

Informe anual y memoria de sostenibilidad

2023

The number '2023' is rendered in a large, bold, sans-serif font. The '2' and '3' are a light yellow color, while the '0' and '2' are white. The '0' and the second '2' contain an aerial photograph of a tropical landscape, showing a dense green forest bordering a calm body of water with a small island in the middle.



**Informe
anual**



■ Informe anual

Carta de la gerencia
Entorno macroeconómico
Nuestro Banco

Perfil estratégico
Segmentos y principales líneas de negocio
Estructura organizacional
Datos de impacto
Resultados financieros
Transformación digital
Reconocimientos
Calificación de Riesgos

Grupo Pichincha

■ Memoria de sostenibilidad

Capítulo 1: Quiénes somos
Capítulo 2: Somos un banco ético y responsable
Capítulo 3: Experiencia del cliente: cercanía, innovación y transformación digital
Capítulo 4: Finanzas Sostenibles
Capítulo 5: Desarrollo Social e Inclusivo
Capítulo 6: Responsabilidad Ambiental
Capítulo 7: Acerca de este informe

Anexo 1 Indicadores de seguimiento del bono de género
Anexo 2 Calidad en el empleo
Anexo 3: Principios de Banca Responsable
Índice GRI

Carta de la Gerencia

El año 2023 ha sido una jornada llena de desafíos para el país y estuvo marcada por tensiones de índole económico y político, que impactaron de forma relevante a su desarrollo.

La economía mundial no termina de recuperarse a causa de las tensiones geopolíticas, un alto nivel inflacionario, el marcado aumento de las tasas de interés, el endurecimiento de la política monetaria, y la compleja situación fiscal de las principales economías.

En este contexto global, las perspectivas de crecimiento del Ecuador disminuyeron. El Banco Central del Ecuador estima un crecimiento de 1.5% al finalizar el 2023, apalancado principalmente por el consumo de los hogares, las remesas, y las operaciones de crédito, y proyecta un modesto 0.8% para el 2024.

El mencionado entorno económico internacional de altas tasas de interés, y el entorno local complicado con el deterioro del balance fiscal, una menor balanza comercial, y un reducido financiamiento externo, han hecho que la liquidez en la economía ecuatoriana se contraiga y se incrementen las tasas del pasivo de las instituciones financieras radicadas en el país. Este hecho y la limitante de las tasas del activo, por los techos impuestos por la Junta de Política y Regulación Financiera, han generado una reducción significativa del margen financiero al interior del sistema financiero.

Por otro lado, la crisis política interna del país llevó al presidente Guillermo Lasso a utilizar, a mediados del mes de mayo del 2023 y por primera vez en la historia de la nación, el mecanismo llamado “muerte cruzada”. Esta decisión significó disolver la Asamblea Nacional y convocar a elecciones anticipadas de las principales Autoridades de elección popular. Tras los últimos comicios, en noviembre del 2023, el señor Daniel Noboa fue posicionado como nuevo presidente del Ecuador. El nuevo mandatario tiene que enfrentar importantes retos en los dieciocho meses que durará su gestión.

En medio de este panorama, el Sector Financiero del país se ha mantenido estable y sigue siendo un importante actor y dinamizador de la economía nacional. Sin embargo, existen varios desafíos que abordar como el mencionado techo de las tasas de interés, que limita la inclusión financiera y distorsiona la asignación del crédito entre los varios actores sociales.

En este contexto de acelerados cambios, limitada liquidez, volatilidad del mercado, y la constante transformación digital en la industria de los servicios financieros, Banco Pichincha ha mostrado, un año más, su solvencia y la resiliencia que le caracteriza, dentro de su centenario compromiso con el país.

En base a nuestros pilares estratégicos, nos trazamos objetivos retadores para seguir inspirando y retribuyendo confianza, y así mantener nuestro liderazgo en el sistema financiero y no ser solo el mayor sino el mejor Banco del país, ofreciendo a nuestros clientes la experiencia más simple, cercana, humana y segura del sistema.

El enfoque de crecimiento de Banco Pichincha va alineado al firme compromiso de incorporar al sistema financiero a aquellos sectores más vulnerables de la población, y promover una gestión sostenible, incluyendo criterios ambientales, sociales y de género en el desarrollo de productos y servicios. Buscamos implementar las mejores prácticas y el uso responsable de los recursos, convirtiéndonos en un actor principal del desarrollo económico del país, así como un referente del desarrollo social e inclusivo.

Tenemos más de cinco millones de clientes a nivel nacional, de los cuales casi el 50% son mujeres, lo que nos convierte en un aliado estratégico para este segmento, motor de millones de familias y negocios. Para ellas hemos desarrollado el Programa SER, que busca impulsar sus emprendimientos y favorecer su crecimiento profesional a través de un programa formativo.

Pese a los retos que enfrentamos, cerramos el año con buenos resultados, mismos que nos comprometen cada día más con la excelencia y la innovación a favor de nuestros clientes, y de la bancarización, fomentando, como ya hemos dicho, la inclusión financiera y la sostenibilidad.

Innovamos para mejorar y utilizar adecuadamente las nuevas herramientas tecnológicas en beneficio de nuestros clientes, lo que ha ocasionado que más del 60% de ellos realicen sus transacciones por canales digitales. Por otro lado, desembolsamos más de USD 1.000 millones de dólares en créditos de consumo, 100% digitales, de manera fácil y rápida sin preocupaciones de papeleo y tiempos de espera.

Fuimos pioneros en lanzar al mercado la cuenta Ahorro Flexible, que se apertura en línea en tres minutos, y paga diariamente el 5% de interés sobre el saldo de la cuenta. También se habilitó la opción de renovación automática de inversiones. Adicionalmente, mejoramos la atención de nuestros clientes a través de WhatsApp con consultas sobre cuentas, tarjetas, chequeras y soporte en general para estar más cercanos a ellos.

Estas y otras Iniciativas son las grandes apuestas de Banco Pichincha hacia un Banco que facilita el acceso a los servicios financieros, a través de la transformación y simplificación de las operaciones, creando soluciones prácticas y fáciles para los clientes.

Banco Pichincha fue galardonado por Euromoney como el Mejor Banco de América Latina en responsabilidad corporativa 2023, por el desarrollo de varias estrategias para impulsar la inclusión social y mejorar la dinámica de género en Ecuador. Fuimos premiados como Banco del año por Latin Finance por nuestro enfoque de inclusión financiera y liderazgo en el sistema financiero. Además, fuimos ganadores en la categoría Bono Sostenible del Año, durante los Global SME Finance Awards 2023, por nuestro apoyo a empresas dirigidas por mujeres, promoviendo nuestro compromiso con la igualdad de género y el desarrollo económico.

Todos estos logros, son reflejo de la dedicación incansable y de la creatividad e inquebrantable compromiso de nuestros colaboradores, a quienes agradecemos profundamente por ser la columna vertebral de nuestro éxito. También agradecemos a nuestra Patrona, la Dolorosa del Colegio, por su permanente protección y a nuestros apreciados Accionistas y Directores por su confianza y por su apoyo continuo, constituyéndose en los cimientos de nuestra fortaleza y del crecimiento sostenible del Banco Pichincha C.A.

Pero, sobre todo, agradecemos a nuestros clientes, por su fidelidad y confianza en nuestra institución. Reiteramos, un año más, nuestro compromiso de trabajo, innovación constante y mejora continua para brindarles a ellos la mejor experiencia del sistema bancario ecuatoriano.

Antonio Acosta
Presidente

Santiago Bayas
Gerente General

Entorno económico, financiero y bancario

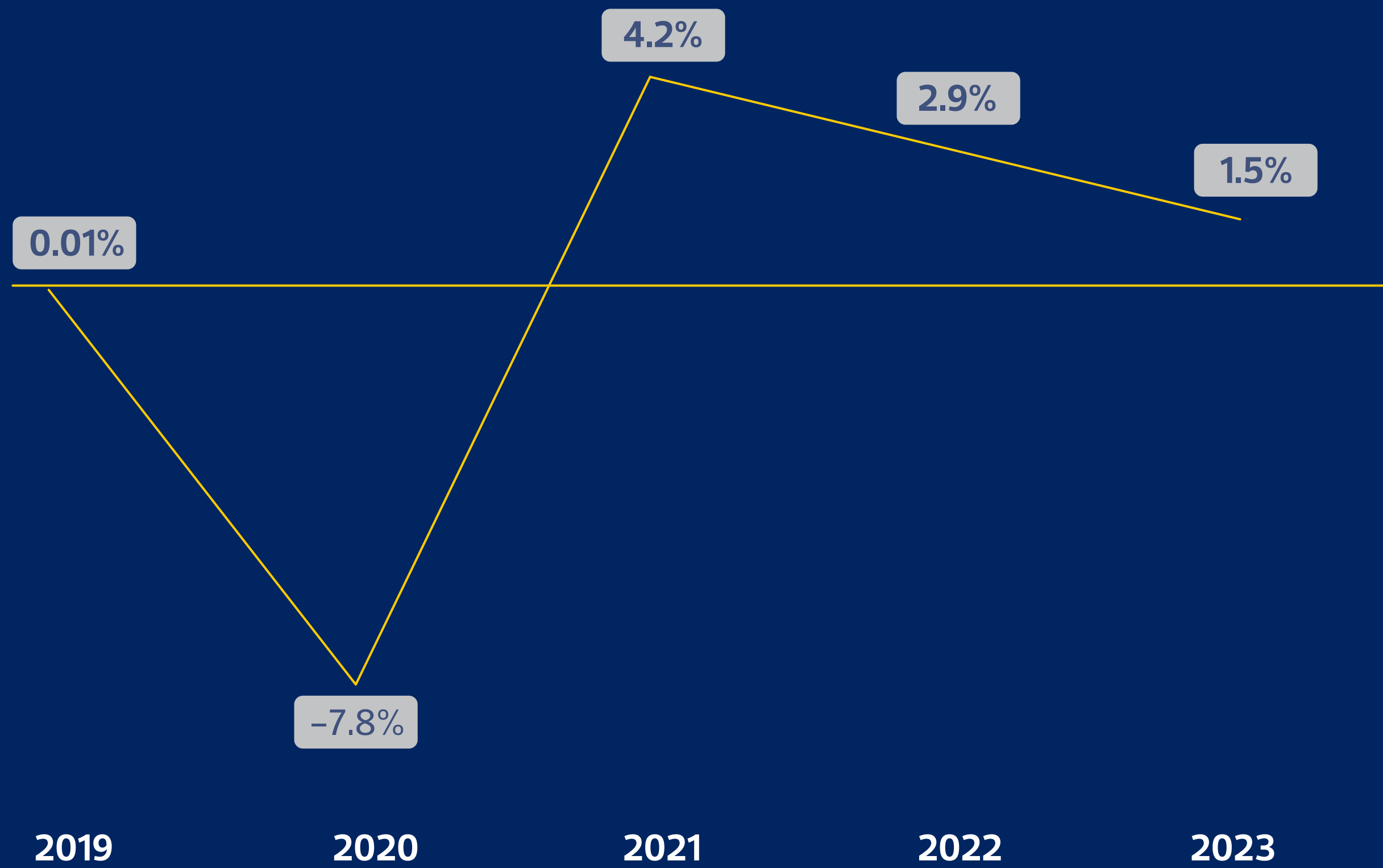
Sector real¹

En el año 2023 y con datos al segundo trimestre, el PIB acumulado se había expandido 2.2% anual, con crecimientos interanuales de 1.0% en el primer trimestre, y de 3.3% en el segundo trimestre. El Banco Central proyectó un crecimiento de 1.5% del PIB para 2023, habiéndose desacelerado el crecimiento en relación a lo ocurrido en 2022, año en el que el PIB se expandió en 2.9%.

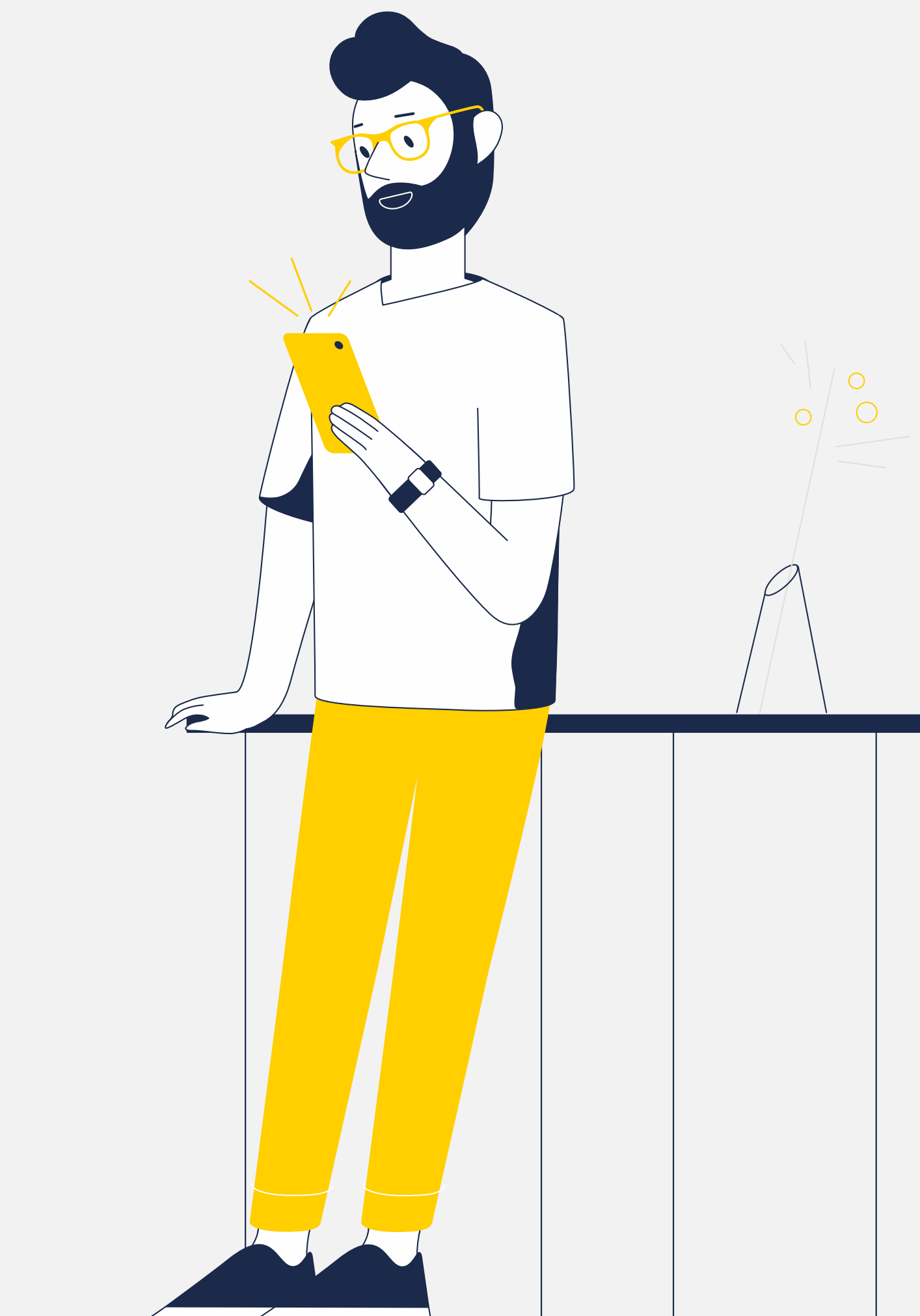
¹Los datos mencionados en esta sección corresponden al PIB año base 2007=100, publicados por el Banco Central del Ecuador.

La desaceleración en el crecimiento económico durante el año 2023, ocurrió por la desaceleración del gasto de consumo por parte de los hogares, y lo propio en lo que concierne al gasto de inversión en la economía. Efectivamente, el gasto de consumo de los hogares se desaceleró desde un crecimiento de 5.5% interanual en el primer semestre del año 2022, hasta 3.0% en igual periodo del año 2023. Y, el Banco Central prevé que en todo el año 2023, el consumo de los hogares habría desacelerado su crecimiento hasta 2.8% anual, cuando el año 2022 este gasto se expandió en 4.6% anual. Por su parte, la inversión se contrajo 0.7% interanual en el primer semestre de 2023, cuando en igual periodo de 2022 se había expandido el cierre en 2.7%. Y, para el año 2023, el Banco Central proyecta un decrecimiento de la inversión de -0.1%, cuando en 2022 creció en 2.5% anual. Esta caída en la inversión de la economía que habría ocurrido en el año 2023, se puede atribuir a la caída en la inversión privada, mientras que la inversión pública (medida por los Gastos No Permanentes) a nivel del Sector Público No Financiero, con datos acumulados hasta octubre de 2023, aumentó en 7.8% interanual. Varios factores podrían haber desestimulado la inversión privada en 2023: la escalada de inseguridad y violencia promovida por grupos delincuenciales sobre todo en las regiones de la Costa y la Amazonía del país; la incertidumbre política derivada de los choques entre la Asamblea Nacional y el ex Presidente de la República Guillermo Lasso, que derivaron en intentos de juicio político y destitución del primer mandatario y la aplicación de la muerte cruzada por parte de éste en mayo de 2023.

Tasa de crecimiento anual del PIB (2007=100)



Fuente: Banco Central del Ecuador.

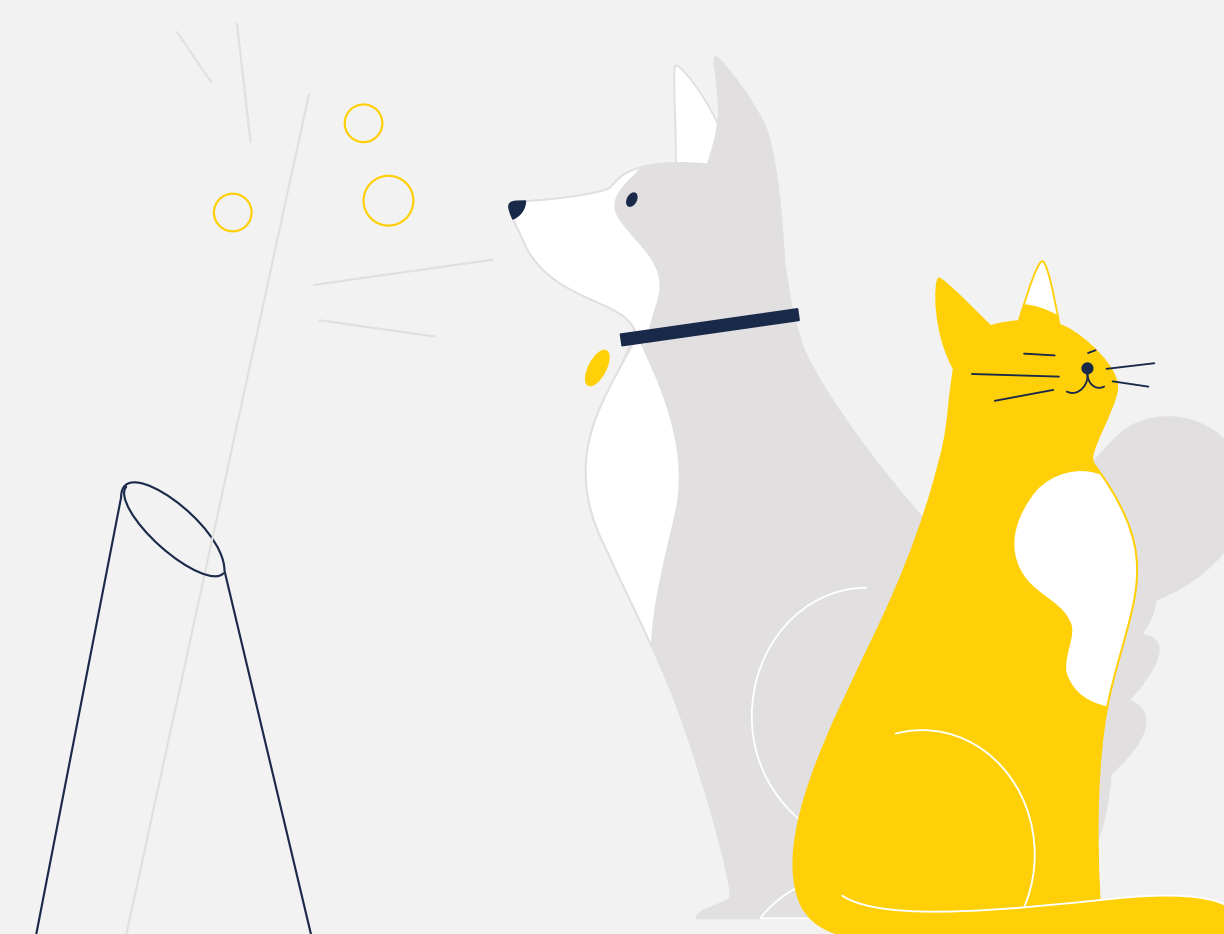


Posterior a la muerte cruzada, las iniciativas legislativas del primer ex mandatario, en su mayoría fueron frenadas por la Corte Constitucional, lo que paralizó en buena medida la implementación de decisiones de política económica hasta el mes de noviembre de 2023, en el que se posesionó el Sr. Daniel Noboa Azín, recientemente electo como Presidente de la República. Adicionalmente, el aumento en las tasas de interés a nivel internacional pudo haber desincentivado el financiamiento externo de empresas localizadas en Ecuador, y de hecho el sector privado recibió menos desembolsos en relación al nivel de amortizaciones de su deuda externa en 2023 (con datos hasta el mes de octubre).

