



**BANCO
PICHINCHA**

Informe Anual y
Memoria de Sostenibilidad

2019

Informe Anual

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

Memoria de Sostenibilidad

- 62** Nuestra Memoria
- 76** 1. Prácticas laborales justas y diversas
- 90** 2. Finanzas responsables
- 124** 3. Seguridad, salud y ambiente

Carta de Gerencia

Señores accionistas:

2019 fue un año de desaceleración económica. Un acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI), logrado a inicios de año, provocó optimismo entre los agentes económicos locales e internacionales, sustentado en la posibilidad de que finalmente Ecuador logre implementar un programa que corrija el déficit fiscal y mejore su competitividad. El optimismo fue bajando poco a poco ante la evidencia de que el Gobierno no dispone del capital político suficiente para ejecutar las acciones necesarias que permitan lograr los objetivos del acuerdo. En octubre pasado, una vez que el presidente Lenín Moreno anunció la eliminación del subsidio a la gasolina extra y al diésel, entre otras medidas, una parte de la población se levantó en protesta, lo que afectó durante 15 días el desarrollo normal de varias importantes actividades productivas. Esta protesta se tornó en un movimiento violento con diversos actos vandálicos, promovidos aparentemente por intereses políticos, lo que generó no solo un caos en la sociedad, sino una severa pérdida económica y un incuantificable perjuicio a la imagen del país. Al final, el Gobierno dio marcha atrás con las medidas y, desde entonces, apenas ha logrado implementar lentamente ciertos ajustes de menor impacto. A pesar de lo sucedido, el país mantiene el acuerdo con el FMI, en condiciones menos exigentes.

Según las últimas estimaciones del Banco Central del Ecuador (BCE), la economía ecuatoriana redujo su ritmo de crecimiento de 1,3% en 2018

a -0,1% en 2019.¹ Esta desaceleración vino dada principalmente por un menor gasto del Gobierno en su esfuerzo por corregir el desequilibrio fiscal. A pesar de ello, el déficit del sector público no financiero (SPNF) con respecto al PIB pasó de -1,2% en 2018 a un pequeño superávit de 0,2% del PIB en el período enero-octubre de 2019. Las previsiones del BCE y del FMI son las de alcanzar un modesto superávit de 0,7% en 2020. Con estos antecedentes, el desafío para el Gobierno es ahora más complejo en su intento genuino de estabilizar la economía ecuatoriana e impulsar el desarrollo, para lo cual debería incluso implementar las medidas requeridas dentro de un muy débil ambiente político.

Por el lado de la competitividad, una apreciación constante del dólar y un muy limitado avance en sus reformas laborales ubican al Ecuador como un país caro en la región. La balanza comercial sigue dependiendo en gran medida del precio del petróleo, que tuvo un valor promedio menor al de 2018. Una inflación cercana a cero ha mitigado, en cierta medida, la apreciación del dólar en términos de competitividad. La balanza de pagos ha sido financiada con mayor deuda internacional, tanto del Gobierno como del sector privado. Las reservas internacionales, por su parte, han oscilado entre \$ 3.000 y \$ 5.000 millones, alimentadas principalmente por los desembolsos netos de la deuda mencionada.

¹ Previsión Banco Central del Ecuador para año 2019.

La baja inflación ha generado tasas de interés reales significativamente elevadas. La competencia por depósitos en el sistema financiero, que incluye a bancos privados y cooperativas de ahorro y crédito, ha generado importante un incremento en las tasas pasivas que han subido de 5,43% en diciembre de 2018 a 6,17% en diciembre de 2019.² Los depósitos en el sistema bancario subieron 7,7% en 2019, fundamentalmente por los depósitos a plazo, lo que encarece el costo de fondos del sistema. Paralelamente, el crecimiento en la colocación de crédito se redujo de 11,1% en 2018 a 9,9% en 2019.

Banco Pichincha C. A. mantiene su liderazgo en el sistema bancario ecuatoriano, con 26,7% de participación en obligaciones con el público y 25,8% en cartera de créditos. Las utilidades netas en 2019 alcanzaron \$ 130,6 millones, lo que representó un incremento de 9,1% respecto a las utilidades de 2018, un gran resultado considerando las circunstancias económicas descritas, y el hecho de que 2019 fue un año de inversión del Banco en el proceso de transformación que está viviendo. Los niveles de solvencia, liquidez, rentabilidad y cobertura crediticia se mantienen sólidos.

El Banco ha culminado exitosamente su primer año de transformación. Con el respaldo de la consultora internacional Mckinsey, ha completado en este período un total de 239 iniciativas que engloban todos los ámbitos de la organización, desde procesos comerciales, servicio al cliente y administración de riesgos, hasta la búsqueda de eficiencias en abastecimiento y operaciones. La transformación, orientada hacia la visión de “Ser el banco más grande y el mejor”, está apalancada en cuatro pilares estratégicos definidos por la institución: ofrecer la mejor

experiencia al cliente, ser más simples y eficientes, realizar una gestión inclusiva y sostenible, y desarrollar el mejor equipo humano.

Banco Pichincha C. A. claramente tiene expuesto su objetivo de inclusión financiera, que consiste en facilitar el acceso a nuestros productos y servicios a todos los segmentos de la población ecuatoriana, con especial énfasis en los más vulnerables. Con este objetivo, buscamos mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, sus familias y sus negocios, impactando positivamente en el entorno y contribuyendo con las metas propuestas por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La atención al segmento de Microempresa es el mejor ejemplo de nuestro interés por cumplir el propósito de inclusión financiera. Otro elemento importante en este contexto es la alianza con Rabobank³ que permitirá impulsar el desarrollo de las cadenas de valor asociadas al sector agrícola en el país.

La crisis ambiental por la que estamos atravesando nos obliga a impulsar principios y prácticas de protección urgentes. Al ser el Banco más grande del país, tenemos la responsabilidad de dar el ejemplo y, por ello, desarrollamos el concepto BIO “Somos un banco que da vida”, que implica tres ejes de acción: BIO productos, BIO eficiencia y BIO gestión. Mediante estos ejes desarrollamos iniciativas enfocadas en nuestros colaboradores, proveedores y clientes, que buscan incentivar el uso consciente de los recursos naturales y el financiamiento sostenible con un valor diferenciador.

Es así que en 2019 hicimos historia al contribuir al desarrollo del país con la primera emisión de bonos verdes en el mercado de valores. Esto permitirá potenciar los biocréditos para proyectos de

² Corresponde a la tasa pasiva referencial del BCE.

³ Banco europeo, líder mundial en el segmento agrícola.

construcción sostenible, de eficiencia energética o de inversiones ambientales. Somos el primer emisor de un bono verde en Ecuador, y hemos colocado ya un monto de \$ 150 millones.

En 2019 varias entidades ecuatorianas y del exterior reconocieron la labor de Banco Pichincha y su apoyo a la sociedad ecuatoriana:

- The Dutch Entrepreneurial Development Bank (FMO) reconoció el apoyo de nuestro Banco a los negocios liderados por mujeres en Ecuador.
- El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito reconoció nuestras buenas prácticas de inclusión y responsabilidad social.
- El Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) entregó a Banco Pichincha el distintivo de empresa comprometida con la responsabilidad social empresarial en América Latina.
- Women for Women Ecuador, la Cámara de Industrias y Producción y PricewaterhouseCoopers (PwC) otorgaron el segundo lugar entre 61 organizaciones nacionales y multinacionales en la tercera edición del Premio "El talento no tiene género", que reconoce las prácticas empresariales que fomentan la igualdad de género, así como el empoderamiento de las mujeres.

- La Corporación Financiera Internacional (IFC) premió a Banco Pichincha como el mejor banco regional por las operaciones concedidas por la institución a entidades financieras del exterior a corto plazo con garantía del IFC.

Banco Pichincha C. A. mantiene vigente la calificación AAA, la más alta otorgada a las entidades del sistema financiero ecuatoriano. Esta calificación reconoce la fortaleza financiera de nuestra entidad y su sobresaliente trayectoria de solidez, nuestra excelente reputación en el medio, acceso a los mercados naturales de dinero, así como nuestras claras perspectivas de rentabilidad.

Un ejercicio más cumplido con satisfacción a los 113 años de la fundación institucional. Extendemos las reiteradas gracias a nuestra protectora, la "Dolorosa del Colegio", a los miles de clientes, accionistas, y colaboradores que hacen posible esta gran organización; institución que encuentra, además, en su necesaria renovación el mejor estímulo para garantizar el mejor futuro para la sociedad ecuatoriana.

Quito, 17 de marzo de 2020

Antonio Acosta Espinosa
Presidente

Santiago Bayas Paredes
Gerente General

Propósito

Inspira y retribu confianza.

Visión

Ser el Banco más grande y el mejor.

Ofreciendo
la mejor
experiencia al
cliente.

Transformándonos
para ser
más simples y
más eficientes.

1

2

Pilares
estratégicos

3

4

Desarrollando
el mejor
equipo humano.

Realizando
una gestión
inclusiva
y sostenible.

Valores institucionales

Coherencia

Ser y parecer.

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

Responsabilidad

Ser consciente de la importancia del qué y el cómo.

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

Esfuerzo

Ser mejor para ser los mejores.

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

Trascendencia

Ser futuro.

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

Reconocimientos 2019

<p>Reconocimiento FMO</p>	<p>Apoyo a los negocios liderados por mujeres.</p>
<p>Sello Inclusivo Progresivo</p>	<p>El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito otorga a las entidades, establecimientos y empresas públicas o privadas un reconocimiento por sus buenas prácticas de inclusión y responsabilidad social. Banco Pichincha aprobó para las 48 agencias de Quito con una calificación de 100%.</p>
<p>Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) DISTINTIVO DE EMPRESA COMPROMETIDA CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN AMÉRICA LATINA 2019</p>	<p>Banco Pichincha obtuvo este reconocimiento por el trabajo realizado y el compromiso que tenemos con el desarrollo sostenible, enfocando nuestra gestión en el crecimiento financiero de nuestros clientes, incorporando criterios sociales y ambientales en el diseño y distribución de productos y servicios que se ofertan, creando valor compartido con los grupos de interés, principalmente los clientes, razón de ser de la institución.</p>
<p>El talento no tiene género</p>	<p>En marzo de 2019 participamos con el programa Inteligencia de Género, en la tercera edición del Premio El talento no tiene género. Postularon 61 organizaciones en dos categorías: Nacionales y Multinacionales. Banco Pichincha quedó en segundo lugar en la categoría Empresas Nacionales. Este reconocimiento está dirigido a empresas con prácticas que fomentan la igualdad de género; está alineado con los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEP), y es promovido por Women for Women Ecuador, Cámara de Industrias y Producción y PricewaterhouseCoopers (PwC).</p>
<p>Corporación Financiera Internacional (IFC) BEST REGIONAL CONFIRMING BANK PARTNER</p>	<p>Banco Pichincha fue premiado como Mejor Banco Regional, por su participación en las operaciones de crédito con el programa Global Trade Finance Program de la International Finance Corporation. Este premio reconoce la actividad, presencia y liderazgo regional del Banco en proveer financiamiento de corto plazo a entidades financieras del exterior con garantía del IFC, al haber colocado un total de \$ 250 millones en cartera a corto plazo.</p>

**Best Issuing
Bank Partner for Women
Owned
Business in LAC**

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

Gobierno corporativo

PRESIDENTE DE HONOR VITALICIO

Dr. Fidel Egas Grijalva

PRESIDENTE

Sr. Antonio Acosta Espinosa

DIRECTOR ALTERNO DEL PRESIDENTE

Dr. Adolfo Callejas Ribadeneira

DIRECTORES PRINCIPALES

Dr. Carlos Suárez Bucheli

Sr. Andrés Pérez Espinosa

Dr. Juan Fernando Moscoso Corral

Econ. Marianita de Jesús Torres Gavela

DIRECTORES ALTERNOS

Dr. Wilson Ayala Gomezjurado

Dr. Fabián Cueva Cueva

Dr. Carlos Muñoz Insúa

SECRETARIO DEL DIRECTORIO

Lcdo. Simón Acosta Espinosa

CONTRALOR DEL DIRECTORIO

Sr. Rodrigo Sánchez Zambrano

El máximo órgano de administración de Banco Pichincha C. A. es el Directorio, que está conformado por el Presidente, el director alterno del Presidente, directores principales y directores alternos. El Directorio se reúne mensualmente en sesiones ordinarias.

Banco Pichincha mantiene comités en los que participan miembros del Directorio y funcionarios de la administración, cuyo propósito es evaluar el cumplimiento de las políticas establecidas en la entidad y velar por la eficacia de los controles. Entre los comités estratégicos se destacan el Comité de Auditoría, Comité de Ética, Comité de Retribuciones y Gobierno Corporativo, Comité de Administración Integral de Riesgo, Comité de Calificación de Activos de Riesgo, Comité de Cumplimiento, Comité de Continuidad de Negocio y Comité de Seguridad de la Información.

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

Principales funcionarios

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

Alta dirección

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

Empresas subsidiarias

Subsidiarias en el país

VERÓNICA GAVILANES VEJAR, Gerente General	CREDI FE Desarrollo Microempresarial S. A.
JORGE MARCHÁN RIERA, Gerente General	Pichincha Sistemas C. A. - PAGUE YA
GINA MARÍA SOTELO PUGA, Apoderada Especial	Almacenera del Ecuador S. A. ALMESA
IGNACIO MALDONADO DEL REAL, Presidente Ejecutivo	AMERAFIN S. A.
OSWALDO DOMÍNGUEZ BUCHELI, Gerente General	VASERUM S. A.

Subsidiarias y afiliadas en el exterior

JOSÉ LUIS ABELLEIRA MÉNDEZ, Gerente General	Banco Pichincha España S. A.
LILIANA MARCELA DE PLAZA BURITICÁ, Presidente	Banco Pichincha S. A. - Colombia
EVAN ACOSTA, Gerente General	Banco Pichincha C. A. - Agencia Miami
JULIO MALO VÁSCONEZ, Gerente General	Banco Pichincha Perú S. A.

Alianzas estratégicas

JOSÉ FRANCISCO PAREDES, Gerente General	Banco General Rumiñahui S. A.
LEONARDO BURNEO MULLER, Gerente General	Banco de Loja S. A.

Fundación

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

Informe Anual

Empresas e instituciones del grupo financiero en el país

CREDI FE Desarrollo Microempresarial S. A.

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

El modelo de negocio se sustenta en tres factores primordiales:

1 El relacionamiento y la atención personalizada a los clientes por parte de nuestra fuerza de ventas de campo, quienes, por medio de una metodología de microcrédito especializada, satisfacen las necesidades integrales del cliente, mediante una oferta completa de productos y servicios adecuados para el perfil.

2 Un equipo humano altamente comprometido con el propósito y los valores fundamentales de Grupo Pichincha.

3 La mística de servicio que se alimenta del conocimiento del sector microempresarial ecuatoriano. Nuestra fuerza comercial mantiene presencia y atención directa en zonas urbanas,

urbano-marginales y rurales, permitiéndonos cubrir todo el territorio nacional e insular.

A diciembre de 2019 el equipo comercial de Microfinanzas desembolsó \$ 991 millones en 276.156 operaciones, alcanzando un hito histórico. El saldo total de cartera superó los \$ 1.113 millones y el *stock* de pasivos fue de \$ 257 millones. Del total de clientes gerenciados por la fuerza comercial, más de 253.000 mantienen una operación activa con destino microcrédito, con un saldo total de cartera especializada que supera los \$ 1.011 millones destinados a financiar actividades de comercio, producción, agricultura y servicios, que se complementa con una oferta integral de servicios financieros y no financieros.

Durante 2019 la operación de Microfinanzas ha dado pasos certeros en inclusión financiera, enfocando sus esfuerzos en servir de mejor manera a nuestros clientes. Las iniciativas implementadas en el segmento durante este año nos han permitido establecer nuevos hitos históricos en los resultados, así como importantes reconocimientos recibidos a nivel nacional e internacional por su contribución a los pilares de sostenibilidad y aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

- Reconocimiento por parte de Acnur e HIAS por el trabajo integral desarrollado a favor de la población refugiada, impulsando su inclusión laboral, formación y la entrega de productos y servicios financieros y no financieros.

- Reconocimiento por parte del FMO —Entrepreneurial Development Bank— por nuestro apoyo a negocios liderados por mujeres como una forma de impulsar las finanzas inclusivas y sostenibles.

- Reconocimiento *Best Issuing Bank Partner for Women Owned Business in LAC*, por el apoyo a negocios y emprendimientos liderados por mujeres mediante el diseño de productos no financieros como capacitación, charlas de apoyo, reconocimientos, entre otros, llegando a más de 257.000 clientes mujeres de los segmentos Microfinanzas y Pequeñas Empresas, siendo la operación privada líder en la estrategia de género en América Latina.

- Nuestra herramienta Sistema Inteligente de Movilidad Avanzada (SIMA) se encuentra implementada con resultados destacados, transformando el modelo de atención en campo, mejorando la experiencia del cliente con una oferta adecuada, oportuna y sostenible, mostrando que la innovación y la tecnología son base para la inclusión financiera.

- Como parte de la transformación se implementó la Sistemática Comercial, modelo que aporta a un cambio de cultura en las fuerzas comerciales, estandarizando procesos y gestiones diarias; incluye la creación de espacios de comunicación, retroalimentación constante y entrenamiento comercial, permitiéndonos aportar en el desarrollo de las líneas de supervisión y equipos; todo esto enfocado a incrementar la productividad y rentabilidad de la organización, cuidando de nuestra gente y generando experiencias positivas a nuestros clientes.

- El convenio con Wells Fargo y OPIC fue un paso importante para el segmento, porque nos permite seguir impulsando el desarrollo y crecimiento de los negocios de microempresarias y pequeñas empresarias.

- La alianza estratégica con Rabobank impulsará positivamente nuestra contribución al sector agrícola mediante la integración de cadenas de valor, mejorando de esta forma las condiciones económicas de las zonas rurales.

- Calificación de cinco diamantes por parte del Mix Market, debido a la transparencia, calidad y confiabilidad en la información financiera proporcionada, reafirmando nuestro compromiso con nuestros clientes y socios claves.

En 2020 CREDI FE, como pilar del segmento Microfinanzas, mantendrá su compromiso de servicio y calidad con el microempresario ecuatoriano, por ello, nos hemos planteado el reto de ser actores fundamentales en el proceso de transformación del Banco; todo esto enmarcado en los valores institucionales y en el desarrollo y crecimiento del talento de nuestros equipos, manteniendo siempre un trabajo cohesionado y sinérgico con todas las unidades de la organización.

Pichincha Sistemas C. A. PAGUE-YA

El objetivo de Pichincha Sistemas, cuyo nombre comercial es PAGUE YA, es optimizar la recuperación de cartera de Banco Pichincha a través de la excelencia en el servicio.

En 2019 Pichincha Sistemas C. A. mantuvo una evolución positiva, mejorando sus resultados financieros y operativos, alcanzando un resultado anual de \$ 11,08 millones, 33,2% mayor al año anterior. Los ingresos se incrementaron en 21,3%, con un crecimiento de 6,6% en los ingresos por la gestión

de cobro realizada a los clientes del Banco y un incremento muy importante de la recuperación de la cartera propia, que pasó de \$ 4,3 a \$ 8,8 millones.

Nuestros gastos de operación alcanzaron un valor de \$ 15,8 millones, con un crecimiento de 3%. Así, Pague Ya alcanzó una mejora de 7,8 puntos en el índice de eficiencia al pasar de 44% en diciembre 2018 a 51% en diciembre de 2019.

A nivel operativo se incrementaron los niveles de recuperación con los mismos recursos, tanto en la gestión del *call center* como en la fuerza terrena, manteniendo siempre el enfoque de brindar soluciones ágiles y oportunas a los problemas de morosidad del cliente, proceso que se llevó a cabo en el marco del proyecto de transformación de Banco Pichincha, logrando así mejorar el índice general de recuperación de 68% en diciembre de 2018 a 70% en diciembre de 2019, mejora que se evidencia en todas las edades de mora de la cartera gestionada.

Las mejoras en la eficiencia de la gestión de recuperación se lograron gracias a la implementación de esquemas de asignación y marcación diferenciados, considerando la situación de riesgo, mora y perfil del cliente, mejoras en los procesos de medición y retroalimentación a los gestores enfocadas a conseguir metas diarias. El conjunto de acciones ha permitido cumplir las exigencias presupuestarias de Banco Pichincha en cuanto a la recuperación de cartera vencida y de cartera castigada.

Los retos del año 2020 se enmarcan en mantener la búsqueda de eficiencia de la operación a la vanguardia de los procesos de recuperación mediante inversión tecnológica, de la adecuación de la estructura para mantener la cobertura acorde al crecimiento de nuestro principal mandante, y continuar con la fijación de estándares de atención hacia nuestros clientes.

Almacenera del Ecuador S. A. ALMESA



Es una empresa con 50 años de trayectoria que da servicios de depósito, custodia y manejo de mercaderías, de procedencia nacional o extranjera. 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.

La Almacenera del Grupo Financiero Pichincha, en 2019, logró mantener la tendencia incremental de sus ingresos y mejorar sus márgenes de ganancia, reflejándose una evolución favorable en los últimos tres años, cuando la consecución de sus ingresos va de la mano del óptimo manejo de los gastos, lo que permitió alcanzar una utilidad antes de impuestos y participación de \$ 2 millones, que equivale a un incremento del 43% con relación al año 2018.

La composición de los ingresos por servicios proporcionados por la empresa en 2019 fueron los siguientes: matrícula afianzada (57%), matrícula simple (17%), certificado de depósito (11%) y otros servicios complementarios (15%), atendiendo a diferentes sectores económicos como automotor, industrial, comercio y construcción.

La compañía refleja un alto nivel de liquidez y capital de trabajo, el nivel de endeudamiento de

la compañía es reducido y prevalece el rubro correspondiente a provisiones por gastos operativos. Además, se puede evidenciar un significativo músculo financiero, en el que el patrimonio financia más de 90% de los activos totales en los últimos años.

Se logra la recertificación BASC para la agencia Manta, con mención de “Mejor Empresa BASC 2019”, en el sector de almacenadora/depositos fiscales. Asimismo, se definen planes de acción para mitigar los riesgos altos, moderados y bajos, como capacitaciones y charlas de concientización con evaluaciones al personal, revisión de políticas y procedimientos de los procesos involucrados.

En 2020 se continuará con los proyectos iniciados, optimizando de mejor manera los recursos para obtener mejores resultados.

METAS ALMESA 2020

Nuestra meta es continuar con el proceso de mejora, concluyendo los cambios de herramientas tecnológicas como de imagen institucional que nos permitirán optimizar nuestra operación, garantizando la continuidad del negocio, prevaleciendo nuestra orientación en la calidad del servicio al cliente, conforme con nuestros objetivos y metas trazados.

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, accionista principal de la compañía.

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

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

Luego de que durante 2016 la industria automotriz atravesara por el peor momento de los últimos 13 años, en 2017, tuvo una recuperación notoria al expandirse en 65%, vendiendo 105.069 unidades, situación que se prolongó en 2018, cuando vendió 137.615 unidades, equivalente a 31% de incremento respecto al año previo. Este crecimiento en ventas de 2017 y 2018 se dio principalmente por la eliminación de cupos de importación a finales de 2016 y de salvaguardias en junio de 2017 que, junto a la desgravación arancelaria, consecuencia del acuerdo con la Unión Europea, favorecieron a la industria mediante una mayor oferta de modelos y mejores precios para los clientes finales; sin embargo, esta tendencia se vio afectada en 2019 por los eventos de carácter político y social suscitados el mes de octubre, que impactaron en el desempeño normal de las actividades económicas del país, decantando en una venta de 132.208 unidades, lo que representa una caída de 4% en comparación con 2018.

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

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

En este escenario, en 2019, BPAC logró generar 3.641 operaciones de financiamiento automotor para Banco Pichincha, por un monto de \$ 87,2 millones.

Ante la expectativa de la industria automotriz, que prevé vender 125.000 unidades en 2020, la estrategia de BPAC estará orientada a fortalecer las relaciones comerciales con los concesionarios aliados y a facilitar la colocación de productos diferenciados, diseñados específicamente para clientes de Banco Pichincha. Con estas acciones comerciales, sumadas a iniciativas de automatización y mejora de procesos, estamos seguros de seguir contribuyendo favorablemente a la estrategia de crecimiento y eficiencia de Banco Pichincha.

VASERUM S. A.

En 2019 Vaserum S. A. mantuvo una mejora continua en su gestión de control de riesgo. Durante el año realizó adecuaciones en sus instalaciones para mejorar el control y la seguridad, garantizando de esta manera la eficiencia en procesos, como el ingreso y permanencia de personal propio y ajeno.

La compañía, al estar autorizada a prestar el servicio especializado de transporte de especies monetarias y valores para el sistema financiero nacional, en 2019, empezó la búsqueda de nuevos clientes para optimizar la utilización de su capacidad instalada.

En el aspecto financiero obtuvo una utilidad de \$ 1,0 millones, similar a la generada en 2018, con ingresos totales por \$ 9,5 millones, casi igual a la lograda el año anterior, a pesar de haber realizado una disminución de la tarifa a partir de agosto.

Complementariamente, se revisaron los costos, buscando optimizarlos y reducirlos, lo que permitirá hacer mucho más rentable la operación de la compañía.

En este año se terminaron de incorporar cuatro unidades blindadas como parte de la renovación de la flota existente. Adicionalmente, se habilitaron dos puntos nuevos en Ambato y Quevedo, lo que contribuirá a una mayor eficiencia logística y operativa para atender los requerimientos de nuestros clientes en estas zonas.

En 2019 se mantuvieron los programas de capacitación operativa y de seguridad conservando los estándares propios de la organización, así como aquellos establecidos por la normativa.

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

METAS VASERUM 2020

- Construir nuevas instalaciones de la compañía en Guayaquil.

-
- Incorporar nuevas unidades blindadas livianas a la flota, con el fin de renovar las existentes y mejorar la capacidad logística.
 - Incorporar nuevos clientes, con el fin de mejorar el nivel de rentabilidad.
 - Mejorar continuamente las prácticas de la gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo.

Empresas e instituciones del grupo financiero en el exterior

Banco Pichincha S. A. España



2019 fue un año de crecimiento de las diferentes líneas de negocio de la entidad en España. Banco Pichincha, que opera en el mercado español como banco comercial desde 2010, ha desarrollado a lo largo de este año diferentes líneas de actuación, tanto en sus negocios como en las áreas que le dan soporte y siempre en línea con el Plan Estratégico 2018-2020.

FORTALECIMIENTO DE LA GOBERNANZA Y EL CONTROL INTERNO

Durante 2019 el Banco ha continuado con el proceso de fortalecimiento de la gobernanza y de control interno, profundizando la creación e implantación de las políticas y el desarrollo de las unidades de Riesgos, Cumplimiento Normativo y Auditoría.

En este sentido, nuestro Consejo de Administración ha aprobado diferentes políticas a lo largo del año que permiten seguir consolidando la gobernanza

de la entidad. Entre estas se encuentran ejemplos como la Política de Riesgo de Concentración; Política de Recuperación de Deuda, Refinanciaciones y Reestructuraciones; Política de Riesgos de Liquidez; Política de Comunicación Comercial, Blanqueo de Capitales, etc. Todas ellas permiten seguir operando con mayor tranquilidad en un marco regulatorio más ordenado, y respondiendo a las necesidades de la entidad, y exigencias y buenas prácticas de los organismos reguladores del sector.

DESARROLLO DE LOS NEGOCIOS

2019 ha supuesto el punto de inflexión del plan estratégico 2018-2020 en Banco Pichincha España, siendo un año de crecimiento para los distintos negocios y de puesta en marcha de nuevos productos y servicios en el mercado español. En este sentido, cada una de las tres líneas de negocio de la entidad ha destacado en 2019 por los siguientes hitos:

1 PICHINCHA PARTICULARES

Su convicción por afianzar la relación que mantiene con sus clientes quedó plasmada en el lanzamiento de una estrategia de posicionamiento bajo el lema "Juntos, mejor".

Asimismo, se llevó a cabo el diseño y lanzamiento de Pichincha Envíos, que ha supuesto un punto de inflexión en el marco de los objetivos estratégicos del negocio. Este servicio de envío de dinero

a Banco Pichincha Ecuador fortalece la relación con el colectivo de ecuatorianos. La plataforma conecta los sistemas de ambas entidades, sin intermediarios, para facilitar el envío de remesas al Ecuador a un precio altamente competitivo, desde la red de oficinas o vía *online* (portal web y aplicación móvil). El objetivo de Pichincha Envíos es convertirse en un referente en este sector con alto potencial de generación de negocio e incremento de clientes.

La división se dirige, además, hacia un modelo que se basa en una experiencia multicanal, a la implementación de proyectos como el Social Customer Engagement, apoyado en plataformas de redes sociales que permitirán vincular al usuario en una conversación colaborativa, generando un beneficio mutuo en un entorno transparente y de confianza.

2 BANCA DE EMPRESAS

El hito más destacado de 2019 fue la creación de la unidad de Banca Corporativa, cuyo objetivo es reforzar la apuesta de Banco Pichincha España por los grandes grupos empresariales, especialmente por aquellos internacionalizados que potencien las relaciones económicas entre España y Latinoamérica.

Esta unidad inició su recorrido con \$ 210 millones y prácticamente ya ha duplicado su balance, tras menos de un año de existencia. A esta unidad le acompaña la Red de Centros de Empresas, destinada a un tipo de cliente más local y que tiene presencia en las cuatro principales plazas financieras de España.

3 PIBANK

El banco digital del Grupo, lanzado en España en 2018, ha tenido un ejercicio 2019 marcado por el lanzamiento de nuevos productos como la

Cuenta Remunerada y el Depósito Pibank, que han permitido captar más de \$ 200 millones en pasivos, así como la Hipoteca Pibank con intereses muy atractivos para el cliente en el mercado español.

Pibank cerró el año 2019 con 71% de satisfacción entre sus clientes y una recomendación del 55,8%. Aspectos a tener en cuenta, ya que esta nueva línea de negocio está destinada a competir en un mercado tan exigente como el español de una manera muy eficiente, siendo capaz de acelerar el crecimiento con unos costes sensiblemente inferiores a los modelos de banca tradicional.

Toda esta actividad del Banco ha sido posible mediante el desarrollo del Plan de Capital Humano de la entidad en España, basado en la atracción, formación y gestión del talento de las personas que componen la organización. Al 31 de diciembre de 2019 Banco Pichincha España cuenta con una plantilla de 214 empleados: 108 mujeres y 106 hombres. En cuanto a su diversidad cultural, 66% de la plantilla es española y 34% latinoamericana, siendo 23% de origen ecuatoriano.

RESUMEN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN 2019

REESTRUCTURACIÓN DEL ACTIVO

Continuando con la evolución del Plan Estratégico de la entidad en España, el Banco ha seguido con la transformación de las carteras de crédito y valores para adaptarlas al apetito por el riesgo definido por el Consejo de Administración. En este

sentido, se siguen reduciendo aquellos negocios de riesgo inadecuado, sustituyéndolos por aquellos de mejor rendimiento esperado.

De esta manera, la mora ha evolucionado positivamente, mejorando 139 puntos básicos en el año hasta situarse en 3,56%. Siguiendo el principio de prudencia, la cobertura de activos morosos se situó en 78,88%, por encima de la media del sistema financiero español.

CRECIMIENTO Y RESULTADO

Durante 2019 Banco Pichincha España creció con intensidad, especialmente en la segunda mitad del año. El volumen de negocio del Banco aumentó 61% en el año, hasta alcanzar los 2.588 millones de euros. Los depósitos de clientes crecieron a un ritmo de 51%, las inversiones crediticias a 65% y la cartera de valores a 79%.

En línea con lo marcado en el Plan Estratégico, las cuentas del año 2019 presentan un resultado negativo de -9,4 millones de euros, debido principalmente al coste de reestructuración de la cartera de renta fija y al impacto de las inversiones previstas en un entorno de tipos de interés más exigente.

El Banco presenta un ratio de capital a cierre del año de 13,89%, por encima del ratio regulatorio, incluyendo los colchones de capital requeridos por los supervisores españoles y europeos.

Por otro lado, cabe destacar que el Banco ha avanzado de manera significativa en el ámbito tecnológico, incorporando nuevas funcionalidades a los clientes de Banco Pichincha y de Pibank, especialmente en el ámbito de los medios de pago, con la adopción de Apple Pay y Google Pay. Asimismo, la entidad se adaptó a la nueva normativa europea PSD2, que dotará mayor seguridad en los pagos y en las transacciones bancarias a nuestros clientes.

Banco Pichincha S. A. Colombia



El trabajo de 2019 estuvo orientado a mejorar los principales indicadores de gestión del Banco, y al crecimiento comercial, especialmente de la cartera de consumo y en la atomización. También se dio realce al crecimiento de pasivos y a la formalización y mejora de los subprocesos de todas las áreas del Banco, junto con la documentación y ajuste de las políticas de crédito. Así mismo, fue de suma importancia la implementación de los modelos de riesgo que ayudaron a hacer una mejor selección del perfil de cliente óptimo y la implementación de los canales digitales para mejorar las ventas y nuestra base de clientes.

Dentro de las prioridades y principales logros obtenidos en 2019 está el desarrollo del Gobierno de Información, además de las mejoras en la calidad de la base de clientes y de los procesos internos.

También entró en funcionamiento el nuevo canal de originación de la plataforma de negocios digitales Bizagi, que se masificará de manera controlada en el primer semestre de 2020. De igual forma se aprobó la corresponsalía bancaria de Baloto, activando aproximadamente 8.300 puntos a nivel nacional, acercando así nuestros clientes al Banco y facilitando su transaccionalidad.

Se creó, además, la Fábrica de Normalización para acompañar y acercarnos a nuestros usuarios con problemas en su flujo de caja, lo que nos permitió aumentar la efectividad en la respuesta y mejorar los indicadores. Se realizaron brigadas de regulación a nivel nacional, aumentando el recaudo de cartera vencida y castigada, e iniciamos la implementación de un robot con inteligencia artificial para la gestión de cobranza del producto de libranza, mejorando la eficiencia y efectividad.

En temas de tecnología, innovación y digitalidad, se implementó la plataforma de contenerización On-Premise para los nuevos proyectos de microservicios e innovación digital. Se puso en funcionamiento el nuevo modelo de Plan de Recuperación de Desastres (DRP) del Banco con una prueba real en el core bancario, lo que fortaleció el sistema de cómputo central, seguridad perimetral y telecomunicaciones, garantizando la estabilidad y continuidad del negocio.

Se abrieron cajeros automáticos en Ipiales y Pasto para la atención de nuestros clientes del Grupo Pichincha en la frontera, fomentando nuestras relaciones comerciales. Se implementaron efectivamente las campañas de activación comercial del producto Libranza, que nos ayudó a llegar a niveles destacados frente al histórico de participación de mercado. Se implementó un esquema ágil para el producto Vehículos, mejorando el tiempo de respuesta a los clientes y alcanzando los estándares del mercado nacional. También se desarrolló el primer producto con originación digital para la línea de Crédito Educativo de Banco Pichincha; esto se hizo mediante una alianza con la Fintech Credyty. Esperamos en 2020 masificar este nuevo canal de venta.

En cuanto a seguridad y ciberseguridad, se obtuvo la recertificación de autoevaluación de se-

guridad Swift para 2020, se definió el programa de protección de datos personales del Banco y se implementó la Circular Externa 07 –SFC de gestión de riesgos cibernéticos. También se puso en funcionamiento el SIEM-SOC, fortaleciendo el monitoreo; se realizaron ejercicios de cibervigilancia (Internet, *deep web*, *drap web*), y se participó en eventos a nivel nacional e internacional, obteniendo el tercer puesto en el evento Ciberagentes organizado por la Asobancaria.

Finalmente, es importante mencionar que se dio inicio, con el apoyo de la Universidad de los Andes, al programa de capacitación “Gestión de Junta Directiva, Modelo de Negocio y Gobierno”, dirigido a los miembros de la Junta Directiva y colaboradores de la Alta Dirección del Banco, con el propósito de mejorar sus competencias, dándoles herramientas y capacitación de primer nivel.

Por otro lado, se gestionó, con reconocimiento y felicitación por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), el proceso de inspección *in situ* adelantado por esa entidad durante abril y mayo de 2019.

Durante 2019 se trabajó en varios programas ambientales y sociales para sensibilizar a los colaboradores sobre el cuidado y protección del ambiente, la adecuada disposición de residuos orgánicos, reciclables y electrónicos, la reducción en el consumo de recursos naturales (eficiencia) y el despliegue de gestión social (voluntariados). En ellos participaron diferentes funcionarios durante el segundo semestre de 2019.

Banco Pichincha C. A. Agencia Miami



Desde hace 33 años, la Agencia Miami viene apoyando la visión estratégica del Grupo Pichincha, actuando bajo la supervisión de la Reserva Federal de Atlanta y de la Oficina de Regulación Bancaria del Estado de la Florida (Flofr).

2019 fue un año positivo para la Agencia, dando como resultado un incremento de 39% en la utilidad operativa, gracias a los esfuerzos realizados en las áreas de préstamos comerciales, corresponsalía bancaria y tecnología de la información.

La Agencia registró un incremento de 4% en sus ingresos financieros, apoyada en el crecimiento de la cartera de préstamos y en el aumento del volumen transaccionado por bancos corresponsales durante 2019, lo cual ha venido de la mano de un importante control de gastos operativos que han dado como resultado un nivel de eficiencia de 48,5% y un retorno sobre activos (ROA) de 1,36%.

Por el lado de las captaciones, la banca personal logró aumentar depósitos a plazo en \$ 30 millones, confirmando el compromiso de la Agencia con un servicio personalizado, eficiente y de calidad para sus clientes. Además, el mayor volumen en corresponsalía elevó los depósitos promedio del Banco a \$ 57,9 millones, 2,5 veces el promedio del año anterior, contribuyendo a mantener los niveles de liquidez en alto, con un ratio de préstamos sobre depósitos de 41,6% a fin de año.

Para 2020 la Agencia tiene como desafío consolidar las áreas comerciales y de corresponsalía, mediante alianzas y nuevas plataformas tecnológicas, tarea nada fácil en un entorno de tasas de interés decrecientes.

RESUMEN FINANCIERO

- Los activos aumentan en \$ 59,2 millones (13,3%), llegando a \$ 502,9 millones, impulsado por un crecimiento de \$ 37,7 millones (26,1%) en la cartera de crédito, sin créditos vencidos.
- Los depósitos se incrementan en \$ 45,2 millones (10,8%), situándose en \$ 465,8 millones.
- Depósitos de corresponsales incrementaron en importancia, representando ahora el 27% de los depósitos totales de la Agencia. Los saldos promedios aumentaron de diciembre de 2018 a diciembre de 2019, pasando de \$ 58 millones a \$ 96 millones en un año.
- Las utilidades acumuladas, como principal rubro de patrimonio en la Agencia, crecieron \$ 6,8 millones (28%).
- El control de gastos se mantuvo; los gastos operacionales aumentaron 4% en 2019, como resultado se cerró el año con un nivel de eficiencia de 48,5%, un ROA de 1,4% y un retorno sobre patrimonio (ROE) de 20,6%.
- El margen operacional neto se incrementó en \$ 2.070 millones (39,5%); este rubro no incluye la recuperación extraordinaria del año pasado y antes de provisiones.
- La utilidad neta aumentó \$ 0,1 millones (2%) para cerrar en \$ 6,8 millones.

Banco Pichincha Perú S. A.



Banco Pichincha Perú S. A., es un banco orientado al negocio de empresas, microfinanzas y personas. Nuestra red de agencias consta de 35 oficinas en Lima y Callao y 30 oficinas en provincias. Mediante una alianza estratégica con la cadena Carsa, tenemos 17 agencias más localizadas al interior de las principales oficinas de la cadena a nivel nacional. La red de atención se complementa con la red de cajeros corresponsales Globokas.

La Asociación de Buenos Empleadores de AmCham Perú otorgó la Certificación ABE a Banco Pichincha Perú por sus buenas prácticas laborales. Se reconoció la emisión del primer Bono Social en el Perú por \$ 13 millones para financiar a las microempresas del país. El Banco también reafirma su compromiso con el desarrollo del talento joven del país iniciando alianzas con distintas universidades públicas y privadas de gran envergadura en la formación de personas.

