



**BANCO  
PICHINCHA**

Informe Anual y  
Memoria de Sostenibilidad

**2018**



# Índice

---

## Informe Anual

Carta de la Gerencia	5
Misión y Visión	8
Valores institucionales	9
Enunciado y conductores estratégicos	10
Reconocimientos	11
Gobierno Corporativo	12
Principales funcionarios, empresas subsidiarias y afiliadas en el país y en el exterior, alianzas estratégicas y fundación	13
Empresas e instituciones del grupo financiero en el país	16
Empresas e instituciones del grupo financiero en el exterior	21
Alianzas estratégicas	26
Informe a los accionistas	29

---

## Memoria de Sostenibilidad

Nuestra Memoria	55
Nuestro Banco	59
1. Prácticas laborales justas y diversas	66
2. Finanzas responsables	76
3. Seguridad, salud y ambiente	96



# Carta de Gerencia

Señores accionistas:

Durante 2018, la economía ecuatoriana redujo su ritmo de crecimiento a 1,1% frente al 2,4% registrado en 2017. Esta caída, en gran medida, es consecuencia del freno que impuso el Gobierno al gasto de capital para disminuir el déficit fiscal, que cayó de 5,9% a 3,1% del PIB. El incremento en el precio del petróleo durante los tres primeros trimestres del año contribuyó en aliviar la presión fiscal; sin embargo, no fue suficiente para evitar que se recurra a nuevos préstamos internacionales para cubrir las necesidades de liquidez.

El precio del petróleo sufrió una corrección significativa en el cuarto trimestre, con el correspondiente impacto en la balanza comercial que pasó a ser deficitaria (-0,47% sobre el PIB). La reserva monetaria internacional terminó el año con un saldo preocupante de apenas \$ 2.677 millones, mientras que la deflación de 2017 (-0,20%) se revierte en 2018 a una inflación de 0,27%.

El sistema bancario tuvo un buen desempeño en 2018; sin embargo, la tasa de crecimiento de depósitos y créditos se redujo significativamente como consecuencia de la desaceleración económica mencionada. Los depósitos mostraron un crecimiento de 1,90% frente al 4,30% del año previo, mientras que los créditos crecieron 11,10% frente al 13,50% registrado en 2017. El mayor crecimiento del crédito frente a los depósitos se produjo por el uso del excedente de liquidez que mantenía la banca a inicios del año anterior. Consecuentemente, los bancos mejoraron sus niveles de rentabilidad (ROE de 10,36% a 13,65%), morosidad (de 2,96% a 2,62%) y eficiencia operativa (de 65,78% a 62,18%).

El Banco Central estima que en 2019 la economía crecerá 1,4%, mientras que los organismos internacionales, como el Fondo Monetario Internacional (FMI) y la Cepal, presentan cifras más conservadoras de 0,7% y 0,9%, respectivamente. La reducción del déficit fiscal, el financiamiento del presupuesto, la liquidez y el precio del petróleo constituyen las variables económicas claves para 2019. La reciente baja en la calificación del riesgo país a B- hace más compleja la obtención de recursos del exterior, por lo cual un convenio de facilidad extendida con el FMI se hace cada vez más necesario, aunque ello suponga un ajuste a la economía (reducción de gasto corriente, reducción de subsidios, mayores impuestos, etc.) y su consecuente impacto recesivo inicial.

El Gobierno ha dado señales de querer impulsar la actividad del sector privado a través de mayor apertura comercial y acercamiento a los empresarios, sin embargo, no ha sido suficiente para generar un incremento significativo en la confianza de los inversionistas privados para atraer fondos del exterior y generar empleo.

En ese contexto, Banco Pichincha C. A. mantuvo su liderazgo en el mercado bancario nacional con una participación de mercado de 26,38% en cartera y 27,40% en depósitos. El manejo adecuado del riesgo permitió que la cartera vencida se reduzca de 3,5% a 3,2% entre 2017 y 2018. La eficiencia (una de las prioridades en el manejo administrativo de la Institución) mejoró en cuatro puntos porcentuales al bajar su índice, durante el último año, de 69,9% a 64,6%. Esto gracias al esfuerzo de contener los gastos, que crecieron únicamente el 0,9%, versus un crecimiento de los ingresos de 9,1%. El retorno sobre el patrimonio fue de 11,46%.

En 2018 Banco Pichincha C. A. inició su proceso de **transformación** con el propósito de alinearse a las nuevas tendencias y mejores prácticas bancarias a nivel regional y global. El primer paso fue el cambio de la imagen institucional que posicionó a un banco renovado frente a sus clientes, enfocado en modernizar su oferta de productos para permitirles, de manera oportuna y eficiente, la plena realización de sus objetivos. El cambio de imagen incluyó e igualó a las filiales del Ecuador,

Perú, Colombia y España para posicionar al Pichincha como un grupo bancario con presencia internacional, al servicio de sus clientes ecuatorianos y regionales. Adicionalmente, se contrató a la consultora internacional McKinsey, una de las más prestigiosas del mundo, para diseñar e implementar el modelo de transformación y estrategia digital que permitirá muy pronto ofrecer a los usuarios la mejor experiencia en servicios financieros bajo un marco de real eficiencia operativa.

Hoy, el gran reto de la institución es hacer realidad el eslogan **“Nos estamos transformando”**. Todos nos hemos comprometido para mejorar nuestro servicio. Nuestra ambición es no solo ser el banco más grande, sino el mejor. Queremos ofrecer un servicio impecable a los clientes con procesos simples, eficientes y creciendo de una manera inclusiva y sostenible. Para ello es imperativo integrar internamente el mejor talento humano disponible en el mercado.

Para mejorar el servicio a nuestros clientes, estamos empeñados en una serie de iniciativas. Entre ellas destacan la nueva plataforma de banca en línea que confiamos será la mejor del mercado y que está próxima a salir a producción. En 2018 se consolidó nuestra aplicación móvil, y ya estamos trabajando en una nueva, con metodología ágil y predictiva, que transformará radicalmente nuestra manera de operar.

En esa línea, eliminamos las papeletas en las transacciones de cajas. La apertura de las cuentas de ahorro puede realizarse desde la web sin visitar el Banco. Esto no significa que aquellos clientes que prefieran ir a nuestras agencias no merezcan una experiencia diferente; estamos llevando lo digital a las oficinas físicas, reduciendo sustancialmente el tiempo de servicios en la red. Por el lado de los créditos, nuestros clientes también pueden solicitarlos a través de la web y obtener el financiamiento que necesitan de manera inmediata.

En 2018 también instalamos y entró en funcionamiento el Centro Digital del Banco, que es un centro de

innovación con varias células multidisciplinarias que funcionan con la más moderna metodología. Es la unidad base en nuestra estrategia digital y en la cual se incuban y desarrollan los nuevos productos y servicios diferenciadores del Banco.

Mantenemos la visión de crecimiento inclusivo y sostenible. Cada día bancarizamos a los productores más pequeños y emprendedores del país con nuestros servicios de Microfinanzas, segmento en el que mantenemos una participación de 52,03% del financiamiento entre todos los bancos nacionales. Servimos a 248 mil clientes en este grupo.

Vamos a fortalecer la colocación de nuestros productos BIO con la primera emisión de Bonos Verdes en Ecuador, proceso que hemos trabajado con el IFC, BID y Proparco, por un monto de \$ 200 millones. De igual manera, para el fortalecimiento del financiamiento de vivienda, que constituye una permanente aspiración de nuestros clientes, hemos negociado una operación de titulación de cartera hipotecaria por \$ 150 millones con la OPIC.

La visión de ser sostenibles no es solo nuestra, sino que la comparten varias instituciones a nivel mundial.

Banco Pichincha C. A. fue reconocido durante 2018 por las siguientes:

- *Global Finance*, como Mejor Banco Privado y Banco más seguro en Ecuador.
- Gobierno Provincial de Pichincha, con el segundo lugar en Buenas Prácticas de Responsabilidad Social.
- Centro Mexicano para la Filantropía, a través de mención honorífica por nuestras prácticas de responsabilidad social.
- Corporación Financiera Internacional (IFC, por su sigla en inglés) como mejor Banco Regional por la participación en operaciones de crédito dentro del convenio *Global Trade Finance Program*.

- Reconocimiento *Best Issuing Bank Partner for Women Owned Business in LAC* por el diseño y entrega de productos no financieros, tales como capacitación, charlas de apoyo, reconocimientos y otras acciones orientadas a mujeres de los segmentos Microfinanzas y Pequeñas Empresas.

En 2018 *Bank Watch Ratings* ratificó la calificación AAA- a Banco Pichincha. Por su parte *Pacific Credit Rating* otorgó la calificación AAA, superior a la concedida en 2017. Se reconoce que la situación de la institución es muy fuerte y tiene una sobresaliente tra-

yectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad.

Esta gestión y sus resultados son el fruto del trabajo colaborativo de cada uno de los miembros de la gran familia Pichincha, quienes, junto a la madre Dolorosa del Colegio, merecen nuestro reconocimiento y gratitud por su esfuerzo, compromiso y dedicación diaria para cumplir los objetivos institucionales que, como está dicho, están siempre enfocados en ofrecer las mejores soluciones financieras a todos los clientes, quienes son esencia y fundamento de nuestro Banco.

ANTONIO ACOSTA ESPINOSA

Presidente

SANTIAGO BAYAS PAREDES

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

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.

# Valores institucionales

---

## **Integridad**

Actuar siempre como lo que somos: gente honrada y laboriosa.

---

## **Servicio**

Estamos dispuestos a comprometernos y responder por las consecuencias de nuestro trabajo.

---

## **Responsabilidad**

Buscamos que nuestros clientes estén satisfechos.

---

## **Productividad e innovación**

Trabajamos para que cada día nuestro esfuerzo dé más y mejores frutos.

---

## **Solidaridad**

Estamos con todas las personas, aun con las que no conocemos pero que sabemos viven en condiciones inferiores a las adecuadas.

---

# Enunciado estratégico

---

"SER EL BANCO MÁS RECONOCIDO DEL ECUADOR POR SU CAPACIDAD DE ATENDER A SUS CLIENTES CON JUSTICIA Y CERCANÍA, GESTIONANDO CON EXCELENCIA SU EXPERIENCIA CON EL BANCO".

---

## Conductores estratégicos

*Establecer un banco de sinergias para trabajar en equipo e integradamente*

Nuestra visión estratégica es única. Todos tenemos el mismo objetivo y, por eso, generamos planes, proyectos e iniciativas que tengan como pilares el trabajo interdivisiones y los objetivos compartidos que generan compromiso y responsabilidad.

*Mejorar la eficiencia operativa a nivel estructural*

Optimizar la calidad del gasto, obteniendo resultados comparativos anuales con enfoque en indicadores de ejecución que demuestren mejoras evidentes de operación y mejora continua.

*Crece de manera selectiva sin dejar de atender a nadie*

Enfocar nuestros esfuerzos en la retención de clientes y en su permanencia, rentabilizándolos dentro de su ciclo de vida, brindando el producto adecuado al segmento adecuado por los canales adecuados con la rentabilidad que busca la organización.

*Mantener sostenibilidad financiera en la preservación de los niveles de liquidez y solvencia*

Diversificar las fuentes de ingresos aprovechando las oportunidades identificadas en el entorno, implementando programas de calidad, optimización y/o reducción, y manteniendo planes permanentes de gestión financiera y de riesgo en las operaciones de gasto, búsqueda de resultados incrementales y flujos de liquidez enfocados en el nivel de negocio, preparando a la organización ante posibles actividades atípicas de los mercados.

*Hacer del cliente el principal foco de la organización*

El mercado exige nuevos estándares de servicio aplicados a nuestros canales. Desde la atención por teléfono hasta el tiempo que nos toma entregar la información, nuestros productos y servicios deben tener un enfoque central en el cliente interno o externo. Los indicadores de la relación y de los niveles de satisfacción de los clientes son cruciales, estos benefician la interacción interna y son base prioritaria de nuestros esfuerzos.

# Reconocimientos

## **Revista Global Finance**

### **BEST PRIVATE BANK IN ECUADOR**

La revista *Global Finance* reconoció a Banco Pichincha como el Mejor Banco Privado en Ecuador, por su atención a las necesidades especializadas de sus clientes en su afán por mejorar, preservar y transmitir su riqueza.

## **Global Finance Safest Banks In The World 2018**

### **COUNTRY WINNERS**

*Global Finance* otorga el premio a Banco Pichincha como el Banco más Seguro del país, seleccionado por su tamaño de activos y la calificación otorgada por Fitch Ratings.

## **Gobierno Provincial de Pichincha**

### **RECONOCIMIENTOS GENERAL RUMIÑAHUI**

Banco Pichincha postuló al Reconocimiento General Rumiñahui a las Buenas Prácticas de Responsabilidad Social en su octava edición, evento impulsado por el Gobierno Provincial de Pichincha, cuyo objetivo es celebrar y premiar las mejores prácticas de responsabilidad social. Allí obtuvo el segundo lugar, siendo la única institución financiera en recibir este reconocimiento en la categoría Empresa Privada Grande.

## **Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)**

### **MENCIÓN HONORÍFICA EN LA CATEGORÍA CALIDAD DE VIDA EN LA EMPRESA**

El CEMEFI, la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE) y Forum Empresa presentaron una mención honorífica a la práctica de responsabilidad social desarrollada por Banco Pichincha C. A., bajo el nombre Trabajo Flexible en la

categoría Calidad de Vida en la Empresa. Mediante esta mención, se resaltó el compromiso y liderazgo de nuestra institución, impulsando una cultura de responsabilidad social empresarial para beneficio de todos.

## **Corporacion Financiera Internacional (IFC)**

### **RECONOCIMIENTO BEST REGIONAL CONFIRMING BANK PARTNER**

Banco Pichincha fue premiado como Mejor Banco Regional por su participación en las operaciones de crédito bajo el programa *Global Trade Finance Program* de la International Finance Corporation. Premio que reconoce la actividad, presencia y liderazgo regional del Banco en proveer financiamiento de corto plazo a entidades financieras del exterior con garantía del IFC, al haber colocado un total de \$ 250 millones en cartera a corto plazo.

### **RECONOCIMIENTO BEST ISSUING BANK PARTNER FOR WOMEN OWNED BUSINESS IN LAC**

Banco Pichincha, mediante su estrategia Inteligencia de Género, ha apoyado negocios y emprendimientos liderados por mujeres, con el propósito de generar la participación de este segmento de clientes. Para ello diseña productos no financieros como capacitación, charlas de apoyo, reconocimientos y otras acciones, llegando a más de 257.000 clientes mujeres de los segmentos Microfinanzas y Pequeñas Empresas, con una cartera de \$ 721 millones y pasivos por \$ 427 millones, siendo la operación privada líder en la estrategia de género en América Latina.

# Gobierno Corporativo

## Presidente de honor vitalicio

DR. FIDEL EGAS GRIJALVA

## Presidente

SR. ANTONIO ACOSTA ESPINOSA

## Directores principales

DR. CARLOS SUÁREZ BUCHELI  
SR. ANDRÉS PÉREZ ESPINOSA  
DR. ADOLFO CALLEJAS RIBADENEIRA  
DR. JUAN FERNANDO MOSCOSO CORRAL

## Directores alternos

DR. WILSON AYALA GOMEZJURADO  
DR. FABIÁN CUEVA CUEVA  
DR. PATRICIO BUENO MARTÍNEZ

## Secretario del directorio

LCDO. SIMÓN ACOSTA ESPINOSA

## Contralor del directorio

SR. RODRIGO SÁNCHEZ ZAMBRANO

*El máximo órgano de gobierno de Banco Pichincha C. A. es el Directorio, que está compuesto por presidente, directores principales y 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, cuyo propósito es evaluar el cumplimiento de las políticas establecidas en la entidad y velar por la eficacia de los controles establecidos. Entre los comités estratégicos se destacan el Comité de Auditoría, Comité de Ética, Comité de Retribuciones y Gobierno Corporativo, Comité de Administración Integral de Riesgo, Comité de Calificación de Activos de Riesgo, Comité de Cumplimiento, Comité de Continuidad de Negocio y Comité de Seguridad de la Información. Un mayor detalle se encuentra en el capítulo “Prácticas laborales justas y diversas” en la Memoria de Sostenibilidad.*

*Cabe mencionar que, por medio de la Oficina del Accionista, Banco Pichincha C. A. se relaciona constantemente con sus accionistas, respondiendo ágilmente a sus consultas y requerimientos.*

# Principales funcionarios, empresas subsidiarias y afiliadas en el país y en el exterior, alianzas estratégicas y fundación

## Alta dirección

ANTONIO ACOSTA ESPINOSA	Presidente
SANTIAGO BAYAS PAREDES	Gerente General
SIMÓN ACOSTA ESPINOSA	Vicepresidente

## Empresas subsidiarias

### Subsidiarias en el país

VERÓNICA GAVILANES VEJAR	CREDI FE Desarrollo Microempresarial S. A.
<b>GERENTE GENERAL</b>	
JORGE MARCHÁN RIERA	Pichincha Sistemas C. A. - PAGUE YA
<b>GERENTE GENERAL</b>	
GINA SOTELO PUGA	Almacenera del Ecuador S. A. ALMESA
<b>APODERADA ESPECIAL</b>	
IGNACIO MALDONADO DEL REAL	AMERAFIN S. A.
<b>PRESIDENTE EJECUTIVO</b>	
OSWALDO DOMÍNGUEZ BUCHELI	VASERUM S. A.
<b>GERENTE GENERAL</b>	

### Subsidiarias y afiliadas en el exterior

JOSÉ LUIS ABELLEIRA MÉNDEZ	Banco Pichincha España S. A.
<b>GERENTE GENERAL</b>	
LILIANA MARCELA DE PLAZA BURITICÁ	Banco Pichincha S. A. - Colombia
<b>PRESIDENTE</b>	
EVAN ACOSTA	Banco Pichincha C. A. - Agencia Miami
<b>GERENTE GENERAL</b>	
JULIO MALO VÁSCONEZ	Banco Pichincha Perú S. A.
<b>GERENTE GENERAL</b>	

### Alianzas estratégicas

JOSÉ FRANCISCO PAREDES	Banco General Rumiñahui S. A.
<b>GERENTE GENERAL</b>	
LEONARDO BURNEO MULLER	Banco de Loja S. A.
<b>GERENTE GENERAL</b>	

### Fundación

PAÚL ARIAS GUEVARA	Fundación CRISFE
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	





# Grupo financiero en el país

## **CREDI FE** **Desarrollo Microempresarial S. A.**

CREDI FE Desarrollo Microempresarial es la empresa del Grupo Financiero Pichincha que provee servicios financieros especializados, integrales y de calidad al segmento poblacional ecuatoriano de microempresarios.

El modelo de negocio se sustenta en tres factores primordiales:

1. El relacionamiento y la atención personalizada a los clientes por parte de nuestra fuerza de ventas de campo, quienes mediante una metodología de microcrédito especializada satisfacen las necesidades integrales del cliente por medio de una oferta completa de productos y servicios adecuados para el perfil.
2. Un equipo humano altamente comprometido con la misión y los valores fundamentales de Grupo Pichincha.
3. El mantenimiento constante de una mística de servicio que se alimenta del conocimiento profundo del sector microempresarial ecuatoriano. Nuestra fuerza comercial mantiene presencia y atención directa en zonas urbanas, urbano-marginales y rurales, permitiéndonos cubrir todo el territorio nacional e insular.

Durante 2018 el equipo comercial de Microfinanzas desembolsó \$ 890 millones en 282.000 operaciones, superando el 10% en monto y 50% en número de operaciones a los niveles logrados en 2017. El saldo total de cartera superó los \$ 972 millones y el stock de pasivos fue de \$ 278 millones.

248.000 clientes mantienen una operación activa con destino a microcrédito, con un saldo total de cartera especializada que supera los \$ 878 millones destinados a financiar actividades de comercio, producción, agricultura y servicios, que se complementan con una oferta integral de productos financieros y no financieros.

La operación de Microfinanzas alcanzó importantes hitos, contribuyendo así a los pilares de sostenibilidad del Banco y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas:

- *Recertificación en protección al cliente en la versión 2.0 avalada por The Smart Campaign que mantiene nuestra posición de liderazgo en un tema de importancia, reafirmando así nuestro compromiso de mantener al cliente como centro de nuestra estrategia.*



CREDI FE  
incrementó 10%  
el monto de  
desembolsos  
respecto a 2017:  
\$ 890 millones en  
282.000 operaciones.

- *Calificación de desempeño social de 4/5 estrellas, donde se destaca el sólido compromiso social del segmento, el adecuado balance financiero-social, las acciones para cuidar al cliente y conservar el ambiente, así como la responsabilidad frente a los colaboradores. El desempeño social es parte del propósito fundamental de nuestro segmento y nos marca el camino para seguir profundizando la medición del impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros clientes por medio de indicadores sociales.*
- *Implementación a nivel nacional del Modelo de Medición de Servicio con resultados sobresalientes superiores a 90% de satisfacción de nuestros clientes.*
- *El programa Inteligencia de Género continúa profundizando la atención a nuestras clientes microempresarias con impacto directo en sus familias y comunidades.*
- *Nuestro Sistema Inteligente de Movilidad Avanzada (SIMA) entró en fase piloto con resultados destacados y busca transformar el modelo de atención en campo.*

## Metas CREDI FE 2019

**CREDI FE, como pilar del segmento Microfinanzas, mantendrá durante el 2019 su compromiso de servicio y calidad con el microempresario ecuatoriano.**

**Nos hemos planteado el reto de ser actores fundamentales en el proceso de transformación del Banco, todo esto enmarcado en los valores institucionales, y en el desarrollo y crecimiento del talento de nuestros colaboradores, manteniendo siempre un trabajo cohesionado y sinérgico con todas las unidades de la organización.**

## **Pichincha Sistemas C. A. PAGUE YA**

Durante 2018 continuamos con el proceso de transformación de la compañía, implementamos nuevos procesos y políticas de recuperación acordados con el Banco, que permitieron ofrecer alternativas a nuestros clientes de manera ágil y oportuna e incrementar los niveles de recuperación de la cartera. Estos cambios nos han permitido asumir con la misma estructura un crecimiento de operaciones (14%) y riesgo (45%), así como mejorar nuestros niveles de eficiencia (gastos recurrentes / ingresos operacionales) de 86% en 2017 a 58% en 2018, incrementando nuestros niveles de ROE de 21% a 82%.

Dicho proceso de transformación implicó, entre otros temas, el establecimiento de acciones y procesos para cada etapa de mora, considerando los niveles de riesgo y productos administrados, la incorporación de nuevos productos de solución a la situación crediticia de los clientes, reducción de los requerimientos y, por tanto, mejor atención y menor carga operativa.

En estrecha colaboración con Banco Pichincha, se ajustó el marco de políticas de recuperación, que buscó equilibrar el riesgo inherente al proceso de cobranza con la realidad de la gestión; incursionamos como pioneros en el sistema financiero nacional, utilizando la mediación como un método alternativo para solucionar la situación crediticia de los clientes, con la participación de un tercero independiente e imparcial (mediador).

El cúmulo de estas acciones llevó a la compañía a mejorar el índice general de recuperación en 10 puntos, pasando de 74,7% a 85,2% (comparativo segundo semestre de los años 2017 y 2018), a cumplir las exigencias presupuestarias de Banco Pichincha en 105% con relación a la recuperación de cartera vencida, y a superar las expectativas de recuperación de la cartera castigada en 1,06 veces.

En 2018 se llevaron adelante dos compras de cartera castigada a precios de mercado, compras que

mejorarán el proceso de recuperación de las mismas. Estas compras fueron pagadas con recursos propios de la compañía.

### Metas PAGUE YA 2019

**El reto de 2019 es continuar con el proceso de mejora y transformación, haciendo más eficiente nuestra operación, con la renovación de procesos tecnológicos y operativos, y una estructura adecuada que permita mejorar los niveles de gestión y control.**

### Almacenera del Ecuador S. A. ALMESA

Almacenera del Ecuador S. A. (ALMESA) es una empresa del Grupo Financiero Pichincha dedicada al almacenamiento de mercaderías varias, depósito aduanero y servicios adicionales, presente en el mercado desde hace 49 años.

2018 fue un período de cambios; los principales fueron la reorganización de su estructura de recursos humanos, fomento y consolidación del área comercial, optimización de procesos operativos, eficiencia en el uso de los recursos y puesta en marcha de una planeación estratégica a cuatro años (2018-2021), para hacer frente al cambio de las tendencias de mercado con adecuación de su infraestructura operativa y tecnológica.

Operando en las principales ciudades y puertos comerciales del país (Guayaquil, Quito y Manta), alcanzó la meta de ingresos propuesta para 2018, cumplió el presupuesto por venta de servicios e incrementó en más de 100% los resultados logrados en 2017.

Los principales sectores económicos atendidos fueron los siguientes: automotor (53%), comercio (31%), industria (6%), financiero (5%), construcción (4%), alimentación, bebidas y otros (1%). El plan comercial y de *marketing* mejoró el posicionamiento de la marca ALMESA y el desarrollo de estrategias *online* y *offline*, logrando generar no solo un aumento en

el reconocimiento de marca de los clientes actuales y potenciales, sino un efecto positivo en los ingresos y recuperación de la participación en el mercado.

Las perspectivas futuras se enmarcan en la automatización de procesos, mejora tecnológica, adopción de un sistema para manejo de inventario (WMS) y administrativo contable (ERP), acompañado de un cambio organizacional que permita la mejora en el tiempo de atención, seguimiento y trazabilidad de las mercaderías para nuestros clientes.

### Metas ALMESA 2019

**En 2019, al cumplir sus 50 años, se implementarán los cambios necesarios en la empresa para garantizar la continuidad del negocio y el fortalecimiento del equipo de trabajo, y se dará mayor impulso comercial para mejorar el retorno a sus accionistas y la satisfacción de los clientes.**

**Los esfuerzos realizados en el año 2018 se concentraron en el ahorro en compras, selectividad de proveedores de calidad, impulso a la formación del departamento comercial y transformación de recursos humanos, alineados a los objetivos y metas planteadas en la planeación estratégica 2018-2021.**



Almacenera  
del Ecuador S. A.  
gestionó 19,2% más  
respecto a 2017.

\$1,4 M: utilidad operativa.  
\$832.000: utilidad neta.

Los resultados de estos esfuerzos, ahorros y gestión comercial permitieron obtener una utilidad operativa de \$ 1,4 millones y una utilidad neta de \$ 832.000. La participación de ALMESA alcanzó 31% del mercado del sistema de almaceneras, 19,2% más que en 2017.

## **AMERAFIN S. A.**

AMERAFIN S. A. (BPAC) es una empresa de servicios auxiliares del sistema financiero y forma parte del grupo liderado por Banco Pichincha C. A., accionista principal de la compañía.

En febrero de 2011 AMERAFIN S. A. tomó como actividad principal la compra de cartera a los concesionarios automotores que generan ventas a crédito, para posteriormente venderla a Banco Pichincha, además, asumiendo la administración de la misma, conforme su objeto social.

En septiembre de 2017 AMERAFIN S. A. reformó su objeto social, para incluir como uno de sus servicios la generación de cartera automotriz, servicio que al momento presta a Banco Pichincha, asumiendo también la administración de dicha cartera.

Luego de que la industria automotriz en 2016 atravesara por su peor momento en los últimos 13 años, 2017 tuvo una notoria recuperación al expandirse 65%, vendiendo 105.069 unidades, situación que se prolongó en 2018, cuando vendió 137.615 unidades, equivalente a 31% de incremento respecto al año previo.

Este crecimiento en ventas se dio principalmente por la eliminación de cupos de importación a finales de 2016 y de salvaguardias en junio de 2017, lo que, junto a la desgravación arancelaria consecuencia del acuerdo con la Unión Europea, favoreció a la industria.

A pesar de ello, las restricciones impuestas al sector financiero por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF), con las resoluciones 357 y 358, mediante las cuales se incrementó al doble la ponderación de patrimonio técnico para los créditos

de vehículos y se aumentó a 150% la cobertura mínima de la garantía respecto del monto de la deuda, impidieron que la venta de autos financiados a crédito creciera en las mismas proporciones que la industria, pues los consumidores optaron por adquirir otro tipo de financiamiento que no requería cumplir con las condiciones mencionadas.

En este escenario, BPAC logró en 2018 generar 6.031 operaciones de financiamiento automotor para Banco Pichincha, por un monto de \$ 113,7 millones.

### *Metas AMERAFIN 2019*

**Ante la expectativa de vender 120.000 unidades en 2019, la estrategia de BPAC estará orientada a fortalecer las relaciones comerciales con los concesionarios aliados y facilitar la colocación de productos diferenciados, diseñados para clientes de Banco Pichincha.**

**Con estas acciones comerciales, sumadas a iniciativas de automatización y mejora de procesos, estamos seguros de seguir contribuyendo a la estrategia de crecimiento y eficiencia de Banco Pichincha.**



**AMERAFIN S. A.**  
**ha tenido una notable recuperación tras años difíciles.**

**137.615** unidades vendidas.  
**31%** más que en 2017.

## VASERUM S. A.

VASERUM S. A. durante 2018 orientó su gestión al control del riesgo y a mejorar las condiciones de seguridad en sus instalaciones para ejecutar sus actividades bajo los parámetros exigidos por los reaseguradores. Durante el año realizó adecuaciones, creando un área para procesamiento del efectivo con el fin de mejorar el proceso de preparación del dinero usado para el abastecimiento de los cajeros automáticos.

El objeto social de la compañía, mediante el cual está autorizada a prestar servicio especializado de transporte de especies monetarias y valores para el sistema financiero nacional, a partir de diciembre de 2018, le permitió brindar sus servicios a otras instituciones del sistema financiero, con los mismos estándares de calidad.

En el aspecto financiero obtuvo una utilidad de \$ 1,1 millones, superior a la generada en 2017 en 53,7%. Los ingresos totales fueron de \$ 9,6 millones, manteniendo su flota con el mismo número de vehículos blindados que el año anterior, lo que demuestra una optimización en sus procesos logísticos que le permitió alcanzar el nivel más alto de utilidad neta en toda su historia.



VASERUM S. A.  
superó los ingresos  
manteniendo  
la actual flota blindada.  
\$1,1 millones en utilidad.  
53,7% mayor a 2017.

La decisión tomada en 2017 de centralizar la gestión de operaciones en Quito se consolidó y dio los resultados esperados, permitiendo a la empresa establecer una capacidad de gestión con una operación más controlada y con una optimización importante de costos.

La incorporación de los puntos de atención en Manta contribuyó a la generación de mayores ingresos que se vieron reflejados en los resultados del año.

En 2018 se mantuvieron los programas de capacitación, siguiendo los estándares de seguridad establecidos por la normativa y los requerimientos propios de brindar una operación segura.

El cumplimiento de la norma ha sido siempre una prioridad para la compañía, por ello se realizaron todas las gestiones para mantener en este año los permisos y autorizaciones requeridas por todos los organismos de control, siendo estos la garantía de las condiciones en las que se brinda el servicio.

### Metas VASERUM 2019

- **Consolidar el nuevo modelo de servicio para el sector de cajeros automáticos, con las debidas seguridades y garantías.**
- **Incorporar seis unidades blindadas livianas a la flota, con el fin de tener una mayor capacidad logística.**
- **Cumplir el presupuesto aprobado por el Directorio para el año 2019.**
- **Integrar aplicaciones tecnológicas al servicio de atención en los cajeros automáticos.**
- **Incorporar nuevos clientes, con el fin de mejorar el nivel de rentabilidad.**
- **Mejorar continuamente las prácticas de la gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo.**

# Grupo financiero en el exterior

## **Banco Pichincha España S. A.**

2018 ha sido un año de inflexión para Banco Pichincha España S. A. La entidad, que opera como banco comercial español desde 2010, ha desarrollado a lo largo de este año diferentes líneas de actuación dentro de su plan estratégico 2018-2020 que aplican a sus tres áreas de negocio: Red Pichincha de Particulares, Banca de Empresas y Pibank. Este plan tiene como objetivo alcanzar un volumen total de negocio de 2.000 millones de euros (\$ 2.290 millones) en 2020, siendo un banco rentable y sostenible que aporte valor a nuestros clientes y a nuestros accionistas.

### *Fortalecimiento de la gobernanza y el control interno*

El Banco ha continuado con el fortalecimiento de la gobernanza y del control interno, profundizando la implantación de las políticas y el desarrollo de las unidades de riesgos, cumplimiento normativo y auditoría.

En el ámbito del control interno, durante 2018, se avanzó en la implantación de los mapas de riesgos financieros y de riesgos de cumplimiento normativo, dotando de mayor eficacia a los controles asociados a los riesgos identificados. Asimismo, se adelantó la implementación y supervisión efectiva por parte del Consejo de Administración del Marco del Apetito al Riesgo, que

constituye una de las piezas fundamentales de gestión del Banco.

### *Desarrollo de los negocios*

El Banco ha incrementado su actividad dirigida a cubrir las necesidades de los clientes ecuatorianos y latinos, uno de sus principales segmentos de negocio. En este sentido, ha puesto en marcha un nuevo modelo de oficina orientado a mejorar la atención operativa y comercial a estos clientes.

Este nuevo modelo de oficinas incorpora la última tecnología para que los clientes puedan realizar sus operaciones en el menor tiempo posible, sin olvidar por ello el servicio cercano y personalizado que presta el personal de las oficinas. Destaca por su alta importancia para los usuarios la capacidad que tiene Grupo Pichincha de prestar servicio a los clientes ecuatorianos tanto en España como en Ecuador.

En lo que respecta a la Banca Empresas, la entidad continúa creciendo en su posicionamiento como referente para las compañías españolas que desarrollan sus operaciones en Latinoamérica y, en especial, en Ecuador, Perú y Colombia. Adicionalmente, se ha ampliado la colaboración con las mayores entidades financieras españolas en la participación de financiaciones sindicadas.

Tal y como estaba previsto, en este primer año del plan estratégico, el Banco ha realizado importantes inversiones en tecnología, personas y *marketing* para apalancar su crecimiento y aprovechar todo su potencial.

.....  
España:

210 empleados  
\$1.750 M alcanzó  
en volumen de negocio.



Una de las principales ha sido el desarrollo y lanzamiento en septiembre de la marca de banca directa Pibank. Esta nueva línea de negocio está destinada a competir en un mercado exigente como el español de una manera eficiente, siendo capaz de acelerar el crecimiento, con unos costes sensiblemente inferiores a los modelos de banca tradicional.

Toda esta actividad del Banco ha sido posible mediante la puesta en marcha de un Plan de Capital Humano basado en la atracción, formación y desarrollo del talento de las personas que componen la organización. Al 31 de diciembre de 2018, Banco Pichincha España cuenta con una plantilla de 210 empleados, de los cuales 106 son mujeres y 104 hombres.

### **Reestructuración del activo**

Para continuar con la estrategia iniciada a mediados de 2017, el Banco ha acelerado la transformación de sus carteras de crédito y de valores para adaptarlas al nuevo apetito por el riesgo definido por el Consejo de Administración. En este sentido, se han seguido reduciendo aquellos negocios que presentaban mayor riesgo, y se han sustituido por otros con menor pérdida esperada.

De esta manera, la mora ha evolucionado positivamente, ha mejorado 100 puntos básicos en el año hasta situarse en 4,95%. Siguiendo el principio de prudencia, la cobertura de activos morosos se ubicó en 87,24%, muy por encima de la media del sistema financiero español.

### **Crecimiento y resultado**

Durante 2018 Banco Pichincha España ha crecido con intensidad, en especial, en la segunda mitad del año. El volumen de negocio aumentó 39% en el año hasta alcanzar los 1.516 millones de euros (1.750 millones de dólares). Los depósitos de clientes crecieron a un ritmo de 43%, las inversiones crediticias a 22% y la cartera de valores a 42%.

El Banco presenta un ratio de capital a cierre del año de 12,27%, por encima del ratio regulatorio, incluyendo las reservas de capital requeridas por los supervisores españoles y europeos.

### **Banco Pichincha S. A. Colombia**

Durante 2018 la economía colombiana superó el crecimiento presentado en el año anterior (1,8%), aproximándose a 2,4%; su desempeño se caracterizó por una recuperación económica más moderada de lo esperado, pero constante en los cambios favorables frente a las tendencias de sus principales indicadores.

En cuanto a las variables de mayor relevancia para la operación del Banco, tanto las tasas de interés de referencia del mercado como el consumo de los hogares se mantuvieron estables en el transcurso del año. La tasa de interés de colocación para crédito de consumo presentó un leve descenso, muy relacionado con la corrección, producto de los ajustes realizados por el Banco de la República en su tasa de intervención. A su vez, en lo referente al consumo, la recuperación a un ritmo pausado, en la mayoría de los sectores, produjo que los precios se mantuvieran estables o se ajustaran a la baja y que, en consecuencia, los márgenes fueran menores.

En medio de este entorno, Banco Pichincha S. A. Colombia enfocó sus esfuerzos en alcanzar la eficiencia en su quehacer interno, trazándose un plan a mediano plazo para realizar los ajustes que permitan aprovechar las oportunidades en un entorno económico que confirma su cambio de tendencia hacia años mejores.

Banco Pichincha S. A. Colombia, con diferentes líneas de crédito e inversión, busca aportar soluciones financieras para satisfacer las necesidades y crear valor a su mercado objetivo. Partiendo de esta razón de ser, el Banco emprendió en 2018 diferentes iniciativas para fortalecer su gestión interna e incrementar su cobertura frente a los diferentes riesgos inherentes a la operación de servicios financieros. Dentro de estas iniciativas, se

mantiene el desarrollo de una cultura de gestión por procesos y la estandarización y el mejoramiento de los mismos. Con referencia a esto, se inició el proyecto de implementación del nuevo *Business Process Management* (BPM), con el que la entidad busca optimizar sus procesos y se encamina a la automatización de múltiples acciones para aumentar la productividad, mitigar los riesgos y generar eficiencias.

De igual manera, se mantienen las políticas de gestión del gasto, enfocadas en la optimización de los recursos invertidos en la consecución de los objetivos definidos. A su vez, se ajustó la metodología de control de la gestión estratégica, desarrollando el mapa de gestión y la consola de indicadores estratégicos como herramientas de planificación y dirección, lo cual permite ejercer control sobre los esfuerzos y objetivos de la organización.

Dentro del proceso de fortalecimiento de la entidad, el Banco obtuvo una capitalización que le permitió robustecer sus indicadores de solvencia frente a los ratios regulatorios.

