



**BANCO
PICHINCHA**

*INFORME ANUAL Y
MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD*

2020

ÍNDICE

INFORME ANUAL

Carta de la Gerencia	3
Propósito y visión	6
Valores institucionales	7
Reconocimientos 2020	8
Gobierno corporativo	10
Principales funcionarios, empresas subsidiarias y afiliadas, alianzas estratégicas y fundación	11
Empresas e instituciones del grupo financiero en el país	14
Empresas e instituciones del grupo financiero en el exterior	20
Alianzas estratégicas	26
Informe a los accionistas	29
Grupo Financiero Pichincha	56
Banco Pichincha	58

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Introducción	66
1. Finanzas sostenibles	76
2. Desarrollo social e inclusivo	98
3. Responsabilidad ambiental	126
Acerca de este informe	136

CARTA DE GERENCIA

Estimada/o accionista:

El año 2020 fue sin duda uno de los más difíciles que ha vivido el país y el mundo. La emergencia sanitaria causada por la covid-19 impactó fuertemente a todas las sociedades, confinando a poblaciones enteras para frenar el contagio masivo. La pandemia hizo que la actividad económica se frenara de manera brusca y dramática, ocasionando el cierre de negocios, con el obvio incremento en el nivel de desempleo, además del dolor humano causado por el creciente número de contagios y fallecidos a consecuencia del virus.

Muchos países tomaron medidas de política fiscal y monetaria para mitigar el impacto, a través de inyección de liquidez a sus economías, pero la delicada situación fiscal interna impidió al Gobierno del Ecuador tomar medidas de ayuda directa a su población y a las empresas. A este escenario se sumó el rompimiento del oleoducto y la caída abrupta del precio del petróleo, lo cual impactó significativamente en las exportaciones petroleras. De acuerdo con previsiones del Banco Central del Ecuador, la economía ecuatoriana se contrajo en 8,9% en 2020 como resultado de la caída generalizada de la actividad económica.

A pesar de la disminución de las exportaciones petroleras, la balanza comercial fue superavitaria en 2020 (3.125 millones de dólares a noviembre 2020) debido, por un lado, al fuerte crecimiento registrado en las exportaciones tradicionales y al aumento de las exportaciones mineras y, por el otro, a la drástica reducción de las importaciones.

Como consecuencia de la pandemia, Ecuador logró un acuerdo positivo con el FMI, que le permitió realizar un canje de deuda externa y obtener recursos frescos en condiciones favorables. Este hecho permitió reperfilar los pagos de deuda y aliviar su servicio para 2020 y los próximos años, pero sin lograr aún una solución a la delicada situación fiscal.

Pese a la caída en la actividad económica, el superávit de la balanza comercial y los desembolsos que llegaron del exterior contribuyeron a un incremento de 3.847 millones de dólares (+11,4%) en el total de obligaciones con el público contabilizadas en el sistema bancario. La cartera de crédito, por su parte, decreció en 491 millones de dólares (-1,6%), generando acumulación de liquidez en varios bancos del país. Debido a la pandemia, algunos sectores de la economía fueron afectados, lo que disminuyó su apetito crediticio y mermó su capacidad de pago. Las autoridades y los bancos promovieron esquemas de diferimiento y refinanciamiento para aliviar la carga crediticia de sus clientes.

Banco Pichincha mantiene su liderazgo en el sistema bancario, con 27% de participación en obligaciones con el público y 24,4% en cartera de créditos. Los depósitos del público crecieron 12,8% en Banco Pichincha, lo que permitió superar el hito histórico de los diez millardos captados. La cartera, por su parte, se redujo en 7,2% como resultado del freno en la economía. Sin embargo, es destacable el crecimiento de 8,8% en la cartera de microempresa, segmento que mostró mucha resiliencia y capacidad de reacción durante la pandemia. La morosidad de la cartera de créditos terminó en 3,5%, producto de la gestión coordinada de cobranza, y el refinanciamiento dispuesto por la Dirección del Banco.

La diferencia ocasionada por el crecimiento de depósitos y la disminución de cartera generó un sensible incremento en el nivel de liquidez del Banco. La utilidad se vio impactada por las importantes provisiones que realizamos frente al escenario de incertidumbre ocasionado por la pandemia. Esto se reflejó en el aumento de la cobertura de provisiones sobre la cartera total para ubicarse en 12,7%. La caída de ingresos originada en la contracción de la economía fue compensada con una importante reducción en gastos operativos. El patrimonio técnico se fortaleció, ubicándose en 13,4%. Un sólido nivel de liquidez, sumado a la cobertura y a su solvencia posicionan muy bien a Banco Pichincha en la nueva normalidad.

Ante las restricciones de movilidad ocasionadas por la pandemia, nuevos canales de atención digital tomaron relevancia, como la nueva banca móvil y la nueva banca web. Al momento, cerca de 70% de todas las transacciones, y 35% de las transacciones monetarias, se realizan en canales digitales de Banco Pichincha. Por otra parte, la extensa red de corresponsales no bancarios y ATM permitió a los clientes acceder a su efectivo con facilidad.

Paralelamente, y consciente de las necesidades que surgieron durante la emergencia sanitaria, Banco Pichincha donó diez millones de dólares para la compra de insumos y equipos médicos que fueron oportunamente distribuidos en todo el país, en apoyo a la labor del Ministerio de Salud.

En 2020 el Banco recibió 150 millones de dólares de la Corporación Financiera de Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (DFC, por su sigla en inglés). Este fondeo está siendo destinado a crédito para microempresarias y dueños de pequeñas y medianas empresas.

Banco Pichincha obtuvo varios reconocimientos durante 2020, entre los que destacan los siguientes:

- Empresa más sostenible del Ecuador en el *ranking* realizado por Ypsilon;
- Sello Inclusivo Progresivo del Distrito Metropolitano de Quito;
- Empresa Comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial en América Latina;
- Dos reconocimientos por sus buenas prácticas de desarrollo sostenible, contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, relacionados con la reducción de la pobreza y el cuidado del ambiente;
- Reconocimiento ecuatoriano ambiental "Punto Verde" por buenas prácticas ambientales;
- Reconocimiento por parte del CEMEFI - "Bio, somos un banco que da vida";
- Reconocimiento de la Financial Alliance for Women;
- New Market Green Pioneer: Ecuador.

El Banco ha concluido exitosamente la primera etapa de su transformación al cierre del año 2020, con la implementación de cerca de 350 iniciativas enfocadas en mejorar la eficiencia, potenciar las capacidades actuales y fortalecer la experiencia de sus clientes. Las principales iniciativas incluyeron la sistemática en todos los equipos comerciales, el uso de la metodología LEAN en operaciones, el modelo de abastecimiento estratégico y el fortalecimiento de los ambientes de control. Adicionalmente, cerramos el año con once células ágiles operando en el centro digital, enfocadas en innovar y diseñar la oferta digital del Banco para sus clientes.

Más allá de los logros de cada iniciativa, el proceso de transformación nos ha hecho cuestionarnos, retornos y romper paradigmas para ser muy rápidos y ágiles en lograr ajustes y cambios a todo nivel. Frente a la pandemia, los equipos supieron reorganizarse rápidamente, cambiar las prioridades y ajustarse a la nueva realidad. Esos son

resultados que no se pueden reflejar en los indicadores financieros, pero que son parte fundamental en el afán de lograr lo que aspiramos, y sientan las bases para continuar con nuestra evolución en la nueva etapa de transformación.

Luego de haber hecho historia en 2019, con la primera emisión de bonos verdes en el mercado de valores, Banco Pichincha inició 2020 con la ambiciosa meta de colocar los 150 millones de dólares obtenidos de esta emisión en alineamiento con nuestra iniciativa “Bio: somos un banco que da vida” y nuestra oferta de biocréditos. A pesar de que la pandemia hizo de esta meta un reto más complejo, hemos mantenido el compromiso con el financiamiento sostenible, en particular con un enfoque en las áreas de construcción, transporte, agricultura sostenible, gestión de residuos y eficiencia energética. Fruto de un trabajo coordinado con nuestros clientes, Banco Pichincha no solo superó la colocación de estos 150 millones de dólares, sino que benefició a 30.825 clientes, destinatarios finales de este financiamiento verde.

ANTONIO ACOSTA ESPINOSA

PRESIDENTE

En lo que respecta a la inclusión financiera, es destacable que este fue el Banco ecuatoriano que más creció en 2020 en el segmento de microempresa, que tiene un componente importante a clientes rurales y mujeres. Adicionalmente, Banco Pichincha continúa fortaleciendo su alianza con Rabobank, banco holandés de alto prestigio a nivel mundial, para atender al segmento agrícola. Esperamos muy pronto ofrecer este tipo de productos al mercado. El Banco mantiene su compromiso de contribuir significativamente a la inclusión financiera en Ecuador, y a su necesario desarrollo agrícola.

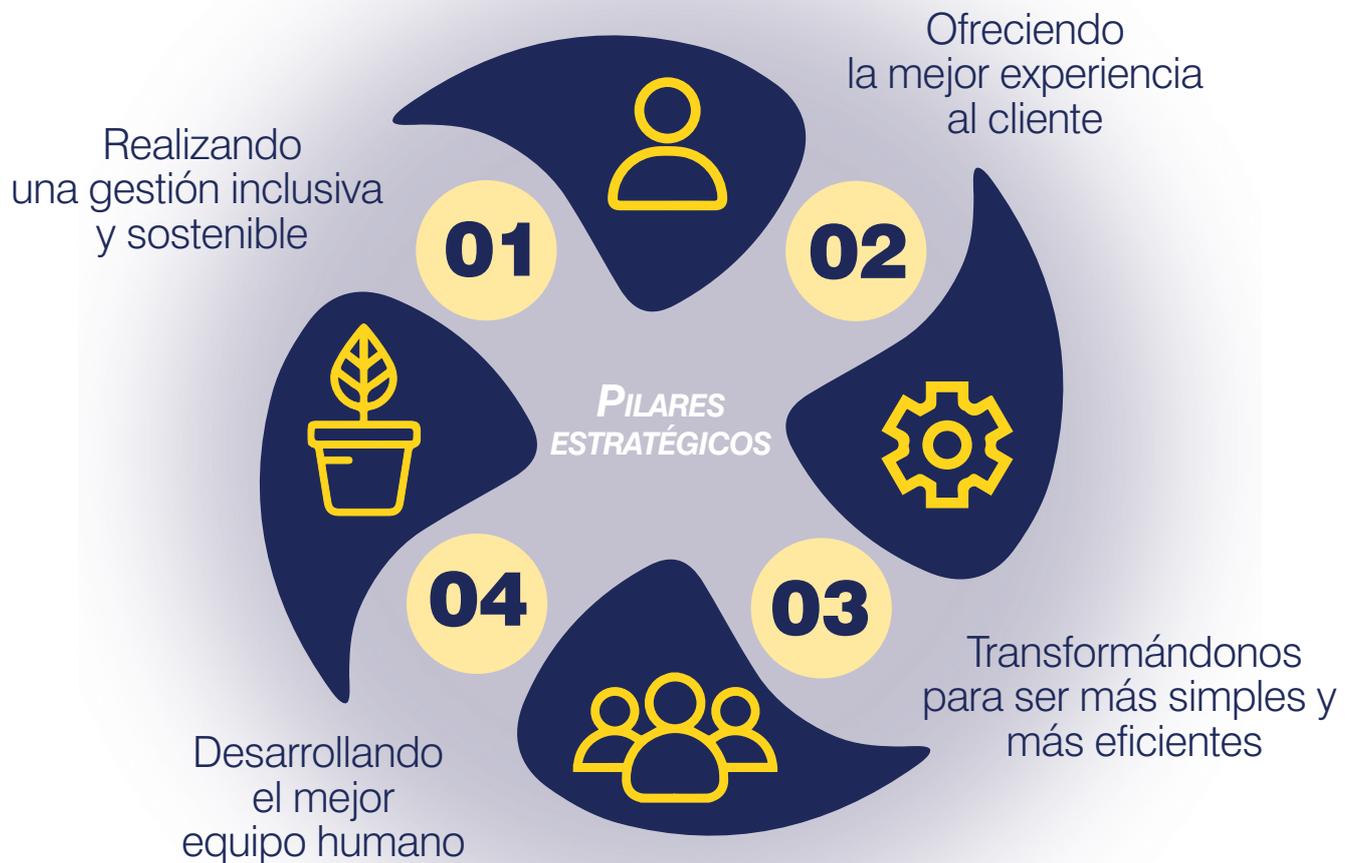
Todos quienes conformamos Banco Pichincha arrancamos 2021 con enorme optimismo y energía para seguir aportando al desarrollo del país, a través de una oferta de productos y servicios de alto valor agregado. Continuaremos esforzándonos en ser un Banco simple y cercano, que ofrece al cliente la mejor experiencia en el mercado financiero ecuatoriano, y siempre recordamos que no solo queremos ser el más grande, sino el mejor.

SANTIAGO BAYAS PAREDES

GERENTE GENERAL

VISIÓN

Ser el Banco más grande y el mejor.



PROPÓSITO

Inspirar y retribuir confianza.

VALORES INSTITUCIONALES

Coherencia

Ser y parecer.

- Actuamos con integridad, honestidad y transparencia con clientes, empleados, proveedores, accionistas y la comunidad.
- Fomentamos relaciones de sostenibilidad con clientes de los segmentos en los que operamos, buscando ser resolutivos, ágiles y consistentes.
- Somos recíprocos con nuestros colaboradores en función de los resultados empresariales y el desempeño individual.

Responsabilidad

Ser consciente de la importancia del qué y el cómo.

- Nos hacemos cargo de nuestras acciones e inacciones, decisiones y compromisos asumidos, estando abiertos a rendir cuentas.
- Actuamos dentro de nuestro ámbito de gestión, considerando el impacto que tenemos en nuestros clientes, colaboradores y organización.
- Fomentamos una cultura de actuación autónoma, comprometida, diligente y resolutiva.

Esfuerzo

Ser mejor para ser los mejores.

- Actuamos con excelencia en todo lo que hacemos, definiendo objetivos claros y retadores que excedan las expectativas de nuestros clientes, colaboradores y accionistas.
- Promovemos una cultura de alto desempeño que diferencia la contribución excelente, generando desarrollo y crecimiento de las personas.
- Nos desafiamos constantemente, identificando oportunidades de negocio, tomando riesgos calculados para generar resultados sostenibles.

Trascendencia

Ser futuro.

- Nos involucramos en la comunidad, siendo responsables con ella, promoviendo la inclusión y generando desarrollo.
- Acompañamos a nuestros clientes a lo largo de su ciclo de vida con soluciones financieras y visión de largo plazo.
- Actuamos como “dueños del negocio”, promoviendo la sostenibilidad de nuestras acciones con el objetivo de construir el legado.

RECONOCIMIENTOS 2020

PRIMER LUGAR EN EL RANKING DE EMPRESAS SOSTENIBLES ECUADOR 2020

La consultora Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Corporativa Ypsilom elaboró un *ranking* de empresas sostenibles que funcionan en el país con base en gestión empresarial sostenible, reconocimientos, pertenencia a gremios y opinión de especialistas en sostenibilidad.

SELLO INCLUSIVO PROGRESIVO DEL DMQ

Distintivo que el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito otorga a las entidades, establecimientos y empresas públicas y privadas por sus buenas prácticas de inclusión y responsabilidad social. El objetivo del distintivo es reconocer a los establecimientos como inclusivos y libres de discriminación para todos los grupos sociales que viven en el DMQ.

Es gratuito y, al ser progresivo, se aprueba con al menos 17 de los 27 criterios que miden la inclusión del establecimiento, es decir, con 60%. Su vigencia es de un año y para su renovación se debe mostrar la permanencia de los criterios que le hicieron acreedor, e incluso el aumento de nuevos criterios.

EMPRESA COMPROMETIDA CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN AMÉRICA LATINA - CEMEFI

Se mantiene por segundo año consecutivo este reconocimiento por el trabajo realizado y el compromiso del Banco con el desarrollo sostenible, enfocando la gestión en el crecimiento financiero de los clientes, incorporando criterios sociales y ambientales en el diseño y distribución de productos y servicios que se ofertan, creando valor compartido con los grupos de interés, principalmente con los clientes, razón de ser de la institución.

PROGRAMA DE DESARROLLO INTEGRAL DE CNB

El Pacto Global de las Naciones Unidas, en su segunda edición de reconocimientos ODS a las buenas prácticas de desarrollo sostenible, reconoce al programa por su contribución al ODS 1: Fin de la pobreza. Esta iniciativa impulsa la inclusión financiera en zonas de alta vulnerabilidad, logrando que más de 300 mil personas ingresen al sistema financiero formal.

BIO: SOMOS UN BANCO QUE DA VIDA

El Pacto Global de Naciones Unidas, en su segunda edición de reconocimientos ODS a las

buenas prácticas de desarrollo sostenible, reconoce al programa por su contribución al ODS 12: Producción y consumos responsables. Esta iniciativa promueve modelos de gestión basados en la protección ambiental, incentivando el uso eficiente de los recursos naturales y financiamiento sostenible.

*PUNTO VERDE
POR BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES
PARA EL EDIFICIO MATRIZ QUITO*

Reconocimiento del Ministerio del Ambiente al Edificio Matriz Quito como una edificación que cumple con buenas prácticas ambientales, por ejemplo: separación y gestión adecuada de desechos (trabajo con gestores ambientales), reciclaje de papel, proyectos de eficiencia energética (sistema de iluminación LED), eficiencia en consumo de agua, entre otros.

*BIO: SOMOS UN BANCO QUE DA VIDA -
CEMEFI*

Reconocimiento en la categoría Cuidado y preservación del medioambiente, por las prácticas de SARAS, productos bio, oferta de valor no financiera, emisión del primer bono verde del país y prácticas internas de ecoeficiencia.

*PREMIO POR PARTE DE LA FINANCIAL
ALLIANCE FOR WOMEN -
IMPACT CHAMPION AWARD*

Cada año otorga premios a las instituciones que sean miembros de la alianza y que se encuentren trabajando para servir mejor a sus clientas, brindándoles soluciones integrales que satisfagan sus necesidades. Las campeonas de la economía

femenina en 2020 reflejaron la naturaleza global del trabajo de la alianza proveniente de diversos mercados en seis regiones diferentes. Banco Pichincha recibió el Premio Impact Champion Award por la labor en favor del empoderamiento económico de las mujeres en Ecuador. \$ 311 millones entregados a pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres de enero a agosto de 2020.

*NEW MARKET GREEN PIONEER:
ECUADOR*

Reconocimiento en la quinta entrega anual de Premios Climate Bonds y ganadores en la categoría New Market Pioneer.

GOBIERNO CORPORATIVO

PRESIDENTE DE HONOR VITALICIO

Dr. Fidel Egas Grijalva

PRESIDENTE

Sr. Antonio Acosta Espinosa

DIRECTOR ALTERNO DEL PRESIDENTE

Dr. Adolfo Callejas Ribadeneira

DIRECTORES PRINCIPALES

Dr. Carlos Suárez Bucheli

Sr. Andrés Pérez Espinosa

Dr. Juan Fernando Moscoso Corral

Econ. Fanny Mariana Torres Gavela

DIRECTOR ALTERNO

Dr. Wilson Ayala Gomezjurado

SECRETARIO DEL DIRECTORIO

Lcdo. Simón Acosta Espinosa

CONTRALOR DEL DIRECTORIO

Sr. Rodrigo Sánchez Zambrano

El Directorio es el organismo que establece las políticas operativas generales del Banco, bajo las cuales los demás administradores desarrollan su acción. Está compuesto por el presidente, directores principales y directores alternos, también existe un director alterno del presidente cuya función es subrogar al presidente en caso de ausencia. El Directorio se reúne mensualmente en sesiones ordinarias y en forma extraordinaria en caso de ser necesario.

Banco Pichincha C. A. 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 del Banco se encuentran los comités normativos, que son el de Auditoría, Ética, Retribuciones y Gobierno Corporativo, Administración Integral de Riesgo, Calificación de Activos de Riesgo, Tecnología Informática, Cumplimiento, Continuidad de Negocio, Seguridad de la Información y Paritarios de Seguridad, y Salud Ocupacional. Un mayor detalle se encuentra en el apartado Gobierno Corporativo de 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, Gerente General	CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S. A.
JORGE MARCHÁN RIERA, Gerente General	PICHINCHA SISTEMAS ACOVÍ C. A. (PAGUE YA)
GINA MARÍA SOTELO PUGA, Apoderada Especial	ALMACENERA DEL ECUADOR S. A. ALMESA
IGNACIO MALDONADO DEL REAL, Presidente Ejecutivo	AMERAFIN S. A.
OSWALDO DOMÍNGUEZ BUCHELI, Gerente General	VASERUM S. A.

SUBSIDIARIAS, AFILIADAS Y AGENCIA EN EL EXTERIOR

JOSÉ LUIS ABELLEIRA MÉNDEZ, Gerente General	BANCO PICHINCHA ESPAÑA S. A.
JAIME ORLANDO ARANGO RESTREPO, Presidente	BANCO PICHINCHA S. A. - COLOMBIA
EVAN ACOSTA, Gerente General	BANCO PICHINCHA C. A. - AGENCIA MIAMI
JULIO MALO VÁSCONEZ, Gerente General	BANCO PICHINCHA PERÚ S. A.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

JOSÉ FRANCISCO PAREDES, Gerente General	BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S. A.
LEONARDO BURNEO MULLER, Gerente General	BANCO DE LOJA S. A.

FUNDACIÓN

PAÚL ARIAS GUEVARA, Gerente General	FUNDACIÓN CRISFE
-------------------------------------	-------------------------

INFORME
ANUAL

EMPRESAS E INSTITUCIONES DEL GRUPO FINANCIERO EN EL PAÍS

CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S. A.

Es la empresa del Grupo Financiero Pichincha que administra la estrategia del segmento microempresarial de Banco Pichincha C.A.

El propósito y la razón de ser de CREDI FE es impulsar el progreso de nuestros clientes a través de una operación responsable, eficiente y sostenible, que permita potenciar su desarrollo, generando mayor bienestar para los clientes, sus familias y la comunidad.

El modelo de negocio se fundamenta en los siguientes pilares:

1 El relacionamiento, la cercanía y la atención personalizada a los clientes por parte de nuestra fuerza de ventas de campo. Contamos con cobertura nacional en zonas urbanas, urbano-marginales y rurales, pues es importante no solo incluirlos al sistema financiero, sino acompañarlos en su crecimiento y desarrollo.

2 Una oferta de valor integral de productos y servicios financieros y no financieros de calidad. Estos productos han sido diseñados a partir de la voz del cliente. La propuesta de valor es canalizada con prácticas certificadas de pro-

tección al cliente y está orientada a satisfacer sus necesidades y contribuir a su bienestar y salud financiera.

3 Un ecosistema de soluciones innovadoras que facilitan el acceso y uso de los productos y servicios a los clientes. Contamos con herramientas digitales que permiten que nuestros ejecutivos brinden tiempos inmediatos de respuesta a los clientes de manera ágil y segura. Nuestra billetera iDeUna! facilita la inclusión financiera y las transacciones monetarias de los microempresarios, ampliando la oportunidad de recibir y emitir pagos en línea.

El saldo total de la cartera alcanzó los 1.195 millones de dólares y el *stock* de pasivos fue de 285 millones de dólares. Del total de clientes gerenciados por la fuerza comercial, más de 225.000 mantienen una operación activa con destino microcrédito, con un saldo total de cartera especializada de 1.123 millones de dólares destinados a financiar actividades de comercio, producción, agricultura y servicios, que se complementan con una oferta integral de productos financieros y no financieros.

La emergencia sanitaria mundial durante 2020 representó un gran desafío para las operaciones de Microfinanzas; sin embargo, el compromiso con nuestros clientes y con el país y el trabajo personalizado que nos caracteriza, nos ha permitido brindar con rapidez soluciones para apoyar la reactivación de la economía.

Hemos trabajado de la mano con los clientes, entendiendo su situación personal y la de sus negocios, asesorándolos para buscar soluciones de pago y reactivar sus actividades productivas.

Las iniciativas implementadas en el segmento durante este año han sido referentes de resiliencia, sostenibilidad y enfoque en el cliente:

- Durante el año 2020 el equipo comercial de Microfinanzas desembolsó 957 millones de dólares en 246 mil operaciones, de las cuales más de 80% estuvo dirigido a la reactivación económica de los negocios de nuestros clientes para cubrir necesidades de capital de trabajo y activo fijo. Gracias a esta estrategia miles de clientes han logrado superar los impactos ocasionados por la pandemia.
- La covid-19 afectó a muchos de nuestros clientes, quienes perdieron sus negocios y vieron limitados sus ingresos. Frente a esta realidad creamos diversas medidas de alivio financiero, como diferimientos de sus créditos y soluciones de pago adaptadas completamente a las necesidades particulares de cada cliente.
- Implementamos un programa integral de seguridad y salud ocupacional, a fin de salvaguardar la salud de nuestros colaboradores; desarrollamos diversas acciones que les permitieron trabajar con todos los protocolos de bioseguridad: manuales de emergencia sanitaria, capacitación en normas de bioseguridad y talleres de intervención psicosociales.
- Las mujeres son la clave para el desarrollo y han sufrido una afectación más severa por efectos de la emergencia sanitaria, pero creemos profundamente que su inclusión y progreso permitirán construir una mejor sociedad. Este año recibimos un segundo desembolso por 150 millones de dólares por parte de la Corporación Financiera de Desarrollo Internacional (DFC), y a diciembre el *stock* de microcrédito orientado a mujeres microempresarias ascendió a 608 millones de dólares, en más de 150 mil operaciones.
- Fuimos anfitriones del evento internacional All Stars Academy del Financial Alliance for Women, con la finalidad de impulsar la inclusión de la mujer y centrar los productos y servicios en sus necesidades.
- Frente a nuestra labor a favor del empoderamiento económico de las mujeres, fuimos reconocidos como Impact Champion por parte del Financial Alliance for Women.
- La alianza estratégica con ACCION-Mastercard impulsará positivamente nuestra contribución a la inclusión financiera, a través del diseño de una estrategia que busca brindar acceso a los no bancarizados por medio de productos financieros bien diseñados, y fomentando la salud y el bienestar financiero de los clientes, con el objetivo de convertirnos en un referente para la inclusión financiera, construyendo un ecosistema con soluciones innovadoras que mejoran la vida de nuestros clientes.
- Recertificación en Principios de Protección al Cliente The Smart Campaign. Por segunda ocasión fuimos certificados en este importante estándar internacional, demostrando nuestro compromiso con los clientes, contribuyendo a que el sector de microfinanzas sea más cercano, responsable y estable, más aún en la actual coyuntura.

METAS 2021

CREDI FE se proyecta como un socio estratégico en el desarrollo y crecimiento de nuestros clientes al liderar el mercado ecuatoriano. Somos referente en inclusión financiera y protección al cliente, todo esto enmarcado en los valores institucionales y en el desarrollo y crecimiento del talento de nuestros equipos, manteniendo siempre un trabajo cohesionado y sinérgico con todas las unidades de la organización.

PICHINCHA SISTEMAS ACOVI C. A. (PAGUE YA)

En el año 2020, enfrentando los desafíos de la emergencia sanitaria mundial y el consecuente impacto en la economía del país, PAGUE YA alcanzó un resultado de 8,77 millones de dólares, valor que sobrepasa en 13% al valor planificado para el escenario de pandemia. La utilidad en ventas de la empresa ha podido sostenerse en el año, presentando un crecimiento anual ligeramente positivo de 0,5%, evolución explicada por el crecimiento de los ingresos operacionales, derivados de la recuperación de cartera propia, los cuales crecen en 36%, logrando así paliar el impacto de la reducción de ingresos por gestión de cobro realizada a clientes de Banco Pichincha, quienes entraron en procesos de diferimiento de pagos para obtener un alivio financiero en meses en los que la gestión de cobro continuó sin posibilidad de generar ingresos.

PAGUE YA mantuvo un enfoque de búsqueda de soluciones de pago oportunas y acordes a la situación de nuestros clientes, trabajando mancomunadamente con Banco Pichincha en la propuesta y ejecución de una política de cobranza dinámica, innovadora y flexible, y en la apertura de otros canales digitales al alcance del cliente.

Adaptamos nuestro modelo de servicio y de operación en todo el territorio nacional, de tal manera que permitió viabilizar la gestión del cliente en forma presencial y remota. La operación de la empresa no paró durante los períodos de confinamiento y alerta sanitaria.

La inversión tecnológica de la empresa se orientó a la adquisición de equipos, *software* y consultoría de última generación que permita garantizar

la continuidad de la operación de la empresa. Se desarrolló una herramienta en entorno web que permite la gestión remota de los clientes y sienta las bases necesarias para proyectarnos a una alternativa virtual de atención más ágil. Migramos el *call center* a la última versión que optimiza el algoritmo de marcación predictiva y soporta la gestión remota con el cliente, garantizando el respaldo de las interacciones que se mantiene con él.

El conjunto de acciones ha permitido cumplir con las exigencias presupuestarias de nuestro principal mandante, Banco Pichincha, en cuanto a la recuperación de la cartera vencida y castigada.

Los gastos de operación alcanzaron un valor de 15,03 millones de dólares, con un decrecimiento de 4% anual. PAGUE YA alcanzó una mejora de 2,3 puntos en el índice de eficiencia, 43,8% en dic. 2019 vs. 41,5% en dic. 2020.

METAS 2021

- Los retos se centran en mantener la búsqueda de eficiencia de nuestra operación a la vanguardia de los procesos de recuperación por canales alternativos que garanticen la seguridad y nos permitan mejor asertividad en el canal de llegada al cliente, además, la oferta de canales de acceso para generar recuperación con soluciones adecuadas.

ALMACENERA DEL ECUADOR S. A. ALMESA



Almesa es una empresa subsidiaria del Banco Pichincha C. A., cuya experiencia adquirida en sus 51 años de operación ininterrumpida le ha merecido la confianza de sus clientes para atender la demanda del servicio de almacenamiento y depósito

de mercancías y servicios alineados a la cadena de abastecimiento y logística. Almesa cumple con los objetivos que fundamentan tanto la visión como la misión de la empresa, sirviendo como un aliado estratégico para nuestros clientes, operando en las principales ciudades y puertos del país: Guayaquil, Quito y Manta.

2020 fue un año complejo, pues la pandemia a causa de la covid-19 afectó a muchos sectores del mercado y, a pesar de que la expectativa inicial no se cumplió, se logró una utilidad neta de 983.000 dólares, -18,3% de lo presupuestado y -19,8% con relación a 2019. El margen neto obtenido fue de 17,6%, que representa un ROE de 4,3% y un ROA de 4%, con un valor de índice de eficiencia operativa de 69%.

La compañía tuvo una participación de 31% del mercado, siendo los siguientes los principales sectores atendidos: automotor (67,8%), comercio (22,2%), industria (3,3%), financiero (3,1%), construcción (2,2%) y alimentación y bebidas y otros (1,4%).

El servicio ofrecido se enfocó en lo siguiente: 14,8% de certificados de depósito de almaceneras, 15,1% en almacenamiento simple, 57,4% en almacenamiento afianzado y 12,7% en otros servicios adicionales.

Asimismo, se implementaron tres proyectos significativos:

1 Se adquirió un nuevo sistema ERP (planificación de recursos empresariales) que permitirá la automatización de procesos, con un avance de 83%, sujeto a cambios por su reestructuración.

2 Se alinearon y unificaron los procesos de apoyo a los lineamientos de Banco Pichincha como cabeza del Grupo Financiero, optimi-

zando las áreas de Auditoría Interna y Recursos Humanos.

3 Se cambió la imagen institucional con el nuevo logo de la empresa.

Almesa implementó la nueva modalidad de teletrabajo, para lo que adquirió equipamiento de primera línea a nivel nacional, como el sistema de videoconferencia Polycom, conexión vía MS Teams, Zoom, sistema de videovigilancia (cámaras IP), sistema de telefonía Voz IP y optimización de la infraestructura tecnológica, lo que permitió responder durante la pandemia de manera rápida y eficaz, sin suspender los servicios.

METAS 2021

- Concluir la fase de desarrollo del sistema ERP para después continuar con la fase de implementación, actualización de procesos, trazabilidad y cambio de tecnología en las operaciones de recepción, gestión de inventario, control contable y financiero.

- Optimizar los procesos de mejora tecnológica, haciendo prevalecer la orientación a la calidad del servicio al cliente, conforme nuestros objetivos y metas trazadas.

- Implementar certificaciones en procesos productivos, como BPA (buenas prácticas de almacenamiento).

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 su administración, 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 un mercado favorable en 2017 y 2018, fruto de la eliminación de cupos de importación y de salvaguardias, además de la desgravación arancelaria, consecuencia del acuerdo con la Unión Europea, los ingresos se vieron afectados en 2019 por los eventos de carácter político y social suscitados en octubre, que impactaron en el desempeño normal de las actividades económicas del país, decantando en una venta de 132.208 unidades, lo que representó una caída de 4% en comparación con el año 2018.

Tras el inicio de confinamiento a causa de la pandemia por la covid-19, Amerafin tomó medidas inmediatas de tipo tecnológico para facilitar el teletrabajo a todos los colaboradores, dotando a cada uno de accesos remotos a los diferentes aplicativos y fortaleciendo la infraestructura tecnológica mediante el reemplazo de los UPS de los servidores.

Asimismo, para mantener la calidad del servicio y la comunicación con nuestros clientes, se actualizó la central telefónica, la cual ahora permite mantener conectividad permanente con el IVR, desde cualquier lugar en el que se encuentre el colaborador.

Con el confinamiento y la crisis derivada de este, la situación económica de los clientes se vio afectada, y la cartera vencida creció, por lo que todo el personal de la compañía trabajó en la ejecución del diferimiento de 4.177 operaciones por

38,3 millones de dólares, así como también el refinanciamiento y reestructuración de 311 créditos por 9,6 millones de dólares, lo cual aligeró la situación crediticia de los clientes.

En virtud de la disminución de los ingresos, consecuencia de la reducción en la colocación de créditos automotores por parte de Banco Pichincha, se trabajó en la renegociación de las tarifas de bienes y servicios con proveedores para reducir los gastos y apalancar un resultado económico positivo.

Todas estas acciones le permitieron a Amerafin estar preparada para la reactivación del mercado automotor en el segundo semestre del año 2020, logrando generar un total de 3.224 operaciones de financiamiento, por 77,5 millones de dólares, lo cual representa una caída de 11% respecto a la generación del año previo.

De los 77,5 millones de dólares, 52,7 millones de dólares se generaron en el segundo semestre, lo que permitió tener ingresos suficientes para absorber las pérdidas generadas en los meses de mayor impacto y finalmente obtener una utilidad después de impuestos de 88.441 de dólares.

METAS 2021

- Ante la expectativa de una industria automotriz que venderá 100.000 unidades en 2021, la estrategia de BPAC estará orientada a fortalecer las relaciones comerciales con los concesionarios aliados y facilitar la colocación de productos diferenciados, diseñados específicamente para clientes de Banco Pichincha, así como la generación de alianzas con proveedores externos que nos permita atender a una mayor gama de clientes.
- Con estas acciones comerciales, sumadas a iniciativas de automatización y mejora de procesos, estamos seguros de seguir contribuyendo favorablemente a la estrategia de crecimiento y eficiencia de Banco Pichincha.

VASERUM S. A.

En el año 2020 la pandemia por la covid-19 afectó negativamente todas las proyecciones económicas del país y del mundo. Los cambios derivados de la pandemia provocaron que las empresas contemplen nuevas amenazas, siendo la salud de sus colaboradores uno de los desafíos más grandes.

Vaserum se vio obligada a adecuar sus instalaciones para que las normas y los procesos de bioseguridad garanticen, en la medida de lo posible, la salud de los trabajadores.

Las estrategias adoptadas permitieron asegurar la continuidad del servicio a nuestros clientes, cuya actividad es crítica dentro del marco de la economía nacional.

La compañía, al estar autorizada a prestar el servicio especializado de transporte de especies monetarias y valores para el sistema financiero nacional, a pesar de todas las dificultades durante este año, ingresó nuevos clientes, lo que le permitió optimizar la utilización de su capacidad instalada y compensar la reducción de ingresos producto de la pandemia.

En el aspecto financiero, los ingresos totales pasaron de 9,6 millones de dólares en 2019 a 7,9 millones de dólares en 2020, lo que representa una reducción de 21%. A pesar de este fuerte impacto, la compañía generó una utilidad de 322.000 dólares, resultado positivo tomando en cuenta las adversidades del 2020.

Este resultado se alcanzó en gran medida por la política establecida de optimizar costos en todos los procesos y actividades de la compañía. El cumplimiento de la norma ha sido siempre una

prioridad para la compañía, por ello, se realizaron todas las gestiones para mantener los permisos y autorizaciones requeridas por todos los organismos de control, que son la mejor garantía de nuestro servicio.

Vaserum S. A. ha mantenido cada año una política de mejora continua en su gestión y control del riesgo. Este año, además, incorporó los protocolos de bioseguridad necesarios para afrontar la pandemia y no suspender ni un solo día sus servicios.

METAS 2021

- Construir las nuevas instalaciones de la compañía en Guayaquil.
- Incorporar cuatro nuevas unidades blindadas livianas a la flota, con el fin de mejorar la capacidad logística.
- Cumplir el presupuesto aprobado por el Directorio para el año 2021.
- 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.
- Ser un aliado estratégico del Banco en la logística de manejo del efectivo, su acopio, transportación y operación integral de los ATM e islas a su cargo.

EMPRESAS E INSTITUCIONES DEL GRUPO FINANCIERO EN EL EXTERIOR

BANCO PICHINCHA ESPAÑA S. A.



Banco Pichincha España ha concluido en 2020 su plan estratégico de tres años, que ha supuesto una profunda transformación de su gobernanza, de su control interno y de su modelo de negocio. Desde 2018 el Banco ha multiplicado en 2,13 el activo y en 2,20 el pasivo, hasta alcanzar un volumen de negocio total de 3.452 millones de euros.

El Banco también ha mejorado sustancialmente su perfil de riesgos, implantando sólidos modelos de gobernanza, gestión y control, soportados en un robusto marco normativo interno. Esto le ha permitido crecer con un adecuado nivel de control. En los últimos tres años el Banco ha duplicado la cuota de mercado en los productos de menor riesgo y ha reducido considerablemente su exposición a aquellos que van a tener un mayor impacto durante la crisis.

En lo que respecta al año 2020, Banco Pichincha España ha demostrado tener capacidad de adaptación, haciendo frente a los impactos derivados de la pandemia, sin que se viesen afectadas ni sus operaciones ni sus indicadores financieros

clave, incluyendo el resultado anual que mejora las previsiones del presupuesto.

ENTORNO 2020

El evidente impacto en el crecimiento y esperable impacto en el crédito, por la covid-19, ha sido mitigado desde un entorno nacional como europeo. La Comisión Europea y el Gobierno de España han dispuesto distintos programas para la mitigación de los impactos y para potenciar la recuperación económica. Adicionalmente, el Banco Central Europeo ha continuado inyectando liquidez al sistema financiero.

A nivel nacional, se han implementado, por parte del gobierno, programas de garantías a empresas a través de avales ICO y se ha promovido una serie de moratorias en el pago de los créditos a particulares y a empresas. Asimismo, las instituciones financieras han disfrutado de una flexibilización regulatoria que también ha ayudado a mitigar los efectos negativos de la pandemia durante 2020.

La entidad ha logrado mantener su actividad y su plan previsto a pesar del entorno, creciendo en 373 millones de euros sus activos rentables y en 436 millones de euros los depósitos, lo que representa crecimientos de 32% y 38%, respectivamente. Los depósitos al cierre de 2020 alcanzaron los 1.503 millones de euros, la cartera de créditos cerró en 1.162 millones de euros y la de inversiones en 364 millones de euros.

Al amparo de las medidas promovidas por las autoridades, el Banco ha concedido 32,5 millones de euros en moratorias, refrendando su compromiso con sus clientes en estos momentos complicados.

La unidad de negocio Pichincha Particulares ha seguido afianzando su relación con el colectivo de clientes ecuatorianos, profundizando y dando un mayor empuje al negocio de remesas con Ecuador.

Pichincha Particulares ha aprovechado las comentadas circunstancias para dar un impulso a modelos de atención no presenciales. En la unidad de negocio Pichincha Empresas, se han mantenido unas sólidas tasas de crecimiento, por un importe de 184 millones de euros. Es importante el crecimiento experimentado por la operativa Comex con los bancos del Grupo. La unidad de negocio de banca directa Pibank, lanzada hace poco más de dos años, ha tenido un notable crecimiento de sus depósitos en 386 millones de euros, hasta alcanzar los 828 millones de euros. La cartera de hipotecas ha continuado también creciendo hasta 201 millones de euros.

RESULTADOS 2020

El Banco ha mantenido durante 2020 una excelente liquidez que se refleja en un ratio de cobertura de liquidez (LCR) de 1228% y un ratio de liquidez (LTD) de 7,84%. El ratio de solvencia se sitúa en 13,85%, lo que supone un importante superávit con respecto al capital regulatorio. El resultado final anual es de -3,7 millones de euros, batiendo el objetivo previsto para el año 2020. Los activos dudosos del Banco han descendido hasta 23 millones de euros, desde los 30 millones de euros del año anterior, lo que ha permitido que la tasa de mora de la inversión crediticia haya mejorado notablemente, hasta situarse en 1,97% frente a 3,57% de final de 2019. Todo ello ha contribuido a que el coste del riesgo se sitúe en 0,16%.

BANCO PICHINCHA S. A.
COLOMBIA



Banco Pichincha Colombia tiene una trayectoria de más de 50 años en el país, se

inició como Inversora Pichincha y, a partir de 2011, como Banco. La organización se caracteriza por ser de nicho, enfocada principalmente a las líneas de libranza, vehículo y educativo, donde concentra aproximadamente 76% de la totalidad de la cartera. Cuenta con 46 oficinas, distribuidas en la ciudad de Bogotá, y en los departamentos de Antioquia, Costa Atlántica, Valle, Santander y Norte de Santander, además de un canal de corresponsalía de más de 7.000 puntos.

A partir de agosto de 2020, el Banco tiene un nuevo presidente, que enfocará sus esfuerzos en el desarrollo del plan estratégico del Banco 2021-2025, buscando llevar a la entidad a terrenos positivos en términos de rentabilidad, fortaleciendo la gestión comercial bajo estándares de riesgo adecuados.

ENTORNO 2020

El año 2020 seguramente será recordado como uno de los años más retadores para la población y la economía mundial. La inesperada pandemia del coronavirus provocó confinamientos sin precedentes a nivel global y trajo consigo un decrecimiento en la actividad económica a la que Colombia no fue ajena. Las expectativas de los analistas para inicios de año mostraban un crecimiento económico cercano a 3,5% para 2020; sin embargo, las medidas que se tomaron para contener a la covid-19 arrojaron una desaceleración cercana a 7,2%. Los indicadores líderes de la economía mostraron un fuerte deterioro desde marzo, el empleo registró niveles superiores a 20%, el peso se devaluó hasta los 4.150 por dólar y el petróleo, en un hecho sin precedentes, alcanzó cotizaciones negativas en las bolsas de materias primas.

Estos hechos marcaron volatilidades importantes en los mercados financieros; los títulos de deuda presentaron desvalorizaciones de 300 puntos básicos en toda la curva, en marzo y abril pero, tras las medidas de emergencia instauradas por el Banco de la República y el Ministerio de Hacienda, volvieron a verse como instrumentos atractivos de inversión por parte de los agentes locales y extranjeros. En reuniones extraordinarias el Banco de la República disminuyó su tasa de intervención desde 4,25% hasta 1,75%, el nivel más bajo en la historia. Esto como medida reactiva ante el incremento del desempleo y la disminución de la actividad económica local a la que se vio enfrentado el país debido a los confinamientos que se extendieron por cerca de seis meses continuos.

Los sectores que mayor impacto han sufrido son los de turismo, transporte y alojamiento, construcción y entretenimiento. Los empleos se vieron altamente afectados en estos sectores y llevaron al gobierno a establecer programas de acompañamiento a los deudores del sistema financiero, con el fin de generar alivios en la cartera de consumo y comercial para que los indicadores de cartera vencida no sean tan afectados en el corto plazo. Sin embargo, la realidad del sistema financiero ya se está dejando ver y, según estimaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cartera vencida pasará a ubicarse en 10% para final de 2021, cifra que significa un aumento de más del doble de la presentada al cierre de 2020.

Los retos del gobierno para este nuevo año se deben centrar en reformas fiscales que permitan reducir el déficit adquirido como consecuencia del mayor gasto público para auxiliar a la economía actual. El empleo también deberá estar dentro de la agenda principal del gobierno y se ha visto favorecido con programas de subsidios

para adquisición de viviendas, lo cual reactivará varios sectores de la economía. Adicionalmente, la instauración de un programa de vacunación y prevención de aumento de contagios será un punto clave para que, desde el segundo trimestre del año, el país pueda retomar la confianza que se perdió y atacar los detrimentos económicos que ha dejado el coronavirus.

RESULTADOS 2020

2020 fue un año complicado en términos de resultados para el Banco, por efecto de las prolongadas cuarentenas y la baja dinámica comercial. Lo anterior se refleja en el saldo de cartera de créditos que cayó 239 mil millones de pesos, como efecto de menores desembolsos por 923 millones de pesos. La anterior tendencia empieza a mejorar a partir de septiembre de 2020 y espera mantenerse en el año 2021.

No obstante, los indicadores relacionados con la cartera mejoran sustancialmente respecto a los presentados en diciembre de 2019, por la recuperación de la cartera vencida, la aplicación de alivios bajo la normativa regulatoria del país y las mayores provisiones sobre la cartera en riesgo realizadas por el Banco. Es así como el indicador de cartera vencida superior a 30 días sobre el total de la cartera pasa de 6,8% a 4,8% y la relación de provisiones de capital de cartera sobre la cartera vencida presenta un mejor resultado, pasando de 120% en diciembre de 2019 a 166% en diciembre de 2020, anticipándose a posibles deterioros mayores de cartera en 2021, siendo estos dos indicadores mejores que los del sistema bancario colombiano.

En términos de depósitos, aunque hubo unos meses de estrecha liquidez al inicio de la pandemia (marzo 2020), se presentó finalmente un crecimiento de 51 mil millones de pesos, permitiendo

indicadores de liquidez a 30 días o IRL de 2,3 veces el requerido. La relación de solvencia se ubica en 14,5%, indicador similar al registrado en diciembre de 2019.

Dados los menores crecimientos de cartera, los ingresos por intereses presentaron una disminución importante en 2020 de casi 40 mil millones de pesos que, unidos a mayores provisiones en los últimos meses del año de más de 20 mil millones de pesos adicionales, representaron una pérdida de 33 mil millones de pesos.

METAS 2021

El año inicia con la implementación de un nuevo plan estratégico de cinco años que busca, en su primer año, encaminar al Banco a ser auto-sostenible, centrando su actuar en el cliente, a través de la vinculación masiva en los nichos de mercado, el crecimiento sistemático de los negocios, la eficiencia operativa, la gestión adecuada del riesgo y el desarrollo de una cultura organizacional alineada a los objetivos.

Para esto se han definido actividades desde las perspectivas comercial, financiera, operativa, de talento humano y de innovación y transformación, las cuales están enmarcadas dentro de los apetitos de riesgo y rentabilidad de la organización.

BANCO PICHINCHA C. A. **AGENCIA MIAMI**



El año abrió “normalmente”, con expectativas de crecimiento para la Agencia, sobre todo para aumentar sus colocaciones. Pero a los pocos meses la pandemia global cambió los

esquemas y prioridades, y obligó a la organización a rediseñar los puestos de trabajo para poderlo hacer remotamente. Felizmente, la Agencia había iniciado las inversiones tecnológicas necesarias que sirvieron para apoyar el trabajo remoto que todavía realizamos con la mayor parte de las funciones de la Agencia.

ENTORNO 2020

Aunque 2020 no fue fácil, la Agencia registró una rentabilidad positiva de 4,3 millones de dólares, apoyada en el crecimiento de la cartera de préstamos, en el aumento del volumen transaccionado por bancos corresponsales y una cartera de crédito estable y sin vencimientos, acompañados por el control de los gastos operativos durante el año.

RESULTADOS 2020

El crecimiento de la cartera de préstamos a terceros fue de 17,5 millones de dólares, lo que representa 11%, excluyendo transacciones relacionadas, sin créditos vencidos.

La banca personal logró aumentar depósitos a plazo en 6,2 millones de dólares, un crecimiento de 3,2%, confirmando el compromiso de la Agencia con un servicio personalizado, eficiente y de calidad para sus clientes.

Se mantuvieron altos niveles de liquidez, con un ratio de préstamos sobre depósitos de 46%.

Las utilidades acumuladas, como principal rubro de patrimonio en la Agencia, crecieron 6,8 millones de dólares (28%).

El control de gastos se mantuvo. Los gastos operacionales aumentaron 7% en 2020, como resultado se cerró el año con un nivel de eficiencia de 56,9%, ROA de 1,0% y retorno sobre patrimonio (ROE) de 11,71%.

METAS 2021

Para 2021 la Agencia tiene como desafío rentabilizar la liquidez en su balance por medio de colocaciones e inversiones a corto plazo, manteniendo siempre la calidad de sus activos, atrayendo corresponsales selectivamente y trayendo nuevos negocios a la Agencia.

BANCO PICHINCHA PERÚ S. A.



Banco Pichincha Perú es un banco orientado al negocio de empresas, personas y microfinanzas. Para atender a sus clientes el Banco cuenta con una red de agencias compuesta por 29 oficinas en Lima y Callao, y 19 oficinas en provincias. Además, mediante una alianza estratégica con la cadena de tiendas de electrodomésticos Carsa, cuenta con ocho agencias adicionales localizadas al interior de las principales oficinas de la cadena a nivel nacional. La red de atención al cliente se complementa con el acuerdo con la red de cajeros corresponsales Globokas.

El Banco tiene como estrategia desarrollar relaciones de confianza y de largo plazo con sus clientes para, a través de estas, crecer de manera rentable y sostenible. Dicha estrategia se fundamenta en una gestión de segmentos específicos del mercado, donde su propuesta de valor, productos y canales se adecúa a cada una de las necesidades de sus clientes. Banco Pichincha Perú aspira a ser el banco líder en ofrecer soluciones financieras a su mercado objetivo, brindando calidad de servicio, eficiencia y oportunidad.