Priorizamos 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 un mejor servicio.

RESUMEN FINANCIERO

A pesar de un entorno con tasas de interés a la baja a lo largo del 2019, Banco Pichincha Perú alcanzó por primera vez los S/ 1.000 millones (soles) de ingresos financieros y una utilidad neta de

S/ 55 millones, superando la utilidad alcanzada en el cierre de 2018 (S/ 51 millones). Este desempeño se sustentó en una mejora en el ingreso financiero por enfoque en negocios con mayor margen, mayor generación en ingresos no financieros, además de un mejor control de gastos.

A diciembre de 2019 el Banco alcanzó activos por un total de S/ 9.673 millones, un incremento de S/ 272 millones (2,9%) respecto al año anterior. El Banco se enfocó en fortalecer su fondeo con fuentes estables y diversificadas, de esta manera los pasivos totales del Banco fueron S/ 8.768 millones, incrementándose en S/ 175 millones respecto a diciembre 2018.

El ratio de cartera vencida fue de 4,03%, los créditos refinanciados representaron 3,26% del total, cuota menor al 4,26% del 2018 y se alcanzó una cobertura de 135,4%.

Otro aspecto para destacar es el enfoque por lograr una operación más eficiente, centrada en productividad y costos de operación más competitivos; así, la eficiencia en el año fue de 54,7% (57,7% en 2018). Estos esfuerzos han permitido obtener un crecimiento anual en la utilidad neta de 8,4%.

Mirando al futuro, el Banco continuará alineándose a un plan estratégico definido en la ejecución de iniciativas que fortalezcan su capacidad de innovación y mejoren su infraestructura tecnológica para atender los tres grandes segmentos de negocio: personas, microfinanzas y banca empresa. Además, se destaca la priorización en la toma de iniciativas para fortalecer la calidad de cartera y la solvencia del Banco a largo plazo.

Alianzas estratégicas

Banco de Loja



Los pilares de la gestión institucional, sustentados en mantener en alto los estándares de solvencia y liquidez, así como en la mejora continua de la eficiencia y la calidad de los activos, permitieron cumplir con el objetivo planteado en 2019 de incrementar la calificación a AAA-, ratificando la solidez mostrada a través de los años, sin descuidar la oferta de nuevas y modernas soluciones a los clientes en los diversos segmentos.

Así, en el marco del rediseño de la oferta de productos de captación a la vista, se implementó una interfaz con el Registro Civil para obtener en línea la captura de firmas del cliente e información básica para los diferentes productos del activo y pasivo. Además, se desarrolló el contrato unificado de servicios, disponiendo de un solo instrumento para la apertura de cuenta y entrega de servicios atados a este producto.

Asimismo, se puso a disposición del cliente el servicio de apertura de cuenta de ahorro en línea y emisión de depósitos a plazo fijo por intermedio de

la banca electrónica; también se implementó el servicio de depósito de cheques en línea por intermedio de la banca electrónica empresarial.

Con el fin de mejorar la cercanía con el cliente, se relanzó la página web institucional, actualizada de acuerdo con las nuevas tendencias del mercado, procurando brindar un servicio más ágil y amigable a los usuarios.

Para mejorar los indicadores de servicio se tercerizó el *call center* de la entidad, ofreciendo servicios 24/7, con mayor disponibilidad para el desarrollo de campañas comunicacionales, de venta y para permitir una mejor y mayor interacción con el cliente.

Además, se lanzó el *chatbot* institucional que registró solo en diciembre 35.000 interacciones, ofreciendo los siguientes servicios: información de productos y servicios, ubicación de puntos de atención (agencias y cajeros automáticos), consulta de saldos y movimientos de cuentas, créditos y depósitos a plazo fijo, emisión de estados de cuenta y de diferentes documentos certificados.

En el programa de gestión de colocaciones, con el propósito de mejorar la calidad del servicio, reducir costos, optimizar los flujos de trabajo y asegurar una ejecución eficiente de los procesos, se implementó el Business Process Management (BPM) para el otorgamiento de créditos del segmento personas, el cual viene acompañado de un *score* de crédito. También se implementó un nuevo sistema de cartera, íntegramente desarrollado *in house*.

En el programa de gestión de servicios arrancó la impresión de tarjetas de débito en punta, lo que

permite la entrega inmediata de los plásticos a los clientes, sea en la apertura de la cuenta, renovación o pérdida. Cabe mencionar que también se lanzó la Billetera Móvil BIMO, desarrollada por la empresa Banred.

Estas mejoras contribuyeron a que, pese a ser un año con una caída en la economía, los resultados generales fueran satisfactorios.

Las obligaciones con el público crecieron en 9,8%, destacándose el crecimiento de 21,2% de certificados de depósitos a plazo y una evolución positiva de depósitos a la vista, el primero que permite mayor holgura en términos de brechas de liquidez. A su vez, el crédito se incrementó en 12,3%, con aportes relevantes, en especial en las líneas productivas, como comercial y microcrédito, así como de personas, tratando siempre de impulsar una mayor actividad económica. Este crecimiento crediticio estuvo acompañado de un incremento en el nivel de provisiones, de tal manera que la cobertura sobre el total de cartera es superior a 8% y sobre la cartera improductiva sobre 300%, considerando además, la disminución significativa del saldo de esta última que determinó una morosidad total de 2,56%.

Adicionalmente, en términos de solvencia financiera, el patrimonio técnico con respecto a los activos ponderados por riesgo se mantiene en niveles superiores a 17%, reflejando una brecha significativa con relación al marco legal y al promedio del sistema, posibilitando un significativo crecimiento de la entidad en los próximos años.

En cuanto a eficiencia, aunque los niveles son de los más bajos del sistema, los esfuerzos permanentes por mejorarlos hicieron posible que el grado de absorción, esto es gastos operacionales con respecto a margen financiero, disminuya de 69% a 67,7% en el último año.

En conclusión, en 2019, se obtuvieron niveles satisfactorios de crecimiento en depósitos y en la cartera de crédito, con importantes coberturas de los diversos riesgos a los que se enfrenta una entidad financiera, así como con importantes resultados en la cartera en mora y en la eficiencia institucional, que hicieron posible un rendimiento superior a 15% y, sobre todo, el incremento en la calificación de riesgo institucional.

Para 2020, dentro de un marco de innovación incremental y de mejor conocimiento de la experiencia del cliente, continuará la implementación de nuevos procesos y tecnologías que contribuirán a incrementar el valor para el usuario y la entidad.

Banco General Rumiñahui



Banco General Rumiñahui terminó 2019 con buenos resultados, a pesar de que fue un año complejo por la coyuntura económica y política.

BGR se consolida como el noveno banco del país, con un crecimiento en su tamaño de 13,5%, muy por arriba del crecimiento del sistema de 8,7%. Se llegó a los \$ 967 millones en activos totales, con una utilidad neta de \$ 12,5 millones, que representa un ROE de 18%, y con una morosidad de 1,8%.

Las prioridades del BGR en 2019 se desarrollaron bajo cuatro objetivos:

- fortalecer el segmento militar;
- desarrollar el segmento civil;
- innovar y fortalecer el enfoque digital;
- consolidar fuentes de financiamiento.

El segmento militar es el principal nicho de atención del banco y permanentemente se busca mejorar el portafolio de servicios de manera personalizada para este segmento. En 2019, a pesar de una fuerte competencia —en especial de las cooperativas que presentan ofertas muy agresivas—, BGR mantuvo un amplio liderazgo. Se desembolsaron más de \$ 243 millones en cerca de 20.000 operaciones de consumo y de vivienda, lo que representa un crecimiento de 13% frente a 2018.

Cabe resaltar en el lado del pasivo el crecimiento permanente de captaciones mediante productos que buscan incentivar el ahorro, como el ahorro programado y el depósito a plazo, que en conjunto representan un monto de \$ 76 millones.

En el segmento civil, que en número de clientes representa cerca de 50% del total, es necesario ofrecer un mejor servicio sobre las facilidades de crédito, pues por el lado del pasivo este segmento representa 45% de las obligaciones del público frente a apenas 13% en la cartera total.

Así, el enfoque inicial en 2019 fue en tarjeta de crédito donde hubo un crecimiento de 8.972 clientes nuevos y \$ 11,6 millones de cartera adicional. Para 2020 se buscará seguir mejorando el portafolio de productos para este segmento, incorporando una facilidad de crédito de consumo. Así se atenderá de mejor manera a este segmento, mejorando el servicio a nuestros clientes.

En cuanto a innovación y transformación digital, BGR trabaja con el fin de crear valor para la organización. Entre los hitos del año en este tema, está el

lanzamiento de la Cultura 2.0, alineada a los valores corporativos del Grupo; el desarrollo de nuestra nueva banca digital, intuitiva y moderna, que saldrá al público en el primer trimestre de 2020; la creación de una herramienta para solicitud de servicios 100% digital —eliminando el uso del papel en la plataforma—; la implementación de la célula de innovación, y el inicio del programa Estructura Organizacional Agile, entre otros. Con esto BGR busca ser una organización mucho más potente, ágil y enfocada en generar valor.

Durante 2019 se trabajó en conseguir fuentes estables de financiamiento para que el Banco siga creciendo en sus colocaciones de cartera. En esa línea, la organización ha crecido en depósitos a plazo de manera importante, pasando de \$ 330 millones a \$ 404 millones, lo que representa un crecimiento de 22,5%, superior al 19,1% del sistema. Se obtuvieron también líneas de créditos locales e internacionales, entre las cuales está un total de créditos locales por \$ 40 millones y créditos internacionales por \$ 15 millones. En 2020 el Banco continuará buscando fondeo estable para seguir creciendo.

Informe a los accionistas

La historia de la economía global en 2019 ha sido la historia de un conflicto comercial. Una creciente guerra comercial entre Estados Unidos y China; las amenazas de Estados Unidos contra México, Canadá y Europa; la agresión entre Japón y Corea, y el riesgo de un brexit duro han conspirado para arrastrar el crecimiento a su nivel más bajo desde la gran crisis financiera.

Situación macroeconómica 2019 y perspectivas para 2020

1 Breve visión de la situación macroeconómica mundial y regional

La economía global de 2019 fue la historia de un conflicto comercial, por la creciente guerra entre Estados Unidos y China; las amenazas estadounidenses contra México, Canadá y Europa; la agresión entre Japón y Corea, y la concreción de un brexit duro que conspiraron para arrastrar el crecimiento a su nivel más bajo desde la gran crisis financiera.

El crecimiento mundial es cada vez más débil. El rastreador global del producto interno bruto (PIB) de Bloomberg Economics muestra que el ritmo de expansión se desaceleró a 2,2% en el tercer trimestre de 2019, por debajo de una lectura de 4,7% a principios de 2018.¹ En Estados Unidos el indicador de fábrica ISM ha caído a su nivel más bajo desde 2009. En China el PIB se

expande al ritmo más lento desde principios de la década de los noventa. Y para finalizar Alemania esquivó por muy poco una recesión técnica.

La economía global comenzó 2019 con la esperanza de una tregua comercial, para luego presenciar oleadas de aumentos arancelarios. En 2020 el patrón podría repetirse, pero la probabilidad es menor luego de que China y Estados Unidos firmaran un acuerdo comercial de fase uno. Si el acuerdo entre ambos países se mantiene, pondría a la política monetaria en espera y un piso debajo de un crecimiento global en declive. Si no es así, dada la brecha entre las dos partes y las presiones de las elecciones presidenciales en Estados Unidos, se prevé que el crecimiento continúe a la baja y que los bancos centrales resuelvan cómo agregar estímulo económico cuando las tasas de interés ya son tan bajas.

La guerra comercial ha sido el mayor lastre sobre la economía. Los aranceles radicales de Estados Unidos y China han llevado al comercio mundial de un crecimiento de 4,1% en el primer semestre de 2018 a una contracción en el tercer semestre de 2019. Esto llevó a la manufactura a una recesión, provocó una desaceleración de la

¹ Orlik, T., "2020 Vision- Forecasts for the World Economy in the Year Ahead", *Bloomberg Economics*, 2020.

inversión y golpeó el empleo en las fábricas. Bloomberg Economics proyecta que, en el peor de los escenarios, el precio de la guerra comercial podría sumar \$ 2,7 trillones para fines de 2021.²

Hace algunos meses el primer requisito necesario para anclar al crecimiento global era que las tensiones comerciales se alivien. Se firmó ya un acuerdo de “fase uno” entre China y Estados Unidos. El país asiático ha ofrecido comprar productos básicos a cambio de la suspensión de los aumentos arancelarios planificados. Este “miniacuerdo” ha dado un respiro a los inversores, quienes han aumentado sus posiciones a activos de riesgo sin tener garantías de que habrá una “fase dos” en 2020.

Negociaciones pasadas entre Estados Unidos y China terminaron con la garantía de que las conversaciones se encaminaran de nuevo, solo para que se produzca un colapso inmediatamente después. Esta vez, con posibles puntos críticos relacionados con Hong Kong, Huawei Technologies y los derechos humanos, una resolución de la guerra comercial es cada vez más distante. Para que se firme la segunda fase del acuerdo y se tenga la certeza de que la guerra concluyó falta camino por recorrer.

Para evitar una desaceleración de la economía mundial más profunda en 2020, ciertas cosas tienen que suceder. Primero, las tensiones comerciales tienen que disminuir. Segundo, el crecimiento del empleo y el consumo en Estados Unidos deben mantenerse sólidos. Tercero, el estímulo de los bancos centrales de las economías desarrolladas tiene que ganar al menos algo de tracción. También ayudaría si Hong Kong encuentra una manera de poner fin a los enfrentamientos violentos entre los manifestantes y la Policía. Reino Unido, en cambio, logró escapar de su estancamiento del brexit y representa una preocupación menos para 2020.

² *Ibidem.*

Es cierto que algunos de los últimos desarrollos parecen positivos. Estados Unidos y China firmaron un acuerdo comercial de “fase uno” y las posibilidades de un brexit sin acuerdo se redujeron luego de la victoria de Boris Johnson. Sin embargo, dada la experiencia de los últimos dos años, los inversores desconfían de estas señales de esperanza. Como dijo la nueva directora gerente del Fondo Monetario Internacional (FMI), Kristalina Georgieva, en medio de una desaceleración sincronizada de las principales economías, la perspectiva global es “precaria”.

Lo que sí nos confirma la mayoría de analistas es que la capacidad de acción de los bancos centrales es preocupante. Dado que ahora vivimos en un mundo con tasas negativas, el espacio para combatir una desaceleración es limitado. El Banco Central Europeo (BCE) experimenta con tasas negativas más profundas y una nueva ronda de compra de activos, pero incluso muchos dentro del BCE cuestionan la efectividad de estos pasos y el posible costo. Para el Banco de Japón las opciones son aún más limitadas. La alta deuda limita el espacio de China para otro derroche de inversión impulsado por el crédito.

En Estados Unidos la elevada incertidumbre política limitará la efectividad de los recortes de tasas de la Reserva Federal (FED).

Otro ingrediente necesario para el crecimiento global continuo es que el consumidor estadounidense siga siendo resiliente. Existen riesgos: el ritmo de creación de empleo se ha ralentizado y el sentimiento del consumidor cayó a mediados de 2019. Pero el desempleo está en su nivel más bajo en 50 años y el crecimiento salarial se mantiene estable, por encima de 3%. En una economía impulsada por el consumidor, incluso con un estancamiento de la inversión y la caída de las exportaciones, eso es suficiente para mantener el crecimiento no muy lejos del potencial. Una combinación de creación de empleo por encima de 100.000 al mes y, si es necesario, nuevos

recortes de la FED deberían significar que la economía más grande del mundo esquivará la recesión.

El FMI proyectó un crecimiento global de 2,9% en 2019. Para 2020 y 2021 prevé un crecimiento de 3,3% y 3,4%, respectivamente. En comparación con el pronóstico de octubre, la estimación para 2019 y la proyección para 2020 representan reducciones de 0,1 puntos porcentuales para cada año, mientras que para 2021 es 0,2 puntos porcentuales más baja. Un pronóstico de crecimiento más moderado para India explica la mayor parte de las revisiones a la baja.³

En América Latina el FMI prevé un decrecimiento de 0,9% en 2019, y prevé para la región, un crecimiento de 1,1% en 2020 y 1,7% en 2021 (0,2 y 0,1 puntos porcentuales más débiles respectivamente que en el pronóstico de octubre). Las revisiones se deben a una baja en las perspectivas de crecimiento de México en 2020-2021, debido a la continua debilidad de la inversión, así como a una considerable reducción en el pronóstico de crecimiento para Chile, afectado por los disturbios sociales. Estas revisiones se ven parcialmente compensadas por una revisión al alza del pronóstico de 2020 para Brasil, debido a la mejora del sentimiento, tras la aprobación de la reforma de las pensiones y la desaparición de las interrupciones de la oferta en el sector minero.

2

Situación macroeconómica nacional

SECTOR REAL

EVOLUCIÓN DEL PIB

El PIB en 2018 creció 1,3%. El aumento en dicho año es principalmente atribuible al crecimiento de la de-

manda interna, que contribuyó 2,2% al aumento del PIB; específicamente, el consumo de los hogares tuvo la mayor contribución al crecimiento del PIB (1,3%), seguido del consumo del Gobierno (0,5%) y la formación bruta de capital fijo (FBKF) (0,5%). Por su parte, la demanda externa (exportaciones) tuvo la menor contribución al crecimiento del PIB (0,3%).

Hasta el tercer trimestre de 2019 el PIB aumentó 0,6% respecto al año anterior, presentando una desaceleración frente al crecimiento de 2018; más aún, si bien no hay cifras oficiales de las cuentas nacionales publicadas del cuarto trimestre de 2019, el BCE previó que, hasta fines de 2019, el PIB subiría a 0,2%, pero luego redujo su previsión a -0,1% de decrecimiento,⁴ pronosticando que habría ocurrido una contracción del PIB en el último trimestre de 2019, influenciada por los eventos del paro y protestas de octubre pasado. Respecto a las fuentes del crecimiento del PIB en 2019, la contribución de la demanda interna y externa, respectivamente, al aumento del PIB, tuvo una evolución distinta a la de 2018; específicamente, con datos hasta el tercer trimestre de 2019, se conoce que la demanda externa tuvo la mayor contribución al crecimiento (1,1%), frente a un aporte de 0,1% en el caso de la demanda interna. El bajo crecimiento de la demanda interna se debe a una reducción de la FBKF (contribución de -0,7% al crecimiento del PIB) y del gasto de consumo del Gobierno general (contribución de -0,1%), mientras el consumo de los hogares tuvo una contribución positiva de 1,1%. Los cálculos del FMI y del Banco Mundial (BM) prevén un decrecimiento del PIB en 2019 de -0,5% y -0,3%,⁵ respectivamente, y

³ International Monetary Fund, *World Economic Outlook*, January 2020, <https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2020/01/20/weo-update-january2020>.

⁴ BCE, "La economía ecuatoriana se recuperará 0,7% durante el 2020", 2020, <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1348-la-econom%C3%ADa-ecuatoriana-se-recuperar%C3%A1-07-durante-el-2020>.

⁵ Tapia, E., "Banco Mundial calcula que la economía de Ecuador decreció 0,3% en el 2019", diario *El Comercio*, 2020.

los de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal) de -0,2%.

La tasa promedio de crecimiento del PIB en los últimos seis años —incluyendo la proyección de 2019— es de 1%, porcentaje inferior al crecimiento poblacional promedio del mismo período (1,5%)⁶ (Gráfico 1). Por lo tanto, el PIB per cápita en dólares constantes de 2007 ha pasado de \$ 4.374,0 en 2014 a \$ 4.158,8 en 2019, de acuerdo con cifras proyectadas del BCE.⁷

La mayor relevancia de la demanda externa en el crecimiento del PIB, con relación a la demanda interna durante 2019, fue la transición natural de la economía ecuatoriana a un contexto de reducción del gasto público, especialmente en lo que corresponde a gastos de inversión del sector público (que junto a la inversión privada conforman la FBKF). El gasto del sector público no financiero (SPNF), con datos hasta octubre de 2019, disminuyó \$ 585,9 millones con relación al año 2018; y, en el caso del Presupuesto General del Estado, en 2019, si bien el gasto corriente se incrementó en \$ 1.116 millones (de los cuales 864 corresponden a transferencias al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS, por 40% de contribución estatal al fondo de pensiones), el gasto de capital disminuyó en \$ 1.094 millones. Adicionalmente, la mayor contribución relativa de la demanda externa al crecimiento del PIB en 2019 se explica también por el hecho de que, en dicho año, se revirtió la tendencia de la caída de la producción petrolera de los seis años previos. Efectivamente, en 2019, dicha producción alcanzó un crecimiento anual de 2,7%, lo que permitió aumentar el volumen de exportación de petróleo en 7,8% (después de varios años de caída en el volumen exportado de petróleo crudo).

⁶ INEC, *Proyecciones poblacionales*, 2012, <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales>.

⁷ BCE, *Información Estadística Mensual* n.º 2015. IEM 4.4.1. 2020, <https://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/bolmensual/IEMmensual.jsp>.

El aumento de la contribución relativa de la demanda externa al crecimiento del PIB en 2019 también es producto del crecimiento del volumen exportado de productos no petroleros,⁸ se expandió 0,2% en 2019 con relación al año previo; esto contrastó con lo ocurrido en 2017 y 2018: el volumen exportado se expandió en 4,6% y 5,4% anual, respectivamente. Una industria no petrolera que tuvo un alto desempeño exportador en 2019 fue la camaronera, las exportaciones en toneladas métricas aumentaron en 29,1% anual; mientras que las exportaciones de banano en toneladas métricas aumentaron 1,49% anual.

PRODUCCIÓN DE PETRÓLEO

En 2019 la producción de petróleo crudo aumentó en 2,7% con relación a 2018. Esta evolución contrastó con la del período 2014-2018, en la que la producción anual decreció año a año, con excepción de 2016. Entre 2014 y 2018, la producción promedio por día cayó de 557 mil a 517 mil barriles, tanto por una caída en la producción de las empresas públicas (Petroecuador) como en la producción de las empresas privadas (Gráfico 2). Este aumento en la producción ecuatoriana de crudo durante 2019 ocurrió a pesar de que rigió un acuerdo de los países miembros de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) desde el 7 de diciembre de 2018, que establecía restricciones a la producción de crudo hasta junio de 2019 y que fijó una cuota sugerida para Ecuador de 510,9 mil barriles diarios a partir de enero de 2019.⁹ Ecuador produjo por encima de esta cuota sugerida durante todo 2019. En julio de ese año la OPEP y sus aliados alcanzaron un nuevo acuerdo de restricción de la oferta mundial de crudo en los siguientes

⁸ BCE, *Sistema de Estadísticas de Comercio Exterior*, 2020.

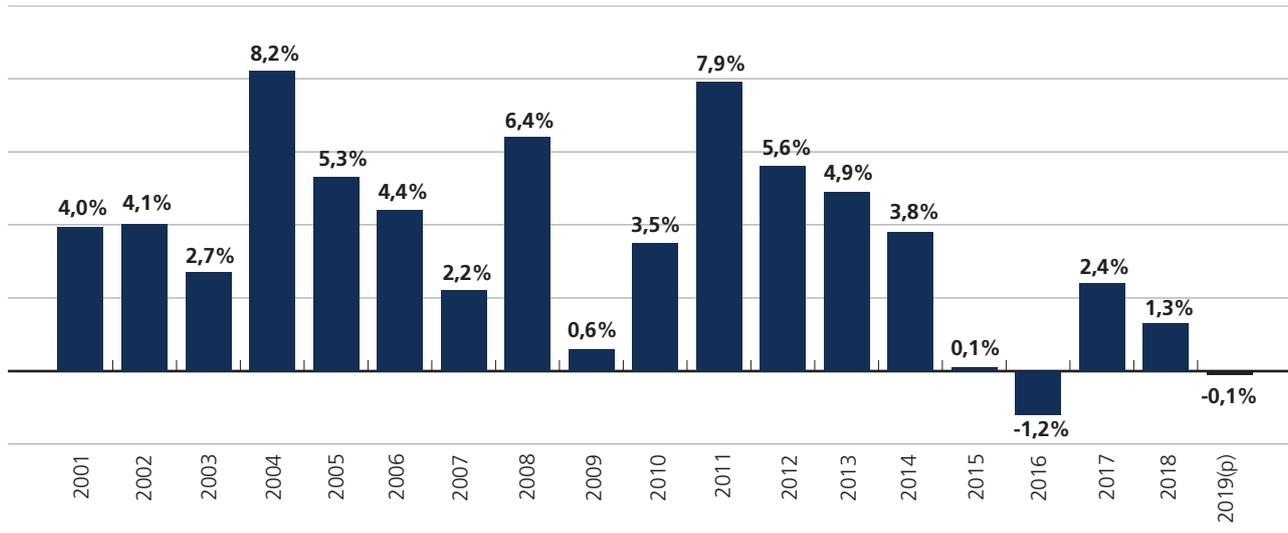
⁹ Enríquez, C., "La OPEP acuerda un recorte del 2,5%", diario *El Comercio*, 2018, <https://www.elcomercio.com/actualidad/opec-recorte-produccion-crudo-acuerdo.html>.

Evolución del producto interno bruto (PIB)

(TASA DE VARIACIÓN EN PORCENTAJES)

FUENTE: BCE.

GRÁFICO 1

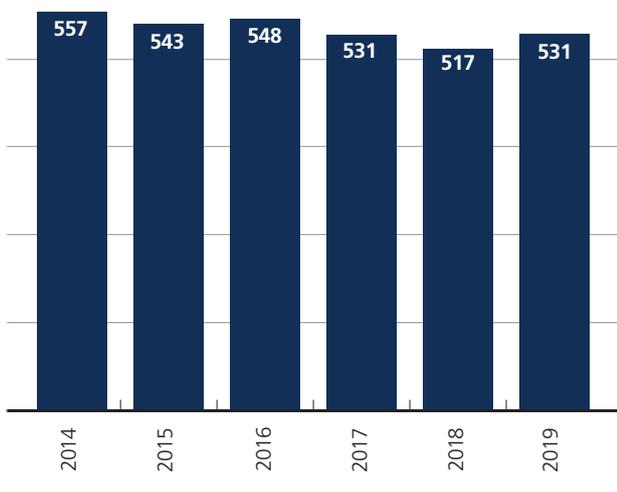


Producción nacional de petróleo crudo y derivados

(MILES DE BARRILES)

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

GRÁFICO 2



nueve meses. Ecuador anunció en octubre que abandonaría la OPEP a partir de enero de 2020, con la finalidad de alcanzar sus objetivos de sostenibilidad fiscal, por lo que no se espera una restricción en la oferta de crudo ecuatoriano durante 2020.

MERCADO LABORAL

Desde 2016 ha habido un deterioro en la calidad del empleo en Ecuador, medido por la tasa de empleo adecuado o pleno de la economía. Según cifras oficiales presentadas por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC),¹⁰ a diciembre de 2018, el empleo adecuado/pleno nacional fue de 40,6% de la población económicamente activa (PEA), porcentaje inferior a la tasa de empleo adecuado de 2017 (42,3%). Y a diciembre de 2019 la tasa de empleo adecuado se redujo hasta 38,8% de la PEA. Paralelamente, la tasa de empleo inadecuado, que engloba las tasas de subempleo, empleo no remunerado y otro empleo no pleno, aumentó de 55,2% en diciembre de 2018 a 56,7% en diciembre de 2019; y, la tasa de desempleo creció de 3,7% en diciembre de 2018 a 3,8% en diciembre de 2019 (Gráfico 3).

¹⁰ INEC, *Boletín Técnico n.º 01-2019 Enemdu. Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo, y Subempleo, Enemdu, diciembre 2018, Mercado laboral, 2019*, <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2018/Diciembre-2018/Boletin%20tecnico%20de%20empleo%20diciembre%202018.pdf>.

El deterioro en la calidad del empleo es consistente con la reducción del ritmo de crecimiento económico del país, desde la caída del precio del petróleo en 2015, y la concomitante disminución en el gasto público desde ese mismo año. Cabe mencionar que la reforma laboral que pretendía llevar a cabo el Gobierno Nacional, con la expedición de la Ley Orgánica para la Transparencia Fiscal, Optimización del Gasto Tributario, Fomento a la Creación de Empleo, Afianzamiento de los Sistemas Monetario y Financiero y Manejo Responsable de las Finanzas Públicas, no se llevó a cabo, al ser rechazada por parte de la Asamblea Nacional.

Esa reforma pretendía incluir cambios en el mercado laboral, como el aumento de empleo formal mediante la creación de contratos para nuevas modalidades laborales como el teletrabajo. Adicionalmente, se buscó modificar la figura de la jubilación patronal por un fondo de ahorro financiado con aportes del empleador, así como implementar cambios en los permisos de maternidad y paternidad para los trabajadores. En esa línea, el sector empresarial ha venido insistiendo en la

necesidad de flexibilizar el mercado laboral mediante la reducción de costos de despido, que considera demasiado altos, desincentivan la contratación de mano de obra, y estarían empujando el reemplazo de fuerza laboral con bienes de capital o maquinaria.

INFLACIÓN

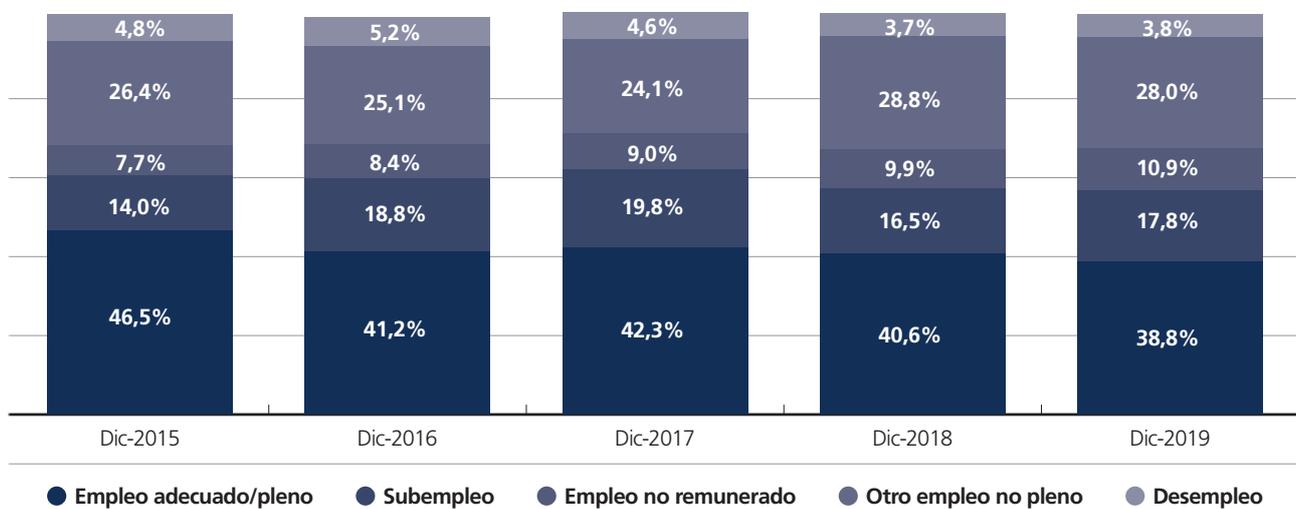
La inflación anual en Ecuador disminuyó gradualmente mes a mes, desde julio de 2015 hasta mayo de 2018; a partir de allí se ha estabilizado en niveles cercanos a 0. A diciembre de 2018 registró un nivel de 0,27% y a finales de 2019 se ubicó en -0,07% (Gráfico 4). En esta evolución puede haber influido factores tanto de demanda como de oferta de bienes y servicios. Por el lado de la demanda, el menor crecimiento de los precios en los últimos años es explicado por la desaceleración en el crecimiento económico, que pudo haber inducido a reducciones en los márgenes de comercialización de las empresas, a medida que bajaba la demanda de bienes y servicios. Esta explicación parcial de la desaceleración del crecimiento de los precios tendría sustento empírico al

Índices del mercado laboral

(PORCENTAJES)

FUENTE: INEC, ENCUESTA NACIONAL DE EMPLEO, INDICADORES LABORALES.

GRÁFICO 3



Inflación anual

(PORCENTAJES)

FUENTE: INEC, ENCUESTA NACIONAL DE EMPLEO, INDICADORES LABORALES.

GRÁFICO 4



Inflación anual: transables y no transables

(PORCENTAJES)

FUENTE: INEC, ENCUESTA NACIONAL DE EMPLEO, INDICADORES LABORALES.

GRÁFICO 5



observar que la inflación anual de bienes no transables (aquellos que no son sujetos a comercio internacional) ha seguido una trayectoria de disminución desde 2015 (Gráfico 4), siendo estos los bienes cuyos precios están determinados por los niveles de oferta y demanda de bienes y servicios a nivel local o doméstico.

Por el lado de la oferta de bienes y servicios, desde 2017 también podría haber influido en los bajos niveles de inflación, factores como una mayor competencia inducida por la entrada en vigencia del tratado comercial con la Unión Europea a partir de enero de 2017 y la desgravación arancelaria gradual que este contempla para diversos productos y sectores económicos, y la eliminación gradual de las sobretasas arancelarias que tuvo lugar hasta junio de 2017. Los datos tienden a corroborar este factor como uno de los que también ha contribuido a tener una inflación con tendencia a la baja e incluso deflación en algunos períodos. Efectivamente, al analizar la inflación anual de productos transables (aquellos que son sujeto de comercio internacional), se observa que esta también ha venido disminuyendo desde julio de 2015 hasta mayo de 2016, y que pasó a ser deflación en el período mayo 2017-diciembre 2018, para luego estabilizarse alrededor de 0. Por lo tanto, se considera que una mayor competencia inducida a partir de la eliminación de sobretasas arancelarias y la entrada en vigencia del tratado de libre comercio con la Unión Europea podrían haber contribuido a la disminución de la inflación e incluso a la deflación de productos transables en ciertos períodos (Gráfico 5).

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

SECTOR EXTERNO

El precio del petróleo en el mercado internacional bajó en 2019 con relación a 2018. El precio del barril WTI registró un valor de \$ 57, ocho dólares por debajo del

precio promedio de 2018 (\$ 65,1). Debido a los diferenciales del precio del barril WTI con el precio del crudo exportado por Ecuador, la caída en el precio del barril nacional fue menor. Efectivamente, el precio promedio del barril exportado por el país fue \$ 55,6 en 2019, cinco por debajo del precio promedio de 2018 (\$ 60,8).

El riesgo país del Ecuador, medido por el Emerging Market Bonds Index (EMBI), en 2019 se mantuvo en un nivel promedio aproximado de 624 puntos básicos hasta septiembre, y se incrementó en los siguientes meses hasta llegar a 942,7 puntos básicos promedio en diciembre. En esta alza al final del año habría influido el paro y las movilizaciones sociales de octubre, en rechazo a la eliminación de los subsidios a los combustibles decretada por el presidente de la República, y la posterior protesta al proyecto de Ley de Desarrollo Productivo, presentado por el Ejecutivo a la Asamblea Nacional, y la incertidumbre que esto generó alrededor de si se mantendría o no el acuerdo con el FMI (Gráfico 6).

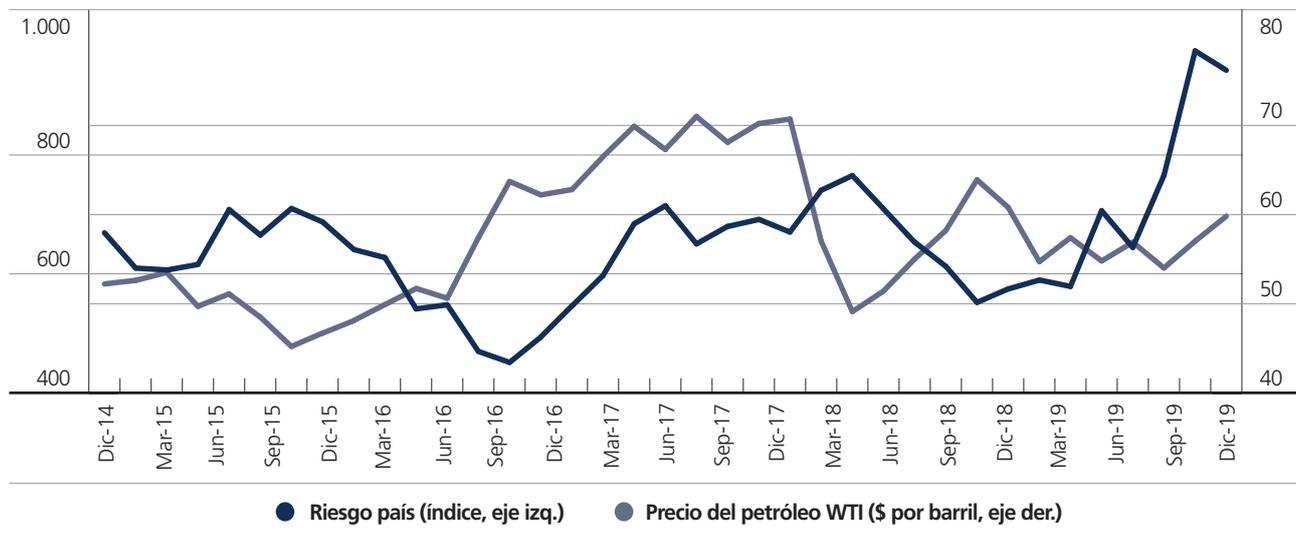
TIPO DE CAMBIO REAL

El tipo de cambio real disminuyó (se apreció) desde 2014 hasta 2016 (Gráficos 7A y B), señalando menores niveles de competitividad del Ecuador frente a sus principales socios comerciales (particularmente en 2015, esto se debió a la depreciación de las monedas de los principales socios comerciales del Ecuador —aparte de Estados Unidos— frente al dólar). En 2017 y 2018 el tipo de cambio real se depreció en 3,1% y 2,9%, respectivamente, lo que es consistente con la apreciación de las monedas de los principales socios comerciales del país con relación al dólar durante 2017 y el primer trimestre de 2018. También la inflación cercana a 0 del Ecuador en 2017 y 2018 contribuyó a depreciar el tipo de cambio real, lo que se considera un ajuste natural a menores niveles de gasto público, endeudamiento externo público para sostener dicho gasto, y una menor demanda sobre bienes y servicios derivada de aquello, poniendo menor presión al alza de precios y ayudando a mejorar la competitividad externa.

Precio promedio del petróleo WTI (\$ POR BARRIL) y riesgo país (ÍNDICE)

FUENTE: EMBI, JP MORGAN Y BCE, INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL N.º 2015, ENE. 2020.