### Metas 2019

**Para 2019 las perspectivas son moderadamente positivas frente a la evolución de la economía, esto a pesar de que, al cierre de 2018, se presenta alguna incertidumbre por factores como los efectos de la desaceleración de la economía global y el impacto de la ley de financiamiento impulsada por el nuevo Gobierno.**

**Las tasas de interés aplicadas se mantendrán estables, con posibles alzas en el segundo semestre del año, mientras la dinámica del crédito continuará fortaleciéndose.**

**Otro de los cambios que podría tener impacto en el crecimiento es el ajuste fiscal, pues el sector servicios del Gobierno ha liderado el crecimiento de la economía en los últimos años.**

**Como se había mencionado, al cierre de año se espera que el crecimiento de la economía colombiana esté en torno a 2,4%, y se proyecta para 2019 un crecimiento entre 3,4% y 3,7%, siendo una de las**

**economías de la región que reporta mejores perspectivas, junto a Brasil y México, con tasas positivas y superiores a 3%.**

**En cuanto al sector financiero, las estrategias de corto y mediano plazo estarán enfocadas en inclusión financiera y transformación digital, profundización financiera, competitividad e impulso a los mercados de capitales locales, educación financiera y sostenibilidad. Para esto un elemento clave es el impulso de la bancarización mediante la creación de facilidades transaccionales.**

**En este entorno, el Banco buscará mejorar su oportunidad y eficiencia, profundizando los segmentos actualmente atendidos, con base en una atención oportuna y focalizada, buscando mantener el indicador de calidad de cartera en el promedio del mercado similar al de sus pares, y controlando los gastos por medio de una gestión por procesos que permita mantener un control integral de los riesgos con una operación eficiente, confiable y ágil, la cual estará apalancada en elementos de innovación y transformación tecnológica.**

**De igual manera, el Banco aprovechará el entorno económico proyectado para retomar un crecimiento comercial estable, apoyado en el desarrollo de alianzas estratégicas que tienen como fin la ampliación de los canales transaccionales por medio de correspondientes bancarios y red de medios electrónicos.**

**De esta manera, el Banco continúa enfocado en el mejoramiento de sus procesos y líneas de negocio, con el fin de asegurar la creación de experiencias memorables que agreguen valor a los clientes finales y a la entidad en general.**

Colombia  
robusteció en  
2018 los indicadores  
de solvencia.



## **Banco Pichincha C. A.** **Agencia Miami**

La Agencia Miami se estableció en diciembre de 1986, aportando a la visión de Banco Pichincha Ecuador, contribuyendo al desarrollo sostenible y responsable de los países donde nuestro Grupo Financiero tiene presencia, apoyando las necesidades de las personas, empresas y corresponsales, anticipándose a sus necesidades y siendo líder de su mercado en participación, oferta de productos y calidad de servicios.

La agencia está reglamentada y supervisada por la Oficina de Regulación Bancaria del estado de Florida y por el Federal Reserve Bank de Atlanta. Apoyamos a nuestros clientes en sus necesidades de servicios financieros internacionales, créditos, actividades de comercio exterior y servicios generales, lo que ha permitido alcanzar nuestros objetivos en mercados externos.

Nuestra oferta comercial diversifica el riesgo, al tiempo que busca el mejor rendimiento en un ambiente de eficiencia y confidencialidad. En términos de resultados, la agencia superó las expectativas presupuestarias de 2018 y obtuvo una utilidad neta de \$ 6,6 millones, superando ampliamente los resultados de 2017.



### Miami

podrá garantizar  
las exportaciones de bienes  
y servicios.

**\$6,6 millones**

en utilidad neta.

**\$22,7 millones**

en depósitos promedio.

Los esfuerzos realizados en diferentes áreas dieron como resultado un incremento en el margen financiero de 40,1% respecto al año anterior. Un importante control de gastos, cuya variación fue de 19,7%, dio como resultado un nivel de eficiencia operativa de 51,5%.

Se adoptó la decisión estratégica de segmentar la gestión de negocios en Banca Personal y Banca Corporativa, con el objetivo de dar un servicio más personalizado, focalizándolo en la generación y desarrollo de relaciones que contribuyan al crecimiento de la agencia.

Banco Pichincha Agencia Miami obtuvo en 2018 la aprobación formal para trabajar con los programas de seguro de la agencia del Gobierno de Estados Unidos que garantizan las exportaciones de bienes y servicios procedentes de este país (*Export Import Bank*), con lo cual a partir de 2019 podrá ofertar este nuevo producto a sus empresas clientes y financiar la importación de materia prima o bienes de capital de procedencia estadounidense.

La corresponsalía bancaria también tuvo un año positivo: logró aumentar sus depósitos promedio en \$ 22,7 millones o 5,7%. El incremento en depósitos ayudó a mantener los altos niveles de liquidez, con un ratio de préstamos sobre depósitos de 35%.

La agencia continúa con la actualización de su plataforma tecnológica, fortaleciendo su seguridad y ampliando la gama de productos ofrecidos en la banca en línea. También se espera un crecimiento sostenido, que mantenga la misma solidez en sus carteras de inversión y préstamos.

## **Banco Pichincha Perú S. A.**

Banco Pichincha Perú es un banco orientado al negocio de empresas, microfinanzas y personas. Para atender a sus clientes cuenta con una red de agencias compuesta por 35 oficinas en Lima y Callao, y 31 oficinas en provincias. Además, mediante una alianza estratégica con la cadena de tiendas de electrodomésticos

Carsa, existen 19 agencias adicionales localizadas al interior de las principales oficinas de esa cadena a nivel nacional. La atención al cliente se complementa con el acuerdo con la red de cajeros corresponsales Globokas.

El Banco tiene como estrategia desarrollar relaciones de relevancia con sus clientes para poder crecer de manera rentable y sostenible. Esta estrategia se fundamenta en una gestión de segmentos específicos del mercado, donde su propuesta de valor, productos y canales son los más adecuados. En esta línea, Banco Pichincha Perú S. A. aspira a ser líder en ofrecer soluciones financieras a su mercado objetivo, brindando calidad de servicio, eficiencia y oportunidad.

En 2018 Banco Pichincha Perú S. A. continuó con la implementación de su plan estratégico, lo que requirió realizar nuevos cambios en la estructura de su organigrama, creándose así la Vicepresidencia de Tecnología, Transformación e Innovación, responsable del proceso de transformación del Banco en línea con lo dispuesto en el plan estratégico.

A lo largo de 2018, el Banco trabajó en la construcción de una propuesta de valor para cada uno de sus segmentos objetivos; así como en alinear productos y canales a la propuesta identificada. En ese sentido, llevó a cabo un diagnóstico para la elaboración de un modelo de gobierno y gestión de datos que fortalecerá su forma de operación con herramientas que permitan cuantificar el valor de cada segmento, entender sus necesidades específicas y sus patrones y productos de preferencia.

Otro hito fue el cambio de identidad a Banco Pichincha, concretado a fines de agosto de 2018, el cual buscó homogenizar y posicionar la imagen del Grupo Pichincha a nivel regional. La campaña publicitaria “Se trata de ti”, asociada a este cambio de identidad, fue premiada con el primer lugar en el Reto Ecomedia, que reconoce el valor de las campañas de publicidad asociadas a la propuesta del servicio orientado al cliente.

De igual manera, en el marco de la 52 asamblea de la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban), Banco Pichincha Perú S. A. fue reconocido como el me-

jor banco participante del Programa para Comercio Exterior del IFC-GTFP (Global Trade Finance Program) con orientación a Pymes.

## Metas 2019

**Para 2019 el Banco ejecutará un plan de inversiones enfocado a la implementación de proyectos estratégicos, fortalecerá su capacidad de innovación y mejorará su infraestructura tecnológica. Buscará también desarrollar su modelo de operación, con la finalidad de entregar productos y servicios financieros de manera más eficiente. Como tercera línea de acción, se mejorará la gestión y control de datos mediante la creación de áreas especializadas con herramientas idóneas para su explotación y aprovechamiento.**

Perú  
amplió la red de  
atención:  
35 oficinas en Lima y Callao,  
más 31 en provincias,  
19 nuevas agencias en Carsa.



# Alianzas estratégicas

## **Banco de Loja S. A.**

Un leve crecimiento de la economía implicó un gran esfuerzo del Banco de Loja por mantener importantes niveles de actividad mediante el crédito en sus zonas de influencia que, unido al reto de satisfacer la creciente demanda de soluciones modernas, marcaron el desempeño en 2018.

En esta perspectiva, dentro de la gestión de canales electrónicos y con el objetivo de mejorar medios que generen mayor cercanía con el cliente, se implementó la banca móvil con servicios como consulta de saldos, transferencias, pago de servicios, solicitudes y bloqueos; se instalaron 12 cajeros automáticos recicladores, con los cuales se brinda facilidad a los clientes para efectuar depósitos, retiros, pagos de tarjetas de crédito, transferencias y consulta de saldos las 24 horas del día, adaptándose a los horarios de trabajo de los usuarios, a la vez que se incrementa la capacidad operativa pues, al reciclar el dinero, los equipos reducen los itinerarios de cargas y/o descargas de efectivo.



**Banco de Loja**  
creció en créditos:  
**\$4,49 M** provisiones  
de cartera de crédito.  
**6,26%** crecieron depósitos.

Se inició la implementación de tecnología *contactless* para tarjetas de débito y de crédito, que permite realizar pagos con tarjeta mediante comunicación inalámbrica corta, lo que presenta grandes ventajas para consumidores y comercios. El chip y la antena incorporados permiten a los consumidores pagar una transacción al acercar el dispositivo a un lector del terminal punto de venta, de tal forma que no es necesario leer el dispositivo de forma física mediante una ranura de lectura. Se impulsó y desarrolló la plataforma de redes sociales con la finalidad de mantener cercanía y comunicación con los clientes, teniendo presencia en Facebook, Twitter e Instagram.

En la gestión de colocaciones, con el fin de mejorar tiempos de respuesta con clientes actuales y potenciales, y contar con procesos más eficientes preservando niveles adecuados de riesgo, en el segmento Microempresas se implementó un nuevo proceso para el otorgamiento de créditos en todas sus etapas: promoción y venta, recepción de información, digitación, verificación, análisis, aprobación, instrumentación y desembolso. En el segmento Banca Personas se desarrolló un modelo de *score* de aprobación de créditos, que estima la probabilidad de incumplimiento con base en las variables cualitativas y cuantitativas que explican el comportamiento de los clientes deseables para el perfil de clientes que atiende Banco de Loja.

Con el propósito de mejorar la calidad del servicio, reducir costos, optimizar los flujos de trabajo y asegurar una ejecución eficiente de los procesos, se realizó el proceso de otorgamiento de crédito en BPM para este segmento. Complementariamente se desarrolló un nuevo sistema de cartera, que ofrece un proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de la cartera del banco, incluyendo el procesamiento y registro contable.

En la gestión de procesos internos, se realizó una revisión, validación y actualización del mapa de procesos institucional, con el fin de cumplir las disposiciones legales y administrar los procesos acorde a los cambios que requiere el negocio y, con el objetivo de mantener una adecuada cultura de control interno, se implementó

la Unidad de Control Interno y Prevención de Fraudes, que tiene como objetivo realizar un control preventivo/detectivo de las transacciones que realizan los usuarios, así como un control y monitoreo de las transacciones que se realizan en los distintos canales.

Con ello, el resultado general fue un desempeño comercial importante, pues el nivel de depósitos creció en 6,26%, el doble con respecto al sistema, al tiempo que la cartera de créditos lo hizo en niveles del 13,02%, atendiendo todas las líneas bajo una adecuada gestión de riesgo, con una reducción de 10,61% en la cartera improductiva que permitió disminuir la morosidad de 4,32% a 3,45%.

Adicionalmente, se constituyeron \$ 4,49 millones en provisiones para cartera de créditos, de tal manera que la cobertura sobre cartera improductiva fue de 245,65% y sobre cartera total de 8,48%, niveles que superan ampliamente los promedios del sistema.

En términos de solvencia financiera, el patrimonio técnico con respecto a los activos ponderados por riesgo se mantuvo en índices superiores a 17%, lo cual permite apalancar volúmenes significativos de crecimiento en la cartera de créditos en el mediano y largo plazo.

A pesar de las inversiones efectuadas en los diversos canales de atención, con el fin de dar nuevas, modernas y mejores soluciones al cliente, se mejoró la eficiencia institucional, reflejada en un grado de absorción que cayó de 71,81% a 69%, considerando que el sistema cuenta con indicadores sobre 75% y que el aprovechamiento de economías de escala para el tamaño de la entidad resulta más complejo.

En conclusión, el crecimiento reflejado en las diferentes líneas del activo y del pasivo junto al estricto control del gasto, sin escatimar recursos destinados a mejora de procesos e implementación de nueva tecnología, permitieron mantener buenos indicadores de rentabilidad, con una tasa de retorno sobre el patrimonio de 14,01%, esto es 17% más en términos anuales, incluso conservando a la par altos indicadores de liquidez que también constituyen aspectos centrales de la gestión financiera.

**En 2019 continuará la implementación de nuevas soluciones tecnológicas en banca electrónica, banca móvil y, de manera especial, en banca digital para los diferentes segmentos en función del perfil de los clientes, con la perspectiva de satisfacer las necesidades de personas y empresas del país con servicios ágiles y accesibles.**

### **Banco General Rumiñahui S. A.**

Durante 2018 Banco General Rumiñahui (BGR) mantuvo un muy buen desempeño, a pesar del difícil entorno económico. Acorde a la visión del Banco de ser el mejor del país, trabajamos en tres pilares estratégicos: solidez financiera, nuestros clientes y nuestros colaboradores. En cada uno de ellos el Banco trabaja en estrategias y objetivos concretos.

En el ámbito financiero, BGR sigue manteniendo una sólida situación financiera. En 2018 creció de manera importante en colocaciones de crédito en 14%, cifra superior al crecimiento del sistema, con énfasis en el nicho natural del Banco que es el segmento militar. Este crecimiento ha sido fondeado con obligaciones del público con obligaciones financieras y con generación interna de recursos. La morosidad se ubica en niveles muy sanos y cerró 2018 por debajo de 2%, con una cobertura de provisiones sobre la cartera en riesgo de 421,58%, una de las más alta del sistema.

Cabe resaltar que en 2018 el Banco realizó el 61% adicional de provisiones que en 2017. En cuanto a rentabilidad, BGR generó una rentabilidad financiera (ROE) de 18,54%, producto del eficiente manejo de ingresos y gastos; el margen financiero creció en 20,19%, mientras que el gasto operativo se incrementó en 10,2%.

En los pilares de servicio al cliente y colaboradores, los objetivos 2018 fueron cumplidos. BGR alcanzó indicadores muy altos de satisfacción en los clientes,

superando el 90%; es así que, en noviembre, el Banco obtuvo el primer lugar en Calidad de Servicio categoría Bancos Medianos, otorgado por la revista *EkosNegocios*. En clima laboral, el ambiente es sano y positivo, con lo que los indicadores de medición interna son superados.

En otros ámbitos de gestión que deben ser destacados, podemos mencionar que en 2018 se inició la operación del área Innovación, lo cual implicó su diseño, la capacitación y conformación de un equipo interdisciplinario de alto desempeño.

Se actualizó el Plan Estratégico de Tecnología 2018-2021, que tiene como uno de sus objetivos el alineamiento de las estrategias de negocio con las de tecnología y marcar un horizonte de acciones por un período de tres a cinco años. Estas estrategias deben ser actualizadas año a año o según los cambios y demandas tecnológicas que les impone el entorno, y lograr así el máximo de eficiencia y calidad de sus prestaciones.

### Metas 2019

**2019 es un año de muchos retos; la estrategia se centrará en mantener el liderazgo en el segmento militar, atender de mejor manera a los clientes civiles y empresariales, y apuntalar el enfoque digital, buscando llegar con mayor agilidad a los clientes con procesos eficientes y económicos.**



Banco General  
Rumiñahui:

90% satisfacción de cliente.  
18% rentabilidad financiera.

# Informe a los accionistas

A CRITERIO DE LOS ORGANISMOS MULTILATERALES, EL CRECIMIENTO MUNDIAL EN 2018 SE MANTUVO EN UN NIVEL ESTABLE Y SÓLIDO, PERO TENDERÁ A DESACELERARSE EN LOS PRÓXIMOS DOS AÑOS, POR LO QUE SE ESPERARÍAN TASAS LIGERAMENTE MENORES PARA 2019 Y 2020.

## Situación macroeconómica 2018 y perspectivas para 2019

### **Breve visión de la situación macroeconómica mundial y regional**

El Fondo Monetario Internacional (FMI)<sup>1</sup>, en su informe sobre las perspectivas de la economía mundial de octubre 2018, señalaba que “continúa la estable expansión iniciada a mediados de 2016 y el crecimiento global para los años 2018 y 2019 se mantendrá en el nivel de 2017; sin embargo, la expansión se ha vuelto menos equilibrada, los riesgos a la baja para el crecimiento global se han elevado en los últimos seis meses y el potencial de sorpresas al alza ha retrocedido. El crecimiento global se proyecta a 3,7% para 2018 y 3,5% para 2019”.

Sobre el crecimiento regional esperado, el informe indicaba que las economías avanzadas crecerán 2,3% en 2018 y 2,0% en 2019, gracias al aumento del estímulo fiscal en Estados Unidos, aunque para 2019 las medidas comerciales aplicadas contra China harán bajar el crecimiento, y las proyecciones de la Zona Euro y Reino Unido han sido revisadas a la baja. En las eco-

nomías emergentes y en desarrollo, que crecerían 4,6% en 2018 y 4,5% en 2019, el alza de los precios del petróleo favorece a los países exportadores de energía, pero se ha revisado a la baja el crecimiento de Argentina, Brasil, Irán y Turquía, entre otros, como resultado de factores nacionales específicos, la constricción de las condiciones financieras, las tensiones geopolíticas y el encarecimiento de la importación del petróleo. Con relación a América Latina, el estudio señalaba que tendría un crecimiento de 1,1% en 2018 y de 2,0% en 2019, y que continuaría su recuperación, aunque a un ritmo más tenue que el previsto, debido a que el endurecimiento de las condiciones financieras y una sequía pusieron freno al crecimiento en Argentina y un paro nacional de camioneros creó trastornos en la producción en Brasil.

Según el informe del FMI, los riesgos para el crecimiento mundial están dados por el recrudecimiento de la incertidumbre en torno a varias políticas, como las crecientes barreras comerciales y a la reversión de los flujos de capital dirigidos a economías de mercados emergentes. Además, señala que el endurecimiento de las condiciones financieras en las economías avanzadas podría ocasionar ajustes perturbadores de las carteras, fuertes movimientos de los tipos de cambio y nuevas reducciones de las afluencias de capital en los mercados emergentes, particularmente los afectados por vulnerabilidades más profundas. En 2018 las tensiones geopolíticas y

<sup>1</sup> FMI, *Perspectivas de la economía mundial*, octubre 2018.

las desavenencias políticas internas a nivel mundial exacerbaron los flujos migratorios como un problema crucial que exige soluciones globales.

Por su parte, el Banco Mundial (BM)<sup>2</sup>, en su reporte de ajuste de las proyecciones de crecimiento de enero de 2019, indicaba que las condiciones financieras globales se han endurecido, la producción industrial se ha moderado, las tensiones de comercio se han intensificado y algunos mercados emergentes y grandes economías en desarrollo han experimentado una importante tensión en el mercado financiero. Los riesgos a la baja se han tornado más agudos e incluyen la posibilidad de movimientos desordenados en los mercados financieros y una escalada de disputas de comercio.

En este escenario, es de suma importancia para los mercados emergentes y economías en desarrollo reconstruir amortiguadores de políticas, mientras establecen una base más sólida para el crecimiento futuro, al impulsar el capital humano, promover la integración comercial y abordar los desafíos asociados con la informalidad. Diagnostica que el crecimiento global pasará de 3% en 2018 a 2,9% en 2019. Indica que las economías avanzadas crecieron 2,2% en 2018 y pronostica su crecimiento para 2019 en 2%.

En las economías emergentes y en desarrollo, la desaceleración de la demanda externa, la elevación de los costos de financiamiento y las persistentes incertidumbres políticas pesaron para que su crecimiento fuera de 4,2% el año anterior, porcentaje que se mantendrá en igual nivel en 2019, y en la región de América Latina y el Caribe será de 0,6% y 1,7%, respectivamente. Además, señala que la inversión y el consumo privado serán los ejes del crecimiento en América Latina, y proyecta que la recuperación cíclica de Brasil continúe, lo mismo que la desaceleración del crecimiento de Argentina por la restricción monetaria y fiscal y las sequías que enfrenta.

El BM considera como riesgos de la economía mundial los siguientes: a) el estancamiento de la

<sup>2</sup> Banco Mundial, *Perspectivas económicas mundiales 2019: los cielos se oscurecen*, Washington, enero 2019.

expansión de los productores de productos básicos y la desaceleración de los importadores de estos productos; b) un mayor ajuste en los costos de los préstamos que reducirían las entradas de capital a los mercados emergentes que tendrían un crecimiento más lento; c) la intensificación de las tensiones comerciales que podría resultar en un crecimiento mundial más débil e interrumpir las cadenas de valor interconectadas globalmente; d) la elevada incertidumbre respecto a las políticas y los riesgos geopolíticos.

Puntualiza los riesgos para América Latina y el Caribe en la afectación al ingreso de capitales originado en las condiciones de financiamiento más restrictivas y en el cambio de las percepciones de los inversionistas respecto de las economías en desarrollo, los efectos negativos que podría tener la intensificación del proteccionismo comercial de Estados Unidos y China, y la vulnerabilidad de la región ante hechos meteorológicos extremos. El soporte del crecimiento regional estará apoyado principalmente en la elevación del consumo privado.

Finalmente, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal)<sup>3</sup> mantuvo el crecimiento económico global proyectado para 2018 en torno a una tasa de 3,3% y, al haber aumentado la incertidumbre sobre la dinámica de crecimiento futuro, espera una menor tasa de crecimiento para 2019 (3,2%). Mediante un comunicado de prensa<sup>4</sup>, informó que la proyección de crecimiento de la actividad económica en América Latina y el Caribe para 2018 sería 1,3%, levemente inferior a la pronosticada en agosto pasado (1,5%). Para 2019 prevé una tasa de crecimiento de 1,8%.

Las economías de América del Sur, especializadas en la producción de bienes primarios, en especial petróleo, minerales y alimentos, crecerían a una tasa positiva de 0,7% en 2018, levemente inferior al año anterior. Para 2019

<sup>3</sup> Cepal, *Estudio económico de América Latina y el Caribe. Evolución de la inversión en América Latina y el Caribe: hechos estilizados, determinantes y desafíos de política*, 2018.

<sup>4</sup> Cepal, *Proyecciones de crecimiento para 2018-2019 (actualización)*, octubre 2018.

se espera un mejor desempeño en esta subregión, que crecería 1,6% en promedio. Los pronósticos de la CEPAL sitúan a Paraguay, Bolivia, Chile y Perú como los países sudamericanos con mayor crecimiento del PIB en 2018 —con tasas entre 4,6% y 3,9%— y que tendrían similar o superior crecimiento en 2019, año en que se les unirá Colombia, con 3,3%, igual al crecimiento de Chile.

## Situación macroeconómica nacional

### Sector real

**EVOLUCIÓN DEL PIB.** La recuperación del crecimiento económico de 2017 (2,4%), que permitió superar la recesión presentada en 2016, tuvo una nueva desaceleración en 2018 y creció solamente 1,1%, según cifras publicadas por el Banco Central (BCE)<sup>5</sup>. Sus proyecciones para 2019 de igual forma diagnostican un crecimiento limitado, pues estima que el PIB aumentará en 1,4%, porcentaje que luce optimista si se compara con los cálculos del FMI y del BM que lo sitúan en 0,7%, y aun de los de la CEPAL que son de 0,9%.

La tasa promedio de crecimiento del PIB en los últimos cinco años —incluyendo la proyección de 2019— es de 0,75%, porcentaje inferior al crecimiento poblacional promedio del mismo período (1,5%)<sup>6</sup> (GRÁFICO 1).

La mejora del precio del petróleo en 2018 con relación al año previo —que pasó de un promedio de \$ 50,3 por barril WTI en 2017 a \$ 65,1 en 2018— y la continua política de endeudamiento público aplicada en 2018 —iniciada con la emisión de deuda en el mercado internacional por \$ 3.000 millones en enero de ese año— permitieron alcanzar el crecimiento positivo del PIB al cierre del año que terminó. El crecimiento en 2018 es atribuible principalmente al crecimiento de la demanda interna, en comparación con la demanda externa (expor-

<sup>5</sup> BCE, *Información económica. Sector real. Previsiones macroeconómicas 2018-2019*, diciembre 2018.

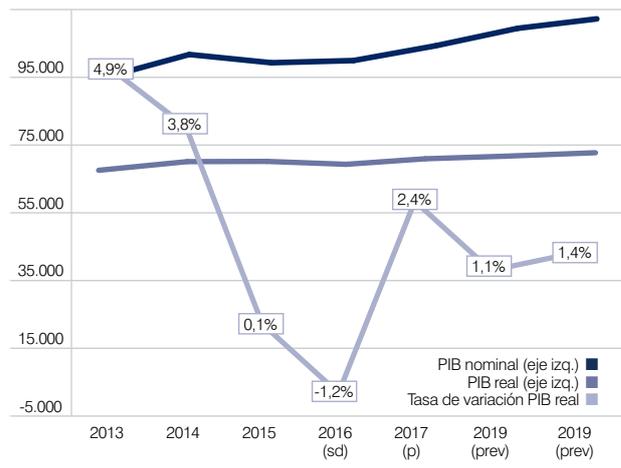
<sup>6</sup> INEC, *Proyecciones poblacionales*.

## Evolución del Producto Interno Bruto (PIB)

(MILLONES DE DÓLARES Y PORCENTAJES)

FUENTE DE TODOS LOS GRÁFICOS (SALVO INDICACIÓN DE LO CONTRARIO): BCE, *INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL*, N° 2002, DIC. 2018.

GRÁFICO 1



taciones). Para 2019 hay incertidumbre en cuanto al nivel del precio esperado del crudo, aunque muchos pronósticos señalan que habría una reducción con relación a 2018 y, por otro lado, una menor disponibilidad de acceso a los mercados financieros internacionales, lo que podría influir en un menor ritmo de crecimiento del PIB.

Según los reportes del BCE, en el tercer trimestre de 2018, el PIB del país a precios constantes mostró una variación interanual —respecto al tercer trimestre de 2017— de 1,4% y registró una tasa de variación trimestral de 0,9% respecto al segundo trimestre de 2018.

**PRODUCCIÓN DE PETRÓLEO.** La producción nacional de petróleo en los últimos cinco años se redujo 7,07%, pasando de 198,23 millones de barriles producidos en el período ene-dic. 2014 a 188,79 millones de barriles en igual período de 2018. Además, la producción promedio por día cayó de 556 mil a 517 mil barriles. La producción de crudo por parte de las empresas públicas (Petroecuador) ha tenido una tasa de decrecimiento promedio de -1,86%, mientras que las de las empresas privadas se redujo -1,53% (GRÁFICO 2). El acuerdo de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) y sus aliados para restringir la producción de petróleo

desde inicios de 2017 se extendió prácticamente hasta finales de 2018 y desde el 7 de diciembre de 2018 rige un nuevo acuerdo, alcanzado con el objetivo de impulsar los precios del crudo que habían caído desde octubre de 2018. La medida de restricción de la producción regirá hasta junio 2019 y se evaluará en abril próximo. La cuota sugerida para Ecuador es de 510,9 mil barriles diarios, que debía aplicarse a partir de enero 2019.

El precio del petróleo en el mercado internacional mantuvo su tendencia alcista durante 2018 hasta octubre cuando el barril WTI registró un valor de \$ 70,7. Sin embargo, en los dos últimos meses de 2018, el precio del crudo registró una caída originada en las expectativas de reducción de la demanda por los problemas entre Estados Unidos y China, que obligó a la OPEP a concertar el nuevo acuerdo al que se hizo referencia anteriormente.

El riesgo país, medido por el Emerging Market Bonds Index (EMBI), tuvo un nivel promedio de 642 puntos básicos en 2018, mayor al registrado en 2017 (626 puntos básicos). Esto, a pesar del aumento del precio del petróleo y la correlación positiva entre el EMBI y dicho precio. La mayor percepción de riesgo acerca de las economías emergentes en general podría haber influido en el aumento del nivel de riesgo país con relación a 2017 (GRÁFICO 3).

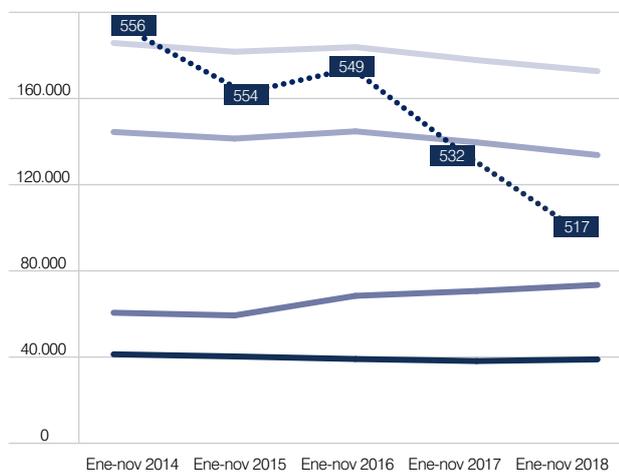
**MERCADO LABORAL.** Según cifras oficiales presentadas por el INEC<sup>7</sup>, a diciembre de 2018, el empleo adecuado/pleno a nivel nacional fue de 40,6% de la población económicamente activa, porcentaje que representa una disminución de -1,6 puntos porcentuales con relación a la tasa de 42,3% registrada en 2017. La tasa de empleo inadecuado, que engloba las tasas de subempleo (16,5%), empleo no remunerado (9,9%) y otro empleo no pleno (28,8%), fue de 55,2%, lo que representa una elevación de 4,35% con respecto al índice del año anterior. Finalmente, la tasa de desempleo fue de 3,7%, indicador que presentó una reducción estadísticamente significativa de -0,9 puntos porcentuales con respecto al 4,6% de diciembre de 2017 (GRÁFICO 4).

La disminución estadísticamente significativa del índice del empleo adecuado en 2018 refleja la condición de desaceleración de la economía. Según el Estudio de Opinión Empresarial<sup>8</sup>, que publica mensualmente el BCE y que abarca a 1.000 grandes empresas de cuatro ramas de actividad económica, se observa que las previsiones

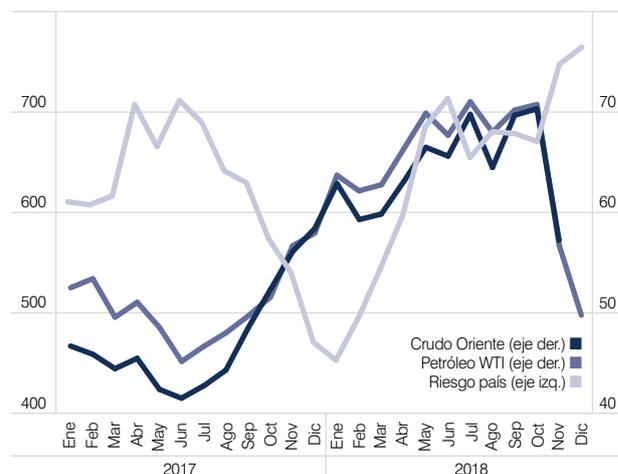
<sup>7</sup> INEC, *Reporte de Economía Laboral*, diciembre 2018.

<sup>8</sup> BCE, *Estudio mensual de opinión empresarial*, noviembre 2018.

**Producción de petróleo crudo y derivados**  
(MILES DE BARRILES)  
GRÁFICO 2



**Precios promedio del crudo ecuatoriano y del petróleo WTI**  
(\$ POR BARRIL) Y RIESGO PAÍS (ÍNDICE)  
GRÁFICO 3



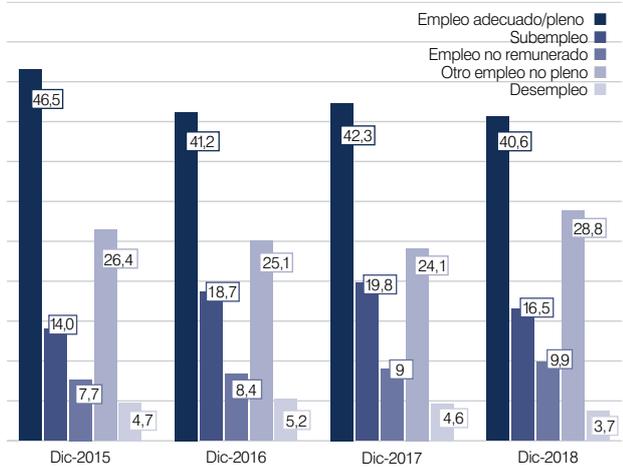
de variación del personal ocupado en el sector industrial en todo 2018 fueron negativas  $-0,34\%$  de promedio; en el sector comercial el personal ocupado aumentó  $0,03\%$ ; en el sector de la construcción disminuyó  $-9,9\%$ , y en el sector servicios disminuyó  $-0,54\%$ . El empleo y los salarios son elementos importantes del costo de producción de las empresas, la disminución de la demanda agregada les ha obligado a reducir sus costos por la vía del empleo, lo que explica la reducción del trabajo adecuado/pleno y la elevación del empleo inadecuado.

**INFLACIÓN.** La inflación anual al mes de diciembre de 2018 registró un nivel de  $0,27\%$ , mientras que en igual mes de 2017 se ubicó en  $-0,20\%$  (GRÁFICO 5). Los bajos niveles de inflación de los años 2017 y 2018 serían el resultado de factores como una mayor competencia inducida por la entrada en vigencia del tratado comercial con la Unión Europea a partir de enero de 2017 y la desgravación arancelaria gradual que este contempla para diversos productos y sectores económicos, y la eliminación gradual de las sobretasas arancelarias que tuvo lugar hasta junio de 2017. Otro factor que podría haber determinado el menor aumento de los precios en los últimos años es la desaceleración en el crecimiento económico, lo que pudo haber inducido a reducciones

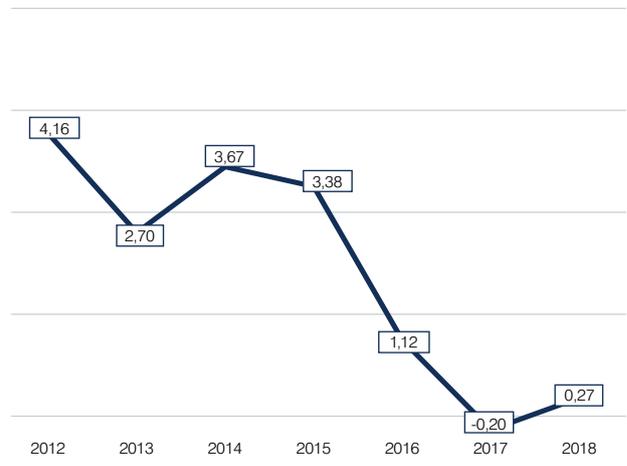
en los márgenes de comercialización de las empresas, a medida que el crecimiento económico se ralentizaba. Cabe mencionar que el crecimiento de precios se ha desacelerado desde 2016, año de recesión en el que el PIB decreció en  $-1,2\%$ .

Efectivamente, al analizar la evolución mensual de la inflación anual, se observa que es el índice de precios al consumidor (IPC) de los productos transables el que ha registrado deflación desde mayo de

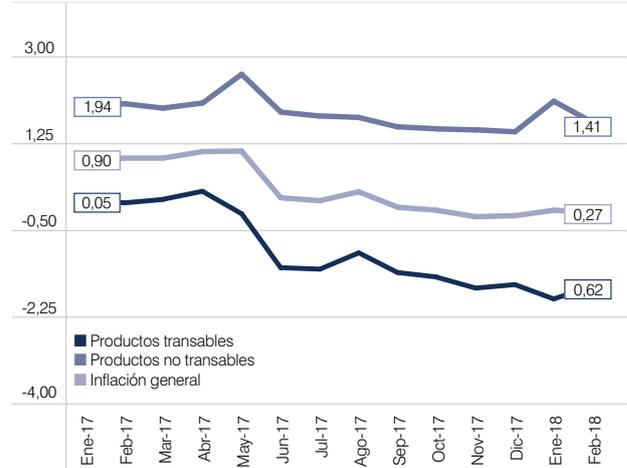
**Índice del mercado laboral**  
(PORCENTAJES)  
FUENTE: INEC, ENCUESTA NACIONAL DE EMPLEO, INDICADORES LABORALES.  
GRÁFICO 4



**Inflación anual a diciembre de cada año**  
(PORCENTAJES)  
FUENTE: INEC, ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS, ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR.  
GRÁFICO 5



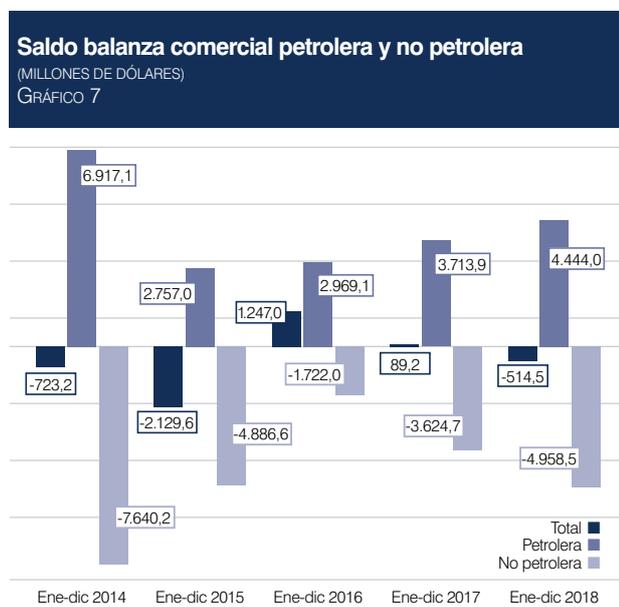
**Evolución de la inflación anual**  
(VARIACIÓN PORCENTUAL)  
FUENTE: INEC, ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS, ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR.  
GRÁFICO 6



2017 hasta diciembre de 2018, lo que sustenta la hipótesis de que el comercio internacional habría inducido a mayor competencia a partir de la eliminación de sobretasas arancelarias y la entrada en vigencia del tratado de libre comercio con la Unión Europea, y habría sido un factor determinante en la disminución de la inflación. Por el contrario, el IPC de los productos no transables ha mostrado inflación positiva durante este período, aunque su nivel también se ha reducido: pasó de 1,94 en enero de 2017 a 1,41 en diciembre de 2018 (GRÁFICO 6).

### Sector externo

**BALANZA COMERCIAL.** El saldo positivo de la balanza comercial que registró el país en 2016 y 2017, entre enero y noviembre, pasó a ser deficitario en 2018 en -\$514,5 millones. Como reflejo del mejoramiento de los precios del crudo, el saldo de la balanza comercial petrolera fue positivo y llegó a \$ 4.443,9 millones, mientras que la balanza comercial no petrolera fue deficitaria (-\$ 4.958,5 millones), igual al nivel registrado en 2015 (GRÁFICO 7). La balanza comercial deficitaria de 2018 es consecuencia de un aumento de las importaciones más dinámico que el de las exportaciones, como consecuencia del mayor crecimiento de la economía



con relación a los dos años previos; esto aumentó el ingreso en la economía e incentivó el impulso de las importaciones.