ENTORNO 2020

Pese a la compleja situación política, económica y social desencadenada durante 2020, a causa de la covid-19, el Banco mantuvo su posición como uno de los 10 bancos con mejor reputación y profundizó su apuesta por Perú. Así, priorizó la inversión en proyectos de transformación tecnológica para ofrecer a sus clientes un mayor nivel de eficiencia, un mejor servicio y canales digitales, alineados con los nuevos hábitos de consumo de servicios financieros. Este esfuerzo se mantendrá a lo largo de los siguientes años; una muestra de ello es el reciente lanzamiento de la *app* del Banco destinada a la Banca Personas.

Consciente del difícil contexto social que también supuso la crisis sanitaria, el Banco no solo organizó campañas de apoyo para familias que viven en Perú en situación de vulnerabilidad, sino que acompañó acciones solidarias para beneficiar a ecuatorianas y ecuatorianos varados en el país por el cierre de fronteras. Asimismo, sumó esfuerzos con la ONG Enseñame Voluntariado, mediante la cual un grupo de voluntarios y voluntarias del Banco dedicaron 155 horas para reforzar la educación de niños y niñas sin acceso a una educación de calidad.

El Banco sigue encaminado a fortalecer su cultura organizacional —con base en los pilares del propósito y valores compartidos por las unidades de negocio que conforman el Grupo Pichincha— y durante 2020 priorizó la gestión cultural como parte del proceso de transformación, como también la renovación de la estructura organizacional de la empresa hacia un modelo que favorece la consolidación de la gestión comercial.

RESULTADOS 2020

Ante el panorama social descrito, el gobierno implementó una política monetaria expansiva

sin precedentes. El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) empleó herramientas y mecanismos para reducir la tasa de interés a niveles históricamente bajos y facilitar el acceso a liquidez para los diferentes actores económicos, con el fin de dinamizar la economía y mitigar el impacto de la crisis. Del mismo modo, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) facilitó, entre otros, la reprogramación y congelamiento de los créditos para no afectar el *rating* crediticio de los clientes y su acceso al crédito. Ello a fin de dilatar, de manera controlada, el impacto en los portafolios.

Banco Pichincha Perú fue uno de los primeros en atender el principal programa de reactivación económica (Reactiva Perú), por el cual el BCRP suministró de liquidez a las empresas y asumió mayoritariamente un riesgo compartido. El Banco desembolsó créditos por mil millones de soles aproximadamente y tuvo un rol activo en el programa FAE MYPE, destinado a otorgar facilidades crediticias a las pequeñas y medianas empresas.

Banco Pichincha logró mantener su participación de mercado, incluso en un entorno marcado por la incertidumbre. Como consecuencia de un enfriamiento de la economía y con tasas de interés históricamente bajas a lo largo de 2020, el Banco superó los 950 millones de soles de ingresos.

A diciembre de 2020 el Banco alcanzó activos por un total de 11.070 millones de soles, una variación de 1.400 millones de soles (14,5%) respecto al final del ejercicio anterior. La principal variación es explicada por 855 millones de soles (11%) en colocaciones brutas. Específicamente la cartera de créditos del Banco registró un saldo de 8.000 millones de soles al cierre de 2020.

Por el lado del pasivo, el Banco se enfocó en fortalecer su fondeo con fuentes estables y diversificadas. Producto de ello, los pasivos totales del Banco sumaron 10.129 millones de soles, incre-

mentándose en 1.361 millones de soles respecto a diciembre del año anterior. Las variaciones responden principalmente al crecimiento de 1.787 millones de soles en cuentas de ahorro (134%).

En lo que respecta a riesgos, el ratio de cobertura al término de 2020 fue de 144%, una mejora de 135,4% comparada con el cierre del ejercicio anterior. Por su parte, el ratio de cobertura pesada fue de 84,2% a diciembre de 2020 versus 74,8% en 2019.

En cuanto a la solvencia, el Banco recibió un aporte de capital por parte de sus principales accionistas (Banco Pichincha C. A. y Pichincha Holding LLC) por 35 millones de dólares (el equivalente en soles) para fortalecer su patrimonio. El aporte estuvo destinado a enfrentar mayores necesidades de provisiones, generadas a consecuencia del deterioro de la economía. Así, se alcanzó un coeficiente de adecuación patrimonial (palanca global) de 12,80% al cierre del año, por encima del nivel definido por el Directorio. Al cierre del ejercicio 2020, el patrimonio del Banco ascendió a 947 millones de soles, un incremento de 42 millones de soles respecto al cierre del ejercicio 2019.

METAS 2021

En 2021 Banco Pichincha Perú continuará alineándose a un plan estratégico definido en la ejecución de iniciativas que fortalezcan su capacidad de innovación y mejoren su infraestructura tecnológica para atender los tres grandes segmentos de negocio: empresas, personas y microfinanzas.

El Banco priorizará iniciativas para fortalecer la calidad de cartera y su solvencia a largo plazo. En 2021 se seguirán buscando sinergias con el Grupo Pichincha, con el objetivo de profundizar en el valor diferencial que la compañía ofrece a sus clientes y continuar fortaleciendo su posicionamiento en el mercado peruano.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

BANCO DE LOJA S. A.



Durante el año 2020 se formularon varios planes para profundizar la relación con el cliente, los cuales siguieron su curso, a pesar de las dificultades derivadas de la pandemia, pero dentro de un marco de fortalecimiento de una estrategia de transformación digital que las circunstancias impulsaron, así como por las exigencias competitivas y de mercado, manteniendo los pilares de desempeño institucional, sobre todo en términos de solvencia financiera y liquidez.

En gestión de servicios, procurando mejorar los medios de prestación y generar mayor cercanía con el cliente, se eliminaron papeletas de depósito y de retiro en el área de cajas. Con el fin de facilitar compras por Internet para tarjetas de débito, se implementó esta funcionalidad por medio del botón de pagos. Adicionalmente, en la gestión de colocaciones se incorporó el servicio de crédito en línea por medio de la banca electrónica.

En gestión de canales se desarrollaron y mejoraron formas de acceso a la banca móvil con reconocimiento biométrico a través de *face ID* (reconocimiento de rostro) y *touch ID* (reconocimiento de

huella digital), al tiempo que se habilitaron nuevas y modernas oficinas en las ciudades de Quito y Zamora. Tratando de superar las barreras de movilidad, distancia geográfica y mantener cercanía con el cliente, humanizando el servicio con apoyo de herramientas tecnológicas, se implementó el servicio de atención virtual denominado “asesor en vivo”.

Un hito relevante del proceso de transformación digital fue la implementación de un modelo de gestión de la innovación, cuyo propósito es desarrollar un esfuerzo sistemático y disciplinado que permita evolucionar de manera sostenible el negocio financiero, agregando valor a los clientes, a la entidad y a la sociedad en general.

En la misma línea y promoviendo la toma de decisiones objetiva y basada en información, se estableció la Oficina de Gobierno de Datos, como responsable de la gestión de la disponibilidad, integridad, usabilidad y seguridad de estos.

Complementariamente, como parte de la gestión de procesos internos y con el fin de mejorar el nivel de eficiencia operativa, se inició la implementación de “robots” en algunas tareas, como en el cuadro operativo de cajeros automáticos, lo que permitirá disminuir el tiempo de respuesta en ATM y mejorar la calidad de servicio de este canal. A la par, se incorporaron herramientas para el monitoreo de transacciones en línea, mejorando la gestión de riesgos en aspectos relativos a fraudes internos y externos.

En términos financieros, aunque la economía nacional experimentó una fuerte contracción, el total de depósitos subió 10,37% anual, destacándose el crecimiento de los depósitos de ahorro con 18,61%, seguido de depósitos monetarios con 6,41%, y depósitos a plazo con 4,59%.

Aunque se redujeron las necesidades de financiamiento de empresas y particulares, la cartera de crédito disminuyó tan solo 1%, manteniendo

abierta la oferta crediticia y tratando de promover por esta vía la actividad económica bajo estándares prudentes de riesgo crediticio.

Para hacer frente a las dificultades financieras de los clientes, se estableció un programa de alivios en todos los segmentos, a través de diferimientos, refinanciamiento, reestructuración, renovación y, en varios casos, otorgamiento de liquidez adicional. Por diferimientos crediticios se culminó con un total de 115 millones de dólares en 8.000 operaciones; por refinanciamientos y reestructuraciones normales y conforme a resoluciones del organismo de control, 10 millones de dólares y 754 operaciones. Al cierre del año 2020 se mantuvo un *stock* de 34,93% del total de la cartera con diferimientos extraordinarios y 17,59% entre créditos refinanciados y reestructurados.

La cartera improductiva registró un indicador de 2,81% respecto a la cartera total; la cobertura de provisiones respecto a esta fue de 9,29%, y con relación a dicha cartera improductiva de 329%, pues se destinaron 9,3 millones de dólares a constituir provisiones específicas y genéricas. Esta decisión, conjuntamente con la capitalización de 67% de los resultados del ejercicio económico 2019, permite mantener una relación patrimonial con respecto a activos ponderados por riesgo en alrededor de 18%, fortaleciendo la solvencia financiera institucional.

Con el objetivo de mantener prudentes niveles de liquidez, la relación de fondos disponibles con respecto a depósitos totales estuvo sobre 30%, sin registrar períodos con posición de liquidez en riesgo, con suficientes coberturas en las diferentes bandas de tiempo y en los diferentes escenarios de estrés.

En conclusión, ante los retos que planteó 2020, Banco de Loja tuvo capacidad de respuesta oportuna desde el punto de vista comercial, tecnológico, operativo y de riesgos y, sobre todo, se generó una suerte de aprendizaje para períodos complejos

y de incertidumbre de la economía, manteniendo activos los proyectos con orientación al cliente que contribuirán a afrontar los desafíos que trae el año 2021.

BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S. A.



2020 sin duda será recordado como uno de los años más complejos que hemos vivido en los últimos tiempos. La covid-19 generó un impacto enorme. Todas las actividades económicas han sido afectadas, unas más que otras, y la banca sin duda tuvo una afectación importante. En ese entorno nos hemos desenvuelto y, a pesar de las circunstancias, BGR terminó con resultados positivos en los objetivos estratégicos: mantener una sólida situación financiera, brindar una experiencia de servicio única a nuestros clientes y mantener un adecuado clima laboral.

En el ámbito financiero, a pesar de tener prácticamente tres meses de actividades casi paralizadas, terminamos el año con un crecimiento de 2,7% en el tamaño del balance y alcanzamos una cifra récord de total de activos por 993 millones de dólares. La cartera de crédito, no obstante, tuvo una contracción de 1,4%, producto de la desaceleración económica. En cuanto a la morosidad BGR cerró con un muy buen indicador: 1,44%, que —si se mira con la normativa PAR 15 vigente antes de la pandemia— sería de 2,6%. Si bien existe un deterioro frente a 2019 (1,83%), es un muy buen indicador de cartera vencida, considerando la situación económica actual.

Adicionalmente, se fortaleció el nivel de provisiones, pasando de una cobertura sobre la cartera total en 2019 de 6,76% a 8,09% en 2020; la cobertura sobre la cartera en riesgo supera el 500% y es una de las más altas del sistema. La rentabilidad del banco cayó de manera importante en comparación con 2019; sin embargo, seguimos siendo uno de los bancos con mayor rentabilidad en el sistema. La utilidad neta fue de 6,9 millones de dólares y el ROE de 8,3%. La liquidez del banco se mantiene muy sólida, con indicadores arriba del promedio del sistema. En general, se superó la mayoría de las metas financieras esperadas para el año.

En el pilar estratégico de “experiencia” logramos superar la meta establecida en “lealtad de los clientes”, llegando a un nivel de 87,7% y a un índice de satisfacción de 92%. Esto indica que los clientes se sienten muy a gusto con el nivel de servicio y experiencia que tienen en BGR, lo cual nos compromete a seguir siendo cada vez mejores en este aspecto.

El clima laboral se mide a través de la encuesta Habits, que permite evaluar el bienestar de los colaboradores desde tres diferentes perspectivas: CARE (relacionada con el cuidado en las actividades personales, equilibrio y alimentación), TRABAJO (en lo que respecta al liderazgo, equipo y herramientas) y ORGANIZACIÓN (que mide nivel de orgullo de los colaboradores, ambiente y cultura). Se obtuvo un resultado global de 84,6/100, 3,4% por debajo de 2019, lo que es un reflejo del difícil año personal y profesional; sin embargo, es un indicador que ratifica el buen clima laboral que se maneja al interior de BGR. No cabe duda de que la motivación de los colaboradores constituye un factor importante para el éxito de las organizaciones, y para BGR el clima laboral es un pilar estratégico para el logro sostenido de sus objetivos.

La prioridad del banco seguirá siendo ofrecer la mejor experiencia a los clientes, a través de un equipo humano de alto desempeño comprometido con los objetivos estratégicos. Se buscará permanentemente utilizar los recursos financieros de la manera más eficiente posible. Debemos adaptarnos a nuevos modelos de negocios, que nos permitan ser más eficientes, ágiles y flexibles, y así responder de mejor manera a los retos que nos presenta el dinámico y cambiante mundo actual.

INFORME

A LOS ACCIONISTAS

El panorama económico sigue siendo muy incierto. Después de la conmoción sin precedentes en la primera mitad del año, con el PIB mundial en el segundo trimestre de 2020, 10% más bajo que a fines de 2019, la producción repuntó bruscamente en el tercer trimestre conforme las medidas de contención se volvieron menos estrictas, las empresas reabrieron y se reanudó el gasto de los hogares. A pesar del positivo repunte, la producción en las economías avanzadas se mantuvo alrededor de 4,5%, por debajo de los niveles preandémicos en el tercer trimestre, cerca de la caída máxima experimentada durante la crisis financiera mundial. Sin el apoyo político, rápido y eficaz, introducido en todas las economías para amortiguar el impacto en los ingresos de los hogares y las empresas, la producción y el empleo habrían sido sustancialmente más débiles.

SITUACIÓN MACROECONÓMICA 2020 Y PERSPECTIVAS PARA 2021

Breve visión de la situación macroeconómica mundial y regional

1

LA RECUPERACIÓN MUNDIAL SIGUE SIENDO PARCIAL Y DESIGUAL

Tras la flexibilización de las medidas de confinamiento, el ritmo de la recuperación se ha moderado recientemente, en especial en Europa, pero la producción puede volver a caer. Las medidas

diarias de movilidad permanecen por debajo de los niveles preandémicos y han comenzado a disminuir nuevamente en las economías avanzadas, con medidas de contención más estrictas que se están implementando para abordar los nuevos brotes del virus. Como se vio en el segundo trimestre de 2020, las medidas de contención más estrictas y la menor movilidad se asocian con resultados de actividad económica más débiles. El repunte inicial de algunas encuestas empresariales también se ha debilitado, especialmente en los servicios. Entre los países con estimaciones mensuales de la actividad económica para toda la economía, en septiembre se había restablecido algo más de dos tercios de la disminución de la producción entre enero y abril.

A pesar de unas perspectivas muy inciertas, las condiciones financieras se han normalizado en gran medida desde el pico de la crisis, tras las rápidas y radicales respuestas de los bancos centrales. La rápida propagación de la pandemia y las estrictas medidas de contención provocaron caídas históricas en los precios de los activos financieros y un repunte general de la volatilidad en marzo y abril, con algunos mercados dejando de funcionar correctamente. Desde entonces los precios de las acciones se han recuperado en todos los ámbitos y los indicadores de volatilidad han vuelto a los estándares históricos.

Los rendimientos de la deuda pública a largo plazo se han mantenido bajos en muchas economías avanzadas, después de haber alcanzado mínimos históricos, en medio de la relajación masiva de la política monetaria y una huida hacia activos seguros. Con algunas excepciones, las monedas también se han recuperado frente al dólar estadounidense en las principales economías avanzadas y de mercados emergentes, lo que refleja tanto la mejora del sentimiento de riesgo global como las preocupaciones sobre un empeoramiento de la crisis de la covid-19 en Estados Unidos.

Es importante destacar que las preocupaciones sobre la estabilidad financiera han disminuido en los segmentos más frágiles del mercado. Los flujos de capital hacia las economías de mercados emergentes se han recuperado rápidamente después de la ola de ventas de marzo, lo que ha aliviado las presiones de financiación que enfrentan muchos prestatarios soberanos con necesidades fiscales masivas. Las tensiones también han disminuido en el sector empresarial, tanto en las economías avanzadas como en las de mercados emergentes, con las grandes empresas aprovechando los mercados para recaudar efectivo; los diferenciales de los bonos corporativos han vuelto a su nivel anterior a la crisis para los prestatarios con grado de inversión. Sin embargo, una serie de prestatarios corporativos y soberanos con calificaciones más bajas aún enfrentan altos costos de endeudamiento y/o han retrasado nuevas emisiones. Hasta ahora los bancos de las principales economías avanzadas han resistido gracias a los sólidos colchones de capital y liquidez. Pero los precios de las acciones de los bancos se han mantenido significativamente por debajo de los niveles anteriores a la crisis, la rentabilidad ha disminuido, las normas crediticias se han endurecido y los bancos seguirán sufriendo pérdidas si la actividad económica en sectores específicos se mantiene moderada o se contrae aún más. Los fondos del mercado monetario y los fondos de inversión también han experimentado importantes problemas de liquidez.

UNA RECUPERACIÓN GRADUAL EN MEDIO DE UNA INCERTIDUMBRE PERSISTENTE

Está previsto que continúe el crecimiento moderado, siempre que se pueda contener la pandemia de forma eficaz. Se proyecta que una recuperación gradual pero desigual de la economía global subsista en los próximos dos años. Después de una

disminución de 4,25% en 2020, se prevé que el PIB mundial se recupere en 4,25% en 2021 y otro 3,75% en 2022. Se prevé que el PIB de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) aumente alrededor de 3,5% anual en 2021 y 2022, después de haber caído alrededor de 5,5% en 2020. Para fines de 2021 se estima que el nivel de producción mundial habrá vuelto al nivel de fines de 2019, aunque este no será el caso en todos los países.

Se prevé que la producción siga siendo persistentemente más débil de lo proyectado antes de la pandemia, lo que sugiere que el riesgo de costos duraderos de la pandemia es alto. Se espera que estos déficits sean relativamente bajos en China, Corea, Japón y algunas economías del norte de Europa, entre 1 y 2% en 2022. La mediana de la economía de mercados avanzados y emergentes podría haber perdido el equivalente a cuatro o cinco años de crecimiento del ingreso real per cápita para 2022. Las estimaciones iniciales del crecimiento de la producción potencial después de la pandemia también destacan la probabilidad de costos permanentes del brote, y se prevé que el crecimiento de la producción potencial en las economías de la OCDE se desacelerará a poco más de 1,25% anual en 2021-22, medio punto porcentual más débil que inmediatamente antes de la crisis.

Se espera que persista una considerable heterogeneidad en la evolución de las principales economías, tanto entre las economías avanzadas y de mercados emergentes como entre las regiones. El impacto económico de la pandemia ha estado relativamente bien contenido en muchas economías de Asia-Pacífico y del norte de Europa, lo que refleja medidas de protección efectivas, incluidos sistemas de prueba, seguimiento y aislamiento con recursos suficientes, y familiaridad con las medidas de precaución para protegerse contra los riesgos de enfermedades transmisibles. Por el contrario, las medidas

para controlar los brotes de virus en otras partes de Europa y en otras economías de mercados emergentes se han prolongado e implicaron caídas mucho más profundas en la producción.

En Estados Unidos, se prevé que el crecimiento del PIB se sitúe entre 3,25% y 3,5% durante los próximos dos años, tras una disminución de la producción de 3,75% en 2020. Es probable que la alta incertidumbre, el elevado desempleo y los nuevos brotes de virus localizados limiten el ritmo de la recuperación, particularmente a corto plazo, pero un paquete fiscal adicional asumido a principios de 2021 debería ayudar a respaldar los ingresos y gastos de los hogares. La política monetaria acomodaticia continuará impulsando la actividad en especial de vivienda.

Se está produciendo una recuperación gradual en Japón, y se prevé que el crecimiento del PIB sea de alrededor de 2,25% en 2021 y 1,5% en 2022, tras una disminución de la producción de 5,25% en 2020. La mejora de la demanda externa ayudará a que las exportaciones se fortalezcan, pero una debilidad en los ingresos personales frenará el consumo privado. Las fuertes medidas fiscales han ayudado a amortiguar la actividad este año, pero una postura fiscal más estricta en 2021, a pesar del nuevo presupuesto complementario anunciado en noviembre, ralentizará el ritmo de la recuperación.

En la zona euro el PIB ha disminuido 7,5% este año y las perspectivas a corto plazo son débiles. Se espera que la producción caiga cerca de 3% en el cuarto trimestre de 2020, lo que refleja la reciente reintroducción de estrictas medidas de contención en la mayoría de países. Siempre que los brotes de virus se puedan contener eficazmente a corto plazo y se restablezca la confianza, se proyecta una recuperación moderada en 2021-22. Sin embargo, es posible que los niveles de producción prepandémica no se recuperen por completo sino hasta después de 2022. Con un apoyo considerable este

año, se espera que la política fiscal sea ampliamente neutral en 2021 y ligeramente restrictiva en 2022, a pesar de las modestas perspectivas, pero las subvenciones de la Unión Europea deberían ayudar a respaldar la inversión en las economías más afectadas durante el período de proyección.

Se espera la continua recuperación en China, y se estima que el crecimiento del PIB sea de alrededor de 8% en 2021 y 5% en 2022. Ahora se está retirando el estímulo monetario, pero la política fiscal seguirá siendo de apoyo. Una fuerte inversión en bienes raíces e infraestructura, apalancada por el estímulo de las políticas, un mayor crecimiento del crédito y un mejor desempeño de las exportaciones, están impulsando la recuperación y la demanda externa en muchas economías productoras de materias primas y socios clave de la cadena de suministro en Asia. Sin embargo, los avances en el reequilibrio de la economía se han ralentizado y persisten importantes riesgos financieros derivados de la banca informal y la elevada deuda del sector empresarial.

Situación macroeconómica nacional

2

SECTOR REAL

EVOLUCIÓN DEL PIB

El PIB en 2019 se mantuvo en igual nivel que en 2018, registrando una tasa de crecimiento de 0%. Este desempeño es atribuible al decrecimiento de la demanda interna, que tuvo una contribución negativa de -0,9% al incremento del PIB, contrarrestado por el crecimiento de la demanda externa (exportaciones), que contribuyó en 1% al PIB. Al analizar los componentes de la demanda interna, su caída se explica por la contribución negativa de la formación bruta de capital fijo (FBKF) (-0,8%), seguida por el consumo del gobierno (-0,3%),

mientras el consumo de los hogares contribuyó de forma positiva al crecimiento de la economía (0,2%).

Hasta el tercer trimestre de 2020 el PIB acumulado disminuyó 7,7% respecto al año anterior, cuando en igual período de 2019 tuvo un crecimiento de 0,5%. Si bien no hay cifras oficiales de las cuentas nacionales al momento de esta publicación del cuarto trimestre de 2020, la última previsión del Banco Central del Ecuador (BCE) de noviembre de 2020 da cuenta de que la economía ecuatoriana habría sufrido un decrecimiento de -8,9% en 2020¹. La contracción del PIB en 2020 se deriva de las consecuencias de la pandemia sobre la economía ecuatoriana, cuyos efectos iniciaron en marzo de 2020, cuando el gobierno decretó la paralización de gran parte de las actividades económicas y de movilidad de los ciudadanos, con la finalidad de contener la propagación del virus. En ese contexto de paralización de actividades, hasta el tercer trimestre de 2020, la contribución de la demanda interna al PIB fue de -9,6%, y demanda externa de -1,1%. La demanda interna fue afectada principalmente por una reducción del consumo de los hogares (contribución de -4,2% al crecimiento del PIB) y de la formación bruta de capital fijo FBKF (contribución de -2,7%), mientras el consumo del gobierno tuvo una contribución de -0,9%. Los cálculos del Fondo Monetario Internacional (FMI) y del Banco Mundial (BM) prevén un decrecimiento del PIB en 2020 de -9,5% y -7,4%²,

¹ BCE, "La economía ecuatoriana se recuperará 3,1% en 2021", 2020, <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1394-la-economia-ecuatoriana-se-recuperara-3-1-en-2021#:~:text=El%20Banco%20Central%20del%20Ecuador,%25%20y%209%2C6%25/>.

² Banco Mundial, "Ecuador", 2021, <https://datos.bancomundial.org/pais/ecuador>.
Cepal, "América Latina y el Caribe: proyecciones de crecimiento, 2020-2021", https://www.cepal.org/sites/default/files/pr/files/tabla_prensa_pib_balancepreliminar2020-esp.pdf.
International Monetary Fund, "Ecuador, First Review Under the Extended Arrangement", 2020, <https://www.imf.org/en/Publications/CR/Issues/2020/12/23/Ecuador-First-Review-Under-the-Extended-Arrangement-Under-the-Extended-Fund-Facility-and-49980/>.

respectivamente, y los de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal) de -9%.

La tasa promedio de crecimiento del PIB en los últimos seis años —incluyendo la proyección de 2020— es de -1,28%, porcentaje inferior al crecimiento poblacional promedio del mismo período (1,38%)³ (GRÁFICO 1, PÁG. SIG.). Por lo tanto, el PIB per cápita en dólares constantes de 2007 ha pasado en 2014 a 4.374 dólares hasta 3.816,5 dólares en 2020, de acuerdo con cifras proyectadas por el BCE⁴.

La caída de la demanda interna durante 2020 se explica en el contexto de la pandemia mundial, que provocó una disminución del consumo de los hogares hasta el tercer trimestre de 2020 de -6,8%, a medida que las diferentes actividades económicas se paralizaron o disminuyeron significativamente, y muchas familias ecuatorianas perdieron o vieron limitadas sus fuentes de generación de ingresos. Por su parte, el Gobierno ecuatoriano sufrió una disminución de ingresos por la caída del precio del petróleo como por la disminución en el volumen exportado de este *commodity*, junto con la caída en ingresos tributarios derivada de la menor actividad económica. Esto, combinado con la ausencia de reservas fiscales para afrontar momentos de crisis interna o externa y el poco acceso a fuentes de financiamiento, provocó una reducción de gastos del sector público, lo que también tuvo un impacto negativo en la demanda interna.

Efectivamente, el gasto del sector público no financiero (SPNF), con datos hasta octubre de 2020, bajó en 3.426,4 millones de dólares con relación al año 2019; de los cuales, 1.900,8 millones de dólares se disminuyeron en gasto corriente y

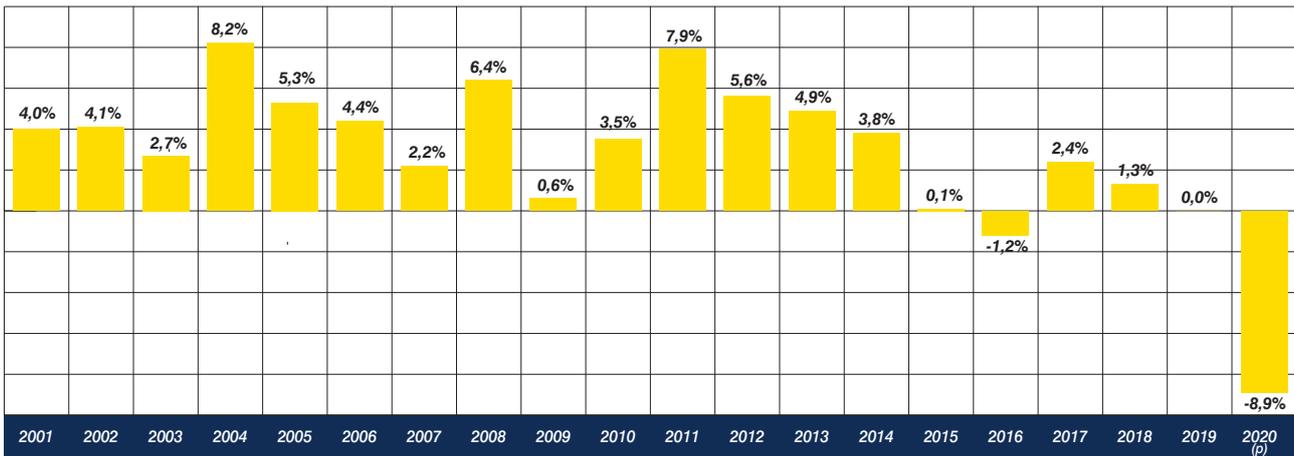
³ Ecuador en Cifras, "Estadísticas", febrero 2021, <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>.

⁴ BCE, *Información Estadística Mensual* n.º 2026. IEM 4.4.1., 2020, <https://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/bolmensual/IEMensual.jsp/>.

GRÁFICO 1

CRECIMIENTO ANUAL DEL PIB (TASA DE VARIACIÓN EN PORCENTAJES)

FUENTE: BCE, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL N.º 2026, DICIEMBRE 2020,
[HTTPS://CONTENIDO.BCE.FIN.EC/HOME1/ESTADISTICAS/BOLMENSUAL/IEMENSUAL.JSP/](https://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/bolmensual/iemensual.jsp/).



1.535,4 millones de dólares en el denominado gasto de capital, que forma parte de la inversión total de la economía, medida por la formación bruta de capital fijo (FBKF). No solo la caída de la inversión pública contribuyó a la caída de la inversión total o FBKF de la economía, sino que la inversión privada también habría disminuido en 2020, según estimaciones de Banco Pichincha (BP), en aproximadamente 6,7% en términos reales.

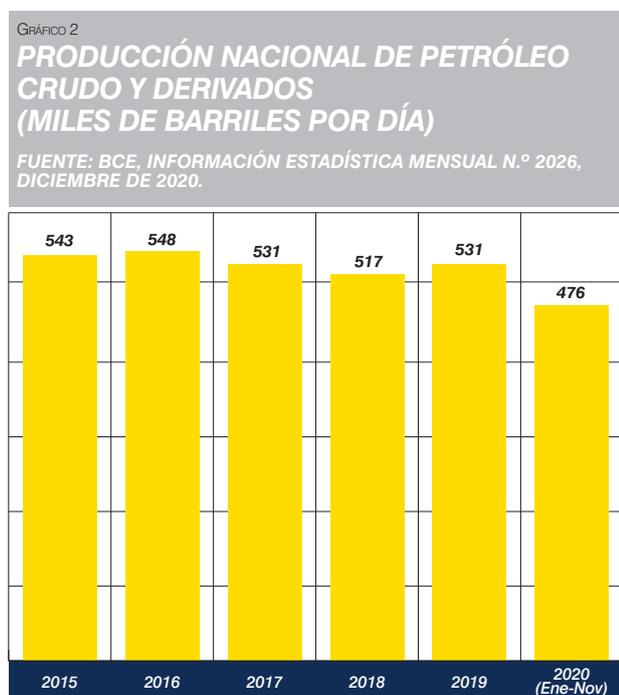
En el caso de la demanda externa, la contribución negativa de las exportaciones al crecimiento en 2020 se desagrega, con datos oficiales de comercio exterior hasta noviembre 2020, en una caída de -6,6% anual del volumen exportado en toneladas métricas de productos petroleros y un aumento de 7,5% anual en el volumen exportado de productos no petroleros. El volumen exportado de petróleo crudo, principal producto petrolero de exportación del Ecuador, decreció en -6,2% anual, caída que se explica en parte por el deslave ocurrido en abril de 2020, que destruyó gran parte de la infraestructura de transporte y provocó una reducción de la producción de más de 60% anual en dicho mes.

Las industrias no petroleras que destacaron por su alto desempeño exportador en 2020, en términos de volumen, fueron las de productos mineros diferentes del petróleo, con un crecimiento de 91,5%; el cacao, cuyas exportaciones en toneladas métricas aumentaron en 21,6% anual; el café, con un crecimiento en volumen de 16,2% anual; el banano, que aumentó 6,9% anual en toneladas métricas, y las del camarón, cuyas exportaciones se expandieron 5,6% en toneladas métricas. Menor dinamismo presentaron las exportaciones de flores que en volumen se expandieron en 0,6% anual.

PRODUCCIÓN DE PETRÓLEO

Hasta noviembre de 2020 la producción nacional de petróleo crudo decreció en -9,8% anual con relación a igual período de 2019, pasando de 531 mil barriles por día en 2019 a 476 mil barriles por día en 2020. Esta evolución contrastó con la de 2019, cuando la producción aumentó en 2,5%. Ecuador ha registrado caídas de la producción petrolera en los últimos años, como en el período 2014-2018, con excepción del año 2016.

Entre 2014 y 2018 la producción promedio por día cayó de 557 mil a 517 mil barriles (GRÁFICO 2). El aumento en la producción ecuatoriana de crudo durante 2019 ocurrió a pesar de que rigió un acuerdo de los países miembros de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) desde el 7 de diciembre de 2018, el cual fue renovado en julio de 2019 y que establecía restricciones a la producción del Ecuador, restricciones a las que el país no se sujetó. Finalmente, Ecuador abandonó la OPEP en enero de 2020, con la finalidad de alcanzar sus objetivos de sostenibilidad fiscal de acuerdo con el anuncio gubernamental de la época. A pesar de que Ecuador ya no estuvo sujeto en 2020 a las restricciones impuestas por los acuerdos de los países miembros de la OPEP, no pudo incrementar su producción en dicho año por el deslizamiento de tierras ocurrido en abril, así como por la falta de inversión en el sector. En 2020 disminuyó tanto la producción de las empresas públicas (Petroecuador) como la producción de las empresas privadas que operan en el país.



MERCADO LABORAL

Desde 2016 se registra un deterioro en la calidad del empleo en Ecuador, medido por la tasa de empleo pleno o adecuado. Según cifras oficiales presentadas por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)⁵, el empleo adecuado/pleno nacional se redujo desde 46,5% de la población económicamente activa (PEA) en diciembre de 2015 hasta 38,8% en diciembre de 2019. Paralelamente, la tasa de empleo inadecuado, que engloba las tasas de subempleo, empleo no remunerado y otro empleo no pleno, aumentó de 48,1% en diciembre de 2015 a 56,7% en diciembre de 2019. Este deterioro de las condiciones de empleo de la PEA se agravó durante el año 2020, fruto de la pandemia de la covid-19 y la caída de la actividad económica resultante.

A septiembre de 2020, el empleo adecuado/pleno alcanzó 32,1% de la PEA, más de seis puntos porcentuales por debajo de la cifra de diciembre de 2019, en tanto el empleo inadecuado se situó en 60,4% de la PEA, y la tasa de desempleo aumentó hasta alcanzar a 6,6% de la PEA (GRÁFICO 3, PÁG. SIG.). A la fecha de esta publicación, no se cuenta con las cifras del mercado laboral a diciembre de 2020, al no haber sido publicadas por el INEC en la fecha correspondiente, de acuerdo con el cronograma de publicaciones oficiales de la entidad.

El deterioro en la calidad del empleo durante el período de la referencia es consistente con la reducción del ritmo de crecimiento económico del país, desde la caída del precio del petróleo en 2015 y la concomitante disminución en el gasto público. Esta situación estructural que ha vivido el país desde 2015 se agravó en 2020 por la paralización de actividades económicas como respuesta a la pandemia. Como se ha mencionado, esto redujo los

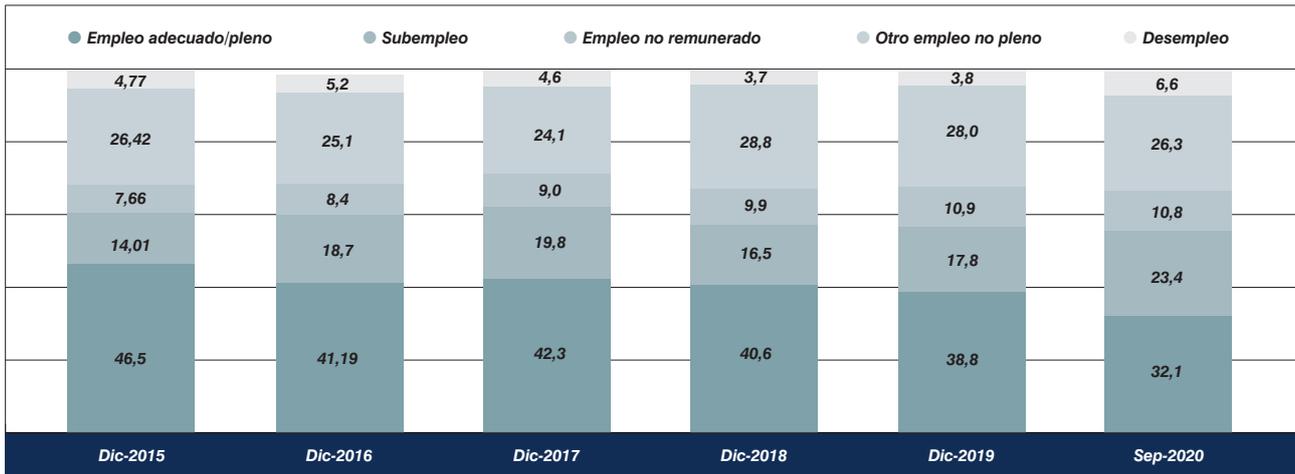
⁵ INEC, *Información estadística, Tabulados y Series Históricas*, septiembre de 2020, <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/empleo-septiembre-2020/>.



GRÁFICO 3

ÍNDICES DEL MERCADO LABORAL (PORCENTAJES)

FUENTE: INEC, ENCUESTA NACIONAL DE EMPLEO, DESEMPLEO Y SUBEMPLEO (ENEMDU), INDICADORES LABORALES.



ingresos del gobierno y también sus gastos, al no contar con reservas fiscales para enfrentar adecuadamente la crisis sanitaria y sostener el gasto público al mismo nivel de 2019.

Para enfrentar la pandemia desde el punto de vista de reducir las pérdidas de empleo, así como proteger temporalmente los ingresos de desempleados y personas vulnerables, se tomaron algunas medidas durante 2020, en las que se invirtieron 1.200 millones de dólares. Estas medidas incluyeron transferencias de efectivo de emergencia a familias pobres por 250 millones de dólares, distribución de canastas alimentarias, relajación temporal de requisitos para acceder al seguro de desempleo, por 372 millones de dólares, y gastos adicionales en el sector de salud por 550 millones de dólares. Además, se aplazaron pagos a la seguridad social, pensiones, seguros de salud, servicios básicos y vivienda, así como controles de precios temporales a alimentos básicos. Se implementó la posibilidad de acuerdos mutuos de cambios en contratos laborales y, de manera temporal, se autorizó una semana más corta de trabajo.

El deterioro de las condiciones del mercado laboral, provocado por la pandemia de la covid-19, ha incrementado los índices de pobreza en Ecuador y pone a un mayor número de familias en riesgo de caer en esta situación. Según estudios de Unicef, la tasa de pobreza habría aumentado 10 puntos porcentuales en el país durante 2020, lo que representaría 1,8 millones de personas más en condiciones de pobreza. Las autoridades del Ecuador estarían trabajando con el BM en una estrategia para duplicar la cobertura de las transferencias en efectivo del gobierno, desde la cobertura actual de 37% de las familias en los tres deciles más bajos de ingresos hasta alcanzar 80% a diciembre de 2021. Este es uno de los objetivos contemplados en el acuerdo con el FMI, suscrito por el gobierno en agosto de 2020, determina que, actualmente existe una utilización de recursos ineficiente porque parte de las transferencias se entregan a familias que no cumplen los requisitos para recibirlas y otras familias que sí deberían recibirlas no lo hacen. Lograr este incremento de cobertura requiere de la actualización y depuración del Registro Social, para focalizar adecuadamente la entrega de las transferencias.

INFLACIÓN

Ecuador cerró 2020 con una inflación anual de -0,93% (GRÁFICO 4). Con excepción de los primeros meses después del inicio de la pandemia, es decir, desde marzo hasta junio, 2020 fue un año en el que hubo deflación en términos anuales en todos los meses. El período de inflación positiva desde marzo hasta junio estuvo influenciado por la declaratoria de estado de excepción en marzo y el consecuente cierre de negocios, lo que pudo haber provocado una disminución de la oferta de bienes y servicios, y una demanda acentuada por la necesidad de aprovisionarse de bienes considerados vitales para la población. La caída de precios se aceleró hasta octubre de 2020, en el que se alcanzó una deflación anual de -1,60%. En noviembre y diciembre, se evidenció mayor actividad económica por las festividades navideñas, si bien hubo deflación, fue menor.

La deflación de precios es una característica de una economía en recesión porque, al caer la demanda de bienes y servicios, se ajustan a la baja los precios, particularmente de los no transables, es decir, aquellos no comercializados con el resto del mundo. El comportamiento deflacionario observado durante 2020 es consistente con la caída del PIB durante dicho año. Si se analiza la inflación de los bienes de acuerdo con su clasificación entre transables y no transables, se observa deflación de bienes no transables a partir de julio. En el caso de los bienes transables, que sí son sujetos a comercialización con el resto del mundo, y la inflación de los bienes no transables, efectivamente se observa que hubo deflación de bienes no transables, lo que estaría soportando la hipótesis de la recesión (GRÁFICO 5). Desde el mismo mes hubo deflación en bienes transables, que puede estar provocado por un componente de deflación importada vía comercio internacional. Es decir, los

bienes importados a un menor precio pueden reducir el importe de este tipo de bienes vendidos en el mercado local. Este último fenómeno también parecería haber sucedido en Ecuador en 2020, ya que el valor unitario o precio de las importaciones FOB del país, en el período enero-noviembre de 2020, decreció en -11% con relación al valor unitario de importación de 2019.

GRÁFICO 4

INFLACIÓN ANUAL

FUENTE: INEC, ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR, VARIACIÓN ANUAL.



GRÁFICO 5

INFLACIÓN ANUAL: TRANSABLES Y NO TRANSABLES

FUENTE: INEC, ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR, INDICADORES DESCRIPTIVOS.

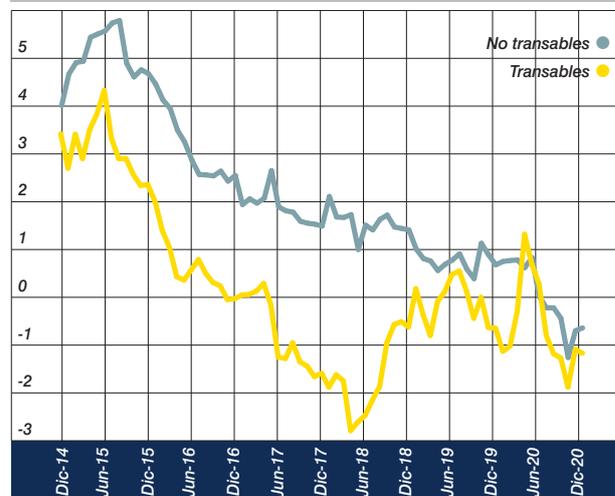
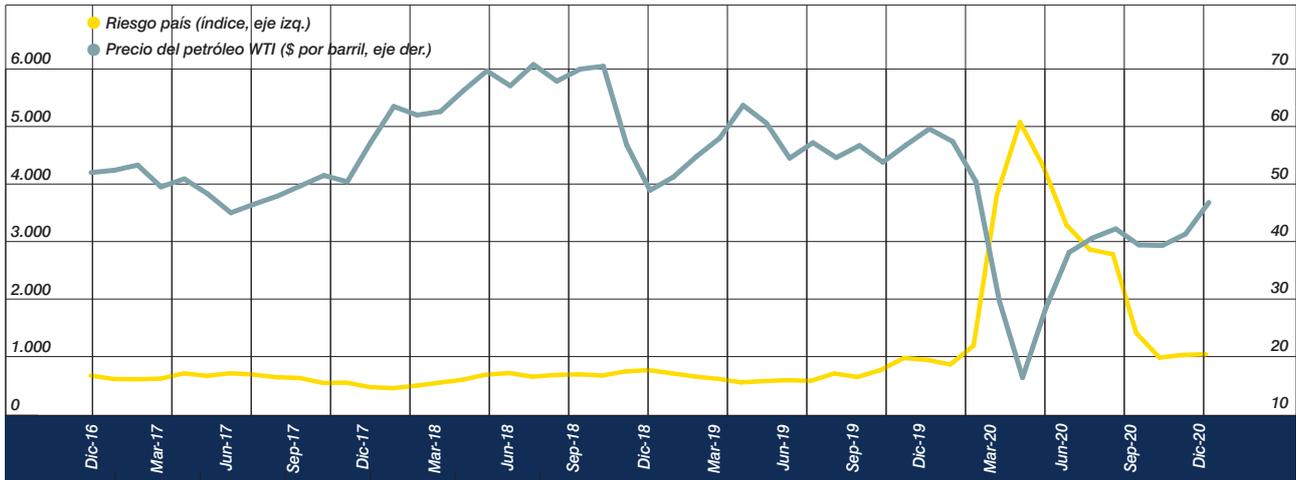


GRÁFICO 6

PRECIO PROMEDIO DEL CRUDO ECUATORIANO Y DEL PETRÓLEO WTI (\$ POR BARRIL) Y RIESGO PAÍS (ÍNDICE)

FUENTE: EMBI, U.S. ENERGY INFORMATION ADMINISTRATION Y BCE, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL N.º 2026, DICIEMBRE DE 2020.



Esta deflación importada contribuyó a la disminución de precios, particularmente de bienes transables en Ecuador. La entrada en vigencia del tratado comercial con la UE a partir de enero de 2017, que contempla la desgravación arancelaria gradual para diversos productos y sectores económicos, puede haber contribuido a esta caída en el valor unitario o precio de importación, ya que durante 2020 continuó el proceso de desgravación gradual de aranceles (GRÁFICO 5, PÁG. ANT.).

La deflación de 2020 ha contribuido a evitar un mayor deterioro de la competitividad de los diferentes sectores productivos del país, al contener una potencial apreciación del tipo de cambio real del Ecuador frente a sus socios comerciales (ver análisis del tipo de cambio real en la sección relacionada con el sector externo de la economía).

SECTOR EXTERNO

El precio del petróleo en el mercado internacional bajó en 2020 con relación a 2019, producto de la caída en la demanda de crudo, derivada de la menor actividad económica inducida por la pande-

mia de la covid-19 a nivel mundial. El precio del barril WTI tuvo un valor promedio de 39,2 dólares en 2020, más de 17 dólares por debajo del precio promedio de 2019 (57 dólares). Paralelamente, con esta caída del WTI a nivel mundial, el precio del barril del crudo exportado por Ecuador disminuyó de 55,6 dólares en 2019 a 35,1 dólares en 2020, representando una disminución de más de 20 dólares por barril, con datos oficiales de la cesta de crudo Oriente y Napo que exporta Ecuador hasta noviembre de 2020.

En 2020 el riesgo país del Ecuador, medido por el Emerging Market Bonds Index (EMBI), se mantuvo en un nivel promedio aproximado de 1.021,9 puntos básicos hasta febrero, y se incrementó en los siguientes meses hasta llegar a un pico de 5.078,3 puntos básicos promedio en abril. Esta alza fue por la caída del precio del petróleo, dada la dependencia de los ingresos por exportación y de los ingresos fiscales del país frente al precio del crudo. Desde mayo de 2020 el riesgo país empezó su proceso de descenso a medida que fue aumentando el precio del crudo, colocándose en 1.041 puntos básicos a diciembre de 2020 (GRÁFICO 6).

TIPO DE CAMBIO REAL

El tipo de cambio real disminuyó en 2019 y 2020 (GRÁFICO 7), señalando menores niveles de competitividad del Ecuador frente a sus principales socios comerciales. La apreciación del tipo de cambio real fue de -1,2% en 2019 y de -1% en 2020. Ocurrió a pesar de que el país tuvo una inflación cercana a 0 durante 2019 y deflación durante gran parte del año 2020, es decir, la apreciación frente a las monedas de nuestros socios comerciales habría sido mayor, si no hubiese sido por la baja inflación ecuatoriana. Efectivamente, durante 2020 y con datos hasta noviembre, las monedas de varios de nuestros principales socios comerciales se depreciaron: el peso colombiano en 13,2%, el peso chileno en 12,7% y el sol peruano en 4,8%. Otro socio comercial importante, la zona euro, en cambio, apreció su moneda en 1,7%

Para que la apreciación del tipo de cambio real no afecte la competitividad de un país, debe ser compensada por aumentos de productividad en el sector transable (sectores económicos sujetos a comercio exterior) de la economía. No se

cuenta con los datos de cuentas nacionales oficiales hasta fines de 2020 que permitan hacer un cálculo de productividad laboral. En 2019, como referencia, Ecuador aumentó la productividad laboral en el sector transable, de acuerdo con estimaciones propias de BP, en 2,1%.

BALANZA COMERCIAL

Durante 2020 y acumulado hasta noviembre, el país presentó un saldo positivo en su balanza comercial de 3.124,6 millones de dólares, superior al superávit de balanza comercial registrado en 2019 en el período enero-diciembre, que fue de 820,1 millones de dólares (GRÁFICO 8). El superávit de la balanza comercial en enero-noviembre de 2020 es el reflejo de una caída en las exportaciones de -9,4% anual en ese período, en comparación con el mismo lapso de 2019, y una caída mayor en las importaciones, que se contrajeron en -23,1% durante ese mismo lapso. La disminución de las importaciones en 2020 es consistente con la caída de la demanda interna de la economía, registrada con datos hasta el tercer trimestre de 2020, en comparación con

GRÁFICO 7

TIPO DE CAMBIO EFECTIVO REAL (AÑO BASE 2014=100)

FUENTE: BCE, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL N.º 2026, DICIEMBRE 2020.



GRÁFICO 8

BALANZA COMERCIAL (MILLONES DE \$)

FUENTE: BCE, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL N.º 2026, DICIEMBRE DE 2020.

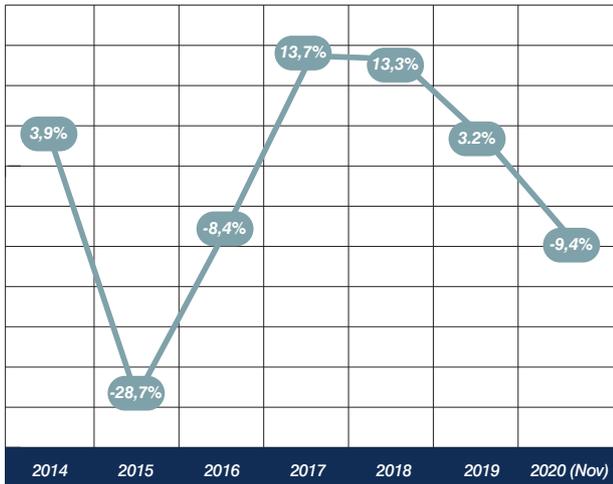




GRÁFICO 9

TASA DE VARIACIÓN ANUAL TOTAL DE EXPORTACIONES (PORCENTAJES)

FUENTE: BCE, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL N.º 2026, DICIEMBRE DE 2020.



igual período de 2019. La demanda interna de la economía, acumulada hasta el tercer trimestre, se contrajo en -9,5% anual en 2020 (como dato de referencia, en 2019, con datos acumulados hasta el tercer trimestre, dicha variación anual fue 0%).

