra siguiente memoria el mayor número de indicadores que respondan a las expectativas y demandas de estos grupos, en los cuales continuaremos reflejando el esfuerzo de nuestra gestión por ser una entidad financiera responsable, sostenible y líder en el país.

Se ha dado prioridad a la información considerada material.

El ejercicio de diálogo con grupos de interés prioritarios alimentó el estudio.

Índice Global Reporting Initiative (GRI)

Contenido	Descripción	Sección / Respuesta	Página
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Carta de la Gerencia	7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Informe a los accionistas Administración de riesgos	39 67
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	Nombre de la organización	Banco Pichincha C.A.	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Principales productos y servicios Cadena de valor con responsabilidad social Inclusión financiera	85 87-89 89
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)	Gobierno corporativo Principales funcionarios, empresas filiales en el país y en el exterior, y alianzas estratégicas	12 13
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Av. Amazonas 45-60 y Pereira, Quito-Ecuador	
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	Empresas e instituciones del Grupo Financiero en el exterior	17
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Compañía Anónima (C.A.)	
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Perfil de nuestros clientes	83-84
2.8	Dimensiones de la organización informante	Principales cifras 2012	62
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, titularidad	Carta de la Gerencia	7
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	Reconocimientos 2012	14-15
PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria	Presentación de la Memoria 2012	61
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	Presentación de la Memoria 2012	61
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Presentación de la Memoria 2012	61
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	María Isabel Tufiño Oficina del Accionista Teléfono: 593 2 2980980 Mail: mtufino@pichincha.com	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Principios que rigen esta Memoria	116
3.6	Cobertura de la memoria (ej. países, divisiones, filiales, instalac. arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	Presentación de la Memoria 2012	61
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Presentación de la Memoria 2012	61
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones	Presentación de la Memoria 2012	61
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	Las técnicas de medición de datos y base de cálculos de los indicadores se detallan a través de notas que se encuentran a lo largo de la Memoria.	
3.1	Explicación del efecto de replanteamiento de información provista en memorias anteriores y las razones de tal declaración	No existen reexpresiones con respecto a la Memoria 2011.	
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la Memoria	Presentación de la Memoria 2012 Principios que rigen esta Memoria	61 116
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la Memoria	Índice de contenido GRI	118
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria	Informe de verificación de KPMG	122
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	Gobierno corporativo Principales funcionarios, empresas filiales en el país y en el exterior, y alianzas estratégicas	12 13
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	12
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	Misión y Visión Principios de Banco Pichincha C.A. Cultura organizacional	10 11 70-71
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	Adhesión a iniciativas internacionales	64
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales	Somos miembros de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE) y del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES).	
4.14	Lista de grupos de interés involucrados con la organización	Nuestro modelo de gestión sostenible	64

Índice Global Reporting Initiative (GRI)

Contenido	Descripción	Sección / Respuesta	Página
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Nuestros grupos de interés fueron identificados en primera instancia por un mapeo realizado en 2009 con una consultora externa, los mismos que han sido ratificados de manera interna en 2012 y plasmados en nuestro Modelo de Gestión Sostenible.	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Principios que rigen esta Memoria	116
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	Principios que rigen esta Memoria Estructura de la RSE	116 63
DIMENSIÓN ECONÓMICA			
Desempeño económico			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a Gobiernos	Valor económico distribuido Valor económico generado	65-66 65
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de Gobiernos	No se han registrado en nuestras cuentas ayudas significativas recibidas de Gobiernos.	
Presencia en el mercado			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Remuneración y compensación	76
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Apoyamos al desarrollo local	102
		Igualdad de oportunidades y transparencia	103
		Calificación de proveedores y contratistas	104
Impacto económico indirecto			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	CRISFÉ: ¡Una fundación de fundaciones! Cooperación para el desarrollo Proyectos de educación	112-113 115 113-115
DIMENSIÓN AMBIENTAL			
Materiales			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Huella ambiental, Consumo de materiales	109-111
Energía			
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Huella ambiental, Consumo de energía eléctrica y agua	109-111
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Huella ambiental, Medición de huella de carbono	111
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa	No se han registrado en nuestras cuentas multas significativas (mayor a \$ 50.000) o sanciones no monetarias por incumplimiento de normas ambientales.	
General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Inversiones y gastos ambientales	109
DIMENSIÓN SOCIAL - LABORAL			
Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Nuestros colaboradores	68-70
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Nuestros colaboradores	68-70
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Remuneración y compensación	76
Salud y seguridad en el trabajo			
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Seguridad y salud ocupacional	78-79
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad con relación a enfermedades graves	Seguridad y salud ocupacional	78-79
Formación y educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Formación, capacitación y desarrollo profesional	72-74
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Formación, capacitación y desarrollo profesional	72-74
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Evaluación global de desempeño	75
Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Nuestros colaboradores	68-70
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Remuneración y compensación	76

