

Informe anual y memoria
de sostenibilidad

20
24

 **BANCO PICHINCHA**
En confianza.



■ Informe anual

Carta de la gerencia
Entorno macroeconómico
Nuestro Banco

Nuestras cifras
Nuestros clientes
Perfil estratégico
Estructura organizacional
Impacto financiero
Balance general
Estado de pérdidas y ganancias
Índices financieros
Hitos relevantes

Grupo Pichincha

■ Memoria de sostenibilidad

Capítulo 1: Nuestra visión y compromiso con la sostenibilidad
Capítulo 2: Experiencia del cliente
Capítulo 3: Finanzas sostenibles, impacto social y ambiental
Capítulo 4: Gestión de nuestro talento
Capítulo 5: Sobre este informe
Anexos



Carta de la Gerencia

En los últimos años, el país y el mundo han experimentado una serie de eventos que han transformado la forma habitual en la que vivíamos. Hemos atravesado crisis económicas a nivel mundial, hace pocos años enfrentamos la pandemia del COVID-19 y hemos presenciado los efectos —cada vez más pronunciados— del calentamiento global. También hemos sido testigos del impacto significativo que los conflictos armados, externos e internos, han provocado a nivel económico, político y social.

En nuestro país, el año 2024 se vio marcado desde el inicio por diversas tensiones, como el incremento de la inseguridad, con la consecuente declaratoria de guerra contra las mafias; la crisis energética —sin precedentes— y, en lo político, el inicio del proceso electoral con su consabida incertidumbre. Todo esto generó un deterioro del consumo y de la inversión, y un impacto negativo en la economía y en la disminución paralela del empleo adecuado, lo que afectó la vida diaria de los ciudadanos, exacerbando los desafíos ya existentes.

El sistema financiero fue afectado por los impuestos establecidos a inicios de año para enfrentar el conflicto bélico interno. Esta reforma incluyó el aumento del IVA del 12% al 15%, el incremento del Impuesto a la Salida de Divisas (ISD) del 3% al 5% y, adicionalmente, para las instituciones financieras, la eliminación de la exención de impuesto por pagos de créditos del exterior, más la imposición de una contribución temporal del 25% sobre la utilidad gravada del 2023 y el incremento de la autorretención del impuesto a la renta del 1,75% al 5%. Todos estos impuestos tuvieron un impacto de USD 44 millones en nuestro balance durante el ejercicio económico 2024.

Estos eventos han presentado innumerables retos, pero también un gran abanico de oportunidades para los diferentes sectores económicos, incluyendo el financiero. En medio de este contexto, Banco Pichincha ha demostrado, una vez más, su notable capacidad de adaptación a la realidad y pese a las adversidades, ha logrado reafirmar su compromiso con los clientes y su genuino interés en apoyar el desarrollo del país.

Banco Pichincha tiene un legado de 118 años de servicio a los ecuatorianos, lo que le ha permitido acumular 5.8 millones de clientes, que representan el 34% de la población ecuatoriana. Conscientes de las nuevas tendencias, adaptamos los productos y servicios del Banco hacia la atención digital y ya tenemos más de 4.2 millones de clientes activos digitales, a quienes queremos brindar la mejor experiencia con nuestro modelo de atención, sin perder la cercanía y calidez que nos caracteriza.

En 2024, implementamos una estrategia integral que nos permitió navegar exitosamente frente a las adversidades, enfocados en fortalecer nuestras capacidades, innovar en nuestros servicios y adaptar nuestra oferta para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Estos hechos se registran en un incremento de más de USD 1.400 millones en nuestra cartera de créditos, con un crecimiento destacado en la cartera productiva, contribuyendo así al desarrollo económico del país. Además, los depósitos del público, que reflejan su confianza en nuestra institución, aumentaron en más de USD 2.200 millones, con un crecimiento extraordinario de los depósitos a la vista. El liderazgo de Banco Pichincha se ha fortalecido notablemente frente al resto de entidades financieras del país.

Dada la coyuntura nacional y en respuesta a la emergencia energética, habilitamos procesos de diferimiento para apoyar a los clientes que enfrentaron retos para cumplir con sus obligaciones financieras; no obstante, logramos contener la cartera vencida, cerrando con un ratio de morosidad total de 3,6%.

La utilidad neta registró una disminución del 19% en comparación con el año precedente, atribuible principalmente al incremento en el costo del pasivo y a la reforma tributaria implementada por el gobierno a inicios del año. En 2024, el Banco obtuvo una utilidad de USD 150 millones, con un ratio de eficiencia de 52,9%, mejor que el promedio del sistema bancario. Además, mejoramos notablemente nuestro índice de solvencia, pasando de 11,9% en 2023 a 14,9% al cierre de este año. Nos mantuvimos apegados a nuestra política conservadora de provisiones, logrando una cobertura de 10,9% sobre cartera total y 306,1% sobre cartera improductiva.

Comprometidos con el desarrollo del Ecuador, atendemos a todos los segmentos de la población. En los últimos años, hemos puesto especial énfasis en el financiamiento del sector agrícola, el impulso al desarrollo de la mujer y el apoyo a proyectos y emprendimientos sostenibles. Además, hemos trabajado arduamente en la educación financiera y en el desarrollo de los sectores rurales, apalancando los pequeños negocios y fomentando la inclusión financiera a través de canales adecuados, tales como la billetera DeUna.

Todos estos esfuerzos nos han llevado a estar entre las 100 mejores empresas del mundo en crecimiento sostenible, según la revista estadounidense Time y la firma de investigación de mercados Statista, por ser un referente de liderazgo en crecimiento responsable y sostenibilidad global. Las compañías incluidas en esta mención son reconocidas por integrar prácticas responsables en sus modelos de negocio, y Banco Pichincha es la única empresa ecuatoriana en este prestigioso ranking. Este reconocimiento abarca tres dimensiones clave para evaluar a las compañías: el crecimiento de ingresos en comparación con la industria; la salud financiera, resaltando la resiliencia y estabilidad; y una medición del impacto ambiental.

Este nuevo hito de Banco Pichincha refleja el firme compromiso con el desarrollo de una banca más cercana, inclusiva y sostenible; la capacidad de nuestro valioso equipo humano, que trabaja cada día con dedicación y esfuerzo para ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes; y el compromiso de nuestros accionistas con el desarrollo del país.

En 2025, continuaremos trabajando arduamente con enfoque en nuestros clientes, en la sostenibilidad, en nuestro equipo humano y con la mejor eficiencia del mercado. Bajo el amparo permanente de la Dolorosa del Colegio, nos comprometemos a seguir impulsando iniciativas que generen valor a la sociedad, promoviendo un desarrollo corporativo responsable para impulsar ese impacto positivo en el Ecuador y seguir siendo un referente más en el mundo.

Antonio Acosta Espinosa
Presidente

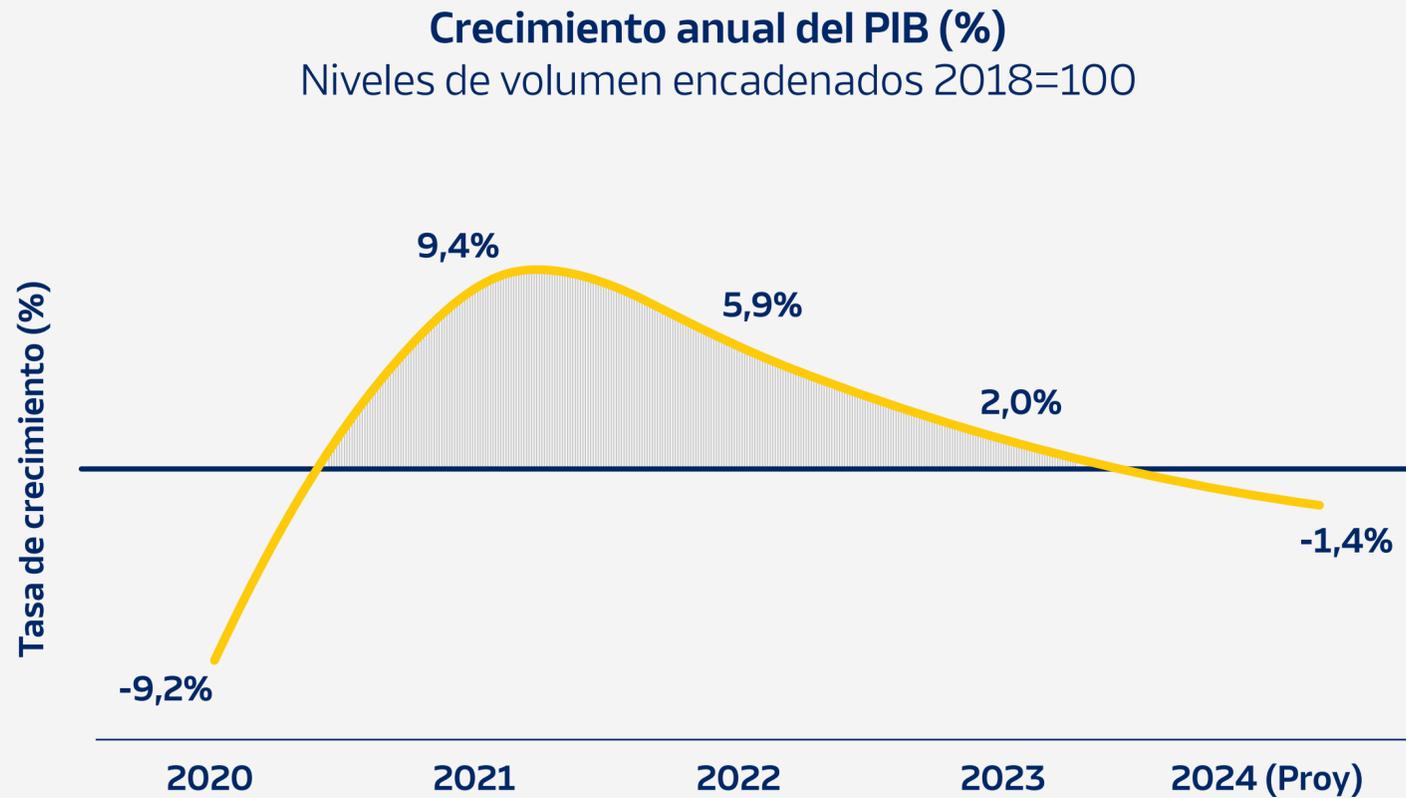
Santiago Bayas Paredes
Gerente General

Entorno

Macro económico

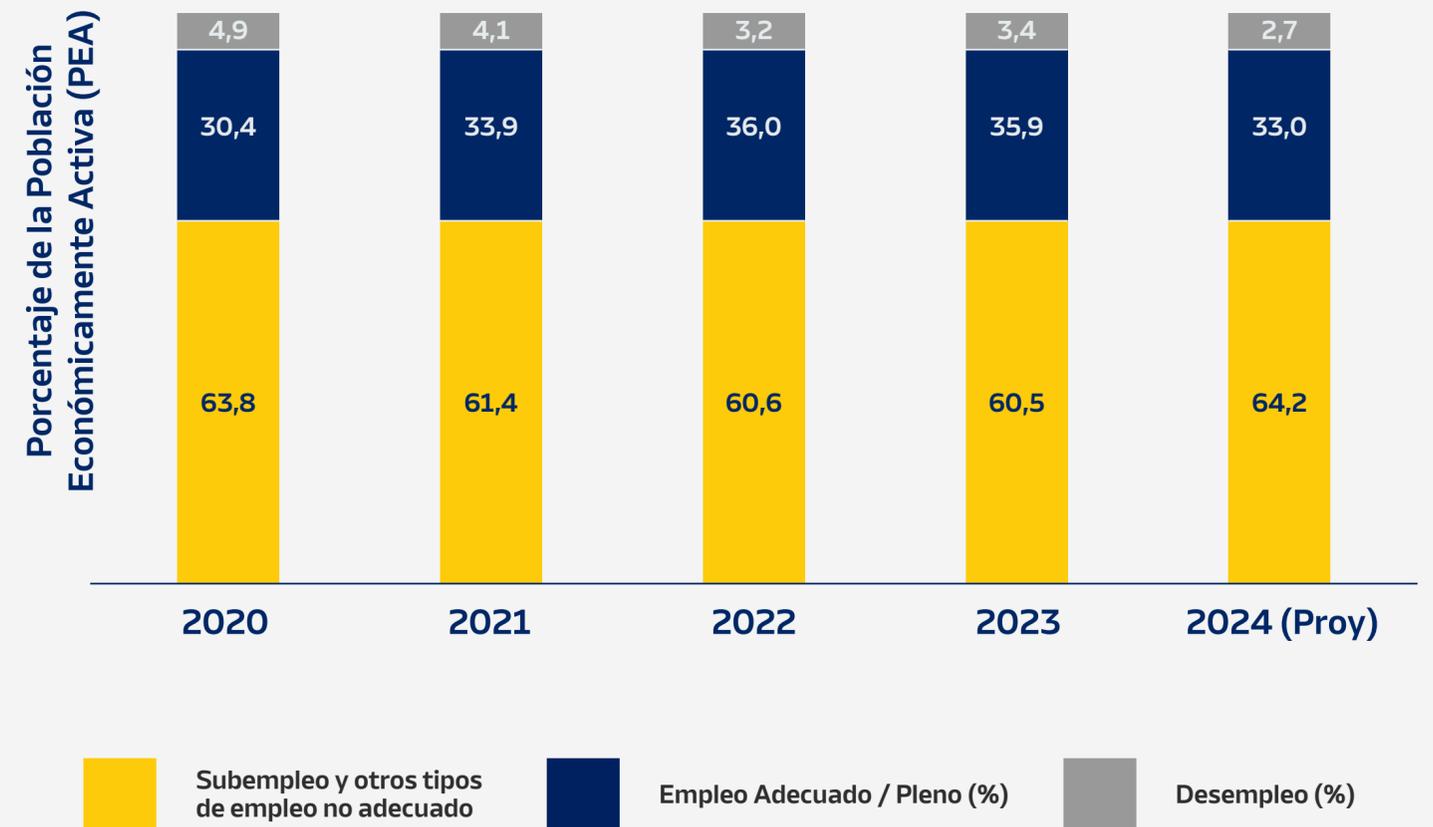
Informe macroeconómico

Caída del PIB en 2024, por impactos negativos de sequía, crisis eléctrica, inseguridad y ajuste fiscal de más de 2 puntos del PIB.



Índices del mercado laboral

La recesión de la economía generó un deterioro en la calidad del empleo, con una caída de 2.9 puntos porcentuales en la tasa de empleo adecuado y el aumento del subempleo y otros tipos de empleo no adecuado.



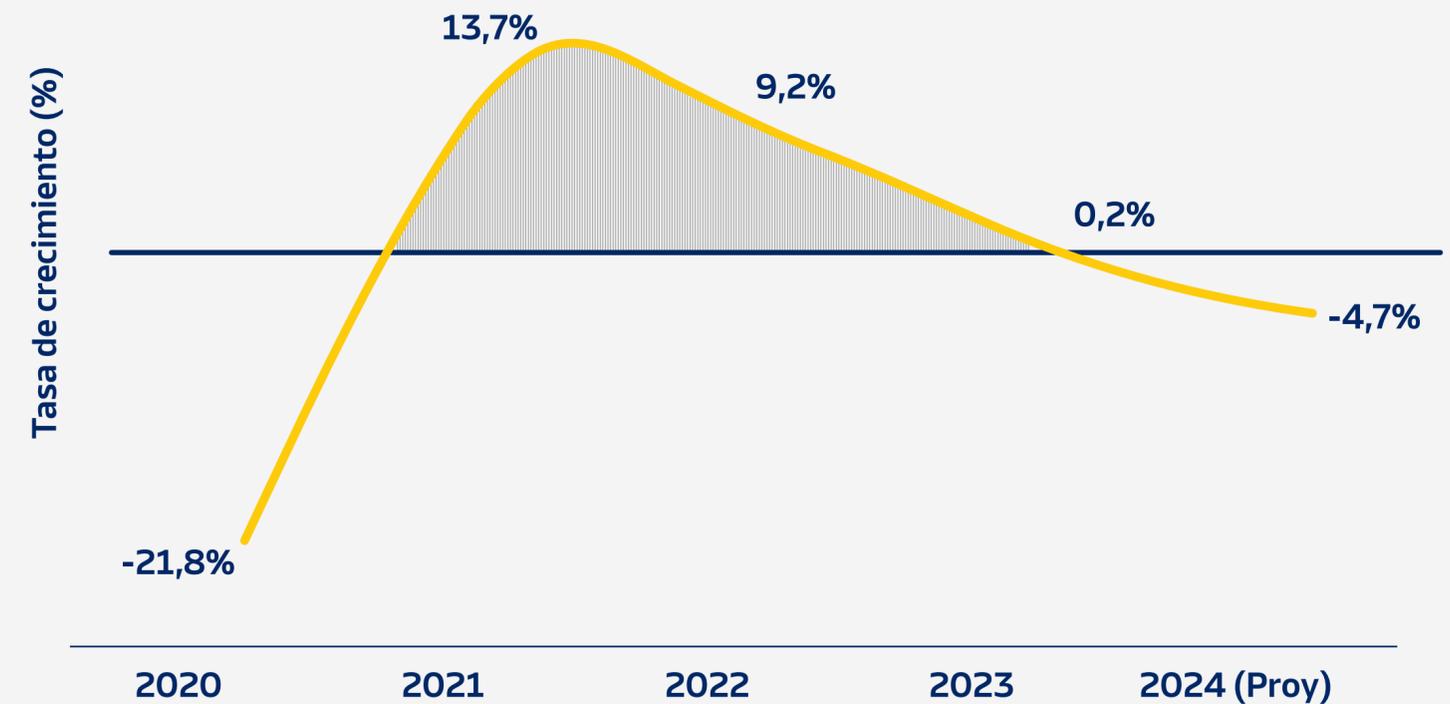
Resultado fiscal del Presupuesto General del Estado (% del PIB)

El ajuste fiscal de más de 2 puntos del PIB, a partir del acuerdo alcanzado en 2024 con el Fondo Monetario Internacional (FMI), se logró a través de la reforma tributaria aprobada en 2024, que aumentó el IVA al 15%, el ISD al 5% y que generó otros ingresos temporales para el Estado.

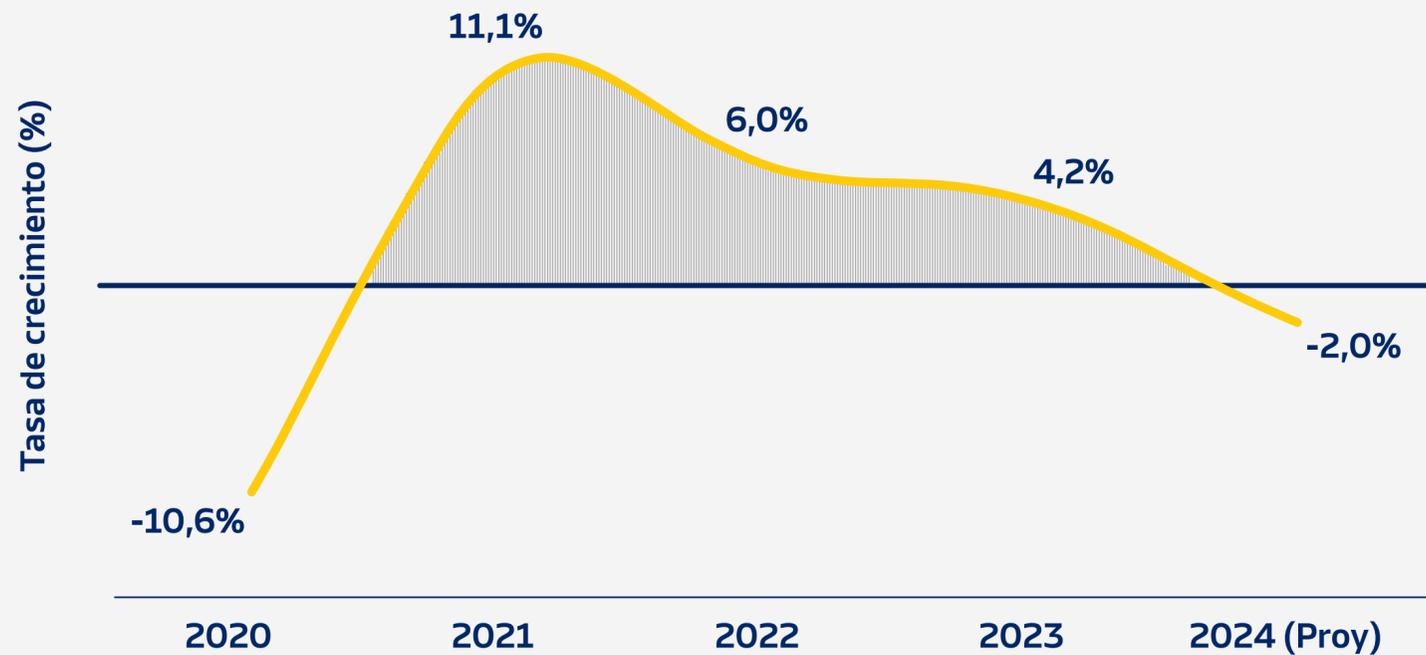


Crecimiento anual de la inversión de la economía (%) (Niveles de volumen encadenado)

Por componentes, la caída del PIB se explica tanto por la disminución en el gasto de inversión como en el consumo de los hogares. El gasto de inversión en la economía, principalmente de origen privado, disminuyó debido, entre otros factores, al lento avance en la entrega de licencias ambientales en el sector minero; a que no se concretaron las licitaciones para concesionar pozos petroleros al sector privado, al efecto negativo de la inseguridad y a los racionamientos eléctricos. El consumo de los hogares también se redujo por la inseguridad y la crisis del sector eléctrico.

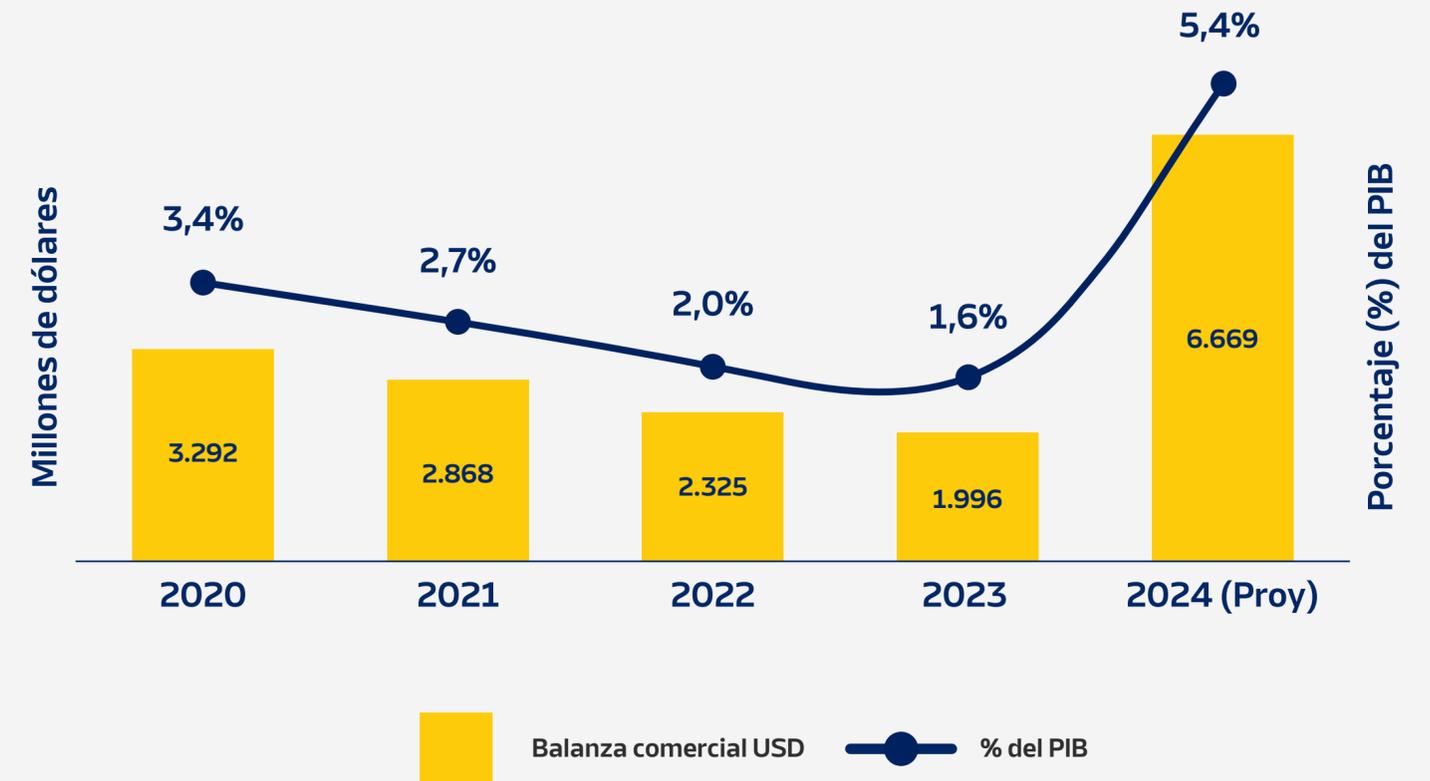


Crecimiento anual del consumo de los hogares (%) (Niveles de volumen encadenado)



Evolución de la balanza comercial (millones de dólares y % del PIB)

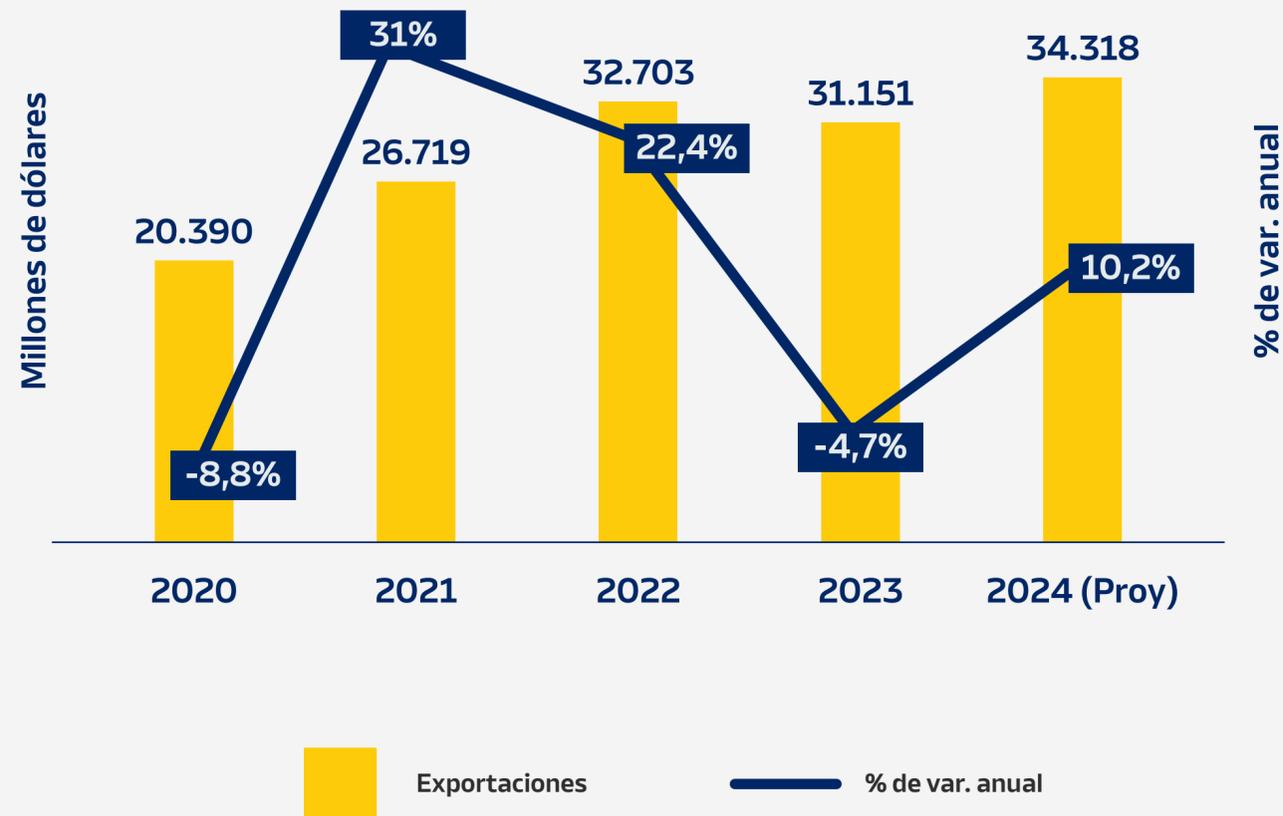
En 2024 la balanza comercial alcanzó niveles récord de superávit de más de 5 puntos del PIB, tanto por el crecimiento de exportaciones como por la caída de las importaciones.