EXPORTACIONES

En 2020 y con datos acumulados hasta noviembre, las exportaciones en valor FOB registraron un decrecimiento anual de -9,4%, caída que contrastó con el crecimiento de las exportaciones en 2019 de 3,2% (GRÁFICO 9).

Esta desaceleración en el crecimiento de las exportaciones se originó en la caída de las ventas petroleras en 2020, las que en valor FOB se contrajeron en -41,2% (GRÁFICO 10). La caída del valor FOB de las exportaciones petroleras se explica a la baja del precio por barril exportado en 2020 y a la caída en el volumen exportado en -6,2%.

En cambio, las exportaciones no petroleras en valor FOB tuvieron su cuarto año consecutivo de expansión, con una variación anual de 11,1% en enero-noviembre de 2020, por encima de la expan-

GRÁFICO 10

TASA DE VARIACIÓN ANUAL EXPORTACIONES PETROLERAS VS. NO PETROLERAS (PORCENTAJES)

FUENTE: BCE, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL N.º 2026, DICIEMBRE DE 2020.



sión de 2019 en igual período (5,7%). El crecimiento en valor FOB de las exportaciones no petroleras en 2020 tuvo una mayor contribución por parte de los productos denominados primarios sin petróleo crudo, cuyos envíos se expandieron 14,9% en enero-noviembre de 2020, un dinamismo mayor al que tuvieron en igual período de comparación en 2019, cuando aumentaron en 10,2%.

Los productos primarios —sin petróleo— que destacaron en el crecimiento de su valor FOB exportado en 2020 fueron los productos mineros, cuyo valor FOB exportado aumentó en 205,7%, pasando de 264,8 millones de dólares exportados en enero-noviembre de 2019 a 809,7 millones de dólares en el mismo período de 2020. Esto se explicaría por la puesta en producción de varios proyectos mineros grandes desde fines de 2019, como el proyecto minero Fruta del Norte, que se encuentra en producción desde noviembre de 2019, y el proyecto Mirador, que se encuentra en producción desde julio de 2019. Otros productos primarios no petroleros que aumentaron el valor FOB exportado durante 2020 fueron el cacao, con un crecimiento

de 25,8% anual en el período enero-noviembre; el café, con un crecimiento de 20,2%, y el banano, con 14,2% de crecimiento. Por otro lado, los productos industrializados sin derivados de petróleo, si bien no presentaron un dinamismo elevado, con un crecimiento del valor FOB de exportaciones de tan solo 0,3% en enero-noviembre de 2020, tuvieron un mejor desempeño que en 2019, cuando decrecieron en -5,4% en igual período. Por lo tanto, junto con los productos mineros no petroleros que en 2020 despuntaron por su dinámica de crecimiento, las exportaciones tradicionalmente más significativas en la estructura de exportaciones del país, como banano, camarón, flores, cacao, café, atún y pescado, fueron las de crecimiento más dinámico en 2020, con relación a productos de exportación de tipo industrial.

Cabe destacar que el crecimiento de las exportaciones no petroleras en valor FOB se dio por un crecimiento en el volumen exportado y por un crecimiento en el valor unitario o precio promedio de exportación. En términos del volumen exportado las exportaciones no petroleras crecieron en 7,5% en enero-noviembre de 2020 con relación a igual período de 2019, superando el crecimiento alcanzado en 2019, período en el que el crecimiento fue de 1,5% con relación al año 2018.

Dentro de las exportaciones no petroleras, se debe poner de relieve el crecimiento de las exportaciones mineras durante 2020. La información de la base de datos de comercio exterior del BCE muestra que estas exportaciones en toneladas métricas habrían aumentado 91,5% en enero-noviembre de 2020 en comparación con igual período de 2019. También sobresalen algunos productos tradicionales de exportación por su dinamismo en el volumen exportado: el cacao es el que más destacó entre los productos tradicionales de exportación, con un crecimiento anual del volumen exportado

de 21,6% entre enero y noviembre de 2020; al igual que el café tuvo un dinamismo importante, con un crecimiento de 16,2%; el banano creció 6,2%, y el camarón 5,6%.

Las expectativas de crecimiento de las exportaciones ecuatorianas en los siguientes años se basan, en parte, en el enfoque de apertura comercial que adoptó el actual gobierno y que continuó durante 2020, mediante la negociación de acuerdos de libre comercio. El gobierno se planteó como objetivo desde 2018 convertir al Ecuador en miembro pleno de la Alianza del Pacífico. En ese marco, en diciembre de 2020, durante la XV Cumbre Presidencial de la Alianza del Pacífico, Ecuador firmó con los miembros de dicha alianza los términos de referencia y avanzar en futuras negociaciones para la incorporación del país como miembro asociado⁶. Para que Ecuador llegue a ser miembro pleno de dicho bloque regional debe tener acuerdos comerciales con los cuatro países integrantes, restando solo por suscribir un acuerdo con México, país con el que Ecuador se encuentra en negociaciones desde diciembre de 2019. En agosto de 2020 Ecuador suscribió su último convenio con países del bloque, al firmar un acuerdo comercial con Chile.

Paralelamente, el gobierno se había planteado como meta suscribir una serie de acuerdos con otros países y bloques regionales. En 2018 Ecuador firmó el Acuerdo Comercial con la Asociación Europea de Libre Comercio (EFTA), el pacto fue aprobado por la Asamblea Nacional en abril de 2020, y ratificado por el presidente de la República en junio de dicho año. El convenio entró en vigencia el 1 de noviembre de 2020, como ventana a un mercado potencial de 14 millones de consumidores con alto

⁶ Primicias, "Ecuador firma términos de referencia para ingreso a la Alianza del Pacífico", 2020, <https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuador-firma-terminos-alianza-pacifico/>.

poder adquisitivo, conformado por los habitantes de Suiza, Noruega, Liechtenstein e Islandia⁷. Además, Ecuador firmó en diciembre de 2020 un acuerdo comercial de primera fase con Estados Unidos. Este tipo de acuerdo no requiere de la aprobación del Congreso estadounidense y no incluye negociación de acceso a mercados y productos agrícolas, a diferencia de un tratado de libre comercio tradicional. En concreto, el acuerdo facilita el comercio internacional entre ambos países; promueve buenas prácticas regulatorias, reducción y simplificación de trámites aduaneros para pymes, y lucha anticorrupción en los procesos de comercio internacional. Los dos primeros puntos del acuerdo se implementarán gradualmente hasta 2022, mientras que los dos últimos son de aplicación inmediata.⁸

⁷ Ministerio de Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, "Aprobación del Acuerdo EFTA permite a Ecuador consolidarse en el mercado europeo", 2020, <https://www.produccion.gob.ec/aprobacion-del-acuerdo-efta-permite-a-ecuador-consolidarse-en-el-mercado-europeo/>.

⁸ Primicias, "Ecuador y Estados Unidos firman un acuerdo comercial de primera fase", 2020, <https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuador-estados-unidos-firma-acuerdo-fase/>.

IMPORTACIONES

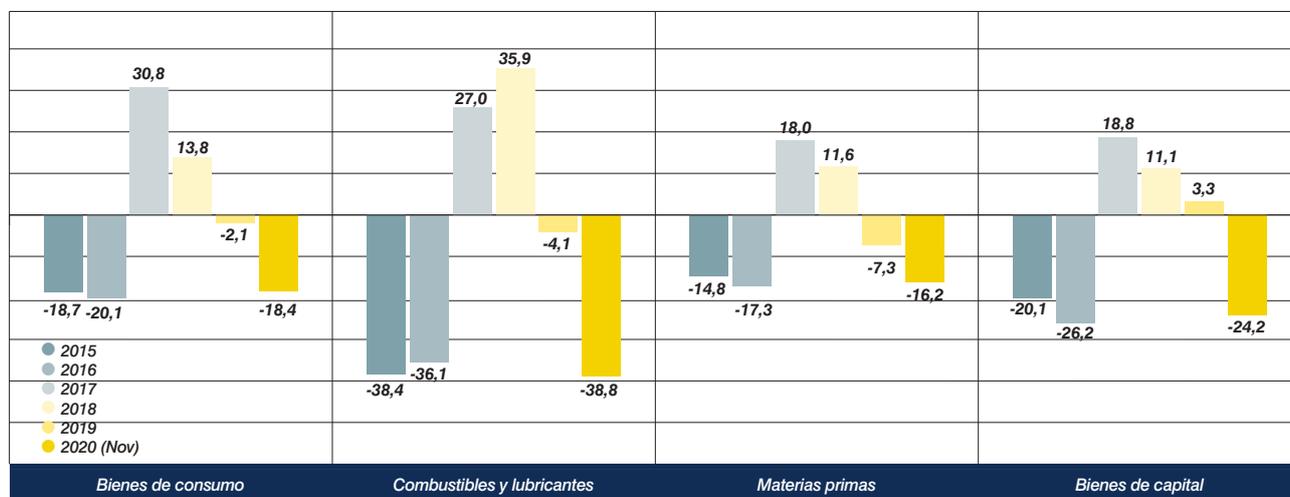
El valor FOB de las importaciones, con datos acumulados hasta noviembre de 2020, decreció -23,1% en comparación con igual período de 2019. La caída de las importaciones es consistente con la desaceleración de la demanda interna, verificada en las Cuentas Nacionales publicadas con datos hasta el tercer trimestre de 2020.

La baja de importaciones se produjo en todo tipo de bienes, clasificados de acuerdo con su destino económico (GRÁFICO 11). Las importaciones de bienes de capital cayeron -24,2%, en contraste con 2019 en el que aumentaron en 3,3%; las importaciones de bienes de consumo disminuyeron -18,4% (una caída mayor a la de 2019 de -2,1%); las de combustibles en -38,8% (-4,1% de caída en 2019), y las de materias primas se contrajeron en -16,2% (-7,3% de caída en 2019). Este comportamiento de las importaciones por destino económico es el reflejo de la caída de todos los componentes de la demanda interna, inversión, consumo de los hogares y consumo del gobierno.

GRÁFICO 11

IMPORTACIONES POR USO O DESTINO (TASA DE VARIACIÓN ANUAL EN PORCENTAJES)

FUENTE: BCE, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL N.º 2026, DICIEMBRE DE 2020.



REMESAS E INVERSIÓN EXTRANJERA DIRECTA (IED)

Los ingresos por remesas de trabajadores que recibe Ecuador disminuyeron en 1,7% anual en los tres primeros trimestres acumulados de 2020, con relación al mismo período de 2019. Esto representó una caída de 39,8 millones de dólares de ingresos al país. Esta disminución, aunque pequeña en comparación con el tamaño global de las remesas y su representatividad en la economía ecuatoriana, era la tendencia esperada, debido a la pandemia a nivel mundial. Las remesas de trabajadores aumentaron con relación al PIB desde 2,2% en 2019 hasta 2,4% en 2020, debido a la caída del PIB en 2020.

En el caso de la IED se incrementaron los flujos de divisas hacia el país en 2020, con datos acumulados hasta el tercer trimestre. Los ingresos por IED en ese período fueron de 897,2 millones de dólares, frente a los 619,8 millones de dólares en igual lapso de 2019, lo que representó un incremento de 45%. El crecimiento de los flujos de IED, junto con la caída de la economía en 2020, determinaron que la IED con relación al PIB aumente de 0,6% en 2019 a 0,9% en 2020.

SECTOR MONETARIO Y SISTEMA FINANCIERO

RESERVAS INTERNACIONALES (RI), OFERTA MONETARIA Y LIQUIDEZ TOTAL

A diciembre de 2020 el saldo de RI llegó a 7.195,7 millones de dólares, 111,7% superior al registrado en diciembre de 2019 (GRÁFICO 12). Este nivel de RI también fue mayor al saldo de depósitos que mantenían las Otras Sociedades de Depósitos (OSD) en el BCE a dicha fecha (6.556,1 millones de dólares). De esta manera, el porcentaje de cobertura de los depósitos de las OSD en el BCE con reservas líquidas alcanzó 109,8%, con un exceso

de RI sobre dichos depósitos de 639,6 millones de dólares.

Por el lado de los pasivos del balance del BCE, el incremento de las RI en 3.799 millones de dólares durante 2020, con relación al saldo registrado a fines de 2019, se desagrega por un aumento de los depósitos de las OSD en el BCE entre diciembre de 2019 y diciembre de 2020 por 3.028,9 millones de dólares; un aumento de los depósitos de otras sociedades financieras en el BCE por 1.214 millones de dólares; y un incremento de depósitos de otras entidades del Gobierno central por 832 millones de dólares. El crecimiento en los depósitos de las OSD en el BCE es producto del aumento de los depósitos en el sistema financiero entre 2019 y 2020, lo que incrementó las reservas líquidas que este mantiene en el BCE.

Los pasivos del BCE, que disminuyeron entre diciembre 2019 y diciembre 2020, estuvieron los depósitos de empresas públicas y gobiernos locales, con una caída de -537 millones de dólares, y los depósitos del tesoro nacional, que decrecieron en -476 millones de dólares.

GRÁFICO 12

RESERVAS INTERNACIONALES (MILLONES DE \$)

FUENTE: BCE, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL N.º 2026, DICIEMBRE DE 2020.

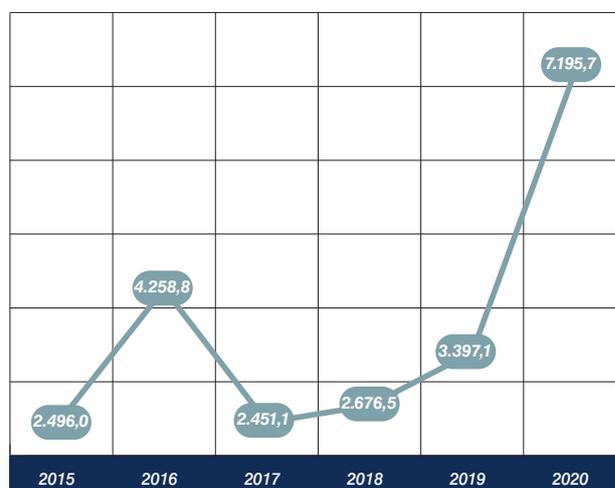




GRÁFICO 13

OFERTA MONETARIA, LIQUIDEZ TOTAL Y CUASIDINERO (TASA DE VARIACIÓN EN PORCENTAJES)

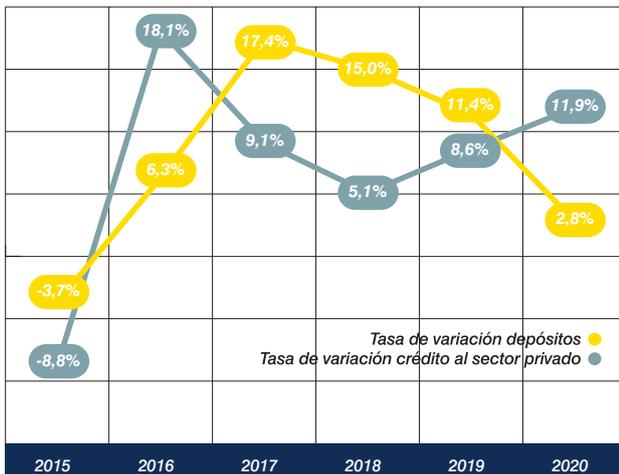
FUENTE: BCE, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL N.º 2026, DICIEMBRE DE 2020.



GRÁFICO 14

OSD: DEPÓSITOS Y CRÉDITO AL SECTOR PRIVADO (TASA DE VARIACIÓN ANUAL EN PORCENTAJES)

FUENTE: BCE, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL N.º 2026, DICIEMBRE DE 2020.



El aumento de depósitos en el sistema financiero ecuatoriano entre diciembre de 2019 y diciembre de 2020 tuvo su origen en la caída del gasto en importaciones a nivel macroeconómico, lo que redujo el flujo de salida de divisas desde la

economía ecuatoriana hacia el resto del mundo, aumentando la liquidez del país, medida por los diferentes agregados monetarios.

El agregado monetario M1 (oferta monetaria) aceleró su crecimiento en 2020 con relación a 2019, aumentando 8,4% anual con relación a 3,7% anual de crecimiento en 2019. El agregado monetario M2, denominado liquidez total por el BCE, a diciembre de 2020 creció 10,1% en comparación con 2019, superior al 8% de crecimiento de 2019 (GRÁFICO 13). El otro componente de la liquidez total, el cuasidinero, también se incrementó en 2020, con un crecimiento de 11,5%, similar al de 2019 de 11,9%. Cabe destacar que, dentro de la oferta monetaria, los depósitos a la vista aumentaron en 13,3%, superior al crecimiento del año 2019 en 11,9%; mientras que las especies monetarias en circulación (EMC) tuvieron un incremento de 5,9% en 2020, inferior al crecimiento de 6,6% en 2019.

CAPTACIONES

DE LAS OTRAS SOCIEDADES DE DEPÓSITO Y CRÉDITO CONCEDIDO AL SECTOR PRIVADO (EMPRESAS Y HOGARES)⁹

Los pasivos financieros (depósitos) de las OSD¹⁰ crecieron 11,9% anual en 2020, aumentando su dinámica respecto a 2019, cuando incrementaron en 8,6%. Por su parte, el crédito concedido por las OSD al sector privado (empresas y hogares) se incrementó en 2,8% en el mismo período, inferior al aumento de 2019 de 11,4% (GRÁFICO 14). Las OSD acumularon depósitos durante 2020 ante

⁹ BCE, *Boletín Monetario Semanal*, vol. 675, 2020.

¹⁰ Las OSD comprenden los bancos privados, las sociedades financieras, las mutualistas, las cooperativas, las tarjetas de crédito, el Banco Nacional de Fomento (BNF) (hasta el 6 de mayo de 2016) y BanEcuador (a partir del 13 de mayo de 2016).

la menor demanda de crédito del sector privado, como consecuencia de la caída en la actividad económica y del ingreso de personas y hogares.

El crecimiento del crédito concedido al sector privado, menos dinámico con relación al incremento de los depósitos durante 2020, provocó que el ratio del saldo de crédito concedido al sector privado, al saldo de depósitos, se reduzca desde 1,04 en diciembre de 2019 hasta 0,96 en diciembre de 2020. Al analizar el balance sectorial de las OSD, se revela que el saldo de préstamos concedidos por estas aumentó 1.197,2 millones de dólares en 2020, mientras que los pasivos financieros (depósitos) crecieron en un monto superior a 4.860,5 millones de dólares.

CAPTACIONES Y CRÉDITO CONCEDIDO POR LA BANCA PRIVADA

La banca privada registró un crecimiento anual de sus obligaciones con el público de 11,4% en 2020, reflejando un mayor dinamismo que en 2019 cuando dichos pasivos aumentaron 7,7% anual¹¹. Dentro de las obligaciones con el público, los depósitos a la vista presentaron mayor dinámica de crecimiento, con 14% anual de variación frente a los depósitos a plazo¹², cuyo incremento alcanzó 10% anual. Por su parte, la cartera bruta de créditos concedidos por la banca privada decreció en -1,6% en 2020, contrastado con el 9,9% anual de crecimiento de 2019. El ratio de crédito a depósitos (obligaciones con el público) de la banca privada pasó de 0,84 a fines de 2019 a 0,73 a finales de 2020.

Por segmentos de la cartera bruta, el que presentó mayor dinámica de crecimiento en 2020 fue

el productivo, cuyo saldo de cartera creció 31,3% en el año. El saldo de cartera bruta del segmento microempresa tuvo una variación anual de tan solo 0,5%. Al contrario, los segmentos de crédito restantes experimentaron una caída en el saldo de cartera bruta, debido a la reducción de la demanda de crédito bancario originada por la disminución del PIB e ingresos de personas y hogares. Efectivamente, el saldo de cartera bruta del segmento comercial decreció 10,8%; el saldo del segmento educativo decayó en 7,9%; el del segmento consumo decreció en 2,1%; y, finalmente, el saldo del segmento inmobiliario y de vivienda de interés público disminuyó en 1,8%.

La calidad de la cartera otorgada por la banca privada no se deterioró en 2020 (GRÁFICO 15, PÁG. SIG.). La cartera improductiva pasó de representar 2,7% de la cartera bruta a fines de 2019 a una tasa similar de 2,6% a finales de 2020. Esta denominada mora ampliada, analizada por segmentos, solo se incrementó en el caso del segmento de vivienda, que pasó de 3% en diciembre de 2019 a 4,2% en diciembre de 2020. En los otros segmentos de crédito la mora ampliada disminuyó, con mayor impacto en el segmento de microempresa, donde pasó de 4,7% a 4%. Cabe destacar que el cambio en este indicador contable de mora ampliada no necesariamente refleja la realidad del desempeño de la cartera improductiva en el segmento bancario durante el año 2020 pues, por la pandemia de la covid-19, la Superintendencia de Bancos relajó y unificó para los diferentes segmentos de crédito el número de días a partir de los que se considera a los clientes en mora, y dichos estándares se mantendrán hasta julio de 2021. Adicionalmente, es de resaltar que durante 2020 la banca privada otorgó diferentes procesos de diferimientos de crédito a sus clientes, para dar un alivio financiero a personas y empresas afectadas por la pandemia.

¹¹ Superintendencia de Bancos, *Boletines de series mensuales. Series Bancos Privados, 2020*, http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=415.

¹² Corresponde al crecimiento de la cuenta 2103 (depósitos a plazo) de los balances generales de los bancos privados.

A fin de actuar prudentemente ante el natural aumento del riesgo crediticio por el debilitamiento económico del país, el sistema bancario incrementó sus provisiones, las que alcanzaron 439 millones de dólares a diciembre de 2020, aumentando en 376 millones de dólares con relación a diciembre de 2019. Se elevó el patrimonio técnico hasta alcanzar 14,53% sobre contingentes ponderados por riesgo, incrementándose desde 13,47% en diciembre de 2019.

SECTOR FISCAL

En febrero de 2019 la República del Ecuador firmó un acuerdo con la finalidad de que el país acceda a un paquete de 4.200 millones de dólares bajo el Servicio Ampliado del FMI (SAF) (IMF, Extended Fund Facility). Estos recursos iban a ser parte de un paquete más amplio a ser provisto por la comunidad financiera internacional, que aportaría con aproximadamente 6.000 millones de dóla-

res adicionales. Se esperaba que los recursos sean desembolsados en el transcurso de los próximos tres años: 4.600 millones de dólares en 2019, 3.100 millones de dólares en 2020 y 2.500 millones de dólares en 2021.

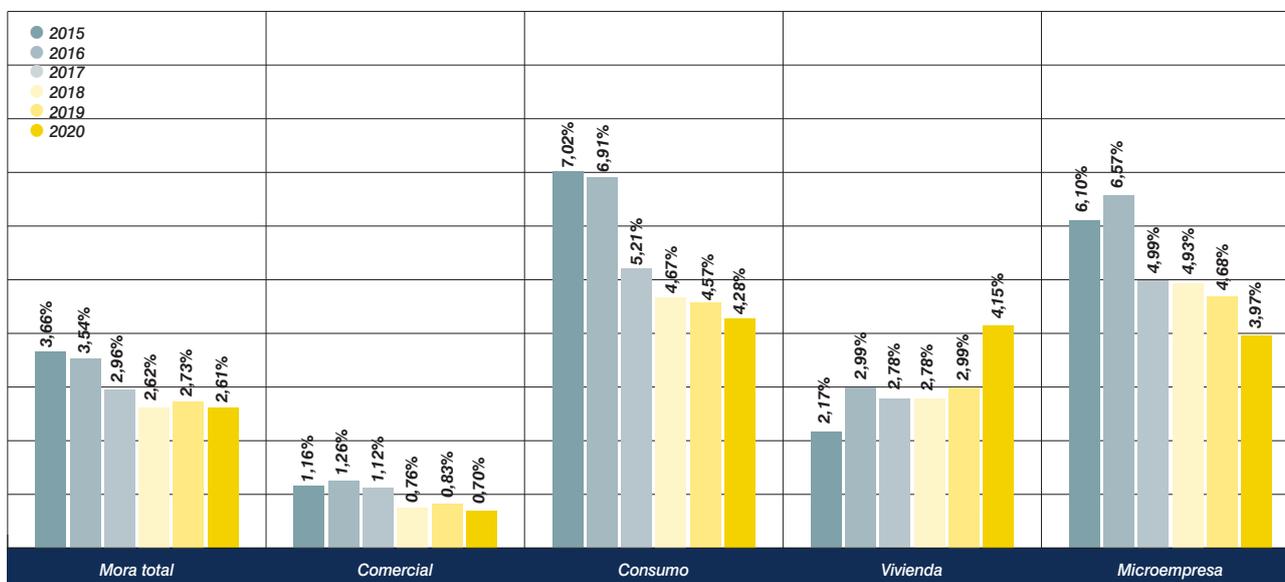
En diciembre de 2019 Ecuador presentó una carta de intención y el Memorando de Políticas Económicas y Financieras actualizados al FMI, solicitando se completen la segunda y tercera revisión del acuerdo y el desembolso de 498 millones de dólares adicionales; asimismo, solicitando un *waiver* por el no cumplimiento de los objetivos del acuerdo en términos de RI netas, dado el bajo impacto macroeconómico de esta inobservancia. En el marco de la carta de intención actualizada que presentó el Gobierno ecuatoriano al FMI, en diciembre de 2019, el FMI desembolsó 498 millones de dólares adicionales.

A la par, el FMI determinó que existían inconsistencias en el cálculo del déficit fiscal a nivel del sector público no financiero y esto, junto

GRÁFICO 15

BANCOS PRIVADOS: MOROSIDAD DE LA CARTERA POR SEGMENTOS (PORCENTAJES)

FUENTE: SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.



con el deterioro de la situación fiscal provocada por la pandemia desde marzo 2020, determinó que el acuerdo alcanzado en diciembre de 2019 se suspenda. En mayo de 2020 el FMI desembolsó al país un total de 643 millones de dólares, para apoyar al gobierno en gastos urgentes por la emergencia sanitaria.

En mayo de 2020 el Gobierno del Ecuador aprobó una reforma al funcionamiento del subsidio a la gasolina y al diésel, que ata el precio de venta de dichos derivados del petróleo al costo en el que incurre el gobierno para proveerlos u ofertarlos. La reforma eliminó el subsidio a los combustibles, pero contempla un ajuste gradual del precio interno de estos a los cambios en su costo de oferta, para evitar ajustes bruscos en los precios. Siendo una modificación estructural importante para las finanzas públicas, dados los problemas relacionados con el ineficiente uso de recursos asociado al subsidio no focalizado que han mantenido los sucesivos Gobiernos del Ecuador por décadas, creando un subsidio regresivo, contrabando y la ineficaz utilización de recursos públicos. Esta medida liberará importantes recursos públicos en los futuros presupuestos gubernamentales, que pueden ser mejor utilizados en la provisión de educación, salud, y en la entrega de subsidios focalizados.

En julio de 2020 Ecuador aprobó el Código Orgánico de Planificación de las Finanzas Públicas, que era una reforma planificada bajo el acuerdo con el FMI suspendido a inicios de 2020. Esta ley establece un límite a la relación entre deuda pública y PIB de 40%, límite que debe ser alcanzado hasta 2032, con objetivos intermedios de 57% del PIB hasta 2025 y 45% hasta 2030. La ley contempla reglas operativas fiscales a nivel del Gobierno central, con el propósito de direccionar al sector público no financiero hacia el cumplimiento de la meta

de endeudamiento público con relación al PIB, y reducir el gasto público discrecional.

En agosto de 2020 el Gobierno del Ecuador alcanzó un nuevo acuerdo con el FMI, para acceder a un programa de crédito por 6.500 millones de dólares, repartidos en desembolsos de 4.000 millones de dólares en 2020, 1.500 millones de dólares en 2021 y 1.000 millones de dólares en 2022. Dicho acuerdo fue aprobado por el Directorio Ejecutivo del FMI en septiembre de 2020, en el marco del Servicio Ampliado del FMI (SAF). En 2020 se desembolsaron 4.000 millones de dólares del total del programa de crédito. El acuerdo tiene como objetivos que el gobierno cuente con financiamiento para redireccionar y fortalecer el gasto público hacia la protección social de los grupos más vulnerables, que han perdido empleos e ingresos por la pandemia y pagar atrasos, mientras que la economía se beneficie, lo cual por sí solo implicará un fortalecimiento de las finanzas públicas al aumentar nuevamente los ingresos tributarios.

A mediano plazo, implica hacer reformas de tipo estructural que aseguren la sostenibilidad de las finanzas públicas, partiendo de la base que sentó el Gobierno de Lenín Moreno al cerrar exitosamente el proceso de reestructuración y canje de 17.400 millones de dólares de saldo de bonos de deuda soberana en septiembre de 2020, con el consentimiento de más de 98% de tenedores. La reestructuración de la deuda soberana del Ecuador incluyó un ahorro en pago de intereses por 1.500 millones de dólares solo en 2021; se difirieron los pagos de capital hasta 2026, se redujo el cupón de los bonos desde 9,25% a 5,25% y se aumentó en diez años la duración de estos. Complementariamente, se difirieron 417 millones de dólares de vencimientos de deuda del período 2020-2021 con el China Development Bank, al período 2022-2024.

Dentro de este marco general, el acuerdo con el FMI contempló los siguientes compromisos y objetivos específicos: en lo que corresponde a los compromisos de aumentar monto y cobertura de apoyo a las personas vulnerables afectadas por la pandemia, el Gobierno Nacional se ha comprometido a incrementar el gasto en bonos sociales desde 1.022 millones de dólares en 2020 hasta más de 1.500 millones de dólares en 2021¹³. Si bien el gasto en bonos sociales se incrementó durante 2020, desde 811 millones de dólares en 2019 a 1.022 millones de dólares por la creación de bonos de emergencia para las personas más vulnerables a los efectos económicos de la pandemia, el FMI y el gobierno determinaron que dicho gasto fue insuficiente para proteger a las personas de caer o ahondar su situación de pobreza. El gasto social planificado para 2021 por el gobierno incluye un nuevo bono de desempleo, que consiste en la entrega de un bono por una sola vez de 500 dólares a 570.000 personas que perdieron su empleo formal durante la pandemia. Además, se activarán dos fases adicionales del bono de protección familiar, que entregaría 120 dólares por una vez a 480.000 familias. Y hasta marzo de 2021 el gobierno incrementará 250.000 familias adicionales a la Red de Protección Social del Bono de Desarrollo Humano.

El programa con el FMI plantea una reducción del déficit fiscal equivalente a 5,5 puntos porcentuales del PIB para el período 2019-2025¹⁴, con una mejora similar en el déficit primario no petrolero, incluyendo subsidios a los combustibles en línea con las metas de endeudamiento público del Código Orgánico de Planificación de las Finanzas

Públicas. El gobierno aspira a que esta política, junto con el canje de bonos soberanos alcanzado en 2020 y el apoyo financiero de los organismos multilaterales, coloque a la deuda pública en una tendencia decreciente. Si bien este ajuste tendrá un efecto negativo en el crecimiento económico, el programa con el FMI pretende que esto se contrarreste con el efecto positivo en la confianza, creado por colocar al país en una senda de sostenibilidad fiscal, junto con la protección a los sectores sociales más vulnerables a través del mayor gasto social focalizado que contempla el programa.

Se espera una reducción del déficit fiscal en 2021 por el ahorro en intereses fruto del canje de bonos soberanos, la eliminación del subsidio a los combustibles implementada en 2020 y el incremento esperado en ingresos tributarios y petroleros, a medida que la actividad económica se reactiva y el precio del petróleo mejora. Un proceso más planificado y estructural de reducción del déficit fiscal se espera que inicie en septiembre de 2021, con la aprobación de una reforma tributaria, que se aplicaría a partir de 2022. La reforma incluiría un aumento de ingresos permanentes del gobierno equivalente a 2,5 puntos porcentuales del PIB y una reducción de gastos equivalente a 2,9 puntos porcentuales del PIB. Por el lado de los ingresos, la reforma aumentaría el IVA en 3 puntos porcentuales, y eliminaría la exención del IVA a universidades y el reembolso del IVA a tercera edad, medidas que incrementarían la recaudación en 1,38 puntos porcentuales del PIB; incluiría una serie de reformas al impuesto a la renta personal para hacerlo más progresivo y aumentar la base tributaria, incluyendo sobresueldos en el cálculo. En el caso del impuesto a la renta de sociedades, se incluirían medidas equivalentes a 0,10 puntos porcentuales del PIB. Finalmente, otros tributos, que incluyen la creación de un impuesto ambiental a las emisiones de CO₂,

¹³ Primicias, "El Gobierno destinará USD 1.500 millones para bonos sociales en 2021", 2021, <https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuador-millones-bonos-sociales/>.

¹⁴ IMF Country Report n.º 20/286.

representarían un incremento en la recaudación de 0,39 puntos porcentuales del PIB. Por el lado del gasto público, las medidas incluirían extender hasta mayo de 2021 la reducción temporal de horas trabajadas de empleados del sector público que se implementó durante la pandemia, y a mediano plazo se contempla que nuevas contrataciones se realicen con salarios más bajos, congelamientos y racionalizaciones a los procesos de nuevas contrataciones en sectores no considerados críticos. Se planifica generar ahorros de 0,7 puntos porcentuales del PIB, a través de mejoras en el proceso de compra y contratación de bienes y servicios públicos, hasta 2025. Se reenfojarían los 0,9 puntos porcentuales del PIB que se estima ahorraría el gobierno hasta 2025 por la eliminación del subsidio a los combustibles, en el aumento del gasto social esperado por la ampliación de la cobertura de transferencias de tipo social. En el lado del gasto de capital, el programa considera que el país ya cuenta con un *stock* de capital robusto, y se moderará el gasto del sector público, ahorrando 2,1 puntos porcentuales del PIB en los siguientes cinco años, priorizando el gasto en proyectos que generen más empleo y crecimiento económico.

El programa también pretende fortalecer el ámbito institucional para coadyuvar a la sostenibilidad de las finanzas públicas, por medio de la independencia del BCE y darle un mandato legal de no financiar al Gobierno central, reforma que no fue aprobada a fines de 2019. La pretendida reforma implicaría cambios al Código Monetario y Financiero vigente, y ha sido presentada como proyecto económico urgente a la Asamblea Nacional, el 8 de febrero de 2021. De acuerdo con el diagnóstico del FMI, actualmente el BCE no es independiente, carece de un mandato claro, tiene débil gobernanza, baja cobertura de depósitos del sector financiero con activos líquidos y un rol no

definido claramente en cuanto a la estabilidad del sistema financiero.

DÉFICIT, INGRESOS Y GASTOS DEL SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO (SPNF)

El déficit del SPNF disminuyó tres años consecutivos entre 2017 y 2019, por la caída del precio del petróleo desde 2015 y la insostenibilidad del nivel de gasto y endeudamiento público alcanzado en los años del *boom* petrolero. El déficit del SPNF disminuyó desde 7,3% del PIB en 2016¹⁵ hasta 4,5% en 2017 y en 2019 bajó hasta 2,8% (GRÁFICO 16, PÁG. SIG.).

En 2020 la tendencia decreciente del déficit del SPNF no se pudo mantener, debido a la drástica reducción de ingresos fiscales suscitada por la pandemia, acompañada de una mayor presión de gasto para atender la emergencia sanitaria y proteger a los segmentos vulnerables de la población. Por ello, el resultado fiscal de 2020, con datos hasta noviembre, es más laxo que en el mismo período de 2019; mientras en enero-noviembre de 2020 el SPNF registró un déficit global de -3.772,8 millones de dólares, equivalente a -3,9% del PIB, en el mismo período de 2019 el déficit fue de -867,9 millones de dólares, equivalente a -0,80% del PIB.

Los gastos del sector público presentan una fuerte estacionalidad histórica, con un aumento en diciembre con relación a otros meses del año, por lo que se espera que 2020 cierre con un déficit equivalente a 5,3% del PIB, según estimaciones propias de BP. El aumento del déficit fiscal del SPNF en 2020 se desagrega en una caída de ingresos fiscales de 6.622,1 millones de dólares

¹⁵ El SPNF constituye una medida más amplia y completa del sector público e incluye al Gobierno central, empresas públicas no financieras, el IESS y gobiernos autónomos descentralizados (GAD).

hasta noviembre, que representó una reducción de 3,2 puntos porcentuales en términos del PIB. Los gastos del SPNF también bajaron ante la restricción fiscal en 3.508,9 millones de dólares, que equivalió a un aumento de 0,1 puntos porcentuales con relación al PIB.

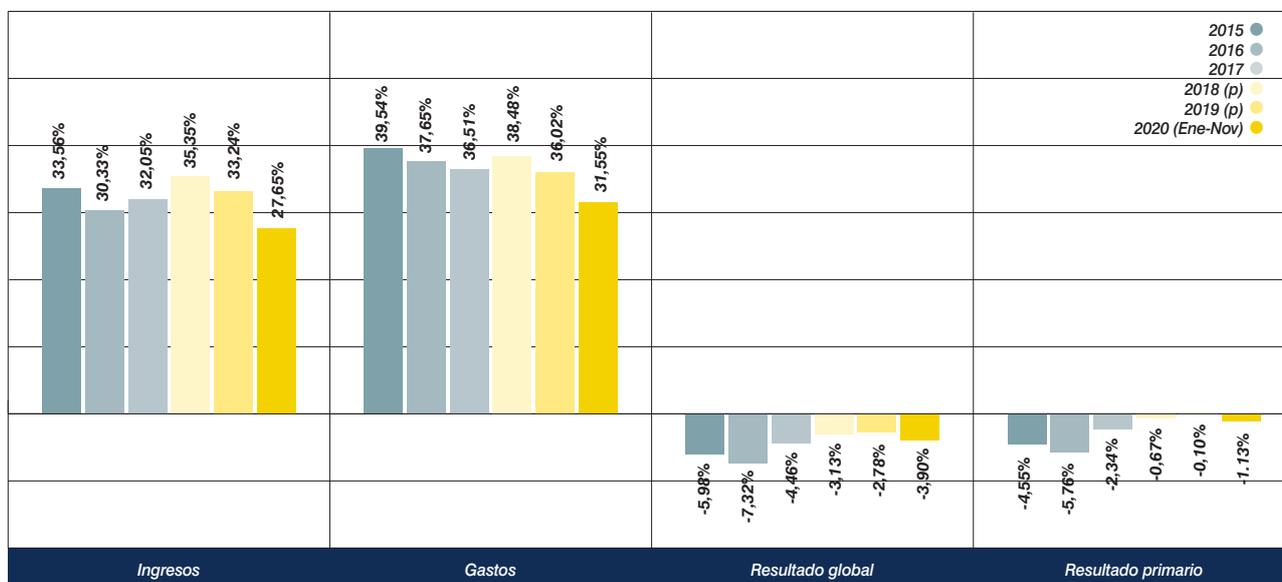
La disminución más importante ocurrió en los ingresos petroleros, en -2,2% del PIB o 2.905 millones de dólares, seguidos del superávit operacional de las empresas públicas no financieras, que decayó en -0,7% del PIB o 942 millones de dólares, y finalmente los ingresos no petroleros, con una reducción de -0,1% del PIB o 2.592,4 millones de dólares. La caída en ingresos no petroleros se ocasionó principalmente a la reducción de ingresos tributarios como producto del desplome de la actividad económica; dichos ingresos bajaron en 2.147,2 millones de dólares durante el período de análisis.

El gasto público pasó de 31,5% del PIB en enero-noviembre de 2019 a 31,6% del PIB en el mismo período de 2020. Si bien aumentó con rela-

ción al PIB, esto se explica por la caída del PIB en 2020 y no por un aumento del gasto público, el cual disminuyó en 3.508,9 millones de dólares. El principal desplome se produjo en el gasto corriente, que bajó en 2.273,7 millones de dólares, en su mayoría correspondiente a la disminución del rubro de otros gastos corrientes en 1.610,4 millones de dólares, explicado en gran parte por el menor gasto en el subsidio a los combustibles ante la caída del precio del petróleo. Los rubros de compras de bienes y servicios y de sueldos también bajaron en el período de análisis en 562,8 y 460,8 millones de dólares, respectivamente. Mientras tanto, el gasto de capital disminuyó en 1.271,6 millones de dólares.

A nivel primario, se registraron déficits consecutivos desde 2012, que se elevó a 5,8% del PIB en 2016. Esta tendencia al alza del déficit primario era insostenible; y desde 2017 hasta 2019 se redujo de -2,3% del PIB hasta -0,1% del PIB, respectivamente. En enero-noviembre de 2020, debido a los efectos de la pandemia, el déficit primario se

GRÁFICO 16
OPERACIONES DEL SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO
(BASE DEVENGADA EN PORCENTAJE DEL PIB)
 FUENTE: BCE, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL N.º 2026, DICIEMBRE DE 2020.



amplió nuevamente hasta -1,1%, cuando en igual período del año 2019 se obtuvo un superávit a nivel primario de 1,6% del PIB.

El Gobierno Nacional decidió reducir y focalizar su política de subsidios a los combustibles a partir del Decreto 490, vigente desde el 27 de agosto de 2018, en el que elevó el precio de la gasolina súper en 41,90%. Además, con el Decreto 619, que entró en vigencia el 26 de diciembre de 2018, elevó en 28,21% el valor de las gasolinas extra y ecopaís, estableciendo la entrega de un cupo de estos combustibles con subsidio a vehículos de transporte público y comercial (taxis y camionetas). Este decreto señaló que el precio de la gasolina súper para el sector automotor sea determinado según los costos, ligándolo al precio internacional. En cuanto al diésel, el gobierno mantuvo el subsidio para las actividades agropecuarias, de pequeña industria y artesanales, aunque redujo el volumen de diésel subsidiado en 500 galones por mes.

En 2019 el Decreto 883 de octubre buscó eliminar los subsidios a los combustibles que aún estaban vigentes, y otorgar un mecanismo compensatorio a las familias más pobres del Ecuador, por medio de una ampliación de la cobertura y del monto del Bono de Desarrollo Humano. El presidente Moreno derogó dicho decreto ante las movilizaciones sociales ocurridas. En el contexto de la pandemia, en mayo de 2020, el Decreto 1154 creó un sistema de bandas, que vincula el precio de la gasolina y el diésel al costo de ofertar dichos combustibles en el mercado doméstico, incluido el costo de importación y, por lo tanto, los precios aumentan si el precio del petróleo lo hace. El sistema de bandas incluye un techo de 5% a la variación mensual que pueden tener los precios internos de los combustibles, para evitar alteraciones bruscas de precios, e incluye un ajuste gradual a las osci-

laciones de los precios del petróleo en el mercado internacional que superen dicho umbral. De mantenerse esta reforma en el tiempo, es un cambio estructural muy relevante que liberaría recursos en el presupuesto para focalizar el subsidio en personas de menores ingresos e inversión en proyectos de retorno económico y social.

MOVIMIENTO DE LA DEUDA PÚBLICA

La deuda pública total a diciembre de 2020 alcanzó 63.163,5 millones de dólares o 65,3% del PIB, incrementando la relación del saldo de deuda pública frente al PIB en 11,9 puntos porcentuales respecto a la relación observada en diciembre de 2019, que fue de 53,4%. En términos absolutos, el aumento del endeudamiento público fue 5.846,5 millones de dólares entre diciembre de 2019 y diciembre de 2020. En noviembre de 2018 el Ministerio de Economía y Finanzas modificó la metodología de cálculo de la deuda externa pública, de acuerdo con la Resolución MEF-2018-0134¹⁶. La disposición transitoria cuarta de dicha resolución establecía que en 360 días se debería publicar la serie estadística histórica de la deuda con esta nueva metodología. Los boletines de deuda del Ministerio de Economía y Finanzas han publicado la serie histórica con la nueva metodología desde enero de 2018.

La deuda pública externa del sector público se incrementó desde 38,6% del PIB en diciembre de 2019 hasta 46,9% en diciembre de 2020, alcanzando un saldo de 45.367,3 millones de dólares a esta última fecha. En el caso de la deuda pública interna, esta se incrementó desde 14,7% del PIB en 2019 hasta 18,4% del PIB a fines de 2020.

¹⁶ El BCE, en la nota al pie 6 del cuadro 3.3.1 de la *Información Estadística Mensual* de diciembre de 2019, menciona que, a partir de enero de 2019, el Ministerio de Economía y Finanzas modificó la metodología de cálculo de la deuda externa pública, de acuerdo a la Resolución n.º MEF-2018-0134.



GRÁFICO 17

DEUDA PÚBLICA TOTAL (PORCENTAJE DEL PIB)

FUENTE: BCE, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL N.º 2015, DICIEMBRE DE 2020.



Para el período 2018-2021, y hasta alcanzar el límite de endeudamiento establecido en las reglas macrofiscales definidas en el Código Orgánico de Planificación de las Finanzas Públicas, no rige el límite de endeudamiento de 40% del PIB, según lo determina la disposición transitoria decimoséptima de la Ley para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo y Estabilidad y Equilibrio Fiscal aprobada en 2018 (GRÁFICO 17).

Perspectivas generales para 2021



Para 2021 la U. S. Energy Information Administration (EIA) prevé un precio del petróleo WTI de 49,7 dólares por barril¹⁷, diez dólares por encima del precio promedio de 2020. El valor promedio por barril exportado por Ecuador dependerá del descuento que aplique el mercado, pero asumiendo

que en 2021 se mantenga un descuento similar al de 2020, el precio promedio del barril de petróleo exportado por el país estaría alrededor de 46,2 dólares. Un precio de exportación de petróleo en estos niveles estaría por encima del que se utilizó para establecer el Presupuesto General del Estado para 2021 (37 dólares). Esta proyección del precio puede verse afectada por diferentes niveles de respuesta a la covid-19 a nivel mundial y por el progreso en los niveles de vacunación alcanzados en diferentes países, ya que esto afecta la actividad económica, el comportamiento de los consumidores, la demanda de energía y el precio del petróleo.

El crecimiento económico mundial en 2021 está previsto en 5,5% por parte del FMI, recuperando una parte del decrecimiento de 2020 (-3,5%, según el propio FMI)¹⁸; así mismo, el

¹⁷ U. S. EIA, *Short term energy Outlook*, 202, 12 de enero de 2021. <https://www.eia.gov/outlooks/steo/>.

¹⁸ International Monetary Fund, *World Economic Outlook*, January 2020, <https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2020/01/20/weo-update-january2020/>. <https://www.imf.org/en/Countries/ECU/>.

BM prevé un crecimiento en 2021 de 4%, después de un decrecimiento de -4% estimado en el año 2020¹⁹. Dichos organismos advierten que estas proyecciones están sujetas a un alto nivel de incertidumbre asociado a las nuevas variantes de la covid-19, las políticas adoptadas por los distintos países para enfrentar la pandemia, el éxito y cobertura de los procesos de vacunación, y cómo equilibren los diferentes países las restricciones fiscales que enfrentan con el nivel de endeudamiento al que pueden acceder y el grado de rapidez con el que apliquen ajustes fiscales, caracterizados por menores niveles de gasto en los que se incurrieron para enfrentar la pandemia. Este crecimiento esperado a nivel mundial para 2021 crearía un entorno favorable al aumento de las exportaciones ecuatorianas, aunque —como se señaló— hay riesgos asociados a las respuestas de los países a la covid-19 y a la rapidez y cobertura de los procesos de vacunación de la población a nivel mundial.

En ese contexto internacional se espera que Ecuador siga la tendencia de los últimos años de incrementar sus exportaciones no petroleras, aunque gran parte de ese crecimiento —como se ha mencionado en este documento— está concentrado en productos tradicionales de exportación y, en 2020, en productos mineros no petroleros. Por lo que sería deseable aumentar la diversificación de la canasta exportable del Ecuador. La necesidad de que el país aumente y diversifique sus exportaciones no puede subestimarse. Primero, porque es un país dolarizado que solo puede generar divisas de forma sostenible vía exportaciones y vía inversión extranjera directa, se caracteriza por tener un mercado interno pequeño, dependiente de los ingresos de divisas producto de la exportación de bienes primarios. Segundo, porque la

complejidad económica de un país, que es una medida que captura la complejidad de la canasta de exportaciones o matriz productiva de un lugar, se considera el mejor predictor de su crecimiento económico futuro²⁰ y, por lo tanto, las posibilidades de creación de empleo y crecimiento económico futuro están determinadas por la capacidad del Ecuador de aumentar la complejidad de su estructura productiva y de exportaciones. Incrementar dicha capacidad es crucial, más aún cuando la situación estructural de altas tasas de desempleo y subempleo de la economía ecuatoriana se han visto perjudicadas por la pandemia. Este indicador busca cuantificar en medidas de diversidad las producciones y las exportaciones, entendiéndose como el *know-how* colectivo de un país²¹.

Según el Harvard Growth Lab, el crecimiento económico del Ecuador en la próxima década se ubicaría en 2,7% anual, al encontrarse en niveles bajos de complejidad económica, medidos por el Índice de Complejidad Económica en el que Ecuador se ubicó en la posición 112 en 2018, empeorando 13 posiciones en el *ranking* en la última década, que lo define como un país menos complejo de lo que debiera ser por su nivel de ingresos. Por ello, las políticas para el desarrollo del sector productivo y de las exportaciones en particular deben ser prioridad del actual y de futuros gobiernos. La apertura de nuevos mercados debe ser complementada con políticas para el crecimiento y la diversificación de las exportaciones, de manera que se generen divisas, junto con mayor empleo y crecimiento económico proveniente de inversiones del sector privado. Las inversiones del sector público en ese sentido

²⁰ Ricardo Hausmann y otros, *The Atlas of Economic Complexity*, 2013, <https://growthlab.cid.harvard.edu/publications/atlas-economic-complexity-mapping-paths-prosperity/>.

²¹ Se calcula con base en la diversidad de exportaciones de un país y su ubicuidad, es decir, el número de países que también están en condiciones de producirlos.

¹⁹ BM, *Global Economic Prospects January 2020*, <https://www.worldbank.org/en/publication/global-economic-prospects/>.

deben ser estratégicas, priorizadas y enfocadas en promover la competitividad del sector privado.