Índice Global Reporting Initiative (GRI)

Contenido	Descripción	Sección / Respuesta	Página
DIMENSIÓN SOCIAL - DERECHOS HUMANOS			
No discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	En 2012 no se registraron denuncias o quejas de colaboradores con relación a incidentes de discriminación a través de los canales establecidos por Banco Pichincha.	
DIMENSIÓN SOCIAL - SOCIEDAD			
Corrupción			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Finanzas responsables	96-97
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	Finanzas responsables	96-97
Política pública			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i>	La relación de Banco Pichincha con las instituciones públicas se articula a través de las asociaciones sectoriales a las que pertenecemos.	
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	A través de los canales establecidos por Banco Pichincha, no se han registrado aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas, en 2012.	
Cumplimiento normativo			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	No se han registrado en nuestras cuentas multas significativas (mayor a \$ 50.000) o sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y reglamentos.	
DIMENSIÓN SOCIAL - RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
Salud y seguridad del cliente			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Finanzas responsables	96-97
Etiquetado de productos y servicios			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	Transparencia en la oferta de productos y servicios	96
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Calidad de la atención al cliente	95-96
INDICADORES DEL SUPLEMENTO FINANCIERO			
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	Gestión responsable del riesgo	97-100
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	Gestión responsable del riesgo	97-100
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Gestión responsable del riesgo	97-100
Cartera de productos			
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/Pymes/grandes) y el sector de actividad	Perfil de nuestros clientes	83-85
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Productos y servicios innovadores	86-87
		Cadena de valor con responsabilidad social	87-89
		Inclusión financiera	89
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Inclusión financiera	89
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Atención a nuestros clientes con discapacidad	94-95
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Principales productos y servicios	85
		Transparencia en la oferta de productos y servicios	96
Etiquetado de productos y servicios			
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Educación financiera y para el emprendimiento	101
		Responsabilidad con la comunidad	112

Índice Global Reporting Initiative (GRI)

Contenido	Descripción	Sección / Respuesta	Página
CORRELACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS CON LOS INDICADORES GRI			
DDHH	Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	EC1, LA7,LA8, LA13, LA14, HR4, SO5, PR1	65, 68, 78
	Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los DDHH.	HR4, SO5	120
Trabajo	Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.	SO5	120
	Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	SO5	120
	Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	SO5	120
	Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	LA2,LA13, LA14, HR4, SO5	68, 76, 120
Ambiente	Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el ambiente.	EN30, SO5	109, 120
	Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1, EN4, EN16, EN28, EN30, PR3	96, 109
	Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el ambiente.	EN30, SO5	109, 120
Corrupción	Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todos sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2, SO3, SO5, S06	96-97, 120



Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Banco Pichincha C. A.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en la Memoria de Sostenibilidad y Responsabilidad Social de Banco Pichincha C. A. (en adelante el Banco) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 (en adelante, “la memoria”). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en las secciones denominadas Dimensión Económica, Dimensión Ambiental y Dimensión Social del Índice Global Reporting Initiative (GRI). La Dirección del Banco es responsable de la preparación y presentación de la Memoria de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3.0) según lo detallado en el apartado de la Memoria titulado Presentación de la memoria 2012. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en la misma de la determinación de los objetivos del Banco en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y emitir un informe independiente basado en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2012. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no han sido objeto de revisión. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Ethics Standards Board of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

Un encargo de revisión limitada de una memoria de sostenibilidad consiste en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en la Memoria, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda a través de los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con el personal pertinente del Banco, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.
- Entrevistas con el personal pertinente del Banco responsables de proporcionar la información contenida en la Memoria.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en la Memoria, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Lectura de la información incluida en la Memoria para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad del Banco.
- Verificación de que la información financiera reflejada en la Memoria ha sido extraída de las cuentas anuales del Banco, auditadas por terceros independientes.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en la Memoria de Sostenibilidad y Responsabilidad Social de Banco Pichincha C. A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que la Memoria no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global

Reporting Initiative versión 3.0 según lo detallado en el apartado de la Memoria titulado Presentación de la memoria 2012.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección del Banco un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

KPMG Servicios de Asesoría e Impuestos Cía. Ltda.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'MTC p. 6.', is written over a large, light-colored oval shape that serves as a background or placeholder.

Marco T. Clavijo
Socio

1 de Marzo de 2013