Adicionalmente, en 2023 se detuvo la ejecución de proyectos productivos en varios sectores como el minero, camaronero, etc., por no contar con la licencia ambiental exigida a proyectos productivos a ejecutarse en sectores de la economía que impliquen extracción de recursos naturales o en otros sectores en los que exista un impacto ambiental. La concesión de licencias ambientales fue detenida por parte del Ministerio del ramo, cuando después de que el gobierno emitiera el Decreto Ejecutivo 754 en mayo de 2023, que permitía realizar la consulta ambiental. En el mes de junio de 2023 la Confederación de Nacionalidades Indígenas de Ecuador (Conaie) presentó la demanda de inconstitucionalidad del decreto.

En noviembre de 2023, la Corte Constitucional declaró inconstitucional el decreto en mención, exigiendo que en el plazo de un año, la Asamblea Nacional regule el proceso de consulta ambiental a las comunidades afectadas por los proyectos productivos correspondientes a través de la expedición de una ley orgánica².

Esta situación también detuvo las consultas ambientales que estaban ya en proceso, deteniendo la ejecución de 3 proyectos mineros, entre éstos, el de la mina La Plata, además de 176 proyectos a ejecutarse por parte de los sectores público y privado respectivamente, según el gobierno nacional.



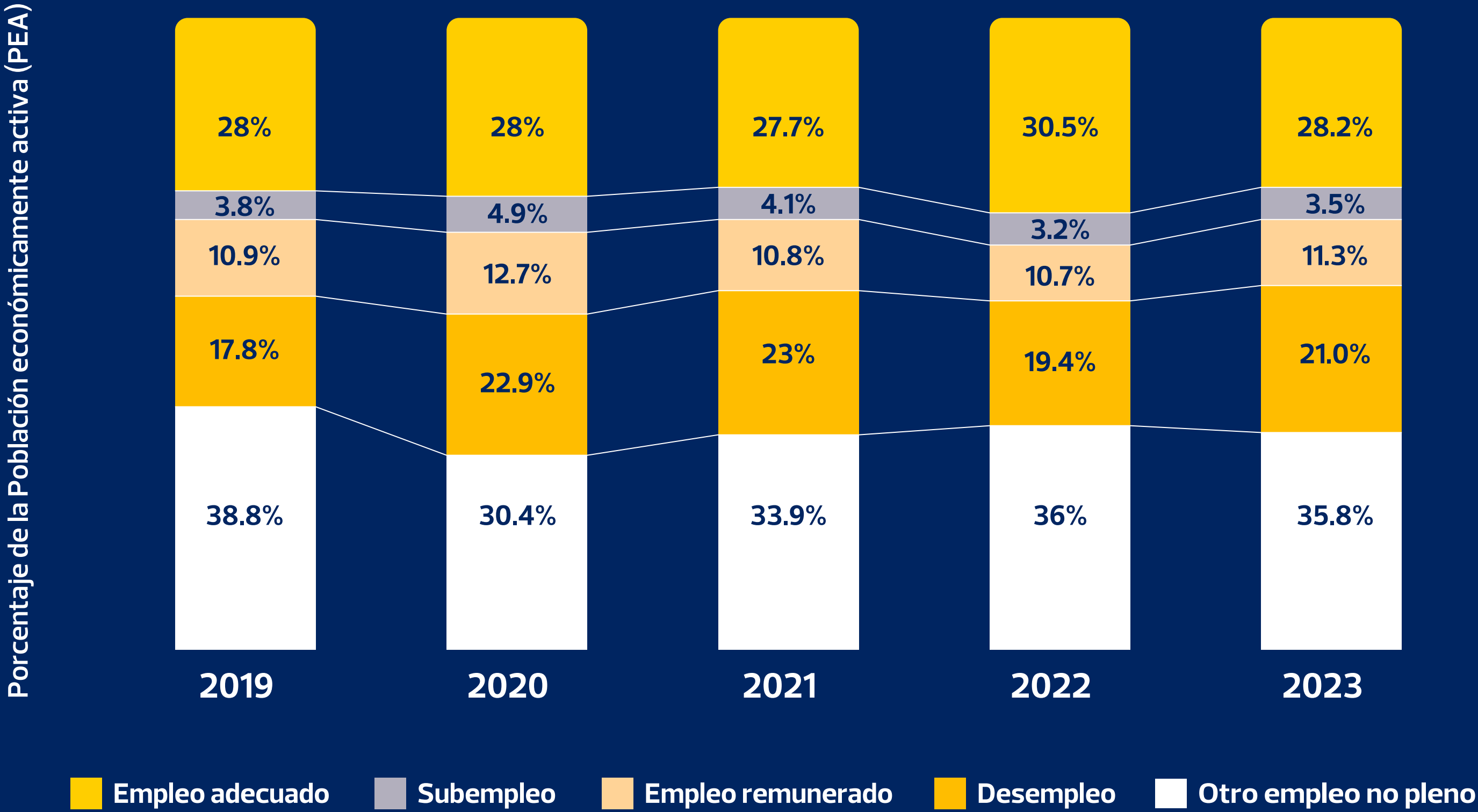
² Periódico Primicias. <https://www.primicias.ec/noticias/politica/corte-declara-inconstitucional-decreto-consulta-ambiental/>. Noviembre 17, 2023.

El crecimiento económico en los años post-COVID19 (2021-2023) ha permitido que se recupere gradualmente la tasa de empleo adecuado, que había disminuido 8 puntos porcentuales durante la pandemia, decreciendo hasta 30.4% de la población económicamente activa (PEA) a fines de 2020. A noviembre de 2023, la tasa de empleo adecuado se ha recuperado hasta 35.7%, similar al indicador a noviembre de 2022 (35.6%); sin embargo, la tasa de empleo adecuado permanece aproximadamente 3 puntos porcentuales por debajo de la tasa de empleo adecuado pre-pandemia (38.8% a fines de 2019). Esto a pesar de que el PIB en 2023, ha logrado superar su nivel pre-pandémico.

Esto implica que la economía en 2023, había alcanzado un mayor volumen de producción (PIB real) con una menor participación de personas empleadas adecuadamente, lo que podría significar que aumentó la productividad en los sectores formales de la economía, y que paralelamente, existe un amplio sector de la economía que no logra aún insertarse o volver a insertarse en el mercado formal de trabajo, post-pandemia. Efectivamente la tasa de subempleo junto con otras formas de empleo no pleno, sigue siendo elevada en Ecuador (21.0% de tasa de Subempleo, y 28.2% de tasa de Otro empleo no pleno en noviembre de 2023, que implica un total de 48.3% de empleo no pleno a esa fecha), indicando que un alto porcentaje de la población no logra emplearse en el mercado formal y debe recurrir al subempleo y al autoempleo para subsistir.

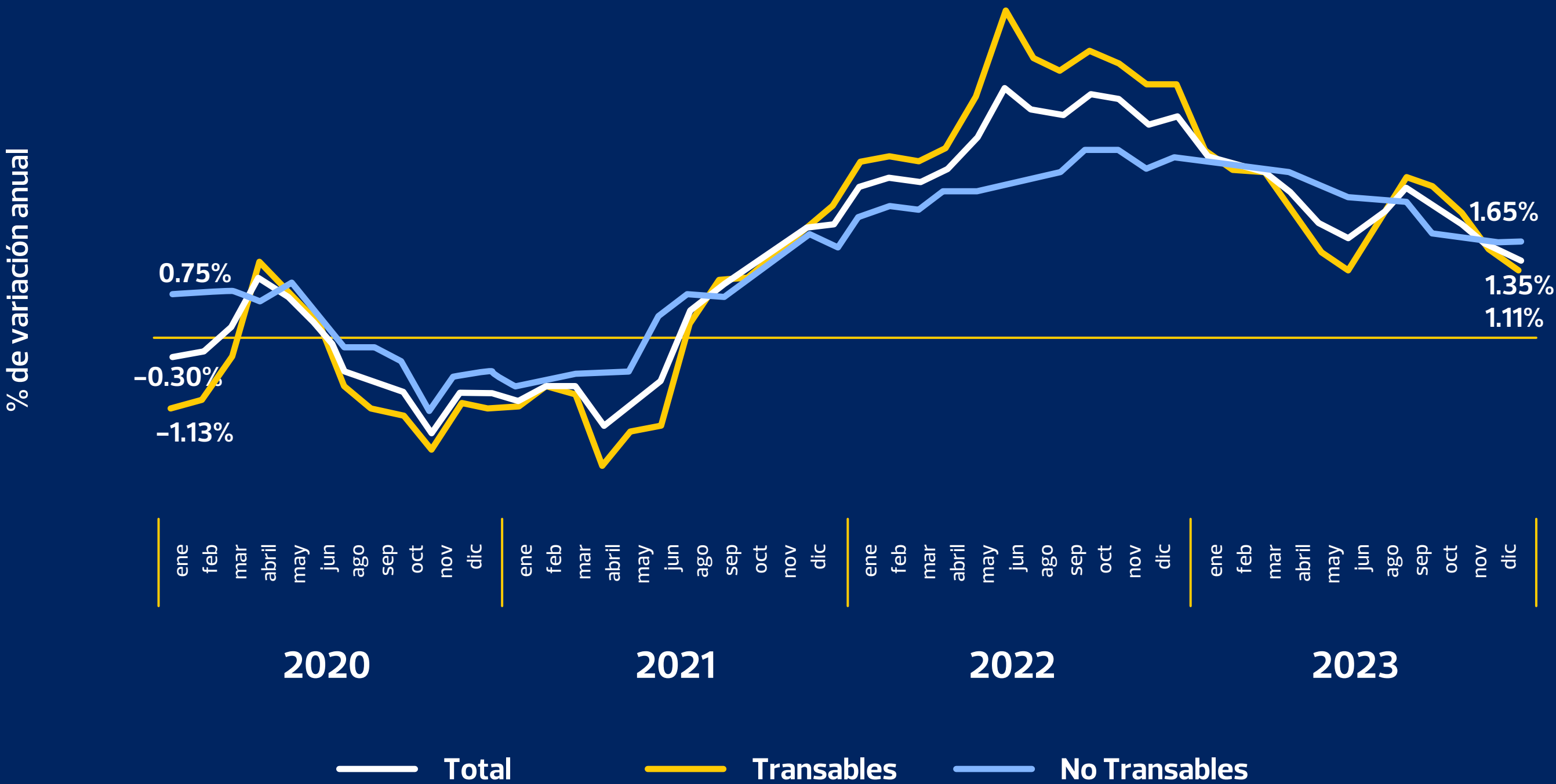
El alto porcentaje de subempleo y otras formas de empleo no pleno, es una característica estructural de la economía ecuatoriana, que al parecer se habría acentuado o reforzado desde la pandemia del COVID19, evento que afectó negativamente el patrimonio de personas y negocios, que en el caso de empresas y emprendimientos de menor tamaño, enfrentan mayores dificultades para recuperarse financieramente, de choques negativos.

Índices del mercado laboral



Nota: Datos 2019 a 2022 al mes de diciembre y 2023 al mes de noviembre. / Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

Inflación anual total y de productos transables y no transables



El año 2023 cerró con una inflación anual de 1.4% anual, inferior a la inflación anual a diciembre de 2022 (3.7%). La desaceleración en el crecimiento de los precios se explica principalmente por la reducción de la inflación en los bienes considerados transables (comercializables con el resto del mundo), desde 4.3% anual en diciembre de 2022 a 1.1% anual en diciembre de 2023. A su vez, la reducción en la inflación de bienes transables estuvo influenciada por menores niveles de inflación importada desde el resto del mundo.

De hecho, mientras los precios de los bienes importados por Ecuador aumentaron 21.4% durante el año 2022, en 2023, y con datos hasta el mes de octubre, los precios de bienes importados decrecieron 8.6% en términos anuales. Esta caída en los precios de productos importados, ocurrió tanto por la caída del precio del petróleo a nivel internacional, como por las políticas monetarias de control de la demanda agregada que fueron aplicadas por los países desarrollados durante el año 2023, con la finalidad de controlar sus niveles inflacionarios.

Este proceso de disminución de la inflación en Ecuador debido a una menor inflación importada desde el resto del mundo, revirtió el aumento de la inflación en Ecuador ocurrida en el año 2022, producto del incremento de la inflación a nivel internacional. En efecto, la inflación a nivel internacional aumentó en 2022 debido al incremento de los precios del petróleo y el gas natural, disrupciones a cadenas de producción y distribución a nivel mundial aún no resueltas post-pandemia, y los efectos inflacionarios provocados por la invasión rusa a Ucrania que incrementó tanto el precio del petróleo, el gas, y el carbón, como los precios de cadenas alimenticias a nivel mundial.

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

La reducción de la inflación en Ecuador en 2023, junto con la apreciación de las monedas de algunos de los socios comerciales del Ecuador en relación al dólar (como por ejemplo el peso colombiano, el sol peruano y el euro), coadyuvaron a que en 2023 se deprecie el tipo de cambio real en 1.2% anual (con datos hasta noviembre). Esto coadyuvó a la competitividad de nuestra canasta de exportación no petrolera cuya evolución histórica mantiene una relación positiva con el tipo de cambio real.

El retraso en la aprobación de acuerdos de libre comercio que ofrecen altas oportunidades para el incremento de exportaciones no petroleras, pudo ser otro factor que afectó negativamente el crecimiento económico en 2023 y podría seguir limitando el incremento de las exportaciones no petroleras en 2024.

Efectivamente, si bien el gobierno nacional del ex presidente Guillermo Lasso que ascendió al poder en el año 2021, se planteó como objetivo que la inversión privada sea el motor de la economía ecuatoriana y del crecimiento del empleo en los próximos años y se planteó como objetivo, la firma de 10 acuerdos comerciales (6 con países de América y 4 con países de Asia incluyendo a China) esta ambiciosa agenda comercial se cumplió parcialmente.

En 2021 el gobierno nacional implementó un Protocolo Sobre Reglas Comerciales y Transparencia de primera fase, para facilitar el comercio entre Ecuador y Estados Unidos; adicionalmente, en octubre de 2023 realizó la pre-firma del acuerdo comercial con Corea del Sur (como antesala a la plena ratificación del convenio de intercambio comercial que se espera ocurra entre abril y junio de 2024) y, cerró la negociación de un acuerdo comercial con China en 2023, acuerdo que fue remitido a la Asamblea Nacional para su aprobación en enero de 2024.

Este acuerdo, daría acceso sin aranceles al 99% de las exportaciones ecuatorianas al mercado chino, a la vez que se precautelan sensibilidades de la industria nacional sobretodo en el sector de manufactura, según lo anunciado por el Ministerio de la Producción del Ecuador.

Así mismo, en diciembre de 2022 se cerró la negociación técnica para firma de un tratado de libre comercio con Costa Rica, que daría acceso preferencial a ese país a 96% de las exportaciones ecuatorianas. Sin embargo, en julio de 2023, la Corte Constitucional de Ecuador declaró inconstitucionales ciertos artículos del acuerdo negociado con Costa Rica, y exhortó a su renegociación, por lo que aún no se implementa dicho acuerdo. Finalmente, en 2023 no se alcanzó el objetivo de la firma de un tratado de libre comercio con México, al no haberse llegado a un acuerdo entre ambos países en lo que corresponde al tratamiento del camarón dentro del tratado. La firma de este último acuerdo comercial es un requisito previo que debe cumplir Ecuador para ser admitido como miembro pleno en la Alianza del Pacífico.

Para el año 2024, el panorama para generar un incremento significativo en la inversión privada, se ve limitado por la incertidumbre respecto a la aprobación del tratado de libre comercio con China y Corea del Sur por parte de la Asamblea Nacional, y la renegociación que debe darse de partes del acuerdo con Costa Rica.

Otro factor que continuará limitando a la inversión privada durante 2023, es la crisis de inseguridad y violencia que vive actualmente el Ecuador. Dada la escalada de violencia y la crisis en el sistema carcelario en los últimos días del año 2023 y los primeros días del año 2024, el gobierno del Presidente Daniel Noboa declaró un estado de excepción y toque de queda el 8 de enero de 2024, y la existencia de un conflicto armado interno fue declarada el 9 de enero de 2024. La declaratoria de conflicto armado interno implicó que los grupos delincuenciales declarados por el gobierno nacional como terroristas, fueron convertidos en objetivos militares y policiales.

El gobierno del Presidente Daniel Noboa por su parte, pretende incrementar la inversión privada en 2024 y 2025, a través de incentivos tributarios que fueron aprobados por la Asamblea Nacional en la Ley de Eficiencia Económica y Generación de Empleo, ley implementada a partir de diciembre de 2023, siendo los más importantes: la reducción de impuestos para empresas que generen nuevas plazas de trabajo, en particular nuevos empleos para jóvenes, y nuevos empleos en los sectores de la construcción y la agricultura; la devolución del IVA pagado en la adquisición de bienes y servicios para proyectos inmobiliarios, incentivos tributarios en el sector del turismo; creación de las zonas francas o áreas geográficas donde las empresas de cualquier sector económico pagarán menos impuestos; y, un nuevo régimen de Alianzas Público-Privadas.

En el ámbito petrolero, la producción petrolera disminuyó en el año 2023, con una caída interanual de 1.3% en el acumulado hasta octubre de 2023 en relación al periodo enero-octubre 2022. Esta caída en la producción se debió a diferentes factores tales como continuos conflictos entre las empresas de explotación petrolera como Petroecuador u otras empresas privadas y las comunidades en donde se realiza la explotación petrolera que conllevó a cierres temporales de los pozos petroleros; la erosión en las zonas de explotación petrolera que afectó la producción y distribución de petróleo, y la falta de inversión gubernamental y de inversión privada, en la exploración y explotación petrolera.

La perspectiva en el ámbito petrolero para el año 2024 es de que continúe una reducción en la producción de petróleo crudo, por falta de inversión, particularmente en los campos petroleros del Yasuni-ITT, en los que si se aplica lo dispuesto por la consulta popular del año 2023, se debería reducir gradualmente la producción de petróleo hasta su eliminación.

Sector externo

El crecimiento de la economía mundial se desaceleró desde 3.5% en 2022 hasta 3.0% en 2023, mientras que el crecimiento de las economías avanzadas igualmente disminuyó desde 2.6% a 1.5% en igual periodo de comparación (FMI, World Economic Outlook, octubre 2023). Esta desaceleración de la economía mundial fue en parte el resultado de políticas monetarias restrictivas en las economías avanzadas, que buscaron controlar la inflación por medio de alzas en las tasas de interés. Este contexto internacional de menor crecimiento y tasas de interés más elevadas, conllevaron a que el Ecuador enfrente varios desafíos en el sector externo de su economía durante el año 2023; entre los más relevantes: una caída del valor exportado, incremento en el servicio de deuda externa atado a la subida de las tasas de interés, y menores flujos o desembolsos de deuda externa tanto para el sector público como para el sector privado ecuatoriano.

Si bien Ecuador enfrentó los retos mencionados, en 2023, los flujos de liquidez desde el resto del mundo al Ecuador, provenientes de remesas de trabajadores, continuaron al alza, tendencia similar a la de años anteriores.

El valor FOB exportado acumulado hasta el mes de octubre de 2023, decreció interanualmente en 5.3%, fruto de la caída en el precio del petróleo a nivel internacional, junto con la caída en el volumen de producción y exportación de productos petroleros, que conllevaron a una caída interanual de 22.5%, en el valor FOB exportado de productos petroleros. Efectivamente, el precio del petróleo, que en 2022 alcanzó un promedio de USD 94.4 por barril WTI, en 2023 decreció hasta USD 77.6 por barril.

A la caída del precio del crudo WTI, se sumó el incremento en el castigo que se aplica al crudo ecuatoriano en relación al precio del WTI, el que se incrementó de USD 8.0 por barril en 2022 a USD 10.3 por barril hasta octubre 2023, reduciendo el precio de exportación del crudo ecuatoriano desde USD 89.4 por barril en 2022 hasta USD 67.9 por barril en 2023 (con datos hasta octubre 2023).