Exportaciones

(valor FOB y % de variación anual)

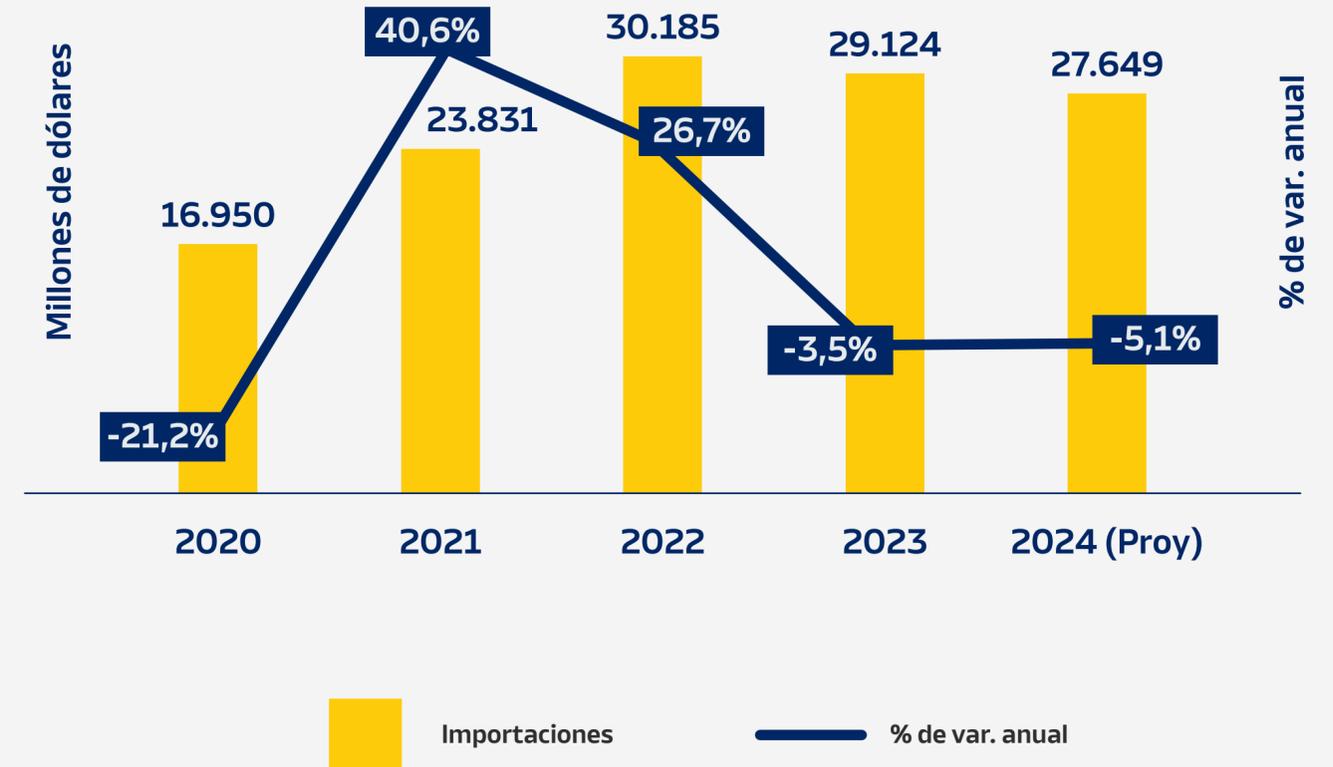
Las exportaciones en valor FOB aumentaron en 10,2% gracias al boom del precio del cacao y al crecimiento de las exportaciones petroleras.



Importaciones

(valor FOB y % de variación anual)

Por su parte, las importaciones disminuyeron debido tanto a la caída en el gasto para inversión de las empresas como en el consumo de los hogares.



Sistema financiero: obligaciones con el público y cartera (% de variación anual)

El alto superávit de la balanza comercial contribuyó al crecimiento de los depósitos en el sistema financiero en el año 2024, mientras que el crecimiento de la cartera de crédito se desaceleró, dada la caída en los gastos de consumo e inversión de la economía.



Retos 2025

Los retos de la economía ecuatoriana en 2025 se refieren a la necesidad de revertir el comportamiento a la baja de la inversión privada y el consumo de los hogares ocurrida en 2024. Para ello, es necesario reducir los obstáculos a la inversión y el consumo que parecerían tener un origen multidimensional.

Entre los factores más notables que podrían estar desincentivando la inversión privada y el consumo en el país se destaca la necesidad de reducir la brecha entre la oferta y la demanda de energía eléctrica. Además, es fundamental facilitar el proceso de obtención de licencias ambientales y el avance hacia las fases de explotación de las concesiones mineras.

En el sector petrolero es crucial concretar las licitaciones y concesiones al sector privado para incrementar la producción. También es imperativo resolver los problemas de inseguridad.

Un gran reto para el año 2025 será continuar avanzando hacia la sostenibilidad fiscal, considerando que estructuralmente los ingresos permanentes del gobierno central son menores que los gastos permanentes. Aunque se lograron grandes avances con el proceso de ajuste fiscal en 2024, que incluyó el incremento del IVA, se proyecta que el Presupuesto General del Estado seguirá presentando un déficit en 2025; esto se debe a la reducción de los ingresos petroleros, así como de los impuestos de carácter temporal y el aumento del gasto necesario para enfrentar la crisis en el sector eléctrico.

El déficit, junto al costo del servicio de la deuda externa e interna, implica necesidades de financiamiento elevadas para el gobierno central en 2025; esto, a su vez, demandará del gobierno que suceda al actual, continúe con el proceso iniciado en 2024, a través de incrementar sus ingresos permanentes y generar eficiencias en el manejo del gasto.

Nuestro Banco

 **BANCO PICHINCHA**
En confianza.

Banco Pichincha es una institución financiera ecuatoriana con más de un siglo de trayectoria, comprometida con el desarrollo sostenible y responsable del Ecuador y de los países donde tenemos presencia.

En nuestro Banco transformamos la experiencia financiera de nuestros clientes mediante soluciones digitales innovadoras y personalizadas, mientras apoyamos activamente las necesidades de personas, empresas y microempresarios.

Ofrecemos productos y servicios de calidad, siempre anticipándonos a las necesidades del cliente, desarrollando a nuestro personal y asegurando una rentabilidad sostenible para nuestros accionistas. Además, invertimos en educación, salud y proyectos comunitarios para fomentar el progreso y bienestar de nuestras comunidades.

Nuestro banco en cifras

(millones de USD)

Activos	Cartera bruta	Pasivos
19.493	12.946	17.554
Depósitos de clientes	Patrimonio	Utilidad neta
15.673	1.939	150



Nuestros Clientes



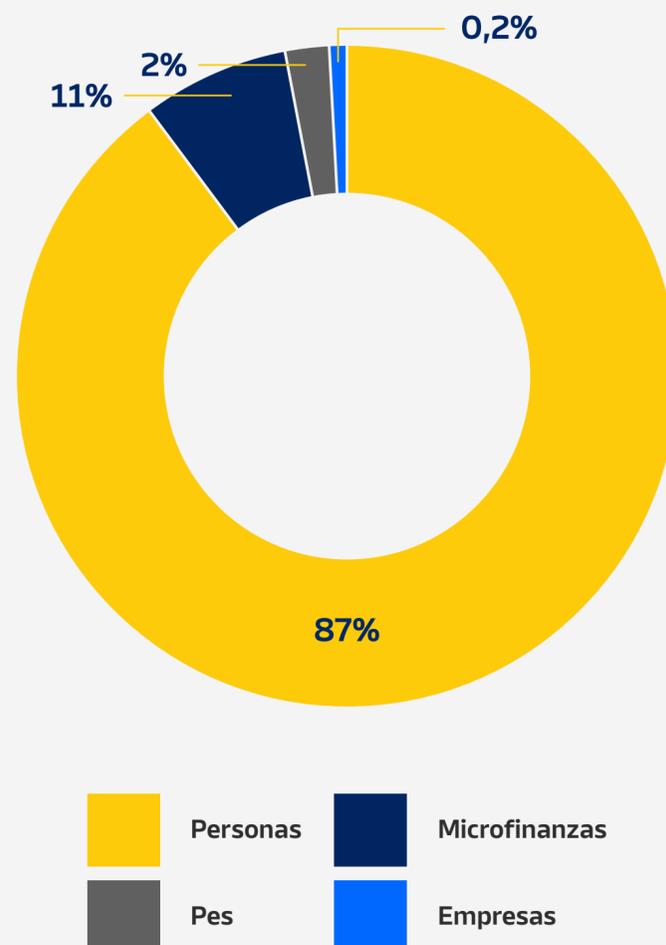
5.8 millones
de clientes

50% mujeres
50% hombres

34% de la población ecuatoriana
es cliente de Banco Pichincha.

El **63% de la población ecuatoriana** entre 26 y 35 años es nuestro cliente.

Somos un Banco multisegmento



Atendemos a todos los segmentos de la población, ofreciendo una variedad de productos financieros que satisfacen sus necesidades.

Nuestros productos



1 de cada 2 personas que se convierten en clientes de Banco Pichincha, son **bancarizados por nuestra entidad.**

Nuestra cobertura geográfica local

Banco Pichincha se encuentra presente en el 100% de provincias, cantones y parroquias con su ecosistema de canales físicos.

- +200 Agencias
- +10.000 Corresponsales No Bancarios
- +1.400 Autoservicios
- +410.000 Comercios Deuna

#1 Líderes en el sistema bancario
Participación de mercado



Cartera: **28,2%**
Depósitos: **29,5%**

Cobertura de cartera total

10,9%

Sistema bancario: **6,7%**
Sistema financiero: **7,9%**

Cobertura de cartera improductiva

306,1%

Sistema bancario: **212,3%**
Sistema financiero: **89,6%**

Morosidad

3,6%

Sistema bancario: **3,2%**
Sistema financiero: **8,8%**

Solvencia

14,9%

Sistema bancario: **14,3%**

Perfil Estratégico



Misión: Inspirar y retribuir confianza.

Pilares estratégicos



Experiencia al cliente

Ofrecer a nuestros clientes la experiencia más simple, cercana y segura del sistema financiero.



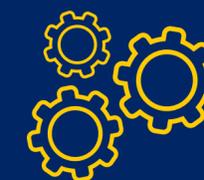
Eficiencia

Ser el Banco más grande y eficiente del Ecuador.



Sostenibilidad

Ser el principal actor del desarrollo económico y social del Ecuador.



Equipo humano

Ser la organización que desarrolla, atrae y retiene al mejor talento de la región.

Valores institucionales:

Coherencia: Ser y parecer.

Responsabilidad: Ser consciente de la importancia del qué y el cómo.

Esfuerzo: Ser mejor para ser los mejores.

Trascendencia: Ser futuro.

Principios culturales:

- El cliente es nuestra prioridad.
- Hacemos banca en versión fácil.
- Actuamos como dueños.
- Juntos somos más.
- Hacemos que las cosas sucedan.
- Soy protagonista de mi desarrollo.

Estructura organizacional



Impacto financiero

Los resultados obtenidos por Banco Pichincha destacan una gestión eficaz y la solidez de la organización, demostrando consistentemente su capacidad para mantener un crecimiento sostenible y saludable.

La eficiencia operativa, combinada con una estrategia de diversificación bien ejecutada, ha permitido al banco adaptarse a las cambiantes condiciones del mercado y seguir siendo un líder competitivo en el sistema bancario.

La cartera total de Banco Pichincha refleja un crecimiento de USD 1.402 millones, lo que permite mantener un crecimiento saludable y contribuir significativamente a la dinamización de la economía del país.

Atendemos a una amplia gama de clientes y sectores económicos, promoviendo tanto el desarrollo empresarial como el bienestar individual de los hogares.

Composición de la cartera total Banco Pichincha

Comercial
40%

Consumo
36%

Microcrédito
15%

Vivienda
8%

Educativo
0,3%

Los depósitos de nuestros clientes son fundamentales para el Banco, ya que representan la principal fuente de financiamiento.

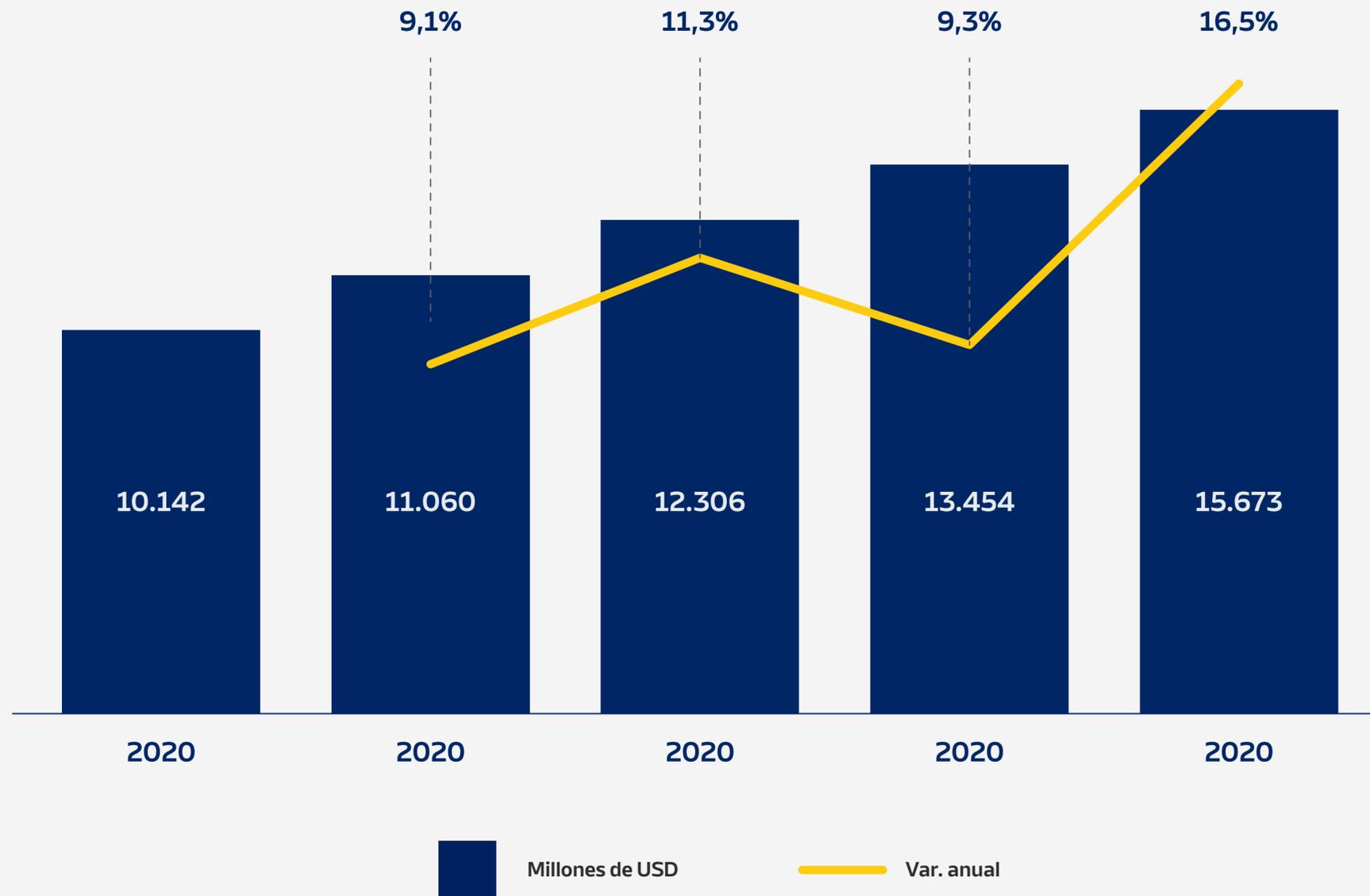
Permiten otorgar préstamos, generar inversiones y asegurar su liquidez.

La composición diversificada de las obligaciones de Banco Pichincha refleja una gestión sólida del negocio para asegurar un crecimiento adecuado.

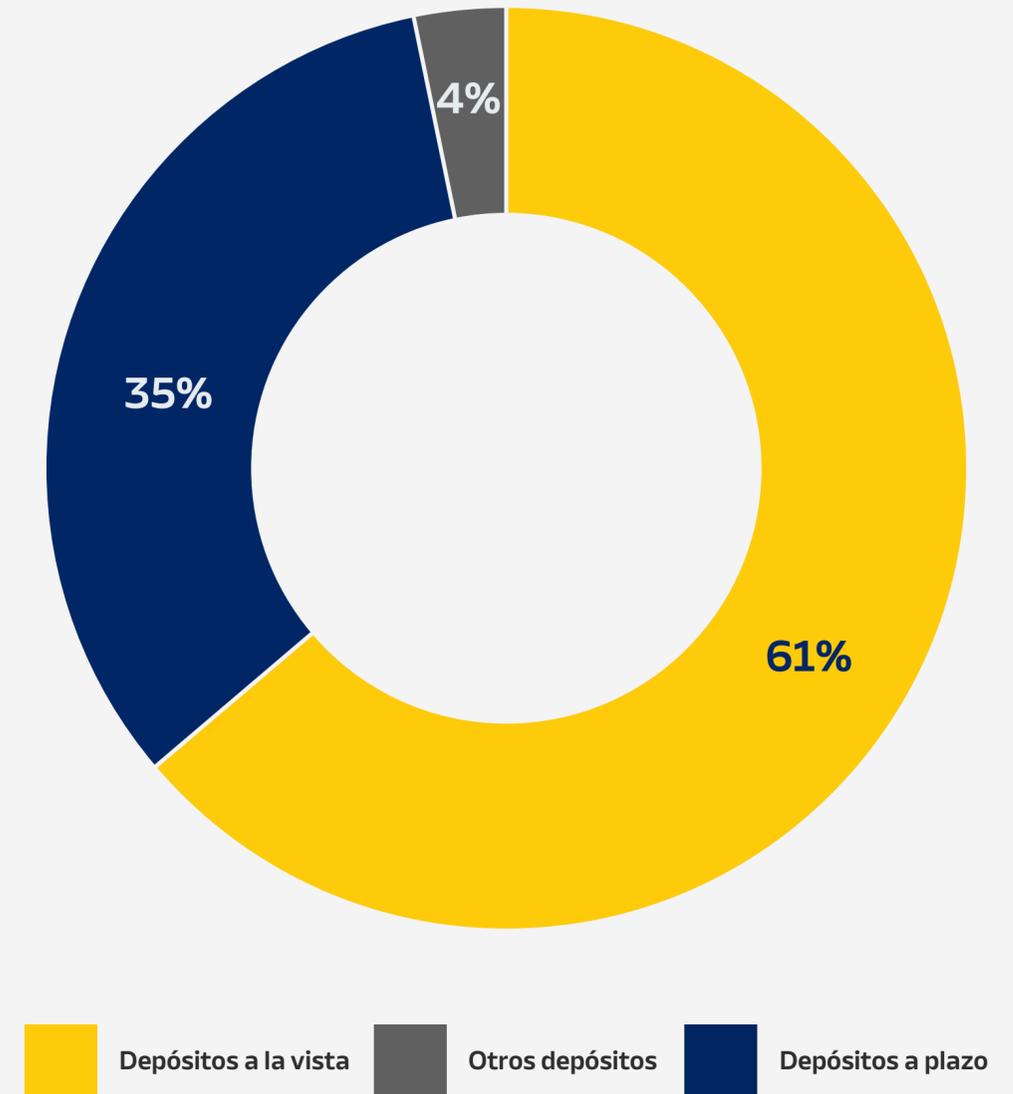
Los depósitos a la vista, que constituyen la mayor parte de los depósitos, ofrecen liquidez inmediata, lo que permite al Banco cubrir las necesidades operativas diarias y responder rápidamente a las demandas de los clientes.

Por otro lado, los depósitos a plazo proporcionan estabilidad financiera y posibilitan planificar inversiones a largo plazo con mayor seguridad.

Crecimiento de los depósitos



Composición de los depósitos de Banco Pichincha



Valor económico generado, distribuido y retenido.

Banco Pichincha contribuye a la economía no solo a través de sus servicios financieros, sino también mediante la generación, distribución y retención de valor económico.

Al presentar las cifras mostramos nuestro compromiso con la transparencia y la sostenibilidad a largo plazo.

La generación de valor económico se manifiesta en los ingresos totales generados por nuestras operaciones; incluyen intereses sobre préstamos, comisiones por servicios y otros ingresos operacionales y no operacionales.

En 2024, alcanzamos un crecimiento de casi 10% respecto al año anterior, lo que refleja tanto la confianza de nuestros clientes como la eficacia de nuestras estrategias comerciales.

Valor económico generado (millones de USD)				
	2023	2024	Var. anual USD	Var. anual %
Total	2.172	2.387	215	9,88%

En términos de distribución de valor económico, es fundamental destacar cómo los recursos se destinan a diferentes grupos de interés: pago a nuestros ahorristas, cumplimiento de obligaciones fiscales y distribución de dividendos a los accionistas.

Además, nos enorgullece invertir en la comunidad mediante programas sociales y donaciones que promueven el desarrollo sostenible y el bienestar social.



Valor económico distribuido (millones de USD)

Concepto	2023	2024	Var. anual USD	Var. anual %
Pago a ahorristas	540	700	161	29,8%
Pago a proveedores	407	435	28	6,9%
Pago al Gobierno (impuestos y contribuciones)	99	149	50	50,6%
Pago a colaboradores	226	249	23	10,1%
Inversión en la comunidad	8	14	5	60,8%
Gasto de funcionamiento	707	690	-18	-2,4%
Total	1.987	2.236	249	12,6%

Finalmente, el valor económico retenido subraya nuestra capacidad para reinvertir en nuestro propio crecimiento y estabilidad financiera.

Estos fondos se utilizan para la innovación de productos y servicios, la expansión de infraestructura y el fortalecimiento de reservas, lo que garantiza una base sólida para enfrentar futuros desafíos económicos.

Valor económico retenido (millones de USD)

Concepto	2023	2024	Var. anual USD	Var. anual %
Utilidad neta	185	150	35	-18,9%
Reserva legal	19	15	-3	-18,9%
Disponible accionistas	167	135	-31	-18,9%

Balance general (millones de USD)

Activos	2020	2021	2022	2023	2024	Var. anual 2023 - 2024
Fondos disponibles	2.836	1.824	2.218	1.904	2.076	9,0%
Inversiones	2.235	2.535	2.564	3.229	3.960	22,6%
Cartera Neta	6.287	7.752	9.308	10.317	11.531	11,8%
Cartera Bruta	7.200	8.709	10.468	11.543	12.946	12,2%
Provisiones	-913	-958	-1.160	-1.226	-1.414	15,4%
Otros Activos	1.257	1.290	1.376	1.598	1.926	20,5%
Total Activos	12.615	13.400	15.465	17.048	19.493	14,3%
Pasivos						
Obligaciones con el público	10.142	11.060	12.306	13.454	15.673	16,5%
Otros pasivos	1.207	996	1.681	1.789	1.881	5,2%
Total Pasivos	11.349	12.056	13.987	15.242	17.554	15,2%
Total Patrimonio	1.316	1.344	1.478	1.806	1.939	7,4%

Estado de resultados (millones de USD)

	2020	2021	2022	2023	2024	Var. anual 2023 - 2024
Intereses Netos	685	788	961	963	1.002	4,0%
Comisiones Netas	33	39	33	55	59	5,6%
Margen Financiero	717	827	994	1.019	1.061	4,1%
Otros ingresos operativos	196	205	286	380	424	11,6%
Gasto Operacional	595	642	694	718	786	9,4%
Margen Operacional	318	390	586	681	699	2,7%
Otros ingresos y gastos	64	102	72	70	26	-63,5%
Provisiones	309	338	436	501	510	1,8%
Utilidad Bruta	73	154	222	250	215	-14,1%
Impuesto a la renta y participación trabajadores	23	52	72	65	65	-0,5%
Utilidad Neta	50	102	150	185	150	-18,9%

Índices financieros

	2020	2021	2022	2023	2024
Morosidad de la cartera	3,5%	2,7%	2,6%	3,5%	3,6%
Provisiones cartera total	12,7%	11,0%	11,1%	10,6%	10,9%
Provisiones cartera improductiva	359,7%	405,6%	424,1%	300,5%	306,1%
Eficiencia	65,1%	62,2%	54,2%	51,3%	52,9%
ROE	3,9%	7,9%	10,8%	11,6%	8,1%
ROA	0,4%	0,8%	1,1%	1,1%	0,8%
Patrimonio Técnico	13,4%	12,2%	12,0%	11,9%	14,9%

Calificaciones de riesgo



“Prestigio, Rapidez y Respuesta Ágil”

CERTIFICA

Que el Comité de Calificación de Riesgo No. 395-2024 celebrado el 09 de diciembre de 2024, con el análisis de la información financiera al 30 de septiembre de 2024, acordó asignar la siguiente categoría de calificación al **Banco Pichincha C.A.**

“AAA”

Categoría AAA: La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización.

A las categorías descritas se puede asignar los signos (+) o (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

En Quito, a los 09 días del mes de diciembre de 2024.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "S. Coello", is written over a faint, circular official stamp.

Econ. Santiago Coello
Gerente General

“La información empleada en la presente calificación proviene de fuentes oficiales; sin embargo, no garantizamos la confiabilidad e integridad de la misma, por lo que nos hacemos responsables por algún error u omisión por el uso de dicha información. Las calificaciones de PCR – PACIFIC CREDIT RATING constituyen una evaluación sobre el riesgo involucrado y una opinión sobre la calidad crediticia, y la misma no implica recomendación para comprar, vender o mantener un valor; ni una garantía de pago del mismo; ni estabilidad de su precio”

BANKWATCH RATINGS S.A.

CALIFICADORA DE RIESGOS

CERTIFICA
que califica a

BANCO PICHINCHA C.A.

y que con corte al 30 de septiembre del 2024
mantiene la calificación en

“AAA-”

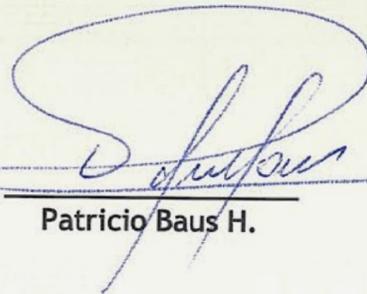
Perspectiva estable

Según la escala de calificación local, la categoría indicada tiene la siguiente definición:

"La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización".

La calificación otorgada pertenece a una escala local, la cual indica el riesgo de crédito relativo dentro del mercado ecuatoriano, y por lo tanto no incorpora el riesgo de convertibilidad y transferencia. La calificación incorpora los riesgos del entorno económico y riesgo sistémico.

Representante Legal:



Patricio Baus H.

Quito, 16 de diciembre del 2024

Nota: La Calificación no es una recomendación para invertir o mantener compromisos con una entidad, sino una evaluación sobre el riesgo, cuyo conocimiento permite al público y otras entidades del sector, acceder a una mejor capacidad de negociación



Hitos relevantes 2024



BANCO PICHINCHA

En confianza.



Fintech
Americas

Banco Pichincha ha sido reconocido por Fintech Américas dentro de los **premios País con un reconocimiento Platino en la Categoría Big Data, Analítica e Inteligencia Artificial** por la iniciativa: Optimización de Procesos de Colocación y Gestión del Portafolio de Crédito. ¡Esta distinción nos coloca en la lista de disruptores que lideran la innovación y la transformación de la banca y los servicios financieros en América Latina!

La selección incluyó **más de 351 nominaciones de los bancos e instituciones financieras más representativos de toda la región.**



Corporación
Ekos

En el marco del evento Cumbre de Sostenibilidad realizado por **Corporación Ekos**, Banco Pichincha recibió un reconocimiento al **ser una de las empresas más sostenibles del Ecuador 2024.**

Los Premios
a la Excelencia

EUROMONEY

Los Euromoney Awards son el programa anual de premios para el sector bancario, que celebra los logros de bancos y banqueros de todo el mundo.

Banco Pichincha recibió tres reconocimientos:

- Ecuador's Best Bank.
- Ecuador's Best Bank for Corporate Responsibility.
- Ecuador's Best Bank for Diversity and Inclusion.



Revista
Vistazo

Revista Vistazo premia su **influencia en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** con su ingreso a este destacado grupo de empresas líderes.

Este reconocimiento es un reflejo del arduo trabajo y dedicación de Banco Pichincha en la consecución de los objetivos de sostenibilidad.



II CONGRESO
LATINOAMERICANO
**DE BANCA SOSTENIBLE
E INCLUSIVA**

Congreso
Latinoamericano
de Banca Sostenible

En el **segundo Congreso Latinoamericano de Banca Sostenible e Inclusiva en Buenos Aires**, banco Pichincha fue reconocido en la categoría de género, grupos vulnerables e inclusión financiera.



Finanzas para el desarrollo
**RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO**

Red de Instituciones
Financieras
de Desarrollo

La Red de Instituciones Financieras de Desarrollo en el marco del vigésimo cuarto Foro Ecuatoriano de Inclusión Financiera, realizó la entrega de los **“Reconocimientos a la Inclusión Financiera y Gestión Social”**. Banco Pichincha fue galardonado por alcanzar sus objetivos sociales y aporte a la inclusión financiera, en la categoría: pobreza y ruralidad (en septiembre de 2024).



Cámara
de comercio
de Quito

Banco Pichincha fue reconocido por su **Programa de Compras Sostenibles**.

El jueves 25 de abril de 2024, la Cámara de Comercio de Quito, comprometida con el bienestar y la sostenibilidad, reconoció a las empresas que implementan prácticas ejemplares en Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial e Igualdad de Género en su evento Health and Safety que se llevó a cabo en el Hotel Dan Carlton de Quito. Su objetivo fue destacar el esfuerzo y la dedicación de las empresas que han implementado medidas efectivas para garantizar la salud y seguridad de sus trabajadores en el entorno laboral.



Ekos
Violeta

Desde el nacimiento de Ekos Violeta en 2021, su compromiso ha sido el de impulsar espacios que promuevan la equidad de género y reducir la brecha existente en el ámbito empresarial. A través del **Reconocimiento Buenas Prácticas de Equidad de Género**, destacaron a Banco Pichincha por implementar las acciones concretas para crear una igualdad real en Ecuador. Este reconocimiento no sólo visibiliza estos esfuerzos, sino que también inspira al sector privado a unirse y potenciar la economía violeta, un motor fundamental para el desarrollo social y económico. Según estudios recientes, la paridad de género en el mercado laboral podría incrementar el PIB mundial en un 26% para 2025, lo que refuerza la importancia de caminar juntos hacia un futuro más equitativo.



Primicias

Primicias reconoce a Banco Pichincha por su contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible en Ecuador durante el 2024** con el aval técnico de Ypsilon. De esta manera las actividades que destacan son:

- Ser Impulso mujer, en el ODS 5 de igualdad de género.
- Sumar Juntos, en el ODS 6, Agua limpia y saneamiento.
- Inclusión financiera en el segmento de Microfinanzas, en el ODS 10, reducción de las desigualdades.



El 19 de noviembre del 2024 Euromoney por medio de los reconocimientos Real State, nos han otorgado la categoría de **mejor banco inmobiliario de Ecuador**.

Banco Pichincha representó el 56% de los \$289 millones asignados a vivienda social y pública por el sistema financiero privado entre mayo del 2023 y junio 2024. El banco atiende a 5.6 hogares de cada 10 beneficiarios de estos programas.



La revista TIME, en conjunto con la empresa de investigación de mercados 'Statista' publica anualmente el ranking de las Mejores Empresas del Mundo.