GRÁFICO 6



Durante 2019 se registró una apreciación del tipo de cambio real con relación al tipo de cambio real de 2018, lo que implica que la baja inflación en Ecuador no logró contrarrestar la depreciación de las monedas de los socios comerciales del país en dicho año. Efectivamente, a diciembre de 2019, el tipo de cambio efectivo real se ubicó en un nivel de 90,5 (número índice con año base 2014), equivalente a una apreciación de 1,2% con relación al tipo de cambio efectivo real de 2018 (91,6). Esto implica que el tipo de cambio real en 2019 estuvo 9,5% por debajo del tipo de cambio real de 2014 (número índice igual a 100 en dicho año), lo que indica que en 2019 hubo una menor competitividad relativa en comparación con 2014. Para que la apreciación del tipo de cambio real no afecte la competitividad de un país, debe ser compensada por aumentos de productividad en el sector transable (sectores económicos sujetos a comercio exterior) de la economía.¹¹

BALANZA COMERCIAL

Durante 2019 el país presentó un saldo positivo en su balanza comercial de \$ 820,1 millones, que contrasta

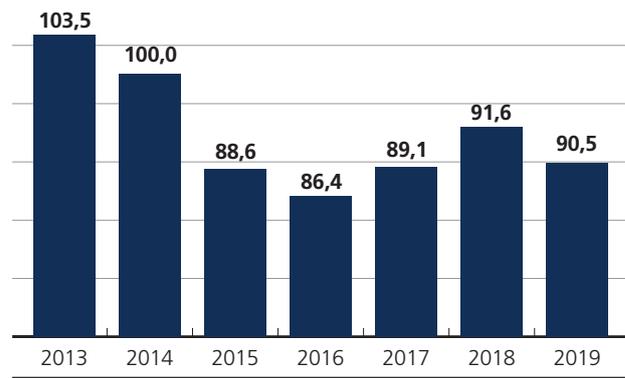
¹¹ Respecto a los aumentos de la productividad del trabajo en Ecuador, es pertinente analizar la evolución del indicador de costo laboral unitario que mide la remuneración o ingreso por persona empleada con relación al producto generado por empleado (productividad del trabajo). Este indicador permite analizar si los costos laborales realmente están incrementándose o no, al medir la remuneración laboral según lo que generan o producen las personas empleadas. Según cálculos propios de Banco Pichincha, la productividad del trabajo de sectores considerados transables de la economía, entre 2007 y 2018, habría aumentado 27,8%; pero el ingreso por empleado creció en 91%, con lo cual el costo laboral unitario (relación entre el ingreso por empleado y la productividad del trabajo) se habría incrementado en 49,5%. Esto habría sucedido a pesar de que desde 2015 los ingresos por empleado bajaron año a año, incluido 2017. La conclusión es que el incremento del ingreso por empleado (costo laboral) no es compensado en su totalidad por aumentos de productividad del trabajo en el período analizado (2007-2018), lo que indicaría un deterioro de competitividad del sector transable en dicho período. Entre 2014 y 2018 (período posterior a la caída del precio del petróleo de fines de 2014), sí se habría reducido el costo laboral unitario en 9,3%, debido a la caída en la remuneración o ingreso por empleado en dicho período de menor crecimiento y crisis de la economía ecuatoriana, y dicha caída del ingreso por empleado habría sido acompañada de un aumento de la productividad del trabajo en esos años.

Tipo de cambio efectivo real

(AÑO BASE 2014=100)

FUENTE: BCE, *INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL* N.º 2015, ENE. 2020.

GRÁFICO 7A

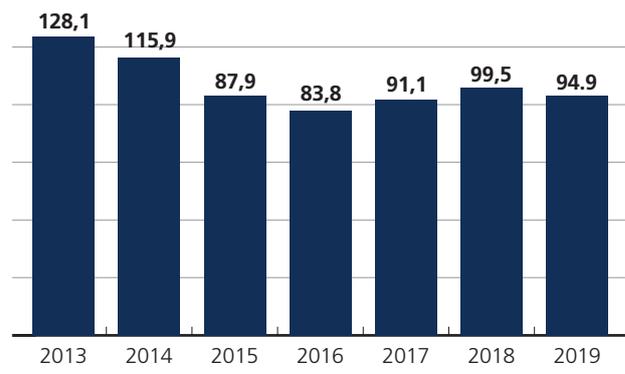


Términos del intercambio

(AÑO BASE 2007=100)

FUENTE: BCE, *INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL* N.º 2015, ENE. 2020.

GRÁFICO 7B



con el déficit de balanza comercial de 2018, que en el período enero-diciembre fue de -\$ 477,6 millones. El superávit de la balanza comercial es el reflejo de un crecimiento de las exportaciones de 3,2% en el período enero-diciembre 2019 en comparación con el mismo período de 2018, mientras que las importaciones se contrajeron en 2,7% durante ese mismo lapso. La contracción de las importaciones en 2019 es consistente con la desaceleración de la demanda interna de la economía, registrada con datos hasta el tercer trimestre de 2019

y, aún sin contar con datos de las Cuentas Nacionales para el cuarto trimestre de 2019, se espera una mayor desaceleración o contracción de la demanda interna en dicho trimestre, debido al paro y a las manifestaciones sociales ocurridas en octubre. Mientras la demanda interna en 2018 se expandió en 2,2%, en 2019, hasta el tercer trimestre, esta expansión se había desacelerado a 0,1% (como dato de referencia, en 2018, hasta el tercer trimestre, la demanda interna había crecido 2,4% en términos anuales) (Gráfico 8).

EXPORTACIONES

En 2019 las exportaciones en valor FOB registraron un crecimiento anual de 3,2%, mostrando una desaceleración en su ritmo de crecimiento con relación a igual período de 2018, en el que las exportaciones tuvieron un crecimiento anual de 13,3% (Gráfico 9).

Esta desaceleración en el crecimiento de las exportaciones se originó en la caída de las ventas petroleras de 2019, las que en valor FOB se contrajeron -1,4% (Gráfico 10). La caída del valor FOB de exportaciones

petroleras se debió a la baja del precio de exportación por barril exportado en 2019, lo que no pudo ser totalmente compensado por el crecimiento del volumen exportado en 7,8%.

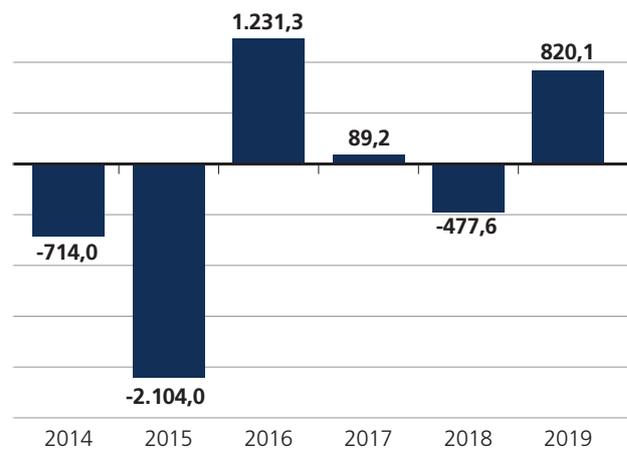
En cambio, las exportaciones no petroleras en valor FOB tuvieron su tercer año consecutivo de expansión, con una variación anual de 6,4% en 2019 (5,4% en igual período de 2018). El crecimiento en valor FOB de las exportaciones no petroleras en 2019 tuvo una mayor

Balanza comercial

(MILLONES DE \$)

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

GRÁFICO 8

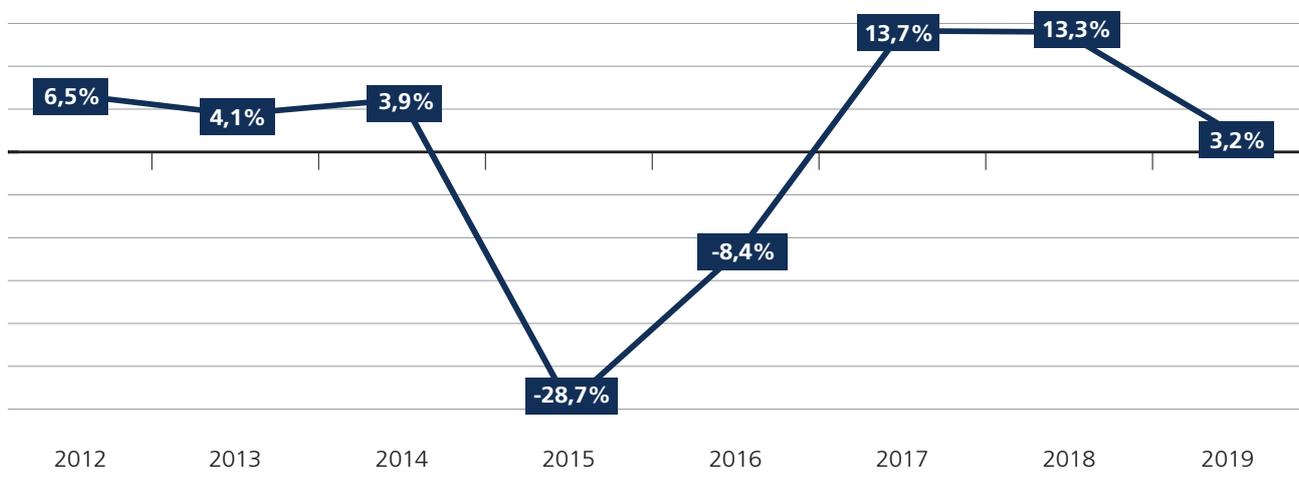


Tasa de variación anual

(TOTAL DE EXPORTACIONES EN PORCENTAJES)

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

GRÁFICO 9



contribución por parte de los productos denominados tradicionales de exportación, cuyos envíos se expandieron 9,9% en 2019, mientras que los productos no tradicionales crecieron tan solo 1,4% en 2019 (3,60% y 3,64% en 2017 y 2018, respectivamente). Por lo tanto, a nivel agregado de la economía, no se observa un dinamismo exportador en sectores no tradicionales que supere el de los sectores tradicionales ya consolidados de la economía ecuatoriana. También es de destacar que no solo el valor FOB, sino también el volumen exportado de las exportaciones no petroleras, medido en toneladas métricas, se habrían expandido a un ritmo de 0,2% anual en 2019, lo que contrasta con las tasas de crecimiento anual positivas y más altas en los dos años previos (4,6% en 2017 y 5,4% en 2018). Destacan en este desempeño, debido a su alta participación en las exportaciones no petroleras del país, el crecimiento del volumen exportado de camarón (29,1%) y de banano (1,49%). El volumen exportado de flores, decreció 0,8% en el mismo período.

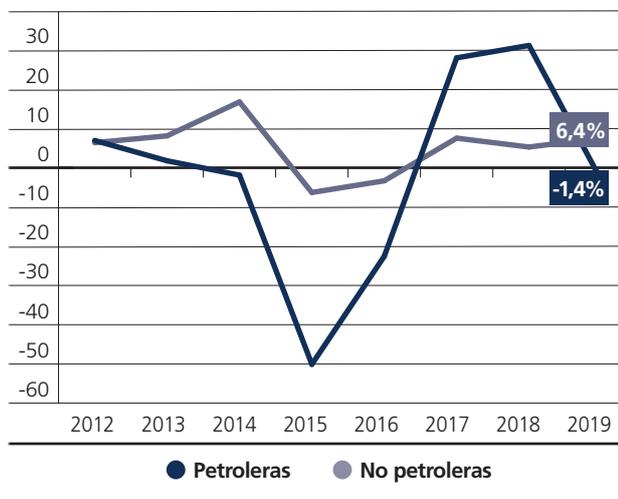
Tasa de variación anual

Datos de enero a diciembre

(EXPORTACIONES PETROLERAS VS. NO PETROLERAS EN PORCENTAJES)

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

GRÁFICO 10



Las expectativas de crecimiento de las exportaciones ecuatorianas en los siguientes años se basan en el nuevo enfoque de apertura comercial que ha adoptado el Gobierno, mediante la negociación de acuerdos de libre comercio. En octubre de 2018 el Comex aprobó el inicio de negociaciones con la Alianza del Pacífico para lograr la adhesión del Ecuador como Estado asociado, sin perjuicio de las acciones que se den hasta llegar a ser miembro pleno del acuerdo. Durante 2019 Ecuador continuó las negociaciones para convertirse en miembro pleno del acuerdo. En la XIV Cumbre de la Alianza del Pacífico, realizada en julio de 2019 en Lima, los países miembros: Chile, Perú, Colombia y México, acordaron agilizar el ingreso del Ecuador, para pasar de ser un país observador a un miembro pleno del bloque. Adicionalmente, en diciembre de 2019, Ecuador inició las negociaciones técnicas de un tratado de libre comercio con México, requisito indispensable para ser miembro pleno de la Alianza del Pacífico. El Gobierno Nacional aspira ser admitido como miembro pleno de este acuerdo en julio de 2020, fecha en la que tendrá lugar la Cumbre Presidencial de la Alianza del Pacífico.¹²

Paralelamente, el Gobierno Nacional se habría planteado como meta suscribir una serie de acuerdos comerciales con otros países. Las autoridades comerciales del Ecuador habrían culminado un estudio de factibilidad para iniciar negociaciones con India, y tendrían procesos iniciados con Turquía y Corea del Sur. Así mismo, habrían terminado un estudio conjunto con Costa Rica para dar inicio a un proceso de negociación; paralelamente, estarían negociando con Guatemala para mejorar el acceso preferencial de

¹² Universidad San Francisco de Quito, "La meta de Ecuador es unirse a la Alianza del Pacífico a mediados de 2020", *Portal Primicias*, 2020, <https://www.primicias.ec/noticias/economia/la-meta-de-ecuador-es-unirse-a-la-alianza-del-pacifico-a-mediados-de-2020>.

ciertos productos y en conversaciones iniciales con la Unión Económica Euroasiática para dar paso a negociaciones de tipo comercial.¹³

IMPORTACIONES

El valor FOB de las importaciones decreció -2,7% en 2019 en comparación con 2018. La caída de las importaciones es consistente con la desaceleración de la demanda interna, verificada en las Cuentas Nacionales publicadas con datos hasta el tercer trimestre de 2019.

La baja de importaciones se produjo en todo tipo de bienes clasificados de acuerdo con su destino económico, con excepción de los bienes de capital (Gráfico 11). Las importaciones de bienes de consumo disminuyeron -2,1% (en contraste con el 13,8% de crecimiento en 2018); las de combustibles en -4,1% (35,9% de expan-

sión en 2018), y las de materias primas se contrajeron en -7,3% (11,6% de crecimiento en 2018). Las importaciones de bienes de capital, en cambio, aumentaron en 3%, pero desaceleraron su ritmo de crecimiento frente a lo ocurrido en 2018 (11,1% de crecimiento).

SECTOR MONETARIO Y SISTEMA FINANCIERO

RESERVAS INTERNACIONALES (RI), OFERTA MONETARIA Y LIQUIDEZ TOTAL

A diciembre de 2019 el nivel de RI llegó a \$ 3.397,1 millones, 26,9% superior al registrado en diciembre de 2018 (Gráfico 12). Este nivel de RI es inferior al de depósitos que mantenían las otras sociedades de depósitos (OSD) en el BCE a dicha fecha (\$ 3.428,8 millones), por lo que la cobertura (diferencia entre RI y depósitos de las OSD en el BCE) fue \$ -31,7 millones.

A pesar de esta deficiencia, la cifra es inferior a la que se registró en diciembre de 2018 cuando llegó a \$ -459 millones.

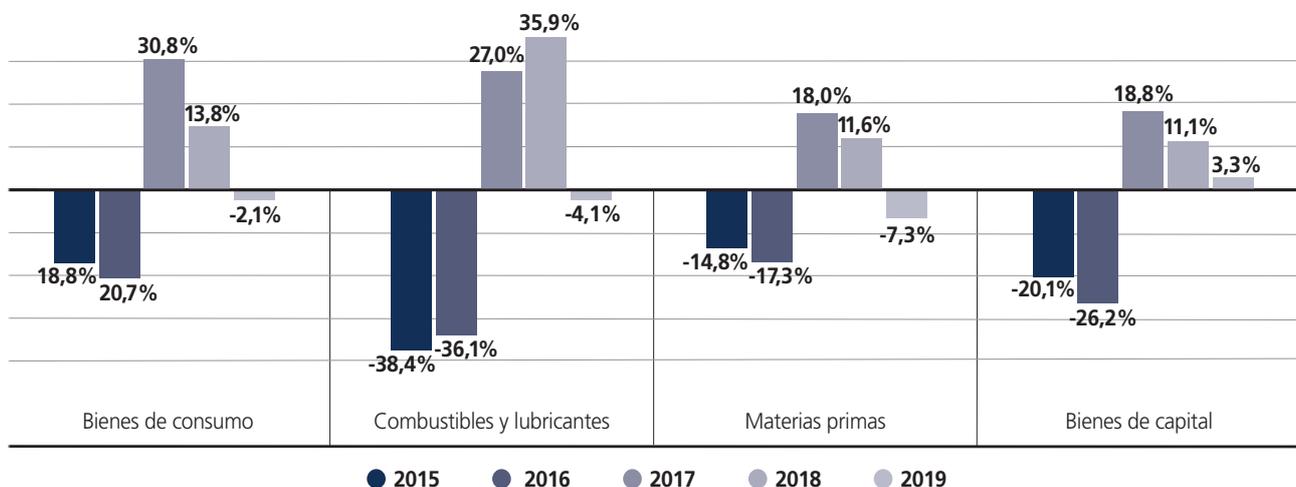
¹³ "Ecuador busca pactos comerciales con Alianza del Pacífico y otros 15 países", *Revista América Economía*, 2019, <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/comercio/ecuador-busca-pactos-comerciales-con-alianza-del-pacifico-y-otros-15>.

Importaciones por uso o destino

(TASA DE VARIACIÓN ANUAL EN PORCENTAJES)

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

GRÁFICO 11



La liquidez de la economía, medida por los diferentes agregados monetarios, se incrementó en 2019 con relación al año previo. El agregado monetario M2, denominado liquidez total por el BCE, a diciembre de 2019, creció 8% en comparación con 2018 y ganó dinamismo (Gráfico 13). Así mismo, tanto el agregado monetario M1 (oferta monetaria) como el cuasidenero (componentes de la liquidez total) aceleraron su crecimiento en 2019. La oferta monetaria se incrementó 3,7% (cifra superior en 0,7% a 2018); mientras que el cuasidenero creció 11,9% (8% en 2018). Cabe destacar que, dentro de la oferta monetaria, los depósitos a la vista decrecieron en -1,2%, contrastando con una caída de -3,3% en 2018; y que las especies monetarias en circulación (EMC) tuvieron un crecimiento de 6,6% en 2019, desacelerándose con relación a 2018 cuando aumentaron en 7,1%.

CAPTACIONES DE LAS OTRAS SOCIEDADES DE DEPÓSITO Y CRÉDITO CONCEDIDO AL SECTOR PRIVADO (EMPRESAS Y HOGARES)¹⁴

Los pasivos financieros (depósitos) de las OSD¹⁵ crecieron 8,6% anual en 2019, aumentando su dinámica respecto a 2018, año en el que aumentaron en 5,1%. Por su parte, el crédito concedido por las OSD al sector privado (empresas y hogares) se incrementó 11,4% en el mismo período, inferior al crecimiento de 2018 de 15%.

El crecimiento más rápido del crédito concedido al sector privado, con relación al crecimiento de los depósitos durante 2019, implicó que el ratio de crédito concedido al sector privado a depósitos se incrementó de 1,01 en diciembre de 2018 a 1,04 en diciembre de

¹⁴ BCE, *Boletín Monetario Semanal*, vol. 675, 2020.

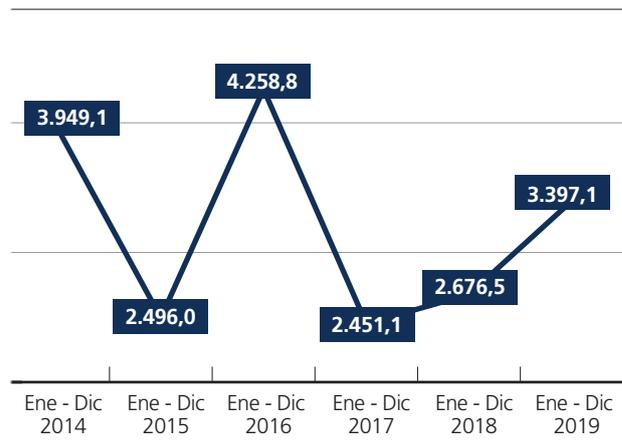
¹⁵ Las OSD comprenden los bancos privados, las sociedades financieras, las mutualistas, las cooperativas, las tarjetas de crédito, el BNF (hasta el 6 de mayo de 2016) y BanEcuador (a partir del 13 de mayo de 2016).

Reservas internacionales

(MILLONES DE \$)

FUENTE: BCE, *INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL* N.º 2015, ENE. 2020.

GRÁFICO 12

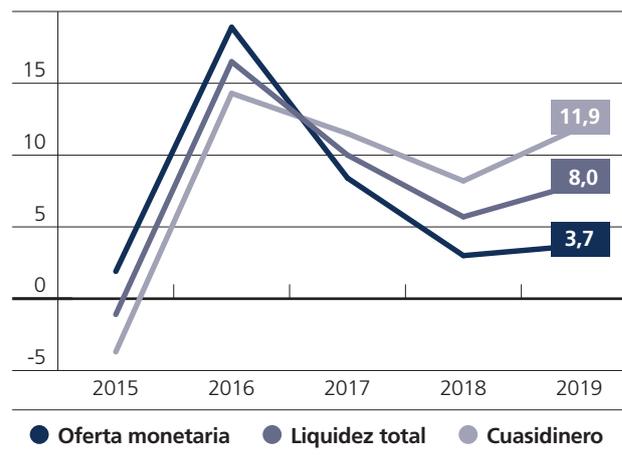


Oferta monetaria, liquidez total y cuasidenero

(TASA DE VARIACIÓN EN PORCENTAJES)

FUENTE: BCE, *INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL* N.º 2015, ENE. 2020.

GRÁFICO 13



2019. Las OSD contaron con el aumento de otros pasivos durante 2019 que permitieron financiar este crecimiento del crédito por encima del de los depósitos. Al analizar el balance sectorial de las OSD, se revela que el saldo de préstamos concedidos por estas aumentó \$ 4.424,1 millones en 2019, mientras que los pasivos financieros (depósitos) crecieron en un monto menor: \$ 3.255,7 millones. Paralelamente, las OSD

incrementaron otros pasivos en este período que pudieron contribuir a financiar la concesión de crédito: las “acciones y participaciones de capital” crecieron en \$ 741,7 millones y los “préstamos” aumentaron en \$ 837,7 millones (Gráfico 14).

CAPTACIONES Y CRÉDITO CONCEDIDO POR LA BANCA PRIVADA

La banca privada registró un crecimiento anual de sus obligaciones con el público de 7,7% en 2019, reflejando un mayor dinamismo que en 2018 cuando dichos pasivos aumentaron 1,9% anual.¹⁶ Dentro de las obligaciones con el público, los depósitos a plazo presentaron mayor dinámica de crecimiento, con 17,9% anual de variación¹⁷ frente a los depósitos a la vista, cuyo incremento alcanzó 1,6% anual. Por su parte, la cartera bruta

¹⁶ Superintendencia de Bancos, *Boletines de series mensuales. Series Bancos Privados*, 2019, http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portal-estadistico/portalestudios/?page_id=415.

¹⁷ Corresponde al crecimiento de la cuenta 2103 (depósitos a plazo) más la cuenta 2105 (depósitos restringidos) de los balances generales de los bancos privados.

ta de créditos concedidos por la banca privada aumentó 9,9% anual en 2019, inferior al 11,1% de 2018. El ratio de crédito a depósitos (obligaciones con el público) de la banca privada pasó de 0,87 a fines de 2018 a 0,89 a finales de 2019.

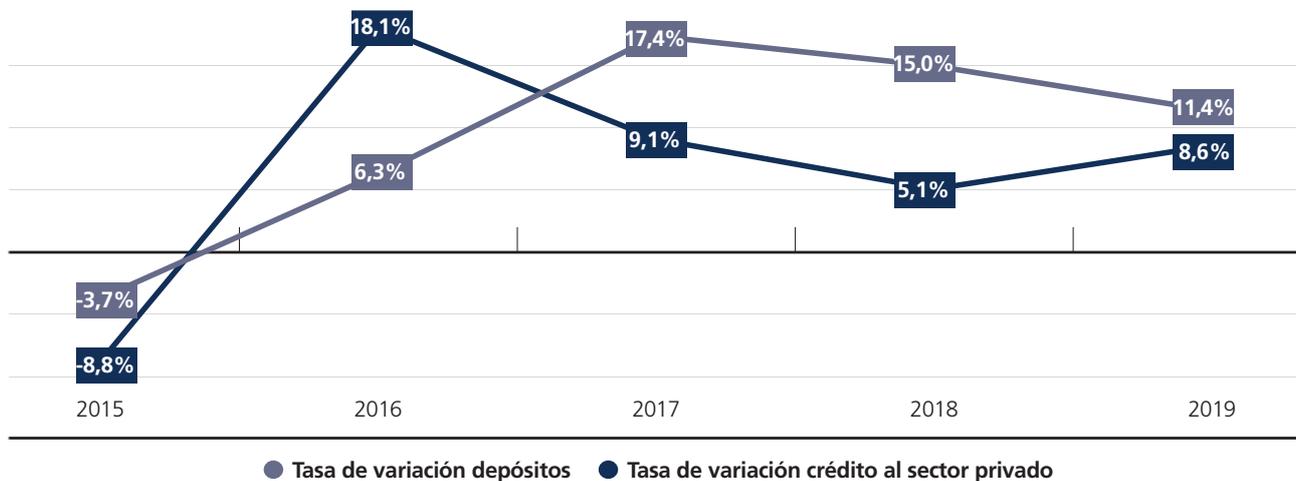
Por segmentos de la cartera bruta, el que presentó mayor dinamismo en 2019 fue el Productivo, que obtuvo un crecimiento anual de 27,8%, seguido del segmento Consumo, cuya variación anual fue 17,5%. De esta manera se incrementó la participación de estos segmentos en la cartera bruta total: la participación de la cartera de consumo pasó de 36,5% en diciembre de 2018 a 39,1% en diciembre de 2019; mientras que la participación de la cartera del segmento Productivo cambió de 8,7% a 10,2% en el mismo período. Por su parte, la cartera del segmento Microempresa se expandió en 16% anual. Segmentos menos dinámicos fueron los de Inmobiliario y de vivienda de interés público y Educativo, ambos con un crecimiento de 3% en 2019, mientras que el segmento Comercial prioritario y ordinario se contrajo -0,7%.

OSD: depósitos y crédito al sector privado

(TASA DE VARIACIÓN ANUAL EN PORCENTAJES)

FUENTE: BCE, *INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL* N.º 2015, ENE. 2020.

GRÁFICO 14



La calidad de la cartera otorgada por la banca privada no se deterioró en 2019 (Gráfico 15). La cartera improductiva pasó de representar 2,6% de la cartera bruta a fines de 2018 a una tasa similar (2,7%) a finales de 2019. Esta denominada mora ampliada, analizada por segmentos, tuvo su mayor incremento en el caso del crédito del segmento Educativo, que pasó de 0,7% en diciembre de 2018 a 1,7% en diciembre de 2019, seguida de la cartera Inmobiliaria y de vivienda de interés público, cuya mora ampliada pasó de 2,8% a 3% en el mismo período. En cambio, cabe destacar que la mora ampliada de la cartera de los segmentos Microempresa y Consumo disminuyó de 4,9% a 4,7%, en el primer caso, y de 4,7% a 4,6% en el segundo caso, en el período de análisis.

La rentabilidad de la banca no presentó variaciones mayores en 2019 con relación al año previo. A diciembre de 2019, la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de los bancos privados fue de 13,9%, similar al ROE a fines de 2018 (13,7%). Así mismo, la rentabilidad sobre los activos (ROA) pasó de 1,35% en diciembre de 2018 a 1,38% en diciembre de 2019.

SECTOR FISCAL

En febrero de 2019 la República del Ecuador firmó un acuerdo sobre políticas, con la finalidad de que el país acceda a un paquete de \$ 4.200 millones bajo el Servicio Ampliado del FMI (SAF) (IMF, Extended Fund Facility). Estos recursos iban a ser parte de un paquete más amplio a ser provisto por la comunidad financiera internacional, que aportaría con aproximadamente \$ 6.000 millones adicionales. Se esperaba que los recursos sean desembolsados en el transcurso de los próximos tres años: \$ 4.600 millones en 2019, \$ 3.100 millones en 2020 y \$ 2.500 millones en 2021.

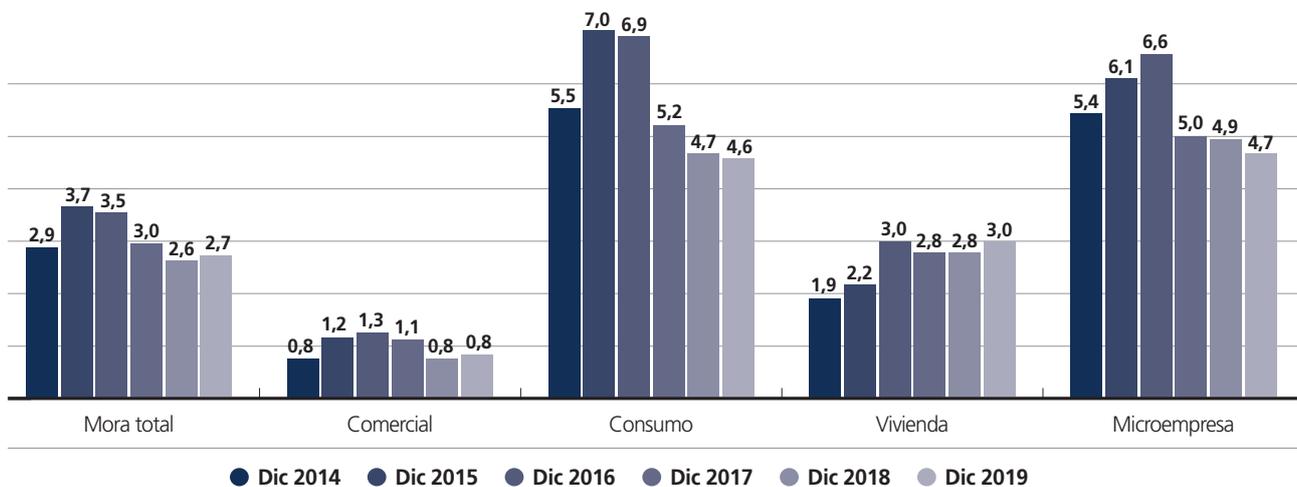
El Gobierno del Ecuador presentó ante el FMI en marzo de 2019 la carta de intención, incluyendo un Memorando de Políticas Económicas y Financieras y un Memorando de Entendimiento Técnico, que incluía las perspectivas y objetivos económicos del país. El 11 de marzo de 2019 el Directorio del FMI aprobó el acuerdo y un primer desembolso por \$ 652 millones. Los desembolsos, de acuerdo con el SAF, se realizan acorde con las

Bancos privados: morosidad de la cartera por segmentos

(PORCENTAJES)

FUENTE: SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.

GRÁFICO 15



revisiones trimestrales de cumplimiento de metas y políticas acordadas con el FMI. En junio de 2019 concluyó la primera revisión del desempeño de la economía ecuatoriana bajo el acuerdo del SAF, con lo que Ecuador recibió un desembolso adicional de \$ 251 millones en julio.

El 1 de octubre de 2019 el Gobierno expidió el decreto 883 que eliminaba el subsidio a ciertos tipos de gasolina y diésel, y con el que se pretendía reducir el gasto público en aproximadamente \$ 1.500 a 2.000 millones por año. Debido a las protestas sociales derivadas de aquella decisión, el 14 de octubre el presidente Lenín Moreno derogó dicho decreto. Al no haber logrado pasar la medida fiscal de eliminación del subsidio a los combustibles, el 21 de noviembre de 2019 el Ejecutivo presentó un proyecto de ley a la Asamblea Nacional, denominado Ley Orgánica de Simplicidad y Progresividad Tributaria que, en términos de ingresos tributarios adicionales, pretende generar entre \$ 600 y 700 millones al año. Este proyecto de ley, con modificaciones, fue aprobado el 31 de diciembre de 2019.

Actualmente, dicha norma enfrenta dos demandas de inconstitucionalidad relacionadas con el cobro de impuestos sobre los dividendos empresariales que establece la ley. La normativa en mención eliminaría el anticipo sobre el impuesto a la renta (IR) que pagan las empresas en Ecuador, además del impuesto al valor agregado (IVA) y el impuesto a los consumos especiales (ICE) de ciertos productos y servicios (como insumos para personas diabéticas o con enfermedades cardíacas); por otro lado, condonaría el 100% de intereses y otros cargos en el caso de obligaciones por crédito educativo, e implementaría nuevos impuestos especiales sobre las fundas plásticas en supermercados, algunos servicios de telefonía móvil y ciertos tipos de cerveza. Además, las sociedades con ingresos brutos superiores a \$ 1 millón al año deben pagar una contribución especial y temporal por tres años, empezando en 2020. Otro aspecto relevante

de la ley es que establece un régimen simplificado para el pago de impuestos de las microempresas, así como para actividades agropecuarias y bananeras.

En diciembre de 2019 Ecuador presentó una carta de intención y el Memorando de Políticas Económicas y Financieras actualizados al FMI, solicitando se complete la segunda y tercera revisión del acuerdo y el desembolso de \$ 498 millones adicionales; así mismo, solicitando un *waiver* por el no cumplimiento de los objetivos del acuerdo en términos de RI netas, dado el bajo impacto macroeconómico de esta inobservancia y, solicitando, además, que se modifiquen ciertos criterios de desempeño del programa, detallando los planes de política para los próximos dos años.

Entre las actualizaciones de políticas comprometidas por el Gobierno ecuatoriano están las siguientes:¹⁸

1 El Gobierno se compromete a reducir el déficit no petrolero a nivel primario (incluyendo subsidio de combustibles) en aproximadamente 3,9% del PIB en el período 2019-2021. Esta es una meta más laxa que la comprometida en la carta de intención inicial, que contemplaba una reducción de dicho déficit en aproximadamente 5,3% del PIB durante ese mismo período. Hasta octubre de 2019 el déficit no petrolero a nivel primario (incluido subsidio de combustibles) se ubicó en -1,9% del PIB, según cálculos del Observatorio de la Política Fiscal (OPF), mientras que el déficit máximo a alcanzar hasta diciembre de 2019, de acuerdo con lo acordado con el FMI,¹⁹ es de -3,4% del PIB. Dependiendo de lo que haya ocurrido con el gasto del SPNF durante noviembre y diciembre de 2019, se cumplirá o no la meta descrita de déficit primario no petrolero (incluyendo subsidio

¹⁸ Ministerio de Economía y Finanzas, *Preliminary Offering Memorandum*, 2020.

¹⁹ OPF, *Transparencia Fiscal*, vol. 161, 2020.

de combustibles) de $-3,4\%$ del PIB en 2019. Dado que el déficit primario no petrolero (incluyendo subsidio de combustibles) en 2018 habría alcanzado $5,3\%$ del PIB, la meta revisada implica reducir el déficit en $1,9\%$ del PIB en 2019; y reducirlo dos puntos porcentuales adicionales acumulados durante 2020 y 2021.

2 Remitir a la Asamblea Nacional hasta febrero de 2020 un paquete de reformas al Código de Planificación y Finanzas Públicas, cuya finalidad sería fortalecer el rol del Ministerio de Economía y Finanzas como autoridad de vigilancia a nivel fiscal; que los presupuestos anuales sean preparados con base en mejores prácticas a nivel internacional; fortalecer el esquema de reglas fiscales incluyendo cláusulas de escape, mecanismos de corrección automática y reportes intraaño fiscal; reducir la discrecionalidad del Gobierno para reformar presupuestos aprobados, monitoreo de la ejecución presupuestaria, entre otros.

3 Reformas a la Ley Orgánica de Régimen Monetario y Financiero para asegurar los objetivos claros y delimitados del BCE, fortalecer su autonomía y mejorar su gobernanza, y reforzar su auditoría interna y externa; además, incluir la prohibición de que el BCE preste directa o indirectamente al Gobierno o al sector público.

4 Una nueva ley para empresas públicas para incrementar su eficiencia, transparencia y fortalecer sus niveles de gobernanza.

En el marco de la carta de intención actualizada que presentó el Gobierno ecuatoriano al FMI, en diciembre de 2019, el FMI desembolsó \$ 498 millones adicionales. La perspectiva para 2020 es que la política fiscal del Gobierno se enfoque en cumplir con los compromisos y criterios de desempeño modificados que el

FMI aprobó en diciembre de 2019, según la carta de intención actualizada de la referencia.

DÉFICITS, INGRESOS Y GASTOS DEL SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO

El gasto público a nivel del SPNF disminuyó en 2015 y 2016, particularmente el gasto de capital. Esto en respuesta a la caída del precio del petróleo a fines de 2014, que hizo insostenible el nivel de gasto público alcanzado en los años del *boom* petrolero. De todas maneras, en 2015 y 2016, el SPNF llegó a elevados déficits fiscales equivalentes a 6% y $7,3\%$ del PIB, respectivamente.²⁰ En 2017 dicho déficit disminuyó a $4,5\%$ del PIB, y en 2018 bajó aún más, hasta $1,2\%$ del PIB (Gráfico 16).

El resultado fiscal de 2019, con datos hasta octubre, es más laxo que en el mismo período de 2018: mientras en enero-octubre 2019, el SPNF registró un superávit global de \$ 244,9 millones, equivalente al $0,2\%$ del PIB, en el mismo período de 2018, el superávit fue de \$ 542,9 millones, equivalente a $0,50\%$ del PIB. Este resultado fiscal más laxo es producto de que, a pesar de que se han disminuido los gastos entre enero y octubre de 2019 comparativamente con el mismo período 2018, los ingresos disminuyeron en mayor proporción, generando un menor superávit fiscal en 2019 con relación a 2018. En efecto, en 2019, los gastos disminuyeron en 1% del PIB, mientras que los ingresos tuvieron una reducción mayor equivalente a $1,2\%$ del PIB.

Los ingresos del SPNF disminuyeron en 2019 (período enero-octubre), en comparación con igual período de 2018, en $1,2\%$ del PIB. La disminución más importante ocurrió en los ingresos no petroleros, en $-0,6\%$

²⁰ El SPNF constituye una medida más amplia y completa del sector público e incluye al Gobierno Central, empresas públicas no financieras, el IESS y gobiernos autónomos descentralizados (GAD).

del PIB; seguidos del superávit operacional de las empresas públicas no financieras, que disminuyó en $-0,4\%$ del PIB; y, finalmente los ingresos petroleros, con una disminución de $-0,2\%$ del PIB. La caída en ingresos no petroleros se concentra en “otros” ingresos no tributarios. Por su parte, el gasto público pasó de $29,1\%$ del PIB en el período enero-octubre de 2018 a $28,1\%$ del PIB en el mismo período de 2019. Esta caída del gasto en 1% del PIB corresponde a una baja de $0,5\%$ del PIB en el gasto corriente, mientras el gasto de capital disminuyó en $0,4\%$. La disminución del gasto corriente respecto al PIB en 2019 ocurrió a pesar de que la carga de intereses de la deuda pública en el balance del SPNF aumentó $7,6\%$ en el período enero-octubre de 2019 con relación al período enero-octubre de 2018, equivalente a un incremento de $0,1\%$ del PIB.

A nivel primario, se registraron déficits consecutivos desde 2012, que se elevó a $5,8\%$ del PIB en 2016. El déficit primario bajó hasta $2,3\%$ en 2017, y en 2018 se consiguió, por primera vez desde 2011, un superávit primario equivalente al $1,3\%$ del PIB. En 2019, con datos

hasta octubre, el superávit primario se situó en $2,4\%$ del PIB, $0,1$ puntos porcentuales por debajo del nivel alcanzado en igual período de 2018 ($2,5\%$ del PIB).

El Gobierno Nacional ha logrado mantener un superávit primario hasta octubre de 2019, basándose en una reducción del gasto (excluyendo intereses), desde $27,1\%$ del PIB en enero-octubre de 2018 hasta 26% en enero-octubre de 2019, lo que permitió compensar casi en su totalidad la caída de los ingresos fiscales ($1,2\%$ del PIB). Dentro de los rubros de gasto del SPNF, la principal disminución ocurrió dentro de la “compra de bienes y servicios”, que disminuyó en $0,7\%$ del PIB entre ambos años (pasando de $4,4\%$ del PIB en el período enero-octubre de 2018 a $3,8\%$ del PIB en el período enero-octubre de 2019). El segundo rubro de gasto que más se redujo fue el rubro de “gastos de capital”, con una caída equivalente al $0,4\%$ del PIB; y, finalmente “sueldos”, en $0,2\%$ del PIB.