Al efecto precio descrito, se sumó la caída de 2.8% interanual, en el volumen exportado de productos petroleros (crudo y derivados) hasta octubre 2023. Esto último asociado a diferentes factores tales como: fenómenos de erosión en zonas asociadas a la explotación petrolera, conflictos con comunidades en zonas de explotación petrolera que implicaron cierres temporales de pozos, y el hecho de que no se logró atraer nuevos capitales e inversión privada al sector petrolero, como se había propuesto el gobierno nacional del presidente Guillermo Lasso.

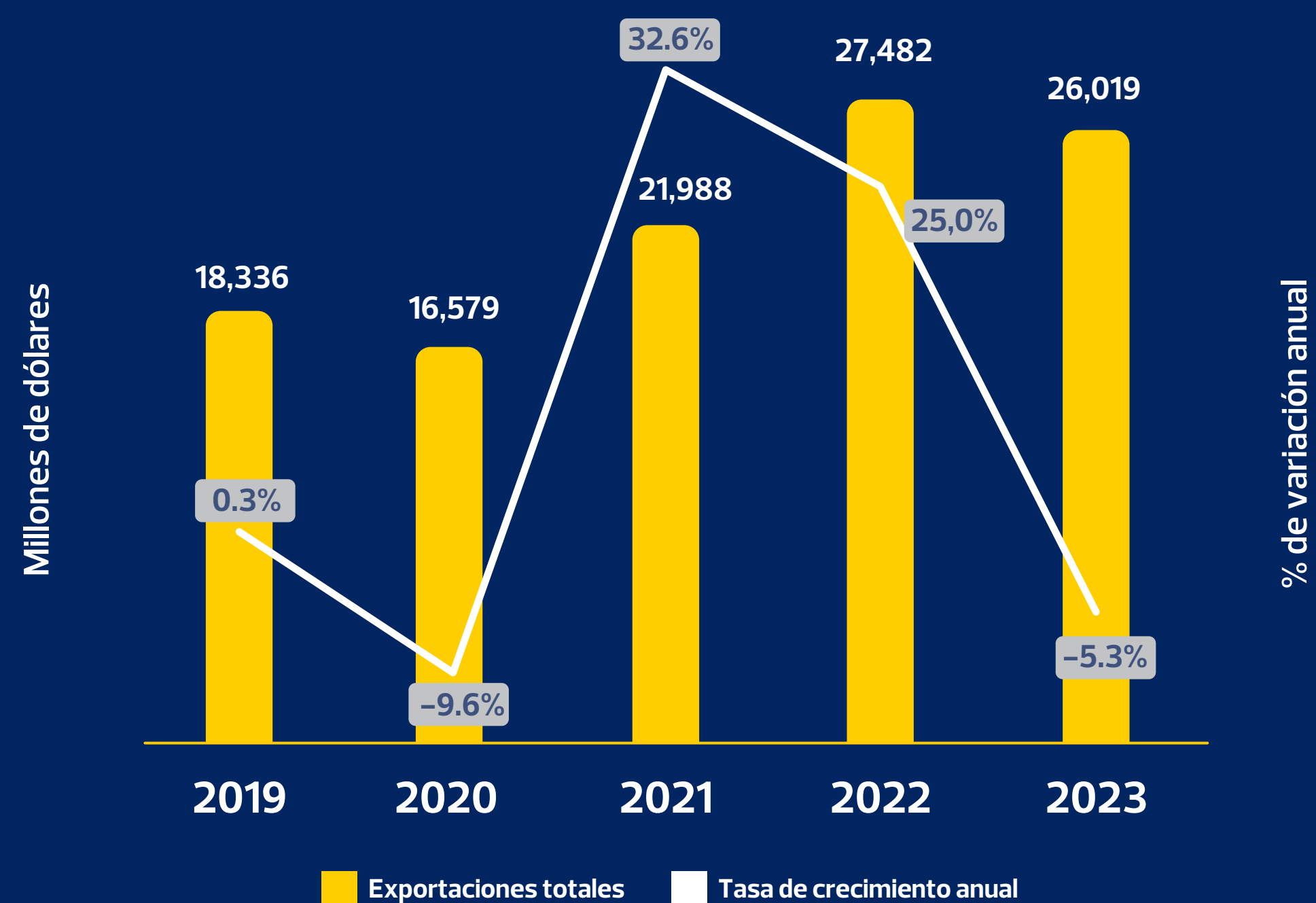
En 2023, a este panorama de contracción en el sector exportador petrolero, se sumó la desaceleración en el crecimiento de las exportaciones no petroleras, en relación al año 2022. Efectivamente, el valor FOB exportado no petrolero aumentó 5.5% interanual en el periodo acumulado hasta octubre 2023, un desempeño más bajo que el alcanzado en igual periodo de 2022, cuando se alcanzó un crecimiento interanual de 21.6%. El boom que experimentó el valor exportado no petrolero en el periodo 2020-2022, con crecimientos de dos dígitos por año, principalmente se debió a un boom en los precios de exportación de nuestra producción no petrolera; esto no ocurrió en 2023, año en el que los precios de exportación no petrolera aumentaron 3.8% interanual hasta el mes de octubre, mientras que en 2022 se incrementaron a una tasa más acelerada de 22.9%.

Esta desaceleración en el crecimiento de precios de exportación no petrolera en 2023, estuvo acompañada de un crecimiento anual de tan solo 1.6%, en el volumen exportado no petrolero.

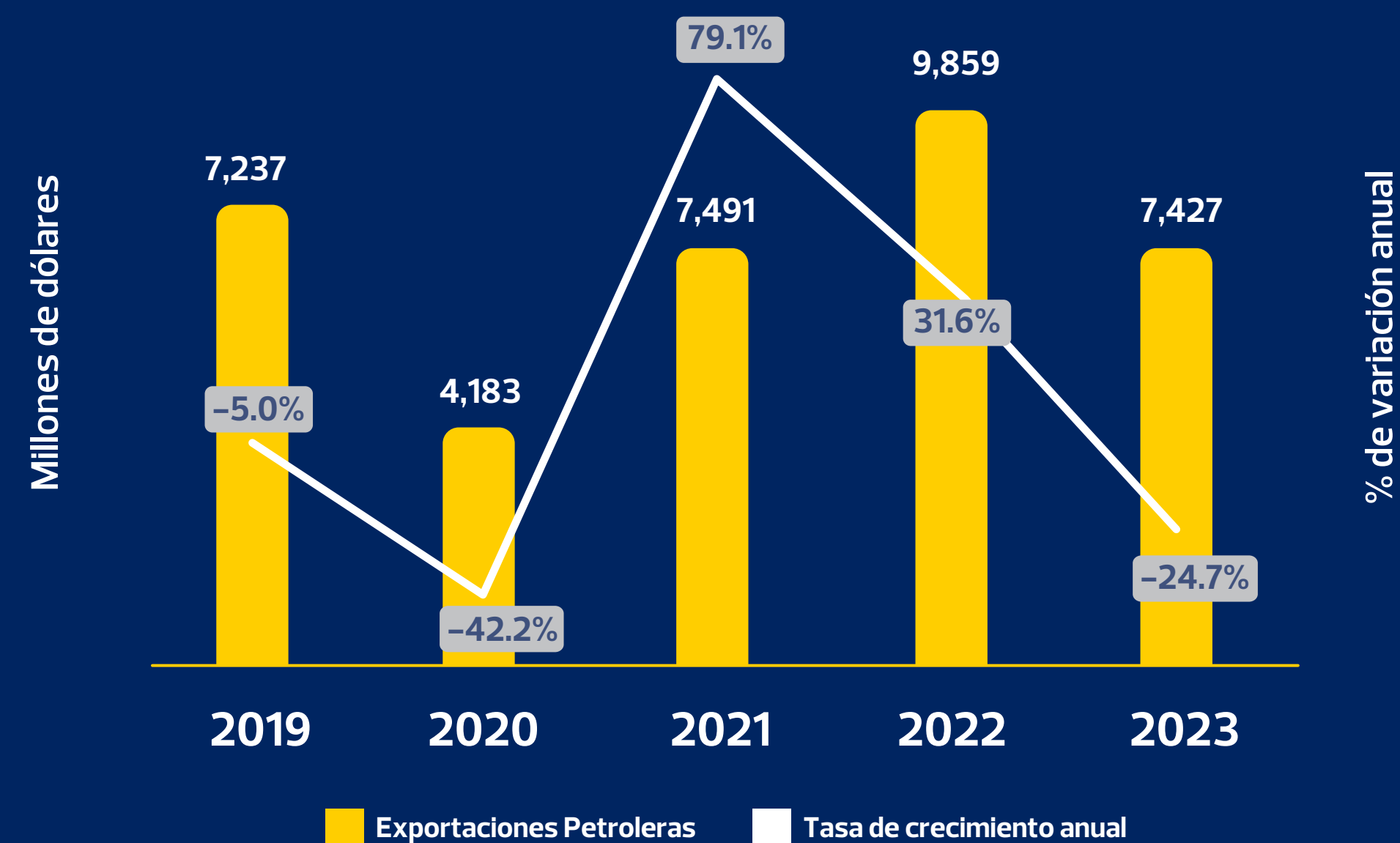
En términos de productos específicos, la desaceleración en el crecimiento de las exportaciones no petroleras se explica principalmente por:

1. La caída en las exportaciones de atún y pescado, que en valor FOB tuvieron una caída interanual de 28.2% en el periodo enero-octubre 2023, en relación a igual periodo de 2022; la producción de estos bienes estuvo afectada por el aumento en las temperaturas del agua durante 2023.
2. La caída en el precio de exportación del camarón en 13.8% anual hasta octubre 2023, en relación a igual periodo de 2022, producto de problemas de sobreoferta a nivel mundial, y desaceleración del crecimiento en el volumen exportado de este producto.
3. La caída en 6.6% interanual en el precio de exportación de las flores ecuatorianas hasta octubre 2023, en relación a igual periodo de 2022.
4. La desaceleración en el crecimiento de los precios de exportación de productos mineros desde 24.6% anual en el periodo acumulado hasta octubre 2022, hasta 7.6% de crecimiento interanual en igual periodo de 2023. Cabe mencionar que el Fenómeno del Niño no golpeó al Ecuador con intensidad severa durante el año 2023, pero el aumento de temperaturas en el agua, si afectó negativamente a las exportaciones de productos de la pesca.

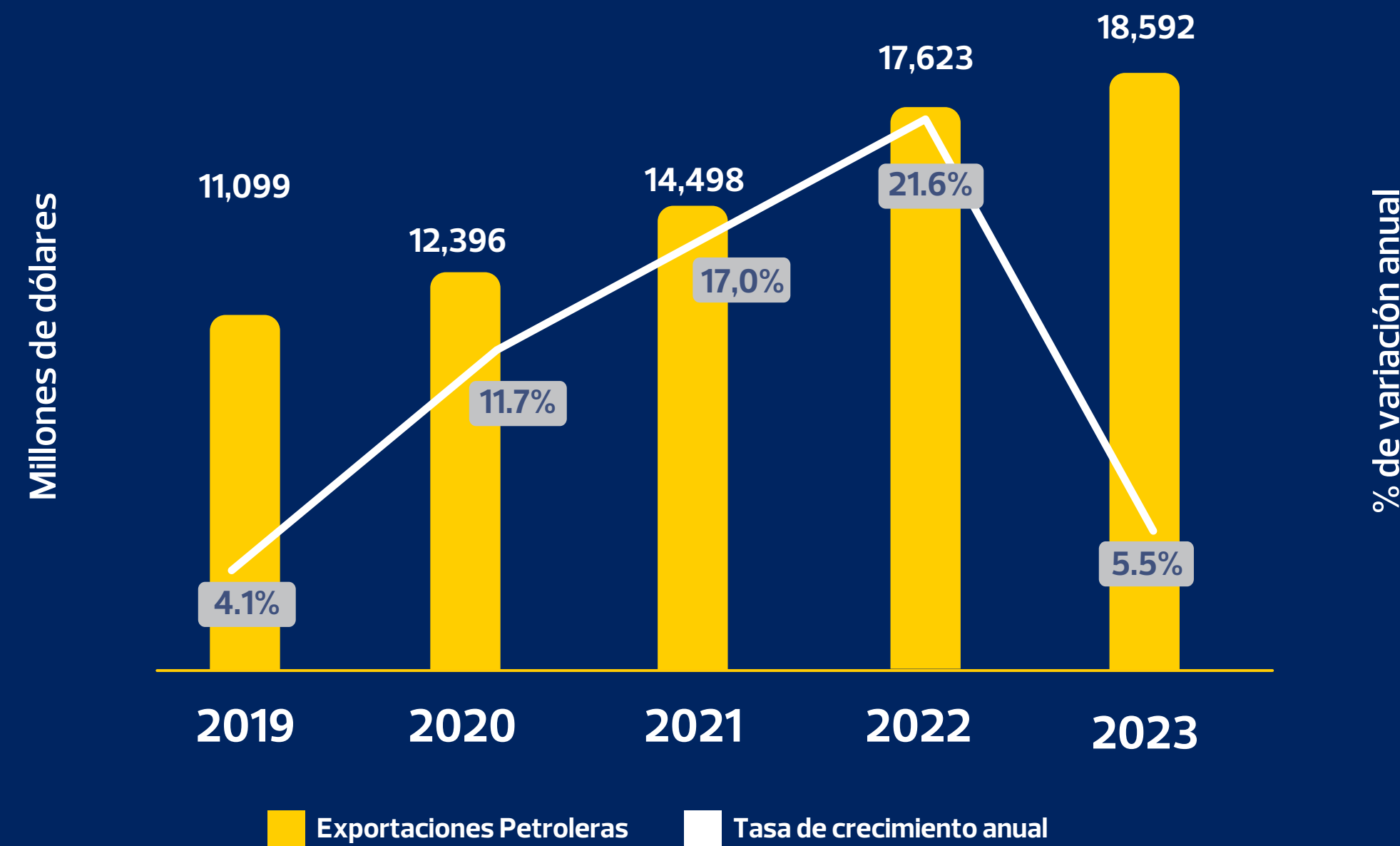
Exportaciones totales (período Enero – Octubre)



Exportaciones Petroleras (período Enero – Octubre)

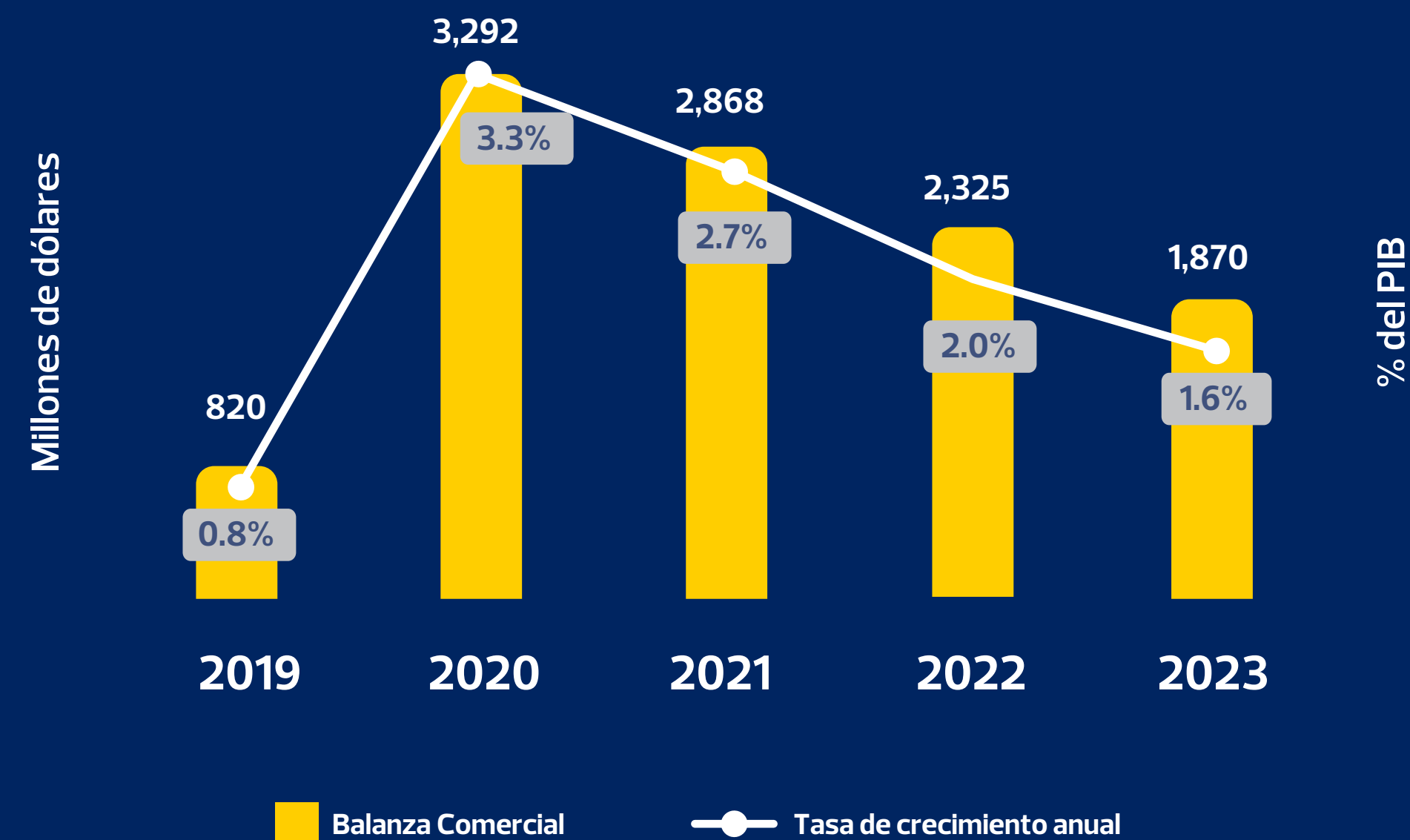


Exportaciones No Petrolera (período Enero – Octubre)

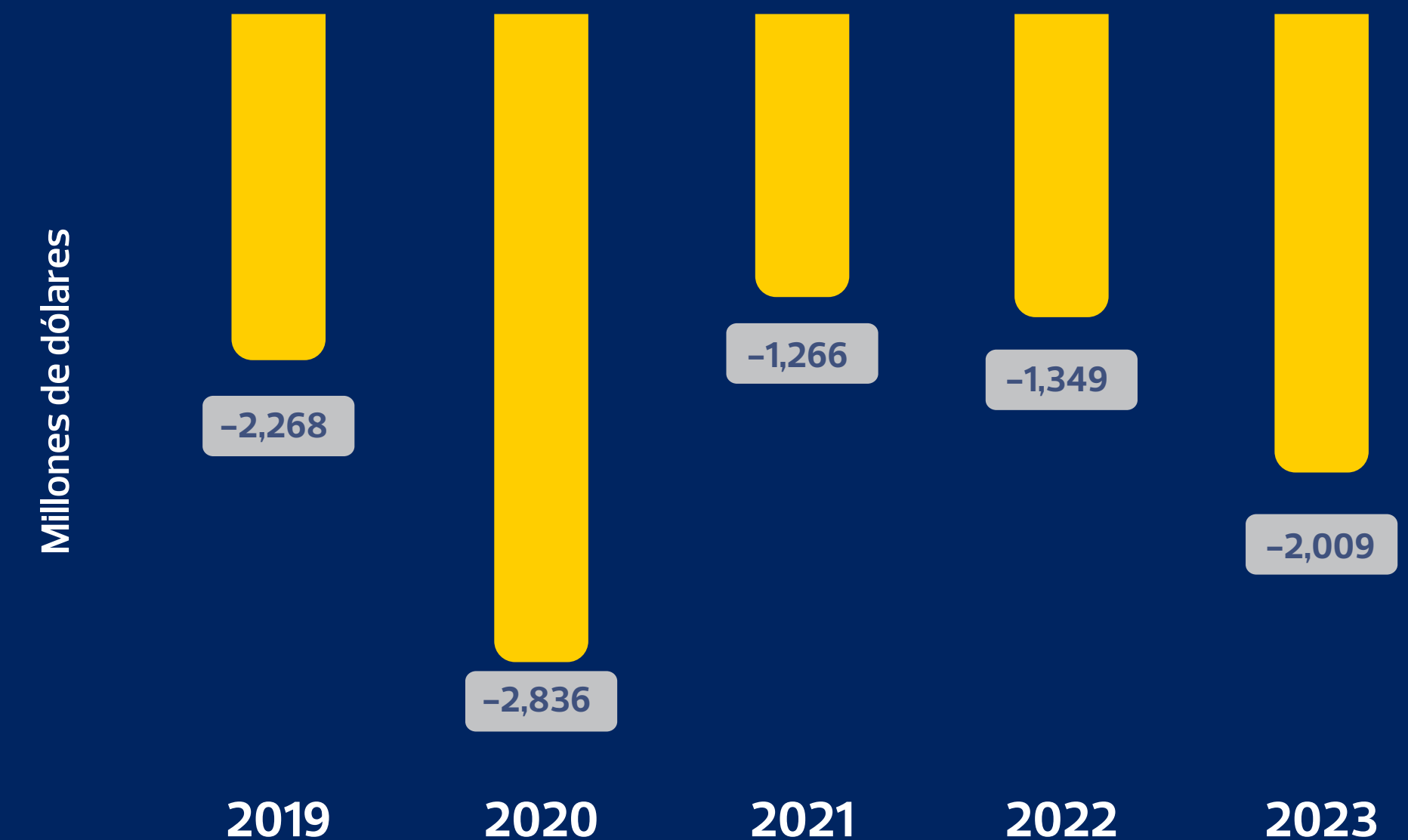


La caída en el valor FOB exportado en el año 2023, presionó a la disminución del superávit comercial que mantiene el país anualmente, desde el año 2020. Esta presión a la baja de la balanza comercial, fue parcialmente compensada por la caída en el valor importado en 2023 en relación a 2022, lo que contribuyó a mantener un superávit comercial en 2023 aunque menor a la del año 2022: efectivamente, la balanza comercial acumulada hasta octubre de 2022 fue superavitaria en USD 2,258 millones, reduciéndose el superávit hasta USD 1,746 millones en el periodo enero-octubre de 2023. El valor importado disminuyó durante 2023, en parte, debido a la caída de los precios de los productos importados por Ecuador, incluido el combustible y derivados de petróleo importados. La disminución en los precios de importación fue consecuencia de la caída del precio del petróleo, la reducción de la inflación a nivel internacional, y la mejora en las condiciones del transporte a nivel mundial que bajaron los costos de transporte y la presión de costos sobre los precios a nivel internacional. El valor FOB importado por Ecuador también perdió dinamismo de crecimiento al desacelerarse el crecimiento de la economía ecuatoriana en 2023 en relación a 2022.

