



**BANCO
PICHINCHA**

INFORME ANUAL Y
MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**20
22**



INFORME ANUAL

ÍNDICE

Informe Anual

5 ▶ Carta de la Gerencia

ACERCA DE ENTORNOS EXTERNOS

7 ▶ Entorno económico, financiero y bancario

ACERCA DE BANCO PICHINCHA

19 ▶ Perfil estratégico

20 ▶ Principios culturales Banco Pichincha

21 ▶ Segmentos, principales líneas de negocio y productos

22 ▶ Gobierno Corporativo

24 ▶ Nuestro banco en cifras

25 ▶ Balance general Banco Pichincha C. A.

31 ▶ Transformación digital

33 ▶ Reconocimientos sostenibilidad

36 ▶ Calificación de riesgo

ACERCA DE GRUPO PICHINCHA

39 ▶ Empresas Grupo Pichincha

Memoria de Sostenibilidad

54 ▶ 1. Introducción

64 ▶ 2. Finanzas sostenibles

86 ▶ 3. Desarrollo social e inclusivo

108 ▶ 4. Responsabilidad ambiental

118 ▶ Acerca de este informe

120 ▶ Anexos



CARTA DE LA GERENCIA

2022 fue un año de reactivación económica y de adaptación a las nuevas realidades y tendencias. Cuando prácticamente se controlaba la pandemia, que dejó fuertes secuelas en el ámbito económico, político y social, otra tragedia de alcance global impactó al mundo: la guerra entre Rusia y Ucrania que ha generado incertidumbre y se ha vuelto una amenaza a la estabilidad social y financiera de muchos países.

En ese contexto, nuestro Banco ha continuado con el proceso de transformación iniciado hace varios años porque tenemos la visión de ser los más grandes y los mejores en nuestro mercado. Más grandes porque queremos seguir bancarizando a más ecuatorianos y porque queremos ser un actor relevante en la reactivación económica de las familias, pequeños negocios, y empresas del país. Buscamos ser los mejores en ofrecer soluciones efectivas a las necesidades de los clientes, entregándoles la mejor experiencia, con cercanía, de manera simple, humana y segura.

Los esfuerzos se han centrado en generar nuevas capacidades y en reforzar nuestro talento, con lo cual, gracias al fortalecimiento de la transformación digital, hemos logrado mejorar la experiencia de los clientes, tanto en el movimiento de su dinero como en la autogestión de sus requerimientos y servicios, brindándoles opciones válidas para interactuar desde la banca digital o acudir a nuestra red de agencias a nivel nacional.

Fiel a su compromiso con el país, durante el 2022, Banco Pichincha desembolsó créditos por \$7.800 millones —aproximadamente el 7 % del producto interno bruto (PIB) nacional— de los cuales el 74 % se des-

tinó al financiamiento de actividades productivas. De ese monto, el segmento de microempresarios recibió \$1.400 millones. En su conjunto, hemos impulsado activamente el empleo y la producción en el país.

Banco Pichincha sigue siendo el banco más grande del Ecuador, con \$15.500 millones en activos, \$10.500 millones de cartera bruta y \$12.300 millones en depósitos. La cartera de créditos creció 20 % respecto al año anterior, proporcionalmente mayor al crecimiento de las obligaciones con el público, que fue del 11 %, pero manteniendo siempre niveles de liquidez adecuados, acorde a las exigentes políticas del Banco.

El 61 % de nuestros clientes utiliza la App "Pichincha Móvil"; los desembolsos de nuestros créditos de consumo son mayoritariamente digitales y, durante el año analizado, hemos logrado bancarizar a 570 mil ecuatorianos.

Con el fin de complementar el ahorro nacional, y generar mayor liquidez a la economía nacional, durante el 2022 Banco Pichincha gestionó financiamiento externo, lo que generó ingreso de recursos al país, por \$700 millones provenientes de diferentes entidades multilaterales, bancos de desarrollo y bancos internacionales, lo que coadyuva en la reactivación de todos los sectores del país, especialmente microempresas, pymes, cartera verde, y comercio exterior.

En este mismo año, Banco Pichincha fue la primera institución en emitir un bono social de género por \$100 millones, lo que afianzó su liderazgo en el ámbito de la inclusión y el apoyo a la mujer, habiendo destinado seis de cada diez microcréditos a mujeres emprendedoras.

También hemos continuado con el desarrollo de nuestra billetera electrónica denominada Deuna!

una apuesta para lograr la bancarización de la base de la pirámide, modernizar los pagos en tiempo real, digitalizar el efectivo, y profundizar los servicios financieros en el país. A fines del año 2022, Deuna! ya contaba con 742 mil usuarios.

Los resultados obtenidos en este año, sin duda, son el reflejo del compromiso y el esfuerzo de nuestros colaboradores, quienes con responsabilidad y coherencia trabajan cada día para construir el banco que soñamos. También son el reflejo del firme compromiso de nuestros accionistas con el desarrollo del país, la inclusión financiera, la sostenibilidad y,

Antonio Acosta Espinosa

PRESIDENTE

sobre todo, reflejan la confianza de nuestros clientes, quienes son la razón de ser, el motor y el corazón del Banco Pichincha C. A.

Sin duda, nos espera un 2023 con desafíos, tanto por la evolución de los entornos internos como externos; sin embargo, nos mantenemos firmes en el compromiso de servir a nuestros clientes con el optimismo que nos caracteriza, priorizando la calidad y la excelencia, para brindarles la mejor experiencia bancaria.

Somos y seguiremos siendo el principal actor del desarrollo económico del país.

Santiago Bayas Paredes

GERENTE GENERAL



ENTORNO ECONÓMICO, FINANCIERO Y BANCARIO

Sector real

En el año 2022 y con datos al tercer trimestre, el PIB se ha expandido 3 % en términos acumulados, con crecimientos interanuales de 4 % en el primer trimestre y una desaceleración del crecimiento hasta 1,9 % en el segundo trimestre. También tuvo una recuperación del crecimiento interanual hasta el 3,2 % en el tercer trimestre. La desaceleración del crecimiento, ocurrida en el segundo trimestre de 2021, se puede explicar por la movilización del sector indígena ocurrida en ese período, que no permitió el normal desenvolvimiento de actividades productivas y que afectó negativamente a la producción petrolera, así como a la producción y exportación de otros bienes y servicios.

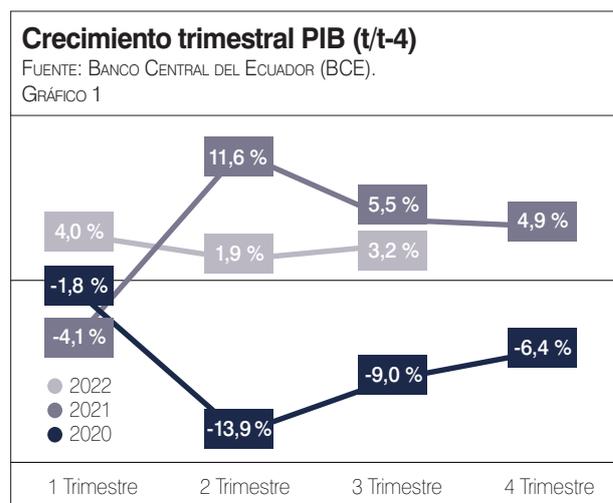
En los tres primeros trimestres de 2022, en términos acumulados, el consumo de los hogares aumentó en 5,1 % anual, mientras que la inversión se expandió 1,9 % anual. En cambio, el volumen exportado ha tenido una contribución negativa al PIB, con una caída en el volumen de -0,4 % anual.

La proyección del Gobierno Nacional, a través del Banco Central del Ecuador (BCE), es que el PIB cierre 2022 con un crecimiento de 2,7 %, con lo que estaría aún 1,3 % por debajo del nivel prepandemia (2019). Estimaciones internas de Banco Pichincha proyectan un crecimiento del PIB de 3 % en 2022, con crecimiento del consumo de los hogares de 5 %, una caída en el volumen exportado de 1,2 % y un crecimiento de la inversión pública y privada (Formación Bruta de Capital Fijo o FBKF) de 6,1 %.

Para 2023 se proyecta un crecimiento del PIB de 3,2 %, proyección sustentada en el crecimiento esperado del volumen de exportaciones, tanto por un aumento en la producción de petróleo como por un

crecimiento en el volumen exportado de los principales productos de exportación no petrolera, con la excepción del banano, que continuaría reduciendo su volumen como en 2022.

Así mismo, se espera que en 2023 el crecimiento de la economía siga favoreciéndose de la expansión del consumo de los hogares (2,9 %). Finalmente, se proyecta para 2023 que la FBKF continúe creciendo como sucedió en el 2022, con un crecimiento anual de 9,8 % (GRÁFICO 1).



La caída del PIB en 2020, a consecuencia de la pandemia de la covid-19, tuvo un efecto negativo en la calidad del empleo en Ecuador: la tasa de empleo adecuado de la población económicamente activa (PEA) disminuyó desde 38,8 % en diciembre de 2019 hasta 30,4 % en diciembre de 2020. Paralelamente a la reducción de la tasa de empleo adecuado, la pandemia incrementó los niveles de subempleo, que aumentó en 5,2 puntos porcentuales entre el año prepandemia y 2020, pasando de 17,8 % de la PEA en diciembre de 2019 a 22,8 % en diciembre de 2020. El crecimiento

económico de 2021 permitió que el empleo adecuado se recupere en 3,5 puntos porcentuales, llegando a 33,9 % a fines de ese año.

Durante 2022 la tasa de empleo adecuado se ha incrementado gradualmente, hasta 36 % en diciembre; es decir, sigue 2,8 puntos porcentuales por debajo del nivel prepandemia, mientras que el subempleo fue de 19,4 % (todavía 1,6 puntos porcentuales por encima del nivel prepandemia). Es predecible el hecho de que la tasa de empleo adecuado aún no alcance el nivel de 2019, dado que el PIB tampoco retorna a ese nivel.

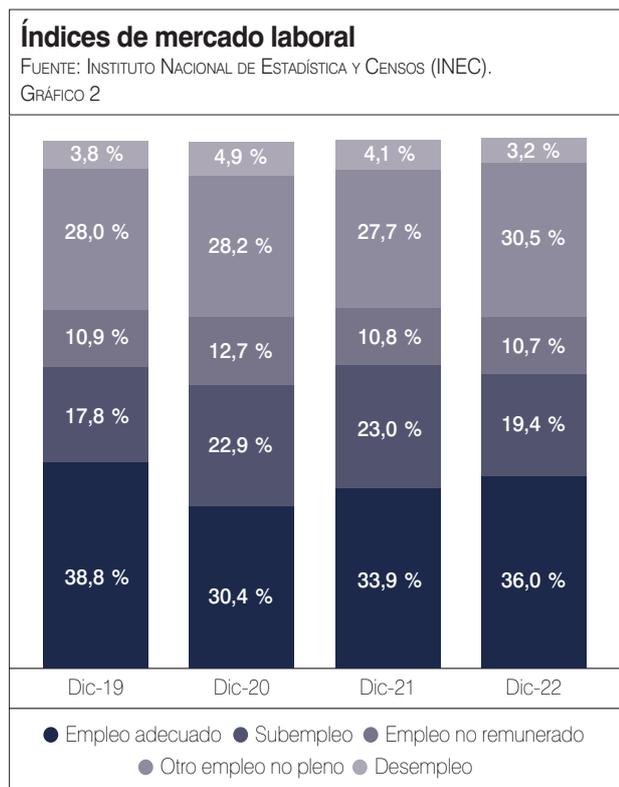
Para 2023 el FMI prevé que el crecimiento económico del Ecuador se ubique en 2,7 %, el BCE en 3,1 % y estimaciones propias de Banco Pichincha en 3,2 %, con lo cual, en cualquiera de estos potenciales escenarios, el PIB alcanzaría y superaría el nivel prepandemia de 2019. Una vez que esto ocurra, es de esperar que la tasa de empleo adecuada y la tasa de subempleo regresen a niveles prepandemia también (GRÁFICO 2).

En el año 2021 la inflación acumulada a diciembre alcanzó 1,9 % anual, explicada principalmente por la inflación en bienes transables (comercializados con el resto del mundo), que tuvieron una inflación de 2,2 % anual, mientras que la inflación de bienes no transables fue de 1,5 % anual. El aumento de la inflación a nivel internacional en dicho año, a consecuencia de la pandemia, se transmitió vía comercio internacional al Ecuador, lo que provocó una mayor inflación en el sector de bienes transables.

Efectivamente, a nivel internacional, se incrementaron los precios del petróleo y el gas natural, se interrumpieron las cadenas logísticas y de distribución, y los países desarrollados aplicaron políticas monetarias y fiscales expansivas, por lo que factores de oferta y demanda provocaron alta inflación a nivel internacional. En Estados Unidos, la inflación a diciembre de 2021 alcanzó 7 % anual, y en la zona euro el 5 % anual.

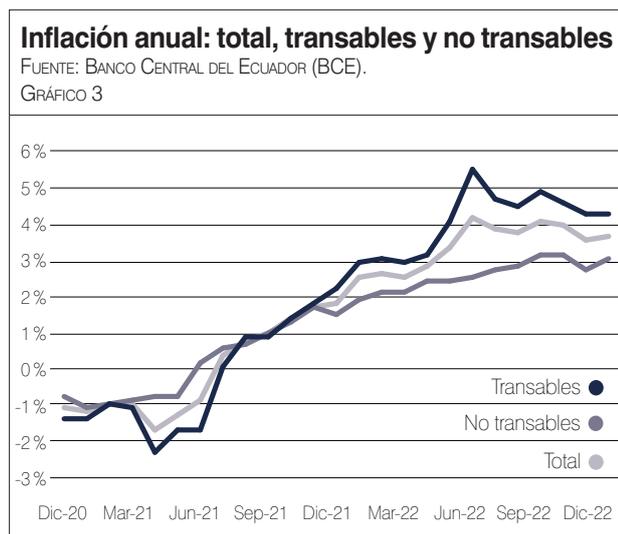
En 2022 continuó el fenómeno de inflación importada por medio del comercio internacional, habiéndose ubicado la inflación anual de Estados Unidos en 6,5 % a fines de año y en 9,2 % en la zona euro. Esto se explica en parte por el hecho de que no se han resuelto en su totalidad las disrupciones en las cadenas de producción y distribución a nivel mundial ocurridas pospandemia.

Adicionalmente, en 2022, a los efectos aún no superados de la pandemia se unieron los efectos inflacionarios provocados por la invasión rusa a Ucrania y la consecuente guerra entre ambos países que incrementó el precio del petróleo, del gas y del carbón, y los precios de cadenas alimenticias a nivel mundial que utilizan otros insumos y materias primas exportados por los dos países en conflicto, como el trigo, el maíz, los fertilizantes y el aceite de girasol. Esto provocó un aumento en la inflación en Ecuador con relación al año 2021: la inflación anual se situó en 3,7 % en diciembre 2022, con una inflación de bienes transables de 4,3 % y de bienes no transables de 3,1 %.



En 2021 la inflación y la apreciación de las monedas de los socios comerciales del Ecuador con relación al dólar provocaron que se deprecie el tipo de cambio real en 4,4 % respecto a 2020, aumentando la competitividad del Ecuador frente al resto del mundo. Durante 2022, los incrementos de tasas de interés en Estados Unidos apreciaron al dólar frente a las monedas de los socios comerciales del país; esto, conjuntamente con el aumento de la inflación interna, provocó que el tipo de cambio se aprecie en 0,5 % en comparación a 2021.

De esta manera, en 2022, Ecuador revirtió en parte las ganancias de competitividad alcanzadas durante 2021 y pudo mantener un tipo de cambio real promedio aún elevado, en relación a los años 2019 y 2020 respectivamente. Es relevante el hecho de que la competitividad externa no se haya deteriorado en este período de dos años de alta inflación internacional, lo que ha facilitado el crecimiento del valor exportado por Ecuador en 2021 y 2022 (GRÁFICO 3).



El Gobierno del presidente Guillermo Lasso se planteó como objetivo, desde el inicio de su mandato, que la inversión privada sea el motor de la economía ecuatoriana y del crecimiento del empleo en los próximos años. En esa línea promovió una agresiva agenda de búsqueda de acuerdos comerciales para impulsar

el crecimiento de la economía vía exportaciones, y se fijó como objetivo firmar diez acuerdos durante su mandato: seis con países de América y cuatro con países de Asia, incluyendo China. La meta es aumentar la apertura comercial del Ecuador con los países más grandes del mundo, desde 40 % hasta 80 %.

Lo alcanzado hasta diciembre 2022 es, en primer lugar, haber implementado desde agosto 2021 un protocolo sobre Reglas Comerciales y Transparencia de primera fase para facilitar el comercio entre Ecuador y Estados Unidos. Así mismo, en noviembre de 2022 se mantuvieron conversaciones entre las autoridades de comercio de ambos países para explorar mediante una Mesa de Trabajo la ampliación de dicho protocolo a otros ámbitos como el laboral, de ambiente y de comercio digital.

En segundo lugar, si bien el Gobierno tenía previsto concluir durante el primer trimestre de 2021 las negociaciones con México para la firma de un Tratado de Libre Comercio con ese país, este objetivo no se alcanzó, al no haberse llegado a un acuerdo en lo que corresponde al camarón. El Gobierno ecuatoriano presentó a México una oferta al respecto en noviembre de 2022, y en diciembre México determinó su disposición a firmar el acuerdo, pero excluyendo el camarón y el banano de la negociación. Ecuador respondió no estar dispuesto a firmar bajo esas condiciones, por lo que, por ahora, esta negociación está paralizada. La firma de este acuerdo comercial es un requisito previo que Ecuador debe cumplir para ser admitido como miembro pleno en la Alianza del Pacífico, meta que se aspiraba lograr en el primer semestre del año 2022.

En tercer lugar, otros acuerdos comerciales se encuentran en proceso de negociación —como uno con Corea del Sur, que tendría 70 % de avance según el ministro de la Producción— o por iniciar la negociación, como el potencial acuerdo comercial con Canadá, país con el que se iniciará en enero de 2023 el proceso de consultas internas que derivarán en el inicio de



una negociación de un Tratado de Libre Comercio con Ecuador durante el primer semestre de 2023.

En cuarto lugar se encuentran los acuerdos comerciales cuyas negociaciones técnicas fueron recientemente concluidas exitosamente, como el preacuerdo con China a nivel de equipo negociador y político, cuya negociación a nivel técnico se cerraría en enero de 2023. Este acuerdo, una vez implementado, daría acceso sin aranceles al 99 % de las exportaciones ecuatorianas al mercado chino, a la vez que se precautelan sensibilidades de la industria nacional, sobre todo en el sector de manufactura, según lo anunciado por el Ministerio de la Producción.

Así mismo, en diciembre de 2022, se cerró la negociación técnica para la firma de un Tratado de Libre Comercio con Costa Rica, que daría acceso preferencial a ese país a 96 % de las exportaciones ecuatorianas.

En consistencia con los objetivos de fomentar la inversión nacional y extranjera, en 2021, el Gobierno reingresó al Ecuador al Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones (Ciadi). En la misma línea, en 2021, el Gobierno llevó a cabo el foro internacional *Ecuador Open for Business*, donde presentó \$30.000 millones en proyectos de inversión en sectores estratégicos (principalmente en los segmentos de minería, petróleo y energía renovables), recursos que se esperan captar en los próximos cuatro años. A pesar de estas acciones, el choque económico positivo de una elevada inversión privada, que se espera sitúe a la inversión privada por sobre el nivel de inversión histórica, aún no ha ocurrido.

Respecto de la inversión privada (en términos reales), Banco Pichincha estima que, si bien habría aumentado en los tres primeros trimestres de 2022 con crecimientos interanuales de 6,9 %, 10 % y 5,4 %, respectivamente, continuaría —si sigue esa tendencia el resto del año— por debajo del nivel prepandemia con relación al PIB, alcanzando 16,1 % del PIB (18,8 % en 2019).

Para el año 2023, de acuerdo con estimaciones propias de Banco Pichincha, se espera que la inversión sobre el PIB se acerque a su nivel prepandemia de 2019 y se ubique en 18,1 %. Por otro lado, la inversión privada, y particularmente en los sectores minero y energético, está actualmente situada en un contexto de incertidumbre, debido a que los diálogos con el movimiento indígena, ocurridos posmovilización indígena de junio de 2022, concluyeron con la creación de una comisión que tendrá potestades para definir condiciones contractuales y restricciones a la exploración o explotación en los sectores mineros y petroleros, lo que potencialmente podría ser un desincentivo a la inversión privada. Tampoco se conoce la factibilidad de aplicar los acuerdos a los que llegue dicha comisión y que podrían enfrentar restricciones desde el punto de vista legal.

En el ámbito petrolero Ecuador no ha podido aprovechar completamente los altos precios del petróleo de los años 2021 y 2022, debido a las caídas en la producción de petróleo ocurridas en 2021, y a la caída y posterior recuperación gradual de la producción durante 2022; todo lo cual ha reducido el volumen exportado en estos dos años de precios altos. En 2021 la producción promedio diaria de petróleo disminuyó hasta 473 mil barriles por día (por debajo de los 531 mil que se produjeron en 2019).

En 2022, inicialmente, el Gobierno Nacional se planteó la ambiciosa meta de duplicar la producción petrolera hasta terminar su mandato, buscando inversión privada para este sector. Con ese objetivo, el Gobierno introdujo reformas en la Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal, que buscan atraer inversión privada al sector petrolero, facilitando la migración desde los contratos de servicios actualmente firmados por empresas privadas proveedoras de servicios al Estado ecuatoriano, hacia contratos de participación. Sin embargo, la producción en 2022 se ubicó, en promedio, en 481 miles de barriles diarios, solo 2,1 % superior a la producción promedio de 2021.

En este contexto, en octubre de 2022, el Gobierno confirmó que la meta de duplicar la producción no se podría cumplir, y que el objetivo ahora sería aumentar la producción en 10.000 mil barriles por día hasta mediados de 2023. Posteriormente, redujo aún más la meta, cuando la proforma 2023 del Presupuesto General del Estado, que fue aprobada en la Asamblea Nacional en noviembre de 2022, la ubicó en 514 mil barriles por día promedio para 2023, lo que implicaría un aumento de 6,9 % frente al promedio de producción alcanzado en 2022.

La posibilidad de lograr esta meta en 2023 se puso en duda cuando, a inicios de enero, el ministro de Energía anunció que la producción de petróleo se mantendrá estancada durante el año, a menos que se superen algunos obstáculos como que Petroecuador obtenga las respectivas licencias medioambientales para ampliar la producción del campo Ishpingo, se superen los efectos de la reducción de presupuesto de Petroecuador y se atraiga capital privado de calidad.

Sector externo

En 2022 el crecimiento de la economía mundial se proyecta en 3,2 % y en 2,4 % en el caso de los países avanzados (FMI, *World Economic Outlook*, octubre 2022), desacelerándose frente a 2021. En ese contexto internacional, las exportaciones no petroleras del Ecuador continuaron expandiéndose en 2022, pero a un ritmo menor al del año 2021. Efectivamente, las exportaciones no petroleras aumentaron en 16,5 % anual en 2022, crecimiento al que contribuyó en mayor medida el aumento del valor exportado de camarón, con un incremento anual de 36,9 %, y de los productos mineros, con 32,6 % en el mismo período. El crecimiento en el valor exportado de camarón y productos mineros, respectivamente, más que compensó la caída del valor exportado de banano en 6,3 % anual.

Para 2023 el FMI proyecta un crecimiento económico mundial de 2,7 % y de países avanzados de 1,1 %, inferior al previsto para 2022. Esta desaceleración del crecimiento económico mundial se daría debido al incremento en las tasas de interés a nivel internacional que han ocurrido en 2022 y que se espera continuarán durante 2023, a medida que la política monetaria aplicada en los países desarrollados continúa restringiendo la demanda con el objetivo de reducir la inflación.

El menor crecimiento económico mundial podría suceder a la par con una potencial apreciación del dólar por el continuado incremento de las tasas de interés en Estados Unidos en 2023. Estos factores podrían desacelerar el crecimiento de las exportaciones ecuatorianas. En ese contexto, según estimaciones propias de Banco Pichincha, se proyecta que el valor exportado no petrolero en 2023 continuaría creciendo, pero a una tasa menos acelerada que en los dos años previos, con un crecimiento de 12,2 %, frente a un crecimiento proyectado de 16,5 % para todo el año 2022 y 19,8 % de crecimiento en 2021.

Las exportaciones petroleras se incrementaron en 63,9 % en 2021, debido al incremento en el precio del petróleo, que más que compensó la caída de la producción y del volumen exportado ocurrida en dicho año. En 2022 continuó el aumento del precio del petróleo, debido a la invasión de Rusia a Ucrania ocurrida en febrero de 2022, y a las sanciones impuestas a Rusia para impedir la comercialización del crudo y de otros productos exportados por ese país. El precio del barril WTI pasó de \$83,2 en enero de 2022 a \$108,5 en marzo de 2022 y el precio promedio ese año fue de \$94,9, superior al de 2021 (\$68,1).

Al igual que en 2021 el alto precio del petróleo y su consecuente efecto es lo que explica el crecimiento de dos dígitos en el valor exportado petrolero durante 2022; efectivamente, el valor exportado en 2022 fue 34,6 % superior al de 2021. Esto ocurrió a pesar de



que la producción de petróleo tuvo un crecimiento de tan solo 1,6 % en 2022 con relación al promedio de producción de 2021, y a pesar de que el volumen exportado disminuyó 0,5 % anual en el período enero-noviembre respecto al mismo período de 2021.

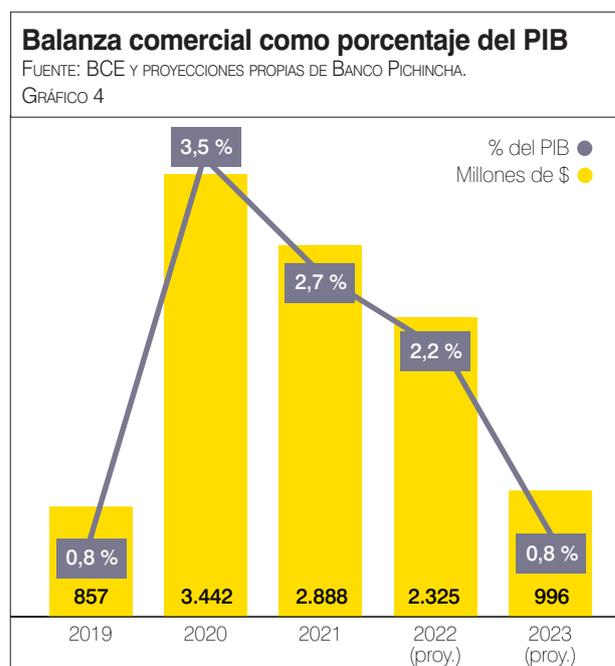
El alto precio del crudo durante 2022 también favoreció a las finanzas públicas, con ingresos petroleros del sector público no financiero (SPNF) que se proyecta alcancen 13,9 % del PIB hasta fines de 2022 (proyecciones propias), frente al 12,3 % en 2021. El aumento del precio del petróleo también significó incrementar el subsidio a los combustibles importados, más aún cuando el Gobierno Nacional disminuyó y luego congeló, a partir de junio de 2022, los precios de los derivados de petróleo debido a las concesiones realizadas al movimiento indígena para la finalización de la movilización ocurrida en ese mismo mes. En 2022, el subsidio a los derivados importados fue de \$3.327 millones, significando un alto costo de oportunidad para las finanzas públicas y la sociedad ecuatoriana.

Para el año 2023 la Agencia de Información de Energía (AIE) proyecta un precio promedio del WTI de \$77,8 por barril, lo que implicaría que los ingresos petroleros del SPNF en valor disminuyan frente a 2022, ya que la caída esperada en el precio del petróleo con relación a 2022 no se compensaría con el aumento de la producción petrolera, asumiendo un aumento conservador de 3 % anual hasta llegar a 495 mil barriles promedio por día, inferior al nivel de producción que anticipa el Gobierno para 2023 (514 mil barriles promedio por día). También habría una disminución de ingresos petroleros del SPNF con relación al PIB, que pasarían de 13,9 % del PIB en 2022 a 12,2 % en 2023 (estimaciones propias).

Ecuador también ha tenido un entorno internacional favorable para su crecimiento en los últimos años, en función del aumento de las remesas de trabajadores que recibe. En 2021 las remesas enviadas al Ecuador aumentaron en 30,7 %, y hasta el tercer

trimestre de 2022, tuvieron un crecimiento acumulado de 10,5 % anual, alimentando la liquidez de la economía y facilitando la expansión de la demanda de bienes y servicios, en particular del consumo de los hogares.

Ecuador ha logrado superávits comerciales y de cuenta corriente en los años 2020 y 2021, lo que implica que ha estado en capacidad de reducir sus pasivos netos con el resto del mundo y/o incrementar reservas internacionales, bajando la presión de un endeudamiento externo para financiar déficits comerciales. Efectivamente, la balanza comercial alcanzó el 3,5 % del PIB en 2020, 2,7 % en 2021 y 2,2 % del PIB en 2022. El superávit comercial es un reflejo no solo del dinamismo de las exportaciones, sino también de que se han ido reduciendo, paralelamente, los déficits fiscales, lo que ha disminuido la presión de gasto en la economía. Los déficits del SPNF se han reducido paulatinamente desde 7,2 % en 2020 (amplio déficit fiscal provocado por la pandemia) hasta 1,7 % en 2021, y se proyecta que se alcancen superávits de 0,1 % en 2022 y de 0,2 % del PIB en 2023, según estimaciones propias (GRÁFICO 4).



Sector fiscal

Después del alto déficit fiscal que tuvo el SPNF en 2020 (7,2 % del PIB), producto de la pandemia que redujo los ingresos petroleros y tributarios, en 2021 el déficit disminuyó hasta 1,7 % del PIB y se estima que alcance 0,1 % del PIB en 2022, y 0,2 % del PIB en 2023, de acuerdo con estimaciones propias de Banco Pichincha.

La reducción en el déficit del SPNF desde 2021 es producto de un incremento en los ingresos del sector público, mientras que los gastos se han mantenido relativamente constantes en este período con relación al PIB. Es decir, el esfuerzo de consolidación fiscal se ha dado por el lado de los ingresos, dada la inflexibilidad a la baja de una importante porción de los gastos del sector público, y a la falta de acuerdos o consensos a nivel de los sucesivos gobiernos y algunos de los grupos políticamente más activos de la sociedad civil, como el movimiento indígena, en cuanto a cómo reducir y/o focalizar el subsidio a los combustibles.

Es así que los ingresos del SPNF en 2021 se incrementaron hasta 36,2 %, un aumento de 4,5 puntos porcentuales respecto a 2020, y se ubicarían en 38,5 % en 2022 y en 36,7 % en 2023. La mayor parte de este incremento en ingresos del SPNF se puede explicar por el aumento de los ingresos petroleros, que pasaron de 8 % del PIB en 2020 a 12,3 % en 2021, y a 13,9 % en 2022. Además, se proyecta que sean equivalentes a 12,2 % del PIB en 2023. Los ingresos petroleros están siempre sujetos a alta volatilidad dada por el precio del petróleo, por lo que su incremento, si bien ha reducido el déficit fiscal durante 2021 y 2022, no implica una mayor sostenibilidad de las finanzas públicas, al ser ingresos que pueden disminuir en cuanto se produzca una caída del precio del petróleo.

Con la finalidad de reducir la dependencia de las finanzas públicas de los ingresos petroleros, una de las metas del acuerdo con el FMI de octubre de

2021 era que el déficit primario sin ingresos petroleros (pero incluyendo el subsidio a los combustibles) alcance \$6.218 millones a fines de 2021, déficit que en la práctica fue de \$7.432 millones (FMI, *Country Report*, julio 2022). Estos niveles de déficit, medidos sin incluir ingresos petroleros, muestran lo vulnerable que aún son las finanzas públicas a futuras caídas del precio del petróleo. Los ingresos tributarios se han incrementado de forma menos significativa, pasando de 12,5 % del PIB en 2020 a 12,8 % en 2021, y se estima 13,5 % en 2022 y 13,4 % en 2023, respectivamente, resultados que ya incluyen los efectos de la reforma tributaria aprobada en noviembre de 2021 con la promulgación de la Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y la Sostenibilidad Fiscal.

Mientras tanto, el gasto del SPNF pasó de 38,9 % en 2020 a 37,9 % en 2021, y se proyecta se sitúe en 38,5 % y 36,5 % en 2022 y 2023, respectivamente. El crecimiento de los gastos con relación al PIB, proyectado para 2022, se debe fundamentalmente al incremento en el gasto por importación de combustibles debido al incremento del precio del petróleo; mientras que los gastos respecto al PIB en 2023 se reducirían por la expectativa de un menor precio del petróleo en dicho año.

Por el lado de gasto de capital del sector público, este se puede aproximar con base en la evolución de los gastos no permanentes del SPNF, que están compuestos en gran parte por los gastos de capital o inversión del sector público. Estos gastos no permanentes del SPNF disminuyeron desde 2019 hasta 2020, y en 2021 se recuperaron hasta 8,8 % del PIB. En 2022 se espera también una cifra de 7,2 % con relación al PIB y de 7,1 % para 2023. De esta manera, la inversión pública ha disminuido su peso en la economía en los últimos años, pues llegó a representar 15,9 % del PIB en 2014 y 11,3 % en 2017.

Un reto de la economía ecuatoriana a futuro es que la inversión privada crezca respecto al PIB para



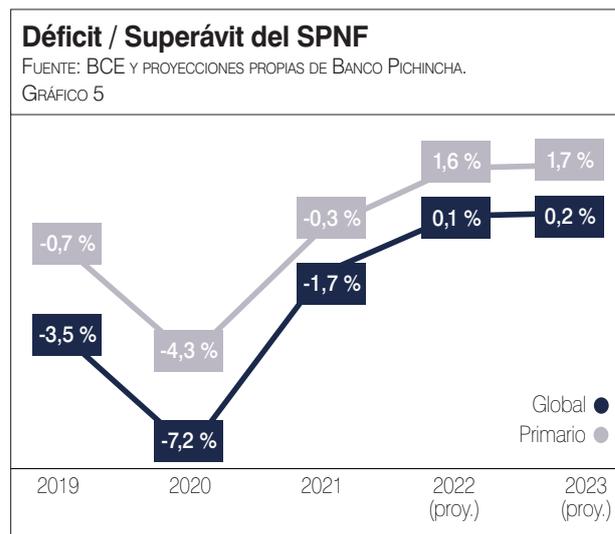
que la economía pueda acelerar sus tasas de crecimiento sin depender excesivamente del gasto público. El sector público tiene el reto de hacer inversiones complementarias a las del sector privado, buscando la forma óptima en términos de costo/beneficio, de realizar inversión pública con recursos propios o inversión de interés público, con recursos del sector privado o en alianza con este sector. Si bien una de las metas del Gobierno Nacional ha sido el fortalecimiento de las alianzas público-privadas, no se han implementado o no se esperan implementar en el corto plazo grandes proyectos de inversión basados en ellas.

El Gobierno firmó un acuerdo con el FMI en octubre de 2021, mediante el cual se comprometió a una consolidación fiscal acumulada de 4,5 puntos porcentuales del PIB para el período 2020-2025, de los cuales 0,2 puntos porcentuales provendrían del aumento de ingresos, y 4,2 de una reducción de la relación de gastos frente al PIB. Existieron retrasos e incumplimientos en algunas las metas de este acuerdo, por lo que el Gobierno firmó un nuevo documento con el FMI en junio de 2022, que fue más bien una actualización del de octubre de 2021.

Allí se establecieron metas cuantitativas para el Presupuesto General del Estado a agosto 2022 y únicamente metas indicativas para el SPNF, dados los problemas y retrasos de información para las cuentas fiscales a ese nivel de consolidación. Sin embargo, el Gobierno comunicó en dicho acuerdo que su estrategia de mediano plazo seguía siendo alcanzar una consolidación fiscal acumulada de 4,5 puntos porcentuales entre 2020 y 2025. El acuerdo finalizó en diciembre de 2022 y, para los siguientes dos años, el Gobierno prevé financiar sus necesidades externas a través de multilaterales, incluyendo el FMI, con el que buscará un nuevo convenio para los próximos años.

La renegociación de los bonos soberanos en 2020 y la reestructuración de la deuda con China en 2022, junto con el incremento del precio del petróleo,

han contribuido a aminorar las necesidades de financiamiento externo del Ecuador, pero las finanzas públicas siguen siendo altamente vulnerables a futuro, por las caídas abruptas del precio del petróleo. Si bien las reglas macrofiscales establecen que se debe reducir la relación de la deuda pública consolidada respecto al PIB de manera gradual hasta alcanzar 40 % del PIB en 2032 (Ley para el Ordenamiento de las Finanzas Públicas de julio de 2020), y mantener ese ratio de ahí en adelante (adicionalmente se establece que se forme un fondo de estabilización fiscal con ingresos petroleros que superen los contemplados en el Presupuesto General del Estado), no se cuenta actualmente con recursos depositados en un fondo de estabilización y las reglas macrofiscales actuales contribuyen, pero no impiden, que la política fiscal siga siendo procíclica como históricamente ha ocurrido, influenciada por las variaciones del precio del petróleo (GRÁFICO 5).



Es relevante mencionar que en abril de 2021 se aprobó la Ley de Defensa de la Dolarización, que prohíbe las operaciones de crédito desde el Banco Central al Poder Ejecutivo, dando mayor certidumbre de que no se emplearán las reservas líquidas del Central para financiar déficits fiscales. Además, se regresó al sistema de cuatro balances del BCE, con el objetivo

de volver gradualmente a una cobertura líquida del 100 % de los pasivos del Central, a través del pago de la deuda por parte del Ministerio de Finanzas al Central por los recursos líquidos que el BCE entregó para financiar al Gobierno durante la presidencia de Rafael Correa. Estos pagos se harían en 14 años, con 5 años de gracia para el pago de capital. Es más, ahora están reconocidos como parte de la deuda del SPNF.

Sector monetario y financiero

A fines de 2021 el *stock* de obligaciones con el público de los bancos aumentó 9,8 % con relación a diciembre de 2020, y 25,6 % en el caso de las cooperativas. El crecimiento de los depósitos durante 2021 se basó en la inyección de liquidez a la economía basada en el crecimiento de las exportaciones, tanto petroleras como no petroleras; el crecimiento de remesas de trabajadores enviadas al Ecuador, y el superávit comercial alcanzado en dicho año.

La balanza comercial en 2021 representó 2,7 % del PIB y las remesas tuvieron un crecimiento anual de dos dígitos (30,7 %). Por su parte, el crecimiento económico desde el segundo trimestre de 2021 reactivó la demanda y el otorgamiento de crédito en el sistema financiero, lo que se reflejó en un crecimiento de 9,8 % anual en el saldo de cartera bruta de los bancos privados a diciembre de 2021 y de 22,8 % en el caso de las cooperativas.

En 2022 se desaceleró el crecimiento de los depósitos del sistema bancario en comparación a 2021, aumentando solo 5,9 % anual (9,8 % en 2021). Además, en 2022 los depósitos en el sistema bancario crecieron a tasas menores que la cartera de crédito, que se incrementó en 14,6 % anual. De modo similar, en las cooperativas de los segmentos 1 y 2, el crecimiento de los depósitos en 2022 (16,1 %) fue inferior a lo observado en 2021 (25,3 %) e inferior a la tasa de crecimiento de la cartera de crédito (21,9 %).