Este ranking evalúa 5.000 empresas y publica las 500 mejores. **Banco Pichincha es la única empresa ecuatoriana dentro del TOP 100.**

Esto nos define como una de las mejores empresas en el ranking de las Mejores Compañías del Mundo en crecimiento sostenible (World's Best Companies - Sustainable Growth 2025).



Única organización de Latinoamérica incluida en la segunda edición del informe de Diversidad, Equidad e Inclusión 2024 del Foro Económico Mundial.



Reconocidos entre las 10 empresas más responsables del ranking Merco ESG en Ecuador.



Ganadores del Premio Innovadores financieros de la Américas, categoría Big Data. Analítica e Inteligencia Artificial, otorgado por Fintech Americas.



Nuevo fondeo de USD 237 M para impulsar las microempresas y pymes lideradas por mujeres. Así como los Bio créditos, con IFC y CAF.



Reconocidos por la revista TIME dentro de las 100 empresas con mejor crecimiento sostenible en el mundo y la única empresa ecuatoriana en el ranking.



Reconocidos por Financial Alliance for Women como Impact Champion 2024 por nuestra labor en inclusión financiera y apoyo a pymes lideradas por mujeres.

SELLOS O DISTINTIVOS CON LOS QUE CUENTA BANCO PICHINCHA



empresa segura
libre de violencia y discriminación
contra las mujeres



**Empresa
Socialmente
Responsable®**



**Certificación Empresa
Familiarmente
Responsable**

A person is seen from behind, sitting in a wooden chair inside a long, narrow boat. They are using a large wooden paddle to row on a calm river. The sky is a mix of blue and orange, suggesting sunset or sunrise. The water reflects the sky and the surrounding greenery on the banks. The overall mood is peaceful and serene.

Grupo Pichincha

 **BANCO PICHINCHA**
En confianza.

Tenemos presencia en cinco países: Colombia, Perú, Estados Unidos, España y nuestra matriz en Ecuador. Contamos con varias empresas de servicios auxiliares, lo que nos convierte en un importante dinamizador de la economía del país.

Activos totales del Grupo (millones de USD)

\$23.805

Latinoamérica



\$19.493

Banco Pichincha C.A.

\$1.285

Banco General Rumiñahui

\$900

Banco de Loja



\$786

Banco Pichincha Colombia



\$2.900

Banco Pichincha Perú

Subsidiarias de servicios auxiliares en Ecuador

\$26,1

Almesa

\$113,8

Pague Ya

\$2,7

Deuna

\$10,0

Vaserum

\$15,4

Bravco

Norteamérica



\$503

Agencia Miami

Europa



\$3.301

Banco Pichincha España

En noviembre 2024, Credife y Amerafin se fusionaron con Banco Pichincha.

Banco Pichincha Colombia

Misión: Somos un banco que, enfocado en la eficiencia, busca apoyar el crecimiento sostenible de nuestros clientes, colaboradores, accionistas y del país.

Visión: Ser un banco de referencia en Colombia por la experiencia en el servicio, ofreciendo soluciones financieras adecuadas y centrando los esfuerzos en la anticipación de las necesidades de nuestro mercado objetivo.

Valores Institucionales: Coherencia, Responsabilidad, Esfuerzo, Trascendencia.

En miles USD	2024
Activos	786.228
Pasivos	718.917
Patrimonio	67.310
Ingresos	129.107
Gastos	184.062



Banco Pichincha España

Misión: Proponer soluciones y servicios financieros eficientes y sostenibles que generen valor a nuestros clientes, sociedad y accionistas.

Visión: Ser reconocido como el grupo financiero de referencia por la comunidad andina en España, además de ofrecer soluciones financieras para las necesidades de nuestro mercado objetivo. Inspirar y retribuir confianza.

Valores Institucionales: Coherencia, Responsabilidad, Esfuerzo, Trascendencia.

En miles USD	2024
Activos	3.301.431
Pasivos	3.055.494
Patrimonio	245.936
Ingresos	185.173
Gastos	158.939



Banco Pichincha Perú

Misión: Inspirar y retribuir confianza a nuestros colaboradores, clientes y sociedad.

Visión: Ser el banco preferido para crecer el patrimonio personal y empresarial de nuestros clientes.

Valores Institucionales: CARE = Cercanos, Ágiles, Resolutivos y Enfocados.

En miles USD	2024
Activos	2.900.270
Pasivos	2.597.314
Patrimonio	302.956
Ingresos	452.533
Gastos	468.134



Agencia Miami

Misión: Inspirar y retribuir confianza

Visión: Ser la primera opción de soporte y servicios financieros para el Grupo Pichincha y sus clientes en EE. UU.

Valores Institucionales: Coherencia, Responsabilidad, Esfuerzo, Trascendencia.

En miles USD	2024
Activos	503.057
Pasivos	441.279
Patrimonio	61.778
Ingresos	33.856
Gastos	24.634



Pichincha Sistemas Acovi C.A. (PAGUE YA)

Pague Ya: Empresa de cobranzas y socio estratégico de Banco Pichincha. Aplica procesos de cobranza integrados a través de call center, otros mecanismos de contacto al cliente y atención personalizada.

Misión: Ser los mejores en la prestación de los servicios vinculados al crédito y activos de difícil cobro.

Visión: Entregar a nuestros clientes soluciones administrativas, financieras y legales de manera oportuna, asegurando la sostenibilidad de la compañía, rentabilidad para nuestros accionistas, con exigentes estándares de calidad y servicio, innovando permanentemente con el mejor talento humano, aportando al desarrollo del país.

Valores Institucionales: Coherencia, Responsabilidad, Esfuerzo, Trascendencia.

En miles USD	2024
Activos	113.799
Pasivos	48.204
Patrimonio	65.594
Ingresos	82.964
Gastos	79.268



Vaserum

Servicio de transporte de valores como billetes, monedas, cheques, metales preciosos, títulos, entre otros. También está a cargo del manejo y mantenimiento de primer nivel de los cajeros automáticos (ATM), con la mejor cobertura, seguridad y respaldo financiero del mundo.

Misión: Brindar el mejor servicio de logística del efectivo al sistema financiero nacional para satisfacción y bienestar de nuestros grupos de interés.

Visión: Ser un aliado estratégico de logística del efectivo para el sistema financiero nacional a través de sus servicios.

Valores Institucionales: Honestidad, Transparencia, Responsabilidad, Cumplimiento Normativo, Trabajo en equipo, Confianza Mutua, Seguridad y eficiencia del servicio, Compromiso con el bienestar de sus grupos de interés.

En miles USD	2024
Activos	9.955
Pasivos	2.094
Patrimonio	7.861
Ingresos	11.767
Gastos	11.774

Almacenera del Ecuador S.A. - Almesa

Empresa que da servicio de depósito, custodia y manejo de mercaderías de procedencia nacional o extranjera. Por su trayectoria y años de trabajo, hoy goza de una acreditada experiencia y amplia cobertura geográfica en el mercado ecuatoriano, operando en las principales ciudades y puertos comerciales del país: Guayaquil, Quito y Manta.

Misión: Proveer servicios eficientes de almacenamiento y custodia de todo tipo de mercaderías, buscando satisfacer las necesidades de nuestros clientes, de manera ágil, segura y de calidad, generando confianza en el mercado, bienestar para nuestros colaboradores y retribución a los accionistas

Visión: Incrementar la satisfacción de nuestros clientes, ampliando certificaciones nacionales e internacionales para las mejores prácticas de almacenamiento, aportando soluciones integrales con mayor eficiencia y siendo responsables con el entorno que nos rodea.

En miles USD	2024
Activos	26.101
Pasivos	1.059
Patrimonio	25.043
Ingresos	4.018
Gastos	3.686



Grupo Bravco

Expertos en almacenamiento en la nube, seguridad de la información y una de las empresas de ciberseguridad con mayor reconocimiento del Ecuador.

Misión: Servir a nuestros clientes contribuyendo a potenciar su modelo de negocio, brindándoles asesoramiento y soluciones tecnológicas de calidad con un equipo humano altamente calificado y comprometido.

Visión: Ser referente de conocimientos y servicios tecnológicos del país.

Valores Institucionales: Coherencia, Responsabilidad, Esfuerzo, Trascendencia.

En miles USD	2024
Activos	15.437
Pasivos	10.754
Patrimonio	4.683
Ingresos	34.572
Gastos	33.332



Deuna

Es una Fintech ecuatoriana cuyo producto principal es una billetera digital, con el respaldo de Banco de Pichincha, que permite a los usuarios realizar una amplia gama de transacciones financieras desde sus dispositivos móviles. Esta aplicación está diseñada para facilitar pagos a comercios, envío de dinero entre personas y pagos a cuentas bancarias en todo el país. Con Deuna, los usuarios pueden gestionar sus finanzas de manera más eficiente y segura, eliminando la necesidad de llevar efectivo o tarjetas físicas.

Misión: Impulsar a nuestros usuarios a cumplir sus sueños y metas, acompañándolos en la gestión de su dinero con soluciones digitales, confiables y seguras

Visión: Revolucionar el ecosistema de pagos a través de la inclusión financiera y la bancarización.

Valores Institucionales: Vitalidad, Compromiso, Adaptabilidad, Inspiración.

En miles USD	2024
Activos	2.729
Pasivos	1.738
Patrimonio	992
Ingresos	1.630
Gastos	5.090





Capítulo 1

- Nuestra visión y compromiso con la sostenibilidad

1.1. Filosofía Pichincha

[GRI 2-2][GRI 2-6]

Somos Banco Pichincha, una entidad financiera ecuatoriana con 118 años de trayectoria, dedicada a ofrecer productos y servicios bancarios tanto a personas naturales como jurídicas. Somos un banco universal que construye oportunidades para todos los clientes y hemos adaptado nuestro amplio portafolio de productos para el perfil de cada segmento, desde el microempresario, hasta las grandes corporaciones.

Nos enorgullece ser el banco más grande del país, con una presencia sólida en cada rincón del Ecuador. Atendemos a millones de clientes a través de nuestras diversas plataformas y canales. Además, como grupo financiero, tenemos presencia en 6 países alrededor del mundo.

A través de nuestro propósito que es inspirar y retribuir confianza, contribuimos al desarrollo económico y social del país, brindando soluciones financieras innovadoras y accesibles para todos.



En este decimotercer Informe de Sostenibilidad te invitamos a conocer más sobre la gestión de Banco Pichincha C.A. en Ecuador: los impactos, riesgos y oportunidades económicas, sociales, ambientales y de gobernanza que hemos tenido durante el 2024.

1.2. Nuestra cadena de valor

[GRI 2-6]

La cadena de valor que gestionamos es clave para el éxito de nuestras operaciones, ya que nos permite ofrecer servicios financieros accesibles y sostenibles. Trabajamos de manera colaborativa con diferentes grupos de interés para cumplir con nuestro propósito y asegurar la continuidad y eficiencia de las actividades que realizamos en todo el Ecuador¹.

¹ Durante el 2024 no existieron cambios significativos en nuestra cadena de valor.

Nuestra cadena de valor

Adquisición de bienes y servicios	Diseño de productos, servicios y canales de atención	Venta de productos	Atención y servicio al cliente
3.311 Proveedores activos	Ofrecemos: <ul style="list-style-type: none"> • Cuentas • Tarjetas • Créditos • Inversiones • Servicios • Seguros Conoce más aquí: https://www.pichincha.com	217	Agencias
2.933 Nacionales		1.391	ATMs
378 Internacionales		10.207	Puntos Mi Vecino con presencia en 100 % de provincias y 100 % de cantones
		5.783.738	Clientes


6.481 colaboradores

Nuestra cadena de suministro está dividida en cuatro tipos de proveedores: críticos, estratégicos, importantes y generales. Esta segmentación se realiza considerando factores como el nivel de riesgo del servicio, la tecnología utilizada, la matriz de continuidad del negocio y

los contratos vigentes, lo que nos permite gestionar eficientemente los recursos y garantizar la continuidad de nuestras operaciones. Somos la primera institución financiera en Ecuador con un Programa de Compras Sostenibles validado por un tercero con base en la ISO 20400.

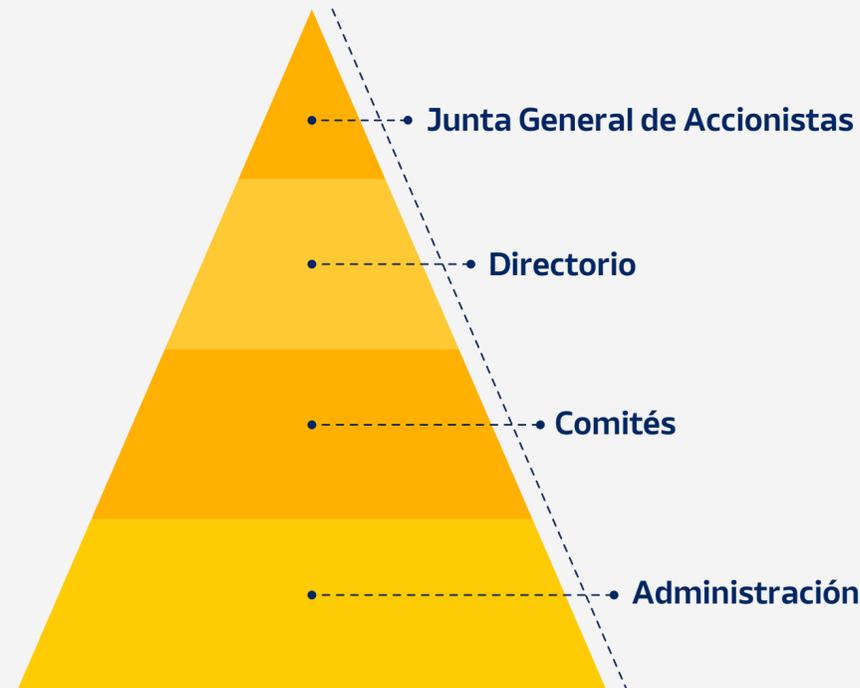
1.3. Gobierno Corporativo y gobernanza de la sostenibilidad

[GRI 2-9] [GRI 2-15] [GRI 405-1]

La estructura de nuestro gobierno corporativo tiene como órgano supremo a la Junta General de Accionistas.

Entre sus principales responsabilidades están: identificar las directrices del negocio y las políticas generales de la organización, proteger los derechos e intereses de todos los accionistas, designar a los directores principales y suplentes, auditores internos y externos, aprobar los estados financieros, informes de auditoría interna, externa y comisario y, la distribución de utilidades; controlar y verificar que se cumplan los objetivos y responsabilidades de cada Comité, reformar el Estatuto en caso de requerirse, entre otros.

Su actuación se enmarca en el cumplimiento de la ley y el Estatuto de nuestra organización.



El Directorio es el organismo máximo de administración y vigilancia que define y ejerce funciones de buen gobierno, establece las políticas operativas generales del Banco, bajo las cuales los demás administradores desarrollarán su acción y velarán por el cumplimiento del Código Orgánico Monetario y Financiero y la ley. Además, crea los comités que considere necesarios para asistirlo en las cuestiones de su competencia, determinando

su composición, designación de miembros y funciones correspondientes.

El presidente del Directorio es la principal autoridad del Banco, no tiene un cargo ejecutivo y mantiene independencia desde hace nueve años. Lidera tanto la Junta General como el Directorio, sin ejercer funciones de representación legal. Las áreas de conocimiento y experiencia destacadas en los directores incluyen administración, finanzas y leyes.

Composición del directorio		
Cargos y número de miembros	No ejecutivos	
Presidente del Directorio: 1 Directores principales: 6 Directores alternos: 7	100%	
Independencia	Género	
	F	M
100 % de los miembros del Directorio son independientes.	4	10
Los directores no ocupan otros cargos y compromisos significativos que comprometan la ejecución de su rol en la organización.		

Contamos con varios comités que responden al Directorio y a la Junta General de Accionistas que están encargados de fortalecer las buenas prácticas de gobernanza del Banco, así como la toma de decisiones y la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medioambiente y las personas.

- Comité de Auditoría.
- Comité de Ética.
- Comité de Retribuciones.
- Comité de Administración de Riesgos (CAR).
- Comité (Comisión) Calificación de Activos de Riesgo.
- Comité de Cumplimiento.
- Comité de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Comité Tecnología.
- Comité de Continuidad del Negocio.
- Comité Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Comité de Estrategia.
- Comité ALCO.
- Comité Jurídico.
- Comité Ejecutivo.

La Gerencia General asume la representación legal del Banco tanto en ámbitos judiciales como extrajudiciales. Su función principal radica en liderar la gestión integral de la organización y su administración interna, garantizando la coherencia y eficacia en las operaciones.

En conjunto con el equipo ejecutivo se encarga de ejecutar la estrategia del Banco.

Gestión de conflictos de interés

En Banco Pichincha prevenimos y mitigamos los conflictos de interés a través de nuestra estructura de gobernanza, asegurando que el Directorio supervise el cumplimiento de códigos, políticas y procedimientos internos por parte de todos los colaboradores, proveedores, filiales y directores.

El área de Control y Cumplimiento realiza la debida diligencia y gestiona los conflictos de interés, informando a la Administración, al Comité de Ética y al Directorio sobre los casos potenciales y reales.



Los documentos que respaldan esta gestión son:

- Código de Ética y Conducta de colaboradores.
- Código de Ética y Conducta para proveedores.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Código de Gobierno Corporativo.
- Política de Conflicto de Intereses.

Además, informamos sobre los conflictos de interés a nuestros públicos, conforme a nuestros principios y normativas internas.

En cuanto a la pertenencia a distintos consejos directivos, aplicamos el **Código de Gobierno Corporativo** y el **Código de Ética y Conducta** que se comunican y aplican a colaboradores, directores y accionistas.

Respecto a la participación cruzada de las acciones con proveedores y otros grupos de interés, aplicamos el **Código de Ética y Conducta para Proveedores** que establece mecanismos para reportar parentescos con colaboradores o accionistas.

El área de Control y Cumplimiento realiza la debida diligencia sobre los conflictos de interés reportados. Para mitigar los conflictos de interés relacionados con accionistas, hemos establecido lineamientos claros en los estatutos y contamos con un canal de denuncias para reportar irregularidades.

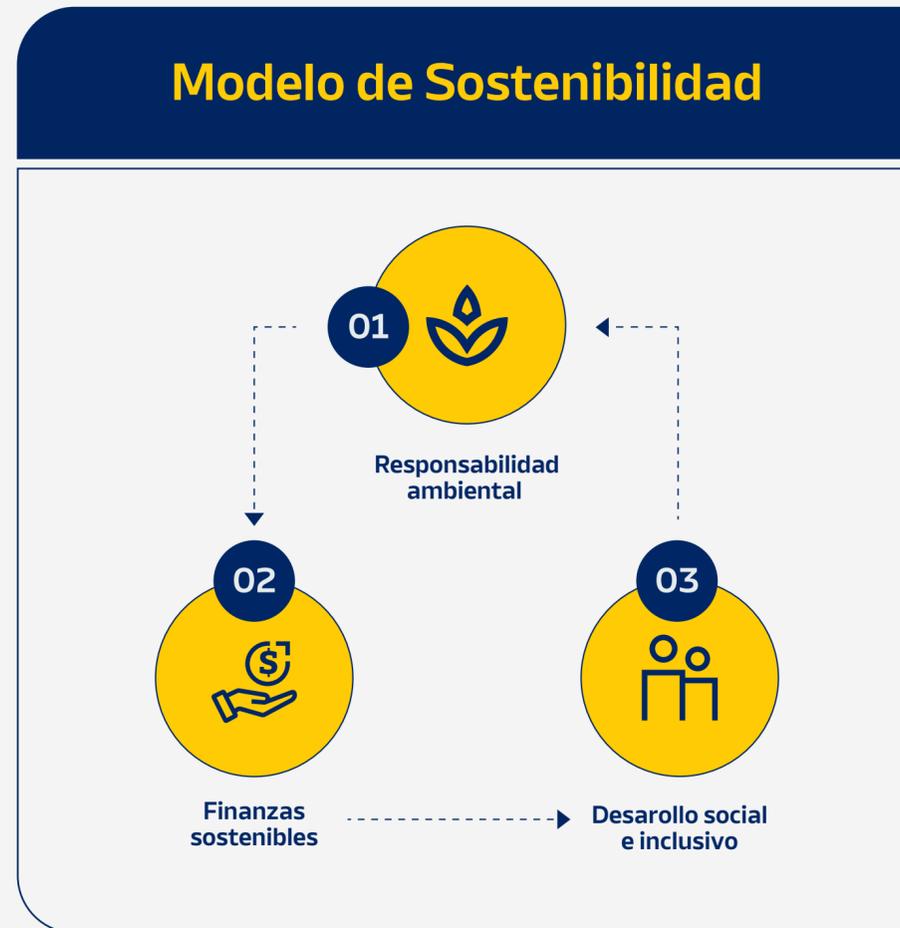
Finalmente, en relación con otros grupos de interés establecemos relaciones comerciales que incluyen cláusulas contractuales y aceptación de los instrumentos de conducta del Banco como requisitos para trabajar con proveedores, Corresponsales No Bancarios, clientes, entre otros.

1.3.1. Gestión de riesgos ASG

[GRI 3-3][GRI 2-13] [GRI 2-25] [FN-CB-550a.1]

Buscamos crear valor a largo plazo para la organización y la sociedad, aprovechando las oportunidades y gestionando los riesgos derivados de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Por más de diez años desarrollamos nuestro Modelo de Sostenibilidad que forma parte de los pilares de la estrategia corporativa y nos ha permitido integrar a la sostenibilidad de manera transversal en las diferentes áreas de la organización. Posibilita identificar, evaluar y gestionar los riesgos ASG del negocio para construir un futuro resiliente y próspero para todas las partes interesadas.



A través del análisis de doble materialidad actualizamos la identificación de impactos negativos como la afectación a la salud financiera del cliente si ocurriesen ciberataques que bloquean o interrumpen temporalmente el acceso a nuestros servicios bancarios y la contribución al cambio climático. La gestión de estos impactos los profundizaremos en los capítulos 2 y 3 respectivamente.

El máximo órgano de gobierno, a través del Comité de Estrategia, delega la responsabilidad de gestionar los impactos de la organización sobre la economía, el medioambiente y las personas incluyendo los derechos humanos.

Este Comité aprueba las estrategias y lineamientos generales de sostenibilidad y, la Gerencia de Marca, Sostenibilidad y Asuntos Públicos valida y aprueba los planes de acción; su equipo gestiona estos planes. Quien preside el Comité es el Gerente de Finanzas.

Promovemos una gestión inclusiva y sostenible delegando las tareas relacionadas con los impactos a diferentes áreas.

Algunos ejemplos de este trabajo colaborativo se incluyen en el **Programa de Compras Sostenibles** que busca que el proceso cumpla con requisitos sociales, ambientales y éticos, e involucra a varios departamentos. El área de Crédito cuenta con profesionales especializados, quienes realizan la evaluación de riesgos sociales y ambientales en el financiamiento.

Los altos ejecutivos y otros colaboradores informan anualmente a la Junta General de Accionistas y al Directorio sobre la gestión en los impactos de la organización, presentando este informe de sostenibilidad y el cumplimiento del programa de educación financiera.

Remediación de impactos negativos

Además de realizar un análisis de doble materialidad, en el cual identificamos de manera periódica los impactos ASG del Banco, contamos con una serie de canales de comunicación² bidireccional con nuestros grupos de interés, a través de los cuales gestionamos reclamos, requerimientos y quejas

de clientes, no clientes, proveedores y organismos del Estado.

En caso de generar un impacto negativo solucionamos o remediamos el incidente cumpliendo con nuestras políticas y la normativa vigente.

En cuanto al posible impacto relacionado con el riesgo sistémico, hasta la fecha, ninguno de los bancos ecuatorianos, incluido Banco Pichincha, ha sido clasificado con importancia sistémica mundial, según las directrices del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS).

Uno de los canales habilitados para consultas y denuncias por parte de nuestros grupos de interés es el mail

canalcompliance@pichincha.com

1.4. Actuamos con ética y transparencia

[GRI 3-3] [GRI 2-23] [GRI 2-24]

Contamos con una cultura ética y transparente, pilar fundamental de nuestro negocio, que nos ha permitido generar confianza en la sociedad.

Fomentamos el respeto y la protección de los derechos humanos en todas nuestras operaciones y relaciones.

Las instituciones financieras, debido a la naturaleza del negocio, podrían enfrentar el impacto potencial de casos de soborno, corrupción o fraude tanto por parte de colaboradores o socios estratégicos, como de los Corresponsales No Bancarios.

En caso de que esto ocurriera, podría haber una afectación al bienestar socioeconómico de nuestros clientes y de la sociedad ecuatoriana.

² Para revisar los canales de comunicación que usamos con cada grupo de interés puede visitar el Capítulo 5.



Conscientes de esta situación, llevamos varios años perfeccionando nuestros sistemas de prevención dentro de nuestras operaciones y en la relación con socios comerciales, mediante las siguientes acciones:

- Contamos con políticas e instrumentos que guían la conducta y establecen controles oportunos para nuestro personal y aliados comerciales.

Entre ellos, se encuentran el **Código de Gobierno Corporativo**, el **Código de Ética y Conducta**, el **Código de Ética y Conducta para proveedores** y políticas internas como: **Política de Compliance**, **Política Anticorrupción y Antisoborno**, **Política de Prevención de Lavado de Activos**, **Política de Derechos Humanos**, **Política de Desarrollo Sostenible**, entre otras.

Estos instrumentos están alineados con la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

- La estructura de nuestro gobierno corporativo nos permite controlar la gestión y prevenir riesgos, fundamentados en estándares internacionales como las normativas de Basilea y las normas ISO.

Este enfoque incluye la identificación y gestión de riesgos a través de una matriz, lo que nos permite realizar una supervisión efectiva y una toma de decisiones informada.

- Contamos con un conjunto de comités que nos ayudan a identificar y generar planes de remediación para aquellos riesgos que requieren ser atendidos y monitoreados.
- Los diferentes comités dan seguimiento a la eficacia de las medidas preventivas o correctivas implementadas, mediante revisiones de auditorías internas y externas, riesgos autoidentificados, verificaciones, controles internos y canales de contacto.

- Establecemos indicadores de gestión que evalúan el grado de cumplimiento y efectividad de los planes de acción. También realizamos pruebas de testeo para validar su eficacia.

Estos resultados son comunicados a la Alta Gerencia y a los comités correspondientes para que conozcan las debilidades encontradas y los controles implementados e incorporar y/o actualizar las políticas y procedimientos.

- Generamos espacios de retroalimentación con nuestros colaboradores para fortalecer el sistema de cumplimiento de principios y valores, utilizando mecanismos como talleres, capacitaciones, informativos y un modelo de rendición de cuentas, que contribuyen a una cultura empresarial robusta.
- En 2023, realizamos un diagnóstico sobre el cumplimiento de derechos humanos en nuestra cadena de valor a través de un tercero independiente.

Se identificaron oportunidades de mejora puntuales que son abordadas siguiendo el principio precautorio.

Esto significa que adoptamos medidas preventivas para evitar o mitigar cualquier impacto negativo antes de que se materialice. Como parte de este enfoque, actualizamos periódicamente nuestra matriz de materialidad para identificar y gestionar posibles impactos potenciales y reales en derechos humanos con especial atención en microempresarios, mujeres y jóvenes.

Con estas buenas prácticas fortalecimos durante el 2024 nuestra cultura organizacional centrada en valores y el compromiso con nuestros colaboradores, accionistas y partes interesadas de garantizar relaciones a largo plazo, siempre en cumplimiento con las leyes que regulan al sector financiero.

Nuestras políticas y códigos de conducta, que son de aplicación obligatoria en toda la operación del Banco, se encuentran accesibles públicamente en nuestra web y han sido aprobados por el Directorio.



Visita nuestras políticas en el siguiente QR



www.pichincha.com/transparencia

Mediante canales como el portal de políticas y Workplace nos aseguramos de que todos los colaboradores estén al tanto de su contenido.

También realizamos una debida difusión con accionistas, proveedores y CNB's a través de contratos, comunicaciones y adhesiones a nuestros códigos.

Su cumplimiento se evalúa por medio de informes e indicadores.

Áreas como Recursos Humanos y Compliance y Políticas, los dueños de procesos y las líneas de supervisión de toda la organización supervisan la aplicación de las políticas y códigos mencionados.

Formación y cumplimiento normativo

[GRI 205-2]

Brindamos un programa de formación continua obligatorio para todos nuestros colaboradores

que cubre áreas clave de cumplimiento normativo y estratégico para el Banco con temáticas como: gestión del riesgo de lavado de activos, protección de datos diversidad e inclusión, ciberseguridad, administración de riesgos, seguridad ocupacional y educación financiera.

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Grupos comunicados sobre política y procedimientos anticorrupción internas	2023			2024		
	Total de personas	Personas alcanzadas	%	Total de personas	Personas alcanzadas	%
Miembros del órgano de gobierno	12	12	100%	14	14	100%
Colaboradores	5.591	5.591	100%	6.481	6.481	100%
Socios de negocio	715	715	100%	3.311	3.311	100%
Grupos de interés formados en anticorrupción	Total de personas	Personas alcanzadas	%	Total de personas	Personas alcanzadas	%
Miembros del órgano de gobierno	12	12	100%	14	14	100%
Colaboradores	5.591	5.431	97,14%	6.164	6.118	99,25%

1.4.1. Prevención de soborno, corrupción y fraude

[GRI 205-1] [GRI 205-2]

Contamos con un Sistema de Gestión de Control y Cumplimiento "Compliance" que aborda los riesgos y casos de soborno, corrupción y fraude, a través del cual segmentamos las amenazas identificadas y evaluadas según su impacto potencial. Estos riesgos son monitoreados por un programa de seguimiento y control que permite evaluar su efectividad y mejora de forma continua.

Nuestros esfuerzos están enfocados en llevar a cabo lo establecido en las políticas internas. En este sentido, hemos realizado evaluaciones de riesgo de corrupción en el 100 % de los procesos relacionados con clientes, con compras y contrataciones de personal.

En 2024 el departamento de Control y Cumplimiento no ha registrado denuncias relacionadas con eventos de corrupción y soborno.