Balanza Comercial en millones de dólares y en % del PIB



Balanza de Ingreso Primario (millones de dólares) Acumulado Enero – Septiembre



El servicio de la deuda externa ecuatoriana, tanto privada como pública, aumentó en 2023, debido al incremento de las tasas de interés a nivel internacional, que aumentó el pago de intereses de la porción de la deuda externa contratada a tasas flotantes. El mayor flujo de pago de intereses de deuda externa, incrementó el déficit de la balanza de ingreso primario del Ecuador con el resto del mundo, balanza compuesta en su mayor parte por los intereses recibidos desde el resto del mundo, neto de los intereses pagados al resto del mundo.

En 2023 disminuyeron los flujos de financiamiento externo hacia los sectores público y privado del país, lo que implicó menores flujos de dólares desde el resto del mundo, para alimentar la liquidez y estimular el crecimiento de los agregados monetarios en Ecuador, en relación a lo ocurrido en 2022. Es así que el saldo de la deuda externa pública disminuyó en USD 898 millones entre diciembre de 2022 y octubre de 2023; es decir, que los desembolsos netos de amortizaciones que recibió el sector público del resto del mundo, fueron negativos. Este menor financiamiento externo durante 2023 estuvo asociado en parte a la terminación del acuerdo del Gobierno Nacional con el FMI a fines del año 2022, ya que el financiamiento de multilaterales en función de dicho acuerdo, fue recibido casi en su totalidad por el gobierno del Ecuador hasta el año 2022.

Adicionalmente, Ecuador no accedió al mercado de capitales a través de emisiones de bonos soberanos, dadas las condiciones de altas tasas de interés y el alto riesgo país calculado para Ecuador en 2023, evolución en la que influyó la caída del precio del petróleo, la terminación del acuerdo con el FMI, y la incertidumbre a nivel político derivada de la muerte cruzada ejecutada por el ex Presidente de la República en mayo de 2023. Estos factores probablemente influyeron en aumentar la percepción de riesgo de crédito del gobierno del Ecuador, más aún cuando en los años 2024 a 2026, aumentan los pagos por amortización de deuda externa pública.

Mientras tanto, el sector privado también se convirtió en un amortizador neto de su deuda externa en 2023, con una disminución del saldo de la deuda externa privada, en el año corrido de diciembre 2022 hasta octubre 2023, de USD 1,295 millones, lo que habría implicado una salida de dólares al exterior por ese monto.

Variación Anual del Saldo de la Deuda Externa Pública (millones de dólares)



Nota: Información 2023 al mes de noviembre. / Fuente: Banco Central del Ecuador.

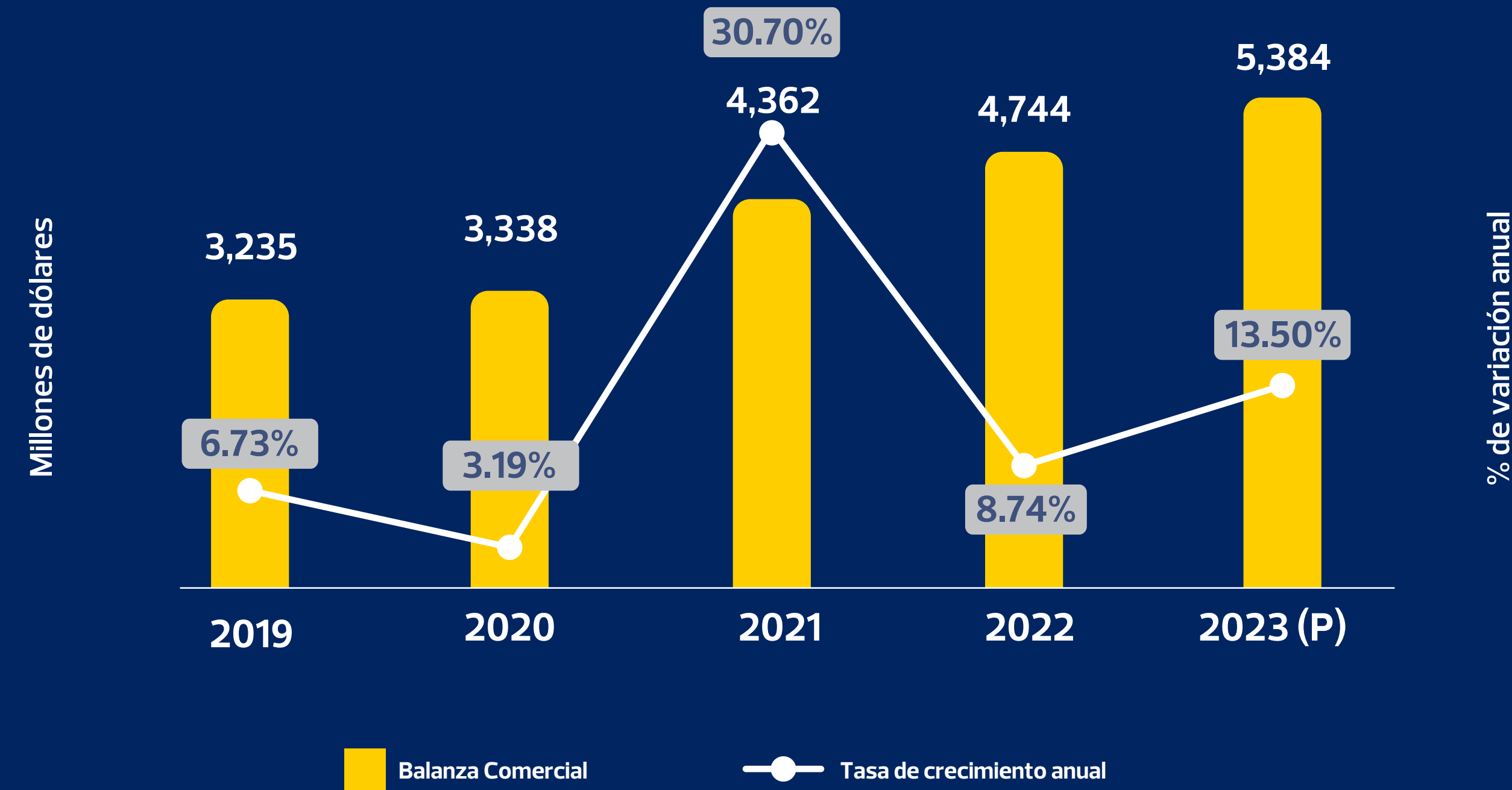
Variación Anual del Saldo de la Deuda Externa Pública (millones de dólares)



En 2023, Ecuador continuó recibiendo un importante flujo de remesas de trabajadores, lo que contribuyó a alimentar la liquidez de la economía. Hasta el tercer trimestre de 2023, las remesas presentaron un crecimiento interanual de 13.2%, por encima del crecimiento anual de igual periodo de 2022 (10.5%). Esta evolución de las remesas de trabajadores, implicó que Ecuador mantenga un superávit en la Balanza de Ingreso Secundario de USD 3,418 millones hasta el tercer trimestre de 2023.

Nota: Información 2023 al mes de noviembre. / Fuente: Banco Central del Ecuador.

Remesas de trabajadores recibidas por Ecuador (millones de dólares)

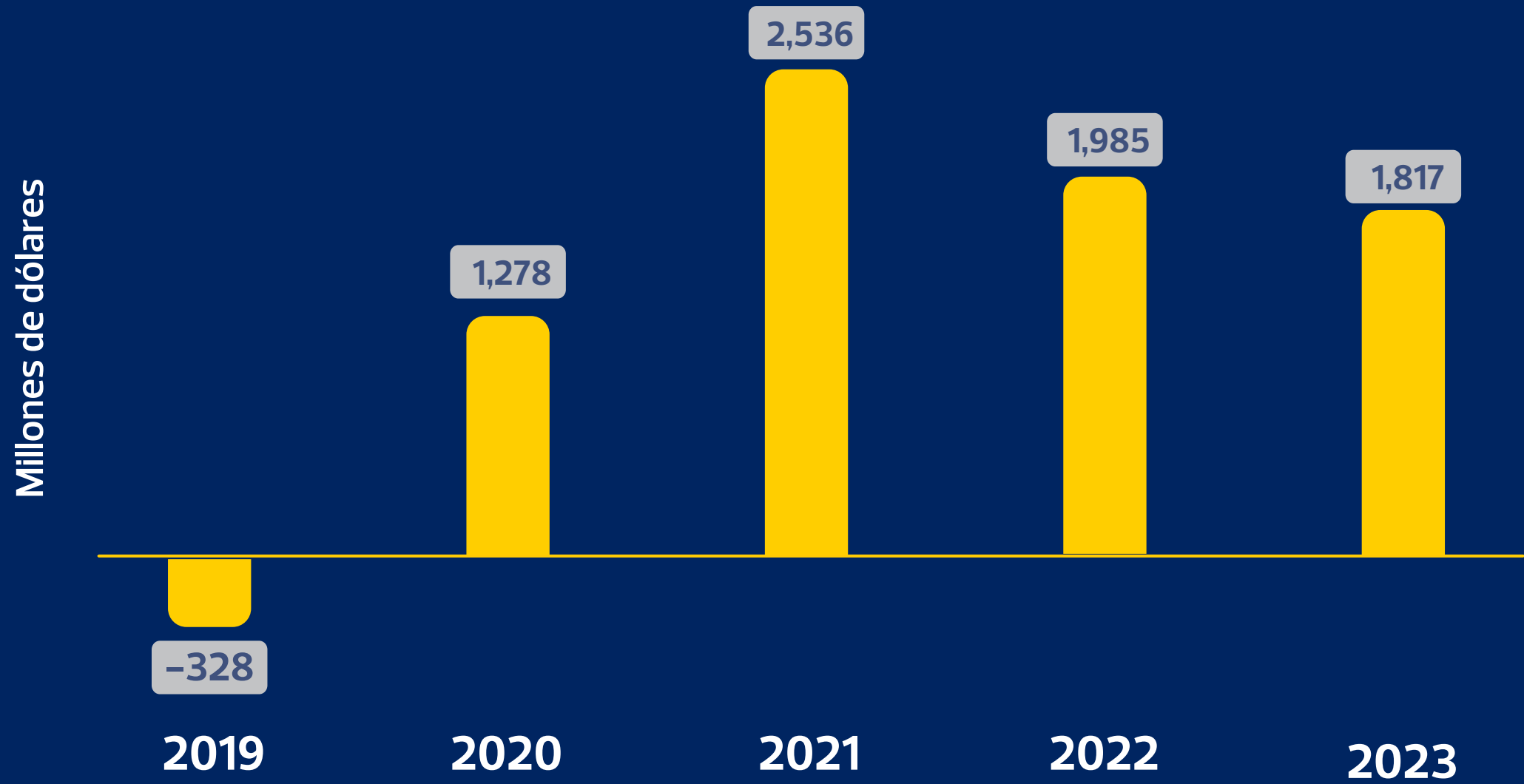


El superávit en la balanza comercial y en la balanza de ingreso secundario, fueron los factores preponderantes para que Ecuador alcance un superávit de cuenta corriente durante 2023. El país ha mantenido como tendencia desde el año 2020, superávits de cuenta corriente, y continuó con esa tendencia durante el año 2023, con un superávit de cuenta corriente de USD 1,817 millones hasta el tercer trimestre, inferior a los USD 1,985 millones de superávit de igual periodo en el año 2022. El superávit implica que el país durante 2023, ha mantenido su nivel de gasto agregado por debajo de su nivel de ingreso agregado, a través de un proceso de ajuste de la economía a un contexto económico internacional complejo, y menor crecimiento económico, vía menor gasto en general, lo que ha desacelerado el crecimiento de las importaciones tanto de bienes como de servicios.

Nota: Dato cuarto trimestre de 2023 estimado por Banco Pichincha. / Fuente: Banco Central del Ecuador.

Cuenta Corriente (millones de dólares)

Acumulado enero –septiembre



Para el año 2024, el FMI proyecta un crecimiento económico mundial de 2.9% y de países avanzados de 1.4%, inferior en 1 punto básico al crecimiento proyectado del año 2023. Su proyección se basa en que continuarán las presiones inflacionarias en 2024 (aunque atenuadas frente a años anteriores) y que la política monetaria seguirá buscando contener la demanda para reducir la inflación. Adicionalmente, para el año 2024, la Agencia de Información de Energía (AIE, Short term energy Outlook, enero 2024) proyecta que en 2024 el precio del barril WTI aumentará menos de un dólar en relación al precio promedio del año 2023, ubicándose en USD 78 por barril. En este contexto, se prevé que continuarán los retos para el crecimiento de las exportaciones petroleras del Ecuador en 2024, las que podrían incluso decrecer, si se toma en cuenta una potencial reducción gradual en el volumen y producción de petróleo desde el año 2024, a fin de dar cumplimiento a lo decidido vía consulta popular en términos de no explotar los campos petroleros del Yasuní-ITT. Las exportaciones no petroleras, podrían tener un crecimiento en 2024, similar al del año 2023, según estimaciones propias de Banco Pichincha, dado el contexto internacional descrito.

Fuente: Banco Central del Ecuador.



Sector fiscal

En el año 2022, el gobierno, a nivel de Sector Público no Financiero (SPNF) alcanzó un equilibrio fiscal, con un resultado global equivalente a 0.0% del PIB; mientras que a nivel de Presupuesto General del Estado (PGE) tuvo un déficit de 1.7% del PIB, inferior al déficit del año 2021 cuando el déficit representó un 3.4% del PIB. La situación fiscal se deterioró en 2023, para ambos niveles de gobierno.

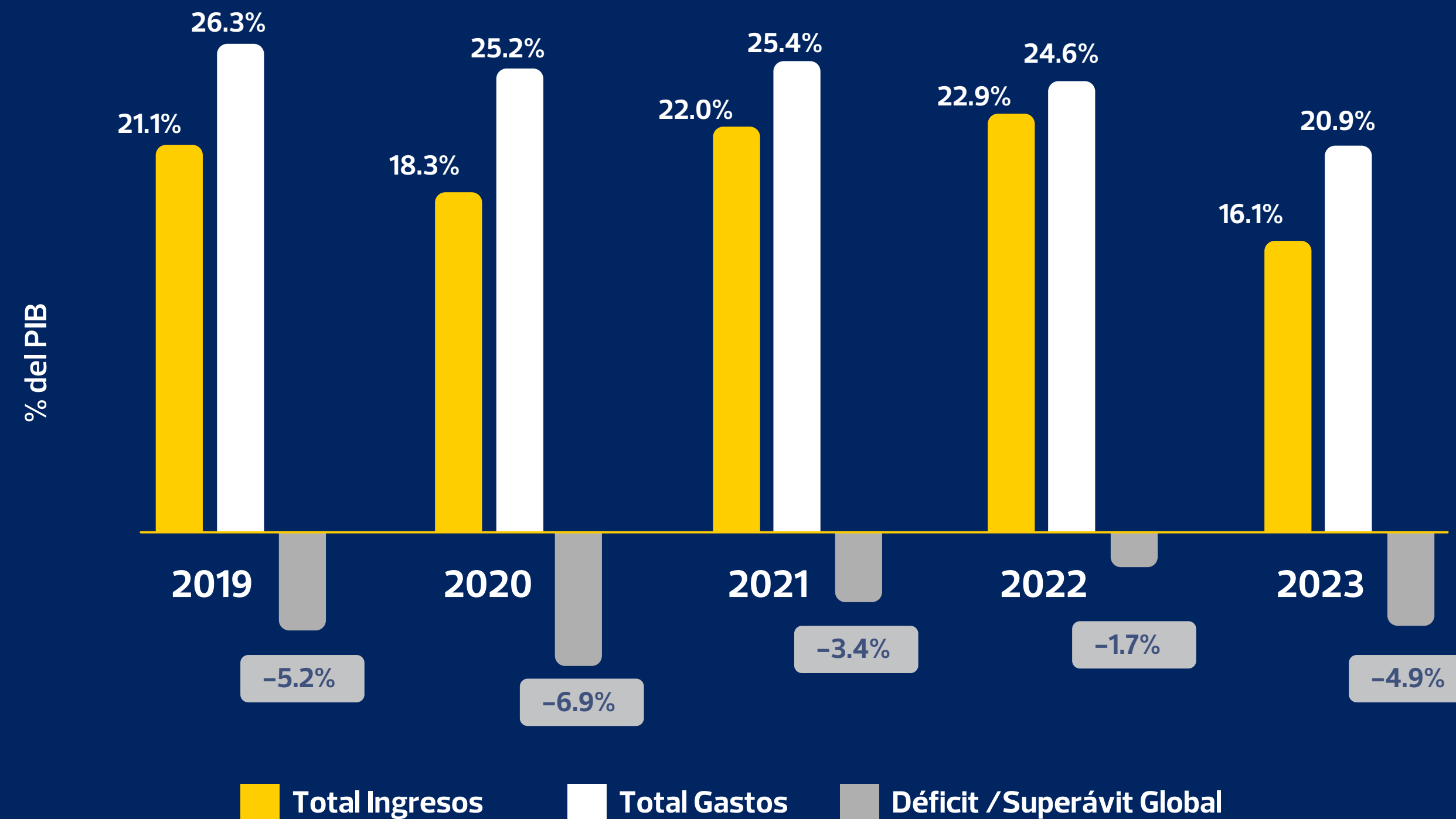
Efectivamente, hasta el mes de octubre de 2023, el SPNF presentó un déficit de USD 1,457 millones, y se estima que este déficit estaría en aproximadamente 2.7% del PIB hasta fines de 2023 (estimación propia de Banco Pichincha), dado el incremento del gasto que habría ocurrido en los dos últimos meses de 2023, debido a la existencia de un patrón estacional en el gasto público, con un elevado crecimiento estacional del gasto en los meses de diciembre. Y, a nivel del PGE, el déficit global de 2023 habría representado un 4.9% del PIB³.

El deterioro de la situación fiscal en 2023, fue producto de la caída en los ingresos del sector público, tanto por la caída en el precio del petróleo y la disminución del volumen exportado de petróleo, que disminuyó los ingresos petroleros, como por la disminución de los ingresos por recaudación tributaria.

A nivel del PGE, los ingresos disminuyeron en 6.9 puntos porcentuales del PIB entre 2022 y 2023, principalmente por la caída en ingresos petroleros, equivalente a 5.9 puntos porcentuales del PIB. Los ingresos tributarios también disminuyeron en 1.3 puntos porcentuales del PIB. La menor recaudación tributaria fue producto, principalmente, de la disminución en la recaudación de impuestos temporales, que fueron creados posteriormente a la pandemia del COVID19 y otros impuestos de tipo temporal que fueron creados en la reforma tributaria implementada con la Ley Orgánica de Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal de noviembre de 2021.