En el área fiscal la expectativa es que el nuevo gobierno que se instaure, a partir de mayo de 2021 en Ecuador, continúe con los compromisos relacionados a cumplir tanto las metas de sostenibilidad fiscal como las metas de mayor cobertura y un apoyo más focalizado a los sectores sociales vulnerables, que se encuentran plasmadas en el acuerdo con el FMI suscrito en agosto de 2020. Si bien el acuerdo establece la necesidad de reducir el déficit del SPNF, también otorga la suficiente flexibilidad para que el ajuste hacia niveles más sostenibles de ingresos y gastos del sector público sea gradual, a fin de llegar en el mediano plazo a las metas macrofiscales de deuda pública con relación al PIB. Esto atenúa la necesidad de hacer un ajuste relativamente grande en el corto plazo, que tendría un costo más elevado en términos de crecimiento económico y empleo. El canje de los bonos soberanos en 2020, así como la banda de precios adoptada en ese año, que vincula los precios internos de los combustibles al costo de ofertarlos, así como las acciones que plantea el acuerdo con el FMI para depurar el Registro Social y aumentar la cobertura de familias pobres que reciben transferencias gubernamentales en efectivo, son acciones tendientes a la sostenibilidad de las finanzas públicas, pero al mismo tiempo liberan recursos del presupuesto para una más efectiva y eficiente utilización del gasto público a través de la focalización de subsidios y una mayor protección de los más vulnerables.

La pandemia ha aumentado los niveles de pobreza en el país, por lo que una buena utilización de recursos públicos para apoyar a la población más vulnerable, y otorgar servicios educativos y de salud de amplia cobertura y eficacia, contribuirá a reducir el elevado costo humano y aportará al

crecimiento económico, que dejará la pandemia a la sociedad ecuatoriana en los próximos años. La incertidumbre política a la fecha de elaboración de este documento es elevada, al desconocer quien ganara la presidencia del país en esta segunda vuelta electoral, y qué decisiones tomarán con relación al acuerdo con el FMI, aunque claramente tendrán que sopesar la realidad fiscal por un lado, con las metas en el ámbito de gastos, y las promesas electorales de su período de campaña, por el otro.

El horizonte fiscal de mediano y largo plazo se enfoca en una sostenibilidad fortalecida, que gradualmente empiecen a operar las reglas fiscales aprobadas en 2018 dentro de la Ley de Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo y Estabilidad y Equilibrio Fiscal. Esta ley establece que, si bien el techo del saldo de la deuda pública de 40% del PIB no regiría en el período 2018-2021, desde 2022 se aplicarán planificaciones cuatrianuales, a fin de que la relación deuda/PIB disminuya hasta llegar al límite establecido del 40%. Esta ley determinó la obligatoriedad de crear un fondo de estabilización fiscal, enfocado en la sostenibilidad y en proteger los gastos de salud y educación, fondo que se crearía con los ingresos producto de la explotación de recursos no renovables que superen lo presupuestado. La ley mencionada no obliga la creación de este fondo hasta 2021.

Tres desafíos específicos enfrentará el Ecuador en 2021 en el ámbito de la sostenibilidad de sus finanzas públicas. Primero, lograr la aprobación por parte de la Asamblea Nacional del proyecto de Ley para Defensa de la Dolarización que reforma el Código Orgánico Monetario y Financiero. Este proyecto tiene como objetivo dotar de autonomía al BCE, para evitar manejos políticos que utilicen las reservas internacionales para financiar gastos del Estado, estableciendo la prohibición de que

el BCE preste directa o indirectamente al gobierno o al sector público. Además, de acuerdo con el proyecto, la actual Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera pasaría a ser la Junta de Política y Regulación Financiera, un órgano independiente encargado de emitir el marco regulatorio prudencial al que se sujetarán las instituciones financieras, de valores y de seguros, además de formular políticas que fomenten la inclusión financiera²². Esta reforma fue parte del proyecto de Ley de Desarrollo Económico presentado por el Ejecutivo a la Asamblea Nacional el 18 de octubre de 2019 y que fue rechazada; además, fue un compromiso adoptado en el acuerdo anterior con el FMI, alcanzado en diciembre de 2019, y forma parte del acuerdo con el FMI de agosto de 2020. Esta reforma es necesaria para incrementar la seguridad y fortalecer la institucionalidad en términos de proteger al sistema de dolarización. Segundo, que se logre un consenso político en la Asamblea Nacional alrededor de una reforma tributaria, cuya propuesta debe ser presentada hasta septiembre de 2021, según los compromisos del acuerdo con el FMI, para su implementación a partir de 2022. En este caso se busca que se aprueben cambios que incrementen los ingresos permanentes del Estado, a través de modificaciones en las tablas de tributos personales y de las empresas, así como en el IVA, y la creación de un impuesto a las emisiones de CO₂. Este es otro elemento necesario para otorgar sostenibilidad a las finanzas públicas, más allá de los vaivenes del precio del petróleo. Tercero, que se logre una aprobación política definiendo qué gastos se van a reducir o redireccionar para contribuir a la sostenibilidad fiscal. El acuerdo con el FMI contempla extender hasta mayo de 2021 la reducción temporal de horas trabajadas de empleados del sector

²² *El Comercio*, "Riesgo país y riesgo social", febrero de 2021, <https://www.elcomercio.com/opinion/riesgo-pais-riesgo-social-opinion.html/>.

público que se implementó durante la pandemia y, a mediano plazo, se contempla que nuevas contrataciones se hagan con salarios más bajos, y que se ejecuten congelamientos y racionalizaciones a los procesos de nuevas contrataciones en sectores no considerados críticos. También se planifica generar ahorros de 0,7 puntos porcentuales del PIB, a través de mejoras en el proceso de compra y contratación de bienes y servicios públicos hasta 2025; reenfocar los 0,9 puntos porcentuales del PIB que se estima ahorraría el gobierno por la eliminación del subsidio a los combustibles en el aumento del gasto social, y moderar el gasto de capital del sector público, ahorrando 2,1 puntos porcentuales del PIB en los siguientes cinco años, priorizando el gasto en proyectos que generen más empleo y crecimiento económico.

Las perspectivas de crecimiento en 2021 para la economía ecuatoriana, de acuerdo con las proyecciones del BCE, son de un aumento de 3,1%, similar a las pronosticadas por organismos multilaterales (3,5% en el caso del FMI, 4,1% BM y 1% Cepal²³). Pronósticos propios de BP son similares a las proyecciones mencionadas. El crecimiento económico de 2021 y de los próximos años dependerá del nivel y diversificación de la inversión y de las exportaciones que logre alcanzar el sector privado, dada la nueva realidad fiscal del Ecuador, que ha pasado de ser un país cuyo crecimiento dependía principalmente del gasto de consumo e inversión del sector público a un país que debe gradualmente alcanzar la sostenibilidad de sus finanzas públicas. Se espera que el Gobierno Nacional

²³ International Monetary Fund, *IMF DataMapper. Real GDP Growth, 2020*, https://www.imf.org/external/datamapper/NGDP_RPCH@WEO/ECU?year=2020/.

BM, *Global Economic Prospectus January 2020*, <https://www.worldbank.org/en/publication/global-economic-prospects/>.

Cepal, *Balance preliminar de las economías de América Latina y el Caribe 2019. Ecuador, 2019*, http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45000/75/BPE2019_Ecuador_es.pdf/.

y el sector privado de forma colaborativa resuelvan los inconvenientes que estarían obstaculizando una mayor atracción y diversificación de la inversión nacional y extranjera, y que la inversión pública se priorice tomando un carácter estratégico enfocado en aumentar la competitividad del sector privado.

Lograr una mayor diversificación de exportaciones y un crecimiento de las exportaciones de productos no tradicionales requerirá esfuerzos adicionales y la cooperación entre Gobierno Nacional, gobiernos locales y sector privado, a fin de eliminar desincentivos a la inversión. El objetivo debe ser que el país genere una competitividad basada en altos niveles de productividad y generación de valor agregado en su producción, lo que conlleva la necesidad de acciones y políticas sostenidas en un proceso de mediano y largo plazo.

En materia legislativa se realizaron avances en 2020 respecto a la simplificación de trámites para la creación de empresas, con la expedición de la Ley Orgánica de Emprendimiento y de Innovación, y la Superintendencia de Compañías reglamentó a las sociedades anónimas simplificadas para permitir la constitución de pequeñas empresas con pocos trámites burocráticos. A fines de 2020 se aprobó la Ley de Modernización de la Ley de Sociedades Anónimas, destinada a cambiar las normas que han recibido críticas en el informe Doing Business del Banco Mundial.

En 2020 los bancos y el sistema financiero en general manejaron prudencialmente sus niveles de liquidez, provisiones y el nivel de riesgo crediticio asumido. Esto deja preparado al sistema financiero para continuar dinamizando el crecimiento de la economía en 2021, mediante la entrega responsable de créditos para satisfacer la demanda que se espera se reactivará en 2021. Efectivamente, en el escenario de crecimiento económico esperado para 2021 con base en las proyecciones del BCE y

del propio BP, el sistema financiero enfrentará una mayor demanda de crédito y tiene los recursos para satisfacer dicha demanda, cumpliendo su rol de intermediación financiera, manejando adecuadamente los riesgos asociados.

GRUPO FINANCIERO PICHINCHA

El Grupo Financiero Pichincha (GFP), a diciembre 2020, mantuvo el liderazgo en el mercado ecuatoriano. Está conformado por las siguientes subsidiarias a nivel local: Almesa, PAGUE YA, Vaserum, CREDIFE y Amerafin (BPAC), y a nivel internacional tiene presencia bancaria en España, Colombia y Estados Unidos, con la Agencia Miami.

En 2020 los resultados del grupo reflejan un incremento en sus activos de 12,3% respecto a 2019, llegando a 15.641 millones de dólares. La cartera de créditos decreció en 3,3% y el ratio de cartera vencida se encuentra en 3,4%.

Con base en su política conservadora de provisiones, el GFP consiguió 307,6% de cobertura sobre la cartera improductiva y 10,5% sobre la cartera total de créditos, enfrentando posibles riesgos de pago y asegurando el dinero de sus depositantes.

La cartera total de créditos del grupo se conforma por Banco Pichincha, que representa 74,3%, Banco Pichincha España, con 16,8%, seguido de Banco Colombia y Agencia Miami, con una participación de 6,7% y 2,1%, respectivamente. Cada institución vela por la solidez de su cartera, centrando su gestión en las necesidades reales de los clientes y estructura del mercado.

Las obligaciones con el público registraron un aumento de 15,9% respecto al año anterior, alcanzando un monto de 12.850 millones de dólares. Esta estructura está compuesta de la siguiente manera: 78,8% por Banco Pichincha; España aporta con 14,3%, y Colombia y Agencia Miami con 3,8% y 3,1%, respectivamente.

Al cierre de 2020 el GFP obtuvo una utilidad neta de 42,3 millones de dólares, lo que representa una reducción de 68,4% en comparación con el

GRÁFICO 1
CARTERA GRUPO PICHINCHA
FUENTE: BALANCE GRUPO PICHINCHA.





GRÁFICO 2

COBERTURA (PORCENTAJES)

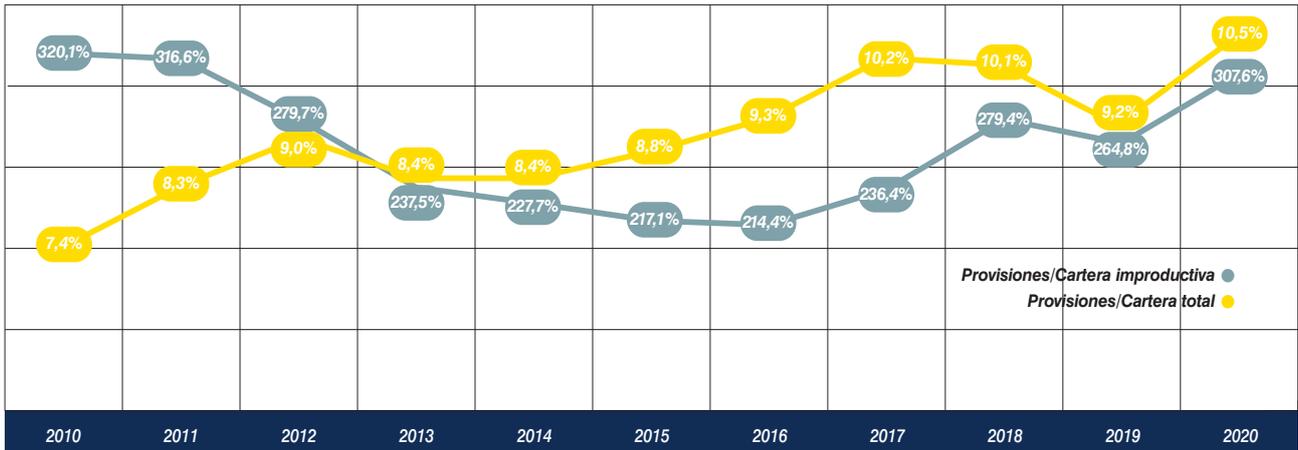


GRÁFICO 3

CARTERA DE CRÉDITOS POR SUBSIDIARIA (PORCENTAJES)

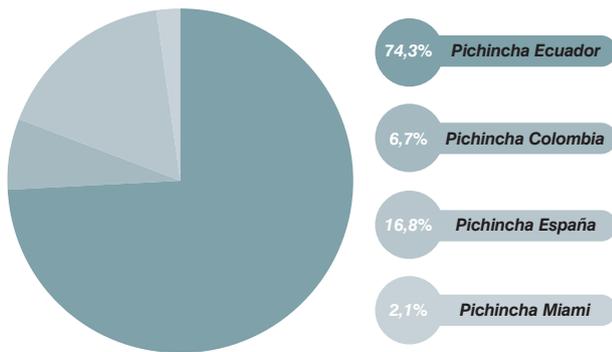


GRÁFICO 5

RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO GRUPO PICHINCHA (PORCENTAJES)

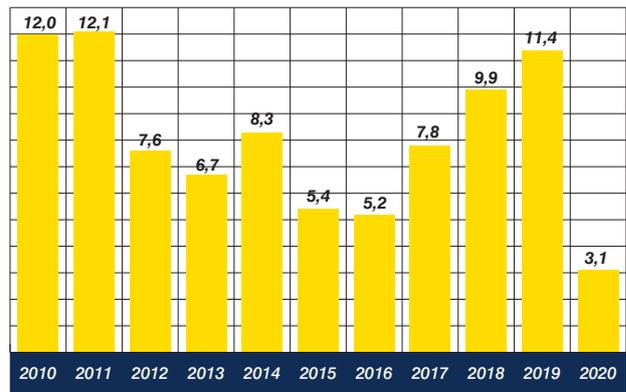
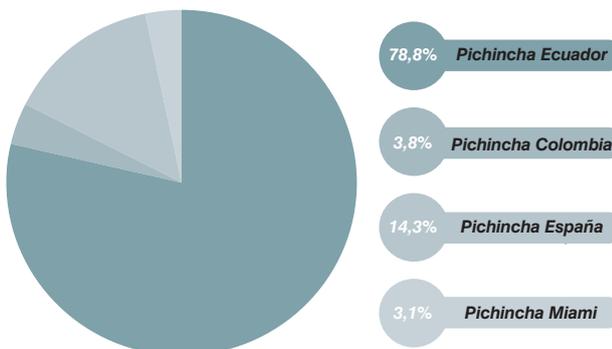


GRÁFICO 4

OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO POR SUBSIDIARIA (PORCENTAJES)



año previo. Esto se explica en gran medida por la constitución de provisiones, con el fin de proteger al grupo ante el entorno adverso. La rentabilidad sobre el patrimonio fue de 3,1% y la rentabilidad sobre activos alcanzó 0,3%.

El grupo arranca muy optimista el año 2021, con miras a una recuperación económica paulatina que permita a personas y empresas crecer saludablemente en los años venideros. El grupo contribuirá a esta recuperación a través del trabajo e innovación de sus colaboradores, el compromiso de sus accionistas y el apoyo a las necesidades de sus clientes.

GRUPO PICHINCHA

En 2020 el país y el mundo enfrentaron una de las peores crisis de su historia, tanto desde el punto de vista sanitario como económico.

EVOLUCIÓN FINANCIERA

A pesar de la pandemia, los resultados financieros de la banca ecuatoriana en su conjunto, así como de Banco Pichincha en particular, fueron relativamente buenos, tomando en cuenta el entorno adverso. Los activos del sistema bancario aumentaron 8,7% de 2019 a 2020; la cartera total de créditos tuvo un decrecimiento anual de 1,6% y la utilidad fue de 233 millones de dólares, 62,2% menos que en diciembre 2019.

Banco Pichincha sigue liderando la participación de mercado en activos totales, con 26% del sistema bancario, que en dólares representa 12.615 millones, consiguiendo un aumento de 0,4% con relación al año anterior. La composición del portafolio de créditos de Banco Pichincha está diversificada y atiende a todos los segmentos del mercado, llegando a los distintos sectores de la economía ecuatoriana. La cartera se distribuye porcentualmente de la siguiente manera: comercial 37,1%, consumo 34,5%, vivienda 12,6%, microcrédito 15,6% y educativo 0,2%.

Como consecuencia de la pandemia y la inactividad económica, la cartera total de Banco Pichincha se redujo en 7,2% respecto al año anterior. La cartera comercial, de consumo y vivienda tuvieron una disminución anual de 14,3%, 7,3% y 1,6%, respectivamente, mientras que microempresa presentó un incremento de 8,8%. A pesar de ser uno de los segmentos más impactados por la pandemia, los clientes de microempresa fueron capaces de reinventar sus negocios y salir adelante en un entorno distinto. El crédito educativo, con una participación pequeña de 0,2%, se incrementó en 58,2%.

GRÁFICO 1

CARTERA POR DESTINO (PORCENTAJES)

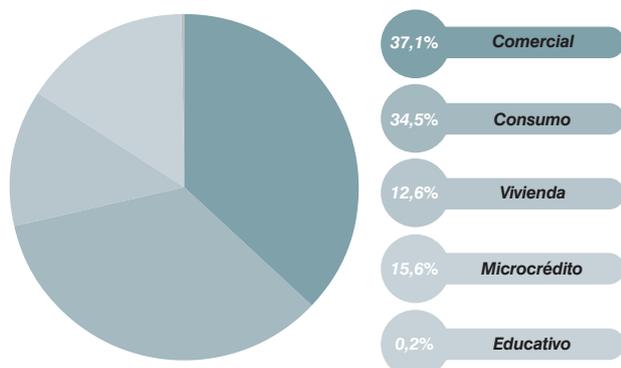
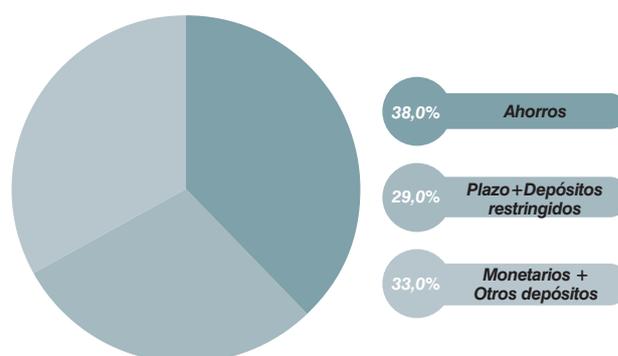


GRÁFICO 2

DEPÓSITOS POR TIPO (PORCENTAJES)



Uno de los principales logros de Banco Pichincha en 2020 fue la gestión de la calidad de su cartera de créditos. A través de esquemas de diferimiento, normalización y refinanciación, se logró obtener un ratio de morosidad de 3,5% en el cierre del año.

Para fortalecer la cobertura en este entorno adverso, los resultados obtenidos en 2020 permitieron al Banco incrementar su ya sólida cobertura de provisiones sobre cartera total de 10,3% en 2019 a 12,7%. La cobertura de provisiones sobre cartera vencida fue de 359,7%, lo que le permite al Banco entrar firme a 2021.

Las obligaciones con el público subieron 12,8% en comparación con el año anterior, incrementando significativamente la liquidez, que alcanzó 32,7% a final de 2020. Las obligaciones con el público se distribuyen en depósitos de ahorro 37,9%, depósitos monetarios y otros 33%, y depósitos a plazo más depósitos restringidos 29,2%.

El proceso de transformación que Banco Pichincha inició en 2019 avanza con fuerza, generando cambios significativos en agilidad, eficiencia, experiencia del cliente, medios digitales y sistemática comercial. La transformación fue un factor clave que permitió a Banco Pichincha enfrentar exitosamente los desafíos de 2020.

SERVICIO

Banco Pichincha cierra 2020 a nivel nacional con 238 agencias, 1.272 cajeros automáticos y más de 8.000 puntos transaccionales en corresponsales no bancarios Pichincha Mi Vecino. A continuación, los principales logros por canal.

CANAL AGENCIAS

En 2020 el canal agencias cerró con 52,8 millones de transacciones, es decir, 29% menos que en 2019 debido a la pandemia; sin embargo, por este canal se mueve 32% del monto de las transacciones de los canales. Precautelando la salud de nuestros clientes y acogiendo las recomendaciones gubernamentales, implementamos horarios de atención diferenciados, medidas de bioseguridad (toma de temperatura al ingreso, marcaciones en el piso para cuidar el distanciamiento y uso de alcohol) y un modelo de atención remota para resolver los principales requerimientos de nuestros clientes, sin la necesidad de que visiten las oficinas. Este canal, a pesar de los difíciles momentos que atravesaba el país, no dejó de funcionar, cuidando en todo momento la salud y bienestar de nuestros clientes y colaboradores. A pesar de las dificultades, en 2020 se abrieron tres oficinas: Agencia Centro Comercial Ñaquito (Quito), Cuxibamba (Loja) y Mall del Sol (Guayaquil). En 2021 se tiene contemplado reconfigurar la red de agencias.

CANAL CALL CENTER

Este año el canal *call center* realizó 17,8 millones de transacciones, 10% más que en 2019. En mayo y junio recibimos los mayores volúmenes de llamadas, lo que ocasionó un represamiento en la solución de requerimientos de los clientes que fue solventado rápidamente. Cabe destacar que 100% de los agentes realiza su trabajo desde sus hogares a través de atención remota. El *call center* estuvo enfocado en resolver los requerimientos de nuestros clientes con relación al refinanciamiento de deudas. Mejoramos los procesos críticos, logrando un incremento en la satisfacción del cliente de 6%. Finalmente, implementamos mejoras en la autogestión del cliente, así como en la migración de ciertos requerimientos a canales digitales, buscando mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia del canal.

CANAL CORRESPONSALES NO BANCARIOS (CNB)

En 2020 este canal cerró con 78,3 millones de transacciones. Fue el canal que más rápido recuperó su ritmo transaccional; es así que a partir de octubre volvió a crecer transaccionalmente. Para apoyar y brindar seguridad a los tenderos y sus clientes, Banco Pichincha donó termómetros digitales a los principales corresponsales a nivel nacional. En temas de innovación, y con el objetivo de llegar a los lugares más lejanos del Ecuador, inició la instalación y apertura de CNB satelitales, que permiten atender a poblaciones lejanas en sus necesidades financieras.

Asimismo, se inició el relacionamiento de nuevos tenderos con el Banco a través del *bot* Don Pepe, que permite, sin necesidad de contacto físico, la interacción digital entre el corresponsal y el Banco. Respecto a actualización de tecnología, se completó el recambio de equipos por dispositivos de última generación.

En este mismo año el canal recibió un premio a las buenas prácticas por su Programa de Desarrollo Integral de CNB, otorgado por Pacto Global - Red Ecuador, iniciativa de las Naciones Unidas. Esta impulsa la inclusión financiera en zonas de alta vulnerabilidad, atendiendo a poblaciones normalmente excluidas.

CANAL AUTOSERVICIOS

En 2020 importamos 333 nuevos equipos multifunción para el crecimiento de nuestro parque, además de 254 equipos multifunción para recambios por obsolescencia; estos equipos están siendo ubicados en lugares estratégicos que permiten la atención 24/7. Además de atender a nuestros clientes en sus necesidades de retiros, depósitos en efectivo y cheque, y vueltos en monedas, servirán como soporte al canal de agencias

para la migración transaccional. Este canal cerró con 20,8 millones de transacciones. En cuanto a eficiencia, logramos reducir el nivel de costos operacionales, entre varias acciones, mediante la negociación con nuestros principales proveedores.

CANAL WEB

En un año atípico como 2020, producto de la pandemia, tuvimos la oportunidad de impulsar este canal con un crecimiento transaccional de 32% en comparación con 2019, lo que lo convierte en el canal preferido de nuestros clientes. Ha pasado de ser un canal transaccional a un canal comercial, generando ventas por colocación de créditos de 3,4 millones de dólares en menos de dos meses y ventas en captación de inversiones por 67 millones de dólares. Incluimos funcionalidades nuevas, como actualizar datos de contacto y calificar la experiencia del cliente en el uso de la web. En 2021 implementaremos nuevas transacciones de valor con métodos de seguridad más robustos que generen confianza en nuestros clientes.

CANAL APP

Aprovechando la coyuntura del año 2020, el canal de banca móvil obtuvo un crecimiento en adopción digital de 59% y un crecimiento transaccional de 19% en comparación con 2019. Mejoramos la experiencia de nuestros clientes con funcionalidades nuevas que generan valor, haciendo mucho más fácil su uso e implementando esquemas visuales para producir una mejor relación con el cliente.

Banca móvil evolucionó hacia una banca comercial, generando ventas de colocación de créditos por 4 millones de dólares en el último mes; asimismo, se abrieron 9.951 cuentas en todo 2020. De esta manera, el canal sigue incrementando sus capacidades y generando mejores experiencias para nuestros clientes.

CASH MANAGEMENT

En 2020 los negocios de *cash management* generaron 42,4 millones de dólares en ingresos, un crecimiento neto de 700 mil dólares respecto al año pasado, procesando 211 millones de transacciones. Además, se afiliaron 61.000 clientes, 5% más que en 2019. Debido a la coyuntura por la pandemia, se reactivaron 1.613 clientes, potenciando de esta manera el uso de la banca electrónica y la disminución en el giro de cheques, así como de pagos en efectivo.

Se apoyó a tres ONG con pagos a través de ATM, con el servicio Bono Migrante, pues estas organizaciones recibieron fondos internacionales para apoyar a los migrantes vulnerables.

En temas de innovación esta área trabajó como piloto para incorporar la firma electrónica en los documentos habilitantes.

PRODUCTOS E INNOVACIÓN

En medio de un año distinto y complejo por la situación que trajo la covid-19, el área de Productos destinó todos sus esfuerzos a poner al cliente en el centro de las operaciones, garantizando una oferta responsable y adaptable a las necesidades del momento.

ACTIVIDADES PRINCIPALES, LOGROS Y RECONOCIMIENTOS

El año 2020 fue muy importante para consolidar nuestros productos en sus versiones digitales, así como el lanzamiento de otros que resultaron necesarios frente a la pandemia. Nuestra cuenta digital, ahorro programado y crédito de consumo sobrepasaron el 75% en *share* digital de venta de productos respecto a otros canales.

En crédito de consumo se colocaron 317 millones de dólares por el canal digital, lo que repre-

senta 70% del total de desembolsos realizados en 2020. Con respecto a nuevos productos digitales, lanzamos el flujo de inversiones digitales en la banca web, así como la posibilidad de refinanciamiento y normalización de la cartera digital.

En el ámbito comercial, los principales logros incluyen la implementación del *always on* en el producto de ahorro programado, con el cual el Banco logró mayor cercanía con los clientes y monitoreo constante para la generación de nuevas oportunidades (ahorro-constancia-bono). Además, se implementó un nuevo sistema para la gestión de obligaciones para el área de tesorería que facilita su control, seguimiento y operatividad.

Se lanzó el nuevo producto de inversiones para banca privada denominado Bienestar Futuro y el proyecto de microcobros con ventanilla ARCA y de recaudación de contrapartidas por CNB. Este año se lanzó también el Depósito Digital desde la *app* de *cash management*, servicio para el segmento de empresas. Por otro lado, se aprobó el proyecto de ajuste de transferencias locales e internacionales, con una inversión importante para la optimización de todo el ecosistema de transferencias.

Otro logro fue la implementación del producto Liquidez Plus para los segmentos de empresas y pyme, con 13,8 millones de dólares. Además, el impulso a los productos BIO, con 30 mil créditos otorgados en el primer año de emisión de bonos verdes por 150 millones de dólares. Estos proyectos generan un impacto positivo en el ambiente y fortalecen la cultura ambiental, siendo la primera y única entidad financiera en emitir bonos verdes en Ecuador. Finalmente, el producto Ballon obtuvo una colocación de 5,5 millones de dólares a 2020. Además, se prevé arrancar operaciones con el producto POA en enero de 2021, con una proyección de 26 millones de dólares.

TECNOLOGÍA Y OPERACIONES

2020 fue un año de mucho esfuerzo por cumplir los grandes retos que tuvimos que afrontar a causa de la covid-19, especialmente por las adaptaciones que se hicieron y se siguen haciendo de cara a esta nueva realidad.

La Vicepresidencia fue reestructurada con miras a fortalecer el equipo, reduciendo el *time to market*, asegurando los procesos, robusteciendo nuestras plataformas, minimizando los riesgos, generando eficiencias, y entregando valor al negocio y al cliente de una manera más rápida y eficaz. Todas las gerencias obtuvieron importantes logros en 2020.

GESTIÓN DE RELACIÓN CON EL NEGOCIO (BRM)

Garantizamos el uso eficiente (99,81%) de los recursos de desarrollo, a través de un modelo de gestión de demanda coordinado con el negocio, asegurando la ejecución de iniciativas estratégicas de una forma eficiente y sostenible. Trabajamos en 16 iniciativas de emergencia para mitigar el impacto de la pandemia en nuestros clientes (refinanciamientos, diferimiento y normalización de cartera), invirtiendo en total 50 mil horas de desarrollo.

OPERACIONES Y CENTRO DE EXCELENCIA

En 2020 la organización apostó por crear el área de Operaciones del Banco, con el fin de tomar control de sus procesos operativos y maximizar los indicadores de productividad, calidad operacional y mitigación de riesgos, con un alto enfoque en la experiencia del cliente, tiempos de respuestas óptimos con procesos ágiles, automatizados y autogestionables.

Conformamos la célula de mejora de procesos (automatización mediante flujos de trabajo y

robotización). Unos de sus logros fue la reducción de 30% en el ciclo de atención al cliente, mejorando su experiencia e incrementando la productividad en la gestión operativa en 45%; por otra parte, gracias a las automatizaciones desarrolladas, mejoramos la atención de reclamos, llegando a 10 mil reclamos por mes. También alcanzamos una reducción de 70% en el costo de entrega de tarjetas respecto a 2019.

Con el ajuste del modelo de capacitación virtual a clientes *cash* en su afiliación, disminuimos los tiempos de atención promedio de diez a dos o tres días. Esta modificación del modelo de afiliación descendió de forma relevante el tiempo de respuesta y también hubo una caída de 72% del costo de este proceso respecto a 2019.

Promovimos la migración a estados de cuenta digitales, lo que significó una reducción en gastos de distribución de aproximadamente 40% respecto al año previo. Asimismo, en 2020 los reclamos disminuyeron en 10,23% en comparación con 2019.

ARQUITECTURA Y DESARROLLO DE APLICACIONES / ARQUITECTURA DE DATOS

Este 2020 logramos apagar 21 aplicaciones obsoletas que representaban un alto riesgo para la continuidad de los servicios del Banco. Por otro lado, se construyeron 180 microservicios y 410 repositorios de código en la nube, lo cual significó una importante reducción en el *time to market* de 67 a 45 días en la entrega de nuevos servicios y/o capacidades tecnológicas.

La velocidad de implementación bajó de seis horas a once minutos, usando *pipelines* DevOps para nuevos desarrollos en tecnologías *cloud*. Definimos y diseñamos el modelo de externalización de capacidades bancarias, logrando habilitar el portal

de desarrolladores y las APIs de depósitos, retiros, consultas, avances y pagos. Habilitamos el portal *cloud* de los desarrolladores para creación de máquinas virtuales y así promover el autoservicio en sus actividades diarias.

Como parte de la transformación digital 2.0, se estableció una arquitectura de datos futura capaz de soportar Big Data, inteligencia artificial y analítica avanzada. Asimismo, se redujo la obsolescencia de los componentes de datos en la capa de almacenamiento de la arquitectura actual en 90%.

INFRAESTRUCTURA

Durante 2020 tuvimos objetivos de estabilización, modernización y estandarización de la infraestructura. Adicionalmente, eliminamos puntos únicos de falla en la arquitectura de nuestra plataforma. Para mejorar la experiencia de nuestros clientes internos y externos, nos enfocamos en mejorar los procesos de atención de incidentes, monitoreo y análisis de causa raíz. Se logró reducir en 80% los incidentes críticos y se pasó de 56% a 81% en efectividad para determinar la causa raíz.

Adicionalmente, avanzamos en una estrategia agresiva de eliminación de obsolescencia, formando células dedicadas y ejecutando múltiples proyectos para este fin. Eliminamos la obsolescencia de nuestras plataformas críticas de directorio activo y correo electrónico, y redujimos las tasas de obsolescencia de nuestra infraestructura en un promedio de 30% respecto al año anterior.

Como parte de la estrategia de actualización, mejoramos el proceso de implementación de actualizaciones de seguridad en nuestra infraestructura para mitigar riesgos relacionados. Incrementamos de 48% a 97% el parcheo en servidores y de 28% a 95% en los sistemas operativos del usuario final. Reestructuramos el área de infraestructura tecnológica, generando cuatro nuevas

gerencias con foco en nuevas habilidades como nube, confiabilidad, redes y experiencia del usuario final.

GOBIERNO Y CONTROL DE TI

Creamos una nueva estructura de Gobierno y Control de TI, que tiene como objetivo la administración de los procesos de TI, la mejora continua, el control del presupuesto de TI, el aseguramiento del cumplimiento de los proyectos e indicadores, y la gestión de riesgos tecnológicos. Los principales logros obtenidos fueron los siguientes:

- Garantizamos la entrega de herramientas para la habilitación de teletrabajo, la revaloración de los riesgos de TI en función de la nueva realidad, el seguimiento y monitoreo de proveedores críticos de tecnología, del rendimiento y capacidad de la plataforma tecnológica y de los riesgos en ciberseguridad.
- Cerramos 79 observaciones de auditoría, que representan 95% del total e implementamos 104 planes de acción para mitigar todos los riesgos operativos hallados, logrando 90% de cumplimiento.
- Ejecutamos el 100% de los proyectos tecnológicos y logramos una eficiencia del 8% en el gasto respecto al año anterior.

*MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD*

INTRODUCCIÓN

BANCA CON PROPÓSITO

[102-4] [102-43]

Somos Banco Pichincha, la mayor institución bancaria del país, con presencia también en Perú, Colombia, España, Estados Unidos y Panamá.

Siendo flexibles a los cambios que demanda un entorno más global y competitivo, desde 2018 asumimos un nuevo desafío: evolucionar a un modelo de banca internacional, simple y eficiente, que a la vez inspire y retribuya confianza y sea sólido, valores que nos han caracterizado en nuestros 114 años de historia.

Buscamos desarrollar el mejor equipo humano, porque nuestros colaboradores son nuestros agentes de cambio, quienes hacen frente a los nuevos retos del mercado que exige una banca simple, diversa, inclusiva, digital, con productos y servicios individualizados y sostenibles.

Nuestros clientes son la base de nuestro modelo corporativo. Atendemos a diversos sectores de la economía ecuatoriana, brindando productos y servicios centrados en las personas, adecuados a cada segmento y necesidad, ofreciendo la mejor experiencia en cada interacción con nosotros.

Nuestro modelo de negocio contempla una gestión inclusiva y sostenible como un pilar para nuestro éxito. Por ello, estamos comprometidos con el propósito de propiciar un impacto positivo y justo en la sociedad.

Desde este modelo, en el año 2020, lideramos nuestra institución acompañando y brindando respuesta a las necesidades de nuestros grupos de interés, en medio de la actual crisis que la covid-19

ha causado, siendo conscientes de la interconexión entre nuestra institución y el desarrollo económico, social y ambiental de la comunidad en la que operamos. Las acciones que ejecutamos enmarcadas en el apoyo a nuestros públicos y a la sociedad ecuatoriana se ven reflejadas en el relato de la presente Memoria.

VISIÓN: RETOS Y OPORTUNIDADES

[102-15]

Nuestro proceso de transformación tiene como objetivo adaptarnos al nuevo entorno de la banca, caracterizado por unos retos y oportunidades que hemos plasmado en nuestro plan estratégico:

- Un entorno macroeconómico complejo.
- Una industria con fuerte presión regulatoria.
- Presencia de riesgos geopolíticos.
- Un cambio en las necesidades y expectativas de los clientes, demandando servicios de mayor valor, con un modelo de relacionamiento ágil, transparente y simple.
- El reto *Big Data* como activo estratégico para conocer al cliente y contar con los procesos y sistemas necesarios para proteger sus datos personales y financieros, con el fin de minimizar riesgos para mantener su confianza.
- La tendencia mundial y nacional de promover una banca con enfoque en las finanzas sostenibles, a través de productos y servicios con enfoque social, como la inclusión financiera y el apoyo a mujeres, y de enfoque ambiental, a través de productos ecológicos, bonos verdes e incentivos ambientales como certificaciones y fortalecimiento de competencias de gestión en los clientes.
- La necesidad de modelos de gestión de capital humano bien diseñados, no solo para garantizar que la entidad tenga el conjunto de

habilidades adecuado para ejecutar la estrategia empresarial, sino también que desarrolla, atrae y retiene a los empleados, un tema de gran importancia en medio de la transformación digital.

En este contexto, nuestra estrategia se centra en cinco *drivers* (GRÁFICO 1).



Estos desafíos se mantendrán durante 2021 y se sumarán nuevos retos que surgieron a raíz de la emergencia sanitaria, como acompañar la recuperación económica del país de manera sostenible, impulsando el crédito —al mismo tiempo que cuidamos los recursos de los depositantes—, estar junto a nuestros clientes mediante productos y medidas de alivio financiero, dinamizar la economía desde la base de la pirámide a través del microcrédito, y robustecer nuestro enfoque en finanzas sostenibles.

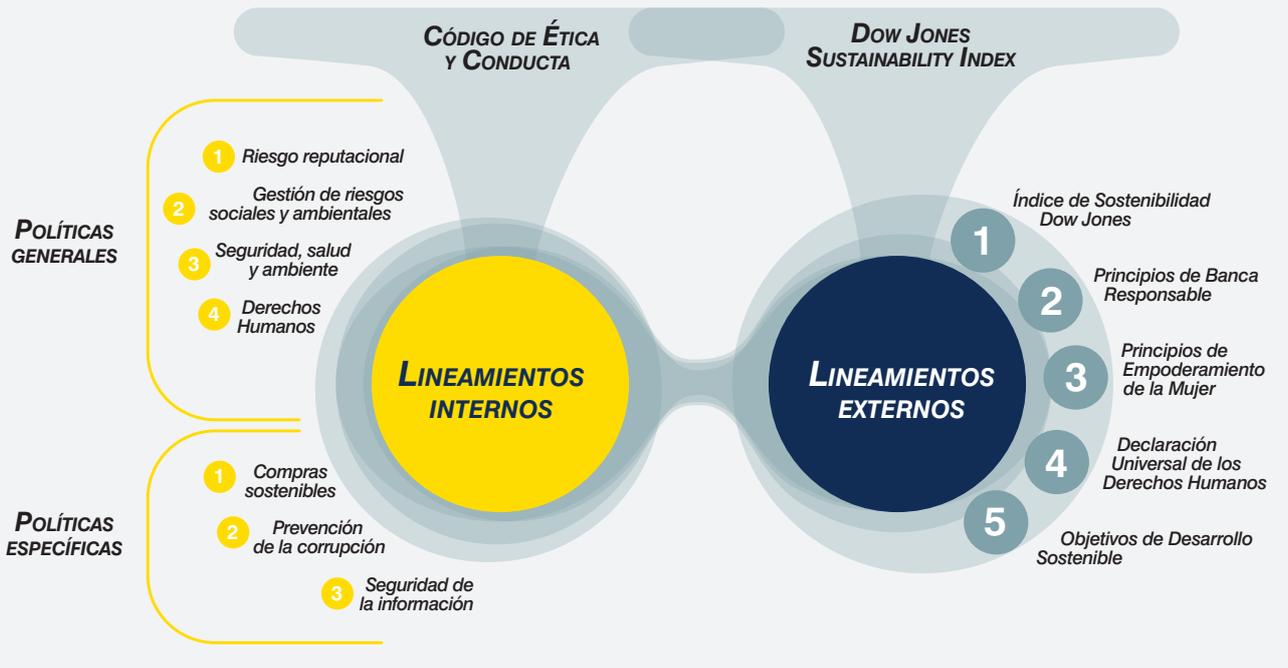
GESTIÓN SOSTENIBLE

Nuestro modelo de sostenibilidad también ha evolucionado, buscando mantener una alineación directa con nuestra estrategia de negocio. El presente informe está desarrollado con base en los nuevos pilares estratégicos.

Nuestra visión de sostenibilidad está basada en la gestión de riesgos y oportunidades frente a nuestros *stakeholders* en temas económicos, sociales y ambientales, derivados de la operación de Banco Pichincha, que afiancen nuestra reputación corporativa y responsabilidad financiera. (GRÁFICO 2)



MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA DE NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD



IMPACTO DEL MODELO DE SOSTENIBILIDAD EN NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



**INICIATIVAS LOCALES
E INTERNACIONALES RELACIONADAS
CON LA SOSTENIBILIDAD**

[102-12] [102-13]

Mantenemos las siguientes adhesiones voluntarias a iniciativas mundiales y locales que fortalecen nuestro compromiso con el desarrollo sostenible:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas;
- Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente - Iniciativa de Finanzas (UNEP FI) - Principios de Banca Responsable;
- Alianza Global de Bancos para la Mujer;
- Principios de Empoderamiento de la Mujer de ONU Mujeres;
- Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (Ceres);
- Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social y Sostenibilidad;
- Asociación de Bancos Privados del Ecuador, Comité de Finanzas Sostenibles (Asobanca);
- Cámara de Comercio Ecuatoriano-Americana, Comité de Responsabilidad Corporativa;
- ISO 20.400 Compras sostenibles;
- Sistema de Gestión Integrado de SSA: ISO 14.001 e ISO 45.001;
- Partnership for Carbon Accounting Financials - PCAF.

Además, nos medimos voluntariamente bajo estándares internacionales como los siguientes:

- Certificación en Principios de Protección al Cliente - The Smart Campaign;
- Calificación en Gestión del Desempeño Social;
- Índice de Sostenibilidad Dow Jones;
- Certificación como Empresa Familiarmente Responsable.

**NUESTRA RESPUESTA
A LA PANDEMIA DESDE NUESTRO MODELO
DE GESTIÓN SOSTENIBLE**

La banca a nivel mundial se vio afectada, fruto del impacto directo que generó la pandemia en la economía. Sin embargo, nuestros compromisos de sostenibilidad en materia económica, social y ambiental se mantuvieron firmes y, en algunos casos, se fortalecieron.

La gestión para adaptar nuestros procesos y alinearlos con las medidas de prevención para cuidar la salud de nuestros colaboradores y clientes, el apoyo a la sociedad a través de la donación de fondos importantes, el soporte para manejar las emociones de nuestros colaboradores y sus familias, productos para brindar alivio financiero a nuestros clientes y la creación de la campaña #SumarJuntos, son algunas acciones que emprendimos para ayudar a nuestros grupos de interés a afrontar la crisis sanitaria y aportar de manera directa al sistema de salud del Ecuador. Estas y otras respuestas que brindamos, alineadas con nuestro negocio, se presentan a lo largo de este reporte.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

[102-40] [102-42] [102-43]

Para determinar el contenido de la Memoria, tomamos como base el proceso de identificación de grupos de interés que realizamos en el año 2017, considerando la relación de dependencia e influencia con nuestra organización y viceversa.

A finales de 2020, realizamos diálogos con cuatro de nuestros grupos de interés prioritarios: colaboradores, clientes, corresponsales no bancarios (CNB) y proveedores. Estos fueron dirigidos por

terceros, por lo que sus respuestas fueron anónimas e independientes. Por medio de estos espacios de interacción, identificamos expectativas y percepciones respecto a nuestro desempeño económico, social y ambiental. Con esta información llevamos

a cabo un análisis de materialidad que nutre el presente informe.

Como parte de nuestros propósitos para 2021, nos comprometemos a actualizar nuestro mapa de grupos de interés el próximo año (GRÁFICO 5).

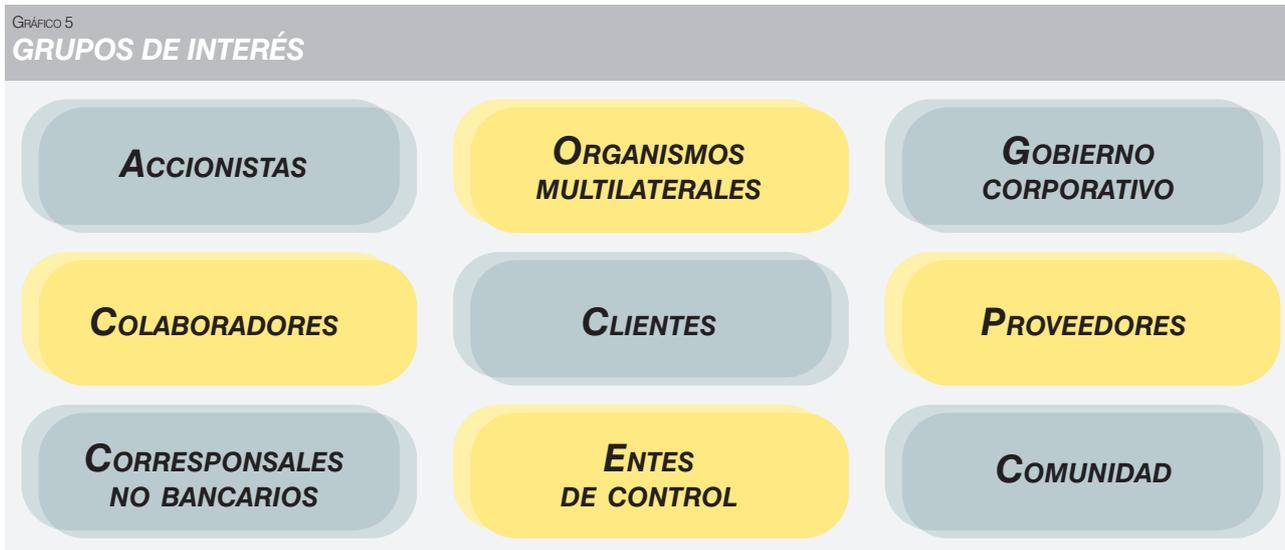


TABLA 1
CANALES DE RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS CLAVES

Grupo de interés	Canales de diálogo
ACCIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Junta General de Accionistas • Sesiones ordinarias y extraordinarias
GOBIERNO CORPORATIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Comités y subcomités • Intranet • WorkPlace
COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Boletín digital de noticias • Encuesta • Comités paritarios • WorkPlace
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> • Internet • Encuestas de satisfacción por medio de la herramienta Client • Correo electrónico
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> • Internet • Correo electrónico • Calificación de certificadora externa
COMUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación CRISFE



GOBIERNO CORPORATIVO

[102-18]

El máximo órgano de nuestra institución es la Junta General de Accionistas, que se reúne ordinariamente una vez al año.

El Directorio es el organismo que establece las políticas operativas generales del Banco, bajo las cuales los demás administradores desarrollarán su acción. Está compuesto por el presidente y director alterno, cuatro o seis directores principales e igual número de directores alternos. Los miembros del Directorio son calificados por la Superintendencia

de Bancos y elegidos por la Junta General de Accionistas, de conformidad con los estatutos del Banco, por el plazo de un año y pueden ser reelegidos.

El 100% de los directores son independientes, no ocupan cargos ejecutivos y se reúnen mensualmente en sesiones ordinarias.

Los directores son los principales responsables de la toma de decisiones del Banco en temas económicos, sociales y ambientales; sin embargo, existen niveles y montos de aprobación para el Comité Ejecutivo dados por el estatuto del Banco y demás delegados de los comités de crédito del Banco.

El presidente es la principal autoridad del Banco y también de la Junta General y del Directorio, sin ejercer su representación legal. La estructura orgánica funcional del Banco contempla tres niveles organizativos: el directivo, el estratégico y el táctico. Los temas de sostenibilidad son gestiona-

dos desde el área de Desarrollo Sostenible que depende de la Vicepresidencia Ejecutiva de Negocios (GRÁFICO 6, PÁG. ANT.).

Los 13 comités activos que apoyaron en 2020 la gestión de la Alta Dirección se encuentran detallados en la TABLA 2.

TABLA 2 COMITÉS DE LA ALTA DIRECCIÓN	
COMITÉ ALCO	Se enfoca en negocios comerciales en línea con la tolerancia al riesgo.
COMITÉ DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	Minimiza el impacto económico y operativo ante eventos de crisis mediante el fortalecimiento del Plan de Continuidad de Negocios.
COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Administra el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información mediante el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DEL RIESGO	Respalda la solidez y solvencia en la institución con aprobación del Directorio.
COMITÉ DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS	Determina activos de riesgo y los niveles de provisión requeridos para su protección.
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	Vigila el cumplimiento de la normativa y políticas de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.
COMITÉ DE AUDITORÍA	Supervisa el óptimo funcionamiento de sistemas de control interno, objetivos, metas institucionales y resultados financieros superiores.
COMITÉ EJECUTIVO	Observa el adecuado funcionamiento y la gestión de administración y operaciones del nivel directivo del Banco.
COMITÉ DE ESTRATEGIA	Desarrolla estrategias institucionales para el cumplimiento del plan estratégico presupuestal.
COMITÉ DE ÉTICA	Da seguimiento al cumplimiento de principios y valores institucionales y lineamientos del Código de Ética.
COMITÉ JURÍDICO	Vela y controla la seguridad jurídica de la organización y las resoluciones adoptadas.
COMITÉ DE RETRIBUCIONES Y GOBIERNO CORPORATIVO	Observa las relaciones entre accionistas, Junta de Accionistas, Directorio y administración del Banco.
COMITÉ DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	Maximiza el retorno de la inversión tecnológica alineada a la estrategia de servicios y a las directrices corporativas.

RIESGOS DE INTERRUPCIÓN EN LAS OPERACIONES

**GESTIÓN DE RIESGOS Y CRISIS**

[103-1, 103-2, 103-3]

Respondemos rápidamente a cualquier tipo de crisis, para reducir o evitar oportuna y efectivamente impactos negativos en el Banco y sus grupos de interés.

Vivimos una cultura de prevención de riesgos que apalancamos a través de políticas internas, comunicación, formación y evaluación. Esta gestión nos permite identificar las debilidades y riesgos a los que estamos expuestos durante la ejecución de nuestros procesos, especialmente de aquellos críticos como el uso de sistemas e información, la participación de los colaboradores y clientes, el uso de los bienes e infraestructura física que soporta nuestra organización, y eventos externos inesperados.