Las fuentes de liquidez para la economía ecuatoriana durante 2022 fueron las remesas, que se estima (proyecciones propias) crecieron en 8,5 % anual, y la balanza comercial superavitaria que se proyecta alcanzó 2,2 % del PIB hasta fines de 2022. El endeudamiento externo del sector público, por su parte, ingresó a la economía ecuatoriana desembolsos netos por \$1.743 millones, lo que también incrementa la liquidez de la economía en la medida en que al menos una parte de dicho financiamiento no se acumula como reservas del SPNF en el BCE.

Hasta fines de 2022, el SPNF aumentó sus depósitos en el BCE en aproximadamente \$1.594 millones, lo que implica que hubo un esfuerzo del sector público por acumular reservas en línea de lo acordado con el FMI; esto puede ayudar a explicar por qué el crecimiento de los depósitos en 2022 se ha desacelerado con relación a lo ocurrido en 2021.

Para 2023 se espera que las fuentes de ingreso de liquidez a la economía, como las remesas y la balanza comercial fundamentalmente, sigan creciendo; las primeras en 7,8 % anual (similar al crecimiento proyectado para 2022), mientras que la balanza comercial se proyecta (estimaciones propias) se mantenga superavitaria en 0,8 % del PIB (para 2022 se proyecta un superávit comercial de 2,2 % del PIB). Se prevé también un menor superávit comercial con relación al PIB para 2023, en función de una desaceleración en el crecimiento de las exportaciones no petroleras y una caída en el caso de las exportaciones petroleras.

En el caso de las remesas se prevé un crecimiento de 7,8 % anual, similar a la proyección de 2022 (8,5 %), desacelerándose frente a lo observado en 2021 (30,7 %). Sobre el endeudamiento externo neto del SPNF, que también podría contribuir a aumentar la liquidez de la economía, se proyecta que en 2023 sea de aproximadamente \$658 millones. En este contexto, se espera un menor flujo de liquidez a la economía en



2023, atribuible a un menor superávit comercial y a un menor crecimiento de remesas.

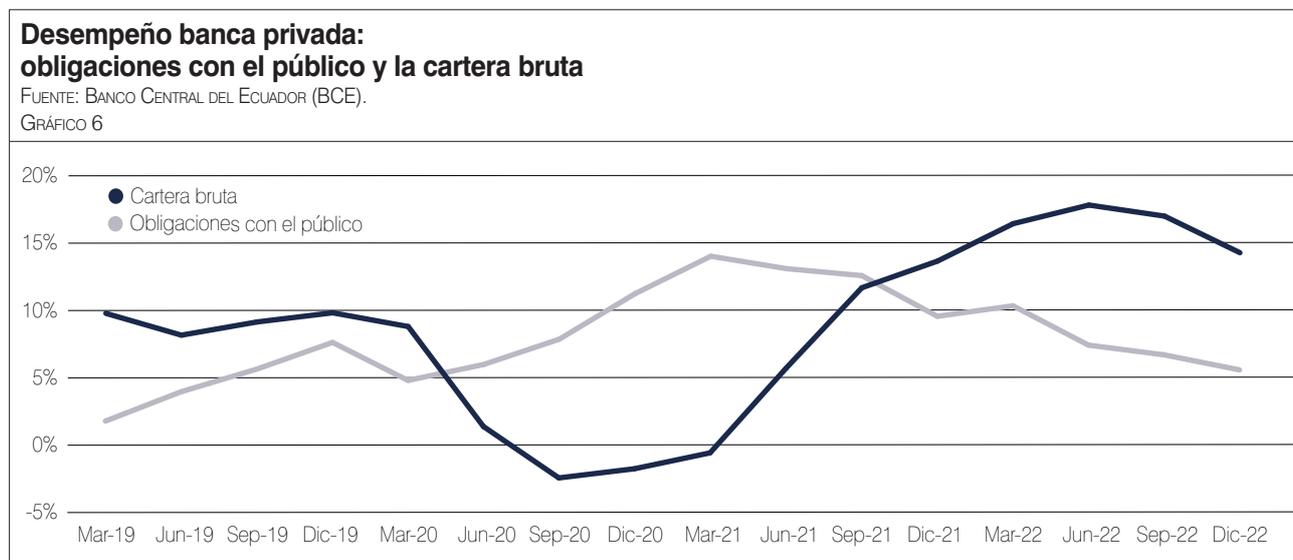
La perspectiva es que, en este ambiente de menor flujo de liquidez hacia la economía ecuatoriana, los depósitos y la cartera crezcan menos aceleradamente en 2023 en comparación con 2022, con un crecimiento de 7,6 % en depósitos de bancos y cooperativas en conjunto, frente al 8,7 % que se proyecta como crecimiento en 2022. Así mismo, se estima que pierda dinamismo el crecimiento de la cartera de bancos y cooperativas, desde el 16,7 % que se proyecta para el crecimiento anual en 2022 hasta el 9,5 % de crecimiento anual en 2023.

El menor crecimiento de la cartera en 2023 sería producto de la desaceleración del incremento de depósitos que financian la cartera, así como por una disminución en el crecimiento de la demanda de crédito respecto a 2021 y 2022, que fueron años de recuperación pospandemia de la covid-19. Efectivamente, en 2021, el consumo de los hogares tuvo un crecimiento de dos dígitos, y lo mismo ocurrió con las remesas de trabajadores que ingresan a la economía ecuatoriana, y se proyecta que tanto las remesas como el consumo de los hogares, si bien seguirán incrementándose durante 2023, lo harán a tasas menos aceleradas que

en 2021 y 2022, lo que sustenta el menor crecimiento esperado de la cartera crediticia en 2023.

La perspectiva general es que en 2023 el sistema financiero continúe sólido, contribuyendo a financiar el crecimiento económico a través del crédito otorgado al sector privado, pero a tasas de crecimiento menores, en función de un menor crecimiento de la liquidez disponible en la economía y de los depósitos en el sistema financiero (GRÁFICO 6).

Para 2023, como se ha mencionado previamente, la liquidez estará en función, fundamentalmente, de los niveles de balanza comercial y remesas. Si el precio del petróleo no se ubica en los niveles previstos por la AIE y cae por debajo de estos en 2023, por ejemplo, por un mayor crecimiento de la demanda energética con relación a lo esperado, las proyecciones de balanza comercial del Ecuador tendrían que ajustarse a la baja en los próximos meses. Al contrario, se revisarían al alza si el precio del WTI es mayor a lo previsto por la AIE, lo que podría suceder si hay más obstáculos por el lado de la oferta de petróleo a nivel mundial, por ejemplo, debido a mayores disrupciones al comercio de petróleo por la guerra entre Rusia y Ucrania. Cambios en el crecimiento económico en los países avanzados y variaciones en el tipo de cambio del dólar frente a



otras monedas también pueden afectar las proyecciones de exportaciones no petroleras y, por ende, de balanza comercial presentadas.

En el campo del sector petrolero hay incertidumbre respecto de si el Gobierno logrará sus metas de incrementar la producción, dado que no ha logrado atraer inversión privada con las reformas a la Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y la Sostenibilidad Fiscal y que no se conoce qué medidas adoptará el Gobierno en la práctica, tras las decisiones que tome la comisión formada con el movimiento indígena que revisaría temas como la frontera de exploración y explotación minera y petrolera, y contratos del Estado con el sector privado, tanto presentes como futuros.

Así mismo, pedidos de consulta popular, la falta de una ley de consulta previa a las comunidades potencialmente afectadas por la minería y decisiones judiciales sobre proyectos mineros específicos, provocan incertidumbre y pueden reducir la inversión. En ese sentido, el movimiento indígena solicita al Gobierno la eliminación del Decreto Ejecutivo 151, relacionado con la política minera; el Ejecutivo ha ofrecido reformarlo pero no eliminarlo.

La reforma o la eliminación de este decreto podría frenar las inversiones en este sector, lo mismo que el retraso en la apertura del catastro minero que es la herramienta que permite al Gobierno realizar nuevas concesiones mineras (que se tenía prevista para diciembre de 2022). Sin embargo, a finales de año, el Gobierno aplazó por tercera ocasión la apertura del catastro, ofreciendo abrirlo en algún momento de 2023. Esto iría en la línea de la posición de los movimientos indígenas, que exigen que el catastro no sea abierto hasta que la Asamblea no apruebe una Ley de Consulta Previa para los proyectos de extracción de recursos naturales. Además, el Gobierno se comprometió a una moratoria en 15 bloques petroleros y a no otorgar nuevas concesiones mineras por 12 meses o hasta que sea aprobada la mencionada ley.

La dinamización de la inversión privada en general, por sobre sus niveles históricos, también es un reto para este y futuros Gobiernos, para acelerar el crecimiento económico y aumentar las tasas de empleo adecuado, algo que aún no se ha logrado concretar a pesar de la apertura actual para receptar inversión privada nacional o extranjera, la puesta en marcha de iniciativas como *Ecuador Open for Business*, el apoyo a las alianzas público-privadas, entre otras.



PERFIL ESTRATÉGICO

Propósito

Inspirar y retribuir confianza.

Ofreciendo la mejor experiencia al cliente.



Valores institucionales:

Coherencia • Responsabilidad • Esfuerzo • Trascendencia

PRINCIPIOS CULTURALES BANCO PICHINCHA

El cliente es nuestra prioridad

Somos un Banco *cliente-céntrico*, la experiencia que se entrega al cliente es nuestra prioridad. Nos desvivimos por los sueños del cliente, que también son los nuestros.

Hacemos banca en versión fácil

Estamos aquí para simplificarle la vida del cliente. Trabajamos para que nuestros procesos sean justos y necesarios, tanto para el cliente interno como externo.

Actuamos como dueños

Cuidamos y velamos los intereses del Banco y los sentimos propios. Nos hacemos cargo de nuestras decisiones, acciones y compromisos, promoviendo la sostenibilidad de la organización para el futuro.

Juntos somos más

Estamos todos en un mismo barco y avanzamos juntos y unidos. Trabajamos en sana colaboración, buscando que cada uno se sienta parte, conociendo el norte común y compartiendo objetivos.

Hacemos que las cosas sucedan

Transformamos las ideas en proyectos y los proyectos en realidad. Hacemos todo lo que está en nuestras manos para responder a lo que se nos confía.

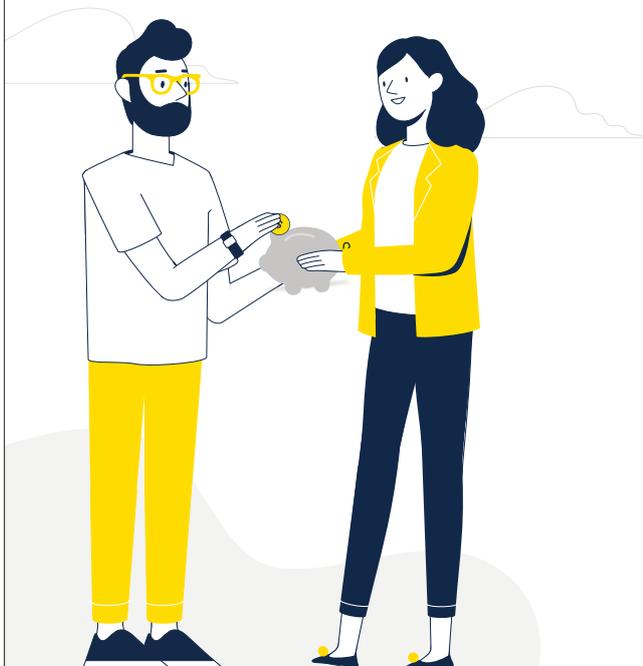
Soy protagonista de mi desarrollo

Mi crecimiento profesional es el crecimiento de mi país. En el Banco puedo llegar tan lejos como me proponga.

SEGMENTOS, PRINCIPALES LÍNEAS DE NEGOCIO Y PRODUCTOS

Banca Relacional

- ▶ Créditos de consumo
- ▶ Tarjetas de crédito
- ▶ Crédito hipotecario (Habitat)
- ▶ Crédito educativo
- ▶ Compra/venta de divisas
- ▶ Depósitos e inversiones



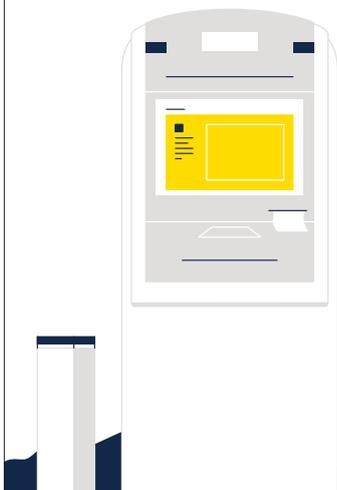
Banca Empresarial

- ▶ Crédito corporativo
- ▶ Crédito empresarial (PE y Pyme)
- ▶ *Cash Management*
- ▶ Comercio exterior
- ▶ Tesorería (FX, coberturas)
- ▶ Depósitos e inversiones
- ▶ *Factoring*



Canales

- ▶ Agencias
- ▶ ATM
- ▶ *Call center*
- ▶ CNB
- ▶ Banca virtual
- ▶ Banca móvil



Microempresa

- ▶ Microcréditos
- ▶ Banca Comunal
- ▶ Depósitos e inversiones



GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestro Gobierno Corporativo comprende un conjunto de normas, principios, procedimientos, lineamientos y estándares de buenas prácticas, que regulan la estructura y el funcionamiento de la organización, y están orientados a proteger los intereses del Banco, del Grupo Financiero y de los diferentes grupos de interés. El Gobierno Corporativo se desarrolla bajo los valores institucionales y principios de transparencia en línea con lo establecido en el Estatuto de la institución.

La dirección y administración de Banco Pichincha tiene como órgano supremo a la Junta General de Accionistas, y su administración corresponde al Directorio, al presidente del Banco, al Comité Ejecutivo, al gerente general, a los vicepresidentes, gerentes, comités y a los funcionarios autorizados.

La Junta General de Accionistas tiene las siguientes funciones principales:



- Designar a los directores principales y suplentes.
- Designar a los auditores internos y externos.
- Aprobar los estados financieros, informes de auditoría interna, externa y comisario.
- Aprobar la distribución de utilidades.
- Aprobar la reforma del Estatuto en caso de requerirse.

El Directorio de Banco Pichincha es un órgano colegiado que está conformado por miembros altamente calificados para dirigir la operación del Banco. Los miembros¹ del Directorio son designados por la Junta de Accionistas y son calificados por el ente regulador.

Presidente del Banco	Antonio Acosta Espinosa
Director alerno del presidente	Adolfo Callejas Ribadeneira
Directores principales	Carlos Suárez Bucheli
	Andrés Pérez Espinosa
	Rodrigo Sánchez Zambrano
	Diana Torres Proaño
	Juan Carlos Cisneros Burbano
	Mónica Villagómez Najas
Directores alternos	Juan Fernando Moscoso Corral
	Gonzalo Orellana Sáenz
	Wilson Ayala Gomezjurado
	Edith Vásconez Cabrera

El Directorio es el organismo que establece las políticas operativas del Banco, bajo las cuales los demás administradores desarrollarán su acción.

Las principales funciones del Directorio son las siguientes:

- Asegurar el cumplimiento de regulaciones normativas, resoluciones de la Junta General de Accionistas, definiciones del Directorio y cumplimiento del Estatuto.
- Conocer y aprobar el presupuesto anual.
- Proponer el destino de los resultados económicos a la Junta de Accionistas.
- Aprobar reglamentos internos.
- Conformar comités.

¹ El presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo y es independiente. El 100 % de los directores son independientes. El Directorio de Banco Pichincha está conformado por nueve hombres y tres mujeres.

- Presentar a la Junta General de Accionistas el informe anual relativo a la marcha del negocio, los estados financieros, su propuesta para la distribución de utilidades, y emitir opinión sobre dichos estados financieros y sobre el informe de auditoría interna.
- Analizar y aprobar las políticas de la entidad, sus mejores prácticas y los informes de riesgo, así como velar por los procesos, reglamentos, manuales y más disposiciones para un buen Gobierno Corporativo.

Comités y comisiones

Los comités son los órganos que apoyan la gestión de Gobierno Corporativo establecidos por la normativa o por definición del Directorio cuyo objeto, funciones y miembros deberán ser aprobados por el Directorio o el Comité Ejecutivo. Los principales comités que realizan una labor conjunta e interactúan con la Alta Gerencia y garantizan una adecuada distribución de funciones son los siguientes:

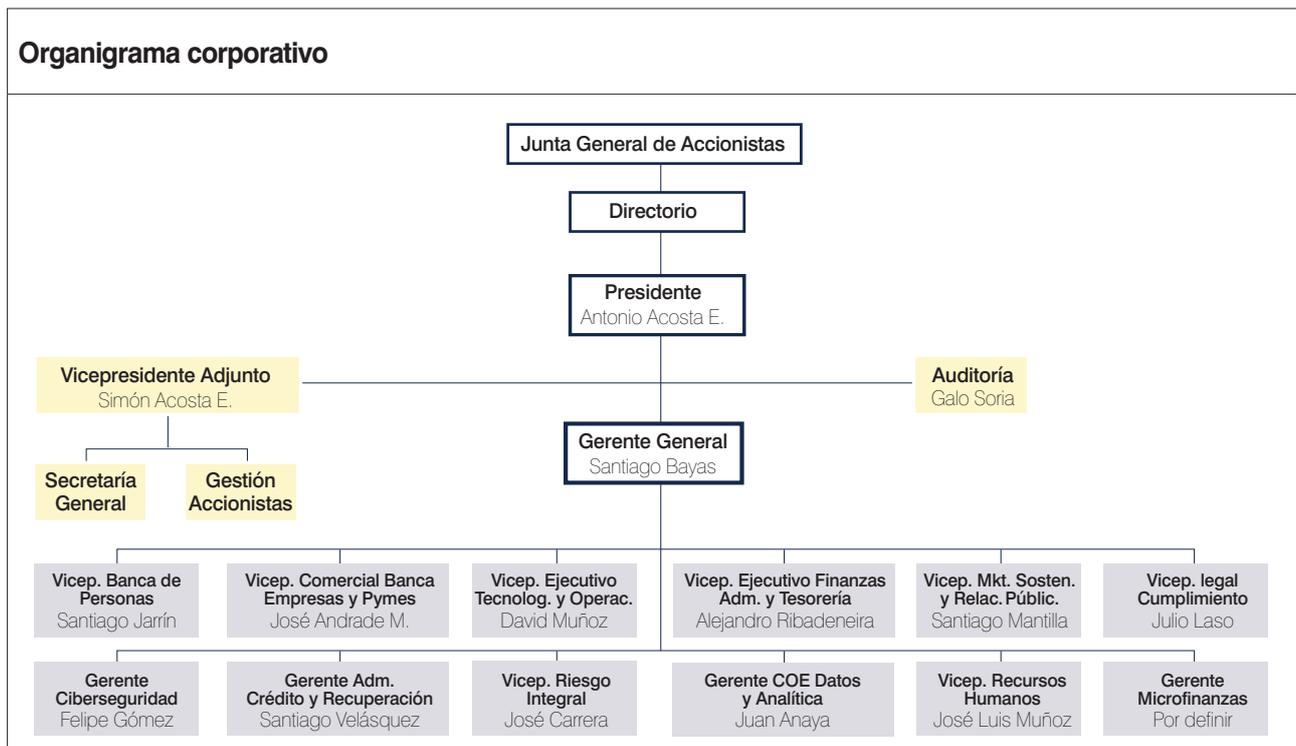
▶ **COMITÉS NORMATIVOS.** Se generan de acuerdo con lo dispuesto por la normativa vigente.

- Comité de Auditoría
- Comité de Ética
- Comité de Retribuciones
- Comité de Administración de Riesgos (CAR)
- Comité de Calificación de Activos de Riesgo
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Seguridad de la Información
- Comité de Tecnología Informática
- Comité de Continuidad del Negocio
- Comités y subcomités paritarios de Seguridad y Salud Ocupacional

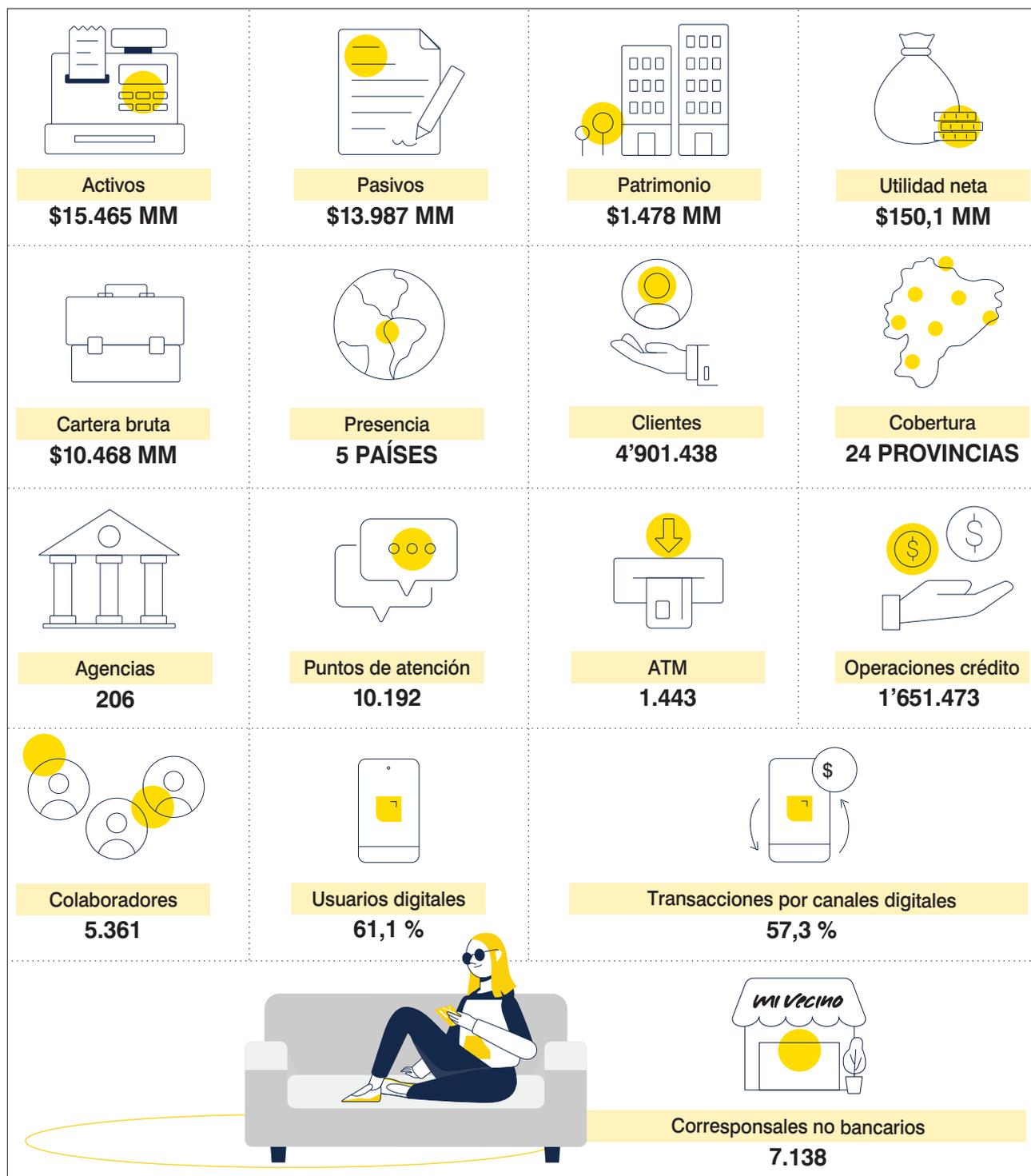
▶ **COMITÉS ESTRATÉGICOS.** Los designa el Directorio del Banco de acuerdo con el Estatuto.

- Comité ALCO
- Comité de Estrategia
- Comité Jurídico

▶ **COMITÉS OPERATIVOS.** Los aprueba el Comité Ejecutivo y tratan temas de carácter operativo.



NUESTRO BANCO EN CIFRAS



BALANCE GENERAL

BANCO PICHINCHA C. A.

Banco Pichincha está comprometido con el desarrollo del país. Durante 2022 desembolsó \$7.800 millones, contribuyendo de este modo a la reactivación económica de las familias y negocios, a través de la colocación de créditos a familias, pequeños negocios y empresas.

- El 74 % de financiamiento se destinó a actividades productivas.
- 6 de cada 10 créditos de microfinanzas se entregaron a mujeres.

Banco Pichincha sigue siendo el banco más grande de país, con un total de activos de \$15.465 millones. En 2022 fue el actor más relevante del sistema bancario, representando 36 % del crecimiento total del sistema, gracias a la confianza de sus 4,9 millones de clientes.

El crecimiento sostenible de cartera y depósitos ha permitido que continuemos ganando participación de mercado, alcanzando al cierre de 2022 una participación de 27,1 % en cartera total y 28,2 % en obligaciones con el público.

La cartera neta de créditos creció en 20,1 % con respecto al año anterior, mientras que las obligaciones con el público crecieron en 11,3 % (TABLA 1).

El 37,8 % de la cartera de créditos corresponde al segmento de consumo, el 36,4 % a crédito comercial y un importante 17,1 % a microcréditos, demostrando el fuerte compromiso de Banco Pichincha por impulsar el crecimiento y el desarrollo de la sociedad (GRÁFICO 1).

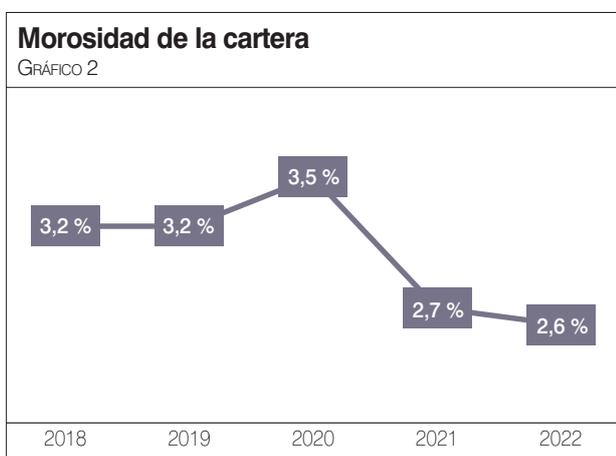
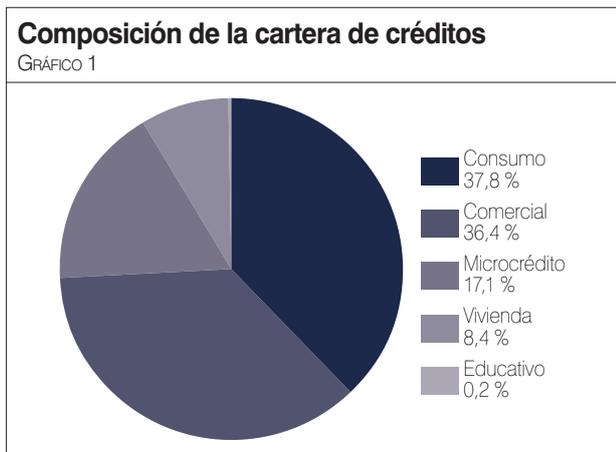
Los niveles de morosidad de Banco Pichincha reflejan el adecuado manejo del riesgo y la correcta gestión de la cartera vencida. A diciembre de 2022,

Balance general (\$ miles de millones)

TABLA 1

	2018	2019	2020	2021	2022	Variación anual 2021-2022
Activos						
Fondos disponibles	1,7	1,6	2,8	1,8	2,2	21,6 %
Inversiones	1,5	1,8	2,2	2,5	2,6	1,1 %
Cartera neta	6,4	7,0	6,3	7,8	9,3	20,1 %
Cartera bruta	7,2	7,8	7,2	8,7	10,5	20,2 %
Provisiones	-0,8	-0,8	-0,9	-1,0	-1,2	21,1 %
Otros activos	1,1	1,1	1,3	1,3	1,4	6,7 %
Total activos	10,7	1,4	2,6	13,4	15,5	15,4 %
Pasivos						
Obligaciones con el público	8,6	9,0	10,1	11,1	12,3	11,3 %
Otros pasivos	0,9	1,2	1,2	1,0	1,7	68,8 %
Total pasivos	9,5	10,2	11,3	12,1	14,0	16,0 %
Total patrimonio	1,16	1,26	1,27	1,34	1,48	9,9 %





cerró con un índice de 2,6 %, bajo la norma que se mantuvo vigente según la Resolución 609-2020-F emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Jprmf) en marzo 2022, que considera PAR 60 para la cartera vencida (GRÁFICO 2).

Gracias a la correcta gestión de Banco Pichincha respecto a su cartera en riesgo, el cambio de la norma a PAR 30 en 2023 no impactará significativamente en los resultados del Banco.

En términos de captaciones pudimos evidenciar un claro cambio de enfoque de los clientes respecto a su forma de ahorrar, migrando parte sus excedentes de liquidez a los depósitos a plazo.

Adaptándonos a esta nueva realidad, en 2022, presentamos un importante crecimiento en los depósitos a plazo, que se incrementaron 34,2 % anual. Para

esto fue necesario ofrecer una tasa más atractiva y competitiva para los clientes (GRÁFICO 3).

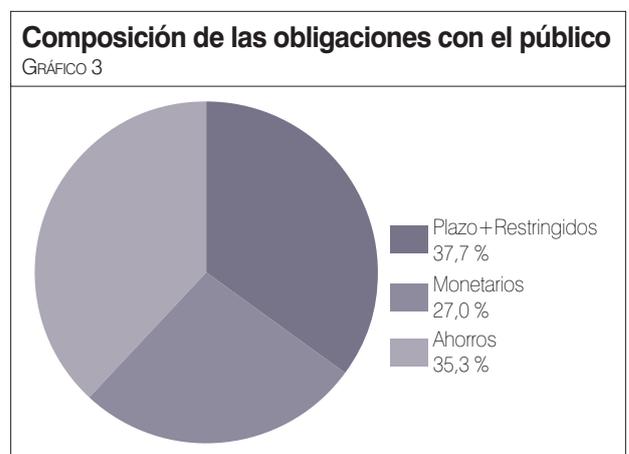
Banco Pichincha tiene una política conservadora que privilegia la liquidez, brindando confianza a los clientes que tienen sus depósitos en la organización, sobre todo en ahorros y monetarios que representan más del 60% de las obligaciones con el público.

Otra fuente importante de fondeo fueron los créditos obtenidos del exterior. Logramos un récord histórico, atrayendo alrededor de \$700 millones de diferentes organismos internacionales, gracias a la confianza y la solidez que proyecta el Banco a nivel internacional.

La emisión internacional de bonos por \$300 millones fue un hito para Banco Pichincha y el país. Fue la primera de un emisor ecuatoriano de bonos internacionales dentro del programa de Flujos de Pagos Diversificados (DPR), además de ser la segunda transacción de este tipo.

Se consiguieron fondos para apoyar a pymes, créditos verdes, productivos, entre otros.

Banco Pichincha también emitió el primer bono social de género por \$100 millones para impulsar a mujeres propietarias y líderes de micro, pequeñas y medianas empresas en Ecuador.



Estado de resultados

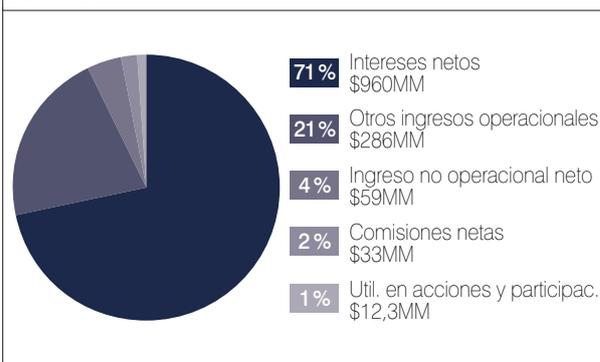
Banco Pichincha destaca su sólido desempeño económico, presentando una evolución positiva en términos de crecimiento, lo que se ve reflejado en la utilidad neta que cerró el año con \$150 millones (TABLA 2).

Debido al crecimiento de los depósitos a plazo, así como el incremento en costo del pasivo, los intereses pagados incrementaron \$80,9 millones respecto al año previo, mientras que los intereses ganados presentaron un crecimiento de \$253,5 millones. La correcta gestión y solidez de Banco Pichincha se ven reflejadas en el margen financiero, que incrementó en \$167 millones anuales, lo que representa 20,2 % más que el año anterior.

Los ingresos por servicios tarifados con cargo máximo y diferenciado presentaron un crecimiento del 30,4 %, que apalancan de manera importante el incremento de los otros ingresos operacionales del Banco. También hubo un crecimiento de \$19,4 millones en utilidad financiera, influenciado por el incremento de las tasas de interés en el exterior (GRÁFICO 4).

Composición del ingreso

GRÁFICO 4



El ingreso no operativo neto decreció principalmente por reverso de provisiones por recuperación de créditos reestructurados y disminución en venta de bienes adjudicados, por otro lado, la utilidad en acciones y participaciones presentó un incremento de \$19,1 millones.

El gasto operativo ha crecido a 8,1%, respecto al año previo, ya que se han alineado y priorizado las iniciativas en función de ser el mejor Banco, pero también el más eficiente. En esa línea, Banco Pichincha ha realizado una importante gestión de mejora continua,

Estado de resultados (\$ millones)

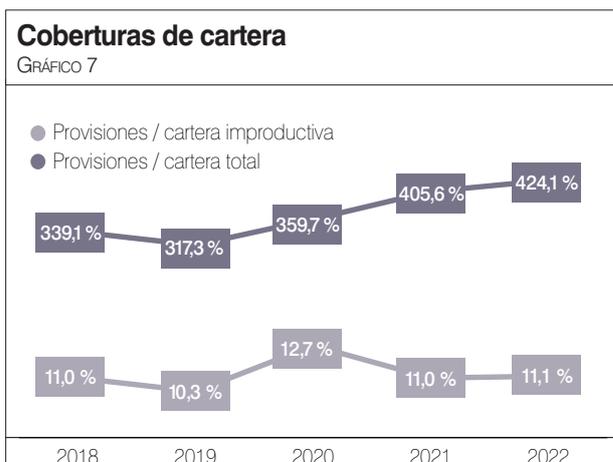
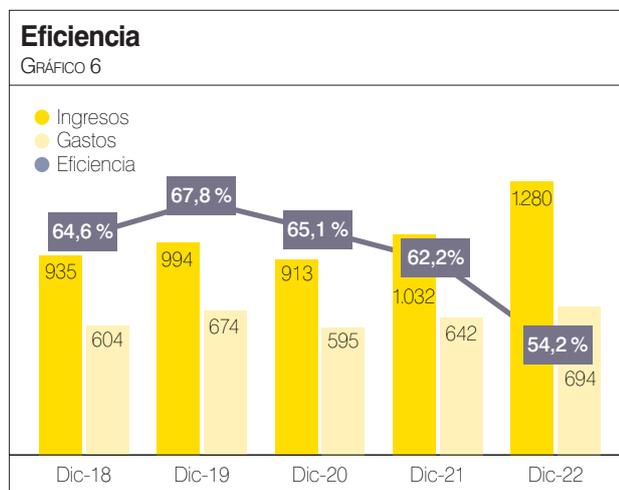
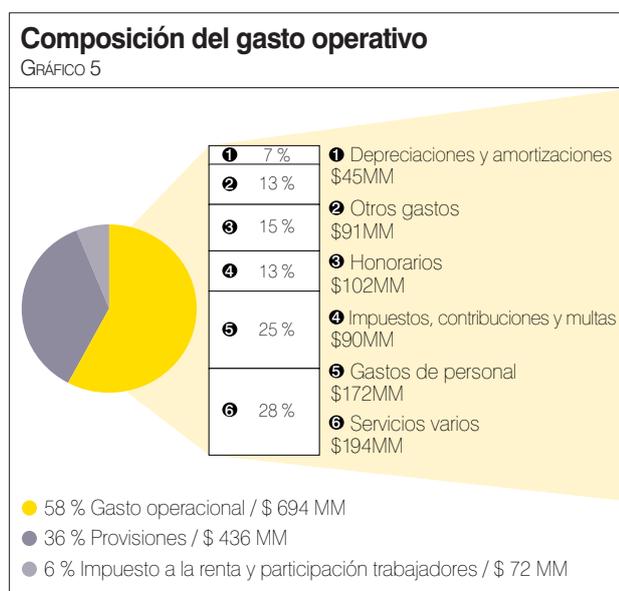
TABLA 2

	2018	2019	2020	2021	2022	Variación anual 2021-2022
+ Intereses netos	688	724	685	788	961	21,9 %
+ Comisiones netas	37	40	33	39	33	-14,6 %
Margen financiero	726	764	718	827	994	20,2 %
+ Otros ingresos operacionales	209	230	196	205	286	39,3 %
+ Utilidad financiera	22	35	24	4	23	517,0 %
+ Servicios	187	195	172	202	263	30,4 %
(-) Gasto operacional	604	674	595	642	694	8,1 %
Margen operacional	331	320	318	390	586	50,2 %
+ Ingreso no operacional neto	22	46	48	108	59	-45,3 %
+ Utilidad en acciones y participaciones	16	16	16	-7	12	281,3 %
(-) Provisiones	164	187	309	338	436	29,0 %
Utilidad bruta	205	195	73	154	222	44,1 %
(-) Impuesto a la renta y participación trabajadores	85	64	23	52	72	38,8 %
Utilidad neta	120	131	50	102	150	46,8 %

sobre todo para robustecer la infraestructura tecnológica y seguridad informática de la institución (GRÁFICO 5).

A diciembre 2019 el índice de eficiencia de la organización fue de 67,8 % y, después de todos los esfuerzos realizados, cerramos 2022 con un indicador de 54,2 % (GRÁFICO 6).

Continuamos con nuestra política conservadora de constitución de provisiones de cartera. La capacidad de Banco Pichincha para cubrir su cartera improductiva es de cuatro veces el monto de su cartera en riesgo, llegando a niveles de 424,1 % a diciembre 2022. Además, mantiene 11,1 % de provisiones para la cobertura de su cartera total (GRÁFICO 7).



Estos niveles de provisiones están muy por encima del sistema bancario, que a diciembre 2022 tuvo un ratio de 261,2 % y 5,3 % en cobertura de cartera improductiva y cobertura de cartera total, respectivamente (TABLA 3).

En 2023 Banco Pichincha enfrentará importantes retos, ya que se avizora un entorno complejo, en el cual la organización deberá seguir fortaleciendo su visión de ser el Banco más grande y eficiente del país, con una liquidez saludable, con coberturas que permitan enfrentar crisis inesperadas, siendo una institución sostenible, y sobre todo con el compromiso que nos caracteriza de brindar confianza a nuestros clientes a través de un servicio más ágil, simple, cercano y seguro.

Valor económico generado y distribuido

El valor económico generado por Banco Pichincha por medio de sus ingresos se distribuye entre sus grupos de interés mediante intereses pagados a ahorristas e inversionistas, retribución a proveedores por la entrega de productos y servicios, remuneración a colaboradores, impuestos pagados al Gobierno y a entidades del sector público, inversión social en la comunidad y dividendos para los accionistas.