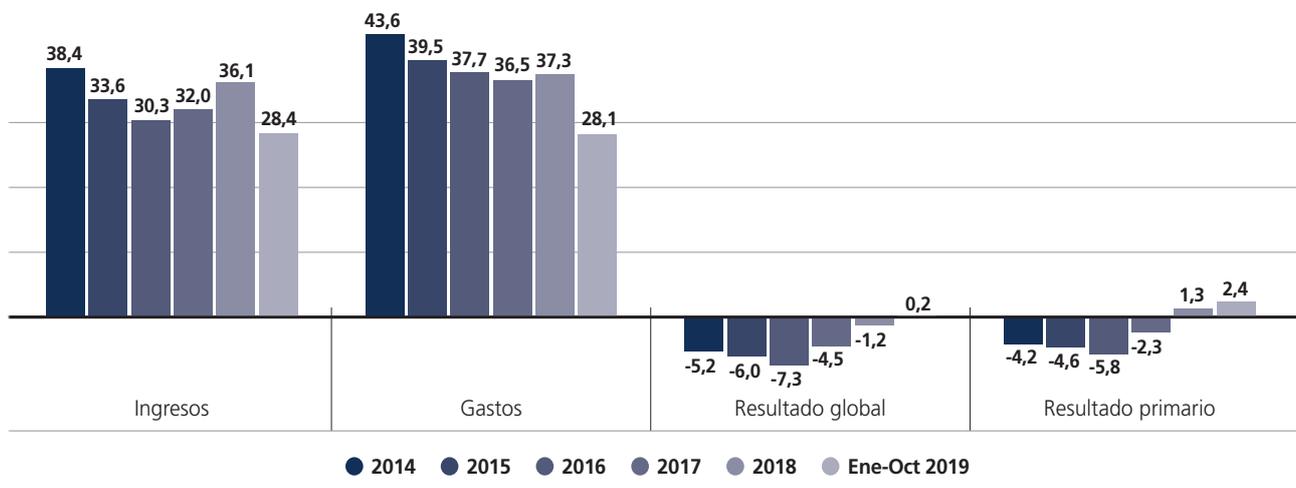
El Gobierno Nacional decidió reducir y focalizar su política de subsidios a los combustibles, a partir del Decreto 490 vigente desde el 27 de agosto de 2018, en el que elevó el precio de la gasolina súper en $41,90\%$. Luego,

Operaciones del sector público no financiero

(BASE DEVENGADO EN PORCENTAJE DEL PIB)

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

GRÁFICO 16



con el Decreto 619 que entró en vigencia en diciembre 26 de 2018, elevó en 28,21% el valor de las gasolinas extra y ecopaís, y estableció la entrega de un cupo de estos combustibles con subsidio a vehículos de transporte público y comercial (taxis y camionetas). Además, este decreto estableció que el precio de la gasolina súper para el sector automotor sea determinado según los costos, ligándolo al precio internacional. En cuanto al diésel el Gobierno mantuvo el subsidio para las actividades agropecuarias, de pequeña industria y artesanales, aunque redujo el volumen de diésel subsidiado en 500 galones por mes. En 2019 el Decreto 883 de octubre buscó eliminar los subsidios a los combustibles que aún estaban vigentes, y otorgar un mecanismo compensatorio a las familias más pobres del Ecuador, por medio de una ampliación tanto de la cobertura como del monto del bono de desarrollo humano que entrega el Gobierno. El presidente derogó dicho decreto ante las movilizaciones sociales ocurridas. En este contexto, el subsidio a los combustibles aún mantiene un peso importante en el gasto público. Una aproximación al costo del subsidio a los combustibles es la diferencia entre el ingreso y el costo de importación de combustibles, que en 2019 alcanzó \$ 1.232,7 millones (aproximadamente 1% del PIB), inferior a los \$ 1.919,5 millones en el mismo lapso de 2018. El subsidio, al no estar focalizado en personas de menores ingresos y al fomentar el contrabando hacia países vecinos de combustibles subsidiados, representa en su mayor parte un gasto ineficaz, que no ayuda a cumplir objetivos de política social o económica.

MOVIMIENTO DE LA DEUDA PÚBLICA

La deuda externa pública total a diciembre de 2019 alcanzó \$ 41.495,6 millones o 38,7% del PIB, lo que representó un incremento de \$ 5.765,5 millones (equivalente a 5,4 puntos porcentuales del PIB) respecto a diciembre de 2018. Este incremento en el saldo de la

deuda externa no se evidencia o no es compatible con el monto de desembolsos, menos amortizaciones de deuda externa pública del período enero-diciembre de 2019, que llegó a \$ 3.815,5 millones en 2019 (\$ 1.950 millones por debajo del incremento en el saldo de la deuda externa pública). De igual manera, existe una incompatibilidad entre el saldo inicial de la deuda externa pública en enero de 2019 y el saldo final de la deuda externa pública en diciembre de 2018, que conceptualmente deben ser iguales. Según el BCE, el saldo inicial de la deuda externa pública (\$ 37.486,1) en enero de 2019 fue de \$ 1.756 millones superior al saldo final de la deuda externa pública a diciembre de 2018 (\$ 35.541,6 millones). Es decir, hay un incremento del saldo de deuda externa pública durante 2019 por una razón no identificada o no explicada por el incremento de desembolsos de deuda externa pública en dicho año. Esto podría deberse a que, a partir de enero de 2019, el Ministerio de Economía y Finanzas modificó la metodología de cálculo de la deuda externa pública, de acuerdo a la Resolución n.º MEF-2018-0134, y posiblemente no ha realizado los reprocesos de datos históricos de la deuda con base en esta nueva metodología.²¹

La deuda pública interna del sector público total aumentó \$ 2.109,9 millones a diciembre de 2019 respecto a diciembre de 2018, alcanzando un saldo de \$ 15.843,6 millones en 2019. Según la publicación del BCE, a partir de enero de 2019, se incluyen en las cifras de deuda pública interna las obligaciones no pagadas

²¹ El BCE, en la nota al pie 6 del cuadro 3.3.1 de la *Información Estadística Mensual* de diciembre de 2019, menciona que, a partir de enero de 2019, el Ministerio de Economía y Finanzas modificó la metodología de cálculo de la deuda externa pública, de acuerdo a la Resolución n.º MEF-2018-0134. No se conoce si esta es la razón de que haya aumentado el saldo inicial de deuda externa pública en enero de 2019, y que este difiera del saldo final a diciembre de 2018. Si esta es la razón, implicaría que hasta el momento de dicha publicación el BCE aún no había cambiado la serie histórica (previo a enero de 2019) de saldos, desembolsos y amortizaciones de deuda externa pública, a fin de que coincida el saldo final de deuda externa pública de diciembre de 2018 con el saldo inicial de deuda externa pública de enero de 2019.

del Gobierno con el BCE, IESS y Banco del Estado. El incremento del saldo de la deuda pública interna entre diciembre de 2018 y diciembre de 2019 estaría concentrado en este rubro de obligaciones con el BCE, IESS y Banco de Estado, cuyo saldo se incrementó desde \$ 799,1 millones en diciembre de 2018 hasta \$ 2.697,1 millones en diciembre de 2019.

Con estas cifras de deuda externa e interna pública, el saldo final de la deuda pública total a diciembre de 2019 habría sido de \$ 57.339,6 millones, equivalente a 53,5% del PIB.

3 Perspectivas generales para 2020

Para 2020 la US Energy Information Administration (EIA) prevé un precio del petróleo WTI de \$ 55,71 por barril,²² aproximadamente dos dólares por encima del precio observado durante 2019. Dependiendo del descuento que

²² US EIA, *Short term energy Outlook*, 2020, <https://www.eia.gov/outlooks/steo>.

aplique el mercado al petróleo exportado por Ecuador, este precio podría resultar bajo para el valor promedio del barril de petróleo vendido por el país, que se utilizó para el Presupuesto General del Estado 2020 (\$ 51,30). En los días y semanas cercanos a esta publicación, los efectos inciertos del coronavirus sobre la economía china y mundial han provocado caídas en los precios de acciones de aerolíneas, industrias relacionadas al turismo, y caídas en el precio del petróleo (el barril WTI se cotizó en \$ 53,09 el 27 de enero de 2020), por lo que los pronósticos para el precio del petróleo para 2020 están rodeados de incertidumbre. De todas maneras, si el precio del petróleo se mantiene cercano a lo que presupuestó el Gobierno Nacional para 2020, se esperaría que se mantenga un nivel de gasto cercano a lo presupuestado.

El crecimiento económico mundial en 2020 está previsto en 3,3% por parte del FMI, por encima del crecimiento de 2019 (2,9%);²³ y, así mismo, el BM prevé

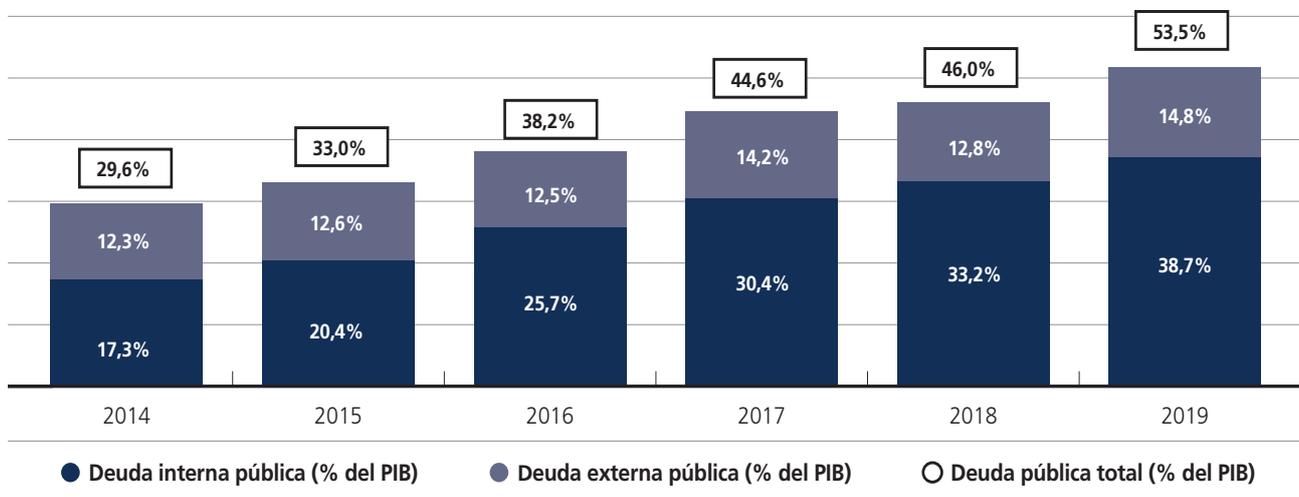
²³ International Monetary Fund, *World Economic Outlook*, January 2020, <https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2020/01/20/weo-update-january2020>.

Deuda pública total como porcentaje del PIB

(MILLONES DE \$)

FUENTE: BCE, *INFORMACIÓN ESTADÍSTICA MENSUAL* N.º 2015, ENE. 2019.

GRÁFICO 17



un crecimiento mayor en 2020 (2,5%) con relación a lo ocurrido en 2019 (2,4%).²⁴ Estas proyecciones asumen que los efectos de la política monetaria más laxa, a lo largo del mundo desarrollado que se implementó en 2019, aún seguirán produciendo efectos positivos sobre el crecimiento económico en 2020, y que no se intensificará la disputa comercial entre Estados Unidos y China. Este mayor crecimiento a nivel mundial crearía un entorno favorable al crecimiento de las exportaciones ecuatorianas, aunque cabe señalar que los efectos negativos del coronavirus sobre el crecimiento económico de China y el mundo no están tomados en cuenta en estas previsiones de organismos multilaterales publicadas en enero de 2020.

En ese contexto internacional, la necesidad de que Ecuador aumente y diversifique sus exportaciones de 2020 en adelante no puede subestimarse. Ecuador es un país dolarizado que solo puede generar divisas de forma sostenible vía exportaciones y vía inversión extranjera directa, y se caracteriza por tener un mercado interno pequeño, dependiente de los ingresos de divisas producto de la exportación de bienes primarios, y que adicionalmente tiene altas tasas de desempleo y subempleo. Por ello, las políticas para el desarrollo del sector productivo y de las exportaciones en particular deben ser prioridad del actual como de futuros Gobiernos. La puesta en vigencia del Tratado de Libre Comercio (TLC) con la Unión Europea en 2017 ha demostrado que, si bien es importante abrir mercados para la exportación, y si bien existió un dinamismo inicial de las exportaciones no petroleras hacia ese mercado, no se ha mantenido un dinamismo exportador relevante, particularmente en las exportaciones no petroleras de tipo no tradicional. Es decir, la apertura de nuevos mercados debe ser complementada con políticas para el incremento y la diversifi-

cación de las exportaciones, de manera que se generen divisas, junto con mayor empleo y crecimiento económico proveniente de inversiones del sector privado. En este contexto, se debe destacar que nueve gremios empresariales del país enviaron una carta al vicepresidente de la República en enero de 2020, solicitando su liderazgo en la elaboración de un acuerdo nacional enfocado en políticas transversales para el sector productivo y la elaboración de planes para la elevación de la competitividad de sectores sensibles. Esto para enfrentar de mejor manera los retos del libre comercio en función de los acuerdos comerciales que ha firmado y firmaría el país en los siguientes meses y años. Sus propuestas incluyen eliminar el impuesto a la salida de divisas (ISD); eliminar aranceles de materias primas, insumos y bienes de capital; reducir costos de electricidad; reducir la tasa de interés de créditos; reformar el régimen aduanero, y una reforma laboral.

En el área fiscal para 2020 y 2021, la expectativa es que el Gobierno continúe realizando los ajustes necesarios para dar cumplimiento a sus metas de sostenibilidad fiscal en el marco de la carta de intención modificada que presentó al FMI en diciembre de 2019 y en el marco de lo que establece la Ley de Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo y Estabilidad y Equilibrio Fiscal, aprobada en agosto de 2018. En lo que respecta a los criterios de desempeño de la carta de intención, es positivo el compromiso del Gobierno de continuar con la política de reducción del déficit no petrolero primario (incluyendo subsidio de combustibles) a nivel del SPNF (aunque la meta ahora sea más laxa que la prevista en la carta de intención original), ya que este criterio de desempeño obliga a la autoridad fiscal a no depender de los ingresos petroleros que, por su naturaleza, son no permanentes y volátiles, para financiar sus gastos. Adicionalmente, que la meta sea de reducir el déficit a

²⁴ BM, *Global Economic Prospects* January 2020, <https://www.worldbank.org/en/publication/global-economic-prospects>.

nivel primario es positivo en la medida en que aumentaría la sostenibilidad de las finanzas públicas, porque implica la reducción de gastos previa al pago de intereses de la deuda pública, reduciendo la presión para incrementar la deuda pública de forma insostenible. Si se cumple la meta de la carta de intención, Ecuador alcanzaría un déficit no petrolero primario del 1,4% del PIB hasta 2021, que representaría un ajuste fiscal de 3,9% del PIB con relación al déficit no petrolero primario de 2018 (5,3% del PIB).

Complementariamente, hasta febrero de 2020, el Gobierno Nacional se ha comprometido a entregar un paquete de reformas al Código de Planificación y Finanzas Públicas enfocado en implementar mejores prácticas a nivel internacional en la elaboración de presupuestos anuales, fortalecer el esquema de reglas fiscales, reducir la discrecionalidad del Gobierno para reformar presupuestos aprobados, e incrementar el monitoreo de la ejecución presupuestaria. También es positivo el compromiso del Gobierno de presentar, hasta abril de 2020, a la Asamblea Nacional un paquete de reformas a la Ley Orgánica de Régimen Monetario y Financiero para fortalecer la autonomía del BCE, mejorar su gobernanza, y fortalecer su auditoría interna y externa. De manera muy importante, este paquete de reformas incluiría la prohibición de que el BCE preste directa o indirectamente al Gobierno o al sector público (esta reforma en particular formó parte del proyecto de Ley de Desarrollo Económico presentada por el Ejecutivo a la Asamblea Nacional el 18 de octubre de 2019 y que fuere rechazada por la propia Asamblea). Es de esperar que estas reformas incrementen la certidumbre y fortalezcan la institucionalidad en términos de proteger al sistema de dolarización.

El horizonte fiscal de mediano y largo plazo es que la sostenibilidad fiscal se siga fortaleciendo a medida que empiecen a operar las reglas fiscales aprobadas

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

El desafío de las finanzas públicas seguirá siendo en los próximos años cómo mantener estas reglas fiscales y criterios de desempeño en el marco de la carta de intención, cuando no existe un consenso en la sociedad respecto de qué gastos se reducirán o eliminarán, o qué ingresos se incrementarán, a fin de reducir los déficits fiscales y asegurar la sostenibilidad de las finanzas públicas. Específicamente, los gastos corrientes —como sueldos y subsidios a los combustibles— son altamente inflexibles a la baja. Y en el caso específico de los subsidios a los combustibles, al no estar focalizados hacia sectores más vulnerables, independientemente del impacto en términos del déficit fiscal, siguen presentando un elevado costo de oportunidad para la sociedad ecuatoriana, en términos de utilizar de forma eficaz y eficiente los escasos recursos con los que cuenta. En el caso de los ingresos fiscales, la recientemente aprobada Ley Orgánica de Simplicidad y Progresividad Tributaria otorga ingresos adicionales al fisco y facilita el cumplimiento de criterios de desempeño fiscal al contribuir a reducir el déficit fiscal. Sin embargo, no todos los ingresos previstos en dicha ley son sostenibles; por ejemplo, parte de estos corresponde a una contribución especial por

tres años por parte de empresas con cierto nivel mínimo de ingresos; y por otra parte, están siendo demandados por inconstitucionales los ingresos que provendrían de establecer un impuesto sobre los dividendos repartidos por las empresas.

Las perspectivas de crecimiento en 2020 para la economía ecuatoriana, de acuerdo con las proyecciones del BCE, son de crecimiento bajo (0,7%), similares a las pronosticadas por organismos multilaterales (0,5% en el caso del FMI, 0,2% BM y 0,1% Cepal).²⁵ Pronósticos propios de Banco Pichincha son similares a las proyecciones mencionadas. El crecimiento económico de 2020 y de los próximos años dependerá del nivel de inversión y de exportaciones que logre alcanzar el sector privado, dada la nueva realidad fiscal del Ecuador que ha pasado de ser un país cuyo crecimiento dependía principalmente del gasto de consumo e inversión del sector público, a un país que intenta de forma gradual hacer sostenibles sus finanzas públicas. Con los datos de FBKF de las cuentas nacionales, publicados hasta el tercer trimestre de 2019, y la información de gasto de inversión pública hasta diciembre de 2019, se estima que la inversión privada se redujo en los tres primeros trimestres de 2019 respecto a igual período de 2018. Esta tendencia tendría que revertirse en 2020, para que la inversión privada contribuya al crecimiento del PIB y el empleo, en el contexto de reducción del gasto de inversión pública esperado para 2020. La Ley de Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo y Estabilidad y Equilibrio Fiscal, aprobada en 2018, y su respectivo reglamento, estableció una serie de beneficios tributarios para nuevas inversiones, en beneficio de cualquier

inversionista independientemente de su tamaño. Si bien no hubo un crecimiento de la inversión privada en 2019, a pesar de la existencia de estos incentivos, ahora que hay un marco de mayor certidumbre fiscal dado por el programa acordado por el Gobierno Nacional con el FMI en 2019, y que paralelamente se han realizado avances en materia de negociaciones y acuerdos comerciales, y que se ha eliminado el anticipo al IR que restaba liquidez a las empresas, se espera que el Gobierno Nacional y el sector privado de forma colaborativa resuelvan los obstáculos que estarían impidiendo la atracción de inversión nacional y extranjera.

Por el lado de las exportaciones, estas se expandieron durante 2019 en volumen, tanto en el sector petrolero como en sectores no petroleros, principalmente de exportaciones tradicionales. En el contexto de crecimiento económico mundial positivo esperado para 2020, se esperaría que continúe el crecimiento del volumen exportado de este tipo de productos durante dicho año, contribuyendo al crecimiento económico. Sin embargo, lograr una mayor diversificación de exportaciones y un mayor crecimiento de las exportaciones de productos no tradicionales de exportación requerirá esfuerzos adicionales y la cooperación entre Gobierno Nacional, gobiernos locales y sector privado, a fin de eliminar obstáculos o desincentivos a la inversión y a la exportación. El objetivo debe ser que el país genere una competitividad basada en altos niveles de productividad y generación de valor agregado en su producción, lo que conlleva la necesidad de acciones y políticas sostenidas en un proceso de mediano y largo plazo.

En 2020 los bancos y el sistema financiero en general pueden seguir apalancando el crecimiento de la economía, mediante la entrega de crédito, en el marco del aumento esperado de las exportaciones y el consumo de los hogares, y la potencial recuperación de la inversión privada.

²⁵ International Monetary Fund, *IMF DataMapper: Real GDP Growth, 2020*, https://www.imf.org/external/datamapper/NGDP_RPCH@WEO/ECU?year=2020; BM, *Global Economic Prospectus January 2020*, <https://www.worldbank.org/en/publication/global-economic-prospects>; Cepal, *Balance preliminar de las economías de América Latina y el Caribe 2019*, Ecuador, 2019, http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45000/75/BPE2019_Ecuador_es.pdf.

Grupo Financiero Pichincha

A diciembre de 2019 los activos de Grupo Financiero Pichincha (GFP) crecieron 9,7% respecto al año previo. El incremento anual de la cartera de créditos fue de 11,0% y el ratio de cartera vencida de 3,5%.

Manteniendo la política conservadora de provisiones, GFP alcanzó 264,8% de cobertura sobre la cartera improductiva y 9,24% sobre la cartera total de créditos.

Las subsidiarias a nivel local de GFP son Almesa, Pague Ya, Vaserum, CREDI FE y Amerafin (BPAC). A nivel internacional tiene presencia bancaria en España, Colombia y en Estados Unidos, con la Agencia Miami.

Banco Pichincha representa el 79,9% de la cartera total de créditos del GFP, Banco Pichincha Colombia 7,4%, seguido de Banco Pichincha España y Agencia Miami, con una participación de 10,6% y 2,1%, respectivamente. Todas las subsidiarias del grupo gestionan su estrategia adaptándose a la

competitividad y complejidad de sus mercados, con enfoque en calidad y servicio al cliente.

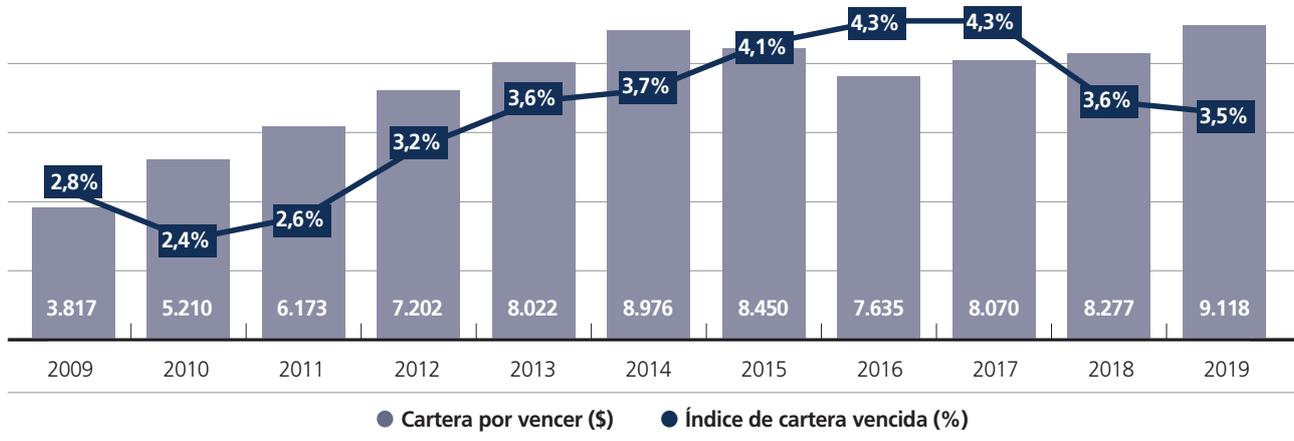
Las obligaciones con el público crecieron en 8,3% respecto al año anterior, alcanzando un monto de \$ 11.086 millones. Esta estructura está apalancada en 80,7% por Banco Pichincha; Colombia y España aportan con 4,4% y 10,7%, respectivamente, y Agencia Miami representa 4,2% del fondeo del GFP.

La utilidad del GFP al cierre de 2019 fue de \$ 133,7 millones, que representa un incremento anual de 18,6%. La rentabilidad sobre el patrimonio fue de 9,8% y la rentabilidad sobre activos alcanzó 1%.

Los resultados reflejan la buena gestión de los trabajadores y directivos de cada una de las organizaciones que conforman GFP, reflejando su compromiso tangible y continuo con la comunidad y sus accionistas.

Cartera Grupo Pichincha

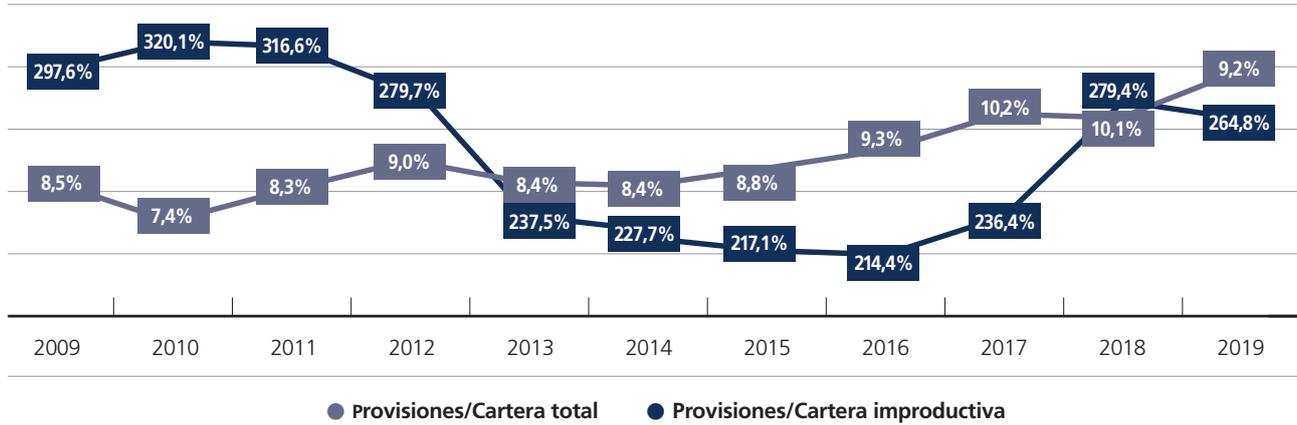
FUENTE: BALANCES GRUPO PICHINCHA.
GRÁFICO 1



Cobertura

(PORCENTAJES)

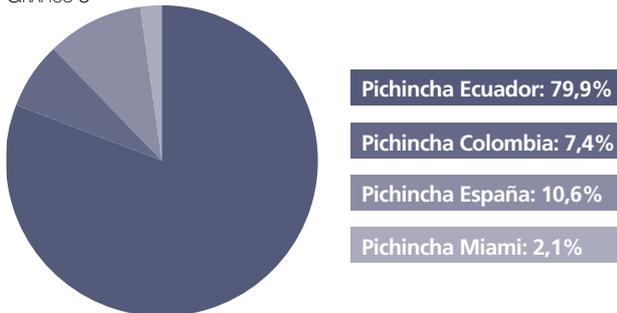
GRÁFICO 2



Cartera de créditos por subsidiaria

(PORCENTAJES)

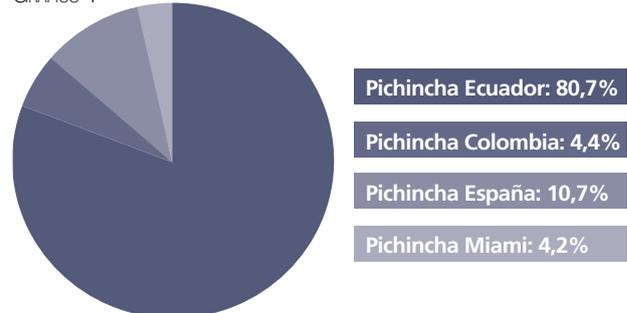
GRÁFICO 3



Obligaciones con el público por subsidiaria

(PORCENTAJES)

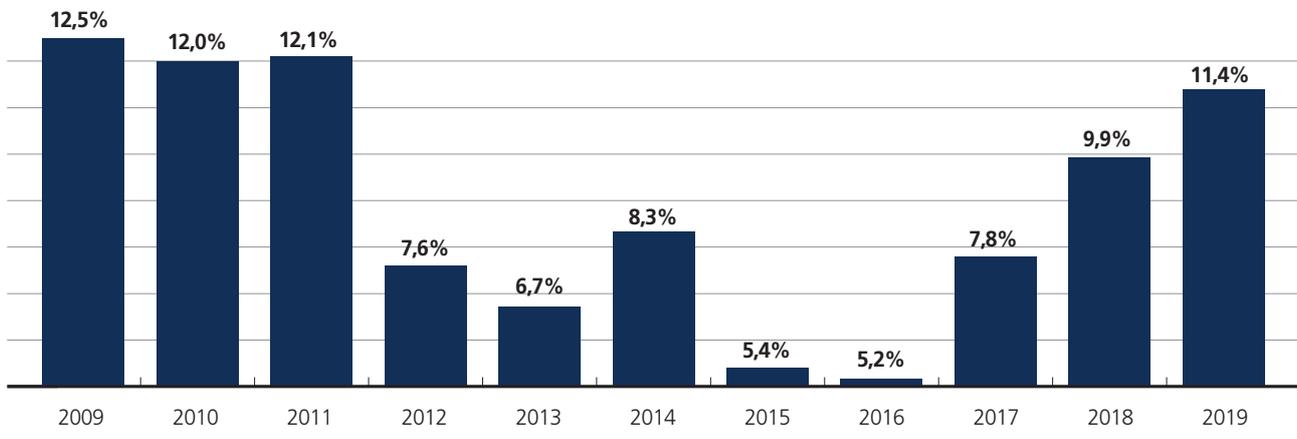
GRÁFICO 4



Rentabilidad sobre patrimonio Grupo Pichincha

(PORCENTAJES)

GRÁFICO 5



Banco Pichincha

Evolución financiera

En medio del complejo dinamismo de la economía ecuatoriana en 2019, los resultados de Banco Pichincha y la banca en general fueron positivos. Los activos del sistema bancario, sin Banco Pichincha, crecieron en 9,3% de 2018 a 2019; la cartera total de créditos tuvo un crecimiento anual de 10,7% y la utilidad neta presentó una variación de 11,0% respecto al año anterior.

A diciembre de 2019 Banco Pichincha tiene \$ 11,4 mil millones de activos, alcanzando una participación de mercado de 25,7% y, a pesar de representar -0,37% menos que el año anterior,

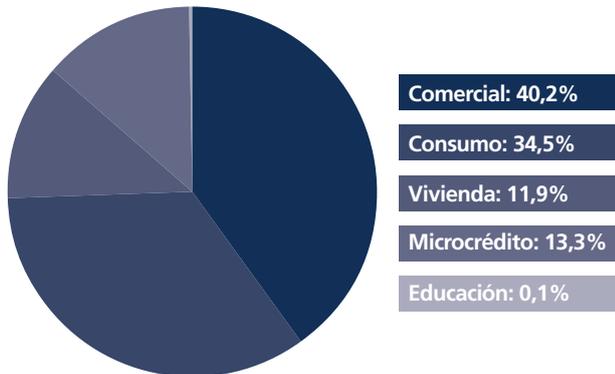
sigue posicionándose como líder en el sistema bancario. La cartera de Banco Pichincha está diversificada en todos los segmentos del mercado, atendiendo a todos los sectores de la economía ecuatoriana; la distribución porcentual de la cartera es la siguiente: Comercial 40,2%, Consumo 34,5%, Vivienda 11,9%, Microcrédito 13,3% y Educativo 0,1%.

Una característica de Banco Pichincha es mantener niveles conservadores de cobertura y liquidez, por lo que a diciembre de 2019 hubo una morosidad bruta total de 3,2%, una provisión sobre cartera total de 10,3% y una cobertura de cartera improductiva de 317,3%.

Las obligaciones con el público se incrementaron en 5,0% respecto al año previo; la mayor concentración de estas obligaciones está en depósitos de ahorro con 36,6%; los depósitos monetarios representan 28,9%, a plazo 28,3%, y otros depósitos 6,2%.

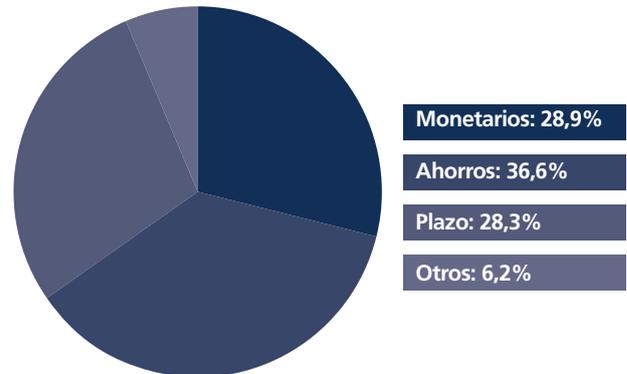
Cartera por destino

(PORCENTAJES)
GRÁFICO 1



Depósitos por tipo

(PORCENTAJES)
GRÁFICO 2



El proceso de transformación que Banco Pichincha ha decidido emprender ha requerido varios cambios a nivel estratégico y estructural que permitirán brindar una mejor experiencia al cliente con recursos tecnológicos más eficientes. En ese sentido, la institución ha realizado varias inversiones para lograr este importante hito, por lo que a diciembre de 2019 la eficiencia alcanzó 67,8%.

Servicio

La estrategia de servicio del Banco gira en torno a nuestros seis ejes de acción que permitieron dinamizar aún más nuestra oferta de servicios, lo que mejorará la experiencia de nuestros clientes. Nuestros ejes de acción son los siguientes:

CANAL APP

En 2019 se obtuvo un crecimiento de 50% en adopción digital y un crecimiento transaccional de 72% en comparación con 2018. Se trabajó en el desarrollo de una nueva aplicación móvil en el centro digital, sin dependencia de un proveedor externo, lo que genera una mayor agilidad y reacción de respuesta frente al desarrollo de nuevas funcionalidades.

En 2020 se dispondrá de una *app* disruptiva, basada en mejorar la experiencia de nuestros clientes, la cual contará con seguridades de vanguardia que eliminan la fricción con el cliente, a fin de ampliar este tipo de transaccionalidad y apalancar nuestra estrategia.

La nueva aplicación móvil permitirá compartir el comprobante de transferencia y el número de cuenta, contará con una funcionalidad que permitirá al cliente acumular puntos para incentivar su uso. El cliente calificará su experiencia y dará sus comentarios.

CANAL WEB

En 2019 el crecimiento transaccional fue de 36% en comparación con 2018, apalancado en el lanzamiento de la nueva banca web que se convertirá en un canal comercial para venta de productos en línea.

Respecto a las innovaciones, contará con un sistema de alertas comerciales que nos permitirá generar oferta de valor. Se implementará un sistema de control de gastos para que el cliente pueda llevar de mejor manera sus finanzas y evolucionará a una web que permitirá hacer la mayor cantidad de transacciones de servicio para que el cliente no tenga que acudir a las oficinas.

CANAL CORRESPONSALES NO BANCARIOS (CNB)

En 2019 el canal CNB renovó su tecnología, cambiando sus antiguos POS por equipos vanguardistas con tecnología 3G, pantalla táctil, cámara frontal y trasera, lector *contactless*, *wifi*, entre otras funcionalidades.

En este año se incrementó la productividad de los CNB, aplicando varias estrategias de fidelización y migración; también hubo un aumento de nuevos y mayores cupos para que puedan atender más transacciones. Los CNB se convirtieron en el soporte de la estrategia de migración transaccional del Banco.

CANAL AGENCIAS

Se han estructurado modelos de atención por tipo de agencia, con el fin de garantizar la experiencia de los clientes: agencias tradicionales, agencias transaccionales, centros de negocios, agencias de soporte comercial, oficina virtual, banca privada/plus.

En diciembre de 2019 se abrió la primera Agencia Insignia en Quito, ubicada en el CCI, mostrando al mercado un banco moderno con enfoque digital, pero sin dejar de ser cercano al cliente. Para 2020 se espera la apertura de otra Agencia Insignia en Guayaquil, y la reconfiguración de la red de agencias, autoservicios y CNB en función de modelos de analítica avanzada.

CANAL AUTOSERVICIOS

En 2020 el parque de autoservicios crecerá en 333 equipos de última tecnología, con el objetivo de mantener la presencia y cobertura a nivel nacional, también se instalarán y desarrollarán nuevos *halls* de autoservicios, así como agencias inteligentes auto-gestionables.

La innovación en este canal pasa por la adquisición de equipos de alta tecnología para realizar depósitos en efectivo y cheque, dar vuelto en monedas y retiros, y la nueva imagen para *hall* de autoservicios, tomando como base nuestra nueva agencia CCI.

CANAL CALL CENTER

Este año se cambió el IVR (respuesta de voz interactiva, por su sigla en inglés) del *call center*, mejorando la navegabilidad del cliente. Se optimizó la identificación del cliente para fortalecer la tasa de ingreso. Además, se revisaron los procesos 80-20, que implica que por lo menos 80% de los clientes sean atendidos antes de que alcancen 20 segundos de espera, y se han planteado mejoras. También se implementó el proyecto de ventas en el *call center*. Un hito importante es que se incluyó inteligencia artificial en las respuestas automáticas a los clientes. Para 2020 se estima incluir en los servicios del *call center*

los reclamos y requerimientos que actualmente son atendidos en agencia.

Productos e innovación

Banco Pichincha ha culminado exitosamente el primer año de la fase de transformación. Hasta el cierre de 2019 se completó un total de 239 iniciativas, dando cumplimiento al plan establecido a inicios de año.

Las iniciativas implementadas abarcan un amplio espectro en todos los ámbitos de la organización, desde los procesos comerciales, de servicio al cliente y administración de riesgos hasta la búsqueda de eficiencia en abastecimiento y operaciones. Todo esto para cumplir los objetivos de potenciar el modelo de negocio actual y sentar las bases para una transformación digital.

En el ámbito comercial los principales logros incluyen la implementación de la sistemática comercial en todos los segmentos y en cada agencia del país. Los incrementos en productividad se encuentran entre 15% y 30%, y fomentan la gestión proactiva de los equipos, asegurando que exista una mayor cercanía con clientes y que las ofertas se ajusten a sus necesidades. Como complemento a la sistemática comercial, la red de agencias ha sido escenario de la implementación de la herramienta *customer relationship management* (CRM), y de mejoras operativas y de administración de personal en ventanillas que permiten mejores tiempos de atención y ajustar la capacidad instalada de acuerdo con la afluencia de clientes.

En lo referente a nuevas herramientas y productos se incluye el lanzamiento de la nueva tarjeta de crédito para empresas, la tarjeta prepago empresarial y la solución de microcobros para digitalizar los procesos de cobranza de redes de distribución.

En el frente de riesgos se ha trabajado en evolucionar los principios de aprobación crediticia, con nuevos modelos de *scoring* crediticio e inferimiento de ingresos, que permiten un entendimiento más profundo de los clientes, y ampliar la base de perfiles potenciales. Todo esto enmarcado en las políticas y apetito de riesgo del Banco.

En operaciones se ha trabajado en un rediseño profundo de los procesos relacionados con la atención de clientes, en especial los procesos de aprobación crediticia y atención de reclamos y requerimientos. Hasta la fecha se han rediseñado los procesos de seis productos crediticios con mejoras en los tiempos, que van desde 40% hasta 80% según el producto. Esto también ha permitido optimizar sustancialmente la productividad del equipo y ha reducido considerablemente la cantidad de reprocesos.

Con la implementación de LEAN en reclamos y requerimientos, ahora se resuelve el 65% de los casos en el primer contacto con el cliente. Hasta el cierre de año se ha migrado al esquema LEAN el 70% de las tipologías de reclamos, y el restante será rediseñado y migrado durante el primer trimestre de 2020.

Como parte de la transformación se implementó un esquema de abastecimiento estratégico que amplía considerablemente el alcance de la unidad de compras, trabajando mucho más cerca de las áreas usuarias para identificar oportunidades de ahorro que no solo se enfocan en la negociación de precios con proveedores, sino que buscan múltiples estrategias para optimizar el gasto. Durante 2019 se implementaron más de 80 iniciativas de ahorro, con un impacto de \$ 28 millones anuales.