**EXPORTACIONES.** El valor FOB de las exportaciones entre enero y noviembre de 2018 fue de \$ 21.606,13 millones, lo que significó un incremento de 12,99% con relación a igual período de 2017. El valor de las exportaciones petroleras aumentó en 27,31% y el de las no petroleras en 4,88% (GRÁFICO 8). En el caso de las exportaciones petroleras, su crecimiento implicó un mayor dinamismo respecto a 2017, año en el que este tipo de exportaciones se expandió en 26,64%. Mientras que, en el caso de las exportaciones no petroleras, en 2018 su crecimiento cayó con relación al año previo, cuando estas aumentaron en 7,68%. Vale destacar que las exportaciones a la Unión Europea, que con la vigencia del tratado comercial tuvieron un aumento de 12,07% en 2017, en el último año aumentaron únicamente en 2,31% y llegaron a un valor de \$ 2.981 millones, lo que representó 14% del valor total de las exportaciones del país.

**IMPORTACIONES.** El valor FOB de las importaciones entre enero y noviembre de 2018 llegó a \$ 22.118,88 millones, lo que representó una elevación



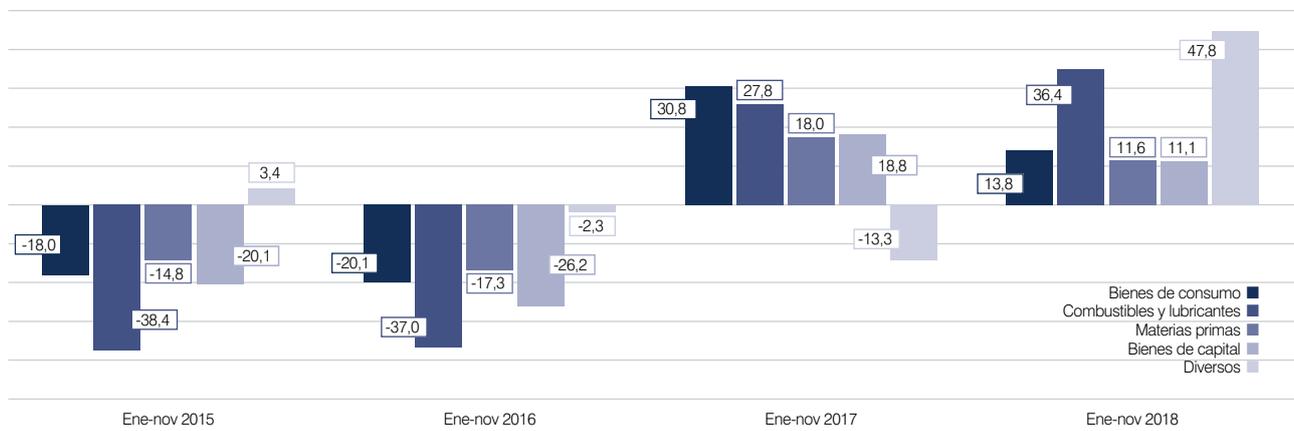
de 16,23% con relación a lo importado en igual período de 2017. De acuerdo con el uso o destino económico de las importaciones, las que crecieron en mayor medida fueron combustibles y lubricantes (36,41%) y bienes de consumo (13,76%). Menos significativo fue el incremento de bienes de capital (11,14%) y materias primas (11,59%) (GRÁFICO 9). Es de destacar que, con la recuperación del crecimiento del PIB desde 2017, se registra un crecimiento de las importaciones destinadas a bienes de consumo y bienes de capital, a diferencia de lo ocurrido en 2015 y 2016.

Las expectativas de crecimiento del sector externo en 2019 se basan en el nuevo enfoque de apertura comercial que ha adoptado el Gobierno, con autoridades afines a la negociación de acuerdos de libre comercio. Así, en octubre de 2018, el Comité de Comercio Exterior (Comex) aprobó el inicio de negociaciones con la Alianza del Pacífico para lograr la adhesión del Ecuador como Estado asociado, sin perjuicio de las acciones que se den hasta llegar a ser miembro pleno del acuerdo. Ser miembro pleno otorga —además de los beneficios arancelarios en materia comercial— cooperación en materia educativa, de innovación, tránsito migratorio, mecanismos de apoyo a las Pymes, propiedad intelectual e inversión.

Al momento, además, Ecuador tiene acuerdo con la Unión Europea, con Chile, Colombia y Perú, y con México mantiene un acuerdo de alcance parcial que abarca el acceso a bienes. Se debe destacar también la suscripción del acuerdo con la Asociación Europea de Libre Comercio (EFTA) —que la conforman Suiza, Islandia, Liechtenstein y Noruega— que fue firmado en junio pasado. Este bloque representa un conglomerado de 14 millones de habitantes y se caracteriza por su elevado nivel adquisitivo, por lo que será un excelente mercado para productos como banana, otras frutas y vegetales, cacao, rosas, aceites de pescado, camarón y atún, principalmente. El mercado de la EFTA, cuyos países no son parte de la Unión Europea, complementa el acuerdo comercial con la UE y consolida las oportunidades de intercambio con toda Europa. Finalmente, hay que apuntar las expectativas que se abren con la dinamización del comercio con el Mercado Común del Sur (Mercosur), y el inicio de conversaciones luego de nueve años de estar cerradas con Estados Unidos con la reanudación del Consejo de Comercio e Inversiones (TIC, por su sigla en inglés), lo que permitirá ampliar el flujo de comercio bilateral y las inversiones con nuestro principal socio comercial.

### Importaciones por uso o destino: tasa de variación anual

(PORCENTAJES)  
GRÁFICO 9



## Sector monetario y sistema financiero

**RESERVAS INTERNACIONALES (RI), OFERTA MONETARIA Y LIQUIDEZ TOTAL.** A diciembre 2018, el nivel de RI llegó a \$ 2.676,5 millones, 9,20% superior al registrado en diciembre de 2017 (GRÁFICO 10). Sin embargo, este nivel es inferior al de depósitos que mantenían las otras sociedades de depósitos (OSD) en el BCE a dicha fecha (\$ 3.172 millones), por lo que la cobertura (diferencia entre RI y depósitos de las OSD en el Banco Central) fue -\$ 495 millones. A pesar de esta deficiencia en cobertura, la cifra es inferior a la que se registró a diciembre 2017, cuando llegó a -\$ 1.453 millones.

El agregado monetario M2, denominado liquidez total por el BCE, a diciembre de 2018, creció 5,6% con relación a 2017. La desaceleración en el crecimiento de este agregado monetario es consecuencia del menor nivel de gasto público registrado en 2018 en comparación con 2017, junto con el crecimiento de las importaciones. Tanto el agregado monetario M1 (oferta monetaria) como el cuasidinero (componentes de la liquidez total) desaceleraron su crecimiento en 2018. Efectivamente, la oferta monetaria se incrementó 2,9% (cayó desde 8,4% en 2017), mientras que el cuasidi-

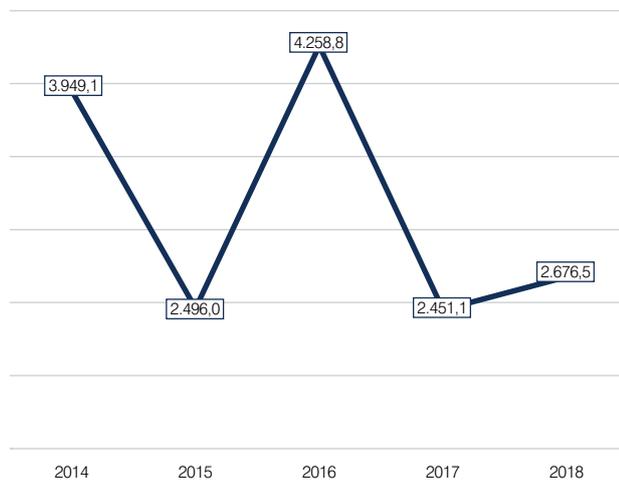
nero creció 8,1% (11,5% en 2017). Cabe destacar que, dentro de la oferta monetaria, los depósitos a la vista decrecieron en -3,3%, contrastando con un crecimiento de 3,2% en 2017, y que las especies monetarias en circulación (EMC) tuvieron un crecimiento de 7% en 2018, desacelerándose con relación a 2017, año en el que aumentaron en 12% (GRÁFICO 11).

### CAPTACIONES DE LAS OTRAS SOCIEDADES DE DEPÓSITO (OSD) Y CRÉDITO CONCEDIDO AL SECTOR PRIVADO (EMPRESAS Y HOGARES).

Las OSD comprenden los bancos privados, las sociedades financieras, las mutualistas, las cooperativas, las tarjetas de crédito, el Banco Nacional de Fomento (hasta el 6 de mayo de 2016) y BanEcuador (a partir del 13 de mayo de 2016). Con datos del BCE, los depósitos en las OSD y el crédito al sector privado de las OSD entre 2014 y 2018 mantuvieron una tendencia creciente desde 2016, aunque su ritmo se desaceleró en los dos últimos años. Con datos a diciembre de 2018, los depósitos crecieron 5,08% con relación a diciembre de 2017 y el crédito 15,03%, mientras que en el año anterior crecieron 9,15% y 17,38%, respectivamente. En los últimos cinco años, el crecimiento promedio de los depósitos fue 5,89% y 8,76% el del crédito al sector privado.

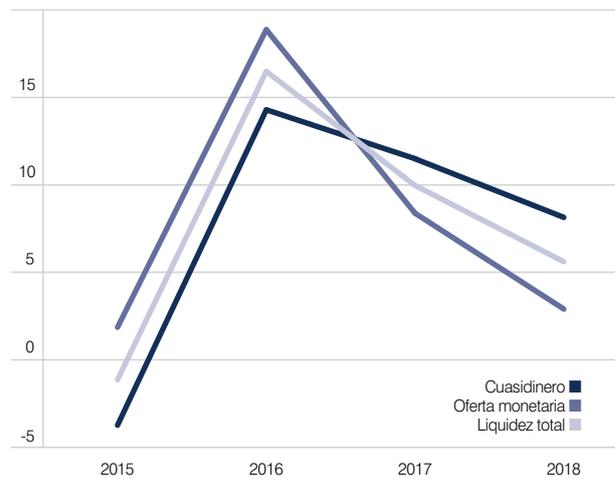
#### Reservas Internacionales A diciembre de cada año

(MILLONES DE DÓLARES)  
GRÁFICO 10



#### Oferta monetaria, liquidez total y cuasidinero: tasa de variación

(PORCENTAJES)  
GRÁFICO 11



Las tasas de variación demuestran que las OSD no han restringido en forma drástica la disponibilidad de crédito, a pesar de la reducción del crecimiento de depósitos. Esto se ratifica al revisar el comportamiento de la relación crédito/depósitos, que a diciembre de 2018 fue de 101,29%, superior en 8,76 puntos porcentuales a igual relación registrada a diciembre de 2017 (GRÁFICO 12).

**VOLUMEN DE CRÉDITO POR SEGMENTO.** La tasa de variación del monto de las operaciones activas por segmentación de cartera de las entidades financieras privadas y de la economía popular y solidaria, del período enero-noviembre de 2018, señala que los segmentos de mayor crecimiento, con relación a igual lapso de 2017, fueron vivienda (25,7%), consumo (21,6%) y microcrédito (15,5%) (GRÁFICO 13). En cuanto a volumen, los segmentos con mayor captación de recursos fueron el comercial con \$ 14.536,9 millones, el de consumo con \$ 9.459,5 millones, y el de microcrédito con \$ 4.071,8 millones.

**RESULTADOS DE LA BANCA PRIVADA Y MOROSIDAD DE LA CARTERA.** Según reporta la Superintendencia de Bancos, a diciembre de 2018, la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de los bancos privados fue de 13,70%, lo que representó un incremento de 3,34

puntos porcentuales con relación al rendimiento alcanzado en igual mes de 2017. Igualmente, la rentabilidad sobre los activos (ROA) tuvo un incremento en referencia a 2017 de 0,38 puntos porcentuales y llegó a 1,40%. Otro índice que mostró mejoramiento fue el de mora total, que se redujo a 2,62% en comparación con 2,96% del año anterior, es decir, -0,34 puntos porcentuales menos (GRÁFICO 14).

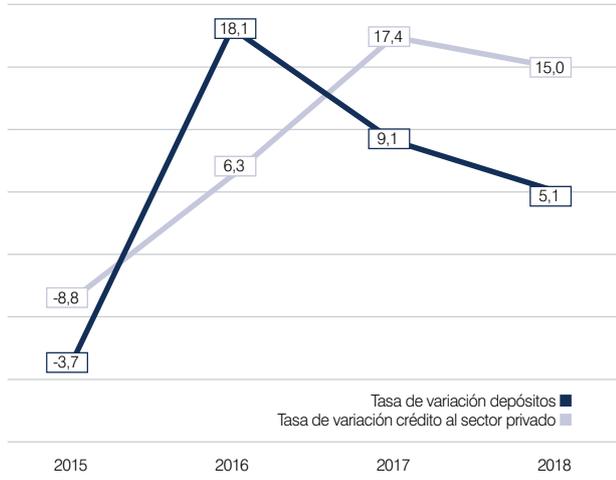
En forma similar al comportamiento del índice de mora total, la morosidad de la cartera por segmentos de los bancos privados disminuyó en 2018 prácticamente en cada uno de ellos. La mayor reducción se presentó en la cartera de consumo que registró 4,67% de mora en comparación a 5,21% de 2017, y la cartera comercial que fue de 0,76%, reduciéndose 0,36 puntos porcentuales respecto a 2017. La morosidad de la cartera de microempresa (4,93%) tuvo una reducción mínima de 0,06 puntos porcentuales y la de vivienda registró igual nivel de mora que en 2017 (2,78%) (GRÁFICO 15).

## Sector fiscal

El Gobierno, particularmente en 2018, se embarcó en un proceso de reducción del gasto público, de forma específica, del gasto de capital, con la finalidad

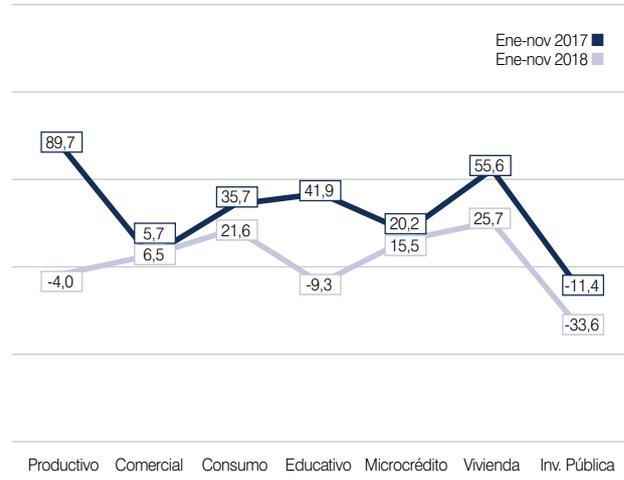
### Otras sociedades de depósito (OSD): depósitos y crédito al sector privado

(TASA DE VARIACIÓN ANUAL EN PORCENTAJES)  
GRÁFICO 12



### Operaciones activas por segmento: tasa de variación anual

(PORCENTAJES)  
GRÁFICO 13



de hacer sostenibles las finanzas públicas y reducir los elevados déficits fiscales que se habían registrado en especial hasta 2016, año en el que el déficit del sector público no financiero (SPNF) fue de alrededor de 7,3% del PIB. En 2017 dicho déficit disminuyó a 4,6% del PIB. En el período enero-noviembre de 2018, el SPNF registró un superávit global de \$ 982,7 millones, que contrasta con el déficit de \$ -2.461,3 millones del mismo período de 2017. En esta reducción del déficit fiscal han influido tanto un aumento de ingresos petroleros y del superávit operacional de empresas públicas en aproximadamente \$ 3.100 millones, como una reducción del gasto de capital en \$ 1.860 millones.

A continuación, se analizan los ingresos y gastos del Gobierno central y, posteriormente, el resultado fiscal del SPNF que constituye una medida más amplia y completa del sector público, al englobar no solo al Gobierno central sino también a las empresas públicas no financieras, al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y los gobiernos autónomos descentralizados (GAD).

## Gobierno central

### INGRESOS DEL GOBIERNO CENTRAL. Los

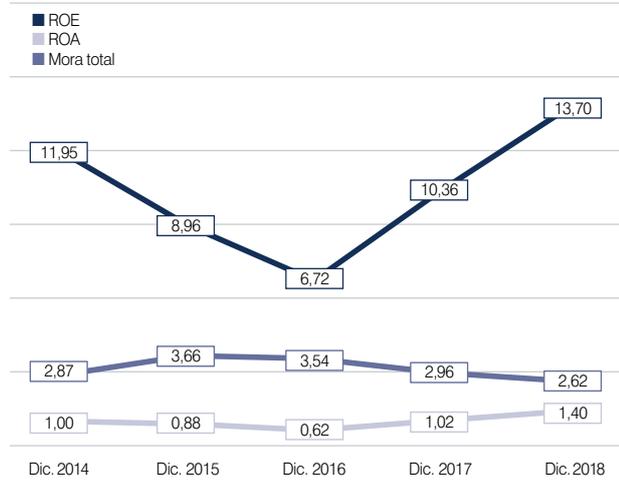
ingresos del Gobierno central entre enero y noviembre

#### Bancos privados: índices de rentabilidad y de mora

(PORCENTAJES)

FUENTE: SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.

GRÁFICO 14



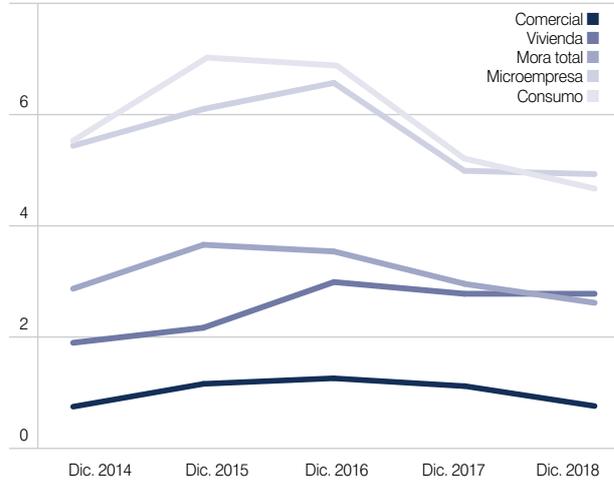
de 2018 fueron de \$ 17.923,1 millones, cifra superior en 7,54% a los ingresos de igual período de 2017. Los ingresos petroleros, gracias a la mejora del precio del petróleo en el mercado internacional, crecieron 32,22% y representaron \$ 1.987,2 millones. Los no petroleros se incrementaron 5,10% y fueron de \$ 15.935,8 millones. Dentro de este rubro, 84,60% corresponde a ingresos tributarios: \$13.482,2 millones, cifra superior en 3,97% a la recaudada por dicho concepto el año anterior (GRÁFICO 16).

Los gastos del Gobierno central entre enero y noviembre de 2018 sumaron \$ 20.370,1 millones, monto que representó una disminución de -0,08% en comparación con igual período de 2017. El rubro Gastos corrientes aumentó 11,88% y dentro de este el ítem que más creció fue el de Intereses, que se elevó 27,41% — incremento de \$ 572,8 millones—. El rubro Gastos de capital tuvo una disminución de -23,9%. El análisis de los gastos del Gobierno central en el período evidencia el cambio de política económica que imprimió el régimen, disminuyendo el rol protagónico del Estado en la economía y orientándola al mercado. También demuestra que la política de control fiscal para reducir el déficit presupuestario ha sido efectiva. Sin embargo, el criterio de los empresarios es que el ajuste es limitado y muy lento en su gradualidad (GRÁFICO 17).

#### Bancos privados: morosidad de la cartera por segmentos

(PORCENTAJES)

GRÁFICO 15



El déficit registrado en las operaciones del Gobierno central fue de -\$ 2.447,0 millones, lo que significó una disminución de -34,22% con respecto al del año anterior que fue superior a -\$ 3.720 millones.

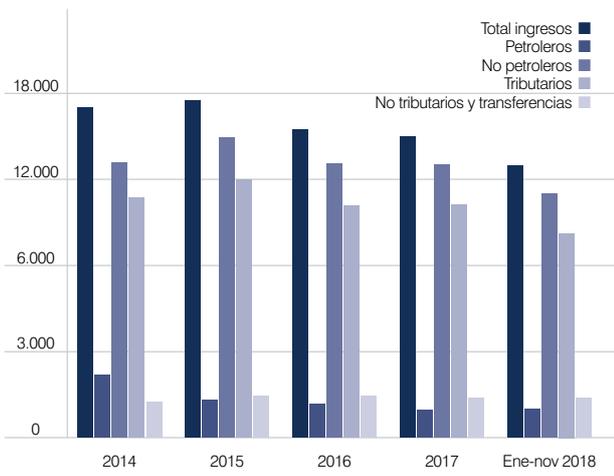
**DÉFICIT POR COMERCIALIZACIÓN INTERNA DE DERIVADOS DEL PETRÓLEO.** El déficit originado por la aplicación de la política de subsidio a los precios internos de los combustibles representó, entre enero y

diciembre de 2018, -\$ 1.919,5 millones, es decir, un aumento de 71% del déficit de igual período del año anterior. Este déficit creció en todos los combustibles con relación a 2017 y el diésel fue el que captó el mayor volumen de recursos públicos para cubrir su diferencial de comercialización: \$ 916,5 millones, cifra que se duplicó con relación a 2017 (GRÁFICO 18).

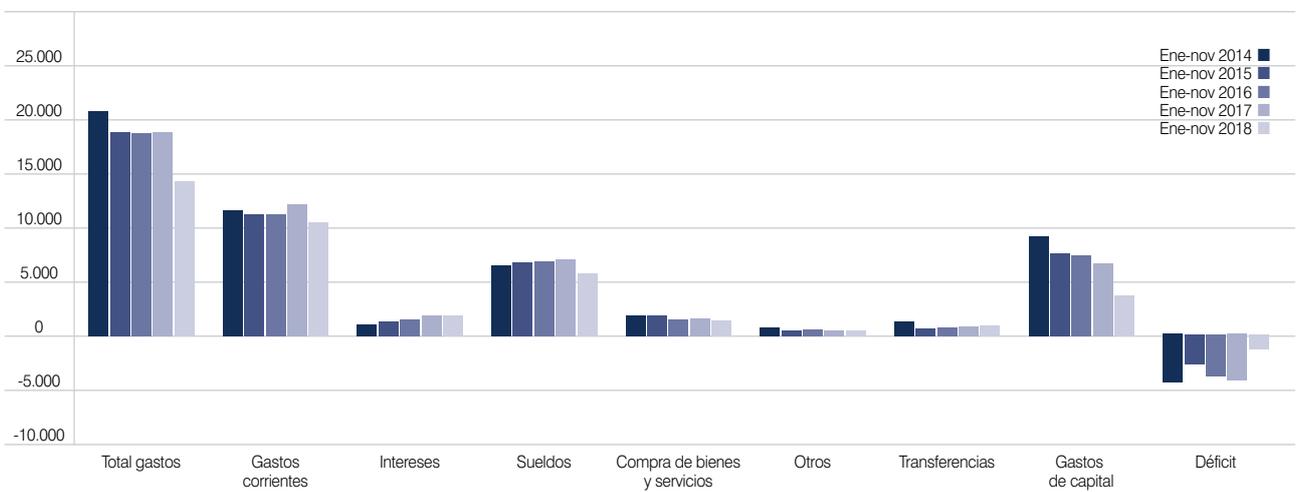
El Gobierno nacional decidió reducir y focalizar su política de subsidios a los combustibles y con el Decreto 490, vigente desde el 27 de agosto de 2018, determinó la elevación del precio de la gasolina súper en 41,90%. Luego, con el Decreto 619 que entró en vigencia en diciembre 26, elevó en 28,21% el valor de las gasolinillas extra y ecopaís, y estableció la entrega de un cupo de estos combustibles con subsidio a vehículos de transporte público y comercial (taxis y camionetas).

Además, este decreto estableció que el precio de la gasolina súper para el sector automotor “será determinado en forma mensual por Petroecuador en base al costo promedio ponderado más los costos de transporte, almacenamiento, comercialización, un margen que podrá definir la indicada empresa pública y los tributos que fueren aplicables”, lo que prácticamente elimina este subsidio, pues lo liga al precio internacional. En cuanto al diésel, el Gobierno lo mantuvo para las

**Operaciones del Gobierno central: ingresos**  
(MILLONES DE DÓLARES)  
GRÁFICO 16



**Operaciones del Gobierno central: gastos y déficit**  
(MILLONES DE DÓLARES)  
GRÁFICO 17



actividades agropecuarias, de pequeña industria y artesanales, aunque redujo el volumen subsidiado en 500 galones por mes. Para los sectores camaronero y pesquero, la compensación se fijó en 70 centavos respecto del precio en terminal que fije Petroecuador, que ahora está también en función del mercado internacional y que se aplicará para operadores medianos y grandes.

### Sector público no financiero

En 2018 el sector público no financiero (SPNF) — que incluye el resultado de las empresas públicas no financieras, el IESS y los GAD— redujo el déficit global de -\$ 2.461,3 millones registrados en 2017 a un superávit de \$ 984,6 millones en 2018 (cifras a noviembre pasado). Asimismo, se redujo el déficit primario en más de \$ 3,9 mil millones, pasando de -\$ 643,1 millones en 2017 a un superávit de \$ 3.354,1 millones en 2018.

La mejora en el balance fiscal de 2018 es el resultado de los ingresos del sector público no financiero que se incrementaron en 16% con relación a 2017. Se acrecentaron principalmente por los rubros petroleros, que crecieron en casi \$ 2.500 millones, y por el aumento del superávit operacional de empresas públicas que creció en más de \$ 1.100 millones con relación a 2017. En cam-

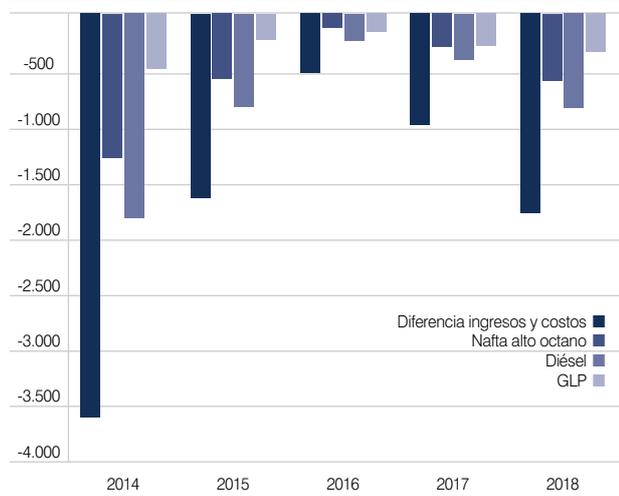
bio, los gastos del sector público no financiero aumentaron en 4,23% en 2018. Dicho incremento en el gasto público se debió al aumento de los gastos corrientes en 14,53%, dentro de los que se destacan los intereses de la deuda pública, que crecieron en 30,42%, a medida que ha evolucionado el endeudamiento público en los últimos años para cubrir los déficits fiscales recurrentes de años anteriores. Al contrario de los gastos corrientes, el gasto de capital disminuyó en 28,71% (GRÁFICO 19).

**MOVIMIENTO DE LA DEUDA PÚBLICA.** El monto al que ha llegado la deuda pública total agregada del país a diciembre de 2018 asciende a \$ 49.429,2 millones. Este nivel es 6,2% más alto que el que se tuvo a diciembre de 2017, evidenciando la reducción del ritmo de endeudamiento de los últimos años, en especial de 2017 cuando se elevó en 22% con relación a 2016. Adicionalmente, refleja el cambio de la política económica antes indicado y las dificultades de acceso al mercado financiero internacional.

La deuda externa pública a diciembre de 2018 llegó a \$ 35.695,5 millones —que representa 72,2% de la deuda pública total— y ha aumentado 12,4% con respecto a diciembre de 2017. La deuda pública interna, en cambio, ascendió a diciembre de 2018 a \$ 13.733,7

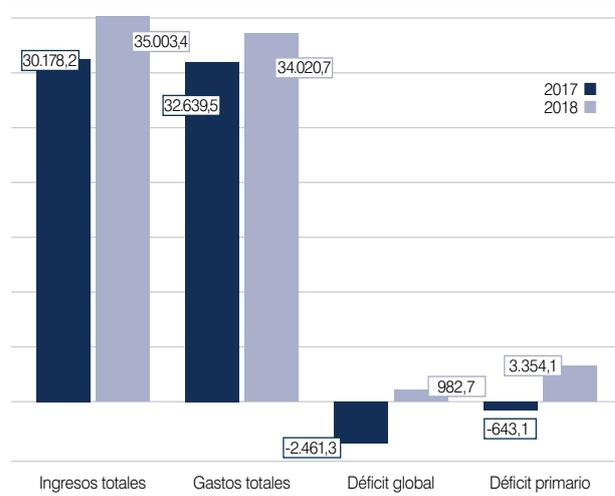
#### Déficit por la comercialización interna de derivados importados

(MILLONES DE DÓLARES)  
GRÁFICO 18



#### Operaciones del sector público no financiero

(MILLONES DE DÓLARES)  
GRÁFICO 19



millones, mostrando una reducción de -7,1% respecto al monto registrado en diciembre de 2017. La tasa promedio de crecimiento de la deuda pública total en los cinco años considerados ha sido de 13,3%, siendo más agresivo el aumento de la deuda externa (19,5%) que el de la deuda interna (2,7%) (GRÁFICO 20).

En 2018 el Gobierno no había enfrentado aún una importante restricción a desembolsos de deuda externa. De acuerdo con cifras del Observatorio de la Política Fiscal (OPF), y con datos hasta diciembre de 2018, el Presupuesto General del Estado habría recibido desembolsos externos por \$ 6.562 millones en 2018, aproximadamente \$ 900 millones menos a lo recibido en 2017. En cambio, de acuerdo con la misma fuente, los desembolsos de deuda interna sí disminuyeron considerablemente entre ambos períodos, desde \$ 6.945 millones en 2017 hasta \$ 718 millones en 2018. Entre los desembolsos externos a los que pudo recurrir el Gobierno el año pasado estuvieron la emisión de bonos soberanos por \$ 3.000 millones en enero de 2018, más préstamos provenientes del Gobierno chino, conseguidos a fines del año.

Según información periodística<sup>9</sup>, Ecuador adeuda a China \$ 6.468,7 millones, rubro que abarca 18,4%

de toda la deuda pública externa del país, que está valorada en \$ 35.192,7 millones a octubre de 2018. Otra fuente de financiamiento del Gobierno habrían sido las ventas anticipadas de petróleo y derivados, así como la variación en la deuda flotante y en saldos en cuentas del Gobierno.

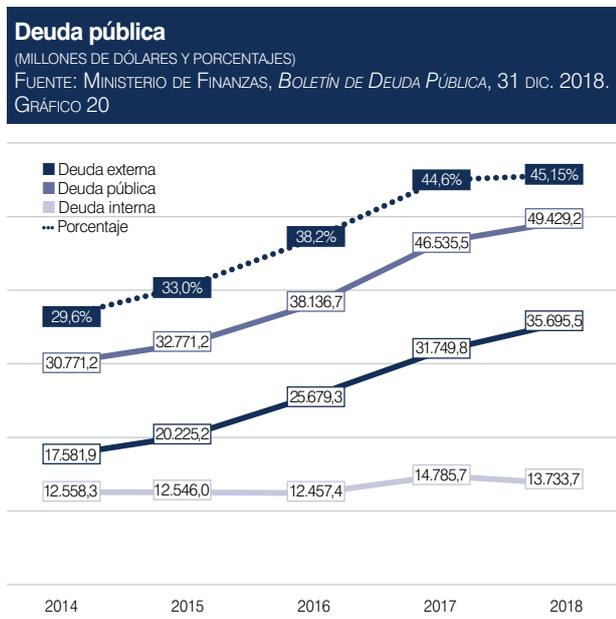
## Perspectivas generales para 2019

Tomando como marco de referencia los análisis de los organismos multilaterales sobre las perspectivas y riesgos que enfrenta el crecimiento económico al inicio de este nuevo año, se anotan sus principales recomendaciones y la aplicabilidad que podrían tener las medidas sugeridas a la realidad del país.

Así, el FMI indica que, para preservar y ampliar la expansión mundial, sigue siendo esencial evitar las reacciones proteccionistas al cambio estructural y encontrar soluciones concertadas que promuevan el crecimiento ininterrumpido del comercio internacional de bienes y servicios e implementar reformas que incrementen el ingreso a mediano plazo.

Las previsiones de desmejoramiento de las condiciones financieras obligarían a muchos países a reconstituir amortiguadores fiscales para afianzar la flexibilidad de respuesta a dicho riesgo. Para superar los retos del crecimiento el FMI propone: a) promover la cooperación internacional para reducir más los costos comerciales y resolver desavenencias para llevar a término el programa de reforma de las regulaciones financieras, afianzar la tributación internacional, potenciar la ciberseguridad, luchar contra la corrupción, y abordar y mitigar el cambio climático; b) la política fiscal debería procurar reconstituir los amortiguadores para cubrir desaceleraciones y la composición del ingreso y del gasto público debería estar calibrada para estimular el producto potencial y la inclusión; c) adoptar políticas y reformas estructurales que incrementen la productividad y aseguren beneficios generalizados; d) crear márgenes de protección en el ámbito financiero, reducir el creciente apalancamiento, limitar la toma excesiva de

<sup>9</sup> *El Telégrafo*, diciembre 2018.



riesgos, y contener las amenazas a la estabilidad financiera (incluso las amenazas a la ciberseguridad), mediante la aplicación de políticas macro y microprudenciales y de supervisión eficaz; e) promover la seguridad económica y mejorar los niveles de vida de los países en desarrollo de bajo ingreso.

Por su parte, el Banco Mundial recomienda a los países estar preparados para hacer frente a posibles episodios de volatilidad en los mercados financieros a medida que se intensifica la normalización de las políticas monetarias de las economías avanzadas. El aumento en los niveles de endeudamiento vuelve a los países más vulnerables a la elevación de las tasas de interés y pone de relieve la importancia de volver a establecer mecanismos de amortiguación frente a las crisis financieras —aspecto muy difícil de implementar en el país, dada la coyuntura de limitación de la liquidez—. Además, auspicia la aplicación de reformas que permitan mejorar las perspectivas de crecimiento en el largo plazo, impulsando la productividad y la participación en la fuerza de trabajo, y promueve la importancia de respaldar la adquisición de capacidades e impulsar la competitividad y la apertura comercial. Al finalizar, indica que el fortalecimiento de la planificación de contingencia, la facilitación del comercio y un acceso mejorado al financiamiento serán cruciales para superar las actuales incertidumbres y vigorizar el crecimiento.

Cabe señalar que el Banco Mundial ha puesto a disposición de las autoridades y del público en general un estudio actualizado en que realiza un “diagnóstico del crecimiento económico del país en los últimos 15 años, las ganancias sociales alcanzadas, las vulnerabilidades estructurales que emergieron y los retos como los desbalances macroeconómicos, las deficiencias del sector público, la débil competitividad y la baja inversión en el sector privado. En el futuro, estos son desafíos prioritarios que deben abordarse para continuar reduciendo la pobreza e impulsar la prosperidad compartida de manera sostenible”<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Banco Mundial, *Ecuador, Systematic Country Diagnostic*, junio 2018.

El estudio señala cuatro pilares como oportunidades claves para enfrentar los retos estructurales: a) atender los desbalances fiscales; b) levantar las barreras para el desarrollo del sector privado; c) elevar el capital humano y expandir las oportunidades económicas; d) mejorar el uso del capital físico y natural. Establece como criterios de priorización la sostenibilidad macroeconómica, las ganancias en eficiencia y la atención a los pobres y vulnerables, fijando metas de corto, mediano y largo plazo.

La Asamblea Nacional aprobó en agosto de 2018 la Ley de Fomento Productivo para promover la inversión, estableciendo tres ejes principales: seguridad jurídica, incentivos para sectores prioritarios y amnistía fiscal. Entre los incentivos se destacan la exoneración del pago del impuesto a la renta por períodos de ocho a 20 años, en función del sector y ubicación geográfica en el que se realice la inversión, y la exoneración al pago del impuesto a la salida de divisas (ISD) para nuevos contratos de inversión que importen bienes de capital y materias primas, inviertan en activos productivos o distribuyan dividendos a sociedades o personas naturales domiciliadas en el país o en el exterior. Se incluyeron como sectores prioritarios a la agricultura y el turismo, a los que se concedieron beneficios adicionales. Hay que destacar que esta ley otorga los incentivos a empresas independientemente de su tamaño, lo que se considera positivo, ya que eliminaría el incentivo a limitar el tamaño o capacidad instalada de las empresas, a fin de obtener los beneficios de la ley. En materia tributaria se estableció, durante los 90 días siguientes a la vigencia de la ley, amnistía tributaria de intereses, multas y recargos, con la previsión de recaudar \$ 774 millones. Se espera que los incentivos establecidos que se aplicarán a industrias nuevas y existentes, junto con la política del Gobierno de ampliar mercados de exportación mediante la firma de acuerdos comerciales, produzcan los efectos buscados de inversión y generación de divisas y empleo en el mediano plazo.

La atracción de inversiones nacionales y extranjeras para la generación de divisas, mediante la exportación, debería ser la prioridad tanto de este como de futuros Gobiernos, a fin de superar el obstáculo del mercado

interno pequeño y generar liquidez para el crecimiento económico y la generación de empleo, reduciendo la dependencia respecto de las exportaciones petroleras y el endeudamiento externo.

En el frente fiscal, para el año 2019 y con un horizonte de mediano y largo plazo, se espera que el Gobierno continúe un proceso de reducción y optimización del gasto público con base en las nuevas medidas de austeridad fiscal, enfocadas en el gasto corriente anunciadas el 21 de agosto de 2018 por el presidente de la República y el Frente Económico y según el contenido de la Ley de Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo y Estabilidad y Equilibrio Fiscal, aprobada el pasado 7 de agosto de 2018. La ley establece que el saldo de la deuda pública no puede ser mayor de 40% del PIB, e indica que desde 2018 hasta 2021 no rige dicho techo, aunque sí debe disminuir el déficit primario hasta llegar a 0 en ese período.

Adicionalmente, la normativa establece que a futuro no se permitirá aprobar un presupuesto con déficit primario, ni que el resultado global incumpla reglas estructurales como el hecho de que el incremento del presupuesto no podrá ser mayor al del crecimiento de la economía. Asimismo, desde el año 2022, se aplicarían planificaciones cuatrianuales, a fin de que la relación deuda/PIB disminuya hasta llegar al límite establecido de 40%. Adicionalmente, se crea un fondo para garantizar la sostenibilidad fiscal con los recursos no renovables que superen lo presupuestado.

El gasto público presenta un alto nivel de inflexibilidad en lo que corresponde a gastos corrientes por concepto de sueldos, intereses de la deuda pública ya contraída y subsidios a los combustibles. Estos últimos, al no estar focalizados hacia sectores más vulnerables, siguen presentando un elevado costo de oportunidad para la sociedad ecuatoriana.

Es de destacar que los efectos de la Ley de Fomento Productivo recién se empezarán a concretar en 2019, ya que el reglamento para su aplicación se expidió apenas el 18 de diciembre de 2018, mediante el Decreto Ejecutivo N° 617. Dicho reglamento establece los pro-

cedimientos para operativizar y simplificar la aplicación de los beneficios tributarios a las nuevas inversiones y, además, incorpora los procedimientos a seguir para monitorear el cumplimiento de las reglas fiscales.