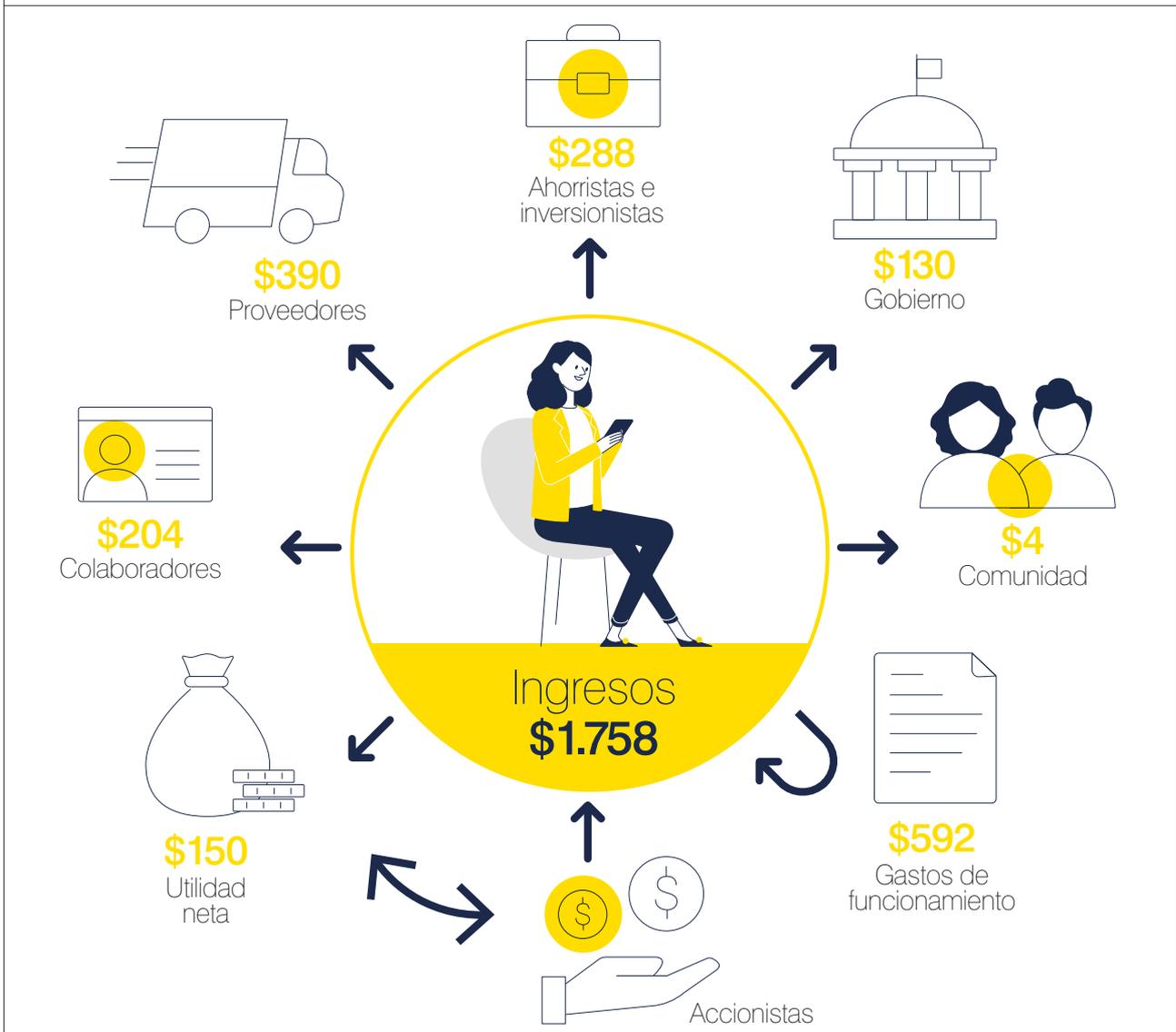
Índices financieros

TABLA 3

	2018	2019	2020	2021	2022
Morosidad de la cartera	3,2 %	3,2 %	3,5 %	2,7 %	2,6 %
Provisiones / cartera total	11,0 %	10,3 %	12,7 %	11,0 %	11,1 %
Provisiones / cartera improductiva	339,1 %	317,3 %	359,7 %	405,6 %	424,1 %
Liquidez (fondos disponibles/total de depósitos a corto plazo)	24,1 %	21,7 %	32,7 %	20,2 %	23,0 %
Eficiencia	64,6 %	67,8 %	65,1 %	62,2 %	54,2 %
ROA	1,1 %	1,2 %	0,4 %	0,8 %	1,1 %
ROE	11,3 %	11,3 %	4,0 %	8,1 %	11,4 %
Patrimonio técnico	11,7 %	12,5 %	13,4 %	12,2 %	12,0 %

Valor económico generado (\$ millones)

GRÁFICO 8



Asimismo, la parte remanente del valor económico se reinvierte en la operación para permitir un crecimiento sostenible y sólido. Esta reinversión del valor económico incluye, por un lado, generación de provisiones, adquisición de tecnología, inversión en infraestructura, entre otros gastos de funcionamiento y, por otro lado, capitalización de utilidades (GRÁFICO 8).

El 75,5 % de los ingresos generados del Banco corresponde a ingresos financieros por el rendimiento

de intereses de cartera de crédito. Como resultado de las estrategias implementadas en la organización, el valor económico generado creció 20,3 % respecto al año anterior, y más del 60 % del valor económico retenido es destinado a capitalizaciones para siguientes años.

El 8,1 % de los gastos de Banco Pichincha son destinados a pagos al Gobierno a través de impuestos y contribuciones (TABLA 4).

Valor económico generado y distribuido (\$ millones)

TABLA 4

	2021	2022	Variación anual
Ingresos (valor económico generado)	1.462	1.758	20,3 %
Gastos (valor económico distribuido)	1.360	1.608	18,3 %
Ahorristas e inversionistas	207	288	39,0 %
Proveedores	349	390	11,6 %
Gobierno	126	130	3,0 %
Colaboradores	180	204	13,1 %
Comunidad	4	4	-11,5 %
Gasto de funcionamiento	492	592	20,4 %
Utilidad (valor económico retenido)	102	150	46,8 %
	2021	2022	Variación anual
Cosede	58	46	-20, %
Impuesto a la renta (SRI)	27	40	46,7 %
IVA en compras (cargado al gasto)	16	18	12,8 %
Superintendencia de Bancos	15	16	8,5 %
Otros impuestos	11	10	-1,6 %
Total pago a Gobierno	126	130	3,0 %

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Banco Pichincha está enfocado en crear productos y soluciones digitales para estar más cerca de los clientes.

Atendemos a nuestros 4,9 millones de clientes en los diferentes canales:

▶ Canales digitales



Banca web

782 mil clientes.
24,5 millones de transacciones.
\$8.600 millones.

Banca móvil

2,8 millones de clientes.
280 millones de transacciones.
\$45.400 millones.



www.pichincha.com
2,5 millones de clientes



▶ Canales físicos

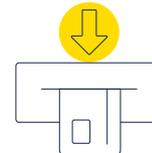


Agencias

1,1 millones de clientes.
51,8 millones de transacciones.
\$53.400 millones.

ATM

2,4 millones de clientes.
113 millones de transacciones.
\$14.500 millones.



CNB

2 millones de clientes.
117 millones de transacciones.
\$8.300 millones.

Contact center

1,2 millones de clientes.
9,4 millones de llamadas + mail.



61 % de nuestros clientes acceden a canales digitales.

- Mejoramos el nivel de autogestión.
- La banca digital permite a los clientes ahorrar tiempo al realizar transacciones diarias como pago de servicios básicos, pago de tarjetas de crédito, pensiones escolares y más de 4.000 ser-

vicios de empresas, sin hacer filas y en pocos minutos; también permite que pequeños negocios reciban los pagos de sus clientes con transferencias, disminuyendo el uso de efectivo y fomentando el uso de medios electrónicos seguros.



- En Banco Pichincha estamos conscientes de la importancia de ser un banco inclusivo, por lo que este año adaptamos la *app* de Banca Móvil para que nuestros clientes con discapacidad visual puedan realizar sus transacciones sin ninguna limitación. La aplicación tiene habilitada la lectura nativa de pantallas en los sistemas operativos iOS y Android, que se debe activar desde la configuración de accesibilidad del dispositivo, eligiendo las opciones de *VoiceOver* y *Talkback*, respectivamente.
- Se crearon nuevas funcionalidades de autogestión que permiten a los clientes solicitar tarjetas de débito, realizar avances de efectivo, solicitar certificados bancarios, así como abrir inversiones desde su *app*.
- Se colocaron más de \$1.300 millones en préstamos personales para clientes donde más del 70 % fueron autogestionados.
- Se otorgaron más de 3.900 créditos de vivienda por \$320 millones; de estos, el 13,4 % fue

originado a través de la nueva solución digital. En la nueva solución los clientes pueden precalificarse en menos de cinco minutos y solicitar el préstamo en línea.

- El 35 % de todos los créditos colocados corresponden a créditos de interés social y público.
- El tiempo de gestión de los créditos hipotecarios se redujo y se habilitó un nuevo proceso exprés en el que los clientes obtienen su crédito en 30 días.
- Gracias a la simplificación de procesos y transformación digital, se logró una mejora importante en cuanto a la experiencia de los clientes.

El mundo globalizado y altamente competitivo en el que vivimos nos impulsa a seguir trabajando y adaptándonos a las nuevas tendencias y tecnologías, rediseñando y creando funcionalidades y aplicaciones que brinden una mejor experiencia, personalización e información a nuestros clientes.

RECONOCIMIENTOS BANCO PICHINCHA 2022



2022 - Latam Inclusive Tech Awards

"PIONERAS" galardonada en la categoría de inclusión. Esta iniciativa promueve la inclusión de mujeres en el cargo de cajeras.



Premio Oro - Categoría Banca Social, Sostenible y Responsable

+ 37.000 microcréditos en línea a lo largo de 2022.
Primer microcrédito 100 % digital del Ecuador.



Social Rating of Excellence

Institución de Microfinanzas (IMF).
Líder en Desempeño Social en Ecuador, luego de lograr el grado de 4,5 estrellas.



Inclusión Financiera

Pichincha Microfinanzas recibió el Certificado de Reconocimiento a la Inclusión Financiera 2021, en las

categorías de educación financiera y reducción de la brecha de género. Entregado por la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo.



Empresa Socialmente Responsable 2022

Entregado por la Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social & Sostenibilidad (Ceres), en alianza con el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).



Sello Empresa Inclusiva

Creación de conciencia y sensibilización dentro de la sociedad y organización para personas refugiadas y migrantes.



Innovadores Financieros en las Américas

Premio Oro.
Categoría Innovación en productos o servicios. 95 % de préstamos se contratan en línea.



Reconocimiento Inclusión Financiera

Reconocimiento por su trayectoria de más de 2 décadas en gestión de Microfinanzas.



Mejor Banco para Mujeres Emprendedoras

Global SME Finance otorga mención honorífica por el constante compromiso con las mujeres emprendedoras del segmento Pyme.



Innovación del mes de septiembre Microcrédito digital

Primer producto de microfinanzas 100 % digital de Ecuador. Clientes microempresarios autogestionan créditos para impulsar su negocio en cuestión de minutos.



Certificación Protección al Cliente

Nivel Oro.
Por cumplir con 7 principios que velan por el cuidado del cliente.



Campeón de Impacto Premios Defensores de la Economía Femenina

Reconocimiento al alto porcentaje de préstamos y productos de seguros que Banco Pichincha brindó a las mujeres ecuatorianas en segmentos Micro y Pyme en 2021.



Lux Awards Oro

Mejor Producción Audiovisual de menos de 60 segundos para *El esfuerzo te define*.
Comercial de lanzamiento del patrocinio de Richard Carapaz.



FT/IFC Transformational Business Awards 2022

Categoría Soluciones Financieras Innovadoras - finanzas con perspectiva de género.
+10.000 mujeres que obtuvieron financiamiento gracias a la emisión del primer bono de género.



Punto Verde Pacto Global

Reconocimiento por su participación en el Programa Ecuador Verde con el apoyo del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica y el Centro Ecuatoriano de Eficiencia de Recursos (CEER).



ODS Leader

Por su contribución a los ODS, cumpliendo con la gestión empresarial responsable, promoviendo la igualdad entre personas, protegiendo el planeta y asegurando un mundo mejor.



Sello Inclusivo Progresivo 2022

Distintivo que el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (MDMQ) otorga a las entidades, establecimientos, empresas públicas y privadas por sus buenas prácticas de inclusión y responsabilidad social.



Sello Empresa Segura contra la Violencia de Género

Máxima distinción por promover la no violencia contra las mujeres y la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.



Edificios libres de humo

Al ser declarados edificios 100 % libre de humo de tabaco.



Mejor Banco del Ecuador

Euromoney es la principal revista del mundo financiero. Evalúa a las principales instituciones financieras del mundo a través de datos de desempeño, encuestas y premios de la industria. El programa de premios atrae más de 500 de los principales bancos del mundo en 113 países y reconoce la excelencia en categorías globales, regionales y de países individuales.

Banking Innovation Awards 2022

Premio Oro.

Banco Pichincha obtuvo el premio por su servicio de contratación de microcréditos 100 % digital, en la categoría Banca Social, Sostenible y Responsable.

Fintech Americas

Banco Pichincha obtuvo el Premio País Oro en la categoría *Productor Service Innovation*, que otorga Fintech Americas a los Innovadores Financieros en las Américas, gracias a la solución de préstamos en línea.



CALIFICACIÓN DE RIESGO

BANKWATCH RATINGS S.A.

CALIFICADORA DE RIESGOS

CERTIFICA
que califica a

BANCO PICHINCHA C.A.

**y que con corte al 30 de septiembre del 2022
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, 22 de diciembre del 2022

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

“Prestigio, Rapidez y Respuesta Ágil”

CERTIFICA

Que el Comité de Calificación de Riesgo No. 381-2022 celebrado el 16 de diciembre de 2022, con el análisis de la información financiera al 30 de septiembre de 2022, 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 16 días del mes de diciembre de 2022.

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”



GRUPO PICHINCHA

Estamos presentes a nivel nacional e internacional

Activos totales del grupo: \$22.230 millones

▶ Latinoamérica



\$15.465 MM

Banco Pichincha C.A.

\$1.125 MM

Banco General Rumiñahui**

\$754 MM

Banco de Loja**



\$654 MM

Banco Pichincha Colombia



\$2.950 MM

Banco Pichincha Perú

** Afiliadas.



▶ Empresas subsidiarias de servicios auxiliares en el Ecuador

\$24,1 MM

ALMESA

\$69,5 MM

PAGUE YA

\$4,5 MM

AMERAFIN

\$13,4 MM

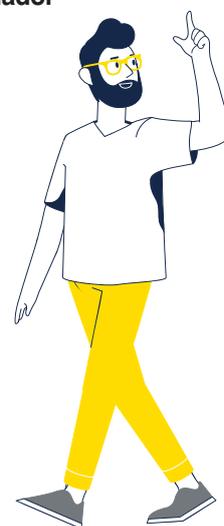
CREDI FE

\$10,2 MM

VASERUM

\$7,8 MM

BRAVCO



▶ Norteamérica

\$411 MM

Agencia Miami

▶ Europa

\$2.621 MM

Banco Pichincha España

Principales funcionarios

SUBSIDIARIAS EN EL PAÍS

Jorge Marchán Riera - GERENTE GENERAL

Pichincha Sistemas Acoví C. A. (PAGUE YA)

Luis Alberto Miño - GERENTE GENERAL

CREDI FE Desarrollo Microempresarial S. A.

Juan Francisco Baca - APODERADO ESPECIAL

AMERAFIN S. A.

Gina María Sotelo Puga - APODERADA ESPECIAL

Almacenera del Ecuador S. A. ALMESA

SUBSIDIARIAS, AFILIADAS Y AGENCIA EN EL EXTERIOR

Narciso Perales Dominique - GERENTE GENERAL

Banco Pichincha España S. A.

Germán Rodríguez Perdomo - GERENTE GENERAL

Banco Pichincha S. A. - Colombia

Gustavo Delgado Aparicio - GERENTE GENERAL

Banco Pichincha Perú S. A.

Pablo Vallejo - GERENTE GENERAL

Banco Pichincha C. A. - Agencia Miami

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

José Francisco Paredes - GERENTE GENERAL

Banco General Rumiñahui S. A.

Leonardo Burneo Muller - GERENTE GENERAL

Banco de Loja S. A.

FUNDACIÓN

Paúl Arias Guevara - GERENTE GENERAL

Fundación CRISFE

PICHINCHA SISTEMAS ACOVI C. A. (PAGUE YA)

Pague Ya es una empresa de cobranzas y socio estratégico de Banco Pichincha, somos parte del Grupo Financiero Pichincha (GFP). Aplicamos procesos de cobranza integrados a través de *call center*, otros mecanismos de contacto al cliente y atención personalizada. Estamos orgullosos de ser la empresa más grande de cobranza del país.

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

Hechos relevantes de 2022

Pague Ya en el año 2022 continuó creciendo y fortaleciendo su rol de socio estratégico para las empresas del Grupo Pichincha, enfocando sus esfuerzos en lograr una gestión de recuperación de cartera basada en soluciones oportunas y de eficiente ejecución.

En aras de incrementar la recuperación y la rentabilización de la cartera judicial, durante 2022, se desarrolló un nuevo proceso prejudicial, bajo un perfilamiento que permite encontrar la mejor alternativa para cada cliente, logrando superar los valores históricos de recuperación en este complejo tramo de acción.

La línea de negocio de cartera adquirida mantiene un importante aporte, con una contribución a los ingresos de la compañía que supera el 70 %. En este período adquirimos cerca de \$300 millones de cartera castigada correspondiente a 100.000 operaciones de bancos del sistema financiero nacional. Incursionamos también en la gestión de garantías vehiculares.

Seguimos construyendo día a día una organización que evoluciona y fortalece sus sistemas, procesos, modelos de operación y servicio durante todas las etapas de recuperación y en los distintos canales, En este marco, la inversión tecnológica de 2022 se direccionó a fortalecer la seguridad de los procesos tecnológicos, nuestra infraestructura, e iniciar la implementación de un *software* de vanguardia para mejorar la operación diaria y sentar las bases de un crecimiento rápido y eficiente.

Estos resultados han sido posibles teniendo una fuerza laboral motivada, comprometida y alineada con la visión organizacional, lo que nos permite plantearnos metas aún más retadoras y de mayor alcance.

Principales cifras de 2022

Activos (en miles de \$) \$69.462	Pasivos (en miles de \$) \$14.742
Patrimonio (en miles de \$) \$54.720	Utilidad (en miles de \$) \$13.125
# clientes 546.092 clientes de nuestros cedentes. 273.376 clientes de cartera propia.	# colaboradores 576

CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S. A.

CREDI FE es una institución que administra de forma exclusiva la cartera del segmento microempresa de Banco Pichincha C. A., desde la promoción, comercialización y colocación hasta la recuperación.

Misión	Visión
Inspirar y retribuir confianza.	Ser el Banco más grande y el mejor.

Valores institucionales

Coherencia - Responsabilidad - Esfuerzo - Trascendencia

Hechos relevantes de 2022

El saldo total de la cartera colocada a los clientes alcanzó \$1.800 millones (crecimiento del 21 % con respecto a 2021, lo que representa \$321 millones) y el stock de captaciones fue de \$391 millones (crecimiento del 21 %). Del total de clientes gerenciados por la fuerza comercial, más de 320 mil mantienen un microcrédito destinado a financiar actividades de comercio, producción, agricultura y servicios, que se complementan con una oferta integral de productos financieros y no financieros.

Durante 2022 el equipo comercial de Microfinanzas desembolsó \$1.400 millones en 311 mil operaciones; de las cuales, más de 92 % estuvieron dirigidas a la reactivación económica de los negocios de nuestros clientes, cubriendo necesidades de capital de trabajo y activo fijo.

En microcrédito individual se desembolsaron \$1.300 millones en 203 mil operaciones, con un crédito promedio de \$6.400; mientras que en el grupal el desembolso alcanzó los \$154 millones en 108 mil operaciones y un crédito promedio de \$1.400.

El 58 % del monto total desembolsado se gestionó a través de canales digitales, lo que representa más de \$750 millones en 132 mil operaciones, De esa cantidad, 35 % fue por medio del Sistema Inteligente de Movilidad Avanzada (SIMA) y 23 % por el canal web.

Nuestra misión es promover equidad con acompañamiento y humanidad. En 2022 realizamos más de 100 talleres a nivel nacional, impactando a más de 30 mil clientes mediante charlas y capacitaciones, con el fin de proporcionarles conocimientos y herramientas para impulsar sus negocios, administrar sus recursos y cuidar su patrimonio a través del uso adecuado de los productos y servicios financieros.

Tenemos más de 180 mil clientes microempresarios que cuentan con la billetera Deuna!, lo que les permite realizar cobros y/o pagos en sus negocios, disminuyendo el uso del efectivo y aumentando las ventas.

Seguimos impulsando la equidad de género y la inclusión financiera mediante una oferta personalizada para mujeres, apoyo a programas de formación, campañas y eventos de inclusión y diversidad, estudios de impacto, entre otros. Actualmente, 54 % de nuestros clientes son mujeres.

Nuestras acciones se conjugan para dar respuesta a los pilares de la agenda global: inclusión, reducción de la desigualdad y lucha contra la pobreza extrema.

Principales cifras de 2022

Activos (en miles de \$) \$13.363	Pasivos (en miles de \$) \$6.340
Patrimonio (en miles de \$) \$7.023	Utilidad (en miles de \$) \$3.627
# clientes 668.000	# colaboradores 1.174



AMERAFIN S. A.

AMERAFIN S. A. (BPAC) es una empresa de servicios auxiliares del sistema financiero y forma parte del Grupo liderado por Banco Pichincha C. A.; presta servicios de generación de cartera automotriz para Banco Pichincha, asumiendo también su administración.

Misión	Visión
Inspirar y retribuir confianza.	Ser la primera financiera de cartera automotriz a nivel nacional.

Valores institucionales

Coherencia - Responsabilidad - Esfuerzo - Trascendencia

Hechos relevantes de 2022

AMERAFIN S. A. continuó generando estrategias enfocadas en el cliente, alineada a los valores institucionales de su matriz, Banco Pichincha, así como a su misión y visión institucional.

La cartera de créditos creció en \$63,8 millones, cerrando el año con una utilidad de \$2 millones, lo que representa un crecimiento del 55 % con relación a 2021.

Los esfuerzos llevaron a cerrar con 5,62 % de cartera vencida, cifra récord en este tipo de cartera dentro del negocio automotor de Banco Pichincha.

Con el objeto de fortalecer la visión de futuro de Banco Pichincha C. A., principal accionista de AMERAFIN S. A., e impulsar el concepto de ser un solo equipo, se sigue trabajando en el proyecto de fusión por absorción; mientras tanto, la estrategia de AMERAFIN S. A. está orientada a fortalecer las relaciones comerciales con los concesionarios automotores aliados y facilitar la colocación de productos diferenciados, diseñados específicamente para clientes de Banco Pichincha, así como la generación de alianzas con proveedores externos que nos permitan atender a una mayor gama de clientes.

Principales cifras de 2022

Activos (en miles de \$) \$4.542	Pasivos (en miles de \$) \$1.449
Patrimonio (en miles de \$) \$3.093	Utilidad (en miles de \$) \$2.041
# clientes 20.732	# colaboradores 73

VASERUM S. A.

VASERUM brinda servicios 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	Visión
Proporcionar el mejor servicio de logística del efectivo para satisfacción de nuestros clientes.	Ser considerada por nuestros clientes, autoridades y grupos de interés como la mejor empresa de logística del efectivo del Ecuador.

Valores institucionales

Integridad - Trabajo en equipo - Compromiso institucional - Excelencia operativa

Hechos relevantes de 2022

El mayor hito fue la construcción, según el cronograma establecido, de un centro de acopio en Guayaquil, cuya apertura y funcionamiento están previstos para finales de mayo de 2023.

Asimismo, en mayo entró en funcionamiento el centro de acopio de Santo Domingo de los Tsáchilas, el cual ha permitido mejorar la logística del efectivo en la zona, considerada como punto estratégico.

El contrato vigente con Banco Pichincha desde 2021 ha generado una tarifa competitiva en el mercado, lo que ha permitido alcanzar beneficios importantes para ambas partes, además de permitir un mejor control operativo.

El incremento de la operación de ATM, en el servicio de administración integral, generó en Vaserum S. A. la necesidad de incorporar 37 nuevos colaboradores, teniendo así un equipo de trabajo de 258 personas a diciembre de 2022.

Los inconvenientes ocasionados durante el paro nacional de junio fueron superados mediante un trabajo coordinado con el Banco, lo que permitió que sus agencias y ATM no registraran falta de efectivo en ningún momento.

En julio la compañía fue víctima de la delincuencia organizada en el Centro Comercial Portal Shopping de Quito; sin embargo, la tripulación mantuvo los procedimientos respectivos y como resultado no se registraron bajas en nuestros colaboradores, mientras que la pérdida producto del robo fue cubierta por el seguro, sin ningún inconveniente.

Al cierre del año fiscal, nuestros estados financieros presentan una utilidad neta de \$327 millones.

Principales cifras de 2022

Activos (en miles de \$) \$10.235	Pasivos (en miles de \$) \$2.269
Patrimonio (en miles de \$) \$7.966	Utilidad (en miles de \$) \$327
# clientes 8	# colaboradores 258



ALMACENERA DEL ECUADOR S. A. ALMESA

Somos una empresa que da servicios de depósito, custodia y manejo de mercaderías de procedencia nacional o extranjera. Por su trayectoria y años de servicio, 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	Visión
Somos un almacén general de depósito que brinda servicios de almacenamiento de mercancías, régimen suspensivo de impuestos y complementarios, operando como aliado estratégico de empresas locales e importadoras, ofreciendo soluciones efectivas a sus necesidades a través de procesos, tecnología y recursos humanos de calidad.	Convertirnos en empresa líder en el mercado, ampliando nuestro portafolio de servicios complementarios con el apoyo de alianzas y socios estratégicos dentro de cuatro años.

Valores institucionales

Integridad - Compromiso - Mejora continua e innovación - Enfoque al cliente - Calidad de servicio

Hechos relevantes de 2022

El comportamiento de los ingresos por servicios durante 2022 mantuvo una tendencia constante en comparación con 2021. Es importante destacar que en 2022 el almacenamiento en bodega sobrepasó la capacidad instalada, no así el almacenamiento en patios, que se vio afectado por cambios en las estrategias del sector automotor, como la disminución de inventarios en bodegas/patios de terceros y nuevas estrategias de ventas.

Para el período 2023 se espera una recuperación paulatina de los principales sectores económicos como el automotor, comercio e industria, que impacten positivamente en los ingresos de la almacenera.

Con el objetivo de garantizar un adecuado desempeño de las funciones de gestión y supervisión, en 2022 tuvo lugar una importante sinergia con algunas áreas de Banco Pichincha C. A., entre ellas, el área de Cumplimiento, Recursos Humanos, Financiero y Compliance y Auditoría, cuya cooperación ha sido fundamental para el desarrollo de los objetivos institucionales y nos han permitido implementar controles internos, evaluando de manera eficaz y precisa los procesos actuales. Estas actividades continuarán en 2023 en búsqueda de mejorar la productividad y la rentabilidad del negocio.

Se fortaleció el Gobierno Corporativo a través del cumplimiento de las actividades de los diferentes comités y comisiones, cuyos lineamientos permitieron contar con operaciones transparentes, dinámicas y responsables ante los diferentes grupos de interés y órganos de control.

Se realizaron ajustes significativos en el mejoramiento del sistema ERP, proyecto que ha sido diseñado para simplificar y automatizar los procesos con información oportuna, mejorar los controles y reducir las complejidades. En el nuevo año se continuará con los ajustes necesarios para llevar a cabo su operación.

Principales cifras de 2022

Activos (en miles de \$) \$24.071	Pasivos (en miles de \$) \$951
Patrimonio (en miles de \$) \$23.120	Utilidad (en miles de \$) \$87
# clientes 166	# colaboradores 54

GRUPO BRAVCO S. A. (TEUNO)

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

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

Valores institucionales

Coherencia - Responsabilidad - Esfuerzo - Trascendencia

Hechos relevantes de 2022

En septiembre de 2022 TEUNO recibió el reconocimiento al Mejor Proyecto de Innovación 2022, categoría Diamante, por parte de la revista *Datta*. El proyecto premiado corresponde a la migración exitosa desde la infraestructura de red WAN hacia la tecnología SD-WAN para Banco Pichincha. Con este proyecto se aportó flexibilidad, seguridad, escalabilidad y reducción de costos al cliente.

Como beneficios adicionales, en la actualidad, Banco Pichincha maneja una interfaz sencilla, automática y gráfica, lo cual ha simplificado y mejorado notoriamente el trabajo de su equipo.

Principales cifras de 2022

Activos (en miles de \$) \$7.770	Pasivos (en miles de \$) \$5.176
Patrimonio (en miles de \$) \$2.594	Utilidad (en miles de \$) \$464
# clientes 180	# colaboradores 172



BANCO PICHINCHA ESPAÑA S. A.

Misión

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

Visión

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

Valores institucionales

Coherencia - Responsabilidad - Esfuerzo - Trascendencia

Hechos relevantes de 2022

En 2022 Banco Pichincha España siguió demostrando una gran capacidad de adaptación, haciendo frente a los impactos derivados de la pandemia, así como a la guerra en Europa, sin que se viesen afectadas sus operaciones ni sus indicadores financieros clave, al contrario, todos mejoraron.

El Banco ha logrado mantener y superar su actividad y su plan previsto a pesar del entorno, creciendo EUR 340 millones sus activos rentables y EUR 313 millones los depósitos, lo que representa crecimientos del 17 % y 16 %, respectivamente. Los depósitos de la clientela al cierre de 2022 alcanzaron los EUR 2.100 millones, la cartera de créditos cerró en EUR 1.600 millones y la de inversiones en EUR 602 millones.

Durante 2022 los activos dudosos de la inversión crediticia del Banco han alcanzado EUR 19.000 millones, frente a los EUR 17.300 millones del año anterior, lo que ha permitido que la tasa de mora de la inversión crediticia mejore notablemente debido al mayor crecimiento de volumen, hasta situarse en el 1,18 % frente al 1,23 % de finales de 2021.

Si bien es cierto que se ha clasificado un bono de la cartera de valores como dudoso, ante la situación económica del emisor por importe de EUR 3 millones, las coberturas con garantías de la cartera de crédito se han mantenido cerca del 60 % y el coste del riesgo se ha mantenido casi plano en el 0,20 %.

Como resultado de lo anterior, el Banco ha logrado un resultado antes de impuestos de EUR 4,1 millones, mejorando en casi EUR 4 millones el resultado de 2021.

Principales cifras de 2022

Activos (en miles de \$) \$2'620.694	Pasivos (en miles de \$) \$2'433.413
Patrimonio (en miles de \$) \$187.281	Utilidad (en miles de \$) \$4.416
# clientes 95.062	# colaboradores 238

BANCO PICHINCHA S. A. 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

Hechos relevantes de 2022

Banco Pichincha Colombia, durante 2022, estuvo trabajando en un cambio de estrategia, enfocado en ser uno de los bancos digitales del país, con el fin de mejorar la experiencia del cliente.

Durante 2022 la cartera de créditos bruta disminuyó COP 22 millones, 4,39 % menos que el año anterior. Los depósitos de clientes cayeron COP -41 millones, -9,92 %. En cuanto a otras fuentes de financiación, se tomaron cinco créditos con casa matriz, los cuales suman COP 95,5 millones.

Cerramos el año con una pérdida de COP 33 millones, debido principalmente a la constitución de provisiones adicionales sobre operaciones de crédito comercial que venían prorrogándose sin pago, o porque el deterioro de la situación del cliente ameritaba reconocer un mayor nivel de provisión por COP 6,6 millones. Adicionalmente, por instrucción de la Superintendencia de Bancos de Colombia, se contabilizó una provisión general por COP 2 millones para atender el requerimiento de mayores provisiones para créditos de consumo de largo plazo.

También lanzamos la cuenta remunerada de Pibank, luego de seis meses de desarrollo tecnológico y soportada por una fuerte inversión publicitaria. Al cierre del año se habían vinculado 2.863 clientes con un saldo de COP 1,1 millones.

Principales cifras de 2022

Activos (en miles de \$) \$653.804	Pasivos (en miles de \$) \$613.315
Patrimonio (en miles de \$) \$40.489	Utilidad (en miles de \$) \$-33.240
# clientes 154.802	# colaboradores 753



BANCO PICHINCHA C. A. 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

Hechos relevantes de 2022

La Agencia Miami de Banco Pichincha creció la cartera de créditos en 19 % en comparación con 2021, llegando a un nivel récord de \$255 millones. Este crecimiento ayudó también a cerrar el año con niveles robustos de rentabilidad y mejoras en la eficiencia, alcanzando una utilidad de \$4,8 millones, con un crecimiento del 105 % con relación a 2021.

Se continuó apoyando y creciendo con los clientes de Banca Corresponsal en Latinoamérica, igualmente a la casa matriz como corresponsal en su programa de Derechos de Pagos Diversificados (DPR).

La agencia también se destacó por la marcada integración cultural organizativa y el continuo liderazgo en innovaciones tecnológicas y de ciberseguridad. Como resultado de estas acciones, la agencia no registró rotación alguna de personal, a pesar de operar en un mercado laboral competitivo y con tasas de desempleo históricamente bajas en EE. UU.

Principales cifras de 2022

Activos (en miles de \$) \$410.725	Pasivos (en miles de \$) \$371.158
Patrimonio (en miles de \$) \$39.567	Utilidad (en miles de \$) \$4.787
# clientes 1.058	# colaboradores 43

BANCO PICHINCHA PERÚ S. A.

Misión

Inspírar y retribuir confianza.

Visión

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

Valores institucionales

Coherencia - Responsabilidad - Esfuerzo - Trascendencia

Hechos relevantes de 2022

Banco Pichincha Perú continuó trabajando enfocado en fortalecer su balance. Así, los ingresos financieros mostraron un crecimiento constante durante todo 2022, llegando a superar los PEN 1.000 millones y el margen financiero bruto creció en más de 17 %.

El negocio de Banca Personas también creció en más de 18 % al cierre de 2022 versus 2021.

El ratio de eficiencia mostró una mejora considerable, al pasar de 55 % al cierre de 2021 a 42,8 % al cierre de 2022.

En marzo de 2022 se recibió un aporte de capital por el equivalente a PEN 54 millones.

La organización sigue priorizando la inversión en proyectos de optimización y renovación de nuestras plataformas tecnológicas con miras a lograr un mayor nivel de eficiencia, ofrecer nuestros servicios y fortalecer la continuidad operativa. Este esfuerzo continuará en los años siguientes con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes una mejor experiencia enfocada en canales digitales alineados con las nuevas maneras de consumir servicios financieros y hacer transacciones.

Principales cifras de 2022

Activos (en miles de \$) \$2'949.619	Pasivos (en miles de \$) \$2'701.759
Patrimonio (en miles de \$) \$247.860	Utilidad (en miles de \$) \$1.330
# clientes 457.931	# colaboradores 1.703



BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S. A.

Misión

Proporcionar bienestar y progreso a nuestros clientes, colaboradores, accionistas, y contribuir al desarrollo del país.

Visión

Ser el mejor banco del país, creciendo junto a nuestros clientes con innovación y servicio de excelencia.

Valores institucionales

Integridad - Trascendencia - Crear valor - Trabajo en equipo

Hechos relevantes de 2022

Banco General Rumiñahui creció 11,3 % en activos en comparación con el sistema, que creció 8,6 %; pasamos de \$1.000 millones a \$1.100 millones. La cartera de crédito creció en 20,2 % por arriba del sistema, que crece en 14,6 %, lo que representa \$138 millones, una cifra récord en la historia del banco.

Asimismo, las captaciones del público crecieron 5 %, lo que representa \$42 millones, un aumento algo inferior al del sistema (5,9 %). El crecimiento de la cartera estuvo fondeado adicionalmente por obligaciones financieras y por la generación interna de recursos.

La calidad del activo refleja una morosidad total 1,39 %, similar a la del año pasado. La cobertura de provisiones para la cartera en riesgo fue del 581 % y sobre la cartera total de 8,09 %. Estos indicadores reflejan el manejo eficiente de la cartera.

Además, la utilidad neta fue de \$12,9 millones, superior a 2021 en 30 %, con un ROE de 14 %, manteniéndose como uno de los mejores del sistema.

El patrimonio técnico cerró en 14,29 %, producto del fortalecimiento continuo a través de la capitalización de las utilidades.

Continuamos realizando inversiones importantes en tecnología, ciberseguridad y transformación digital, buscando fortalecer al Banco y garantizando su estabilidad y crecimiento en el largo plazo.

Arrancamos con un proyecto de grandes magnitudes e impacto para BGR, que es el nuevo CORE bancario, que iniciará su implementación a mediados de 2023, con una duración de aproximadamente dos años, con inversiones superiores a los \$10 millones. Este proyecto busca llevar a BGR al más alto nivel dentro del sistema bancario ecuatoriano.

En términos generales, 2022 fue un año positivo para BGR, pues se cumplieron los objetivos estratégicos. Para 2023 los retos son mayores dada la compleja situación internacional, específicamente por el costo del dinero, que genera una presión adicional a la coyuntura nacional. Ante esto debemos ser capaces de ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes, a través de un equipo humano de alto desempeño, muy comprometido con los objetivos estratégicos y manteniendo la senda de crecimiento, buscando ser más eficientes en la operación.

Principales cifras de 2022

Activos (en miles de \$) \$1'125.069	Pasivos (en miles de \$) \$1'022.779
Patrimonio (en miles de \$) \$102.290	Utilidad (en miles de \$) \$12.905
# clientes 355.056	# colaboradores 559

BANCO DE LOJA S. A.

Misión

Contribuir al desarrollo de las personas y empresas, asesorando y satisfaciendo sus expectativas financieras mediante experiencias positivas.

Visión

Ser la principal alternativa en servicios financieros por su simplicidad, agilidad e innovación.

Valores institucionales

Coherencia - Responsabilidad - Esfuerzo - Trascendencia

Hechos relevantes de 2022

Banco de Loja mantuvo el liderazgo en la región sur del país, mediante su esfuerzo y trabajo para mantenerse como la principal alternativa en servicios financieros, entregando productos y servicios de forma simple, ágil, y generando experiencias positivas en sus clientes.

Tuvo un crecimiento de 19,35 % en el crédito, a través del financiamiento a los diferentes sectores y actividades económicas en sus zonas de influencia, especialmente en las líneas de Medianas y Pequeñas Empresas, Microfinanzas y Personas. Como reflejo de la confianza del público, también obtuvo un incremento de 9,6 % en los depósitos totales.

El banco mejoró considerablemente sus indicadores de desempeño como eficiencia y rentabilidad, manteniendo elevados estándares de cumplimiento en dos ejes centrales de su gestión financiera, como la liquidez y la solvencia.

Para 2023 se seguirán impulsando los procesos de transformación digital, con el objetivo de ofrecer productos y servicios oportunos y de calidad, centrados en el cliente.

Principales cifras de 2022

Activos (en miles de \$) \$753.631	Pasivos (en miles de \$) \$681.977
Patrimonio (en miles de \$) \$71.654	Utilidad (en miles de \$) \$7.358
# clientes 245.439	# colaboradores 505





MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

CAP 1 Introducción

NUESTRO PROPÓSITO: INSPIRAR Y RETRIBUIR CONFIANZA

- 54 ► 1.1 Introducción
- 55 ► 1.2 Enfoque de sostenibilidad
- 56 ► 1.3 La voz de nuestros grupos de interés
- 58 ► 1.4 Nuestro Gobierno Corporativo
- 59 ► 1.5 Ética y transparencia
- 60 ► 1.6 Cultura de prevención de sobornos, corrupción y fraude
- 62 ► 1.7 Gestión de riesgos y crisis

1.1 Introducción

[GRI 2-1][GRI 2-2][GRI 2-3][GRI 2-5][GRI 2-6]

Honramos nuestro propósito a través de los logros alcanzados durante el año 2022, los cuales no habrían sido posibles sin el compromiso e involucramiento de nuestros grupos de interés y la visión estratégica desde el más alto nivel de la organización.