³ Fuentes de los datos: 1) datos referentes al PGE: Observatorio de la Política Fiscal. Publicaciones de Transparencia Fiscal (datos enero–noviembre 2023). Ministerio de Economía y Finanzas. Base de datos de ejecución presupuestaria (datos del mes de diciembre 2023). 2) datos referentes al SPNF: Banco Central del Ecuador. Información Estadística Mensual. 3) datos de PIB nominal para el cálculo de relaciones frente al PIB: Banco Central del Ecuador. Información estadística mensual

Presupuesto General del Estado: Ingresos, Gastos, Resultado global en Porcentaje del PIB



Fuente: Ministerio de Finanzas, Observatorio de la Política Fiscal y Banco Central del Ecuador.

Si bien el PGE disminuyó su nivel de gasto devengado en 2023 en relación a 2022, en 3.7 puntos porcentuales del PIB, esta disminución no compensó la caída de ingresos (6.9 puntos porcentuales del PIB), por lo que se amplió el déficit fiscal. La mayor parte de la disminución del gasto público ocurrió en gastos de tipo corriente, que disminuyeron en 3.3 puntos porcentuales del PIB.

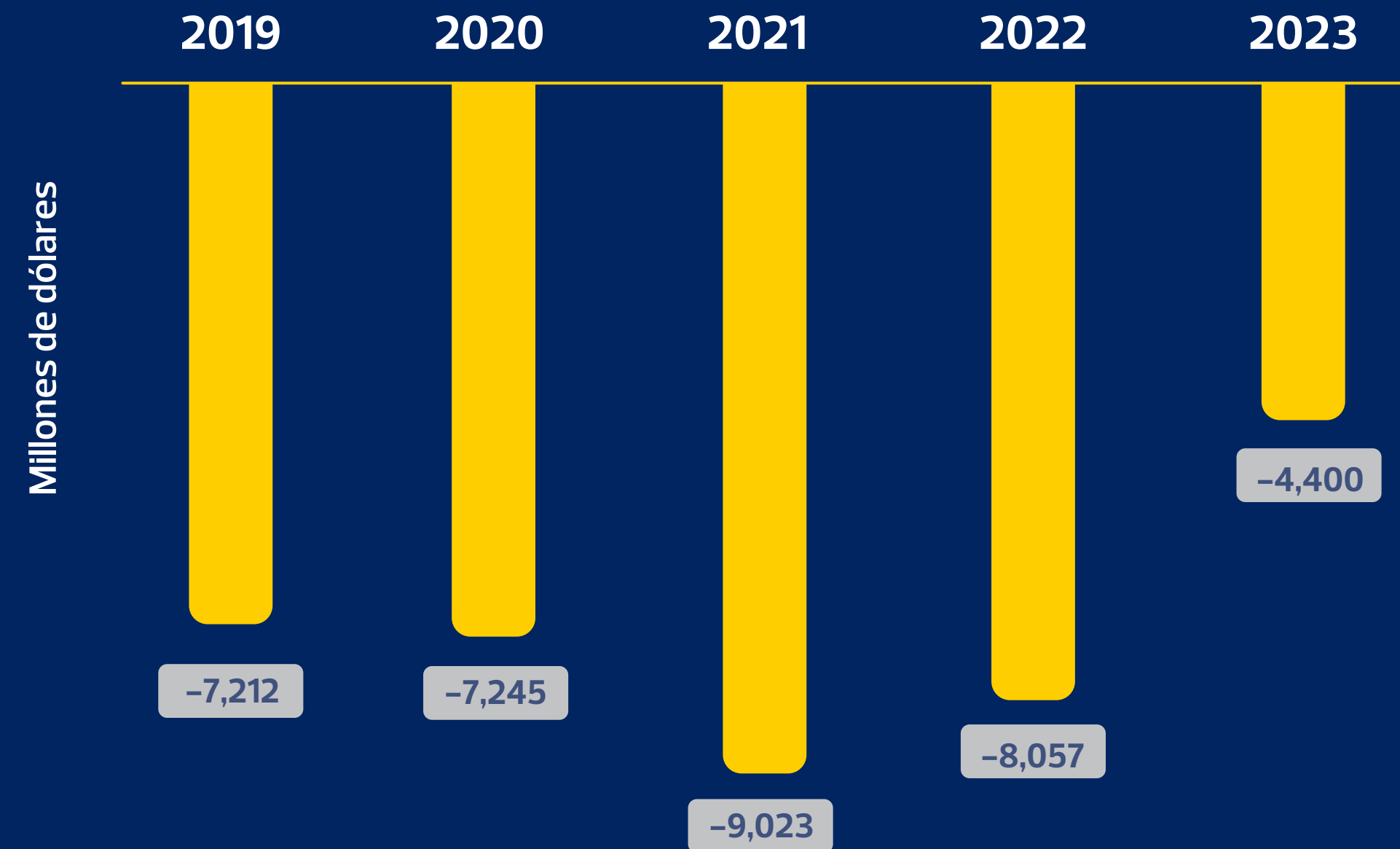
El deterioro de la situación fiscal en 2023, puso de manifiesto las vulnerabilidades de las finanzas públicas, ante variaciones del precio del petróleo, ya que los ingresos petroleros del gobierno están sujetos a alta volatilidad. Si bien el incremento de ingresos petroleros permitió disminuir el déficit fiscal en los años 2021 y 2022, no implicó una mayor sostenibilidad y estabilidad de las finanzas públicas.

Efectivamente, el esfuerzo de consolidación fiscal que se había dado en años anteriores, particularmente el año 2022, se había dado por el lado de incrementar los ingresos, principalmente vía aumento de ingresos petroleros, los que representaron 19.1% de los ingresos del PGE en 2020 e incrementaron su participación en el total de ingresos, hasta 31.5% y 32.4% de los ingresos totales del PGE, en los años 2021 y 2022 respectivamente. Si bien una parte de la consolidación fiscal en 2021 y 2022 ocurrió en base al aumento de ingresos tributarios considerados ingresos permanentes, a través de la reforma tributaria que aumentó el impuesto a la renta en el año 2021, ésta reforma tributaria fue parcialmente derogada con la expedición de la Ley de Fortalecimiento de la Economía Familiar, que entró en vigencia en julio de 2023.

Este tipo de consolidación fiscal, concentrada en los ingresos petroleros del gobierno, es el resultado de la inflexibilidad a la baja de una importante porción de los gastos del sector público, y la falta de acuerdos o consensos a nivel de los sucesivos gobiernos, sus opositores políticos en la Asamblea Nacional, y grupos políticamente más activos de la sociedad civil como el movimiento indígena, en cuanto a la reducción de gastos y/o focalización del subsidio a los combustibles.

Producto de la dependencia de los ingresos fiscales en los ingresos por exportaciones de petróleo, el resultado fiscal primario sin tomar en cuenta los ingresos petroleros, es deficitario.

Presupuesto General del Estado: resultado primario no petrolero



Si bien procesos como la renegociación de los bonos soberanos en 2020 y la reestructuración de la deuda con China en 2022, han contribuido a aminorar las necesidades de financiamiento externo del gobierno ecuatoriano, las finanzas públicas siguen siendo altamente vulnerables a futuro a caídas abruptas del precio del petróleo. Y, a pesar de que las reglas macro-fiscales establecen que se debe reducir la relación de la deuda pública consolidada en relación al PIB, de manera gradual hasta alcanzar 40% del PIB en 2032 (Ley para el Ordenamiento de las Finanzas Públicas de julio de 2020) y mantener ese ratio de ahí en adelante y, adicionalmente establecen que se forme un fondo de estabilización fiscal con ingresos petroleros que superen los contemplados en el Presupuesto General del Estado, no se cuenta actualmente con recursos depositados en un fondo de estabilización. Estas reglas macro-fiscales contribuyen, pero no impiden, que la política fiscal siga siendo pro-cíclica como históricamente ha ocurrido, influenciada de forma cíclica por las variaciones del precio del petróleo.

Nota: Corresponde al resultado primario menos ingresos petroleros del Presupuesto General del Estado. / Fuente: Ministerio de Finanzas, Observatorio de la Política Fiscal y Banco Central del Ecuador.

Dada la vulnerabilidad descrita de las finanzas públicas, el PGE en el año 2023, acudió a la acumulación de atrasos, como una de las vías para equilibrar sus necesidades de financiamiento (que en 2023 alcanzaron USD 11,680 millones) con sus fuentes de financiamiento. Es así que al finalizar el año 2023, el gobierno acumuló atrasos por USD 3,623 millones, concentrados en pagos adeudados al sistema de Seguridad Social y a los gobiernos autónomos descentralizados (GAD's). Adicionalmente, el gobierno nacional utilizó sus depósitos en el Banco Central del Ecuador como fuente de financiamiento, reduciéndose el saldo en la cuenta del Tesoro Nacional en el Banco Central, en USD 945 millones en 2023, lo que influyó en la reducción de reservas internacionales del país.

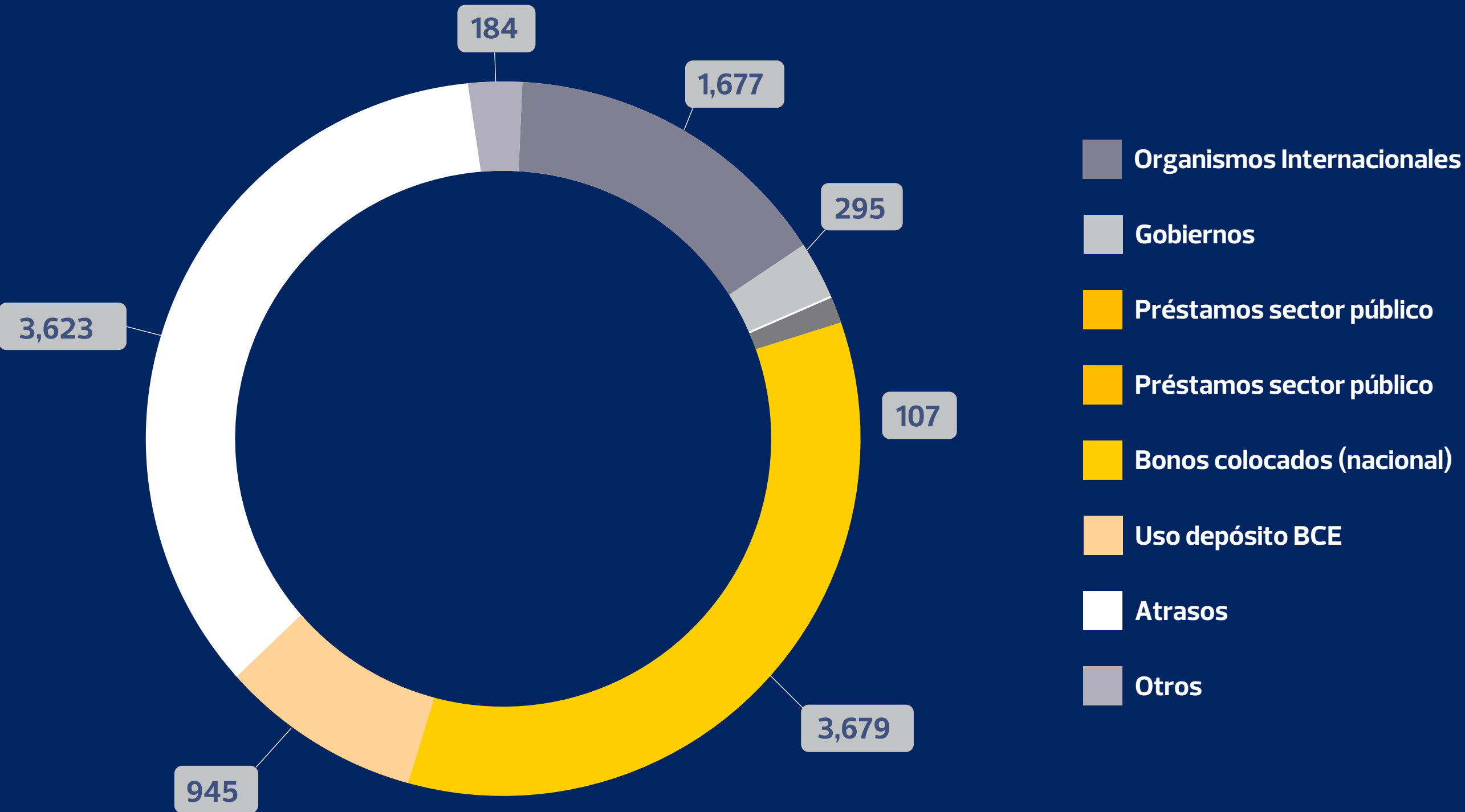
Para el año 2024, se proyecta que el gobierno nacional al igual que en 2023, tendrá dificultades para financiar su nivel de gasto, si éste último se mantiene al mismo nivel del año 2023. Esto debido a que se prevé que no aumentará el precio del petróleo, y que caerá la producción y exportación de crudo en 2024. El gobierno nacional prevé entregar su proforma presupuestaria 2024 a la Asamblea Nacional en el mes de febrero.

Para ayudar a solventar sus necesidades de financiamiento durante 2024, el gobierno del Presidente Daniel Noboa, ha propuesto reducir el gasto en USD 2,000 millones, y aumentar los ingresos vía lo dispuesto en la ley de Eficiencia Económica y de Generación de Empleo que entró en vigencia el 20 de diciembre de 2023. Esta ley, incluye una amnistía tributaria que se estima podría generarle al gobierno entre USD 700 y USD 800 millones adicionales en 2024.

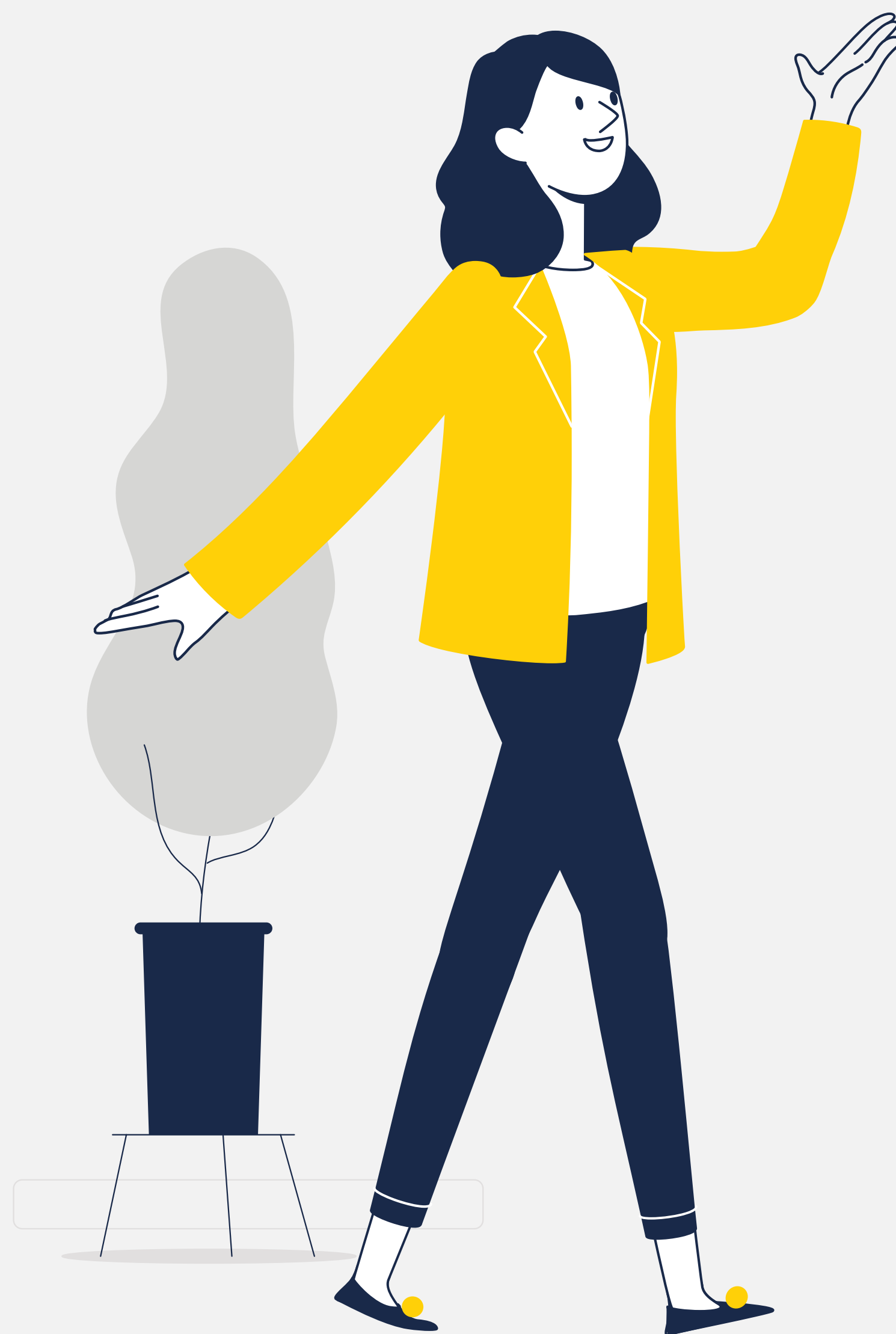
Adicionalmente, el gobierno nacional implementó a través del Banco Central del Ecuador, una venta de parte del oro de las reservas internacionales del país, lo que permitiría al Banco Central del Ecuador entregar USD 177 millones al Ministerio de Finanzas, por concepto de utilidad por la venta del oro en el primer trimestre de 2024.

El financiamiento por parte del Banco Central directo o indirecto al gobierno Nacional está prohibido por ley, por lo que se esperaría que el gobierno Nacional busque financiamiento externo con multilaterales, presentando para ello un plan de incremento de ingresos permanentes y reducción de gastos permanentes, vía incremento del IVA, focalización de subsidios a los combustibles, entre otros, que permitan equilibrar de forma gradual, las finanzas públicas y hacerlas sostenibles al solucionar el problema estructural existente de que los gastos permanentes del gobierno, son superiores a sus ingresos permanentes.

Fuentes de financiamiento bajo la línea del préstamo del Estado (año 2023 en millones de dólares)



Fuente: Ministerio de Finanzas y Banco Central del Ecuador.

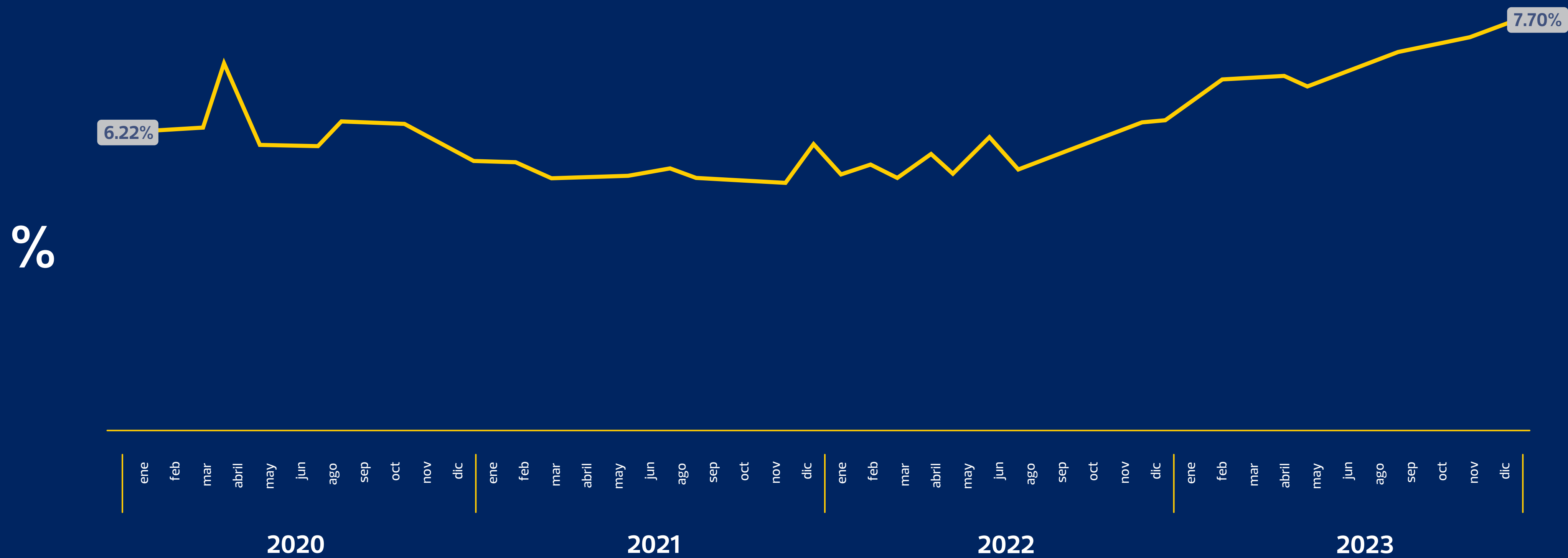


Sector monetario y financiero

La reducción de flujos externos hacia la economía ecuatoriana en 2023, producto de la disminución en el valor exportado, los desembolsos netos negativos de deuda externa tanto pública como privada, y los mayores pagos de intereses de deuda externa, implicaron un menor flujo de dólares al Ecuador en 2023 en relación al año 2022, reduciendo el ritmo de la expansión de la liquidez en la economía ecuatoriana.