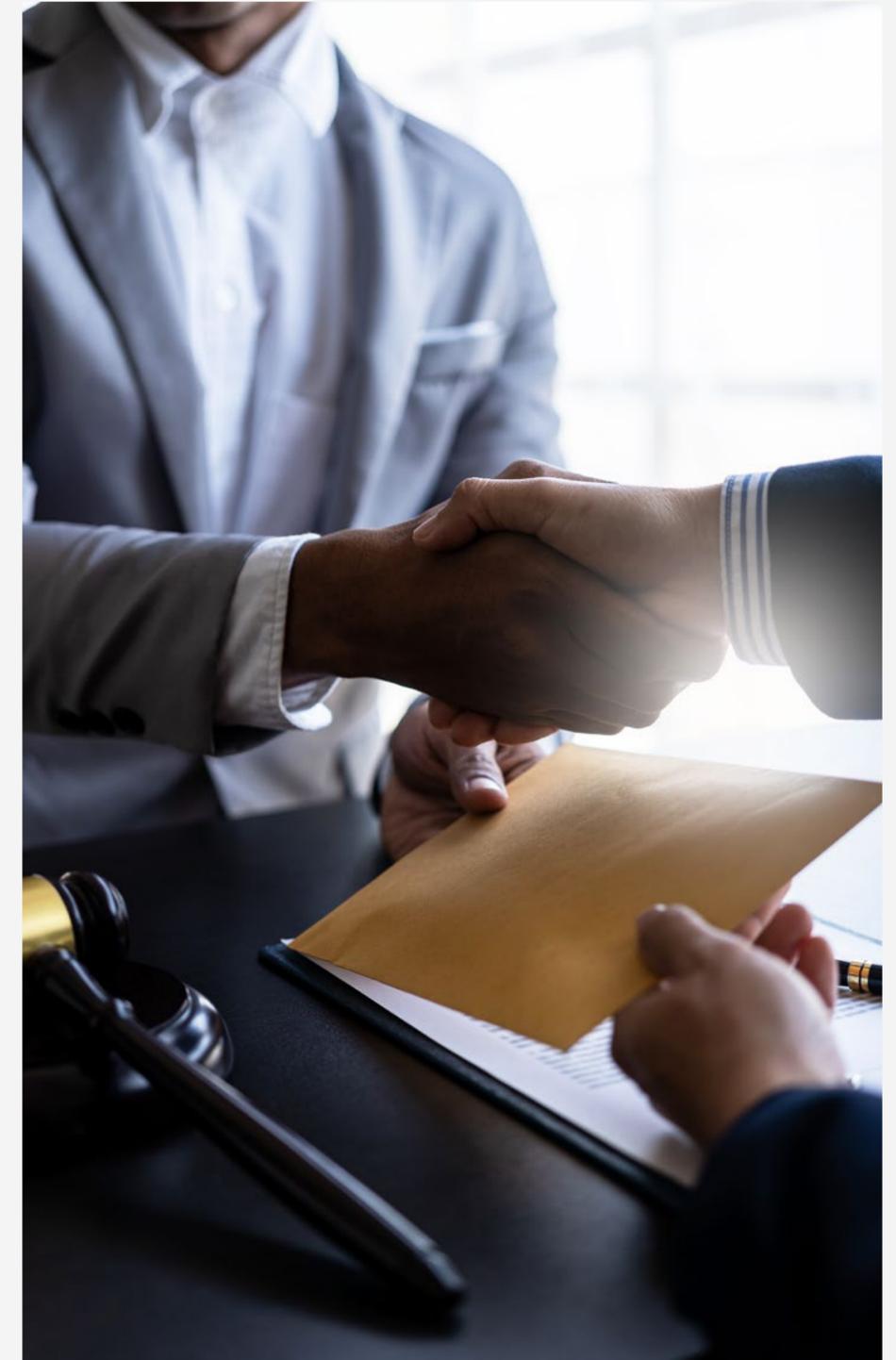
Para asegurar el conocimiento y cumplimiento de nuestras políticas anticorrupción, realizamos capacitaciones obligatorias, talleres y comunicaciones dirigidas a toda la organización, con el fin de fomentar una cultura de integridad y prevención de riesgos.

1.5. Materialidad

[GRI 3-2] [GRI 2-25]

Durante el 2024 realizamos un análisis de doble materialidad por primera vez, en el cual involucramos a nuestros grupos de interés prioritarios.

Determinamos trece asuntos que agrupamos en los siguientes diez temas que serán desarrollados en este informe:



- 1.- Acción por el clima (productos y servicios con enfoque ambiental).
- 2.- Ciberriesgos y protección de los datos.
- 3.- Educación e inclusión financiera.
- 4.- Experiencia del cliente.
- 5.- Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza.
- 6.- Gestión del talento humano.
- 7.- Gestión financiera.
- 8.- Gobierno corporativo y conducta ética.
- 9.- Impacto social en la comunidad (productos y servicios con enfoque social).
- 10.- Innovación y transformación digital.

Este proceso es uno de los compromisos que hemos instaurado desde hace varios años para la identificación de impactos y su respectiva gestión a través de políticas, estrategias, acciones y procesos que describimos a lo largo de este informe.

Para revisar la metodología empleada en este análisis puede dirigirse al Capítulo 5: Sobre este informe.



Capítulo 2

■ Experiencia del Cliente

 **BANCO PICHINCHA**
En confianza.

Cifras destacadas

[GRI 2-6]



2.1. Experiencia del cliente

[GRI 3-3] [BP6]

En Banco Pichincha comprendemos que la experiencia del cliente es un componente clave de nuestra propuesta de valor y, por ende, una de nuestras prioridades estratégicas. Nuestro propósito es inspirar y retribuir la confianza que los clientes depositan en nosotros, y nuestra visión estratégica de la experiencia se fundamenta en ser el banco más simple, cercano y seguro del sistema financiero.

La mejora de la experiencia del cliente nos permite potenciar impactos positivos como:

- **Mejora en la accesibilidad a servicios financieros:** A través de la digitalización de nuestros servicios ofrecemos procesos más accesibles y eficientes y, promovemos la inclusión financiera.

- **Dinamización de economías locales:** Brindamos los productos y servicios financieros adecuados para cada segmento que contribuyen al desarrollo económico local, especialmente en áreas menos favorecidas.

En Banco Pichincha, sabemos que nuestro stack¹ tecnológico debe estar en mejora constante para evitar impactos negativos en nuestros clientes, como caídas del sistema o interrupciones en los servicios. Por eso, trabajamos constantemente en fortalecer nuestra infraestructura tecnológica para garantizar un servicio ágil y seguro.

En 2024, orientamos nuestros esfuerzos a mejorar diversos aspectos de la experiencia, centrados en tres ejes fundamentales:

Políticas y compromisos con la experiencia del cliente

Nuestro Centro de Excelencia de Experiencia lidera las iniciativas para la mejora continua de la experiencia del cliente.

Los compromisos que seguimos incluyen:

Escucha activa de la voz del cliente:

Programa para comprender sus expectativas y necesidades y tomar decisiones basadas en datos.

Diseño iterativo centrado en el cliente:

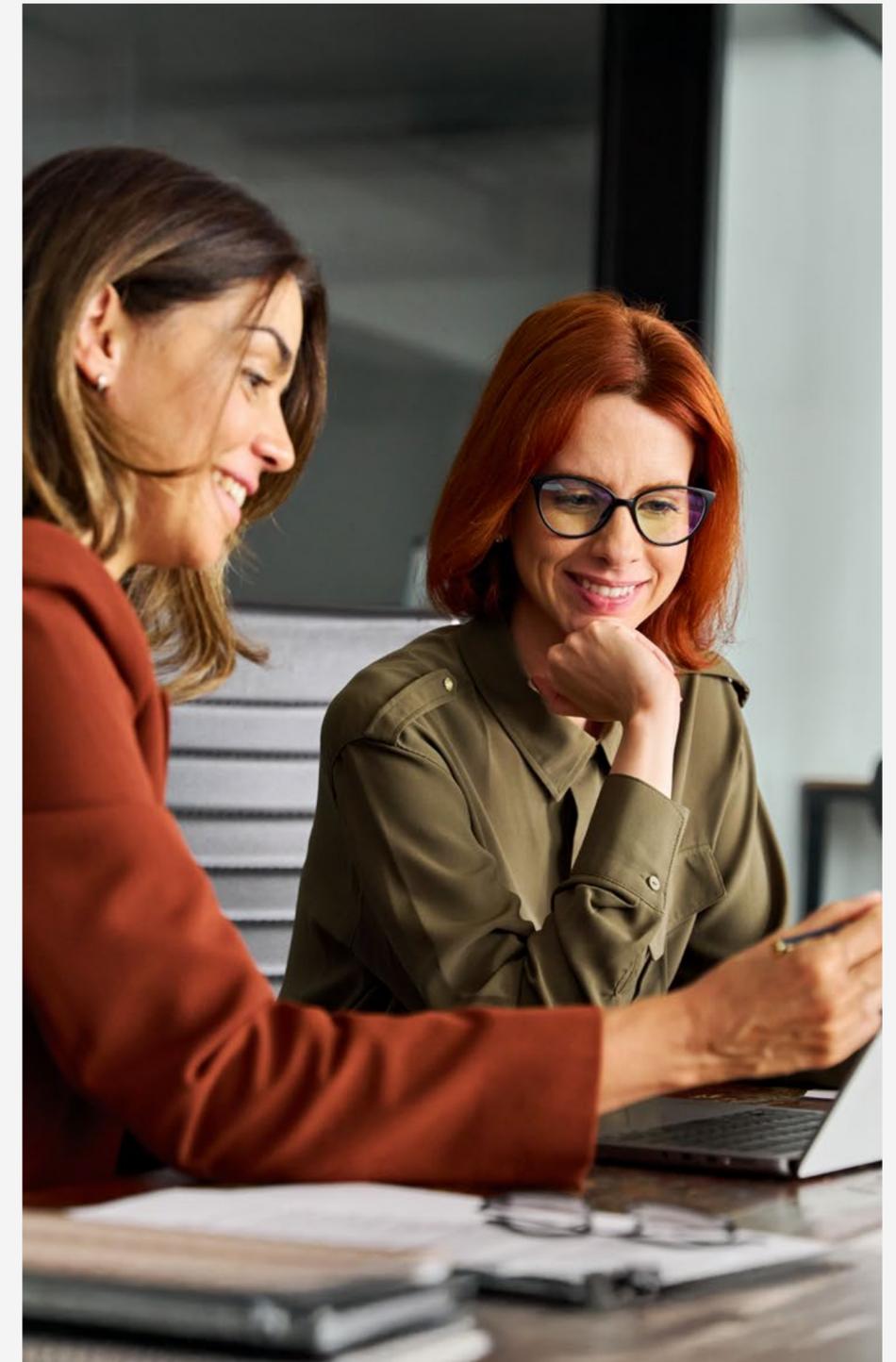
Todos nuestros productos y servicios se diseñan con base en las necesidades del cliente.

Cambio cultural hacia la experiencia:

Promovemos un enfoque centrado en el cliente en todas las decisiones organizacionales.

1.- Fortalecimiento del stack tecnológico:

Mejora de infraestructuras y sistemas para ofrecer un servicio más eficiente y ágil.



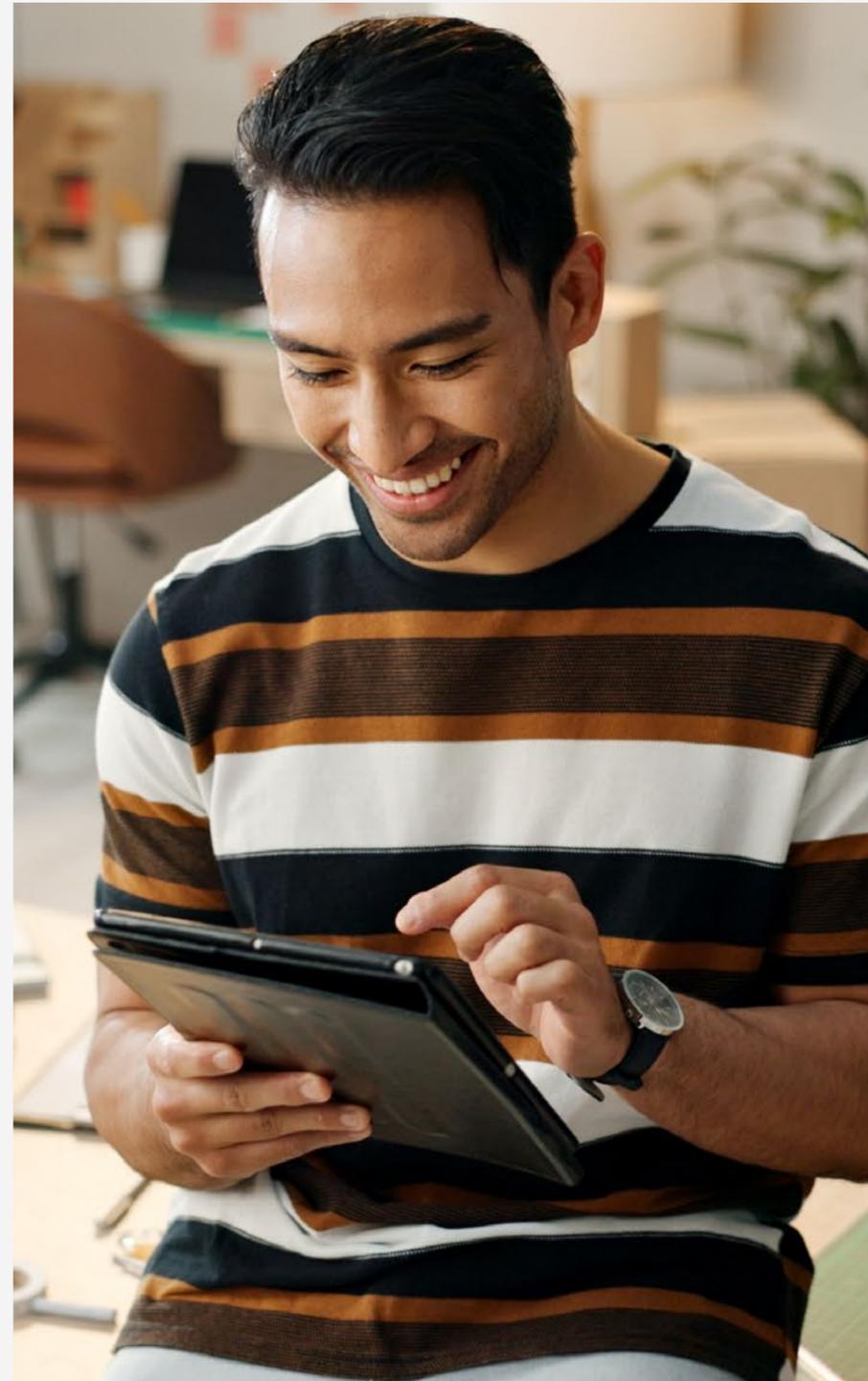
¹ Se refiere al conjunto de tecnologías, herramientas y plataformas que una empresa utiliza para desarrollar, operar y gestionar sus productos y servicios digitales.

2.- Framework de gestión de voz del cliente: Implementación de un modelo robusto para escuchar, analizar y actuar sobre los comentarios de nuestros clientes.

3.- Mejora del servicio al cliente: Implementación de un modelo de atención centrado en la solución rápida y personalizada de sus necesidades, mesas de trabajo para resolver crisis, comunicaciones inmediatas, banners de funcionalidad para minimizar inconvenientes, disponibilidad de canales y la mejora de la transaccionalidad.

Dentro de estos esfuerzos, destacamos la implementación de un sistema CRM (Customer Relationship Management), que nos permite gestionar las interacciones de manera más eficiente e individualizada.

Trabajamos intensamente en reducir los reclamos, mejorar la efectividad de las transacciones y optimizar la disponibilidad de nuestros servicios.



Además, impulsamos la migración de transacciones hacia canales digitales más eficientes, promoviendo la autogestión de los clientes y reduciendo la dependencia de los canales tradicionales.

Realizamos seguimiento de la eficacia de las medidas que realizamos mediante:

1.- Gestión de iniciativas: Monitoreamos el impacto en la experiencia del cliente en reuniones trimestrales.

2.- Seguimiento de indicadores: Evaluamos mensualmente los indicadores clave: NPS (Net Promoter Score), INS (Índice de Satisfacción del Cliente), CES (Customer Effort Score)².

² Mide el esfuerzo que un cliente debe hacer para resolver un problema o completar una tarea con la empresa.

Fases del proceso de trabajo de la experiencia del cliente



Buenas prácticas en protección al cliente y Desempeño Social

En 2024, logramos obtener la calificación social más alta en Desempeño Social otorgada por

Microrate, una agencia especializada en microfinanzas, destacándonos en el 1 % de las instituciones a nivel mundial. Esta calificación reconoce nuestros sólidos resultados sociales y nuestro compromiso con los clientes en la base de la pirámide, mejorando tanto sus condiciones de vida como las de las comunidades.



5 estrellas en la calificación de Desempeño Social

Nuestras unidades de Banca Relacional y Microfinanzas alcanzaron el nivel Oro en la Certificación de Protección al Cliente, la más alta distinción otorgada por CERISE-SPTF³, lo que refleja nuestra adhesión a los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social. Desde 2022, trabajamos en la alineación con un nuevo estándar que incluye 8 principios de protección al cliente, los cuales renovamos en el segmento Microfinanzas en 2024, mientras que en la Banca Relacional continuará vigente hasta 2025.

Cumplimos con los principios de protección al cliente que incluyen la oferta de productos y servicios que los benefician, el no sobreendeudamiento, la entrega de información clara, la fijación responsable de precios, el trato justo, la protección de datos, la resolución de reclamos y el compromiso de la Alta Gerencia y los sistemas de recursos humanos que apoyan su aplicación.

³CERISE-SPTF es una organización internacional que se enfoca en promover la gestión del desempeño social en el sector financiero, especialmente en las instituciones de microfinanzas.

2.2. Atendemos en cada rincón del país

[GRI 2-6][FS13]

Puntos de atención a nivel nacional	
Agencias: 217	
Pichincha	63
Guayas	47
Otras provincias	107
Autoservicios (ATM): 1.391	
Región Centro Oriente	270
Región Costa	496
Región Norte	542
Región Sur	83
Pichincha Mi Vecino: 10.207	
Naturales	8.559
Grandes Superficies	1.630
Mi vecino Más	18
Total 11.815⁴	

El Canal de Corresponsalía No Bancaria (CNBs) es fundamental en nuestra cadena de valor porque facilita el acceso a servicios financieros en todo el país. Con una cobertura del 100% en provincias y 100% en provincias y cantones, gestionamos un promedio de 13 millones de transacciones mensuales, lo que nos permite llegar a diversas poblaciones, incluidas las de difícil acceso.

Abrimos 18 Mi Vecino Más
que son mini agencias al servicio de nuestros clientes.

Este canal está compuesto por:

- **Corresponsales Naturales:** Calificamos a personas con un negocio de atención al público que deseen ofrecer el servicio de corresponsalía no bancaria. A estos negocios les proporcionamos un POS para realizar las transacciones.

- **Corresponsales Grandes Superficies:** En los sistemas de los grandes negocios como supermercados Santa María, Farmaenlace y Tía, habilitamos las transacciones para realizar retiros.
- **Mi Vecino Más:** Son puntos de atención autorizados por Banco Pichincha, donde los clientes pueden realizar depósitos (hasta \$2.000), retiros (hasta \$1.000), pagos de tarjetas de crédito (hasta \$4.900) y recaudaciones. Nacen con el objetivo de descongestionar las agencias, ofreciendo una alternativa con tiempos de espera más cortos para transacciones pequeñas.

Para 2025, planeamos acompañar a las agencias más transaccionales a nivel nacional con este modelo.

A través de esta red nuestros clientes tienen la posibilidad de realizar transacciones como depósitos, retiros, recaudaciones y pagos de remesas.

⁴ En 2024, reemplazamos los 47 quioscos que teníamos por estaciones digitales que ofrecen más información de manera rápida y accesible.

Mantenemos una relación contractual con los integrantes de la red, la cual establece de manera clara los términos de la relación comercial.

Como parte de nuestra estrategia de bancarización, nos enfocamos intencionalmente en **incorporar CNBs en regiones de baja densidad poblacional y/o económicamente vulnerables.**

En la siguiente tabla presentamos su distribución geográfica en estas zonas. Este año hemos sumado 199 puntos, con el objetivo de mantener la cobertura del 100 % de los cantones del país.

Puntos de atención CNB Mi Vecino que apoyan regiones vulnerables				
Región	No. de CNB		%	
	2023	2024	2023	2024
Costa	1.807	1.880	40,02%	40,50%
Región Centro	1.177	1.198	26,07%	25,81%
Región Norte	979	985	21,68%	21,22%
Región Sur	552	579	12,23%	12,47%
Total	4.515	4.642	100,00%	100,00%

2.3. Cartera

[FS6] [FN-CF-270a.2]

Clientes por región

Región	2023					2024				
	Empresas	Personas Nat.	Microfinanzas	PES	Total general	Empresas	Personas Nat.	Microfinanzas	PES	Total general
Costa	3.788	1.743.938	289.618	38.156	2.075.500	4.193	1.811.151	258.263	36.623	2.110.230
Matriz	3.180	18.868	436	233	22.717	3.275	23.921	297	267	27.760
Región Centro	1.040	894.515	223.233	15.602	1.134.390	1.053	975.971	208.120	15.584	1.200.728
Región Norte	1.776	1.871.552	162.275	29.742	2.065.345	1.606	1.935.478	156.806	30.335	2.124.225
Región Sur	598	272.157	41.508	8.329	322.592	613	276.253	35.145	8.784	320.795
Total	10.382	4.801.030	717.070	92.062	5.620.544	10.740	5.022.774	658.631	91.593	5.783.738

Existe una redefinición en el marcaje del cliente activo lo que ajusta la cifra del número de clientes de un año a otro. Sin embargo ingresaron un total de 605K clientes nuevos en el 2024.

Cientes con operaciones de crédito activo por negocio

Banca	2023				2024			
	# Clientes	# Operaciones	Total Cartera \$	%	# Clientes	# Operaciones	Total Cartera \$	%
Empresa	2.890	20.031	2.749.467.303	23,82%	3.303	23.803	3.654.101.418	28,23%
PES	44.319	76.835	2.019.897.860	17,50%	45.179	79.387	2.293.548.355	17,72%
Microfinanzas	321.929	437.716	1.997.199.673	17,30%	328.338	443.675	2.032.442.103	15,70%
Personas	923.243	1.213.332	4.777.221.365	41,38%	958.426	1.247.675	4.965.796.901	38,36%
Total	1.292.381	1.747.914	11.543.786.202	100,00 %	1.335.246	1.794.540	12.945.888.776	100,00 %

En Banco Pichincha, consideramos fundamental la aprobación de créditos y productos financieros en base al puntaje crediticio de nuestros clientes, ya que esto nos asegura que no se sobre endeuden y nos permite proteger tanto sus finanzas personales como la salud de nuestra cartera.

Nuestro compromiso es promover el acceso responsable al crédito, por lo que evaluamos cuidadosamente la capacidad de pago de cada solicitante. Este enfoque no solo contribuye a la estabilidad financiera de nuestros clientes, sino también a la solidez y sostenibilidad de la institución.

Aprobación de créditos por puntuación crediticia

2023	
Calificación	Clientes
AAA	113.321
AA	183.632
A	198.048
Revisión Manual (Zona Gris)	95.578
Rechazado	54.373
Sin Información	15.085

2024	
Calificación	Clientes
AAA	164.801
AA	195.255
A	203.092
Revisión Manual (Zona Gris)	134.211
Rechazado	79.257
Sin Información	4.033

2.4. Innovación y transformación digital

[GRI 3-3]

La innovación y la transformación digital son esenciales para Banco Pichincha, ya que nos permiten ofrecer productos y servicios personalizados que mejoran la experiencia del cliente.

Además, nos ayudan a adaptarnos a sus necesidades cambiantes.

Los impactos de la innovación digital son positivos.

En 2024 nos enfocamos en generar alivios financieros durante situaciones adversas, como los cortes de energía prolongados, la educación financiera desde temprana edad y la promoción

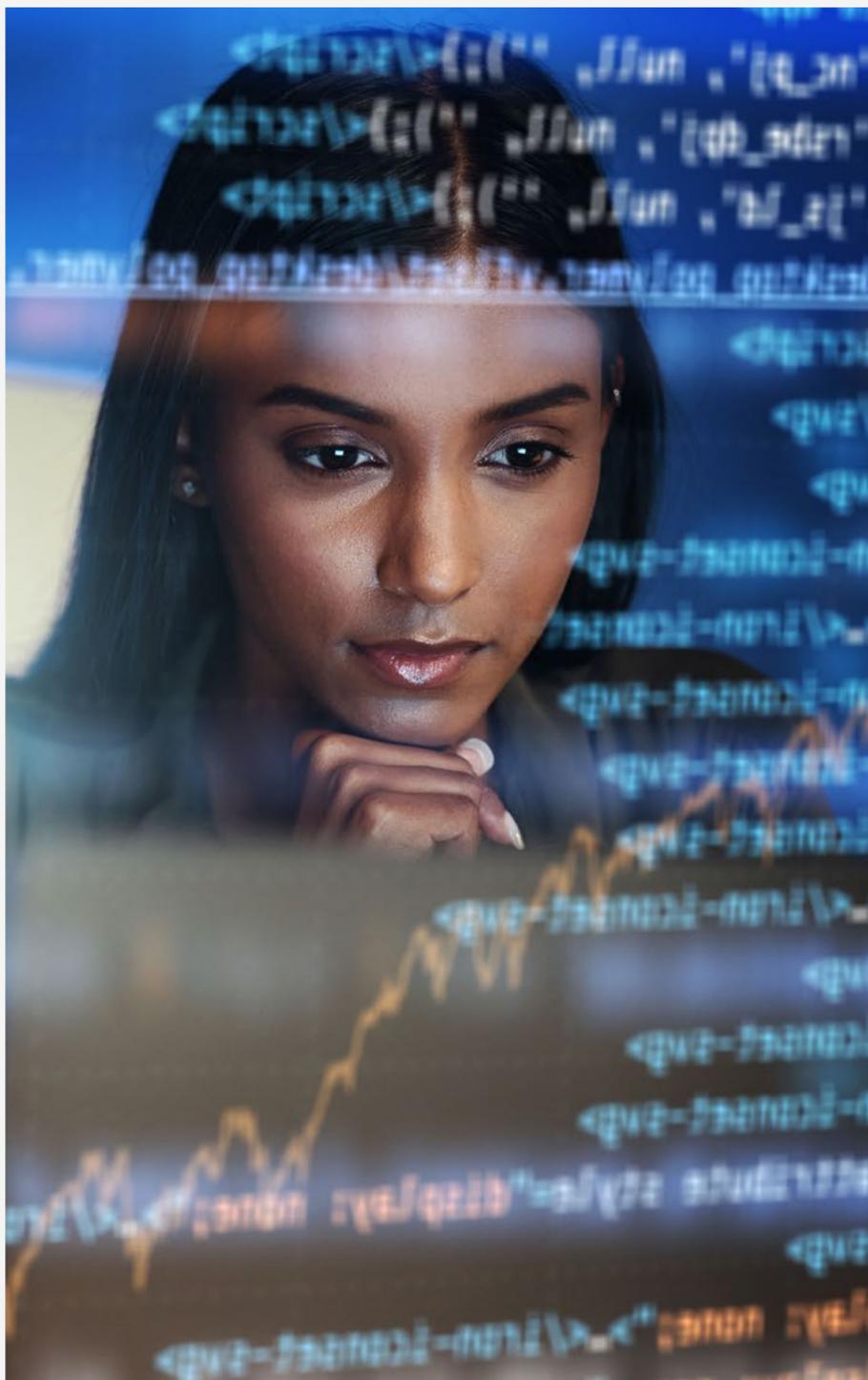
de la cultura de prevención a través de seguros como el de desempleo.

Destacamos los siguientes hitos del año:

Alivios financieros digitales: Brindamos a nuestros clientes opciones rápidas y seguras para mitigar dificultades económicas facilitando la autogestión de pagos.

Cuenta Joven: Incrementamos en 400 % la bancarización temprana que ha beneficiado a más de 30.000 niños y jóvenes.

Digitalización de seguros: Se realizaron más de 70.000 contrataciones, con más de 2.5 millones en primas y el pago de aproximadamente USD 31.5 millones en siniestros relacionados con nuestros seguros.



Nuestras políticas y compromisos relacionados con la innovación y transformación digital se basan en varios principios claves:

- **Planificación estratégica y visión a largo plazo:** Alineación interna entre equipos de trabajo, análisis de riesgos y definición de métricas claras.
- **Diseño centrado en las personas.**
- **Gestión del cambio:** Comunicación efectiva y capacitaciones continuas entre equipos.
- **Desarrollo de equipos de alto desempeño:** Fomento de equipos de innovación.
- **Ética:** Protección de datos y transparencia.
- **Tecnología y herramientas:** Mantenimiento y actualizaciones constantes.

Cada iniciativa de innovación digital pasa por un riguroso control de riesgos, evaluando aspectos como tecnología, procesos operativos, continuidad de negocio, tratamiento de datos y ciberseguridad.

Implementamos planes de acción para mitigar riesgos y respondemos proactivamente ante cualquier eventualidad.

Para prevenir y mitigar cualquier contingencia invertimos en tecnologías robustas como sistemas de seguridad, capacitaciones continuas y planes de respuesta ante incidentes.

Seguimos un proceso iterativo para monitorear la eficacia de nuestras iniciativas:

- 1.- **Etapa de un producto mínimo viable:** Despliegue controlado con un grupo reducido de usuarios para detectar fallos tempranos.
- 2.- **Liberación del piloto:** Evaluación de indicadores claves con una base más amplia de clientes.

3.- Masificación: Liberación masiva y monitoreo de métricas.

4.- Monitoreo post - producción: Seguimiento continuo para evaluar el desempeño y asegurar que se cumplan los objetivos.

Además, utilizamos OKRs y KPIs para medir el progreso de nuestras iniciativas. Estos indicadores nos permiten hacer un seguimiento preciso de sus impactos asegurándonos que sean positivos para nuestros clientes y el mercado.

Una de las principales lecciones aprendidas en la prevención de impactos no deseados es que siempre priorizamos las acciones que generen un valor real para nuestros clientes. Esta lección ha sido incorporada en las políticas operativas para asegurar que cada iniciativa esté alineada con sus necesidades.