En esta Memoria de Sostenibilidad 2022 queremos contar cómo fue el desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG) de Banco Pichincha Ecuador durante el año fiscal 2022. Para ello nuestra memoria se ha elaborado con los Estándares GRI¹ 2021, con la opción de conformidad y su suplemento sectorial *Financial Services* de la guía G4. Además, ha sido audi-

tada por la firma PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda.

El informe se desagrega en capítulos que corresponden a cada uno de los pilares de nuestro Modelo de Sostenibilidad: Finanzas Sostenibles, Desarrollo Social e Inclusivo, y Responsabilidad Ambiental.

Nuestra cadena de valor

[GRI 2-6]

El sector financiero, nuestra área, es uno de los que se está transformando con mayor rapidez, tanto a nivel digital como a nivel de innovación. Estos elementos, sumados al objetivo fundamental de dinamizar la economía del país a través de atender a clientes multisegmento a nivel nacional, hacen que nuestra oferta de productos y canales de servicios sea amplia ( DATOS ADICIONALES EN QR).



¹ Iniciativa de Reporte Global (GRI, por su sigla en inglés).

Así mismo, en nuestra cadena de valor interactuamos con diversos grupos de interés de manera ética y responsable. Para ello contamos con un mapa de procesos estratégicos, productivos y de soporte, que inician con el entendimiento de las necesidades y requerimientos de los clientes, y finalizan alcanzando su satisfacción y reconocimiento hacia la gestión de la organización.

1.2 Enfoque de sostenibilidad

Si bien el Banco es una organización en constante evolución, enfocada en materializar su propósito de “Inspirar y retribuir confianza”, mantiene su *driver* estratégico² de “Realizar una gestión inclusiva y sostenible” como una constante en su filosofía de hacer negocios.

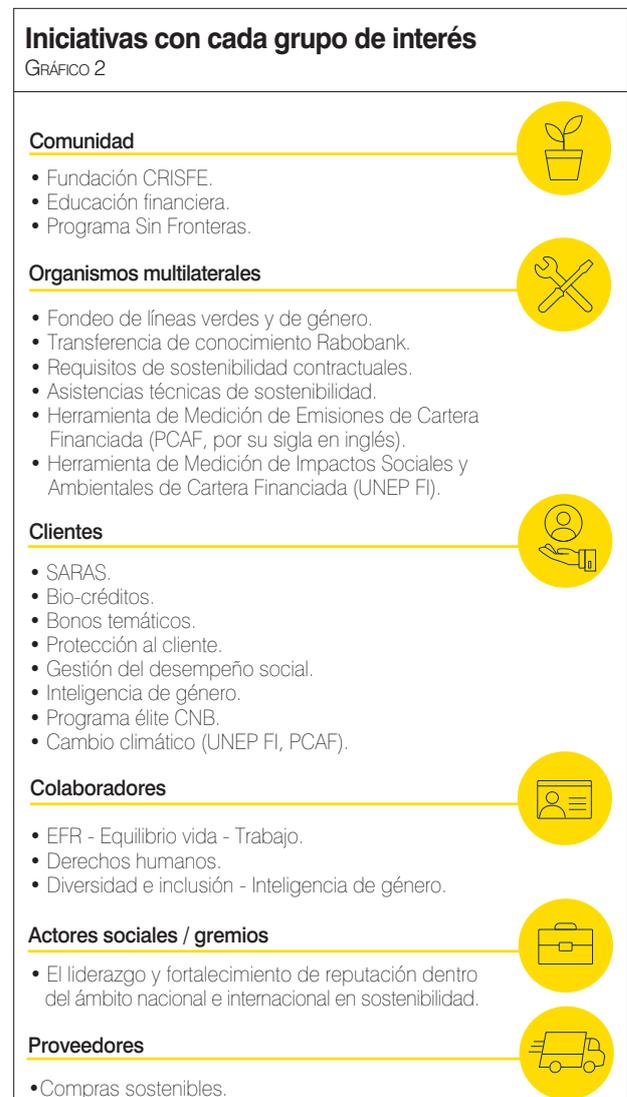
Incorporar la sostenibilidad en el corazón de la estrategia nos ha permitido tener una gestión transversal que genera impactos positivos en toda nuestra cadena de valor; así como prevenir y mitigar impactos negativos reales y potenciales, producto de resultados colaterales presentes en todo giro de negocios.

Este año ratificamos el siguiente Modelo de Sostenibilidad que ha sido alimentado con nuevos programas, iniciativas, logros y aprendizajes (GRÁFICO 1).



²La estrategia y sus *drivers* se encuentran detallados en la página 19.

Nuestro modelo orienta estrategias para cada grupo de interés prioritario, se apalanca en iniciativas internacionales, a las cuales nos hemos adherido y alineado de manera voluntaria. Destacamos los Principios del Pacto Global, la medición del Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI), Principios de Banca Responsable, Principios de Protección al Cliente antes conocido como *The Smart Campaign*, calificación en Gestión del Desempeño Social y certificación como Empresa Familiarmente Responsable; además del Sistema de Gestión Integrado en Seguridad, Salud, Ambiente, y el de Programa de Compras Sostenibles, basado en normas ISO 14.001, ISO 45.001, ISO 20.400, respectivamente (GRÁFICOS 2 Y 3).



Principales KPI del modelo de sostenibilidad

GRÁFICO 3



Iniciativas que fortalecen nuestra gestión sostenible

[GRI 2-28]

Para Banco Pichincha es importante pertenecer y participar activamente en asociaciones y organizaciones que promueven las mejores prácticas ASG en el mundo corporativo, tanto para enriquecer nuestra visión como para compartir nuestras experiencias que pueden servir como ejemplo o inspiración a otras organizaciones. Mantuvimos durante 2022 las siguientes adhesiones voluntarias a iniciativas mundiales y locales (TABLA 1).

Adhesiones voluntarias

TABLA 1

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

Este año presidimos el Comité de Finanzas Sostenibles de Asobanca y, a finales de año, fuimos elegidos para formar parte del Directorio del Pacto Global de Naciones Unidas de la red de Ecuador. Este nuevo rol nos permitirá promover, en espacios externos a la organización, nuestro compromiso con la sostenibilidad.

1.3 La voz de nuestros grupos de interés

[2-29] [GRI 2-29]

Tanto por nuestro giro de negocio como por el liderazgo que ejercemos en el sector financiero, tenemos una interacción activa con varios grupos de interés

Grupos de interés prioritarios

GRÁFICO 4



locales e internacionales. Sin embargo, en el ejercicio realizado en 2021 con la colaboración de una consultora externa, actualizamos el mapa de *stakeholders* y definimos nuestros públicos prioritarios, con quienes la relación y la comunicación deben mantenerse de manera más estrecha, estratégica y colaborativa. Esta priorización se determinó en función del nivel de influencia directa o indirecta en nuestro accionar y de la dependencia directa o indirecta de nuestro negocio (GRÁFICO 4).

En nuestras relaciones cotidianas usamos diversos canales de comunicación y herramientas para escuchar los intereses y las opiniones de estas partes interesadas. Los resultados de este proceso de participación se ven reflejados en la gestión del día a día de nuestra institución, bajo un proceso de mejora continua, y han sido incluidos en el análisis de materialidad que hemos elaborado para esta memoria 2022 (TABLA 2).

Enfoque para la participación de los grupos de interés

TABLA 2

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. 	<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
Inversionistas	<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
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 (herramienta Cliente)
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
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Construir relaciones comerciales a largo plazo. Gestionar la cadena de suministro de manera eficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Sitio web Correo electrónico Calificación de certificadora externa
Pichincha Mi Vecino	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la gestión de inclusión financiera y bancarización. Fidelizar y desarrollar nuestros CNB. 	<ul style="list-style-type: none"> Sitio web Correo electrónico Reuniones Call center Agencias
Sector financiero	<ul style="list-style-type: none"> Aportar en la adopción de buenas prácticas para el sector para prevenir y mitigar riesgos ASG. 	<ul style="list-style-type: none"> Comités de Asobanca Reuniones Correo electrónico
Fundación CRISFE	<ul style="list-style-type: none"> Robustecer la estrategia de educación financiera e impacto positivo en la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Correo electrónico
Autoridades / entes de control	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir a cabalidad con la normativa vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Correo electrónico Auditorías
Auditores	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con las políticas internas y requerimientos normativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Correo electrónico Auditorías



1.4 Nuestro Gobierno Corporativo

[GRI 2-9][GRI 2-10][GRI 2-11][GRI 2-12][GRI 2-13][GRI 2-14][GRI 2-15]
[GRI 2-25][DJ1.1.1] [DJ1.1.2][DJ1.1.4] [DJ1.1.5] [DJ1.1.6] [DJ1.1.7]

La visión del Gobierno Corporativo del Banco busca enriquecer su gestión a través de la inclusión de criterios de gestión ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), que permitan asegurar la sostenibilidad de la organización y generar valor compartido con sus grupos de interés.

El máximo órgano de Gobierno es la Junta General de Accionistas, que se reúne ordinariamente una vez al año. Es responsable de dictar las directrices del negocio y las políticas generales de la entidad.

A nivel operativo, el Directorio es el organismo que establece las políticas generales del Banco que trazan el accionar de nuestros administradores. Este órgano está compuesto por 12 miembros: el presidente, el director alterno del presidente, seis directores principales y cuatro directores suplentes.

El presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo y es independiente desde hace seis años. El 100 % de los directores son independientes³ y, en promedio, su tiempo de permanencia en el Directorio es de tres años y medio.

La efectividad de la gestión del Directorio es transparentada a través del Informe de Labores y el Anexo sobre Indicadores de Gobierno Corporativo para las instituciones del sistema financiero que se encuentran publicados en nuestra página web ( DATOS ADICIONALES EN QR).

Los miembros del Directorio son designados cada año por la Junta General de Accionistas, de acuerdo con su idoneidad. El Banco solicita a la Superintendencia de Bancos (SIB) la calificación de idoneidad de los miembros, de acuerdo con el artículo 258 del Código Orgánico Monetario y Fi-

³ La independencia en la toma de decisiones de los miembros del Directorio se asegura a través del cumplimiento de los artículos 25 y 32 de nuestro estatuto.

nanciero, para lo cual se piden varios requerimientos a cada uno de los miembros. Después del debido proceso, la SIB emite la resolución formal.

Sin embargo, la organización considera el género entre sus criterios de elección, pues desea aumentar la representación de mujeres, pasando de tener dos a tres directoras durante este año, así como que la totalidad de miembros cuente con experiencia laboral relevante en el sector financiero.

Nuestro marco de Gobierno Corporativo está guiado principalmente por nuestros Estatuto, Código de Buen Gobierno Corporativo, Código de Ética y Conducta, Código de Ética Microfinanzas y demás leyes y políticas relacionadas⁴. En estos documentos se estipula el alcance de las situaciones que se consideran causales de conflicto de interés, así como su debido tratamiento ( DATOS ADICIONALES EN QR).

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

El gerente general ejerce individualmente la representación legal —tanto judicial como extrajudicial— del Banco. Es el responsable de la administración interna de la organización y es elegido por la Junta Directiva cada año, pudiendo ser reelegido.

Comités

Son los órganos que apoyan la gestión del Gobierno Corporativo establecidos por la normativa o por definición del Directorio, cuyo objeto, funciones y miembros deberán ser aprobados por el Directorio o el Comité Ejecutivo.

⁴ Los marcos de nuestro Gobierno Corporativo se encuentran publicados en nuestro sitio web: <https://www.pichincha.com/portal/desarrollo-sostenible/etica-y-transparencia/>.

Gobernanza de la sostenibilidad

Los directores son los principales responsables de la toma de decisiones del Banco en temas económicos, sociales y ambientales. Además, en 2021 se creó el Frente de Sostenibilidad e Inclusión, con el objetivo de mejorar e innovar las prácticas de sostenibilidad y la inclusión de manera transversal en la organización.

Este equipo interdisciplinario cuenta con vicepresidentes de áreas como RRHH, Marketing, Banca Relacional, Microfinanzas, Transformación y Riesgos, y se reúne de manera mensual para monitorear los avances de las iniciativas en el frente. Entre los temas revisados están el Informe de Diálogo con grupos de interés y la materialidad del Banco.

El organigrama del Banco y los comités activos que apoyaron en 2022 la gestión de la Alta Dirección se encuentran detallados en la página 23.

Propiedad accionaria

[DJ1.1.12] [DJ1.1.13]

Las personas fundadoras del Banco no cuentan con acciones, así como ninguna institución gubernamental posee más del 5 % del total de los derechos de voto.

1.5 Ética y transparencia

[GRI 2-15][GRI 2-23][GRI 2-24] [GRI 2-26][GRI 2-27][DJ1.4.2][DJ3.3.1]

La cultura organizacional del Banco se encuentra cimentada en valores desde su fundación, porque nacimos con la consigna de cuidar los depósitos de nuestros clientes de manera responsable.

La palabra *confianza*, relacionada con nuestra marca desde 1906, ha definido las relaciones comerciales con todos nuestros grupos de interés, así como la conducta que esperamos de cada colaborador de la organización. La fortaleza de nuestra marca se refuerza con el Código de Ética y Conducta, el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Ética de Proveedores, y una serie de

políticas internas que rigen para nuestros colaboradores y aliados comerciales como proveedores y subsidiarias.

Todos estos instrumentos⁵ tienen como propósito precautelar las relaciones entre el Banco y sus diversos públicos. Así mismo, contamos con canales de denuncia confidenciales y su debida diligencia.

Aseguramos el conocimiento de estos documentos entre nuestro personal a través de procesos de inducción, capacitaciones, publicación en las páginas internas del Banco, correos y campañas de comunicación interna. En el caso de grupos externos como proveedores, lo hacemos a través de cláusulas en contratos de bienes y servicios y en el proceso de calificación.

Hemos abierto líneas telefónicas, correos y canales de consultas internos y externos para cualquier persona que tenga inquietudes o requiera asesoramiento con relación a la aplicación de códigos y políticas que guían la conducta empresarial. Durante 2022 el Banco no tuvo ningún incumplimiento normativo (TABLA 4 Y QR).

Los derechos humanos son el eje de nuestra conducta

La Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas es nuestro marco intergubernamental al que hemos alineado los instrumentos que guían la conducta de todos quienes conformamos

⁵ Todos estos documentos se encuentran publicados en el siguiente enlace: <https://www.pichincha.com/portal/desarrollo-sostenible/etica-y-transparencia>.

Principales aspectos de nuestro Código de ética y conducta

TABLA 4

Corrupción y soborno.
Discriminación.
Confidencialidad de la información.
Conflictos de interés.
Prácticas antimonopolio/anticompetitivas.
Blanqueo de dinero y/o uso de información privilegiada/operaciones.
Medio ambiente, salud y seguridad.



la familia Pichincha. Internamente contamos con la política de derechos humanos para nuestros colaboradores y los de nuestras filiales, y durante 2022 elaboramos la Declaratoria de Principios de Diversidad, Equidad e Inclusión del Banco. Este documento es un manifiesto de la visión diversa e inclusiva que tenemos, en el que se expresa la tolerancia cero frente a casos de acoso y discriminación, así como de violencia en el lugar de trabajo (📌 DATOS ADICIONALES EN QR).



1.6 Cultura de prevención de sobornos, corrupción y fraude

[GRI 3-3] [GRI 205-1] [GRI 205-2] [DJ1.9.1] [DJ1.4.4]

En el Banco vivimos una cultura de integridad apalancada en valores, conductas, comportamientos, políticas, códigos de conducta, procesos y sistemas de gestión. Sin embargo, somos conscientes de que esta cultura debe ser reforzada constantemente entre todas nuestras partes interesadas, como colaboradores, clientes, socios de negocios y sociedad en general.

Contamos con un programa de cumplimiento que previene, detecta y mitiga riesgos asociados al incumplimiento de normas anticorrupción y antifraude, a través del cual generamos los siguientes impactos positivos para el Banco y sus grupos de interés:

- Protección de los intereses y el patrimonio del Banco y sus grupos de interés.
- Atracción y retención del mejor talento alineado con la cultura y los valores del Banco.
- Generación de valor compartido con socios de negocio de manera ética y responsable.

Para prevenir impactos negativos relacionados con el fraude y la corrupción, el Banco cuenta con áreas encargadas de asegurar impactos positivos en cuanto a cumplimiento normativo, cultura de integridad, protección de datos personales, seguridad de la información y gestión de crisis, entre otras áreas. Sin embargo, por el giro del negocio y eventos externos que nos afectan, tra-

bajamos intensamente para prevenir y detectar impactos negativos que incluyen los siguientes:

- Actos fraudulentos tradicionales (suplantación de identidad de los clientes mediante el robo de cédulas de identidad, interceptación de comunicaciones telefónicas, robo de datos, etc.).
- Actos de fraude digital (*phishing*, *pharming*, etc.).

Cultura de prevención

Contamos con códigos y políticas que apalancan nuestra gestión, entre los cuales destacamos la Política Anticorrupción y Antisoborno y el Programa de Cumplimiento. Su contenido es parte de la formación anual obligatoria para nuestro personal, así como campañas de comunicación para colaboradores y socios de negocios.

Estas políticas, procesos y documentos buscan garantizar que las relaciones, conductas, actos y contratos se realicen en estricto apego a principios éticos, morales y legales, fortaleciendo de esta manera el compromiso con nuestros grupos de interés y comunidad en general en la lucha contra la corrupción y el soborno (TABLA 5).

Se implementó un sistema de gestión de riesgos de fraude y corrupción que incluye la identificación de riesgos, su valoración, identificación y mejora de controles y el monitoreo del funcionamiento de esos controles.

Contamos con un programa de capacitación en temas de integridad que incluye a la alta administración, colaboradores y otras partes relacionadas. Toma en cuenta el contexto de la organización, el mercado en el cual operamos y las necesidades específicas de cada grupo.

Principales documentos sobre soborno, corrupción y fraude

TABLA 5

Códigos de ética y conducta
Política anticorrupción y antisoborno
Política de gestión de límites de apetito de riesgo
Política de <i>compliance</i>
Política para la administración de lista de observados
Política institucional: Conozca a su empleado/proveedor

Finalmente, contamos con canales de denuncia a disposición de colaboradores y *stakeholders*, lo cual permite que la organización sea alertada de manera confidencial cuando se produzca cualquier tipo de comportamiento poco ético o ilegal.

Con todos estos insumos, generamos planes de acción de mejora continua, que son medidos con indicadores como la reducción del número de riesgos de fraude y corrupción, número de reportes recibidos por actos indebidos potenciales y número de entrenamientos ejecutados. Además, realizamos encuestas sobre el impacto de nuestras actividades.

Los reportes de actos indebidos y la gestión del sistema antisoborno y antifraude en el día a día permiten identificar brechas, individuos que cometen actos indebidos y acciones que deben ser ejecutadas como parte de la mejora continua de nuestro programa de cumplimiento normativo (📌 DATOS ADICIONALES EN QR).



Esto ha permitido al Banco interactuar de forma permanente con sus grupos de interés y, a su vez, implementar estrategias basadas en modelos analíticos y aprendizajes automáticos como filtros para detección y prevención de estafas, fraudes y corrupción.

Privacidad de datos

[DJ3.10.1] [DJ3.10.2]

Durante este año iniciamos el proceso de elaboración de la Política de Protección de Datos Personales, que abarca a toda la organización de forma transversal y regula a las áreas encargadas como, por ejemplo, la gestión con proveedores que incluye mecanismos de control de protección de sus datos personales. Esta política está alineada con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Se ha designado al área de Gobierno de Datos como punto focal para el desarrollo e implementación de los mecanismos relacionados con esta política. Además, en esta se establecen las responsabilidades de las áreas

de Riesgos no Financieros y de Cumplimiento como ejes transversales para la correcta implementación de la gestión de protección de datos personales (📌 DATOS ADICIONALES EN QR). Además, contamos con el Modelo de Gestión de Riesgos No Financieros relacionado con datos personales, que se encuentra finalizado y en proceso de calibración.



El área de Auditoría se enfocará en velar por el cumplimiento de la política y, a futuro, implementaremos auditorías de terceros.

Actualmente, contamos con un flujo de actualización y corrección de datos personales y con parámetros claros sobre su borrado y eliminación⁶. Sin embargo, este año iniciamos la construcción de un documento legal que permita informar y recibir la aceptación o rechazo de los clientes sobre lo siguiente:

- Naturaleza de la información capturada.
- Uso, finalidad o tratamiento de la información capturada.
- Aceptación, consentimiento o revocatoria al tratamiento (incluyendo transferencia o cesión) de los datos personales.

Protegemos los datos personales a través de diferentes vías y para su correcta administración contamos con la Política de Seguridad de la Información y la Metodología de Joyas de la Corona, establecida por Seguridad de la Información. Finalmente, en la Política de Protección de Datos Personales, se identifican los lineamientos bajo los cuales se debe compartir información con terceros.

Seguridad de la información y ciberseguridad

[DJ1.7.1]

Debido al incremento actual del uso de la tecnología y sus riesgos asociados, como pueden ser fallas

⁶ El período de conservación de datos personales es el que estipula la normativa vigente.



técnicas, errores humanos, ataques maliciosos, desastres naturales o ataques terroristas, contamos con una estrategia de ciberseguridad liderada desde el más alto nivel. Esta busca asegurar la continuidad del negocio y que la seguridad que los datos esté garantizada en todo momento.

Contamos con el Comité de Ciberseguridad, presidido por un miembro del Directorio y, entre sus miembros, están otros directores, el CEO y vicepresidentes de la organización. Por otro lado, contamos con la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones.

1.7 Gestión de riesgos y crisis

[GRI 3-3]

Para el Banco es de máxima importancia la temática de la gestión de riesgos y crisis, especialmente los riesgos que podrían tener una afectación económica, social o ambiental en sus operaciones y en sus grupos de interés. Esta gestión nos permite identificar posibles amenazas, priorizarlas y analizarlas de manera objetiva, con el propósito de controlar y mitigar riesgos de diferente índole como el reputacional, el crediticio, el operacional, entre otros.

Durante 2022 la organización se enfocó en robustecer la estructura de riesgos; así aprobó el fortalecimiento de la Vicepresidencia de Riesgo Integral, dotándola de independencia, autoridad, rango, experiencia, conocimientos y recursos necesarios para una gestión adecuada de riesgo. Es, además, un área independiente —funcional y organizacionalmente— de las áreas encargadas de la administración del Banco, lo que le permite cumplir de manera adecuada con sus funciones.

En nuestra matriz de riesgos tenemos identificados los impactos reales y potenciales a los cuales podemos enfrentarnos. Esta herramienta es fundamental para la gestión de crisis de manera oportuna y efectiva, para minimizar el impacto negativo que pueda presentarse sobre la organización y sus partes interesadas. Se consideran posibles impactos a mitigar los siguientes:

- Interrupción o fallas en la entrega de productos o servicios.
- Daño a la imagen o reputación institucional.
- Muertes o lesiones graves.
- Pérdida de clientes.
- Pérdidas financieras.
- Incumplimiento de obligaciones legales o regulatorias.
- Incumplimiento de los objetivos estratégicos, entre otros impactos derivados de la operación del Banco.

También contamos con la Política para la Administración de Riesgo Operativo y la Política de Riesgo Reputacional.

Riesgo operativo

La gestión del riesgo operativo es importante pues permite identificar debilidades y riesgos a los que estamos expuestos por fallas en los procesos, en las personas, en la tecnología y a través de eventos externos.

Con el afán de mantener una mejora continua en la gestión de riesgo operativo para mitigar y disminuir la probabilidad de ocurrencia de este tipo de riesgos, trabajamos en el fortalecimiento de los siguientes aspectos:

▶ **MARCO CORPORATIVO:** diseño de un modelo objetivo que se definirá acorde a los requerimientos regulatorios y bajo un principio de proporcionalidad, atendiendo los enfoques y las necesidades de gestión del Banco.

▶ **ELABORACIÓN DE UN PLAN DE DESPLIEGUE:** análisis GAP del modelo objetivo frente a la situación actual, planteando las líneas de acción a realizar y la estimación de recursos necesarios para la función de riesgo operacional.

▶ **EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL SOBRE PROCESOS CRÍTICOS:** levantamiento de mapas y controles, *challenge* sobre el marco de control, identificación de planes de acción y definición de indicadores claves de riesgo.

▶ **GESTIÓN DEL CAMBIO Y FORMACIÓN:** implantación efectiva de los cambios.

Riesgo reputacional

A través de la gestión de este tipo de riesgo, identificamos situaciones que pueden amenazar la imagen o el prestigio del Banco, y determinamos la forma en que nos mira el entorno social. De esta manera obtenemos información esencial para diseñar estrategias que potencien la confianza de nuestros grupos de interés.

Contamos con la Política de Riesgo Reputacional y, durante 2022, realizamos una campaña de concienciación para todo el personal con el objetivo de prevenir ciberataques y evitar afectaciones a la reputación del Banco.

Riesgos de crédito

La gestión de este riesgo es fundamental para la sostenibilidad y la continuidad de la operación del Banco, debido a que el 80 % de sus activos están expuestos a él. Los principales impactos sobre la economía, las personas y el ambiente se resumen a continuación:

- Concesiones crediticias adecuadas a actores en la economía que permitan dinamizar el consumo, invertir en la mejora y crecimiento de negocios, en consecuencia, el crecimiento económico.
- El riesgo de crédito incorrectamente administrado puede causar impactos económicos y financieros en personas y hogares donde se excedan los niveles de endeudamiento adecuados.
- La concesión de operaciones en actividades que generen un alto impacto ambiental.

Para prevenir este riesgo realizamos capacitaciones constantes a la fuerza de ventas, con especial enfoque en el cumplimiento de políticas de admisión crediticia, es decir, que se cumpla con las metodologías de cálculo de capacidad de pago y endeudamiento ade-

cuado de nuestros clientes. Además, para monitorear este riesgo realizamos análisis de forzaje de las metodologías de concesión crediticia.

Riesgos emergentes

[DJ1.3.2]

Durante este año, en nuestro análisis de riesgos emergentes, hemos identificado los siguientes:

▶ **RIESGO SOCIAL Y AMBIENTAL:** hemos identificado la posibilidad de que se presenten eventos no deseados en el portafolio de crédito, debido al financiamiento de actividades comerciales que afecten de manera negativa a nuestros clientes, al ambiente, a las comunidades locales y a la reputación del Banco. Para prevenir esta tipología de riesgos, hemos desarrollado acciones estratégicas, como la actualización del Sistema de Administración del Riesgo Ambiental y Social (SARAS) en su versión 2.0.

▶ **RIESGO DE CRÉDITO:** es el riesgo que surge de la imposibilidad o falla de un deudor, contraparte o emisor para cumplir con sus obligaciones financieras y contractuales. Estos eventos no deseados en la cartera de crédito afectan las garantías y flujo de caja de la organización. Ante posibles impactos en la cartera, cartera de inversiones, liquidez y eventos operativos o tecnológicos que afecten nuestra estabilidad financiera, implementamos la Política de Apetito al Riesgo. Esta define un límite y un umbral en los riesgos financieros, no financieros y crediticios, con los cuales se crean niveles de alerta y gestión para las distintas áreas del Banco cuando los indicadores alcanzan o superan los valores.

▶ **CIBERSEGURIDAD:** el riesgo cibernético es cualquiera que esté asociado con la pérdida financiera, interrupción o daño a la reputación de una organización por fallas, uso no autorizado o erróneo de sus sistemas de información. Para prevenir y mitigar este riesgo contamos con una estrategia de ciberseguridad liderada por el vicepresidente de Tecnología y Operaciones, el Comité de Ciberseguridad, varios miembros de la Alta Gerencia y directores que supervisan su cumplimiento.

CAP 2 Finanzas sostenibles

INCLUSIÓN FINANCIERA CON ENFOQUE DE GÉNERO

- 64 ▶ 2.1 Finanzas sostenibles
- 76 ▶ 2.2 Inclusión financiera
- 79 ▶ 2.3 Experiencia del cliente
- 83 ▶ 2.4 Desempeño económico

2.1 Finanzas sostenibles

[GRI 3-3]

Desde hace casi diez años tomamos la decisión de gestionar las finanzas sostenibles de manera estratégica, planificada e intencional para acelerar la transición hacia una economía sostenible. Para ello aplicamos iniciativas y estándares internacionales de sostenibilidad, como el marco de los Principios de Banca Responsable (PBR) de Naciones Unidas (ver Anexo 3).

A través de esta iniciativa hemos identificado dos áreas de impacto significativas de la cartera. El mayor impacto positivo es la inclusión financiera y la oportunidad de mejora está en el cambio climático. Con estas áreas identificadas, hemos implementado varias iniciativas en torno a estos temas.

A través de productos, servicios y canales diseñados para acelerar el proceso de inclusión financiera en el país, impactamos positivamente en las personas, brindándoles acceso a productos seguros que contribuyan al desarrollo de sus familias y negocios.

Hemos dado especial atención a las mujeres debido a que tienen menor nivel de bancarización, lo que limita su acceso al ahorro, a fuentes de financiamiento y a fortalecer su empoderamiento y desarrollo económico. Según el Banco Mundial, en Ecuador las mujeres son dueñas o lideran únicamente el 27,8 % de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Es igualmente importante generar oportunidades para nuestros clientes a través de la inclusión financiera como hacerlo con transparencia y responsabilidad. Por esta razón, desde 2016 mantenemos la certificación en Principios de Protección al Cliente conocido anteriormente como *The Smart Campaign* para el segmento Microfinanzas y la Gestión de Desempeño Social. Además, desarrollamos el Programa SER - Impulso Mujer, y en 2022 emitimos el primer bono social de género de Ecuador por \$100 millones, con el objetivo de seguir apoyando al crecimiento de negocios liderados por ellas en los segmentos micro, pequeñas y medianas empresas.

Por otro lado, la lucha contrarreloj para revertir los efectos del cambio climático desafía a la banca a nivel mundial. Desde el ámbito local incentivamos y promovemos en los clientes buenas prácticas ambientales.

Inclusión financiera con enfoque de género



► Créditos con enfoque social y ambiental

Representan el **21%** del total de la cartera.

► Emisión del primer bono social de género de Ecuador por

\$100 millones



► **56%** de clientes de Microfinanzas Pichincha son mujeres.

► 166 Mi Vecino satelitales

atienden 162 parroquias rurales.

► **65%** de Pichincha Mi Vecino son mujeres.



► Más de **30 mil mujeres beneficiarias** a través de charlas.

Inmobiliario \$37,2 millones

Construcción y vivienda sostenible.

► **+ 150 mil** metros cuadrados certificados en construcción sostenible.

► **+ 1.700** edificios y viviendas certificados.

Productivo \$221,8 millones

Agricultura sostenible y construcción comercial.

► **+ 30 mil** hectáreas de cultivo certificadas en gestión social y ambiental.

Vehicular \$36,7 millones

Híbridos y menos contaminantes.

Cambio climático y bio-créditos colocados



\$295 MM desembolsados • 1.729 clientes atendidos

Entre los hitos logrados destacamos la cuantificación de las emisiones de carbono financiadas por nuestra cartera, la oferta de productos BIO, el crédito agrícola, el Sistema de Evaluación de Riesgos Sociales y Ambientales (SARAS) en el financiamiento y el establecimiento de metas de mitigación y adaptación al cambio climático; todas englobadas en el objetivo a largo plazo de lograr cero emisiones netas para 2050.

Reconocemos que la inclusión financiera y el cambio climático son realidades que necesitan la suma de voluntades, y en este camino, las alianzas con organismos multilaterales y con otros como la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca), donde Banco Pichincha ocupa la presidencia, son claves para dar viabilidad a estas estrategias de cambio en los ámbitos económico, ético, social y ambiental.

Nuestro compromiso de avanzar en este aspecto se plasma en uno de nuestros pilares estratégicos, en el Modelo de Sostenibilidad, en las Políticas de Sostenibilidad, en la de Seguridad, Salud y Ambiente y la de Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales para créditos. Además, nos alineamos a iniciativas internacionales como los PBR, los ODS, los Principios de Empoderamiento de la Mujer y el Índice de Sostenibilidad Dow Jones.

A través de indicadores claves medimos la efectividad de las estrategias en inclusión financiera y cambio climático, los que desarrollaremos a lo largo de este capítulo. Este año continuamos con la medición voluntaria de nuestra operación frente al Índice de Sostenibilidad Dow Jones, para identificar las mejores prácticas en materia de sostenibilidad de la banca internacional y de esta manera cuantificar nuestro progreso.

Tenemos como meta para el año 2025 movilizar financiamiento para cartera verde, inclusiva y de género por \$5 mil millones, así como ser reconocidos como el Banco de los agronegocios en Ecuador.

Productos con enfoque social y ambiental

[DJ1.8.2] [DJ1.8.3][DJ1.8.6]

En el proceso de diseño de los productos consideramos criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), tanto en la banca mayorista como en la minorista, tomando en cuenta los riesgos y las oportunidades de negocio asociados.

Destacamos los siguientes productos con enfoque social y ambiental:

▶ **BIO-CRÉDITO:** enfocados en aportar positivamente al uso de recursos naturales, al cambio climático y a la reducción de la contaminación ambiental. Algunos incluyen asistencias técnicas y pagos de certificaciones sostenibles.

▶ **CRÉDITO MUJER:** oferta de crédito para el segmento Mipymes para impulsar negocios liderados por mujeres. Incluye una oferta no financiera de apoyo en sus negocios.

▶ **CRÉDITO MICROFINANZAS:** oferta integral para microempresarios con productos y servicios financieros y no financieros.

Mantenemos una lista de actividades no financiadas, alineada a las de organismos multilaterales reconocidos, que incluye destinos o actividades sujetos a prohibiciones o controversias sociales y ambientales.

Agricultura sostenible

El sector agrícola en el país genera aproximadamente el 10 % del PIB y emplea directa e indirectamente al 30 % de la población económicamente activa (PEA). Por ello, una de nuestras metas es impulsar el desarrollo de este sector, con el fin de crear una garantía para las futuras generaciones y contribuir a la soberanía alimentaria.

Durante este año fortalecimos la gestión de nuestro crédito agrícola con la alianza que mantenemos desde 2019 con Rabobank, mediante la cual estamos

creando un ecosistema de atención al cliente agrícola con el objetivo de apoyar a su tecnificación, eficiencia y productividad.

Gestión de riesgos sociales y ambientales
[FS1] [FS2] [FS3] [FS4] [FS5] [FS8] [FS9] [DJ1.8.2] [DJ1.8.3]

Desde el año 2020 contamos con la Política de Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales para Créditos, aprobada por la Gerencia General y la Junta Directiva, la cual nos permite identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos ambientales y sociales de las operaciones crediticias de los clientes, con el fin de evitar eventos no deseados en la cartera de crédito que afecten la reputación, las garantías y repago del crédito.

El alcance de esta política aplica en el proceso de colocación de créditos comerciales para los segmentos empresarial, corporativo y Pymes; desde el ingreso de la propuesta de crédito para análisis, hasta el seguimiento y monitoreo de la cartera colocada (DATOS ADICIONALES EN QR).

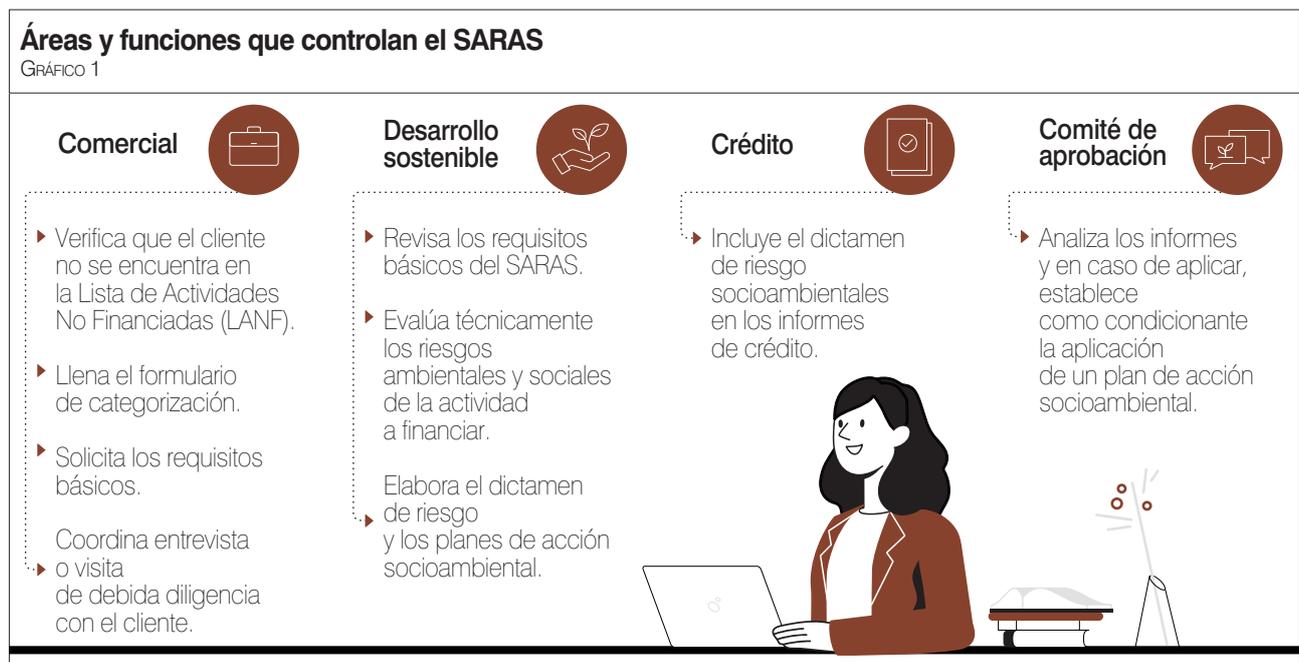


Los principales compromisos de la política son:

1. No otorgar créditos para actividades comerciales que se encuentren dentro de la lista de actividades no financiadas.
2. Incluir los resultados y las recomendaciones de la evaluación de riesgos socioambientales en la toma de decisiones en el otorgamiento de créditos.
3. Fomentar las buenas prácticas y el cumplimiento legal en nuestros clientes y sus operaciones.

Para apalancar el cumplimiento de la política, en 2022 finalizamos la actualización del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS 2.0) y la lista de actividades no financiadas alineada a los criterios de los organismos multilaterales fondeadores. En el GRÁFICO 1 se detalla el flujo general del sistema SARAS y las áreas intervinientes.

El alcance del sistema aplica a todas las operaciones de crédito a largo plazo a partir de \$2 millones y 12 meses plazo, y categoriza los riesgos socioambientales de la actividad económica en función de una matriz de calor de doble entrada, cuyas variables están



en función del monto de crédito, el plazo y la clasificación internacional de riesgo del EBRD.