En el ámbito de transformación digital el Banco arrancó operaciones en su centro digital en febrero

con las primeras tres células, trabajando con metodologías ágiles, y cerró el año con nueve células enfocadas en distintos temas que incluyen aplicaciones móviles, modelos analíticos y de riesgos, y los *journeys* digitales para apertura de cuentas y otros productos. Los principales resultados de las innovaciones generadas por el centro digital incluyen la apertura de 56 mil cuentas digitales y la colocación de 10 mil créditos digitales.

Tecnología y proyectos de impacto

INFRAESTRUCTURA

Considerando la optimización para la gestión de infraestructura, se incorporó el concepto de hiperconvergencia en ambientes productivos, que permite la combinación de componentes virtuales y físicos de una infraestructura, como servidores, redes y *hardware* de almacenamiento, bajo un solo punto de control basado en *software*.

Con este concepto ya incorporado en todos sus ambientes, se prepara el ecosistema para incorporar portales de autoaprovisionamiento, que permitan optimizar en tiempo y costo los requerimientos de infraestructura de manera individual o de ecosistemas completos que cubran un servicio de negocio.

ALMACENAMIENTO

Enfocados en modernizar el uso tradicional del almacenamiento, se implementó una solución de almacenamiento definido por *software*, cuyo enfoque permite que el *software* aprovisiona y gestiona el almacenamiento, independientemente del *hardware* subyacente, con los siguientes beneficios:

- **Sistemas de almacenamiento con un concepto agnóstico a la plataforma.**
- **Eliminación progresiva de soluciones de respaldo basadas en cintas.**
- **Mejora del rendimiento de aplicaciones residentes mediante el control optimizado de acceso a disco de forma inteligente.**
- **Reglas generales para la gestión del almacenamiento.**

REDES Y COMUNICACIONES / CENTROS DE DATOS

Durante el año 2019 se realizaron algunas implementaciones desde el punto de vista de conectividad. A continuación se las resume:

- **PROGRAMA SDWAN FASE I:** permite esquemas de conexión optimizados sobre una arquitectura de comunicaciones centralizada para mejorar el esquema de conectividad y migrar a protocolos de comunicación que soporten aplicaciones e integraciones durante los siguientes tres años.

- **RENOVACIONES DE CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES:** se realizó la renovación del contrato marco de TEUNO para la operación de telecomunicaciones incorporando mejoras en costos. Así mismo, se realizaron ejercicios con los proveedores de enlaces de datos para mejorar los costos.

- **WIFI EN AGENCIAS TRANSACCIONALES:** se realizó la implementación de una red inalámbrica en un grupo de 106 agencias escogidas por el negocio, que será utilizada para brindar servicios a clientes de agencias. Esta activación se realizará en 2020 de acuerdo con el despliegue del programa SDWAN fase II.

- **MEJORA EN LA CONVERGENCIA DEL EQUIPAMIENTO DEL PERÍMETRO:** se incorporaron equipos que permiten mejorar el tiempo de respuesta en los elementos de seguridad perimetral (IPS, SSL BOXES). Esto es aplicado hacia la red de *backbone* en el *datacenter* de Quito.

- **SMARTNETS Y EQUIPAMIENTO PARA LA CONTINUIDAD:** se realizó la implementación y reemplazo, enfocados en una estrategia de renovación de los contratos de soporte de fabricante.

- **EXTENSIÓN DE VLAN ENTRE DATACENTER:** se realizó un cambio en la conectividad para los *datacenter* que permite mejorar la capacidad de réplica, así como incorporar esquemas que optimicen las implementaciones tecnológicas. Adicionalmente se amplió 10 veces el ancho de banda entre los centros de datos.

Seguridad

USUARIOS PRIVILEGIADOS CYBERARK

Considerando mejorar el control de acceso para cuentas privilegiadas a los servidores, componentes y aplicaciones de la infraestructura del Banco, se estableció un método de gestión centralizado, implementando la solución para usuarios privilegiados Cyberark, la cual permite:

- **Acceso seguro**
- **Claves dinámicas**
- **Monitoreo y control**
- **Centralización, retención, disuasión**
- **Más capacidades de auditoría y análisis forense**

Adicionalmente, esta solución:

- **Incrementa el nivel de seguridad en el Banco.**
- **Centraliza la gestión de los usuarios con cuentas privilegiadas en los sistemas.**
- **Mejora la visibilidad y el control de los incidentes de seguridad.**
- **Eleva las capacidades de auditoría y análisis forense.**
- **Permite un buen cumplimiento normativo y regulatorio.**

Perspectivas

Banco Pichincha, después de 113 años de servicio a la comunidad ecuatoriana y ahora al servicio de la banca internacional con sus subsidiarias, mantiene el firme propósito de seguir trabajando para brindar mejores experiencias a sus clientes, inspirando y retribuyendo la confianza que ellos han puesto en nuestra institución durante tantos años.

Se ha culminado exitosamente el primer año de la fase de transformación, revisando varios ámbitos de la organización, desde los procesos comerciales, de servicio al cliente y administración de riesgos, hasta la búsqueda de eficiencia en abastecimiento y operaciones. Todo esto para cumplir los objetivos de potenciar el modelo de negocio actual y sentar las bases para una transformación digital. Mediante esta transformación queremos ser no solo el Banco más grande, sino también el más eficiente.

Las perspectivas de crecimiento y sostenibilidad del Banco pretenden ser cubiertas por medio de la migración hacia canales digitales, brindando una experiencia más satisfactoria al cliente, cumpliendo sus expectativas de calidad y servicio. Esto, consecuentemente, nos permitirá ganar participación de mercado en el sistema financiero, manteniendo nuestro liderazgo.

Estos y otros cambios reafirman nuestro compromiso de servicio con las actuales y futuras generaciones. Nuestra experiencia ahora también está orientada a impulsar el desarrollo de la región.

Memoria de Sostenibilidad

Nuestro informe

Por decimocuarto año consecutivo transparentamos nuestra gestión financiera y el modo en que asumimos nuestro compromiso con una banca responsable, más comprometida con la sociedad y la inclusión financiera.

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

Perfil de la memoria

Alcance y cobertura

Esta memoria anual de sostenibilidad es el resultado de la gestión realizada por Banco Pichincha del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019. Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción esencial y las directrices sectoriales de la versión G4 del *Financial Services Disclosures* del GRI. La información financiera es presentada de acuerdo con la normativa vigente, autorizada por la Superintendencia de Bancos y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); también han sido auditadas por una firma externa independiente.

La información no financiera sigue las directrices del Institute for Social and Ethical Accountability, expuestas en la última versión de la norma AA1000, por lo tanto, está conforme con los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta de la AA1000 2008 APS (*Accountability Principles Standard*).

En este documento se reportan indicadores sociales, económicos y ambientales, los que, de aplicar, son comparados con los indicadores reportados en la Memoria de Sostenibilidad 2018.

Contenido y verificación

Este documento tomó en cuenta las recomendaciones y los principios establecidos por el GRI para determinar el contenido de la Memoria de Sostenibilidad: inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad.

La integridad y la rigurosidad de la información presente en esta Memoria de Sostenibilidad está garantizada por la Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas y Riesgos y por la Vicepresidencia de Recursos Humanos, mediante un proceso de gestión interna de la información que permite asegurar la aplicación de los principios de calidad establecidos por el GRI: precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

La firma PriceWaterhouseCoopers del Ecuador se ha encargado de verificar la correcta aplicación de

los contenidos de los Estándares GRI. Los indicadores han sido contrastados de forma independiente mediante otros procedimientos internos y externos de gestión.

En caso de consultas o solicitudes de información dirigirse a:

Oficina de Desarrollo Sostenible de Banco Pichincha, Av. Amazonas 45-45 y Pereira, teléfono (593 2) 298 0980, ext. 594750, o a la dirección electrónica: desarrollo.sostenible@pichincha.com.

En el portal www.pichincha.com/portal/Informacion/Desarrollo-Sostenible se puede consultar más información complementaria con relación a la gestión de sostenibilidad de Banco Pichincha.

Asuntos relevantes

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

En 2019 actualizamos nuestro Estudio de Materialidad, con el objetivo de conocer de primera mano las expectativas que tienen nuestros grupos de interés, evaluar el impacto de nuestra gestión y dar respuesta a sus necesidades de acuerdo con las etapas detalladas en la Tabla 1.

Los temas identificados como resultado de este proceso se indican a continuación. Cada uno de estos fue analizado por los *stakeholders* internos (colaboradores) y externos (proveedores y clientes). A ellos se les consultó qué temas consideraban prioritarios para ser comunicados mediante el presente Informe de Sostenibilidad. De esta forma se obtuvo una valoración en porcentaje de acuerdo con la cantidad de personas que señalaba cada tema (Tabla 2 y Gráfico 1).

GRI 102-15 / GRI 102-44 / GRI 102-46 / GRI 102-47 / GRI 103-1
-> DE TODOS LOS TEMAS MATERIALES IDENTIFICADOS Y REPORTADOS

Tabla 1

Etapas estudio de materialidad

Análisis y evaluación de impactos	Validación y priorización interna	Identificación de expectativas de grupos de interés	Sistematización de temas materiales
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los estudios de materialidad de empresas del sector. • Revisión de los objetivos estratégicos de Banco Pichincha relacionados con el desarrollo sostenible. • Evaluación de los impactos relacionados con el desarrollo sostenible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sesión de trabajo con el área de Desarrollo Sostenible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas <i>online</i> con 83 colaboradores. • <i>Focus group</i> con cuatro proveedores. • <i>Focus group</i> con tres emprendedores (clientes Pymes). • <i>Focus group</i> con seis dueños de negocio (clientes micro). • Llamadas telefónicas a cinco microempresarios. • <i>Focus group</i> con ocho clientes personales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesamiento del conjunto de información recabada. • Definición de contenidos de la memoria.

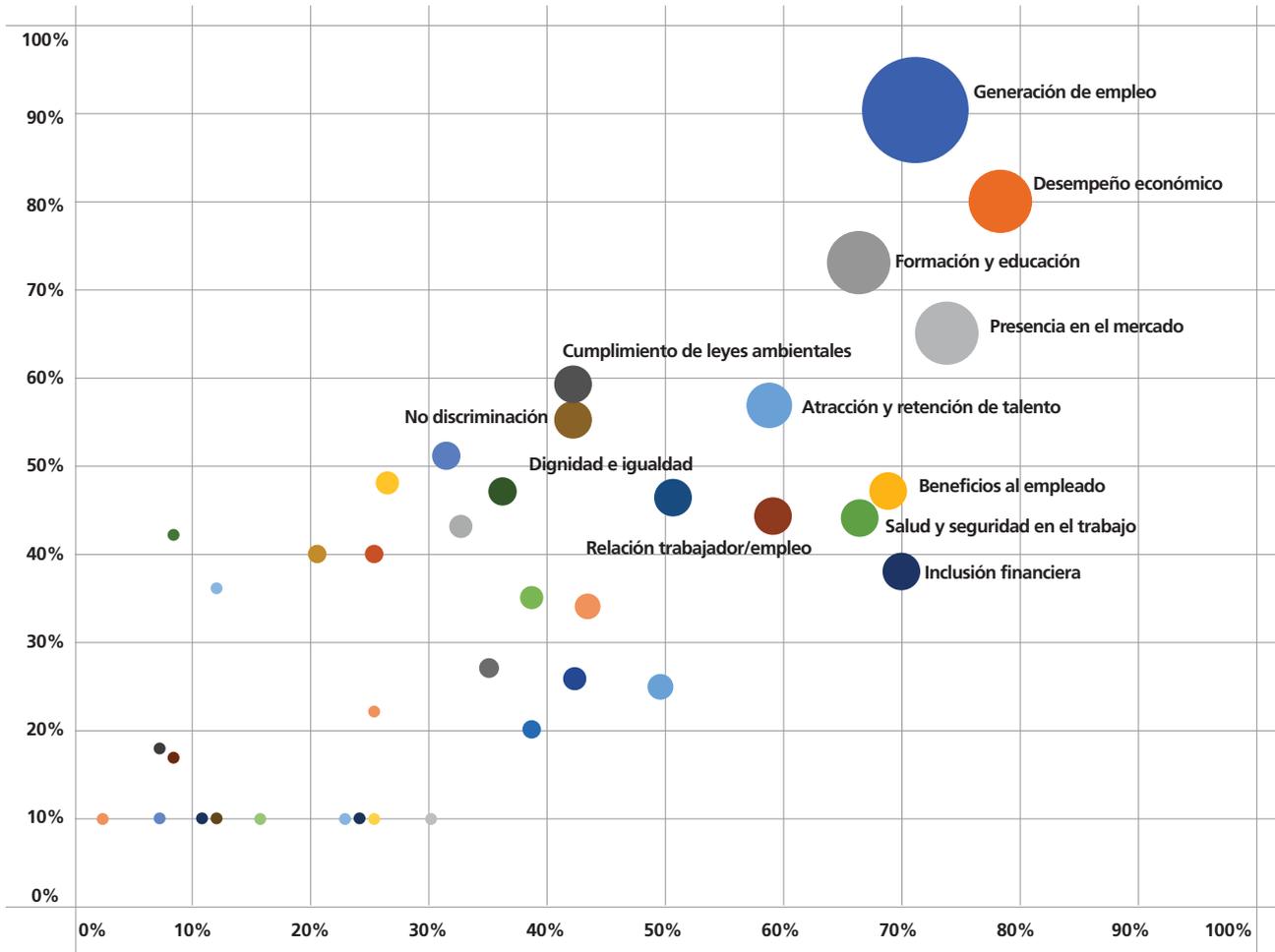
Tabla 2

Temas materiales

Asunto material	Stakeholders internos	Stakeholders externos
Generación de empleo	71%	90%
Desempeño económico	78%	80%
Formación y educación	66%	73%
Presencia en el mercado	73%	65%
Bienestar/beneficios al empleado	69%	47%
Atracción y retención de talento humano	59%	56%
Salud y seguridad en el trabajo	66%	44%
Inclusión financiera	70%	38%
Relación trabajador/empresa	59%	44%
Flexibilidad laboral	49%	53%
Cumplimiento de las leyes ambientales	42%	59%
No discriminación	42%	55%
Diversidad e igualdad de oportunidades	51%	46%
Consumo de materiales	36%	47%
Privacidad del cliente	31%	51%
Consumo de energía	43%	34%
Apoyo a comunidades locales	33%	43%
Lucha contra la corrupción	27%	48%
Oferta de productos ecológicos	49%	25%
Consumo de agua	39%	35%
Biodiversidad	42%	26%
Salud y seguridad de los usuarios	25%	40%
Movilidad/sostenibilidad	35%	27%
Evaluación ambiental de los proveedores	20%	40%
Comunicación ética	39%	20%
Gestión con los proveedores	8%	42%
Residuos sólidos	12%	36%
Impactos económicos indirectos	25%	22%
Evaluación de los derechos humanos	30%	10%
Cumplimiento socioeconómico	25%	10%
Evaluación ambiental de clientes	24%	10%
Prácticas de seguridad física	23%	10%
Libertad de asociación y negociación colectiva	16%	10%
Residuos líquidos	8%	17%
Emisiones al aire	7%	18%
Trabajo infantil	12%	10%
Trabajo forzoso u obligatorio	11%	10%
Evaluación social de proveedores	7%	10%
Política pública	7%	10%
Derechos humanos de pueblos indígenas	2%	10%

Gráfico 1

Temas materiales



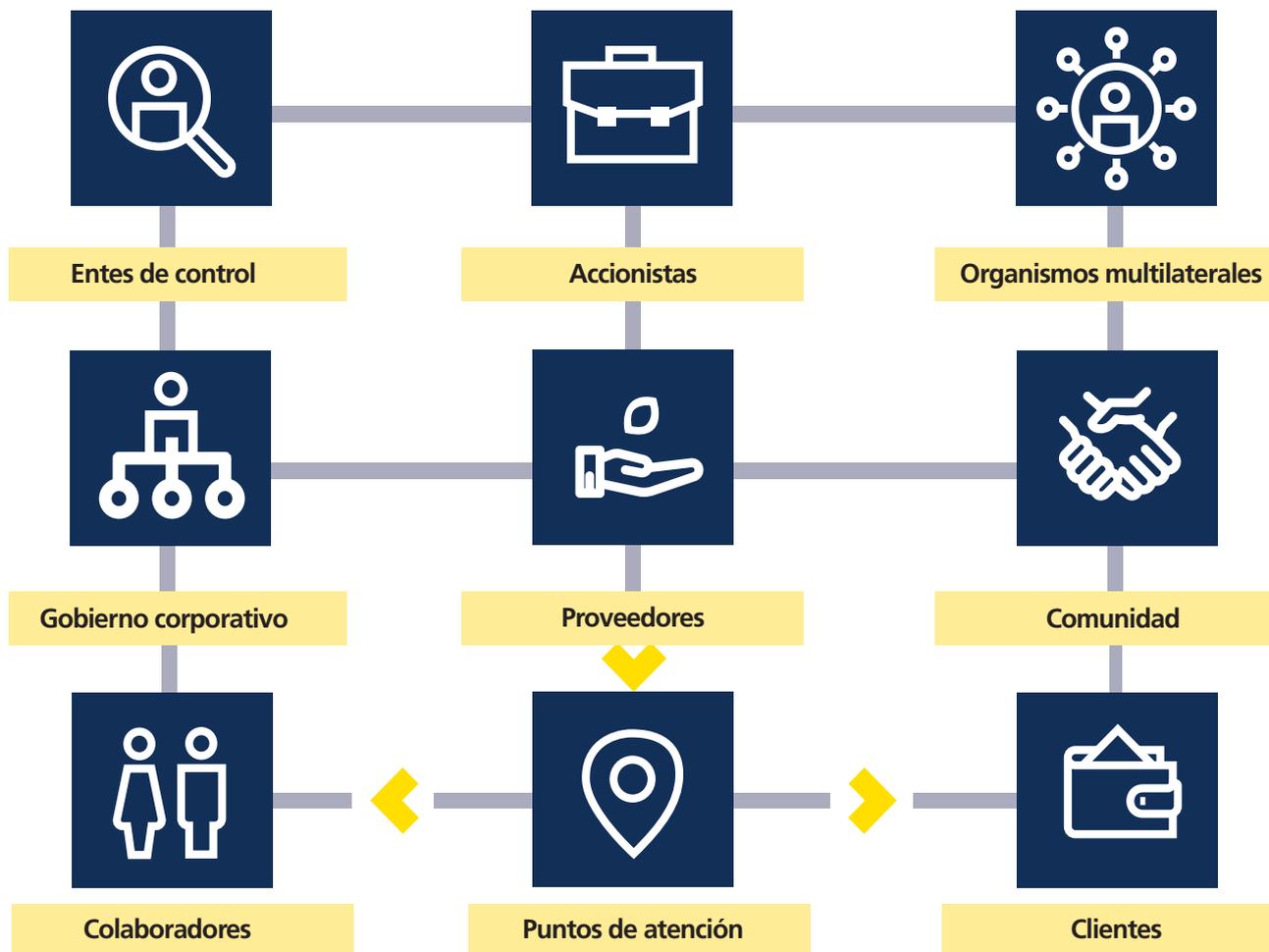
Nuestros grupos de interés

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

Para determinar el contenido de la memoria identificamos a nuestros principales grupos de interés, considerando su relación de dependencia e influencia con la organización y viceversa, de acuerdo con nuestra cadena de valor que muestra la Tabla 3.

Tabla 3

Cadena de valor



Con nuestros grupos de interés mantenemos un diálogo permanente y constructivo. En la Tabla 4 (siguiente página) podemos observar que este ejercicio de interacción nos permite desarrollar estrategias para afianzar la relación y mantener a largo plazo la relación de dependencia empresa-empleado, pensando así en satisfacer las expectativas de estos grupos.

Tabla 4

Lista de grupos de interés

Grupo de interés	Mecanismos de interlocución	Temas relevantes 2019
Gobierno Corporativo	Comités y subcomités Intranet WorkPlace	Índice de Sostenibilidad Dow Jones Premios y certificaciones Reputación Cumplimiento normativo Desempeño organizacional
Colaboradores	Intranet Boletín digital de noticias Encuesta Comités paritarios WorkPlace	Generación de empleo Desempeño económico Presencia en el mercado Inclusión financiera Bienestar/beneficios al empleado Formación y educación Salud y seguridad en el trabajo Atracción y retención de talento humano Relación trabajador/empresa Diversidad e igualdad de oportunidades Flexibilidad laboral Oferta de productos ecológicos Consumo de energía Cumplimiento de las leyes ambientales No discriminación Biodiversidad Consumo de agua Comunicación ética
Proveedores	Internet, Correo electrónico Calificación certificadora externa SGS	Generación de empleo Desempeño económico Formación y educación Presencia en el mercado Cumplimiento de las leyes ambientales Atracción y retención de talento humano No discriminación Flexibilidad laboral Privacidad del cliente Lucha contra la corrupción Bienestar/beneficios al empleado Consumo de materiales Diversidad e igualdad de oportunidades Salud y seguridad en el trabajo
Clientes	Internet Encuestas de satisfacción por medio de la herramienta Client Correo electrónico	Relación trabajador/empresa Apoyo a comunidades locales Gestión con los proveedores Salud y seguridad de los usuarios Evaluación ambiental de los proveedores Inclusión financiera
Comunidad	Fundación Crisfe	Inclusión financiera Voluntariado Educación financiera Relación con la comunidad Becas y educación

Un banco universal

Gracias a la confianza de nuestros clientes, nos consolidamos como líderes del mercado de servicios bancarios. Interactuamos con diversos sectores de la economía ecuatoriana y orientamos nuestra gestión hacia las personas, brindando productos adecuados a cada segmento, bajo un conjunto de valores contenidos en la integridad, responsabilidad, servicio, productividad, innovación y solidaridad.

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

Estamos presentes en 24 provincias del país, brindando servicios bancarios a clientes y no clientes por medio de 9.136 puntos de atención desplegados estratégicamente entre agencias, cajeros automáticos y Corresponsales No Bancarios (CNB) Mi Vecino.

En 2019 instalamos 141 cajeros automáticos y 96 quioscos; al cierre de 2019 llegamos a una red de 1.207 puntos y contamos con 250 agencias distribuidas a nivel nacional. Adicionalmente, están

los CNB Mi Vecino, con una cobertura en todo el país de 7.679 CNB.

**En 2019
instalamos un
total de 237 ATM
y quioscos.**

Gráfico 2

Puntos de atención



Nuestra estrategia de valor

GRI 201 (103-2, 103-3)

Nuestro enfoque está alineado con la creación de valor a largo plazo para la organización y la sociedad a la que servimos. Nos mantuvimos ajustados al marco regulatorio vigente y gestionamos los riesgos derivados de la evolución económica, social y ambiental en la que transcurre nuestra operación.

Medimos nuestra gestión por medio del *Balanced Scorecard*, una metodología que nos permite balancear el estado de nuestros objetivos por medio de indicadores establecidos de acuerdo con nuestra perspectiva del negocio. Esta herramienta también nos permite revisar el estatus de nuestras metas a mediano y largo plazo. Nuestro panel estratégico organizacional se apalanca en cuatro *drivers*, que se detallan en el Gráfico 3.

Valor económico generado

GRI 102-7, GRI 201-1, GRI 419-1 (103-2, 103-3)

A diciembre de 2019 los ingresos de Banco Pichincha crecieron 8,39% respecto al año previo, incrementando \$ 104,4 millones. El 75,8% de los ingresos son generados por la intermediación financiera (entre las que se encuentran: intereses, comisiones ganadas y utilidades financieras) (Tabla 5).

Valor económico distribuido

G4-EC1

Banco Pichincha presenta un incremento anual del gasto en 8,3%, debido a todas las inversiones que realizó, producto de la transformación en la que se encuentra. El índice de eficiencia al cierre del año 2019 fue de 67,8% (Tabla 6).

Gráfico 3

Drivers estratégicos



Tabla 5

Valor económico generado

	2019 (\$ miles)	Participación (%)	2018 (\$ miles)	Participación (%)	Var. anual (\$)	Var. anual (%)
Ingresos financieros	1'023.054	75,8%	927.399	74,5%	95.655	10,31%
Ingresos por servicios	163.773	12,1%	153.950	12,4%	9.823	6,38%
Otros ingresos operacionales	90.086	6,7%	100.616	8,1%	(10.529)	-10,47%
Ingresos no operacionales	72.354	5,4%	62.854	5,0%	9.499	15,11%
Total	1'349.267	100%	1'244.819	100%	104.448	8,39%

Tabla 6

Valor económico distribuido

	2019 (\$ miles)	Participación (%)	2018 (\$ miles)	Participación (%)	Var. anual (\$)	Var. anual (%)
Pago a ahorristas e inversionistas	213.362	17,5%	171.348	15,2%	42.014	24,5%
Pago a empleados	178.525	14,6%	175.432	15,6%	3.093	1,8%
Remuneraciones	116.210		107.997		8.213	7,6%
Cargas sociales obligatorias	50.720		56.015		(5.295)	-9,5%
Inversión en alimentación y salud	6.864		7.775		(911)	-11,7%
Otros beneficios de personal	3.579		2.905		674	23,2%
Inversión en capacitación	1.152		741		411	55,5%
Proveedores de bienes y servicios	396.437	32,5%	332.163	29,5%	64.274	19,4%
Inversión social en la comunidad	2.927	0,2%	2.921	0,3%	6	0,2%
Administración pública (impuestos y contribuciones)	126.053	10,3%	139.912	12,4%	(13.859)	-9,9%
Gastos de operación	292.730	24,0%	273.382	24,3%	19.347	7,1%
Otros gastos no operacionales	8.620	0,7%	29.912	2,7%	(21.292)	-71,2%
Total	1'218.654	100,0%	1'125.070	100,0%	93.584	8,3%

Pagos a ahorristas e inversionistas

Este rubro engloba los intereses ganados por nuestros clientes en depósitos e inversiones, intereses

pagados a instituciones financieras y por las obligaciones convertibles en acciones. A diciembre de 2019 el crecimiento anual fue de 24,5%, principalmente por el incremento en el volumen de los depósitos a plazo.

Pagos a empleados

Comprenden los pagos realizados a todos los colaboradores internos, cuyo monto presentó un incremento de 1,8%.

Proveedores de bienes y servicios

Esta categoría corresponde principalmente a costos y gastos relacionados con honorarios, innovación tecnológica, seguridad, servicios de publicidad y seguros.

Para 2019 incluye también las inversiones realizadas por el proceso de transformación, por lo que se registra un crecimiento de 19,4% equivalente a \$ 64,3 millones.

Inversión social en la comunidad

Banco Pichincha, comprometido con la comunidad, auspició donativos a la Fundación CRISFE por un monto de \$ 2,5 millones.

Impuestos y contribuciones

El total de impuestos y contribuciones en 2019 fue de \$ 126 millones, representando 10,3% del valor económico distribuido (Tabla 7).

Gastos de operación

Los gastos de operación incluyen principalmente: a) las provisiones de activos de riesgo requeridas

Tabla 7

Impuestos y contribuciones

Concepto	2019 (\$ miles)	Participación (%)
Cosede (ex AGD)	50.509,5	40,07%
Impuesto a la renta (SRI)	37.574,9	29,81%
Superintendencia de Bancos	12.647,4	10,03%
Impuesto a los activos en el exterior	1.101,3	0,87%
IVA en compras (cargado al gasto)	15.520,9	12,31%
Salida de divisas	2.314,5	1,84%
Otros impuestos	639,7	0,51%
Otras instituciones	261,3	0,21%
Impuesto 1,5 por mil (municipal)	2.978,7	2,36%
Impuesto 2 por mil hospital universitario	206,4	0,16%
Patentes municipales	1.506,7	1,20%
Impuestos prediales	791,7	0,63%
Superintendencia de Compañías	-	-
Total	126.053,0	100,00%

por la Superintendencia de Bancos; b) las pérdidas financieras y otros gastos operacionales; y, c) las depreciaciones y amortizaciones. Los gastos de operación representan 24% del total del valor económico distribuido.

Valor económico retenido: utilidades

La utilidad neta de Banco Pichincha incrementó en 9,07% respecto al año anterior, manteniendo así su compromiso y solidez en el mercado (Tabla 8).

Creación de valor responsable

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

Somos una institución responsable, cumplimos nuestras obligaciones frente a los entes de control, como la Superintendencia de Bancos y la Junta Bancaria, así como frente a cualquier normativa vigente de carácter local o de aplicación general, de índole laboral, tributaria, ambiental o societaria. Para dar cumplimiento todos nuestros procesos internos, políticas e instructivos cuentan con la respectiva validación legal de contenido y estructura.

Somos conscientes de la importancia de cumplir rigurosamente con las normativas nacionales, con la finalidad de impulsar el desarrollo del país; es así que cumplimos con el porcentaje de personas en

condición de discapacidad —contamos a la fecha con 4% de nuestra nómina en esta modalidad— como también con los porcentajes de contratación de pasantes y jóvenes.

Frente al cumplimiento normativo seccional y municipal, garantizamos que todas nuestras agencias impulsen el acceso a personas con discapacidad; por otro lado, contamos con un plan adecuado de manejo y disposición de desechos sólidos y peligrosos.

Finalmente, al ser una empresa de servicios, garantizamos el desarrollo de productos y servicios adecuados y enfocados en las necesidades de nuestros clientes, garantizando los más altos estándares y cumpliendo con todos los requisitos legales.

Debido a ello, en 2019, Banco Pichincha no fue objeto de ninguna multa significativa o sanción no monetaria por incumplimiento en materia social o económica.

Somos una institución responsable que cumple las normativas nacionales.

Tabla 8

Valor económico retenido

	2019 (\$ miles)	2018 (\$ miles)	Variación (\$)	Variación (%)
Utilidad neta	130.613	119.750	10.863	9,07%
Reserva legal	13.061	11.975	1.086	9,07%
Disponible accionistas	117.552	107.775	9.777	9,07%

Nuestro modelo de gestión sostenible

GRI 102-15

Como institución estamos conscientes de los riesgos que se pueden generar a partir de nuestras operaciones; por ello, creamos un Modelo de Gestión Sostenible, enfocado en tres pilares:

- *Prácticas laborales justas y diversas;*
- *Finanzas responsables;*
- *Seguridad, salud y ambiente.*

A cada uno de los cuales se le dedicará un capítulo más adelante.



Nuestro compromiso con la sostenibilidad

GRI 102-12 / GRI 102-13

Con el objetivo de fortalecer nuestro compromiso con la sostenibilidad, mantenemos diversas adhesiones a iniciativas mundiales y locales.

Durante el año 2019 podemos destacar las siguientes:

- *Pacto Mundial de las Naciones Unidas;*
- *Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente iniciativa de Finanzas (UNEP FI);*
- *Alianza Global de Bancos para la Mujer;*
- *Principios de Empoderamiento de la Mujer de ONU Mujeres;*
- *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;*
- *Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social, Representante del Sector Comercial.*

Además, trabajamos arduamente para alcanzar los más altos estándares internacionales, es así que nos medimos voluntariamente bajo los siguientes ítems:

- *La afamada certificación en Principios de Protección al Cliente The Smart Campaign;*
- *Calificación en Gestión del Desempeño Social;*
- *Índice de Sostenibilidad Dow Jones.*

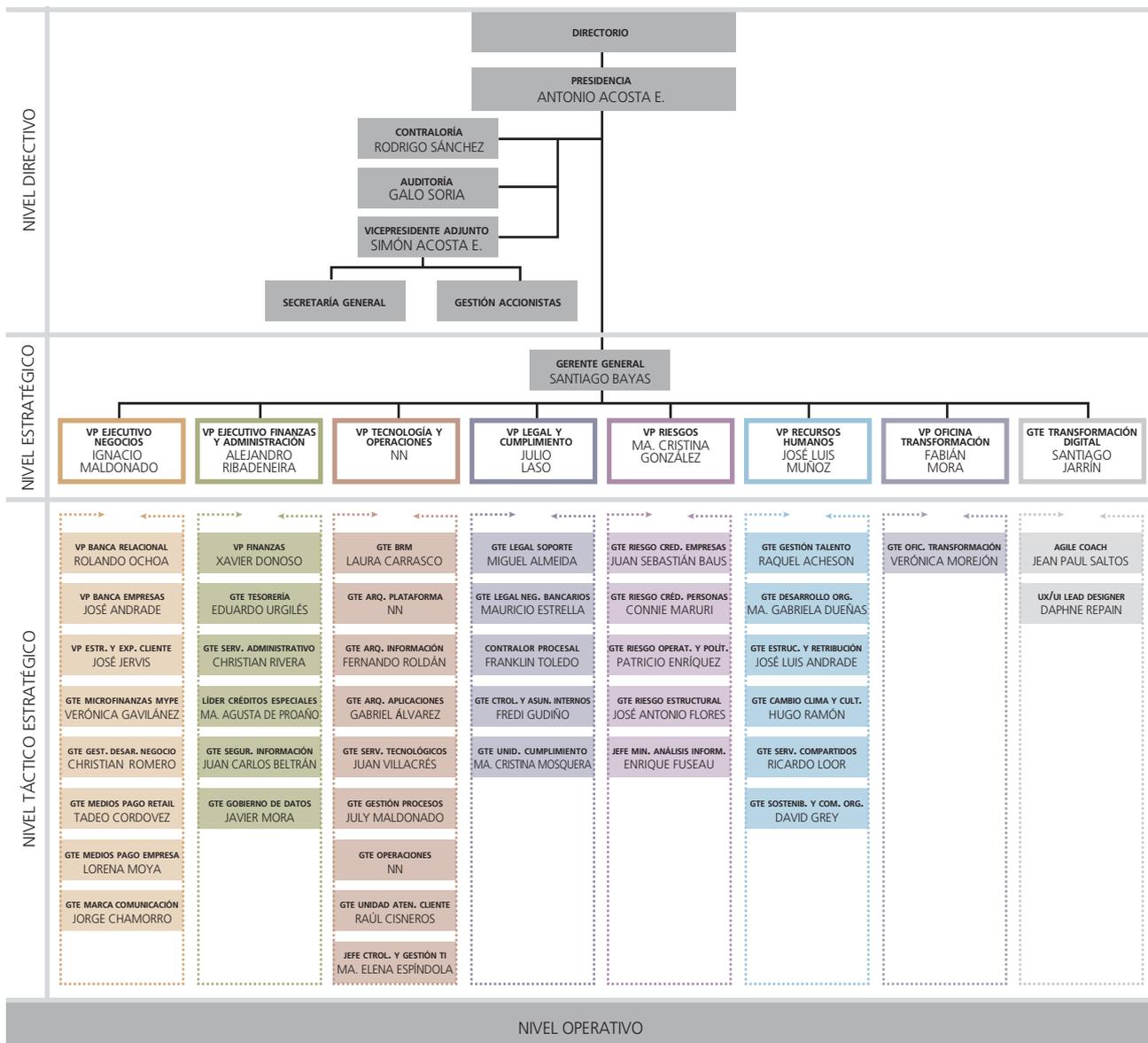
Nuestra gobernanza para la sostenibilidad

GRI 102-18

El organismo supremo encargado de dictar las directrices del negocio y las políticas generales de Banco Pichincha es la Junta General de Accionistas, quienes se reúnen ordinariamente una vez al año y extraordinariamente cuando fueren convocados de conformidad con la ley o el estatuto.

Gráfico 4

Organigrama general



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

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

GRI 102-18

A 2019 contamos con 13 comités activos que apoyan la gestión de la Alta Dirección.

Es importante resaltar que los temas de sostenibilidad son realizados desde el área de Desarrollo Sostenible y Comunicación, que depende de la Vicepresidencia de Recursos Humanos.

Tabla 9

Comités de la Alta Dirección

Comité ALCO	Se enfoca en negocios comerciales en línea con la tolerancia al riesgo.
Comité de Continuidad del Negocio	Minimiza el impacto económico y operativo ante eventos de crisis mediante el fortalecimiento del Plan de Continuidad de Negocios.
Comité de Seguridad de la Información	Administra el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información mediante el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.
Comité de Administración Integral del Riesgo	Respalda la solidez y solvencia en la institución con aprobación del Directorio.
Comité de Calificación de Activos	Determina activos de riesgo y los niveles de provisión requeridos para su protección.
Comité de Cumplimiento	Vigila el cumplimiento de la normativa y políticas de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.
Comité de Auditoría	Supervisa el óptimo funcionamiento de sistemas de control interno, objetivos, metas institucionales y resultados financieros superiores.
Comité Ejecutivo	Observa el adecuado funcionamiento y la gestión de administración y operaciones del nivel directivo del Banco.
Comité de Estrategia	Desarrolla estrategias institucionales para el cumplimiento del plan estratégico presupuestal.
Comité de Ética	Da seguimiento al cumplimiento de principios y valores institucionales y lineamientos del Código de Ética.
Comité Jurídico	Vela y controla la seguridad jurídica de la organización y las resoluciones adoptadas.
Comité de Retribuciones y Gobierno Corporativo	Observa las relaciones entre accionistas, Junta de Accionistas, Directorio y administración del Banco.
Comité de Tecnología Informática	Maximiza el retorno de la inversión tecnológica alineada a la estrategia de servicios y a las directrices corporativas.

Prácticas laborales justas y diversas

1

BP6

Estamos comprometidos con la aplicación de prácticas laborales que contribuyan al adecuado balance entre la vida personal, familiar y profesional de nuestros colaboradores, aportando a su bienestar y equilibrio profesional.

Queremos liderar un cambio organizacional mediante una cultura que permita una armonía eficaz entre la esfera personal, familiar y laboral de nuestros colaboradores. Buscamos ser promotores de buenas prácticas laborales, de respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral, y de apoyo a la igualdad de oportunidades en el trabajo.

En 2019 empezamos el diseño e implementación del modelo de gestión Empresa Familiarmente Responsable (EFR), otorgado por la Fundación Más Familia, con el objetivo de alcanzar la certificación en el transcurso de 2020. Este modelo cuenta con cinco dimensiones que engloban un conjunto de operaciones que nos facilitan brindar apoyo y protección a nuestros colaboradores y sus familias.

En este período fuimos sometidos a una auditoría interna por la única empresa prescriptora homologada en Ecuador para la certificación, con el fin de obtener hallazgos y puntos de mejora.

Este proceso se basó en los requisitos cualitativos señalados en la norma EFR 1000-1, así como

en el mínimo cumplimiento de aplicación del sistema de puntuación indicado en la norma EFR 1000-3. Tuvo una duración de 16 horas, representando un tercio de la auditoría externa. Los resultados principales observados en la auditoría interna se muestran en el Cuadro 1.

**En 2019
alcanzamos
la certificación
como
Empresa
Familiarmente
Responsable (EFR).**

EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE

CERTIFICADOS EN 2019 MÁS DE 60 MEDIDAS EN MARCHA

Flexibilidad temporal y espacial

Teletrabajo

+100
95%

Teletrabajadores en 3 ciudades

Balance entre la vida personal y laboral

Trabajo parcial

125

Colaboradores en tiempo parcial

Implementación de media jornada **1/2**



61,5%
incremento en productividad



Igualdad de oportunidades

Promociones internas

FEMENINO

62%
346

38%
211

MASCULINO

Número de contrataciones

FEMENINO

58%
518

42%
396

MASCULINO



Calidad en el empleo



Colaboradores con contrato fijo

97%

Desarrollo personal y profesional



557
Ascensos en 2019

Apoyo a la familia

AMOR DE DOS

Desarrollo de la obra para colaboradores y sus familias.

1.470
asistentes



Desarrollo personal y familiar



11 Pastillas digitales

7 Charlas a nivel nacional sobre familia y su cuidado.

Nuestros hijos nos visitan

4 Eventos para los hijos de los colaboradores.



2 en Quito
1 en Guayaquil
1 en Cuenca



Cuadro 1

Resultados principales

Enfoque	Hallazgo	No conformidad
Definición y orientación estratégica	Definir y comunicar el concepto de conciliación y para qué se lleva a cabo su proceso de gestión.	Mayor
Soportes / organizativos	Tener soportes de calificación con respecto al anexo 1000-13 y designación del responsable EFR, director EFR y comunicarlo a la población del Banco.	Mayor
Comunicación interna	Crear y comunicar la existencia de un canal de comunicación interno específico para EFR y otro confidencial con Más Familia.	Mayor
	Comunicar las medidas existentes, incluyéndolas como parte del modelo EFR.	Menor

Continuando con este proceso, realizamos todas las gestiones necesarias para obtener la certificación, lo cual incluyó otra auditoría por parte de una empresa internacional designada por la española Más Familia. Para esta evaluación se realizaron entrevistas, así como la revisión de la documentación respectiva, grupos focales y otras actividades que permitieron asegurar que nuestra organización cumple los estándares legales en materia de conciliación de la vida familiar y laboral, normas y requisitos para determinar el eficaz establecimiento e implementación del modelo de gestión, así como la identificación de oportunidades de mejora en el ámbito de la conciliación de la vida familiar y laboral.