Finalmente, fomentamos la participación de nuestros grupos de interés; la cuál es fundamental en el diseño de las estrategias de transformación digital que desarrollamos.

Hemos incorporado sus opiniones en la definición de productos y servicios, así como en la evaluación de la eficacia de las medidas adoptadas.

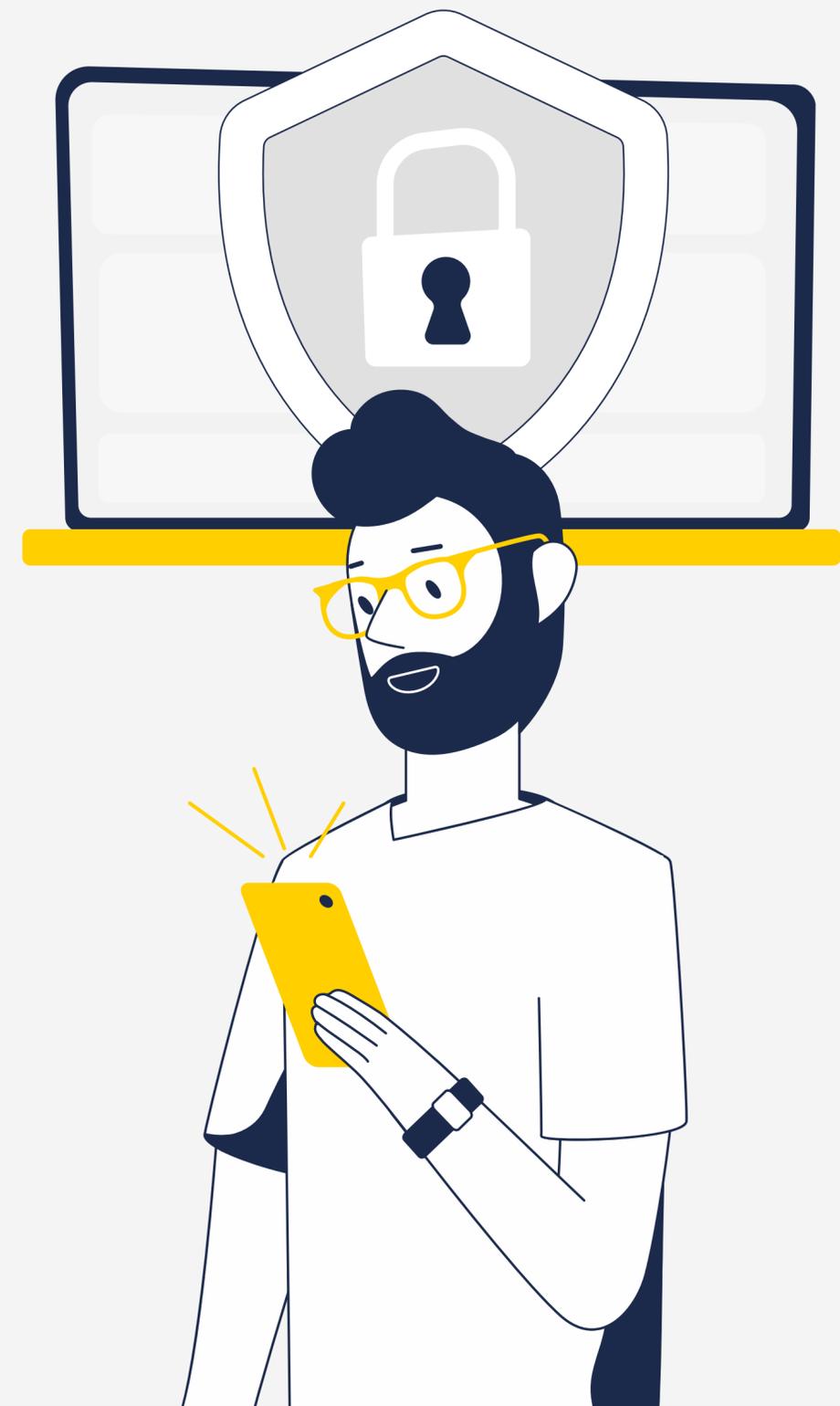
Esta colaboración nos permite ajustar nuestras iniciativas y asegurar que tengan un impacto positivo en todos los involucrados.

Para más información sobre nuestras cifras relacionadas a innovación digital puede dirigirse al acápite Nuestro Banco del Informe Anual del Banco en la página xx.

2.5. Riesgos de ciberseguridad y protección de datos

[GRI 3-3][FN-CB-230a.2][FN-CF-220a.1]

La ciberseguridad y la protección de los datos son fundamentales para nosotros, dado que la industria financiera está expuesta a una amplia gama de ciberamenazas.



Un incidente de ciberseguridad podría generar interrupciones en nuestros canales y servicios, afectando a nuestros clientes y a aproximadamente el 30 % de los usuarios del sistema financiero nacional que transaccionan a través de nuestros canales digitales.

Esto pondría en riesgo tanto la confianza de nuestros clientes como nuestra estabilidad operativa.

Hemos establecido un proceso para el gobierno y gestión de ciber inteligencia, que recopila información sobre amenazas y tipos de ataques para anticipar y mitigar riesgos.

Este proceso permite dirigir la información a las áreas correspondientes, realizando pruebas periódicas para evaluar la preparación del Banco ante posibles ciberataques.

El manejo adecuado de los riesgos de ciberseguridad y protección de los datos tiene un impacto positivo al asegurar la continuidad de los servicios bancarios y proteger la información de nuestros clientes, lo que, a su vez, fortalece la confianza en el sistema financiero.

Sin embargo, un incidente de ciberseguridad podría tener impactos negativos significativos, interrumpiendo el acceso a nuestros servicios, afectando la economía de nuestros clientes y vulnerando la privacidad de los datos personales. Proteger estos datos es fundamental para salvaguardar los derechos humanos de nuestros clientes y prevenir cualquier mal uso de información.

A través de canales digitales amigables ofrecemos acceso a los servicios financieros a grupos sociales vulnerables, que cuentan con la asesoría de nuestros ejecutivos que están en campo y en agencias, así como de diferentes acciones de educación financiera. Esto requiere un enfoque aún más riguroso en la protección de datos, tanto para nuestros clientes como para las relaciones comerciales con proveedores y terceros, asegurando que todos los involucrados respeten nuestras políticas y las normativas de privacidad y ciberseguridad.

Por ello, mantenemos acuerdos con proveedores para garantizar su cumplimiento con la legislación vigente y las mejores prácticas de seguridad.

En Banco Pichincha, hemos establecido políticas y procedimientos orientados a proteger los datos e información de nuestros clientes, colaboradores y otras partes interesadas. Contamos con una metodología de gestión de riesgos y una serie de políticas claves, como la Protección de Datos Personales, Gestión de Campañas de concientización, Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

La Gerencia de Ciberseguridad mejora continuamente sus procesos, basándose en marcos de referencia internacionales como la ISO 27001 y NIST⁵, y la normativa nacional.

Medidas para la prevención de riesgos de ciberseguridad

- Implementación de herramientas avanzadas para detectar ciberamenazas.
- Programas de capacitación continua para mejorar nuestra capacidad interna en ciberseguridad.

⁵ El NIST (National Institute of Standards and Technology) es una agencia del Departamento de Comercio de los Estados Unidos que se encarga de desarrollar y promover estándares, directrices y mejores prácticas en diversas áreas, incluida la tecnología, la ciencia y la seguridad. En el contexto de ciberseguridad, el NIST es reconocido mundialmente por sus marcos de referencia y directrices para la gestión de riesgos, protección de la información y mejora de la seguridad en sistemas tecnológicos.

- Realización de pruebas periódicas para aumentar la capacidad de detección de ciberamenazas y asegurar una respuesta eficaz.
- Mejora en los procesos de respuesta ante ciber incidentes , con una coordinación eficiente entre las áreas intervinientes, adaptados a la naturaleza del evento.
- Automatización de la respuesta ante ciber incidentes potenciales para minimizar tiempos de reacción y garantizar una acción inmediata.
- Monitoreo constante de logs⁶ a través del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), lo que nos permite identificar proactivamente posibles intrusiones no autorizadas en nuestros sistemas y proteger la información de manera oportuna.

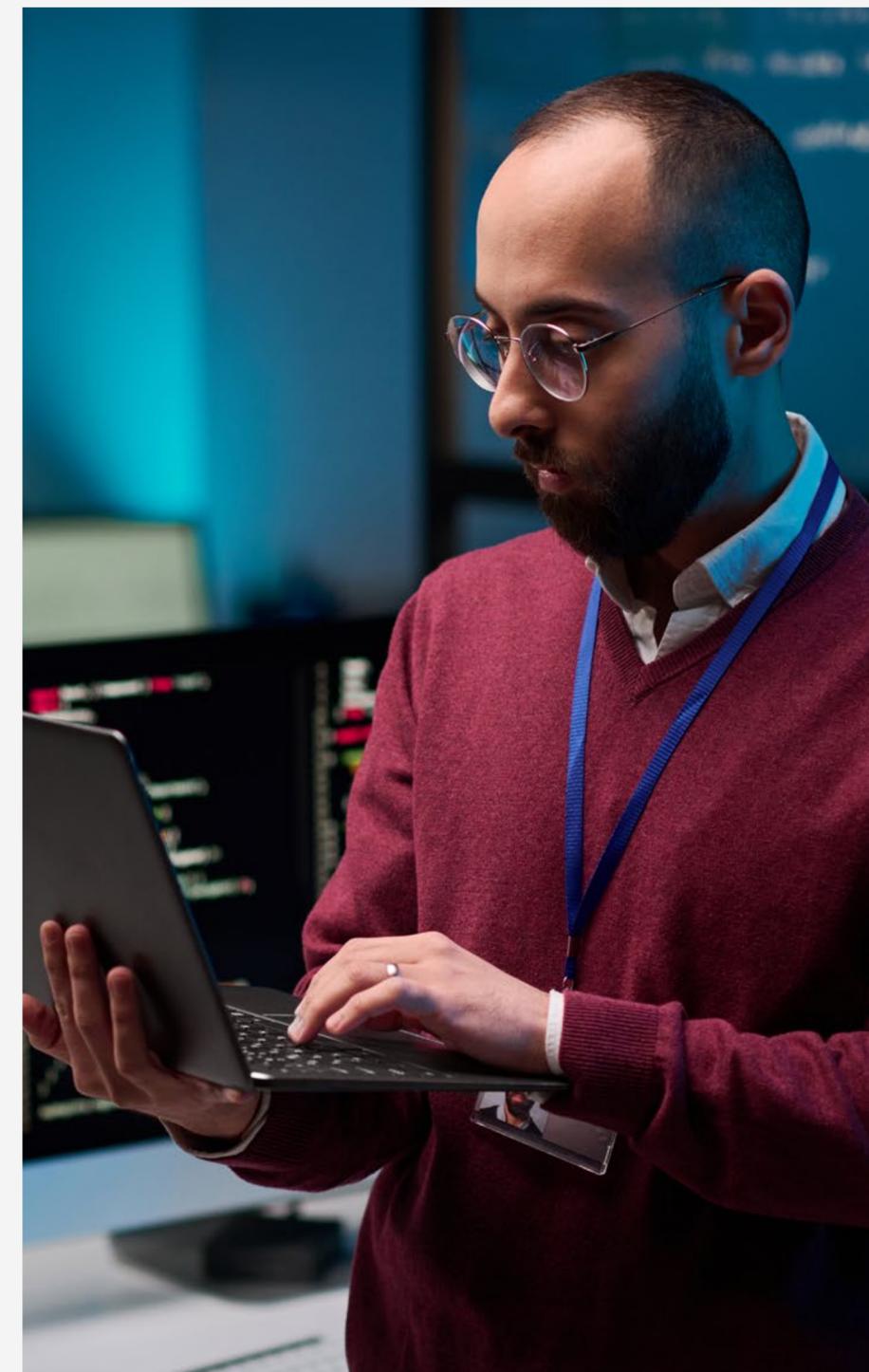
El área de Gobierno de Ciberseguridad tiene un proceso transversal que nos permite diseñar, medir y monitorear indicadores relacionados con la ciberseguridad y la seguridad de la información, asegurando que nuestras medidas sean efectivas en todo momento.

Medimos indicadores como: vulnerabilidades detectadas, tiempo de resolución de incidentes, nivel de concientización y capacitación en ciberseguridad entre el personal, cobertura de agentes de monitoreo en *endpoints*.

Evaluamos mensualmente la eficacia de nuestras medidas, observando tendencias positivas en todos los indicadores.

Estos resultados se presentan al Comité de Seguridad de la Información y Ciberseguridad cada dos meses para su revisión y toma de decisiones.

La participación de nuestros grupos de interés, incluidos clientes, colaboradores y proveedores, ha sido fundamental para la implementación de medidas de protección de datos.



⁶ Son los registros o bitácoras de eventos generados por sistemas informáticos, aplicaciones, redes y dispositivos. Estos registros contienen información detallada sobre las actividades y operaciones que ocurren en un sistema.

Su preocupación por la seguridad de la información ha influido directamente en la creación de nuestras políticas de ciberseguridad. Estas medidas han reforzado la confianza de nuestros clientes y mejorado nuestra reputación organizacional, lo que nos ha permitido mantener una estabilidad a largo plazo y cumplir con las expectativas de protección y cumplimiento normativo.

Tratamiento de datos personales

Al finalizar este año, 4'978.405 al 26 de diciembre 2024 de clientes titulares de cuentas han dado su consentimiento para el tratamiento de datos personales, que permiten usos secundarios.

En Banco Pichincha contamos con la **Política General de Protección de Datos Personales**, publicada en nuestro sitio web, que establece los parámetros, objetivos, alcance y obligaciones bajo los cuales nos acogemos a los preceptos de la **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales** del país. Es aplicable para clientes, usuarios, trabajadores, proveedores, accionistas y demás personas relacionadas.

Además, disponemos del **Aviso de Privacidad para Canales Electrónicos**, que informa a clientes y usuarios sobre el tratamiento de sus datos personales cuando utilizan nuestros canales electrónicos, como el sitio web, Banca Web, Banca Móvil y la aplicación Deuna.

El consentimiento de los titulares, es una autorización libre y voluntaria que puede ser proporcionada a través de canales físicos (agencias) o electrónicos (Banca Móvil y Banca Web) mediante la aceptación de la Autorización para el Tratamiento de Datos Personales.

En estos documentos, detallamos las principales finalidades para el tratamiento de los datos personales de los titulares.

- **Política General de Protección de Datos Personales.**
- **Aviso de Privacidad para Canales Electrónicos.**



2.6. Gestión de quejas y reclamos

[GRI 418-1][FN-CB-230a.1][FN-CF-270a.4][FN-CF-220a.2][FN-CF-230a.2] [BP4]

En 2024 hemos disminuido la cantidad de reclamos gracias a los esfuerzos constantes que realizamos. Pasamos de una tasa de reclamos de 0,022 % en 2023 a una de 0,014 % en 2024.

Gestión de reclamos					Gestión de reclamos				
Canal	Tipo de transacción	No. de transacciones		Variación anual	Canal	Tipo de transacción	No. de transacciones		Variación anual
		2023	2024				2023	2024	
Banca Web	Transferencias	12.864.706	11.327.841	-11,95%	Transacciones en Corresponsales No Bancarios	Depósitos	63.402.740	71.233.627	12,35%
	Pagos	5.791.707	2.088.202	-63,94%		Pagos	13.232.770	2.170.694	-83,60%
	Productos	140.144	107.328	-23,42%		Recaudaciones	12.778.221	12.787.934	0,08%
Banca Móvil	Transferencias	434.936.565	708.433.997	62,88%		Retiros	57.149.380	69.170.912	21,04%
	Pagos	38.121.720	58.155.290	52,55%		Servicios	114.551	129.773	13,29%
Cajas	Depósitos	30.040.179	29.592.220	-1,49%	Medios de pago	Consumos tarjeta de débito	97.480.688	119.224.210	22,31%
	Pagos	6.817.083	172.150	-97,47%		Consumos tarjeta de crédito	40.142.480	44.463.517	10,76%
	Recaudaciones	6.657.018	5.651.309	-15,11%	Total de transacciones	967.467.139	1.288.051.262	33,14%	
	Retiros	16.507.314	16.497.349	-0,06%		Total de reclamos	216.127	186.585	-13,67%
	Servicios	7.440	4.444	-40,27%		Indicador	0,022%	0,014%	-35,16%
Autoservicios	Depósitos	16.241.529	15.633.360	-3,74%					
	Recaudaciones	460.458	335.161	-27,21%					
	Retiros	114.411.189	120.337.799	5,18%					
	Transferencias	4.274	3.009	-29,60%					
	Productos	164.983	531.136	221,93%					

De un total de 186.585 reclamos, 1.828 fueron presentados a través del Defensor del Cliente, es decir, el 0,97 % de los cuales el 100 % fueron investigados por el Defensor y se encuentran resueltos. El valor total pagado en relación con estos reclamos es de \$45.200,69.

Reclamos presentados a la Defensoría del Cliente	
Categorías	No. de casos
Tarjeta de crédito	471
Transferencias	344
Tarjeta de débito	257
Retiros	214
Depósitos	147
Otros	395
Total	1.828

Durante el 2024 no hemos tenido incidentes de pérdida de datos ni tampoco hemos recibido reclamaciones fundamentadas sobre violaciones a la privacidad de los clientes ni casos de pérdida o filtración de datos, reclamos relacionados a temas ambientales y sociales por parte de clientes, terceros que hayan sido corroboradas por nuestra organización, ni por parte de autoridades regulatorias.

En este sentido, durante 2024, no hemos enfrentado ningún proceso judicial relacionado con la privacidad de nuestros clientes, por lo que no hemos incurrido en pérdidas monetarias como resultado de procedimientos judiciales en este ámbito.

En 2024 registramos pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas de crédito que ascienden a US\$ 2'219.010 y pérdidas por fraude externo por consumos de tarjetas de crédito y débito por US\$1.517.222.

Fraudes relacionados a tarjetas	
Fraudes relacionados con tarjetas con ausencia de tarjeta (internet, correo, teléfono)	Monto
Fraude externo por consumos de tarjetas de crédito en un entorno no presencial.	\$718.121
Fraude externo por consumos de tarjetas de débito en un entorno no presencial.	\$647.378

Fraude con presencia de tarjeta*	Monto
Fraude con presencia de tarjetas de crédito	\$79.791
Fraude externo por consumos de tarjetas de débito.	\$71.930
Total	\$1.517.222

*Uso no autorizado de una tarjeta física durante una transacción en un entorno presencial con un comerciante, por ejemplo.



Capítulo 3

- Finanzas sostenibles, impacto social y ambiental

Cifras destacadas

[GRI 2-6]

Estamos comprometidos con el desarrollo de la sociedad y la protección del planeta		
Enfoque social y ambiental		
<p>+USD \$947 millones desembolsados en mujeres</p>	<p>7.949 usuarios activos de nuestra aplicación móvil tienen discapacidad visual</p>	<p>+200 mil personas recibieron educación financiera</p>
<p>+USD \$1.700 millones en remesas que impulsan familias</p>	<p>733.164 nuevas cuentas abiertas(sin costo)</p>	<p>+USD \$540 millones de compras a proveedores locales</p>
<p>USD \$396 millones colocados en Biocréditos</p>	<p>USD \$2.376 millones en cartera de agronegocios</p>	<p>+USD \$7.5 millones de inversión en la comunidad</p>

3.1. Inclusión y capacidades financieras

[GRI 3-3][FS14][FN-CB-240a.3]

La inclusión y la educación financiera son componentes clave de la estrategia de sostenibilidad de Banco Pichincha. Fomentar el acceso equitativo a los servicios financieros y fortalecer la cultura y las competencias financieras de nuestros clientes contribuye al desarrollo económico y social de las comunidades en las que operamos.

Durante varios años, hemos trabajado en la inclusión financiera mediante metodologías especializadas y cercanas, como por ejemplo las utilizadas en el segmento de microfinanzas grupal e individual. Además, hemos fortalecido año a año nuestra red de Corresponsales No Bancarios y canales digitales, con el objetivo de ampliar la cobertura de nuestros servicios y contribuir a la bancarización de las personas en todo el territorio nacional.

Sin embargo, enfrentamos desafíos para fortalecer nuestra presencia en zonas afectadas por situaciones de violencia, la presencia de grupos delictivos y el narcotráfico. Sabemos que las personas no bancarizadas sufren impactos negativos debido a la falta de oportunidades financieras, extorsión y vulneración de sus finanzas.

Ante esta situación, seguimos innovando con nuevos y fortalecidos canales de atención. Además, asesoramos y brindamos educación financiera a nuestros clientes para evitar el riesgo de sobreendeudamiento, siempre alineados con la Normativa de la Superintendencia de Bancos sobre Cumplimiento de Educación Financiera.

Beneficios de la inclusión y educación financiera

Acceso a oportunidades: La inclusión financiera ofrece a las comunidades vulnerables acceso a servicios como cuentas bancarias, créditos y seguros,

abriendo oportunidades económicas, educativas y laborales.

Empoderamiento personal y social y desarrollo de habilidades: La educación financiera permite a las personas tomar decisiones informadas sobre su dinero y su negocio, planificar su futuro, mejorar su calidad de vida y bienestar.

En este sentido, hemos implementado medidas de mitigación:

- Contratamos una nueva plataforma digital para masificar el acceso a educación financiera, especialmente para los segmentos que hemos priorizado.
- Fortalecemos las capacidades de nuestros ejecutivos de microfinanzas para que apoyen en la toma de decisiones financieras, especialmente a aquellos clientes que abren una cuenta por primera vez.

- Ofrecemos charlas presenciales de educación financiera a grupos priorizados, a clientes y no clientes.
- Implementamos un módulo normativo para todos nuestros colaboradores, en el cual se resalta la importancia de buenas prácticas financieras y apoyamos a grupos sobreendeudados.

Acceso a servicios financieros

En 2024, abrimos sin costo 733.164 cuentas para nuevos clientes, lo que les permitió acceder a nuestros productos y servicios. Durante el mismo período, cerramos 82.130 cuentas, igualmente sin costo.

Autonomía financiera para personas con discapacidad

En 2024 continuamos avanzando en el desarrollo de funcionalidades de la aplicación Banca Móvil para que los clientes con discapacidad visual puedan solventar sus necesidades financieras de manera autónoma y segura, facilitando, entre otras, el uso de códigos QR y la recepción de remesas.

7.949

personas con discapacidad visual, cuya afectación varía entre el **75% y el 100%**, son usuarios activos de nuestra aplicación, lo que representa el **40%¹ de esta población.**

3.1.1. Productos con enfoque social

[GRI 3-3][BP1] [FS7]

Durante este año continuamos fortaleciendo el desarrollo de productos que abordan problemáticas socio económicas como el apoyo al desarrollo de los migrantes y sus familias, los negocios liderados por mujeres y los créditos para el sector agrícola.

A través del diseño de estos productos, servicios, canales y una oferta no financiera enfocados en estos nichos brindamos soluciones accesibles que generan impacto positivo en comunidades vulnerables, emprendedores y personas que no están incluidas en el sistema financiero.



Gestión de remesas

Cerca de **780.000 compatriotas** en el exterior, por medio de Banco Pichincha, aportaron más de **USD \$1.700 millones** por concepto de remesas, ayudando a dinamizar la economía ecuatoriana e incrementar el poder adquisitivo de los hogares de menor ingreso.

¹ Los datos han sido calculados con base en el censo de 2022, en el que se reportan 19.693 personas con discapacidad visual, cuya afectación varía entre el 75% y el 100%.

En Banco Pichincha sabemos que las remesas juegan un papel crucial en el sustento de muchas familias ecuatorianas y entendemos lo importante que es para nuestros clientes que el dinero llegue de forma segura y eficiente.

Queremos garantizar que las remesas se utilicen de la mejor manera posible, evitando errores en el proceso y guiando a los destinatarios para que puedan aprovechar al máximo sus recursos.

Por eso, hemos implementado diversas medidas para asegurar el correcto uso de nuestros servicios minimizando riesgos como la desinformación que puede llevar a posibles fraudes o errores en el registro de cuentas y ocasionar la pérdida de la remesa.

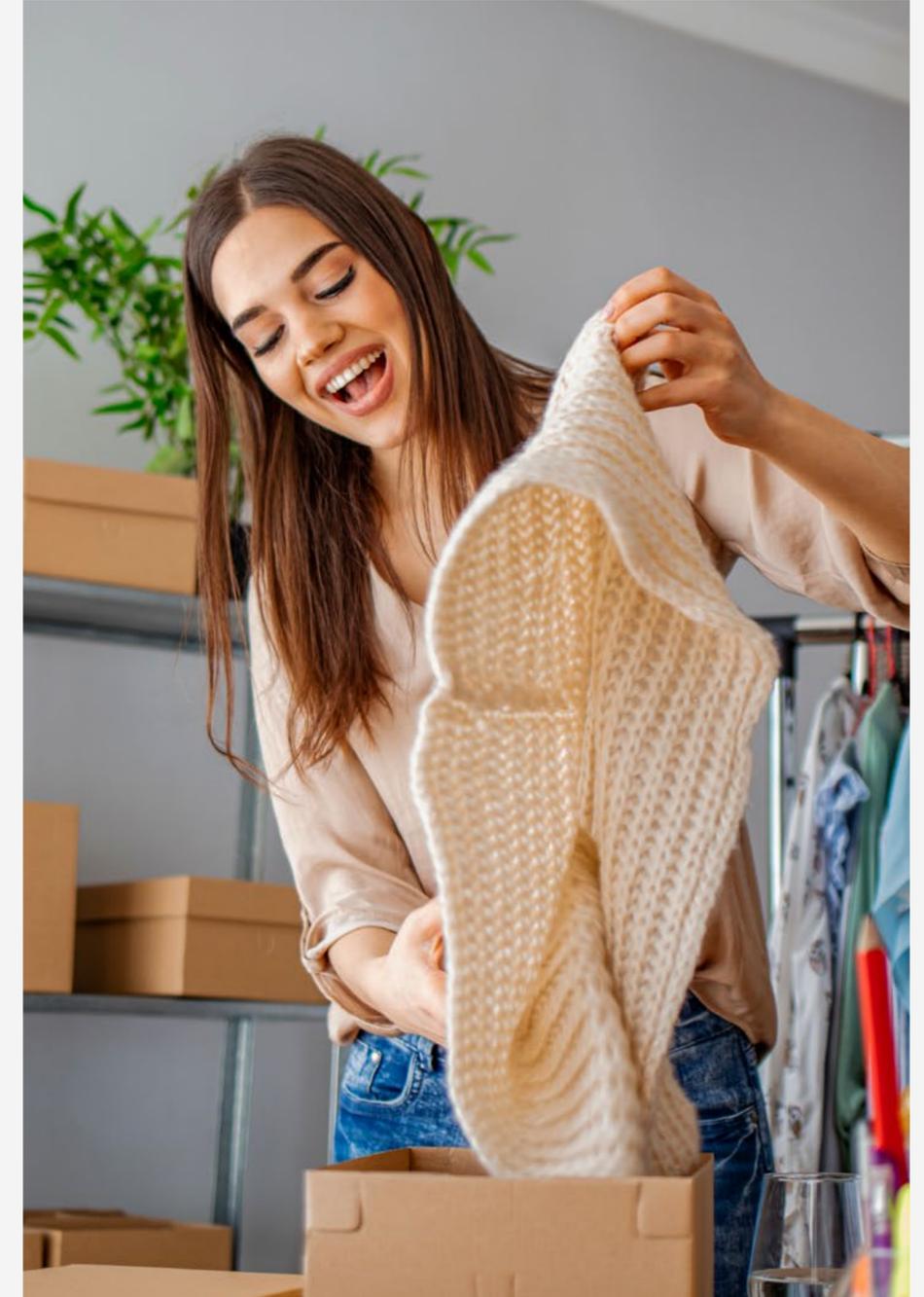
Para atender estos riesgos Banco Pichincha ha implementado diversas acciones:

- Análisis comparativos periódicos de precios de distintos actores en el envío de remesas para homologar tarifas.

- Escucha a los migrantes en el exterior para comprender sus necesidades y análisis de indicadores de experiencia para mejorar nuestros procesos y productos.
- Alianza estratégica con el consulado de Queens, para acercarnos más a los migrantes y resolver dudas sobre el envío de remesas.
- Campañas de marketing, como sorteos y promociones sin costo transaccional, que han beneficiado a los clientes y mejorado el bienestar de sus familiares.
- Monitoreo de indicadores como el NPS y el volumen de remesas recibidas.

Compromiso con las mujeres

Nuestra estrategia Ser Impulso Mujer fortalece el tejido empresarial de las mujeres, promoviendo su empoderamiento económico y participación en el mercado.



Para ello, implementamos programas de capacitación en finanzas personales, manejo de deudas, herramientas digitales, gestión empresarial y marketing digital, diseñados específicamente para ellas.

Facilitamos el acceso a productos financieros adaptados, como cuentas de ahorro sin costo y créditos flexibles, eliminando barreras y simplificando procesos. Apoyamos la transición de mujeres emprendedoras de microfinanzas a Pymes que complementamos con redes de mentoría para fomentar la colaboración y el crecimiento sostenible de sus negocios.

"Ser Impulso Mujer"

8.575 clientes nuevas formadas en microfinanzas.

128 negocios liderados por mujeres crecen y avanzan del segmento Microfinanzas u otro a Pymes.

755 Pymes lideradas por mujeres cuentan con Deuna como medio de pago.

El **55 %** de nuestros clientes de microfinanzas son mujeres.

Para obtener más información sobre el desempeño de la cartera del Segmento Microempresa Mujer, consulte el Anexo XX.