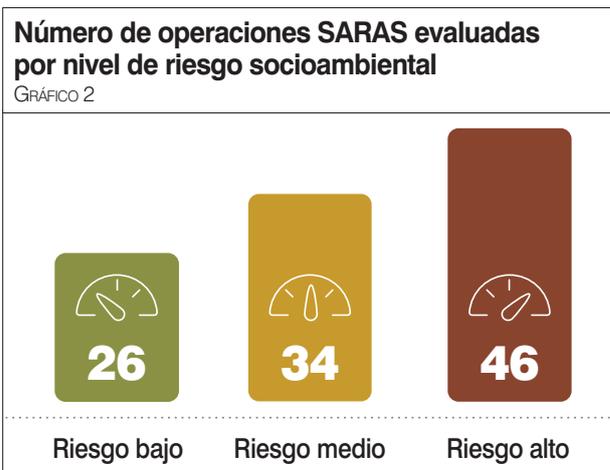
Alineamos la revisión de los proyectos a gran escala, considerados a partir de \$10 millones y 36 meses plazo, a las prácticas de la Banca Multilateral Europea a través de los estándares de desempeño del IFC PS.

En el caso de detectar algún riesgo socioambiental en alguna actividad a financiar, se genera un Plan de Acción Socio Ambiental (PSA) (TABLA 1 Y GRÁFICO 2):

▶ **VERIFICACIÓN DEL SARAS:** este año el sistema fue verificado por un auditor externo especializado para determinar su grado de cumplimiento e identificar acciones de mejora. Así mismo, contamos con verificaciones internas y evaluaciones anuales por parte de los organismos multilaterales fondeadores.

▶ **FORTALECIMIENTO CAPACIDADES Y COMUNICACIÓN:** con el proceso de actualización del sistema SARAS 2.0, realizamos el siguiente programa de capacitación y entrenamiento para sus usuarios:

- Entrenamiento sobre herramienta SARAS: participaron alrededor de 159 colaboradores de las áreas de Riesgo, Comercial, Legal y Desarrollo Sostenible (GRÁFICO 3).



Sector		Número de casos
	Agricultura	22
	Alimentos	15
	Comercio	11
	Comunicación	1
	Construcción	12
	Educación	5
	Energía	1
	Madera	1
	Manufactura	17
	Petróleo y minas	6
	Salud	2
	Servicios	9
	Transporte	4
	Total	106

Resultados de la evaluación de riesgos socioambientales

TABLA 1

Acciones	2022	2021
Operaciones de crédito evaluadas a través de SARAS (Alcance 1)*	80	15
Operaciones de crédito a largo plazo evaluadas a través de SARAS (Alcance 2)**	26	NA
Total de operaciones evaluadas	106	15
Proyectos de inversión evaluados IFC PS ***	3	NA
Monto de operaciones aprobadas con SARAS	\$674 millones	\$59 millones
% de líneas de crédito evaluadas a través del SARAS	58 %	NA

Los datos reportados no pueden compararse con la información de años anteriores, ya que se actualizó el sistema SARAS en 2021 y 2022, y se modificó el alcance de evaluación de \$1 millón a \$2 millones para operaciones de crédito a largo plazo (igual o mayor a 12 meses).

Los datos reportados corresponden a las actualizaciones del alcance del sistema SARAS:

* Alcance 1: desde enero hasta septiembre, monto de crédito igual o mayor a \$1 millón.

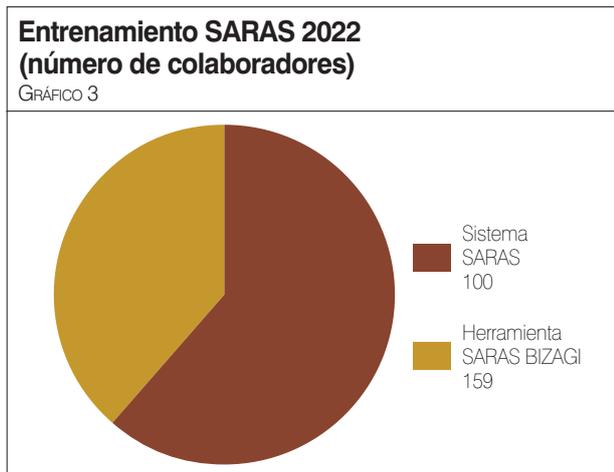
** Alcance 2: de octubre a diciembre, monto de crédito igual o mayor a \$2 millones y largo plazo igual o mayor a 12 meses.

*** Proyectos de inversión evaluados a través de IFC PS, costo total del proyecto igual o mayor a \$10 millones y plazo igual o mayor a 36 meses.

- Entrenamiento de la actualización del sistema SARAS 2.0: participaron alrededor de 100 colaboradores de las áreas de Crédito, Comercial y Desarrollo Sostenible (GRÁFICO 3).
- Taller de guías sectoriales para áreas Comercial, Crédito y Desarrollo Sostenible.
- Comunicación de refuerzo de contenidos e información para otros usuarios de la organización sobre los principales lineamientos del sistema.

Lo que esperamos para el 2023:

- Desarrollar el curso *e-learning* de formación sobre el sistema SARAS y su herramienta tecnológica.
- Lograr el entrenamiento de las áreas técnicas de Sostenibilidad y de Crédito en el uso de las guías sectoriales y normas de desempeño del IFC PS.



Estrategia de cambio climático

[DJ 2.4.1][DJ2.3.1] [DJ 2.3.2][DJ2.3.3][DJ 2.3.4][DJ 2.3.5]
[DJ 2.3.6] [DJ 2.3.7] [DJ 2.4.3]

En 2022 trabajamos en el diseño de la Estrategia de Cambio Climático que será transversal en la organización y que tiene cinco ejes de acción:

1. Fortalecer el marco de gobernanza para la gestión del cambio climático.

2. Garantizar la integración del riesgo climático y oportunidades en las operaciones del Banco y su cartera.
3. Implementar medidas para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en el Banco y su cartera.
4. Ofrecer financiamiento a los clientes en su transición hacia una economía baja en emisiones.
5. Promover la divulgación y liderazgo de las iniciativas por la acción climática a una mayor base de grupos de interés.

Esta estrategia especifica las metas y el plan de transición asociado a cada eje, además, estará alineada con las orientaciones del *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD) y de la Alianza Bancaria para la Emisiones Cero Netas (NZBA), que ofrecen recomendaciones y apoyo para evaluar y divulgar las acciones del Banco respecto a los riesgos climáticos.

Banco Pichincha se ha comprometido con la NZBA a lograr emisiones netas cero para el año 2050. La fijación de metas es un trabajo multidisciplinario que involucra a varias de nuestras áreas. Hasta 2023 se definirán las metas para los principales sectores económicos financiados.

Durante este año llevamos a cabo la cuantificación de las emisiones de GEI de alcance 1, 2 y 3 de la cartera crediticia, mediante la herramienta *Joint Impact Model*, que utiliza la metodología de *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF) (TABLAS 2, 3 Y 4).

De manera complementaria, en nuestra estrategia de cambio climático, las actividades de extracción de petróleo y gas representaron menos del 1 % de la cartera de préstamos y las actividades relacionadas con el carbón el 0,002 %, y no financiamos ninguna actividad de extracción de petróleo y gas no convencionales que requieren mecanismos de procesamiento de materiales más contaminantes para el ambiente.



Emisiones financiadas

TABLA 2

Emisiones absolutas

Alcance 1 y 2 de emisiones financiadas = 2'348.122,65 toneladas de CO₂e

Alcance 1, 2 y 3 de emisiones financiadas = 3'746.946,78 toneladas de CO₂e

Intensidad de las emisiones

Alcance 1 y 2 de emisiones financiadas = 530 toneladas de CO₂e por millón de dólares en stock

Alcance 1, 2 y 3 de emisiones financiadas = 845 toneladas de CO₂e por millón de dólares en stock

Cobertura: 46 % del stock de la cartera

Nota: Los datos corresponden a la cartera de saldos en junio 2022, fecha en la que se cuantificaron las emisiones financiadas.

Desglose de las emisiones financiadas absolutas

TABLA 3

CIUU Nivel 1	Sector económico	Stock de cartera	Emisiones Alcance 1 y 2 (ton CO ₂ e)	Emisiones Alcance 1 y 2 (%)
A	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	\$556'618.139,70	1'771.039,58	75 %
C	Industrias manufactureras	\$749'584.955,38	162.934,75	7 %
H	Transporte y almacenamiento	\$95'832.109,38	114.623,47	5 %
G	Comercio al por mayor y menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	\$1.825'502.013,28	101.870,94	4 %
D	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	\$38'915.488,78	88.853,43	4 %
B	Explotación de minas y canteras	\$31'801.879,25	24.623,72	1 %
N	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	\$154'593.026,54	14.884,02	1 %
	Otros sectores	\$981'386.755,48	69.292,74	3 %

Nota: Los datos corresponden a la cartera de saldos en junio 2022, fecha en la que se cuantificaron las emisiones financiadas.

Desglose de la intensidad de las emisiones

TABLA 4

CIUU Nivel 1	Sector económico	Stock de cartera	Intensidad de las emisiones alcance 1 y 2 (ton CO ₂ e / \$ millones)
E	Distribución de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento	\$328,317.91	5.558
A	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	\$556'618.139,70	3.182
D	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	\$38'915.488,78	2.283
H	Transporte y almacenamiento	\$95'832.109,38	1.196
B	Explotación de minas y canteras	\$31'801.879,25	774
C	Industrias manufactureras	\$749'584.955,38	217
	Otros sectores	\$2.961'153.477,39	62

Nota: Los datos corresponden a la cartera de saldos en junio 2022, fecha en la que se cuantificaron las emisiones financiadas.

Las actividades de extracción de petróleo y gas representaron menos del 1 % de la cartera de préstamos y las actividades relacionadas con el carbón el 0,002 %. No financiamos ni invertimos en ninguna actividad de extracción de petróleo y gas no convencionales. Además, el Banco únicamente mantiene actividades de inversión en bonos o papeles de valores emitidos por organismos financieros multilaterales.

Riesgos y oportunidades del cambio climático

[GRI 201-2] [DJ 2.4.4] [DJ 2.4.6] [DJ 2.4.7] [DJ 2.4.8]

Nuestra estrategia de cambio climático contempla los escenarios de riesgos cualitativos tanto físicos como de transición de nuestra operación y la de nuestros clientes.

A futuro realizaremos análisis con parámetros cuantitativos. Este análisis determinó que estamos

expuestos a riesgos de ambos tipos y a nuevas oportunidades de financiamiento climático.

El análisis se realizó para las actividades económicas priorizadas: agricultura, manufactura, construcción y transporte. En esta estrategia contamos con un Plan de Transición Climática y hemos realizado un análisis de impactos financieros de ambos tipos de riesgos.

 **RIESGOS DE TRANSICIÓN (TABLA 5):** el análisis consideró tres variables que influyen en el nivel del riesgo de transición: la exposición, la vulnerabilidad y la capacidad de adaptación, y se obtuvieron los resultados que muestra la TABLA 6.

Hemos identificado que los potenciales impactos financieros que los riesgos de transición conllevan son los inscritos en la TABLA 7.

 **RIESGOS FÍSICOS (TABLA 8):** para este tipo de riesgo el análisis tomó en cuenta las siguientes variables: nivel de amenaza climática (sequías, heladas,

Riesgos de transición identificados

TABLA 5

Subtipo de riesgo	Riesgos asociados	Descripción del riesgo
Riesgos regulatorios y legales	Cambios en la política climática	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 a una política climática más estricta que se espera que se aplique como parte de la transición a las bajas emisiones de carbono.
	Mayores obligaciones de información y costes relacionados (recolección de datos)	Pérdidas financieras por clientes que no puedan cumplir con los requisitos de información ambiental.
Riesgos asociados al mercado	Reducción de la demanda de bienes y/o servicios	Requerimientos para medir y proveer información ambiental conllevan costos operativos adicionales.
Riesgos tecnológicos	Cambios en las tecnologías	Reducción de la demanda de bienes y/o servicios debido a un cambio en las preferencias de los consumidores.
		Pérdidas de ingresos por devaluación o abandono de activos debido a los cambios tecnológicos.
Riesgos reputacionales	Sectores estigmatizados	Pérdida del valor de activos constituidos como garantía para operaciones de colocación de créditos.
		Aumento del escrutinio por los grupos de interés de las prácticas y los resultados medioambientales.
		Posible percepción negativa por parte de las partes interesadas si se descubre que las empresas permiten prácticas consideradas insostenibles.



Riesgos de transición por sector

TABLA 6

	Sector agricultura	Sector industria	Sector construcción	Sector transporte
RIESGOS REGULATORIOS Y LEGALES				
Cambios en la política climática	Medio	Alto	Medio	Alto
RIESGOS ASOCIADOS AL MERCADO				
Reducción de la demanda de bienes y/o servicios	Medio	Medio	Bajo	Medio
RIESGOS TECNOLÓGICOS				
Cambios en las tecnologías	Medio	Alto	Medio	Medio
RIESGOS REPUTACIONALES				
Sectores estigmatizados	Medio	Medio	Bajo	Medio

Impacto financiero de riesgos de transición

TABLA 7

	Tipo de riesgo	Descripción
RIESGOS REGULATORIOS Y LEGALES		
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.
	Crediticio	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.
	Crediticio	Pérdidas financieras por clientes que no puedan cumplir con los requisitos de información ambiental.
	Operacional	Requerimientos para medir y proveer información ambiental conllevan costos operativos adicionales.
RIESGOS ASOCIADOS AL MERCADO		
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 (por ej.: aumento de la demanda de servicios financieros verdes por parte de los clientes).
RIESGOS TECNOLÓGICOS		
Cambios en las tecnologías	Crediticio	Pérdidas de ingresos por devaluación o abandono de activos debido a los cambios tecnológicos.
	Crediticio	Pérdida del valor de activos constituidos como garantía para operaciones de colocación de créditos.
RIESGOS REPUTACIONALES		
Sectores estigmatizados	Operacional	Reducción de los ingresos por la disminución de la demanda de bienes/servicios de sectores y contrapartes estigmatizados.

lluvias extremas, aumento de la temperatura media); exposición y vulnerabilidad de los sectores económicos. El estudio fue realizado por provincia, con información del Consorcio de Gobiernos Autónomos Provinciales del Ecuador (Congope); los resultados se muestran en la TABLA 9.

Los potenciales impactos financieros encontrados que conllevan los riesgos físicos se visualizan en la TABLA 10.

 OPORTUNIDADES: el cambio climático promueve nuevas medidas de reducción de riesgos que están relacionadas con un impacto positivo para el Banco,

Riesgos físicos identificados

TABLA 8

Subtipo de riesgo	Riesgos asociados	Descripción del riesgo
Riesgos agudos	Aumento de la incidencia y severidad de sequías	Incremento de probabilidad de impago de los clientes por pérdidas directas o daño a activos.
		Incremento del coste del aseguramiento.
	Aumento de la incidencia y severidad de heladas	Reducción de ingresos por disminución de la capacidad de producción (por ej.: dificultades de transporte, interrupciones de la cadena de suministro).
		Incremento de probabilidad de impago de los clientes debido a la depreciación de bienes y pérdida de ingresos.
Riesgos crónicos	Cambios en los patrones de precipitación (aumento de precipitación)	Disminución del valor de los activos, aumento en la demanda de fondos líquidos e incremento del riesgo por refinanciación.
		Interrupciones en las cadenas de valor y cierre temporal de empresas para reparaciones o trabajos de transformación debido a las bajas temperaturas.
	Aumento de la temperatura media	Interrupciones en las cadenas de valor y cierre temporal de empresas para reparaciones o trabajos de transformación debido a las lluvias intensas.
		Amenazas sobre activos de clientes que pueden derivar en pérdida de beneficios y de su solvencia.

Riesgos físicos por sector

TABLA 9

Sector	Subtipo de riesgo
Agricultura	Aumento de la incidencia y severidad de sequías.
	Cambios en los patrones de precipitación.
	Aumento de la temperatura media entre medio y alto.
Industria manufacturera	Cambios en los patrones de precipitación.
Construcción	Cambios en los patrones de precipitación.
Transporte	Cambios en los patrones de precipitación.

Impactos financieros identificados

TABLA 10

	Tipo de riesgo	Descripción
RIESGOS AGUDOS		
Aumento de la incidencia y severidad de sequías	Credificio liquidez	Incremento de probabilidad de impago de los clientes debido a la depreciación de bienes y pérdida de ingresos.
		Incremento del coste del aseguramiento.
Aumento de la incidencia y severidad de heladas		Reducción de ingresos por disminución de la capacidad de producción (por ej.: dificultades de transporte, interrupciones de la cadena de suministro).
		Incremento de probabilidad de impago de los clientes debido a la depreciación de bienes y pérdida de ingresos.
		Disminución del valor de los activos, aumento en la demanda de fondos líquidos e incremento del riesgo por refinanciación.
		Interrupciones en las cadenas de valor y cierre temporal de empresas para reparaciones o trabajos de transformación debido a las bajas temperaturas.
RIESGOS CRÓNICOS		
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.
Aumento de la temperatura media		Amenazas sobre activos de clientes que pueden derivar en pérdida de beneficios y de su solvencia.



debido al financiamiento de nuevas tecnologías y técnicas adoptadas por los sectores económicos para adaptarse al cambio climático.

Banca con enfoque social

[FS7]

Durante el año 2022 servimos a miles de microempresarios a nivel nacional, a través de productos que potencian su desarrollo familiar y productivo, y que se ofertan mediante la metodología grupal e individual. Los resultados han sido detallados en las TABLAS 11, 12 Y 13.

Alcance de microfinanzas individual (productos del activo)

TABLA 11

Producto	Detalle	Operaciones desembolsadas 2022	Operaciones desembolsadas 2021
Capital de trabajo	Crédito para financiar necesidades de capital de trabajo.	189.720	177.903
Activo fijo	Crédito para financiar necesidades de inversión en activos fijos.	8.283	9.833
Consumo	Crédito para financiar necesidades de consumo.	3.636	3.038
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.	52	236
Total		201.691	190.560

Alcance de microfinanzas grupal (productos del activo)

TABLA 12

Producto	Detalle	Operaciones desembolsadas 2022	Operaciones desembolsadas 2021*
Crédito caja grupal	Producto destinado a cubrir necesidades de inversión de capital de trabajo y/o activo fijo a los clientes que son parte del perfil de grupo Caja Grupal.	68.653	79.367
Crédito grupo en desarrollo	Producto destinado a cubrir necesidades de inversión de capital de trabajo y/o activo fijo a los clientes que son parte del perfil de Grupo en Desarrollo.	30.456	26.157
Crédito agrícola	Producto destinado a cubrir necesidades de inversión en actividades agrícolas de ciclo corto.	147	195
Crédito pecuario	Producto destinado a cubrir necesidades de inversión en actividades pecuarias.	656	653
Crédito temporada	Producto tipo multipropósito, destinado a cubrir las diferentes necesidades que se les puede presentar a los clientes.	7.538	8.327
Crédito individual	Producto destinado a cubrir la necesidad de inversión de capital de trabajo o activo fijo de manera particular.	-	5
Total		107.450	114.704

* En estas cifras no se está considerando el número de operaciones de soluciones de pago (reestructuración y refinanciamiento).

Alcance de microfinanzas grupal (productos del pasivo)

TABLA 13

Productos	Detalle	Operaciones desembolsadas 2022	Operaciones desembolsadas 2021
Cuenta de ahorros microcrédito grupal	Producto de ahorro dirigido a grupos, cuyo objetivo es satisfacer necesidades de ahorro y pago de cuotas de los grupos.	8.855	7.148
Certificado de inversión	Producto de inversión dirigido a clientes que son miembros de grupos.	23.719	24.620
Cuenta de ahorros electrónica	Producto para cubrir necesidades de ahorro y pago de cuotas de manera personal.	9.276	14.383
Total		41.850	46.151

Cientes por región

TABLA 14

Región	2022					2021				
	Empresas	Personas naturales	Microfinanzas	PES	Total general	Empresas	Personas naturales	Microfinanzas	PES	Total general
Costa	3.584	1'453.858	272.075	35.414	1'764.931	3.286	1'245.325	241.942	35.693	1'526.246
Matriz	3.085	17.138	740	201	21.164	3.200	16.019	786	150	20.155
Región Centro	967	747.556	207.222	14.304	970.049	933	644.310	187.345	13.216	845.804
Región Norte	1.432	1'687.447	149.464	28.045	1'866.388	1.439	1'424.201	154.738	28.472	1'608.850
Región Sur	612	232.619	38.402	7.273	278.906	546	193.728	32.501	6.147	232.922
Virtual*	-	-	-	-	-	1	43.665	19	198	43.883
Total	9.680	4'138.618	667.903	85.237	4'901.438	9.405	3'567.248	617.331	83.876	4'277.860

* Los clientes de la categorización virtual no se reflejan en 2022 porque están distribuidos en las regiones correspondientes.

Cientes con operaciones de crédito activo por negocio

TABLA 15

Banca	2022				2021			
	# Clientes	# Operaciones	Total cartera \$	%	# Clientes	# Operaciones	Total cartera \$	%
Empresa	2.599	14.326	2.504'805.862	24 %	2.571	13.341	1.922'730.825	22 %
PES	42.034	71.574	1.855'378.169	18 %	42.806	73.681	1.656'938.125	19 %
Microfinanzas	323.059	438.846	1.829'096.856	17 %	325.875	424.556	1.477'948.400	17 %
Personas	870.247	1'126.727	4.280'204.834	41 %	782.255	964.502	3.776'720.609	43 %
Total	1'237.939	1'651.473	10.469'485.721	100 %	1'153.507	1'476.080	8.834'337.959	100 %

Monto de cartera de bio-créditos

TABLA 16

Segmento	Categoría bio-crédito	Número de clientes	Monto 2022 (\$)
Banca mayorista (empresas y pes)	Agricultura sostenible	26	221'286.547,84
	Construcción sostenible	13	27'726.941,58
	Eficiencia energética	1	457.556,35
	Transporte sostenible	447	15'193.981,10
Total banca mayorista		486	264'665.026,87
Banca minorista (personas y micro)	Construcción sostenible	125	9'474.334,06
	Transporte sostenible	1118	21'508.749,78
Total banca minorista		1.243	30'983.083,84
Total general		1.729	295'648.110,71

Destacamos que durante este año contamos con nueve alianzas comerciales con clientes "ancla", a través de las cuales generamos oportunidades de bancarización y financiamiento para sus clientes y proveedores. El monto que hemos desembolsado este año es de \$2,4 millones.

Cartera (TABLAS 14 Y 15)

[GRI 2-4][FS6] [FS10][FS11][DJ 1.8.7][DJ 1.8.10]

La distribución de nuestra cartera por región, operaciones de crédito y colocación de bio-créditos en 2022 está en la TABLA 16.

Este año logramos que los créditos colocados con enfoque social y ambiental representen el 20,29 % del total de la cartera del Banco (TABLA 17).

Créditos con enfoque social y ambiental

TABLA 17

Enfoque	Monto desembolsado (\$)
Créditos desembolsados con enfoque social	1.829'096.856
Créditos desembolsados con enfoque ambiental	295'648.110,71
Total	2.124'744.966,71

El porcentaje de compañías de nuestra cartera con las cuales hemos interactuado en temas sociales y ambientales fue de 10 %. Las interacciones mantenidas son a través del sistema SARAS y pueden consistir en evaluaciones socioambientales, visitas, diseño y seguimiento de planes de trabajo (TABLA 18).

Clientes con interacciones sociales y ambientales

TABLA 18

	2022
Compañías en la cartera	1.063
Compañías en la cartera con las que se ha interactuado en temas sociales y ambientales	106
Porcentaje de compañías con las que se ha interactuado en temas ambientales y sociales	10 %

Nota: Se ha modificado la forma de cálculo de este indicador y se ha tomado únicamente el dato de compañías de la cartera que han pasado por el sistema SARAS (igual o mayor a \$2 millones y mayor a 12 meses). Los datos de 2022 no son comparables con los de 2021, ya que este año el sistema SARAS se encontraba en actualización.

2.2 Inclusión financiera

[GRI 3-3]

La población ubicada en la base de la pirámide tiene menor acceso al sistema financiero formal, y se enfrenta a una serie de dificultades y riesgos que buscamos prevenir y mitigar a través de nuestra estrategia de inclusión financiera que tiene los siguientes objetivos:

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

A través de nuestro segmento Pichincha Microfinanzas impactamos positivamente en varios ámbitos; sin embargo, queremos destacar los siguientes:

BANCARIZACIÓN: a través de la inclusión financiera de cientos de personas, generamos oportunidades económicas que contribuyen a aliviar su situación de pobreza y vulnerabilidad. Contamos con cobertura nacional en zonas urbanas, urbano-marginales y rurales, lo que nos permite llegar a más clientes de forma rápida, oportuna y eficiente.

Dentro de los *objectives and key results* (OKR) estratégicos del Banco, tenemos la iniciativa de bancarizar a los clientes base de la pirámide (Microfinanzas y Personas). En 2022 bancarizamos a más de 580.000.

ACOMPañAMIENTO Y EDUCACIÓN FINANCIERA: mediante un modelo relacional en campo, con metodologías cercanas y atención personalizada por parte de nuestros asesores, fomentamos en los clientes el ahorro y la administración sana de sus recursos para que puedan desarrollar sus negocios y a sus familias.

Estrategias de bancarización

- **Apertura de cuentas de ahorro mediante canales digitales y campañas comerciales.**
- **Programas de educación financiera (ahorro, desarrollo de negocios, mejorar las finanzas, empoderamiento, educación digital, etc.).**
- **Colocación de créditos de clientes nuevos.**
- **Oferta de productos para mujeres.**
- **Uso y adopción digital a través la billetera DeUna!, digitalizando el ecosistema de cobros y pagos, promoviendo la disminución del efectivo y la seguridad en las transacciones.**
- **Atención a poblaciones lejanas con Pichincha Mi Vecino.**

Sin embargo, por la naturaleza del segmento y el perfil de los clientes podrían existir impactos no deseados que hemos mitigado desde años atrás, mediante la adopción de prácticas internacionales de protección del cliente y gestión de desempeño social. Actualmente, identificamos como un desafío importante que los clientes de este segmento puedan potenciar el uso de productos y canales de atención digital.

Ecuador tiene un nivel de bancarización del 64 %, el 36 % restante de la población no tiene acceso al sistema financiero. Esta población excluida, en su mayoría, se encuentra en zonas rurales donde el acceso a la tecnología y la conectividad es bajo. Además, la falta de educación financiera y las barreras culturales se convierten en obstáculos para que accedan y se beneficien plenamente de los productos y canales de servicio.

Para ello contamos con una estrategia de educación financiera (presencial y virtual mensual) específica para este perfil de clientes y el acompañamiento necesario para que puedan utilizar de manera adecuada y segura los productos; caso contrario, los clientes son susceptibles de fraudes, robos, entre otros.

La manera de evaluar el progreso y la eficiencia de las medidas adoptadas es a través de indicadores como el incremento de patrimonio, ahorros y monto promedio de créditos otorgados. Los clientes que tienen una operación crediticia superior a 24 meses han incrementado su patrimonio en 25 %.

Finalmente, la voz de los microempresarios ha sido un pilar estratégico para potenciar nuestros productos, canales, capacitaciones, modelos de incentivos y procesos.

Generación de oportunidades con enfoque de género

[GRI 3-3]

Continuamos impulsando nuestra estrategia SER Impulso Mujer, que tiene el compromiso de “con-

tribuir de forma relevante en su inclusión financiera, a través de productos y servicios adecuados de forma oportuna y sostenible, aportando al mejoramiento de sus condiciones de vida”.

La implementación de la estrategia ha traído impactos positivos indiscutibles en materia de equidad de género y desarrollo de los negocios de nuestras clientas, así como desafíos culturales y sesgos inconscientes que hemos disminuido a través de sensibilización y educación. No hemos detectado que el enfoque de desarrollo hacia las mujeres haya causado impactos negativos en nuestra cadena de valor.

Este año emitimos el primer bono social de género en el mercado de valores ecuatoriano, con el BID Invest y la Corporación Financiera Internacional (IFC) como inversionistas. El monto de la emisión fue de \$100 millones a un plazo de cinco años, a través del cual seguimos apoyando al crecimiento de negocios liderados por mujeres de los segmentos micro, pequeñas y medianas empresas, y contribuyendo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): igualdad de género (ODS 5), trabajo decente (ODS 8) y crecimiento económico y reducción de las desigualdades (ODS 10).

Consolidamos nuestra Comisión de Inteligencia de Género, cuyo principal objetivo es delinear la estrategia de género e impulsar su ejecución tanto en el ámbito interno con colaboradores, como externo con clientes.

Continuamos robusteciendo nuestro programa integral (acceso a capital, información, educación y mercados) en alianza con organizaciones reconocidas a nivel mundial como ONU Mujeres, Financial Alliance for Women, IFC, The United States International Development Finance Corporation (DFC) y el BID.

Finalmente, somos parte del grupo de liderazgo de la Iniciativa de Paridad de Género a nivel nacional que representa un esfuerzo colaborativo entre el sector público y privado, liderado por el Ministerio



de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, que busca impulsar planes de acción para promover la participación de mujeres en la fuerza laboral, en niveles de toma de decisión, entre otros.

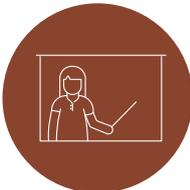
Impacto en nuestras clientas

- **49 % de nuestros clientes son mujeres.**
- **56 % de clientes de microfinanzas son mujeres.**
- **65 % de Pichincha Mi Vecino pertenecen a mujeres.**
- **Cartera de \$1.534 millones de créditos para más de 195.000 micro y pequeñas empresarias.**
- **\$1.104 millones desembolsados en más de 174.000 operaciones para reactivar y desarrollar negocios de mujeres.**
- **Más de 30.000 mujeres beneficiarias a través de charlas.**

▶ SER - IMPULSO MUJER se fundamenta en los siguientes pilares:



Oferta financiera
Ahorro y financiamiento con condiciones diferenciadas y flexibles, que nacen como respuesta a las necesidades particulares y barreras que tradicionalmente limitaban el acceso a financiamiento de la mujer.



Oferta no financiera
Transferencia de conocimientos, habilidades y mecanismos de gestión con expertos para micro y pequeñas empresas lideradas por mujeres. Productos para el bienestar y la protección de la familia y el negocio.



Comunidad Ser
En "Impulsa la Comunidad" se presentan historias de éxito de mujeres visionarias y emprendedoras que no se rinden y encuentran razones para salir adelante.

Como parte de nuestra estrategia, estos son los principales indicadores que guían nuestro avance:

- Impulsar el acceso a financiamiento de negocios liderados por mujeres Mipyme.
- Incrementar la inclusión financiera de mujeres en los segmentos microfinanzas y pymes.
- Incrementar la inclusión digital financiera de mujeres en los segmentos micro y pymes.
- Potenciar el crecimiento de negocios liderados por mujeres a través de oferta no financiera.

Las clientas muestran bajos niveles de morosidad en la cartera de crédito, un atributo importante que contribuye a la estrategia de crecimiento del negocio.

Atención en cada rincón del país

[GRI 2-6][FS13]

Nuestra atención llega a las 24 provincias del país en zonas urbanas y rurales, brindando servicio a nuestros clientes y no clientes a través de 10.192 puntos de atención, entre agencias, autoservicios (ATM y multifuncional), Corresponsales No Bancarios Mi Vecino (CNB), quioscos y estaciones digitales (TABLA 19).

Puntos de atención

TABLA 19

Tipos de puntos de atención	Cantidad
Agencias*	236
Autoservicios	1.459
Corresponsales no bancarios Mi Vecino	7.138
Puntos Farnaenlace	1.221
Puntos Santa María	42
Quioscos	96
Total	10.192

* Incluye agencias móviles, ventanillas, punto virtual, oficinas especiales y matriz.

▶ PICHINCHA MI VECINO

Este año optimizamos nuestra red de corresponsales ubicados en sectores lejanos y rurales, creciendo 15 % en volumen transaccional y 16 % en montos.

En 2022 duplicamos el número de CNB satelitales, pasando de 80 a 166, que realizan un promedio de 101.000¹ transacciones mensuales. Se encuentran ubicados en 22 provincias y 162 parroquias rurales con escasos o nulos servicios financieros. Son aliados clave que aportan a la bancarización por medio de la apertura de la cuenta básica con un promedio de \$67 (TABLA 20).

Puntos de atención CNB Mi Vecino

TABLA 20

Región	N.º de CNB		%	
	2022	2021	2022	2021
Costa	1.348	1.366	43 %	41 %
Región Centro	831	917	27 %	28 %
Región Norte	600	660	19 %	20 %
Región Sur	349	354	11 %	11 %
Total	3.128	3.297	100 %	100 %

2.3 Experiencia del cliente

[BP3] [DJ 3.9.1]

Colocar al cliente en el centro de nuestra operación es una declaración pública que adoptamos hace algunos años. Vivir este compromiso ha significado ajustar la estrategia, los procesos, los sistemas, las metodologías de trabajo, los comportamientos y, especialmente, la cultura organizacional.

Hace algunos años iniciamos el proceso de transformación digital del Banco, porque sabíamos que era una tendencia primordial para mejorar la experiencia de nuestros clientes. Sin embargo, a raíz de la emergencia sanitaria debido al covid-19, hemos acelerado este proceso para ofrecer productos a través de canales más simples, transparentes y amigables.

Reemplazar el uso de canales presenciales tradicionales hacia los digitales ha significado desafíos, como acompañar a los clientes con educación financiera digital, transformar nuestros sistemas operativos y

de seguridad pero, sobre todo, seguir generando confianza y cercanía en clientes que tradicionalmente han tenido un acompañamiento físico por parte de nuestros colaboradores, como en el segmento Microfinanzas.

La transformación ha dado sus frutos y, por segundo año consecutivo, fuimos reconocidos en los *Banking Innovation Awards 2022* como una de las instituciones financieras más innovadoras del mundo. En esta ocasión la entidad obtuvo el Premio Oro por su servicio de contratación de microcréditos 100 % digital, en la categoría Banca Social, Sostenible y Responsable.

Más del 50 % de los microcréditos colocados por el sector bancario en Ecuador los otorga Banco Pichincha. Su apuesta por la inclusión financiera lo ha llevado a desarrollar soluciones para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los microempresarios. Bajo esta premisa se circunscribe el lanzamiento del primer microcrédito 100 % digital del país y de la región, que permite a los clientes recibir su dinero sin necesidad de ir a una agencia, en tan solo cinco minutos y en cuatro pasos.

Por otro lado, el 60 % de nuestros clientes son activos digitalmente, un porcentaje acorde con las instituciones financieras líderes en Latinoamérica. En 2024 apuntamos a llegar a 70 %. Para ello seguimos trabajando en fortalecer la educación digital y la experiencia de nuestros clientes en cada interacción que tienen con la institución. De tal manera que mitigemos posibles impactos negativos, como modalidades de fraudes como el *phishing* y las caídas del sistema.

Podemos concluir que el enfoque de trabajar por la mejora continua en la experiencia del cliente ha traído importantes impactos positivos en cuanto a eficiencia en tiempos de nuestros clientes, facilidad y autonomía para gestionar servicios de manera digital e incremento de su satisfacción. Sin embargo, todavía tenemos impactos no deseados en los cuales trabajamos arduamente para mitigar, como los riesgos cibernéticos para nuestros clientes y para el Banco.

¹Este dato corresponde al período agosto-diciembre de 2022.



Para ello hemos implementado estrategias como la educación financiera digital, los diferentes canales de consulta y acompañamiento de nuestro personal, medidas de seguridad y continuidad del negocio descritas en la página 61.

Contamos con el indicador de medición de la experiencia del cliente a través del *Net Promoter Score* (NPS), que es monitoreado por el Comité de Estrategia y por la Alta Dirección. Además, formamos la Comisión de Experiencia que analizan las principales oportunidades de mejora con el cliente, planes de acción e iniciativas con la participación de *c-levels*, lo que nos ayuda a movilizarnos en pro de las necesidades del cliente.

Nuestros tres niveles de meta (básico, meta y aspiracional) llegaron al cumplimiento básico por trimestre, esto generó descubrimientos sobre las principales oportunidades de mejora con el cliente que se convirtieron en impactos, con lo que impulsamos 20 iniciativas transversales de gran apuesta (TABLA 21).

Net Promoter Score (NPS)

TABLA 21

Trimestre	Q1	Q2	Q3	Q4
General	44,01	40,14	48,10	42,75
Número encuestas	5.398	5.227	5.988	5.544

Cuidamos a nuestros clientes
con las mejores prácticas

[BP6]

Durante este año hemos ratificado y fortalecido la gestión de los Estándares Universales para la Gestión de Desempeño Social (GDS), que nos permite materializar y medir nuestra misión, así como colocar a los clientes en el centro de todas nuestras decisiones estratégicas y operativas.

La calificación obtenida y los puntos más importantes de nuestra gestión en las seis dimensiones del estándar están en la TABLA 22.

Gracias a estos resultados, el Banco se ha posicionado por segunda ocasión en el rango de excelencia en desempeño social a nivel mundial, incrementando su calificación de 4 a 4,5 estrellas en 2022.

A finales de 2022 obtuvimos la Certificación de Protección al Cliente en la categoría Oro, otorgada por Cerise-SPTF, una organización internacional que apoya al sector financiero en temas sociales y de sostenibilidad. Esta certificación se entrega únicamente a las instituciones que cumplen con rigurosos lineamientos definidos en los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social. Durante todo el año dedicamos esfuerzo a alinearnos al nuevo estándar que ahora contempla 8 principios.

Además, cumplimos el hito de certificar por primera vez al segmento de Banca Relacional, obteniendo el sello en categoría Oro.

Este distintivo nos permite entender a profundidad los requerimientos de los más de 3,9 millones de clientes del segmento masivo, sus características y necesidades, para responder oportunamente, con claridad, transparencia y con productos y servicios personalizados que los impulsen a crecer.

Principios de Protección al Cliente

- **Los productos, servicios y canales de la institución benefician a los clientes.**
- **La institución no sobreendeuda a los clientes.**
- **La institución brinda a los clientes información clara y oportuna para apoyar su toma de decisiones.**
- **La institución fija precios de manera responsable.**
- **La institución hace cumplir el trato justo y respetuoso de los clientes.**
- **La institución protege los datos de los clientes y les informa sobre los derechos que poseen respecto al uso de sus datos.**
- **La institución recibe y resuelve los reclamos de los clientes.**
- **La gobernanza y la Alta Gerencia están comprometidas con la protección al cliente y los sistemas de RRHH apoyan su aplicación.**

Gestión de desempeño social - calificación social

TABLA 22

Dimensión	Fundamentos	Calificación obtenida
<p>1</p> <p>Definición y monitoreo de objetivos sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan estratégico con apropiado balance entre objetivos financieros, operativos y sociales. Avance favorable en la definición de metas relacionadas con el enfoque de género y la inclusión digital. Adecuada profundidad con atención a clientes con limitado acceso al crédito y bajos recursos. Fuerte compromiso hacia la comunidad y el ambiente. 	Nivel bueno
<p>2</p> <p>Compromiso de la Junta Directiva, Alta Gerencia y personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> Fuerte enfoque social promovido desde sus accionistas. Procesos de selección, inducción y capacitación formalizados y con contenido social. Esquema de incentivos que incorpora componentes que promueven la inclusión financiera. 	Nivel excelente
<p>3</p> <p>Diseño y adecuación de productos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Oferta de créditos y servicios alineados a las necesidades y perfil de los clientes, con fuerte enfoque de género. Continua mejora de productos y servicios por medio de la retroalimentación de los clientes. Loables esfuerzos en incentivar el uso de canales digitales y la educación financiera. 	Nivel excelente
<p>4</p> <p>Responsabilidad social hacia el cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> Robusto nivel de retención de clientes. Excelente cumplimiento de los Principios de Protección. 	Nivel excelente
<p>5</p> <p>Responsabilidad social hacia el personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> Excelente responsabilidad hacia los colaboradores, con certificaciones en gestión de talento humano. Apropiados niveles de rotación de personal total y ejecutivos. Diversos beneficios adicionales a la ley. Procesos y políticas de recursos humanos formalizados. 	Nivel excelente
<p>6</p> <p>Finanzas responsables</p>	<ul style="list-style-type: none"> Buen equilibrio financiero-social. Precios competitivos en cumplimiento con la normativa. Alto nivel de rentabilidad patrimonial. 	Nivel excelente



▶ **ÍNDICE DE SOSTENIBILIDAD**
DOW JONES

Durante este año realizamos nuestra octava medición frente al índice y continuamos con el cierre de brechas en temas ASG identificadas en la medición de 2021. Sin embargo, obtendremos los resultados en marzo de 2023 debido a un cambio de fechas en la metodología. Durante el año obtuvimos varios reconocimientos a nuestra labor de sostenibilidad, los cuales están mencionados en la página 33.