La gestión de crisis tiene estos objetivos:

- Proteger la integridad de colaboradores, clientes y demás personas que puedan verse afectadas durante una crisis.
- Proteger la reputación del Banco.
- Minimizar las consecuencias de la interrupción en las operaciones y las finanzas.
- Minimizar el impacto negativo en la estrategia organizacional.

Contamos con mecanismos de evaluación mediante pruebas periódicas a los planes de gestión de crisis, contingencia y continuidad. Además, monitoreamos indicadores claves de riesgo, realizamos *role plays* de simulación de crisis y auditorías internas para identificar oportunidades de mejora.

En 2020 fortalecimos los escenarios de riesgos para la elaboración de los planes de contingencia y continuidad, incorporamos pruebas de simulación (*role plays*) más complejas para probar los planes de gestión de crisis, y actualizamos las estrategias de comunicación en crisis (GRÁFICO 7).

**CULTURA DE PREVENCIÓN DE SOBORNOS,
CORRUPCIÓN Y FRAUDE**

[103-1, 103-2, 103-3] [205-1] [102-16]

Prevenimos, detectamos y gestionamos riesgos asociados a conductas indebidas por parte de colaboradores y grupos de interés, basados en el principio de cero tolerancia al cometimiento de delitos.

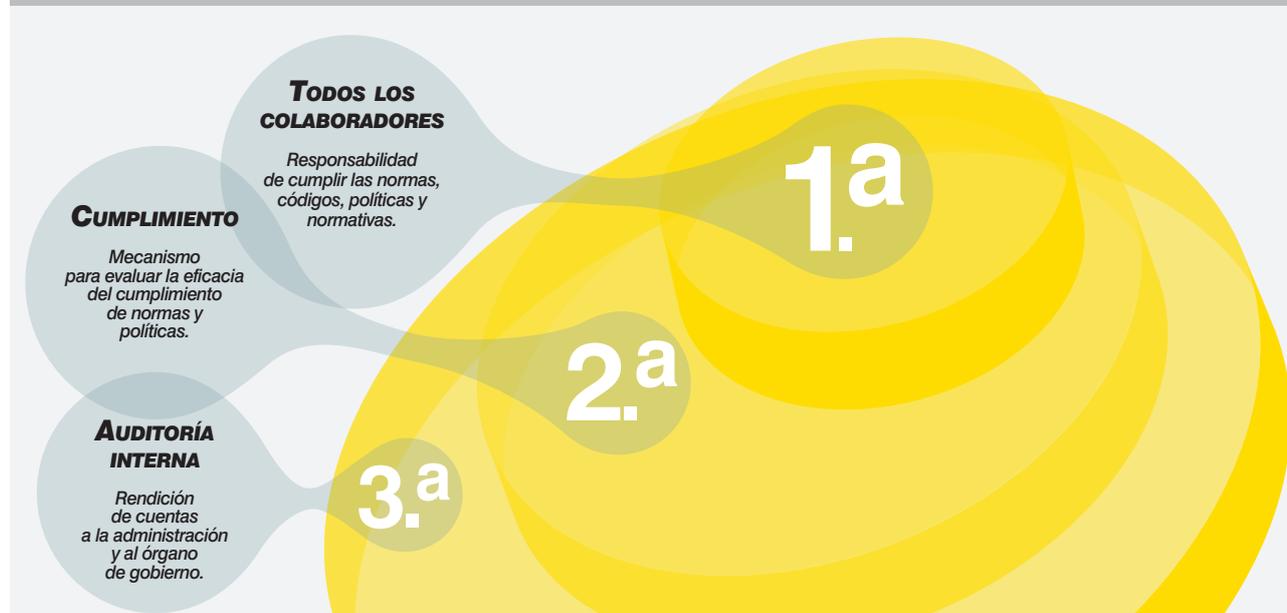
Proteger los intereses y patrimonio de nuestros grupos de interés y del Banco es una prioridad institucional. Nuestra cultura de ética se basa en documentos que deben ser acatados por todo nuestro personal como el Código de Ética y Conducta, Política de Cumplimiento, Política de Conflicto de Intereses, Política de Nepotismo, Manual de Control y Prevención de Lavado de Activos, entre otros. Además, contamos con el Código de Ética para Proveedores.

Procesos de comunicación y capacitación sobre temas antisoborno, corrupción y fraude ayudan

TABLA 2
**COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE ANTICORRUPCIÓN
AÑO 2020**

	# total	# alcanzado	%
Empleados a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	5.131	5.131	100%
Miembros del órgano de gobierno que hayan recibido formación sobre anticorrupción	15	15	100%
Empleados que hayan recibido formación sobre anticorrupción	5.050	4.755	94%

GRÁFICO 8
MODELO 3 LÍNEAS DE RESPONSABILIDAD (3LR)



a reforzar los comportamientos deseados y disminuir el impacto económico y social, permitiendo a la organización alcanzar sus objetivos trazados y apalancar su reputación y transparencia. Hemos realizado campañas de sensibilización para la prevención y detección oportuna de actos indebidos; actividades lúdicas y de retroalimentación sobre prevención de soborno y corrupción y cumplimiento de políticas internas, cultura de gestión de riesgos, ciudadanía corporativa y coherencia; así como la comunicación y actualización del Código de Ética y Conducta, Reglamento Interno de Trabajo y de sus políticas y procedimientos relacionados.

Actualmente, nos encontramos en la implementación del Modelo 3 Líneas de Responsabilidad (3LR) (GRÁFICO 8, PÁG. ANT.) que forma parte del sistema de Gobierno Corporativo del Banco. Este modelo estructura a toda la organización para gestionar, controlar y supervisar todos los riesgos de una forma eficaz. El Programa de Cumplimiento de Banco Pichincha está diseñado para ser mejorado continuamente, alimentándose de los resultados de evaluación de indicadores internos, informes de entes de control, cambios normativos y de las mejores prácticas en la materia.

CULTURA DE CERO TOLERANCIA AL COMETIMIENTO DE DELITOS

Como parte del Programa de Cumplimiento contamos con canales de denuncia para colaboradores, clientes y proveedores; realizamos la investigación y tratamiento de casos de soborno, corrupción y fraude. Los casos se clasifican en cuatro tipologías: actividades no autorizadas, soborno y corrupción, fraude, y uso inapropiado de la información. Los casos son sujetos a rigurosos análisis internos para determinar si se han cometido actos indebidos para aplicar las correspondientes medi-

das disciplinarias con base en el Reglamento Interno de Trabajo.

No hemos tenido casos jurídicos públicos interpuestos contra la organización o sus empleados, ni casos en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción. No existen riesgos significativos ni recurrentes.

1

FINANZAS SOSTENIBLES

FINANZAS SOSTENIBLES

[103-1, 103-2, 103-3]

Las finanzas sostenibles son aquellas que quieren impulsar el crecimiento económico del país de manera ética, e incluyendo factores sociales y ambientales que reduzcan la presión sobre el entorno y generen sociedades más justas. Esto se materializa en una oferta de productos y servicios que buscan mitigar el cambio climático y los impactos ambientales, así como reducir las desigualdades, incrementar la inclusión financiera y la inversión social. De esta manera, alineamos nuestra operación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los Principios de Banca Responsable, el Acuerdo de París, los Principios de Empoderamiento de las Mujeres, los Estándares Universales de Desempeño Social, entre otros.

Finanzas Sostenibles es uno de los ejes de nuestro Modelo de Sostenibilidad, que consta de los siguientes componentes:

- Oferta de biocrédito para todos los segmentos comerciales, aplicado en los destinos de energías renovables, eficiencia energética, producción más limpia y eficiente, construc-

ción sostenible, transporte sostenible, gestión de residuos sólidos y líquidos, y agricultura sostenible.

- Oferta no financiera de los biocréditos, que incluye asistencias técnicas, asesorías, certificaciones sostenibles y bonos sin costo para nuestros clientes.
- Análisis de los riesgos ambientales y sociales de nuestros clientes.
- Oferta integral para microempresarios con productos y servicios financieros y no financieros, que incluye la educación financiera y el acercamiento del Banco a las comunidades, a través de las metodologías individual y grupal.
- Oferta para mujeres mediante un portafolio de productos amplio y diverso que apoya su desarrollo integral, y cuenta con líneas de crédito con condiciones preferentes.
- Producto para la cadena de valor de agricultura, que actualmente se diseña en alianza con Rabobank, incluyendo la sostenibilidad como uno de los ejes importantes.

Con la finalidad de mejorar nuestras prácticas en finanzas sostenibles, nos sometemos a varios procesos de auditorías externas, entre ellas, destacamos la medición anual frente al Índice de Sostenibilidad Dow Jones, procesos de debida diligencia realizados por organismos multilaterales y la verificación de Sustainalytics —ente calificado por los Green Bond Principles (GBP)—.

Entre las medidas correctivas que adoptamos en 2020 está la actualización y mejora del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), integrando la evaluación de aspectos sociales y no solo ambientales, incluyendo normativa internacional de riesgos y mejores prácticas del sector.

FINANZAS SOSTENIBLES

En nuestra concepción, ser el Banco más grande y el mejor implica promover valor compartido con nuestros grupos de interés porque sabemos que de su crecimiento y desarrollo integral depende el nuestro.

BIOCRÉDITO 2020

\$ 114'170.004 millones
representa 2,29% de la cartera total

clientes beneficiarios
5.474

81

clientes beneficiarios de la oferta no financiera

64

clientes capacitados en temas de sostenibilidad

PRINCIPALES INDICADORES EMISIÓN DEL BONO VERDE

\$150 M  Primera emisión de bonos verdes en Ecuador

30.335 clientes beneficiarios

\$48,5 M  Mitigación del cambio climático y eficiencia energética

30.153 clientes beneficiarios

\$93,8 M  Construcción y vivienda sostenible

97 clientes beneficiarios

\$6,3 M  Agricultura sostenible

8 clientes beneficiarios

314 mil m² de proyectos de construcción certificados con EDGE.

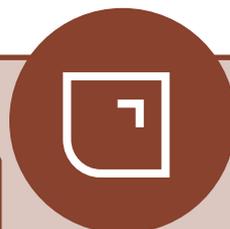
7,2 mil toneladas de CO₂ evitadas.

20.515 MWh de reducción de energía.

271,5 mil m³ ahorro de agua.

SUMAR JUNTOS

\$16'440.456,24
total recaudado



\$ 10'000.000
Banco Pichincha



\$ 5'581.726,41
aporte empresas



\$ 858.729,83
aporte personas

En la medición anual frente al Índice Dow Jones, nuestro *ranking* en la dimensión de finanzas sostenibles ha mejorado. Este año obtuvimos la calificación de 70 puntos, es decir, 19 puntos más que en 2019.

BANCA CON ENFOQUE AMBIENTAL

[FS1] [FS2] [FS3] [FS4] [FS5] [FS8] [FS9] [FS10]

POLÍTICA Y SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES

En 2020 Banco Pichincha creó la Política de Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales para Créditos. Esta política integra consideraciones sociales y ambientales en la gestión crediticia, que permiten identificar, evaluar, mitigar y monitorear este tipo de riesgos de nuestros clientes, con la finalidad de evitar eventos no deseados en la carte-

ra de crédito que afecten la reputación, garantías y flujo de caja de la organización.

El alcance de esta política es para todos los productos de crédito productivo que oferte el Banco en Ecuador. Entre los principales compromisos que contempla están los siguientes:

1. No otorgar créditos a aquellos clientes cuyas actividades comerciales se encuentren dentro de la lista de actividades no financiadas.
2. Incluir los resultados y las recomendaciones de la evaluación de riesgos ambientales y sociales en la toma de decisiones del otorgamiento de créditos.

Reducimos impactos ambientales y sociales negativos de las operaciones de nuestros clientes.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Nueva Banca Móvil

1,1 millón

usuarios activos.

25,5 millones
transacciones mensuales.

18.000
usuarios activos.

IMPACTO SOCIAL



Nueva línea de crédito

\$ 250 millones

para mujeres.

80 comunidades
vulnerables atendidas con **Mi Vecino** satelitales.



48% de los clientes del Banco son mujeres.

3. Fomentar en los clientes el cumplimiento de la legislación nacional en materia de seguridad y salud ocupacional, ambiente y asuntos sociales, así como las mejores prácticas en su sector.

La política se encuentra publicada en la intranet de la organización con acceso a todos nuestros colaboradores.

Desde 2015 contamos con el SARAS. En 2019 iniciamos su proceso de actualización de la mano de un consultor internacional seleccionado por el multilateral FMO, que culminó en 2020, con el objetivo de apalancar el cumplimiento de esta política.

La política determina que el SARAS 2.0 estará sujeto a los mecanismos internos y externos de auditoría. En 2021 será auditado por un consultor externo y anualmente el sistema es evaluado por los organismos multilaterales fondeadores, a través de procesos de debida diligencia y reportes.

El SARAS 2.0 incorpora las mejores prácticas del sector financiero referentes a la evaluación de riesgos ambientales y sociales, como el catálogo de actividades económicas del Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo (EBRD) y los estándares de desempeño del International Finance Corporation (IFC). Contempla la identificación, categorización, evaluación y administración de los riesgos.

El alcance del sistema aplica a todas las operaciones de crédito productivo a partir de un millón de dólares, y categoriza el riesgo socioambiental de la actividad económica en función del monto de crédito solicitado y de la categorización de riesgos determinada.

El sistema se ha integrado a todo el proceso de crédito, desde la prospección hasta el seguimiento y monitoreo. Para ello se han definido roles y responsabilidades en las áreas involucradas:

Negocios, Riesgo de Crédito, Gestión y Monitoreo de Riesgo, Legal y Desarrollo Sostenible.

Los resultados de la evaluación y dictamen socioambiental son considerados en la toma de decisiones para la concesión del crédito. En el caso de proyectos que impliquen un análisis con normas de desempeño de IFC, hemos contratado a un consultor que realiza las debidas diligencias sociales y ambientales.

El sistema contempla que, cuando se determina que los riesgos sociales y ambientales no son justificados y necesitan ser mitigados, se elabora un plan de acción social y ambiental, en el cual se describen las medidas de mitigación que el cliente se compromete a cumplir. Este documento tiene un plazo igual al del crédito a otorgarse, incluye la aplicación de acuerdos socioambientales de carácter legal y recibe seguimiento y monitoreo de manera anual. El incumplimiento de este plan repercute en los futuros desembolsos del crédito o concesión de una nueva operación.

1. Fortalecimiento de capacidades

Para acompañar la actualización del sistema SARAS 2.0 se han realizado mejoras en la gobernanza, y como parte fundamental se han generado capacidades acerca de las Normas de Desempeño del IFC en el personal del Banco, con el objetivo de fortalecer el manejo del sistema y el proceso de crédito.

A través de eco.business Fund contratamos a EcoConsulta y al Centro Ecuatoriano de Eficiencia de Recursos y Producción Más Limpia (CEER) para capacitar a 93 colaboradores de la alta dirección y de las áreas involucradas con el sistema a nivel nacional. Además, se llevó a cabo una capacitación especializada a 16 colaboradores claves en la toma de decisiones del proceso.

En conjunto con la Asociación de Bancos Privados del Ecuador elaboramos la primera fase de guías sectoriales de riesgo social y ambiental para el sector de agricultura y alimentos, en coordinación con eco.business Fund.

2. Acompañamiento a nuestros clientes

Conscientes de que generar una cultura de prevención y mitigación de riesgos socioambientales en nuestros clientes se logra paso a paso, contamos con cuatro momentos de acompañamiento para que puedan adoptar las mejores prácticas en su negocio:

- Debida diligencia social y ambiental a los clientes o proyectos a financiar, con el objetivo de identificar los riesgos manejados co-

rrrectamente y los que deben ser mitigados. Utilizamos cuestionarios, visitas en sitio, reuniones, etc. (TABLA 1).

- Monitoreo del cumplimiento del plan de acción socioambiental.
- Oferta no financiera del biocrédito que contempla el pago de capacitación, asistencias técnicas y certificaciones sostenibles a clientes, con el objetivo de impulsar la inversión verde.
- Reconocimiento a clientes destacados por sus inversiones en temas de beneficio ambiental, así como a ejecutivos comerciales que impulsan los biocréditos.

Durante este año capacitamos a 43 clientes en bioseguridad frente a la covid-19, estuvieron lideradas por eco.business Fund.

TABLA 1

EVALUACIÓN DE RIESGOS SOCIOAMBIENTALES

Acciones	2020	2019
# de cuestionarios ambientales ingresados* para créditos mayores o iguales a \$ 40.000	3.874	6.062
# de operaciones de crédito con riesgo social y ambiental mínimo y bajo que ingresan al flujo SARAS	2.667	4.600
# de operaciones de crédito con riesgo social y ambiental medio y alto que ingresan al flujo SARAS	392	633
# de operaciones evaluadas con riesgo social y ambiental medio y alto	128	239
Operaciones de crédito concedidas a partir de \$ 40.000	17.018	19.705
Operaciones aprobadas con SARAS**	3.791	5.854
Monto de operaciones aprobadas con SARAS	\$ 558'168.103,99	\$1.940'166,161,66
% de la cartera del Banco evaluada por medio de SARAS	22,28%	29,7%

* El número de cuestionarios ingresados equivale a los cuestionarios categorizados y a los no categorizados que se registran en el sistema.

** El número de operaciones aprobadas con SARAS incluye aquellos cuestionarios que no registran categorización ambiental en el sistema.

Las cifras corresponden al sistema SARAS que mantuvo su vigencia durante 2020; sin embargo, este dejará de funcionar en 2021 por la actualización a SARAS 2.0 indicada previamente.



TABLA 2
INTERACCIONES CON CLIENTES EN TEMAS AMBIENTALES Y SOCIALES

	2020	2019
Número total de clientes con operaciones	17.018	19.705
Número total de clientes en la cartera con los que se ha interactuado en temas ambientales y sociales	3.791	5.854
Porcentaje de clientes con los que se ha interactuado en temas ambientales y sociales	22,28%	29,71%

El resumen de las interacciones que hemos tenido con nuestros clientes se refleja en la TABLA 2 y su disminución se debe principalmente a la pandemia, y a que en el sistema SARAS 2.0 se evaluaron solo las actividades económicas de riesgo medio y alto. A partir del siguiente año, cuando finalice la actualización del sistema, volveremos a medir el riesgo bajo.

3. Bono Verde y biocréditos

En 2019 Banco Pichincha marcó un hito en el país al generar una primera emisión de bonos verdes en Ecuador por un monto de \$ 150 millones. A raíz de esto se afianzó nuestra oferta de biocréditos con enfoque en construcción, transporte y agricultura sostenible, gestión de residuos y eficiencia energética. A finales de 2020 cumplimos con la colocación de la totalidad del bono. Fueron 30.335 clientes beneficiarios.

4. Banca con enfoque social

[FS7]

La razón de ser del segmento Microfinanzas es impulsar el progreso de nuestros clientes, a través de una operación responsable, eficiente y sostenible que permita potenciar su desarrollo, generando un mayor bienestar para los clientes, sus familias y la comunidad. Brindamos una oferta de valor integral de productos y servicios financieros y no financieros que han sido diseñados a partir de la voz del cliente, y herramientas digitales que permiten que nuestros ejecutivos brinden tiempos inmediatos de respuesta a los clientes de manera ágil y segura.

En 2020 servimos a 263.431 microempresarios; el saldo total de cartera alcanzó \$ 1'235.220 y el stock de pasivos fue de \$ 285 millones; desembolsamos \$ 957 millones en 246 mil operaciones, de las cuales más de 80% estuvo dirigido a la reactivación económica de los negocios de nuestros clientes para cubrir necesidades de capital de trabajo y activo fijo. Gracias a esta estrategia, miles de clientes superaron los impactos ocasionados por la pandemia.

Creamos diversas medidas de alivio financiero, como diferimiento de créditos y soluciones de pago adaptadas a las necesidades particulares de cada cliente (TABLAS 3 Y 4, GRÁFICOS 1 Y 2, PÁG. SIG.).

TABLA 3

ALCANCE DE MICROFINANZAS INDIVIDUAL

Producto	Detalle	# operaciones 2020	# operaciones 2019
Capital de trabajo	Crédito para financiar necesidades de capital de trabajo.	110.004	131.286
Activo fijo	Crédito para financiar necesidades de inversión en activos fijos.	7.175	9.535
Consumo	Crédito para financiar necesidades de consumo.	1.927	5.905
Mejoramiento de vivienda	Crédito para financiar necesidades de mejoramiento de vivienda propia o de un familiar en primer grado de consanguinidad del deudor o codeudor.	269	861
Reestructuraciones	Normalización.	22.471	1.347
Refinanciamiento	Normalización.	7.500	4.776
Total		149.346	153.710

GRÁFICO 1

OPERACIONES POR PRODUCTO MICROFINANZAS INDIVIDUAL

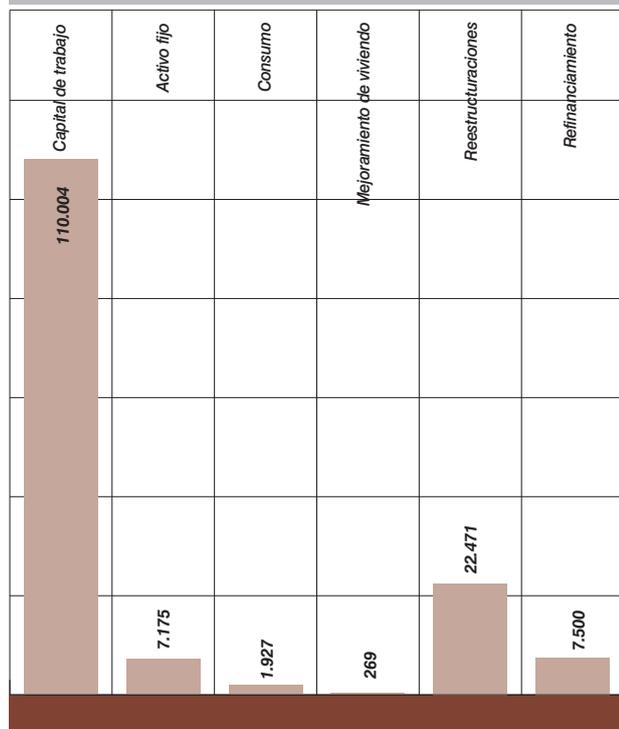


GRÁFICO 2

OPERACIONES POR PRODUCTO MICROFINANZAS GRUPAL

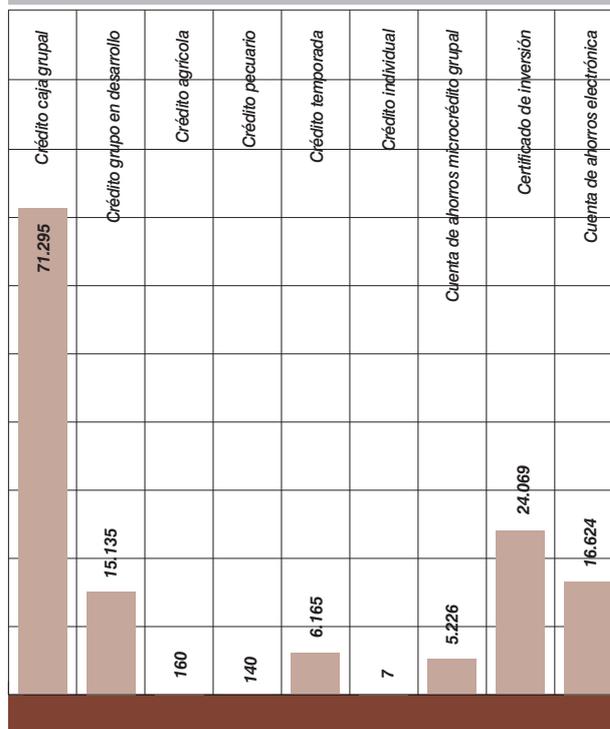


TABLA 4

ALCANCE DE MICROFINANZAS GRUPAL

Producto	Detalle	# operaciones 2020	# operaciones 2019
Crédito Caja Grupal	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.	71.295	100.376
Crédito grupo en Desarrollo	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.	15.135	12.472
Crédito agrícola	Producto destinado a cubrir necesidades de inversión en actividades agrícolas de ciclo corto.	160	263
Crédito pecuario	Producto destinado a cubrir necesidades de inversión en actividades pecuarias.	140	70
Crédito de temporada	Producto tipo multipropósito, destinado a cubrir las diferentes necesidades que se les puede presentar a los clientes.	6.165	9.768
Crédito individual	Producto destinado a cubrir la necesidad de inversión de capital de trabajo o activo fijo de manera particular.	7	21
Cuenta de ahorros microcrédito grupal	Producto de ahorro dirigido a grupos, cuyo objetivo es satisfacer necesidades de ahorro y pago de cuotas de los grupos.	5226	5440
Certificado de inversión	Producto de inversión dirigido a clientes que son miembros de grupos.	24.069	19.816
Cuenta de ahorros electrónica	Producto para cubrir necesidades de ahorro y pago de cuotas de manera personal.	16.624	13.008
RT2*	Producto que permite la consolidación de todas las deudas de un cliente y se consolida en una, puede manejar gracia de capital para dar alivio financiero al cliente.	802	n/a

* Producto creado en 2020 como respuesta a brindar alivio financiero a nuestros clientes, debido a la emergencia sanitaria.

IMPULSAMOS NEGOCIOS LIDERADOS POR MUJERES

Nuestro programa de inclusión financiera con enfoque hacia las mujeres se fortaleció durante este año, debido a que han sufrido una afectación más severa por efectos de la emergencia sanitaria, y reconocemos en ellas el pilar fundamental de la recuperación económica del Ecuador.

Las mujeres representan 48% de los clientes del Banco; sin embargo, en el segmento de Microfinanzas su participación sube a 55%, y su participación en la cartera de microcrédito asciende a 51%.

La propuesta de valor es integral e incluye soluciones de financiamiento para impulsar la reactivación de los negocios liderados por mujeres en los segmentos Micro, Pymes y Medianas Empresas. Al cierre de año, el *stock* de nuestra cartera total en estos segmentos alcanzó los \$ 921 millones en más de 150 mil operaciones otorgadas.

En nuestra oferta no financiera destacamos el programa de apoyo a las pequeñas empresas Rein-

ventémonos Juntos y la donación de horas de expertos para apoyar a los negocios. Nuestra labor a favor del empoderamiento económico de las mujeres fue reconocida como Impact Champion por parte de Financial Alliance for Women (GRÁFICOS 3 Y 4).

CARTERA

[FS6] [FS11]

Nuestra oferta de valor incluye un portafolio de productos y servicios para todos los segmentos del mercado, así atendemos cada una de sus necesidades. Durante 2020 la distribución de nuestra cartera mantuvo la misma tendencia en la composición por región y por segmento. Las variaciones en los datos con relación a 2019 se deben a que el Banco no detuvo los desembolsos de cartera, únicamente bajó la dinámica de colocación en ciertos meses, de acuerdo con la prudencia que le caracteriza. El crecimiento de la cartera de Microfinanzas refleja el interés del Banco en apoyar a los microempresarios en esta época tan compleja (TABLAS 5 Y 6, PÁG. SIG.).

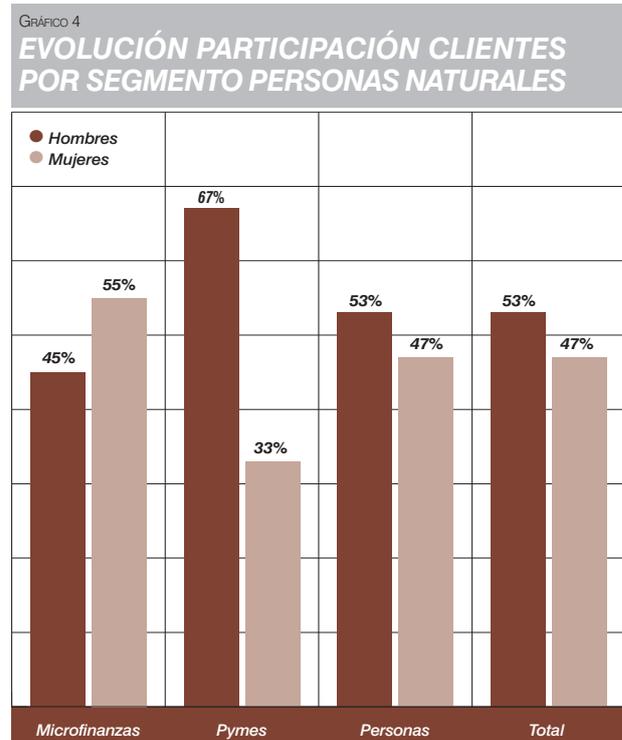
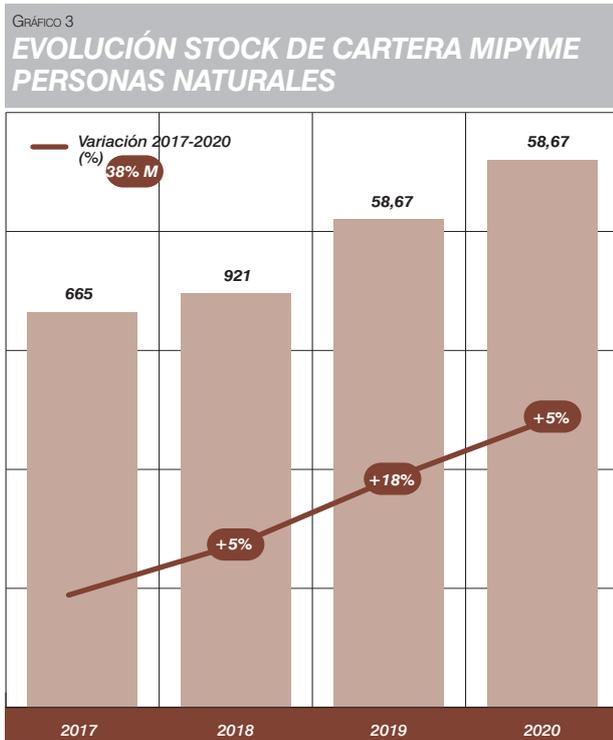


TABLA 5

CLIENTES POR REGIÓN

Región	2020				2019			
	Empresas	Personas naturales	Microfinanzas	Total general	Empresas	Personas naturales	Microfinanzas	Total general
Costa	38.773	1'139.297	206.928	1'384.998	40.326	1'047.806	176.921	1'265.053
Matriz	3.660	23.117	103	26880	3.204	22.316	89	25.609
Región centro	14.691	576.705	159.446	750.842	15.863	531.682	140.872	688.417
Región norte	33.935	1'271.552	136.553	1'442.040	32.927	1'215.420	126.405	1'374.752
Región sur	6.645	177.862	25.716	210.223	6.722	162.798	22.681	192.201
Virtual	187	18.838	8	19.033	6,00	9.038,00	6,00	9.050,00
Total	97.891	3'207.371	528.754	3'834.016	99.048	2'989.060	466.974	3'555.082

TABLA 6

CLIENTES CON OPERACIONES DE CRÉDITO ACTIVO

Banca	Subsegmento	2020				2019			
		# clientes	# operaciones	Total cartera (\$)	%	# clientes	# operaciones	Total cartera (\$)	%
Empresa	Grandes empresas	2.478	12.216	1'883.272	25	2.633	11.166	2'353.622	29
	Pequeñas empresas	39.275	65.945	1'455.083	19	41.277	67.111	1'434.260	18
	Personas jurídicas	676	794	8.380	0	749	903	8.300	0
Microfinanzas	Microempresa	263.431	352.749	1'235.220	16	240.431	357.232	1'149.172	14
Personas	Personas naturales	876.329	1'052.384	3'063.329	40	986.651	1'219.584	3'211.644	39
Total		1'182.189	1'484.088	7'645.284	100	1'271.741	1'655.996	8'156.998	100

ENFOQUE SOCIAL Y AMBIENTAL EN NUESTRA CARTERA

Durante este año el total de activos sujeto a criterios de inclusión ambiental y/o social fue de \$1.071'170.003,91, que equivale al 21,51% de nuestra cartera total (TABLA 7).

Continuamos fortaleciendo nuestro portafolio de productos y servicios con enfoque social y ambiental, para lo cual hemos obtenido las siguientes líneas de crédito con organismos multilaterales:

TABLA 7

TOTAL DE ACTIVOS CON FINANCIAMIENTO SOCIAL Y AMBIENTAL

Activos sociales	\$ 957'000.000,00
Activos ambientales	\$ 114'170.003,91
Total de activos con enfoque social y ambiental	\$ 1.071'170.003,91
Total de activos 2020	\$ 4.979'402.439,70

• **Enfoque en mujeres:** línea de crédito por \$ 250 millones de la Corporación Internacional de Finanzas para el Desarrollo de Estados Unidos (DFC), con el objetivo de reactivar los segmentos de micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) que son propiedad o están lideradas por mujeres. Este crédito fue especialmente importante debido a las necesidades derivadas de la crisis sanitaria causada por la covid-19.

• **Banca agrícola:** los avances de este año en el acuerdo con Rabobank fueron principalmente la construcción de la propuesta de cadena de valor con enfoque en el sector bananero y el trabajo de un equipo multidisciplinario de las áreas de negocio, riesgo, *marketing* y sostenibilidad. Además, se firmó la Alianza Global contra el TR4¹, iniciativa conformada por cerca de 25 instituciones alrededor del mundo y liderada por el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, con el objetivo de aportar en la construcción de soluciones y acciones concretas en los desafíos comerciales y de seguridad alimentaria del sector bananero.

• **Gestión de riesgos ambientales y sociales:** mantenemos las líneas de crédito con Finance in Motion, Responsibility y FMO, los que contribuyeron en la consultoría de actualización del SARAS 2.0, en la que FMO fue el estructurador y líder del proceso.

INCLUSIÓN FINANCIERA

[103-1, 103-2, 103-3]

En Ecuador, según el *Global Findex 2017*, el 49% de personas mayores de 15 años se encuentra excluido del sistema financiero, situación que

¹ Banco Pichincha ahora es parte de la Alianza Global en Contra del Problema Raza 4 Tropical (TR4), un hongo que amenaza el crecimiento y la vitalidad de las plantaciones de banano y plátano alrededor del mundo y que impacta en los productores y la seguridad alimentaria.

las convierte en personas vulnerables económica y socialmente. Por este motivo, uno de los pilares estratégicos del Banco es impulsar la bancarización. Nuestra estrategia de inclusión financiera se enmarca principalmente en los Principios de Protección al Cliente *The Smart Campaign* y tiene como propósito alcanzar los siguientes objetivos:

- Brindar acceso a las personas no bancarizadas.
- Promover el uso y la adopción de productos financieros diseñados con base en las necesidades de los clientes.
- Fomentar la salud y el bienestar financiero de nuestros clientes.

Cada año planteamos metas ambiciosas para llegar a nuevos clientes; estas se evalúan mensualmente y sus resultados se presentan en los directorios del segmento Mipyme, así como en las diferentes sesiones de trabajo con los equipos regionales que la organización mantiene. Además, de manera continua la Vicepresidencia de Negocios y la Alta Gerencia reciben información del desempeño del segmento. Posterior a estas sesiones se toman en cuenta acciones de mejora y buenas prácticas, con el fin de generar una mayor inclusión financiera.

Tenemos como propósito contribuir activamente a reducir la pobreza, disminuir el número de personas excluidas del sistema financiero y las brechas de desigualdad que existen en el país.

Este año se creó la Gerencia de Alianzas Comerciales que tiene entre sus funciones fortalecer la estrategia de inclusión financiera. Otro pilar fundamental para la inclusión financiera saludable

es el Programa de Educación Financiera que describimos con mayor profundidad en el capítulo Desarrollo Social e Inclusivo.

Atención en cada rincón del país

[102-6][FS13]

En 2020 contamos con 7.138 corresponsales no bancarios Mi Vecino en todos los cantones del país, de los cuales, 3.011 se encuentran en zonas rurales. Mediante este canal ofrecemos productos y servicios que apalancan nuestra estrategia de bancarización y la realización de transacciones financieras y no financieras.

Este año incursionamos en el Programa Élite, que consiste en la instalación de CNB satelitales en los cuales se pueden realizar todas las transacciones disponibles en el canal. Se encuentran ubicados en 80 comunidades alejadas, donde la

TABLA 8
PUNTOS DE ATENCIÓN

Agencias	238
Cajeros automáticos	1.272
Corresponsales no bancarios Mi Vecino	7.138
Total	8.648

TABLA 9
CLIENTES POR REGIÓN

Región	Segmento		
	Empresas	Personas naturales	Microempresas
Costa	✓	✓	✓
Matriz	✓	✓	✓
Región centro	✓	✓	✓
Región norte	✓	✓	✓
Región sur	✓	✓	✓

señal de las operadoras celulares es baja o nula. Somos la única institución financiera en el país que cuenta con esta modalidad de corresponsales. En 2021 nos proponemos mantener y medir el crecimiento de estos CNB.

El objetivo es mejorar la calidad de vida de las poblaciones de zonas vulnerables, a través de brindarles seguridad, cercanía de los servicios financieros, desarrollo económico y social, capacitación y educación financiera. Además, los CNB se benefician con capacitaciones, potenciación y posicionamiento de sus negocios.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

[103-1, 103-2, 103-3] [102-2] [102-7] [102-6] [BP3]

Nos estamos transformando para convertirnos en un Banco más simple, eficiente y cercano, colocando al cliente en el centro de nuestra operación.

Atendemos a clientes y no clientes en las 24 provincias del Ecuador, a través de 8.648 puntos de atención ubicados en zonas urbanas y rurales entre agencias, cajeros automáticos y corresponsales no bancarios Mi Vecino (TABLAS 8 Y 9).

Ofrecemos un amplio portafolio de productos financieros, con el objetivo de garantizar una oferta responsable, adaptándolos para resolver las necesidades del cliente. En la creación de un producto trabajamos de la mano con varias áreas del Banco para generar valor al cliente y a la organización, considerando siempre las políticas internas, externas y las normativas de los diferentes organismos de control. Trabajamos con la metodología Agile, diseñada para responder al cambio, y producir y entregar ofertas de valor para el cliente

de manera rápida, pero siempre manteniendo la visión integral respecto a la creación del producto, impacto tecnológico, rentabilidad y ciclo de vida del producto.

Se acompaña la oferta de una comunicación clara y transparente, con el objetivo de facilitar al cliente una toma de decisión informada y fortalecer la relación con el Banco (GRÁFICO 5 Y TABLA 10, PÁG. SIG.).

Durante los últimos años, como organización hemos vivido un profundo proceso de transformación digital que tiene como objetivo generar una cultura centrada en el cliente. Por esta razón, mejorar la experiencia de nuestros usuarios es uno de nuestros pilares estratégicos. Incrementar el nivel de fidelización de nuestros clientes genera impactos económicos en el mediano y largo plazo; así como las experiencias más fluidas y agradables para el cliente incrementan su nivel de satisfacción y disminuyen los costos operativos. La experiencia del cliente se gestiona desde dos aristas:

- **La voz del cliente:** que incluye la recolección de data a través de varios canales, la clasificación, análisis y procesamiento de dicha información.

- **El levantamiento, diseño y rediseño:** de las jornadas del cliente cuando utiliza nuestros productos y servicios.

Dentro de la Oficina de Transformación (TO) se creó el Frente de Experiencia del Cliente para fortalecer su alcance. En este se encuentra un equipo multidisciplinario de nivel directivo, estratégico y táctico. Destacamos las siguientes iniciativas dentro de la TO:

- Diagnóstico del sistema de gestión de experiencia del cliente.
- Diagnóstico de *journeys*, arquetipos y madurez de gestión de experiencia del cliente.
- Diagnóstico de la cultura de experiencia del cliente.

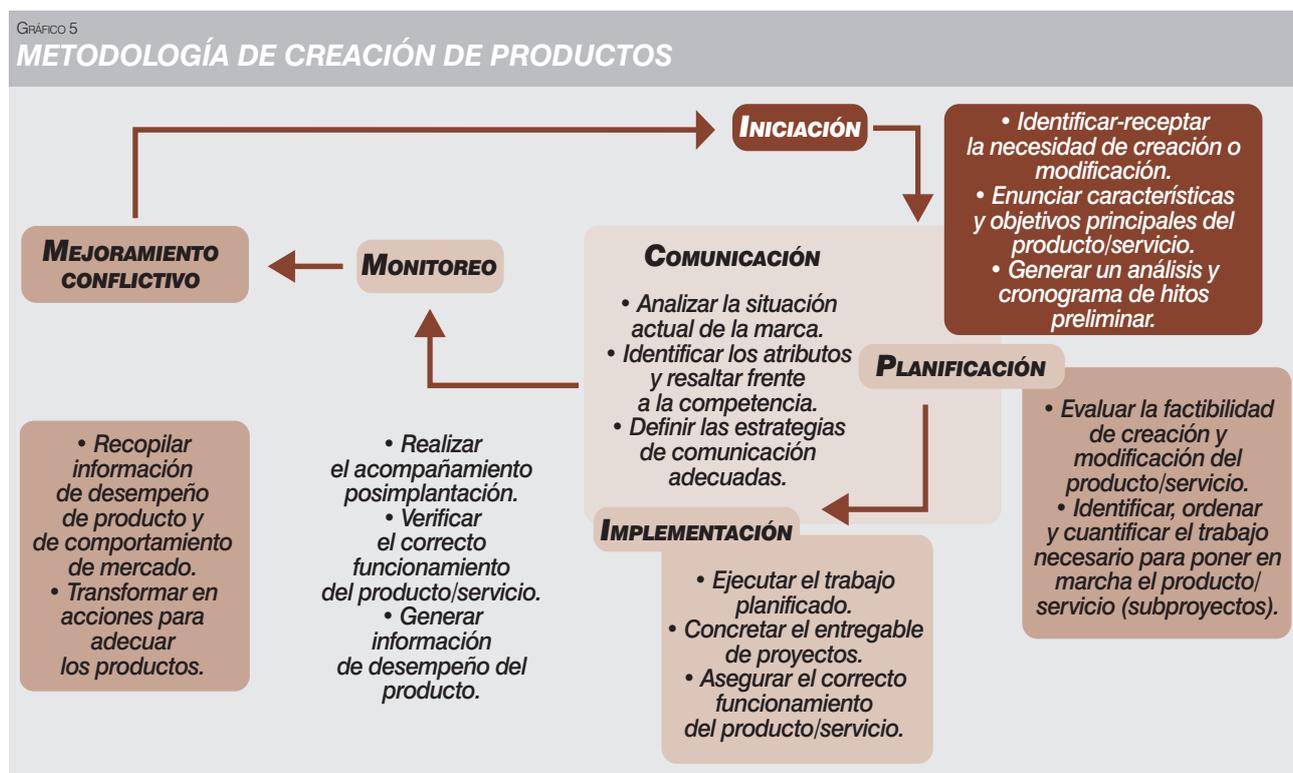


TABLA 10

PRODUCTOS Y SERVICIOS

	Créditos	Cuentas e inversiones	Comercio exterior	Servicios
PERSONAS	<p>CONSUMO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preciso • Preciso hipotecario • Línea abierta • Crediback <p>HIPOTECARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vivienda nueva o usada, de interés público, para construcción, remodelación, ampliación. • Multihipoteca • Terrenos • Vivienda migrantes <p>ESTUDIANTIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educativo posgrado • Educativo pregrado 	<p>CUENTA DE AHORRO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ahorro tradicional • Ahorro electrónico • Cuenta Xperta • Ahorro compatriota • Ahorros euro • Cuenta electrónica Confianza • Cuenta electrónica <i>e-teens</i> • Cuenta inversión • Cuenta inversión euros <p>CUENTA DE AHORRO PROGRAMADO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Ahorro Futuro • Plan Ahorro Futuro Reserva • Plan Ahorro Futuro Joven • Plan Ahorro Futuro Décimo <p>CUENTA CORRIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta corriente personal <p>INVERSIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Armadólar • Plazodólar • Certificados de depósito con pago de interés anticipado • Europlazo 		<ul style="list-style-type: none"> • Cheques de gerencia nacional • Cheques certificados del exterior • Transferencias nacionales locales o interbancarias • Giros al exterior • Negociación de divisas • Efectos a domicilio • Estados de cuenta en línea • Certificados bancarios • Certificados bancarios en línea • Recepción de remesas • Sobregiros, sistema automático de pagos • Cobros y recaudaciones • Apertura de cuenta digital • Créditos digitales • Autoafiliación a CNR • Plan Novios
EMPRESAS	<p>PRODUCTIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crédito productivo • Crédito proveedor-distribuidor • Crediback • Descuentos de documentos valorados <p>HIPOTECARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inmobiliario <p>CRÉDITOS BIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productivo • Constructor 	<p>CUENTAS DE AHORRO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta de ahorro personería jurídica CNB • Cuenta casas comerciales <p>CUENTA CORRIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta corriente empresarial <p>CUENTA DE AHORRO PROGRAMADO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Ahorro Bienes Productivos <p>INVERSIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de depósito euros • Armadólar • Plazodólar • Certificados de depósito con pago de interés anticipado • Europlazo 	<ul style="list-style-type: none"> • Aval • Cartas de crédito • Garantías bancarias • Garantías aduaneras • Servicio de cobranza importación/exportación 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de cobros y pagos <i>cash management</i> • Recaudaciones de instituciones públicas • Sobregiros, sistema de pagos • Cheques de gerencia nacional • Cheques certificados del exterior • Transferencias nacionales, locales o interbancarias • Giros al exterior • Negociación de divisas • Efectos a domicilio • Estados de cuenta en línea • Certificados bancarios • Cheque Xpress • Microcobros • Referencias bancarias empresas • <i>Factoring</i>

MICROFINANZAS	MICROFINANZAS INDIVIDUAL <ul style="list-style-type: none"> • Crédito de consumo microempresarios • Crédito de activos fijos • Crédito de capital de trabajo • Biocrédito • Vivienda • Crédito flexible • Crédito Mujer • Microcréditos cadenas de valor 	CUENTA DE AHORRO <ul style="list-style-type: none"> • Ahorro microcrédito • Ahorro tradicional • Ahorro electrónico • Cuenta Xperta • Cuenta Xperta refugiados 	<ul style="list-style-type: none"> • Cheques de gerencia nacional • Cheques certificados del exterior • Transferencias nacionales, locales o interbancarias • Giros al exterior • Negociación de divisas • Efectos a domicilio • Estados de cuenta en línea • Certificados bancarios • Recepción de remesas • Sobregiro, sistema de pagos • Cobros y recaudaciones
	MICROFINANZAS GRUPAL <ul style="list-style-type: none"> • Caja Grupal • Crédito individual • Crédito agrícola • Crédito especial temporada • Crédito de consumo • Crédito emergente 	CUENTA DE AHORRO PROGRAMADO <ul style="list-style-type: none"> • Plan Ahorro Futuro Crecer 	
OTROS	<ul style="list-style-type: none"> • Cartera comprada • Servicio de pagos programados (luz, agua, teléfono) 		

TABLA 11

ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN NETA (NPS)

Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
General	56,99%	56,41%	55,19%	55,96%	54,65%	56,81%	51,84%	51,73%	55,20%	57,70%	59,82%	57,93%	55,86%
Encuestas	11.001	9.000	8.897	10.502	9.500	11.000	11.500	10.000	11.000	10.500	9.500	10.967	109.900

A raíz de estos estudios se ha diseñado una serie de iniciativas que se implementarán en 2021.

Para conocer la lealtad de nuestros clientes medimos el Índice de Recomendación Neta (NPS), que durante 2020 fue de 55,85%, disminuyendo 1,12% con relación al año anterior. Contamos con un sistema de medición a través de encuestas telefónicas y envío de *mails* personalizados. La data es clasificada y analizada mediante un servicio especializado, y finalmente, a través de la herramienta Power BI, se obtienen los datos. Todo el proceso cuenta con controles de calidad para garantizar su consistencia. Este indicador es monitoreado de

manera mensual en el Comité de Estrategia, donde se analizan los principales hallazgos y se proponen acciones (TABLA 11).

1. Transformación digital

[BP5]

Durante este año continuamos con el proceso de transformación para poner al cliente en el centro de nuestras operaciones, de manera que el Banco se convierta en una versión más simple y eficiente para nuestros grupos de interés y especialmente para nuestros clientes.

Al finalizar el año el Centro Digital cuenta con 12 células que trabajan de manera colaborativa para sincronizar los esfuerzos y generar mayores impactos. El principal enfoque de trabajo se centra en el proceso de *onboarding*, crédito personas y canales digitales.

El alcance del impacto que buscamos con la transformación digital es para usuarios digitales, así como para usuarios de la red de agencias, en la cual destacamos las soluciones desarrolladas en el flujo de creación de cuentas, desembolsos y normalización.

PRODUCTOS

El indicador de participación de venta de productos digitales tuvo un gran desempeño, pues cerramos el año con 48,40%, lo que significa un incremento de 31,22% con relación al año 2019. En 2021 nos hemos planteado llegar a 75%. De acuerdo con el estudio Finalta de 2019, este indicador es de 47% en los líderes digitales. El detalle de la evolución de este indicador por cada uno de nuestros productos se muestra en la TABLA 12.

Los productos que fueron transformados son los siguientes:

- **Flujo digital de apertura de inversiones a través de banca web:** relanzamos el flujo y a partir de ello hemos captado más de \$ 240 millones y logrado un *stock* de \$ 60 millones.

TABLA 12

SHARE DE VENTA PRODUCTOS DIGITALES

	2020	2019
Cuentas de ahorro	79,52%	35,19%
Ahorro programado	74,40%	12,77%
Inversiones	15,36%	NA
Crédito consumo	75,46%	14,93%
Total	48,40%	17,18%

- **Alivio financiero:** debido a la pandemia, fortalecimos la estrategia integral de normalización de portafolio, a través de la construcción de los flujos de refinanciamiento y normalización, con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes alivio económico. Gracias a esto, logramos ayudar a más de 21 mil clientes por un monto de cartera refinanciada de \$ 152 millones.

- **Aplicación de pagos iDeuna!** lanzamos esta aplicación con el objetivo de disminuir el uso de efectivo, más aún en tiempos de pandemia. La aplicación es una alternativa de cobro a los clientes de pequeños comercios. Al momento se han registrado más de 100 mil descargas, con 18 mil usuarios activos y más de 300 mil transacciones de pagos y cobros.