Productos pensados en microempresarios

Operaciones y productos del activo de Microfinanzas Individual

Región	Detalle	2023	2024
Capital de trabajo	Crédito para financiar necesidades de capital de trabajo.	174.681	156.766
Activo fijo	Crédito para financiar necesidades de inversión en activos fijos.	10.770	9.260
Consumo	Crédito para financiar necesidades de consumo.	3.944	4.486
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.	24	14
Total		189.419	170.526

Operaciones y productos del activo de Microfinanzas Grupal

Producto	Detalle	2023	2024
Crédito caja grupal	Destinado a necesidades de inversión de capital de trabajo y/o activo fijo a los clientes que son parte del perfil de grupo Caja Grupal.	60.121	71.994
Crédito grupo en desarrollo	Destinado a necesidades de inversión de capital de trabajo y/o activo fijo a los clientes que son parte del perfil de Grupo en Desarrollo.	21.111	17.093
Crédito agrícola	Destinado a necesidades de inversión en actividades agrícolas de ciclo corto.	177	72
Crédito pecuario	Destinado a necesidades de inversión en actividades pecuarias.	428	254
Crédito temporada	Producto tipo multipropósito, destinado a cubrir las diferentes necesidades de los clientes.	2.510	3.273
Total		84.347	92.686

Operaciones y productos del pasivo de Microfinanzas Grupal

Producto	Detalle	2023	2024
Cuenta de ahorros microcrédito grupal	Dirigido a grupos cuyo objetivo es satisfacer necesidades de ahorro y pago de cuotas de los grupos.	6.862	5.807
Certificado de inversión	Producto de inversión dirigido a clientes que son miembros de grupos.	19.181	19.545
Cuenta de ahorros electrónica	Destinado a necesidades de ahorro y pago de cuotas de manera personal.	18.904	24.075
Total		44.947	49.427

3.1.2. Educación financiera

[FS16]

La educación financiera es esencial para empoderar a las personas y comunidades. Banco Pichincha les ayuda en la toma de decisiones informadas sobre la administración de sus recursos y negocios.

A pesar de las barreras culturales y de conectividad en zonas rurales, logramos llevar educación financiera mediante programas presenciales con enfoques adaptados a las necesidades locales.

Además, potenciamos los recursos virtuales para masificar el acceso a esta información.

En 2024, alcanzamos a

312.188

beneficiarios de programas enfocados en mejorar sus conocimientos financieros y habilidades prácticas.



En 2024 destacamos las siguientes acciones:

- Brindamos educación financiera a 29.237 como parte de nuestra iniciativa "Público en general" beneficiando a personas que no son nuestros clientes y ampliando nuestro impacto.

² Para revisar los canales de comunicación que usamos con cada grupo de interés puede visitar el Capítulo 5.

- Lanzamiento de una herramienta digital que combina aprendizaje lúdico y planificación financiera, con la que llegamos a **1.784** universitarios.

Estas iniciativas buscan fortalecer la inclusión financiera y reducir el riesgo de sobreendeudamiento, ampliando nuestro alcance a comunidades vulnerables, especialmente jóvenes, mujeres y zonas rurales. Hemos llegado a 223.990 microempresarios a quienes hemos apoyado en su desarrollo y seguridad financiera.

Beneficiarios por grupo objetivo	
Joven	1.784
Microfinanzas	272.155
CNBs	7.007
Roleros	1.605
Agro	400
Público en general	29.237
Total	312.188

3.1.3. Desarrollo para las comunidades

[BP2]

Programa Sumar Juntos por el Agua

Trabajamos para mejorar las condiciones de vida en las comunidades rurales de Ecuador a través del acceso a agua potable.

En 2024 entregamos 14 sistemas de agua potable y capacitamos a las juntas administradoras en la operación y mantenimiento de los sistemas. Impulsamos la protección de fuentes hídricas y el manejo financiero eficiente lo que reduce la desnutrición crónica infantil y mejora la calidad de vida de las comunidades.

Más de **5.500 personas** beneficiadas en 16 comunidades de 5 provincias.



34% son mujeres.
39% son hombres.
27% niñas y niños.



1.741
personas accedieron a agua potable por primera vez.

En 2025 buscaremos impactar a más de 71.000 personas con la instalación de 59 sistemas de agua potable.

Voluntariado Pichincha

Con nuestro programa de voluntariado retribuimos la confianza de los ecuatorianos y generamos cercanía con la comunidad. Destacamos las siguientes acciones:

- Educación financiera en comunidades urbanas y rurales.
- Transformación de espacios comunitarios para beneficiar principalmente a niños y jóvenes.
- Charlas de sensibilización sobre violencia de género.
- Lucha contra el hambre en unión con el Banco de Alimentos.
- Primer voluntariado re agro que rescató alimentos en varias haciendas de Puéllaro con los que se hizo la donación de canastas a familias en situación de vulnerabilidad.

10 jornadas de voluntariado realizada



856
beneficiarios



900
árboles sembrados



370
voluntarios
participantes
entre colaboradores
y sus familias

Jornadas de reforestación con **árboles nativos** en áreas afectadas por incendios forestales.

Becas educativas

Aportamos al desarrollo educativo del país a fin de reducir las barreras que impiden el acceso y la permanencia en la educación de personas con recursos limitados.

Apoyamos a estudiantes y profesionales mediante la entrega de becas, en colaboración con instituciones educativas aliadas.

3.741
becas entregadas

169
instituciones educativas aliadas

Programa Fomento Deportivo

Contribuimos al apoyo de jóvenes deportistas a través del programa Fomento Deportivo, impulsado por la Fundación Crisfe con el apoyo de Banco Pichincha.

Su objetivo es promover el desarrollo integral de deportistas de diferentes disciplinas en Ecuador, acompañando su trayectoria de vida personal y profesional.

El team Banco Pichincha – Crisfe en 2024 acompañó a 16 deportistas de alto rendimiento.

El programa apoya a deportistas a partir de los 12 años hasta la etapa de retiro deportivo, con el fin de que puedan generar un proyecto de vida posterior a su carrera deportiva. Nuestro acompañamiento incluye apoyo educativo para culminar el bachillerato, educación financiera, residencia, entre otras cosas.

En 2024 el programa incluyó a 330 deportistas distribuidos de la siguiente manera:

- 86 becarios de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- 15 deportistas de alto rendimiento.
- 1 deportista con discapacidad.
- 1 equipo de rugby inclusivo "Yaguares" (194 personas).
- 30 becas educativas deportivas CDP.
- 4 becas educativas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Logros destacados

13

Deportistas lograron sus títulos de bachiller al graduarse de tercero de bachillerato. Fueron la primera promoción.

41

Adolescentes, entre 13 a 17 años, recibieron vivienda y alimentación para complementar su formación.

86

Futbolistas hombres y mujeres, recibieron educación desde 7mo año EGB hasta 3ro de bachillerato.

Resultados deportivos en 2024

25 medallas de oro ganadas

15 medallas de plata ganadas

7 medallas de bronce ganadas

85

Informe Anual
Finanzas sostenibles

3.2. Gestión del cambio climático

[GRI 3-3][GRI 201-2] [DJ 2.6.4][DJ 2.6.6]

En Banco Pichincha reconocemos la importancia de contribuir a la lucha contra el cambio climático. Por ello, contamos con una estrategia que busca mitigar la emisión de gases de efecto invernadero, tanto en nuestras propias operaciones como en las actividades que financiamos a nuestros clientes.

Internamente realizamos la medición de la huella de carbono, cuantificando las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de impacto directo, como el consumo de combustibles y el uso de nuestra flota de transporte y, de impacto indirecto como viajes de negocio, consumo de electricidad y transporte de mensajería.

Además, cuantificamos las emisiones financiadas aplicando la metodología PCAF² y la herramienta JIM³ que en 2024 suman 1.279.605 toneladas de CO₂e.

Compromisos con el cambio climático

Somos miembros de la Net-Zero Banking Alliance y nos comprometemos a lograr cero emisiones netas para 2050. Nos alineamos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible especialmente con el **ODS 13 Acción por el clima.**

Alcance 1, 2 y 3 de emisiones financiada

	2023	2024
Emisiones absolutas	1.031.487 tCO ₂ e	1.279.605 tCO ₂ e
Intensidad de las emisiones	248 tCO ₂ e/USD	247 tCO ₂ e/USD
Cobertura del stock de la cartera	40%	40%



² Partnership for Carbon Accounting Financials.
³ Joint Impact Model

Desglose de las emisiones financiadas absolutas

CIU Nivel 1	Sector económico	Stock de cartera	Emisiones alcance 1, 2 y 3 (ton CO2e)	% emisiones alcance 1, 2 y 3
A	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.	546.884.923	382.088	30%
C	Industrias manufactureras Comercio al por mayor y menor.	720.858.637	263.506	21%
G	Reparación de vehículos automotores y motocicletas.	1.972.810.429	205.747	16%
H	Transporte y almacenamiento.	165.675.087	150.519	12%
N	Actividades de servicios administrativos y de apoyo.	518.484.398	68.216	5%
E	Distribución de agua, alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento.	7.780.281	47.201	4%
	Otros sectores.	1.257.818.970	162.328	13%

En cuanto a la gestión con los clientes, a través de productos financieros sostenibles, buscamos mitigar los riesgos climáticos que afectan al planeta y a la estabilidad económica de sus negocios.

Mediante el diseño de productos con enfoque en la preservación del ambiente, a través del uso

eficiente de recursos y prevención de la contaminación, ayudamos a los clientes a adaptarse al cambio climático, reducir sus emisiones mediante financiamiento en proyectos bajos en carbono, generar resiliencia y mejorar su desempeño financiero.

Los impactos negativos potenciales surgen de las relaciones con clientes empresariales, los prevenimos mediante el análisis de riesgos socioambientales previos al crédito, usando el *Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)*.

El SARAS evalúa amenazas, riesgos y oportunidades climáticas mediante la gestión climática de nuestros clientes y su geolocalización.

Asesoramos a clientes sobre la mitigación y gestión de riesgos ambientales y sociales de sus negocios y cumplimiento de la normativa nacional a través de planes de acción denominados Compromiso Ambiental y Social (CAS) con plazos verificables.

Para asegurar el cumplimiento y eficacia monitoreamos semestralmente el cumplimiento de los CAS.

Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

En la Estrategia de Cambio Climático analizamos los riesgos físicos y de transición de los impactos potenciales en los clientes y en el banco.

Los riesgos físicos son aquellos impactos directos del cambio climático como huracanes, sequías, inundaciones, aumento del nivel del mar, alteraciones en el clima, que pueden afectar infraestructuras, recursos naturales y actividades económicas.

Los riesgos de transición incluyen cambios en políticas climáticas, preferencias del mercado y avances tecnológicos.

Hemos identificado los siguientes riesgos que nos permiten fortalecer nuestra estrategia:

Riesgos físicos				
			Impacto financiero	
			Tipo de riesgo	Descripción
No.	Amenaza	Riesgos agudos		
1	Sequía	Aumento de la incidencia y severidad de sequía.	Crediticio Liquidez	Incremento de probabilidad de impago de los clientes debido a la depreciación de bienes y pérdida de ingresos.
2	Heladas	Aumento de la incidencia y severidad de heladas.		Disminución del valor de los activos, aumento en la demanda de fondos líquidos y el incremento del riesgo por refinanciación.
No.	Amenaza	Riesgos crónicos		
3	Aumento de días con lluvias extremas	Cambios en los patrones de precipitación.	Operacional	Interrupciones en las cadenas de valor y cierre temporal de empresas para reparaciones o trabajos de transformación debido a las bajas temperaturas, daños en la infraestructura, lluvias intensas, etc.
4	Aumento de la temperatura media	Aumento de la temperatura media.		

Riesgos de transición

		Impacto financiero	
		Tipo de riesgo	Descripción
No.	Riesgos regulatorios y legales		
1	Cambios en la política climática	Crediticio	Incremento de costos operativos de las contrapartes debido a una política climática más estricta, lo que supone un mayor riesgo de impago. Materialización de pérdidas financieras por la exposición de clientes que no están preparados para una política climática más estricta que se espera que se aplique como parte de la transición a las bajas emisiones de carbono.
		Operacional	Requerimientos para medir y proveer información ambiental conlleva costos operativos adicionales.
No.	Riesgos asociados al mercado		
2	Reducción de la demanda de bienes y/o servicios	Mercado	Reducción de la demanda de bienes y/o servicios debido a un cambio en las preferencias de los consumidores (Ej. aumento de la demanda de servicios financieros verdes por parte de los clientes).
No.	Riesgos tecnológicos		
3	Cambios en las tecnologías	Crediticio	Pérdidas de ingresos por devaluación o abandono de activos debido a los cambios tecnológicos.
No.	Riesgos reputacionales		
4	Sectores estigmatizados	Crediticio	Reducción de los ingresos por la disminución de la demanda de bienes/servicios de sectores y contrapartes estigmatizadas.

Al corte de 2024, el financiamiento de actividades relacionadas con el carbón representó el **0,02% de la cartera crediticia**, mientras que las actividades de **extracción de petróleo y gas representaron el 0,84%**.

No financiamos actividades de extracción no convencional de petróleo y gas, es decir, aquellas que requieren procesos más contaminantes para el ambiente.

Gestionamos las oportunidades derivadas del cambio climático a través de la oferta de Bio créditos y emisión de bonos temáticos.

3.2.1. Bienestar a través de productos con enfoque ambiental

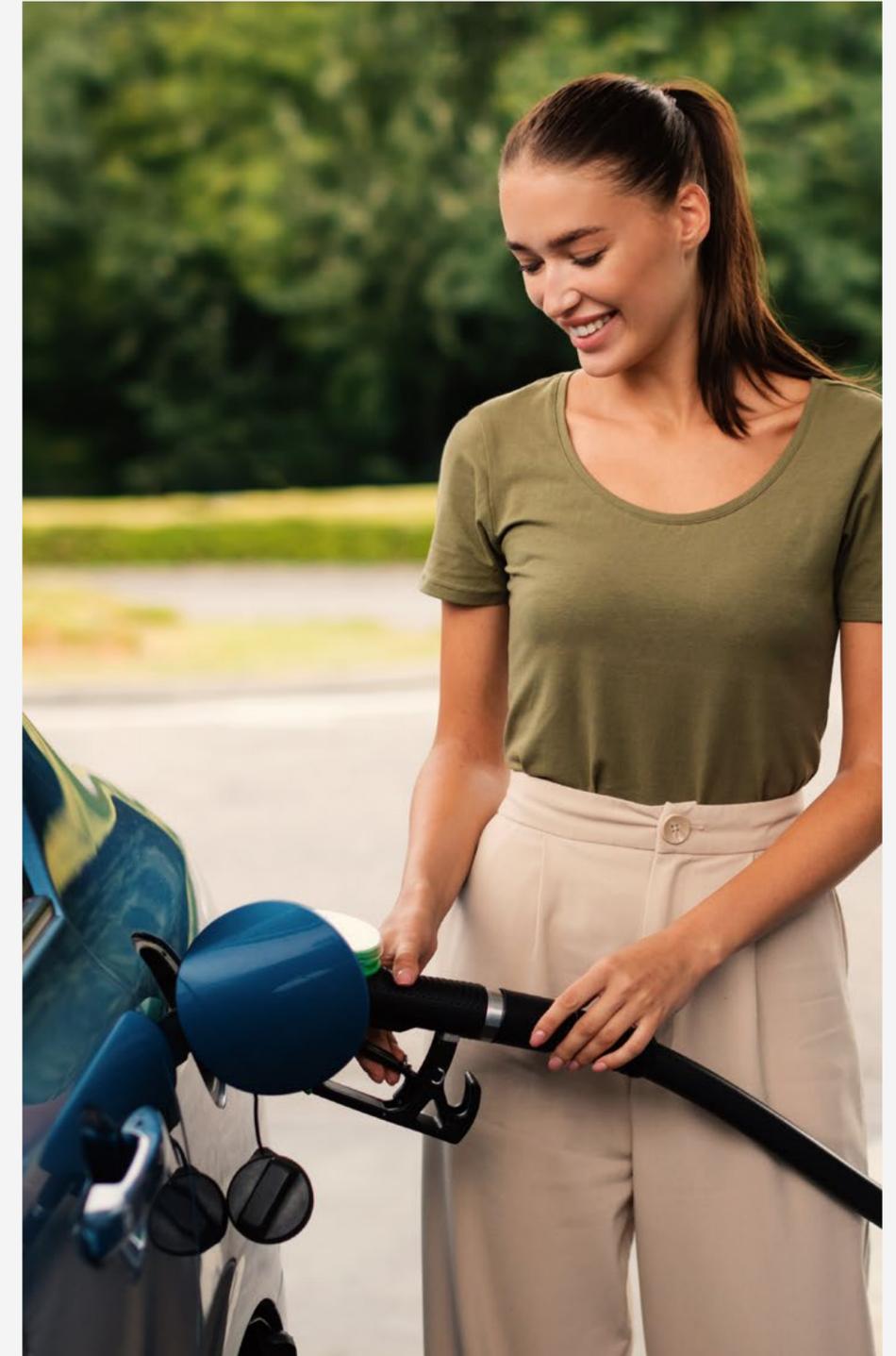
Contamos con diversas líneas de crédito diseñadas para impulsar el desarrollo social y ambiental. Entre ellas se encuentra:

- **Biocrédito Vehicular:** Financia la adquisición o renovación de vehículos con tecnologías eficientes y bajas en emisiones.
- **Biocrédito Productivo:** Dirigido a actividades que incorporan prácticas sostenibles en el uso de recursos, eficiencia energética, energías renovables y manejo de residuos.
- **Biocrédito Constructor:** Para proyectos inmobiliarios de arquitectura sostenible, priorizando materiales y tecnologías ecoeficientes.

Este año el incremento anual en porcentaje es del **80,6 % en el monto de colocación de Biocréditos**, pasando de

USD \$219.432.477
en 2023

a **USD \$396.399.040**
en 2024



Colocación de Bio créditos por segmentos

Segmento	Destino Biocrédito	Monto	No. Clientes
Empresas	Agricultura sostenible	317.283.068	47
	Construcción sostenible	36.750.000	5
	Energía renovable	3.320.000	1
	Transporte sostenible	3.849.224	47
Total Empresas		361.202.292	100
Pes	Agricultura sostenible	2.550.000	5
	Eficiencia energética	1.977.169	16
	Transporte sostenible	9.655.333	212
	Vivienda sostenible	986.142	5
Total Pes		15.168.645	238
Microfinanzas	Transporte sostenible	314.420	17
	Vivienda sostenible	50.190	1
Total Microfinanzas		364.610	18
Personas	Transporte sostenible	6.799.925	285
	Vivienda sostenible	12.863.566	167
Total Personas		19.663.491	452
Total general		396.399.040	808

El valor total de Bio créditos representa el 4 % de los desembolsos totales del Banco en 2024.

Estos productos nos permiten acceder a líneas de crédito no tradicionales otorgados por organismos multilaterales y banca de desarrollo que consideran aspectos ambientales y sociales como parte transversal en el financiamiento.

3.2.2. Agricultura sostenible

En 2024 reafirmamos nuestro compromiso por convertirnos en el Banco agro líder del país, consolidando una cartera de USD \$2.376 millones para el sector de agronegocios, que representa el 19% de nuestra cartera total. Este logro se sustenta en nuestra alianza estratégica con *Rabobank*, referente global en financiamiento agrícola, que nos ha permitido diseñar productos adaptados a las necesidades del campo y a la especialización de nuestros equipos en el conocimiento del ciclo de los cultivos.

125.419
clientes de agronegocios

73%
de créditos destinados
a microempresas

80,7%
de los biocréditos fueron
destinados a agricultura
sostenible.

Se destacan créditos para capital de trabajo ajustados a ciclos de siembra y cosecha, financiamiento de equipos eficientes (como sistemas de riego tecnificado) y apoyo para certificaciones sostenibles (Rainforest Alliance), priorizando proyectos que evitan la deforestación y promueven prácticas resilientes.

Estos instrumentos ofrecen flexibilidad en los pagos.

Nuestra gestión se enfoca en la inclusión y el empoderamiento de los actores clave del sector. En 2024, realizamos 122.099 desembolsos agrícolas, de los cuales el 73% se destinaron a microempresas, fortaleciendo a pequeños productores que son el corazón de la seguridad alimentaria.

Además, el 40% de los desembolsos para mujeres se orientaron a este segmento, mientras que el 21% apoyó a pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres, reduciendo brechas de género y fomentando su participación en cadenas de valor formales.

Complementamos esto con una nueva solución de financiamiento para maquinaria agrícola, que en su primer año desembolsó USD \$1,49 millones en tecnologías que mejoran la eficiencia y mejoran la productividad de los negocios agrícolas.

3.2.3. Gestión de riesgos sociales y ambientales

[GRI 3-3][FS3][FS5][FS8] [FS9] [FN-CB-410a.2]

51
créditos evaluados mediante
SARAS que representan
USD \$582 millones

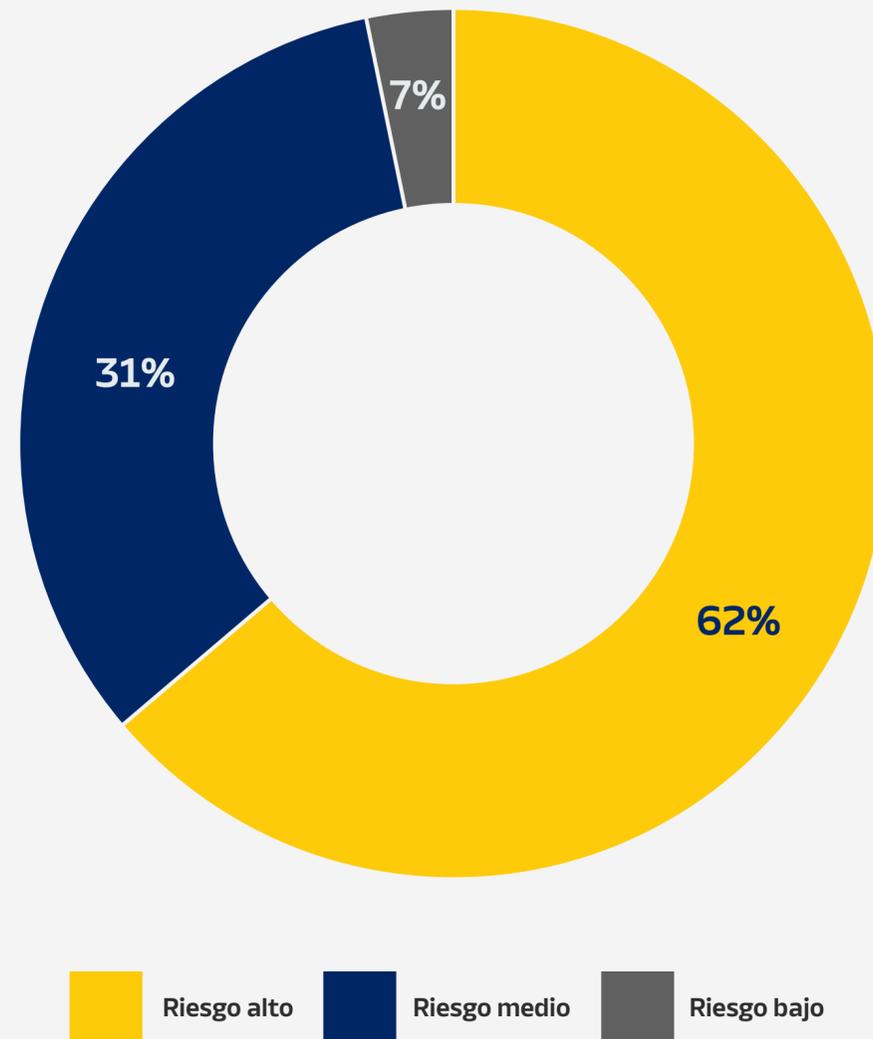
El Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) evalúa, gestiona y monitorea los riesgos en operaciones de créditos iguales y superiores a 2 millones de dólares y con plazos iguales y mayores a 12 meses.

Este sistema analiza al cliente, su operación, el destino del financiamiento y los impactos ambientales, sociales, climáticos, de seguridad y salud ocupacional relacionados con sus actividades económicas, determinando el nivel de debida diligencia requerido y clasificando la exposición a riesgos tanto cualitativa como cuantitativamente.

En 2024 realizamos un análisis exhaustivo de las amenazas climáticas en nuestra cartera con el que identificamos medidas para mejorar la capacidad adaptativa de los clientes en 2025.

Dentro del alcance del SARAS las actividades económicas con mayor número de evaluaciones de riesgos corresponden a las industrias manufactureras, la construcción y los agronegocios, que en conjunto representan el 63,26% del total de casos evaluados.

Nivel de riesgo socio ambiental de las actividades evaluadas



Si como resultado de la evaluación de riesgo y de acuerdo con el alcance del SARAS, el perfil del cliente amerita generar un Compromiso Ambiental Social (CAS) para mitigar los riesgos detectados, interactuamos con él para guiar y monitorear el cumplimiento de este plan de trabajo.

El CAS es firmado por el representante legal del cliente, para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Política de Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales para Créditos, además de estar alineados a las normas del IFC.

Compromiso Ambiental y Social (CAS)* evaluado y aprobado	
Estado	No. de casos**
CAS activos	14
CAS cerrados	1
Total	15

Sectores	No. de casos en 2024
Construcción	6
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1
Explotación de minas y canteras	1
Total	8

*Los compromiso ambientales y sociales, en 2023 fueron denominados como plan de acción ambiental y social.
 ** Información del número total de casos de CAS levantados desde el año 2022 hasta el 2024.

A través de los CAS hemos mitigado los siguientes riesgos:

- Incumplimiento a la normativa ambiental y social.
- Problemas laborales y contractuales con trabajadores.
- Inconvenientes con comunidades locales e indígenas.
- Contaminación del suelo, agua y aire.
- Inadecuada gestión y disposición de desechos peligrosos, no peligrosos y especiales.

- Riesgos contextuales y naturales que podrían afectar al proyecto y al personal.
- Afectación a la biodiversidad.

En 2024 el SARAS fue verificado por un auditor externo con el objetivo de evaluar su grado de cumplimiento e identificar oportunidades de mejora.

Desempeño del SARAS

Concepto	2023	2024
Total de operaciones evaluadas por SARAS y aprobadas.	67	51
Monto total de operaciones evaluadas con SARAS.	MUSD 1.972	MUSD 582
Monto total de líneas de crédito aprobadas.	MUSD 4.146	MUSD 4.237
Porcentaje de la cartera evaluada por medio del SARAS.	48%	14%

La evaluación SARAS aplica a las operaciones de crédito a largo plazo, mayores o iguales a US \$ 2M. El dato del total de operaciones evaluadas por SARAS y aprobadas durante el 2024 difiere del 2023 debido a que existen casos de operaciones que aún no cuenta con la aprobación del Comité de Credito.

Operaciones SARAS evaluadas por nivel de riesgo socio ambiental

Concepto	2023	2024
Nivel de riesgo socio ambiental	Número de casos	
Riesgo bajo	14	3
Riesgo medio	24	14
Riesgo alto	27	30
Proyectos de inversión*	2	4
Total de operaciones evaluadas por SARAS	67	51

El nivel de riesgo socio ambiental, bajo, medio y alto responde a la metodología del SARAS de Banco Pichincha, el Catálogo de categorización socio ambiental de actividades económicas del EBRD y el riesgo socio ambiental del Ministerio de Ambiente del Ecuador.

*Los proyectos de inversión son aquellos con un costo mayor o igual a US \$10M y mayor e igual a 36 meses de plazo que son evaluados por las normas de desempeño de IFC.

Sectores económicos evaluados por SARAS	2023	2024
	Número de casos	
Actividades financieras y de seguros	2	1
Actividades inmobiliarias	2	1
Administración pública y defensa	1	-
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	14	9
Comercio	13	4
Construcción	7	11
Enseñanza	-	3
Explotación de minas y canteras	3	3
Industrias manufactureras	19	12
Salud	1	3
Servicios*	1	2
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	1	-
Transporte y almacenamiento	3	2
Total general	67	51
<p>* Servicios incluye alojamiento, comida, administrativos, de apoyo, y otros. Nota: los sectores se clasifican en base al catálogo CIU de Banco Pichincha C.A.</p>		

Utilizamos el “score” de sostenibilidad como herramienta para medir el desempeño de sostenibilidad de nuestros clientes, lo que permite identificar como “Pioneros” a los cuales los reconocemos por su alto compromiso, así como reconocer oportunidades de acompañamiento técnico y de financiamiento. La data refleja el número de clientes evaluados a través del sistema SARAS cuyo riesgo ambiental y social es alto, así como los proyectos de inversión.

Score de sostenibilidad		
Calificación	Nivel	Número de clientes evaluados*
Pionero	A	1
Intermedio	B	7
Básico	C	16
Requiere compromiso	D	10
Total general		34

Pionero: Destacado por sus acciones en sostenibilidad, líder en su sector.
Intermedio: Comprometido con la sostenibilidad, entre líder y empresa promedio de su sector.
Básico: Necesita mejorar su compromiso con la sostenibilidad, promedio en su sector.
Compromiso necesario: Requiere implementar acciones para mejorar su desempeño en sostenibilidad.

3.3 . Desempeño económico

[GRI 3-3] [GRI 201-1]

Contribuimos de manera importante al desarrollo del país a través del pago de impuestos, generación de empleo directo e indirecto y de oportunidades financieras para todos los segmentos de la sociedad.

Somos una de las

100

mejores empresas en el ranking de las Mejores Compañías del Mundo en crecimiento sostenible (**World's Best Companies – Sustainable Growth 2025**).

Estamos comprometidos con una gestión financiera responsable y transparente.

Todas las operaciones se realizan de acuerdo con las normativas y estándares de los entes reguladores.

Es nuestro compromiso prevenir impactos no deseados a través de nuestra operación. Tenemos especial cuidado y atención con el financiamiento de clientes que contribuyen al cambio climático, que ponen en riesgo la biodiversidad, que violan los derechos humanos o que no gestionan adecuadamente sus impactos ambientales, sociales y de gobernanza.

Además, llevamos años comprometidos con el perfeccionamiento de nuestros productos, servicios y canales, con el objetivo de fortalecer la inclusión financiera de la base de la pirámide.

Nuestro enfoque de gestión financiero se basa en tres pilares fundamentales: gestión de impactos, manejo de riesgos y alineación con estándares internacionales, lo que nos permiten generar rentabilidad y contribuir al desarrollo sostenible del país.

Las buenas prácticas desarrolladas para la protección del ambiente y para alcanzar una bancarización efectiva y responsable las detallamos en los acápite Gestión del cambio climático e Inclusión y capacidades financieras respectivamente.

Los indicadores de desempeño financiero son comunicados y evaluados mensualmente en el Directorio para analizar el cumplimiento presupuestario y la gestión financiera del Banco.