Gestión de reclamos

[GRI 418-1] [GRI 2-25] [GRI 2-16] [BP4] [DJ3.10.3]

Gestionamos la atención integral de reclamos, requerimientos y quejas de clientes, no clientes y organismos del Estado; asignamos, solucionamos, controlamos y/o monitoreamos las diferentes etapas e intervinientes del proceso de forma eficaz y eficiente, para mejorar la experiencia del cliente, cumpliendo con la normativa vigente.

Contamos con varios canales físicos y digitales que facilitan el trámite a los usuarios y nos permiten atender sus reclamos y quejas dentro de tiempos establecidos por la organización.

Hemos adoptado el enfoque FCR (*First Contact Resolution*) y la implementación de planes de acción para mitigar la raíz de reclamos, los cuales se revisan en diferentes foros con varios intervinientes. A su vez se realizan campañas educativas dirigidas a usuarios para disminuir los posibles impactos negativos y abarcar la problemática de manera integral.

Contamos con indicadores de gestión para medir el desempeño del proceso de atención de reclamos y quejas como tiempos de respuesta y calidad y número de reclamos que ingresan versus el número de transacciones.

Cada año nos proponemos la meta de disminuir el indicador de reclamos versus las transacciones mo-

netarias, y en 2022 alcanzamos una disminución del 12,86 %. El total de transacciones realizadas a través de todos nuestros canales fue de 693'816.517 y el número de reclamos que tuvimos fue de 187.317, lo que representa una tasa de 0,027 % (TABLA 23).

De manera anual se presenta al Directorio del Banco el Informe de la Unidad de Atención al Cliente, en el que se comunica la gestión de reclamos de índole económica, quejas actitudinales y de servicio, reclamos de clientes presentados a organismos de control y la gestión de requerimientos. Así mismo, se detallan las acciones de mejora implementadas y las recomendaciones. Este informe es enviado al organismo de control.

No tuvimos necesidad de reportar inquietudes críticas al máximo órgano de gobierno durante 2022.

Atención a personas con discapacidad

[FS14]

Contribuimos a mejorar el día a día de nuestros clientes con discapacidad visual que ya pueden utilizar la Banca Móvil sin ayuda de una tercera persona gracias al software de lectura de pantalla.



Reclamos

TABLA 23

Canal	Tipo transacción	Número de transacciones		Variación anual
		2022	2021	
Banca web	Transferencias	16'140.100	30'177.985	-46,52 %
	Pagos	11'043.635	12'547.240	-11,98 %
Banca móvil	Transferencias	253'567.125	123'035.465	106,09 %
	Pagos	26'373.843	14'074.386	87,39 %
Cajas	Depósito	29'146.544	27'693.026	5,25 %
	Pagos	6'809.726	7'259.216	-6,19 %
	Retiro	15'793.853	15'455.604	2,19 %
Autoservicios	Depósito	13'922.401	10'407.694	33,77 %
	Pagos	530.268	600.704	-11,73 %
	Retiro	98'615.582	85'745.066	15,01 %
Transacciones en CNB	Depósito	57'155.768	51'618.687	10,73 %
	Pagos	15'097.244	16'837.435	-10,34 %
	Retiro	44'772.454	34'170.830	31,03 %
Medios de pago	Consumos tarjeta de débito	71'132.598	57'509.115	23,69 %
	Consumos tarjeta de crédito	33'715.376	27'776.487	21,38 %
Total transacciones		693'816.517	514'908.940	34,75 %
Total reclamos		187.317	159.522	17,42 %
Indicador		0,027 %	0,031 %	-12,86 %

Nota: Durante este año el Banco no registró quejas fundamentadas por incumplimientos relacionados con la violación de la privacidad de clientes.

Este año decidimos dar el primer paso para brindar una experiencia diferente a nuestros clientes con discapacidad visual, a través del diseño de una nueva forma de navegación en nuestra Banca Móvil. Implementamos un *software* de lectura de pantalla. Actualmente somos el único Banco que brinda este servicio en su *app*.

El desarrollo de esta mejora se dio a través de un proceso de cocreación entre usuarios con discapacidad visual que nos ayudaron a que nuestro aplicativo sea más accesible.

Además, continuamos con la construcción de rampas en agencias para asegurar un correcto acceso a personas en sillas de ruedas o dispositivos similares.

Este año se implementaron en dos agencias de Quito, Plaza del Teatro y Panamericana Norte, y en la agencia Reales Tamarindos de Manta.

Durante 2022 también recibimos nuevamente el Sello Inclusivo Progresivo otorgado por el Distrito Metropolitano de Quito por nuestras buenas prácticas de inclusión.

2.4 Desempeño económico

[GRI 3-3]

Es vital la gestión responsable del desempeño económico del Banco para la sostenibilidad de la organización y para dar continuidad a los impactos

positivos que buscamos profundizar. Entre ellos están la dinamización y reactivación de la economía del país, la generación y distribución de riqueza entre nuestros grupos de interés, la creación de empleo directo e indirecto y la rentabilidad financiera.

Para potenciar la dinamización y reactivación económica impulsamos estrategias de segmentación de clientes con productos y servicios a la medida, la bancarización que genera oportunidades de ahorro y crédito para la gente, y el enfoque en mujeres para fortalecer su liderazgo e independencia económica.

Al ser el Banco privado más grande del país, el valor económico generado se reparte de manera significativa entre nuestros distintos grupos de interés, que son los protagonistas de la creación de valor compartido (accionistas, colaboradores, proveedores, comunidad, el fisco, entre otros).

Actualmente, el Banco es un gran generador de fuentes de empleo, con más de 5.000 plazas de trabajo directo.

Finalmente, la rentabilidad financiera, que nos permite operar de manera sostenible y cumplir con nuestro mayor compromiso: cuidar el dinero de los depositantes. En 2022 hemos tenido un excelente desempeño que ha incrementado la utilidad neta.

Al ser un Banco universal que atiende a todos los segmentos de clientes, nos hemos convertido en un aliado estratégico para las personas y los negocios. Actualmente, mantener esta alianza, con enfoque en el bienestar y la satisfacción de los clientes, implica poder acompañarlos en su transición del mundo físico al digital. En este camino de transformación nos enfrentamos a varios desafíos de conectividad, educación financiera digital, disponibilidad y funcionamiento oportuno y eficaz de los sistemas del Banco.

Este proceso de transformación digital interna que estamos viviendo hace algunos años, sin duda, ha potenciado los impactos positivos mencionados, pero

también nos desafía a fortalecer nuestros sistemas y canales tecnológicos en función de las necesidades de nuestros clientes, así como brindar seguridad en este nuevo espacio de interacción.

Debido a la alta dependencia y exposición de nuestra operación a la tecnología, tenemos como objetivo fortalecer nuestros sistemas de seguridad, así como procurar el correcto funcionamiento de las aplicaciones en línea, para garantizar disponibilidad y efectividad de todos los servicios, pues estamos conscientes de que estos factores pueden afectar a los clientes de manera negativa en el manejo de sus finanzas y acceso a operaciones financieras.

Durante este año hemos implementado tecnologías de vanguardia para monitorear el funcionamiento y disponibilidad de los canales de atención, para poder actuar de forma oportuna frente a cualquier incidente tecnológico. Contamos con nuevos mecanismos de contingencia y continuidad de las operaciones del Banco frente a posibles escenarios de interrupción de los servicios ocasionados por fallas tecnológicas, desastres naturales o acciones malintencionadas de terceros.

El 43 % de los fraudes en canales digitales se dan por *phishing*, es decir, a través del engaño a las personas para obtener sus datos personales y suplantar su identidad. Trabajamos ardua y permanentemente para mitigar este riesgo a través de campañas de educación y comunicación hacia nuestros clientes para que utilicen contraseñas robustas y no entreguen sus datos personales a nadie, así como la implementación de métodos biométricos para la creación de nuevas credenciales o enrolamientos en Banca Móvil. Por otro lado, estamos automatizando el proceso de detección de páginas falsas para darlas de baja.

A través de la metodología de OKR supervisamos de forma permanente el progreso de los objetivos relacionados con mejorar la disponibilidad de los canales de atención, la reducción de los errores en *software* y reclamos de clientes, la automatización de procesos

internos y el fortalecimiento de mejores capacidades tecnológicas para competir con los nuevos actores en la industria financiera, como *big techs*, *fintechs* y neobancos.

Por otro lado, el uso de la tecnología ahorra tiempo al cliente, le evita trasladarse al Banco y tener tiempos de espera para ser atendido; y a la organización le significa menos consumo en insumos como el papel. Sin embargo, un impacto relativamente negativo podría ser la reducción de personal debido a la automatización de estos procesos, sin perder de vista que se incrementan plazas de trabajo en otras áreas de conocimiento.

La voz del cliente ha sido clave en el diseño y la mejora de los procesos comerciales y de atención posventa. Sus comentarios y reclamos han sido tomados en cuenta para mejorar su experiencia con el Banco.

La gestión del desempeño económico está contemplada en el Estatuto Codificado de Banco Pichincha y en los reglamentos internos que describen procesos, normas y acciones que delimitan y guían el proceder de la organización y sus colaboradores. Los resultados son evaluados permanentemente por varios comités internos como el ALCO, Directorio, Gerencia, Estrategia, Auditoría Interna y organizaciones externas como calificadoras de riesgo, Superintendencia de Bancos del Ecuador, entre otros.

Los datos sobre el valor económico generado, distribuido y retenido se encuentran en la página 28.



CAP 3 Desarrollo social e inclusivo

LAS PERSONAS Y SU BIENESTAR EN EL CENTRO DE NUESTRA OPERACIÓN

- 86 ▶ 3.1 Capital humano
- 96 ▶ 3.2 Gestión de la diversidad e inclusión
- 98 ▶ 3.3 Seguridad y salud ocupacional
- 102 ▶ 3.4 Compras sostenibles
- 105 ▶ 3.5 Vinculación con la comunidad

3.1 Capital humano

[GRI 3-3]

Gracias a la confianza de nuestros clientes, podemos generar empleo directo de calidad que contribuye de manera positiva al desarrollo social y económico del país.

Administramos el capital humano que atraemos y retenemos en nuestra organización a través de objetivos e indicadores alineados con el plan estratégico desde la Vicepresidencia de Recursos Humanos.

Sabemos que contar con personas comprometidas y con un alto desempeño es imprescindible para lograr nuestros objetivos. Por ello, fomentamos y desarrollamos las capacidades de nuestros equipos, fortaleciendo, además, el liderazgo, el compromiso y el clima organizacional. Asimismo, buscamos asegurar el bienestar de nuestra gente, trabajamos en el desarrollo de prácticas enfocadas en el balance de vida, la promoción de una cultura familiarmente responsable y la diversidad e inclusión.

La eficacia de este asunto material se mide de manera interna y externa a través de varias herramientas e indicadores. En este informe se presentan dos de los sistemas de medición: el modelo de evaluación de desempeño y las mediciones de riesgo laboral.

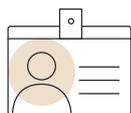
Además, contamos con un canal para escuchar a nuestros colaboradores denominado Pichincha te ayuda.

Toda esta gestión se alinea con varias políticas generales de orden interno y normativa legal externa, como nuestras Políticas de Desarrollo Organizacional; Cultura, Clima y Cambio; Derechos Humanos; Beneficios; Desvinculación, y el Manual de Incorporación.

Cultura familiarmente responsable

Nuestra cultura humanista, familiar y responsable se plasma en una serie de prácticas de conciliación laboral de protección y apoyo a las familias de nuestros

Empresa familiarmente responsable (EFR)



Calidad en el empleo

► **5.223**

colaboradores con contrato fijo.

Apoyo a la familia



► Instalación de 35 lactarios

a nivel nacional para apoyar a las colaboradoras en período de lactancia.



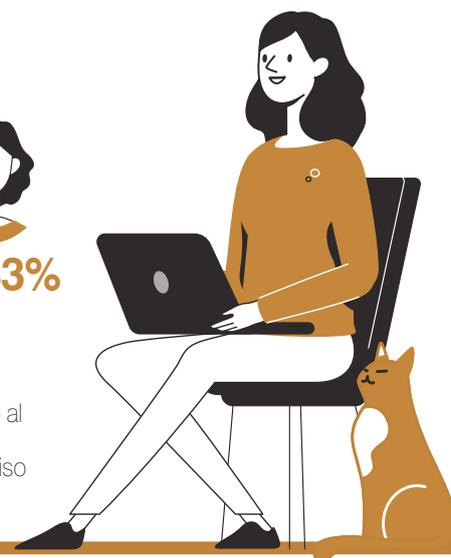
100%



98,83%

Regreso al trabajo

► Tasa de regreso al trabajo luego de terminar el permiso parental 2022.



Desarrollo personal y profesional

► 562 promociones



290
mujeres



272
hombres



► 68,43 horas

Es el promedio de horas de capacitación de los colaboradores.

Igualdad de oportunidades

866 contrataciones



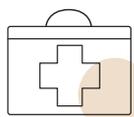
443



423

Componente social

Salud y seguridad

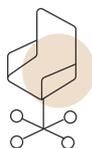


► 220 colaboradores

Capacitados en el programa de brigadistas de emergencia de edificios principales y agencia de riesgo.

► 1.785 equipos ergonómicos

Entregados en los edificios principales.



► 5.200 colaboradores

Capacitados en seguridad y salud ocupacional en todo el país.



Comunidad

► Educación financiera:

29.859
beneficiarios

► **162**
parroquias
rurales

cuentan con corresponsales satelitales.

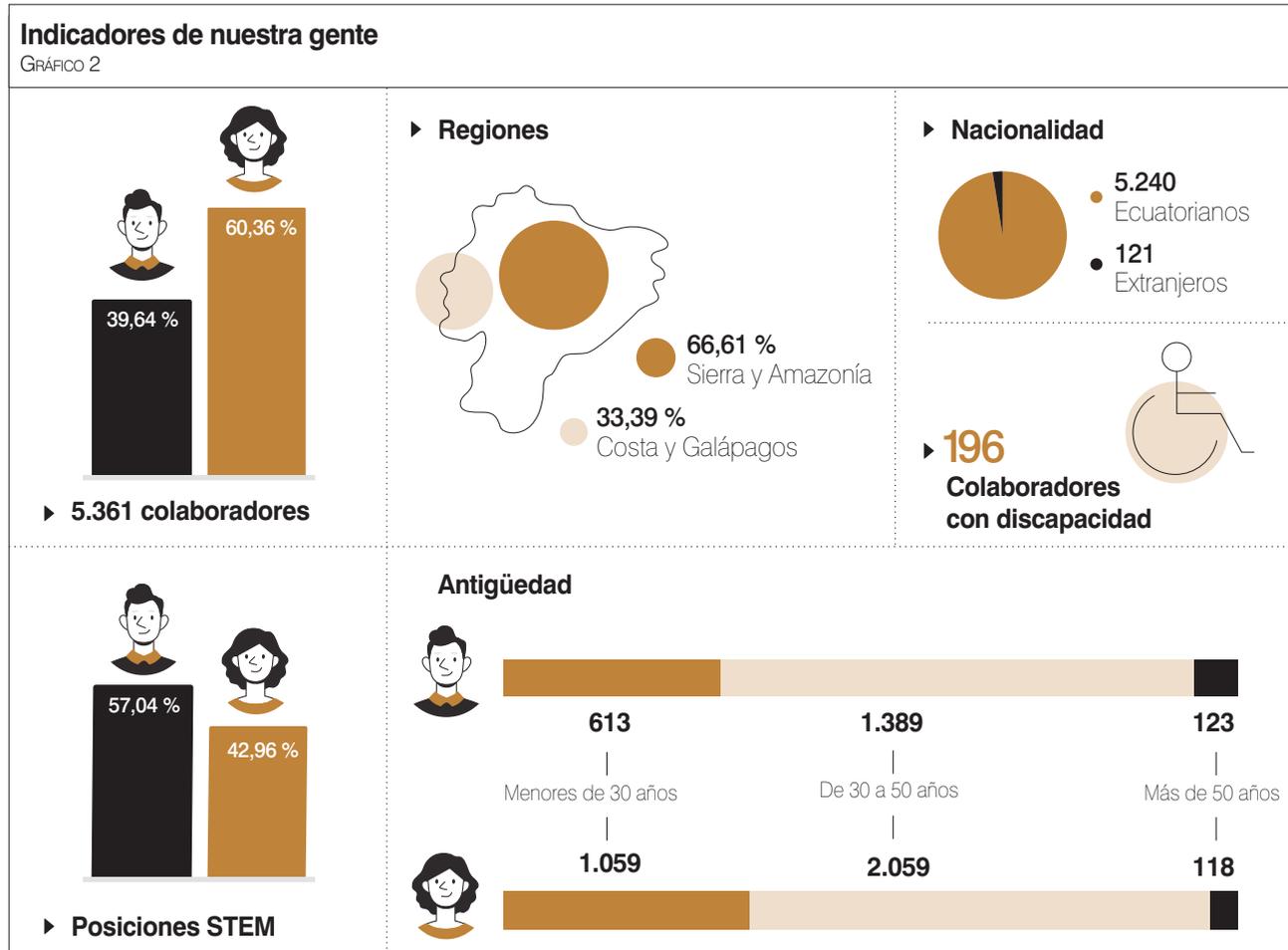
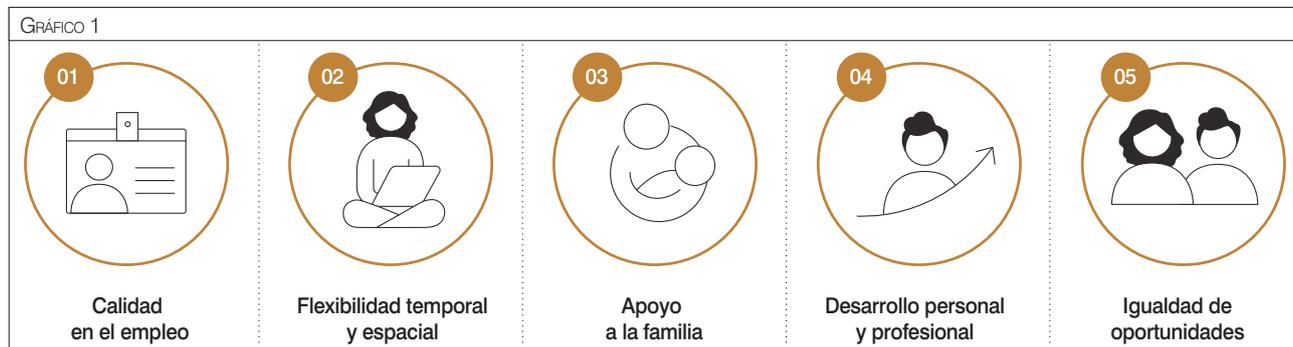


colaboradores, basadas en el modelo de gestión de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) de la Fundación Más Familia (GRÁFICO 1).

Estamos certificados como EFR desde 2019. Durante este año, para renovar la certificación realizamos un proceso de auditoría interna y externa a cargo de un tercero independiente. En este nuevo ciclo de recertificación debíamos pasar del nivel C al C+; no obstante,

gracias al trabajo realizado en materia de conciliación familiar y por compartir buenas prácticas con nuestros proveedores, ascendimos a la categoría B.

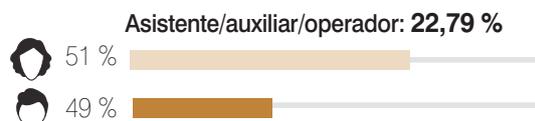
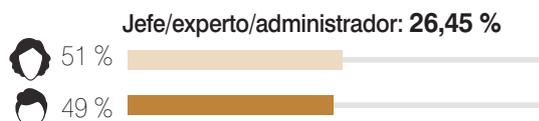
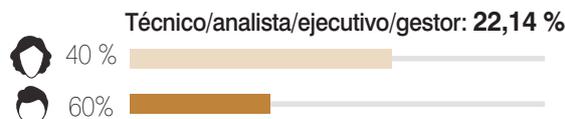
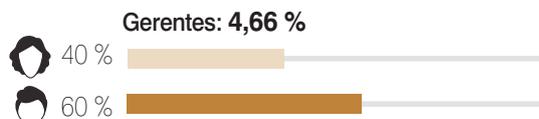
Gracias a estos procesos de seguimiento, aseguramos que se cumpla con los aspectos legales en materia de conciliación de la vida familiar y laboral, así como las normas y requisitos para el establecimiento e implantación de este modelo de gestión.



Indicadores de nuestra gente

GRÁFICO 3

► Categoría profesional



► Tipo de contrato

97,43 %
Contrato fijo/indefinido



2,57 %
Contrato eventual/emergente



99,87 %
Jornada completa



0,13 %
Jornada parcial



Dimensión "Calidad en el empleo"

[GRI 2-7] [GRI 405-1] [DJ 3.2.2] [DJ 3.2.3]

El esfuerzo, la responsabilidad, la coherencia y la trascendencia son valores que marcan la labor diaria de los 5.361 colaboradores que forman parte de nuestra institución¹ (GRÁFICOS 2 Y 3).

Para más información sobre nuestra gente en cifras, consultar el Anexo 1.

Nuestras operaciones generan empleo indirecto en todo el país (TABLA 1). [GRI 2-8]

¹ La información se obtiene de la base de datos interna *head count* con cierre al 31 de diciembre de 2022. Se toma la información de los colaboradores activos por el tipo de contrato y jornada del Programa Genera. No contamos con 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 objetivos de los informes.

Trabajadores que no son empleados (2022)

TABLA 1

Relación contractual	Tipo de trabajo	Cantidad
Servicios complementarios ¹ Trabajador fijo	Alimentación, seguridad, limpieza	633
Servicios complementarios ² Trabajador parcial	Alimentación, seguridad, limpieza	288
Pasantías ³	Trabajo administrativo	51
Total		972

¹ Los datos se han recopilado con información de la plantilla del personal que entregan los proveedores, con corte al 31 de diciembre de 2022. No se presentan fluctuaciones significativas del número de trabajadores durante el período objeto del informe.

² Los datos se han recopilado con información de la plantilla del personal que entregan los proveedores, con corte al 31 de diciembre de 2022. No se presentan fluctuaciones significativas del número de trabajadores durante el período objeto del informe.

³ La información se obtiene de la base de datos interna *head count* con cierre al 31 de diciembre de 2022.

Atracción y retención de talento

[GRI 401-1] [DJ 3.5.1] [DJ 3.5.7]

Nuestro compromiso por desarrollar el mejor equipo humano nos motiva a ejecutar varias iniciativas para atraer y retener el talento, logrando satisfacer e incentivar a nuestra fuerza laboral, que es el motor de nuestra organización. En 2022 contratamos 866 personas, superando el número de contrataciones realizadas el año anterior (TABLA 2).

Para conocer más sobre nuevas contrataciones y rotación (TABLAS 3 Y 4), consulte el Anexo 1.

Nuevas contrataciones¹

TABLA 2

Mujeres: 423	Hombres: 443
Menores de 30 años	560
De 30 a 50 años	299
Mayores de 50 años	7
Nacionales: 826	Extranjeros: 40
Costa y Galápagos: 221	Sierra y Amazonía: 645

¹Para el cálculo se tomó como base el número de colaboradores con contrato fijo que es 5.223 (se excluyeron los trabajadores con contrato eventual).

Nuevas contrataciones: 866

Tasa de nuevas contrataciones: 16,58 %

Tasa de rotación efectiva: 13,33 %

Número de rotación: 696

Salud organizacional

Trabajamos en acciones que tienen como objetivo desarrollar un entorno de trabajo saludable y que potencie el bienestar de nuestros colaboradores.

Actualmente, estamos implementando la metodología de medición del *Employee Net Promoter Score* (ENPS, por su sigla en inglés), la cual mide la satisfacción de los colaboradores dentro de la organización. En 2023 realizaremos la primera medición aplicando esta metodología.

Empresa segura

Impulsamos una campaña interna de antiacoso a partir del Día Internacional de la Mujer, enfocada en combatir sesgos inconscientes bajo el *hashtag* #yorompuestereotipos y la difusión de los canales de denuncia para los colaboradores.

Durante el año 2022, fuimos una de las 20 organizaciones en obtener el Sello Empresa Segura, otorgado por la Cámara de Industrias y Producción (CIP) y la Sociedad Alemana para la Cooperación Internacional (GIZ).

Rotación¹

TABLA 3

Mujeres: 419	Hombres: 277
Menores de 30 años	292
De 30 a 50 años	382
Mayores de 50 años	22
Nacionales: 673	Extranjeros: 23
Costa y Galápagos: 247	Sierra y Amazonía: 449

Número y tasa de rotación voluntaria²

TABLA 4

339	6,49 %
-----	--------

¹Para el cálculo se tomó como base el número de colaboradores con contrato fijo que es 5.223 (se excluyeron los trabajadores con contrato eventual).

²Corresponde a renunciaciones, jubilaciones, jubilaciones anticipadas.

Compensación salarial

[GRI 2-19] [GRI 2-20] [GRI 2-21] [GRI 405-2] [DJ 1.1.15]

En Banco Pichincha brindamos salarios competitivos de acuerdo con el mercado, buscando asegurar la atracción y la retención del mejor talento.

Contamos con la Política de Estructura y Compensaciones y la Política Salarial, que especifican cómo se administra la remuneración por ascensos, movimientos horizontales, definiciones para el pago de bonos de desempeño, entre otros puntos. Estas políticas tienen

como objetivo compensar bajo criterios de equidad interna, desempeño y competitividad externa.

Nuestro sistema de compensación en ciertos cargos, principalmente de nivel directivo, incluye una remuneración variable, que incentiva el incremento en la efectividad de las áreas a través de indicadores clave, en función de las responsabilidades de los colaboradores y alineados a nuestros objetivos estratégicos y operativos.

Comité de Retribuciones

Las políticas y normas para la contratación, remuneración, compensación y desarrollo del personal directivo y clave para el Banco son determinadas por el Comité de Retribuciones, conformado por:

Miembros del Comité de Retribuciones		
Accionistas	Representantes del Directorio	Administración

Este comité asegura que estos procesos se encuentren alineados con la normativa legal vigente y el marco estratégico organizacional. Como parte del proceso de determinación de la remuneración, se considera información proporcionada por consultoras especializadas en compensaciones, así como tendencias de mercado.

De acuerdo con la Codificación de Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria, art. 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, realizamos permanentemente una evaluación de los ingresos del primer nivel versus el cargo que menos gana dentro de nuestra organización, asegurando el cumplimiento de la normativa (TABLA 5).

Ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada): 14,51

Se incluye la comparación del ratio de los valores netos percibidos por la persona mejor pagada y por el resto de los colaboradores. Forma de cálculo: ingresos, menos aportes al IESS, menos descuento por impuesto a la renta. Aplica al personal activo con corte a diciembre 2022 y con fecha de ingreso en 2021 o antes.

Dimensión "Flexibilidad temporal y espacial" [DJ 3.5.6]

Contamos con tres esquemas de trabajo para promover el equilibrio entre la vida personal y profesional:



Jornada mixta

Trabajo mixto entre casa y oficina para las áreas de soporte.



Jornada parcial

Trabajo de medio tiempo para cajeros que ayudan en horas pico en agencias, además de reemplazos en ausencia.



Jornada compartida

Reemplazo de trabajo de jornada completa de una persona por dos personas a medio tiempo.



Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres¹

TABLA 5

Categoría profesional	Menores de 30 años				Entre 30 y 50 años				Mayores de 50 años			
	2022		2021		2022		2021		2022		2021	
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M
Responsable/gerente	N/A	N/A	1,00	0,75	1,00	1,05	1,00	0,92	1,00	1,27	1,00	0,85
Jefe/experto/administrador	1,00	1,04	1,00	0,91	1,00	1,08	1,00	0,93	1,00	1,03	1,00	0,93
Supervisor/coordinador/especialista	1,00	1,00	1,00	0,91	1,00	1,06	1,00	0,91	1,00	0,89	1,00	1,09
Técnico/analista/ejecutivo/soporte	1,00	1,02	1,00	0,96	1,00	1,02	1,00	0,97	1,00	0,86	1,00	1,09
Asistente/auxiliar	1,00	0,93	1,00	1,02	1,00	0,98	1,00	1,04	1,00	0,98	1,00	1,32

¹ Se presenta la información según cifra total de empleados en cada categoría laboral por sexo, excepto el nivel ejecutivo, por motivos de confidencialidad de información.

Dimensión “Apoyo a la familia”

▶ PROGRAMA PARENTALIDAD

[GRI 401-3] [DJ 3.5.6]

Reafirmamos nuestro compromiso de brindar seguridad y flexibilidad laboral tanto a las madres como a los padres, permitiendo desempeñar un rol activo a nivel familiar y profesional. Actualmente, tenemos 35 lactarios a nivel nacional. Además, en casos especiales, extendemos el permiso de paternidad, otorgando adicionalmente una licencia con sueldo de 30 días (TABLAS 6 Y 7).

▶ PROGRAMA DE ORIENTACIÓN FAMILIAR

[DJ 3.5.6]

Contamos con el servicio de orientación familiar que está a disposición de nuestros colaboradores y sus familias a través de dos modalidades: sesiones individuales solicitadas a través de la plataforma Mi Portal y talleres de Escuela de Familia. Durante 2022 dictamos las siguientes temáticas:

- Gestión de emociones
- Relaciones sanas
- Estilos educativos parentales
- Autoestima y autoconcepto

▶ PROGRAMA RE-CONÉCTATE

[DJ 3.5.6]

Tiene la finalidad de empoderar y acompañar a las colaboradoras en estado de gestación y lactancia, especialmente cuando retornan de su período de maternidad al trabajo o culminan su lactancia. Buscamos brindar herramientas emocionales y sensibilizar a las líneas de supervisión, así como fomentar la corresponsabilidad de sus parejas.

Con la colaboración de una organización externa, desarrollamos un estudio para conocer la percepción de las colaboradoras gestantes y en lactancia sobre su experiencia laboral durante estas etapas en el Banco. Los resultados fortalecerán al programa (GRÁFICO 4).

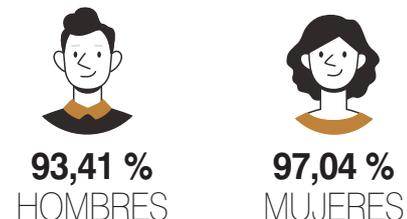
Tasa de regreso al trabajo luego de terminar el permiso parental (2022)

TABLA 6A



Tasa de retención del talento luego del permiso parental (2022)

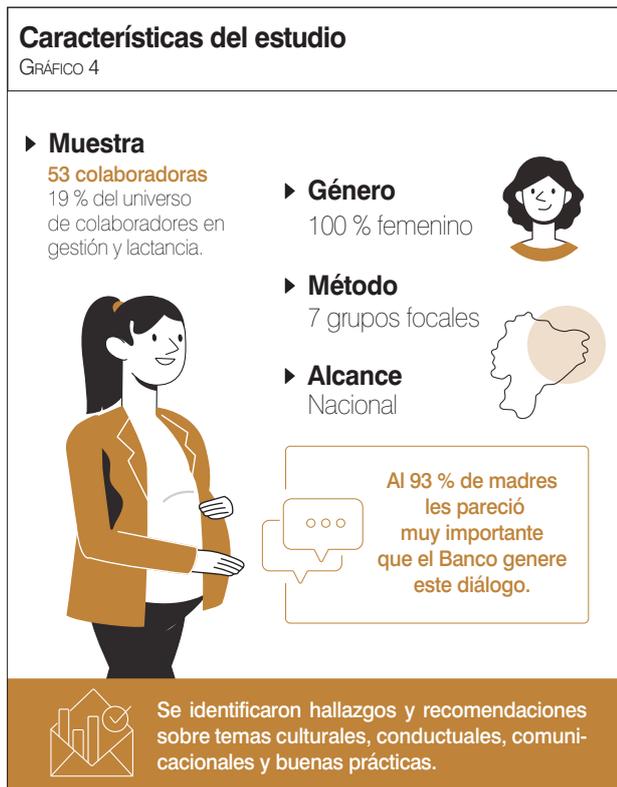
TABLA 6B



Permiso parental

TABLA 7

Permisos	2022		2021	
	H	M	H	M
Empleados que han tenido derecho a permiso parental.	91	171	78	175
Empleados que se han acogido al permiso parental.	91	171	78	173
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental.	91	169	78	169
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo.	85	164	78	169



Dimensión "Desarrollo personal y profesional"

[GRI 404-1] [GRI 404-2] [DJ 3.4.1] [DJ 3.4.2]

Trabajar en Banco Pichincha es una oportunidad para aprender, desarrollar habilidades, crecer y ver crecer a clientes y colegas.

Desde nuestra área estratégica de capacitación, desarrollamos los conocimientos y las aptitudes de nuestros empleados y ofrecemos oportunidades de crecimiento profesional. Algunas herramientas que utilizamos son las siguientes:

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

► Esquema análisis - diseño - desarrollo - implementación y evaluación (Addie). Es un método sistemático para la creación de experiencias de aprendizaje para el desarrollo de habilidades y conocimientos.

► Método constructivista de aprendizaje 70-20-10, que indica que el aprendizaje de un profesional se compone en 70 % de lo que se logrará mediante la práctica o experiencia, 20 % mediante *feedback* y solo 10 % mediante cursos o programas totalmente estructurados.

De acuerdo con las políticas y procedimientos, cada colaborador tiene disponibles distintos medios y herramientas de aprendizaje que le permiten recorrer un camino de desarrollo profesional. La oferta de formación está planteada de manera transversal, así como de manera específica, por cada ámbito de acción dentro de la organización (TABLA 8).

Desarrollo profesional

TABLA 8

Horas promedio de formación¹: 68,43	
 Hombres: 68,22	 Mujeres: 68,57
Gasto promedio en capacitación y desarrollo por empleado²	

¹ Para el cálculo se tomó como base el número de colaboradores con contrato fijo que es 5.223 (se excluyeron los trabajadores con contrato eventual).

² Para el cálculo de esta cifra se consideraron los empleados con contrato fijo. El cálculo se hizo sobre la base de 5.223 empleados a tiempo completo (8 horas).

Formación impartida a colaboradores por categoría profesional	Horas promedio hombres	Horas promedio mujeres	Horas promedio total
Alta Dirección	21,45	0,00	21,45
Gerentes	51,23	57,04	53,53
Jefe/experto/administrador	62,62	61,74	62,17
Supervisor/coordinador/especialista	62,46	60,08	60,93
Técnico/analista/ejecutivo/gestor	80,39	77,08	78,22
Asistente/auxiliar/operador	80,35	76,93	78,07

A continuación, presentamos algunos programas que fueron clave para el desarrollo de nuestro talento y la generación de oportunidades de carrera para nuestra gente durante 2022 (GRÁFICO 5).

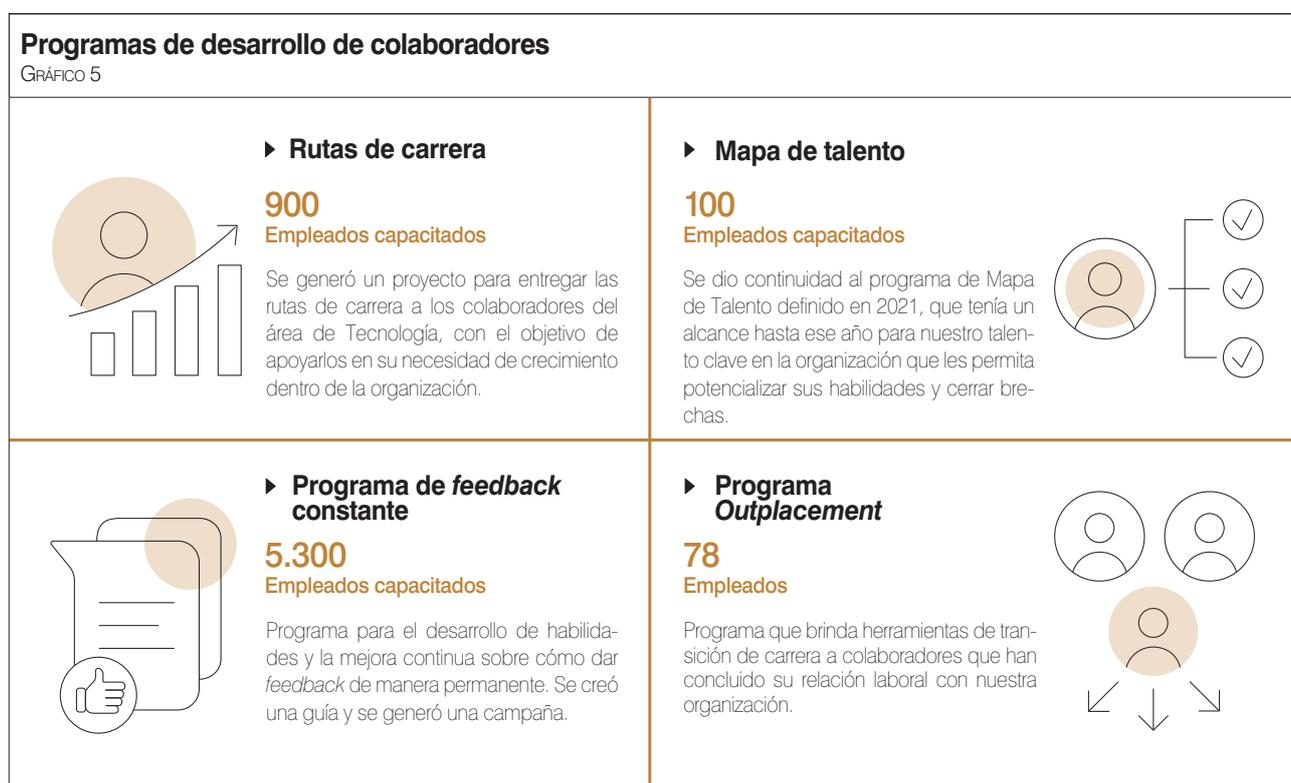
Fortalecemos nuestra cultura ética

[GRI 205-2] [GRI 406-1] [DJ 1.4.8]

Fortalecer la práctica de nuestros valores en la totalidad de los colaboradores es una de nuestras prioridades. A través de la plataforma *Workplace*, comuni-

camos sobre la Política Anticorrupción y Antisoborno al 100 % de nuestro personal, y además, realizamos el curso anual mandatorio sobre nuestra política (TABLA 9).