CANALES

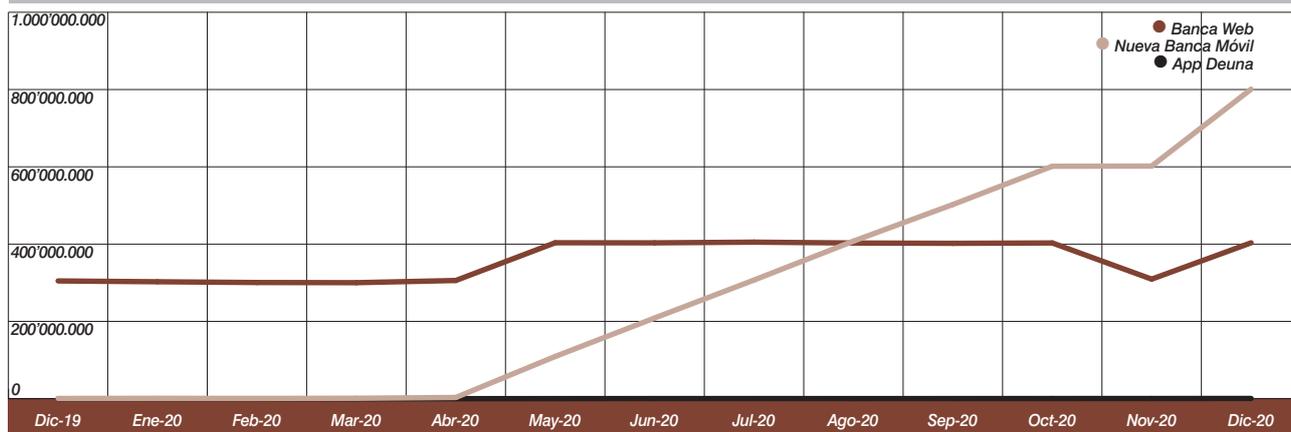
Este año nuestros canales digitales tuvieron un gran crecimiento debido a la covid-19 y a las mejoras que hemos realizado, lo cual nos ha permitido incrementar el número de usuarios digitales y de transacciones financieras.

En migración de usuarios digitales hemos crecido de una proporción de 33% en 2019 a 42% en 2020, lo que equivale a un incremento de 424 mil clientes que están activos en cualquiera de nuestros canales digitales. En 2021 nos hemos propuesto llegar a 45%.

Nuestras transacciones financieras, aquellas que implican movimiento de dinero en el canal, han registrado un crecimiento considerable, ya que en

GRÁFICO 6

TRANSACCIONES EN CANALES DIGITALES (MILLONES)



2019 fueron 5,7 millones y en 2020 ascendieron a 12,5 millones, lo que equivale pasar de 20% a 37% de transacciones con respecto al total en todos los canales (GRÁFICO 6). En 2021 planeamos llegar a 50%.

Finalmente, este año lanzamos la nueva banca móvil, cuya migración de usuarios del aplicativo antiguo al nuevo finalizó exitosamente en septiembre. En la actualidad, contamos con más de 1,1 millones de usuarios activos en este canal, que realizan 25,5 millones de transacciones mensuales por un monto de \$ 1.400 millones. Gracias al nuevo diseño basado en el usuario, hemos logrado incrementar 350 mil usuarios activos.

Más de 860 mil clientes han adquirido algún producto en digital, viviendo una mejor experiencia.

La nueva banca móvil ha sido calificada por nuestros clientes como la mejor aplicación financiera del país, con una calificación de 4,4 sobre 5 en las stores de iOS y Android.

Nuestros flujos de creación de cuenta y de crédito han sido muy bien acogidos por nuestros clientes, quienes los califican con 3,5 y 4,6 sobre 5 puntos, respectivamente.

2. Mejores prácticas para la satisfacción del cliente

[BP6]

Como parte de nuestra filosofía de entender al cliente y conocer sus necesidades, aspiraciones y sueños, nos hemos alineado con estándares internacionales que fortalecen nuestro modelo de atención y estrategia de acompañamiento de desarrollo para nuestros clientes. El proceso de vivir auditorías externas para mantener estos estándares nos permite mejorar continuamente de manera consistente y rigurosa. En 2020 hemos ratificado los siguientes:

• Gestión del Desempeño Social (GDS).

A través de un exhaustivo proceso de alineamiento de nuestras prácticas de microfinanzas con seis dimensiones de trabajo de este estándar, hemos materializado nuestra misión del segmento que es "Atender a la población de bajos ingresos y microempresarios, con productos y servicios financieros adecuados, de forma oportuna y sostenible". La medición de indicadores sociales de impacto nos permite valorar, de manera real, el cumplimiento de nuestra misión.

En 2021 realizaremos un nuevo proceso de auditoría, ya que en 2020 no fue posible debido a la emergencia sanitaria.

- **Certificación en Principios de Protección al cliente.** Desde 2016 contamos con esta certificación otorgada por *The Smart Campaign*, que consta de siete principios que promueven una oferta de productos financieros apropiados para el microempresario y la construcción de relaciones comerciales transparentes, respetuosas y sostenibles. Este año fuimos auditados y certificados nuevamente por cuatro años más.

HITOS 2020

- **Lanzamiento de la campaña de buen referimiento de seguros “Así es más seguro”, que promueve prácticas transparentes, con la finalidad de asegurar que el cliente conozca todas las características del producto ofertado y tome una decisión voluntaria acertada.**
- **Capacitación en cobranzas responsables a 421 ejecutivos de PAGUE YA, enfocada en el trato justo y respetuoso, confidencialidad de datos del cliente y atención asertiva.**
- **Lanzamiento de la herramienta digital Sistema Inteligente de Movilidad Avanzada (SIMA), que es usada por el personal de Microfinanzas para agilizar el proceso de otorgamiento de créditos en comunidades remotas y evitar el uso de papel.**
- **Certificación del puesto de trabajo para los ejecutivos del segmento Microfinanzas enfocada en identidad corporativa, modelo de negocio, cultura centrada en el cliente, productos, servicios y riesgo financiero, y herramientas tecnológicas.**
- **Implementación del Modelo de Sistemática Comercial, que aporta en el cambio**

de cultura de las fuerzas comerciales, a través de la estandarización de procesos y gestiones diarias, creación de espacios de comunicación y retroalimentación constante y entrenamiento comercial. El enfoque es incrementar la productividad y rentabilidad de la organización, cuidar a los colaboradores y generar experiencias positivas en los clientes.

- **Creación de la estrategia de inclusión financiera.**

TABLA 13

SIETE PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN AL CLIENTE

- Diseño y distribución apropiada de los productos
- Prevención del sobreendeudamiento
- Transparencia
- Precios responsables
- Trato justo y respetuoso
- Privacidad de datos
- Mecanismo de resolución de quejas

- **Índice de Sostenibilidad Dow Jones.**

Nuestro Modelo de Sostenibilidad se alimenta y se fortalece de la medición anual frente a este índice. En 2020 obtuvimos una calificación de 57, lo que representa una mejora de ocho puntos frente al año 2019. Comparar nuestra gestión frente a bancos de todo el mundo nos permite estar a la vanguardia en temas económicos, sociales, ambientales y de gobierno corporativo.

HITOS 2020

- **Desarrollo y publicación del *framework* de bonos verdes que describe la metodología y directrices a seguir por Banco Pichincha para el cumplimiento de la emisión de bonos verdes.**

- **Adhesión al Partnership for Carbon Accounting.**
- **Implementación inicial de los Principios de Banca Responsable.**
- **Nuevo Modelo de Sostenibilidad y construcción de indicadores y metas de sostenibilidad.**
- **Publicación en la web del Programa de Cumplimiento, Declaración de Derechos Humanos, Política de Seguridad y Salud Ocupacional, Estatutos de Banco Pichincha y el estudio de derechos humanos de proveedores.**
- **Actualización del Código de Ética y conducta de Banco Pichincha.**
- **Actualización de indicadores de Buen Gobierno Corporativo.**

3. Gestión de reclamos

[BP4]

Durante este año el total de transacciones realizadas a través de todos nuestros canales fue de 360'172.205, y el número de reclamos que tuvimos fue de 138.011, lo que representa una tasa de 0,038% (TABLA 14, PÁG. SIG.).

DESEMPEÑO ECONÓMICO

[103-1, 103-2, 103-3]

Vamos más allá de los resultados financieros, lideramos con visión social y ambiental para generar riqueza en todos nuestros grupos de interés.

Las iniciativas económicas que Banco Pichincha ha implementado para impulsar el desarrollo del país incluyen la emisión de bonos verdes para apoyar el desarrollo del sector productivo y empresarial con enfoque en el cuidado ambiental; créditos para potenciar el desarrollo rural y agrícola, y alianzas para respaldar a emprendedoras, pequeñas y medianas empresas que son propiedad, lideradas o que apoyan a mujeres.

En medio de la emergencia sanitaria Banco Pichincha creó la iniciativa humanitaria #SumarJuntos y donó \$ 10 millones a la compra de insumos médicos, a través de la administración del Ministerio de Salud. Los recursos fueron canalizados por medio de fideicomisos para transparentar los procesos de compra y distribución. El Banco también aperturó una cuenta que recolectó donaciones complementarias, alcanzando un total de \$ 16,4 millones.

A pesar del fuerte impacto que ha vivido la economía ecuatoriana este año, con una gestión responsable, Banco Pichincha continúa sirviendo a la comunidad y alcanzó resultados positivos para la organización, manteniendo adecuados niveles de liquidez, cobertura y solvencia. Monitoreamos constantemente el cumplimiento de metas de colocación de productos y captaciones de depósitos, así como del nivel de ingresos y costos financieros para mejorar los niveles de eficiencia.

Durante este año continuamos con el acompañamiento de un externo para trabajar en dos ejes: eficiencia operacional y salud organizacional, lo que nos permite adaptarnos a las exigencias y tendencias cambiantes del mercado. Tenemos compromisos contractuales vigentes con organismos multilaterales que confían en nosotros, gracias a nuestros altos estándares de desempeño económico.

TABLA 14

COMPARATIVO POR TIPO Y NÚMERO DE TRANSACCIONES BÁSICAS

Canal	Tipo de transacción	Número de transacciones		Variación anual (%)
		2020	2019	
Banca web	Transferencias	33'555.215	26'545.138	26,4%
	Pagos	14'059.863	7'889.433	78,2%
Banca móvil	Transferencias	44'111.426	14'280.286	208,9%
	Pagos	5'658.015	2'210.794	155,9%
Cajas	Depósitos	26'012.260	37'059.135	-29,8%
	Pagos	7'664.469	11'034.339	-30,5%
	Retiros	14'289.147	20'992.624	-31,9%
Autoservicios	Depósitos	6'581.963	7'110.642	-7,4%
	Pagos	574.323	876.932	-34,5%
	Retiros	69'920.608	96'256.234	-27,4%
Transacciones en corresponsales no bancarios	Depósitos	36'311.917	36'462.013	-0,4%
	Pagos	15'050.851	19'007.592	-20,8%
	Retiros	21'892.616	20'258.179	8,1%
Medios de pago	Consumos tarjeta de débito	40'490.163	35'160.677	15,2%
	Consumos tarjeta de crédito	23'999.369	28'259.949	-15,1%
Total transacciones		360'172.205	363'403.967	-0,9%
Total reclamos		138.011	153.741	-10,2%
Relación reclamos/transacciones		0,038%	0,042%	-9,4%

Cada año fijamos metas de desempeño económico que son evaluadas y monitoreadas permanentemente, lo que nos permite adaptar la estrategia al mercado y las condiciones micro y macroeconómicas. Internamente, la evaluación se realiza mediante foros y comités como el ALCO, comités ejecutivos y de negocio, Comité de Gerencia, Comité de Estrategia, directores y auditorías internas. Y externamente

mediante calificaciones de riesgo, opinión pública, Superintendencia de Bancos del Ecuador, entre otros. En septiembre obtuvimos la calificación de riesgo AAA otorgada por Pacific Credit Ranking y AAA- otorgada por Bankwatch Rating S. A., en la cual se toman en cuenta algunos aspectos como la solvencia económica, desempeño, rentabilidad y riesgo. Esta calificación se realiza de manera trimestral.

1. Valor económico generado

[102-7][201-1]

A pesar de la recesión económica nacional originada por la pandemia de la covid-19, los ingresos generados por Banco Pichincha se man-

tuvieron, presentando una leve disminución de 3% respecto al año anterior. La generación de ingresos conserva la misma estructura: 77,1% son producidos por la intermediación financiera como intereses, comisiones ganadas y utilidades financieras (TABLA 15).

TABLA 15

VALOR ECONÓMICO GENERADO

Concepto	2020 (\$ miles)	Particip. (%)	2019 (\$ miles)	Particip. (%)	Var. anual (\$)	Var. anual (%)
Ingresos financieros	1'004.214,47	77,09%	1'023.054,00	75,82%	-18.839,53	-2%
Ingresos por servicios	142.875,28	11%	163.773,00	12,14%	-20.897,72	-13%
Otros ingresos operacionales	82.460,21	6%	90.086,00	6,68%	-7.625,79	-8%
Ingresos no operacionales	73.122,72	6%	72.354,00	5,36%	768,72	1%
Valor económico generado	1'302.672,68	100%	1'349.267,00	100%	-46.594,32	-3%

TABLA 16

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

Concepto	2020 (\$ miles)	2020 (%)	2019 (\$ miles)	2019 (%)	Var. anual (\$ miles)	Var. anual (%)
Pago a ahorristas e inversionistas	259.442	21%	213.362	18%	46.079,78	22%
Pago a empleados	150.315	12%	178.525	15%	-28.210,01	-16%
<i>Remuneraciones</i>	111.254		116.210		-4.955,66	-4%
<i>Cargas sociales obligatorias</i>	31.731		50.720		-18.989,26	-37%
<i>Inversión en alimentación y salud</i>	5.068		6.864		-1.796,30	-26%
<i>Otros beneficios del personal</i>	1.551		3.579		-2.027,65	-57%
Inversión en capacitación	711	0%	1.152	0%	-441,14	-38%
Proveedores de bienes y servicios	316.942	25%	396.437	33%	-79.495,00	-20%
Inversión social en la comunidad	13.332	1%	2.927	0%	10.404,84	355%
Administración pública (impuestos y contribuciones)	107.279	9%	126.053	10%	-18.774,44	-15%
Gastos de operación	391.618	31%	292.730	24%	98.888,47	34%
Otros gastos no operacionales	13.670	1%	8.620	1%	5.050,41	59%
Valor económico distribuido	1'252.598	100%	1'218.654	100%	33.944,06	3%

TABLA 17

IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES

Concepto	2020 (\$ miles)	2020 (%)	2019 (\$ miles)	2019 (%)	Var. anual (\$ miles)	Var. anual (%)
Cosede (ex AGD)	53.623,37	50%	50.509,50	40,07%	3.113,87	6%
Impuesto a la renta (SRI)	14.730,01	14%	37.574,90	29,81%	-22.844,89	-61%
<i>Superintendencia de Bancos</i>	13.315,23	12%	12.647,40	10,03%	667,83	5%
<i>Impuesto a los activos en el exterior</i>	1.066,86	1%	1.101,30	0,87%	-34,44	-3%
<i>IVA en compras (cargado al gasto)</i>	13.905,49	13%	15.520,90	12,31%	-1.615,41	-10%
<i>Salida de divisas</i>	2.167,73	2%	2.314,50	1,84%	-146,77	-6%
Otros impuestos	2.339,53	2%	639,70	0,51%	1.699,83	266%
Otras instituciones	141,39	0%	261,30	0,21%	-119,91	-46%
Impuesto 1,5 por mil (municipal)	3.594,96	3%	2.978,70	2,36%	616,26	21%
Impuesto 2 por mil hospital universitario		0%	206,40	0,16%	-206,40	-100%
Patentes municipales	1.572,78	1%	1.506,70	1,20%	66,08	4%
Impuestos prediales	821,21	1%	791,70	0,63%	29,51	4%
Superintendencia de Compañías		0%		0,00%		0%
Impuestos y contribuciones	107.278,56	100%	126.053,00	100%	-18.774,44	-15%

2. Valor económico distribuido

[201-1]

Banco Pichincha ha realizado un importante esfuerzo optimizando el gasto organizacional, es así que ha incrementado en 3% anual el valor económico distribuido total.

El pago a ahorristas e inversionistas representa los intereses ganados por nuestros clientes en depósitos e inversiones, intereses pagados a instituciones financieras y por las obligaciones convertibles en acciones. Este rubro tuvo un crecimiento anual de 22%, principalmente por el incremento de las obligaciones con el público. Se refleja una disminución anual de -20% en el rubro de proveedores de bienes y servicios y un incremento importante de 355% en inversión social en la comunidad, principalmente por la iniciativa #SumarJuntos.

Los gastos de operación representan 31% del valor económico distribuido, y principalmente incluyen las provisiones de activos de riesgo requeridas por la Superintendencia de Bancos y la política conservadora de cobertura que mantiene el Banco; las pérdidas financieras y otros gastos operacionales, y las depreciaciones y amortizaciones. Este rubro presentó un crecimiento anual de 34% (TABLA 16, PÁG. ANT.).

3. Valor económico retenido

[201-1]

Este año los impuestos y contribuciones representaron 9% del valor económico distribuido, con un total de \$ 107,2 millones, 15% menos que el año anterior, ocasionado principalmente por el menor pago de impuesto a la renta por la caída de los resultados por la coyuntura (TABLA 17).

2

DESARROLLO SOCIAL E INCLUSIVO

Generar valor para nuestros accionistas, la sociedad y demás grupos de interés es una prioridad en nuestro día a día, a través de nuestro accionar interno y externo, que impulsa la seguridad y la salud, la diversidad e inclusión, y la promoción de la igualdad de oportunidades en todas nuestras operaciones.

CAPITAL HUMANO

[103-1] [103-2] [103-3]

La gestión del talento humano es importante para proporcionar una dirección estratégica en la agenda de los colaboradores y ayudar a impulsar la transformación, alineada con nuestros objetivos y valores. Para ello analizamos el recurso humano, la normativa legal y el ambiente laboral, utilizando *insights* para comprender los problemas actuales y anticiparnos a retos futuros, de manera que desarrollemos e implementemos iniciativas específicas para atraer y retener a los mejores talentos.

Nuestro propósito en este asunto material se enmarca en construir activamente la capacidad del talento humano que poseemos. Al hacerlo, consideramos la planificación estratégica de recursos y fuerza de trabajo a largo plazo, impulsando el cambio en las prácticas de administración del talento,

asesorando sobre las implicaciones del cambio organizativo en las personas y manteniéndonos al día con las últimas tendencias de recurso humano y liderazgo.

Nuestra gestión con colaboradores ha evolucionado para estar estratégicamente integrada e involucrada con las actividades comerciales y del negocio mediante cuatro ejes: desarrollo de talento humano, influencia en el negocio, efectividad organizacional y análisis de datos.

Además, en nuestra institución prima una cultura familiar, en la que buscamos que las personas puedan desarrollar todo su potencial para lograr grandes resultados, apoyados en la igualdad de oportunidades, sin dejar de lado el equilibrio entre su vida laboral y personal. Para ello ofrecemos ambiente de trabajo óptimo, salario emocional, prácticas laborales, programas y oportunidades que les permitan tener una buena calidad de vida personal y profesional.

Contamos con un equipo de especialistas en la Vicepresidencia de Recursos Humanos que trabaja bajo objetivos alineados con el plan estratégico y cuenta con el presupuesto necesario para cumplir las metas de una serie de indicadores que miden su desempeño.

Nuestra gestión con colaboradores ha evolucionado para estar estratégicamente integrada e involucrada con las actividades comerciales y del negocio mediante cuatro ejes: desarrollo de talento humano, influencia en el negocio, efectividad organizacional y análisis de datos.

EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE



CALIDAD EN EL EMPLEO



96%

Colaboradores con contrato

FLEXIBILIDAD TEMPORAL



57%

Colaboradores jornada híbrida

DESARROLLO PERSONAL

458

Ascensos en 2020

64%

Masculino

36%

Femenino

CONTEXTO COVID

APOYO A LA FAMILIA

8 Talleres de Gestión Emocional con líneas de supervisión

96% Colaboradores en talleres de Gestión Emocional

Safety check

125 acercamientos individuales
118 derivados a especialistas



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

694

Contrataciones

52%

Masculino

48%

Femenino

COMPONENTE SOCIAL



Clientes

Aprobación por parte del Comité de Compras de la Política de Compras Sostenibles y la Estrategia de Aprovisionamiento.



Colaboradores

Conservación de la certificación EFR // Enfoque Covid - dotación de insumos de emergencia sanitaria a todos los colaboradores.



Comunidad

3'382.467 personas sensibilizadas y 32.335 personas capacitadas en educación financiera.

Evaluamos la eficacia de nuestra administración, principalmente a través de un modelo de evaluación de desempeño interno, una encuesta de *engagement* enfocada en el compromiso, el índice de salud organizacional y mediciones de riesgo laboral.

En 2020 estas mediciones presentaron resultados positivos como 87% de satisfacción en el índice general de salud y un alto porcentaje de *engagement* y compromiso de la gente. En el proceso de evaluación de desempeño alcanzamos los siguientes resultados:

- 10% de colaboradores en grupos de excelencia;
- 25% de colaboradores en alto desempeño;
- 55% de colaboradores en buen desempeño.

Además, contamos con varias políticas generales de orden interno y por normativa legal externa, como nuestras políticas de Desarrollo Organizacional; Cultura, Clima y Cambio; Derechos Humanos; Beneficios, y el Manual de Incorporación. Todas ellas fijan los lineamientos para gestionar este asunto material en nuestra entidad.

CULTURA FAMILIARMENTE RESPONSABLE

En Banco Pichincha nos interesa ser reconocidos por nuestras prácticas de conciliación laboral y la protección y apoyo a las familias. De esta manera, creamos una cultura humanista, familiar y responsable, que muestra el rostro humano de nuestro negocio.

En 2019 implantamos el modelo de gestión Empresa Familiarmente Responsable (EFR), otorgado por la Fundación Másfamilia, que tiene cinco dimensiones: calidad en el empleo, flexibilidad temporal y espacial, apoyo a la familia, desarrollo personal y profesional, e igualdad de oportuni-

des. Todas estas engloban un conjunto de lineamientos que nos facilita brindar apoyo y protección a nuestros colaboradores y sus familias.

A lo largo de este capítulo, presentaremos nuestra gestión con base en las dimensiones EFR (INFOGRAFÍA, PÁG. ANT.).

Durante 2020, por segundo año consecutivo, se realizó la auditoría interna de seguimiento a la implantación de este estándar. El proceso sirve para asegurar que nuestra organización cumple con los aspectos legales en materia de conciliación de la vida familiar y laboral, las normas y requisitos para determinar el eficaz establecimiento e implementación del modelo de gestión, así como la identificación de oportunidades de mejora. A la fecha de cierre de la Memoria, aún no contábamos con los resultados de la auditoría 2020.

DIMENSIÓN CALIDAD EN EL EMPLEO

[102-7] [102-8] [401-1] [405-1]

Al cierre de 2020 la plantilla fue de 5.113 trabajadores; 63% son mujeres y 96% está laborando bajo la figura de contrato fijo. Por categorías profesionales, debido al giro de negocio, el personal en los puestos base (asistentes/auxiliares) representa 28,67%, junto con supervisores, coordinadores y especialistas, con 22,45%.

Así mismo, nuestro equipo refleja una importante diversidad de procedencia y edades, lo que nos permite potenciar el rendimiento de nuestro talento.

En la siguiente página la TABLA 1 y sus componentes evidencian lo anteriormente citado.

INDICADORES GENERALES DE NUESTRA GENTE^a

		2020		2019	
		Número	%	Número	%
Género	Mujeres	3.246	63%	3.315	64%
	Hombres	1.867	37%	1.855	36%
Edad	Empleados con menos de 30 años	1.782	34,85%	2.029	39%
	Empleados entre 30 y 50 años	3.173	62,05%	2.956	57%
	Empleados con más de 50 años	158	3,09%	185	4%
Región	Costa y Galápagos	1.803	35,26%	1.935	37%
	Sierra y Amazonía	3.310	64,74%	3.235	63%
Categoría profesional	Asistente/auxiliar	1.466	28,67%	1.608	31%
	Supervisor/coordinador/especialista	1.272	24,88%	1.250	24%
	Técnico/analista/ejecutivo/soporte	1.044	20,42%	1.115	22%
	Jefe/experto/administrador	1.148	22,45%	1.023	20%
	Responsable/gerente/vicepresidente	183	3,57%	174	3%
Tipo de contrato	Total fijo indefinido	4.903	95,89%	5.027	97,2%
	Total emergente	203	3,97%	0	0%
	Total eventuales	7	0,14%	143	2,8%
Tipo de contrato por género	Fijo - indefinido mujeres	3.141	61,43%	3.230	62,48%
	Fijo - indefinido hombres	1.762	34,46%	1.797	34,76%
	Emergente mujeres	103	2,01%	0	0%
	Emergente hombres	100	1,96%	0	0%
	Eventual mujeres	2	0,04%	85	1,64%
	Eventual hombres	5	0,10%	58	1,12%
Tipo de contrato por región	Fijo - indefinido Costa/Galápagos	1.756	34,34%	1.855	35,88%
	Fijo - indefinido Sierra/Amazonía	3.147	61,55%	3.172	61,35%
	Emergente Costa/Galápagos	47	0,92%	0	0%
	Emergente Sierra/Amazonía	156	3,05%	0	0%
	Eventual Costa/Galápagos	0	0%	80	1,55%
	Eventual Sierra/Amazonía	7	0,14%	63	1,22%

Tipo de jornada	Jornada completa	5.091	99,57%	5.140	99,42%
	Jornada parcial	22	0,43%	30	0,58%
Tipo de jornada por género	Jornada completa mujeres	3.230	63,17%	3.294	63,71%
	Jornada completa hombres	1.861	36,40%	1.846	35,71%
	Jornada parcial mujeres	16	0,31%	22	0,43%
	Jornada parcial hombres	6	0,12%	8	0,15%

NUEVAS CONTRATACIONES^b

	2020		2019	
	Número	Tasa	Número	Tasa
Tasa de nuevas contrataciones ^c	694	13,57%	914	17,68%
Contrataciones mujeres	359	51,73%	518	56,67%
Contrataciones hombres	335	48,27%	396	43,33%
Contrataciones de menores de 30 años	459	66,14%	652	71,33%
Contrataciones de 30 a 50 años	232	33,43%	262	28,67%
Contrataciones de mayores de 50 años	3	0,43%	0	0%
Contrataciones Costa y Galápagos	182	26,22%	296	32,39%
Contrataciones Sierra y Amazonía	512	73,78%	618	67,61%

ROTACIÓN^d

	2020		2019	
	Número	Tasa	Número	Tasa
Tasa de rotación ^e	488	9,54%	860	13,42%
Tasa de rotación no deseada ^f	135	2,6%	305	6%
Retiros de mujeres	267	54,71%	559	65%
Retiros de hombres	221	45,29%	301	35,00%
Retiros de menores de 30 años	170	34,84%	462	53,72%
Retiros de 30 a 50 años	290	59,01%	352	40,93%
Retiros de mayores de 50 años	28	6,15%	46	5,35%
Retiros de Costa y Galápagos	195	39,96%	-	-
Retiros de Sierra y Amazonía	293	60,04%	-	-

^a La información se obtiene de la base de datos interna *head count* con cierre al 31 de diciembre de 2020. Del programa Genera se toma la información de los colaboradores activos por el tipo de contrato y jornada a dicha fecha.

^b En los ingresos se contemplan, además de los contratos fijos, emergentes y parciales, los contratos eventuales y de pasantes. La base para el cálculo de este indicador es 5.113 colaboradores.

^c Número de nuevos empleados (694)/número total de empleados al cierre del año (5.113).

^d En este análisis no se contemplan las salidas de colaboradores pasantes ni contratos eventuales, dado que por su naturaleza no implica quedarse en una posición fija.

^e Número de empleados que dejaron la organización (488)/número total de empleados al cierre del año (5.113).

^f Número de empleados que la organización no deseaba su salida (135)/número total de empleados al cierre del año (5.113).

SALUD ORGANIZACIONAL

[BP-1]

La salud organizacional se basa en “cómo una organización se alinea, ejecuta con excelencia y se renueva para lograr las aspiraciones de desempeño de forma sostenible”. Si cuidamos el nivel de compromiso y agotamiento de los colaboradores, estaremos enfocados en generar:

- Factor de valor diferenciador;
- Contribución al impacto del negocio (competitiva);
- Facilidad para llegar a niveles de productividad sostenida.

Durante el año 2020, llevamos a cabo la segunda medición de salud organizacional a través de la consultora McKinsey & Company. Nos enfocamos en un modelo que mide nueve dimensiones.

87

La medición arrojó un resultado sobresaliente de 87% en general. Destacamos que aumentaron siete dimensiones: Dirección, Coordinación y control, Ambiente laboral, Innovación y aprendizaje, Motivación, Responsabilidad, y Liderazgo. En las dimensiones de Capacidades y Orientación externa se mantuvo la puntuación.

Con estos resultados, se levantaron planes de acción para 2021, en talleres que se realizaron en conjunto con cada vicepresidente y su equipo directo. Además, desde Recursos Humanos se han desarrollado varias acciones enfocadas a fortalecer las prácticas priorizadas (claridad estratégica, desarrollo de talento y oportunidades de carrera, liderazgo consultivo y gestión de riesgo) para favorecer el incremento en los resultados en la evaluación de salud organizacional.

PROGRAMA OUTPLACEMENT

[404-2]

Ofrecemos a todos nuestros excolaboradores —cuyas desvinculaciones no tienen relación con bajo desempeño o incumplimientos de códigos, políticas y/o procedimientos— un programa de *outplacement*. Este programa es financiado por el Banco a través de la contratación de expertos. En 2020 contamos con 71 participantes a nivel nacional que calificaron su nivel de satisfacción con 94,8%.

DIMENSIÓN FLEXIBILIDAD TEMPORAL Y ESPACIAL

Buscamos desarrollar prácticas y programas laborales que promuevan la retención del talento, incrementen el salario emocional, generen interés en las nuevas generaciones, permitan la reinserción de las madres y el equilibrio entre la vida personal y profesional. Todo esto con el objetivo de contar con una atractiva propuesta de valor para nuestros colaboradores, que incluya el bienestar de nuestros empleados y sus familias.

En este punto contamos con tres esquemas:

- Jornada mixta: trabajo mixto entre casa y en oficina para áreas de soporte.
- Jornada parcial: trabajo de medio tiempo para cajeros que ayudan en horas pico en agencias, además de reemplazos en ausencia.
- Jornada compartida: reemplazo de trabajo de jornada completa de una persona por dos personas a medio tiempo.

Debido a la pandemia, se incrementó notablemente la cantidad de empleados en jornada de teletrabajo.

Presentamos los resultados alcanzados en este punto en dos fases:

- Antes de la emergencia sanitaria (a diciembre 2019): 100 empleados.
- Durante la emergencia sanitaria (a diciembre 2020): 2.892 colaboradores.

Contar con un modelo de flexibilidad laboral desarrollado y probado durante 2019 nos permitió impulsar de manera ágil la adopción del teletrabajo masivamente para el personal administrativo durante la emergencia sanitaria. Para ello nos enfocamos en construir el modelo de trabajo como jornada mixta, con distintos especialistas internos en el tema.

DIMENSIÓN APOYO A LA FAMILIA

Desde nuestra institución buscamos generar un cambio social y una transformación cultural, al promover el equilibrio vida familiar-laboral. Para ello, en 2019, nos certificamos como Empresa Familiarmente Responsable (EFR), siendo la primera empresa en alcanzar esta distinción en Ecuador.

Esta dimensión se transformó en parte de nuestras prioridades frente al contexto de la pandemia. Nuestros colaboradores y sus familias se vieron enfrentados a una serie de desafíos, empezando por el manejo de sus emociones. Frente a ello desarrollamos dos acciones para apoyar a nuestros equipos de trabajo:

- Ocho talleres de gestión emocional con líneas de supervisión, alcanzando a 96% de los colaboradores.
- Programa *Safety check*: 125 acercamientos individuales y 118 derivados a especialistas.

Además, contamos con algunos programas para el apoyo a la familia:

PROGRAMA EN FAMILIA

El objetivo del programa es disponer de un espacio para compartir y aprender con charlas, videos y actividades educativas y motivacionales, y así alcanzar un mayor equilibrio de vida. En 2020 se trataron los siguientes temas de interés para los colaboradores:

- ¿Ser padre es ser el proveedor de dinero dentro del hogar?;
- Propósito de vida;
- Amor de pareja con hijos en casa;
- Comunicación de familia;
- Redes sociales en casa;
- Alcanzar resultados;
- Convivencia de pareja durante la cuarentena;
- Enfrentar una situación desconocida.

PROGRAMA NUESTROS HIJOS NOS VISITAN

Buscamos fomentar el compromiso de los colaboradores con la institución, al propiciar que sus hijos conozcan de cerca el Banco. Debido a la situación de emergencia sanitaria, este programa ha sido suspendido temporalmente.

PROGRAMA PARENTALIDAD

[401-3]

Apoyar a padres y madres de la institución durante el período de embarazo, lactancia, maternidad y paternidad es el propósito que mueve este programa.

Siendo las mujeres en período de gestación y las madres lactantes uno de los grupos vulnerables frente a la pandemia de la covid-19, nuestro apoyo se ha visto volcado a brindarles seguridad y flexibilidad laboral, que les permita cuidar su salud, la de su hijo en gestación y conciliar su vida personal y profesional. En 2020 se realizaron las siguientes actividades:

- Charla de parto humanizado y lactancia materna, presentada en Workplace a nivel nacional para este grupo focalizado;
- Campaña de comunicación interna apoyando a la lactancia;
- Teletrabajo al 100% durante la pandemia para este grupo.

(TABLAS 2 Y 3)

METAS 2021

- **Lactarios a nivel nacional;**
- **Video de felicitaciones y tips de bienestar para nuevas madres;**
- **Video de bienvenida a madres después del período de maternidad;**
- **Charlas de parto humanizado y lactancia materna;**
- **Aplicación de la medida de flexibilidad laboral, jornada compartida.**

DIMENSIÓN DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL

[404-1] [404-2]

El desarrollo y la formación de nuestros colaboradores es prioridad en la estrategia del área de Recursos Humanos. En 2020 tuvimos un promedio de 49,05 horas de capacitación impartida a cada colaborador. Utilizamos herramientas y procesos que nos permiten gestionar y administrar la formación, capacitación, actualización técnica y el desarrollo personal y profesional de nuestro talento:

- Metodología de evaluación dada por Kirkpatrick (retorno de la inversión o ROI de capacitación), que tiene como objetivo medir el impacto en los programas de formación tradicional.

TABLA 2

PERMISO PARENTAL

	2020		2019	
	H	M	H	M
Empleados que han tenido derecho a permiso parental	76	207	81	220
Empleados que se han acogido al permiso parental	76	207	81	220
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental	76	205	81	220
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	75	205	79	198

TABLA 3

TASAS DE REGRESO Y RETENCIÓN PERMISO PARENTAL

	2020	
	H	M
Tasa de regreso al trabajo luego de terminar el permiso parental	100%	99%
Tasa de retención del trabajo luego del permiso parental	93%	93%

- Esquema análisis - diseño - desarrollo - implementación - evaluación (Addie), entendido como un método sistemático para la creación de experiencias de aprendizaje para el desarrollo de habilidades y conocimientos.
- Método constructivista de aprendizaje 70-20-10, que indica que el aprendizaje de un profesional se compone en 70% de lo que se logrará mediante la práctica o experiencia, 20% mediante *feedback* y solo 10% mediante cursos o programas totalmente estructurados.

Con base en las políticas y procedimientos del área, cada colaborador tiene a su disposición una diversa gama de procesos formativos, planteados de manera transversal, así como de manera específica para cada ámbito de acción dentro de la organización. Anualmente realizamos evaluaciones que buscan generar una dinámica de mejora continua.

En 2020 desarrollamos varios planes de acción que apuntan al desarrollo del talento y oportunidades de carrera. Con ello buscamos desarrollar los conocimientos y las aptitudes de los empleados y ofrecer oportunidades de carrera y desarrollo para motivar a los empleados.

Destacamos los siguientes programas:

TALENTOS PRO: a través de esta iniciativa se han identificado brechas de conocimiento en los colaboradores de alto desempeño, para ello se mantienen reuniones mensuales de seguimiento para evaluar y mantener el impacto en los resultados de la gestión.

LÍDER PRO: programa enfocado en el desarrollo de los comportamientos de liderazgo del nivel ejecutivo de la organización.

MAPA DE TALENTO: programa en el que, desde la comunicación a líneas de supervisión, se han levantado intereses de carrera, programas de *back up*, *assessment centers* para alineamiento y seguimientos de movilidad.

Para apalancar oportunidades de carrera también lanzamos el programa Futuros líderes. A partir de julio se inició un proceso de selección y hoy contamos con 22 *trainees*, que aportan en los frentes de la transformación y se forman como líderes claves para la organización.

También para fortalecer la práctica de liderazgo consultivo, que busca que “los líderes involucren y empoderen a los empleados a través de la comunicación, consulta y delegación”, se desarrolló la iniciativa Top team effectiveness. En este punto se realizó una reunión de alineamiento con la Gerencia General y un taller virtual para la construcción de confianza con énfasis en cercanía y orientación a otros, un taller enfocado en la colaboración para nuevas prioridades y un taller de conversaciones valientes (TABLAS 4 Y 5, PÁG. SIG.).

DIMENSIÓN IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Esta dimensión se desarrolla más adelante en el capítulo Inteligencia de género.

TABLA 4

FORMACIÓN IMPARTIDA A COLABORADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL

		Horas promedio hombres	Hora promedio mujeres	Horas promedio total
Total empleados		43,53	52,23	49,05
Categoría profesional	Alta Dirección	8,67	10,0	8,77
	Gerentes	28,79	39,48	32,74
	Jefe/experto/administrador	39,42	50,29	45,52
	Supervisor/coordinador/especialista	47,67	55,0	52,44
	Técnico/analista/ejecutivo/gestor	43,54	46,99	45,90
	Asistente/auxiliar/operador	43,07	50,25	47,97
	No definido	17,50	15,00	16,00

TABLA 5

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO⁷
TASA DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIÓN PERIÓDICA DE DESEMPEÑO**

		Evaluados	Sin evaluación
Empleados		90%	10%
Género	Mujeres	91%	9%
	Hombres	88%	12%
Categoría profesional	Alta Dirección	77%	23%
	Gerentes	90%	10%
	Jefe/experto/administrador	92%	8%
	Supervisor/coordinador/especialista	94%	6%
	Técnico/analista/ejecutivo/gestor	94%	6%
	Asistente/auxiliar/operador	83%	17%

⁷ Los datos corresponden a la evaluación de desempeño de 2019, que se cerró en marzo de 2020.

⁸ La base para este cálculo es 5.208 empleados. La evaluación de desempeño es generada para todos los colaboradores que cumplen con la política, es decir, tienen mínimo seis meses laborables.

INTELIGENCIA DE GÉNERO

[103-1] [103-2] [103-3]

En 2015 fuimos la primera empresa en Ecuador en suscribir los Principios de Empodera-

miento de la Mujer de ONU Mujeres. Desde entonces solo hemos reafirmado nuestro propósito de inclusión, equidad y apoyo al progreso de las mujeres, principalmente de nuestras colaboradoras y clientes.

Este año fuimos anfitriones del evento internacional All Stars Academy del Financial Alliance for Women, donde fortalecimos las capacidades profesionales de nuestro equipo, que lidera el enfoque de género y de distintos actores de América Latina, con la finalidad de impulsar la inclusión de la mujer y centrar los productos y servicios en sus necesidades.

A nivel interno este año continuamos con nuestro programa de Inteligencia de Género, que tiene como propósito crear una cultura organizacional que comprenda y valore las diferencias de cualquier tipo, con programas que aseguren el bienestar de los colaboradores para generar un ambiente laboral de respeto, tolerancia e inclusión. Todo esto bajo un marco de políticas que promuevan la meritocracia y equidad de oportunidades para todos.

El programa cuenta con el compromiso de la Alta Dirección, con la Comisión de Inteligencia de Género, con diferentes *sponsors* distribuidos en toda la organización y con un equipo operativo que trabaja estratégicamente con los recursos necesarios (financieros, humanos y tecnológicos) para hacer frente a este desafío.

Entre los lineamientos que impulsan este asunto material dentro de nuestra organización tenemos la Política de Derechos Humanos, el Código de Ética y Conducta, y la firma de los Principios de Empoderamiento de la Mujer de ONU Mujeres.

Internamente nos evaluamos cada año con nuestro modelo de gestión para este programa, por medio de la certificación Empresa Familiarmente Responsable. Además, este año participamos en la evaluación de Ranking PAR, herramienta que mide el desempeño en equidad de género y la diversidad en las empresas privadas, entidades públicas y pymes. Los resultados de estas evaluaciones se detallan más adelante con el título Mediciones externas.

“Crear una cultura organizacional que comprenda y valore las diferencias”.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

[405-1]

Nuestro Programa de Inteligencia de Género cuenta con el acompañamiento de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y se despliega en cinco etapas:

1. DIAGNÓSTICO

- a) Autodiagnóstico;
- b) Diagnóstico avalado por un tercero (IFC).

2. ALINEAMIENTO INTERNO

- a) Entendimiento de la causa social del enfoque de género a nivel institucional;
- b) Alineamiento interno con campañas de comunicación interna, activaciones, charlas y talleres;
- c) Ejecución de acciones para cierre de brechas con base en el resultado del diagnóstico.

3. ESTRATEGIA INTERNA

- a) Definición de un modelo;
- b) Revisión de procesos de RRHH (selección, promoción, evaluación);
- c) Sistema de gestión de conciliación laboral.

4. DIFUSIÓN EXTERNA

- a) Compartir buenas prácticas con *stakeholders*;
- b) Participación en foros, eventos y Mesa de trabajo del ODS 5.

5. RECONOCIMIENTO

- a) Obtener reconocimientos del medio;
- b) Certificación como Empresa Familiarmente Responsable.

(TABLAS 6 Y 7, PÁG. SIG.)

TABLA 6

PARTICIPACIÓN POR GÉNERO EN CADA CATEGORÍA LABORAL

	2020		2019	
	M	H	M	H
Vicepresidente/gerentes/responsables	39,89%	60,11%	40,22%	59,78%
Jefe/experto/administrador	55,31%	44,69%	58,84%	41,15%
Supervisor/coordinador/especialista	65,17%	34,83%	64,88%	35,12%
Técnico/analista/ejecutivo/gestor	68,30%	31,70%	67,36%	32,64%
Asistente/auxiliar/operador	67,94%	32,06%	67,23%	32,77%

TABLA 7

PARTICIPACIÓN POR EDAD EN CADA CATEGORÍA LABORAL

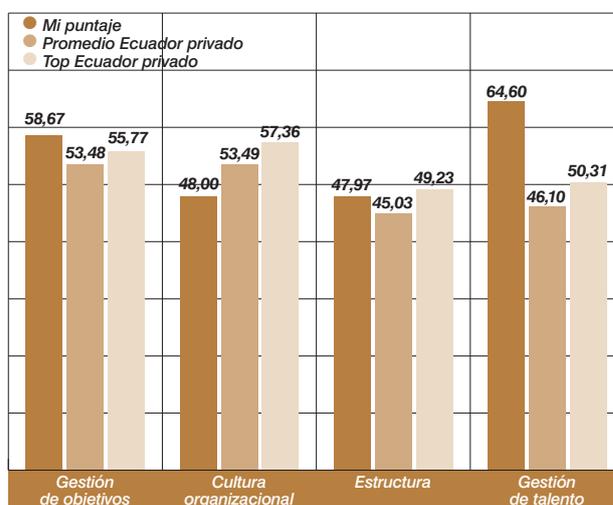
	2020	2020	2020
	Menor de 30 años	De 30 a 50 años	Mayor de 50 años
Vicepresidentes/gerentes	0%	2,93%	0,65%
Jefe/experto/administrador	2,17%	19,26%	1,02%
Supervisor/coordinador/especialista	5,36%	19,07%	0,45%
Técnico/analista/ejecutivo/gestor	7,28%	12,79%	0,35%
Asistente/auxiliar/operador	20,05%	8,00%	0,63%
Total	34,85%	62,05%	3,10%

MEDICIONES EXTERNAS

Nuestro modelo de gestión de Empresa Familiarmente Responsable contempla una dimensión de igualdad de oportunidades y está certificado por medio de un externo que avala su cumplimiento. Durante 2020 realizamos una auditoría interna con auditores certificados de Icontec, con el objetivo de medir nuestro progreso interno para la siguiente recertificación. Al cierre de ese informe (diciembre 2020) no contábamos con los resultados para su publicación.

Además, participamos en la evaluación de Ranking PAR, herramienta de diagnóstico anual que mide la implantación de prácticas laborales para

GRÁFICO 1

CALIFICACIÓN RANKING POR CATEGORÍA

promover la equidad de género y la diversidad en las empresas privadas, entidades públicas y pymes.

La medición arrojó un puntaje de 58,25%, medido por: gestión de objetivos, cultura organizacional, estructura y gestión de talento (GRÁFICO 1, PÁG. ANT.).

Los resultados de esta medición nos han llevado a elaborar un plan de trabajo para 2021, que contempla un diagnóstico anual para seguimiento, indicadores medibles, campañas de comunicación y formación constante en la institución.

APOYO A LOS NEGOCIOS LIDERADOS POR MUJERES

El progreso económico de las mujeres es fundamental para el crecimiento sostenible del país, razón por la cual la inclusión financiera y el desarrollo de los negocios liderados por mujeres son nuestra prioridad. Detallamos las acciones de la estrategia para nuestras clientes en el capítulo Finanzas sostenibles.

COMPRAS SOSTENIBLES

[103-1] [103-2] [103-3]

Como parte de nuestros compromisos de sostenibilidad, propiciamos la integración de criterios sociales y ambientales en la relación con nuestros proveedores. Para ello hemos alineado la gestión de compras con la norma ISO 20.400 Guía de compras sostenibles.

Nuestro objetivo es administrar, gestionar y mejorar las decisiones de compra de la organización, mediante la integración y evaluación de los riesgos y oportunidades económicas, sociales y ambientales.

Contamos con una Política de Compras Sostenibles, la Estrategia de Abastecimiento y el Código

de Ética para Proveedores, que principalmente establecen nuestros compromisos y el manejo de la relación con proveedores, desde la selección hasta la adquisición y el monitoreo. A la fecha de cierre de este informe, estos tres documentos están en proceso de publicación.

Este asunto material se gestiona desde el área de Abastecimiento, con el apoyo del equipo de Desarrollo Sostenible y un consultor externo con sus respectivos recursos.

Además, contamos con un canal especial para que los proveedores puedan informar irregularidades sobre los procesos de adquisición de bienes y/o servicios: <https://www.pichincha.com/portal/transparencia/canal-etico-proveedores>.

El cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad se verifica externamente a través del proceso de calificación de proveedores (ver resultados TABLA 9, PÁG. SIG.). Esta calificación externa se efectúa a aquellos proveedores que hemos clasificados como importantes, críticos y estratégicos¹.

“Administrar, gestionar y mejorar las decisiones de compra de la organización mediante la integración y evaluación de los riesgos y oportunidades económicas, sociales y ambientales”.

¹ Nota: **Críticos**, en función de la continuidad (sensibles para la organización, impacto directo para la funcionalidad). Ejemplo: TCS. Impacto directo sobre los procesos críticos establecidos por el Banco. Nivel 1 y 2. **Estratégicos**: están en función de la continuidad, pero su responsabilidad no está en función de los críticos. Nivel 3 y 4. Aspecto normativo. Monto de facturación mayor a 1 M de dólares en un año. Una calificación robusta. **Importantes**: en función del monto facturación de \$ 20.000 o más al año. Calificación intermedia.

NUESTROS PROVEEDORES

[102-9]

A través de nuestras compras, nos convertimos en un agente dinamizador de la economía local, pues nuestra cadena de valor está compuesta principalmente por proveedores de origen nacional (pequeñas, medianas y grandes empresas) (TABLA 8).

Nuestros proveedores se clasifican en proveedores importantes, críticos y estratégicos.

PROGRAMA DE COMPRAS SOSTENIBLES

[414-1] [414-2] [308-1]

Hemos integrado en la gestión de proveedores el Programa de Compras Sostenibles, tomando como guía la norma ISO 20.400. Esta norma describe en detalle los distintos aspectos ambientales, sociales y económicos que se deben abordar para un proceso de compras exitoso y que esté alineado con la estrategia organizacional.

Este programa permite identificar, controlar y administrar riesgos y oportunidades generados en el proceso de compras, con el objetivo de evitar actos de corrupción, prevenir pérdidas económicas en las operaciones, contribuir a la reducción de costos, buscar una mayor productividad y eficiencia.

Perseguimos el objetivo de generar impactos positivos sobre la sociedad, la economía y el ambiente a través de estas acciones:

- Garantizar la transparencia en la toma de decisiones mediante la rendición de cuentas.
- Asegurar el comportamiento ético de los colaboradores.
- Generar oportunidades plenas y justas de negocio para todos los proveedores.
- Respetar los principios de derechos humanos y las normativas legales vigentes.
- Mejorar continuamente el proceso de compras.

(TABLA 9)

TABLA 8

PAGOS A PROVEEDORES

	2020		2019	
	Monto	%	Monto	%
Locales	326'779.851,14	86,42%	343'733.930,80	86,60%
Internacionales	51'340.689,35	13,58%	53'354.632,30	13,40%
Total de pagos	378.120.540,49	100,00%	397.088.563,00	100,00%

TABLA 9

NUEVOS PROVEEDORES QUE HAN PASADO FILTROS DE SELECCIÓN DE ACUERDO CON CRITERIOS DE SALUD, SEGURIDAD Y AMBIENTE (SSA)

Detalle	Nacional
	2020
Número de nuevos proveedores	139
Nuevos proveedores evaluados con criterios de salud, seguridad y ambiente (SSA)	16
Porcentaje de proveedores evaluados con criterios de SSA	11,5%

Bajo el Programa de Compras Sostenibles se cuenta con una matriz de riesgos en la cadena de suministro. No se han identificado proveedores con impactos negativos tanto en materia de seguridad, salud, ambiente o social. Durante 2020 el número de nuevos proveedores evaluados con criterios de salud, seguridad y ambiente fue de 16.

EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS EN LA CADENA DE VALOR

[414-1] [414-2]

Durante 2020 invitamos a todos nuestros proveedores a participar de una encuesta para evaluar el cumplimiento de derechos humanos y ética. Se obtuvieron respuestas de 23 proveedores de bienes y servicios.

La encuesta desarrollada se enfocó en conocer si los proveedores aplicaban conductas éticas en el desarrollo de su actividad, conocían y cumplían las leyes y normas vigentes en materia laboral, de seguridad y salud ocupacional y medioambiente. Los principales resultados obtenidos de la encuesta realizada fueron:

- 87% de los encuestados indicó que tiene un código de ética escrito.
- 100% de proveedores manifestó que la ética es parte de la misión y visión de la empresa.
- 96% de proveedores comentó que cumple las leyes vigentes siempre.
- 96% de proveedores señaló que nunca han existido expresiones de falta de respeto o violación a los derechos humanos hacia sus colaboradores.