Finalmente, las alianzas con organismos multilaterales y bancos de desarrollo, que nos exigen una rendición de cuentas constante, nos han permitido acceder a la emisión de bonos temáticos en favor del desarrollo sostenible, asistencia técnica y formación.

3.3.1. Impacto económico en los proveedores

[GRI 2-6]

En Banco Pichincha contamos con cuatro tipos de proveedores en función del nivel de riesgo del servicio, la tecnología utilizada, la matriz de continuidad del negocio y los contratos vigentes,

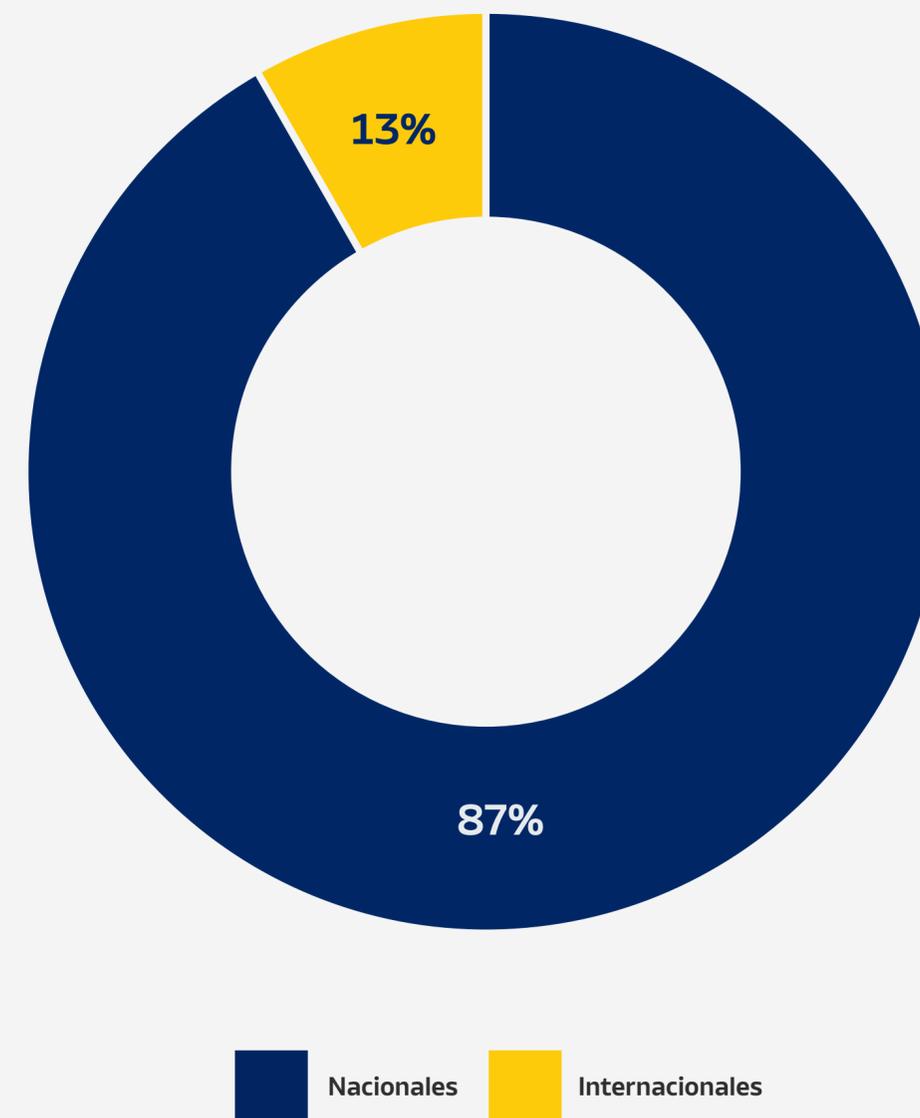
lo que nos permite gestionar eficientemente los recursos y asegurar la continuidad de nuestras operaciones.

Contamos con el Programa de

Compras Sostenibles basado en la ISO 20400

para la adquisición de bienes y servicios cumpliendo lineamientos sociales y ambientales.

Proveedores



Participación proveedores				
Tipo de proveedor	Nacional	Internacional	Total	Participación
Críticos	24	4	28	0,83%
Estratégicos	35	9	44	1,30%
Importantes	189	59	248	7,37%
Generales	2.668	306	2.974	90,49%
Total proveedores activos¹	2.916	378	3.294	100,00%

Los tres principales grupos de pago son tecnología, publicidad y servicios administrativos.

Mantenemos relaciones contractuales con proveedores cuando el monto supera los \$20.000 y no contractuales cuando es inferior.

¹ Este valor no incluye a la segmentación de proveedores de categoría Empleados.



Capítulo 4

■ Gestión de nuestro talento

 **BANCO PICHINCHA**
En confianza.

Cifras destacadas

[GRI 2-6]

Nuestro equipo humano es el principal pilar estratégico de la organización

Prácticas laborales responsable



6.481
Colaboradores
a nivel nacional

97%
con contrato fijo indefinido

Desarrollo profesional

42,59
horas promedio de capacitación por colaborador

100%
de colaboradores con evaluación de desempeño

Diversidad, equidad e inclusión

Euromoney nos otorgó un reconocimiento como el **Mejor Banco del Ecuador en equidad, diversidad e inclusión.**

4.1. Nuestro equipo

[GRI 3-3] [GRI 2-6] [GRI 2-7] [GRI 401-1]

En Banco Pichincha, sabemos que la gestión del talento humano es un pilar estratégico para el éxito de nuestra organización. Reconocemos que cuidar, motivar y apoyar a quienes forman parte de nuestro equipo garantiza un ambiente laboral apropiado y el funcionamiento óptimo del Banco, impulsando la competitividad, la productividad y el desarrollo económico del país.

Mediante estrategias para la correcta gestión del talento humano y la implementación de prácticas innovadoras, promovemos un entorno laboral inclusivo y sostenible. Estas acciones no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que también generan un impacto positivo en la creación de fuentes de trabajo en el país, pues empleamos a más de 6 mil personas a nivel nacional.

En Banco Pichincha nos guiamos por una visión clara de bienestar y equidad, aplicando las mejores prácticas en el manejo de nuestro personal para fomentar un entorno de trabajo inclusivo y de desarrollo continuo.

Si bien reconocemos que existen áreas con oportunidades de mejora en la gestión de los impactos relacionados con nuestra gestión, como la inclusión de más mujeres en la Alta Dirección, estamos comprometidos a garantizar que las oportunidades de desarrollo profesional sean accesibles para todos.

También identificamos que los riesgos psicosociales derivados de las exigencias laborales, como la carga de trabajo y el estrés, requieren nuestra atención constante.

Para abordar estas áreas de mejora hemos implementado medidas correctivas específicas en colaboración con las vicepresidencias Legal y Control Interno y Recursos Humanos asegurando que se cumplan los reglamentos y el Código de Trabajo vigente en el país. Además, hemos habilitado canales formales para la atención de denuncias lo que refuerza nuestra capacidad de respuesta ante cualquier situación que pudiera surgir.

Contamos con un marco normativo¹ dinámico compuesto por políticas, manuales e instructivos que actualizamos de manera continua y que adaptamos a las necesidades identificadas a través del monitoreo y la evaluación constante. Estos ajustes se reflejan en planes de capacitación, programas de desarrollo y acciones específicas que refuerzan nuestro compromiso con el crecimiento profesional y personal de todo nuestro equipo.

La participación de nuestros colaboradores ha sido clave para continuar evolucionando en nuestras prácticas laborales alineadas entre sus expectativas y los objetivos organizacionales. Promovemos una comunicación frecuente a través de reuniones, sesiones de retroalimentación, diálogos para la elaboración de nuestro informe de sostenibilidad, estudios psicosociales, entre otros.

Contamos con la
**Política de Diversidad, Equidad e
Inclusión y Conciliación Familiar Laboral.**



¹ Las políticas y códigos del Banco se describen en el Capítulo 1 de este informe.

Monitoreamos indicadores de los impactos mencionados como el número y motivo de las denuncias que ingresan a través de los canales dispuestos para este fin, segregamos la data por género y por categoría profesional, personal expuesto a posibles riesgos psicosociales y más.

La medición de estos datos nos permite minimizar los riesgos e impulsar un entorno laboral que fomente el bienestar, la inclusión y la productividad, así como conocer la eficacia de las medidas adoptadas.

Adicionalmente, implementamos iniciativas que promueven la atracción y retención del talento, entre ellas está la medición del eNPS (**Puntuación Neta de Promotores de Empleados en español**) que es una métrica utilizada para medir la lealtad y el compromiso de nuestros colaboradores.

Estas acciones no solo responden a las necesidades de nuestra fuerza laboral, sino que también buscan motivar y potenciar su desarrollo integral.

En noviembre de 2024, las empresas Amerafin y Credife se fusionaron a Banco Pichincha. Esta integración involucró a 606 personas, quienes ahora son parte de nuestra organización, fortaleciendo nuestro equipo y compromiso con el crecimiento conjunto.

Indicador de nuestra gente			
6.481 colaboradores ²			
 41,98%		 58,02%	
Regiones			
67,12% Sierra y Amazonía		32,88% Costa y Galápagos	
Tipo de contrato			
Contrato fijo indefinido 40,64% Hombres 56,72% Mujeres		Contrato eventual 1,34% Hombres 1,30% Mujeres	
Jornada laboral			
Jornada completa 41,98% Hombres 57,91% Mujeres		Jornada parcial 0,11% Mujeres	

Nuevas contrataciones ³	
335 mujeres	390 hombres
Menores de 30 años:	432
De 30 a 50 años:	289
Mayores de 50 años:	4
213 Costa y Galápagos	512 Sierra y Amazonía
Nuevas contrataciones: 725	
Tasa de nuevas contrataciones: 11,49 %	

Rotación ⁴	
440 mujeres	354 hombres
Menores de 30 años:	286
De 30 a 50 años:	458
Mayores de 50 años:	50
272 Costa y Galápagos	522 Sierra y Amazonía
Número de rotación: 794	
Tasa de rotación: 12,58%	

Para obtener información detallada sobre nuestro equipo revisar el Anexo 2.

² La información presentada proviene de la base de datos interna de headcount, actualizada al 31 de diciembre de 2024. Se toma la información de los colaboradores activos según el tipo de contrato y jornada del Programa General. No tenemos empleados por horas no garantizadas. No existen fluctuaciones significativas en el número de empleados durante el período objeto del informe ni entre los distintos períodos objeto de los informes. ³ El cálculo se realizó tomando como base a los 6.310 colaboradores con contrato fijo, excluyendo a aquellos con contratos eventuales. ⁴ Para el cálculo, se consideraron 6.310 colaboradores con contrato fijo, excluyendo a los empleados con contrato eventual.

4.1.1. Desarrollo personal y profesional

[GRI 404-1]

Promovemos el crecimiento profesional de nuestros colaboradores mediante el fortalecimiento de sus conocimientos y habilidades, al tiempo que los hacemos dueños de su propio desarrollo.

Para ello, implementamos un plan de formación transversal que facilita el acceso a diversos medios y recursos de aprendizaje como **MI CAMPUS** que es una plataforma digital educativa dinámica e interactiva, accesible para todo el equipo de trabajo.

En 2024, enfocamos nuestros esfuerzos en fortalecer la formación a nivel directivo y de supervisión, asegurando que nuestros líderes dispongan de las herramientas necesarias para impulsar el cambio.



Durante este año, también revisamos y actualizamos las escuelas de formación, con el propósito de relanzarlas con mayor impacto o redirigirlas hacia nuevas prioridades, alineándolas con las necesidades actuales de nuestra organización.

También estamos trabajando en un plan de capacitaciones para 2025, orientado a seguir desarrollando competencias clave dentro de nuestra institución.

Logramos un promedio de **42,59 horas de capacitación** por colaborador en 2024.

Formación impartida a colaboradores

Categoría profesional	2023			2024		
	Promedio hombres	Promedio mujeres	Promedio total	Promedio hombres	Promedio mujeres	Promedio total
Alta Dirección	57,85	-	57,85	83,78	-	83,78
Gerentes	61,08	65,31	62,79	112,04	78,84	92,45
Jefe/experto/administrador	43,69	48,03	45,33	37,73	49,56	43,53
Supervisor/coordinador especialista	64,6	46,46	53,33	23,78	55,09	36,21
Técnico/analista ejecutivo/gestor	69,85	58,77	62,76	23,94	68,57	40,38
Asistente/auxiliar/operador ⁵	175,29	127,96	143,49	N/A	N/A	N/A
Total	76,91	69,15	72,28	41,74	43,20	42,59

Nota: El promedio de horas de formación por empleado en 2024 se obtuvo dividiendo el total de horas (276.026,43) entre los 6.481 colaboradores. El promedio de horas formación en hombres se calculó sobre el número total de horas de formación (113.583,8)/2.721 colaboradores masculinos. El cálculo para el promedio de horas formación mujeres se tomó del total de horas de formación femenina (162.442,7)/total de mujeres (3.760).

4.1.2. Evaluación del desempeño

[GRI 404-3]

Promovemos la mejora continua a través de un proceso anual de evaluación de desempeño, diseñado para alinear a los equipos con los objetivos estratégicos de la organización.

Los líderes y el área de Finanzas definen las prioridades y construyen los OKR y KPI que se integran en el Balance Scorecard, sirviendo como base para desplegar la estrategia a toda la organización.

La evaluación se realiza de manera individual para cada colaborador con lo que se garantiza un análisis justo y enfocado en el desarrollo. El Presidente y el Gerente General son evaluados directamente por el Directorio, reforzando el compromiso con una gestión eficiente y alineada en todos los niveles.

5.760 colaboradores participaron de la evaluación de desempeño 2024⁶.

⁵ En 2024 homologamos la categoría Asistente/auxiliar/operador con la categoría Técnico/analista/ejecutivo auxiliar debido a cambios de lineamientos corporativos.

⁶ La evaluación de desempeño es generada para todos los colaboradores que tienen mínimo seis meses laborando en la organización.



Categoría profesional		Evaluados		Sin evaluar	
		Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Categoría profesional	Gerente/vicepresidente	9	100%	0	0%
	Responsables/gerentes	261	100%	0	0%
	Jefe/experto/administrador	1.610	100%	0	0%
	Supervisor/coordinador/especialista	1.461	100%	0	0%
	Técnico/analista/ejecutivo/gestor	2.419	100%	0	0%

Para establecer salarios se consideran estudios de equidad y competitividad realizados por consultoras especializadas cuyos resultados son evaluados por el Comité de Retribuciones.

Para ciertos cargos, principalmente directivos, incluimos remuneración variable, incentivando la efectividad a través de indicadores clave alineados con nuestras metas estratégicas.

Asimismo, monitoreamos regularmente la relación entre los ingresos del primer nivel y el salario más bajo para garantizar el cumplimiento normativo⁷.

A continuación, presentamos la ratio de compensación entre hombres y mujeres a nivel nacional.

4.1.3. Remuneración

[GRI 405-2] [FN-CF-270a.1]

En Banco Pichincha ofrecemos salarios competitivos alineados al mercado para atraer y retener talento, garantizando equidad interna, reconocimiento al desempeño y competitividad externa.

Contamos con políticas claras que regulan ascensos, movimientos horizontales y bonos de desempeño.

⁷ Codificación de Resoluciones de la Junta Política Monetaria, artículo 6 de la Sección I del capítulo LI: Norma que regula los niveles máximos de remuneración y otros beneficios económicos, sociales y compensaciones de los administradores de las entidades del sector financiero privado.

Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres⁸

Categoría profesional	2023		2024	
	F	M	F	M
Responsable/ Gerente	0,93	1,00	0,93	1,00
Jefe/experto/administrador	0,91	1,00	0,92	1,00
Supervisor/coordinador/especialista	0,97	1,00	1,01	1,00
Técnico/analista/ejecutivo/soporte	1,00	1,00	0,99	1,00
Asistente/auxiliar/soporte	1,07	1,00	N/A	N/A

Nota: En 2024 hemos eliminado la categoría Asistente/auxiliar/soporte debido a cambios de lineamientos corporativos para la implementación de la herramienta Success Factor.

Nota: Consideramos todo el territorio de Ecuador en el que estamos presentes así como operaciones significativas en línea con nuestra estrategia de bancarización a nivel nacional.

En Banco Pichincha vinculamos la remuneración variable para el personal comercial a indicadores de negocio y metas de ventas claras y transparentes, orientadas a ofrecer productos y servicios adecuados a las necesidades de los clientes.

Este esquema está regido por un instructivo, que establece condiciones de pago específicas, como garantizados por ingresos, movimientos y proyectos, entre otros.

Durante este año, 2.557 colaboradores cuentan con un esquema salarial compuesto, en promedio, por un 66,15 % de sueldo fijo y un 33,85 % de sueldo variable.

Composición de remuneración de personal comercial

Categoría profesional	% sueldo fijo	% sueldo variable
Técnico/analista ejecutivo/soporte	50,97%	49,03%
Supervisor/coordinador Especialista	62,47%	37,53%
Jefe/experto/administrador	73,90%	26,10%
Gerentes	84,30%	15,70%

Nuestra estructura de remuneración está alineada con las regulaciones del sector y busca evitar incentivos que puedan inducir a prácticas de riesgo o engañosas. Los objetivos de ventas fomentan la venta ética y responsable, asegurando la transparencia en las condiciones ofrecidas a los clientes, por ejemplo en tasas de interés y cuotas.

⁸ Los datos reportados incluyen al personal con contrato fijo, emergente y eventual. Para el cálculo, se considera el ingreso promedio, que incluye sueldo base y comisiones.

Revisamos y ajustamos continuamente nuestras políticas de compensación para garantizar que cumplan con las mejores prácticas del sector y los requisitos regulatorios, promoviendo siempre el bienestar tanto de nuestros empleados como de nuestros clientes.

4.1.4. Diversidad, equidad e inclusión

Durante el 2024 trabajamos constantemente para fortalecer nuestro modelo de diversidad, equidad e inclusión, fomentando un entorno donde la igualdad de oportunidades y el respeto a los derechos humanos sean principios fundamentales.

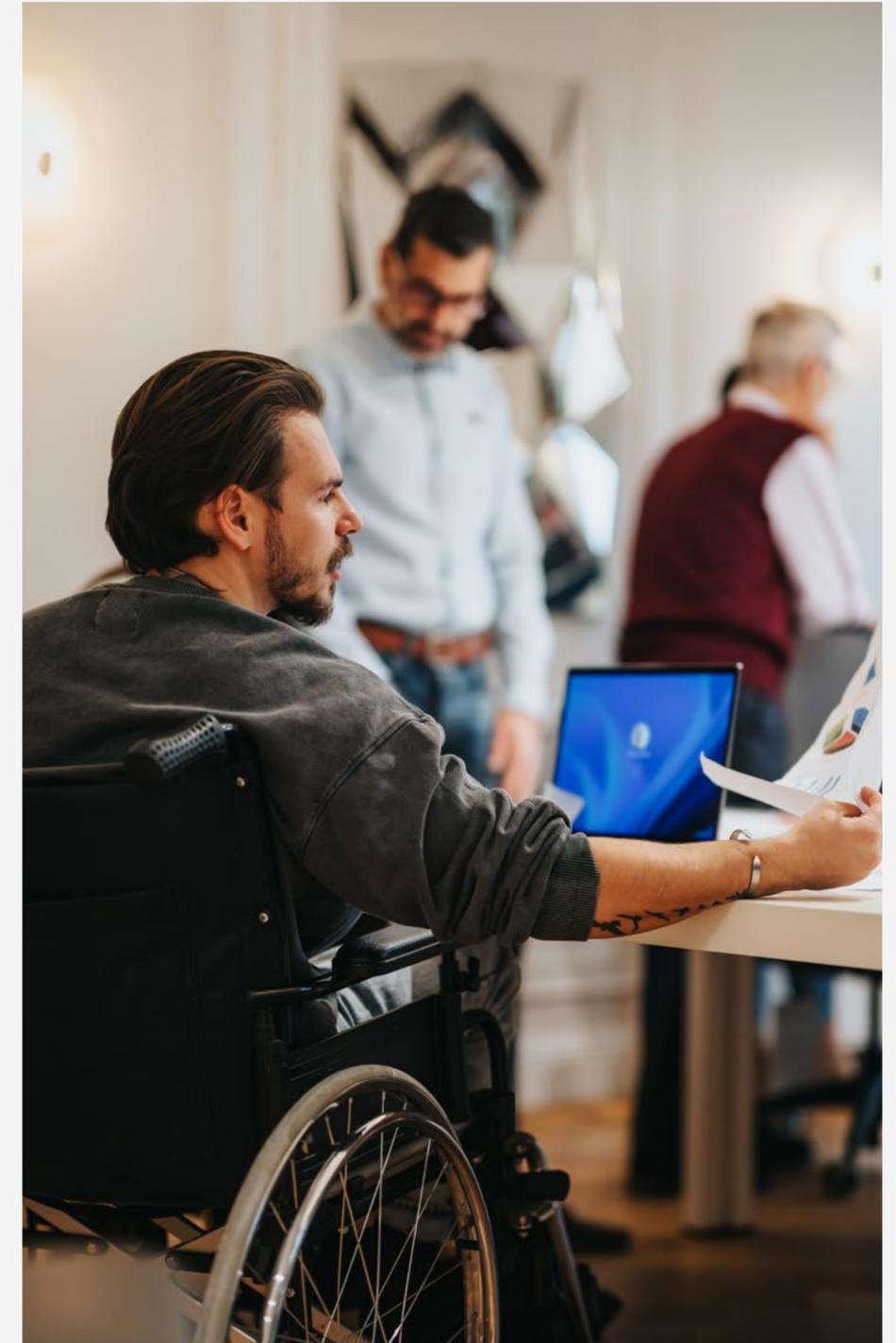
Contamos con el Sello Empresa Segura para el periodo 2024 - 2026.

Como parte de este compromiso desde 2023 llevamos a cabo el programa Mujeres Líderes Pichincha, diseñado para potenciar el liderazgo femenino dentro de nuestra organización.

Este esfuerzo se complementa con la implementación de la **Política de Diversidad, Equidad e Inclusión y Conciliación Familiar-Laboral**, así como con la **Declaratoria de Principios de Diversidad, Equidad e Inclusión**, reafirmando nuestra convicción de construir un entorno más justo y equitativo.

En esta misma línea, el programa **Agencias Inclusivas**, así como los demás programas implementados para impulsar la diversidad, equidad e inclusión en la empresa han sido reconocidos por la prestigiosa revista **Euromoney**, especializada en el ámbito financiero.

Este proyecto crea espacios laborales para personas con discapacidad intelectual, replicando oficinas del Banco en las instalaciones de fundaciones especializadas lo que facilita su integración profesional y social.



Por segunda ocasión consecutiva, hemos obtenido el Sello Empresa Segura, una certificación que avala a Banco Pichincha como un lugar de trabajo libre de acoso, discriminación y violencia.

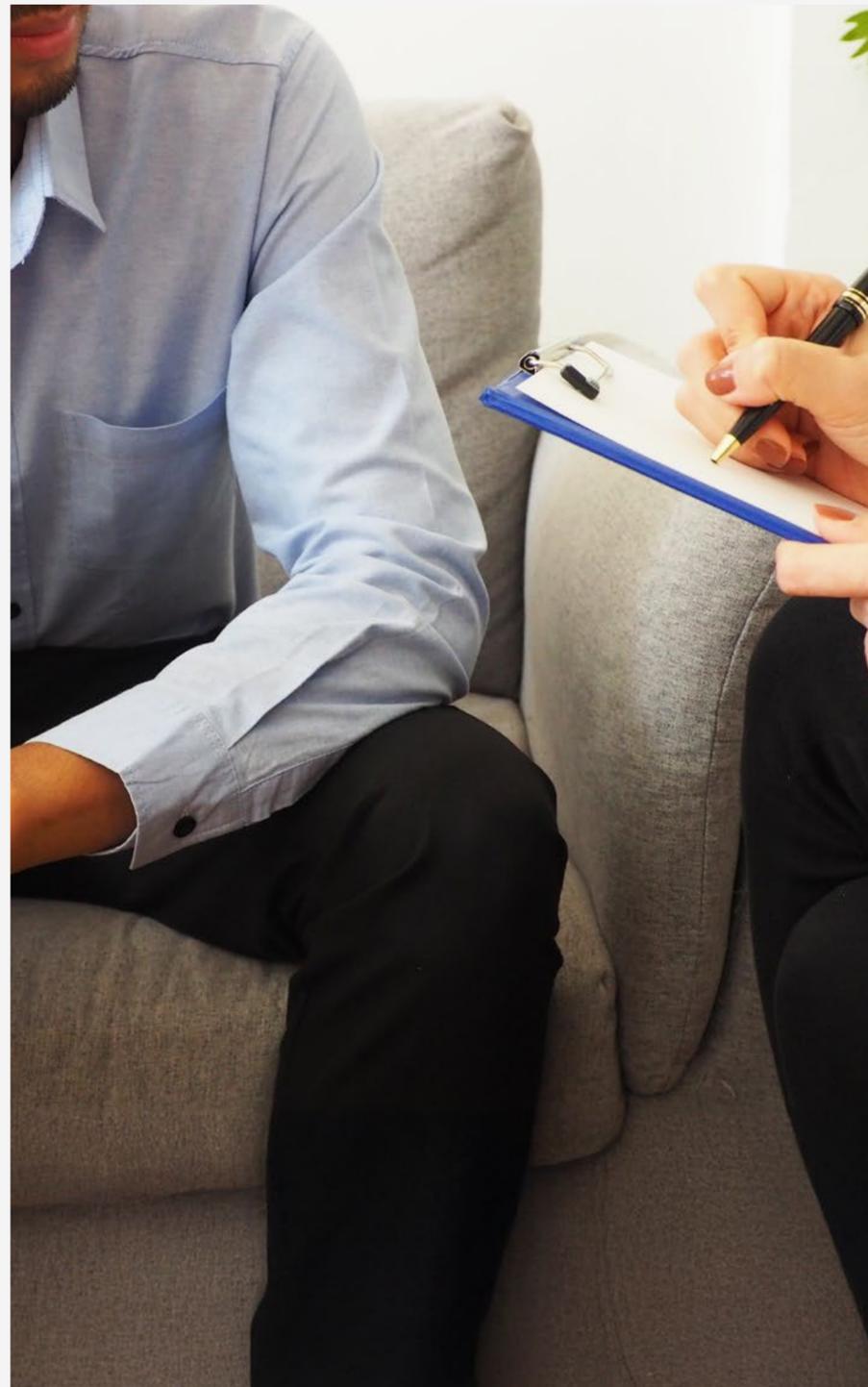
Estas iniciativas no solo fortalecen nuestros valores corporativos, sino que también reflejan nuestra coherencia y responsabilidad social dentro del ámbito empresarial.

4.2. Salud y seguridad en el trabajo

[GRI 403-1] [GRI 403-2]

Priorizamos la prevención de riesgos y enfermedades ocupacionales mediante nuestro Sistema Integrado de Gestión de Seguridad, Salud y Ambiente (SSA), diseñado conforme a las normas ISO 45001 e ISO 14001 y en alineación con la normativa vigente⁹.

Tenemos una Política de Seguridad, Salud y Ambiente aprobada por la Alta Dirección, que abarca al 100% de los colaboradores, proveedores y demás partes interesadas.



Esta política define objetivos, metas, mecanismos de participación y planes de acción enfocados en garantizar un entorno laboral seguro y saludable.

En 2024 actualizamos nuestro Sistema consolidando los procesos en seis instructivos relacionados con seguridad y salud en el trabajo y un Manual de Seguridad y Salud Ocupacional (SSA).

Esto nos ha permitido fortalecer el Sistema, logrando una administración más ágil y una recolección de información más eficiente.

Para identificar y evaluar riesgos y peligros, utilizamos una matriz basada en la metodología colombiana GTC 45, aprobada por el Ministerio de Trabajo.

Contamos con dos técnicos en Seguridad y Salud Ocupacional, con formación especializada, quienes aplican estas metodologías para implementar medidas de control y prevención, así como la investigación de los accidentes laborales.

⁹ Los requerimientos legales del sistema de gestión se encuentran detallados en la tabla GRI: 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.

Gracias a estas evaluaciones, hemos desarrollado programas para reducir riesgos ergonómicos, psicosociales y mecánicos, incluyendo la dotación de kits ergonómicos, cambio de sillas en provincias, pausas activas en agencias y entrega de equipos de protección personal (EPPs) para cargos críticos.

Todos los colaboradores pueden reportar situaciones de peligro laboral a través de correo electrónico, llamada telefónica, Microsoft Teams o directamente a los técnicos de Seguridad y Salud Ocupacional, asegurando su atención y gestión oportuna. En caso de que un colaborador quiera retirarse de una situación que genere un riesgo laboral, debe notificar previamente a través de los canales mencionados, según lo establecido en nuestro reglamento de Higiene y Seguridad.

Dentro de nuestros procesos se protege a los colaboradores que presenten cualquier comunicación sobre este tema frente a cualquier represalia.

Los accidentes, incluidos in itinere, deben ser reportados al jefe inmediato o línea de supervisión, quienes deben informarlo al área

correspondiente (Seguridad, Salud Ocupacional o Recursos Humanos) dentro de las 24 horas posteriores. El reporte puede hacerse por correo, llamada o a través de la intranet.

Posteriormente, se lleva a cabo una investigación utilizando metodologías como el árbol de causas o el diagrama de espina de pescado para determinar las causas y definir las medidas preventivas y correctivas.

4.2.1. Trabajamos por un lugar seguro de trabajo

[GRI 406-1]

Somos una organización con tolerancia cero frente al acoso, la discriminación y la violencia en el lugar de trabajo. Para garantizar este propósito, contamos con la **Declaratoria de Principios de Diversidad, Equidad e Inclusión**, disponible públicamente en nuestro sitio web para todos nuestros *stakeholders*.

A nivel interno, hemos implementado el **Instructivo para la Prevención, Atención y Resolución de Casos de Violencia de Género, Discriminación y Acoso Sexual en el Trabajo**.

Este instructivo fue desarrollado en colaboración con ONU Mujeres, tomando como base la Guía de la No Violencia contra la Mujer, un recurso clave para promover la equidad de género en nuestra institución.