En 2022 recibimos 19 denuncias por incumplimiento de nuestro Código de Ética y Conducta, una de ellas corresponde a la temática de discriminación. Las denuncias son canalizadas y atendidas a través de los diversos canales con los que contamos para este efecto y su respectivo sistema. En el acápite 2.4 sobre Gestión de la diversidad e inclusión comentamos las acciones correctivas emprendidas en este año.



Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción*

TABLA 9

Actividad	2022		
	Total	Alcanzado	%
Miembros del órgano de gobierno comunicados sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	11	11	100 %
Empleados comunicados sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	5.361	5.361	100 %
Socios de negocio a quienes comunicamos sobre políticas y procedimientos anticorrupción del Banco.	762	762	100 %
Empleados que recibieron formación sobre anticorrupción.	4.849**	4.833	99,7 %

* Los directivos recibirán un taller intensivo a inicios de 2023.

** En esta cifra se toma en cuenta a las personas que ingresaron hasta el 31 de agosto. No incluye a las personas que salieron de la organización con corte al cierre de año, personas con discapacidad, pasantes y contratos emergentes.

Evaluación del desempeño²

[GRI 404-3] [GRI 2-18]

En Banco Pichincha estamos convencidos de que el proceso de evaluación de desempeño es importante para conectarnos con nuestro propósito y juntos trabajar para cumplir con las prioridades que tenemos cada año.

Nuestro equipo de liderazgo es parte activa del proceso. Ellos, conjuntamente con el área de Finanzas, determinan la estrategia y los focos en los que nos centraremos cada año, se construyen los OKR y KPI que se plasman en el *Balance Score Card* que es el punto de partida para desplegarlo a nuestros colaboradores.

Únicamente el presidente y el gerente general no entran dentro del proceso de evaluación de desempeño, pues su gestión es evaluada por el Directorio del Banco.

Anualmente realizamos evaluaciones que buscan generar una dinámica de mejora continua. El

² Los datos corresponden a la evaluación de desempeño de 2021, que se cerró en marzo de 2022.

Empleados evaluados: 100 %

TABLA 10A



grupo objetivo de empleados a ser evaluados fue de 4.620³ (TABLA 10).

Beneficios personales⁴

[GRI 401-2] [GRI 403-6]

Detallamos los beneficios que entregamos solamente a nuestros empleados con contrato fijo:

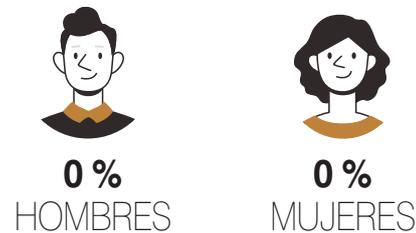
- Seguro de vida, con cobertura por incapacidad.
- Seguro de salud, con gastos médicos mayores.
- Beneficio de compensación por guardería.
- Préstamos a tasas diferenciadas y planes de ahorro.
- Asistencia psicológica gratuita por seis sesiones.
- Seguro vehicular con condiciones y precio especial exclusivo para colaboradores.
- Permisos o días libres por cambio de residencia y matrimonio.

³ La evaluación de desempeño es generada para todos los colaboradores que cumplen con la política, es decir, tienen mínimo seis meses laborables.

⁴ Más beneficios relacionados con la promoción de la salud se detallan en la sección de Seguridad y salud ocupacional.

Empleados sin evaluación: 0%

TABLA 10B



Tasa de empleados que reciben evaluación periódica de desempeño por categoría profesional

TABLA 10C

Categoría profesional		Evaluados		Sin evaluación	
Categoría profesional	Alta Dirección	9	100 %	0	0 %
	Gerentes	190	100 %	0	0 %
	Jefe/experto/administrador	1.174	100 %	0	0 %
	Supervisor/coordinador/especialista	1.137	100 %	0	0 %
	Técnico/analista/ejecutivo/gestor	977	100 %	0	0 %
	Asistente/auxiliar/operador	1.133	100 %	0	0 %

En 2022 llevamos a cabo el Programa Educación Financiera, capacitando a nuestros colaboradores en temas como manejo de tarjetas de crédito, planes de ahorro y manejo crediticio.

Ofrecimos a nuestros colaboradores⁵ beneficios como Crédito Preciso, Crédito Hipotecario, Plan de Ahorro Futuro Seguro, Plan de Ahorro Décimo Cuenta, y una licencia con sueldo de 30 días para cuidado a familiar directo.

Dimensión "Igualdad de oportunidades"

En la sección Gestión de la diversidad e inclusión se desarrolla la información sobre este punto.

3.2 Gestión de la diversidad e inclusión

[GRI 3-3]

La diversidad e inclusión es una práctica empresarial y social con impacto directo en el negocio, las personas y la economía.

Desde nuestro modelo de gestión y política de sostenibilidad impulsamos la diversidad e inclusión, y promovemos la igualdad de oportunidades en nuestras operaciones, principalmente la equidad y el apoyo al progreso de las mujeres, nuestras colaboradoras y clientas.

Durante el año 2022 creamos la iniciativa "Ser Impulso Mujer", con el propósito de transformar la realidad de nuestras clientas de las Bancas MiPyme a través de una oferta diferenciada, y de nuestras colaboradoras a través de varios programas que promueven su desarrollo.

Dentro de las acciones realizadas resaltamos la revisión, fortalecimiento y difusión de nuestra declaratoria de Principios de Diversidad, Equidad, In-

clusión y Conciliación Familiar, en la que, además, definimos "cero tolerancia" frente a la discriminación, la violencia y el acoso (DATOS ADICIONALES EN QR).



Por otro lado, revisamos nuestras Políticas de Gestión de Talento durante todo el ciclo de vida del colaborador (incorporación, promoción, evaluación, desarrollo, bienestar, etc.), asegurando que en ellas explícitamente se incorpore un enfoque de género, así como los preceptos de no discriminación y la promoción de la diversidad, equidad e inclusión.

También contamos con nuestra Política Interna de Diversidad, Equidad, Inclusión y Conciliación Familiar, con la que reforzamos nuestro compromiso de respeto a los derechos humanos y a la equidad de género (GRÁFICO 6).

El programa cuenta con el compromiso de la Alta Dirección, la Comisión de Inteligencia de Género, *sponsors* distribuidos en toda la organización y un equipo operativo; todos trabajando estratégicamente con los recursos necesarios para hacer frente a este desafío.

Hemos establecido una línea base de indicadores para medir la gestión frente a temas de género en la empresa, dividida en cinco dimensiones:

1. Ambiente y cultura organizacional.
2. Reclutamiento, selección y desarrollo profesional.
3. Evaluación, desempeño y prácticas de compensación.
4. Conciliación laboral y familiar.
5. Salud ocupacional y riesgos del trabajo. Para la medición de la eficacia de las medidas revisamos el reporte de los indicadores y su avance porcentual.

Además, iniciamos un proceso de diagnóstico, junto con ONU Mujeres, para fortalecer nuestra estrategia de género de manera integral, tanto con nuestro

⁵ Estos beneficios se aplican a los colaboradores que cumplen con los parámetros internos.

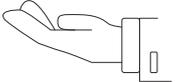
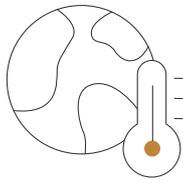
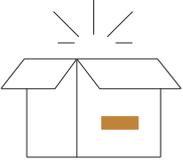
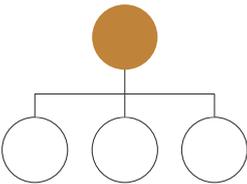
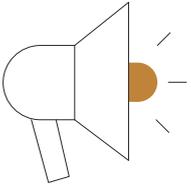
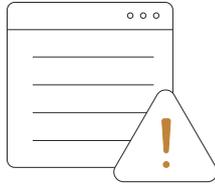
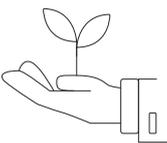
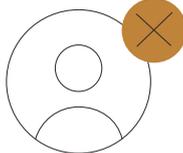
personal como con clientes. Los resultados de esta evaluación nos permitirán profundizar y potenciar acciones en pro de las mujeres.

Asimismo, contamos con un canal de comunicación para que nuestros colaboradores expresen sus principales preocupaciones e inquietudes relacionadas con este asunto.

Atracción de talento

[GRI 405-1] [DJ 3.2.5.]

Apostamos por la diversidad de género, edades, procedencias, cultura, conocimientos y capacidades diferentes en nuestra plantilla como uno de los elementos clave para atraer y retener el mejor talento

Políticas que promueven la diversidad, equidad e inclusión <small>GRÁFICO 6</small>		
 <p>01 Incorporación de talento humano</p>	 <p>02 Gestión cultura, cambio y clima</p>	 <p>03 Beneficios a colaboradores</p>
 <p>04 Desarrollo Organizacional</p>	 <p>05 Gestión, estructura y compensación</p>	 <p>06 Salud, seguridad y ambiente</p>
 <p>07 Comunicación Organizacional</p>	 <p>08 Instructivo de denuncias laborales</p>	 <p>09 Código de Ética y Conducta</p>
 <p>10 Derechos Humanos</p>	 <p>11 Sostenibilidad</p>	 <p>12 Desvinculación</p>



y ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes (TABLA 11).

Durante este año concretamos una alianza con Fundación El Triángulo a través de la Fundación CRISFE. El objetivo fue la incorporación de diez nuevos colaboradores con síndrome de Down que conforman nuestra primera Agencia Inclusiva. Este hito nos ha permitido fortalecer nuestro compromiso con la verdadera inclusión de colectivos tradicionalmente excluidos.

Apoyo a los negocios liderados por mujeres

En el capítulo Finanzas sostenibles se detallan las acciones emprendidas a favor de nuestras clientas bajo el marco de este eje de acción dentro de nuestra estrategia.

3.3 Seguridad y salud ocupacional

[GRI 3-3] [GRI 403-1] [DJ 3.7.1] [DJ 3.7.2]

En las labores diarias de nuestros colaboradores se presenta una serie de impactos relacionados con

Participación por género en cada categoría laboral

TABLA 11A

	2022		2021	
	M	H	M	H
Vicepresidente/gerentes/responsables	37,93 %	62,07 %	38,84 %	61,16 %
Jefe/experto/administrador	51,20 %	48,80 %	53,74 %	46,26 %
Supervisor/coordinador/especialista	64,10 %	35,90 %	66,33 %	33,67 %
Técnico/analista/ejecutivo/gestor	65,80 %	34,20 %	67,23 %	32,77 %
Asistente/auxiliar/operador	66,61 %	33,39 %	67,75 %	32,25 %

Participación por edad en cada categoría laboral

TABLA 11B

	Menor de 30 años	De 30 a 50 años	Mayor de 50 años
	2022	2022	2022
Vicepresidentes/gerentes	0,11 %	3,64 %	1,12 %
Jefe/experto/administrador	2,93 %	21,81 %	1,72 %
Supervisor/coordinador/especialista	5,61 %	17,59 %	0,54 %
Técnico/analista/ejecutivo/gestor	7,95 %	13,86 %	0,34 %
Asistente/auxiliar/operador	14,59 %	7,42 %	0,78 %
Total	31,19 %	64,32 %	4,49 %



su seguridad y salud. Por ello, aplicamos las medidas necesarias para prevenir y minimizar los riesgos y enfermedades laborales (📌 POLÍTICA DE SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE EN QR).



Contamos con un equipo de especialistas que gestionan los temas de seguridad y salud ocupacional en la organización, siguiendo los lineamientos definidos

en el Sistema Integrado de Gestión de Salud, Seguridad y Ambiente (SSA), basado en las normas ISO 45001 e ISO 14001, y en línea con la normativa nacional vigente⁶.

Además, el sistema tiene una política aprobada por la Alta Dirección con alcance al 100 % de nuestros colaboradores, proveedores y demás partes interesadas, en la que se establecen objetivos, metas y planes de acción para mantener una organización saludable, segura y ambientalmente respetuosa.

A través del sistema hemos identificado riesgos relacionados con la seguridad y salud ocupacional, de los cuales, por el giro de nuestro negocio, los de mayor prevalencia son los ergonómicos y psicosociales. Ante ello, desarrollamos programas de prevención enfocados principalmente en estos riesgos.

En 2022 entregamos 1.785 *kits* ergonómicos, para mejorar la postura de nuestros colaboradores que usan frecuentemente el computador en Quito, Guayaquil y Cuenca. El siguiente año evaluaremos los resultados de esta iniciativa.

También llevamos a cabo un estudio psicosocial a todo nuestro personal, para identificar los principales factores de riesgo, especialmente los que serían considerados de “riesgo alto”. En 2023 realizaremos un nuevo estudio psicosocial para verificar el estado actual de estos y, si fuera necesario, establecer nuevos planes de acción.

Estos programas y acciones se comunican e impulsan a nuestros *stakeholders* internos, por medio del Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional de manera constante, con la finalidad de fomentar la cultura de prevención.

También hemos identificado una serie de riesgos en nuestros contratistas y proveedores. Las acciones emprendidas con relación a este impacto se encuentran detalladas a lo largo de esta sección y en la de Compras Sostenibles.

⁶ Los requerimientos legales del sistema de gestión se encuentran detallados en la tabla GRI.

Identificación de peligros y evaluación de riesgos

[GRI 403-2]

Para la identificación de peligros y evaluación de riesgos tenemos una matriz diseñada bajo la metodología colombiana GTC 45 y aprobada por el Ministerio de Trabajo del Ecuador.

Nuestro equipo de técnicos especializados de cuarto nivel se encarga de identificar y evaluar los riesgos presentes en cada uno de los procesos y puestos de trabajo.

Con los resultados de las evaluaciones, se implementan medidas de control y prevención, así como programas que ayudan a reducir los riesgos más relevantes en la organización.

Contamos con diferentes canales de comunicación para que los colaboradores puedan reportar⁷ situaciones que consideran que podrían ponerlos en peligro:

1	Encargado de Salud y Seguridad Ocupacional
2	Correo electrónico: usrpeso@pichincha.com
3	Llamada telefónica

Por otra parte, si un colaborador considera estar expuesto a una situación de peligro que pueda provocar lesiones, dolencias o enfermedades laborales, debe comunicarlo a su jefe inmediato, quien debe prohibir o

⁷ Dentro de nuestros procesos se protege a los colaboradores que presenten cualquier comunicación sobre este tema frente a cualquier represalia.



paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos.

En caso de que ocurriese un incidente que afecte a nuestros empleados, visitantes, contratistas, proveedores en agencias y establecimientos, el reporte debe hacerlo el gerente o administrador de la agencia, usando los canales descritos anteriormente. El proceso de investigación de incidentes laborales es liderado por profesionales del área de Salud, Seguridad y Ambiente, quienes determinan las causas y plantean las acciones correctivas.

Desde 2022 incluimos un acceso de reporte directo de accidentes laborales en nuestra intranet, en la que el colaborador puede comunicar sobre lo sucedido y este reporte llega directamente a los jefes de Salud y Seguridad Ocupacional de cada región, con el que se inicia su respectiva investigación. También se pueden notificar los incidentes laborales llenando el formato Reporte de Incidentes o Cuasi Accidentes del Sistema de Gestión de Seguridad.

Fomento de la salud

[GRI 403-3] [GRI 403-6]

Nos preocupamos por la salud integral de nuestros colaboradores, por ello disponemos de cinco consultorios médicos ubicados en nuestras oficinas de Quito, Guayaquil, Santo Domingo y Cuenca, donde se hacen exámenes ocupacionales periódicos.

También realizamos vacunación gratuita contra la influenza, campañas de desparasitación, exámenes gratuitos para el control médico nutricional y metabólico, y durante 2022 se coordinó con el Ministerio de Salud Pública para dar facilidades a los empleados y sus familiares para la aplicación del refuerzo de la vacuna contra la covid-19.

Capacitaciones en salud y seguridad

[GRI 403-5]

Durante 2022 llevamos a cabo los siguientes programas de capacitación en seguridad y salud (TABLA 12).

Participación de los colaboradores en materia de salud y seguridad

[GRI 403-4]

En Banco Pichincha contamos con un Comité Paritario Central que opera en Quito, y siete subcomités a nivel regional, lo que representa al 100 % de los trabajadores.

Estos organismos tienen la función de velar por el cumplimiento de las normas en materia de prevención de riesgos, analizar y opinar sobre el Reglamento de Higiene y Seguridad, reportar acciones y condiciones inseguras en los centros de trabajo, cooperar en las campañas de prevención de riesgos emprendidas por el área de Seguridad y Salud Ocupacional.

Capacitaciones

TABLA 12

	Personal capacitado	Ciudades
Programa de capacitación a brigadistas de emergencia de edificios principales y agencias de riesgo.	220	Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta, Ambato, Esmeraldas, Santo Domingo, Machala, Quevedo
Prevención en el uso montacargas, dirigido al personal de logística de las bodegas de Tiziano.	9	Quito
E-learning de Seguridad y Salud Ocupacional.	5.200	Todo el país

El comité sesiona mensualmente y los subcomités se reúnen bimestralmente. Están integrados por tres representantes del trabajador y tres designados por parte del empleador, cada uno con sus respectivos suplentes, además del médico ocupacional y el jefe de Salud y Seguridad Ocupacional, que tienen voz pero no voto en las sesiones.

Los colaboradores pueden elevar requerimientos o consultas a los comités respecto a la seguridad y salud ocupacional. Por otra parte, a través de *Workplace* se comunican temas relacionados a la prevención de riesgos laborales y emergencias a todo el personal.

Seguridad de nuestros empleados y clientes

[GRI 403-7]

Para precautelar la seguridad de nuestros colaboradores y clientes, disponemos en todas las agencias de medios de protección para emergencias como

detectores de humo, luces de emergencias, pulsadores manuales, alarmas de emergencia, extintores, redes hídricas contra incendio, señalización en caso de piso mojado, entre otros.

Indicadores de salud y seguridad

[GRI 403-9] [GRI 403-10] [DJ 3.7.4]

Durante 2022 los principales tipos de lesiones reportadas corresponden a politraumatismos (por accidentes *itinere*⁸) y tendinitis por movimientos repetitivos y posturas forzadas.

No se reportaron lesiones con grandes consecuencias ni fallecimientos por lesiones, dolencias o enfermedades laborales en 2022. La TABLA 13 detalla los principales indicadores.

A través de la matriz de riesgos identificamos los accidentes *in itinere* como un riesgo de lesión con importantes consecuencias.

⁸ Accidente que sufre el trabajador al ir o al volver del lugar de trabajo.

Indicadores de lesiones laborales¹

TABLA 13A

	2022		2021	
	N.º	Tasa	N.º	Tasa
Lesiones por accidente laboral registrables	19	1,74	3	0,3

¹ El número de horas trabajadas en 2022 sobre el cual se calcularon los indicadores fue 10'894.000. Las tasas se han calculado por cada 1'000.000 horas trabajadas. Para el cálculo de estos indicadores no se ha excluido a ningún trabajador.

Indicadores de dolencias y enfermedades laborales¹

TABLA 13B

	2022	2021
	N.º	N.º
Casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	1	0

¹ Para el cálculo de estos indicadores no se ha excluido a ningún trabajador.

Tasa de ausentismo¹

TABLA 13C

2022	2021	2020	2019
2,49	2,69	5,89	2,21

¹ 100 % de empleados cubiertos en la tasa de ausentismo.



Por otra parte, utilizando el método *art tool*, se identificaron los movimientos repetitivos y las posturas forzadas como un riesgo potencial para el desarrollo de enfermedades o dolencias en el trabajo. Como medida para minimizar este riesgo de enfermedad ocupacional, activamos nuestro programa de pausas activas cada dos horas.

Seguridad y salud en contratistas

[GRI 403-7] [GRI 403-8]

Dentro de nuestro sistema de gestión se establecen lineamientos a fin de mitigar los riesgos para los contratistas. Estos se revisan al momento que el proveedor va a iniciar sus servicios, mediante contratación y descritos en los contratos civiles.

Actualmente, el 100 % de nuestros trabajadores del mandato 8 están cubiertos dentro de nuestro sistema de gestión (921 personas que realizan trabajos de seguridad, limpieza y alimentación)⁹.

3.4 Compras sostenibles

[GRI 3-3]

En Banco Pichincha somos conscientes de que, mediante las operaciones de nuestra cadena de valor, podríamos contribuir para producir o estar directamente vinculados en una serie de impactos sobre la economía, el ambiente, las personas y los derechos humanos. Por ello, la gestión de estos impactos es parte de nuestros compromisos con la sostenibilidad ( INFORMACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA EN QR).

El área de Abastecimiento administra nuestras compras, integrando en la gestión requisitos sociales, ambientales, de seguridad, salud ocupacional y éticos

⁹ Nuestro Sistema Integrado de Gestión de Salud, Seguridad y Ambiente no cuenta con auditoría interna o externa.

como parte del Programa de Compras Sostenibles, alineado a la norma ISO 20400. Entre los instrumentos que establecen nuestros objetivos y guían nuestras acciones en este tema están los siguientes: Declaratoria de Compromisos relacionada con las Compras Sostenibles, Guía de Compras y Código de Ética y Conducta para Proveedores.

Nuestro programa busca prevenir que, en el proceso de compras, se produzcan impactos negativos como actos de corrupción, incumplimiento de la legislación en materia laboral, de seguridad, salud ocupacional y ambiente.

Entre las medidas adoptadas para gestionar estos impactos se encuentran las siguientes:

1. Calificación de proveedores, que incluye verificación externa del cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad a aquellos proveedores definidos como importantes, críticos y estratégicos¹⁰. Los resultados de estas evaluaciones se detallan en este capítulo.
2. Nuestro equipo del área de Abastecimiento ha sido capacitado para asegurar que sus decisiones de compra se basan en criterios de precio, calidad y sostenibilidad.
3. Nuestros proveedores tienen en nuestro sitio web un espacio para informar irregularidades o denuncias sobre los procesos de adquisición de bienes y/o servicios.
4. Realizamos anualmente una encuesta de medición de derechos humanos en nuestra cadena de valor.

¹⁰ Nota: Son críticos en función de la continuidad (sensibles para la organización, impacto directo para la funcionalidad). Tienen impacto directo sobre los procesos críticos que hemos establecido. Niveles 1 y 2. Los estratégicos están en función de la continuidad, pero su responsabilidad no está en función de los críticos. Niveles 3 y 4. Monto de facturación mayor a \$1 millón en un año. Calificación robusta. Los importantes se definen en función del monto de facturación de \$20.000 o más al año. Calificación intermedia.

En el proceso de construcción de esta iniciativa se tuvieron en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés vinculados como proveedores, colaboradores (compradores y usuarios), multilaterales y entes de control (INFORMACIÓN DE CANALES DE DENUNCIA EN QR).



Nuestros proveedores

[GRI 2-6]

Más del 90 % de nuestras compras se realizan a proveedores nacionales (pequeñas, medianas y grandes empresas), aportando así a la dinamización de la economía local. Nuestros proveedores se clasifican en proveedores importantes, críticos y estratégicos (TABLA 14).

Programa de Compras Sostenibles

[GRI 414-1] [GRI 414-2]

Nuestro proceso de calificación de proveedores toma como referencia los criterios de seguridad, salud, ambiente, calidad, sociales y éticos recomendados

por las guías ISO 20400, 18001, 14001 y 90001. Cuenta con tres tipos de calificaciones:

- ▶ **CALIFICACIÓN ROBUSTA:** aplica para los proveedores críticos y estratégicos, y se evalúan asuntos financieros, de capacidad operativa, comerciales y de calidad, legales, de seguridad de la información, de sostenibilidad y continuidad del negocio y otros.
- ▶ **CALIFICACIÓN INTERMEDIA Y GENERAL:** aplica para los proveedores importantes y generales, y se consideran temas como evaluación financiera, capacidad operativa, gestión comercial y calidad.
- ▶ **CALIFICACIÓN SENCILLA:** aplica para proveedores generales de acuerdo con su actividad económica, y se considerarán temas como evaluación financiera y capacidad operativa.

Los proveedores internacionales son evaluados a través de una revisión documental, en la que se les solicita que conozcan el Código de Ética y Conducta de nuestra institución para proveedores.

Número de proveedores por tipo

TABLA 14A

	2022		2021	
	Locales	Internacionales	Locales	Internacionales
Servicios	477	56	1.081	143
Bienes	1.800	145	582	5
Total de pagos	2.277	201	1.663	148

Pagos a proveedores

TABLA 14B

	2022		2021	
	Monto (\$)	%	Monto (\$)	%
Locales	394'874.393,74	91 %	326'961.900,05	86,81 %
Internacionales	40'122.118,88	9 %	52'284.820,92	13,17 %
Total de pagos	434'996.512,62	100 %	396'516.661,98	100 %



Durante 2022 el número total de proveedores evaluados con criterios de salud, seguridad y ambiente fue 114 (GRÁFICO 7).

Hasta el momento, en las evaluaciones que hemos ejecutado dentro del Programa de Compras Sostenibles, no hemos identificado proveedores con impactos negativos significativos —potenciales y reales— tanto en materia de seguridad, salud, ambiente o social.

Desde hace tres años, anualmente, realizamos una encuesta a nuestros proveedores críticos para evaluar sus prácticas de derechos humanos y conductas éticas, así como el cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, seguridad, salud ocupacional y ambiente.

En 2021 solicitamos también información sobre sus prácticas de apoyo a la familia, en línea con nues-



Evaluación de derechos humanos en la cadena de valor



tra filosofía de promover una cultura empresarial familiarmente responsable.

A continuación presentamos los resultados de la encuesta:

- 91 % de los encuestados mencionó que impulsa en su empresa acciones de conciliación de vida familiar y laboral.
- 91 % de los encuestados indicó que tiene un código de ética escrito.
- 91 % de proveedores manifestó que la ética es parte de la misión y la visión de la empresa.
- 100 % de proveedores comentó que cumple las leyes vigentes siempre.
- 100 % de proveedores señaló que nunca han existido expresiones de falta de respeto o violación a los derechos humanos hacia sus colaboradores.

3.5 Vinculación con la comunidad

[GRI 3-3] [GRI 413-1]

Buscamos mejorar las condiciones sociales y económicas de las comunidades vulnerables, a través de la Fundación CRISFE que desarrolla programas y proyectos integrales e innovadores.

Estos programas e iniciativas aportan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), permitiendo evaluar sus resultados e impactos para identificar las necesidades y diseñar soluciones a los problemas sociales que hemos decidido abandonar años atrás: la educación y la educación financiera.

Programa de becas

(TABLA 15)

En 2022 se invirtieron \$1'152.612,28, beneficiando a 4.273 estudiantes en 28 centros educativos.



Becas 2022

TABLA 15

4.273 becas.
74 % para estudios de educación general básica y bachillerato.
6 % para educación técnica tecnológica.
6 % para estudios universitarios de tercer y cuarto nivel.
4 % para formación continua.
10 % para formación ocupacional.

Se brinda apoyo financiero no reembolsable a estudiantes de excelencia académica en situación de vulnerabilidad, para que puedan completar su formación en instituciones aliadas que cumplen con las políticas del programa.

De esta manera promovemos el acceso a la educación, la inclusión social y económica de grupos con escasos recursos económicos, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición. A través de la implementación de becas anuales, se aporta a la reducción de desempleo en los jóvenes en situación de riesgo.

Se promueven una mejora y un aporte integral en el sistema educativo del país, para asegurar la educación de diferentes grupos en situación de vulnerabilidad, mediante alianzas con instituciones académicas de educación general básica, bachillerato, educación superior técnica, tecnológica y de educación superior y continua.

Este servicio se genera a través de procesos adecuados de planificación, seguimiento y acompañamiento en su proceso formativo.

Programa de Educación Financiera

[FS16]

\$542.986,72 se invirtieron en el Programa de Educación Financiera durante 2022.

Mediante este programa implementamos un Sistema de Educación Financiera estructurado y continuo que permite a los beneficiarios tomar decisiones y hábitos financieros acertados en su ciclo de vida, gestionar eficazmente sus recursos, acceder a productos financieros que les permitan tener finanzas saludables y conocer las mejores prácticas para la administración de sus recursos.



Los planes de formación financiera favorecen la equidad y la igualdad de género porque facilitan el acceso equitativo para un mejor manejo de los recursos financieros de las mujeres, promueven la igualdad de derechos y el empoderamiento femenino (TABLA 16).

La plataforma digital Cultura Financiera cuenta con módulos de Presupuesto, Ahorro y Metas Financieras, y Endeudamiento Responsable, además de otros contenidos de sensibilización vinculados al negocio y las inversiones.

El 52 % de las capacitaciones se realizó de forma virtual y el 48 % de forma presencial (TABLA 17).

Las personas sensibilizadas en temas de educación financiera alcanzan los \$4'137.963, a través de medios de comunicación como prensa, radio, televisión, redes sociales y página web.

Fideicomiso #SUMARJUNTOS¹¹

En 2022 se destinaron \$441.792,72 al procesamiento de muestras para la detección de covid-19. Este proceso se ejecutó en alianza con la Universidad Católica de Cuenca del Ecuador, que realizó el análisis

¹¹ Estos datos corresponden a la gestión realizada de enero a octubre 2022.

Ejes del Programa de Educación Financiera

TABLA 16

Eje	Capacitación/sensibilización	Público
Formación	Capacitación presencial y virtual sincrónica y asincrónica.	Clientes, no clientes de nuestra institución y público en general.
Asesoría	Sensibilización, capacitación y asesoramiento escalable.	Ejecutivos, clientes y público en general.
Comunicación	Sensibilización a través de varios medios y canales de comunicación.	Clientes, no clientes y público en general.

Datos del Programa de Educación Financiera (2022)

TABLA 17

38.122 beneficiarios

31,3 % Público general, personas en movilidad humana (HIAS) y colaboradores de la Nómina Confianza.	19,3 % Clientes, corresponsales no bancarios, público en general y beneficiarios del programa de becas de Fundación CRISFE.
15 % Corresponde al programa autogestionado de Cultura Financiera Finanzas Personales.	7,6% Niños, niñas y adolescentes que recibieron la metodología Aflatoun dentro de la educación formal.
16,4 % Corresponde al curso autogestionado Certificación Pichincha dirigido a colaboradores de Banco Pichincha y filiales.	10,4 % Otros.

molecular en pruebas PCR de 6.849 muestras de pacientes del Ministerio de Salud Pública.

Desde enero hasta octubre de este año, se ha procesado un total de 5.970 muestras efectivas a pacientes de un total de 10.696 muestras estipuladas en el convenio vigente con el Ministerio de Salud Pública, representando un avance del 55,81 % únicamente durante este año, y un total de 74,09 % desde el inicio del proyecto.

Programa Team CRISFE

La inversión para el Programa *Team CRISFE* fue de \$365.880,43.

A través de esta iniciativa apoyamos a los deportistas con acompañamiento y seguimiento integral, profesional y personal. Ofrecemos auspicio económico para los jóvenes mediante alianzas con distintos actores, el cual les permite desarrollar sus habilidades deportivas.

El modelo del Programa Team CRISFE se basa en las dimensiones de patrocinio por edad, competencias del deportista y su desarrollo como persona.

Actualmente participan nueve deportistas, quienes durante 2022 compitieron en 47 eventos deportivos, obteniendo 38 medallas para el país.



CAP 4 Responsabilidad ambiental

EL CUIDADO DEL AMBIENTE ES PRIORIDAD EN NUESTRA OPERACIÓN

108 ► 4.1 Cambio climático

112 ► 4.2 Impactos ambientales

4.1 Cambio climático

[GRI 3-3]

Para el sector financiero el cambio climático presenta riesgos y oportunidades directas e indirectas:

- De manera directa, impactamos en el ambiente a través de actividades propias de nuestra operación (consumo de energía, transporte, traslados, etc.) que generan emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).
- De manera indirecta, nuestra actividad de intermediación financiera puede contribuir a diferentes tipos de impactos, según la actividad en la que se utilicen los fondos que canalizamos.

Además, nuestro negocio se ve expuesto a una serie de riesgos físicos y de transición que el cambio climático y las actuaciones para mitigarlo traen consigo.

Sin embargo, también hemos identificado oportunidades positivas para la sociedad, el planeta y nuestro negocio, asociadas a eficiencia de recursos, nuevos y alternativos productos y servicios, y apertura de nuevos mercados.

Por esta razón, nuestro trabajo en esta materia está enmarcado en una estrategia transversal de cam-

bio climático que fue desarrollada durante 2022 y que está alineada con las recomendaciones del *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD), que busca la adaptación a los cambios en el clima y la mitigación de los efectos potenciales del calentamiento global.

Este marco de acción contempla cinco ejes:

1. Fortalecer el marco de gobernanza para la gestión del cambio climático.
2. Garantizar la integración del riesgo climático y oportunidades en nuestras operaciones y cartera.
3. Implementar medidas para reducir las emisiones de GEI en el Banco y la cartera.
4. Ofrecer financiamiento a los clientes en su transición hacia una economía baja en emisiones.
5. Promover la divulgación y liderazgo de las iniciativas por la acción climática en una mayor base de grupos de interés.

Y además, un plan de transición climática con acciones específicas enfocadas en gestionar los impactos asociados al cambio climático.

Estrategia climática



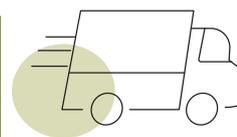
Estrategia climática

alineada a las recomendaciones del estándar TCFD¹.

Huella de carbono

Medición y verificación de un tercero de la huella de carbono organizacional según la norma

ISO 14064: 1-2018



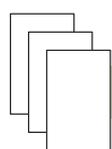
Emisiones de CO₂

Medición de emisiones de CO₂ del portafolio de acuerdo con las metodologías PCAF² y JIM³.

Gestión y reducción del consumo de recursos naturales



Cada colaborador redujo el uso de **161 hojas de papel.**
Se plantaron **810 árboles.**



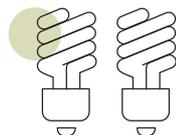
2'795.012,67

Hojas ahorradas por el uso de aplicaciones y canales digitales.



+8 millones

Hojas de papel recicladas.



863.328 KW/h ahorrados

4,9 % de energía reducido equivale a 3107,98 GJ ahorrados en

22 mil hogares.



¹ TCFD: Task Force on Climate-Related Financial Disclosures.

² PCAF: Partnership for Carbon Accounting Financials.

³ JIM: Joint Impact Model.

Nuestro trabajo en materia climática está enmarcado en una estrategia transversal de cambio climático que fue desarrollada durante 2022.

Acciones emprendidas

Durante 2022 realizamos varias acciones con el objetivo de mitigar los impactos negativos del cambio climático. Entre las principales mencionamos las siguientes:

- Cuantificación de la huella de carbono organizacional, según la norma ISO 14064:1-2018.
- Medición de las emisiones financiadas según el Estándar Global de Cuantificación y Reporte de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero para la Industria Financiera PCAF.
- Participación en el piloto de medición de emisiones financiadas mediante el JIM para cuantificar las emisiones de Alcance 3, categoría 15.

Asimismo, nos hemos comprometido con la Alianza Bancaria para el Cero Neto (NZBA, por su sigla en inglés) a alinear nuestra cartera de préstamos con el camino hacia el cero neto como máximo hasta 2050. Firmamos este compromiso en enero de 2022.

Nuestras emisiones de GEI

Por segundo año consecutivo contabilizamos nuestras emisiones directas e indirectas (Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3) de GEI correspondientes a las operaciones sobre las que tenemos control total, basados en la norma ISO 14064:2018. El año base del estudio es 2021. Para la contabilización de las emisiones se aplicó el enfoque de control operativo. Los índices del potencial de calentamiento atmosférico empleados se han extraído del Quinto Informe de Evaluación del

Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático (IPCC)¹.

De acuerdo con nuestro inventario, el principal GEI emitido corresponde a dióxido de carbono (CO₂). El cálculo incluye emisiones de CO₂, CH₄ y N₂O.

Emisiones directas (Alcance 1)

[GRI 305-1] [DJ 2.2.1]

En las emisiones de GEI de Alcance 1 (TABLA 1) contabilizamos las emisiones generadas por las actividades de uso de equipos generadores de electricidad de respaldo en emergencia en nuestras sedes, y transporte en vehículos propios.

Este año tuvimos la necesidad de aumentar el uso de generadores eléctricos, lo que repercutió en el aumento de emisiones por esta actividad. Sin embargo, el consumo de combustible por el uso de nuestra flota de transporte disminuyó, pues se retomaron viajes y visitas físicas a clientes usando vehículos contratados.

Los resultados de la medición del Alcance 1 muestran que no es material, por ello no hemos definido objetivos ni metas de reducción. No obstante, como parte de nuestra estrategia de gestión ambiental, racionalizamos el consumo de recursos en todas las actividades relacionadas con el negocio.

Emisiones indirectas (Alcance 2)

[GRI 305-2] [DJ 2.2.2]

En la TABLA 2 se pueden observar nuestras emisiones indirectas asociadas a la energía eléctrica que adquirimos para nuestra operación, las cuales son las más representativas dentro del total del inventario de emisiones.

¹ Los GWP de los refrigerantes combinados se basan en sus componentes HFC y PFC (última actualización el 28 de septiembre de 2016), según datos de www.epa.gov/snap/compositions-refrigerant-blends.

Emisiones directas - Alcance 1

TABLA 1

Fuente de emisión	2022	2021
Combustión en fuente fija 	86,6 tCO₂eq¹ Por uso de generadores eléctricos ² .	43,81 tCO₂eq Por uso de generadores eléctricos.
Combustión en fuente móvil 	151,85 tCO₂eq Por uso de flota de transporte propio ³ .	276,20 tCO₂eq Por uso de flota de transporte propio.

¹ tCO₂eq representa el volumen de emisión de GEI equivalente a una tonelada de CO₂.

² El cálculo de emisiones de generadores eléctricos corresponde a 92 equipos. Utilizamos el factor de conversión del AR5 IPCC, *Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories*, Chapter 2 *Stationary Combustion*, volumen 2, 2006 (*Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero*, capítulo 2 *Combustión Estacionaria*, volumen 2, 2006).

³ Para el cálculo de emisiones de flota de transporte propia empleamos nuestra herramienta de reporte de indicadores ambientales del SGA, la cual utiliza los datos del Intergovernmental Panel on Climate Change y de la Agencia Internacional de Energía. El cálculo incluye emisiones de CO₂, CH₄ y N₂O.

Emisiones indirectas - Alcance 2¹

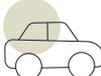
TABLA 2

Fuente de emisión	2022	2021
Consumo de electricidad 	2.507,27 tCO₂eq Uso de equipos eléctricos y electrónicos.	6.146,61 tCO₂eq Uso de equipos eléctricos y electrónicos.

¹ Calculamos el total de emisiones con base en el factor de emisión (138,72 kg CO₂/kWh). Cálculo realizado por un consultor externo según el Atlas del Sector Eléctrico-Ecuatoriano (Arcernr, 2021).

Emisiones indirectas - Alcance 3¹

TABLA 3

Fuente de emisión	2022	2021
Combustión en fuente móvil 	18,26 tCO₂eq Por transporte de mensajería en motos.	7,42 tCO₂eq Por transporte de mensajería en motos.
Combustión en fuente móvil 	286,19 tCO₂eq Por transporte de mensajería en vehículos.	139,08 tCO₂eq Por transporte de mensajería en vehículos.
Combustión en fuente móvil 	350,04 tCO₂eq Por viajes de negocios terrestres por uso de flota contratada.	44,75 tCO₂eq Por viajes de negocios terrestres por uso de flota contratada.
Combustión en fuente móvil 	214,14 tCO₂eq Por viajes de negocios aéreos.	38,79 tCO₂eq Por viajes de negocios aéreos.