METAS 2021

- **Difundir el Programa de Compras Sostenibles.**

- **Obtener el sello de conformidad de la norma ISO 20400 (primera empresa en Ecuador en contar con un programa de compras sostenibles).**
- **Socializar el Programa de Formación de Proveedores.**

SALUD Y SEGURIDAD

[103-1] [103-2] [103-3] [403-1] [403-7] [403-8]

“La gestión de seguridad y salud ocupacional busca minimizar o eliminar los riesgos laborales existentes, a fin de evitar accidentes o enfermedades ocupacionales”.

Buscamos propiciar un entorno de trabajo cada vez más humano, seguro, saludable y sostenible. Por ello, en el marco de nuestro pilar estratégico Desarrollo Social e Inclusivo, hemos implementado medidas necesarias para eliminar o minimizar los riesgos en el trabajo, promocionar la salud entre los empleados, y cumplir con los requisitos legales establecidos por la normativa nacional e internacional en este tema, pensando siempre en nuestros colaboradores y en todos aquellos que visitan nuestras instalaciones.

Nuestro propósito es eliminar o minimizar los riesgos laborales existentes, a fin de evitar accidentes o enfermedades ocupacionales.

El área de Seguridad, Salud y Ambiente gestiona este tema a través de una serie de profesionales especialistas en la materia y médicos ocupacionales, quienes siguen los lineamientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión de Salud, Seguridad y Ambiente (SSA), basado en las normas ISO 45.001 e ISO 14.001 y en línea con la

normativa nacional vigente². Su alcance incluye a todos nuestros colaboradores, proveedores y otras partes interesadas, así como todas las instalaciones, actividades, productos y servicios a nivel del Ecuador. Se exceptúan de este alcance las islas de cajeros automáticos (ATM).

El sistema cuenta con una política a través de la cual la Alta Dirección demuestra su compromiso y liderazgo con respecto a este tema, asumiendo la rendición de cuentas mediante la publicación anual de esta *Memoria*.

La organización evalúa el SSA mediante revisiones internas, lideradas por el área de Auditoría. En 2018 se realizó la última auditoría interna. Como resultado se levantaron 18 no conformidades. Du-

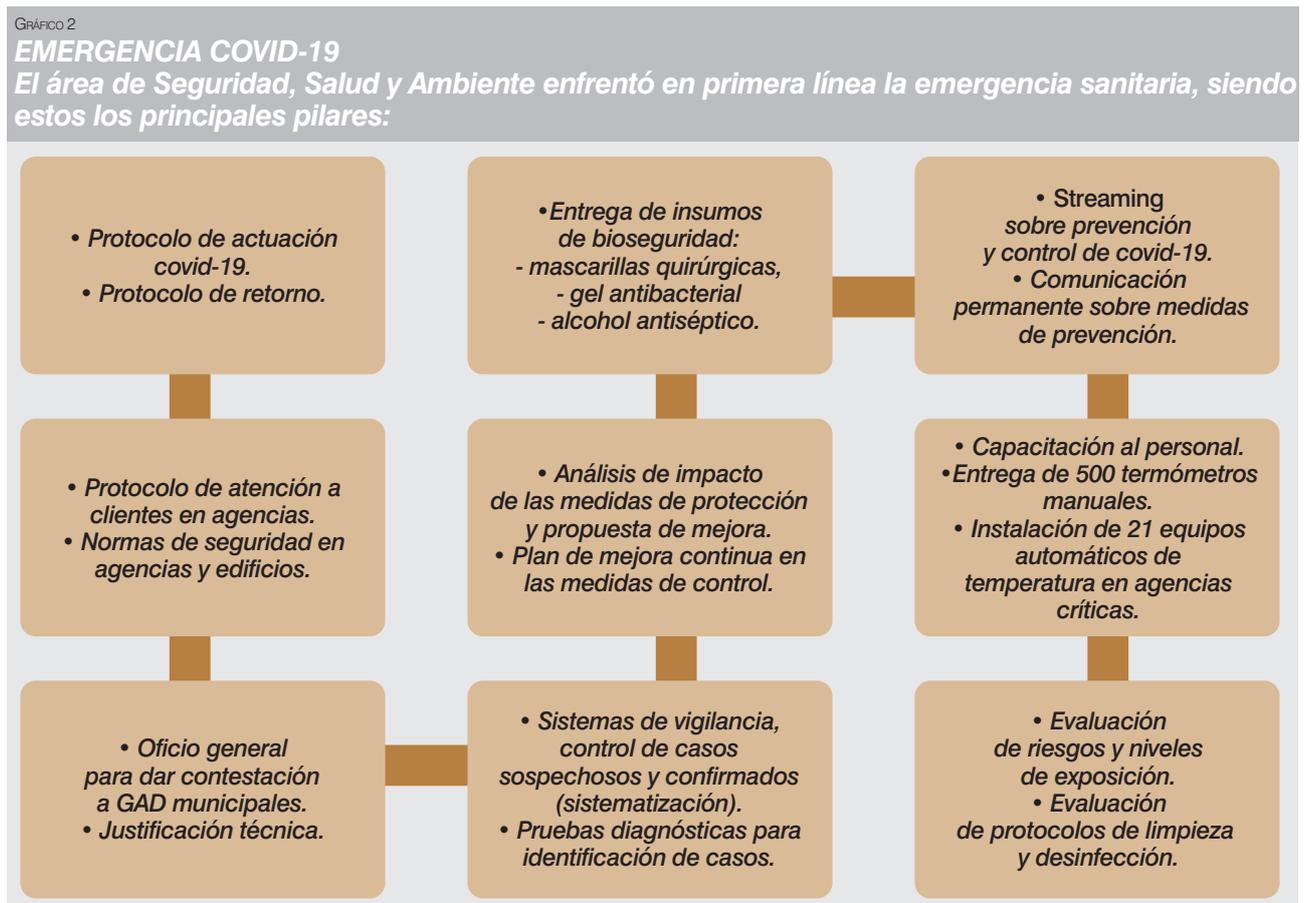
² Los requerimientos legales del sistema de gestión se encuentran detallados en la tabla GRI.

rante 2019 y 2020 se gestionó el cierre de estos hallazgos mayores.

EMERGENCIA COVID-19

Este tema material cobró mayor relevancia durante nuestra gestión de 2020, debido a la emergencia sanitaria a la que nos enfrentamos por la covid-19. Gracias a nuestro trabajo constante para promover una cultura de prevención en seguridad y salud en nuestra organización, hemos logrado abordar el desafío que nos presentó esta pandemia.

Durante 2020 desarrollamos varias acciones enfocadas en materia de prevención frente a la crisis, priorizando siempre la salud y la seguridad de las personas (GRÁFICO 2).



Creación del plan de retorno en emergencia sanitaria, documento que establece las normas específicas y esenciales para poder regresar al trabajo de manera presencial mientras dure la emergencia sanitaria.



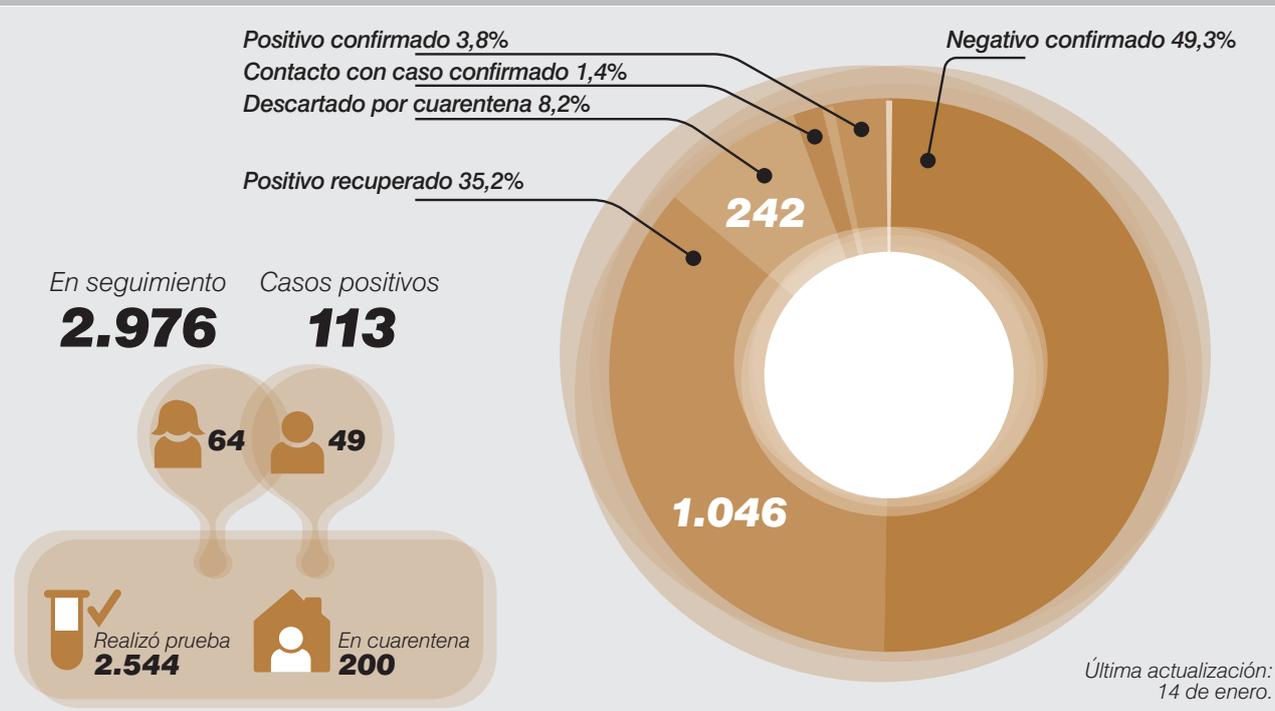
Creación de un sistema de vigilancia y control de casos sospechosos y confirmados (sistematización) de atención diaria (GRÁFICO 3).

Al cierre de esta *Memoria*, estos son los números que tenemos en atención de colaboradores con covid-19:



GRÁFICO 3

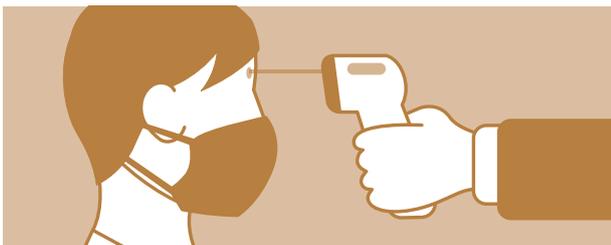
RESULTADOS DEL SISTEMA DE VIGILANCIA Y CONTROL DE CASOS



Nuestros protocolos refuerzan las tres normas básicas de prevención:



Además, adoptamos la medición de temperatura como una protección tanto para el cliente interno como externo. Se colocaron 51 sistemas de detección automática en 48 instalaciones, incluyendo edificios principales y agencias.



IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

[403-2]

Nuestros especialistas en seguridad y salud ocupacional desarrollaron la matriz de identificación de peligros y evaluación de los riesgos para todos los procesos y puestos de trabajo, usando la metodología colombiana GTC 45, aprobada por el Ministerio de Trabajo. Los resultados de las evaluaciones de riesgos nos permiten implementar medidas de control y de prevención que mejoran las condiciones de trabajo con respecto a los riesgos valorados.

Cualquier colaborador puede (mediante correo electrónico, llamada telefónica o contactando directamente al encargado de salud y seguridad de su centro de trabajo) notificar una situación de peligro laboral que ponga en riesgo al personal³. Además, si un colaborador desea retirarse de una situación que cree puede provocar lesiones, dolencias o enfermedades, debe comunicar a su superior jerárquico, quien, según el Reglamento de Seguridad, Salud y Ambiente, debe prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos.

Por otra parte, el proceso de investigación de incidentes laborales, incluida la identificación de peligros y evaluación de riesgos, es liderado por los funcionarios del área de Salud, Seguridad y Ambiente, quienes llevan a cabo la investigación del accidente para determinar las causas y plantear las acciones correctivas que se implementarán.

³ El colaborador que reporta una condición insegura tiene toda la protección de la legislación y de nuestro Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional.

En casos de incidentes graves o recurrentes se incluye la participación de los delegados del comité y los subcomités paritarios en el establecimiento de las mejoras necesarias para añadir en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

SIMULACROS EN AGENCIAS

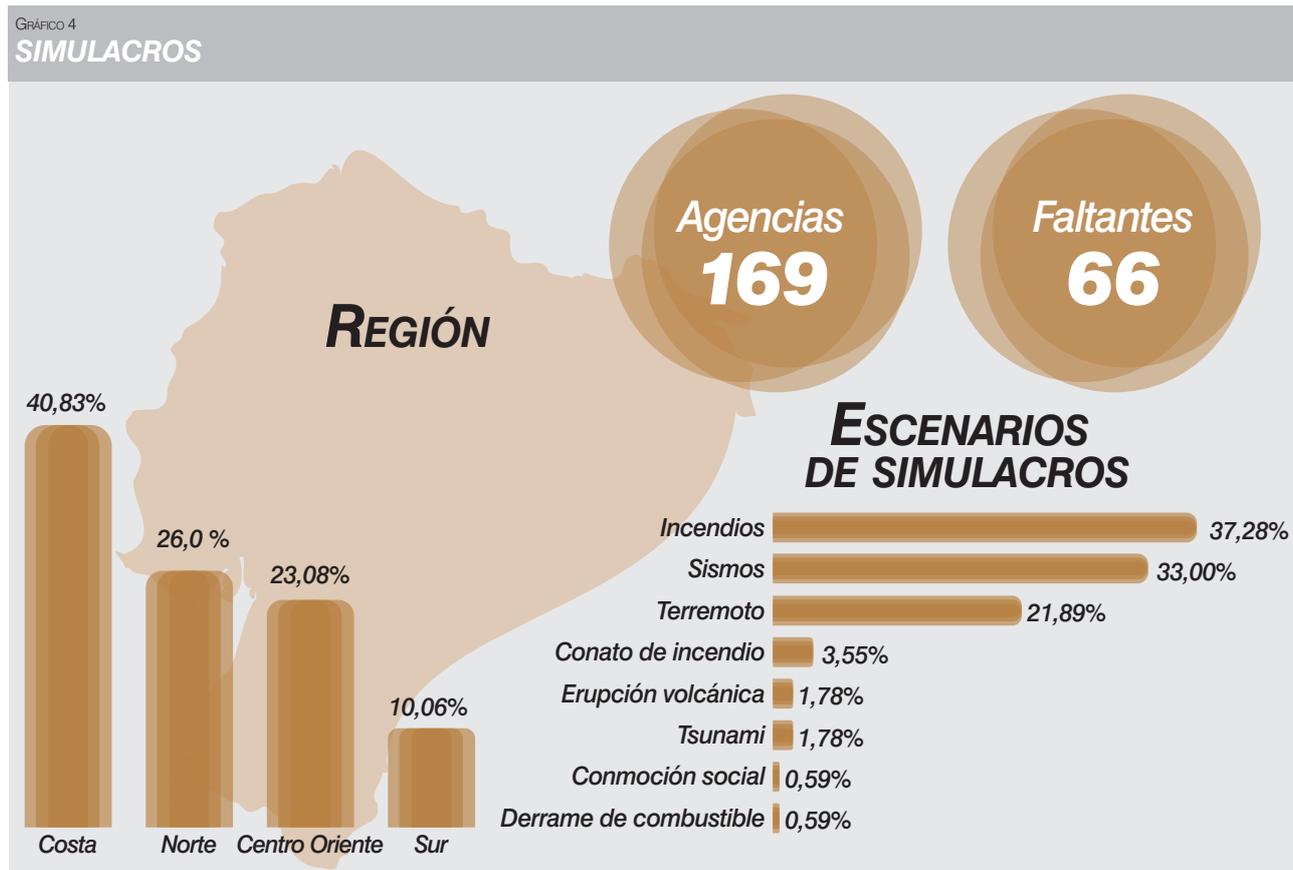
Se realizaron 169 ejercicios de simulacro a nivel nacional en nuestras agencias alrededor del país. Cada responsable de agencia es designado como jefe de emergencias y es el encargado de realizar los simulacros. Concluida la actividad, debe ingresar la información en un sistema creado exclusivamente para este ejercicio, en el que se evalúa el ejercicio y se obtiene el informe a ser presentado a los entes de control (GRÁFICO 4).

FOMENTO DE LA SALUD

[403-6] [401-2]

El 100% de nuestros colaboradores con contrato fijo y emergente (al menos de seis meses de duración) tiene un seguro privado copagado para él y su familia. El personal eventual y emergente (menos de seis meses) cuenta con una póliza de seguro de salud con beneficios similares a la de contratos fijos. Entre los beneficios está la cobertura por covid-19.

Además, otorgamos seguro de vida para el 100% de colaboradores con contrato fijo y emergente (al menos de seis meses de duración), también terapias de lenguaje, físicas y psicológicas gratuitas (hasta seis sesiones), y pruebas PCR para colaboradores con copago mínimo del 10%. En caso de viajes laborales se otorga seguro de viaje.



SALUD NUTRICIONAL

A raíz de la emergencia sanitaria, tuvimos que hacer ajustes en nuestro servicio de alimentación y, entre las medidas adoptadas, realizamos una guía de recetas frías nutritivas para que los colaboradores se alimenten saludablemente en el almuerzo, y así evitar el uso de ciertas zonas de las cafeterías. Adicionalmente, por temas de seguridad los almuerzos se han entregado en empaques biodegradables.

CAPACITACIONES EN SALUD Y SEGURIDAD

[403-5]

Nuestra gestión en este asunto material contempla capacitaciones dirigidas a colaboradores. Las necesidades de formación las levanta el equipo interno de Salud, Seguridad y Ambiente, en función de los requerimientos legales aplicables y la formación continua en temas de prevención. Debido a la emergencia, durante 2020 nos enfocamos principalmente en capacitar a todo nuestro equipo humano en conocimiento y prevención de la covid-19, llegando a 4.523 colaboradores.

PARTICIPACIÓN DE LOS COLABORADORES EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD

[403-4]

Contamos con un Comité Paritario Central formado por tres representantes de los trabajadores y tres del empleador, cada uno con sus respectivos suplentes. Este comité se reúne mensualmente. En las sesiones también participan el médico ocupacional y el jefe de Salud, Seguridad y Ambiente, con voz y sin voto.

De igual manera se han instituido siete subcomités a nivel país, los cuales sesionan bimestralmente y se encuentran conformados con relación a

la organización comercial, a fin de tener alcance en todo el territorio donde tenemos presencia.

Los comités abordan temas relacionados con seguridad, salud y ambiente, y son un espacio de participación activa de los trabajadores. Así mismo, se mantiene un canal abierto para todos los colaboradores mediante una casilla de *e-mail*, a fin de que puedan elevar cualquier requerimiento o consulta con respecto a estos temas. También se dispone de herramientas de comunicación (*e-mail* y red social interna) en las que se difunden temas relacionados con la prevención de riesgos laborales.

SEGURIDAD DE NUESTROS EMPLEADOS Y CLIENTES

Todas nuestras oficinas, sucursales, agencias y cajeros automáticos cuentan con un certificado de seguridad otorgado por el Ministerio del Interior, que se expide luego de una auditoría liderada por este organismo, garantizando así que nuestras instalaciones cumplen con las normativas vigentes en materia de seguridad.

En el Protocolo de la Administración de la Continuidad de Negocio se definen las acciones para 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 afectados.

Además, las entidades financieras (por el propio giro de negocio) nos enfrentamos a una serie de riesgos específicos que incluyen robos y asaltos a las instalaciones, o ataques y agresiones (verbales o físicas) por parte de clientes u otros. Teniendo en cuenta este contexto, contamos con un área de Seguridad Física, direccionada prioritariamente a proteger a las personas (colaboradores y clientes) y,

complementariamente, a los bienes e imagen. Para asegurar la protección de nuestras instalaciones y de las personas que las ocupan, hemos desarrollado complejos esquemas de resguardo.

Nuestros colaboradores están capacitados para responder de una manera rápida y adecuada, pues conocen los protocolos a seguir frente a estas emergencias.

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD EN 2020

[403-9] [403-10]

Durante 2020 la emergencia sanitaria fortaleció nuestro compromiso con la salud y seguridad de nuestros grupos de interés. Nuestra labor se vio fuertemente volcada a desarrollar diversas acciones para promover ambientes de trabajo seguros

y saludables que contribuyan al fortalecimiento de una cultura de autocuidado y al bienestar de nuestros empleados frente a la crisis. En este año las principales lesiones por accidente laboral fueron: luxación de la clavícula y lesión musculoesquelética en miembros inferiores. Nuestros indicadores de salud y seguridad se muestran en la TABLA 10⁴.

Nota: Destacamos que todo colaborador de nuestra institución puede reportar incidentes o cuasi accidentes a través del correo electrónico usrpseso@pichincha.com. Pueden ser incidentes en los que sean afectados nuestros empleados, visitantes, contratistas, proveedores en agencias y establecimientos.

⁴ El número de horas trabajadas en 2020 sobre el cual se calcularon los indicadores es 11'033.616.

TABLA 10

INDICADORES REACTIVOS (ACCIDENTES LABORALES)

Accidentes por género	2020		2019	
	M	H	M	H
Número de accidentes por género	6	2	9	4
Accidentes por región	2020		2019	
	No	%	No	%
Región litoral	1	12,5%	3	23%
Región país	1	12,5%	1	8%
Región Quito	6	75%	9	69%
Indicadores generales de salud y seguridad			2020	2019
			Tasa	Tasa
Índice de frecuencia de accidentes			0,15	0,23
Índice de gravedad			1,25	1,33
Tasa de riesgos			8,63	5,69
Tasa de enfermedades			0	0
Tasa de ausentismo			5,85	2,02

El reporte debe hacerlo el gerente o administrador de la agencia usando el mismo canal descrito anteriormente.

SEGURIDAD Y SALUD EN CONTRATISTAS

[403-7] [403-8]

Dentro de nuestro Sistema de Gestión de Salud, Seguridad y Ambiente se establecen lineamientos para mitigar los riesgos para los contratistas. Estos se solicitan una vez que el proveedor va a iniciar sus servicios mediante contratación y están descritos en los contratos civiles.

Como principales puntos podemos mencionar que exigimos como requisito a los proveedores la identificación de peligros y riesgos de su actividad, así como la notificación de accidentes en caso de ocurrencia dentro de nuestras instalaciones.

Actualmente, se siguen procesos donde los proveedores de mandato 8 también participan apoyando al sistema de gestión, como en el caso de los 395 guardias de seguridad y en la ejecución de acciones de las 423 personas que realizan la actividad de limpieza.

METAS 2021

- **Conseguir al menos que 90% del personal realice el curso vía e-learning de SSA.**
- **Actualizar el 100% de los planes de emergencia de agencias a nivel nacional.**

VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

[103-1, 103-2][413-1]

Durante este año el enfoque de Banco Pichincha en intervención social continuó con el mismo compromiso y mayor esfuerzo que años pasados. Durante este año de emergencia sanitaria en el cual Ecuador enfrentó una severa crisis

por la expansión de la covid-19, cuyos efectos han afectado a miles de familias en el país, el Directorio del Banco aprobó la constitución del fideicomiso #SumarJuntos, con un aporte inicial de \$ 10 millones para mitigar la propagación del virus, facilitar mecanismos de protección a los grupos de atención prioritaria del país y contribuir con el esfuerzo nacional para combatir la pandemia.

A través de la Fundación CRISFE hemos canalizado las acciones y la administración de esta gran iniciativa. Además, gracias a que la fundación se encuentra enfocada en mejorar las condiciones de vida de los grupos en situación de vulnerabilidad, hemos sumado esfuerzos en los ejes de becas escolares y educación financiera. Para Fundación CRISFE la emergencia sanitaria significó grandes retos, así como oportunidades para ejecutar nuevas formas de apoyo al desarrollo de los beneficiarios de ambas líneas de intervención, alcanzando resultados muy positivos.

“Somos protagonistas de la reactivación económica y social del país, a través de la suma de un esfuerzo humanitario con voluntad de servicio”.

#SUMARJUNTOS

[103-3]

#SumarJuntos es un gran esfuerzo institucional que, además de proporcionar equipamiento e insumos esenciales al sistema sanitario, representa una iniciativa humanitaria que se afianza en los valores de Banco Pichincha. El legado que #SumarJuntos pretende dejar va más allá de las donaciones, pues busca sembrar un precedente histórico de una fructífera cooperación público-privada.

Toda acción promovida o ejecutada por el fideicomiso es auditada por la firma PriceWaterhouseCoopers (PwC) y como ejercicio de transparencia publicamos de manera periódica (mensual o bimensualmente) los avances en la administración del fondo, las casas de salud beneficiadas, las personas atendidas, la cantidad de insumos médicos, la cobertura geográfica, entre otros, en el siguiente enlace de nuestra web <https://www.pichincha.com/portal/sumar-juntos>.

Numerosas organizaciones y personas naturales que se alinean con los objetivos de este esfuerzo han contribuido a nivel nacional. Los aportes alcanzados son los siguientes:



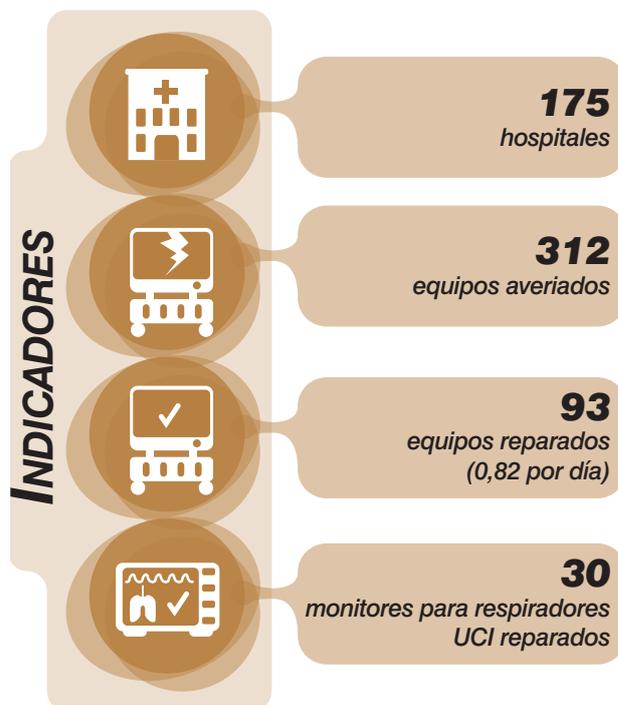
Al comprender los ejes en los que el aporte del fideicomiso pudiera generar mayores impactos, construimos el modelo de gestión del fideicomiso #SumarJuntos, enfocado en cuatro dimensiones de gestión:

1. BIOSEGURIDAD: tiene como objetivo garantizar la protección integral de los especialistas y

técnicos de la primera línea de atención frente a la covid-19, a través de insumos como mascarillas, guantes, batas, tapabocas, entre otros.

2. DIAGNÓSTICO: tiene como objetivo fortalecer la capacidad instalada de los laboratorios de biología molecular de las universidades, mediante el equipamiento y abastecimiento de insumos necesarios para identificar oportunamente a las personas contagiadas y establecer los cercos epidemiológicos que eviten la propagación del virus. Incluyó la participación de universidades del país, a las cuales se dotó de nuevos equipos para sus laboratorios y más personal para incrementar la toma y procesamiento de muestras, y frenar la velocidad del contagio de la enfermedad.

3. EQUIPAMIENTO: tiene la finalidad de mejorar la calidad de las unidades de cuidados intensivos de hospitales públicos, para lo cual se dotó de nuevos equipos, se repararon respiradores y se adquirieron nuevos ventiladores.



4. MEDICINA: se han distribuido insumos médicos a los hospitales de la Red de Salud Pública Nacional, a universidades, organizaciones como la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas, y a gobiernos autónomos descentralizados.

EDUCACIÓN PARA NUESTRA GENTE

[103-3]

Fundación CRISFE lidera el Programa de Becas Educativas que tiene el objetivo de fomentar la inserción académica de grupos de atención prioritaria, como niños, jóvenes, mujeres y adultos en general de escasos recursos económicos de zonas urbanas y rurales interesados en acceder al sistema educativo medio y superior para, posteriormente, lograr vincularse al mercado laboral. El programa contempla la participación de estudiantes con rezago escolar.

El cumplimiento del programa es medido con la metodología de marco lógico, que incluye indicadores de gestión y de impacto. Entre las metas más importantes para 2020 estaban las siguientes: mantener en 7% la deserción escolar, alcanzar a 3.281 beneficiarios directos (lo que se cumplió en 77,9%) y la ejecución presupuestaria (que alcanzó 92,75%).

El programa está enfocado en los siguientes niveles de enseñanza:

- Educación General Básica (EGB);
- Bachillerato General Unificado (BGU);
- Capacitación ocupacional;
- Educación superior técnica/tecnológica y educación universitaria.

Las becas incluyen el apoyo financiero no reembolsable al estudiante en una institución educativa u organización aliada a CRISFE, a fin de que pueda realizar sus estudios académicos o profesionales, siempre y cuando cumpla con los requi-

sitos establecidos en la política del programa. La beca contempla el financiamiento total o parcial de los rubros de matrícula y colegiatura, 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:

1. BECAS DE ACCESO: apoyo económico dirigido a personas que ingresan a cualquiera de los niveles educativos del programa y pertenecen al quintil 1 y 2 de pobreza, determinado por Fundación CRISFE, mediante la aplicación de una ficha socioeconómica.

2. BECAS DE PERMANENCIA: apoyo económico dirigido a personas que ya cursan algún nivel educativo, tienen un rendimiento académico de 8/10, y pertenecen al quintil 1 y 2 de pobreza.

Durante 2020 otorgamos 2.926 becas y el índice de deserción fue 7,98%, 3,75% menos que en 2019. Además, iniciamos un programa piloto de auspicios especiales para la carrera de personas con talentos a nivel artístico, deportivo, conocimientos ancestrales, entre otros. Actualmente, auspiciamos a cuatro deportistas de alto rendimiento de Azuay, Morona Santiago e Imbabura, con la finalidad de que sean referentes en valores y modelos a seguir para otros jóvenes. Esperamos incrementar estos auspicios en 2021.

Debido a la suspensión de clases presenciales en las instituciones educativas a nivel nacional, CRISFE dotó de Internet a la parroquia Machalilla, específicamente a las comunidades Agua Blanca, Pueblo Nuevo y San Isidro, donde los estudiantes no tenían acceso, lo que dificultaba la continuidad de sus estudios en formato *online*. Además, se equipó un centro de cómputo con 45 máquinas donadas por el Banco que atiende a 200 niños y niñas de estas comunidades (TABLA 11, PÁG. SIG.).

TABLA 11

BECAS PERÍODO 2019-2020

Año lectivo 2019-2020	Becas asignadas	Aprobados	Reprobados	Desertores	Graduados	Pendiente	Porcentaje deserción
Becas de EGB-bachillerato	2.094	1.859	3	232	570	0	11,08%
Becas universitarias	205	180	5	0	18	20	0,00%
Becas educación superior: técnico/tecnológicas	334	322	11	1	128	0	0,30%
Becas de formación continua	313	241	72	0	241	0	0,00%
Total	2.926	2.602	91	233	952	20	7,96%

RETOS FRENTE A LA EMERGENCIA SANITARIA

Durante este año escolar Fundación CRISFE afrontó algunos desafíos de manera innovadora. Pensando en las necesidades que atraviesan los docentes de las redes educativas aliadas, se abrió para ellos la oferta de formación continua. Se diagnosticaron las necesidades de formación que tenían y se articuló con redes educativas para que pudieran participar en los cursos requeridos con dos universidades reconocidas y especializadas en formación del profesor-tutor en educación en línea, fundamentos de la docencia en línea y desarrollo de competencias digitales.

Con el fin de conocer la situación de los becarios durante la pandemia, en el nivel de Educación General Básica y Bachillerato, Fundación CRISFE promovió redes de trabajo, comunicación y apoyo entre los estudiantes, representantes y las instituciones educativas, a través de WhastApp, correos, llamadas y videoconferencias.

Adicionalmente, se entregaron becas de emergencia al aliado Fe y Alegría para evitar el abandono educativo en situación de pandemia,

considerando como criterio único el nivel socioeconómico.

Las instituciones aliadas realizaron planes individuales para estudiantes con discapacidad y acompañamiento semanal de manera presencial, tomando en cuenta las normas de bioseguridad necesarias.

Para las becas de tercer nivel se realizó un levantamiento de información sobre deserción estudiantil e inserción laboral en las diferentes ofertas académicas e información y desarrollo de herramientas virtuales de seguimiento a estudiantes basadas en tres aspectos:

- Académico;
- Conectividad y accesibilidad a dispositivos electrónicos;
- Emocional.

FORTALECIMIENTO DE LA SALUD FINANCIERA

[FS16] [103-3]

El programa de educación financiera tiene como objetivo fortalecer las habilidades y competencias de clientes y no clientes del Banco sobre la

administración y cuidado del dinero, con la finalidad de que usen productos y servicios financieros adaptados a su realidad durante todo su ciclo de vida.

El cumplimiento de este programa se evalúa a través de su planificación y metas anuales, que se miden en función de dos ejes: capacitación y sensibilización. Esta planificación es aprobada por el Directorio de Banco Pichincha y, como parte de un esquema de rendición de cuentas, se entrega un informe de resultados semestral al Directorio, anual a la Junta de Accionistas y a la Superintendencia de Bancos.

Buscando ir más allá de la normativa, en 2020 las metas fueron sobrecumplidas, a pesar de que según la Resolución SB-2020-0754 el desempeño de este año no debía tener incrementos con relación al año 2019, debido a la pandemia. Este programa se maneja con dos enfoques:

1. SENSIBILIZACIÓN: proceso de comunicación que busca crear conciencia sobre los contenidos del programa de educación financiera de forma clara y sencilla, a través de conocimientos básicos y consejos para la administración adecuada de recursos.

2. CAPACITACIÓN: proceso educativo estructurado y continuo que comprende una serie de metodologías y modalidades para fortalecer conocimientos, habilidades y comportamientos de los beneficiarios.

Las áreas temáticas que aborda el programa son las siguientes:

- **Presupuesto:** herramienta para organizar las finanzas, con una planificación de ingresos y un plan de control de gastos.

- **Ahorro y metas financieras:** herramienta para elaborar un plan de ahorro orientado a cumplir metas y afrontar eventos inesperados.

- **Endeudamiento responsable:** herramienta para aprovechar oportunidades de inversión a partir del análisis de indicadores como capacidad de pago/deuda ingreso.

- **Inversiones y seguros:** herramienta para conocer el valor del dinero en el tiempo, asumir riesgos y proteger ahorros y patrimonio a partir del uso de seguros.

- **Sistema financiero y protección al usuario financiero:** herramienta para discriminar a las instituciones del sistema financiero en función del ente de control, conociendo los principios de protección al usuario financiero.

- **Seguridad bancaria:** habilidades para evitar ser víctima de modalidades delictivas que afectan las actividades transaccionales.

NUESTROS BENEFICIARIOS

Durante 2020 incrementamos en 77% el alcance de la sensibilización, en gran medida por el uso de medios de comunicación como radio y televisión, debido a que la temática tuvo gran interés para los medios, y en 18% el alcance de las capacitaciones con relación al año pasado (TABLAS 12, ASÍ COMO 13 Y 14 EN LA PÁG. SIG.).

TABLA 12 ENFOQUES		
	2020	2019
	Beneficiarios	Beneficiarios
Sensibilización	3'382.467	777.115
Capacitación	32.335	26.473

TABLA 13

SENSIBILIZACIÓN

Beneficiarios	Acción	# beneficiarios
Clientes del Segmento Microfinanzas	Mensajes de educación financiera	3'382.467
Clientes Banca Personas	Producto de ahorro	
Clientes de Nómina Confianza	Talleres de sensibilización	
Alianzas comerciales	Talleres de sensibilización	
Radio	Programa <i>Economía de la vida diaria</i> y entrevistas a demanda	
Televisión	Entrevistas a demanda	
Prensa escrita	Boletines	
Redes sociales	Facebook	

TABLA 14

CAPACITACIÓN

Beneficiarios	Programa de educación financiera	Metodología	# beneficiarios
Alianzas Comerciales HIAS - Acnur	Familiar	Presencial	107
		Virtual	47
	Cultura financiera	Virtual	28
Corresponsales No Bancarios	Cultura financiera	Virtual	6.287
Empresas Nómina Confianza	Virtual	Presencial y virtual	635
Colaboradores Banco Pichincha y filiales	Cultura financiera	Virtual	6.693
Becarios Fundación CRISFE	Cultura financiera	Virtual	306
Público en general - jóvenes y adultos	Familiar	Presencial	3.759
Público en general - jóvenes y adultos	Cultura financiera	Virtual	11.503
Público en general - tercera edad	Tercera edad	Presencial	81
Niños, niñas y adolescentes	Aflatoun	Virtual	2.749
Formador de facilitadores	Formador de formadores	Virtual	140
Total			32.335

Entre las iniciativas del programa se encuentran las siguientes:

Alianzas comerciales

Esta iniciativa se implementa en alianza con la Agencia de la Organización de las Naciones Unidas para los Refugiados (Acnur), a través de HIAS, organización que protege al refugiado cuya vida se encuentra en peligro. El objetivo es promover la inclusión financiera para personas en movilidad humana. Durante este año capacitamos a 182 personas.

Pichincha Mi Vecino

A través de nuestros ejecutivos del canal de Corresponsales No Bancarios, fortalecemos las habilidades, competencias y comportamientos de clientes en la administración de los recursos, a fin de mantener una diferenciación entre la administración financiera de la familia y la del negocio. Capacitamos a 6.287 corresponsales.

Nómina Confianza

Capacitamos a 635 colaboradores de empresas del canal de Nómina Confianza, a través del curso virtual Cultura Financiera, el cual tiene una fase sincrónica y una fase asincrónica.

Colaboradores Banco Pichincha y filiales

Durante este año, 6.693 colaboradores de Banco Pichincha y sus filiales se capacitaron, a fin de convertirse en embajadores ante los clientes y sus familias para incentivar buenas prácticas financieras.

Becarios Fundación CRISFE

Esta iniciativa se implementa en articulación con el eje de becas de Fundación CRISFE, en la cual 306 becarios y aspirantes han sido capacitados.

Público en general-jóvenes y adultos

Este año 15.343 jóvenes, adultos y adultos mayores han sido capacitados.

Niños, niñas y adolescentes

Convencidos de que la educación financiera debe iniciar desde la infancia, este año 2.749 niños, niñas y adolescentes de 3 a 18 años se capacitaron a través de aliados estratégicos y unidades educativas.

Formación de facilitadores

Con el objetivo de potenciar el impacto de este programa, CRISFE capacitó a 140 docentes de unidades educativas y facilitadores externos de la fundación. En el proceso se dota a los asistentes de metodologías y recursos lúdicos para fortalecer sus habilidades y competencias para implementar los diferentes programas de educación financiera.

3

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Mantenemos el compromiso de reducir nuestra huella ecológica mediante prácticas de ecoeficiencia, tanto en nuestras operaciones como en las actividades de nuestros clientes y proveedores. Contamos con una Política de Seguridad, Salud y Ambiente, aplicable a todos nuestros grupos de interés, y aborda compromisos en temas de contaminación ambiental y gestión de mejora continua.

IMPACTOS AMBIENTALES

[103-1, 103-2, 103-3] [102-11]

Contamos con el Sistema de Seguridad, Salud y Ambiente, basado en las normas ISO 14.001 e ISO 45.001, que tiene la finalidad de minimizar impactos, gestionar requisitos legales y fomentar un buen desempeño a través de la mejora continua en nuestros procesos. Por medio del sistema hacemos seguimiento, medición, análisis y evaluación a los diferentes objetivos e indicadores planteados, así como al proceso de auditoría interna.

Durante este año nuestros indicadores ambientales se han visto impactados por la emergencia sanitaria, razón por la cual tomamos la decisión de no evaluar el sistema hasta el año 2021.

La gestión de impactos ambientales cuenta con los recursos humanos y económicos para

cumplir con las metas anuales fijadas, así como con mecanismos formales de comunicación interna (infosostenibilidad@pichincha.com) y externa (reclamos@pichincha.com).

CONSUMO DE PAPEL

[301-1]

Nuestra gestión de materiales está orientada a su uso racional y eficiente, por medio de un enfoque que incluye a nuestra cadena de valor. Por nuestro giro de negocio, los materiales de papelería y embalaje son los de mayor relevancia en el desarrollo de nuestras actividades; incide de manera específica el papel¹. Por ello, una de las acciones que hemos implementado es la utilización de papel que proviene de una fuente renovable, elaborado a partir del bagazo de caña de azúcar.

En 2020 disminuimos el consumo de este material por colaborador en 3.198 hojas, lo que representa aproximadamente seis resmas. Este resultado positivo responde a acciones que desarrollamos desde hace varios años, aunque la emergencia sanitaria también contribuyó a la reducción del uso de este recurso para consumo interno.

En 2021 continuaremos ejecutando acciones para minimizar nuestro impacto ambiental. El consumo de este recurso se reporta en las TABLAS 1 y 2 (PÁG.128) .

Estamos comprometidos con la reducción de nuestro consumo de recursos a través de la ecoeficiencia en nuestras operaciones.

¹ No se utiliza material no renovable para la producción y embalaje de nuestros productos y servicios.

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

PAPEL

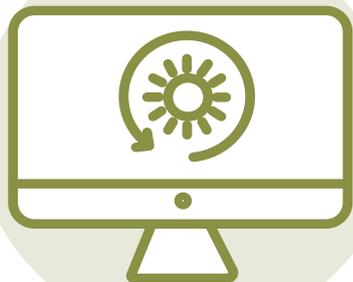
Cada colaborador redujo su uso en **3.198 hojas**

En créditos digitales ahorramos

514.370
hojas

En estados de cuenta ahorramos

38'954.886
hojas



ENERGÍA

106

sistemas de aire acondicionado amigables con el ambiente.

984

sensores de movimiento y luminosidad instalados.

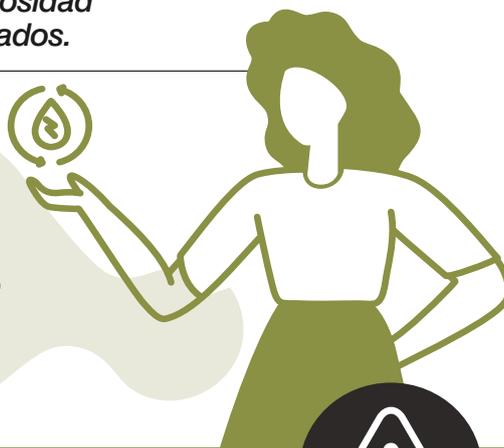
7.450

equipos de computación eficientemente energéticamente.

RESIDUOS

Reciclamos

27.574,77 kg
de papel y cartón.



Adheridos a los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas que proporcionan el marco para un sistema bancario sostenible.

Somos parte del **CORE TEAM** de la Asociación para la Contabilidad Financiera del Carbono.



TABLA 1

CONSUMO DE PAPEL INTERNO (GESTIÓN ADMINISTRATIVA)

Materiales	2020		2019	
	Cantidad de hojas	# de resmas	Cantidad de hojas	# de resmas
Papel para consumo interno*	25'208.334	50.417	47'055.641	94.111
Papel consumido por colaborador**	4.403	9	7.601	15

* Corresponde al número de impresiones realizadas por operaciones de Banco Pichincha y CREDI FE. Equivale a 50.416,67 kg de papel.

** Cálculo obtenido de la división del total de papel de consumo interno (25'208.334 hojas) para el promedio del número de colaboradores 2020 de Banco Pichincha y CREDI FE (5.725).

TABLA 2

CONSUMO DE PAPEL INTERNO (PAGOS A PROVEEDORES)

Materiales	2020	2019
	Cantidad	Cantidad
Papel para impresión de cheques internos para proveedores*	131	1.021

* Corresponde a cheques impresos para proveedores de Quito desde el área interna de pagos.

Durante la contingencia sanitaria se mantuvo la continuidad del negocio mediante un modelo de atención remota; se atendió a más de 12.000 clientes y se receptaron más de 25.500 solicitudes, dejando de imprimir 20.534 hojas. Además, se implementaron varias iniciativas en la red de agencias, ahorrando un total de 387 resmas de papel:

- **Eliminación de solicitud de cuenta de ahorros para personas naturales.**
- **Eliminación de formulario pre-impreso (manualmente) para prohibición de cheques en los casos de declaración sin efecto, revocatoria y suspensión de pago temporal cuando es solicitado por el titular o cotitular de la cuenta.**

- **Eliminación del uso del formulario manual para solicitud de cheque de emergencia.**
- **Automatización del registro de diferencias de depósitos en níquel superiores a \$ 30 (agencias autorizadas).**

Desde 2016 impulsamos una nueva forma de otorgar productos y servicios bancarios a nuestros clientes, a través del uso de canales electrónicos con el objetivo de reducir progresivamente las impresiones en papel. Los resultados alcanzados durante 2020 se muestran en el GRÁFICO 1 (PÁG. SIG.).

CONSUMO INTERNO DE ENERGÍA

[302-1]

El consumo de energía se vio afectado por el confinamiento ocurrido por la crisis sanitaria que ha

causado el coronavirus y por algunas medidas de mitigación realizadas.

Los datos del consumo interno de energía corresponden al diésel utilizado en 123 generadores eléctricos a nivel nacional, que funcionan únicamente en caso de existir cortes de energía, y al consumo de energía eléctrica del sistema interconectado del Ecuador².

Con el objetivo de cumplir la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, hemos realizado las siguientes acciones:

- **Instalación de 984 sensores de movimiento y luminosidad en espacio de baja circulación.**
- **Montaje de 106 sistemas de aire acondicionado amigables con el ambiente.**

² No consumimos ni vendemos energía para refrigeración, calefacción ni vapor.

TABLA 3

INTENSIDAD ENERGÉTICA POR EMPLEADO

2020	2019
8,89	13,41

- **Colocación de 805 termostatos programables.**
- **Adquisición de 7.450 equipos de computación eficientemente energéticamente (certificación Energy Star y Epeat Gold).**

Para 2021 la meta es llegar a una reducción de 3% con respecto al año 2019.

Los datos del consumo energético interno anual por fuente y total se presentan en los GRÁFICOS 2 Y 3 (PÁG. SIG.), y el cálculo de intensidad energética por empleado en la TABLA 3).

GRÁFICO 1

RESULTADOS 2020



GRÁFICO 2

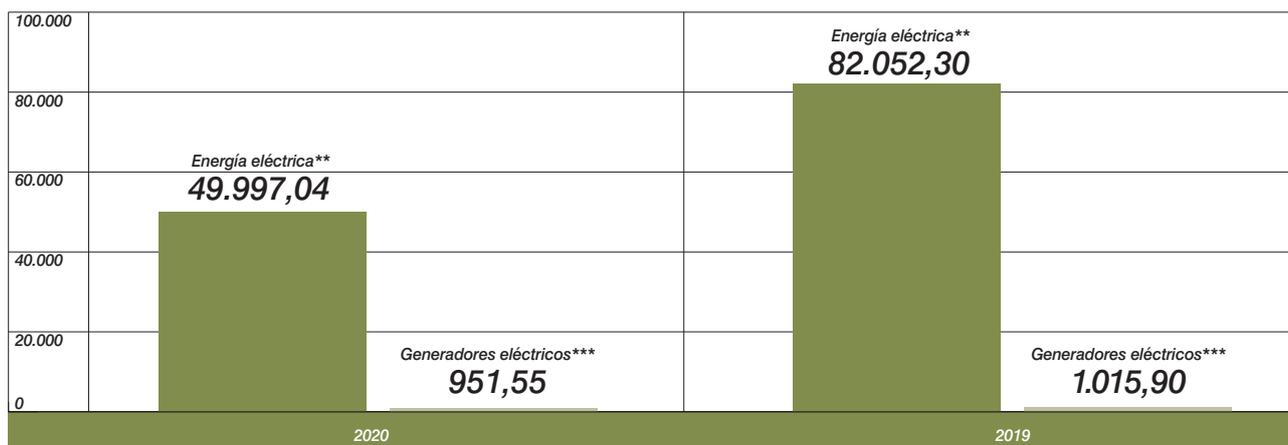
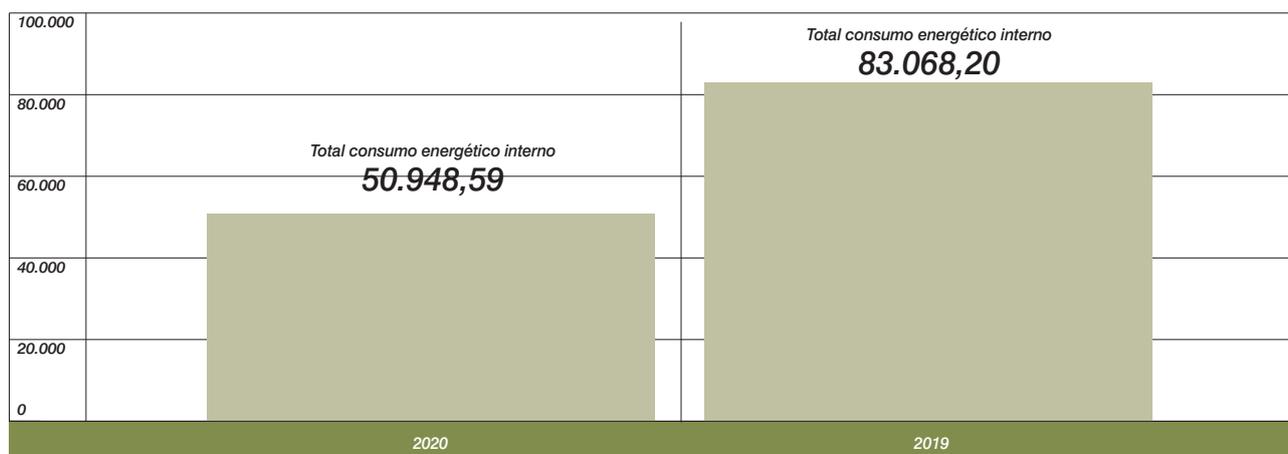
CONSUMO ENERGÉTICO (GJ*) INTERNO ANUAL POR FUENTE

GRÁFICO 3

TOTAL CONSUMO ENERGÉTICO (GJ*) INTERNO ANUAL

* Gigajoule: unidad de medida de energía que representa el consumo de galones de combustible.