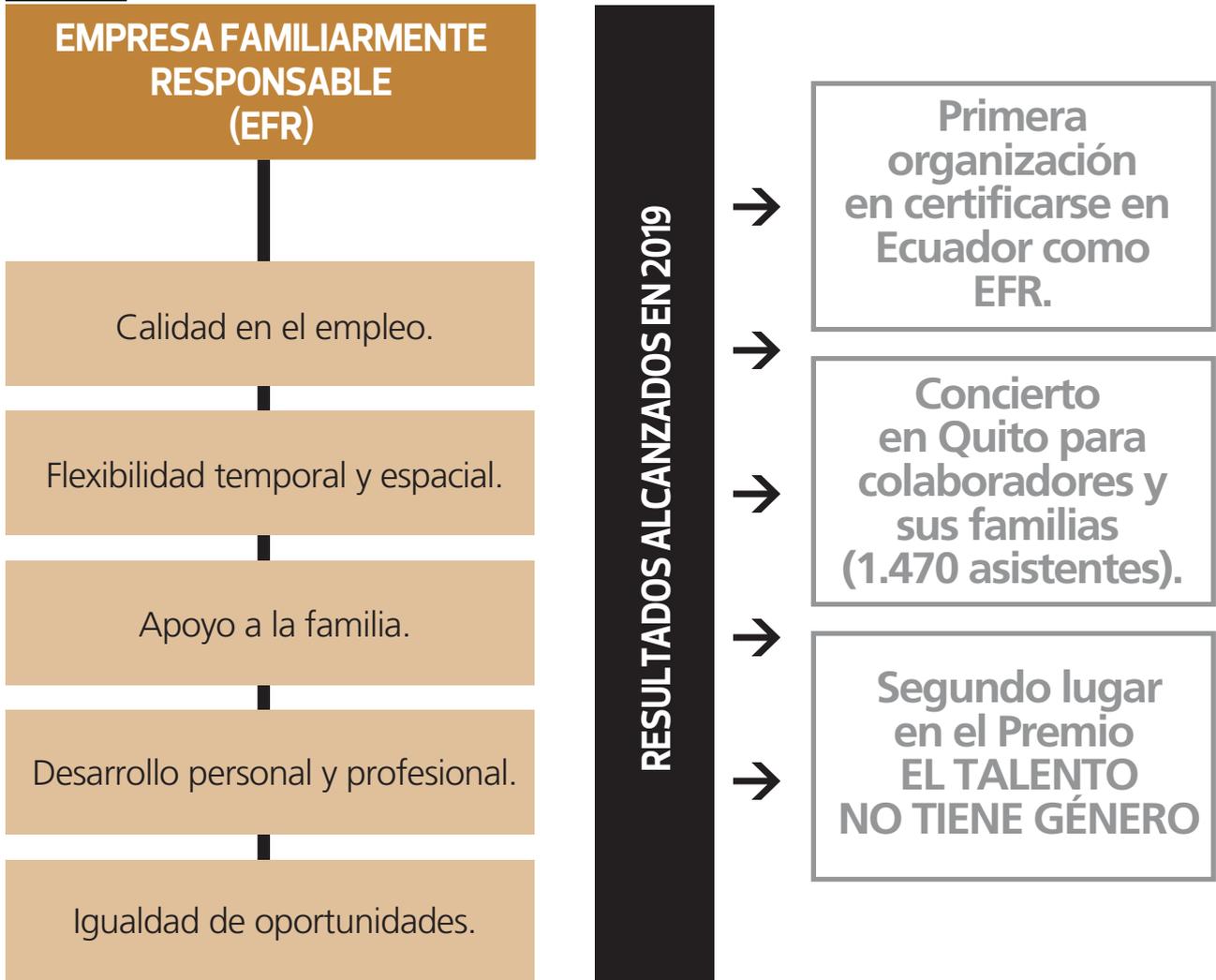
En el último trimestre de 2019 alcanzamos la certificación en la categoría C, con un plan de trabajo que se iniciará en 2020 e incluye los siguientes puntos:

- *Expandir la flexibilidad laboral y espacial (teletrabajo).*
- *Reforzar la cultura de diversidad e inclusión.*

- *Realizar una campaña de comunicación de EFR.*
- *Formar auditores internos para la certificación.*
- *Ejecutar programas para familia (En Familia, Nuestros hijos nos visitan, Parentalidad).*
- *Formar grupos de apoyo para las familias.*
- *Implementar el programa Voluntariado corporativo.*

Con esto, Banco Pichincha se compromete a contar con un modelo empresarial que brinde facilidades para la conciliación laboral y familiar de sus colaboradores. A lo largo de este capítulo, detallaremos nuestra gestión con base a las dimensiones EFR que hemos identificado como un asunto prioritario de gestión (Gráfico 1).

Gráfico 1



Calidad en el empleo

GRI 102-7, 102-8, 405-1, 405-2

Durante 2019 registramos 5.170 colaboradores en las cuatro regiones del país. El 97% de ellos cuenta con contrato fijo, es decir, 5.027 empleados, y 143 profesionales fueron contratados en modalidad eventual durante 2019 (Cuadros 2, 3 y 4).

Durante 2019 se contrataron a 914 nuevas personas y la tasa de rotación efectiva se ubicó en 13,42% (Cuadro 5).

Cuadro 2

Empleados por categoría laboral

Categoría	2018	2019
Asistente /auxiliar/operador	1.754	1.608
Jefe/experto/administrador	895	1.023
Supervisor/coordinador/especialista	1227	1.250
Técnico/analista/ejecutivo/gestor	1126	1.115
Gerente/Vicepresidente	151	174
Total	5.153	5.170

Cuadro 3

Tipo de contrato por género

	2018				2019			
	F 	M 	Sierra y Amazonía	Costa y Galápagos	F 	M 	Sierra y Amazonía	Costa y Galápagos
Empleado fijo-indefinido	3.347	1.763	3.133	1.977	3.230	1.797	3.172	1.855
Empleados eventuales	32	11	33	10	85	58	63	80
Total	3.379	1.774	3.166	1.987	3.315	1.855	3.235	1.935
Total general	5.153				5.170			

Cuadro 4

Tipo de jornada por género

	F	M
Jornada completa	3.294	1.846
Tiempo parcial	22	8

Cuadro 5

Contrataciones y rotación

NÚMERO Y TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES

914 → **17,68%**

518 mujeres

396 hombres

De 18 a 30 años: 652

Entre 30 y 50 años: 262

Mayores de 50 años: 0

NÚMERO Y TASA DE ROTACIÓN EFECTIVA*

860 → **16,63%**

559 mujeres

301 hombres

De 18 a 30 años: 462

Entre 30 y 50 años: 352

Mayores de 50 años: 46

*** Índice de rotación global general: 17,16%.****COSTA Y GALÁPAGOS**
296 nuevas contrataciones.**SIERRA**
601 nuevas contrataciones.**ORIENTE**
17 nuevas contrataciones.

Programa de *outplacement*

404-2

Banco Pichincha ofrece a sus excolaboradores, cuyas desvinculaciones no obedecen a bajo desempeño o a incumplimientos de códigos, políticas y/o procedimientos, un programa de *outplacement*. En este proceso se acompaña al excolaborador durante el período de transición, tanto a nivel emocional como en la planificación de su carrera, en la consolidación del autoconocimiento de sus competencias, y se le brinda información y herramientas para emprender y/o responder a las demandas del mercado profesional actual.

Este programa es financiado en su totalidad por el Banco, para lo cual contratamos expertos especializados y de conocida trayectoria. En 2019 contamos con 66 participantes a nivel nacional y con un nivel de satisfacción de 93%.

Flexibilidad temporal y espacial

401-2 (103-2, 103-3)

Buscamos promover prácticas laborales que se ajusten a las tendencias mundiales y a las herramientas tecnológicas e informáticas que tenemos actualmente y que nos dan la posibilidad de aplicar escenarios de flexibilidad laboral, para lo cual hemos desarrollado programas para promover el bienestar de los colaboradores y sus familias con la finalidad de fomentar:

- *Retención de talento.*
- *Salario emocional.*
- *Interés de las nuevas generaciones.*
- *Propuesta de valor al empleado.*
- *Reinserción de madres.*

TENEMOS DOS ENFOQUES

Teletrabajo

Trabajo desde casa un día a la semana para áreas de soporte.

Jornada parcial

Trabajo medio tiempo para cajeros que ayudan en horas pico en agencias, además de reemplazos en ausencia. Por medio de estas iniciativas, a 2019 hemos alcanzado los siguientes resultados:

- *125 colaboradores en Quito trabajando en jornada parcial.*
- *61,5% incremento en productividad.*
- *81% incremento de compromiso con el Banco.*
- *95% mayor balance vida personal/laboral.*
- *79% desarrollo de las habilidades profesionales.*
- *64 colaboradores en agencias, áreas administrativas y de soporte.*

Los beneficios otorgados, como teletrabajo y jornada parcial, incrementaron la productividad en 61,5%.

En 2020 se impulsará:

- *Armar un caso del negocio de teletrabajo para que sea un esquema institucional.*
- *Incrementar el número de teletrabajadores.*
- *Aumentar el número de colaboradores en jornada parcial.*
- *Impulsar la modalidad de jornada compartida.*

Apoyo a la familia

401-2

Con el objetivo de proteger y promocionar el cuidado de la familia en nuestra organización, procuramos promover un cambio social y una transformación cultural, en busca del equilibrio vida familiar/laboral. Para ello, en 2019, nos certificamos como EFR, siendo la primera empresa en alcanzar esta distinción en Ecuador.

Queremos ser reconocidos como una organización que promueve el cambio social y la transformación cultural.

Así, contamos con algunos programas para el apoyo de la familia:

Programa En Familia

El objetivo del programa es disponer de un espacio para compartir y aprender con charlas, videos y actividades educativas y motivacionales, y así alcanzar un mayor equilibrio de vida.

En 2019 se trataron temas según los principales intereses de los colaboradores, transmitiendo herramientas que les ayuden a desempeñarse asertivamente en un entorno saludable y próspero. Durante el año el programa se dictó en Cuenca, Quito, Manta, Loja y Guayaquil.

Los principales hitos de 2019 fueron los siguientes:

- *Desarrollo de la obra Amor de dos, en la ciudad de Quito para colaboradores y sus familias: 1.470 asistentes.*
- *11 pastillas digitales enfocadas en desarrollo personal y familiar.*
- *7 charlas a nivel nacional enfocadas en familia y su cuidado.*

Programa Nuestros hijos nos visitan

Esta actividad tiene como objetivo fomentar el compromiso de los colaboradores con la institución, al propiciar que sus hijos conozcan el Banco. En 2019 se realizaron cuatro eventos: dos en Quito, uno en Cuenca y uno en Guayaquil.

Programa Parentalidad

Este programa tiene como objetivo apoyar a padres y madres de la institución durante el período de embarazo, lactancia, maternidad y paternidad. En 2019 se realizaron las siguientes actividades:

- *Charlas de parto humanizado y lactancia materna en Cuenca, Guayaquil y Quito.*
- *Implementación de cuatro lactarios en Cuenca, Quito, Guayaquil y Santo Domingo de los Tsáchilas.*

En 2020 se desarrollará:

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

Desarrollo personal y profesional

GRI 404-1, 404-2 (103-1, 103-2, 103-3)

El desarrollo y la formación de nuestros colaboradores son dimensiones prioritarias dentro del área de Gestión del Talento Humano de Banco Pi-

**En 2019
tuvimos un
promedio de 51,84
horas de
capacitación
impartida a
nuestros
colaboradores.**

chíncha. Contamos con un área especializada en la gestión y administración de capacidades de nuestro personal, y a la vez utilizamos herramientas y procesos que apuntan potenciar sus habilidades y acompañarlos en su crecimiento personal y profesional.

Utilizamos la 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. Su método tiene cuatro niveles: respuesta, aprendizaje, desempeño y resultados. Cada uno de los niveles es igual de importante, ya que no puede existir el uno sin el otro.

También usamos el esquema análisis - diseño - desarrollo - implementación y evaluación (ADDIE), entendido como un método sistemático para la creación de experiencias de aprendizaje para el desarrollo de habilidades y conocimientos. Adicionalmente, usamos el 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. Todo esto nos permite gestionar y administrar de manera adecuada la formación, capacitación, actualización técnica y el desarrollo personal de nuestros colaboradores.

Para el año 2020, mediante el análisis de las necesidades de la compañía, lanzaremos el programa de certificaciones de puestos de trabajo orientado a la banca relacional y MiPyme.

Para los programas formativos contamos con una oferta en modalidad presencial, virtual y programas *blended*, los cuales nos permiten mantener un personal altamente competitivo, con las competencias necesarias para afrontar los desafíos institucionales. En 2019 tuvimos un promedio de 51,84 horas de capacitación impartida (Cuadro 6).

Cada colaborador tiene a su disposición una diversa gama de procesos formativos, planteados de manera transversal, así como de manera específica, por cada ámbito de acción dentro de la organización. Estos están diseñados con base en las políticas y procedimientos del área.

Nuestro compromiso es brindar la capacitación, formación y actualización de conocimientos que la organización requiere en diferentes formatos. Por su parte, a los colaboradores les corresponde aprovechar los conocimientos y transferirlos en su actuación diaria en beneficio de la institución.

El área de Capacitación de Banco Pichincha cuenta con un presupuesto anual con capacidad para cubrir las necesidades formativas de los departamentos, el cual se rige en función de la planificación general y de las necesidades específicas de las diferentes áreas. Cada programa formativo cuenta con una encuesta de reacción de formación virtual y en los programas *in house*.

Anualmente realizamos evaluaciones que buscan generar una dinámica de mejora continua. El área de Capacitación presenta los resultados de su gestión con avances e indicadores de los objetivos y proyectos desarrollados en el período respectivo a la Gerencia de Desarrollo Sostenible, quedando documentados para presentarse a las diferentes divisiones y entes de regulación (Auditoría, Buen Gobierno Corporativo, Comité de Cumplimiento y entes de control).

Cuadro 6

Capacitación impartida a colaboradores por categoría laboral

Categoría laboral	Horas promedio personal femenino	Horas promedio personal masculino	Horas promedio total
Gerente/vicepresidente	36,50	23,79	24,63
Asistente/auxiliar	26,73	34,96	29,44
Supervisor/coordinador/especialista	45,83	41,62	44,23
Jefe/experto/administrador	58,54	55,72	57,42
Responsable/gerente	73,00	56,90	63,68
Técnico/analista/ejecutivo/soporte	63,95	88,59	73,52
Total	48,17	57,88	51,84

Pichincha te educa



- Programa de educación que tiene como objetivo la democratización de la formación.
- Acceso libre a 70 cursos en línea validados por la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE).
- Charlas magistrales en diversos temas que se transmiten vía Workplace.
- Convenios con las principales instituciones de educación superior.

Escuela de liderazgo



- Desarrollamos nuestro modelo Líder Pro, el cual sirve para sentar las bases de comportamientos en los distintos niveles de contribución de liderazgo dentro de la organización.
- Líder Pro cuenta con módulos construidos en modalidad *blended learning*, bajo la metodología de aprendizaje 70-20-10.

Certificaciones a puestos de trabajo



- La Unidad de Capacitación, como base de la Universidad Corporativa denominada Academia Pichincha, inició su fase de construcción de certificaciones para el puesto de trabajo que se desarrollará en modalidad *blended learning*, con el aval de la Universidad Javeriana de Cali.
- Las certificaciones serán ejecutadas en el primer trimestre de 2020, logrando que los conocimientos estén alineados en quienes ocupan los cargos en la red de agencias y con el desarrollo de un esquema formativo para cada colaborador.

Evaluación de desempeño

GRI 404-3 (103-2, 103-3)

Los Cuadros 7 y 8 muestran el porcentaje de colaboradores que han recibido evaluación de desempeño en 2019 por género y por agrupación de categoría laboral.

Cuadro 7

Evaluación de desempeño por género

Género	Excepción	Evaluados	Sin EGD*	Total
Femenino	0,02%	58,15%	6,90%	65,07%
Masculino	0,19%	30,65%	4,05%	34,93%
Total general	0,21%	88,80%	10,96%	100%

Cuadro 8

Evaluación de desempeño por categoría laboral

Categoría	Excepción	Evaluados	Sin EGD*	Total
Asistente/auxiliar	0,06%	26,98%	7,42%	34,46%
Gerente general/vicepresidentes	0,06%	0,23%	0,02%	0,34%
Jefe/experto/administrador	0,02%	16,77%	0,90%	17,69%
Responsable/gerente	0,02%	2,50%	0,23%	2,75%
Supervisor/coordinador/especialista	0,04%	21,87%	1,40%	23,31%
Técnico/analista/ejecutivos/soporte	0,02%	20,44%	0,99%	21,45%
Total general	0,21%	88,80%	10,96%	100%

* Evaluación global de desempeño (EGD).

Código de ética y conducta

102-16

En Banco Pichincha creemos que la base de una gestión eficiente y exitosa es la ética, la integridad y la transparencia.

Si actuamos de acuerdo con esta afirmación, garantizaremos un crecimiento sostenible y mantendremos nuestra sólida reputación fundamentada en la confianza.

En 2019 modificamos nuestro Código de ética, por medio del cual se recogen los valores y principios éticos y de conducta que nuestra organización y, como cabeza del Grupo Financiero Pichincha, el Banco considera que deben observarse tanto en la propia institución como en las empresas del Grupo, por lo que cada una de ellas deberá adoptarlos como suyos en sus relaciones con sus accionistas, clientes, empleados, proveedores de productos o servicios, otras instituciones del sistema financiero y la sociedad en general.

El cambio partió de un proceso consultivo que contó con la participación y liderazgo de las áreas de Sostenibilidad, Recursos Humanos y Legal. En nuestro código se contemplan temas como los siguientes:

1

Relación con colaboradores

Buscamos propiciar un ambiente de trabajo saludable y productivo que canalice el potencial y la innovación en cada uno de los colaboradores/as, fomentando la cooperación y el trabajo en equipo, así como la igualdad de oportunidades sin ningún tipo de discriminación, erradicando el acoso y fomentando el balance de la vida familiar y laboral.

2

Relación con clientes

Apegados a las mejores prácticas internacionales de protección al cliente, el Banco cuida los siguientes factores: que el diseño de productos y servicios cubra las necesidades de los clientes, y su distribución sea mediante canales apropiados que fomenten la bancarización e inclusión financiera; que se brinde asesoría y prevención sobre el sobreendeudamiento; que sea transparente en las relaciones comerciales, contando con precios responsables, apegados a la normativa nacional y asequibles para los clientes, dando un trato justo y respetuoso en cada interacción al cliente, cuidando la privacidad de sus datos, siguiendo cuidadosamente la normativa del sigilo bancario, y poniendo a su disposición canales y mecanismos de reclamos y requerimientos.

3

Relación con proveedores

Los proveedores son aliados estratégicos con quienes crecemos juntos, y quienes permiten canalizar los mejores productos y servicios, de la mejor calidad y de la manera más ética a favor de sus clientes. Para ello se aplican prácticas de compras responsables que buscan que los impactos ambientales, sociales y económicos sean los más positivos posibles durante todo el ciclo de vida.

Nuestro comportamiento frente a la competencia, temas de corrupción, soborno y lavado de activos, entre otras prácticas que pueden debilitar nuestra imagen, es público y se puede encontrar en el siguiente enlace:



Igualdad de oportunidades

GRI 404-3 (103-1, 103-2, 103-3)

Banco Pichincha busca crear una cultura organizacional que valore e integre las diferencias de cualquier tipo, mediante iniciativas que promuevan el bienestar de los colaboradores, generen un ambiente laboral de respeto, tolerancia e inclusión, bajo el marco de políticas que tomen en cuenta la meritocracia y oportunidades para todos.

Desde 2015, con la suscripción de los Principios de Empoderamiento de la Mujer de ONU Mujeres, en el marco de Pichincha Diverso e Inclusivo, impulsamos el programa Inteligencia de Género para lograr una integración eficaz de equipos de trabajo mixtos, y promover a un mayor número de mujeres para cargos gerenciales y directivos.

El 64% de nuestro personal es femenino, por lo que continuaremos fortaleciendo nuestro modelo de Inteligencia de Género.

Para robustecer nuestra sinergia organizacional y estimular comportamientos que aseguren la sostenibilidad de nuestra institución, el programa se despliega en cinco etapas:

1	2	3	4	5
Diagnóstico	Alimento interno	Estrategia interna	Difusión externa	Reconocimiento/reputación
<ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico (herramienta interna). • Diagnóstico con un tercero (IFC). 	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña de comunicación interna y activaciones (entendimiento de la causa social). • Charlas-talleres <i>e-learning</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de procesos de RRHH (selección/promoción /evaluación). • Flexibilidad laboral. • Empresa Familiarmente Responsable (EFR). 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en foros como invitados y organizadores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación y obtención de reconocimientos alrededor de la temática.

En 2019 contamos con el acompañamiento de expertos de la Corporación Financiera Internacional (IFC). El proyecto cuenta con el compromiso de la Alta Dirección, con la Comisión de Inteligencia de Género, con diferentes *sponsors* distribuidos en toda la organización y con un equipo operativo.

Principales acciones en 2019

- *Sensibilización interna y formación: se capacitó a toda la fuerza de ventas a nivel nacional.*
- *Difusión y promoción: comunicación interna, campañas de comunicación para colaboradores, campaña Soy Pichincha, campaña contra la violencia de género.*
- *Comunicación externa: organización y presencia en distintos foros.*
- *Reconocimientos y reputación: segundo lugar en el Premio El talento no tiene género, reconocimientos de empresas internacionales, participación de la mesa ODS 5.*

Cuadro 9

Participación por género en cada categoría laboral

Categoría laboral	2018				2019			
	F		M		F		M	
Asistente/auxiliar/operador	1.181	35%	573	32%	1.081	33%	527	28%
Jefe/experto/administrador	555	16%	340	19%	602	18%	421	23%
Supervisor/coordinador/especialista	811	24%	416	24%	811	24%	439	24%
Técnico/analista/ejecutivo/gestor	768	23%	358	29%	751	23%	364	20%
Gerentes/vicepresidentes	64	2%	87	5%	70	2%	104	6%
Total	3.379	100%	1.774	100%	3.315	100%	1.855	100%

Cuadro 10

Participación por edad en cada categoría laboral

Categoría laboral	Menor a 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayor a 50 años	
Asistente/auxiliar/operador	1.169	58%	401	14%	38	21%
Jefe/experto/administrador	104	5%	862	29%	57	31%
Supervisor/coordinador/especialista	311	15%	911	31%	28	15%
Técnico/analista/ejecutivo/gestor	443	22%	649	22%	23	12%
Gerentes/vicepresidentes	2	0%	133	4%	39	21%
Total	2.029	100%	2.956	100%	185	100%

Igualdad de retribuciones entre hombres y mujeres

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

En nuestra constante búsqueda de impulsar la no discriminación, promovemos el principio de igualdad de remuneración frente a un mismo trabajo; por esta razón, contamos con una estructura salarial definida, tomando como referencia la tendencia de pago en el mercado laboral ecuatoriano y la equidad interna. En tal sentido, la asignación de salarios se basa en cargos y no en personas, lo que garantiza que no exista distinción de género (Cuadros 9 y 10).

Hemos tomado como referencia el cargo de Ejecutivo de Servicios Transaccionales para reflejar que no existe brecha salarial de hombres y mujeres (Cuadros 11 y 12).

El Banco promueve el principio de igualdad de remuneración frente a un mismo trabajo. La asignación de salarios se basa en cargos y no en personas.

Cuadro 11

Asignación de salario por género

Referencia para la demostración:

Ejecutivo de Servicios Transaccionales

Región	Hombres	%	Mujeres	%	Total
Sierra	168	48,00%	404	48,62%	572
Costa	174	49,71%	392	47,17%	566
Amazonía	7	2,00%	32	3,85%	39
Galápagos	1	0,29%	3	0,36%	4
Total	350	100%	831	100%	1.181

Cuadro 12

Relación salarial entre hombres y mujeres

Región	Relación sueldo fijo hombres vs. mujeres
Costa y Galápagos	0,98
Sierra y Amazonía	0,99

Finanzas responsables

2

GRI FSSD G4 F56

Reafirmamos nuestro compromiso de promover finanzas de manera responsable y sostenible, apostando por una banca que prioriza inversiones en economía verde, apoya a la inclusión financiera e impulsa los biocréditos.

Ponemos a disposición de nuestros clientes diversos canales de atención con el objetivo de brindar facilidades para realizar sus transacciones. El cliente es el centro de nuestro modelo de negocio, por ello, es importante para nosotros construir relaciones sólidas y responsables con ellos. A diciembre de 2019 contamos con una base de 3'555.082 clientes en todo el país, lo que nos consolida como la entidad fi-

nanciera más grande del Ecuador. En nuestro modelo de gestión sostenible integramos criterios sociales y ambientales al diseño y distribución de nuestros productos y servicios. Promovemos la inclusión financiera de grupos vulnerables de nuestra sociedad y la aplicación de principios de protección al cliente y educación financiera para todos nuestros grupos de interés.

Los resultados alcanzados en 2019



FINANZAS CON ENFOQUE SOCIAL Y AMBIENTAL

Oferta verde

\$ 95 millones

Bio crédito que representa 1% de la cartera total

\$ 150 millones

Primera emisión de bonos verdes en Ecuador



Impactos preemisión Bono Verde

\$ 15 millones

Bio crédito constructor

9 clientes beneficiarios

\$ 1,7 millones

Bio crédito productivo en agricultura sostenible

1,5 millones de kwh

Reducción de energía

50 beneficiarios y

\$ 18 millones

Preemisión de Bono Verde

\$ 170.000

Bio crédito productivo en eficiencia energética.

1 cliente beneficiario

1,9 Ahorro de energía millones de kwh

Edificios con certificación de construcción sostenible EDGE

5

8 clientes

Beneficiarios con producción certificada

Global Gap.

Indicadores sociales en nuestra cadena de valor

7.769

Corresponsales no Bancarios a nivel nacional

MUJERES

64%

36%

HOMBRES

Edad promedio

31/40
AÑOS

En el hogar

+4
34%

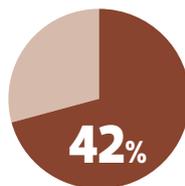
personas componen el hogar.

tiene más de dos hijos.

Años de trabajo

6 a 8

En Banco Pichincha



Cuenta con secundaria completa.

Al menos uno de los miembros del hogar **entre 4 y 16 años** está estudiando.



Cuadro 1

Clientes por región

Región	Empresas	Personas naturales	Microfinanzas	Total general
Costa	40.326	1'047.806	176.921	1'265.053
Matriz	3.204	22.316	89	25.609
Región centro	15.863	531.682	140.872	688.417
Región norte	32.927	1'215.420	126.405	1'374.752
Región sur	6.722	162.798	22.681	192.201
Virtual	6	9.038	6	9.050
Total general	99.048	2'989.060	466.974	3'555.082

Cuadro 2

Clientes con operaciones de crédito activo por negocio

Banca	Subsegmento	# de clientes	# de operaciones	Total cartera (\$ miles)
Empresa	Grandes empresas	2.633	11.166	2'353.622
	Pequeñas empresas	41.277	67.111	1'434.260
	Personas jurídicas	749	903	8.300
Microfinanzas	Microempresas	240.431	357.232	1'149.172
Personas	Personas naturales	986.651	1'219.584	3'211.644
Total general		1'271.741	1'655.996	8'156.999

Desempeño social

GRI FSSD G4 FS6 BP1 / BP8

GRI FSSD G4 DMA CARTERA DE PRODUCTOS 5, 6

Somos una empresa con una orientación centrada en el cliente. Contamos con productos diseñados para ayudar a mejorar su calidad de vida por medio de servicios responsables, transparentes y seguros.

Por ello, impulsamos la Gestión del Desempeño Social (GDS) que es un conjunto de lineamientos diseñados por el Grupo de Trabajo en Desempeño Social (SPTF, por su sigla en inglés) que son actores

de microfinanzas que desarrollan, divulgan y promueven estándares y buenas prácticas para la gestión del desempeño social. Gracias a ello, podemos materializar nuestra misión de "Atender a la población de bajos ingresos y microempresarios, con productos y servicios financieros adecuados, de forma oportuna y sostenible".

Esta calificación está compuesta por seis dimensiones, 19 estándares y cerca de 350 indicadores. Medimos su aplicación con la herramienta SPI4 que es un instrumento de auditoría, mediante el cual incorporamos a nuestro análisis indicadores sociales relacionados con la condición

Estándares universales para la Gestión del Desempeño Social (GDS)

Gráfico 1



de vida de los clientes de Banco Pichincha, con la finalidad de medir el impacto de nuestros productos y servicios en su día a día, generando valor en cada operación (Gráfico 1).

En 2018 realizamos nuestra primera medición y obtuvimos una calificación de cuatro sobre cinco estrellas; con esa base, en 2019, trabajamos en oportunidades de mejora que contemplaron lo siguiente:

- *Autodiagnóstico.*
- *Construcción de un plan y cronograma de trabajo enfocado en el cierre de brechas.*
- *Priorización de las acciones en función de su duración a corto y largo plazo.*
- *Medición de indicadores sociales para el segmento Microfinanzas.*

Para este último punto se definieron como claves los indicadores, que se muestran en el Gráfico 2 de la siguiente página.

Los indicadores sociales del segmento Microfinanzas

Gráfico 2

Incrementar patrimonio, ventas, activos, pasivos, vivienda	Mejorar el ahorro	Mejorar la escolaridad de la familia	Mejorar la formación de los clientes y colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de ventas. • Aumento de patrimonio. • Clientes con vivienda propia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promedio de ahorro por cliente por año. • Nuevos clientes que adquieren producto de ahorro. • N.º de clientes que incrementan su ahorro. 	<ul style="list-style-type: none"> • N.º de hijos en edad escolar estudiando. 	<ul style="list-style-type: none"> • N.º de clientes que reciben algún tipo de formación. • N.º de colaboradores que recibieron educación financiera. • N.º de clientes que recibieron educación financiera.
FACTIBLE ➡ ÚTIL - USABLE ➡ FIDEDIGNO			
Genera empleo	Mitiga los riesgos personales y de negocio de los clientes	Mejora la situación económica familiar	Género
<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento de empleados en los negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> • % de clientes con seguro (salud, vida y negocio). • N.º de clientes con seguro vs utilización anual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de pobreza PPI. 	<ul style="list-style-type: none"> • % de nuevas prestatarias (incluye graduación). • Variación en la composición por género.

En 2020 el segmento Microfinanzas realizará su segunda medición frente a esta importante calificación.

Protección al cliente

GRI 418 (103-2, 103-3)

BP1/BP2/BP3

GRI FSSD G4 DMA CARTERA DE PRODUCTOS 5, 6

Contamos con la certificación *The Smart Campaign*, que consta de siete principios que promueven una oferta de productos financieros transparentes y respetuosos hacia los clientes. Con ello promovemos la aplicación de estándares mínimos que deben recibir al momento de emprender una relación

comercial con nosotros, con el objetivo de desarrollar relaciones sólidas, duraderas y de confianza, así como minimizar los riesgos financieros (Gráfico 3).

Desde 2014 hemos impulsado la implementación de prácticas internacionales enfocadas hacia nuestros clientes. En 2016 alcanzamos la certificación *The Smart Campaign*, con lo que nos constituimos en la primera institución financiera del Ecuador en obtenerla, y contar con servicios financieros que garantizan información transparente y completa a los clientes que les permita tomar decisiones acertadas.

Los siete principios de *The Smart Campaign*

Gráfico 3

- 1 DISEÑO Y DISTRIBUCIÓN APROPIADA DE PRODUCTOS.
- 2 PREVENCIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO.
- 3 TRANSPARENCIA.
- 4 PRECIOS RESPONSABLES.
- 5 TRATO JUSTO Y RESPETUOSO CON EL CLIENTE.
- 6 PRIVACIDAD DE LOS DATOS DEL CLIENTE.
- 7 MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS.

A 2018 nos recertificamos en estos principios y tenemos el fuerte compromiso de mantener la certificación a largo plazo.

Durante 2019 nuestros esfuerzos se centraron en mantener la certificación mediante un trabajo integral con las diferentes áreas y filiales que apalancan la obtención de este importante reconocimiento (Gráfico 4).

Áreas que apoyan la certificación *The Smart Campaign*

Gráfico 4



Además se realizaron diferentes actividades:

- *Plan de trabajo que está enfocado en capacitación y campañas masivas de comunicación.*

- *Monitoreo a las acciones implementadas, con la finalidad de garantizar su continuidad.*
- *Considerando que la certificación otorgada por The Smart Campaign tiene una duración de cuatro años, a 2020 realizaremos nuevamente el proceso de auditoría con la finalidad de mantener la certificación.*

Índice de Sostenibilidad Dow Jones

BP1/BP8

Banco Pichincha aceptó el reto de medirse voluntariamente bajo los criterios del Índice de Sostenibilidad Dow Jones, el cual es una variante para las empresas que cumplen requisitos relacionados con la sostenibilidad de su negocio. Se trata de un índice mundial que valora las buenas prácticas de las empresas bajo criterios sociales y ambientales. Esta metodología permite a la organización estar a la vanguardia en prácticas de sostenibilidad, y establecer acciones de mejora continua para generar rentabilidad y transparencia.

En 2013 realizamos nuestra primera medición, y desde allí lo hemos hecho cada tres años de manera consecutiva, estableciendo acciones que nos permitan mejorar e implementar las mejores prácticas. Realizamos nuestra más reciente medición en 2019, cuando obtuvimos una calificación de 49 puntos (Gráfico 5).

Banco Pichincha es un referente en materia de sostenibilidad a nivel nacional; como parte de nuestro accionar hemos incluido este índice en el Balance Score Card de Recursos Humanos como un indicador clave. Desde 2020 realizaremos nuestra medición de manera anual.

Actividades desarrolladas Índice de Sostenibilidad Dow Jones

Gráfico 5



Productos, servicios y canales

GRI FSSD G4 FS7

Tenemos claramente definido nuestro objetivo de inclusión financiera, que consiste en facilitar el acceso a nuestros productos y servicios a todos los segmentos de la población ecuatoriana, con especial énfasis en aquellos que son más vulnerables.

Con este objetivo buscamos mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, sus familias y sus negocios, impactando positivamente en el entorno y contribuyendo con las metas propuestas por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Nuestro enfoque busca ofrecer servicios pertinentes y crear cambios positivos para los clientes; la principal puerta para dar cumplimiento a esta

afirmación es el segmento Microfinanzas, mediante el cual atendemos a la población microempresaria bajo dos metodologías:

• METODOLOGÍA INDIVIDUAL

Buscamos mantener la cercanía con nuestros clientes mediante la gestión comercial de nuestros ejecutivos de negocios con visitas personalizadas. Trabajamos en el desarrollo de productos que cubran sus necesidades, obteniendo con ellos resultados y compromisos sociales (Cuadro 3).

Cuadro 3

Operaciones y productos Microfinanzas individual

	2018	2019
CAPITAL DE TRABAJO: crédito para financiar necesidades de capital de trabajo.	126.861	170.466
ACTIVO FIJO: crédito para financiar necesidades de inversión en activos fijos.	9.612	19.074
CONSUMO: crédito para financiar necesidades de consumo.	9.226	33.091
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.	694	2.619
REESTRUCTURACIONES: normalización.	1.975	4.601
REFINANCIAMIENTO: normalización.	2.571	7.071

• METODOLOGÍA GRUPAL

Buscamos brindar facilidades a los clientes más vulnerables por medio de esta modalidad que les permite formar grupos para poder acceder a créditos (Cuadro 4). Dentro de esta metodología se trabaja con dos perfiles de clientes:

1 Caja Grupal: son personas de alta vulnerabilidad que, en su mayoría, están ubicadas en zonas rurales y les une un principio de vecindad por domicilio o actividad económica. Se caracterizan por su vocación de apoyarse solidariamente entre sí, así como adquirir productos y servicios financieros en condiciones adecuadas.

2 Grupo en Desarrollo: es un grupo de personas cuyos integrantes han incursionado de manera leve o moderada en el sistema financiero, estando en proceso de desarrollo, tanto en sus negocios como en sus condiciones de vida. Dado

que estos clientes han tenido un crecimiento patrimonial, familiar o de negocio, tienen requerimientos superiores de crédito que los de la Caja Grupal.

Programa de Desarrollo Integral de CNB, "Mi Círculo de Confianza"

GRI FSSD G4 FS13

Otro actor clave dentro de nuestra cadena de valor son los Corresponsales No Bancarios Mi Vecino, mediante los cuales Banco Pichincha ofrece productos y servicios. La presencia de esta red de alta competitividad en el mercado ecuatoriano se orienta principalmente a fomentar la bancarización y la realización de transacciones financieras y no financieras. En esta modalidad existen 7.769 agentes o puntos de atención Mi Vecino, con presencia a nivel nacional y en todos los cantones del país.

Los Corresponsales No Bancarios (CNB) se han convertido en socios relevantes de nuestra institución, por lo que hemos propuesto una oferta financiera y no financiera que contribuya al desarrollo de sus habilidades y conocimientos y, por otro lado, fomente el crecimiento de sus negocios.

Cuadro 4

Operaciones y productos Microfinanzas grupal
(OPERACIONES 2018)
GRI FSSD G4 FS7

	2018	2019
CRÉDITO CAJA GRUPAL: producto destinado a cubrir necesidades de inversión de capital de trabajo y/o activo fijo a los clientes que son parte del perfil de grupo Caja Grupal.	65.576	100.376
CRÉDITO GRUPO EN DESARROLLO: producto destinado a cubrir necesidades de inversión de capital de trabajo y/o activo fijo a los clientes que son parte del perfil de Grupo en Desarrollo.	7.237	12.472
CRÉDITO AGRÍCOLA: producto destinado a cubrir necesidades de inversión en actividades agrícolas de ciclo corto.	14	263
CRÉDITO PECUARIO: producto destinado a cubrir necesidades de inversión en actividades pecuarias.	52	70
CRÉDITO TEMPORADA: producto tipo multipropósito, destinado a cubrir las diferentes necesidades que se les puede presentar a los clientes.	8.560	9.768
CRÉDITO INDIVIDUAL: producto destinado a cubrir la necesidad de inversión de capital de trabajo o activo fijo de manera particular.	111	21
CUENTA DE AHORROS MICROCRÉDITO GRUPAL: producto de ahorro dirigido a grupos, cuyo objetivo es satisfacer necesidades de ahorro y pago de cuotas de los grupos.	7.494 cuentas	7.277
CERTIFICADO DE INVERSIÓN: producto de inversión dirigido a clientes que son miembros de grupos.	10.292 certificados	19.053 certificados
CUENTA DE AHORROS ELECTRÓNICA: producto para cubrir necesidades de ahorro y pago de cuotas de manera personal.	6.913 aperturas de cuentas	26.553 aperturas de cuentas

Nota: La información de cartera y clientes se encuentra en la Tabla 1, indicador GRI FSSD G4 FS6.

A 2019 y como parte del propósito planteado, desarrollamos el Programa de Desarrollo Integral de CNB "Mi círculo de confianza", que constituye una iniciativa para agregar valor y fidelizar a nuestros CNB.

Nuestro objetivo es ofrecerles una oferta integral que contempla servicios financieros y no financieros, y el fortalecimiento de sus negocios; en definitiva, queremos que ellos sean agentes de cambio dentro de sus comunidades.