De acuerdo con el Gobierno nacional, el reglamento protege el espíritu inclusivo de la Ley de Fomento Productivo para que cualquier inversionista, sea micro, pequeño, mediano o grande, pueda acceder a la exoneración del impuesto a la renta en sus nuevos emprendimientos. También se indica que el instructivo busca eliminar discrecionalidades o márgenes de interpretación para generar tranquilidad y certidumbre en empresarios e inversionistas.

Las perspectivas de crecimiento en 2019 para la economía ecuatoriana, de acuerdo con las proyecciones de organismos multilaterales y del BCE presentan un panorama positivo, pero bajo (inferior al crecimiento poblacional). En términos generales, estas previsiones son consistentes con el hecho de que hay una alta incertidumbre respecto al futuro del precio del petróleo en dicho año y, además, con el hecho de que las exportaciones no petroleras no han presentado un alto nivel de dinamismo en los últimos años, con un crecimiento bajo en términos de volumen en 2018. Se requiere dinamizar la economía ecuatoriana con base en la atracción de nuevas inversiones destinadas a la exportación para generar liquidez, lo que requiere no solo incentivos fiscales, sino la integración y la coherencia entre la política fiscal, comercial y la política de desarrollo productivo.

El objetivo sería que el país genere una competitividad basada en altos niveles de productividad y generación de valor agregado en su producción, lo que necesita de acciones y políticas sostenidas en un proceso de mediano y largo plazo. En este contexto, los bancos y el sistema financiero en general, en 2019, podrían enfrentar un menor crecimiento de depósitos debido a que no se espera un alto crecimiento de las fuentes de liquidez que, en una economía dolarizada como la del Ecuador, están constituidas por las exportaciones y la inversión extranjera. Esto podría reducir el dinamismo del crédito, como reflejo de la situación a nivel macroeconómico.

# Grupo Financiero Pichincha

Durante 2018 Grupo Financiero Pichincha tuvo un crecimiento continuo con relación a años anteriores. Los activos del grupo crecieron 1,3% respecto a 2017. La cartera por vencer tuvo un crecimiento de 2,6% y el ratio de vencida cerró en 3,6%, lo que representa una mejora de 0,7 puntos frente al 4,3% presentado en el cierre del año precedente.

La cobertura mantiene niveles conservadores respecto al año anterior. A diciembre 2018, las provisiones sobre cartera improductiva alcanzaron 279,4% y las provisiones sobre cartera total representaron 10,09%.

Grupo Financiero Pichincha cuenta con subsidiarias internacionales como Banco Pichincha España y Banco Pichincha Colombia; también tiene presencia en Estados Unidos, con la Agencia Miami. A nivel local, está constituido por Banco Pichincha C. A., Almesa, Pague-Ya, Vaserum, CREDIFE y Amerafin (BPAC).

En colocación de cartera, Banco Pichincha C. A. representa 83,32% del total de Grupo Pichincha, segui-

do de Banco Pichincha Colombia, con 8,25%. Banco Pichincha España y Agencia Miami tienen una participación menor, de 6,73% y 1,70%, respectivamente. Cada una de estas subsidiarias se adapta y responde a la realidad de cada mercado y pone en marcha las estrategias de negocio que permitan generar mejores resultados.

Por otro lado, el nivel de los pasivos creció en 0,6%, llegando a un monto de \$ 11.437 millones respecto a los \$ 11.371 millones de 2017. Este incremento se da principalmente en obligaciones inmediatas y obligaciones financieras.

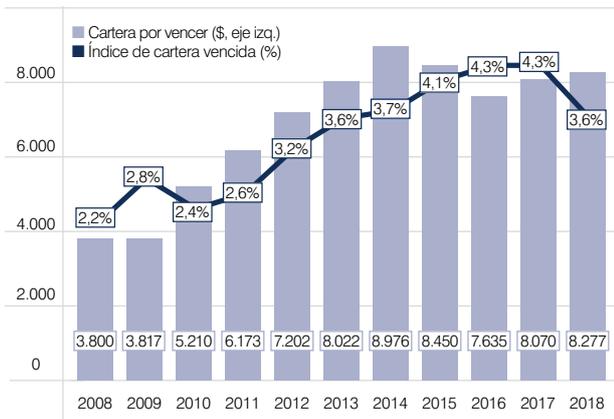
La estructura de fondeo de Grupo Pichincha está apalancada en 83,25% por Banco Pichincha C. A.; las subsidiarias de Colombia y España aportan con 4,78% y 7,87%, respectivamente, y Agencia Miami representa 4,09% de las obligaciones con el público.

Las utilidades se incrementaron debido a la estructura comercial de generación de ingresos y el esfuerzo por reducir costos, lo que se expresa en una mejora importante en el índice de eficiencia.

La utilidad del grupo fue de \$ 112,6 millones, un crecimiento de \$ 30,4 millones, lo que representa un aumento de 37%. La rentabilidad sobre el patrimonio fue de 9,9%, es decir, 2,1 puntos porcentuales más respecto a 2017, y la rentabilidad sobre activos alcanzó 0,9%, mientras que en 2017 fue de 0,68%.

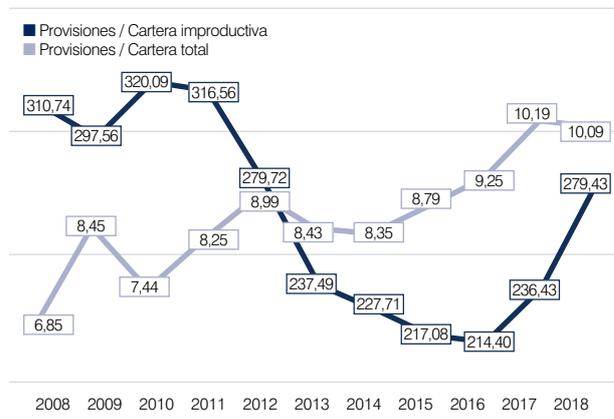
## Cartera Grupo Pichincha

FUENTE GRÁFICOS: BALANCES GRUPO PICHINCHA.  
GRÁFICO 1



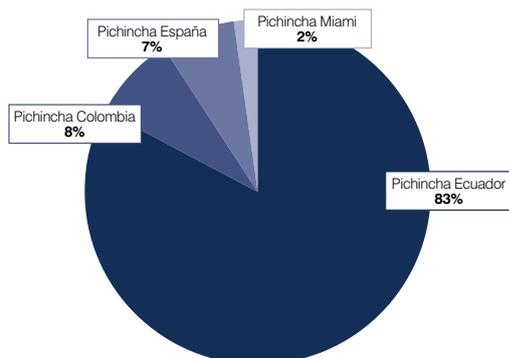
## Cobertura

(PORCENTAJES)  
GRÁFICO 2



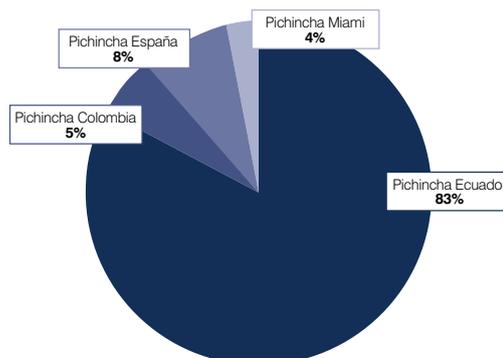
### Cartera total por subsidiaria

(PORCENTAJES)  
GRÁFICO 3



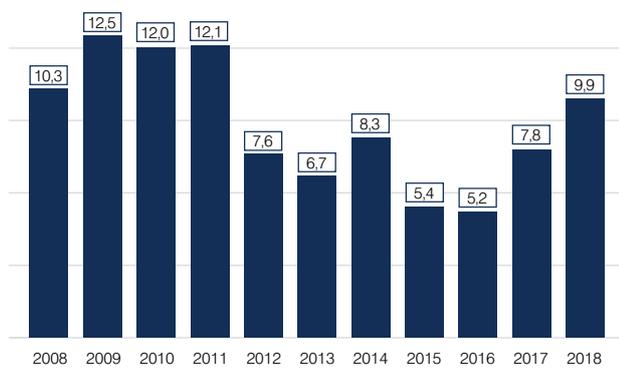
### Depósitos por subsidiaria

(PORCENTAJES)  
GRÁFICO 4



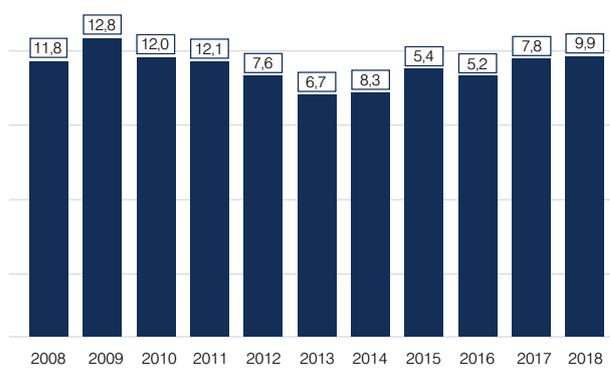
### Rentabilidad sobre patrimonio Grupo Pichincha

(PORCENTAJES)  
GRÁFICO 5



### Patrimonio técnico Grupo Pichincha

(PORCENTAJES)  
GRÁFICO 6



En términos de solvencia, el patrimonio del grupo mantiene los niveles exigidos por la normativa, alcanzando 12,02% al cierre de 2018, 0,59% más que en 2017.

Nuestros logros de 2018 reflejan la fortaleza del modelo de negocio, así como el compromiso de nuestros colaboradores. Hemos estrechado los vínculos entre nuestros principales mercados, y la colaboración entre países ya genera beneficios tangibles para nuestros clientes y accionistas.

El talento, el compromiso y la motivación de nuestros profesionales son la base de nuestro éxito. Mantener una sólida cultura en todo el grupo sigue siendo una de las prioridades del equipo directivo.

Cada decisión que tomamos para aportar a ese crecimiento inclusivo y sostenible tiene un poderoso efecto multiplicador que permite mejorar la vida de millones de personas.

Tenemos muchas oportunidades para crecer de manera rentable en los países y sectores donde nos encontramos, en un contexto que anticipamos seguirá siendo volátil pero, en términos generales, mejor que 2018.

Las claves de nuestro éxito en los siguientes años serán una cultura sólida de colaboración en el grupo y nuestra misión de contribuir al progreso de nuestros clientes en los diferentes segmentos donde participamos.

# Banco Pichincha

## Evolución financiera

Ecuador presentó un menor dinamismo económico en 2018; sin embargo, la banca tuvo un buen desempeño en este período. Los activos del sistema financiero crecieron en 5,15% de 2017 a 2018, las obligaciones con el público tuvieron un crecimiento de 1,85% y la cartera de créditos total tuvo un aumento anual de 11,08%.

La solidez de Banco Pichincha ha permitido que se mantenga en el mercado por 112 años, trabajando arduamente para brindar a sus clientes un servicio de excelencia con eficiencia y eficacia. El enfoque de sus esfuerzos ha dado fruto, ya que los resultados obtenidos son muestra del compromiso y estabilidad de la organización.

A diciembre de 2018, Banco Pichincha alcanzó \$ 10.664 millones de activos, logrando una participación

en el mercado de 26,02%, lo que lo posiciona como líder del sistema financiero. Somos un banco multisegmento, por lo que la cartera de créditos está diversificada de la siguiente manera: comercial 41%, consumo 33%, vivienda 13% y microcrédito 13% (GRÁFICO 1).

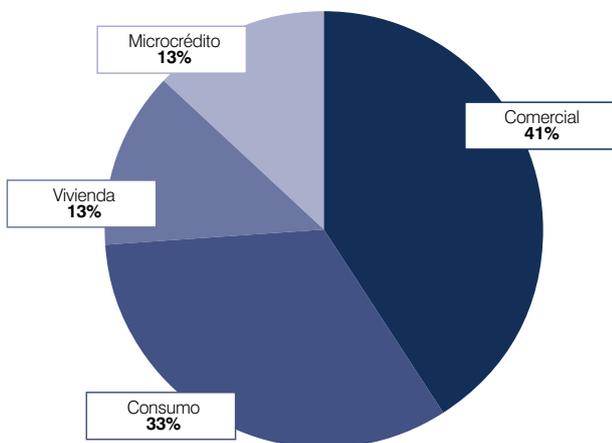
La gestión del negocio se refleja en la calidad de activos del Banco y presenta niveles moderados en sus ratios. A diciembre de 2018, se registró una morosidad bruta total de 3,24%, una provisión sobre cartera total de 11% y una cobertura de cartera improductiva de 339,1%.

Las obligaciones con el público disminuyeron en 1,6% respecto al año anterior, alcanzando \$ 8.565 millones al cierre de 2018. Una de las fortalezas de Banco Pichincha es su conservador manejo de liquidez, por lo que sus depósitos monetarios y de ahorros representan 31,98% y 38,23%, respectivamente, mientras que 23,37% de las obligaciones se concentra en plazo y 6,43% en otros depósitos (GRÁFICO 2).

Banco Pichincha se ha planteado no solo ser el Banco líder del país, sino también el más eficiente del Ecuador y las estrategias aplicadas sobre la marcha para cumplir con este objetivo se ven reflejadas en los indicadores, cerrando el año con un índice de eficiencia de 64,6%, cinco puntos porcentuales menos que el año previo, cuyo ratio de eficiencia fue de 69,9%.

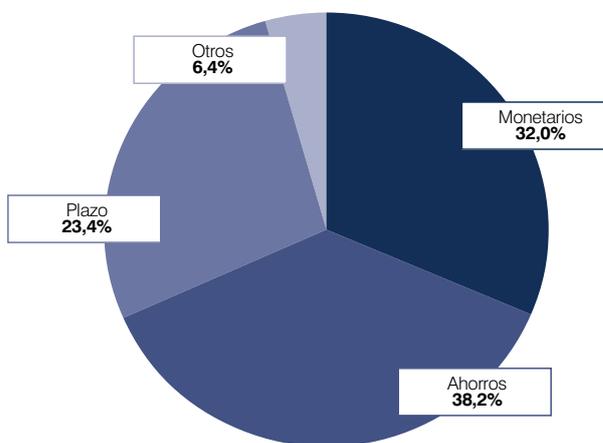
### Cartera por destino

FUENTE: BANCO PICHINCHA.  
GRÁFICO 1



### Depósitos por tipo

FUENTE: BANCO PICHINCHA.  
GRÁFICO 2



## Servicio

En 2018 la estrategia de servicio del Banco tuvo cinco ejes de acción que permitieron dinamizar nuestra oferta, con lo que se mejoró aún más la experiencia de nuestros clientes.

### **Canales digitales**

Con la implementación de funcionalidades *multi-browser* y multidispositivo en nuestra plataforma de *cash management*, hemos beneficiado a más de 52.000 empresas suscritas a los servicios de pagos y cobros.

Nuestra oferta de servicios para Banca Personas implementó durante 2018 el reconocimiento facial y de PIN, estas medidas facilitaron la interacción con nuestra Banca Móvil.

La implementación de nuestra nueva Banca Digital promueve la migración transaccional hacia canales alternativos, con lo que hemos logrado que más de 13 millones de transacciones mensuales, por un monto que supera los \$ 1.000 millones, sean procesados mediante nuestras plataformas digitales.

Nuestra red de autoservicios cuenta ahora con 82 equipos nuevos habilitados para realizar depósitos y retiros de efectivo. De la misma manera, contamos con la certificación EMV para la red Pulse, actualizando los protocolos de seguridad en las transacciones de tarjeta de crédito y débito dentro de la red de autoservicios del Banco.

### **Canal posventa**

#### **Nuevo modelo de operación y facturación del contact center inbound**

Alineados al conductor estratégico de mejorar la eficiencia operativa, este año implementamos el nuevo modelo de operación y facturación del *contact center*, con el cual logramos una optimización en el costo unitario por llamada de 31%, lo que representó

una disminución de 16% en el gasto anual del canal telefónico.

### **Planeación y calidad de canales y servicios**

#### **Implementación de la cultura de servicio**

Durante 2018 se realizaron mediciones del índice de satisfacción (ISC) y del índice de recomendación neta (IRN) de cliente externo para agencias, Microfinanzas Individuales y Grupales, fuerza de ventas en terreno, autoservicios, Banca Móvil, Banca Electrónica, *Cash Management*, Corresponsales No Bancarios, *call center*, *delivery* y reclamos; adicionalmente se levantó el estudio cualitativo para Banca Empresarial y Pague Ya. Respecto al cliente interno, este año nos enfocamos en la satisfacción con el servicio que prestan las áreas de soporte y control del Banco, entre las que se encuentran Servicios, Finanzas, Riesgos y Talento Humano, así como también nuestro aliado estratégico TCS.

### **Canal red de oficinas**

En 2018 Banco Pichincha dio un paso trascendental y disruptivo en el mercado ecuatoriano al eliminar el uso de las papeletas en las transacciones de ventanillas para los clientes, agilizando procesos e incorporando la utilización de POS, Tarjeta Experta y la clave de autoservicios para la eliminación definitiva de las papeletas.

La iniciativa, además de mejorar el servicio al cliente, contribuyó con la disminución del consumo de papel en ventanillas, apalancando así los objetivos de responsabilidad ambiental que Banco Pichincha mantiene, con lo que se logró una disminución de 39% en el consumo de papeletas.

Se implementó un mecanismo de validación de la identidad de los clientes con el Registro Civil, con lo que se brinda mayor seguridad en las transacciones que se realizan en ventanillas. Este proceso nos ha permitido fortalecer la confianza de los clientes en Banco Pichincha.

Como parte del compromiso de innovación y mejora del servicio, se implementaron en diferentes agencias del país equipos de autoservicio para la recepción, conteo, clasificación y validación de monedas falsas, contribuyendo a la autogestión por parte de los clientes, mejora de servicio y agilidad en la atención en ventanillas.

Se atendieron 75,04 millones de transacciones en agencias, manteniendo el índice de disponibilidad en 98,17%, lo que permitió cumplir con el objetivo institucional de brindar un servicio ágil a nuestros clientes.

### **Canal Corresponsales No Bancarios**

En 2018 se fortaleció nuestra alianza estratégica con grandes cadenas comerciales, lo que incrementó nuestra cobertura a nivel nacional para brindar nuestros servicios de manera oportuna y eficiente. Como resultado, el volumen transaccional en este tipo de corresponsales superó las 600 mil transacciones mensuales.

Adicionalmente, se puso a disposición de nuestros clientes y usuarios la transacción de giros nacionales, mediante la cual los clientes envían dinero desde y hacia cualquier lugar del país.

Este año superamos los 73 millones de transacciones mediante nuestra red de 8.862 corresponsales; así se fomentó la inclusión financiera de nuestros clientes y usuarios a nivel nacional.

## **Productos e innovación**

### **Vinculación WEB**

Banco Pichincha sabe que cada día surgen nuevas maneras de trabajar, emprender, hacer amigos, estudiar, hacer negocios, etc. Por eso, es necesario hacer las cosas simples, rápidas e inteligentes. Las personas valoran su comodidad, estar siempre conectados sin interrumpir sus actividades por trámites. Entendiendo esta

dinámica, pusimos a disposición de nuestros clientes la apertura de cuentas en web para el segmento Personas mediante el portal:

[www.pichincha.com/solicitudcreditoenlinea/cuenta](http://www.pichincha.com/solicitudcreditoenlinea/cuenta)

#### **CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS**

- Servicio 7/24.
- Apertura en siete a diez minutos.
- Agendamiento para entrega de tarjeta de débito.
- Para clientes desde los 18 años de edad.

### **Vinculación integral agencia**

Pensando en el tiempo que invierten nuestros clientes al visitar nuestras agencias y con el objetivo de brindar un servicio más rápido y eficiente, optimizamos los procesos de apertura de productos, manteniendo los estándares de información y seguridad, integración con el Registro Civil, revisión de lista de observados, almacenamiento de firmas y venta cruzada.

#### **CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS**

- Apertura en diez minutos (antes 30 a 40 min.).
- Contrato digital enviado al *mail* del cliente.
- Entrega de tarjeta de débito en agencia.
- Activación del habilitante en agencia.
- Vinculación a los canales electrónicos en agencia.

### **Créditos Bio**

Banco Pichincha, como líder en el mercado, tiene una gran responsabilidad con el desarrollo económico del país; por esto, ha enfocado la gestión al crecimiento del negocio de manera sostenible, incorporando criterios sociales y ambientales en el diseño y distribución de los productos y servicios que ofrece.

Somos un Banco que da vida a nuevas ideas sostenibles, emprendimientos ecológicos, transportación

responsable y viviendas sostenibles. En 2019 los biocréditos para el sector comercial, automotor, constructor, de vivienda y microcrédito serán una realidad.

### **Crédito digital**

En 2018 nuestro crédito digital creció significativamente con relación a 2017, el año de lanzamiento, teniendo un promedio de 2.100 operaciones mensuales, con un crédito promedio de \$ 3.500 y \$ 49 millones de monto colocado.

### **Portal afiliación pequeñas empresas (Cash Lite)**

Los clientes del segmento Pequeñas Empresas pueden acceder a un servicio de autoafiliación a la Banca Electrónica Empresas, donde podrá crear, administrar y eliminar usuarios en línea, además de contar con un paquete básico de servicios como consulta de saldos, pago de servicios e impuestos, pago nómina y pago a terceros.

#### CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS

- Servicio 7/24, acceso a través de [WWW.PICHINCHA.COM](http://WWW.PICHINCHA.COM).
- Acceso al *token* de manera digital por medio del celular.
- El *token* no tendrá costo la primera vez ni en su renovación.
- Por seis meses el costo de las transacciones será gratis en cada servicio.

### **Microcobros**

Es un sistema de cobro para distribuidores, en el cual empresas anclas venden productos de consumo masivo y generan una factura por cobrar. Luego, esta empresa ancla envía a sus agentes de cobranza a visitar las diferentes tiendas del barrio; ahí el sistema de la empresa se conecta con el sistema de Banco Pi-

chinchá y permite el cobro de la factura mediante los siguientes medios de pago: efectivo, cheque, débito a cuenta y tarjeta (débito, crédito). Los valores recaudados en efectivo y cheque se depositan en cualquier agencia a nivel nacional y, mientras esto ocurre, el sistema consolida de manera automática todos los depósitos y facturas, con el fin de que la empresa pueda conciliar sus cuentas.

#### CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS

- Conciliación automática.
- Reducción en el cobro y manejo de efectivo.
- Integración a los servicios de Banca Electrónica.

## Tecnología y proyectos de impacto

**DURANTE 2018 BANCO PICHINCHA EJECUTÓ UN PORTAFOLIO DE 124 PROYECTOS DE INNOVACIÓN Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO, QUE SIGNIFICARON LA EJECUCIÓN DE UN PRESUPUESTO QUE SE ESTIMA DE \$ 22 MILLONES.**

**CONTAMOS CON SIETE PROYECTOS RELEVANTES.**

### **Agencia virtual**

Consiste en incorporar un nuevo modelo de negocio mediante la Oficina Virtual Preferente, que permitirá a Banco Pichinchá marcar tendencia y liderar el mercado digital del sector bancario en Ecuador y ser los pioneros en el concepto *human touch* que busca el cambio de las agencias bancarias tradicionales hacia

un modelo de relacionamiento digital, con un segmento preferencial de clientes, permitiendo al usuario interactuar por chat, *mail*, web, video o redes sociales, por medio de un asesor de negocio en horarios extendidos; así se logra mejorar la experiencia de este segmento, simplificar los costos e incorporar mejoras diferenciadoras en el servicio y soporte.

## **Customer Relationship Management (CRM)**

Para transformar la gestión comercial de Banco Pichincha, incorporamos una herramienta que permite optimizar y profundizar las relaciones con nuestros clientes, ofreciendo soluciones individualizadas según la necesidad de cada uno con base en sus preferencias y comportamiento de negocios.

## **Banca digital**

Implementa la plataforma Omnicanal que apalanca la estrategia digital del Banco. Este proyecto permitirá a futuro ser un habilitador y acelerador de productos y servicios en los canales digitales de forma rápida y con un menor costo.

## **Retiros sin tarjeta (Cardless)**

Incorporamos una nueva transacción que permite fortalecer la estrategia organizacional enfocada en el cliente, permitiendo disponer de dinero de forma rápida mediante la red de cajeros automáticos del Banco, sin necesidad de contar con la tarjeta de débito, logrando disminuir las transacciones en agencias que se originan por este tipo de necesidades.

## **Programa Red Segura**

Banco Pichincha, continuando con la optimización de los estándares de calidad y seguridad, y con el objetivo de minimizar los riesgos a los que toda

institución financiera se ve expuesta, puso en marcha el programa Red Segura que permitirá la optimización de la arquitectura de red a nivel de dispositivos de seguridad en el centro de cómputo principal, lo que permite contar con mejores validaciones de tráfico inusuales. Además, mejora el monitoreo y control sobre los estándares implementados en dispositivos de red de agencias, facilita la implementación del esquema preventivo-proactivo de gestión de amenazas y ataques, y refuerza la protección de amenazas avanzadas.

Todas estas acciones apalancan la disminución del tiempo de indisponibilidad de las operaciones por denegación de servicios ocasionados por *software* malicioso, disminución de fraudes debido a accesos no autorizados y el consecuente riesgo legal a causa de multas que pudiesen ocasionar.

## **Cambio de plataforma IVR**

La nueva infraestructura de *software* y *hardware* permite generar mejoras en todos los servicios del *call center*, disminuyendo los tiempos en la atención del agente telefónico. Con la actualización de la plataforma se puede reestructurar el árbol de navegación relacional, permitiendo integrar nuevas transacciones de consultas automáticas. Asimismo, provee opciones de autogestión, optimiza la participación del cliente en la encuesta de satisfacción, reduce los tiempos de operación del canal y los costos, mejora la experiencia del servicio del cliente al interactuar en el canal telefónico y entrega al cliente información de manera automática y personalizada.

## **Red corporativa de comunicación**

Nuestra red social corporativa facilita la inmediatez, segmentación, interacción y portabilidad de la información, así como la diversificación de las fuentes oficiales de comunicación; lo que, además, permite optimizar el funcionamiento de herramientas internas para

impulsar el uso permanente y eficiente de los canales y audiencias, asegurar la coparticipación del área de Comunicación Interna y garantizar el conocimiento oportuno de los temas transversales de la organización.



Banco Pichincha inició un proceso de transformación que busca adoptar nuevas formas de trabajar que permitirán a nuestra institución adaptarse a los cambios del mercado, con ofertas innovadoras y respuestas mucho más ágiles hacia los clientes, a través del desarrollo de iniciativas para mejorar nuestro desempeño, con el objetivo de seguir siendo líderes y ser cada día mejores en el servicio que prestamos.

Necesitamos transformarnos para atender de forma adecuada las exigencias del mercado y de nuestros clientes que son cada vez mayores. Los clientes demandan nuevas formas de interactuar con el Banco y debemos tener la capacidad de competir no solo con actores locales, sino también con bancos internacionales de clase mundial y nuevas formas como *fintech* y bancos digitales; por ello estamos trabajando con un equipo de consultores que cuentan con un historial comprobado en transformación de negocios, con quienes estamos abordando oportunidades en todo nuestro negocio, desde iniciativas que buscan potenciar oportunidades comerciales hasta otras enfocadas a optimizar el gasto. Esta transformación pone especial énfasis en cambiar la forma de trabajar y desarrollar nuevas capacidades en el Banco y sus colaboradores.

La nueva imagen de Banco Pichincha C. A. representa la voluntad de consolidarse como un grupo bancario internacional en los países en los que tiene presencia: Ecuador, Colombia, Perú, España y Estados Unidos.

El nuevo logotipo, una figura geométrica amarilla y una flecha azul que apunta hacia arriba, representa el compromiso de proteger al cliente y proyectarlo hacia un futuro de crecimiento. Las letras que conforman las palabras Banco Pichincha se han modernizado, simbolizando una nueva etapa en el amplio historial de la institución.

Luego de cumplir 112 años de servicio en Ecuador, Banco Pichincha C. A. asume el desafío de consolidar un modelo de negocio con visión internacional.

Banco Pichincha será siempre receptivo a los cambios que demandan un entorno global moderno y más competitivo, y que generan valor para sus diferentes públicos de interés. Este cambio reafirma nuestro compromiso de servicio con las actuales y futuras generaciones, ahora orientados a impulsar el desarrollo de la región.







# Nuestra Memoria

---

GRI 102-50 / GRI 102-51 / GRI 102-52 / GRI 102-53 / GRI 102-54 / GRI 102-56

**SOBRE LA BASE DE UN CICLO DE PRESENTACIÓN ANUAL Y POR DECIMOTERCER AÑO CONSECUTIVO, BANCO PICHINCHA C. A. PRESENTA INFORMACIÓN RELEVANTE ACERCA DE SU DESEMPEÑO EN MATERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE A SUS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS. SU OBJETIVO ES OFRECER INFORMACIÓN COMPLETA SOBRE SU GESTIÓN, COMPROMISOS Y PROGRESO CON RELACIÓN A LA SOSTENIBILIDAD DE SUS ACTIVIDADES.**

---

## Perfil de la Memoria

### **Alcance y cobertura**

Con un período de cobertura del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, este informe se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI). Asimismo, sigue las directrices sectoriales de la versión G4 del *Financial Services Sector Disclosures* del mismo GRI.

La información financiera reportada está basada en la normativa vigente autorizada por la Superintendencia de Bancos y alineada con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) autorizadas por el ente de control del Ecuador y proviene de los estados financieros de la institución, los cuales han sido auditados por una firma externa independiente. En cuanto a la información no financiera expuesta, esta sigue las orientaciones del Institute for Social and Ethical Accountability expuestas en la última versión de la norma AA1000, por tanto, según los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta de la AA1000 2008 APS (Accountability Principles Standard).

### **Contenido**

Para determinar el contenido de la presente memoria se han aplicado los cuatro principios establecidos por el GRI para definir el contenido de un informe de sostenibilidad: inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad, así como las correspondientes recomendaciones sobre los pasos a seguir en la definición de los temas materiales. Más adelante se expone el proceso desarrollado, así como los estándares GRI reportados.

### **Reporte y verificación**

La Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas y Riesgos, así como la Vicepresidencia de Recursos Humanos han sido responsables por parte del Banco de la preparación e integridad de la información expuesta. Los contenidos y parámetros de desempeño reportados han sido establecidos mediante un riguroso proceso de gestión interna de la información, lo que permite asegurar la correcta aplicación de los seis principios establecidos por el GRI para definir la calidad de un

informe de sostenibilidad: precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

Adicionalmente, este documento ha sido verificado por un tercero independiente, la firma auditora PricewaterhouseCoopers del Ecuador con relación a la aplicación de los estándares GRI. Asimismo, un elevado número de indicadores han sido contrastados de forma independiente mediante otros procedimientos internos y externos de gestión.

### Consultas e información adicional

En caso de consultas o solicitudes de información dirigirse a:

- Oficina de Desarrollo Sostenible de Banco Pichincha, Av. Amazonas 45-60 y Pereira. Teléfono (593 2) 298 0980, ext. 594750, o a la dirección electrónica: [desarrollo.sostenible@pichincha.com](mailto:desarrollo.sostenible@pichincha.com)
- La información aquí expuesta puede ser completada con los contenidos disponibles en el portal: [www.pichincha.com/portal/Informacion/Desarrollo-Sostenible](http://www.pichincha.com/portal/Informacion/Desarrollo-Sostenible)

## Temas materiales 2018

GRI 102-46 / GRI 102-48 / GRI 102-49

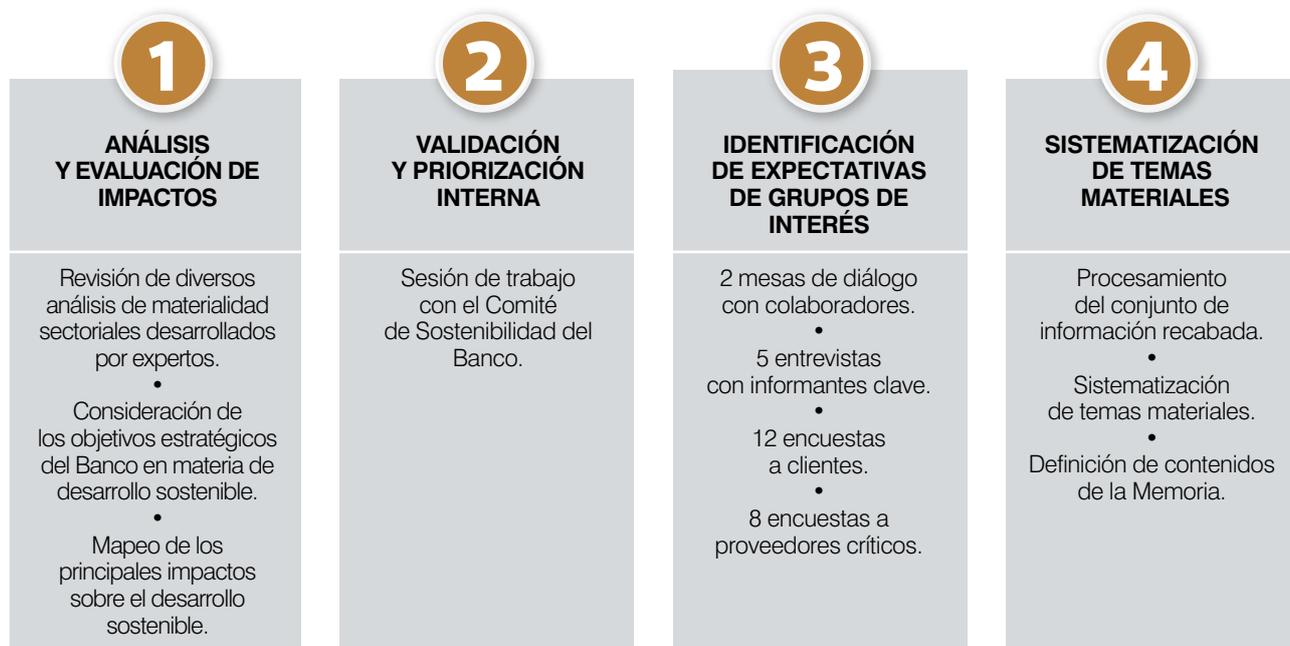
Para elaborar esta Memoria de Sostenibilidad Banco Pichincha sometió los temas materiales sobre los que establece su gestión de la sostenibilidad a un proceso de revisión, con el propósito de actualizar la evaluación de los impactos de sus actividades y verificar su capacidad de respuesta a las expectativas de sus grupos de interés. Este proceso de revisión se realizó a través de las etapas que presenta claramente el GRÁFICO 1.

La revisión de los temas materiales durante el año 2018 implicó un cierto nivel de modificación de la estructura, así como de los contenidos reportados en la presente memoria con relación a informes de años anteriores.

Estos cambios se han podido acometer sin alterar de manera sistémica y profunda el ejercicio de reporte como tal.

### Etapas desarrolladas para el proceso de revisión

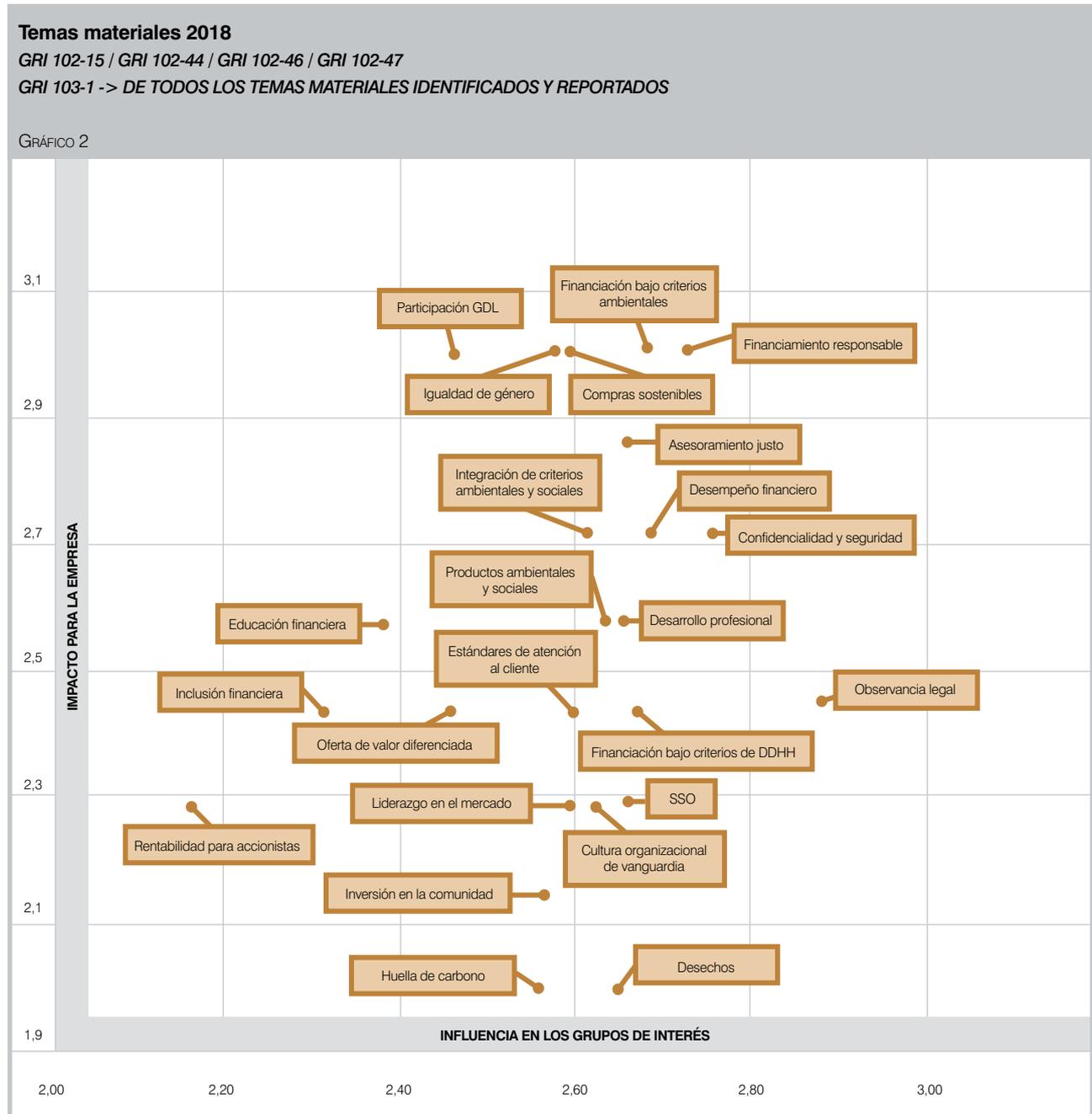
GRÁFICO 1



Ámbito	Tema material	Cobertura	Importancia del impacto en empresa	Influencia del tema en los GRI
<b>ESTRATEGIA</b>	Incorporación de criterios ambientales y sociales en la estrategia, operatividad y procedimientos relacionados.	Interna	2,71	2,62
	Liderazgo del mercado en imagen, participación, productos y calidad de servicios.	Interna	2,29	2,60
	Financiamiento responsable y prevención del sobreendeudamiento: sostenibilidad operativa y gestión de riesgos de cartera y sistémicos.	Interna	3,00	2,72
	Participación de los grupos de interés y medición de su satisfacción.	Interna	3,00	2,46
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	Optimización del desempeño financiero en términos de rentabilidad, liquidez y solvencia.	Interna	2,71	2,69
	Otorgamiento de rentabilidad sostenible a accionistas.	Interna	2,29	2,16
	Valor económico directo generado: inversión en la comunidad y aporte financiero a causas sociales y programas de responsabilidad social.	Interna	2,14	2,57
<b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>	Prácticas de compras sostenibles.	Interna	3,00	2,59
<b>EMISIONES</b>	Reducción de la huella de carbono (medición directa e indirecta de emisiones GEI).	Interna	2,00	2,56
<b>DESECHOS</b>	Reducción de desechos específicos: papel y desechos de productos tecnológicos.	Interna	2,00	2,65
<b>PRODUCTOS</b>	Integración de criterios ambientales en las decisiones de inversión/financiación.	Interna	3,00	2,68
<b>SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SSO)</b>	Políticas y prácticas de SSO respecto a amenazas y violencia en el trabajo.	Interna	2,29	2,66
<b>FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>	Gestión de la cultura organizacional mediante prácticas de vanguardia para contribuir a la eficiencia, alto desempeño y sostenibilidad.	Interna	2,29	2,62
	Desarrollo profesional del personal.	Interna	2,57	2,65
<b>IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>	Promoción de igualdad de género entre colaboradores.	Interna	3,00	2,58
<b>EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS</b>	Integración de los derechos humanos en las decisiones de inversión/financiación.	Interna	2,43	2,67
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>	Educación/alfabetización financiera.	Interna	2,57	2,38
	Inclusión/accesibilidad financiera de comunidades desfavorecidas.	Interna	2,43	2,31
<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS</b>	Información transparente y asesoramiento justo al cliente.	Interna	2,86	2,66
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>	Confidencialidad y seguridad de la información de clientes y socios.	Interna	2,71	2,76
	Oferta de valor diferenciada garantizando nivel de servicio.	Interna	2,43	2,46
	Alcance de estándares internacionales de eficiencia atendiendo clientes.	Interna	2,43	2,60
<b>PORTAFOLIO DE PRODUCTOS</b>	Fortalecimiento de productos con objetivos específicos en el ámbito social y ambiental como, por ejemplo, créditos educativos, productos verdes, etc.	Interna	2,57	2,63
<b>CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO</b>	Observancia del marco legal y regulatorio.	Interna	2,43	2,88

Los temas identificados como resultado de este proceso se indican a continuación. Para cada uno de ellos se ha establecido su correspondiente cobertura y el nivel de prioridad otorgado de acuerdo a una escala ascendente del 0 al 3, siendo 0 un nivel nulo de importancia y 3 un nivel alto (ver TABLA 1).