Efectivamente, en 2023, aumentó la competencia entre entidades financieras para captar depósitos del público, lo que provocó un importante incremento de la tasa de interés pasiva pagada por depósitos a plazo. La tasa de interés pasiva referencial pasó de 5.9% en promedio durante el año 2022, hasta 7.2% en promedio en el año 2023. Esto provocó un cambio en la composición o estructura de los depósitos en el sistema financiero, incrementando los depósitos a plazo su participación en el total de depósitos del sistema de bancos y cooperativas desde 53.0% en diciembre de 2022 hasta 57.0% en noviembre de 2023.

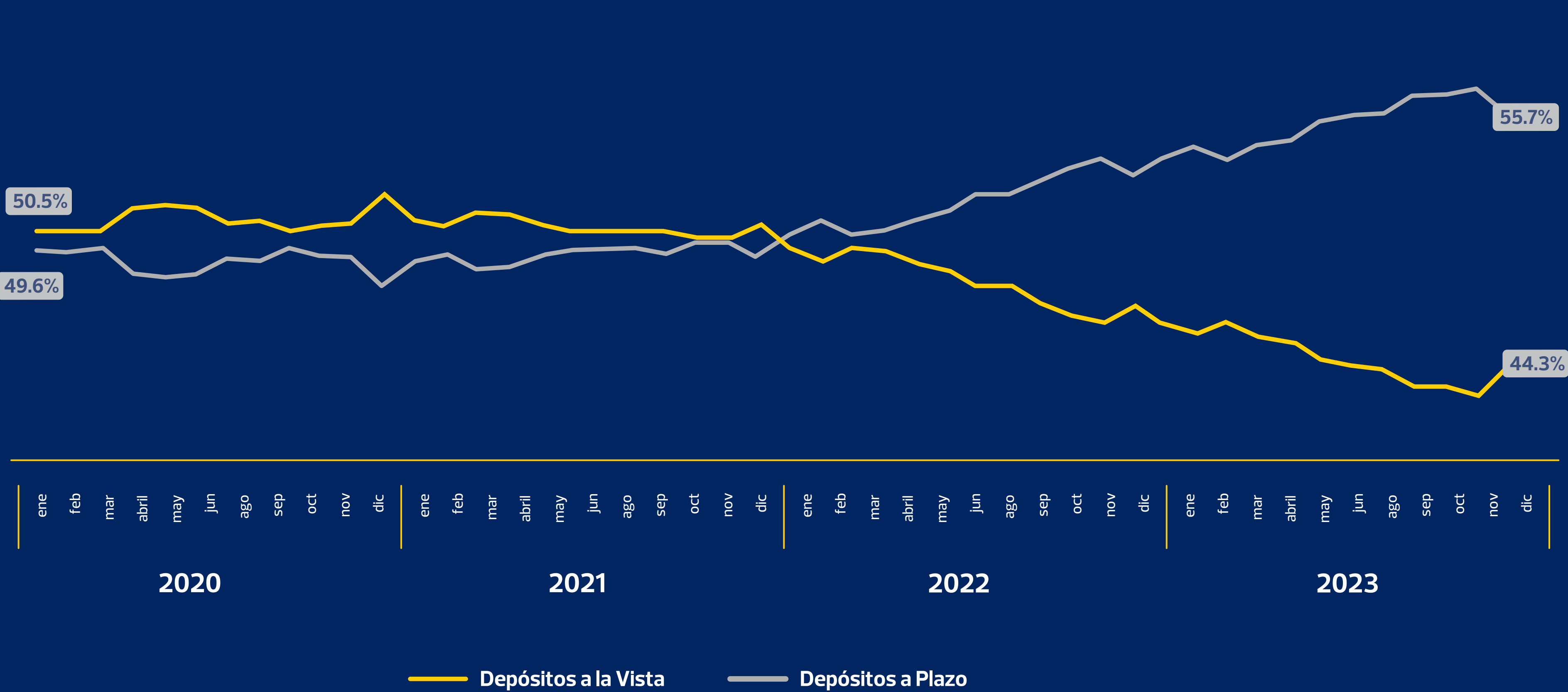
Tasa Pasiva Referencial: Enero 2020 a Diciembre 2023



Fuente: Banco Central del Ecuador.

Participación de depósitos a la vista y depósitos a plazo en total de depósitos del sistema de bancos y cooperativas: enero 2020 diciembre 2023

% de participación en el total de depósitos



Nota: Información de depósitos a diciembre 2023 considera información proyectada para cooperativas. / Fuente: Reditum.

La desaceleración descrita en el crecimiento de la liquidez proveniente del resto del mundo, desaceleró el crecimiento de los depósitos en el sistema financiero. Efectivamente, el sistema financiero (bancos y cooperativas de los segmentos 1 y 2) desaceleró el crecimiento de depósitos desde 8.8% anual en diciembre 2022, hasta 6.9% en noviembre 2023. Si bien los bancos en 2023 lograron mantener el mismo crecimiento anual de su stock de depósitos registrado a fines de 2022 (5.9%), el crecimiento anual de depósitos en las cooperativas si se desaceleró, desde 16.7% a fines del año 2022, hasta 7.4% anual en 2023 (hasta el mes de noviembre).

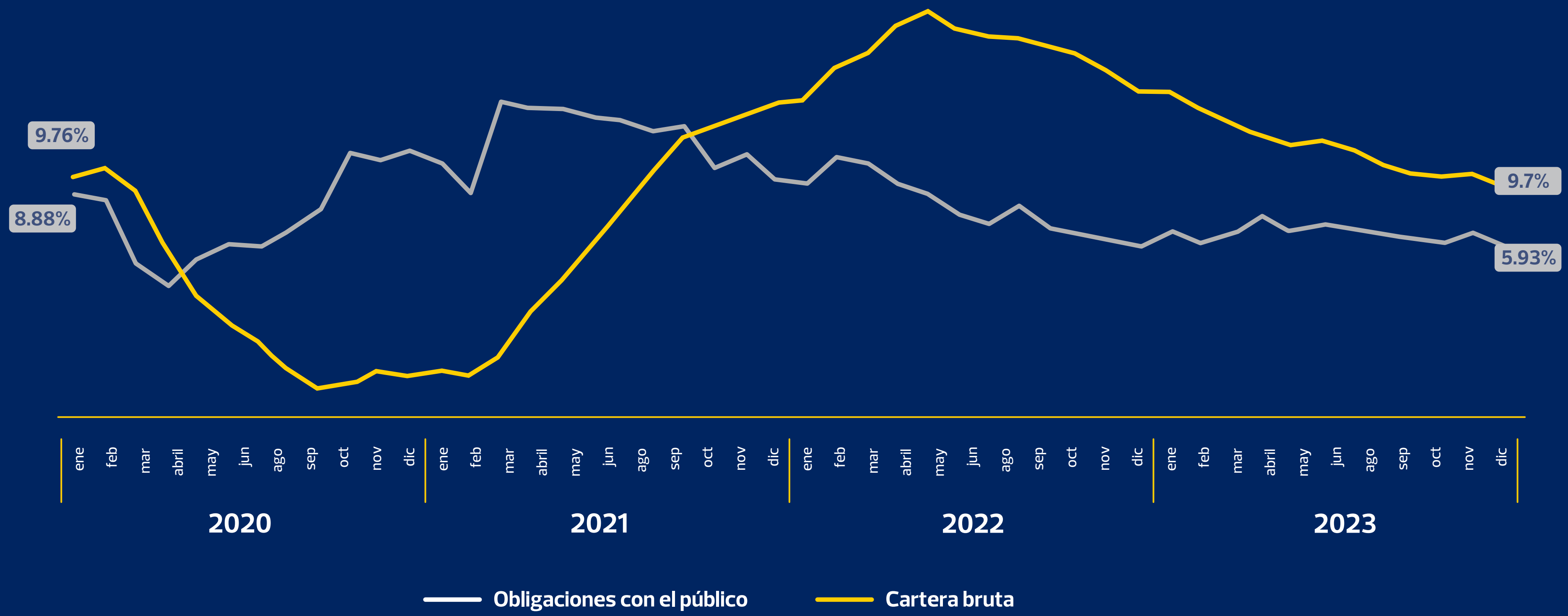
Cabe resaltar que el crecimiento de los depósitos en el sistema financiero fue producto del crecimiento de depósitos a plazo, que se expandieron en 13.3% anual hasta noviembre de 2023 (frente a 17.1% de crecimiento en 2022); mientras que en 2023 los depósitos a la vista no crecieron en el sistema financiero, registrando un crecimiento anual de -0.5% al mes de noviembre. Esto se explica por el paulatino aumento en las tasas de interés de depósitos a plazo durante 2023, que aumentó la participación de depósitos a plazo en el total de depósitos, y aumentó el costo del pasivo de las entidades financieras.

La cartera de crédito, en concordancia con un menor crecimiento de los depósitos en el sistema financiero, también desaceleró su tasa de expansión. Esta desaceleración en el crecimiento del crédito, fue consistente con un sistema financiero que busca mantener adecuados niveles de liquidez, ante el contexto macroeconómico del año 2023, que provocó una desaceleración en el crecimiento en los depósitos. La expansión del crédito se desaceleró tanto en bancos como en cooperativas. En el caso de los bancos, mientras que en el año 2022, éstos expandieron la cartera de crédito en 14.6% anual, en el año 2023 la expansión fue de 9.2%. A su vez, las cooperativas, desaceleraron la tasa de crecimiento de su cartera de crédito, desde 22.6% en 2022, hasta 10.3% en 2023 (hasta el mes de noviembre).

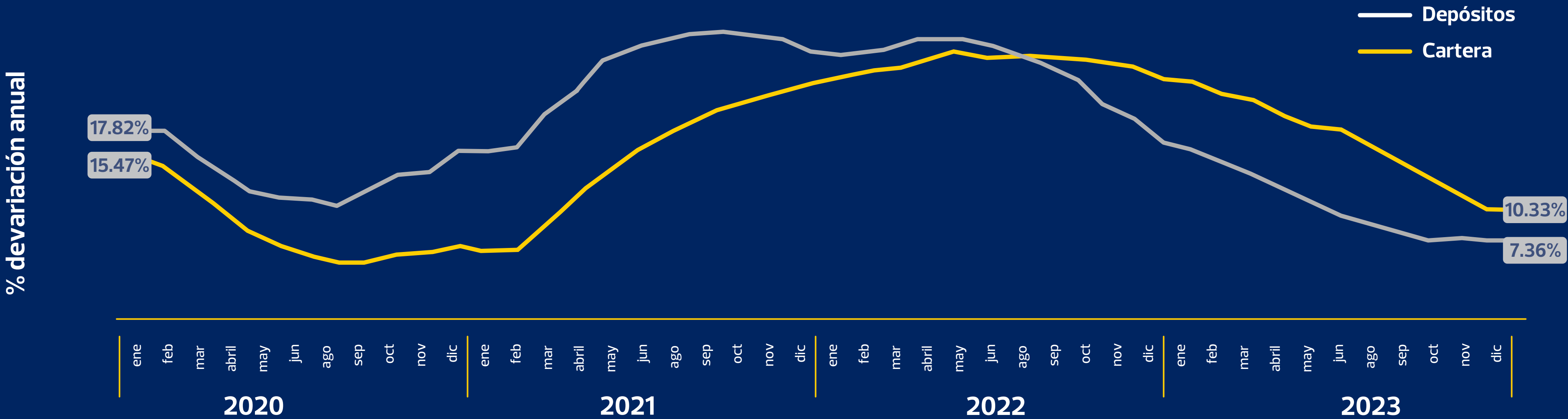


Desempeño banca privada: Obligaciones con el público y Cartera bruta

% de variación anual



Desempeño Cooperativas: Obligaciones con el público y Cartera bruta



Las reservas internacionales custodiadas por el Banco Central del Ecuador, tuvieron una evolución decreciente en 2023, a diferencia de lo ocurrido en el año 2022. En efecto, mientras que en el año 2022 las reservas internacionales aumentaron USD 560 millones, con un saldo de USD 8,458.7 millones a fines de año, éstas disminuyeron en USD 4,004 millones en 2023, con un saldo de USD 4,454 millones en el mes de diciembre.

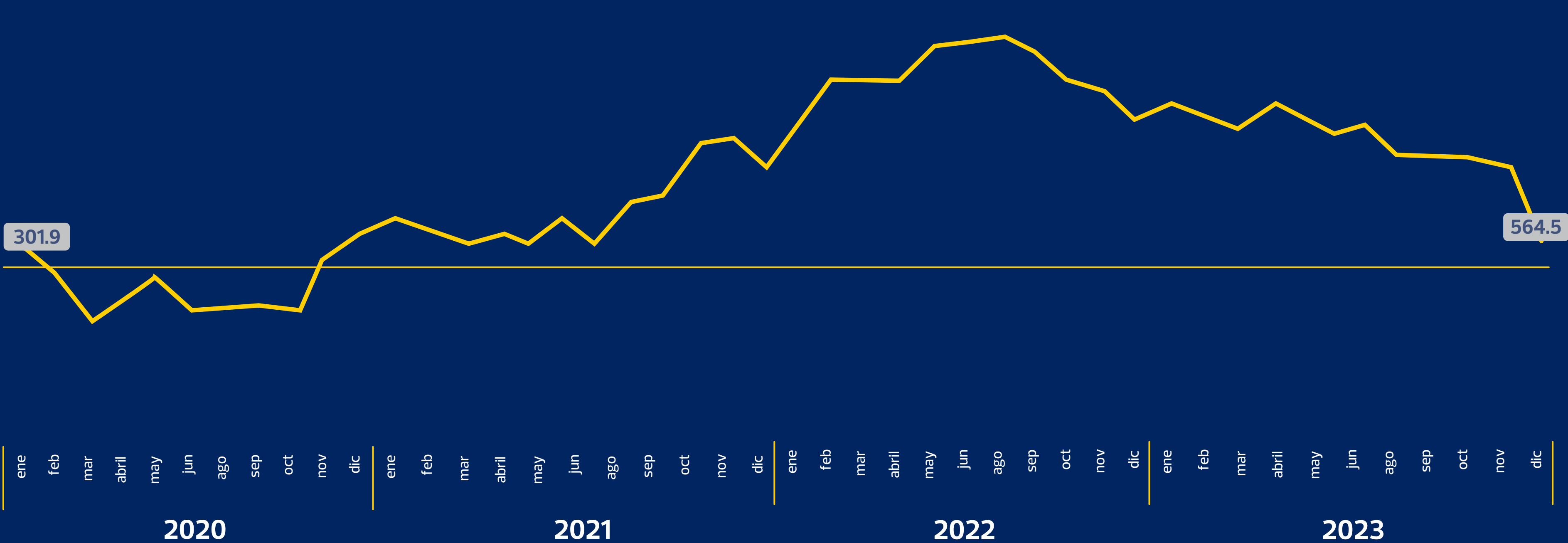
Esta disminución en las reservas internacionales del país, ocurrió principalmente por el comportamiento de entidades del sector público, que disminuyeron sus saldos de depósitos en el Banco Central; concretamente, ante el deterioro de su situación financiera durante 2023, las entidades del sector público recurrieron a la utilización de sus depósitos propios como una fuente de financiamiento para cubrir sus requerimientos de financiamiento. De esta manera, en 2023, el saldo agregado de depósitos de el Tesoro nacional, otras entidades del Gobierno Central, el IESS, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's), y las Empresas Públicas, disminuyó USD 3,002 millones en relación a diciembre de 2022. Esto contrastó con lo ocurrido en 2021 y 2022 respectivamente, en que estos depósitos aumentaron en USD 1,043 y USD 723 millones respectivamente, en concordancia con el acuerdo firmado con el FMI, según el que el gobierno se comprometió a incrementar las reservas internacionales del país y los depósitos del sector público en el Banco Central.

La caída en las reservas internacionales implicó una reducción en la brecha positiva que se ha mantenido desde el año 2021, entre las reservas internacionales y los depósitos de las entidades del sistema financiero, brecha que disminuyó desde USD 3,003 millones a fines del año 2022, hasta USD 564 millones a fines del año 2023.

Nota: Información de depósitos a diciembre 2023 considera información proyectada para cooperativas. / Fuente: Reditum.

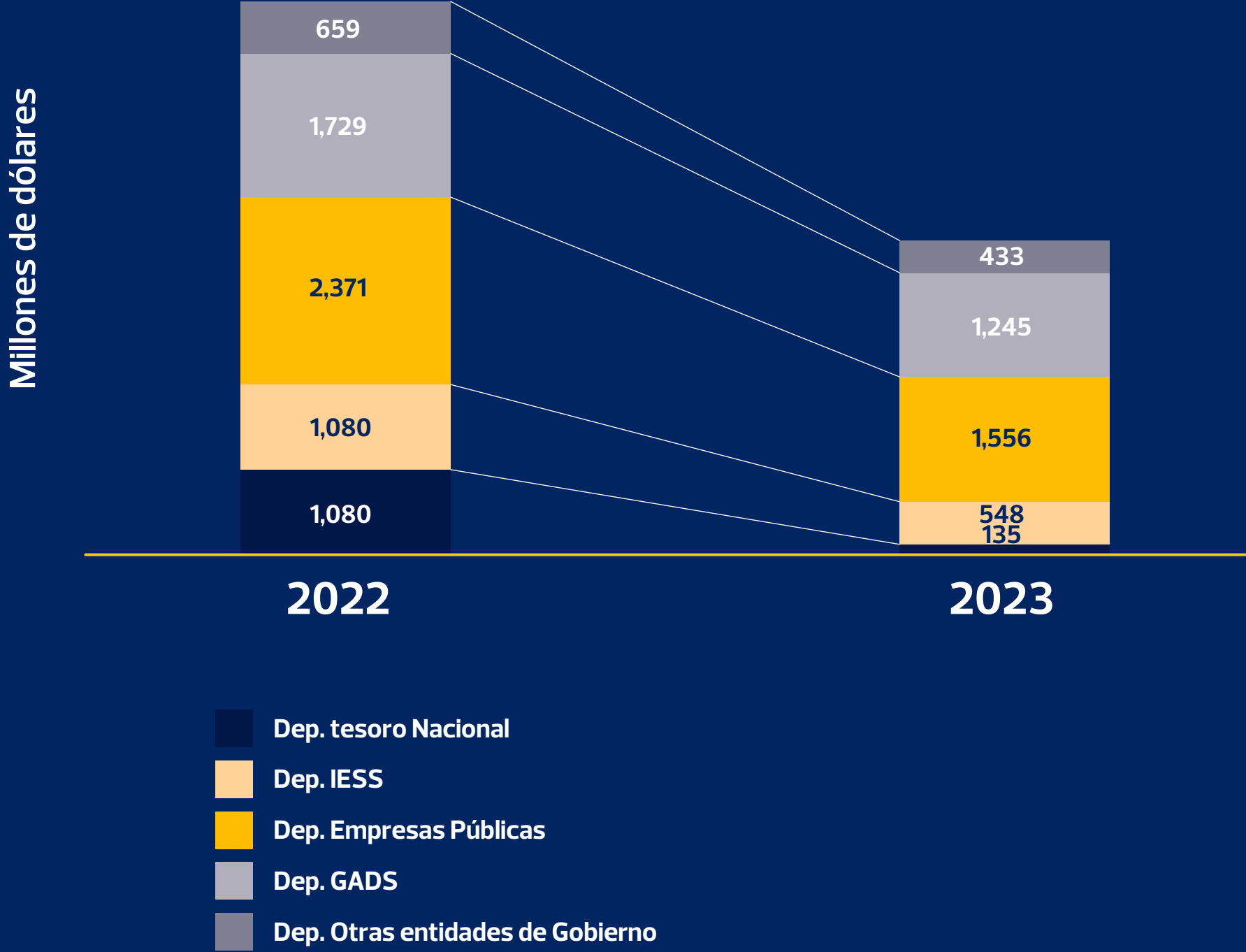
Reservas Internacionales menos Depósitos del Sistema Financiero en el Banco Central del Ecuador

Millones de dólares



Fuente: Banco Central del Ecuador.