También contamos con un canal de denuncias diseñado para recibir reportes relacionados con acoso, discriminación, violencia, así como incumplimientos de códigos o políticas internas, conflictos de interés, entre otros temas.

Este canal garantiza la confidencialidad y protege los derechos humanos de todas las personas involucradas.

Las denuncias son gestionadas por un equipo interdisciplinario. La composición de este equipo y sus funciones están descritas en detalle en el instructivo previamente mencionado.

En 2024, recibimos un total de 54 denuncias generales, de las cuales ninguna estuvo relacionada con actos de discriminación.

Capítulo 5

■ Sobre este informe

 **BANCO PICHINCHA**
En confianza.



Nuestra organización y sus prácticas de presentación de informes

[GRI 2-1] [GRI 2-2] [GRI 2-3] [GRI 2-5]

Banco Pichincha C.A. es una entidad de propiedad privada y una sociedad mercantil que opera a nivel nacional en Ecuador. Nuestra matriz se encuentra ubicada en la Avenida Amazonas 45-60 y Pereira, en Quito, Ecuador.

Entregamos nuestro decimotercer informe de sostenibilidad, el cual será publicado en el mes de marzo como parte de nuestro ciclo anual de presentación de resultados. Tanto el Informe de Sostenibilidad como los Estados Financieros corresponden al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Este documento ha sido sometido a un proceso de aseguramiento limitado realizado por la firma independiente PricewaterhouseCoopers Ecuador Cía. Ltda., contratada para este propósito, según los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) 2021.



La verificación externa se lleva a cabo a través de la participación de nuestra Vicepresidencia de Finanzas, Administración y Tesorería, en conjunto con la Gerencia de Marca y Asuntos Públicos, y diversas gerencias del Banco involucradas en la construcción de los indicadores. Además, nuestra alta dirección está comprometida con mantener la calidad y rigurosidad de los indicadores económicos, sociales y ambientales para garantizar su veracidad.

El informe abarca el 100 % de las operaciones en Ecuador y ha sido elaborado tomando como referencia los Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), su suplemento sectorial Financial Services de la guía G4 y SASB (***Sustainability Accounting Standards Board***).

Para consultas o sugerencias relacionadas con el informe o la información presentada en este documento, puede dirigirse a nuestras oficinas del área de Desarrollo Sostenible, ubicadas en la Av. Amazonas 45-60 y Pereira. También puede comunicarse al correo electrónico **usrpambi@pichincha.com**.

Participación de nuestros grupos de interés

[GRI 2-29]

En Banco Pichincha hemos identificado a nuestros grupos de interés prioritarios y mantenemos un diálogo continuo con ellos a través de diversos canales de comunicación bidireccionales, así como de medios informativos y de denuncias, reclamos y requerimientos, los cuales son de carácter público.

El objetivo de fomentar su participación es conocer el impacto que la gestión del Banco genera sobre la economía, el medioambiente y las personas, así como identificar los riesgos y oportunidades derivados de asuntos de sostenibilidad que podrían afectar, ya sea positiva o negativamente, a la institución.

A continuación, presentamos los distintos medios de comunicación que utilizamos para cada grupo de interés:

Participación de grupos de interés		
Grupo de interés	Objetivos y temas tratados	Canales de comunicación y diálogo
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> Rendición de cuentas sobre los temas relevantes del Banco y su operación, incluidos los temas ASG. 	<ul style="list-style-type: none"> Junta General de Accionistas. Sesiones ordinarias y extraordinarias Reuniones. Correo electrónico.
Directorio	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación de informes anuales, políticas, balances, informes de comités normativos y estratégicos. Aprobación de manuales y políticas. 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones. Comités y subcomités. Intranet. Workplace. Correo electrónico.
Organismos multilaterales y Banca de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Rendición de cuentas de convenios y contratos. Nuevas negociaciones y puntos de cooperación. 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones. Correo electrónico.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer las relaciones comerciales a largo plazo. Gestionar riesgos en la cadena de suministro de manera eficiente y sostenible. 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones. Correo electrónico. Canal de denuncias.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Maximizar la experiencia del cliente entendiendo sus necesidades y expectativas. 	<ul style="list-style-type: none"> Agencias. Call center. Reuniones. Sitio web. Redes sociales. Correo electrónico. Encuestas de satisfacción. Estudios de temáticas específicas.

Participación de grupos de interés

Grupo de interés	Objetivos y temas tratados	Canales de comunicación y diálogo
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Maximizar la experiencia del colaborador. Fortalecer nuestra marca empleadora. Atraer y retener al mejor talento. 	<ul style="list-style-type: none"> Intranet. Comités paritarios. Workplace. Reuniones. Correo electrónico. Canal de denuncias.
CNB	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la gestión de inclusión financiera y bancarización. Fidelizar y desarrollar a los CNB. 	<ul style="list-style-type: none"> Sitio web. Correo electrónico. Reuniones. Call center. Agencias. Estudios de temáticas específicas.
Autoridades/entes de control	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con la normativa vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones. Correo electrónico. Auditorías

Análisis de materialidad

[3-1] [3-2]

Durante 2024 hicimos por primera vez un estudio de doble materialidad, en el cual incluimos a varios grupos de interés. Realizamos este proceso a través de un tercero independiente.

La metodología para cada diálogo fue adaptada a la realidad de cada segmento con la intención de potenciar su participación y evitar posibles obstáculos para la misma.

Los grupos que participaron fueron los siguientes:



Cientes

Método: **Encuesta**
Participantes: **712**



Colaboradores

Método: **Encuesta**
Participantes: **63**



CNB

Método: **Encuesta**
Participantes: **18**



Comunidad

Método: **Encuesta**
Participantes: **115**



Medios de comunicación

Método: **Entrevista**
Participantes: **6**



Directivos

Método: **Entrevista**
Participantes: **10**



Organismos multilaterales y banca de desarrollo

Método: **Entrevista**
Participantes: **6**



Gremios y expertos

Método: **Entrevista**
Participantes: **3**

Para determinar la doble materialidad ejecutamos cuatro pasos:

Análisis del contexto organizacional:

Analizamos nuestro entorno operativo, nuestra estrategia, las normas locales e internacionales que nos rigen, así como un benchmarking de bancos locales e internacionales.

Identificación de impactos, riesgos y oportunidades:

Examinamos nuestra cadena de valor y revisamos distintos estándares, marcos y normas de sostenibilidad, como el Global Reporting Initiative (GRI), SASB, Índice de Sostenibilidad Dow Jones, ISO 26000, Objetivos de Desarrollo Sostenible, NEIS¹, entre otras. Este proceso nos permitió identificar 82 impactos (reales, potenciales, positivos y negativos) de nuestra operación que influyen en la economía, el medioambiente, grupos de interés, incluyendo los derechos humanos.

Además, identificamos 95 riesgos y oportunidades relativos a la sostenibilidad.

Evaluación de la relevancia de los impactos, riesgos y oportunidades (IROs):

Evaluamos los IROs identificados a través de una matriz que cuantifica su gravedad y probabilidad. En este paso también utilizamos la información recabada durante los diálogos realizados con los ocho grupos de interés mencionados al inicio de este acápite.

Definición de los temas materiales:

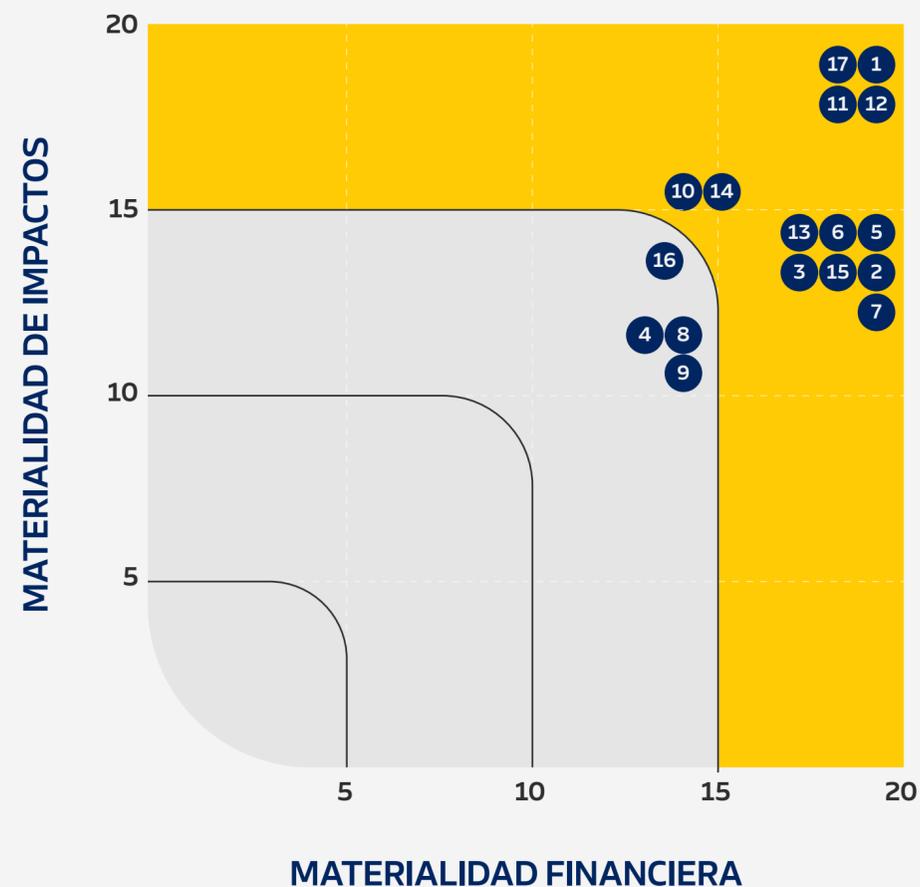
Clasificamos los IROs en 17 asuntos materiales. Como resultado de este ejercicio, priorizamos los siguientes 13:

- Acción por el clima.
- Innovación y transformación digital.
- Gobierno corporativo del banco.
- Comportamiento ético y cumplimiento normativo.
- Gestión financiera.
- Experiencia del cliente.

¹ Normas Europeas de Información Social

- Gestión del talento humano.
- Gestión de riesgos ASG
- Productos y servicios con enfoque ambiental
- Impacto social en la comunidad
- Productos y servicios con enfoque social
- Ciber riesgos y protección de datos.

Doble materialidad Banco Pichincha



Nota: Los temas en tonalidad igual alcanzaron la misma puntuación. Se ha colocado en posiciones separadas para mejorar la visibilidad de los datos.

ASUNTOS



Gobernanza

- 5. Gestión de riesgos ASG.
- 6. Gestión financiera.
- 12. Gobierno corporativo del Banco.
- 13. Comportamiento ético y cumplimiento normativo.



Sociales

- 2. Productos y servicios con enfoque social.
- 7. Ciberriesgos sociales protección de datos.
- 8. Imagen y comunicación del Banco.
- 9. Cadena de suministro.
- 10. Experiencia del cliente.
- 11. Innovación y transformación digital.
- 14. Gestión del talento humano.
- 15. Impacto social en la comunidad.
- 16. Diversidad, equidad e inclusión.
- 17. Educación e inclusión financiera.



Medioambientales

1. Acción por el clima.
3. Productos y servicios con enfoque ambiental.
4. Medioambiente y uso de recursos.

La matriz de materialidad de este año ha cambiado en relación con la de 2023, especialmente debido a la transición de una materialidad centrada en impactos a una doble materialidad. Como resultado, varios asuntos han cambiado su nivel de relevancia pasando de 6 a 13 temas.

Los asuntos que se han agregado este año son: acción por el clima, gobierno corporativo del banco, comportamiento ético y cumplimiento normativo, gestión de riesgos ASG, productos y servicios con enfoque ambiental, impacto social en la comunidad y, productos y servicios con enfoque social. Además, el tema material de diversidad, equidad e inclusión ha sido ampliado este año a gestión del talento humano.

ANEXO 1

Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	Banco Pichincha C.A. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.			
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021			
Estándar GRI	Contenido	No. de página, URL o respuesta	Omisión	Verificación
Contenidos Generales				
GRI 2 Contenidos generales 2021	La organización y sus prácticas de presentación de informes			
	2-1 Detalles organizacionales	Pág. 112		x
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 112		x
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág. 112		x
	2-5 Verificación externa	Pág. 112		x
	Actividades y trabajadores			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 48, 60, 64, 77, 98, 101		x
	2-7 Empleados	Pág. 101-103, 118		x
	Estrategia, políticas y prácticas			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 3-5		x
	2-23 Compromisos y políticas	Pág. 53-56		x
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 53-56		x
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 52-53, 57-58		x
	Participación de los grupos de interés			
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 113-115		x

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	No. de página, URL o respuesta	Omisión	Verificación
Temas Materiales				
GRI 3 Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 114-116		X
	3-2 Lista de temas materiales	Pág. 57, 114-116		X
	Acción por el clima			
Suplemento del sector financiero GRI G4 Cartera de producto	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 86-87		X
	FS3 Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	Pág. 92-97		
	FS5 Interacciones con clientes/sociedades participadas socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Pág. 92-97		
Auditoría	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. 92-97		
	FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Pág. 92-97		
GRI 3 Temas materiales 2021	Ciberriesgos y protección de datos			
	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 70-73		X
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Pág. 74-75		X

GRI 3 Temas materiales 2021	Educación e inclusión financiera			
	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 77-79		x
	FS13 Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Pág. 64-65		
	FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Pág. 77-79		
Suplemento del sector financiero GRI G4 Activismo Accionarial	FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Pág. 82-83		
	Experiencia del cliente			
	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 60-63		x
Indicadores Banco Pichincha	BP4 Gestión de quejas y reclamos	Pág. 74		
	BP6 Medición externa de oferta de valor de productos y servicios	Pág. 60-63		
GRI 3 Temas materiales 2021	Gestión de riesgos asg			
	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 52-53, 92-94		x

GRI 3 Temas materiales 2021		Gestión del talento humano		
3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 101-103		X
GRI 401 Empleo 2016		401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 101-103, 120	X
		404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Pág. 101-103, 120	X
GRI 404 Formación y educación 2016		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	Pág. 105-106	X
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016		405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Pág. 106-108	X
		403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 101-103, 120	X
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	Pág. 109-110	X
GRI 406: No discriminación 2016		406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 110	X
GRI 3 Temas materiales 2021		Gestión financiera		
3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 97-98		X
		201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 101-103, 120	X
GRI 201: Desempeño económico 2016		201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	Pág. 86-90	X
Suplemento del sector financiero GRI G4 Cartera de producto		FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej: microempresas/ pymes/grandes) y el sector de actividad.	Pág. 66-67	

GRI 3 Temas materiales 2021	Gobierno corporativo y conducta ética			
	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 53-56	x
GRI 3 Temas materiales 2021	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.		Pág. 105-106	x
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.		Pág. 56-57	x
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados		Pág. 50	x
GRI 3 Temas materiales 2021	Gobierno corporativo y conducta ética			
	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 79-81	x
Indicadores Banco Pichincha	BP1 Bono de género		Pág. 79-81	
Indicadores Banco Pichincha	BP2 Programas de desarrollo para la comunidad		Pág. 83-85	
Suplemento del sector financiero GRI G4 Cartera de producto	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. 79-82	
GRI 3 Temas materiales 2021	Innovación y transformación digital			
	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 68-70	x

Índice de contenidos SASB

Tema material	Industria	Métrica contable	Código	Respuesta
Acción por el clima	Banca comercial	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.	FN-CB-410a.2	Pág. 92-97
	Banca comercial	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados.	FN-CB-230a.1	Pág. 74-75
Ciber riesgos y protección de datos	Banca comercial	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	FN-CB-230a.2	Pág. 70-73
	Financiación al consumo	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios.	FN-CF-220a.1	Pág. 70-73
	Financiación al consumo	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.	FN-CF-220a.2	Pág. 74-75
	Financiación al consumo	Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude.	FN-CF-230a.2	Pág.74-75
	Financiación al consumo			

Tema material	Industria	Métrica contable	Código	Respuesta
Educación e inclusión financiera	Banca comercial	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados.	FN-CB-240a.3	Pág. 77-79
Experiencia del cliente	Financiación al consumo	Porcentaje de remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos.	FN-CF-270a.1	Pág. 106
	Financiación al consumo	Tasa de aprobación de (1) crédito y (2) productos de prepago para solicitantes con puntuación FICO superior e inferior a 660.	FN-CF-270a.2	Pág. 67-68
	Financiación al consumo	(1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor, (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CFPB.	FN-CF-270a.4	Pág. 74-75
Gestión financiera	Banca comercial	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.	FN-CB-550a.1	Pág. 53

ANEXO 2

Gestión de nuestro talento

Nuestro equipo¹ [GRI 2-7]

		2023		2024	
		Número	Tasa	Número	Tasa
Género	Mujeres	3.485	59,70%	3.760	58,02%
	Hombres	2.353	40,30%	2.721	41,98%
Región	Costa y Galápagos	1.916	32,82%	2.131	32,88%
	Sierra y Amazonía	3.922	67,18%	4.350	67,12%
Tipo de contrato	Total fijo indefinido	5.597	95,87%	6.310	97,36%
	Total eventuales	241	4,13%	171	2,64%
Tipo de contrato por género	Fijo indefinido mujeres	3.342	57,25%	3.676	56,72%
	Fijo indefinido hombres	2.255	38,63%	2.634	40,64%
	Eventual mujeres	143	2,45%	84	1,30%
	Eventual hombres	98	1,68%	87	1,34%
Tipo de contrato por región	Fijo indefinido Costa/Galápagos	1.845	31,60%	2.100	32,40%
	Fijo indefinido Sierra/Amazonía	3.752	64,27%	4.210	64,96%
	Eventual Costa/Galápagos	71	1,22%	31	0,48%
	Eventual Sierra/Amazonía	170	2,91%	140	2,16%
Tipo de jornada	Jornada completa	5.831	99,88%	6.474	99,89%
	Jornada parcial	7	0,12%	7	0,11%
Tipo de jornada por género	Jornada completa mujeres	3.479	59,59%	3.753	57,91%
	Jornada completa hombres	2.352	40,29%	2.721	41,98%
	Jornada parcial mujeres	6	0,10%	7	0,11%
	Jornada parcial hombres	1	0,02%	-	-
Tipo de jornada por región	Jornada completa Costa/Galápagos	1.915	32,80%	2.130	32,87%
	Jornada completa Sierra/Amazonía	3.916	67,08%	4.344	67,03%
	Jornada parcial Costa/Galápagos	1	0,02%	1	0,02%
	Jornada parcial Sierra/Amazonía	6	0,10%	6	0,09%

¹ El número total de empleados mostrado incluye los tipos de contrato (fijos y eventuales). La información se obtiene de la base de datos interna head count con cierre al 31 de diciembre de 2024. Se toma del programa Genera la información de los colaboradores activos por el tipo de contrato y jornada a dicha fecha. No tenemos empleados por horas no garantizadas. No existen fluctuaciones significativas en el número de empleados

Nuevas contrataciones²

[GRI 401-1]

	2022		2023		2024	
	Número	Tasa	Número	Tasa	Número	Tasa
Tasa de nuevas contrataciones³	866	16,58%	897	16,03%	725	11,49%

Variable de diversidad de las nuevas contrataciones

		2023		2024	
		Número	Tasa	Número	Tasa
Género	Mujeres	490	54,63%	335	46,21%
	Hombres	407	45,37%	390	53,79%
Edad	Menores de 30 años	567	63,21%	432	59,59%
	De 30 a 50 años	326	36,34%	289	39,86%
	Mayores de 50 años	4	0,45%	4	0,55%
Región	Costa y Galápagos	306	34,11%	213	29,38%
	Sierra y Amazonía	591	65,89%	512	70,62%

² En los ingresos se contemplan solo los contratos fijos. Los contratos eventuales

³ Número de nuevos empleados (725)/número total de empleados con contrato fijo al cierre del año (6.310).

Rotación⁴

[GRI 401-1]

	2022		2023		2024	
	Número	Tasa	Número	Tasa	Número	Tasa
Tasa de rotación⁵	794	12,58%	741	13,24%	696	13,33%

Variable de diversidad de la rotación

		2023		2024	
		Número	Tasa	Número	Tasa
Género	Mujeres	434	58,57%	440	55,42%
	Hombres	307	41,43%	354	44,58%
Edad	Menores de 30 años	265	35,76%	286	36,02%
	De 30 a 50años	442	59,65%	458	57,68%
	Mayores de 50 años	34	4,59%	50	6,30%
Región	Costa y Galápagos	277	37,38%	272	34,26%
	Sierra y Amazonía	464	62,62%	522	65,74%

⁴ En los ingresos se contemplan solo los contratos fijos. Los contratos eventuales y de pasantes no están incluidos. La base para el cálculo de este indicador es 6.310 colaboradores.

⁵ Número de empleados que dejaron la organización (794/número total de empleados al cierre del año (6.310). No incluye contratos eventuales.

ANEXO 3

Segmento Microempresa Mujer (cartera total de Banco Pichincha)

Monto total de préstamos vigentes a microempresas propiedad de mujeres o lideradas por mujeres en el segmento microempresas al final del año calendario.	Monto total de préstamos vigentes, al final del año calendario, dirigidos a microempresas que sean propiedad o estén lideradas por mujeres.	USD 821.616.742,49
Número de préstamos vigentes a pequeñas y medianas empresas propiedad de mujeres o lideradas por mujeres en el segmento microempresas al final del año calendario.	Número de préstamos vigentes, al final del año calendario, dirigido a microempresas propiedad de mujeres o lideradas por mujeres.	101.551
Número de clientes microempresas propiedad de mujeres o lideradas por mujeres con préstamos vigentes al final del año calendario.	Número de microempresas propiedad de mujeres o lideradas por mujeres con préstamos vigentes al final del año calendario. Si un cliente tiene más de un préstamo vigente al final del año, debe contarse una sola vez en este indicador.	81.684
Monto de préstamos vigentes a microempresas propiedad de mujeres o lideradas por mujeres como porcentaje del portafolio total del segmento microempresas de Banco Pichincha.	Monto total de préstamos vigentes, al final del año calendario, dirigidos a microempresas que sean propiedad o estén lideradas por mujeres dividido por el monto total de préstamos vigentes del segmento microempresas de Banco Pichincha al final del año calendario.	58%
Monto de préstamos a microempresas propiedad de mujeres o lideradas por mujeres en el segmento microempresas desembolsados durante el año calendario.	Monto total de préstamos desembolsados, durante el año calendario, dirigidos a microempresas que sean propiedad o estén lideradas por mujeres.	USD 538.154.833,81
Número de préstamos a microempresas propiedad de mujeres o lideradas por mujeres en el segmento microempresas desembolsados durante el año calendario.	Número total de préstamos desembolsados, durante el año calendario, dirigidos a microempresas que sean propiedad o estén lideradas por mujeres.	50.621

Segmento PYME Mujer (cartera total de Banco Pichincha)

Monto total de préstamos vigentes a pequeñas y medianas empresas propiedad de mujeres o lideradas por mujeres en el segmento PYME al final del año calendario.	Monto total de préstamos vigentes, al final del año calendario, dirigidos a pequeñas y medianas empresas propiedad de mujeres o lideradas por mujeres.	USD 374.037.646,79
Número de préstamos vigentes a pequeñas y medianas empresas propiedad de mujeres o lideradas por mujeres en el segmento PYME al final del año calendario.	Número de préstamos vigentes, al final del año calendario, dirigido a pequeñas y medianas empresas propiedad de mujeres o lideradas por mujeres.	11.161
Número de clientes pequeñas y medianas empresas propiedad de mujeres o lideradas por mujeres con préstamos vigentes al final del año calendario.	Número de PYME propiedad de mujeres o lideradas por mujeres con préstamos vigentes al final del año calendario. Si un cliente tiene más de un préstamo vigente al final del año, debe contarse una sola vez en este indicador.	7.585
Monto de préstamos vigentes a pequeñas y medianas empresas propiedad de mujeres o lideradas por mujeres como porcentaje del portafolio total del segmento PYME de Banco Pichincha.	Monto total de préstamos vigentes, al final del año calendario, dirigidos a pequeñas y medianas empresas propiedad de mujeres o lideradas por mujeres dividido por el monto total de préstamos vigentes del segmento PYME de Banco Pichincha al final del año calendario.	30%
Monto de préstamos a pequeñas y medianas empresas propiedad de mujeres o lideradas por mujeres desembolsados durante el año calendario.	Monto total de préstamos desembolsados, durante el año calendario, dirigidos a PYME que sean propiedad o estén lideradas por mujeres.	USD 281.037.293,16
Número de préstamos a pequeñas y medianas empresas propiedad de mujeres o lideradas por mujeres desembolsados durante el año calendario.	Número total de préstamos desembolsados, durante el año calendario, dirigidos a PYME que sean propiedad o estén lideradas por mujeres.	5.760

ANEXO 4

Resumen del progreso de los Principios de Banca Responsable

Banco Pichincha 2024

Principio 1: Alineamiento	Principio 2: Impacto & Fijación de Objetivos	Principio 3: Clientes
<p>Banco Pichincha se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, el Acuerdo de París sobre el Clima y marcos nacionales y regionales relevantes. En 2024, el banco reforzó su compromiso con la sostenibilidad, integrando prácticas responsables en sus operaciones y productos financieros. Además, el compromiso de lograr cero emisiones netas para 2050 sigue en pie.</p>	<p>Banco Pichincha ha identificado y priorizado sus impactos más significativos mediante el análisis de su cartera y la evaluación de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Desde que fueron definidos, en el año 2022, las áreas prioritarias incluyen la inclusión financiera y la acción climática. Banco Pichincha ha trabajado en impulsar la inclusión financiera en el país, por lo que se han definido indicadores para el acceso, el uso y la calidad de sus productos y servicios, además de metas de Educación financiera. Esto nos ha permitido pasar del concepto de bancarización a una visión holística de la inclusión financiera, consolidándose como uno de los objetivos estratégicos del banco. Sobre la acción climática, continuamos cuantificando las emisiones de nuestra cartera crediticia y trabajamos en las oportunidades de reducción de emisiones en la cartera de agronegocios.</p>	<p>Banco Pichincha trabaja con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y actividades económicas responsables. En 2024, continuamos con programas como "Ser Impulso Mujer" y se fortaleció la educación financiera para microempresarios, jóvenes, clientes y no clientes. Además, se desarrollaron funcionalidades en la aplicación móvil para personas con discapacidad visual, facilitando su inclusión financiera. En 2024 consolidamos una cartera de USD \$2.376 millones para el sector de agronegocios, que representa el 19% de nuestra cartera total. Nuestra gestión se enfoca en la inclusión, el empoderamiento de los actores clave del sector y la promoción de prácticas sostenibles. En 2024 impulsamos la gestión de las remesas, ayudando a dinamizar la economía ecuatoriana e incrementar el poder adquisitivo de los hogares de menor ingreso. Banco Pichincha ha identificado oportunidades estratégicas en la financiación sostenible, incluyendo biocréditos y productos financieros con enfoque social. En 2024, se colocaron USD \$396 millones en biocréditos y se apoyó a microempresarios y mujeres emprendedoras.</p>
<p>Referencias Capítulo 1: Nuestra Visión y Compromiso con la Sostenibilidad (páginas 48-58)</p>	<p>Referencias 3.1. Inclusión y capacidades financieras (páginas 77-82) 3.2. Gestión del cambio climático (páginas 86-90)</p>	<p>Referencias 2.1. Experiencia del cliente (página 60) 3.1. Inclusión y capacidades financieras (páginas 77-78) 3.1.1. Productos con enfoque social (páginas 79-82) 3.2.2 Agricultura sostenible (páginas 91-92)</p>

Principio 4: Partes Interesadas	Principio 5: Gobernanza y cultura	Principio 6: Transparencia
<p>Banco Pichincha ha identificado y consultado a diversos grupos de interés, incluyendo clientes, colaboradores, comunidades y organismos multilaterales. En 2024, se realizaron diálogos a través de encuestas, entrevistas y reuniones para identificar impactos y establecer objetivos ambiciosos. Este proceso fue parte del estudio de doble materialidad. Estos diálogos aseguraron una participación inclusiva y efectiva.</p>	<p>Gobernanza y cultura Principio 6: Transparencia Banco Pichincha ha identificado y consultado a diversos grupos de interés, incluyendo clientes, colaboradores, comunidades y organismos multilaterales. En 2024, se realizaron diálogos a través de encuestas, entrevistas y reuniones para identificar impactos y establecer objetivos ambiciosos. Este proceso fue parte del estudio de doble materialidad. Estos diálogos aseguraron una participación inclusiva y efectiva. Banco Pichincha cuenta con estructuras de gobernanza robustas para gestionar impactos significativos y riesgos. La alta dirección está comprometida con la implementación de los Principios de Banca Responsable. Además, se promueve una cultura de banca responsable mediante capacitaciones y evaluaciones de desempeño alineadas con objetivos de sostenibilidad. El 100% de colaboradores son formados en Protección al cliente, Educación financiera, y Diversidad, equidad e inclusión. Estos conocimientos son puestos en práctica día a día en la relación con los clientes. Mediante comunicaciones internas se comunica a todo el personal sobre el concepto de sostenibilidad, el modelo, los objetivos y las métricas asociadas.</p>	<p>Banco Pichincha revisa periódicamente la implementación de los Principios de Banca Responsable y es transparente sobre sus impactos positivos y negativos. Para asegurar la transparencia, la información presentada en este informe anual y memoria de sostenibilidad ha sido verificada por PricewaterhouseCoopers Ecuador Cía. Ltda.</p>
<p>Referencias Capítulo 5: Sobre Este Informe (páginas 112-114)</p>	<p>Referencias Capítulo 4: Gestión de Nuestro Talento (páginas 101-110) 1.4. Actuamos con ética y transparencia (páginas 53-56)</p>	<p>Referencias Capítulo 5: Sobre Este Informe (páginas 111-113). Carta de auditoría (página XX)</p> <p>https://www.pichincha.com/transparencia</p>



Dirección general: Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas, Administración y Tesorería.
Memoria de Sostenibilidad: Vicepresidencia de Marketing, Sostenibilidad y Relaciones Públicas.
Conexión Consultores: Elaboración y redacción de Memoria de Sostenibilidad.
Ariadna: Dirección de arte, diseño y edición.
Quito - Ecuador