** Para el cálculo en GJ del consumo de energía se empleó el factor de conversión de 1 kWh = 0,0036 GJ/ton.

*** El dato de 2020 es un dato aproximado, tiene un alcance de 90%.

No es comparable con el de 2019, ya que no se está midiendo sobre el mismo número de establecimientos.

INTENSIDAD ENERGÉTICA

[302-3]

Para calcular este dato se tuvieron en consideración dos factores: el consumo energético interno (energía eléctrica y combustible consumido en generadores) y el número total de empleados de Banco Pichincha y CREDI FE (5.725 personas).

CONSUMO DE AGUA³

[303-5]

Con el propósito de usar eficientemente el recurso hídrico, se realiza el seguimiento del consumo de este indicador a través del área

³ Los datos se recopilaban a partir de las facturas de consumo de agua de 90% de las agencias y edificios principales de todo el país (Costa, Sierra, Amazonía y Galápagos).

administrativa de Banco Pichincha, la cual define mecanismos de mantenimientos preventivos y de control⁴.

El dato de 2020 es aproximado, tiene un alcance de 90% de las agencias y edificios principales de todo el país. No es comparable con el de 2019 ya que no se está midiendo sobre el mismo número de establecimientos. Para 2021 la meta es llegar a una reducción de 2% con respecto al año 2019 (GRÁFICO 4).



⁴ No se almacena agua.

GESTIÓN DE RESIDUOS

[306-2]

Nos esforzamos por minimizar la generación de desechos y gestionarlos correctamente a lo largo de nuestra cadena de valor, razón por la cual durante el año mantuvimos programas de reducción, reutilización y reciclaje de los residuos, y su disposición final fue a través de empresas con calificación ambiental.

Durante 2020 implementamos un proyecto de reciclaje diferenciado en el Edificio Centro Financiero, en Quito, dotando a cada piso de bioestaciones para el reciclaje de plástico, papel y residuos comunes.

Este año reciclamos 27.574,77 kg de papel y cartón, lo que equivale a 13'787.385 hojas. Este dato aumentó con relación a 2019, debido a la gestión del archivo pasivo del área de Gestión Documental.

Para 2021 la meta es llegar a una reducción de residuos de 1% con respecto al año 2019, y aumentar 2% en el reciclaje de papel y cartón. Las principales cifras de los residuos no peligrosos y peligrosos gestionados durante el año se reflejan en la TABLA 4.

TABLA 4
GESTIÓN DE RESIDUOS*

	Tipo	Método de eliminación	2020	2019
Residuos no peligrosos	Tóneres (kg)	Reciclaje	1.615	3.842
	Papel y cartón (kg)	Reciclaje	27.574,77	9.649,94
Desechos peligrosos y especiales	Hospitalarios (kg)	Incineración	18,6	24,5
	Fluorescentes (kg)	Recuperación	1.783	1.063,48

* El valor unitario de los residuos de tóneres y de fluorescentes fue modificado para que pueda ser comparable con la cifra de 2020. Los tóneres se recolectan de todos nuestros establecimientos con el apoyo de nuestro proveedor del servicio de impresión. Los desechos de fluorescentes y hospitalarios son gestionados a través de gestores ambientales calificados.

Nos adherimos a los Principios de Banca Responsable para fortalecer el compromiso contra el cambio climático, minimizando el impacto de las operaciones y clientes.

CAMBIO CLIMÁTICO

[103-1, 103-2, 103-3]

El cambio climático es uno de los principales retos estratégicos al que nos enfrentamos. Debido a ello, buscamos impactar positivamente en nuestra cadena de valor y contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Con base en el eje de Responsabilidad Ambiental de nuestro Modelo de Sostenibilidad, buscamos mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones y las de nuestros clientes, acompañándolos en el desarrollo de negocios sostenibles. Para ello financiamos iniciativas que mitiguen los efectos del cambio climático mediante nuestra oferta de productos BIO, que son bajos en carbono (estos productos se explican con mayor detalle en el capítulo de Finanzas Sostenibles, PÁG. 76).

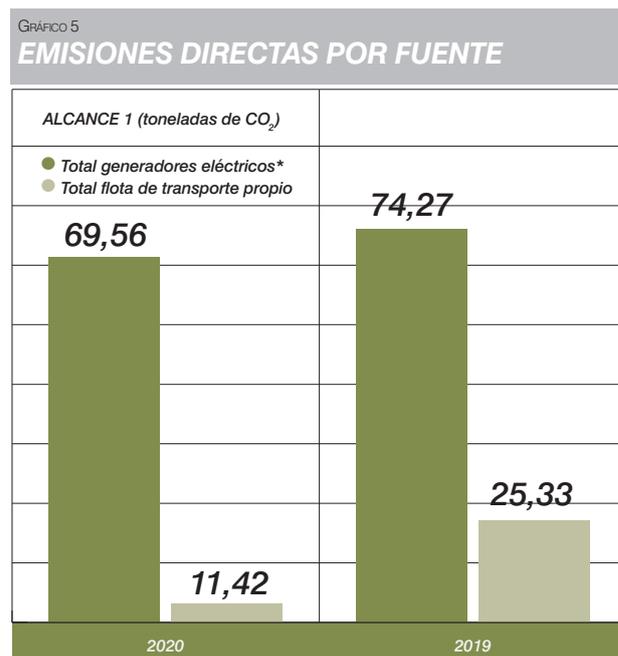
Hemos logrado evitar emisiones de terceras partes mediante la implementación y fortalecimiento de las plataformas digitales como Banca Móvil, Banca Web y canales de cercanía al cliente (cajeros, oficinas virtuales y Corresponsales No Bancarios Mi Vecino). Estos canales hacen posible la reducción de las emisiones de nuestros clientes al disminuir o eliminar sus viajes a las agencias.

Durante 2020 trabajamos de la mano de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI, por su sigla en inglés) en la implementación de los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas,

iniciativa que proporciona el marco para un sistema bancario sostenible con relación a los ODS y al Acuerdo de París.

Además, Banco Pichincha es parte del *Core Team* de la Asociación para la Contabilidad Financiera del Carbono (PCAF, por su sigla en inglés), que durante este año desarrolló el estándar global de contabilidad y reporte de gases de efecto invernadero (GEI) para seis clases de activos: hipotecas, préstamos comerciales y acciones no cotizadas, acciones cotizadas y bonos corporativos, préstamos vehiculares, financiamiento de proyectos y bienes raíces comerciales. El documento oficial fue lanzado en noviembre.

Como parte de la gestión ambiental interna, cada año realizamos la medición de huella de carbono interna, que consiste en cuantificar nuestras emisiones GEI de impacto directo de Alcance 1 e indirecto de Alcance 2 y Alcance 3.

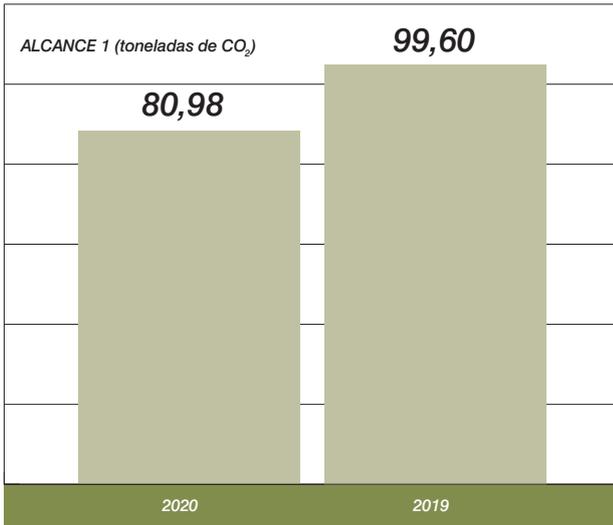


Nota: El valor de 2019 fue modificado ya que la información de 34 generadores fue entregada en febrero de 2020. Para el cálculo del total de emisiones de generadores eléctricos se utilizó el factor de conversión FE (Defra, 2016). Para el cálculo del total de emisiones de flota de transporte propio se 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. Se ha calculado el total de emisiones con base en el factor de emisión (353 g CO₂/kWh) de la Agencia Internacional de Energía 2016.



GRÁFICO 6

EMISIONES DIRECTAS TOTAL



Nota: El total de emisiones se ha calculado con base en el factor de emisión (353 g CO₂/kWh) de la Agencia Internacional de Energía 2016.

Un insumo importante que nos ha permitido mejorar nuestra gestión ambiental es la medición anual del Banco frente al Índice de Sostenibilidad Dow Jones. Con base en estos resultados, diseñaremos un plan de acción con medidas ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG, por su sigla en inglés) para atacar falencias detectadas durante la medición.

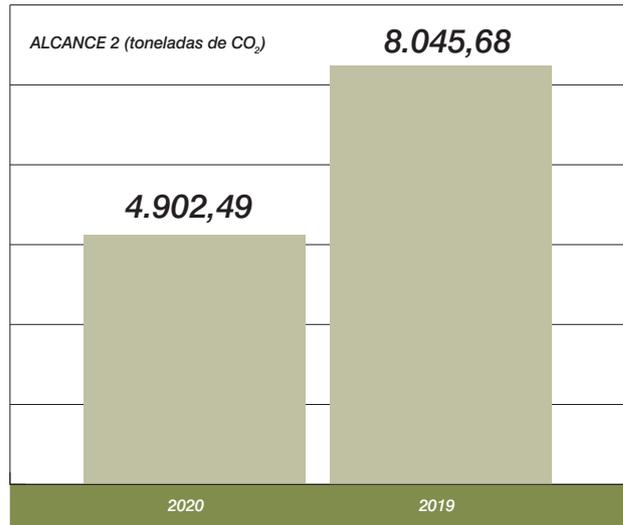
GESTIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)

Contabilizamos y reportamos anualmente las emisiones directas e indirectas (Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3) de GEI provenientes de las operaciones sobre las que tenemos autoridad total para introducir e implementar políticas operativas (para la consolidación de las emisiones se aplicó el enfoque de control operativo). El año base para el estudio es 2019.

Entre los resultados de este año se concluyó que el principal GEI emitido por nuestras operaciones corresponde a dióxido de carbono

GRÁFICO 7

EMISIONES INDIRECTAS



Nota: El total de emisiones se ha calculado con base en el factor de emisión (353 g CO₂/kWh) de la Agencia Internacional de Energía 2016.

(CO₂). Durante 2021 continuaremos trabajando en el análisis de nuestros consumos energéticos y el inventario de gases de efecto invernadero, con el propósito de diseñar un plan de trabajo para su reducción y priorizar acciones.

Emisiones directas

[305-1]

La cifra de 2020 disminuyó en 18,7% con relación a la de 2019, debido a que durante el confinamiento no se utilizó transporte propio y los datos reportados corresponden solo al combustible acumulado en los 123 generadores de emergencia (GRÁFICO 5 PÁG. ANT. Y GRÁFICO 6).

Emisiones indirectas

[305-2]

En 2020 las emisiones derivadas del uso de electricidad adquirida y consumida por la organización para iluminación, uso de aparatos eléctricos, entre otros, fueron las más representativas, con 89% del total del inventario de emisiones (GRÁFICO 7).

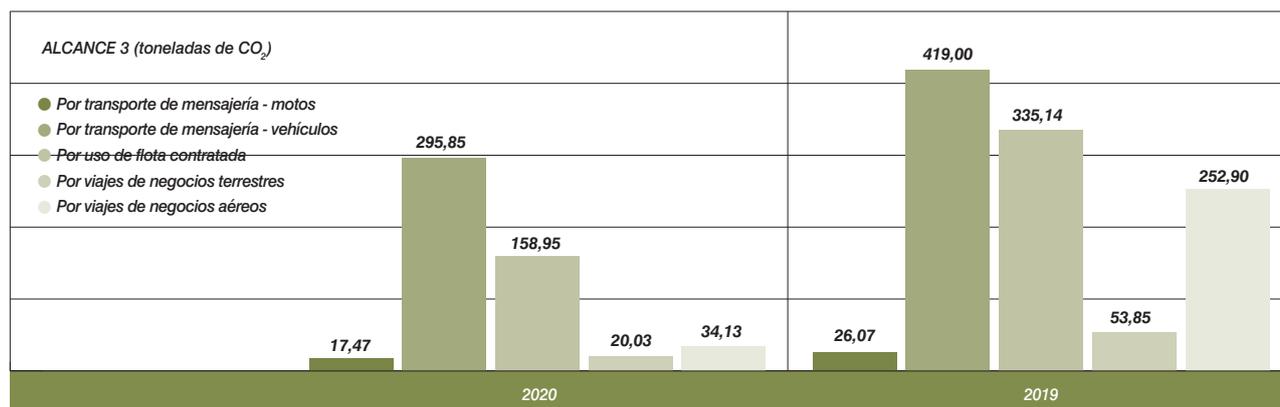
Otras emisiones indirectas

[305-3]

(GRÁFICOS 8, 9 Y TABLA 5)

GRÁFICO 8

EMISIONES INDIRECTAS POR FUENTE



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 SSA de Banco Pichincha, que utiliza los datos del Intergovernmental Panel on Climate Change y de la Agencia Internacional de Energía. Para viajes aéreos se seleccionó el factor de emisión sin fuerza radiactiva. Para el cálculo total de emisiones por transporte de mensajería se utilizó el factor de conversión de FE (Defra, 2016).

GRÁFICO 9

EMISIONES INDIRECTAS TOTAL



El cambio climático es uno de nuestros principales retos estratégicos. Nos preocupamos por impactar positivamente en nuestra cadena de valor y contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La gestión ambiental interna realiza anualmente la medición de huella de carbono interna, que consiste en cuantificar nuestras emisiones GEI de impacto directo e indirecto.

TABLA 5

TOTAL EMISIONES (TON CO₂)

Emisiones	2020		2019	
	Ton CO ₂	%	Ton CO ₂	%
Total emisiones directas Alcance 1	80,98	1%	99,60	1%
Total emisiones indirectas Alcance 2	4.902,49	89%	8.045,68	87%
Total emisiones indirectas Alcance 3	526,44	10%	1.086,96	12%
Total	5.509,91	100%	9.232,24	100%

Intensidad de las emisiones de GEI

[305-4]

Hemos determinado un índice de emisiones por colaborador, situado en 0,962 ton CO₂/trabajador en 2020, es decir, un valor menor de 0,528 ton CO₂/trabajador con relación a 2019. La reducción de este indicador en gran parte se debe a las medidas de confinamiento que se llevaron a cabo durante este año por motivo de la pandemia.

Para calcular este dato se consideraron dos factores: el total de las emisiones de CO₂ (Alcance 1, Alcance 2, Alcance 3) y el número total de empleados de Banco Pichincha y CREDI FE (5.725 personas) (TABLA 6).

TABLA 6

INTENSIDAD DE EMISIONES

	2020	2019
Total de intensidad de emisiones (ton CO ₂ e/colaborador)	0,962	1,49

ACERCA DE ESTE INFORME

ALCANCE, COBERTURA Y PERIODICIDAD

[102 - 50] [102 - 52]

Nuestra Memoria anual de sostenibilidad contempla la estrategia en materia económica, social y ambiental, y sus resultados generados entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 de nuestra operación en Ecuador. De esta forma, a partir de un trabajo articulado entre las áreas del Banco, comunicamos nuestro modelo de negocio sostenible, nuestras palancas de valor, nuestros pilares estratégicos y cómo generamos valor para la sociedad y nuestros distintos grupos de interés.

MARCOS DEL REPORTE Y VERIFICACIÓN

[102 - 54] [102 - 55] [102 - 56]

En la publicación utilizamos los lineamientos de la Iniciativa de Reporte Global (GRI, por su sigla en inglés) y la información adicional aplicable y requerida en el suplemento sectorial de finanzas en su versión G4. Con ello, consideramos que el informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI, opción esencial. Al final del informe se encuentra el Índice de Contenidos GRI.

La información financiera es presentada de acuerdo con la normativa vigente, autorizada por la Superintendencia de Bancos y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); también ha sido auditada por una firma externa independiente.

La información no financiera es verificada por PricewaterhouseCoopers, firma auditora independiente que sigue los lineamientos de la norma internacional para trabajos de verificación ISAE 3000.

Para comprensión del lector se ha diseñado una iconografía para identificar los contenidos GRI.

- Contenidos generales [101-2].
- Asuntos materiales [301-1] [SF1].

REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN

[102-10] [102-48] [102-49]

Respecto a informes anteriores, no se ha reformulado información relevante; si bien es posible que se hayan actualizado datos o que haya cambiado la fórmula de cálculo para algún indicador puntual. En esos casos, los cambios se señalan en el apartado correspondiente. Asimismo, durante el período de este informe no se han producido cambios significativos en nuestro tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro. Tampoco se han presentado cambios significativos con respecto a los períodos objeto de informes anteriores ni en la lista de temas materiales y cobertura de los temas.

CONSULTAS

[102-53]

Agradecemos realizar las consultas, opiniones o sugerencias a través de los distintos canales disponibles:

DESARROLLO SOSTENIBLE DE BANCO PICHINCHA



Av. Amazonas 45-45 y Pereira



(593 2) 298 0980, ext. 594750



desarrollo.sostenible@pichincha.com

PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME

[102-46]

La integridad y rigurosidad de la información de esta *Memoria de Sostenibilidad* están garantiza-

das por la Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas y Riesgos y por la Gerencia de Sostenibilidad, mediante un proceso interno de reporte de la información que asegura la aplicación de los principios de contenido y calidad del GRI:

Contenido

- **En el capítulo introductorio se detallan los grupos de interés y se explica cómo Banco Pichincha ha dado respuesta a sus expectativas e intereses.**
- **Para cada uno de los temas materiales se describe el contexto de sostenibilidad en el que se desarrolla y gestiona cada asunto.**
- **Para la construcción de la Memoria se realizó un análisis de materialidad desde una doble perspectiva: la relevancia para nuestros grupos de interés y la importancia para nuestra organización. El proceso de elaboración y resultados de este análisis se muestran en las siguientes páginas.**
- **Indicamos los aspectos materiales y su cobertura, alcance y tiempo de modo exhaustivo, reflejando los efectos significativos económicos, ambientales y sociales.**

Calidad

- **PRECISIÓN: se detallan en notas explicativas las técnicas de medición de datos y bases de cálculos utilizadas para reportar los indicadores. Las declaraciones cualitativas son coherentes con las evidencias disponibles.**
- **EQUILIBRIO: presentamos los aspectos positivos y negativos de nuestro desempeño.**
- **CLARIDAD Y PUNTUALIDAD: toda la información se expone de manera clara y a tiempo.**
- **COMPARABILIDAD: el informe presenta datos del año anterior para evaluar la evolución del desempeño y compararlo con el de otras organizaciones.**
- **FIABILIDAD: durante el proceso de recolección de información se han identificado las fuentes originales de los datos incluidos, que han sido respaldados por documentación sometida a controles internos y verificación externa.**

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

[102 - 15] [102 - 44] [102 - 46] [102 - 47]

Actualizamos anualmente nuestra Matriz de Asuntos Materiales, un instrumento de gestión que nos permite aumentar nuestro entendimiento sobre los riesgos y oportunidades ambientales, sociales y económicas de nuestra compañía; conocer las expectativas de nuestros grupos de interés, y así considerar estos asuntos en la estrategia.

Este trabajo se llevó a cabo en las etapas que muestra la TABLA 1.

Los temas identificados como resultado de este proceso se colocaron en una matriz de dos ejes:

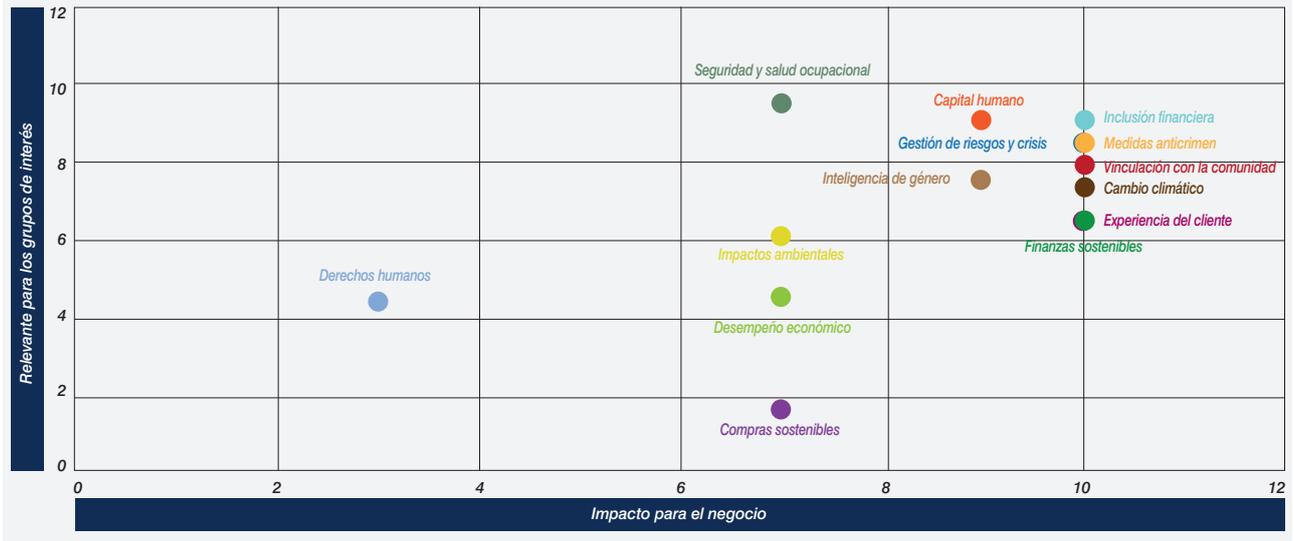
1. Relevante para nuestros grupos de interés.

2. Relevante para nuestra estrategia, dando como resultado una lista de asuntos materiales que se incluyen en la Memoria. Esta matriz fue revisada y aprobada por la Gerencia de Sostenibilidad (GRÁFICO 1, PÁG. SIG.).

TABLA 1 MATRIZ DE MATERIALIDAD	
	<p>1 Análisis y evaluación de impactos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los estudios de materialidad de empresas del sector. • Revisión de nuestros objetivos estratégicos relacionados con el desarrollo sostenible. • Evaluación de los impactos relacionados con el desarrollo sostenible.
	<p>2 Validación y priorización interna</p> <p>Sesión de trabajo con el área de Desarrollo Sostenible.</p>
	<p>3 Identificación de expectativas de grupos de interés</p> <ul style="list-style-type: none"> • 102 encuestas <i>online</i> a colaboradores. • <i>Focus group</i> con 6 clientes de microfinanzas (4 grupales y 2 individuales). • <i>Focus group</i> con 8 proveedores. • <i>Focus group</i> con 12 CNB (corresponsales no bancarios). • Encuestas a 4 clientes masivos. • <i>Focus group</i> a 9 clientes pymes.
	<p>4 Priorización de temas materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorizamos los temas por medio de un análisis interno (estratégico para Banco Pichincha) y externo (material para los grupos de interés y para el resto del sector). • Procesamiento del conjunto de información recabada. • Definición de contenidos de la Memoria.

GRÁFICO 1

MATRIZ DE MATERIALIDAD



[103-1]

La descripción de los temas materiales y su cobertura se encuentra detallada en el ANEXO 3.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI estándar	Contenido	# de página, url o respuesta	Omisión	Verificación
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	Perfil de la organización			
	102-1 Nombre de la organización	Banco Pichincha C.A.		✓
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 87-89		✓
	102-3 Ubicación de la sede	Av. Amazonas y Pereira		✓
	102-4 Ubicación de las operaciones	Pág. 66		✓
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Pág. 10-11		✓
	102-6 Mercados servidos	Pág. 87		✓
	102-7 Tamaño de la organización	Pág. 87-96-100		✓
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 100-102		✓
	102-9 Cadena de suministro	Pág. 111		✓
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Pág. 136		✓
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Pág. 126		✓
	102-12 Iniciativas externas	Pág. 69		✓
102-13 Afiliación a asociaciones	Pág. 69		✓	
Estrategia				
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 3-5		✓	
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 66-67		✓	
Ética e integridad				
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 102-51		✓	
102-18 Estructura de gobernanza	Pág. 71		✓	
Participación de los grupos de interés				
102-40 Lista de grupos de interés	Pág. 69-70		✓	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	No contamos con acuerdos de negociación colectiva		✓	
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 69-70		✓	
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 69-70		✓	
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 138-139		✓	

Prácticas para la elaboración de informes			
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 56-57	✓
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Pág. 137-139	✓
	102-47 Lista de temas materiales	Pág. 138-139-146	✓
	102-48 Reexpresión de la información	Pág. 136	✓
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Pág. 136	✓
	102-50 Período objeto del informe	Pág. 136	✓
	102-51 Fecha del último informe	Memoria de Sostenibilidad 2019	✓
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Pág. 136	✓
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 136	✓
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Pág. 136	✓
	102-55 Índice de contenidos GRI	Pág. 140	✓
	102-56 Verificación externa	Pág. 156-157	✓

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI estándar	Contenido	# de página, url o respuesta	Omisión	Verificación
TEMAS MATERIALES				
Cambio climático				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 132-133-146		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 132-133		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 132-133		✓
GRI 305: EMISIONES 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	Pág. 133-134		✓
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2)	Pág. 133-134		✓
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	Pág. 134		✓
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Pág. 135		✓
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	La reducción de 2020 con relación a 2019 fue de 3.722,33 ton CO ₂ . La mayor reducción se dio en el Alcance 2, con 3.143,19 ton CO ₂ , y en el Alcance 3, con 560,52 ton CO ₂ . Sin embargo, no podemos atribuir la totalidad del resultado a las acciones realizadas debido a la emergencia sanitaria.		
Capital humano				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 98-100		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 98-100		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 98-100		✓
GRI 401: EMPLEO 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 100-102		✓
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 116		✓
	401-3 Permiso parental	Pág. 104-105		✓
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 105-107		✓
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 103-105-106		✓
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 107		✓
INDICADOR BANCO PICHINCHA	BP1 Índice de salud organizacional	Pág. 103		
Compras sostenibles				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 110-146		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 110		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 110-111		✓
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 110-112		✓
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 110-112		✓

Desempeño económico				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 94-146		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 94		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 94-95		✓
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 96-97		✓
INDICADOR BANCO PICHINCHA	BP2 Optimización del desempeño financiero del Banco en términos de rentabilidad, liquidez y solvencia			✓
Experiencia del cliente				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 87-88-146		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 87-88		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 87-88		✓
INDICADOR BANCO PICHINCHA	BP3 Índice de satisfacción del cliente	Pág. 87-88-90		✓
	BP4 Gestión de quejas y reclamos	Pág. 94-95		✓
	BP5 Transformación digital	Pág. 94-95		✓
	BP6 Medición externa de oferta de valor de productos y servicios	Pág. 92-94		✓
Finanzas sostenibles				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 76-146		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 76		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 76-78		✓
SUPLEMENTO DE SECTOR FINANCIERO GRI G4 CARTERA DE PRODUCTOS	FS1 Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	Pág. 78-79		✓
	FS2 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Pág. 78-81		✓
	FS3 Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	Pág. 78-81		✓
	FS4 Proceso (s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	Pág. 78-80		✓
	FS5 Interacciones con clientes/sociedades participadas y socios empresariales con relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Pág. 78-80-81		✓
	FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ejemplo: microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad	Pág. 84-86		✓
	FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Pág. 81-84		✓
	FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Pág. 78-81		✓
SUPLEMENTO DE SECTOR FINANCIERO GRI G4 AUDITORÍA	FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	Pág. 78-81		✓

SUPLEMENTO DE SECTOR FINANCIERO GRI G4 ACTIVISMO ACCIONARIAL	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	Pág. 78-81		✓
	FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles ambientales o sociales tanto positivos como negativos	Pág. 84-85		✓
Gestión de riesgo y crisis				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 78-146		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 73		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 73		✓
SUPLEMENTO DE SECTOR FINANCIERO GRI G4 CARTERA DE PRODUCTOS	FS2 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Pág. 78-81		✓
Impactos ambientales				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 126-146		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 126		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 126		✓
GRI 301: MATERIALES 2016	301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	Pág. 126-128-129		✓
GRI 302: ENERGÍA 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Pág. 128-130		✓
	302-3 Intensidad energética	Pág. 129-130		✓
	302-4 Reducción del consumo energético	La reducción de 2020 con relación a 2019 fue de 32.119,61 gigajoules. Sin embargo, no podemos atribuir la totalidad del resultado a las acciones realizadas, debido a la emergencia sanitaria.		✓
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018	303-5 Consumo de agua	Pág. 130-131		✓
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Pág. 131		✓
Inclusión financiera				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 86-87-146		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 86-87		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 86-87		✓
SUPLEMENTO DE SECTOR FINANCIERO GRI G4 ACTIVISMO ACCIONARIAL	FS13 Puntos de acceso por tipo en área de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Pág. 87		✓
	FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Pág. 122-125		✓
Inteligencia de género				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 107-108-146		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 107-108		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 107-108		✓

<i>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016</i>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 100-108-109		✓
Cultura de prevención de sobornos, corrupción y fraude				
<i>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</i>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 74-75-146		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 74-75		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 74-75		✓
<i>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016</i>	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 74		✓
Salud y seguridad				
<i>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</i>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 112-113-146		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 112-113		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 112-113		✓
<i>GRI 403: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL 2018</i>	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 112-113 Nota 1		✓
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 115-116		✓
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 117		✓
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 117		✓
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 116-117		✓
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pág. 112-113-119		✓
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	Pág. 112-113-119		✓
	403-9 Lesiones por accidentes laborales	Pág. 118		✓
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 118		✓
	Vinculación con la comunidad			
<i>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</i>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 119-146		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 119		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 119-120		✓
<i>GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016</i>	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 119-122		✓
<i>SUPLEMENTO DE SECTOR FINANCIERO GRI G4 ACTIVISMO ACCIONARIAL</i>	FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Pág. 122-125		✓

Nota 1: Requerimientos legales del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud y Ambiente: Código de Trabajo, Decreto Ejecutivo 2393, Resolución 957 Reglamento al Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Resolución CD 513 Reglamento General de Riesgos del Trabajo, Acuerdo Ministerial 1404 Reglamento para el Funcionamiento de los Servicios Médicos de Empresas, Resolución CD 517 Reglamento de Responsabilidad Patronal, Acuerdo Ministerial 135 Instructivo para el cumplimiento de obligaciones de empleadores, Registro Oficial n.º 16. Normativa para la Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral, Registro Oficial 114 Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios.

PROCESO DE REPORTE Y MATERIALIDAD

TEMA MATERIAL	Preocupación expresada por		Cobertura									
			¿Dónde ocurre el impacto?				Banco Pichincha					
	Stakeholders internos	Stakeholders externos	Dentro de la organización		Fuera de la organización		Lo producen los productos o servicios	Produce	Contribuye	Está vinculado por su actividad comercial		
			Accionistas	Colaboradores	Cadena de Valor	Comunidad						
Finanzas sostenibles	X	X	X		X		X	X			X	
Cultura de prevención de sobornos, corrupción y fraude	X	X	X	X	X						X	
Gestión de riesgo y crisis	X	X	X	X	X		X				X	
Desempeño económico	X	X	X	X	X		X	X				
Capital humano	X	X		X				X				
Inclusión financiera	X	X			X		X	X				
Experiencia del cliente	X	X		X			X	X				
Vinculación con la comunidad	X	X					X	X				
Compras sostenibles	X	X					X				X	
Seguridad y salud ocupacional	X	X		X			X	X			X	
Inteligencia de género	X	X		X			X	X			X	
Cambio climático	X	X					X	X				
Impactos ambientales	X	X					X	X				

REPORTE DEL IMPACTO DE LA EMISIÓN DEL BONO VERDE

Indicadores	Unidad medida	Valor	Cífra
FINANCIEROS			
Número de beneficiarios (clientes)	# beneficiarios	30.335	= número de beneficiarios
Valor promedio de los préstamos	\$	5.050,51	= monto desembolsado/número de beneficiarios
Desembolso por categoría de proyectos elegibles	\$	153'207.210,69	= monto desembolsado (por categoría de proyecto)
Eficiencia energética	\$	48'469.368,18	
Construcción sostenible	\$	96'325.287,66	
Transportación sostenible	\$	1'989.343,85	
Gestión de residuos	\$	100.000,00	
Agricultura sostenible	\$	6'323.211,00	
Monto de fondos aún no utilizados	\$	0	= monto no desembolsado
Tipos de colocaciones temporales de los fondos aún no asignados ¹	%	0%	= monto no desembolsado/tipos de colocaciones
Parte dedicada a refinanciamiento	%	59%	
OBJETIVOS			
Objetivo 3 del Eje 1 del PND del Ecuador	\$	153'207.210,69	= monto desembolsado para los proyectos de todas las categorías
Objetivo 5 del Eje 2 del PND del Ecuador	\$	104'737.842,51	= monto desembolsado para los proyectos de las categorías b, c, d, e, f y g
Objetivo 6 del Eje 2 del PND del Ecuador	\$	6'323.211,00	= monto desembolsado para los proyectos de la categoría g
INDICADORES DE RESULTADO E IMPACTO			
a) Eficiencia energética a través de los biocréditos			
Reducción anual en el consumo de energía	KWh	13'486.745,35	= KWh consumidos (anualmente) antes de la implementación del proyecto - KWh consumidos (anualmente) después de la implementación del proyecto
Número de productos certificados	#	35'299.368,18	= número de artefactos certificados a través de unos de los sellos elegibles
Reducción anual en las emisiones de GEI (emisiones evitadas)	tCO ₂ eq	3.282,67	= reducción anual en el consumo de energía x factor de emisión promedio de la matriz energética del Ecuador
d) Construcción sostenible			
Número de edificios construidos con sellos elegibles	# edificios	97	= número de edificios y/o viviendas construidos con sellos elegibles
Ahorro en el consumo de energía en los edificios certificados	KWh	7'028.560,00	= KWh (anuales) de consumo del edificio certificado/KWh (anuales) de consumo de un edificio similar no certificado
Ahorro en el consumo de agua en los edificios certificados	m ³	271.450,76	= m ³ (anuales) de consumo del edificio certificado/m ³ (anuales) de consumo de un edificio similar no certificado

e) Transporte sostenible

Número de vehículos híbridos, eléctricos y/o movidos por biocombustible financiados	# vehículos	78	= número de vehículos
Reducción anual en las emisiones de GEI	tCO ₂ eq	56,10	= uso promedio estimado (o medido) del vehículo x emisiones por km de uso de un vehículo tradicional

f) Control de residuos sólidos y líquidos y reciclaje

Soluciones integrales de manejo de residuos desarrolladas	Toneladas/año	60,00	= capacidad en toneladas de almacenamiento/tratamiento de residuos sólidos
Aumento de eficiencia en tratamiento de aguas y residuos	%	95%	= capacidad de tratamiento de agua (residuos) del proyecto/capacidad de planta de tratamiento de agua (residuos) tradicional

g) Agricultura sostenible y uso sostenible de la tierra²

Área de producción certificada	Hectáreas	1.572,20	= hectáreas de área productiva certificada
--------------------------------	-----------	----------	--

¹ Total de recursos captados por el bono menos el monto de proyectos ya financiados con sus recursos.

² No se reporta un indicador de impacto para esta categoría debido a que no se trata de proyectos sino de haciendas con certificación sostenible.

MATRIZ DE REPORTE DE LOS PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del Banco	Referencia(s)/ enlace(s) a la respuesta completa del Banco/ información relevante
<p>PRINCIPIO 1: ALINEAMIENTO Alinearemos nuestra estrategia comercial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.</p>		
<p>1.1 Describa (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades y, donde sea relevante, las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones u ofrece productos y servicios.</p>	<p>Banco Pichincha C.A. es una institución financiera presente en todo el territorio ecuatoriano, brindando servicios bancarios a clientes y no clientes por medio de varios puntos de atención desplegados estratégicamente entre agencias, cajeros automáticos y corresponsales no bancarios (CNB) Mi Vecino. Nuestros clientes están agrupados en tres principales segmentos: Personas, Empresas y Microfinanzas, para los cuales contamos con productos como créditos, cuentas e inversiones y ofrecemos diversos servicios. Adicionalmente, contamos con créditos ecológicos para financiamiento de construcción, vivienda y agricultura sostenible; vehículos híbridos, eléctricos y menos contaminantes, y actividades productivas que incorporen prácticas sostenibles.</p>	<p>Memoria de Sostenibilidad 2020: Banca con propósito, pág. 66. Productos y servicios, pág. 89.</p>
<p>1.2 Describa cómo su banco se ha alineado y/o planea alinear su estrategia para ser coherente y contribuir a los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.</p>	<p>Con el objetivo de fortalecer nuestro compromiso con la sostenibilidad, mantenemos diversas adhesiones a iniciativas mundiales y locales como Pacto Mundial de las Naciones Unidas; Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) - Principios de Banca Responsable (PBR); Alianza Global de Bancos para la Mujer; Principios de Empoderamiento de la Mujer de ONU Mujeres; Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (Ceres); Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social y Sostenibilidad; Asociación de Bancos Privados del Ecuador, Comité de Finanzas Sostenibles (Asobanca); Cámara de Comercio Ecuatoriano-Americana, Comité de Responsabilidad Corporativa, y Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Tomamos como marco de gestión normativas internacionales como la ISO 20.400 Compras Sostenibles; Sistema de Gestión Integrado de SSA: ISO 14.001 e ISO 45.001; Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por su sigla en inglés), entre otras. Además, trabajamos arduamente para alcanzar los más altos estándares internacionales, es así que nos medimos voluntariamente bajo los siguientes estándares: Certificación en Principios de Protección al Cliente The Smart Campaign, Calificación en Gestión del Desempeño Social, Índice de Sostenibilidad Dow Jones, y certificación como Empresa Familiarmente Responsable. Todas estas iniciativas nos permitirán cumplir los objetivos de la sociedad y alinearnos a los ODS, al Acuerdo Climático de París y a los marcos nacionales e internacionales relevantes.</p>	<p>Memoria de Sostenibilidad 2020: Iniciativas locales e internacionales, pág. 69.</p>

PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Trabajaremos para aumentar continuamente nuestros impactos positivos y gestionaremos los riesgos para las personas y el ambiente resultantes de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

2.1 Análisis de impacto: Demuestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene el impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis que cumple con los siguientes elementos:

<p>a) Alcance: las principales áreas de negocio, productos y servicios del banco en las principales geografías en las que opera han sido, como se describe en 1.1., considerados en el alcance del análisis.</p> <p>b) Escala de exposición: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde está su negocio principal, sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografías.</p> <p>c) Contexto y relevancia: su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países / regiones en donde opera.</p> <p>d) Escala e intensidad / importancia del impacto: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado la escala, intensidad y la importancia de los (potenciales) impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades y la provisión de productos y servicios (su banco debería haberse comprometido con las partes interesadas relevantes para ayudar a informar su análisis bajo los elementos c y d).</p> <p>Muestre que, basándose en este análisis, el banco:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificó y reveló sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial).• Identificó oportunidades comerciales estratégicas con relación al aumento de los impactos positivos y reducción de los impactos negativos.	<p>Con el objetivo de realizar la autoevaluación de los impactos positivos y negativos relevantes de los sectores financiados por Banco Pichincha C.A. durante 2020, hemos trabajado en la recopilación de información necesaria para el llenado de la herramienta Portfolio Impact Analysis Tool for Banks, que ha sido desarrollada por la UNEP FI y perfeccionada por el grupo de trabajo de análisis de impactos, del cual este Banco es miembro, adaptando esta herramienta al contexto de la banca ecuatoriana y a las necesidades del país. Utilizando los datos recabados durante el año fiscal 2020, en 2021 se realizará el análisis de impactos, se presentarán los resultados y se definirán las dos áreas prioritarias.</p>	<p>https://www.unep-fi.org/banking/bankingprinciples/resources-for-implementation/impact-analysis-guidance-and-tool/</p>
---	--	--

Durante el año 2021 se realizará el Análisis de Impactos, considerando los datos del portafolio del año fiscal 2020.

2.2 Configuración de objetivos

Muestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y de duración determinada (SMART), que abordan al menos dos de las áreas de impacto más significativo identificadas, resultantes de sus actividades y la provisión de productos y servicios.

- Muestre que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los ODS apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea base (evaluada con relación a un año en particular) y haber establecido objetivos en función de esta línea base.

- Demuestre que el banco ha analizado y reconocido los impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los objetivos de los ODS / cambio climático / sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el positivo neto impacto de los objetivos establecidos.

Durante 2020 Banco Pichincha C.A. ha trabajado de la mano de la UNEP FI dentro del grupo de Fijación de Objetivos enfocados en Inclusión Financiera, lo cual le permitirá establecer objetivos SMART alineados con los PBR. En este grupo se ha determinado el marco de referencia y las necesidades del Ecuador en función de los indicadores actuales de inclusión financiera, tanto de acceso al sistema financiero como de salud financiera. Una vez obtenidos los resultados del análisis de impactos, se definirán objetivos específicos para impulsar los impactos positivos y mitigar los impactos negativos relevantes.

Durante el año 2021, con base en los resultados del Análisis de Impactos, se definirán objetivos específicos para impulsar los impactos positivos y mitigar los impactos negativos relevantes.

2.3 Planes para implementación y monitoreo de objetivos

- Muestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos.

- Muestre que su banco ha establecido los medios para medir y monitorear el progreso con relación a los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de rendimiento, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier rebase de las líneas base deben ser transparentes.

El plan de trabajo para la implementación y monitoreo de los objetivos se establecerá durante 2021, luego de la fijación de objetivos relacionados con el Análisis de Impactos.

El plan de trabajo para la implementación y monitoreo de los objetivos se establecerá durante 2021, luego de la fijación de objetivos relacionados con el Análisis de Impactos.

2.4 Progreso en la implementación de objetivos

Para cada objetivo por separado:

- Muestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.
- Explique por qué las acciones no pudieron implementarse, si necesitaban modificarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido.
- Informe sobre el progreso de su banco en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso (cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas).

El plan de trabajo para la implementación y monitoreo de los objetivos se establecerá durante 2021, luego de la fijación de objetivos relacionados con el Análisis de Impactos.

El plan de trabajo para la implementación y monitoreo de los objetivos se establecerá durante 2021, luego de la fijación de objetivos relacionados con el Análisis de Impactos.

PRINCIPIO 3: CLIENTES (DE BIENES Y SERVICIOS)

Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

3.1 Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y/o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y/o planificados), su escala y, cuando sea posible, sus resultados.

Banco Pichincha C.A. promueve las finanzas de manera responsable y sostenible, apostando por una banca que apoya la inclusión financiera e impulsa los biocréditos.
El área de Desarrollo Sostenible administra la gestión ambiental y social, y trabaja transversalmente en la organización, brindando soporte y capacitando a otras áreas del Banco para que se promuevan las finanzas sostenibles, ofreciendo productos verdes y/o créditos con mínimo riesgo socioambiental a clientes actuales y potenciales.
El segmento de Microfinanzas impulsa una operación responsable, eficiente y sostenible que permita potenciar el progreso de los clientes, generando un mayor bienestar para ellos, sus familias y la comunidad.

Memoria de Sostenibilidad 2020:
Banca con enfoque ambiental, pág. 78-79-80-81-84.
<https://www.pichincha.com/portal/ desarrollo-sostenible/ finanzas-responsables>

<p>3.2 Describa cómo su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre acciones planificadas, implementadas, productos y servicios desarrollados, y, cuando sea posible, los impactos logrados.</p>	<p>Banco Pichincha C.A. mantiene un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), mediante el cual se identifican, categorizan, evalúan y administran los riesgos sociales y ambientales presentes en las actividades de nuestros clientes, como parte integral del proceso de crédito. Durante 2020 dicho sistema fue actualizado para incorporar las mejores prácticas ambientales y sociales marcadas por organismos internacionales como la IFC. Así mismo, apoyamos a nuestros clientes en la comprensión de los aspectos ambientales y sociales que deben mejorar y que requieren del cumplimiento de acciones necesarias para prevenir, mitigar y remediar los impactos. Esto permitirá que nuestros clientes cumplan con las mejores prácticas en sus sectores de operación como también con la legislación nacional y local aplicable respecto a temas ambientales y sociales. Gracias a la emisión del bono verde, desde 2019 hasta 2020, Banco Pichincha C.A. promovió y financió créditos con enfoque ambiental, logrando así una colocación de más de \$ 150 millones en las categorías de eficiencia energética, construcción sostenible, transportación sostenible, gestión integral de residuos y agricultura sostenible.</p>	<p>Memoria de Sostenibilidad 2020: Finanzas sostenibles, pág. 76-79-81.</p> <p>https://www.pichincha.com/portal/transparencia/bonos-verdes</p>
---	--	--

PRINCIPIO 4: PARTES INTERESADAS
Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

<p>4.1 Describa con qué partes interesadas (o grupos / tipos de partes interesadas) ha consultado, comprometido, colaborado o se ha asociado su banco, con el fin de implementar estos principios y mejorar sus impactos. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado las partes interesadas relevantes y qué problemas fueron abordados y qué resultados se lograron.</p>	<p>Banco Pichincha C.A. busca siempre mantener la confianza de los grupos de interés con los que se relaciona. De esta manera, clientes, colaboradores, accionistas, inversores, gobierno, proveedores y la sociedad en general aportan activamente en las decisiones y accionar del Banco, lo que nos permite mantenernos a la vanguardia en aspectos ambientales y sociales, alineándonos también con las mejores prácticas del sector financiero.</p> <p>Los grupos de interés identificados, considerando su relación de dependencia e influencia con la organización y viceversa, fueron consultados sobre los temas materiales económicos, ambientales y sociales, con el objetivo de conocer su opinión, expectativas y necesidades y analizar el impacto de estos en la estrategia del Banco.</p>	<p>Memoria de Sostenibilidad 2020: Nuestros grupos de interés, pág. 69. Análisis de materialidad, pág.138.</p>
---	---	--

PRINCIPIO 5: GOBIERNO Y CULTURA
Implementaremos nuestro compromiso con estos principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable.

<p>5.1 Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco ha implementado y/o está planeando implementar para administrar impactos significativos, positivos y negativos (potenciales), y apoyar la implementación efectiva de los principios.</p>	<p>En nuestra institución financiera, la sostenibilidad forma parte de los pilares del marco estratégico. Adicionalmente, contamos con una visión y un Modelo de Gestión Sostenible que buscan internalizar y externalizar la sostenibilidad, involucrando a todas las partes interesadas. De igual manera, la política de gestión de riesgos ambientales y sociales para créditos persigue la promoción de las finanzas responsables en la cultura de nuestros colaboradores. Actualmente, la Política de Sostenibilidad está en proceso de aprobación.</p> <p>Banco Pichincha C.A. cuenta con un área de Desarrollo Sostenible responsable de proponer, implementar e impulsar las finanzas sostenibles y las mejores prácticas de sostenibilidad con los grupos de interés. Al ser parte de la Vicepresidencia de Negocios, busca instaurar la sostenibilidad en el ADN del banco.</p> <p>Actualmente, nos encontramos conformando la Gobernanza y el Comité de Sostenibilidad de Banco Pichincha C.A., el cual será transversal a la organización y se encargará de implementar y tomar decisiones en capítulos de trabajo, y así impulsar el cumplimiento de los PBR.</p>	<p>Memoria de Sostenibilidad 2020: Gestión sostenible, pág. 67-68. Finanzas sostenibles, pág. 76.</p>
<p>5.2 Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o está planeando implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de creación de capacidad, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros.</p>	<p>El gerente general del Banco y el vicepresidente ejecutivo de Negocios están interesados en incorporar la sostenibilidad en el enfoque de negocio y alinear a todos los colaboradores con este objetivo. En función de esto, los colaboradores de distintas áreas (Comercial, Riesgos, etc.) están permanentemente capacitados en temas de sostenibilidad y especialmente en la administración de riesgos ambientales y sociales. En 2020, 109 colaboradores fortalecieron sus capacidades en temas de sostenibilidad mediante capacitaciones promovidas por el eco.business Fund.</p>	<p>Memoria de Sostenibilidad 2020: Fortalecimiento de capacidades, pág. 79.</p>
<p>5.3 Estructura de gobierno para la implementación de los principios: Demuestre que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación de los PBR, que incluye: a) Establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos. b) Medidas correctivas en caso de que no se alcancen objetivos o hitos, o se detecten impactos negativos inesperados.</p>	<p>Debido a que el Comité de Sostenibilidad se encuentra en etapa de formación, la estructura de gobierno aún no ha sido definida. Durante 2021 el Comité de Sostenibilidad se encargará de interpretar los resultados del Análisis de Impactos para establecer objetivos y medidas correctivas para cuando aplique.</p>	

Actualmente, el área de Desarrollo Sostenible es la encargada del manejo de las finanzas sostenibles en el Banco; sin embargo, durante 2021 se conformará el Comité de Sostenibilidad, un equipo multidisciplinario encargado de la implementación de los Principios de Banca Responsable, entre otras funciones.



PRINCIPIO 6: TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

6.1 Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable:

- Muestre que su banco ha progresado en la implementación de los seis principios en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además de establecer e implementar objetivos en un mínimo de dos áreas (ver 2.1-2.4).
- Muestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales y/o regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis PBR. Con base en esto, ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas.
- Muestre que su banco ha implementado y/o está trabajando en la implementación de cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales y/o regionales existentes y emergentes y ha avanzado en la implementación de estos principios.

A lo largo de 2020 Banco Pichincha C.A. formó parte de varios grupos de trabajo para la implementación de los PBR, como el de Análisis de Impactos, Fijación de Objetivos, Reporte y Aseguramiento, e Involucramiento con Clientes e Intercambio entre Pares, grupos creados por la UNEP FI con el fin de que todos los bancos miembros participen. Además, somos parte del grupo central del PCAF, iniciativa que permite a las instituciones financieras evaluar y reportar las emisiones de gases de efecto invernadero de sus préstamos e inversiones. En noviembre de 2020 el PCAF publicó el documento *The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry*, desarrollado por el grupo central y que provee una guía metodológica detallada para medir y reportar las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas con seis activos: capitales cotizados y bonos corporativos, préstamos comerciales y capitales no cotizados, financiamiento de proyectos, bienes raíces comerciales, hipotecas y préstamos vehiculares.

<https://carbonaccountingfinancials.com/standard>



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 2020

A los miembros del Directorio y Accionistas

Banco Pichincha C.A.

Quito, 5 de marzo del 2021

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 2020 (En adelante “la Memoria”) por año a terminar el 31 de diciembre del 2020 del Banco Pichincha C.A. (En adelante “el Banco”).

Responsabilidad de la Administración por la Memoria de Sostenibilidad 2020

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 2020 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 2020 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 evalúa, 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 Ingles), 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 2020;
- 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 2020, 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 2021
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