Saldos del Tesoro, IESS, Empresas públicas, GADS y Otras entidades del Gobierno en Banco Central

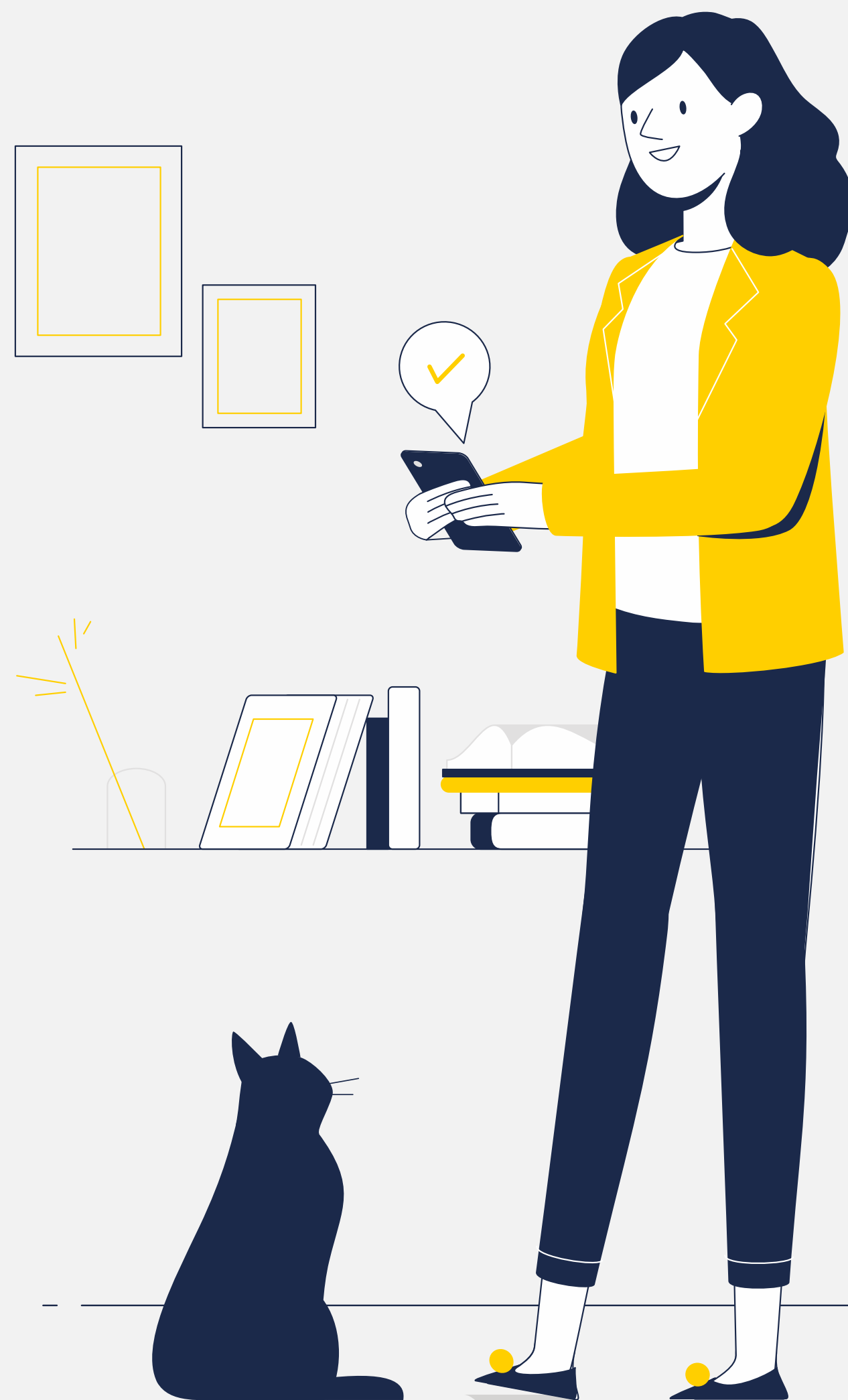


La perspectiva es que, durante el año 2024 continúe el contexto de desaceleración en el crecimiento de los flujos de liquidez desde el resto del mundo hacia la economía ecuatoriana. A Esto debido a que no se espera un aumento en el precio del petróleo a nivel internacional en 2024 y además se proyecta reducción gradual de la producción petrolera por menores inversiones en dicho sector, fuente primordial de ingreso de dólares a la economía y al presupuesto gubernamental; las tasas de interés internacional se prevé que continuarán elevadas a nivel internacional desincentivando el financiamiento externo de empresas ecuatorianas; y, el alto nivel de incertidumbre respecto del nivel de financiamiento externo que recibirá el gobierno en 2024, financiamiento que ayude a cubrir la amplia brecha de financiamiento del gobierno, prevista para el año 2024.

La amplia brecha entre necesidades y fuentes de financiamiento del gobierno previstas para el año 2024, es fruto del problema estructural de las finanzas públicas, relacionado con el hecho de la volatilidad a la que están sujetos los ingresos fiscales en función de la producción y el precio del petróleo en el mercado internacional, y, el hecho de que los gastos permanentes del fisco, superan a sus ingresos permanentes. Dada la magnitud del problema, se prevé que se utilizará una combinación de mayor generación de atrasos (como se hizo en 2023), generando mayores ingresos, y reduciendo gastos, para cerrar dicha brecha.

Efectivamente, el gobierno del Ecuador atraviesa una grave crisis de financiamiento en 2024, con gastos proyectados por encima de los ingresos del Presupuesto General del Estado, en aproximadamente 5 a 6 puntos porcentuales del PIB, lo que, sumado a las necesidades de financiamiento para pagar amortizaciones de deuda externa de más de USD 2,000 millones en 2024, conlleva a requerimientos de financiamiento de entre 7 y 8 puntos porcentuales del PIB. A estas necesidades de financiamiento, se deberá sumar los costos de enfrentar la crisis de inseguridad que atraviesa el país, lo que significa mayores gastos gubernamentales, y también menores ingresos proyectados por recaudación tributaria debido a una menor actividad económica fruto de la inseguridad.

Fuente: Banco Central del Ecuador.



Para enfrentar esta crisis fiscal, el gobierno ha tomado algunas decisiones, con la finalidad de reducir o al menos no ampliar la brecha entre los requerimientos de financiamiento y las fuentes de financiamiento: entre las más importantes, a través de la Ley de Eficiencia Económica y Generación de Empleo recientemente aprobada, mediante la cual se espera recaudar a través de una amnistía tributaria, entre 0.7 y 0.8 puntos porcentuales del PIB; adicionalmente, el gobierno no dió paso a la reducción del impuesto a la salida de divisas (ISD) planificada para implementarse en diciembre 2023, con lo que evitó dejar de percibir más de USD 400 millones; y, ha enviado un proyecto de ley a la Asamblea Nacional para aumentar ingresos permanentes a través del incremento del impuesto al valor agregado (IVA) en 3 puntos porcentuales, que podría generar aproximadamente USD 1,800 millones de recursos adicionales. De otra parte, el gobierno ha mencionado la posibilidad de reducir su nivel de gastos en aproximadamente USD 2,000 millones, pero no ha presentado a la sociedad un plan concreto para llevar a cabo aquello.

Idealmente, se espera que el gobierno, los partidos políticos de oposición, y la sociedad civil en general, logren un acuerdo respecto de que ingresos permanentes aumentar, y que gastos permanentes reducir, para enfrentar la crisis fiscal en 2024, y más que nada, hacer sostenibles las finanzas públicas a mediano y largo plazo.

Durante el año 2024, se espera resolver en gran medida el problema de la inseguridad, a fin de reducir sustancialmente el costo en términos sociales, económicos y humanos, derivados de la inseguridad. En este contexto de ajuste fiscal que se vivirá con alta probabilidad en el año 2023, y crisis de inseguridad en proceso de resolución, se espera un año 2024 de similar o menor crecimiento con respecto a 2023, más aún mientras no se resuelvan temas como el no otorgamiento de licencias ambientales para proyectos en sectores de extracción de recursos naturales, y en otros sectores, siempre que tengan impacto ambiental.

Adicionalmente, el crecimiento económico en 2024 y años posteriores también dependerá en alguna medida de la evolución de las exportaciones no petroleras, que podrían ser afectadas en función de si la Asamblea Nacional aprueba el acuerdo de libre comercio negociado por el Gobierno Nacional con China, si se da paso al acuerdo igualmente negociado con Corea del Sur, y si se logra renegociar favorablemente aspectos del acuerdo con Costa Rica que fueron observados por la Corte Constitucional.

En definitiva, el 2024 será un año de definiciones que irán reduciendo la incertidumbre del sector privado en cuanto a sus decisiones de inversión, decisiones que se espera se resuelvan favorablemente, coayduvando al crecimiento de la producción y el empleo.



Nuestro Banco

Perfil Estratégico



Misión: Inspirar y retribuir confianza.

Valores institucionales

Coherencia • Responsabilidad • Esfuerzo • Trascendencia

Pilares estratégicos



Valores



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.

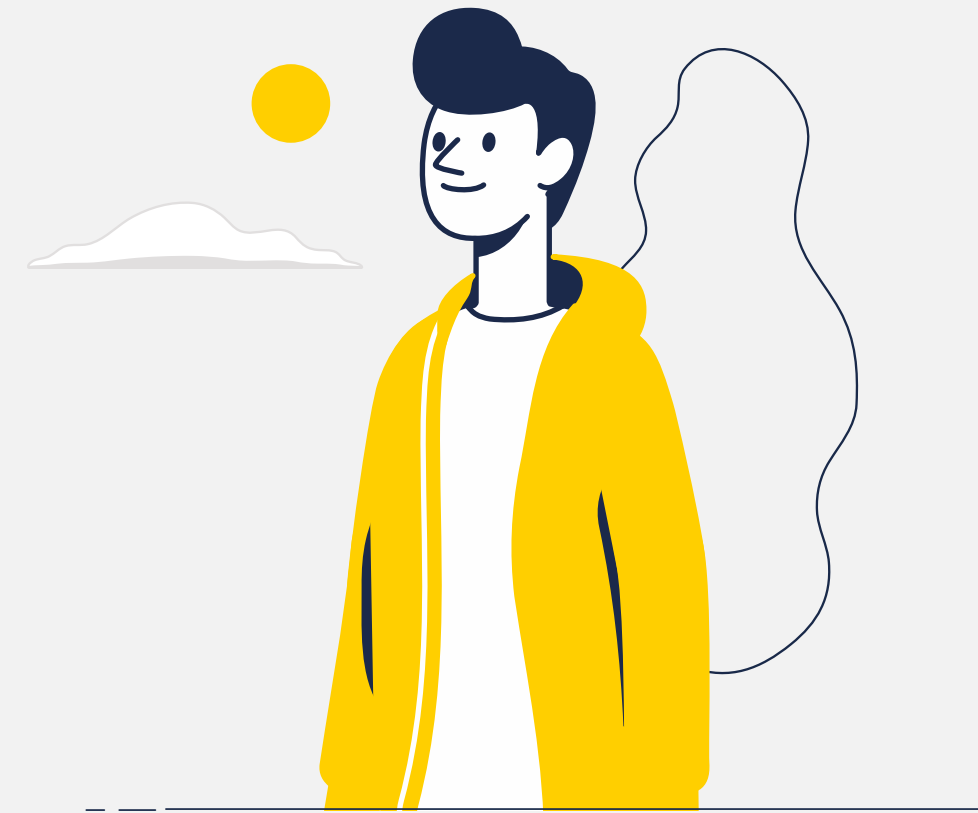


Responsabilidad: ser consciente de la importancia del qué y el cómo.

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 tiene en nuestros clientes, colaboradores y organización.

Fomentamos una cultura de actuación autónoma, comprometida, diligente y resolutiva.



Esfuerzo: ser mejor para ser los mejores.

Actuamos con excelencia en todo lo que hacemos definiendo objetivos claros y retadores que excedan las expectativas de nuestros clientes, colaboradores y accionistas.

Promovemos una cultura de alto desempeño que diferencia la contribución excelente generando desarrollo y crecimiento de las personas.

Nos desafiamos constantemente, identificando oportunidades de negocio, tomando riesgos calculados para generar resultados sostenibles.



Trascendencia: ser futuro.

Nos involucramos en la comunidad, siendo responsables con ella, promoviendo la inclusión y generando desarrollo.

Acompañamos a nuestros clientes a lo largo de su ciclo de vida con soluciones financieras y visión de largo plazo.

Actuamos como “dueños del negocio” promoviendo la sostenibilidad de nuestras acciones con el objetivo de construir un legado.

Principios culturales

El cliente es nuestra prioridad

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

Hacemos que las cosas sucedan

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

Hacemos banca en versión fácil

Estamos aquí para simplificar la vida al cliente. Trabajamos para que nuestros procesos sean justos y necesarios para el cliente interno y externo.

Soy protagonista de mi desarrollo

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

Actuamos como dueños

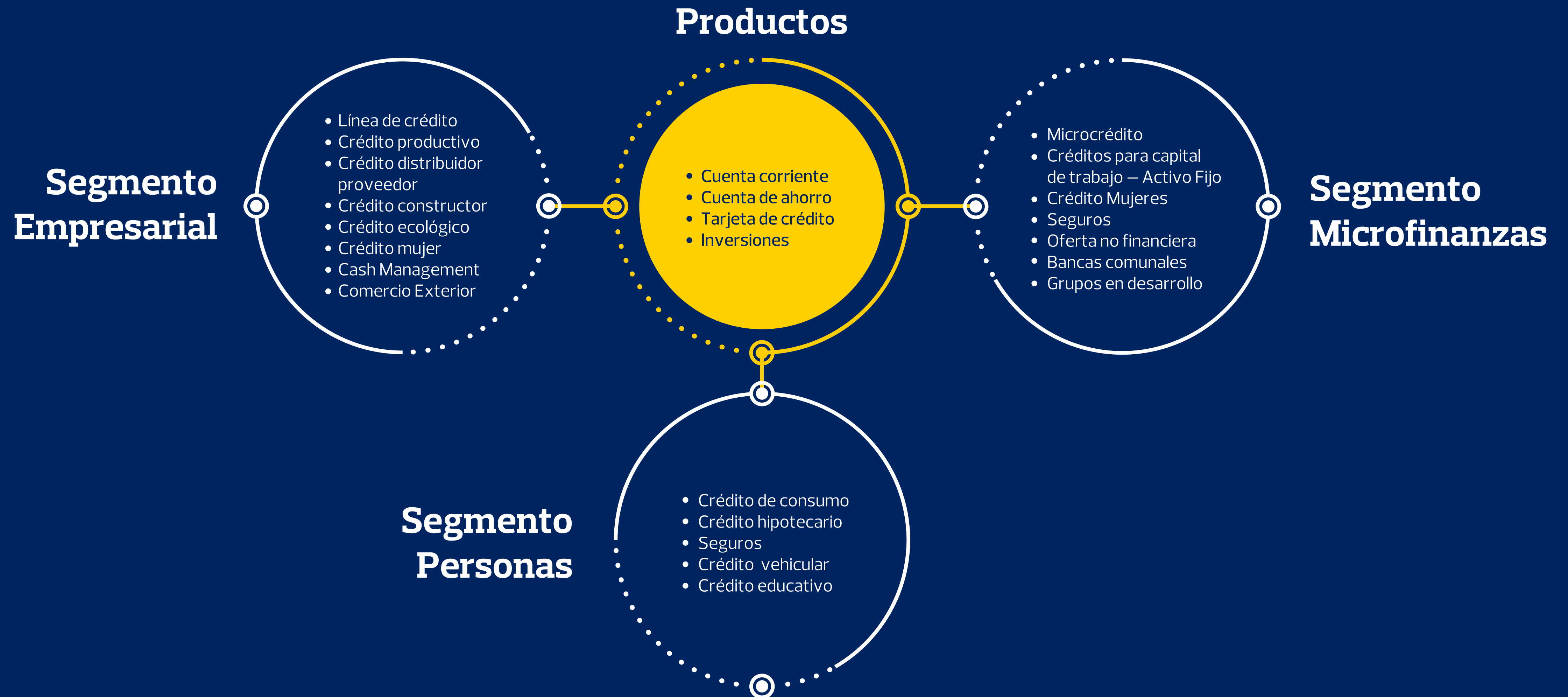
Cuidamos y velamos los intereses del Banco y los sentimos propios. Nos hacemos cargo de nuestras decisiones, acciones y compromisos promoviendo la sostenibilidad de la organización para el futuro.

Juntos somos más

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

Segmentos y principales líneas de negocio

Somos un banco multi segmento que atiende a más de 5 millones de clientes a nivel nacional a través de diversos canales de atención, haciendo banca en versión fácil y cercana.



Canales ■ Agencias ■ ATMs ■ Mi Vecino ■ Banca Web ■ Banca Móvil ■ DeUna ■ Banca Telefónica ■ Whatsapp