De acuerdo con los estándares GRI, se presenta una matriz de prioridad de los temas materiales identificados (GRÁFICO 2).



# Nuestro Banco

GRI 102-2/ GRI 102-4 / GRI 102-6 / GRI 102-7 / GRI 102-10

SOMOS UN BANCO UNIVERSAL, LO QUE NOS PERMITE INTERACTUAR EN LOS DIVERSOS SECTORES DE LA ECONOMÍA ECUATORIANA.

SOMOS PARTÍCIPES DE UN SINNÚMERO DE ÁMBITOS EN LOS QUE NUESTRAS INICIATIVAS SON RECONOCIDAS A NIVEL MUNDIAL.

DURANTE 2018 HEMOS MANTENIDO NUESTRO LIDERAZGO EN EL MERCADO DE SERVICIOS FINANCIEROS, GRACIAS A LA CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES Y NUESTRO COMPROMISO DE GENERAR MAYOR EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.

## Nuestra cobertura

En 2018 Banco Pichincha desplegó su gestión en las 24 provincias del Ecuador, brindando servicio a clientes y no clientes a través de 10.265 puntos de atención, entre agencias, cajeros automáticos y Corresponsales No Bancarios (CNB) Mi Vecino (TABLA 1).

### Resumen en puntos de atención

**Durante 2018 se abrieron tres nuevas agencias y se cerró una. Además, se instalaron 85 cajeros automáticos, ampliando nuestra red a 1.181 cajeros.**

**Se redujeron 244 unidades de CNB, manteniendo la cobertura en las 24 provincias, con una red de 8.815 Corresponsales No Bancarios Mi Vecino.**

#### Cobertura

CANTIDAD DE PUNTOS DE ATENCIÓN  
TABLA 1

Agencias	269
Cajeros automáticos	1.181
Corresponsales no bancarios Mi Vecino	8.815

## Nuestra creación de valor

GRI 201 (103-2, 103-3)

Nuestro desempeño económico durante 2018 estuvo alineado a la estrategia de alcanzar la satisfacción de nuestros clientes con eficacia y eficiencia. Sobre la base de objetivos ambiciosos, nuestra gestión financiera se mantuvo ajustada al marco regulatorio vigente y supeditada a una adecuada administración del riesgo.

## Panel estratégico organizacional

**Nuestro enunciado estratégico se apalanca en estos drivers:**

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

OPERACIONES Y PROCESO

CLIENTE

RECURSOS HUMANOS

Medimos nuestra gestión a través del *Balanced Score Card*). Esta metodología de clase mundial ayuda a balancear de manera integrada el estado actual de los objetivos por medio de indicadores clave, agrupados en cuatro diferentes perspectivas para ver al negocio en su totalidad. Además, la metodología permite una dirección futura a la organización.

- **SOSTENIBILIDAD FINANCIERA:** mide el desempeño financiero en términos de eficiencia, rentabilidad, liquidez y solvencia; velando por la sostenibilidad operativa del Banco.
- **OPERACIONES Y PROCESOS:** evalúa el portafolio de proyectos, el desempeño de los procesos denominados críticos de cada vicepresidencia ejecutiva y la disponibilidad de los canales.
- **CLIENTE:** mide el nivel de servicio y satisfacción del cliente interno, externo y sus canales, penetración de canales digitales, composición transaccional e índice de venta cruzada.
- **RECURSOS HUMANOS:** mide la gestión del recurso humano a través de indicadores tales como rotación no deseada, equidad salarial y clima laboral.

## Valor económico generado

GRI 102-7, GRI 201-1

(TABLA 2)

Los ingresos generados por Banco Pichincha en 2018 crecieron en 8,34%, que representan \$ 95,8 millones más respecto al año previo. El 74,5% de los ingresos corresponde a ingresos generados en la intermediación financiera (intereses, comisiones ganadas y utilidades financieras).

En 2018 la implementación de nuestra estrategia incluyó el inicio del plan de transformación del negocio y la operación del Banco mediante múltiples iniciativas de creación de valor, entre las que destacan:

- **Profundización del negocio y crecimiento en nuevos segmentos.**
- **Excelencia en el modelo operativo por medio de eficiencias en procesos, reducción de costos y modernización de las operaciones.**
- **Diseño de la estrategia digital.**

Activos totales fueron \$ 10,664 millones e ingresos netos \$ 934 millones.

## Valor económico distribuido

GRI 201-1

(TABLA 2)

Desempeñamos un papel relevante en la actividad económica del país. A través de los salarios pagados, las compras de bienes y servicios, y las inversiones realizadas, nuestra organización genera efectos económicos positivos a lo largo de toda su cadena de valor.

Banco Pichincha aumentó el nivel de gasto en 4,4% respecto a 2017. Las estrategias de optimización de costos que el Banco ha implementado le han permitido alcanzar un índice de eficiencia de 64,6%, 5,3 puntos porcentuales menos que el año anterior.

## Valor económico generado, distribuido y retenido

TABLA 2

	2018 (\$ miles)	Participación (%)	2017 (\$ miles)	Participación (%)	Var. anual (\$)	Var. anual (%)
<b>Valor económico generado</b>						
Ingresos financieros	927.399	74,5%	872.356	75,9%	55.043	6,31%
Ingresos por servicios	153.950	12,4%	139.508	12,1%	14.442	10,35%
Otros ingresos operacionales	100.616	8,1%	67.958	5,9%	32.658	48,06%
Ingresos no operacionales	62.854	5,0%	69.135	6,0%	-6.280	-9,08%
<b>Total</b>	<b>1'244.819</b>	<b>100%</b>	<b>1'148.957</b>	<b>100%</b>	<b>95.862</b>	<b>8,34%</b>
<b>Valor económico distribuido</b>						
Pago a ahorristas e inversionistas	171.348	15,2%	164.311	15,2%	7.037	4,3%
Pago a empleados	175.432	15,6%	182.526	16,9%	-7.094	-3,9%
Remuneraciones	107.997		112.437		-4.440	-3,9%
Cargas sociales obligatorias	56.015		58.886		-2.871	-4,9%
Inversión en alimentación y salud	7.775		7.701		74	1,0%
Otros beneficios de personal	2.905		2.797		108	3,9%
Inversión en capacitación	741		706		35	4,9%
Proveedores de bienes y servicios	332.163	29,5%	306.904	28,5%	25.259	8,2%
Inversión social en la comunidad	2.921	0,3%	3.200	0,3%	-279	-8,7%
Administración pública (impuestos y contribuciones)	139.912	12,4%	102.329	9,5%	37.582	36,7%
Gastos de operación	273.382	24,3%	309.166	28,7%	-35.784	-11,6%
Otros gastos no operacionales	29.912	2,7%	9.313	0,9%	20.599	221,2%
<b>Total</b>	<b>1'125.069</b>	<b>100%</b>	<b>1'077.749</b>	<b>100%</b>	<b>47.320</b>	<b>4,4%</b>

NOTAS DE TABLA: **Pagos a ahorristas e inversionistas:** intereses ganados por nuestros clientes en depósitos e inversiones, intereses pagados a instituciones financieras y por las obligaciones convertibles en acciones. **Pagos a empleados:** engloban los pagos realizados a todos nuestros colaboradores internos. **Proveedores de bienes y servicios:** costos y gastos relacionados con honorarios, innovación tecnológica, seguridad y servicios de publicidad y seguros. **Inversión social en la comunidad:** donativos a la Fundación CRISFE. **Gastos de operación:** se incluyen principalmente a) las provisiones de activos de riesgo requeridas por la Superintendencia de Bancos; b) las pérdidas financieras y otros gastos operacionales, y c) las depreciaciones y amortizaciones.

Valor económico retenido	2018 (\$ miles)	2017 (\$ miles)	Variación anual (\$)	Variación anual (%)
Utilidad neta	119.750	71.207	48.542	68,17%
Reserva negal	11.975	7.121	4.854	68,17%
Disponible accionistas	107.775	64.087	43.688	68,17%

## Creación de valor responsable

GRI 102-16 (103-2, 103-3, 419-1)

Si bien una de nuestras prioridades estratégicas es optimizar nuestro desempeño financiero, nos proponemos alcanzar este objetivo velando por la sostenibilidad operativa de la organización, una administración prudente de los riesgos que gestionamos y la observancia de pautas íntegras de actuación.

Año tras año demostramos la responsabilidad institucional con la que cumplimos nuestras obliga-

ciones legales, tanto en el ámbito financiero —con la estricta observancia de la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos y la Junta Bancaria—, como en cualquier normativa vigente, sea de carácter local o de aplicación general, de índole laboral, tributaria, ambiental o societaria.

Para ello nos esforzamos en generar e implementar los debidos procesos internos, manuales, instructivos y políticas en general, los cuales siempre cuentan con la respectiva validación legal de contenido y estructura.

## Modelo de Gestión Sostenible

GRÁFICO 1

- Los tres pilares fundamentales:**
- 1 **Prácticas laborales justas y diversas**
  - 2 **Finanzas responsables**
  - 3 **Seguridad, salud y ambiente**



El Modelo de Gestión Sostenible y sus tres ejes de acción permiten gestionar riesgos y oportunidades económicas, sociales y ambientales derivadas de la operación de Banco Pichincha que afianzan nuestra reputación corporativa y responsabilidad financiera.

### VALORES INSTITUCIONALES

**Integridad**  
**Responsabilidad**  
**Servicio**  
**Productividad e innovación**  
**Solidaridad**

En este contexto, acatamos rigurosamente toda la normativa laboral vigente, lo que nos permite cumplir, por ejemplo, con los porcentajes de inclusión laboral de personas con discapacidad —contamos a la fecha con 4% de nuestra nómina en esta modalidad— como también con los porcentajes de contratación de pasantes y jóvenes. De igual manera, la observancia de la normativa seccional o municipal se traduce a nivel nacional en instalaciones adaptadas para el correcto acceso de personas con discapacidad y un adecuado plan de manejo y disposición de desechos sólidos y peligrosos.

Asimismo, el cumplimiento de la normativa financiera nos permite proporcionar a nuestros clientes productos y servicios con los más altos estándares, asegurando que contemplen todos los requisitos legales de factibilidad.

Debido a ello, en 2018, Banco Pichincha no fue objeto de ninguna multa significativa o sanción no monetaria por incumplimiento.

### **Nuestro Modelo de Gestión Sostenible**

GRI 102-15

Para gestionar los riesgos y las oportunidades económicas, sociales y ambientales derivadas de su operación, Banco Pichincha despliega un Modelo de Gestión Sostenible que le permite afianzar su reputación corporativa y su responsabilidad financiera. Este modelo se asienta sobre tres pilares fundamentales, a cada uno de los cuales se dedica más adelante un capítulo (GRÁFICO 1).

### **Nuestros compromisos con la sostenibilidad**

GRI 102-12 / GRI 102-13

Con el objetivo de fortalecer nuestro compromiso con la sostenibilidad, mantenemos diversas adhesiones a iniciativas mundiales a las que voluntariamente nos adherimos. Durante el año 2018, podemos destacar las siguientes:

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS  
 PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL MEDIO AMBIENTE INICIATIVA DE FINANZAS (UNEP FI)  
 ALIANZA GLOBAL DE BANCOS PARA LA MUJER  
 PRINCIPIOS DE EMPODERAMIENTO DE LA MUJER DE ONU MUJERES

Además, trabajamos para obtener diferentes certificaciones y alinearnos a diferentes principios:

ÍNDICE DE SOSTENIBILIDAD DOW JONES  
 PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN AL CLIENTE THE SMART CAMPAIGN

Motivados por el desarrollo de un relacionamiento proactivo con grupos de interés en materia de sostenibilidad y de negocios, hemos establecido múltiples alianzas estratégicas a lo largo del tiempo. En 2018 estas fueron nuestras principales afiliaciones:

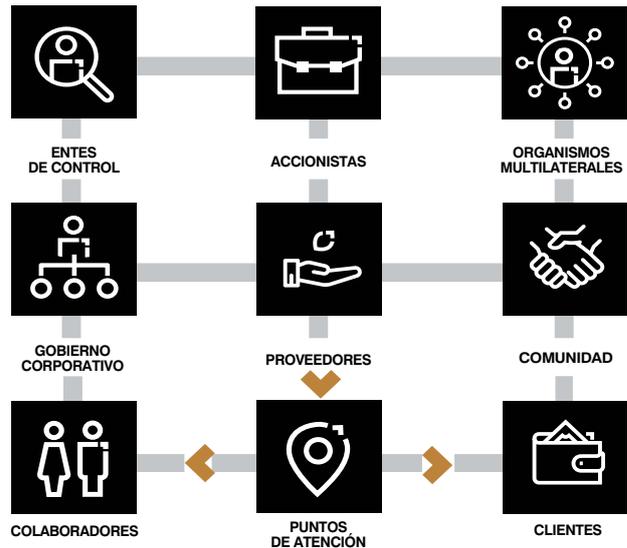
CERES  
 CONSORCIO ECUATORIANO PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL  
 ASOBANCA  
 ASOCIACIÓN DE BANCOS PRIVADOS DEL ECUADOR COMITÉ DE FINANZAS SOSTENIBLES  
 CÁMARA DE COMERCIO ECUATORIANO-AMERICANA COMITÉ DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### Nuestros grupos de interés

GRI 102-40 / GRI 102-42 / GRI 102-43

Con transparencia, comunicación y diálogo, aseguramos un relacionamiento constructivo con nuestros grupos de interés. El tipo de relaciones que se establecen dependen de la influencia que estos grupos ejercen sobre nuestra organización, así como de los impactos de nuestras actividades sobre las condiciones de vida de dichos colectivos. En este marco se despliegan mecanismos de interlocución diferenciados y ajustados a las expectativas de cada uno de los grupos de interés (TABLA 3).

## BANCO PICHINCHA



### Grupos de interés y principales herramientas de diálogo e insumos para materialidad

TABLA 3

#### GOBIERNO CORPORATIVO

Comités y subcomités, intranet, revista institucional, boletín digital de noticias *Impacto al día*.

#### COLABORADORES

Intranet, revista institucional, boletín digital de noticias *Impacto al día*, encuestas, comités paritarios.

#### PROVEEDORES

Internet, correo electrónico, calificación certificadora externa SGS.

#### CLIENTES

Internet, encuestas de satisfacción vía herramienta *Client*, correo electrónico.

#### COMUNIDAD

Fundación CRISFE.

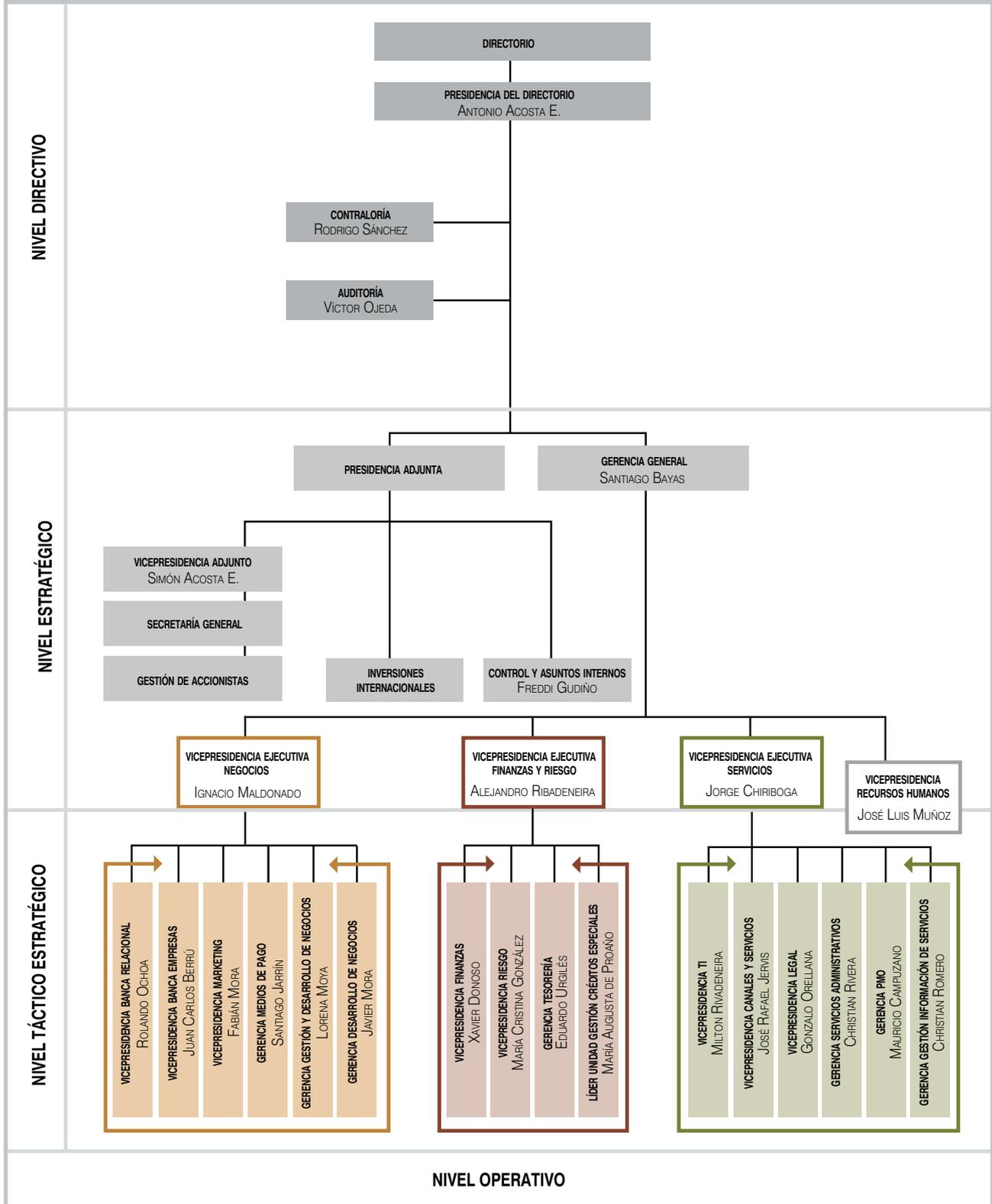
### Nuestra gobernanza para la sostenibilidad

GRI 102-18

La Junta General de Accionistas es el órgano supremo de Banco Pichincha. Representa a la totalidad de sus accionistas y es responsable de dictar las directrices del negocio y las políticas generales de la entidad. La Junta General se reúne ordinariamente una vez al año y extraordinariamente cuando fuere convocada de conformidad con la ley o el estatuto.

# Organigrama institucional

GRÁFICO 2



El máximo órgano de administración del Banco es el Directorio, que establece las políticas operativas generales, bajo las cuales los demás administradores desarrollan su acción. El Directorio está conformado por el presidente, el director alterno del presidente y por cuatro o seis directores principales e igual número de directores alternos. Calificados por la Superintendencia de Bancos, los miembros del Directorio son elegidos por la Junta General de Accionistas, de conformidad con el artículo 28 del estatuto del Banco, por el plazo de un año y pueden ser reelegidos. El 100% de los directores son independientes y no ocupan cargos ejecutivos.

El presidente es la principal autoridad del Banco y también de la Junta General y del Directorio, sin ejercer la representación legal del mismo. La estructura orgánica funcional del Banco contempla tres niveles organizativos: el directivo, el estratégico y el táctico (GRÁFICO 2).

#### **GRI 102-18**

Para una mayor implicación en la gestión y una distribución eficiente de tareas, en 2018 el Banco contó con 14 comités que apoyaron las funciones de la Alta Dirección. Estos comités se involucran en distintos ámbitos del desarrollo sostenible, asegurando la aplicación de los más altos estándares en la materia (TABLA 4).

<b>Comités de Banco Pichincha</b>	
TABLA 4	
<b>Nombre del comité</b>	<b>Objetivo</b>
<b>COMITÉ ALCO</b>	Se enfoca en negocios comerciales en línea a la tolerancia al riesgo.
<b>COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO</b>	Respalda la solidez y solvencia en nuestra institución con aprobación del Directorio.
<b>COMITÉ DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO</b>	Determina activos de riesgo y los niveles de provisión requeridos para su protección.
<b>COMITÉ DE CUMPLIMIENTO</b>	Vigila el cumplimiento de la normativa y políticas de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.
<b>COMITÉ DE AUDITORÍA</b>	Supervisa el óptimo funcionamiento de sistemas de control interno, objetivos, metas institucionales y resultados financieros superiores.
<b>COMITÉ EJECUTIVO</b>	Observa el adecuado funcionamiento y la gestión de administración y operaciones del nivel directivo del Banco.
<b>COMITÉ DE ESTRATEGIA</b>	Desarrolla estrategias institucionales para cumplimiento del plan estratégico presupuestal.
<b>COMITÉ DE ÉTICA</b>	Da seguimiento al cumplimiento de principios y valores institucionales y lineamientos del Código de Ética.
<b>COMITÉ DE RETRIBUCIONES Y GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Observa las relaciones entre accionistas, Junta de Accionistas, Directorio y administración del Banco.
<b>COMITÉ DE TECNOLOGÍA</b>	Maximiza el retorno de la inversión tecnológica alineada a la estrategia de servicios y a las directrices corporativas.
<b>COMITÉ DE CONTROL ESTRATÉGICO</b>	Monitorea el cumplimiento de estrategias que contribuyan a alcanzar objetivos de planeación estratégica.
<b>COMITÉ JURÍDICO</b>	Vela y controla la seguridad jurídica de la organización y las resoluciones adoptadas.
<b>COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	Administra el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información mediante el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.
<b>COMITÉ DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>	Minimiza el impacto económico y operativo ante eventos de crisis mediante el fortalecimiento del Plan de Continuidad de Negocios.

# Prácticas laborales justas y diversas

# 1

BP6

UNO DE LOS TRES PILARES SOBRE LOS QUE SE ASIENTA EL MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE DE BANCO PICHINCHA BUSCA RESPONDER DE MANERA ASERTIVA A LOS RETOS SOCIALES QUE IMPLICA SU OPERACIÓN. PARA DAR RESPUESTA A LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES EL BANCO HA DEFINIDO TRES CORREDORES ESTRATÉGICOS CON SUS RESPECTIVOS ELEMENTOS, CON EL OBJETIVO DE ASEGURAR PRÁCTICAS LABORALES JUSTAS Y DIVERSAS.



A lo largo de 2018, hemos enfocado nuestros esfuerzos en alinearnos con la certificación Empresa Familiarmente Responsable. Esta gestión se apoya en cinco ejes de trabajo.

# Empresa Familiarmente Responsable



**CALIDAD EN EL EMPLEO**

**97%**

Colaboradores con contrato fijo



**FLEXIBILIDAD TEMPORAL Y ESPACIAL**

**80**

Trabajadores en Quito, Guayaquil y Cuenca

**TELETRABAJO**

**60**

Colaboradores

**TRABAJO PARCIAL**



**APOYO A LA FAMILIA**

Nuestros hijos nos visitan

**4**

CIUDADES

**6**

EVENTOS

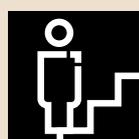
**220**

NIÑOS

Escuela de Familia

**6**

CIUDADES



**DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL**

**765**

ascensos en 2018



**IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

Inteligencia de Género

**5 FASES**

- Diagnóstico
- Alineamiento interno
- Estrategia interna
- Difusión externa
- Reconocimiento/reputación

Diagnóstico de micro discriminaciones

## Empleo de calidad

GRI 102-8

Banco Pichincha cuenta con 5.153 colaboradores. En cada una de las regiones del Ecuador, nuestro Banco contrata personal local y más de 97% cuenta con contrato indefinido de largo plazo.

En los últimos años Banco Pichincha ha promovido buenas prácticas de inteligencia de género. Al día de hoy, más de 65% de nuestros colaboradores son mujeres, para quienes buscamos cargos significativos en todos los niveles de la organización. También hemos implementado proyectos piloto en pro de la flexibilidad laboral, con un enfoque temporal y espacial.

**Tipo de contrato por género**  
TABLA 1

	Femenino	Masculino
Empleados fijos-indefinido	3.347	1.763
Empleados eventuales	32	11

**Tipo de contrato por región**  
TABLA 2

	Sierra y Amazonía	Costa y Galápagos
Empleados fijos-indefinido	3.133	1.977
Empleados eventuales	33	10

**Tipo de jornada por género**  
TABLA 3

	Femenino	Masculino
Empleados tiempo completo	3.337	1.756
Tiempo parcial	42	18

## Desarrollo personal y profesional

GRI 404 (103-2, 103-3)

### Capacitación y formación

Banco Pichincha cuenta con un área especializada en gestionar y administrar la formación, capacitación, actualización técnica y desarrollo personal de

sus colaboradores. Esta gestión se realiza mediante el uso de la metodología Retorno de la Inversión o ROI de capacitación, y el esquema ADDIE<sup>1</sup> para la construcción de modelos formativos en modalidad presencial, virtual y programas *blended*. La finalidad es mantener un personal altamente competitivo, con todos los conocimientos que le permitan desarrollar su trabajo y afrontar los cambios del entorno para alcanzar los objetivos institucionales.

### Cartera de productos de capacitación

GRI 404 (103-2, 103-3, 404-2) / GRI FSSD G4 DMA CARTERA DE PRODUCTOS 3

El modelo de gestión de capacitación se fundamenta en una política y un procedimiento general que delinea la actuación de la unidad, así como la responsabilidad de cada colaborador en los procesos formativos.

El compromiso del área está centrado en proveer la capacitación, formación y actualización que la organización requiere, y a los colaboradores les corresponde aprovechar los conocimientos y transferirlos a su actuar diario en beneficio de la institución.

Para cumplir con estos objetivos, el área de Capacitación cuenta con un presupuesto anual, cuya ejecución es reportada como rendición de cuentas a

<sup>1</sup> ADDIE: acrónimo de las cinco fases del modelo Análisis - Diseño - Desarrollo - Implementación y Evaluación, entendido como un método sistemático para la creación de experiencias de aprendizaje para el desarrollo de habilidades y conocimientos.

cada división. En caso de que los procesos formativos o la distribución y atención de los mismos no cubran las necesidades de los diferentes actores, se realizan reuniones de seguimiento y se toman acciones correctivas. Con la finalidad de alinear los procesos formativos enfocados en la estrategia institucional y democratizar su acceso, actualmente contamos con programas transversales como los siguientes:

- **PICHINCHA TE EDUCA:** ofrece acceso a 70 cursos en diferentes temas, charlas magistrales, seminarios web y convenios con instituciones educativas. Es un programa transversal de autodesarrollo que tiene como objetivo la democratización de la formación, mediante el uso de herramientas tecnológicas y la actualización constante de conocimientos a todos los colaboradores de la organización.
- **LÍDER PICHINCHA:** programa transversal de desarrollo gerencial que promueve la cultura organizacional mediante el fortalecimiento de habilidades y destrezas gerenciales en las líneas de supervisión. Se trata de impulsar una gestión eficiente de áreas y equipos de trabajo mediante el

desarrollo de competencias y alineando las actividades a los valores institucionales. El programa está diseñado bajo la modalidad *blended learning*, que permite transferir el conocimiento mediante herramientas multimedia recogidas en un *e-learning* y el desarrollo de la habilidad y puesta en práctica en un taller presencial.

- **CERTIFICACIONES A PUESTOS DE TRABAJO:** para desarrollar la carrera profesional de los colaboradores.
- **CONVENIOS:** hemos suscrito 20 convenios con instituciones de educación superior para facilitar el acceso a educación de calidad con descuentos, charlas y pasantías que permiten el desarrollo de nuestros colaboradores.

En este marco, el Banco pone a disposición de sus colaboradores múltiples canales para consultas, inquietudes y sugerencias:

- Línea telefónica directa para INFO RECURSOS HUMANOS.
- Correo de INFO CAPACITACIÓN.

## Programa de ayuda a la transición

GRI 404-2

**Banco Pichincha cuenta con el programa voluntario *Mi Futuro*, dirigido a colaboradores con diez años o más de antigüedad. Su objetivo es proporcionar herramientas a las personas como apoyo en la formulación de sus planes futuros, estableciendo metas y propósitos personales de vida. En procesos de desvinculación**

***por despido no asociados con desempeño, ofrecemos al colaborador un programa de outplacement, realizado por un experto especializado y financiado en su totalidad por el Banco. Este contempla apoyo en el manejo de emociones y la gestión del cambio, así como herramientas para el emprendimiento y la reinserción laboral.\****

\* En paralelo al programa de *outplacement*, y como corresponde, la institución cancela todo lo relacionado con lo que exige el Código Laboral, además de algunos beneficios como seguro médico hasta un período de tiempo determinado luego de la desvinculación.

- Correo genérico para solventar inquietudes del programa Líder Pichincha.
- Encuestas de reacción en los cursos de formación virtual y en los programas presenciales *in house* (dependiendo del nivel de evaluación de capacitación).

Bajo una dinámica de mejora continua, cada año, el área de Capacitación presenta los resultados de su gestión. A nivel interno, se presentan los avances e indicadores de los objetivos y proyectos desarrollados en el período a la gerencia de Desarrollo Sostenible, quedando documentados para presentarse a

las diferentes divisiones y a los entes de regulación (Auditoría, Buen Gobierno Corporativo, Comité de Cumplimiento, entes de control). A nivel externo, anualmente, se prepara información para someter a procesos de auditoría externa, ya sea por temas de cumplimiento normativo o por iniciativa propia de la organización.

#### GRI 404-1

En la TABLA 4 se presentan las horas de la formación impartida durante el año, relacionadas con la promoción del conocimiento dentro de nuestra organización.

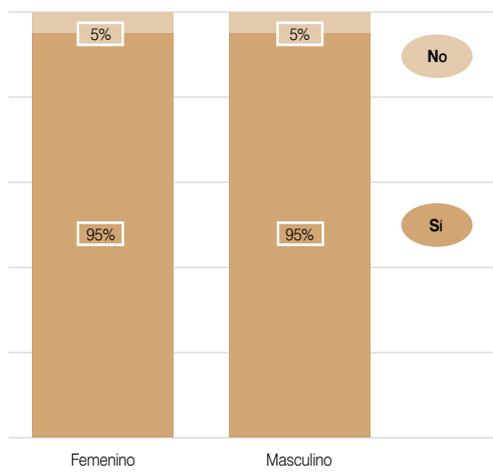
### Horas de capacitación y formación

TABLA 4

Categoría laboral	Horas promedio personal femenino	Horas promedio personal masculino	Horas promedio total
Asistente / auxiliar	53,59	51,19	52,81
Gerente / vicepresidente	36,00	22,20	22,97
Jefe / experto / administrador	110,11	108,18	109,38
Responsable / gerente	196,32	198,90	197,68
Supervisor / coordinador / especialista	37,45	48,73	41,28
Técnico / analista / ejecutivo / soporte	21,53	22,80	21,94
<b>Total general</b>	<b>54,37</b>	<b>61,36</b>	<b>56,77</b>

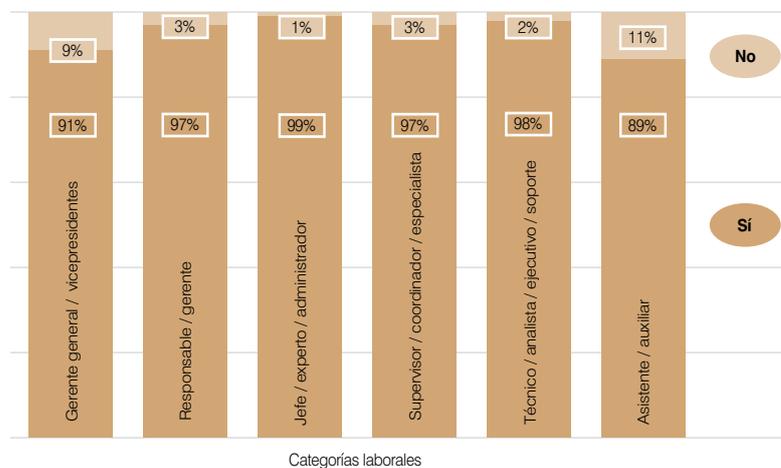
### Evaluación de desempeño

GRÁFICO 1



### Evaluación de desempeño por categoría laboral

GRÁFICO 2



## Evaluación y seguimiento

GRI 404-3

El 94,84% de colaboradores de Banco Pichincha en 2018 recibió una evaluación por desempeño laboral; el 5,16% restante no lo hizo por tratarse de nuevos empleados con muy poco tiempo desde su ingreso, o por casos especiales como permisos médicos u otros equivalentes.

La distribución de este proceso de evaluación del desempeño por género y categoría laboral se detalla en los GRÁFICOS 1 y 2 de la página anterior.

## Prácticas para la diversidad

GRI 405 (103-2, 103-3)

Con la implementación de nuestro programa Pichincha Diverso e Inclusivo, buscamos crear una cultura organizacional que valore e integre las diferencias de cualquier tipo, mediante iniciativas que promueven el bienestar de los colaboradores, generan un ambiente laboral de respeto, tolerancia e inclusión bajo el marco de políticas que promueven la meritocracia y oportunidades para todos. En 2018 destacaron las siguientes actividades:

- Grupos focales con colaboradores para identificar percepciones con relación a “vivir en minoría”.
- Mapeo de variables demográficas.
- *Kick-off* de diversidad e inclusión con el experto Alden Abacon.
- Diseño de campaña de sensibilización para Banco Pichincha.

Los principales retos para 2019 consisten en sensibilizar, a nivel nacional, a la organización sobre el diagnóstico realizado y desarrollar dinámicas grupales para afianzar el sentido de inclusión y pertenencia a la organización.

### Inteligencia de Género

Desde 2015, con la suscripción de los Principios de Empoderamiento de la Mujer de ONU Mujeres, en el marco de Pichincha Diverso e Inclusivo, impulsamos el programa Inteligencia de Género para lograr una integración eficaz de equipos de trabajo mixtos, y promover un mayor número de mujeres en cargos gerenciales y directivos. El número de promociones internas fue de 615 colaboradores, de los cuales 414 fueron mujeres y 201 hombres.

### Programa Inteligencia de Género

GRÁFICO 3



Para robustecer nuestra sinergia organizacional y estimular comportamientos que aseguren la sostenibilidad de nuestra institución, el programa se despliega en cinco etapas como muestra el GRÁFICO 3 de la página anterior.

En 2018 contamos con el acompañamiento de expertos de la Corporación Financiera Internacional (IFC). El proyecto contó con el compromiso de la Alta Dirección, con una Comisión de Inteligencia de Género con diferentes *sponsors* distribuidos en toda la organización y con un equipo operativo.

Las principales acciones fueron las siguientes:

- Sensibilización interna y formación.
- Charlas, talleres, exposiciones a colaboradores, *mentoring*, *workshops*, capacitaciones a la Alta Dirección, líneas de supervisión y formadores, con un alcance aproximado de 500 personas.
- *E-learning* para colaboradores.
- Difusión y promoción.
- Comunicación interna - campañas de comunicación para colaboradores.
- Comunicación externa - organizadores y presencia en diez foros a nivel nacional.
- Programas para bienestar de los colaboradores.
- Programa de apoyo a la parentalidad.

Durante el año 2019 continuaremos profundizando las acciones.

### **Empresa Familiarmente Responsable**

**GRI 405 (103-2, 103-3)**

Hemos iniciado un proceso de certificación como Empresa Familiarmente Responsable (EFR), con el objetivo de proteger y promocionar el cuidado de la familia en nuestra organización. Pretendemos promover un cambio social y una transformación cultural, en busca del equilibrio vida familiar-laboral.

En este contexto, en el año 2018, se realizaron las siguientes acciones:

- Socialización de la certificación con líneas de supervisión.
- Diagnóstico legal y tributario.
- Análisis de mercado sobre medidas de conciliación familiar y laboral.
- Diagnóstico a 586 colaboradores mediante encuestas y siete grupos focales.

Con esta certificación, se encauzan los siguientes programas:

### **Teletrabajo**

#### **Hitos principales de 2018**

- Importante reconocimiento por parte del Ministerio de Trabajo.
- Sensibilización a las líneas de supervisión.
- Ampliación del programa a las ciudades de Guayaquil y Cuenca.
- 80 teletrabajadores.
- Evento de la Gerencia General y del ministro de Trabajo sobre buenas prácticas y visión del Estado.