Emprendimos con ellos un esquema de formación presencial en cuatro módulos, mediante los cuales capacitamos gratuitamente a la totalidad de CNB a nivel nacional por medio del 100% de ejecutivos del canal, quienes cumplieron el rol de formadores:

- *Valorización del oficio.*
- *Liderazgo y empoderamiento.*
- *Negocios sostenibles.*
- *Marketing y ventas.*

Esta formación buscó fortalecer las capacidades de nuestros corresponsales, con el objetivo de lograr que sus negocios crezcan de manera sostenible para mejorar la calidad de vida de sus familias y fortalecer el liderazgo en sus comunidades. Para 2020 tenemos programado continuar con la medición de impacto de este proyecto, así como de sus indicadores sociales.

Intervención social y educación financiera

GRI FSSD G4 DMA DESEMPEÑO ECONÓMICO

Fundación CRISFE tiene como objetivo estratégico educar a la población ecuatoriana en las diferentes etapas de su vida, por medio de la implementación de programas de educación financiera que son procesos estructurados y continuos que permiten a los beneficiarios mejorar la administración de sus recursos, acceder a productos financieros acorde a sus necesidades y tomar decisiones financieras acertadas, según su ciclo de vida.

Programa de Educación Financiera PEF

Misión del PEF

El PEF fortalece las habilidades y competencias de los ecuatorianos sobre la administración y cuidado del dinero, a fin de hacer uso de productos y servicios financieros adaptados a su realidad durante todo su ciclo de vida.

Visión del PEF

Ser el referente de educación financiera a nivel nacional, a partir del trabajo articulado con alianzas estratégicas que permitan la implementación

y/o transferencia de metodologías adaptadas a cada público objetivo, a fin de atender a un número mayor de ciudadanos.

Objetivo general

Desarrollar y construir un sistema de educación financiera estructurado y continuo que permita a los beneficiarios mejorar la administración de sus recursos, acceder a productos financieros saludables y tomar decisiones financieras acertadas en su ciclo de vida (Cuadros 5A y 5B).

**Como parte de
su compromiso,
durante 2019,
la fundación obtuvo
un reconocimiento
por parte de HIAS
Ecuador por
su notable trabajo
a favor
de la inclusión
financiera de
grupos de atención
prioritaria.**

Cuadro 5A

Programa de educación financiera

CAPACITACIÓN

Iniciativa	Objetivo	Áreas temáticas	Actividades relacionadas	Grupo de beneficiarios al que va destinado	# beneficiarios
Despliegue del Programa de Educación Financiera Familiar	Impartir conocimientos y buenas prácticas financieras a usuarios del sistema financiero nacional y público en general para promover el bienestar familiar y mejorar sus condiciones de vida.	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto. • Ahorro y metas financieras. • Endeudamiento responsable. • Inversiones y seguros. • Sistema financiero nacional y protección al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres formativos a nivel nacional. 	Cientes del sistema financiero público en general.	18.407
Despliegue del Programa de Educación Financiera Familiar "Sigo disfrutando después de los 65".	Fortalecer los conocimientos y buenas prácticas financieras a personas de entre 65 y 75 años de edad para promover su bienestar.	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de recursos. • Administración de bienes. • Administración de beneficios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres formativos en la Sierra Centro. 	Adultos mayores.	329
Programa de Educación Financiera "Guía para hacer crecer mi negocio".	Motivar a los CNB a implementar mejores prácticas financieras en sus negocios.	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades del dueño del negocio exitoso. • Nuestro negocio crece y es sostenible. • ¿Otra economía es posible? 	<ul style="list-style-type: none"> • Convención con CNB referentes de Banco Pichincha. 	CNB.	1.116
Curso mandatorio de educación financiera BP. Serie de educación financiera con un despliegue en cuatro temporadas.	Motivar a los colaboradores de Banco Pichincha a desarrollar hábitos de cuidado del dinero y de todos los recursos que tienen a su alcance.	<ul style="list-style-type: none"> • Metas financieras. • Endeudamiento responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Despliegue del curso a través de BP. 	Colaboradores de BP y filiales.	5.596
Educación financiera a niños, niñas y adolescentes dentro de educación formal.	Brindar herramientas que ayudan a los participantes a desarrollar habilidades de vida, fortalecer sus conocimientos y estimular su empoderamiento como agentes de cambio.	<ul style="list-style-type: none"> • Entendimiento y Exploración Personal. • Derechos y Responsabilidades. • Ahorro y Gasto. • Planificación y Presupuesto. • Emprendimiento Social y Financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitación a docentes de Centros Educativos. • Desarrollo de Teatros Financieros. • Despliegue del programa por parte de docentes a estudiantes de educación inicial a tercer año de bachillerato. 	Niños, niñas y adolescentes de centros educativos.	1.025

TOTAL BENEFICIARIOS**26.473**

Cuadro 5B

Programa de educación financiera**SENSIBILIZACIÓN**

Iniciativa	Objetivo	Áreas temáticas	Actividades relacionadas	Grupo de beneficiarios al que va destinado	# beneficiarios
Sensibilización	Crear conciencia sobre la importancia de implementar buenas prácticas de educación financiera en todo el ciclo de vida.	<ul style="list-style-type: none"> • Salud financiera. • Planificación financiera. <ul style="list-style-type: none"> • Ahorro. • Consumo responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajes en estados de cuenta físicos y digitales de clientes de BP. <ul style="list-style-type: none"> • Programas de radio. • Consejos financieros en medios escritos. • Mensajes claves a clientes de microfinanzas individuales, grupales y CNB en las visitas de su ejecutivo. • Visitas de página con consejos financieros con instituciones aliadas GMW, Aflatoun. 	Clientes BP y público en general.	777.115
TOTAL BENEFICIARIOS					777.115

Voluntariado corporativo

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

El programa de voluntariado en Fundación CRISFE se enmarca en procesos que fomentan y fortalecen la cultura de voluntariado a nivel corporativo y comunitario, propiciando espacios de formación,

asistencia técnica e integración, en los cuales tanto voluntarios como beneficiarios se sensibilizan, comparten, mejoran sus condiciones de vida y potencian sus capacidades de trabajo colaborativo (Gráfico 6).

Para la ejecución de los ejes mencionados Fundación CRISFE genera alianzas con instituciones locales, unas que ofertan formación y voluntarios, otras que demandan acompañamiento en procesos para diseñar, implementar y sostener sus modelos de voluntariado, y otras que requieren del apadrinamiento de voluntarios que les acompañen a suplir sus necesidades en temas de adecuación de espacios, asistencia técnica, desarrollo humanitario y educativo.

En la línea de Voluntariado Corporativo se realizan procesos de diseño e implementación de

Los procesos para el programa de voluntariado en la Fundación CRISFÉ se desarrollan por medio de cuatro ejes de trabajo:

Gráfico 6



programas de voluntariado en otras empresas, guiados por el modelo de gestión de Voluntariado CRISFE. Este contempla tres etapas: la primera implica el diseño y construcción participativa del modelo: imagen, nombre, líneas de acción, lugares de intervención, grupos de atención, así como formas de reconocimiento, presupuesto y espacios que la institución ofrece a colaboradores para que ejerzan la acción voluntaria. En una segunda etapa, el grupo de voluntarios corporativos ejecuta el modelo; esto implica seleccionar un lugar de apadrinamiento, realizar el diagnóstico, el plan de acción y evaluar la continuidad o cierre del proyecto. Finalmente, una tercera etapa contempla la sistematización de la experiencia con la finalidad de que luego pueda ser replicada.

Durante 2019 se realizó el voluntariado en tres empresas no financieras del Grupo Pichincha:

Construecuador

Se desarrolla el programa de Voluntarios Construecuador, cuyo modelo se denomina “Construyendo, manos que apoyan el cambio”, que se enfoca en dos ejes de acción: 1. adecuación de espacios: mejorar los espacios físicos e instalaciones de uso comunitario; 2. desarrollo humanitario: acompañar grupos en situaciones de extrema vulnerabilidad para mejorar sus condiciones de vida. Se ubican en la etapa de ejecución del plan de acción que contempla el apadrinamiento a la Fundación Instituto de Parálisis Cerebral.

Autodelta

Se registran avances de la primera etapa y se ha obtenido un informe respecto a los intereses y motivaciones, así como un registro de los comportamientos de los colaboradores de Autodelta frente al voluntariado; se desarrolló el comité de diseño y como siguiente paso tendremos dos talleres que permitirán entregar las claves para las acciones voluntarias y preparar al grupo para iniciar la segunda etapa.

Confiamed

Fundación CRISFE acompaña no solo en el diseño de nuevos programas y modelos de voluntariado, sino también asegura la permanencia de modelos diseñados anteriormente. La empresa de seguros Confiamed desarrolló su modelo en 2018, guiado por Fundación CRISFE y durante 2019 ejecutó sus acciones de manera independiente, contando con el acompañamiento de la fundación. En 2019 tuvimos 87 actividades de voluntariado corporativo (Cuadro 6).

Programa de educación Becas educativas

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

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

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

1 Becas de acceso: apoyo económico dirigido a personas de grupos de atención prioritaria que ingresan a instituciones educativas de EGB y BGU, o por primera vez a primer semestre de una carrera técnica/tecnológica o universitaria, con un rendimiento académico de 8/10 y pertenecientes al quintil 1 y 2, determinado por Fundación CRISFE mediante la aplicación de una ficha socioeconómica.

Cuadro 6

Actividades voluntariado corporativo

Variables	Unidad	2019	2018	2017	2016
Actividades coordinadas	N.º	88	80	70	147
Horas de voluntariado Banco Pichincha y filiales	Horas	1.508	1.332	1.063	2.689
Voluntarios inscritos de Banco Pichincha y filiales	N.º	377	398	291	551
Comunidades/organizaciones beneficiarias	N.º	22	33	25	25
Beneficiarios totales	N.º	4.528	4.103	5.247	3.806

2

Becas de permanencia: apoyo económico dirigido a personas de grupos de atención prioritaria que ya cursan EGB o BGU en una institución educativa aliada a la fundación, o una carrera técnica/tecnológica o universitaria, y

cumplen con los requisitos que determina el programa de becas como rendimiento académico de 8/10 y quintil 1 y 2, determinado por Fundación CRISFE mediante la aplicación de una ficha socioeconómica. El Cuadro 7 evidencia nuestro trabajo por la educación.

Cuadro 7

Becas entregadas

(AÑO LECTIVO 2018-2019)

	Becas asignadas	Aprobados	Desertores y reprobados	Graduados	% deserción (2018-2019)	% deserción (2018-2019)
BECAS DE BACHILLERATO						
EINA	20	20	0	0	0,0%	0,0%
Funder	143	113	30	37	20,9%	49,2%
Fuvia Costa	19	15	4	6	21,1%	27,7%
Fuvia Sierra	6	3	3	0	50,0%	33,3%
Irfeyal Costa	470	460	10	171	2,1%	3,2%
Irfeyal Sierra	528	503	25	156	4,7%	15,2%
Fe y Alegría Costa	201	197	4	47	2,0%	0,0%
Fe y Alegría Sierra	280	262	18	49	6,4%	2,6%
Total	1.667	1.573	94	466	13,0%	16,0%
BECAS UNIVERSITARIAS						
Becas UTPL (18-19)	11	9	2	1	18,2%	11,1%
Becas UTPL (19-19)	9	9	0	0	0,0%	43,8%
Becas UPS (18-19)	69	69	0	0	0,0%	2,0%
Becas UPS (19-19)	79	79	0	11	0,0%	0,0%
Becas PUCE (18-19)	1	1	0	0	0,0%	0,0%
Becas PUCE (19-19)	1	1	0	0	0,0%	0,0%
Total	170	168	2	12	3,0%	18,0%
BECAS EDUCACIÓN SUPERIOR: TECNICO/TECNOLÓGICAS						
Becas Itsco (18-19)	92	92	0	46	0,0%	1,2%
Becas Itsco (19-19)	40	37	3	21	8,0%	3,6%
Becas Vida Nueva (18-19)	84	82	2	10	2,0%	0,0%
Becas Vida Nueva (19-19)	106	105	1	98	1,0%	1,0%
Becas Bolivariano (18-19)	30	28	3	22	10,0%	0,0%
Becas Bolivariano (19-19)	20	19	1	8	5,0%	0,0%
Total	372	363	10	205	3,0%	1,2%

Reducción del porcentaje de deserción (abandono educativo)

La inclusión de nuevos procesos y el compromiso para el seguimiento por parte de los aliados estratégicos del programa de becas, han permitido reducir significativamente el porcentaje de abandono escolar. El año lectivo 2017-2018 cerró en becas de bachillerato con un promedio de deserción de 16%, mientras que para el año lectivo 2018-2019, la reducción llega a 13%. Este indicador se repite en becas de educación superior en las que pasamos del 18% al 3%.

Compras sostenibles

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

Impulsamos la implementación de prácticas ambientales y sociales a lo largo de nuestra cadena de valor, basados en la ISO 20.400, que es un estándar sobre compra sostenible que busca que los impactos sean los más positivos durante todo el ciclo de vida del producto.

Durante 2019 trabajamos en el diseño de la Política de Compras Sostenibles y en la Estrategia de Abastecimiento en las que se establecen directrices específicas para controlar, administrar y dar seguimiento a los riesgos que pueden presentarse en el proceso de compras. Esto se apalanca en la evaluación de los riesgos socioambientales de nuestros proveedores.

160 proveedores evaluados en SSA

GRI 204-1, GRI 414-1 (103-2, 103-3), GRI 414-2, 412-3 (103-2, 103-3)

Incentivamos a nuestros proveedores de productos y servicios a trabajar bajo la misma línea, mediante la cual los motivamos a aceptar y conocer el Código de Ética, en el que se esclarece que Banco Pichincha defiende la vida, rechaza todo tipo de violencia física o verbal y motiva a sus proveedores a evitar acciones que vulneren los derechos humanos.

No se permitirá el acoso, abuso físico, sexual, psicológico y/o verbal a sus propios empleados, a colaboradores de Banco Pichincha y demás involucrados en el relacionamiento con el proveedor. Además, no establecemos relaciones comerciales con proveedores que promuevan el trabajo infantil.

- *Durante el año 2019, del total de 856 proveedores calificados, 100% conocen y aceptan el Código de Ética para proveedores.*
- *Contamos con 160 proveedores calificados con requisitos de seguridad, salud y ambiente.*
- *81% son proveedores nacionales.*

Con el actual sistema de calificación de proveedores, no identificamos impactos sociales negativos en la cadena de suministro en 2019.

Sabemos que un factor relevante para dinamizar la economía es apoyar los negocios nacionales; conscientes de esto, durante 2019, priorizamos las compras a proveedores locales, como se muestra en el Cuadro 8.

Gestión socioambiental

GRI FSSD G4 FS7, FS8 DMA

Somos conscientes del impacto ambiental que puede generar el financiamiento de nuestras operaciones. Al ser el Banco más grande del país, tenemos la responsabilidad de dar el ejemplo y, por ello, hemos desarrollado varios mecanismos para integrar criterios sociales y ambientales en nuestra gestión.

Sistema de Administración de Riesgos Sociales y Ambientales (SARAS)

Mantenemos desde 2015 el SARAS que evalúa los riesgos sociales y ambientales de los clientes en el

proceso de crédito. En 2019 realizamos un diagnóstico del SARAS con un consultor internacional, frente a las normas de desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y mejores prácticas internacionales. En 2020 trabajaremos un Plan de acción para integrar en el SARAS las ND IFC,¹ así como mejoras en resultados del diagnóstico en gobernanza, proceso, eficiencia y monitoreo (Cuadro 8 y Gráfico 7).

Mantenemos la presidencia del Comité de Finanzas Sostenibles de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca).

¹ Las Normas de Desempeño del IFC (ND IFC) son ocho normas sobre sostenibilidad social y ambiental, están destinadas a los clientes, y ofrecen orientación para identificar riesgos e impactos con el objeto de ayudar a prevenir, mitigar y manejar los riesgos como forma de hacer negocios de manera sostenible, incluida la obligación del cliente de incluir a las partes interesadas y divulgar las actividades del proyecto.

Cuadro 8

Número de proveedores, compra de bienes y contratación de servicios

Pagos	Monto 2018	% 2018	Monto 2019	% 2019
Locales	338'118.467,0	92,4%	343'733.930,8	86,6%
Internacionales	27'663.449,2	7,6%	53'354.632,3	13,4%
Total pagos	365'781.916,2	100,0%	397'088.563,0	100,0%

Principales indicadores de SARAS

Gráfico 7

N.º de cuestionarios ambientales ingresados para créditos mayores o iguales a \$ 40 millones	N.º de operaciones de crédito con riesgo social y ambiental que ingresan al flujo SARAS	N.º de operaciones evaluadas con riesgo social y ambiental medio y alto	% de la cartera del Banco evaluada por medio del SARAS
6.062 cuestionarios.	Mínimo y bajo: 4.600 operaciones. Medio y alto: 633 operaciones.	239 operaciones.	5.854 clientes con operaciones aprobadas con SARAS, que equivalen a 29,7% de la cartera del Banco (19.705 de clientes con operaciones). Nota: Los 19.705 clientes con operaciones equivalen a operaciones de crédito concedidas a partir de \$ 20 millones.

Oferta de productos y servicios

GRI FSSD G4 DMA CARTERA DE PRODUCTOS

1, 2, 4, 5, 6

La fidelización y experiencia de los clientes dentro de nuestra organización es uno de los objetivos estratégicos de Banco Pichincha, razón por la cual desarrollamos productos y servicios que representan soluciones sencillas, personalizadas e innovadoras para nuestros clientes, aumentando su confianza mediante la entrega de un servicio de calidad y atención personalizada por medio de nuestra red de canales de atención distribuidos a nivel nacional.

Nuestros productos y servicios financieros están orientados a garantizar la completa satisfacción del cliente, por medio de una oferta responsable que cuenta con la capacidad para resolver sus necesidades. Los resultados alcanzados se miden mediante el índice de recomendación (Gráfico 8).

En la creación de los productos confluyen varias áreas de nuestra organización, considerando siempre las políticas internas, externas y las normativas de carácter legal correspondientes a nuestro giro de negocio. Tabajamos con la metodología Agile, diseñada para responder al cambio, producir y entregar ofertas de valor para el cliente de manera ágil, pero siempre teniendo la visión integral con relación a la creación del producto, así como su impacto tecnológico, la rentabilidad y su ciclo de vida (Gráfico 9).

Metodología Agile

Gráfico 9



Metodología de creación de productos

Gráfico 8



Buscamos facilitar al cliente una toma de decisión informada y promover su confianza en nuestra institución, por lo que nuestra oferta siempre va a estar acompañada de una comunicación clara y transparente (Cuadro 9).

Cuadro 9

Oferta de productos y servicios (2019)

BP7

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

Cuadro 9

Oferta de productos y servicios (2019)

BP7

	Créditos	Cuentas e inversiones	Comercio exterior	Servicios
MICROFINANZAS	<p>MICROFINANZAS INDIVIDUAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crédito de consumo para microempresarios • Crédito de activos fijos • Crédito de capital de trabajo • Biocrédito • Vivienda • Crédito flexible • Crédito mujer • Microcréditos cadenas de valor <p>MICROFINANZAS GRUPAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caja grupal • Crédito individual • Crédito agrícola • Crédito especial temporada • Crédito de consumo • Crédito emergente 	<p>CUENTA DE AHORRO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ahorro microcrédito • Ahorro tradicional • Ahorro electrónico • Cuenta Xperta • Cuenta Xperta refugiados <p>CUENTA DE AHORRO PROGRAMADO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan ahorro futuro crecer <p>CUENTA CORRIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta corriente personal <p>INVERSIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Armadólar • Plazodólar • Plazo microcrédito 		<ul style="list-style-type: none"> • Cheques de gerencia nacional • Cheques certificados del exterior • Transferencias nacionales, locales o interbancarias • Giros al exterior • Negociación de divisas • Efectos a domicilio • Estados de cuenta en línea • Certificados bancarios • Recepción de remesas • Sobregiro, sistema de pagos • Cobros y recaudaciones
OTROS	<ul style="list-style-type: none"> • Cartera comprada • Servicio de pagos programados (luz, agua, teléfono) 			

Productos con enfoque ambiental

La crisis ambiental por la que atravesamos nos obliga a todos a aplicar principios y prácticas de protección urgentes, frente a lo cual hemos desarrollado el concepto “Bio: somos un banco que da vida”, dentro del cual se encuentran los siguientes:

BIO Productos

GRI FSSD G4 FS8

Mantenemos la oferta de Biocréditos para todos los segmentos y tipos de clientes, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes, permitir su progreso y contribuir a la protección del planeta y a la reducción del impacto del cambio climático. Se realizó un valor diferenciador e innovador en el mercado al ofrecer capacitación, asistencia técnica ambiental y pago de certificaciones sostenibles a los clientes.

Los productos de Biocrédito dirigido a los segmentos comerciales, corporativo, empresarial, Pyme, Microfinanzas y personas son estos:

- *Productivo y microcrédito.*
- *Vehicular.*
- *Constructor.*
- *Vivienda.*

Los destinos verdes determinados son:

- **Construcción sostenible:** construcciones con certificación EDGE, LEED o Breeam.
- **Eficiencia energética:** incluye equipos con certificaciones de eficiencia, sistemas con ahorro de energía, energías renovables como solar, eólica,

hidroeléctrica y de biomasa. Además, incluye vehículos híbridos, eléctricos y menos contaminantes.

- **Inversiones ambientales:** clientes con certificaciones sostenibles como Global Gap, Bonsucro y mejores prácticas ambientales en el sector agropecuario. Adicionalmente, comprende sistemas de ahorro de agua y emisiones, gestión de residuos no peligrosos y reciclaje.

Los principales indicadores económicos y ambientales de los Biocréditos a 2019 se presentan en el Cuadro 10.

Oferta no financiera Biocrédito

Para introducir el producto ecológico, motivar, impulsar y fomentar una cultura ambiental en los clientes se inició en 2019 la oferta no financiera,

que está basada en los estándares verdes de elegibilidad y la realidad del mercado ambiental del país.

- **Capacitación:** impulsar a clientes a que implementen en sus negocios prácticas eficientes en el uso de recursos naturales en cuatro principales temas: eficiencia energética, producción más limpia, construcción sostenible y buenas prácticas en la agricultura.
- **Capacitaciones:** en 2019 se desarrollaron nueve capacitaciones a aproximadamente 100 clientes en tres ciudades del país de los segmentos corporativo, empresarial y Pyme.
- **Asistencias y auditorías técnicas ambientales:** apoyar a los clientes a identificar oportunidades de implementar prácticas o tecnologías ambientales en

Cuadro 10

Principales indicadores económicos y ambientales de los Biocréditos (2019)

Tipo de segmento	# clientes	Monto de Biocrédito (\$)
Corporativo	9	\$ 61'076.211,5
Empresarial	16	\$ 26'166.470,7
Pymes	11	\$ 5'919.000,0
Personas	112	\$ 1'812.124,1
Total	148	\$ 94'973.806,3

Destino Biocrédito	N.º clientes	Monto de Biocrédito (\$)
Agricultura sostenible	26	\$ 77'297.682,2
Transporte sostenible	112	\$ 1'812.124,1
Construcción sostenible	9	\$15'694.000,0
Eficiencia energética	1	\$170.000,0
Total	148	\$ 94,973.806,3

sus negocios. Las asistencias comprenden eficiencia energética e ISO 50001, producción más limpia, construcción sostenible y certificación EDGE, y certificaciones Bonsucro y Global Gap.

- **Asesoría:** durante 2019 se asesoró a 12 proyectos de construcción para obtener la certificación de construcción sostenible EDGE.
- **Pago de certificaciones sostenibles:** posterior a los resultados de asistencias técnicas ambientales o de tener el interés de clientes en obtener certificaciones sostenibles y de acuerdo con un análisis interno del Banco, la institución asume el 100% del pago para obtener una certificación. Incluyen construcción sostenible EDGE, Bonsucro, Global Gap e ISO 50001.
- **Certificación:** se obtuvo la certificación de construcción sostenible EDGE, durante 2019, para seis proyectos de construcción.
- **Bono económico:** para los compradores de una vivienda sostenible certificada con EDGE, Breeam, LEED, como incentivo por haber comprado este tipo de vivienda.

Para 2020 reforzaremos la colocación del Biocrédito en la fuerza comercial, acompañado de la oferta no financiera, con la meta de alcanzar a noviembre de 2020 \$ 150 millones en Bono Verde.

Gestión con multilaterales y adhesiones internacionales

G4 FS10/ G4 FS11

Implementar los programas de finanzas responsables nos permite mantener y acceder a nuevas líneas de crédito con organismos multilaterales. Durante 2019 hemos accedido a nuevas alianzas y créditos.

1 Acuerdo con OPIC y el Banco Wells Fargo por \$ 108,5 millones para préstamos a micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme) de mujeres.

2 Acuerdo con Rabobank para desarrollar sistemas financieros inclusivos en la economía rural y favorecer la transferencia de conocimientos en materia de banca agrícola.

3 Se mantienen activas las siguientes líneas de crédito con enfoque de sostenibilidad:

A) RESPONSABILITY - GCPF

Esta línea se renovó a finales de diciembre 2018, por \$ 15 millones para financiamiento en eficiencia energética y energías renovables.

B) FINANCE IN MOTION - ECOBUSINESS FUND

Esta línea se renovó en marzo de 2019, por \$ 20 millones para financiamiento en agricultura sostenible.

C) FMO

Esta línea se renovó a finales de diciembre 2018, por \$ 70 millones para financiamiento a mujeres propietarias de pequeñas y medianas empresas.

Adhesión con la iniciativa PCAF²

En agosto de 2019 firmamos la carta compromiso con el objetivo de unirnos al Equipo Central de la Plataforma de Contabilidad Financiera de Carbono (PCAF), para desarrollar un estándar global de contabilidad de carbono para las finanzas a mediados de 2020 y actualizar este estándar en 2021. Esta adhesión involucra la participación durante tres años.

Uno de los compromisos a trabajar es evaluar y divulgar las emisiones de GEI asociadas con nuestra cartera de préstamos e inversiones.

Esta iniciativa nos permitirá a futuro alinear nuestra cartera con el Acuerdo Climático de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Principios de Banca Responsable

Banco Pichincha fue la única entidad financiera ecuatoriana, y una de las tres en Latinoamérica, que participó, en noviembre de 2018, en la creación de los Principios de la Banca Responsable. En total fueron 30 bancos de todo el mundo los participantes y en diciembre de 2019 suscribimos el acuerdo. Para avanzar en el cumplimiento de estos principios durante 2020 nos hemos propuesto trabajar en diferentes actividades:

1 Realizar un análisis de impactos positivos y negativos en la sociedad, ambiente y economía de la cartera del Banco.

² PCAF es una asociación global de instituciones financieras que trabajan juntas para desarrollar e implementar un enfoque armonizado para evaluar y divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas con sus préstamos e inversiones (<https://carbonaccounting-financials.com/about#our-mission>).

2 Comunicar internamente los Principios de Banca Responsable.

3 Impulsar y fortalecer la oferta de productos sociales y ambientales.

Los principios son una iniciativa del Programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente, UNEP-FI, que da respuesta a los retos de sostenibilidad a los que se enfrenta el sector financiero a nivel global. Tienen como objetivo transformar la industria financiera para que sea un motor en la consecución de un futuro sostenible, que contribuya a un desarrollo económico y social sostenible y equitativo, protegiendo nuestro entorno natural.

Emisión del primer Bono Verde³ del Ecuador

El 20 de diciembre de 2019 fuimos la primera institución financiera en emitir un Bono Verde en el país, por un monto inicial de \$ 150 millones, empujando la economía nacional hacia un crecimiento más limpio, aportando con iniciativas positivas de gran impacto ambiental, impulsando a nuestros clientes a que desarrollen sus negocios verdes, y creando una garantía para las futuras generaciones. La IFC (del Banco Mundial), BID Invest (del Banco Interamericano de Desarrollo) y Proparco (de la Agencia Francesa de Desarrollo) son los inversionistas en esta primera compra de bonos.

³ Los Bonos Verdes son cualquier tipo de bono en el que los fondos se aplicarán exclusivamente para financiar o refinanciar, en parte o en su totalidad, proyectos verdes elegibles, ya sean nuevos y/o existentes y que estén alineados con los cuatro componentes principales de la Guía del Procedimiento Voluntario para la Emisión de Bonos Verdes de 2018.

Hemos alineado la emisión a los Green Bond Principles (GBP 2018) de la Asociación Internacional de Mercado de Capitales (ICMA), la cual se ha verificado externamente por la firma Deloitte Ecuador, confirmando la congruencia del Bono Verde de Banco Pichincha con los cuatro componentes básicos de los GBP: uso de los fondos, proceso de evaluación y selección de proyectos, gestión de los fondos e informes.

Satisfacción de nuestros clientes

GRI FSSD G4 DMA CARTERA DE PRODUCTOS 5,6/ GRI 102-43, GRI 102-44 / BP3

Durante 2018 realizamos encuestas para la medición de la satisfacción de nuestros servicios transaccionales en todas las agencias de atención al público y aquellas de atención al segmento Microfinanzas individual y grupal, así como la fuerza de ventas terrena. En esta medición incluimos a los autoservicios, banca electrónica, móvil, *cashmanagement*, CNB Clientes, CNB tenderos, *call center* y *delivery*.

Durante ese año también realizamos encuestas relacionales para obtener información sobre el indicador Net Promoter Score o Índice de Recomendación Neta (NPS), con la finalidad de medir la lealtad de nuestros clientes, basándonos en sus recomendaciones y así determinar aquellos que promueven nuestra marca y otras actitudes frente

a ella, calificándolos como promotores, pasivos o detractores.

En 2018 realizamos 4.616 encuestas y obtuvimos 60,1% como resultado en el primer trimestre y 60,8% en el segundo trimestre, con 4.155 consultas.

En 2019 repetimos este ejercicio realizando 4.278 encuestas de satisfacción en el primer trimestre, allí obtuvimos un NPS de 62,3%. En mayo decidimos que ese será el único indicador de medición institucional, por lo que dejamos de realizar mediciones transaccionales e implementamos la metodología NPS que no solo recolecta la información, sino que la clasifica e identifica la recurrencia de atributos y disponibilidad de la información, adicionalmente, genera acciones mediante el cierre del ciclo en tres niveles y hace del indicador de promoción una prioridad institucional.

Se detallan los resultados obtenidos durante el período 2019 en el Cuadro 11.

Gestión de reclamos

GRI 418-1 (103-2, 103-3)

La Unidad Atención al Cliente se encuentra comprometida con el proceso de transformación de Banco Pichincha, en el que buscamos adoptar mejores métodos de trabajo, con propuestas innovadoras que nos ayuden a generar tiempos de respuesta más ágiles para la atención de los reclamos y requerimientos presentados por nuestros clientes.

Cuadro 11

Resultados Índice de Recomendación Neta (2019)

	Ene-Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
General	62,3%	N/A	57,6%	57,7%	60,7%	52,7%	53,0%	57,0%	54,3%	57,5%
Encuestas	4.278	N/A	5.183	10.000	11.500	10.500	10.500	10.727	9.504	8.925

Cuadro 12

Comparativo por tipo y número de transacciones básicas

Canal	Tipo transacción	Número de transacciones		Variación anual
		Año 2018	Año 2019	
Banca web	Pagos	4'273.801	15'209.817	255,9%
	Transferencias	21'498.200	26'448.776	23,0%
Cajas	Depósito	38'195.428	37'059.135	-3,0%
	Pagos	10'418.864	11'034.339	5,9%
	Retiro	21'270.682	20'992.624	-1,3%
Cajero automático autoservicios	Depósito	4'598.852	7'110.642	54,6%
	Pagos	619.600	844.160	36,2%
	Retiro	94'606.269	96'256.234	1,7%
Transacciones en CNB, corresponsales no bancarios		73'694.292	83'707.697	13,6%
Banca móvil		148'969.851	249'406.851	67,4%
Transacciones no presenciales tarjeta débito		2'575.004	7'811.471	203,4%
Total transacciones		420'720.843	555'881.746	32,1%
Total reclamos		119.754	146.665	22,5%
Relación reclamos/transacciones		0,028%	0,026%	-7,3%

Mantenemos vigente nuestra cultura de mejora continua, enfocada a la generación de iniciativas, procesos más eficientes, monitoreo diario de los indicadores de gestión, disponibilidad de canales y análisis de la causa que genera reclamos y quejas de nuestros clientes, con el objetivo de reducir su número, mejorando así el servicio, la experiencia y la relación comercial con quienes han confiado a través de los años en Banco Pichincha.

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

Canales para la recepción de reclamos

En el año 2019 se avanzó en el proceso de transformación de Banco Pichincha, que está enfocado en brindar a nuestros clientes mayor facilidad y agilidad para efectuar sus transacciones en los diferentes canales, con el propósito de impulsar las nuevas realidades de la era digital. Es así que se ha incrementado el número de transacciones en los canales electrónicos y alternativos.

En el Cuadro 12 se muestra el comparativo anual de evolución de nivel transaccional; se observa que las transacciones básicas aumentaron en 32,1%, cuyo crecimiento, además, se deriva de la estrategia institucional de migración transaccional

hacia canales alternativos, dando como resultado el incremento principalmente en transacciones en la Banca web, móvil, CNB y transacciones con tarjeta de débito Xperta (Cuadro 13).

Banco Pichincha ha dispuesto diferentes canales de atención para la recepción de reclamos:

- 250 agencias a nivel nacional.
- Banca electrónica www.pichincha.com.

- Call center: 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Interacción en redes sociales como Facebook y Twitter.

En 2019 se ingresaron a trámite 146.665 reclamos que, en comparación con el año anterior, representa un incremento de 22% de casos. Esto se debe principalmente al incremento transaccional

Cuadro 13

Evolución de reclamos ingresados

Reclamos ingresados	# reclamos recibidos 2018	Composición 2018	# reclamos recibidos 2019	Composición 2019	Variación anual
Retiros en autoservicios - ATM	32.213	26,9%	20.110	13,7%	-37,6%
Depósitos en autoservicios - ATM	25.093	21,0%	29.574	20,1%	17,9%
Consumo de tarjeta Xperta	17.887	14,9%	32.349	22,1%	80,9%
Transacciones vía Internet	9.691	8,1%	11.097	7,6%	14,5%
Reclamos, inconsistencias CNB	8.109	6,8%	12.804	8,7%	57,9%
Fraudes, estafas y pérdidas	6.386	5,3%	12.409	8,5%	94,3%
Quejas por servicio	5.483	4,6%	7.658	5,2%	39,7%
Casos especiales Atención al cliente	4.419	3,7%	9.222	6,3%	108,7%
Inconsistencias en transacciones	3.900	3,3%	4.483	3,1%	14,9%
Cheques devueltos no recibidos	2.902	2,4%	2.687	1,8%	-7,4%
Reclamos de clientes mediante entes de control	1.242	1,0%	1.705	1,2%	37,3%
Reclamos por cartera	1.205	1,0%	1.236	0,8%	2,6%
Reclamos por recaudaciones	827	0,7%	950	0,7%	14,9%
Reclamos por tarjeta de crédito	397	0,3%	381	0,3%	-4,0%
Total de reclamos ingresados	119.754	100,0%	146.665	100,0%	22,5%
Total de transacciones	420'720.843		555'881.746		32,1%
Relación reclamos/transacciones	0,028%		0,026%		-5,8%

antes mencionado y a puntuales caídas del sistema, siendo importante indicar que se atendió la totalidad de casos.

Dentro de los procesos de transformación del Banco, se implementó el proceso de atención de reclamos y requerimientos basado en la metodología Células Lean, con resultados satisfactorios en la gestión de los subtipos migrados, obteniendo reducción en los tiempos de respuesta según el siguiente detalle:

- *Célula exprés: de 9 a 1 día.*
- *Célula media: de 7 a 3 días.*
- *Célula alta: de 12 a 5 días.*

Hasta el 31 de diciembre de 2019 fueron resueltos 96,7% del total de reclamos ingresados hasta esa fecha, tomando en cuenta que el 3,3% restante se encontraba en etapa de análisis y fue resuelto en los primeros días de enero de 2020.

En el Gráfico 10 se puede observar que entre 2018 y 2019 existe una disminución del índice de reclamos de 0,02%, de acuerdo con el número de transacciones generadas en los diferentes canales que se incrementaron en 32,1%.

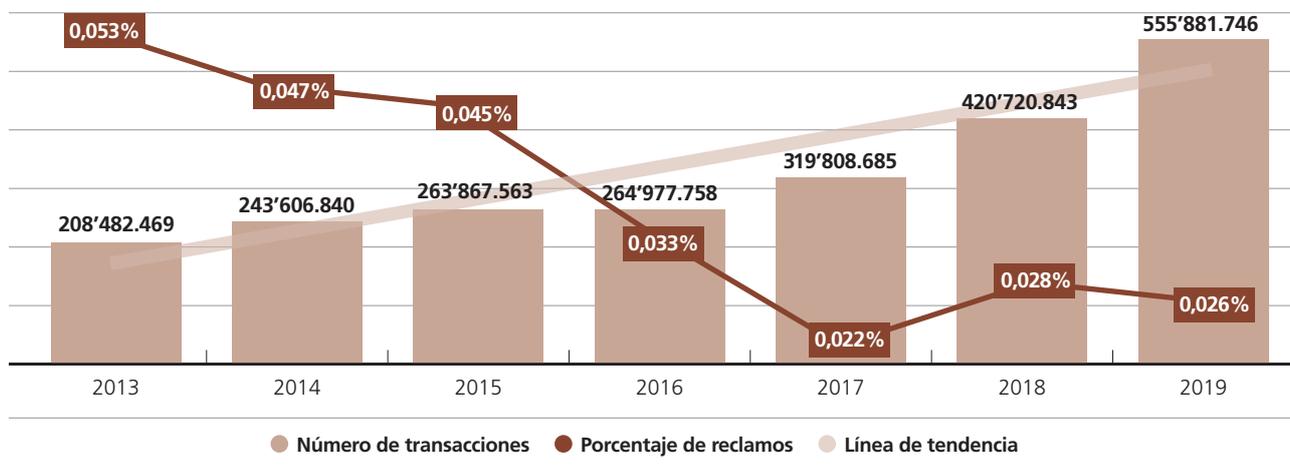
Es compromiso de Banco Pichincha gestionar, controlar y reducir los reclamos que provengan de posibles errores en la operatividad de los canales, para lo cual nos mantenemos en constante monitoreo de los principales generadores de reclamos, con el objetivo de atacar a la raíz y gestionar con las áreas involucradas para establecer planes de acción que reduzcan la generación de reclamos.

Reclamos de índole económica, fraudes y estafas

Los reclamos por fraudes y estafas en 2019 aumentaron en 46,0% respecto al año anterior, siendo los más recurrentes los fraudes en compras POS y en tiendas virtuales, con un aumento de

Evolución transaccional e índice de reclamos

Gráfico 10



62,0%, lo que tiene directa relación con el incremento de este tipo de transacciones. El fraude por transacciones en autoservicios aumentó en 12,0% y en casos de investigación con 20,0% (Cuadro 14).

En el Cuadro 15 se observa que se presentó para el análisis un total de 11.749 reclamos que suman un valor de \$ 6'360.942,91, de los cuales se aprobó de forma total el 67,0%, y de manera parcial en monto el 3,0%. Luego del proceso de análisis efectuado para este tipo de reclamos, se negó el 30,0%.

De manera complementaria, en 2019 se implementaron mejoras e iniciativas con el propósito de mejorar el proceso de atención de reclamos y requerimientos que se detallan a continuación.

- *Implementación de gestión de reclamos mediante la metodología Células Lean, con la que se lograron mejorar los procesos de análisis de casos y disminuir los tiempos de atención.*
- *Generación del proceso de revisión de transacciones no exitosas de consumos con Tarjeta Xperta, con el fin resolver o revertir dicha transacción, anticipándose al reclamo del cliente.*

- *Migración de la atención de reclamos y requerimientos a la metodología Células Lean, que permite el seguimiento diario del proceso de resolución de casos y control de tiempos de atención.*
- *Generación de accesos directos a la información o autogestionables para los analistas de reclamos, lo que permite disminuir el tiempo en la obtención de datos para el análisis.*
- *Creación de equipo multidisciplinario y focalizado para el análisis de la causa raíz de reclamos.*

Cultura de riesgos

GRI 102-15

Banco Pichincha, apegado al cumplimiento de la normativa nacional, gestiona diferentes tipos de riesgo: crédito, mercado, liquidez, operativo. Aun cuando la normativa nacional está regida por los principios de Basilea I, Banco Pichincha, aplicando las mejores prácticas internacionales, ha avanzado en

Cuadro 14

Reclamos ingresados por fraudes y estafas

Tipo de fraude	2018	2019	Variación anual
Fraudes en transacciones por ATM	1.495	1.692	13,2%
Fraudes compras POS*	2.824	7.474	164,7%
Casos de investigación: pago de cheques y retiros con firma inconforme, etc.	2.067	2.5830	25,0%
Total	6.386	11.749	84,0%

* Point of Sale.