¹ Para el cálculo total de emisiones de viajes de negocios terrestres, aéreos y flota contratada, así como del transporte por mensajería, empleamos nuestra herramienta de cálculo de huella de carbono, que utiliza los datos del Intergovernmental Panel on Climate Change y de la Agencia Internacional de Energía. Para viajes aéreos hemos seleccionado el factor del ICAO (*Carbon Calculator: one-way, economy, direct*, 2017). Documento con capturas de pantallas de FE por ruta. Para el cálculo total de emisiones por transporte de mensajería se utilizó el factor de conversión de FE (Defra, 2016).

Nuestro objetivo de reducción para 2023 es del 1 % en emisiones de CO₂eq por consumo energético, ajustado en la medición del proyecto Carbono Neutralidad.

Otras emisiones indirectas (Alcance 3)

[GRI 305-3] [DJ 2.2.6.]

Son emisiones por consumo de combustibles fósiles por viajes aéreos y terrestres de negocios y pro-

cesos logísticos de nuestras agencias y edificios (TABLA 3). El total de las emisiones de GEI de Alcance 3 aumentó en 73,5 % en comparación con 2021, debido al retorno de visitas a clientes, viajes de negocios terrestres, mensajería y *courier*, y los viajes aéreos.

Total de emisiones

TABLA 4

Total emisiones (t CO ₂ eq)	2022		2021	
	t CO ₂ eq	%	t CO ₂ eq	%
Total emisiones directas Alcance 1	238,45	6,60 %	320,01	4,77 %
Total emisiones indirectas Alcance 2	2.507,27	69,37 %	6.146,61	91,78 %
Total emisiones indirectas Alcance 3	868,63	24,03 %	230,04	3,45 %
Total	3.614,35	100 %	6.696,66	100 %

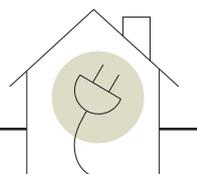
En la TABLA 4 se presenta el total de las emisiones de GEI de 2022 y su comparación con relación al año 2021.

Emisiones de GEI por colaborador

[GRI 305-4]

El indicador de emisiones por colaborador se situó en 0,60 t CO₂eq/trabajador para este año de reporte. Este dato se calculó considerando dos factores: total de las emisiones de CO₂eq (Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3) y número total de nuestros colaboradores (Banco Pichincha y de CREDI FE).

(TABLA 5)



Emisiones por colaborador

TABLA 5

2022	2021
0,60 t CO ₂ eq	1,13 t CO ₂ eq

Reducción de las emisiones de GEI

[GRI 305-5]

No presentamos un porcentaje de reducción de emisiones de GEI, debido a que los factores de emisión para el cálculo de 2022 han cambiado con respecto a 2021. Hemos concluido nuestro proceso de levantamiento de inventario de GEI organizacional con base en la norma ISO 14.064. En 2023 nos plantearemos medidas de reducción y/o compensación de emisiones de GEI.

Nuestra huella de carbono durante 2022 fue de 3.614,35 t CO₂eq, que equivalen a 778 vehículos utilizados al año.

Emisiones de GEI de nuestra cartera

Las emisiones financiadas, pertenecientes al Alcance 3, se encuentran detalladas en el capítulo Finanzas sostenibles.

4.2 Impactos ambientales

[GRI 3-3]

En la operación de nuestro negocio generamos impactos ambientales a través de actividades como el uso de energía para equipos eléctricos y electrónicos y para iluminación, consumo de papel, generación de desechos y consumo de agua.

Por ello, uno de los ejes de acción de nuestro Modelo de Gestión Sostenible impulsa una gestión consciente para disminuir el impacto de nuestras acciones a través de la ecoeficiencia en nuestras operaciones.

Este propósito se ha plasmado en nuestra Política de Sostenibilidad.

Para información adicional sobre nuestros compromisos ambientales, revisar nuestra política publicada a través del código QR.



También contamos con un Sistema de Seguridad, Salud y Ambiente, basado en las normas ISO 45.001 e ISO 14.001. La política del sistema, aprobada por la Alta Dirección, entre otros asuntos, aborda nuestros compromisos ambientales².

Anualmente realizamos seguimiento, medición, análisis y evaluación de los diferentes objetivos e indicadores planteados en el sistema. También contamos con un proceso de auditoría interna. Sin embargo, debido a la pandemia, en los últimos años nuestro sistema no ha sido evaluado, puesto que nuestros indicadores ambientales se han visto impactados.

Detallamos los mecanismos formales de comunicación para gestionar este asunto:

-  infosostenibilidad@pichincha.com (interno)
-  reclamos@pichincha.com (externo)

Fomentamos el uso responsable del papel
[GRI 2-4][GRI 301-1]

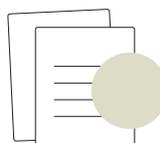
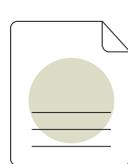
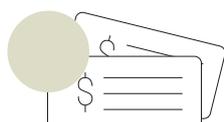
En Banco Pichincha hemos implementando, desde hace varios años, acciones orientadas al uso consciente y eficiente del papel y materiales de embalaje³ a través del incremento de la virtualidad y digitalización de nuestros procesos; así como concienciando a nuestros colaboradores y demás grupos de interés sobre el impacto del uso de este recurso en el planeta. En la TABLA 6 reportamos nuestro consumo de papel.

² Para más información sobre nuestros compromisos ambientales revisar nuestra política publicada en el sitio web: <https://inicio.pichincha.com/portal/desarrollo-sostenible/seguridad-salud-y-ambiente>.

³ No se utiliza material no renovable para la producción y embalaje de nuestros productos y servicios.

Consumo interno de papel

TABLA 6

	2022	2021
	27'147.839 hojas utilizadas para gestión interna, lo que corresponde a 54.295 resmas, equivalentes a 130.310 kg¹ .	27'606.706 hojas utilizadas para gestión interna, lo que corresponde a 55.213 resmas, equivalentes a 130.447 kg .
	En promedio, cada uno de nuestros colaboradores consumió 4.481 hojas, lo que representa 8,9 resmas, equivalentes a 21,50 kg² .	En promedio, cada uno de nuestros colaboradores consumió 4.642 hojas, lo que representa 9 resmas, equivalentes a 21,94 kg .
	17'254.810 cheques impresos para clientes a nivel nacional y desde las agencias, equivalentes a 29.333 kg³ .	17'548.120 cheques impresos para clientes a nivel nacional y desde las agencias, equivalentes a 29.832 kg⁴ .

¹ Corresponde al número de impresiones realizadas por operaciones de Banco Pichincha y CREDI FE a cargo del único proveedor que entrega este recurso a nivel nacional. El peso de una resma de papel es de 2,41 kg.

² Cálculo obtenido de la división del total de papel de consumo interno (27'147.839 hojas) para el promedio del número de colaboradores 2022 de Banco Pichincha y CREDI FE.

³ Este recurso corresponde a un papel con características especiales de seguridad entregado por dos proveedores a nivel nacional. El peso unitario corresponde a 0,0017 kg.

⁴ Por un error involuntario se publicaron cifras erradas en el informe de 2021. Por ello, hemos corregido las cifras correspondientes a este indicador.



Iniciativas de gestión y reducción

- ▶ Utilizamos papel que proviene de fuente renovable (bagazo de la caña de azúcar).
- ▶ Gestionamos, monitoreamos y controlamos las impresiones a través de un sistema.

Papel	
Meta 2022	Variación 2022-2021
-1 %	-1,7 %

Objetivo 2023
Reducción del 1,5 % en el consumo total de papel.

Buenas prácticas ambientales en el negocio

A través de las dos células digitales que se han conformado hemos logrado las eficiencias en uso de papel que se especifican en la TABLA 7.

En la mejora del envío de remesas de níquel tanto a clientes externos como internos, se identifica un empaquetado redundante en plástico de seguridad (21 g). Por simplificación del proceso se elimina una de las dos fundas empleadas, sin que esto genere ningún impacto negativo en el servicio al cliente.

Gracias a este proyecto, hoy hemos logrado prescindir de 1.000 fundas plásticas mensuales que tienen un proyectado de ahorro de 252 kg anuales de plástico de seguridad.

Eficiencia energética

[GRI 302-1] [GRI 302-2] [GRI 302-3] [GRI 302-4] [DJ 2.2.3]

Desde hace varios años hemos implementado una serie de iniciativas para reducir el consumo de energía⁴ y así disminuir también nuestras emisiones de CO₂eq (TABLA 8).

Iniciativas para la eficiencia energética

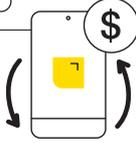
TABLA 8

Instalación de sensores de movimiento y luminosidad en espacios de baja circulación.
Instalación de 96 sistemas de aire acondicionado amigables con el ambiente.
Adquisición de nuevos equipos de computación eficientes energéticamente (certificación Energy Star y Epeat Gold).

⁴No consumimos ni vendemos energía para refrigeración, calefacción ni vapor.

Ahorro de papel por transformación digital

TABLA 7

	Acción	Ahorro
Créditos digitales 	227.701 créditos digitales otorgados.	2'277.010 hojas ahorradas.
Aplicación Deuna! 	La aplicación Deuna! evita la impresión de comprobantes de venta en locales a nivel nacional.	518.003 hojas ahorradas.
Transacciones digitales 	Transacciones digitales con clientes.	2'795.012,67 hojas ahorradas = equivalentes a 5.590 resmas.

Medición

Durante 2022 se redujo el 5,78 % del consumo energético interno, cumpliendo la meta planteada en 2021 en este alcance (TABLA 9).

Los datos de consumo energético externo están representados en GJ (gigajoules). Las cifras de 2021 no son comparables con las de 2022 ya que se retomaron operaciones habituales sin restricciones por la covid-19 (TABLAS 10 Y 11).

Reducción de energía

[GRI 305-4]

Nuestro consumo total de energía aumentó en 1.053 GJ entre 2021 y 2022, debido al retorno a jornada laboral presencial de todos nuestros colaboradores.

Objetivo 2023
Reducción del 1 % en el consumo total de energía.



Consumo energético interno anual total y por fuente en gigajulios (GJ)¹

TABLA 9

Fuente	2022	2021
Por energía eléctrica	59.004,81 GJ	62.684,97 GJ
Por consumo de combustible (diésel) de generadores eléctricos	1.161,44 GJ	589,26 GJ
Consumo interno total de energía	60.166,25 GJ	63.274,23 GJ

¹ Los datos corresponden a: 1. consumo de energía eléctrica del sistema interconectado de Ecuador. Para el cálculo en GJ del consumo de energía empleamos el factor de conversión de 1 kWh = 0,0036 GJ/ton (Agencia Internacional de la Energía, 2014). La cifra de 2022 tiene un alcance de 90 % del total de establecimientos donde tenemos presencia en Ecuador. 2. Consumo de diésel de 92 generadores eléctricos a nivel nacional (de un total de 300 generadores aproximadamente) que se utilizan en caso de cortes de energía. Factores utilizados en cálculo de GJ para diésel: poder calorífico 0,0000408 T.J/kg, tomado de https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/11/emision_de_co2_del_sistema_nacional_interconectado_de_ecuador_informe_2020.pdf.

Consumo energético externo anual total y por fuente en GJ¹

TABLA 10

Fuente	Método	2022	2021
Viajes terrestres con uso de flota propia y contratada	Costo del combustible	4.677,62 GJ	3.753,84 GJ
Transporte de mensajería en moto	Costo del combustible	248,39 GJ	106,79 GJ
Transporte de mensajería en vehículos	Costo del combustible, gasolina, kilometraje	5.670,75 GJ	1.985,64 GJ
Consumo externo total de energía		10.596,76 GJ	5.846, 27 GJ

¹ Gigajulios: unidad de medida de energía que representa el consumo de galones de combustible. El factor de conversión de toneladas de CO₂ por uso de vehículos de pasajero: vehículos de pasajeros a gasolina por año (4,64 toneladas métricas de CO₂E/vehículo/año), fue tomado de <https://espanol.epa.gov/la-energia-y-el-medioambiente/calculadora-de-equivalencias-de-gases-de-efecto-invernadero-calculos>.

Consumo anual de energía total y per cápita¹

TABLA 11

Indicador	2022	2021
Consumo total de energía	70.763,01 GJ	69.120,50 GJ
Consumo anual de energía interno per cápita	9,93 GJ	10,64 GJ
Consumo anual de energía externo per cápita	1,75 GJ	0,98 GJ

¹ Para calcular este dato se tuvieron en consideración dos factores: consumo energético interno (energía eléctrica y combustible consumido en generadores) y número total de empleados de Banco Pichincha y CREDI FE.



Optimizamos el uso del agua

[GRI 303-5] [DJ 2.2.4]

Por medio de mantenimientos preventivos y de control, aseguramos el uso eficiente del recurso hídrico en nuestras instalaciones. En la TABLA 12 presentamos nuestro consumo de agua 2022 y 2021⁵.

Consumo interno de agua¹ en megalitros (MI)²

TABLA 12

Fuente	2022	2021
Agua consumida del sistema de suministro	161,26 MI	72,05 MI

¹ Los datos se recopilaron a partir de las facturas de consumo de agua del 95 % de las agencias y edificios principales de todo el país (Costa, Sierra, Amazonía y Galápagos). La unidad reportada es megalitro (MI).

² El factor de conversión utilizado corresponde a $1 \text{ m}^3 = 0,001 \text{ MI}$ (Fuente: Sistema Internacional de Unidades).

Para 2022 nos propusimos una meta de reducción de 1 % en el consumo de agua. No pudimos establecer el resultado de nuestro desempeño en este asunto, debido a que las cifras 2021 y 2022 no son comparables. En 2021 trabajamos en jornada mixta (teletrabajo y presencial), mientras que en 2022 se reestableció la jornada presencial para todos nuestros colaboradores.

Objetivo 2023

Reducción de consumo de agua en 1 % a nivel nacional.

Gestión adecuada de residuos

[GRI 306-3] [GRI 306-4] [GRI 306-5]

Como parte de nuestros objetivos ambientales, continuamos con programas y prácticas para minimizar la generación de desechos en nuestros centros de trabajo. Nuestro enfoque se centra en el aprovechamiento

⁵ Nuestras instalaciones están ubicadas en zonas urbanas y consumimos agua de las redes de acueducto y alcantarillado domiciliario de las localidades donde operamos. No se almacena agua.

de los residuos como papel, cartón, tóneres, etc., y la gestión adecuada de desechos peligrosos como fluorescentes y residuos hospitalarios.

En las TABLAS 13, 14, 15, 16 y 17 presentamos los resultados de nuestra gestión de residuos no peligrosos, peligrosos y especiales⁶.

Además, durante 2022 gestionamos 20.599 unidades de chatarra. El valor reportado abarca unidades entregadas a gestores ambientales como chatarrización (reciclaje) y equipos que son utilizados por diferentes fundaciones (se respalda con actas de venta o donación de equipos dados de baja).

No pudimos establecer el resultado de nuestro desempeño en reciclaje de papel, debido a que las cifras 2021 y 2022 no son comparables. En 2022 no se realizó la entrega de material reciclable proveniente de archivo pasivo. Esto debido a la regularización de la tabla de documentos e instructivos del área (no cumplieron con el tiempo de almacenamiento máximo para ser entregados a gestores).

⁶ Hemos cambiado la unidad de medida de los residuos de acuerdo con el estándar Residuos 2020. Por ello, actualizamos la información reportada en 2021 de kilogramos a toneladas métricas.

Reciclamos 8.276 tm de papel en 2022, lo que equivale a 1'724.312,5 hojas.



Objetivo 2023
Incrementar el reciclaje de papel y cartón en 1 % a nivel nacional.

Desechos no peligrosos en toneladas métricas

TABLA 13

Tipo	Residuos generados		Residuos no destinados a eliminación		Residuos destinados a eliminación	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Papel y cartón ¹	8,27	39,75	8,27	39,75	0	0
Total	8,27	39,75	8,27	39,75	0	0

¹ El valor reportado corresponde a la suma de los tres reportes obtenidos durante todo el año.

Desechos peligrosos en toneladas métricas

TABLA 14

Tipo	Residuos generados		Residuos no destinados a eliminación		Residuos destinados a eliminación	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Tóneres y cartuchos ¹	3,062	1,964	3,062	1,964	0	0
Hospitalarios ²	0,014	0,026	0	0	0,014	0,026
Fluorescentes	0,373	0,151	0,373	0,151	0	0
Equipos eléctricos y electrónicos	0,105	0	0,105	0	0	0
Total	3,554	2,141	3,540	2,115	0,014	0,026

¹ El proveedor realiza el retiro y acopio de los cartuchos y tóneres para su posterior envío a reprocesamiento. El peso por unidad es de 1,39 kg.

² Los desechos hospitalarios proceden de los dispensarios médicos que poseemos en Quito, Guayaquil, Cuenca, y son entregados a gestores calificados por la autoridad ambiental.

Residuos no destinados a eliminación por operación de valorización en toneladas métricas

TABLA 15

Tipo	En las instalaciones		Fuera de las instalaciones		Total	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Preparación para la reutilización	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Reciclaje	0,00	0,00	8,27	39,75	8,27	39,75
Otras operaciones de valorización	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total					8,27	39,75

Residuos no destinados a eliminación por operación de valorización en toneladas métricas

TABLA 16

Tipo	En las instalaciones		Fuera de las instalaciones		Total	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Preparación para la reutilización	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Reciclaje	0,00	0,00	3,540	2,115	3,540	2,115
Otras operaciones de valorización	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total					3,540	2,115

Residuos destinados a eliminación por operación de valorización en toneladas métricas

TABLA 17

Tipo	En las instalaciones		Fuera de las instalaciones		Total	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Incineración con recuperación energética	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Incineración sin recuperación energética	0,00	0,00	0,014	0,026	0,014	0,026
Traslado a un vertedero	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Otras operaciones de eliminación						
Total					0,014	0,026



ACERCA DE ESTE INFORME

Análisis de materialidad

[GRI 3-1] [GRI 3-2] [DJ 1.2.2]

En 2022 identificamos 12 temas materiales que reportamos en esta Memoria. Nuestro análisis se basó en cuatro fases que se detallan a continuación:

1. Entendimiento del contexto de la organización. Realizamos una revisión de la estrategia organizacional, de nuestras relaciones comerciales y su alcance, de los grupos de interés prioritarios y del contexto de sostenibilidad que abarca marcos metodológicos de sostenibilidad, estándares, certificaciones y adhesiones voluntarias, y temas normativos locales e instrumentos intergubernamentales.
2. Identificación de impactos. A través del análisis de nuestra cadena de valor y de los diálogos mantenidos con nuestros principales públicos, hemos identificado 24 impactos económicos, sociales y ambientales positivos y negativos, reales y potenciales, en la economía, la sociedad, el planeta, los derechos humanos y en los grupos de interés prioritarios.
3. Evaluación de la importancia de los impactos. Los impactos identificados han sido evaluados a través de una matriz de riesgos que nos ha permitido determinar su nivel de frecuencia y relevancia.
4. Priorización de los impactos más significativos. Hemos agrupado los impactos identificados en asuntos materiales económicos, sociales

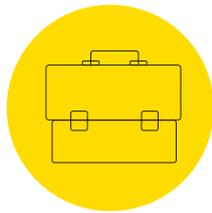
y ambientales para facilitar su comunicación, y hemos considerado la opinión de los públicos consultados, quienes han expresado el nivel de importancia de cada asunto. Los 24 impactos quedaron consolidados en 12 asuntos materiales.

Este año hemos realizado diálogos con nuestros grupos de interés prioritarios, con el objetivo de identificar los impactos que generamos de manera directa e indirecta en nuestra cadena de valor, así como continuar con el fortalecimiento de nuestro Modelo de sostenibilidad a través de sus recomendaciones. Los grupos de interés consultados fueron los detallados en el GRÁFICO 1.

En este análisis de materialidad hemos incorporado los asuntos de diversidad e inclusión, compras sostenibles y educación financiera. Temas que, en el informe de 2021, a pesar de que no fueron priorizados en el estudio de materialidad, fueron abordados a través de indicadores específicos. En esta ocasión, el asunto de atención al cliente no fue identificado como material, sin embargo, cuenta con indicadores de gestión en el informe.

Grupos de interés consultados

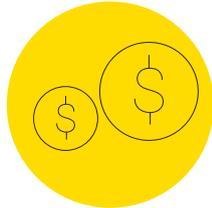
GRÁFICO 1



▶ Directivos
Método:
Entrevista
Participantes: **6**



▶ Clientes
Método:
Encuestas telefónicas
Participantes: **18**



▶ Inversionistas
Método:
Encuestas online
Participantes: **6**



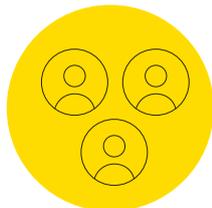
▶ Corresponsales no bancarios
Método:
Encuestas telefónicas
Participantes: **5**



▶ Colaboradores
Método:
Encuestas online/grupo focal
Participantes: **131**



▶ Proveedores
Método:
Encuestas online
Participantes: **7**



▶ Asociaciones
Método:
Entrevista
Participantes: **4**



Aspectos materiales por dimensiones del Modelo Sostenible

GRÁFICO 2

Responsabilidad ambiental

- Cambio climático
- Impactos ambientales



Finanzas sostenibles

- Gestión de riesgos y crisis
- Desempeño económico
- Finanzas sostenibles
- Inclusión financiera
- Educación financiera
- Conducta ética



Desarrollo social e inclusivo

- Diversidad e inclusión
- Compras sostenibles
- Salud y Seguridad Ocupacional (SSO)
- Capital humano



ANEXO 1

Capítulo Desarrollo social e inclusivo Calidad en el empleo¹

[GRI 2-7] [DJ 3.2.2] [DJ 3.2.3]

		2022		2021	
		Número	Tasa	Número	Tasa
Género	Mujeres	3.236	60,36 %	3.049	62,36 %
	Hombres	2.125	39,64 %	1.840	37,64 %
Edad	Empleados menores de 30 años	1.672	31,19 %	1.467	30 %
	Empleados entre 30 y 50 años	3.448	64,32 %	3.251	66,50 %
	Empleados mayores de 50 años	241	4,49 %	171	3,50 %
Región	Costa y Galápagos	1.790	33,39 %	1.705	34,87 %
	Sierra y Amazonía	3.571	66,61 %	3.184	65,12 %
Categoría profesional	Asistente/auxiliar	1.222	22,79 %	1.200	24,54 %
	Supervisor/coordinador/especialista	1.273	23,75 %	1.200	24,54 %
	Técnico/analista/ejecutivo/soporte	1.187	22,14 %	1.007	20,60 %
	Jefe/experto/administrador	1.418	26,45 %	1.258	25,73 %
	Responsable/gerente/vicepresidente	261	4,87 %	224	4,58 %
Nacionalidad	Nacional	5.240	97,74 %	4.793	98,04 %
	Extranjero	121	2,26 %	96	1,96 %
Tipo de contrato ²	Total fijo indefinido	5.223	97,43 %	4.680	95,73 %
	Total emergente	N/A	N/A	177	3,62 %
	Total eventuales	138	2,57 %	32	0,65 %
Tipo de contrato por género ³	Fijo - indefinido mujeres	3.157	58,89 %	2.964	60,63 %
	Fijo - indefinido hombres	2.066	38,54 %	1.716	35,10 %
	Emergente mujeres	N/A	N/A	74	1,51 %
	Emergente hombres	N/A	N/A	103	2,11 %
	Eventual mujeres	79	1,47 %	11	0,22 %
	Eventual hombres	59	1,10 %	21	0,43 %
Tipo de contrato por región ⁴	Fijo - indefinido Costa/Galápagos	1.756	32,76 %	1.657	33,89 %
	Fijo - indefinido Sierra/Amazonía	3.467	64,67 %	3.023	61,83 %
	Emergente Costa/Galápagos	N/A	N/A	44	0,90 %
	Emergente Sierra/Amazonía	N/A	N/A	133	2,72 %
	Eventual Costa/Galápagos	34	0,63 %	4	0,08 %
	Eventual Sierra/Amazonía	104	1,94 %	28	0,57 %
Tipo de jornada	Jornada completa	5.354	99,87 %	4.885	99,92 %
	Jornada parcial	7	0,13 %	4	0,08 %
Tipo de jornada por género	Jornada completa mujeres	3.232	60,29 %	3.047	62,32 %
	Jornada completa hombres	2.122	39,58 %	1.838	37,59 %
	Jornada parcial mujeres	4	0,07 %	2	0,04 %
	Jornada parcial hombres	3	0,06 %	2	0,04 %
Tipo de jornada por región	Jornada completa Costa/Galápagos	1.789	33,4 %	1.704	34,85 %
	Jornada completa Sierra/Amazonía	3.565	66,5 %	3.181	65,06 %
	Jornada parcial Costa/Galápagos	1	0,02 %	1	0,02 %
	Jornada parcial Sierra/Amazonía	6	0,11 %	3	0,06 %

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 2021. Se toma del programa Genera la información de los colaboradores activos por el tipo de contrato y jornada a dicha fecha. No contamos con empleados por horas no garantizadas. No existen fluctuaciones significativas en el número de empleados durante el periodo objeto del informe ni entre los distintos períodos objetivos de los informes.

² Los colaboradores con contratos emergentes se reportan en 2022 dentro de los trabajadores con contrato eventual.

³ Los colaboradores con contratos emergentes se reportan en 2022 dentro de los trabajadores con contrato eventual.

⁴ Los colaboradores con contratos emergentes se reportan en 2022 dentro de los trabajadores con contrato eventual.

Nuevas contrataciones¹

[GRI 401-1] [DJ 3.5.1]

	2022		2021		2020		2019	
	Número	Tasa	Número	Tasa	Número	Tasa	Número	Tasa
Tasa de nuevas contrataciones ²	866	16,58 %	422	8,7 %	694	13,5 %	914	17,7 %
Vacantes cubiertas con candidatos internos ³	562	39,36 %	657	60,8 % ⁴	574	45,2 %	626	40,65 %

¹ 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 5.223 colaboradores.

² Número de nuevos empleados (866)/número total de empleados al cierre del año (5.223).

³ Las vacantes cubiertas por candidatos internos consideran promociones y movimientos.

⁴ La fórmula es número total de vacantes cubiertas con candidatos internos (562)/número total de vacantes en el año (1.428). No incluye contratos eventuales ni pasantes.

Costo promedio de contratación¹

2022	2021	2020	2019
\$107,18 ²	\$153,10	\$127,98	\$93,57

¹ Para el cálculo de esta cifra se consideraron todos los tipos de contrato, incluyendo a los pasantes y eventuales, ya que los gastos de reclutamiento incluyen estas contrataciones.

² El cálculo se hizo sobre la base de 866 empleados a tiempo completo (8 horas).

Variables de diversidad de las nuevas contrataciones

		2022		2021	
		Número	Tasa	Número	Tasa
Género	Mujeres	423	48,85 %	188	45 %
	Hombres	443	51,15 %	234	55 %
Edad	Menores de 30 años	560	64,67 %	207	49,05 %
	De 30 a 50 años	299	34,53 %	213	50,47 %
	Mayores de 50 años	7	0,81 %	2	0,47 %
Región	Costa y Galápagos	221	25,52 %	86	20,38 %
	Sierra y Amazonía	645	74,48 %	336	79,62 %
Nacionalidad	Extranjeros	40	4,62 %	36	8,53 %
	Nacionales	826	95,38 %	386	91,47 %
Categoría profesional	Alta Dirección	1	0,12 %	0	0,00 %
	Gerentes	28	3,23 %	24	5,69 %
	Jefe/experto/administrador	191	22,06 %	174	41,23 %
	Supervisor/coordinador/especialista	116	13,39 %	85	20,14 %
	Técnico/analista/ejecutivo/gestor	209	24,13 %	41	9,72 %
	Asistente/auxiliar/operador	321	37,07 %	98	23,22 %

Rotación

[GRI 401-1][DJ 3.5.7]

	2022		2021		2020		2019	
	Número	Tasa	Número	Tasa	Número	Tasa	Número	Tasa
Tasa de rotación ¹	696	13,33 %	626	12,9 %	488	9,54 %	860	16,6 %
Tasa de rotación voluntaria ²	339	6,49 %	280	5,76 %	135	2,64 %	305	5,90 %

¹ Número de empleados que dejaron la organización (696)/número total de empleados al cierre del año (5.223). No incluye contratos eventuales.

² Número de empleados que abandonaron voluntariamente la organización (339)/número total de empleados al cierre del año (5.223). No incluye contratos eventuales.

VARIABLES DE DIVERSIDAD DE LA ROTACIÓN

		2022		2021	
		Número	Tasa	Número	Tasa
Género	Mujeres	419	60,20 %	372	59,42 %
	Hombres	277	39,80 %	254	40,58 %
Edad	Menores de 30 años	292	41,95 %	233	37,22 %
	De 30 a 50 años	382	54,89 %	371	59,27 %
	Mayores de 50 años	22	3,16 %	22	3,51 %
Región	Costa y Galápagos	247	35,49 %	212	33,87 %
	Sierra y Amazonía	449	64,51 %	414	66,13 %
Nacionalidad	Extranjeros	23	3,30 %	11	1,76 %
	Nacionales	673	96,70 %	615	98,24 %
Categoría profesional	Alta Dirección	2	0,29 %	1	0,16 %
	Gerentes	16	2,30 %	14	2,24 %
	Jefe/experto/administrador	140	20,11 %	130	20,77 %
	Supervisor/coordinador/especialista	168	24,14 %	152	24,28 %
	Técnico/analista/ejecutivo/gestor	161	23,13 %	103	16,45 %
	Asistente/auxiliar/operador	209	30,03 %	226	36,10 %

ANEXO 2

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI 2021	CONTENIDO	# 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	Banco Pichincha C. A.		X
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 54		X
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Nuestra Memoria de sostenibilidad y Estados financieros se publican anualmente en el mes de marzo. Abarcan el 100 % de nuestras operaciones en Ecuador, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022. Para consultas o sugerencias: Oficinas de Desarrollo Sostenible de Banco Pichincha, Av. Amazonas 45-45 y Pereira. desarrollo.sostenible@pichincha.com (593 2) 298 0980, extensión 594750.		X
	2-4 Actualización de la información	Por un error involuntario se publicaron cifras erradas en el informe de 2021. Por ello, hemos corregido las cifras correspondientes al indicador GRI 301-1 Pág. 113		X
	2-5 Verificación externa	Pág. 54		X
	ACTIVIDADES Y TRABAJADORES			
	2-6 Actividades, cadena de valor otras relaciones comerciales	Durante el período de este informe no se han producido cambios significativos en actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales. Pág. 54, 78, 103		X
	2-7 Empleados	Pág. 89, 120		X
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Pág. 89		X
	GOBERNANZA			
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Pág. 58		X
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 58		X
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 58		X
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 58		X
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 58		X	



**GRI 2:
CONTENIDOS
GENERALES
2021**

2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 58		X
2-15 Conflictos de interés	Pág. 58, 59		X
2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Pág. 82		X
2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	En 2022 se eligió el proveedor para la capacitación sobre gestión de riesgos y fraude para la Alta Dirección. A inicios de 2023 se la dictará.		X
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 95	No contamos con procesos de evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno relacionados específicamente con la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.	X
2-19 Políticas de remuneración	Pág. 90	La remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos no está vinculada con sus objetivos y desempeño en la gestión de los impactos de la organización sobre el medio ambiente y las personas.	X
2-20 Proceso para determinar la remuneración	Pág. 90		X
2-21 Ratio de compensación total anual	Pág. 90	Esta información tiene tratamiento confidencial dentro de nuestra organización por tratarse de información sensible.	X
ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS			
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 4		X
2-23 Compromisos y políticas	Pág. 59		X
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 59		X
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 58, 82		X
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 59		X
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pág. 59		X
2-28 Afiliación a asociaciones	Pág. 56		X
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 56		X
2-30 Convenios de negociación colectiva	No contamos con acuerdos de negociación colectiva.		X

Índice de contenidos GRI

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	# DE PÁGINA, URL O RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN
TEMAS MATERIALES				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 118		X
	3-2 Lista de temas materiales	Pág. 118		X
CAMBIO CLIMÁTICO				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 108		X
GRI 305: EMISIONES 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	Pág. 110		X
GRI 305: EMISIONES 2016	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2)	Pág. 110		X
GRI 305: EMISIONES 2016	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	Pág. 111		X
GRI 305: EMISIONES 2016	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Pág. 112, 115		X
GRI 305: EMISIONES 2016	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 112		X
CAPITAL HUMANO				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 86		X
GRI 401: EMPLEO 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 90, 121		X
GRI 401: EMPLEO 2016	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 95		
GRI 401: EMPLEO 2016	401-3 Permiso parental	Pág. 92		
GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 93		X
GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleado y programas de ayuda a la transición	Pág. 93		
GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas	Pág. 95		
COMPRAS SOSTENIBLES				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 102		X
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 103		X
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 103		X
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 83		X
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 28		X
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág. 71		X
INDICADOR BANCO PICHINCHA	BP7 Optimización del desempeño financiero del Banco en términos de rentabilidad, liquidez y solvencia	Pág. 25		X



FINANZAS SOSTENIBLES				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 64		X
SUPLEMENTO DE SECTOR FINANCIERO GRI G4 CARTERA DE PRODUCTOS	FS1 Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicas aplicadas a las líneas de negocio	Pág. 67		X
	FS2 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Pág. 67		X
	FS3 Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	Pág. 67		X
	FS4 Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	Pág. 67		X
	FS5 Interacciones con clientes/sociedades participadas y socios empresariales con relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Pág. 67		X
	FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (por ej.: microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad	Pág. 75		X
	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. 74		X
	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. 67		X
	FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	Pág. 67		X
	FS10 Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas ambientales y sociales	Pág. 75		X
	FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles ambientales o sociales tanto positivos como negativos	Pág. 75		X
GESTIÓN DE RIESGO Y CRISIS				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 62		X
SUPLEMENTO DE SECTOR FINANCIERO GRI G4 CARTERA DE PRODUCTOS	FS2 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Pág. 67		X
IMPACTOS AMBIENTALES				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 112		X
GRI 301: MATERIALES 2016	301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	Pág. 113		X
GRI 302: ENERGÍA 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Pág. 114		X
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Pág. 114		X
	302-3 Intensidad energética	Pág. 114		X
	302-4 Reducción del consumo energético	Pág. 114		X
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018	303-5 Consumo de agua	Pág. 116		X
GRI 306: RESIDUOS 2020	306-3 Residuos generados	Pág. 116		X
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Pág. 116		X
	306-5 Residuos destinados a eliminación	Pág. 116		X

INCLUSIÓN FINANCIERA				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 76		X
SUPLEMENTO DE SECTOR FINANCIERO GRI G4	FS13 Puntos de acceso por tipo en área de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Pág. 78		X
	FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Pág. 82		X
ACTIVISMO ACCIONARIAL	FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Pág. 105		X
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN / INTELIGENCIA DE GÉNERO				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 77, 96		X
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 89, 97		X
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pág. 90		X
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 94		X
MEDIDAS ANTISOBORNO				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 60		X
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 60		X
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 60, 94		X
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 98		X
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 98		X
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 99		X
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Pág. 100		X
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 100		X
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 100		X
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 95, 100		X
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pág. 101-102		X
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 102		X
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Pág. 101		X
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 101		X
VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 105		X
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 105		X
SUPLEMENTO DE SECTOR FINANCIERO GRI G4	FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Pág. 105		X
ACTIVISMO ACCIONARIAL				



Otros temas reportados por banco pichincha

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	# DE PÁGINA, URL O RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN
EXPERIENCIA DEL CLIENTE				
INDICADOR BANCO PICHINCHA	BP3 Índice de satisfacción del cliente	Pág. 79		
INDICADOR BANCO PICHINCHA	BP4 Gestión de quejas y reclamos	Pág. 82		
PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 82		
INDICADOR BANCO PICHINCHA	BP5 Transformación digital	Pág. 31		
INDICADOR BANCO PICHINCHA	BP6 Medición externa de oferta de valor de productos y servicios	Pág. 80		



INFORME INDEPENDIENTE DE VERIFICACIÓN LIMITADA SOBRE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2022

A los miembros del Directorio y Accionistas

Banco Pichincha C.A.

Quito, 3 de marzo del 2023

Objeto del aseguramiento limitado

Hemos sido contratados para efectuar un trabajo de verificación limitada sobre los contenidos de información e indicadores, identificados con el símbolo "✓", presentados en la Memoria de Sostenibilidad 2022 (En adelante, la "Memoria") por el año a terminar el 31 de diciembre del 2022 del Banco Pichincha C.A. (en adelante, el "Banco").

Responsabilidad de la Administración por la Memoria de Sostenibilidad 2022

La Administración del Banco Pichincha C.A. es responsable por la preparación de la Memoria por el año a terminar el 31 de diciembre del 2022 de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de los Estándares Global Reporting Initiative GRI en su opción de conformidad.

Esta responsabilidad incluye: el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos relevantes necesarios para permitir la preparación y presentación de la Memoria, que esté libre de distorsiones significativas debido a fraude o error.

Independencia y control de calidad

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

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

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión sobre si la información incluida en la Memoria de Sostenibilidad por el año a terminar el 31 de diciembre del 2022 ha sido preparada de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de los Estándares Global Reporting Initiative GRI en su opción de conformidad, basados en nuestro trabajo y el alcance que describimos en los párrafos siguientes.

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

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento NIEA 3000 (Revisada) - Encargos de Aseguramiento distintos a la auditoría o revisión de información financiera histórica emitida por la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés). Dicha norma requiere que cumplamos con requisitos éticos incluyendo requisitos de independencia y que planifiquemos y efectuemos nuestro trabajo de verificación para obtener seguridad limitada acerca de que no han surgido asuntos que hagan pensar que la

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., Av. 6 de diciembre y Boussingault. Edificio T6. Piso 14, Quito – Ecuador.

T: (593-2) 3829330





Banco Pichincha C.A.
Quito, 3 de marzo del 2023

información presentada en la Memoria de Sostenibilidad, tomado en su conjunto, no se encuentre libre de distorsiones relevantes.

Aseguramiento limitado y procedimientos realizados

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

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

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

- Entrevistas con el personal del Banco Pichincha C.A. responsable de la generación y recopilación de la información e indicadores objeto de nuestra revisión.
- Revisión de los procedimientos y documentación relevante utilizada para recopilar y consolidar la información;
- Revisión de la consistencia de la información presentada en el informe de Sostenibilidad;
- Revisión de las fórmulas, exactitud aritmética y representación gráfica de la información;
- Revisión que la información financiera incluida en el Informe de Sostenibilidad es coherente con los estados financieros auditados al 31 de diciembre del 2022.
- Revisión de la presencia o ausencia en la Memoria de Sostenibilidad de la información e indicadores de acuerdo con los criterios definidos en los Estándares Global Reporting Initiative GRI en su opción de conformidad, seleccionados como los más relevantes (materiales), presentados en la Memoria.

Conclusión

Con base en los resultados de la aplicación de los procedimientos de verificación limitada anteriormente descritos, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que la Memoria de Sostenibilidad por el año al terminado el 31 de diciembre del 2022, no ha sido preparada de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de los Estándares Global Reporting Initiative GRI en su opción de conformidad.

Juan Carlos Sáenz
Socio

© BANCO PICHINCHA 2023

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 la Memoria Sostenibilidad

MULTIPLICA

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

Quito - Ecuador