#### **Objetivos principales para 2019**

- Evaluación de impacto en la productividad y satisfacción.
- Acceso de plataformas para trabajo remoto desde la casa.
- Incremento de 50% de teletrabajadores.

En 2018 tuvimos  
80 colaboradores  
en teletrabajo.

## Nuestros hijos nos visitan

Esta actividad tiene como objetivo fomentar el compromiso de los colaboradores con la institución al propiciar que sus hijos conozcan el Banco. En 2018 se realizaron seis eventos en cuatro localidades (Quito, Quevedo, Ambato y Manta) en los que participaron 220 niños. Para 2019 se prevé extender el programa a la región Costa y al colectivo de adolescentes.

# 220 niños conocieron el Banco.

## Escuela de Familia

El objetivo del programa es disponer de un espacio para compartir y aprender con charlas educati-

vas y motivacionales, y así alcanzar un mayor equilibrio de vida. En 2018 se abarcaron temas según los principales intereses de los colaboradores, transmitiendo herramientas que les permita desempeñarse asertivamente en un entorno saludable y próspero. Durante el año, el programa se dictó en Lago Agrio (Nueva Loja), Latacunga, Riobamba, Ambato, Quito y Loja. En 2019 procuraremos llegar a más provincias del país.

Las temáticas de mayor impacto se relacionan con hijos adolescentes y el uso adecuado de redes sociales.

## Inclusión

GRI 405-1

La claridad en la definición de objetivos a largo plazo y una ejecución sistemática de programas han llevado a Banco Pichincha a avanzar en la promoción de la diversidad dentro de la organización. Las TABLAS 5, 6 Y 7

### Categoría laboral por edad

TÁBLA 5

	Menos de 30		Entre 30 y 50		Más de 50	
Asistente / auxiliar	1.324	60,54%	383	13,98%	47	20,71%
Supervisor / coordinador / especialista	353	16,14%	835	30,49%	39	17,19%
Técnico / analista / ejecutivo / soporte	434	19,84%	665	24,28%	27	11,89%
Jefe / experto / administrador	76	3,48%	756	27,60%	63	27,75%
Responsable / gerente			93	3,39%	40	17,62%
Gerente / vicepresidente			7	0,26%	11	4,84%
<b>Total</b>	<b>2.187</b>	<b>100%</b>	<b>2.739</b>	<b>100%</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>

### Categoría laboral por género

TÁBLA 6

		Femenino			Masculino	
Asistente / auxiliar	<b>65%</b>	1.181	34,95%	<b>35%</b>	573	32,30%
Supervisor / coordinador / especialista		811	24,00%		416	23,45%
Técnico / analista / ejecutivo / soporte		768	22,73%		358	20,18%
Jefe / experto / administrador		555	16,43%		340	19,17%
Responsable / gerente		63	1,86%		70	3,94%
Gerente / vicepresidente		1	0,03%		17	0,95%
<b>Total</b>		<b>3.379</b>	<b>100%</b>		<b>1.774</b>	<b>100%</b>

presentan un detalle de algunas variables organizacionales de diversidad.

## Remuneración equitativa

GRI 405-2

En nuestra búsqueda constante por impulsar la no discriminación, promovemos el principio de igualdad de remuneración para un mismo trabajo. Por esta razón, contamos con una estructura salarial que es definida tomando como referencia la tendencia de pago en el mercado laboral y la equidad interna. En tal sentido, la asignación de salarios se basa en cargos y no en personas, lo que garantiza que no exista distinción de género<sup>2</sup> (TABLA 8 Y GRÁFICO 3).

<sup>2</sup> Entre las fuentes de información para establecer este aspecto, disponemos de escalas salariales, historiales laborales y registros de pago que reposan en el sistema de recursos humanos del Banco, así como también en la Política de Estructura y Compensaciones.

### Categoría laboral por discapacidad

TABLA 7

	# colaboradores
Asistente / auxiliar	120
Técnico / analista / ejecutivo / soporte	32
Supervisor / coordinador / especialista	14
Jefe / experto / administrador	13
Responsable / gerente	7
Gerente / vicepresidente	-

### Remuneración por género en ejecutivos de servicios transnacionales

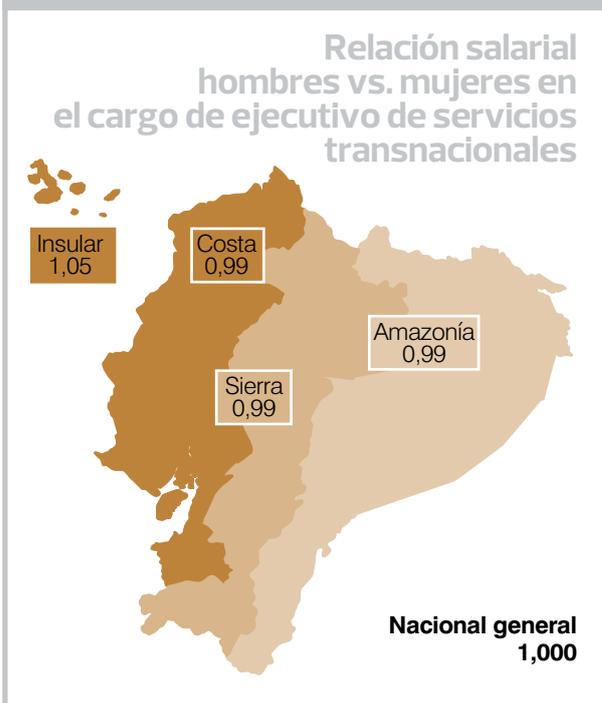
TABLA 8

Región	Hombres	%	Mujeres	%	Total
Sierra	208	54,88%	511	55,01%	719
Costa	158	41,69%	380	40,90%	538
Amazonía	12	3,17%	35	3,77%	47
Insular	1	0,26%	3	0,32%	4
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>	<b>929</b>	<b>100%</b>	<b>1.308</b>

NOTA DE CUADRO: para este análisis se ha considerado el cargo de Ejecutivo de servicios transnacionales que cuenta con 1.308 colaboradores a nivel nacional, lo que representa 24,67% de la plantilla del Banco y se encuentra segmentado según las cuatro regiones del territorio nacional.

La relación media salarial de los ingresos brutos entre hombres y mujeres muestra que no existen brechas salariales de género.

GRÁFICO 3



## Evaluación en derechos humanos

GRI 102-16 / GRI 412 (103-2, 103-3)

Comprometido con una gestión responsable, Banco Pichincha ha identificado mecanismos para promover los derechos humanos en su operación y en su cadena de valor. Nuestro Banco está adherido a los Principios del Pacto Mundial y a los Principios

de Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas. Asimismo, ha iniciado el proceso para alinearse con la ISO 20400, relativa a compras sostenibles, que contempla la dimensión de derechos humanos en la cadena de suministro.

**Nos aseguramos de que nuestro Código de Ética y nuestras políticas internas cuenten con cláusulas de respeto a los derechos de las personas, así como los manuales de procesos de recursos humanos contemplan cláusulas de no discriminación y no contratación de menores de edad.**

Disponemos de canales internos de denuncia sobre la materia y hemos desarrollado un proceso de calificación de proveedores que incluye temas relacionados con este asunto. Como meta para 2019 se ha definido la aprobación de un nuevo Código de Ética y Conducta y su respectiva socialización a nivel nacional. Con este nuevo documento llegaremos a más grupos de interés y los derechos humanos se encontrarán plasmados de manera más detallada.

Anualmente, revisamos los indicadores sociales levantados por el área de Trabajo Social y los diversos canales de doble vía de los que disponemos, buscando enfocarnos en acciones preventivas y de mitigación. Durante 2018 hemos asegurado así la continuidad y el fortalecimiento de los programas Apoyo a la Parentalidad, Inteligencia de Género y Pichincha Diverso e Inclusivo. El diagnóstico en este marco a nivel nacional orientará nuestro plan de trabajo para 2019.

## **Reconocimientos Pichincha**

**BP6**

En 2018 se realizó la cuarta edición del programa Reconocimientos Pichincha, que se enfoca en motivar la excelencia en los colaboradores y tiene

como objetivo reforzar comportamientos y conductas positivas, orientadas a incrementar la productividad de los trabajadores y, paralelamente, a impulsar su participación con más proyectos desde las distintas áreas del Banco.

Reconocimientos Pichincha premia el esfuerzo y la dedicación de las personas para el desarrollo de nuestra organización. Son cinco las categorías premiadas que, a su vez, se alinean a los objetivos institucionales:

1. Óptica Clientes
2. Óptica Bienestar Organizacional
3. Óptica Eficiencia
4. Óptica Financiera
5. Agencias

En esta edición, participaron 65 proyectos y se incrementó en 100% la participación de colaboradores con relación al año anterior.

GRI FSSD G4 FS6

EL CLIENTE ES EL CENTRO DEL MODELO DE NEGOCIO DE BANCO PICHINCHA. SABER ESCUCHAR, ENTENDER SUS NECESIDADES, RESPONDER CON SOLUCIONES INNOVADORAS Y CONSTRUIR RELACIONES DE CONFIANZA A LARGO PLAZO SON LAS BASES SOBRE LAS QUE SE SUSTENTA NUESTRO COMPROMISO. EL BANCO CUENTA CON UNA BASE TOTAL DE 3'323.494 CLIENTES EN TODO EL PAÍS, SIENDO LA ENTIDAD FINANCIERA MÁS GRANDE DEL ECUADOR (TABLAS 1 Y 2).

## Clientes por región

TABLA 1

Región	Empresas	Personas naturales	Microempresas	Total general
Costa	40.600	969.440	163.522	1'173.562
Matriz	3.593	23.693	130	27.416
Región centro	16.312	488.373	133.586	638.271
Región norte	33.703	1'151.389	117.959	1.303.051
Región sur	6.876	153.200	21.118	181.194
<b>Total general</b>	<b>101.084</b>	<b>2'786.095</b>	<b>436.315</b>	<b>3'323.494</b>

## Clientes con operaciones de crédito activo por negocio

TABLA 2

Segmento	Subsegmento	Clientes	Operaciones	Total cartera (\$ miles)
Empresas	Grandes empresas	2.311	9.844	\$ 2'250.095
	Pequeñas empresas	40.872	65.535	\$ 1'287.167
	Personas jurídicas	302	325	\$ 4.505
Microempresas	Microempresas	228.116	316.438	\$ 976.444
Personas naturales	Personas naturales	846.350	1'076.442	\$ 2'691.177
<b>Total general</b>		<b>1'117.951</b>	<b>1'468.584</b>	<b>\$ 7'209.388</b>

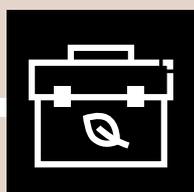
A través de los Bio Créditos y la emisión del Bono Verde, el Banco quiere empujar la economía del país hacia un crecimiento más limpio, aportando con iniciativas positivas de gran impacto ambiental.

# Finanzas responsables

## BIO CRÉDITOS

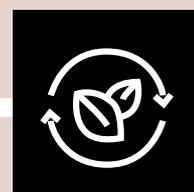
150-200  
millones  
de bonos

SOMOS EL PRIMER  
BANCO EMISOR DE BONOS  
VERDES EN ECUADOR  
Y UNO DE LOS MÁS  
GRANDES  
DE LATINOAMÉRICA.



Colocación de cartera verde  
durante 2018:

\$ 78  
MILLONES



FONDEO A 5 AÑOS A  
LOS INVERSIONISTAS  
Y ASISTENCIA TÉCNICA DE  
MULTILATERALES.



Bio Créditos

- Eficiencia energética
- Construcción sostenible
- Inversiones ambientales



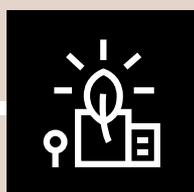
Ampliación de  
LA OFERTA DE  
CRÉDITOS VERDES  
en el mercado  
ecuatoriano.



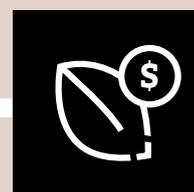
Mejoramiento de evaluación de  
**riesgos socioambientales**  
de los créditos,  
con base en estándares  
internacionales.



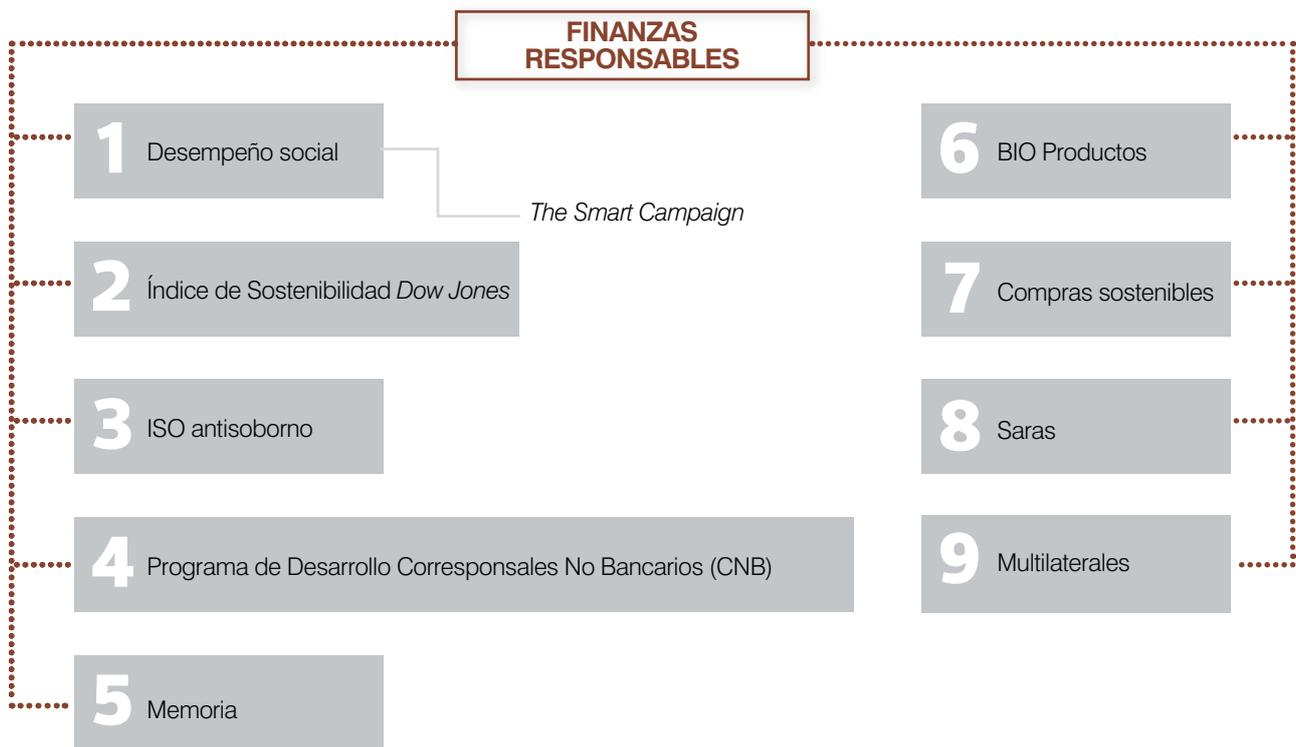
ENFOQUE  
EN TODOS LOS SEGMENTOS  
DE CLIENTES.



- 1 Contribución al desarrollo  
y eficiencia  
de nuestros clientes.
- 2 Protección  
del medio ambiente.



- 1 Generación de  
nuevas oportunidades  
de negocio verde.
- 2 Somos líderes en  
financiamiento verde.



### Nuestra oferta de valor responsable

GRI FSSD G4 FS6

Nuestra oferta de valor responde a las demandas de los distintos perfiles de nuestros clientes, con el objetivo de que cada día estén más vinculados, usen los distintos canales que ponemos a su disposición y se encuentren más satisfechos con el servicio que les prestamos.

Las finanzas responsables son una prioridad en nuestro Modelo de Gestión Sostenible para impulsar el desarrollo de negocios duraderos y prósperos en beneficio de la sociedad.

Hemos integrado criterios sociales y ambientales al diseño y a la distribución de nuestros productos y servicios; promovemos la inclusión financiera de grupos vulnerables, la aplicación de principios de protección al cliente y la educación financiera para clientes y no clientes.

### Certificación en principios de protección al cliente The Smart Campaign

BP1 / BP2 / BP8

Nuestro segmento Microfinanzas se evalúa frente a importantes estándares internacionales como los "Principios de Protección al Cliente", campaña internacional que promueve una oferta de productos financieros transparentes y respetuosos hacia los clientes, estableciendo estándares mínimos que deben recibir al emprender una relación comercial, logrando desarrollar relaciones sólidas, duraderas y de confianza, así como minimizar los riesgos financieros.

### Principios de Protección al Cliente

1. **Diseño y distribución apropiada de productos**
2. **Prevención del sobreendeudamiento**
3. **Transparencia**

4. **Precios responsables**
5. **Trato justo y respetuoso con el cliente**
6. **Privacidad de los datos del cliente**
7. **Mecanismos de resolución de quejas**

En 2016 fuimos la primera institución ecuatoriana en obtener la certificación en principios de protección al cliente *The Smart Campaign* para el segmento Pichincha Microfinanzas.

Comprometidos con el desarrollo de nuestros clientes y con una fuerte convicción social, en 2018 fuimos ratificados en la certificación, alineados a la versión 2.0 de la norma. En este nuevo proceso, intervinieron todos los proveedores de servicios y áreas del Banco que trabajan con Pichincha Microfinanzas: Pague Ya, Corresponsales No Bancarios Pichincha Mi Vecino, NOVA Ecuador, red de agencias y canales, y la Unidad de Atención al Cliente.

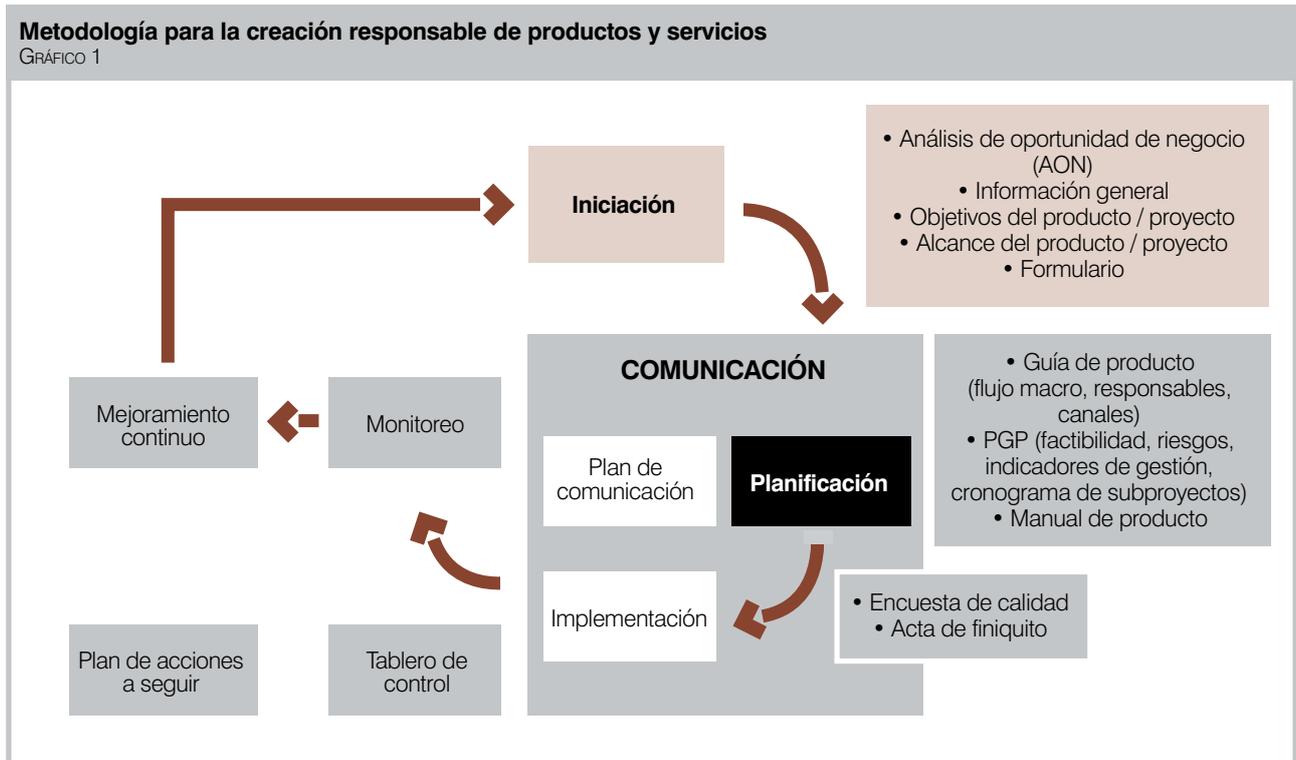
Para seguir trabajando en línea con las mejores prácticas nos proponemos para 2019 el siguiente plan de trabajo:

- Monitoreo de las acciones implementadas en 2018;
- Campañas de comunicación, y
- Capacitación al personal sobre los principios de protección al cliente.

### **Asesoramiento justo al cliente** GRI FSSD G4 DMA MARKETING Y ETIQUETADO

Ofrecemos un amplio portafolio de productos financieros de ahorro y crédito, con el objetivo de garantizar una oferta responsable, así como el correcto diseño de los mismos. Contamos con políticas y procesos específicos de creación de productos y servicios.

Tenemos una metodología (GRÁFICO 1) bajo la cual creamos nuestros productos y servicios, pensando primero en las necesidades del cliente. En la creación consideramos las políticas de crédito de los diferentes segmentos del Banco, políticas para conocer al cliente, prevención y lavado de activos y, de ser el caso, las normativas de carácter legal de los diferentes organismos de control. Seguimos la metodología de



proyectos del *Project Management Office (PMO)*, bajo una visión integral respecto a la creación del producto, impacto tecnológico, rentabilidad y ciclo de vida.

La oferta se acompaña de una comunicación clara y transparente, con el objeto de facilitar al cliente

una toma de decisión informada, promover la confianza hacia el Banco, cuidar sus intereses y diferenciamos por ser una entidad financiera orientada a sus necesidades. En la TABLA 3 se presentan los principales productos y servicios ofrecidos en 2018.

### Principales productos y servicios de 2018

GRI 102-2 / BP7

TABLA 3

	<b>Créditos</b>	<b>Cuentas e inversiones</b>	<b>Comercio exterior</b>	<b>Servicios</b>
<b>PERSONAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CONSUMO               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preciso</li> </ul> </li> <li>• Preciso hipotecario</li> <li>• Línea abierta</li> <li>• Crediback</li>   <li>HIPOTECARIO               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vivienda nueva o usada, de interés público, para construcción, remodelación, ampliación.</li> <li>• Multihipoteca                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terrenos</li> </ul> </li> <li>• Vivienda migrantes</li> </ul> </li>   <li>ESTUDIANTIL               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educativo posgrado</li> <li>• Educativo pregrado</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro tradicional</li> <li>• Ahorro electrónico               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta Xperta</li> </ul> </li> <li>• Ahorro compatriota               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorros euro</li> </ul> </li> <li>• Cuenta electrónica Confianza</li> <li>• Cuenta electrónica <i>e-teens</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta inversión</li> <li>• Cuenta inversión euros</li> </ul> </li> <li>• Cta. corriente personal               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan ahorro futuro</li> </ul> </li> <li>• Plan ahorro futuro reserva</li> <li>• Plan ahorro futuro joven</li> <li>• Plan ahorro futuro décimo               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Armadólar</li> <li>• Plazodólar</li> </ul> </li> <li>• Certificados de depósito con pago de interés anticipado               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Europlazo</li> </ul> </li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheques de gerencia nacional</li> <li>• Cheques certificados del exterior</li> <li>• Transferencias nacionales locales o interbancarias               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Giros al exterior</li> <li>• Negociación de divisas</li> <li>• Efectos a domicilio</li> </ul> </li> <li>• Estados de cuenta en línea</li> <li>• Certificados bancarios</li> <li>• Certificados bancarios en línea               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de remesas</li> </ul> </li> <li>• Sobregiro, sistema automático de pagos               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobros y recaudaciones</li> </ul> </li> <li>• Apertura de cuenta digital               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos digitales</li> </ul> </li> </ul>
<b>EMPRESAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito productivo</li> <li>• Crédito proveedor-distribuidor               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crediback</li> </ul> </li> <li>• Descuentos de documentos valorados               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inmobiliario</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta de ahorro personería jurídica CNB</li> <li>• Cuenta casas comerciales</li> <li>• Cuenta corriente empresarial</li> <li>• Plan ahorro bienes productivos</li> <li>• Certificado de depósito euros               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Armadólar</li> <li>• Plazodólar</li> </ul> </li> <li>• Certificados de depósito con pago de interés anticipado               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Europlazo</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aval               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartas de crédito</li> </ul> </li> <li>• Garantías bancarias</li> <li>• Garantías aduaneras</li> <li>• Servicio de cobranza importación / exportación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de cobros y pagos <i>cash management</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recaudaciones de instituciones públicas</li> <li>• Sobregiro, sistema de pagos</li> <li>• Cheques de gerencia nacional</li> <li>• Cheques certificados del exterior</li> </ul> </li> <li>• Transferencias nacionales, locales o interbancarias               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Giros al exterior</li> <li>• Negociación de divisas</li> <li>• Efectos a domicilio</li> <li>• Estados de cuenta en línea</li> <li>• Certificados bancarios</li> </ul> </li> </ul>
<b>MICROFINANZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MICROCRÉDITO GRUPAL</li>   <li>MICROCRÉDITO INDIVIDUAL               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el negocio del cliente                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo</li> <li>• Vivienda</li> <li>• Agrícola</li> <li>• Ecológico</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro microcrédito</li> <li>• Ahorro tradicional</li> <li>• Ahorro electrónico               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta Xperta</li> </ul> </li> <li>• Cuenta Xperta refugiados</li> <li>• Cuenta corriente personal               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Armadólar</li> <li>• Plazodólar</li> </ul> </li> <li>• Plazo microcrédito</li> <li>• Plan ahorro futuro crecer</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheques de gerencia nacional</li> <li>• Cheques certificados del exterior</li> <li>• Transferencias nacionales, locales o interbancarias               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Giros al exterior</li> <li>• Negociación de divisas</li> <li>• Efectos a domicilio</li> </ul> </li> <li>• Estados de cuenta en línea</li> <li>• Certificados bancarios</li> <li>• Recepción de remesas</li> <li>• Sobregiro, sistema de pagos               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobros y recaudaciones</li> </ul> </li> </ul>
<b>OTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartera comprada</li> </ul>			

## **Protección y privacidad de nuestros clientes**

**GRI 418 (103-2, 103-3)**

Comprometidos con servir con excelencia a nuestros clientes, gestionamos de manera prioritaria su seguridad en nuestros distintos canales, productos y servicios, prestando especial atención a la confidencialidad y protección de su información, lo cual es exigido por ley bajo el concepto de sigilo bancario.

Para abarcar esta variable de manera integral, Banco Pichincha cuenta con una Política General de Seguridad de la Información que establece los requerimientos mínimos obligatorios para la protección y uso de la información dentro de todos los procesos y actividades de la institución por parte de cualquiera de sus funcionarios o de terceros relacionados. La evaluación y seguimiento de los riesgos correspondientes están a cargo del Comité de Seguridad de la Información del Banco que, a su vez, es responsable de la toma de decisión en temas relacionados. Este comité garantiza la revisión de los procesos, procedimientos y metodologías de seguridad de la información, responsabilidad que comparte con el Comité de Administración Integral de Riesgo.

Las disposiciones que contempla el Banco para asegurar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información que gestiona, se exponen a continuación:

- Separación de roles y responsabilidades para minimizar el abuso de privilegio.
- Análisis metódico y permanente de riesgos relacionados.
- Clasificación de seguridad de la información.
- Control de acceso.
- Restricciones en la utilización de los recursos informáticos.
- Seguridad física de la información.
- Protección contra *software* malicioso.
- Manipulación y seguridad de los medios de comunicación.
- Intercambio de información.

- Segregación de las operaciones del ambiente de producción para garantizar la debida oposición de intereses.
- Condiciones adecuadas para desarrollo de *software*.
- Restricciones en conectividad y conexión a redes.
- Respuesta ante incidentes.
- Sanciones.

El Área de Auditoría Interna evalúa permanentemente los controles implementados para garantizar la seguridad de la información de los clientes. Cuando se identifica una carencia de controles o controles débiles que ponen en riesgo dicha confidencialidad, se presentan a la administración del Banco mediante informes de auditoría para que se implementen o refuercen.

## **Gestión de reclamos**

**GRI418-1**

Nos preocupamos por atender las inquietudes, resolver los reclamos y aclarar las dudas de nuestros clientes de manera ágil y eficiente; continuamos con nuestra cultura de mejora continua basada en mediciones de tiempos de respuesta, disponibilidad de auto-servicios y reducción de reclamos, identificando la raíz de los inconvenientes, apoyando a nuestro equipo para la implementación de medidas correctivas, y de esta manera, mejorar los procesos comerciales y de servicio.

Tener control y gestión de los procesos críticos es uno de los principios del servicio al cliente, cumpliendo con las normas vigentes en los tiempos de respuesta establecidos por el ente regulador y respetando el sigilo bancario en todos los casos.

En 2018 se inició el proceso de transformación de Banco Pichincha, proyecto enfocado en brindar a nuestros clientes mayor facilidad y agilidad para efectuar sus transacciones en los diferentes canales, con el propósito de impulsar las nuevas realidades en esta era digital. Así se han incrementado las transacciones efectuadas con tarjetas de débito en tiendas virtuales y consumos en diferentes puntos de venta (POS).

Las transacciones básicas aumentaron en 31,6% (o más de 100.000 transacciones). La disminución transaccional en cajas obedece a la estrategia institucional de migración transaccional hacia canales alternativos, sobre todo Banca Móvil, CNB y transacciones con tarjeta de débito Xperta (GRÁFICO 2).

Al cierre de 2018 se resolvió 95,10% de casos, equivalente a 113.886 reclamos; el 4,90% restante se encontraba en etapa de análisis y fue resuelto en los primeros días de 2019.

El número de reclamos entre 2017 y 2018 incrementó de 0,022% a 0,028%, relacionado directamente con el incremento de la transaccionalidad en 31,6%, a través de los diferentes canales.

Durante 2018 los requerimientos por consultas inusuales de presunta violación de privacidad del cliente ascendieron a 54 casos, en los que el cliente solicita validación de si algún funcionario del Banco ha ingresado a sus cuentas con la finalidad de entregar información a terceros.

### **La satisfacción de nuestros clientes**

*GRI 102-43 / GRI 102-44 / BP3*

Resultado del proceso de apalancamiento de nuestra cultura de servicio al cliente iniciado en 2016,

en 2018 alcanzamos resultados muy satisfactorios con relación a su satisfacción.

La principal herramienta consiste en medir mensualmente la satisfacción de nuestros clientes mediante encuestas, estableciendo una diferenciación entre clientes de agencias, Microfinanzas y otros canales (GRÁFICO 3, PÁG. SIGUIENTE).

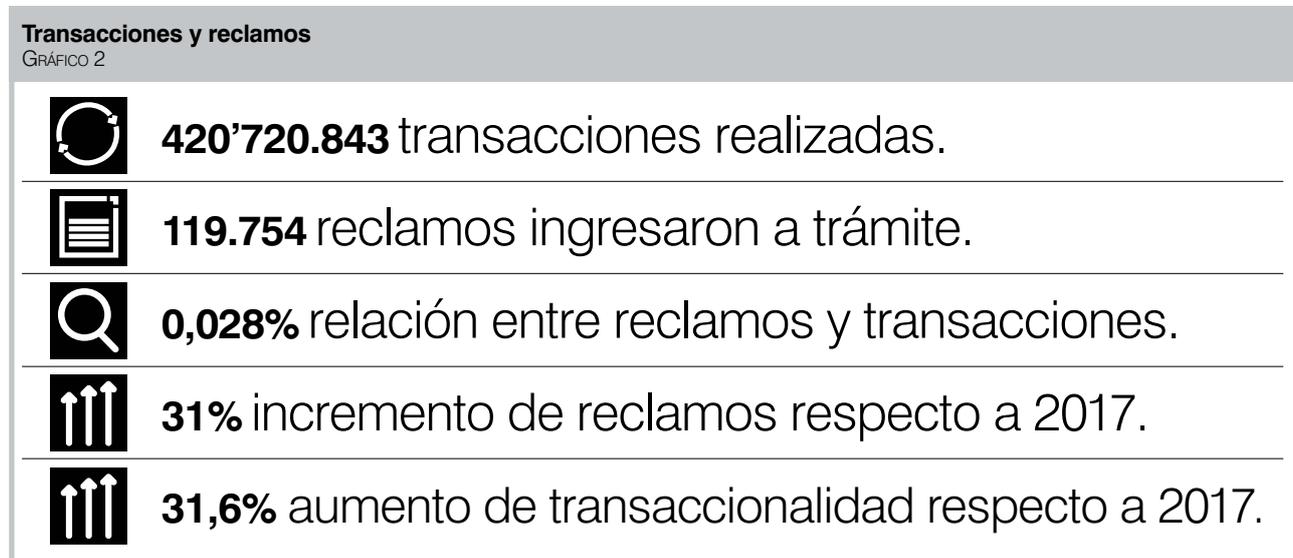
### **Gestión socioambiental de nuestro negocio**

*GRI FSSD G4 DMA CARTERA DE PRODUCTOS 1, 2, 4*

Para garantizar un adecuado equilibrio entre la marcha de nuestro negocio y su sostenibilidad, disponemos de múltiples mecanismos que nos permiten integrar criterios ambientales y sociales a nuestra gestión.

### **Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (Saras)**

Para apalancar el cumplimiento de nuestra Política Ambiental de Crédito y la normativa ambiental vigente, en 2015 implementamos el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (Saras) que permite evaluar el riesgo ambiental y social de las actividades económicas de nuestros clientes. En 2018 nuestra gestión arrojó los elementos de desempeño que muestra el GRÁFICO 4 de la página siguiente.



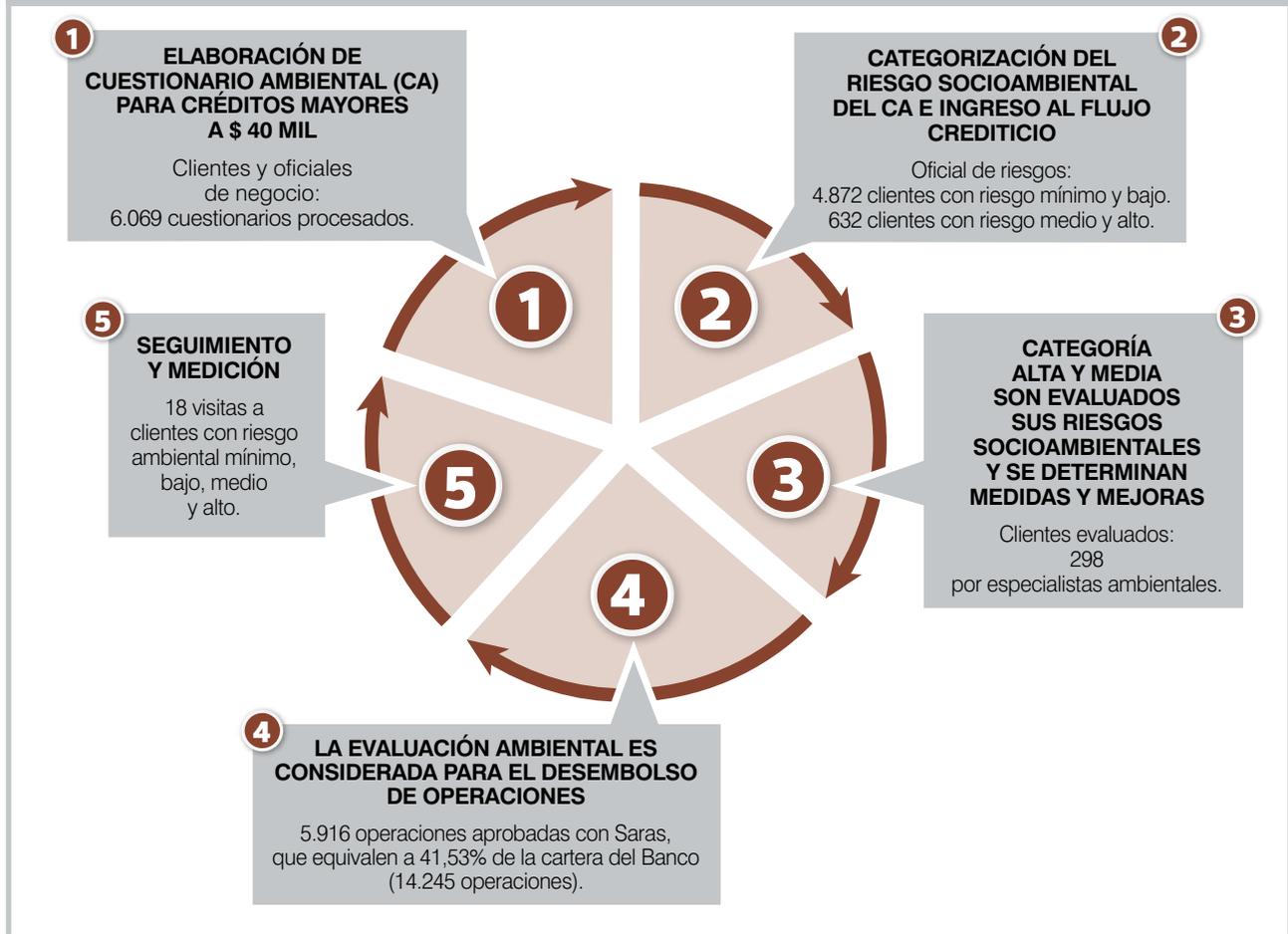
## Satisfacción de nuestros clientes

GRÁFICO 3



## Elementos de desempeño de Saras

GRÁFICO 4



El Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (Saras) es revisado permanentemente por el Área de Auditoría Interna. La finalidad es verificar la operatividad del sistema y el cumplimiento de la Política Ambiental de Crédito.

### Cartera de productos

GRI FSSD G4 DMA CARTERA DE PRODUCTOS 5, 6

Este sistema aplica a créditos productivos desde \$ 40.000 y cumple actualmente con los requerimientos normativos del Ecuador. Cuenta con una herramienta informática que permite realizar control y seguimiento. En la actualidad, si bien no se especifican en los contratos de crédito condiciones socioambientales, el Banco realiza un proceso de seguimiento a clientes cuyos procesos de regularización ambiental demoran más del tiempo establecido por ley. En 2019 actualizaremos el Saras, incluyendo cláusulas de desempeño socioambiental en los contratos con clientes. Estos requisitos se analizarán de acuerdo al riesgo del cliente, el sector productivo y el monto de crédito.

Mantenemos una interacción importante con organismos multilaterales que requieren el cumplimiento de requisitos, como contar con un sistema de gestión de riesgos socioambientales, los cuales se establecen en los contratos que suscribimos y, anualmente, remitimos informes de desempeño del sistema. La relación se establece con el Área de Tesorería del Banco, que administra los contratos, y con el Área de Sostenibilidad, encargada de implementar los requisitos. Entre los principales organismos destacan el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la institución del sector privado del Grupo BID (BID Invest), Netherlands Development Finance Company (FMO), la Corporación Interamericana de Inversiones (CII), la Corporación Financiera Internacional (IFC) y Responsibility and Finance In Motion.