Cuadro 15

Número de reclamos resueltos y montos

Tipo de reclamo	Aprobado	Negada	Parcial	Total	Aprobado	Negada	Parcial	Total
ATM Tarjeta de débito en poder del cliente	46,0	583,0	4,0	633,0	\$ 16.469,95	\$ 161.172,70	\$ 4.951,05	\$ 182.593,70
Casos ATM cliente no presenta la tarjeta de débito	18,0	917,0	124,0	1.059,0	\$ 11.368,46	\$ 505.053,65	\$ 131.258,95	\$ 647.681,06
Casos de investigación	870,0	1.202,0	212,0	2.284,0	\$ 907.883,74	\$ 2.646.870,72	\$ 254.161,50	\$ 3'808.915,96
Casos de investigación - apelación	65,0	173,0	22,0	260,0	\$ 475.837,80	\$ 320.542,29	\$ 60.639,62	\$ 857.019,71
Consumos POS cliente no presenta tarjeta de débito	321,0	307,0	2,0	630,0	\$ 33.719,48	\$ 98.136,68	\$ 871,65	\$ 132.727,81
Consumos POS tarjeta de débito en poder del cliente	6.496,0	331,0	17,0	6.844,0	\$ 618.647,26	\$ 72.698,94	\$ 7.344,82	\$ 698.691,02
Fraudes por canales digitales	10,0	27,0	2,0	39,0	\$ 3.375,81	\$ 27.712,84	\$ 2.225,00	\$ 33.313,65
Total general	7.826,0	3.540,0	383,0	11.749,0	\$ 2'067.302,50	\$ 3.832.187,82	\$ 461.452,59	\$ 6'360.942,91
% de atención	67%	30%	3%	100%	32%	60%	7%	100%

varios procesos que, además, se apegan a Basilea II y Basilea III. Un ejemplo de ello es el cálculo de pérdida esperada en los diferentes tipos de riesgo; en liquidez, la incorporación de LCR, NSFR; y en la medición y gestión de riesgo reputacional.

**Banco Pichincha
gestiona
diferentes tipos
de riesgo:
crédito,
mercado, liquidez,
operativo.**

Riesgo reputacional

Es importante primero dividir los conceptos de imagen y reputación corporativa, por lo que, basados en una publicación de la empresa Merco, se detallan las principales diferencias:

1 La reputación es la realidad empresarial con origen en su historia consolidada y demostrada, mientras que la imagen corporativa se sostiene en la política de comunicación de un determinado proyecto presente.

2 La reputación tiende a la estabilidad, es estructural y permanente, mientras que la imagen corporativa tiene un carácter más coyuntural, es más voluble.

3 La reputación es mensurable y verificable empíricamente, mientras que la imagen corporativa es difícilmente objetivable.

4 La reputación impacta en la cuenta de resultados y en el balance, pudiéndose medir en ambos casos en cuánto impacta, mientras que la imagen corporativa vive de las expectativas que genera.

5 La reputación reside en la mentalidad de los grupos de interés, la imagen es lo que una empresa expresa al mercado.

Por ello, se recoge la definición del Foro de Reputación Corporativa:

“Reputación corporativa es el conjunto de percepciones que tienen sobre la empresa los diversos grupos de interés con los que se relaciona (*stakeholders*), tanto internos como externos. Es resultado del comportamiento desarrollado por la empresa a lo largo del tiempo y describe su capacidad para distribuir valor a los mencionados grupos”.

Metodología de medición

Existen varias metodologías de medición a nivel mundial, sin que exista una estandarizada por Basilea u otros organismos, por lo cual, Banco Pichincha realiza un seguimiento tanto de la realidad como de la percepción de los *stakeholders* en siete dimensiones:

1 **Oferta:** recoge la provisión de productos y servicios al mercado, la garantía que entrega sobre los mismos y la relación precio-calidad.

2 **Liderazgo:** mide el liderazgo del Banco y principales autoridades, contrastándolos con los competidores en otros segmentos.

3 **Finanzas:** muestra el desempeño financiero del Banco y su comparación contra el mercado.

4 **Innovación:** indica las oportunidades que el Banco entrega a sus empleados para poder crear cosas nuevas, la salida de nuevos productos y ser pioneros en el mercado.

5 **Trabajo:** bajo la medición de clima laboral y de indicadores de gestión, nos indica la importancia que tienen los trabajadores en cuanto a la reputación del Banco.

6 **Sostenibilidad:** recoge el trabajo del Banco en el cuidado de las relaciones con el ambiente, la responsabilidad social y económica, el apoyo a los segmentos de la base de la pirámide económica y la percepción que tiene el público.

7 **Gobierno:** muestra la relación que el Banco tiene con el mercado y sus competidores, los entes reguladores y el cumplimiento de auditorías, evitando el abuso del poder en el mercado.

Esta medición se alimenta de estudios externos de reputación corporativa, noticias del Banco o la competencia, revistas especializadas, clima laboral interno, informes de redes sociales, indicadores de gestión, etc.

Cada uno de estos se compone de indicadores y aporta con un peso diferente a la medición de

Cuadro 16

Pesos de la metodología

Dimensión	Peso
Oferta	17%
Liderazgo	15%
Sostenibilidad	15%
Trabajo	15%
Innovación	13%
Finanzas	13%
Gobierno	13%

Cuadro 17

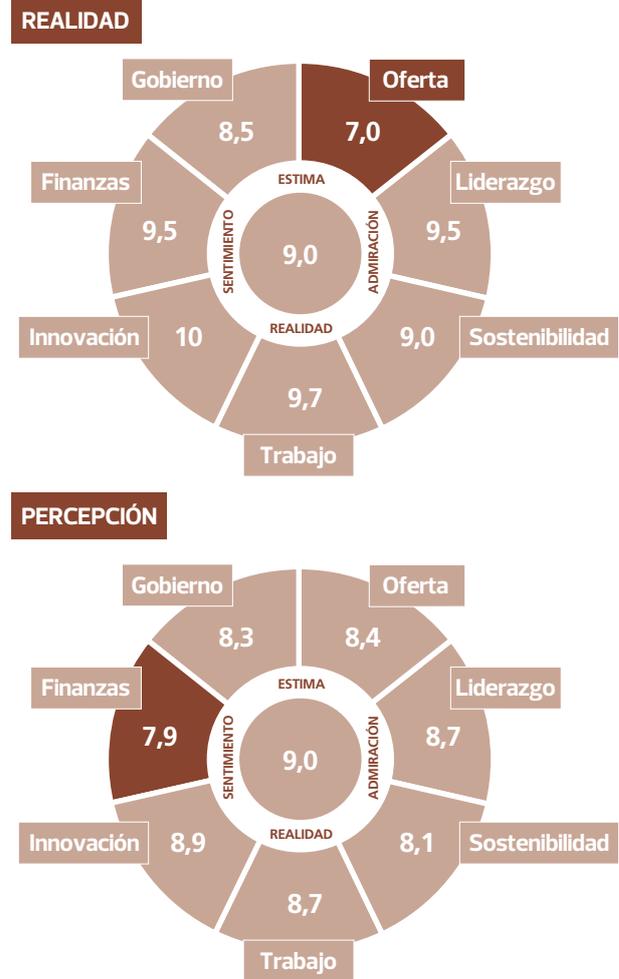
Resultados medición riesgo reputacional

Riesgo reputacional	9,0	8,5
Dimensión	Realidad	Percepción
Oferta	7,0	8,4
Liderazgo	9,5	8,7
Sostenibilidad	9,0	8,1
Trabajo	9,7	8,7
Innovación	10,0	8,9
Finanzas	9,5	7,9
Gobierno	8,5	8,3

La medición de riesgo reputacional se alimenta de estudios externos.

Resultados

Gráfico 11



riesgo reputacional, dependiendo de la realidad de la industria o compañía. En Banco Pichincha se ha tomado el modelo de medición de la banca que sigue el Reputation Institute; los pesos de la metodología se detallan en el Cuadro 16 y Gráfico 11.

Al ser una entidad bancaria, el peso de la dimensión oferta es lo más importante dentro de la medición, seguido del liderazgo, la sostenibilidad y el trabajo. Los resultados al tercer trimestre de 2019 presenta el Cuadro 17, donde 10 es el nivel más alto.

Esta medición es de carácter trimestral y es presentada en el Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR), máximo órgano de riesgos del Banco, donde participan directores delegados. Además, en el CAIR se presentan los planes desarrollados trimestralmente.

Eventualmente, cuando el Banco afronta un problema reputacional, se realiza un estudio especial del caso, en el que recogemos el impacto tanto en percepción de los clientes como en el tema económico; esto permite levantar información de pérdidas de este tipo de riesgo para en un futuro valorar económicamente el riesgo reputacional de Banco Pichincha.

Si el Banco afronta un problema reputacional, se hace un estudio especial del caso para mitigar riesgos económicos futuros.

Actividades 2019 Riesgo reputacional

A lo largo de 2019 se llevaron a cabo varias actividades encaminadas a que tanto el personal del Banco y empresas del mercado comprendan la importancia de la gestión del riesgo reputacional.

- *Charla de riesgo reputacional*

En agosto de 2019, en el hotel Hilton Colón, Banco Pichincha organizó una charla de riesgo reputacional con la presencia de 25 empresas invitadas. El expositor fue Gabriel Cecchini, consultor internacional, quien posee mucho conocimiento de la gestión de riesgo reputacional; es fundador de una firma de consultoría al respecto. Este evento tuvo el apoyo del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (Ceres), la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana (Amcham) y Asobanca.

Esta charla se repitió con la presencia de más de 120 colaboradores de Banco Pichincha, quienes pudieron compartir con el consultor más de cerca las acciones y planes que se deben llevar a cabo para gestionar la reputación.

- *Campaña de riesgo reputacional*

En noviembre de 2019 se lanzó la campaña “Juntos construimos la reputación” con una invitación del presidente del Banco, Antonio Acosta,

por medio de la plataforma interna de comunicación Workplace. La campaña constó de cuatro videos y cinco posts que mostraron diferentes maneras en las que los empleados aportan a la reputación, entregando también consejos con los que se puede llegar a negociaciones exitosas, valiéndose del buen nombre y liderazgo del Banco.

La campaña tuvo una participación de 2.800 colaboradores, y una participación activa de aproximadamente 1.000 personas que comentaron, dieron sugerencias, respondieron las trivias y se mostraron interesadas en el cuidado de la reputación de Banco Pichincha. De todo este personal, la mayoría provino de agencias, quienes fueron el foco principal por ser la cara visible del Banco.

Seguridad, salud y ambiente



GRI 102-11

Es política del Banco Pichincha mantener una organización saludable, segura, ambientalmente respetuosa, socialmente responsable, y con altos estándares de calidad y eficiencia en el servicio. Este enfoque implica una correcta gestión de los riesgos laborales e impactos ambientales, el cumplimiento de requisitos legales, y el fomento de un mejor desempeño y mejora continua.

Sistema de Gestión Integrado de Seguridad, Salud y Ambiente (SSA)

GRI 103-2

Nos enfocamos en crear valor a largo plazo para la organización y para la sociedad. Aprovechamos las oportunidades que nos brinda el entorno y gestionamos los riesgos derivados de la evolución económica, social y ambiental. Para ello nuestra operación se fundamenta en la implementación progresiva de nuestro Sistema de Gestión Integrado de Seguridad, Salud y Ambiente (SSA); estamos alineados con las normas ISO 14001 e ISO 45001, y cumplimos con la normativa relacionada.

Banco Pichincha define el alcance de su SSA para todos sus colaboradores y partes interesadas previamente determinadas, así como para todas las instalaciones, actividades, productos y servicios a nivel del Ecuador. Se exceptúan de este alcance las islas de cajeros automáticos, ATM.

Cultura de prevención

GRI 403-1

Trabajamos para implementar una cultura de prevención en seguridad y salud en nuestra organización, mediante acciones que permitan mitigar los riesgos laborales, brindando óptimas condiciones de trabajo a nuestros colaboradores.

SEGURIDAD OCUPACIONAL Y AMBIENTE

NOS PREOCUPAMOS POR LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES OCUPACIONALES EN NUESTRA CADENA DE VALOR, EN 2019 ALCANZAMOS LOS SIGUIENTES RESULTADOS:

Prevención de accidentes

144 

Simulacros en prevención de emergencias.

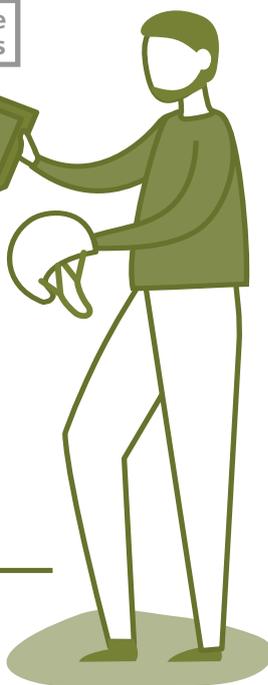
120 

Proveedores concientizados en prevención de accidentes laborales.

Desarrollo del programa de Salud Integral en provincias

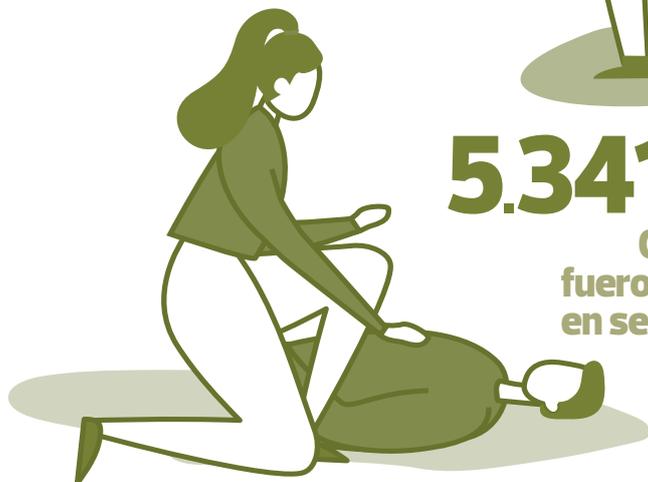
Agencias impactadas

52



78,6%

Colaboradores de provincias con evaluación en riesgos psicosociales.



5.341

Colaboradores fueron capacitados en seguridad, salud y ambiente

23

Ambiente

Agencias participaron con ideas para impulsar el ahorro de papel.

Desarrollo del programa de Salud Integral en provincias

2,96 toneladas

De uniformes antiguos fueron reutilizados.

Prendas nuevas del uniforme antiguo fueron donadas a Fundación Jonathan.

1.481

3,5 Toneladas

de basura fueron recolectadas en la jornada de Limpieza de playas en Manta.



Durante 2019 desarrollamos diferentes actividades en materia de prevención, entre las que destacamos las siguientes:

- 1. Socialización del Reglamento de Higiene y Salud entre los 5.000 colaboradores.**
- 2. Capacitaciones para brigadistas de emergencias, 181 participantes.**
- 3. Capacitación a personal de trabajo social y recursos humanos, sobre el abordaje en temas de riesgos psicosociales.**

Seguridad y salud ocupacional

GRI 403-2 (103-1, 103-2, 103-3)

Nuestra organización es consciente de la importancia de trabajar en la implementación de una cultura de prevención en seguridad y nos apalancamos en la norma ISO 45001, la cual brinda orientaciones para asegurar la salud y la seguridad en el trabajo, y en la creación de un SSA.

Durante 2019 desarrollamos diferentes actividades que nos permitieron fortalecer nuestro enfoque de prevención, lo cual nos llevó a mejorar nuestros indicadores. Cabe destacar que durante este período de reporte no se registró ninguna fatalidad.

**Trabajamos
en una cultura
de prevención en
seguridad.**

- *Formación de los 168 miembros de los organismos paritarios en prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.*
- *Por segundo año consecutivo, se llevó a cabo la Semana de la Sostenibilidad, en la que se desarrollaron actividades relacionadas con prevención de emergencias con el uso de realidad virtual, fisioterapia por dolencias ocupacionales y pausas activas en Guayaquil.*
- *Renovación del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene Industrial.*
- *Piloto agencia CCI, modelo "Lean Cajas".*
- *Levantamiento proyecto ergonómico fase 1.*
- *Piloto mesas elevadoras para centros de acopio.*
- *Dotación de sillas ergonómicas al 100% de colaboradores del centro de monitoreo.*
- *Implementación de reductores de sonido en centro digital para mitigar el riesgo de inconformidades acústicas.*
- *Mejoramiento del diseño de iluminación en la Célula Corporativa, cambio y optimización del 100% de luminarias.*
- *Colocación de cortinas en 31 agencias, para atenuar el calor y la entrada excesiva de luz natural.*

Tabla 1

Indicadores de seguridad y salud ocupacional

Indicador	Valor	Valor	Descripción del indicador
Índice de frecuencia	0,23	0,39	Número de lesiones sobre horas hombre trabajadas multiplicado por 200.000.
# accidente de trabajo con baja	13	22	Número de accidentes de trabajo con baja. En estos índices no se consideran los accidentes <i>in itinere</i> .
Hombres	31%	36%	
Mujeres	69%	64%	
ACCIDENTES POR REGIÓN			
Región litoral	23%	36%	% del número de accidentes ocurridos por región.
Región país	8%	36%	
Región Quito	69%	27%	
Índice de gravedad	1,33	4,03	Número de días perdidos sobre horas hombre trabajadas multiplicado por 200.000.
Tasa de riesgos	5,69	46	Índice de gravedad sobre el índice de frecuencia, número de accidentes.
Tasa de enfermedades	0	0	Número de enfermedades laborales.
Tasa de ausentismo	2,02	0,86	Número total de días perdidos por enfermedad durante el período sobre número total de días trabajados por el colectivo en el mismo período multiplicado por 200.000.

GRI 403-1 (103-1, 103-2, 103-3)

Contamos con un Comité Paritario Central en Quito y 13 subcomités paritarios de SSA que se encuentran distribuidos a nivel nacional:

- 1. Quito Sur • 2. Quito Norte • 3. Quito Centro Histórico •
- 4. Sierra Centro • 5. Sierra Norte • 6. Austro •
- 7. Amazonía • 8. Santo Domingo • 9. Esmeraldas •
- 10. Guayas • 11. El Oro • 12. Los Ríos • 13. Manabí •

Estos comités se integran en forma paritaria con tres representantes de los trabajadores y tres representantes del empleador, con sus respectivos suplentes, quienes designan un presidente y un secretario entre sus miembros, en funciones por un año, pudiendo ser reelegidos indefinidamente.

Los delegados de los trabajadores representan por ley al 100% de la plantilla de la empresa (tomado del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, art. 141).

Durante 2019 estos comités lideraron actividades como las siguientes:

- *Limpieza de playas en la ciudad de Manta;*
- *Revisión de problemas de alimentación en agencias.*

Seguridad de nuestros trabajadores

GRI FSSD G4 DMA

Todos los años se realiza una auditoría liderada por delegados del Ministerio del Interior, con el fin de alcanzar el certificado de seguridad para cada una de nuestras oficinas, sucursales, agencias y cajeros automáticos, protegiendo así a colaboradores y clientes.

De manera particular, los manuales del Banco contemplan los procedimientos específicos aplicables por parte de todos los dependientes de agencias sobre el comportamiento a seguir en caso de asaltos y/o emergencias. Con estos ejes de intervención garantizamos un ambiente seguro y saludable.

Atención a trabajadores con mayor riesgo laboral

GRI 403-3

Considerando el sistema de gestión de SSA, Banco Pichincha ha levantado una matriz de riesgos laborales, utilizando la metodología GTC-45.2. Sobre esta base, tras analizar los riesgos laborales de los puestos de trabajo con un enfoque de procesos, estos se evalúan para determinar acciones de prevención o control. A partir de esta matriz, se han establecido las siguientes líneas de trabajo:

- *Exámenes ocupacionales periódicos para el personal que trabaja en provincias, exceptuando Pichincha, Guayas y Santa Elena.*
- *Levantamiento del estudio psicosocial para el personal que labora en provincias.*
- *Proyecto ergonómico Fase 1: levantamiento de información.*
- *Guía de SSA: principales directrices, normativas y estándares para las actividades de mantenimiento, infraestructura y otras.*

Manejo de emergencias

En el Protocolo de la Administración de la Continuidad de Negocio, se definen las acciones para antes, durante y después de un evento de emergencia. En este marco, de acuerdo con el análisis y magnitud del evento, se coordinan las acciones posevento, que pueden ser de ayuda social o intervención

en crisis para aportar al equilibrio y resiliencia de los colaboradores.

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

Administración y gestión de riesgos físicos

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

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

- *Personal especializado en diversas disciplinas de prevención y seguridad;*
- *Políticas, normas y procedimientos;*
- *Capacitación e información al personal en general;*

La protección de instalaciones y de personas cuenta con complejos esquemas de resguardo.

- *Sistemas electrónicos de monitoreo y alarma;*
- *Centrales de alarmas propias, bóvedas y elementos misceláneos;*
- *Control de accesos, blindajes y mecanismos de protección del efectivo y valores;*
- *Circuitos cerrados de televisión o CCTV y transporte de valores;*
- *Hardware y software destinados a procesos de seguridad;*
- *Personal de vigilancia interna y patrullaje policial;*
- *Investigación interna/externa de ilícitos;*
- *Diseños arquitectónicos propios;*
- *Modernización de nuestros centros de monitoreo en Quito y Guayaquil;*
- *Cambio de perfiles de los operadores.*

Durante 2020 continuaremos con el desarrollo del plan de acción:

- *Transmisión de sistemas de seguridad por una red propia;*
- *Instalación de cerraduras IP para monitoreo de bóvedas;*
- *Estudios y auditorías de seguridad;*
- *Evaluación del riesgo periódico a agencias y cajeros automáticos;*
- *Monitoreo corporativo del sistema de seguridad;*
- *Alianzas estratégicas con la fuerza pública e instituciones.*

Compromiso ambiental

Estamos comprometidos con la optimización de procesos, mediante prácticas que buscan reducir nuestra huella ecológica en toda nuestra cadena de valor. Buscamos crear productos y servicios que promuevan el uso racional y eficiente de todos los recursos que nos brinda el entorno. Mantenemos el concepto ambiental “Somos un banco que da vida” con sus tres pilares fundamentales:

SOMOS UN BANCO
QUE DA VIDA



BIO GESTIÓN

Modelos de gestión basados en la protección ambiental y social para la organización, clientes y proveedores.



BIO EFICIENCIA

Cultura de cuidado y control ambiental, eficiencia en el consumo de recursos naturales.



BIO PRODUCTOS

Créditos y servicios para clientes con un estilo de vida y negocios sostenibles.

Cuadro 2

Consumo de papel a nivel nacional

2018	
Hojas de papel para consumo interno	50'698.112
Hojas de papel para impresión de cheques internos para proveedores	2.038
Hojas de papel para impresión de cheques internos para proveedores	8.252
2019	
Hojas de papel para consumo interno*	47'055.641
Hojas de papel para impresión de cheques internos para proveedores**	1.021
Hojas de papel consumidas por colaboradores***	7.601

* Número de impresiones realizadas por operaciones de Banco Pichincha y CREDI FE. Equivale a 56'077.210,00 kg de papel.

** Cheques impresos para proveedores de Quito desde el área interna de pagos.

*** Cálculo obtenido de la división del total de papel de consumo interno (47'055.641) para el promedio de número de colaboradores de 2019 de Banco Pichincha y CREDI FE (6.191).

Cuadro 3

Consumo de papel a nivel nacional en resmas

2018	
Total de resmas para consumo interno	101.396
Total de resmas consumidas por colaborador al año	17
2019	
Total de resmas para consumo interno	94.111
Total de resmas consumidas por colaborador al año	15

Las iniciativas y los indicadores del corredor de Bio Eficiencia

Buenas prácticas en nuestras operaciones

GRI 301-1 (103-1, 103-2, 103-3)

De acuerdo con nuestro giro de negocio, se busca reducir nuestra huella ecológica, gestionando el uso eficiente y racional de recursos, optimizando

al máximo el consumo de materiales de papelería y embalaje, así como el uso de equipos informáticos como computadores y recursos para impresiones.

El papel utilizado en nuestra organización proviene de una fuente renovable, es elaborado a partir del bagazo de la caña de azúcar.

GRI 301-1

En este año hemos reducido en 7% el consumo total de papel respecto al año previo, lo que equivale a 3'642.472 hojas; cada colaborador dejó de imprimir 654 hojas, debido a que hemos implementado las siguientes iniciativas en la red de agencias:

1 Cambio integral en el proceso de visado de cuentas

Se eliminó la impresión de los *check list* de visados de cuentas realizada por el ejecutivo *back* en cada cuenta visada. En total eran 1.000 hojas impresas al día por cada cuenta, reduciéndose a una impresión actual de 206 hojas, pues se optimizó en un solo reporte y se eliminó la impresión individual del *check list*.

2 Eliminación de vales de ingresos de cajas

Se solicitó a proveeduría la eliminación del arte de los vales de caja, que tenían un costo anual de \$ 13.874. Ahora se entregan libretines de papel periódico sin ningún arte.

3 Estandarización del proceso de emisión de cheques por embarcos judiciales

Se eliminó el uso de *kardex* manuales (impresión hoja de papel bond). Además, antes —como parte de los respaldos de la emisión de cheques— se solicitaba la copia del cheque emitido, requisito que fue eliminado.

4 Generación de formularios

Se automatizó la generación del formulario de justificación de reverso en ventanillas, lo que permite minimizar los errores al llenarlo de manera manual y reducir el número de impresiones.

Como parte de la campaña de Bio Eficiencia, lanzamos un concurso por medio de la plataforma Workplace que tuvo la finalidad de obtener nuevas ideas por parte de los colaboradores para reducir el consumo de papel y así implementarlo en 2020, recibiendo 38 ideas de las diferentes agencias del país.

Para 2020 nos plantearemos acciones para seguir disminuyendo el consumo de papel en nuestras operaciones y para compensar su uso con siembra de árboles.

Consumo de energía y agua

GRI 302-1 (103-1, 103,2, 103-3)

Nuestro compromiso es reducir la huella ecológica por medio de prácticas de ecoeficiencia y de minimización del impacto del cambio climático, tanto en nuestras operaciones como en las actividades de nuestros clientes y proveedores.

Cuadro 4

Consumo de energía y agua

	Consumo total	Consumo por colaborador
Energía indirecta (GJ o *gigajoules)	82.052,30	13,25
Agua m ³	104.905,45	16,94

Nota: Estos datos no son comparables con 2018, debido a que la información no se reportó. Desde 2019 retomamos las métricas relacionadas con estos temas. Los datos corresponden a valores aproximados.

* Gigajoule: unidad de medida de energía que representa el consumo de galones de combustible.

Para el cálculo en GJ del consumo de energía se empleó el factor de conversión, de 1 kWh = 0,0036 GJ/ton.

Se implementó 100% de iluminación LED en los edificios Torres Pichincha y en Sucursal Cuenca. También hemos continuado con campañas para la reducción de consumo eléctrico en agencias y edificios.

Residuos peligrosos y no peligrosos

GRI 306-2 (103-1, 103,2, 103-3)

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

residuos, entregándolos a empresas calificadas ambientalmente. Mantenemos la recolección diferenciada de residuos de papel, plástico y basura común en los edificios Matriz, Torres Pichincha y Sucursal Cuenca, dotando de Bio Estaciones. De igual manera, continuamos con nuestras campañas y acciones para el reciclaje de papel en agencias y edificios.

Durante 2019 reciclamos 9.649,94 kg de papel, lo que equivale a 4'824.970 hojas. El detalle de las principales cifras de los residuos no peligrosos y peligrosos usados durante 2019 se presenta en los Cuadros 5 y 6.

Cuadro 5

Residuos no peligrosos

2018

Tóneres usados (unidades)	2.499
Papel y cartón (kg)	12.064,04

2019

Tóneres usados (unidades)	2.764
Papel y cartón (kg)	9.649,94

Nota: Los residuos de tóner, papel, cartón son reciclados por gestores ambientales calificados.

Este año no se realizó la destrucción de documentación en el archivo general, motivo por el cual no se reporta la cantidad de reciclaje de papel de archivo pasivo.

Cuadro 6

Residuos peligrosos

2018

Hospitalarios	21,5 kg
Fluorescentes	4.456 unidades

2019

Hospitalarios	24,6 kg
Fluorescentes	4.254 unidades

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

Venta y donación de activos

En el transcurso del año continuamos gestionando nuestros activos; seguimos los procesos establecidos, entregamos a diferentes instituciones, fundaciones y gestores ambientales un total de 3.028 ítems, sea en procesos de donación o venta.

Cuadro 7

Venta y donación de activos

2018	
Número de activos en venta y donación	6.106
Toneladas de activos vendidos	81,96
2019	
Número de activos en venta y donación	3.028
Toneladas de activos vendidos*	18.453

*Para procesos de donación no se recopila información de los pesos.

Reducción de emisiones

GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3 (103-1, 103-2, 103-3)

Cuadro 8

Total de emisiones directas (Alcance 1)

Toneladas de CO₂e

2018	
Total generadores eléctricos	76,21
Total flota de transporte propio	13,21
Total emisiones directas	89,42
2019	
Total generadores eléctricos	39,57
Total flota de transporte propio	25,33
Total emisiones directas	64,89

Estamos conscientes de nuestra responsabilidad con el cuidado del ambiente y las gestiones que podemos realizar para reducir nuestro impacto. Por ello, medimos periódicamente el nivel de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Cada año medimos la huella de carbono de la organización de impacto directo de Alcance 1 e indirecto de Alcance 2 y Alcance 3.

En 2020 nos planteamos nuevas metas, con la finalidad de reducir emisiones de carbono.

Se incrementó el total de emisiones de Alcance 3 debido a que el Banco se encuentra en el proyecto NET, por lo que colaboradores de diferentes ciudades tuvieron que viajar constantemente a la Matriz para cubrir los frentes de transformación de NET.

Cuadro 9
Total de emisiones indirectas (Alcance 2)
Toneladas de CO₂e

2018	2019
5.590,76	8.045,68

Nota: El total de emisiones se ha calculado con base en el factor de emisión (353g CO₂/kWh) de la Agencia Internacional de Energía 2016.

Cuadro 10
Total de emisiones indirectas (Alcance 3)
Toneladas de CO₂e

	2018	2019
Total de emisiones de Alcance 3	987,63	956,99
Total de emisiones por transporte de mensajería - motos	34,20	26,07
Total de emisiones por transporte de mensajería - vehículos	417,91	419,00
Total de emisiones por uso de flota contratada	402,50	335,14
Total de emisiones por viajes de negocios terrestres	50,00	49,00
Total de emisiones por viajes de negocios aéreos	83,02	127,78

Nota: Para el cálculo total de emisiones de viajes de negocios terrestres, aéreos y flota contratada, se empleó la herramienta de reporte de indicadores ambientales del SSA de Banco Pichincha, que utiliza los datos del Intergovernmental Panel on Climate Change y de la Agencia Internacional de Energía. Para viajes aéreos se ha seleccionado el factor de emisión sin fuerza radiactiva. Para el cálculo total de emisiones por transporte de mensajería se utilizó el factor de conversión de FE (Defra 2016).

Índice de contenidos GRI

GRI 102-55

Estándar GRI	Contenido	# Página	Omisión	Verificación
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
	102-1 Nombre de la organización	10		✓
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	68-111		✓
	102-3 Ubicación de la sede, Av. Amazonas y Pereira			✓
	102-4 Ubicación de las operaciones	20-25		✓
	102-5 Propiedad y forma jurídica	10-11		✓
	102-6 Mercados servidos	68		✓
	102-7 Tamaño de la organización	68-80		✓
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	80		✓
	102-9 Cadena de suministro	106		✓
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	106		✓
	102-11 Principio o enfoque de precaución	124		✓
	102-12 Iniciativas externas	73		✓
	102-13 Afiliación a asociaciones	73		✓
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3		✓
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	63-73-118	Omisión parcial por considerarse información confidencial y estratégica para la compañía.	✓
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	72-86		✓
	102-18 Estructura de gobernanza	74-75		✓
	102-40 Lista de grupos de interés	65		✓
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva		Banco Pichincha no cuenta con acuerdos de negociación colectiva.	✓
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	65		✓
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	65-114		✓
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	63-114		✓
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	52		
	102-46 Definición de los contenidos del informe y cobertura del tema	63		✓
	102-47 Lista de temas materiales	63		✓
	102-48 Reexpresión de la información	63	No existe reexpresión de la información.	✓
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	63		✓
	102-50 Periodo objeto del informe	62		✓
	102-51 Fecha del último informe	62		✓
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	62		✓
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	62		✓
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	62		✓
	102-55 Índice de contenidos GRI	136-140		
	102-56 Verificación externa	141-142		✓
TEMAS MATERIALES				
GRI 200: ESTÁNDARES TEMÁTICOS ECONÓMICOS				
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	63		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	69		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	69		✓
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	69		✓
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	63		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	106		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	106		✓
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	106		✓

Índice de contenidos GRI

GRI 102-55

Estándar GRI	Contenido	# Página	Omisión	Verificación
GRI 300: ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES				
GRI 301: MATERIALES 2016				
GRI 301: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	131		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	131		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	131		✓
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	131-132		✓
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Omisión total (Banco no emplea materiales reciclados).	✓
GRI 302: ENERGÍA 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	132		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	132		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	132		✓
GRI 301: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	132		✓
GRI 305: EMISIONES 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	134		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	134		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	134		✓
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	134		✓
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2)	134		✓
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	134		✓
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	133		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	133		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	133		✓
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	133		✓
GRI 400: ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES				
GRI 401: EMPLEO				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	63		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81		✓
GRI 401: Empleo	401-2 Beneficios proporcionados a empleados a tiempo completo que no se proporcionan a empleados temporales o de medio tiempo	81-82		✓
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	126		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	126		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	126		✓
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad	124		✓
	403-2 Indicadores de seguridad y salud ocupacional	126		✓
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	128		✓
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	83		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	83		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	83		✓
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	83		✓
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	83		✓
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas	85-87		✓

Índice de contenidos GRI

GRI 102-55

Estándar GRI	Contenido	# Página	Omisión	Verificación
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	63		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	79		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	79		✓
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	79	Omisión parcial sobre diversidad en órganos de gobierno por confidencialidad.	✓
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	79-89	Omisión parcial sobre ratio a nivel de otros rangos.	✓
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	63		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	106		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	106		✓
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	106	El 100% de los acuerdos y contratos de inversión incluyen evaluación del respeto a los DDHH.	✓
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	63		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	106		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	106		✓
GRI 414: Evaluación social de proveedores	414- 1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	106		✓
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	106		✓
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	63		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	114		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	144		✓
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	114		✓
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	63		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	69		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	69		✓
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	69-72		✓

Índice de contenido GRI G4 Financial Services Sector Disclosures (2013)

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
Enfoque de gestión e indicadores	Descripción	# Página	Omisión	Verificación
ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO				
G4 DMA Desempeño económico	Comentario adicional sobre la estrategia de inversión en la comunidad o acción social.	100		✓
G4-EC1	Datos cuantitativos inversión en la comunidad o acción social.	69		✓
ASPECTO MATERIAL: COMUNIDADES LOCALES				
G4 FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	98		✓
ASPECTO MATERIAL: CARTERA DE PRODUCTOS				
G4 DMA Cartera de productos 1	1) Políticas con aspectos ambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	108		✓
G4 DMA Cartera de productos 2	2) Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y ambientales en las líneas de negocio.	108		✓
G4 DMA Cartera de productos 3	3) Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	108		✓
G4 DMA Cartera de productos 4	4) Interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades ambientales y sociales.	108		✓
G4 DMA Cartera de productos 5	5) Implementación de requisitos ambientales y sobre derechos humanos en contratos / productos / transacciones (activo).	92-108-114		✓
G4 DMA Cartera de productos 6	6) Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos ambientales y sobre derechos humanos incluidos en contratos / productos / transacciones (activo).	92-108-114		✓
G4 FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej: microempresas / Pymes / grandes) y el sector de actividad.	90-92-99		✓
G4 FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	97-99-107		✓
G4 FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	107-110		✓
ASPECTO MATERIAL: ACTIVISMO ACCIONARIAL				
G4 FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas ambientales y sociales.	112		✓
G4 FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles ambientales o sociales tanto positivos como negativos.	112		✓
CONTENIDOS PROPIOS DE BANCO PICHINCHA				
Indicadores	Descripción	# Página	Omisión	Verificación
BP1	Liderazgo en imagen, participación, productos y calidad de servicios.	92-95-96		
BP2	Sostenibilidad operativa y gestión prudente de riesgos de cartera y sistémicos enfocados al financiamiento responsable y a la prevención del sobreendeudamiento.	95		
BP3	Promoción de la participación de los grupos de interés y medición de su satisfacción.	95-114		
BP4	Optimización del desempeño financiero del Banco en términos de rentabilidad, liquidez y solvencia.	54		
BP5	Asignación de rentabilidad sostenible a accionistas.	Omisión total (Información no disponible).		
BP6	Gestión de la cultura organizacional mediante prácticas de vanguardia para contribuir a la eficiencia, alto desempeño y sostenibilidad del Banco.	76		
BP7	Oferta de valor diferenciada con garantía de servicio.	109		
BP8	Obtención de estándares internacionales de eficiencia atendiendo clientes.	92-96		



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

INFORME INDEPENDIENTE DE VERIFICACIÓN LIMITADA SOBRE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019

A los miembros del Directorio y Accionistas

Banco Pichincha C.A.

Quito, 5 de marzo del 2020

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 2019 (En adelante “la Memoria”) por año a terminar el 31 de diciembre del 2019 del Banco Pichincha C.A. (En adelante “el Banco”).

Responsabilidad de la Administración por la Memoria de Sostenibilidad 2019

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 2019 de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de los Estándares Global Reporting Initiative GRI en su opción de conformidad esencial. Esta responsabilidad incluye: el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos relevantes necesarios para permitir la preparación y presentación del indicado Informe que esté libre de distorsiones significativas, debido a fraude o error.

Independencia y control de calidad

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

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

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión sobre si la información incluida en la Memoria de Sostenibilidad por el año a terminar el 31 de diciembre del 2019 ha sido preparada de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de los Estándares Global Reporting Initiative GRI en su opción de conformidad esencial, basados en nuestro trabajo y el alcance que describimos en los párrafos siguientes.

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

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

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

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

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

- Entrevistas con el personal del Banco Pichincha C.A. responsable de la generación y recopilación de la información e indicadores objeto de nuestra revisión;
- revisión de los procedimientos y documentación relevante utilizada para recopilar y consolidar la información;
- revisión de la consistencia de la información presentada en el Informe de Sostenibilidad;
- revisión de las fórmulas, exactitud aritmética y representación gráfica de la información;
- revisión que la información financiera incluida en el Informe de Sostenibilidad es coherente con los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2019;
- revisión de la presencia o ausencia en la Memoria de Sostenibilidad de la información e indicadores de acuerdo a los criterios definidos en de los Estándares Global Reporting Initiative GRI en su opción de conformidad esencial, seleccionados como los más relevantes (materiales), presentados en la Memoria.

Conclusión

Con base en los resultados de la aplicación de los procedimientos de verificación limitada anteriormente descritos, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que la Memoria de Sostenibilidad por el año al terminar el 31 de diciembre del 2019, no ha sido preparada de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de los Estándares Global Reporting Initiative GRI en su opción de conformidad esencial.

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda



Juan Carlos Sáenz
Socio

® BANCO PICHINCHA 2020
Dirección general: Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas y Riesgos
Memoria de Sostenibilidad: Vicepresidencia RRHH

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

Quito - Ecuador