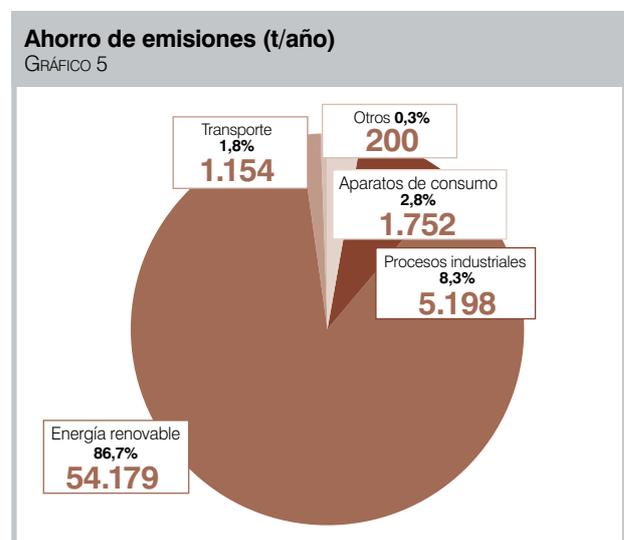
Asimismo, el Banco forma parte del Comité de Finanzas Sostenibles del Ecuador y ocupa su presidencia. Se trata del órgano operativo del Protocolo de Finanzas Sostenibles para promover iniciativas en este ámbito y compartir las mejores prácticas entre las entidades signatarias. Una de las estrategias en las que el comité trabaja consiste en que sus miembros cuenten con un sistema de evaluación de riesgos socioambientales.

### Bio Créditos

GRI FSSD G4 FS8

A través de una línea verde que el Banco promueve con un organismo multilateral, medimos el impacto positivo de los créditos otorgados en términos de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>. Esto incluye créditos en electrodomésticos más eficientes, proyectos de energía renovable o vehículos nuevos con baja generación de emisiones.

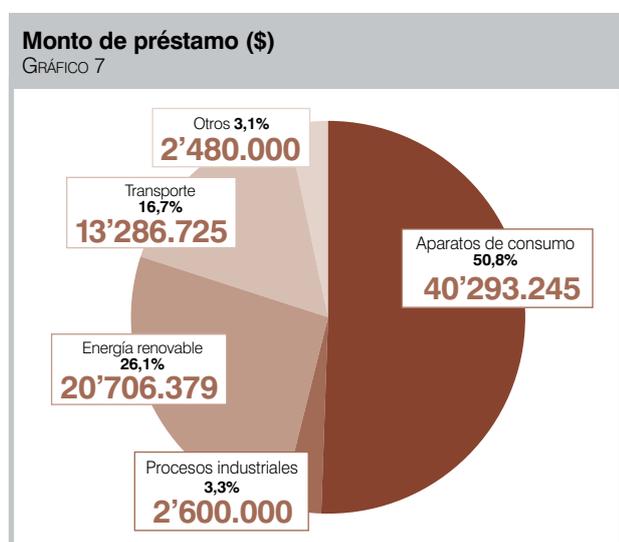
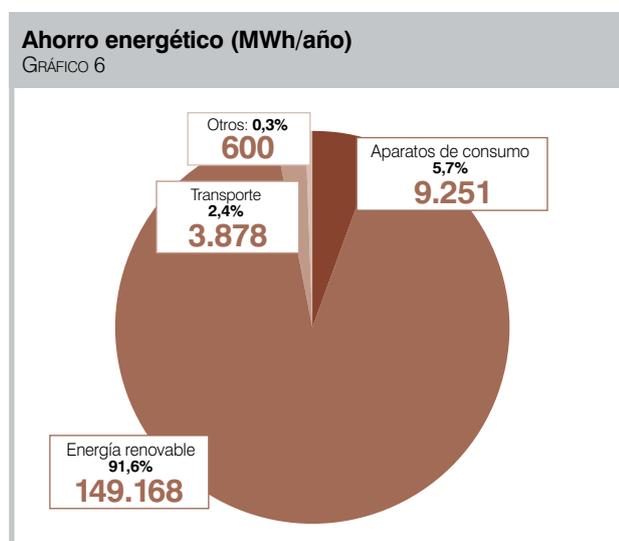
En los GRÁFICOS 5, 6 y 7, se presentan los indicadores de gestión. Estos indicadores fueron calculados con la herramienta informática CO2RA, mediante una aplicación web en línea que almacena y procesa datos de nuestros proyectos relacionados con la conservación de la energía y el carbono.



## Cartera de productos

GRI FSSD G4 DMA

En 2018 más de 150 colaboradores del Área Comercial de los segmentos corporativo, empresarial y Pyme, así como del Área de Riesgos se han capacitado en biocrédito; incluyendo un proceso de sensibilización en la protección del ambiente, los destinos de los biocréditos y ejemplos de proyectos a ser financiados. Se capacitó en todas las regionales: Centro, Costa, Norte y Austro.



## Gestión del desempeño social

BP1 / BP8

Desde 2016 y como parte de mejores prácticas internacionales, Pichincha Microfinanzas mostró interés por alcanzar una calificación social alineada a los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social promovidos desde el Grupo de Trabajo de Desempeño Social (SPTF). Enfocándose en la misión de “atender a la población de bajos ingresos y microempresarios con servicios y productos financieros adecuados, de forma oportuna y sostenible, que permita mejorar sus condiciones de vida”, construyó en 2017 su teoría de cambio mediante el cual se establecieron acciones, indicadores y metas para identificar el nivel de contribución de su accionar en la vida de sus clientes.

Por medio de este proceso de calificación social, aspiramos identificar el impacto real de nuestro negocio en la vida de los clientes y garantizar un equilibrio entre nuestro desempeño y su desarrollo personal. Para ello impulsamos productos que promuevan su ahorro, contribuyan al desarrollo educativo de su familia y estimulen el crecimiento de sus negocios, transformándoles en actores generadores de empleo. En este mismo contexto, buscamos garantizar la entrega de seguros, incrementar su patrimonio y, finalmente, fortalecer su educación financiera para que puedan enfrentar los riesgos y problemas que se presentan en sus actividades productivas. Este estándar está conformado por las siguientes dimensiones:

1. **Definir y monitorear objetivos sociales.**
2. **Asegurar el compromiso de la Junta Directiva, Gerencia y empleados con los objetivos sociales.**
3. **Diseñar productos, servicios, modelos y canales de distribución que respondan a las necesidades y preferencias de los clientes.**
4. **Tratar a los clientes responsablemente.**
5. **Tratar a los empleados responsablemente.**
6. **Equilibrar el desempeño financiero y social.**

Durante 2018 el segmento Pichincha Microfinanzas obtuvo la calificación social de cuatro estrellas sobre cinco. Entre los principales resultados destacan:

## Resultado social

- **Mediana profundidad de atención, con positiva estructuración de su oferta.**
- **Un favorable equilibrio financiero-social.**
- **Responsabilidad remarcable hacia los colaboradores y clientes.**
- **Loables acciones en favor del ambiente.**

## Compromiso social

- **Sólida orientación social.**
- **Buenos avances en la formalización de la gestión de desempeño social.**
- **Procesos sociales en constante reforzamiento.**

Para consolidar nuestro desempeño social, en 2019 trabajaremos en cuatro ejes fundamentales:

**MONITOREO DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS DURANTE EL 2018.**

**IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS.**

**CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN.**

**PLAN DE ACCIÓN DE MEJORAS.**

### Índice de Sostenibilidad Dow Jones

BP 1 / BP8

Esta medición nos permite estar a la vanguardia en prácticas de sostenibilidad, compararnos con los mejores bancos del mundo, generar mayor rentabili-

dad, mejor posicionamiento en el mercado y gestionar riesgos. En 2016 Banco Pichincha se midió voluntariamente por segunda vez, obteniendo una mejora de 16 puntos al alza en su calificación frente a la obtenida en su primera medición.

En 2018 hemos trabajado principalmente en un proceso exhaustivo de cierre de brechas mediante la ejecución de un plan de acción pormenorizado, con el objetivo de someternos en 2019 a un tercer ejercicio de calificación.

### Inclusión y accesibilidad financiera

G4 DMA COMUNIDAD LOCAL

Mediante su segmento Microfinanzas, Banco Pichincha tiene claramente definido un objetivo de inclusión financiera, que consiste en promover el acceso a sus productos y servicios al conjunto de segmentos que conforman la población ecuatoriana. Asimismo, busca mejorar la calidad de vida de sus clientes, de su familia y de sus negocios, impactando positivamente en el entorno y contribuyendo a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

### Productos, servicios y canales con objetivos específicos en el ámbito social

GRI FSSD G4 FS7

Este propósito se fundamenta en una oferta integral de productos y servicios financieros y no financieros que incluyen fortalecer la educación financiera, con ejecutivos que mantienen una relación personalizada con los clientes, acercando así el Banco a la comunidad. Para ello contamos con dos metodologías particulares: individual y grupal.

• **METODOLOGÍA INDIVIDUAL** (TABLA 4): buscamos mantener la cercanía con nuestros clientes mediante la gestión comercial de nuestros ejecutivos de negocios con visitas personalizadas. Trabajamos en el desarrollo de productos que cubran sus necesidades

integrales y las de sus actividades, según la categorización de sus perfiles y acompañándolos en su ciclo de vida, con políticas de crédito diferenciadas.

Hemos desarrollado una línea de crédito “revolvente” para las actividades de ciclo corto, principalmente agrícolas, que requieren en el año más de un crédito para capital de trabajo.

Los principios de protección al cliente *The Smart Campaign*, que están en el ADN de nuestra metodología, orientan nuestro proceso de gestión, y buscan

mantener siempre relaciones comerciales y de respeto a largo plazo.

• **METODOLOGÍA GRUPAL** (TABLA 5):

bancarizamos a los clientes más vulnerables de la base de la pirámide de la economía del país, quienes por sus condiciones de pobreza no pueden cumplir de manera individual los requisitos exigidos por el sistema financiero tradicional, por lo cual se unen y conforman grupos para obtener financiamiento.

**Productos Microfinanzas Individual**  
(OPERACIONES 2018)  
TABLA 4

<b>CAPITAL DE TRABAJO:</b> crédito para financiar necesidades de capital de trabajo.	126.861 operaciones
<b>ACTIVO FIJO:</b> crédito para financiar necesidades de inversión en activos fijos.	9.612 operaciones
<b>CONSUMO:</b> crédito para financiar necesidades de consumo.	9.226 operaciones
<b>MEJORAMIENTO DE VIVIENDA:</b> crédito para financiar necesidades de mejoramiento de vivienda propia o de un familiar en primer grado de consanguinidad del deudor o codeudor.	694 operaciones
<b>REESTRUCTURACIONES:</b> normalización.	1.975 operaciones
<b>REFINANCIAMIENTO:</b> normalización.	2.571 operaciones

**Productos Microfinanzas Grupal**  
(OPERACIONES 2018)  
**GRI FSSD G4 FS7**  
TABLA 5

<b>CRÉDITO CAJA GRUPAL:</b> producto destinado a cubrir necesidades de inversión de capital de trabajo y/o activo fijo a los clientes que son parte del perfil de grupo Caja Grupal.	65.576 operaciones
<b>CRÉDITO GRUPO EN DESARROLLO:</b> producto destinado a cubrir necesidades de inversión de capital de trabajo y/o activo fijo a los clientes que son parte del perfil de Grupo en Desarrollo.	7.237 operaciones
<b>CRÉDITO AGRÍCOLA:</b> producto destinado a cubrir necesidades de inversión en actividades agrícolas de ciclo corto.	14 operaciones
<b>CRÉDITO PECUARIO:</b> producto destinado a cubrir necesidades de inversión en actividades pecuarias.	52 operaciones
<b>CRÉDITO TEMPORADA:</b> producto tipo multipropósito, destinado a cubrir las diferentes necesidades que se les puede presentar a los clientes.	8.560 operaciones
<b>CRÉDITO INDIVIDUAL:</b> producto destinado a cubrir la necesidad de inversión de capital de trabajo o activo fijo de manera particular.	111 operaciones
<b>CUENTA DE AHORROS MICROCRÉDITO GRUPAL:</b> producto de ahorro dirigido a grupos, cuyo objetivo es satisfacer necesidades de ahorro y pago de cuotas de los grupos.	7.494 cuentas grupales
<b>CERTIFICADO DE INVERSIÓN:</b> producto de inversión dirigido a clientes que son miembros de grupos.	10.292 certificados
<b>CUENTA DE AHORROS ELECTRÓNICA:</b> producto para cubrir necesidades de ahorro y pago de cuotas de manera personal.	6.913 cuentas aperturadas

NOTA: la información de cartera y clientes se encuentra en la TABLA 1, indicador GRI FSSD G4 FS6.

Dentro de esta metodología se trabaja con dos perfiles de clientes:

- a) **CAJA GRUPAL:** se trata de la consolidación de personas de alta vulnerabilidad a las que el Banco está incluyendo financieramente. Estas personas en su mayoría están ubicadas en zonas rurales y les une un principio de vecindad por domicilio o actividad económica y su vocación de apoyarse solidariamente entre sí, así como adquirir productos y servicios financieros en condiciones adecuadas.
- b) **GRUPO EN DESARROLLO:** se trata de un grupo de personas con un perfil más alto que el de Caja Grupal, puesto que sus integrantes han incursionado de manera leve o moderada en el sistema financiero, estando en proceso de desarrollo, tanto en sus negocios, como en sus condiciones de vida. Dado que estos clientes han tenido un crecimiento patrimonial, familiar o de negocio, tienen requerimientos superiores de crédito que los de la Caja Grupal.

### **Corresponsales No Bancarios Pichincha Mi Vecino (CNB)**

*GRI FSSD G4 FS13*

En términos de atención para la inclusión financiera, contamos con un canal especialmente concebido para este propósito, se trata de nuestra red de Corresponsales No Bancarios Pichincha Mi Vecino (CNB). Fundamentado en un modelo de atención colaborativo de apoyo al desarrollo de agentes no bancarios, estos puntos de atención ofrecen una solución integral a la inclusión financiera, garantizando el acceso a servicios financieros formales a una población tradicionalmente desatendida. Por medio de los dispositivos utilizados en este canal, incorporamos un concepto de movilidad, fundamentado en una conexión celular de amplia

gama, logrando una mejor y eficiente cobertura a nivel nacional y generando mayores oportunidades de tráfico y crecimiento en las ventas de estos agentes, fomentando, además, el desarrollo de segmentos no tradicionales.

La presencia de esta red de alta competitividad en el mercado ecuatoriano se orienta a fomentar la bancarización y realización de transacciones financieras y no financieras. Contamos con 8.815 Corresponsales Pichincha Mi Vecino con presencia a nivel nacional en todos los cantones del país.

### **Atención a necesidades especiales**

*GRI FSSD G4 FS14*

Nuestro esfuerzo por promover la inclusión financiera en el país se concreta también en nuestra capacidad de atención a personas con discapacidad, proporcionándoles un entorno seguro y adecuado a sus necesidades. Este año reforzamos las iniciativas desplegadas desde años anteriores, entre las que destacan las siguientes:

- Agencia El Condado: instalación de plataforma para garantizar el acceso cómodo y seguro.
- Agencia Chone: se rediseñó la escalera principal para que pueda cumplir con la normativa vigente y mejorar la accesibilidad.
- Agencia Orellana: se amplió la rampa de acceso de la agencia para mejorar la accesibilidad.
- Agencia Norte: se realizó la solicitud de generar una rampa de acceso al Municipio, pero la propuesta no fue aceptada.

### **Intervención social y educación financiera**

*GRI FSSD G4 DMA DESEMPEÑO ECONÓMICO*

Profundizando el compromiso, Banco Pichincha decidió impulsar voluntariamente la creación de una organización sin fines de lucro para canalizar sus acciones de intervención social en la comunidad.

A lo largo de sus 20 años de trayectoria, Fundación CRISFE ha desplegado diversos programas de intervención social con el propósito de mejorar las condiciones de vida de los ecuatorianos en situación de vulnerabilidad.

Los mecanismos de intervención de Fundación CRISFE son múltiples y con distintos niveles de interacción entre sí. En algunos casos, llegan directamente al individuo, en otros, se trabaja a nivel de comunidad. Sin embargo, todas las intervenciones apuntan a mejorar las capacidades y desarrollar competencias, ya sea a nivel individual o comunitario, para que los participantes puedan mejorar su calidad de vida de manera responsable y sostenible. Los programas y proyectos se enmarcan en tres ejes de acción: educación, emprendimiento y desarrollo comunitario.

- 1. EDUCACIÓN:** Fundación CRISFE se enfoca en la educación como la mejor estrategia para empoderar a los beneficiarios en su desarrollo y mejoramiento de su calidad de vida.
- 2. EMPRENDIMIENTO:** este eje busca que los beneficiarios desarrollen competencias y capacidades emprendedoras para su crecimiento personal y su contribución en la generación de riqueza en el país.
- 3. DESARROLLO COMUNITARIO:** el enfoque está en los grupos más vulnerables y en aquellos de los quintiles más bajos de ingreso que no pueden satisfacer sus necesidades básicas por su condición de pobreza.

### **Programa de educación y becas educativas**

**GRI FSSD G4 DMA DESEMPEÑO ECONÓMICO**

En su eje educativo Fundación CRISFE lidera desde hace varios años un programa de becas educativas dirigido a Educación General Básica (EGB), Bachillerato General Unificado (BGU), capacitación

ocupacional, educación superior técnica/tecnológica y educación universitaria. Dicho programa está destinado a grupos de atención prioritaria interesados en acceder al sistema educativo medio y superior para, posteriormente, vincularse al mercado laboral en diferentes áreas por medio de los respectivos mecanismos de inclusión y equidad social.

El programa consiste en un apoyo financiero no reembolsable al estudiante en una institución educativa u organización aliada, a fin de que pueda realizar sus estudios académicos o profesionales, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en la política del programa. La beca contempla el financiamiento total o parcial de los rubros de matrícula y pensión según sea el caso. Tanto para estudios de EGB, BGU o para estudios técnico-tecnológicos y universitarios, se consideran dos tipos de asignaciones de beca:

- **BECAS DE ACCESO:** apoyo económico dirigido a personas de grupos de atención prioritaria que ingresan por primera vez a instituciones educativas de EGB y BGU, o a primer semestre de una carrera técnica-tecnológica o universitaria, con un rendimiento académico de 8/10 y pertenecientes al quintil 1 y 2, determinado por Fundación CRISFE mediante ficha socioeconómica.
- **BECAS DE PERMANENCIA:** apoyo económico dirigido a personas de grupos de atención prioritaria que ya cursan la EGB o el BGU en una institución educativa aliada a la fundación, o una carrera técnica-tecnológica o universitaria, y cumplen con los requisitos que determina el programa de becas como rendimiento académico de 8/10 y quintil 1 y 2, determinado por Fundación CRISFE mediante elaboración de una ficha socioeconómica.

La TABLA 6 de la siguiente página nos permite conocer en detalle nuestro trabajo por la educación.

**Becas entregadas**

(AÑO LECTIVO 2017-2018)

TABLA 6

	Becas asignadas	Aprobados	Desertores y reprobados	Graduados	Porcentaje de deserción
<b>BECAS DE BACHILLERATO</b>					
Eina	20	20	0	1	0,00%
Funder	260	101	128	31	49,23%
Fuvia Costa	47	19	13	15	27,66%
Fuvia Sierra	15	6	5	4	33,33%
Irfeyal Costa	589	365	19	205	3,23%
Irfeyal Sierra	270	128	41	101	15,19%
Fe y Alegría Costa	217	195	0	22	0,00%
Fe y Alegría Sierra	235	209	6	20	2,55%
<b>Total</b>	<b>1.653</b>	<b>1.043</b>	<b>212</b>	<b>399</b>	<b>16,00%</b>
<b>BECAS UNIVERSITARIAS</b>					
Becas UTPL (sep 2017 - feb 2018)	9	9	1	0	11,11%
Becas UTPL (abr 2018 - sep 2018)	16	9	7	0	43,75%
Becas UPS (sep 2017 - feb 2018)	50	49	1	0	2,00%
Becas UPS (abr 2018 - sep 2018)	48	44		4	0,00%
Becas PUCE (abr 2018 - sep 2018)	1	1			0,00%
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>112</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>18,00%</b>
<b>BECAS OCUPACIONALES</b>					
Cecim (sep 2017 - ene 2018)	107	96	11	96	10,28%
Cecim (feb 2018 - jun 2018)	52	47	5	47	9,62%
Curso de mecánica de motos-Sucumbíos	23	23	0	0	0,00%
Curso de gastronomía-San Jacinto/Bladi	21	21	0	0	0,00%
Curso de confección de ropa-Machalilla	30	30	0	0	0,00%
Curso de corte y confección de ropa deportiva-Guaranda	28	28	0	0	0,00%
Curso de panadería y pastelería-Cotopaxi	36	36	0	0	0,00%
Curso de panadería y pastelería-Río Negro	35	35	0	0	0,00%
Curso de ropa deportiva-Jama	24	0	0	0	0,00%
Curso de panadería y pastelería-Guaranda	34	34	0	0	0,00%
Curso de mecánica y mantenimiento de motores-Sucumbíos	31	31	0	0	0,00%
Curso de belleza y estética-Machala	35	35	0	0	0,00%
Curso de reparación de celulares-Quito	26	26	0	0	0,00%
Curso de serigrafía-Machalilla	30	0	0	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>512</b>	<b>442</b>	<b>16</b>	<b>143</b>	<b>3,12%</b>
<b>BECAS EDUCACIÓN SUPERIOR</b>					
Becas Itsco (sep 2017 - feb 2018)	85	36	1	48	1,18%
Becas Itsco (abr 2018 - sep 2018)	55	24	2	29	3,64%
Becas Vida Nueva (sep 2017 - feb 2018)	101	82	0	19	0,00%
Becas Vida Nueva (abr 2018 - sep 2018)	102	27	1	74	0,98%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>169</b>	<b>4</b>	<b>170</b>	<b>1,16%</b>

## Voluntariado Corporativo

Banco Pichincha promueve el Programa Voluntariado Corporativo de la mano de la Fundación CRISFE, a través del cual se busca generar procesos de fortalecimiento en comunidades y organizaciones de atención prioritaria, generando espacios de integración, en los cuales, tanto voluntarios como beneficiarios se sensibilizan, comparten, mejoran sus condiciones de vida y fortalecen las capacidades de trabajo colaborativo.

Fundación CRISFE ejecuta el programa de voluntariado de Banco Pichincha mediante un modelo de apadrinamiento, concebido como una forma de colaboración de doble vía: a través del lazo que los padrinos (voluntarios) construyen con sus apadrinados (comunidades y organizaciones), comparten sus realidades, se sensibilizan y trabajan de forma participativa y conjunta para solventar necesidades.

### CLAVES DEL ÉXITO

EJES ESTRATÉGICOS PARA BANCO PICHINCHA CON LA COMUNIDAD.

COMBINACIÓN DE ELEMENTOS DE ACCIÓN SOCIAL CON LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESARROLLO SOSTENIBLE.

INCORPORANDO ESTAS ACCIONES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE BANCO PICHINCHA SE MATERIALIZA EL APOYO DE LA DIRECCIÓN.

ESTAS ACCIONES SE ENMARCAN EN LOS VALORES Y FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL.

En 2018 se desarrolló un total de 80 actividades de voluntariado corporativo de acuerdo al detalle de la TABLA 7.

## Marketing y etiquetado

GRI FSSD G4 DMA

### Educación financiera

Alineado a las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y convencido de que la educación financiera contribuye a un mejor futuro para la comunidad, Banco Pichincha imparte diferentes programas a través de dos vías complementarias:

**1. PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE FUNDACIÓN CRISFE.** La educación financiera es la respuesta de Banco Pichincha al derecho de las personas de acceder a conocimientos e información sobre los productos y servicios del sistema financiero.

La educación en finanzas influye positivamente en la calidad de vida de la población, desarrollando capacidades para tomar mejores decisiones financieras (ahorro, inversión, gasto, etc.).

Buscamos desarrollar y construir un sistema de educación financiera estructurado y continuo que permita a los beneficiarios mejorar la administración de sus recursos, acceder a productos financieros saludables y tomar decisiones financieras acertadas en su ciclo de vida.

### Variables

TABLA 7

	Unidad	2018	2017	2016
Actividades coordinadas	Nº	80	70	147
Horas de voluntariado Banco Pichincha y filiales	Horas	1.332	1.0625	2.689
Voluntarios inscritos de Banco Pichincha y filiales	Nº	398	291	551
Comunidades/organizaciones beneficiarias	Nº	33	25	25
<b>Beneficiarios totales</b>	Nº	<b>4.103</b>	<b>5.247</b>	<b>3.806</b>

## Capacitación

TABLA 8

Iniciativa	Objetivo	Temáticas	Actividades	Beneficiarios	Nº beneficiarios
Despliegue del Programa de Educación Financiera Familiar	Impartir conocimientos y buenas prácticas financieras a usuarios del sistema financiero nacional y público en general, para promover el bienestar familiar y mejorar sus condiciones de vida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto</li> <li>• Ahorro y metas financieras</li> <li>• Endeudamiento responsable</li> <li>• Inversiones y seguros</li> <li>• Sistema financiero nacional y protección al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres formativos a nivel nacional</li> </ul>	Cientes del sistema financiero, público en general	13.437
Despliegue del Programa de Educación Financiera Familiar "Sigo disfrutando después de los 65"	Fortalecer los conocimientos y buenas prácticas financieras a personas de entre 65 y 75 años de edad para promover su bienestar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de recursos</li> <li>• Administración de bienes</li> <li>• Administración de beneficios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres formativos en la Sierra Centro</li> </ul>	Adultos mayores	200
Formación de facilitadores para ejecutivos de Microfinanzas Grupal	Ampliar el conocimiento de buenas prácticas financieras que impactan positivamente en la vida de nuestros clientes, a través del fortalecimiento de sus destrezas y competencias, mediante modelos sostenibles, con énfasis en educación, emprendimiento y desarrollo en la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto</li> <li>• Ahorro y metas financieras</li> <li>• Endeudamiento responsable</li> <li>• Inversiones y seguros</li> <li>• Sistema financiero nacional y protección al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres de formación como facilitadores a ejecutivos de Microfinanzas Grupal</li> </ul>	Colaboradores: ejecutivos de Microfinanzas Grupal	268
Formación de facilitadores para ejecutivos del canal de corresponsales no bancarios Pichincha Mi Vecino	Asesorar asertivamente a los ejecutivos que trabajan con corresponsales no bancarios (CNB), a fin de que cuenten con herramientas de educación financiera que apoyen a los CNB en la sostenibilidad del negocio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades del dueño del negocio exitoso</li> <li>• Nuestro negocio crece y es sostenible</li> <li>• ¿Otra economía es posible?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres de formación como facilitadores a ejecutivos de Microfinanzas Grupal</li> </ul>	Colaboradores: ejecutivos del canal de corresponsales no bancarios	138
Curso mandatorio de educación financiera	Priorizar los contenidos de despliegue del curso mandatorio de educación financiera dirigido a colaboradores del Banco.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro</li> <li>• Presupuesto</li> <li>• Estados financieros personales/familiares</li> <li>• Gestión del endeudamiento</li> <li>• Administración del crédito y tarjetas de crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despliegue del curso</li> </ul>	Colaboradores del Banco y filiales	5.060
Curso virtual de cultura financiera	Brindar a los participantes la oportunidad de aprender fundamentos sobre educación financiera y enseñar la importancia de tomar decisiones bien informados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto familiar</li> <li>• Metas financieras y ahorro</li> <li>• Endeudamiento responsable</li> <li>• Inversión y seguros</li> <li>• Sistema financiero y protección al cliente</li> <li>• Seguridad bancaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas reciben el servicio de nómina del Banco, facilitadores de educación financiera y público en general</li> </ul>	Cientes y no clientes del Banco	675
Educación financiera a niños y niñas dentro de educación formal	Brindar herramientas que ayuden a los participantes a desarrollar habilidades de vida, fortalecer sus conocimientos y estimular su empoderamiento como agentes de cambio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendimiento y exploración personal</li> <li>• Derechos y responsabilidades</li> <li>• Ahorro y gasto</li> <li>• Planificación y presupuesto</li> <li>• Emprendimiento social y financiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitación a docentes de centros educativos</li> <li>• Teatros financieros</li> <li>• Programa por parte de docentes a estudiantes de educación inicial a séptimo año de EGB</li> </ul>	Niños y niñas de centros educativos	2.351
Educación financiera a niños y niñas dentro de la educación no formal	Desarrollar habilidades de vida. Fortalecer los conocimientos de administración de recursos y estimular el empoderamiento de los niños, niñas y adolescentes, como agentes de cambio dentro de su entorno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Quién soy yo?</li> <li>• Mi familia, mis amigos</li> <li>• Mi propia belleza, mi comunidad, mis metas, mis sueños, mi carrera</li> <li>• Conociendo mis derechos, géneros y roles sociales, sexualidad y defensa de mis derechos</li> <li>• Dinero y bienestar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio con Children International</li> </ul>	Niños y niñas vulnerables de Quito y Guayaquil	2.263
<b>Total beneficiarios</b>					<b>24.392</b>

## Sensibilización

TABLA 9

Iniciativa	Objetivo	Áreas temáticas	Actividades relacionadas	Grupo de beneficiarios	N° beneficiarios
Sensibilización	Crear conciencia sobre la importancia de implementar buenas prácticas de educación financiera en todo el ciclo de vida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto</li> <li>• Ahorro y metas financieras</li> <li>• Endeudamiento responsable</li> <li>• Inversiones y seguros</li> <li>• Sistemas financiero nacional y protección al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajes en estados de cuenta de clientes del Banco</li> <li>• Programas de radio</li> <li>• Consejos financieros en medios escritos</li> <li>• Mensajes clave a clientes de Microfinanzas y CNB</li> </ul>	Clientes y público en general	447.147
<b>Total beneficiarios</b>					<b>447.147</b>

Durante el año 2018 y mediante este programa, logramos desplegar varias iniciativas que se señalan en las TABLAS 8 y 9.

**2. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN FINANCIERA A TRAVÉS DEL SEGMENTO MICROFINANZAS.** Con el objetivo de contribuir a la educación financiera de los clientes de Microfinanzas Grupal y sus familias, promovimos las siguientes actividades:

- Capacitaciones al personal comercial y operativo del segmento sobre el Programa de Educación Financiera Familiar, abarcando a más de 300 colaboradores en las diferentes ciudades del país.
- Ejecutivos de Microfinanzas destinaron un espacio en las reuniones con clientes cada 14 o 28 días para capacitarlos en temas como los siguientes: Organizo mi presupuesto familiar, Somos una familia que ahorra, Crédito, una herramienta para la vida, Cuidar el patrimonio familiar y Aprendí a cuidar mi bienestar financiero. Además, se entregaron materiales prácticos, ilustrativos y de fácil uso.
- Al finalizar cada unidad, se deja a los clientes la tarea de transmitir este conocimiento dentro de su entorno familiar y, previo a iniciar un nuevo módulo, se comparten las experiencias y vivencias que tuvieron con su familia.

Los clientes objeto de este programa se ubican en la base de la pirámide social, desarrollan una actividad productiva o son emprendedores, teniendo o no acceso a la banca tradicional y pudiendo tener obligaciones con agiotistas.

### Compras sostenibles

*GRI 102-9, GRI 102-10 / GRI 204 (103-2, 103-3)*

Banco Pichincha mantiene relaciones comerciales con una base de más de 7.843 proveedores, asentadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, de manera que se garanticen la calidad y disponibilidad de productos y servicios.<sup>1</sup>

### Prioridad a las compras locales

*GRI 204-1*

Desplegamos un importante esfuerzo por estimular la compra de bienes y la contratación de servicios ecuatorianos, así como por apoyar a proveedores y contratistas nacionales y locales para cumplir con los estándares mínimos que exige nuestra normativa. Estas prácticas permiten distribuir a nivel país y localmente parte de la riqueza que generamos,

<sup>1</sup> GRI 102-10: no se dieron en 2018 cambios significativos en la cadena de abastecimiento del Banco.

mediante los ingresos y fuentes de empleo que se crean en otras actividades económicas directas e indirectas (TABLA 10).

### Modelo de compras

Nos interesa garantizar, en nuestra cadena de abastecimiento, procesos de negociación justos, competitivos y transparentes.

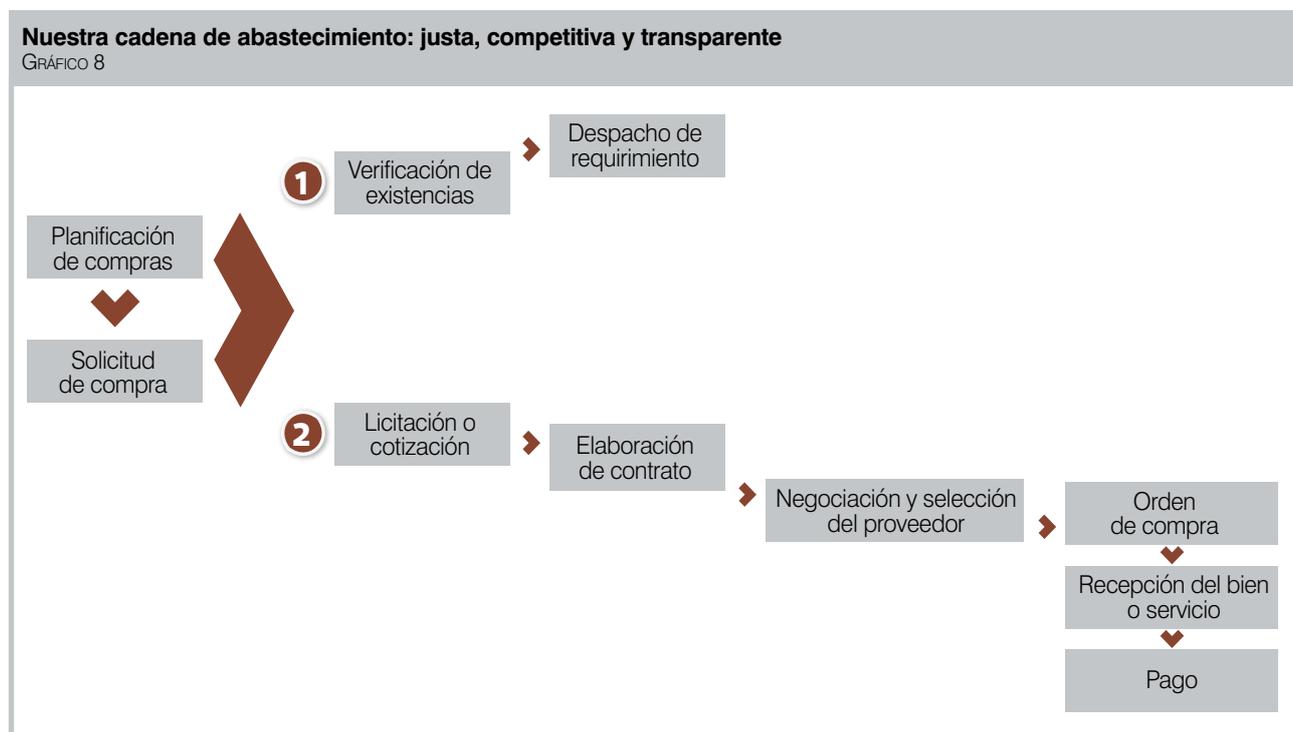
Contamos con un modelo y una política de gestión de proveedores que establece una metodología en los procesos de solicitud de compras, licitación, negociación y selección de proveedores (GRÁFICO 8).

### Cartera de productos

GRI 414 (103-2, 103-3) / GRI FSSD G4 DMA 4 / GRI 412-3

### Evaluación socioambiental a nuestros proveedores

Realizamos un diagnóstico de nuestro proceso de compras como inicio de la implementación del Programa de Compras Sostenibles, basado en la



**Compra de bienes y contratación de servicios en 2018**  
TABLA 10

	Monto en \$	% de monto
Proveedores nacionales	338'118.466,95	92,44
Proveedores internacionales	27'663.449,22	7,56
<b>Total</b>	<b>365'781.916,17</b>	<b>100</b>

norma ISO 20.400. Este análisis determinó un cumplimiento de 84,3% de los requisitos de la norma, evidenciándose la madurez de nuestro proceso, así como la articulación previa de ciertos requisitos de sostenibilidad en la gestión con nuestros proveedores.

Se ha construido una Política de Compras Sostenibles y un plan de trabajo para implementar este programa, que entrará en vigencia en 2019. Este sistema permitirá al Banco Pichincha consolidar su actual modelo de evaluación de riesgos ambientales, sociales, de seguridad y salud ocupacional de proveedores, fortaleciendo su enfoque de negocios sostenibles al adquirir productos de calidad y de bajo impacto socioambiental.

Buscamos asegurar que nuestros proveedores y contratistas mantengan un comportamiento acorde con nuestros valores organizacionales con relación a cuestiones de conducta y sostenibilidad. Impulsamos un proceso de calificación de proveedores que promueve prácticas responsables de negocio. Este se implementó en 2015 y es desarrollado por una firma auditora independiente.

Entre los criterios ambientales y sociales evaluados en la calificación de proveedores y que forman parte del contrato que suscribimos con los mismos, se encuentran los siguientes:

- Buenas prácticas ambientales aplicadas.
- Gestión de desechos.
- Conocimiento del Código de Ética que engloba las prácticas de respeto a los derechos humanos, ética y otros asuntos que los proveedores deben cumplir, y de la Política Ambiental del Banco.
- Permiso ambiental de acuerdo con la categoría asignada por el Ministerio del Ambiente.

Con la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Seguridad, Salud y Ambiente, se integraron al proceso de calificación de proveedores requisitos como los siguientes:

- Plan mínimo o reglamento de seguridad y salud ocupacional aprobado por el Ministerio de Trabajo.
- Matriz de riesgos laborales sobre la base de las actividades que realiza el proveedor.
- Planes de emergencia y/o instructivo de actividades antes, durante y después de una emergencia.
- Copia simple del permiso ambiental: certificado ambiental, registro ambiental y licencia ambiental.
- Copia simple de aprobación de auditoría ambiental, en caso de tener licencia ambiental.
- Licencia para ejecutar trabajos de construcción civil y eléctricos.

*GRI 414-1 / GRI 414-2*

**Este año 446 proveedores se comprometieron con el Código de Ética del Banco y con el cumplimiento de las leyes laborales del país.**

**Contamos con 134 proveedores calificados con requisitos de seguridad, salud y ambiente.**

**Con el actual sistema de calificación de proveedores, no identificamos impactos sociales negativos en la cadena de suministro en 2018.**

GRI 102-11

MANTENEMOS UN FIRME COMPROMISO CON LA SEGURIDAD, LA SALUD Y EL AMBIENTE. NUESTRO PROPÓSITO Y PRINCIPIOS EN ESTAS MATERIAS SE DEFINEN EN LA POLÍTICA DE SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE APROBADA POR LA ALTA DIRECCIÓN DEL BANCO. NUESTRA GESTIÓN EN ESTOS ÁMBITOS SE PLANTEA DE MANERA INTEGRADA, PERSIGUIENDO COMO OBJETIVOS PRINCIPALES REDUCIR EL IMPACTO AMBIENTAL DE NUESTRAS OPERACIONES A NIVEL NACIONAL, PREVENIR LOS RIESGOS LABORALES Y EL DETERIORO DE LA SALUD ASOCIADOS A NUESTRA ACTIVIDAD.

## SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE

### RESULTADOS ALCANZADOS EN 2018

NUEVO PARAGUAS AMBIENTAL  
INTERNO Y EXTERNO

**“BIO, un Banco que da vida”**

- ✓ Bio Créditos
- ✓ Bio Eficiencia
- ✓ Bio Gestión

**2.065 colaboradores**

contestaron la encuesta de riesgos  
psicosociales y estrés.

Gracias al apoyo de los comités  
y subcomités paritarios se desarrollaron

**12 jornadas de ciclopaseo y  
“Al trabajo en bici”,  
iniciativas de limpieza de playas  
y lagunas,**

con la participación  
de 1.370 colaboradores.

**239 simulacros**

de prevención de emergencias  
a nivel nacional, ejecutados  
gracias al empoderamiento de jefes  
de emergencias.

## Nuestro sistema de gestión integrado

La incorporación de criterios ambientales, además de los de seguridad y salud en todo el ciclo de las actividades que desarrollamos, se fundamenta en la implementación progresiva de nuestro Sistema de Gestión Integrado de Seguridad, Salud y Ambiente (SSA). Alineado con las normas ISO 14.001 e ISO 45.001 y asentado en los requisitos legales normativos del país, el sistema es adaptado y actualizado continuamente, de acuerdo con un principio de mejora continua.

## Avanzando en una cultura de prevención

Durante 2018 continuamos trabajando para fomentar una cultura de prevención, mantener una organización saludable, segura, ambientalmente respetuosa, socialmente responsable y con altos estándares de calidad y eficiencia hacia los colaboradores, el ambiente y la sociedad.

Entre los principales logros alcanzados destacan los siguientes:

- Profundizamos en nuestra cultura de emergencia mediante simulacros *in situ* realizados por el personal de cada oficina y establecimiento.
- Diseñamos y difundimos el concepto BIO como paraguas de nuestra línea de gestión ambiental.
- Realizamos el diagnóstico de riesgos psicosociales y estrés, con la finalidad de generar un plan de trabajo para minimizarlos y trabajar sobre ellos.
- Seguimos trabajando en beneficio de nuestros colaboradores a través de los comités y subcomités paritarios.

## Nuestra gestión del riesgo ocupacional

GRI 403 (103-2, 103-3)

En materia de seguridad y salud de nuestros colaboradores, enfocamos nuestros esfuerzos en cumplir con el estándar internacional ISO 45.001, así como con

los requisitos normativos del país. Buscamos prevenir y minimizar los accidentes laborales y las enfermedades ocupacionales derivadas de la operación del Banco.

Las principales actividades desarrolladas por la organización en materia de seguridad y salud ocupacional son las siguientes:

**LEVANTAMIENTO DE 100 NUEVOS PLANES DE EMERGENCIA A NIVEL NACIONAL, QUE INCLUYERON EDIFICIOS, AGENCIAS, CENTRO DE ACOPIO Y BODEGAS.**

**SIMULACROS DE EVACUACIÓN DE 234 AGENCIAS Y CINCO EDIFICIOS PRINCIPALES (QUITO, GUAYAQUIL Y CUENCA).**

**58 PROVEEDORES DE LAS CIUDADES DE QUITO, CUENCA Y AMBATO CAPACITADOS EN LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE.**

**IMPLEMENTACIÓN DE CLÁUSULAS DE SSA EN CONTRATOS CON PROVEEDORES.**

## Comités paritarios de seguridad y salud

GRI 403-1

Contamos con 14 comités paritarios<sup>1</sup> de SSA que se dividen en un Comité Central en Quito y 13 subcomités en Quito, Ambato, Ibarra, Nueva Loja, Cuenca, Guayaquil, Machala, Los Ríos, Santo Domingo de los Tsáchilas, Manabí y Esmeraldas.

En 2018 estos comités promovieron diversas iniciativas como limpieza de las orillas de playas de Manta y Esmeraldas; limpieza de las orillas de una laguna en Ibarra; ciclopaseos en Cuenca, Nueva Loja, Shushufindi, Machala y Quito; así como jornadas deportivas en Ambato y Latacunga, y acciones de reforestación en Nueva Loja y Quito. Gracias a estas iniciativas,

<sup>1</sup> Estos comités se integran en forma paritaria con tres representantes de los trabajadores y tres representantes del empleador, quienes designan un presidente y secretario de entre sus miembros, en funciones por un año, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. Los delegados de los trabajadores representan por ley al 100% de la plantilla de la empresa (tomado del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, art. 141).

1.370 colaboradores y su familia de las diferentes zonas del país contribuyeron al cuidado del ambiente, a la salud y a la prevención del consumo de drogas.

## **Atención a trabajadores con mayor riesgo laboral**

**GRI 403-3**

Considerando el sistema de gestión de SSA, Banco Pichincha ha levantado una matriz de riesgos laborales, utilizando la metodología GTC-45.<sup>2</sup> Sobre esta base, tras analizar los riesgos laborales de los puestos de trabajo con un enfoque de procesos, estos se evalúan para determinar acciones de prevención o control.

A partir de esta matriz, se han establecido las siguientes líneas de trabajo:

**PROGRAMA ACTÍVATE: CREADO CON EL FIN DE REDUCIR O MINIMIZAR LA TENDENCIA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES EN EL ÁREA DE CAJAS.**

**GUÍA DE SSA: ESTABLECE LAS PRINCIPALES DIRECTRICES, NORMATIVAS Y ESTÁNDARES PARA LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO, INFRAESTRUCTURA Y OTRAS.**

## **Seguridad de nuestros trabajadores**

**GRI FSSD G4 DMA**

Banco Pichincha dispone de todas las políticas e instructivos que le permiten superar la normativa obligatoria de seguridad bancaria en Ecuador.<sup>3</sup> Cada año, con la auditoría desplegada por delegados del Ministerio del Interior, el Banco asegura la obtención del certificado de seguridad para cada una de sus oficinas, sucursales, agencias y cajeros automáticos, protegiendo

<sup>2</sup> La Guía Técnica Colombiana GTC-45 es una metodología diseñada en 1997 y actualizada sucesivamente para identificar los peligros y valorar los riesgos de seguridad y de salud en el trabajo.

<sup>3</sup> Recogida en la Resolución SB-2016-940 de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, que dispone en su contenido el cumplimiento de medidas mínimas de seguridad bancaria.

así a colaboradores y clientes. De manera particular, los manuales del Banco contemplan los procedimientos específicos aplicables por parte de todos los dependientes de agencias sobre el comportamiento a seguir en caso de asaltos y/o emergencias.

Con estos ejes de intervención, el Banco garantiza de manera integral un ambiente seguro y saludable.

- **MANEJO DE EMERGENCIAS:** en el Protocolo de la Administración de la Continuidad de Negocio, se definen las acciones antes, durante y después de un evento de emergencia. En este marco, de acuerdo con el análisis y magnitud del evento, se coordinan las acciones posevento, que pueden ser de ayuda social o intervención en crisis para aportar al equilibrio y resiliencia de los colaboradores.

Se da inicio a una intervención en crisis con la evaluación emocional del personal vulnerado y la afectación del evento. Según esta evaluación, se planifican las acciones de primeros auxilios psicológicos, talleres y actividades que permiten asegurar que las personas regresen a su estado normal o, en su defecto, identificar casos críticos. Se proporciona una atención integral, inclusive después de la emergencia. Para ello la organización cuenta con un equipo de facilitadores internos, formados en intervención en crisis.

- **MANEJO DE AMENAZAS Y VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO:** las entidades financieras (por su propio giro de negocio) pueden verse sometidas a una serie de riesgos específicos que incluyen robos y asaltos a sus instalaciones o ataques y agresiones (verbales o físicas), por parte de clientes u otros. En este contexto, el Banco cuenta con un área de Seguridad Física direccionada prioritariamente a proteger a personas (colaboradores y clientes) y, complementariamente, los bienes e imagen.

Para asegurar la protección de sus instalaciones y de las personas que las ocupan, el Banco ha desarrollado complejos esquemas de resguardo, entre los que destacan los siguientes elementos:

- Personal especializado en diversas disciplinas de prevención y seguridad;
- Políticas, normas y procedimientos;
- Capacitación e información al personal en general;
- Sistemas electrónicos de monitoreo y alarma;
- Centrales de alarmas propias, bóvedas y elementos misceláneos;
- Control de accesos, blindajes y mecanismos de protección del efectivo y valores;
- Circuitos cerrados de televisión o CCTV y transporte de valores;
- *Hardware* y *software* destinados a procesos de seguridad;
- Personal de vigilancia interna y patrullaje policial;
- Investigación interna/externa de ilícitos;
- Diseños arquitectónicos propios, etc.

## Nuestros indicadores de seguridad y salud ocupacional

GRI 403-2

Cumpliendo con la normativa, contamos con registros estadísticos de accidentabilidad laboral, presuntas enfermedades laborales, tasa de riesgo, entre otros. En 2018 no se registraron víctimas mortales. La TABLA 1 presenta los indicadores significativos de nuestra gestión.

## Nuestro compromiso con prácticas ecoeficientes

En 2018 lanzamos el concepto BIO para afirmar nuestro compromiso con el cuidado del ambiente y la generación de negocios sostenibles.

### Indicadores de seguridad y salud ocupacional

TABLA 1

Indicador	Valor	Valor	Descripción del indicador
	2018	2017	
Índice de frecuencia	0,39	0,09	Número de lesiones sobre horas hombre trabajadas multiplicado por 200.000.
# accidentes de trabajo con baja	22	5	Número de accidentes de trabajo con baja. En estos índices no se consideran los accidentes <i>in itinere</i> . <sup>1</sup>
- Hombres	36%	60%	
- Mujeres	64%	40%	
Accidentes por regional			% del número de accidentes ocurridos por región.
- Regional Litoral	36%	80%	
- Regional resto del país	36%	0%	
- Regional Quito	27%	20%	
Índice de gravedad	6,37	4,03	Número de días perdidos sobre horas hombre trabajadas multiplicado por 200.000.
Tasa de riesgos	16,23	46	Índice de gravedad sobre el índice de frecuencia y número de accidentes.
Tasa de enfermedades	0	0	Número de enfermedades laborales.
Tasa de ausentismo*	2,21	0,86	Número total de días perdidos por enfermedad durante el período sobre el número total de días trabajados por el colectivo en el mismo periodo multiplicado por 200.000.

\* CD. 513, art. 57.

**Lesiones:** accidentes y enfermedades ocupacionales.

<sup>1</sup> Accidentes *in itinere*: accidente ocurrido al trabajador durante el desplazamiento desde su domicilio hasta su lugar de trabajo o viceversa. Se exceptúan aquellos casos en los que el trabajador haya interrumpido o modificado su trayecto habitual.

# BIO: "Somos un Banco que da vida".

Nuestro compromiso radica en reducir nuestra huella ecológica mediante prácticas de ecoeficiencia y de lucha contra el cambio climático, tanto en nuestras operaciones como en las actividades de nuestros clientes y proveedores. Este concepto contiene tres corredores:

- **BIO GESTIÓN:** enmarca todos los procesos de gestión ambiental bajo el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (Saras).
- **BIO CRÉDITOS:** encierra los productos crediticios para clientes diseñados con una característica verde.
- **BIO EFICIENCIA:** comprende todas las prácticas ambientales difundidas en la organización para reducir el consumo de recursos.

## Nuestra gestión de materiales

GRI 301 (103-2, 103-3)

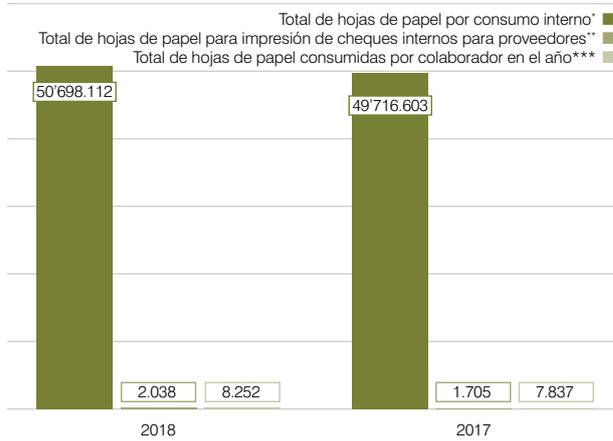
Nuestra gestión de materiales está orientada a su uso racional y eficiente, por medio de un enfoque que comprende el conjunto de nuestra cadena de valor. Por nuestro giro de negocio, los materiales de papelería y embalaje son los de mayor relevancia y criticidad en el desarrollo de nuestras actividades, incidiendo de manera específica el papel. Asimismo, destaca el uso de equipos informáticos y tóneres de impresoras, propios de la actividad administrativa de apoyo a las operaciones.

## GRI 301-1

El papel utilizado en nuestra organización proviene de una fuente renovable, pues es elaborado a partir del bagazo de la caña de azúcar. Los consumos de este recurso se reportan en los GRÁFICOS 1 y 2.

### Consumo de papel a nivel nacional en número de hojas

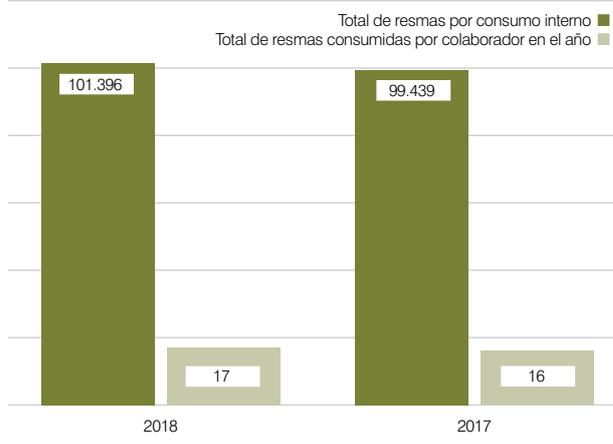
GRÁFICO 1



\* Corresponde al número de impresiones realizadas por operaciones de Banco Pichincha y CREDI FE. Equivale a 101.396,22 kg de papel.  
 \*\* Corresponde a cheques impresos para proveedores de Quito desde el área interna de pagos.  
 \*\*\* Cálculo obtenido de la división del total de papel de consumo interno (50'698.112) para el promedio del número de colaboradores 2018 de Banco Pichincha y CREDI FE (6.142).

### Consumo de papel a nivel nacional en resmas

GRÁFICO 2



## Buenas prácticas en nuestras operaciones

GRI 301-1

En 2018 incrementamos el consumo de papel por colaborador en 418 hojas o en aproximadamente una resma. Para 2019 nos plantearemos acciones para reducir el consumo de papel. Con la finalidad de compensar el uso de papel en nuestras operaciones, continuamos con nuestras prácticas de reciclaje y siembra de árboles.



## Buenas prácticas trasladadas a nuestros clientes<sup>4</sup>

GRI 301-1

Desde 2016 impulsamos una forma innovadora de otorgar productos y servicios bancarios a nuestros clientes. Promovemos activamente el uso de canales electrónicos por parte de los usuarios, con el objetivo de reducir progresivamente las impresiones en papel.

Los resultados alcanzados durante 2018 se muestran en el GRÁFICO 3.

## Nuestra gestión de desechos

GRI 306 (103-2, 103-3)

Nos esforzamos por minimizar la generación de desechos y gestionarlos correctamente a lo largo de nuestra cadena de valor. Para ello mantenemos programas de reducción, reutilización y reciclaje de residuos, entregándolos a empresas calificadas ambientalmente.

Durante el 2018 implementamos un proyecto de reciclaje diferenciado en nuestro Edificio Matriz, Torres Pichincha y Sucursal Cuenca, dotando a cada piso de

<sup>4</sup> GRI 301-3: por su giro de negocio, Banco Pichincha no dispone de iniciativas enfocadas a la recuperación o reutilización de productos o materiales de envasado.

## Resultados de buenas prácticas durante 2018

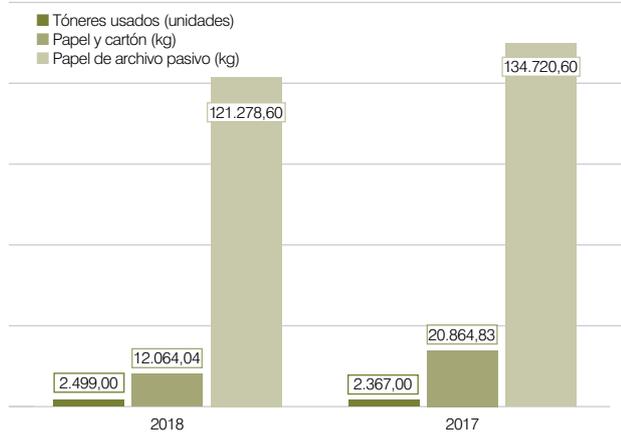
GRÁFICO 3



**Bio estaciones** para el reciclaje de plásticos, papel y residuos comunes. También hemos continuado con nuestras campañas y acciones para el reciclaje de papel en agencias y edificios.

Las principales cifras de los residuos no peligrosos y peligrosos gestionados durante el año se reflejan en el GRÁFICO 4.

**Residuos no peligrosos**  
GRI 306-2 / GRI FSSD G4-EN23  
GRÁFICO 4



NOTA: el valor del número de tóneres reciclados en 2017 fue corregido, ya que el certificado de disposición final fue entregado en febrero de 2018. Los residuos de tóner, papel, cartón y papel de archivo pasivo son reciclados por gestores ambientales calificados.

Gracias al programa **“Limpia tu oficina y recicla tu papel”** y a la iniciativa de reciclaje del archivo pasivo del área de Gestión Documental, se han logrado reciclar **10.855** hojas por cada colaborador, sumando un total de **66'671.342,64** de hojas recicladas.

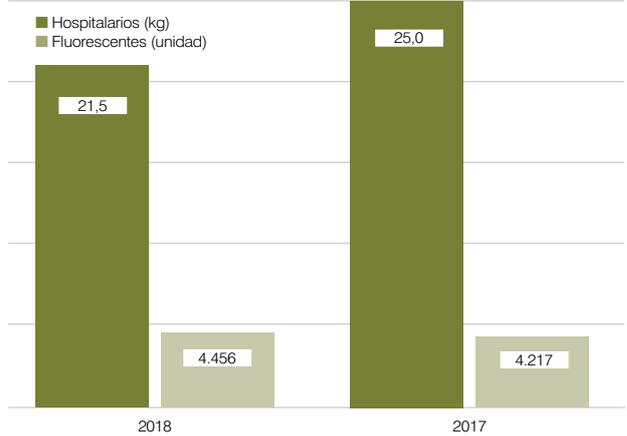
**El ingreso por venta de papel fue de \$ 17.680,18.**

**GRI 306-2**

Las cantidades de residuos peligrosos y especiales generados y gestionados en 2018 por el Banco se encuentran en el GRÁFICO 5.

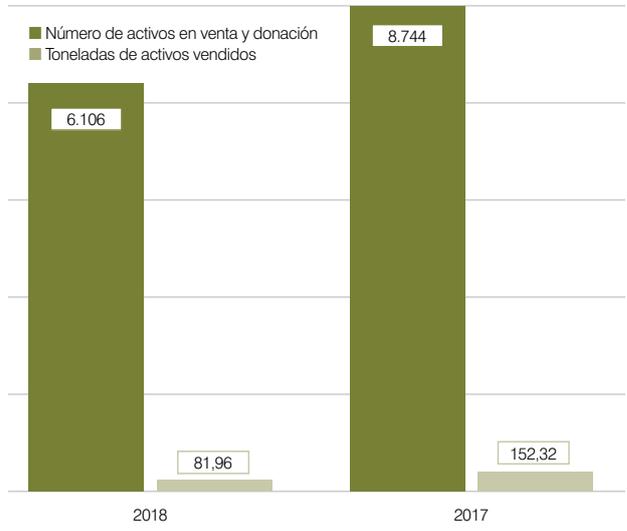
Por otro lado, seguimos impulsando la venta y donación a gestores ambientales y fundaciones de determinados activos como muestra el GRÁFICO 6.

**Residuos peligrosos y especiales**  
GRÁFICO 5



NOTA: los desechos de fluorescentes y hospitalarios son gestionados a través de gestores ambientales calificados. Los desechos hospitalarios son incinerados y los fluorescentes son gestionados para recuperación de mercurio y sus partes.

**Venta y donación de activos**  
GRÁFICO 6



## Nuestro aporte positivo al cambio climático

GRI 305 (103-2, 103-3)

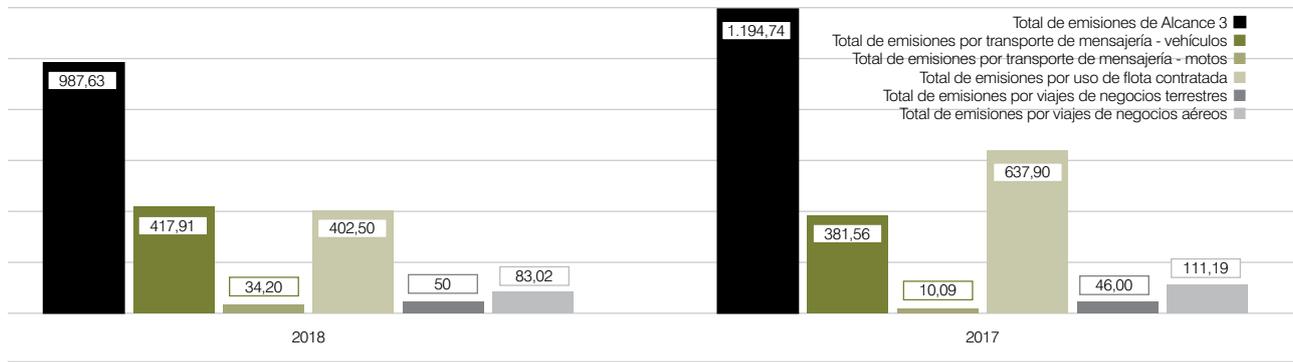
Mediante el Sistema de Seguridad, Salud y Ambiente, mantenemos una medición de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), que contempla cuantificar las emisiones generadas y promover su reducción. Esta gestión se traduce en una reducción año a año de la huella de carbono del Banco, demostrando así su compromiso. Mantenemos la medición de la huella de carbono de la organización de impacto directo de Alcance 1 e indirecto de Alcance 2 y Alcance 3 (GRÁFICOS 7, 8 y 9).

**Total de emisiones indirectas (Alcance 2)**  
Toneladas CO<sub>2</sub>e  
GRI 305-2  
GRÁFICO 8



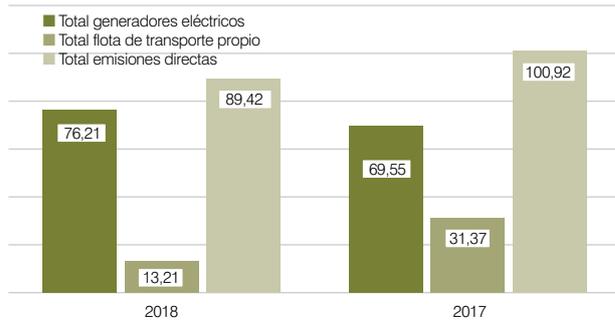
NOTA: el dato reportado es aproximado y corresponde al consumo de electricidad de la operación interna del Banco, filiales y establecimientos donde no existe operación. El total de las emisiones se han calculado con base en el factor de emisión (353 g CO<sub>2</sub>/kWh) de la Agencia Internacional de Energía 2016.

**Total de emisiones indirectas (Alcance 3)**  
Toneladas CO<sub>2</sub>e  
GRI 305-3  
GRÁFICO 9



NOTA: para el cálculo total de emisiones de viajes de negocios terrestres, aéreos y flota contratada, se empleó la herramienta de reporte de indicadores ambientales del SGA de Banco Pichincha, la cual utiliza los datos del Intergovernmental Panel on Climate Change y la Agencia Internacional de Energía. Para viajes aéreos se ha seleccionado el factor de emisión sin fuerza radiactiva. Para el cálculo total de emisiones por transporte de mensajería se utilizó el factor de conversión FE (Defra 2016). El dato de 2017 fue modificado en su método de cálculo para que se pueda comparar con la cifra de 2018. El dato fue modificado porque el número de vehículos disminuyó de 47 a 41.

**Total de emisiones de gases de efecto invernadero**  
**Total de emisiones directas (Alcance 1)**  
Toneladas CO<sub>2</sub>e  
GRI 305-1 / GRI FSSD G4-EN15  
GRÁFICO 7



NOTA: para el cálculo del total de emisiones de generadores eléctricos se utilizó el factor de conversión FE (Defra 2016). La cifra de 2018 aumentó en comparación con la de 2017, debido a que los datos reportados corresponden al combustible acumulado en los generadores de emergencia de 123 equipos, mientras que los reportados en 2017 fueron promediados y corresponden al total de equipos.

Para el cálculo del total de emisiones de flota de transporte propio, se empleó la herramienta de reporte de indicadores ambientales del SGA de Banco Pichincha, la cual utiliza los datos del Intergovernmental Panel on Climate Change y de la Agencia Internacional de Energía

**Alcance 1:** son emisiones que provienen de fuentes de gases de efecto invernadero de propiedad o controladas por la organización; en nuestro caso tomamos en cuenta el uso de las flotas propias y de generadores eléctricos.

**Alcance 2:** son emisiones que se derivan del uso de electricidad adquirida y consumida por la organización para iluminación, uso de aparatos eléctricos, etc.

**Alcance 3:** son emisiones que se derivan de las actividades de la organización provenientes de fuentes que no posee ni controla, como el uso de la flota de vehículos rentados, las emisiones de viajes de negocios terrestres y aéreos, y las emisiones del transporte de valija.

La mayor parte de nuestras emisiones de carbono se derivan de nuestro consumo eléctrico, es decir, que corresponde a emisiones indirectas de CO<sub>2</sub> equivalente de Alcance 2. De ahí que despluguemos importantes esfuerzos en reducir nuestro consumo de energía eléctrica y de mejorar su eficiencia.

- Implementación de iluminación LED y sistemas de climatización eficientes y que cuentan con gases ecológicos.

**132 EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO INSTALADOS CON GAS R22 Y TECNOLOGÍA INVERTER.**

**100% DE ILUMINACIÓN LED EN EL EDIFICIO MATRIZ.**

- Equipos de computación con certificación Energy Star y Epeat que logran un ahorro de energía de hasta 60%.

**668 EQUIPOS DE COMPUTACIÓN CON CERTIFICACIÓN INSTALADOS DURANTE 2018.**

Banco Pichincha  
tiene actualmente  
**5.708**  
equipos  
de computación con  
alto nivel de eficiencia  
energética.

## El análisis de la medición de nuestra huella de carbono determina lo siguiente:



**Para 2019 nos plantearemos nuevas metas para reducir nuestras emisiones de carbono.**



## Índice de contenidos GRI 102-55

Estándar GRI	Contenido	# Página	Omisión	Verificación
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS 2016</b>				
	102-1 Nombre de la organización	12		✓
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	59-80		✓
	102-3 Ubicación de la sede: Av. Amazonas y Pereira			✓
	102-4 Ubicación de las operaciones	59		✓
	102-5 Propiedad y forma jurídica	63		✓
	102-6 Mercados servidos	59		✓
	102-7 Tamaño de la organización	59-60		✓
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	68		✓
	102-9 Cadena de suministro	93	Omisión parcial	✓
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	59-93		✓
	102-11 Principio o enfoque de precaución	96		✓
	102-12 Iniciativas externas	62		✓
	102-13 Afiliación a asociaciones	62		✓
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5		✓
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	57-58-62		✓
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	9-61-74		✓
	102-18 Estructura de gobernanza	63-65		
GRI 102 Contenidos generales 2016	102-40 Lista de grupos de interés	63		✓
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva		Banco Pichincha no cuenta con acuerdos de negociación colectiva.	✓
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	63	Omisión parcial	✓
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	63-82		✓
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	57-58-82	Omisión parcial	✓
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	44		✓
	102-46 Definición de los contenidos del informe y cobertura del tema	56-57-58		✓
	102-47 Lista de temas materiales	57-58		✓
	102-48 Reexpresión de la información	56		✓
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	56		✓
	102-50 Periodo objeto del informe	55		✓
	102-51 Fecha del último informe	55		✓
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	55		✓
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	55		✓
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	55		✓
	102-55 Índice de contenidos GRI	105		✓
	102-56 Verificación externa	55		✓

## TEMAS MATERIALES

### GRI 200: ESTÁNDARES TEMÁTICOS ECONÓMICOS

<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	57-58		✓
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	59		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59		✓
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	60		✓
<b>GRI 204: Prácticas de adquisición 2016</b>				
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	57-58		✓
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	93		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	93		✓
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	93		✓

## Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	# Página	Omisión	Verificación
<b>GRI 300: ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES</b>				
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	57-58		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	100		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	100		✓
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	100-101		✓
	301-2 Insumos reciclados		Omisión total (Banco no emplea materiales reciclados)	
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	101		✓
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	57-58		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	103		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	103		✓
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	103		✓
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2)	103		✓
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	103		✓
<b>GRI 306: Efluentes y residuos 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	57-58		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	101		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	101		✓
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	102		✓
<b>GRI 400: ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES</b>				
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	57-58		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	97		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	97		✓
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad	97		✓
	403-2 Indicadores de seguridad y salud ocupacional	99		✓
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	98		✓
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	57-58		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	68		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	68		✓
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	70		✓
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	68-69		✓
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas	71		✓
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	57-58		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	71-72		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	71-72		✓
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	12-73	Omisión parcial sobre diversidad en órganos de gobierno (problemas de confidencialidad)	✓
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	74		✓
<b>GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	57-58		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	74		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	74		✓
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	94	Omisión parcial: solo se reporta información sobre acuerdos de abastecimiento (información no disponible)	✓

## Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	# Página	Omisión	Verificación
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	57-58		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	94		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	94		✓
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	95		✓
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	95		✓
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	57-58		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81		✓
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	81		✓
<b>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	57-58		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	61		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	61		✓
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	61		✓

## Índice de contenidos GRI G4 Financial Services Sector Disclosures (2013)

Enfoque de gestión e indicadores		# Página	Omisión	Verificación
<b>CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS</b>				
<b>ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>				
GRI FSSD G4 DMA Desempeño económico	Comentario adicional sobre la estrategia de inversión en la comunidad o acción social	88-89		✓
<b>ASPECTO MATERIAL: EMISIONES</b>				
GRI FSSD G4-EN15	Reporte adicional y por separado de emisiones de gases de efecto invernadero resultantes de los viajes de negocios de la organización	103		✓
<b>ASPECTO MATERIAL: EFLUENTES Y RESIDUOS</b>				
GRI FSSD G4-EN23	Reporte por separado de los residuos o desechos específicos de papel y productos informáticos	102		✓
<b>ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>				
G4-DMA Salud y seguridad en el trabajo	Comentario adicional sobre el enfoque de gestión laboral para apoyar a los empleados respecto a las amenazas y violencia en el lugar de trabajo	98		✓
<b>ASPECTO MATERIAL: COMUNIDADES LOCALES</b>				
GRI FSSD G4 FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	88		
GRI FSSD G4 FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	88		
<b>ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
G4 DMA Marketing y etiquetado 1	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	79		✓
G4 DMA Marketing y etiquetado 2	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	79		✓

## Índice de contenidos GRI G4 Financial Services Sector Disclosures (2013)

Enfoque de gestión e indicadores		# Página	Omisión	Verificación
<b>ASPECTO MATERIAL: CARTERA DE PRODUCTOS</b>				
G4 DMA Cartera de productos 1	1) Políticas con aspectos ambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	82		✓
G4 DMA Cartera de productos 2	2) Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y ambientales en las líneas de negocio.	82		✓
G4 DMA Cartera de productos 3	3) Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	68		✓
G4 DMA Cartera de productos 4	4) Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades ambientales y sociales	82		✓
G4 DMA Cartera de productos 5	5) Implementación de requisitos ambientales y sobre derechos humanos en contratos / productos / transacciones (activo)	84		✓
G4 DMA Cartera de productos 6	6) Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos ambientales y sobre derechos humanos incluidos en contratos / productos / transacciones (activo)	84		✓
GRI FSSD G4 FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej: microempresas / Pymes / grandes) y el sector de actividad	76-78	Omisión parcial, no se considera clasificación (información no disponible)	✓
GRI FSSD G4 FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	86-87		✓
GRI FSSD G4 FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	84		✓
<b>ASPECTO MATERIAL: ACTIVISMO ACCIONARIAL</b>				
G4-DMA Activismo accionarial	Política(s) de voto en asuntos ambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto		Omisión total (información no disponible)	✓
G4 FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas ambientales y sociales		Omisión total (información no disponible)	✓
G4 FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles ambientales o sociales tanto positivos como negativos		Omisión total (información no disponible)	✓

### CONTENIDOS PROPIOS DE BANCO PICHINCHA

Indicadores	Descripción	# Página	Omisión	Verificación
BP1	Liderazgo en imagen, participación, productos y calidad de servicios	78-85		
BP2	Sostenibilidad operativa y gestión prudente de riesgos de cartera y sistémicos enfocados al financiamiento responsable y a la prevención del sobreendeudamiento	78		
BP3	Promoción de la participación de los grupos de interés y medición de su satisfacción	82		
BP4	Optimización del desempeño financiero del Banco en términos de rentabilidad, liquidez y solvencia	43		
BP5	Asignación de rentabilidad sostenible a accionistas		Omisión total (información no disponible)	
BP6	Gestión de la cultura organizacional mediante prácticas de vanguardia para contribuir a la eficiencia, alto desempeño y sostenibilidad del Banco	66-75		
BP7	Oferta de valor diferenciada con garantía de servicio	80		
BP8	Obtención de estándares internacionales de eficiencia atendiendo clientes	78-85-86		



**PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda.**  
Av. 6 de diciembre y Boussigault, Edificio T6, Piso 14.  
Quito – Ecuador.  
T: (593-2) 3829330

## **INFORME INDEPENDIENTE DE VERIFICACIÓN LIMITADA SOBRE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2018**

A los miembros del Directorio y Accionistas

Banco Pichincha C.A.

Quito, 1 de marzo del 2019

Hemos sido contratados para efectuar un trabajo de verificación limitada sobre los contenidos de información e indicadores, identificados con el símbolo “✓”, presentados en la Memoria de Sostenibilidad 2018 (En adelante “la Memoria”) por año a terminar el 31 de diciembre del 2018 del Banco Pichincha C.A. (En adelante “el Banco”).

### *Responsabilidad de la Administración por la Memoria de Sostenibilidad 2018*

La Administración del Banco Pichincha C.A. es responsable por la preparación de la Memoria por el año a terminar el 31 de diciembre del 2018 de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de los Estándares Global Reporting Initiative GRI en su opción de conformidad esencial. Esta responsabilidad incluye: el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos relevantes necesarios para permitir la preparación y presentación del indicado Informe que esté libre de distorsiones significativas, debido a fraude o error.

### *Independencia y control de calidad*

Hemos cumplido con la independencia y otros requisitos éticos del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por la Junta Internacional de Normas de Ética para Contadores, que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y el debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional sobre Control de Calidad 1 y, en consecuencia, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados con respecto al cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

### *Responsabilidad del Auditor*

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión sobre si la información incluida en la Memoria de Sostenibilidad por el año a terminar el 31 de diciembre del 2018 ha sido preparada de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de los Estándares Global Reporting Initiative GRI en su opción de conformidad esencial, basados en nuestro trabajo y el alcance que describimos en los párrafos siguientes.

Debe tenerse en cuenta que el presente informe de verificación no tiene la intención de evaluar, ni evaluar, el desempeño del Banco Pichincha C.A. en relación con el desarrollo sustentable.

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con la Norma Internacional para trabajos de Verificación 3000 (International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 por sus siglas en Inglés), emitida por la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés). Dicha norma requiere que cumplamos con requisitos éticos, incluyendo requisitos de independencia y que planifiquemos y efectuemos nuestro trabajo de verificación para obtener seguridad limitada acerca de que no han surgido asuntos que hagan pensar que la información presentada en la Memoria de Sostenibilidad, tomado en su conjunto, no se encuentre libre de distorsiones relevantes.

En un trabajo de revisión limitada la evidencia obtenida de los procedimientos efectuados es más limitada que en un trabajo de verificación razonable, por lo tanto, menos seguridad es obtenida en estos trabajos que en los de verificación para obtener una certeza razonable. Si hubiéramos realizado un trabajo de revisión razonable, que tiene por objeto emitir una opinión, podríamos haber identificado otros asuntos o eventuales distorsiones que pudieran afectar la Memoria de Sostenibilidad, en consecuencia, no expresamos una opinión sobre la mencionada información.

Los procedimientos de verificación seleccionados dependen del juicio del auditor incluyendo la evaluación del riesgo de incumplimientos materiales con los criterios de preparación del Informe. Dentro del alcance de nuestro trabajo, hemos realizado, entre otros, los siguientes procedimientos: i) entrevistas con el personal del Banco Pichincha C.A.; ii) procedimientos y pruebas con base a muestras de las fuentes de obtención de datos e indicadores; y, iii) lectura y observación de los procesos y procedimientos utilizados para la compilación de la información.

En este marco realizamos nuestra verificación en las oficinas principales del Banco Pichincha C.A., a través de las siguientes actividades:

- Entrevistas con el personal del Banco Pichincha C.A. responsable de la generación y recopilación de la información e indicadores objeto de nuestra revisión;
- revisión de los procedimientos y documentación relevante utilizada para recopilar y consolidar la información;
- revisión de la consistencia de la información presentada en el Informe de Sostenibilidad;
- revisión de las fórmulas, exactitud aritmética y representación gráfica de la información;
- revisión que la información financiera incluida en el Informe de Sostenibilidad es coherente con los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2018;
- revisión de la presencia o ausencia en la Memoria de Sostenibilidad de la información e indicadores de acuerdo a los criterios definidos en de los Estándares Global Reporting Initiative GRI en su opción de conformidad esencial, seleccionados como los más relevantes (materiales), presentados en la Memoria.

### *Conclusión*

Con base en los resultados de la aplicación de los procedimientos de verificación limitada anteriormente descritos, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que la Memoria de Sostenibilidad por el año al terminar el 31 de diciembre del 2018, no ha sido preparada de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de los Estándares Global Reporting Initiative GRI en su opción de conformidad esencial.

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda



Juan Carlos Sáenz  
Socio

® BANCO PICHINCHA 2019

Dirección general: Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas y Riesgos  
Memoria de Sostenibilidad: Vicepresidencia RRHH

MULTIPLICA

Dirección de arte y diseño: Estefanía Rivas  
Edición: Ángela Meléndez  
Corrección de textos: Paulina Rodríguez

Quito - Ecuador