Estructura organizacional

Organigrama general – Diciembre 2023





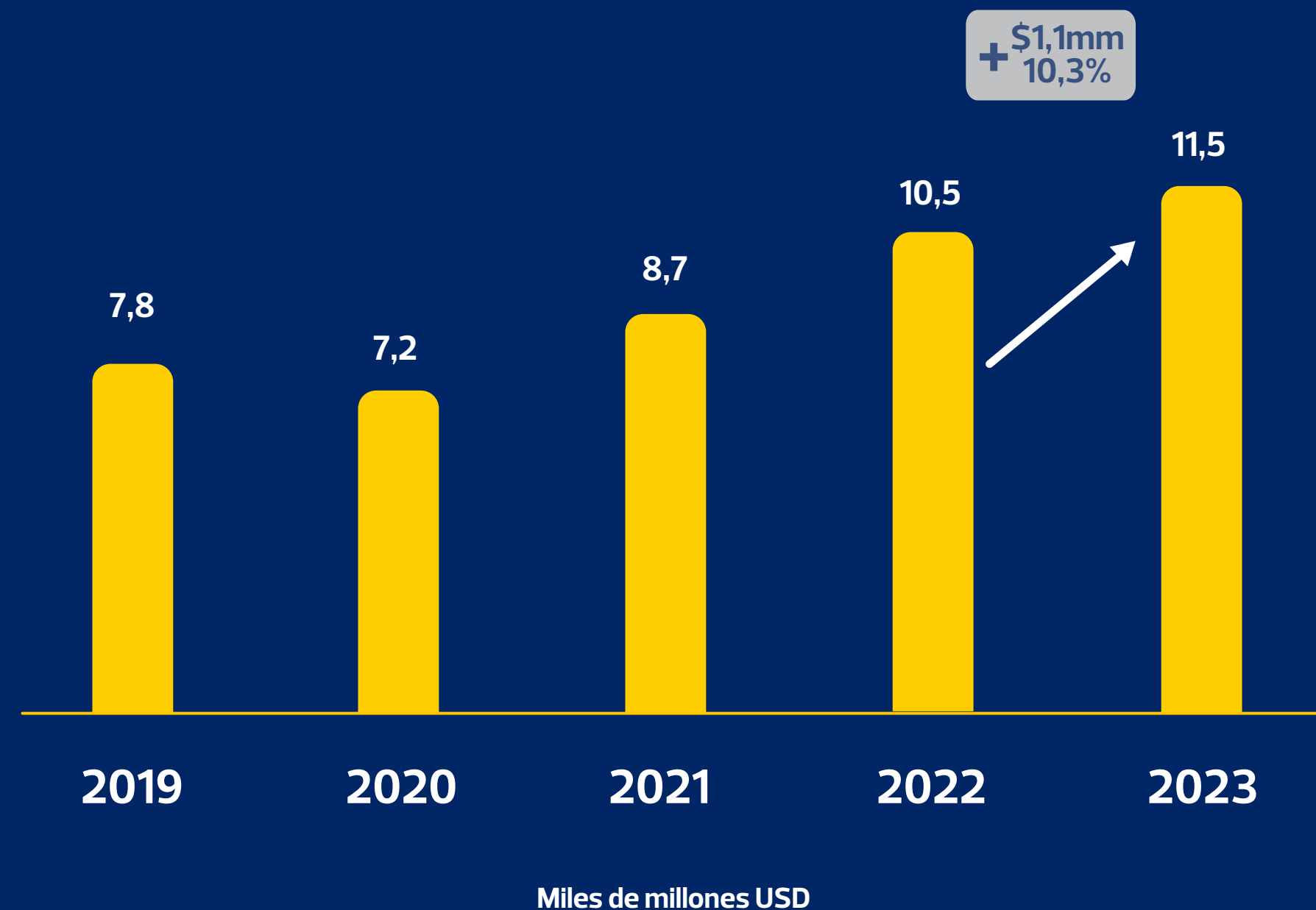
Datos de Impacto



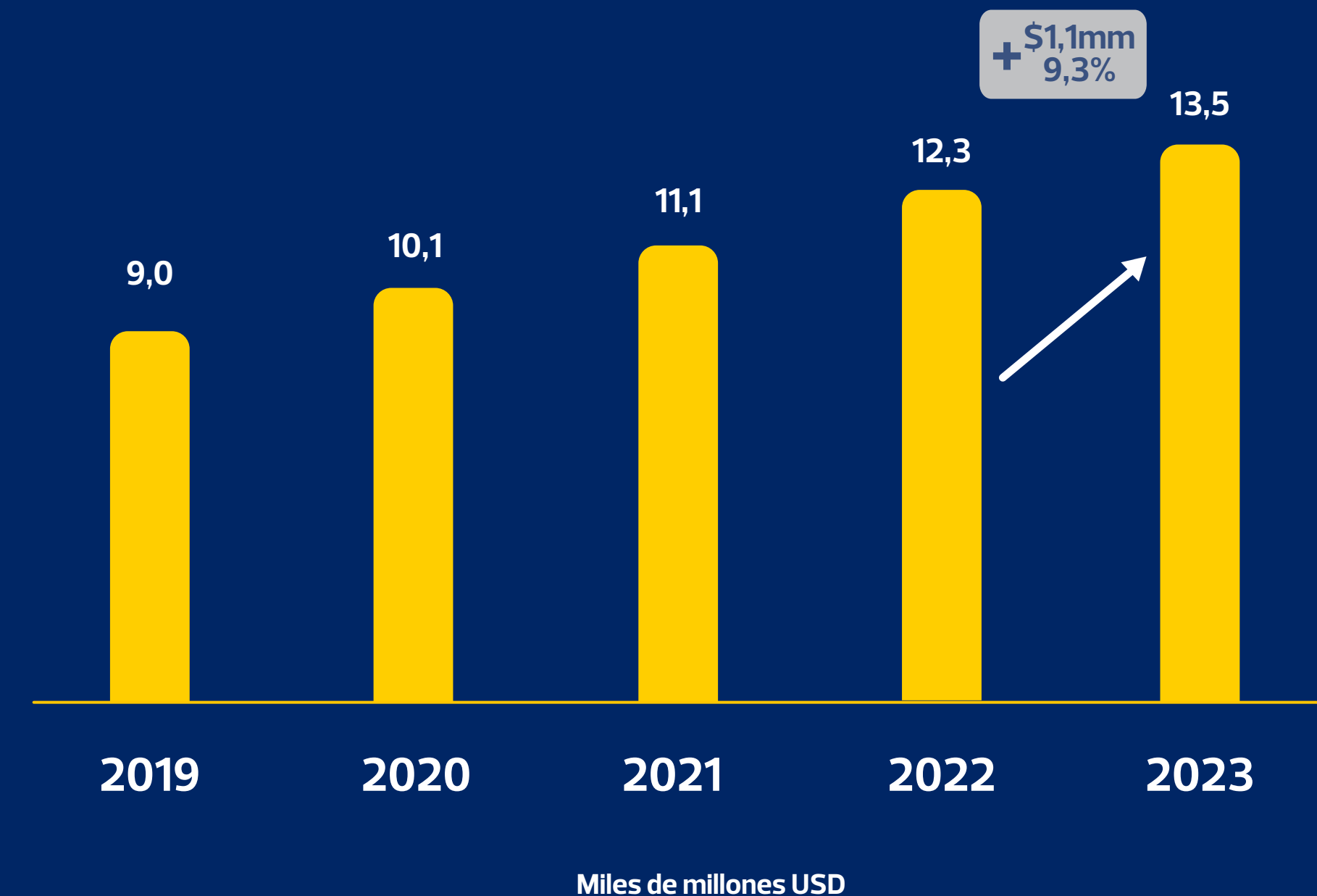
*Incluye agencias móviles, ventanillas, punto virtual, oficinas especiales, matriz.

Resultados financieros

Cartera bruta



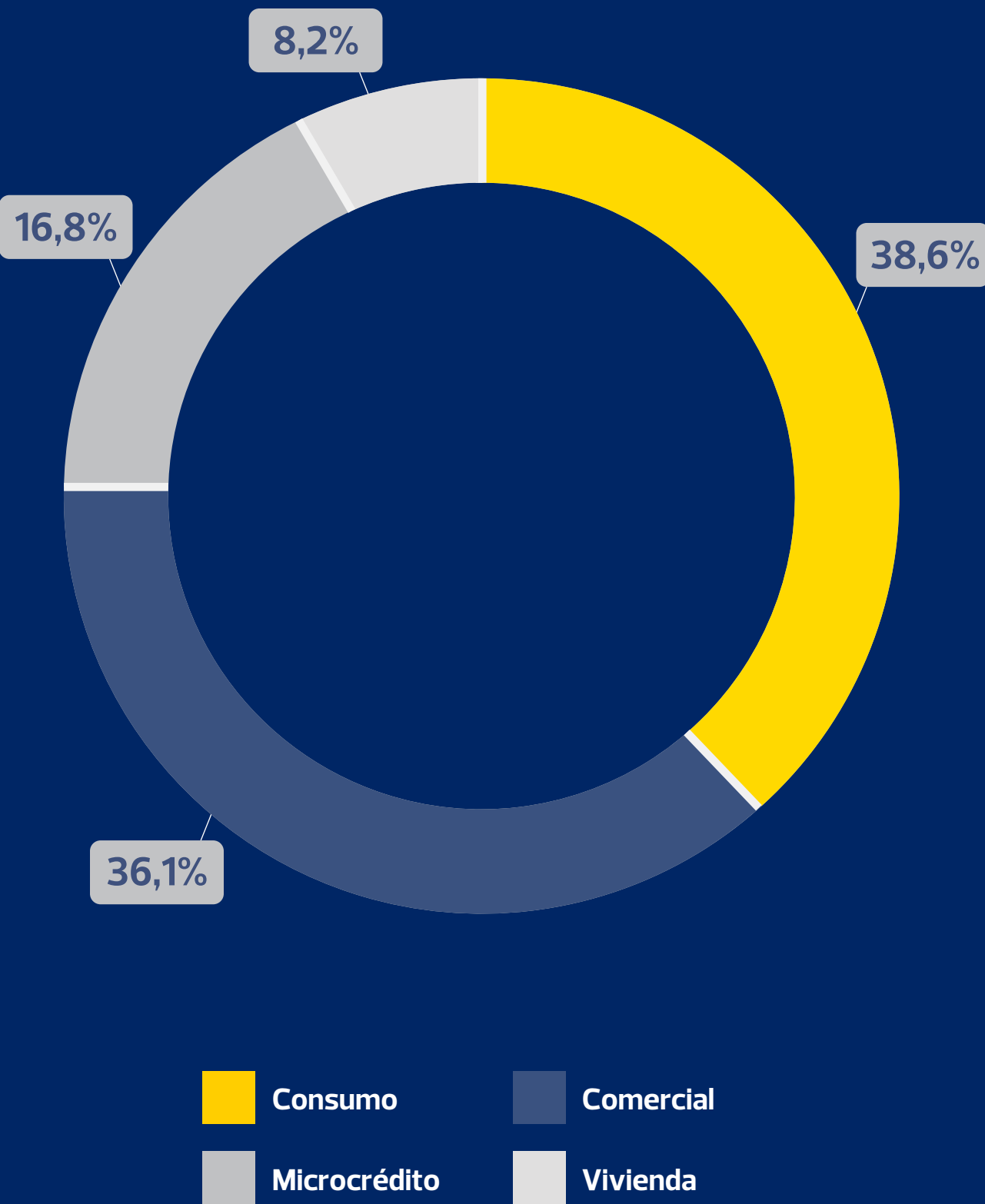
Obligaciones con el Público



Los resultados de Banco Pichincha reflejan la buena gestión y solidez de la organización. Somos el banco más grande del país con USD 17 mil millones en activos y más de 5 millones de clientes a nivel nacional. Crecimos 10.3% en cartera bruta respecto al año anterior, lo que representa USD 1.1 mil millones, con el respaldo de una gestión responsable de los depósitos que crecieron USD 1.1 mil millones que equivalen a 9.3% de incremento anual.

Somos un banco multi segmento que atiende a todos los sectores del país, lo que nos convierte en un agente dinamizador de la economía nacional. El 38.6% de nuestra cartera está destinada al consumo de bienes y servicios para financiar gastos de orden personal, mientras que el 36.1% está dirigido a todos los sectores de la economía, industrias, comercios, agricultura, construcción, biocréditos, créditos a mujeres, entre otros.

Comprometido con la inclusión y la sostenibilidad, Banco Pichincha atiende las necesidades financieras de los emprendedores y microempresarios, por lo que el 16,8% de nuestra cartera está concentrada en este destino. También, financiamos créditos hipotecarios, vivienda de interés público, así como créditos educativos; rubros que representan el 8.2% y 0.3% de la cartera bruta del Banco, respectivamente.



Para el Banco es prioritario realizar una correcta gestión de los activos y mantener niveles adecuados de cartera vencida. En 2023 crecimos 0.3% respecto al año anterior en el indicador de cartera vencida, cerrando el año con un ratio de morosidad bruta total de 3.5% debido a varios eventos adversos como el terremoto ocurrido en marzo de 2023, las afectaciones por el fenómeno de El Niño y también, por el incremento de la delincuencia vinculado al tema de vacunas que afectan directamente a los pequeños negocios que se han visto impactados en sus ventas y a la fuerza de ventas de la organización que no ha podido realizar una normal gestión de cobranza.

Uno de nuestros objetivos estratégicos del 2023 fue generar iniciativas que nos permitan no solo crecer nuestro balance, sino también brindar una mejor experiencia a nuestros clientes para que realmente perciban una oferta de valor diferenciadora respecto a la competencia. Esto ha permitido que al cierre de ese año tengamos una participación de mercado en el sistema bancario de 27.5% en el producto de cartera total y 29.2% en obligaciones con el público. Estos resultados reflejan que, a pesar de la ardua competencia en el sector, seguimos posicionándonos como líderes en el sistema bancario.

También, continuamos generando diversas iniciativas de fondeo, por lo que en enero del 2023, Banco Pichincha estructuró la tercera serie dentro del programa de DPRs (Flujos de Pagos Diversificados, por sus siglas en inglés) canalizando USD 200 millones a los segmentos de Microcrédito y PYME. La totalidad de los fondos fueron destinados a clientes mujeres, promoviendo nuestro compromiso con la igualdad de género y el desarrollo económico del país.

En el segundo semestre del año, Banco Pichincha cerró un crédito sindicado con diferentes bancos de América Central por USD 50 millones, lo que representó un hito para la organización, fortaleciendo su nombre y posicionamiento en la región.

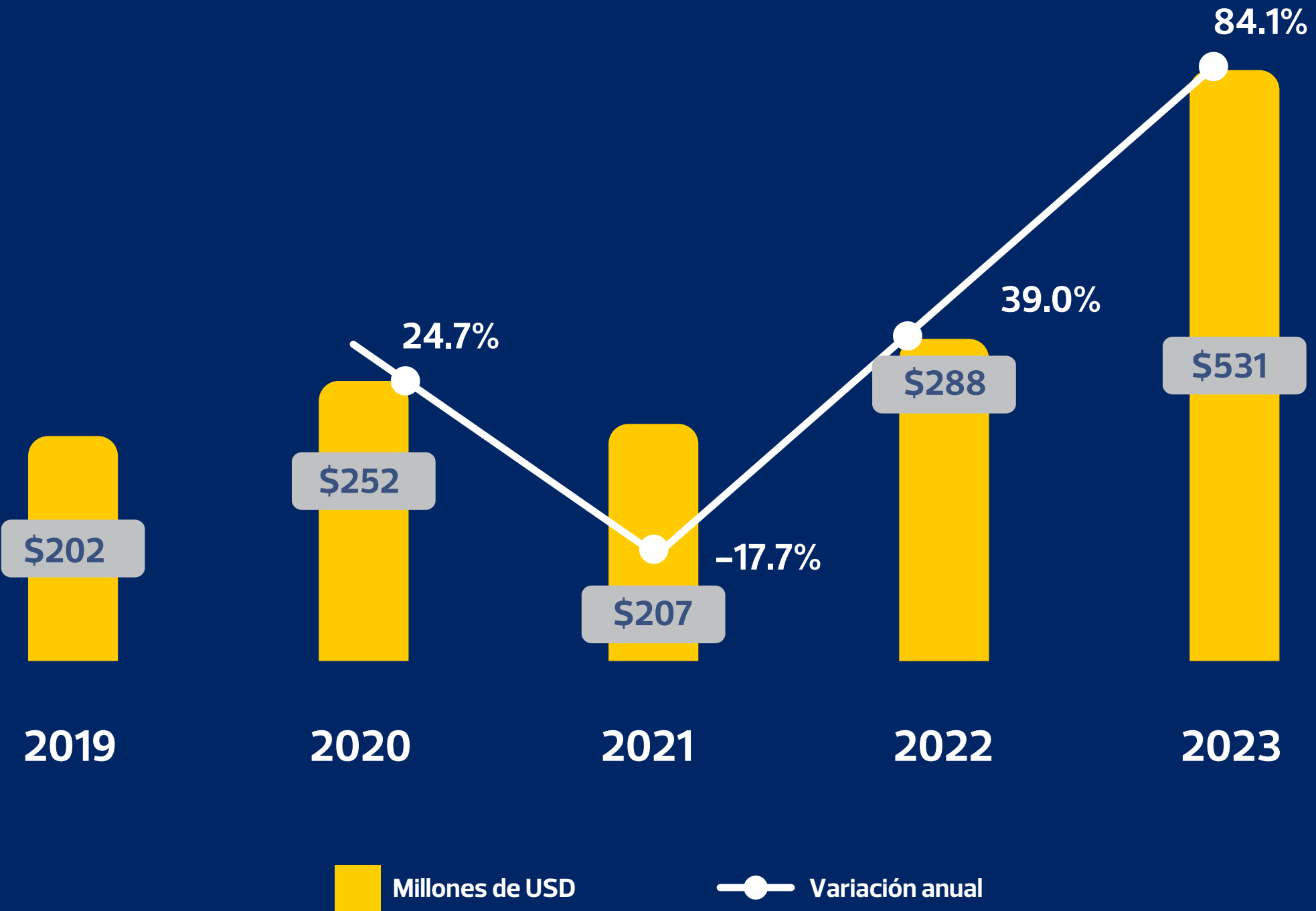
Por último, en diciembre hicimos un crédito subordinado por USD 70 millones con FMO (Banco de desarrollo de Holanda, por sus siglas en holandés), cuyos fondos serán destinados a créditos Verdes, Pymes y Micro.

De forma local este año se firmó el Convenio de Participación CRECER con CFN (Corporación Financiera Nacional) a través del cual recibimos USD 20 millones, destinados en su totalidad a los segmentos de Microcrédito y PYMES con enfoque a clientes mujeres, colaborando así con el programa SER Impulso Mujer de Banco como parte de su compromiso para realizar una gestión sostenible e inclusiva.

Estos esfuerzos de fondeo garantizan la estabilidad y seguridad de nuestras operaciones. Estas iniciativas no solo demuestran la visión estratégica del banco, sino que también reflejan el compromiso de mantener niveles de liquidez saludables, un distintivo de Banco Pichincha que marca una diferencia significativa en la capacidad de la institución para hacer frente a situaciones complejas.

En el año 2023 se intensificó el cambio del enfoque de los clientes respecto a su forma de ahorrar, migrando parte de sus excedentes de liquidez a los depósitos a plazo, por lo que los intereses pagados incrementaron en 84.1% respecto al año anterior, lo que resultó en un crecimiento anual de los intereses netos de 0.3%, a diferencia del 39% de crecimiento que se reflejó entre el 2021 y 2022.

Intereses pagados

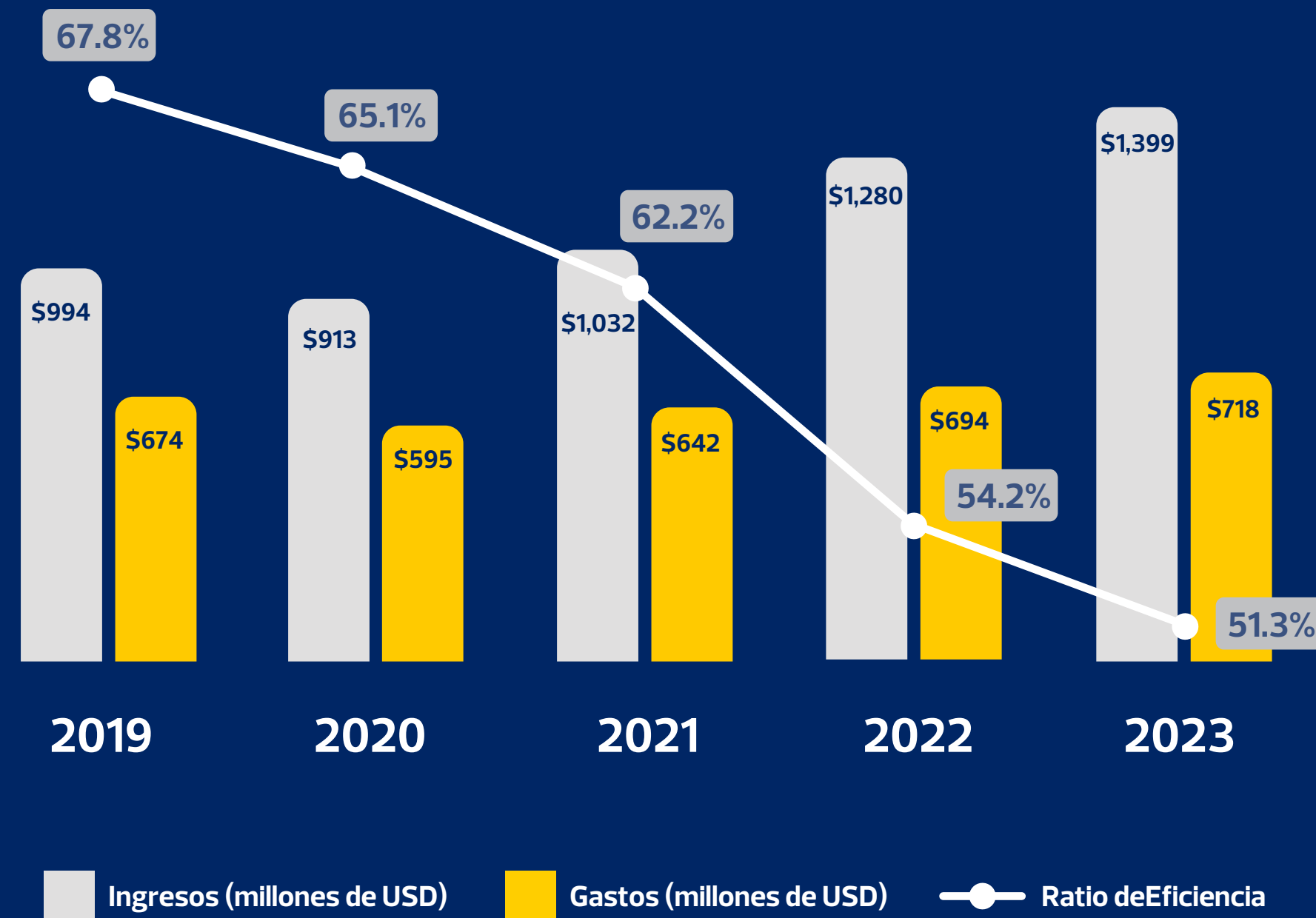


Somos un banco que se caracteriza por brindar soluciones integrales a los clientes; no solo financiamos sus sueños y proyectos, sino que también ofrecemos otros servicios bancarios a través de múltiples canales de atención como tarjetas de crédito y débito, cash management, corresponsales no bancarios, retiros, depósitos y avances en cajeros automáticos, comercio exterior, transporte de valores, seguros, entre otros. Estos ingresos han tomado mayor relevancia dada la contracción del margen de intereses.

Banco Pichincha, ha experimentado una mejora significativa en su ratio de eficiencia, marcando un hito en la optimización de recursos y la entrega de resultados. El gasto operativo creció 3.5% anual, USD 24.2 millones; este aumento se ha gestionado de manera prudente, dirigiendo los recursos estratégicamente hacia áreas que generan un mayor impacto en la oferta de valor al cliente. La implementación de tecnologías innovadoras y el desarrollo de proyectos han sido pilares fundamentales en este proceso de mejora continua.

La transformación digital y la inversión estratégica han sido los impulsores principales detrás de la mejora en el ratio de eficiencia de la organización, pasando de un 67.8% en 2019 a un 51.3% al cierre de 2023. Este enfoque equilibrado entre el aumento del gasto y la generación de ingresos ha posicionado al banco, de manera sólida y sostenible en el sector financiero.

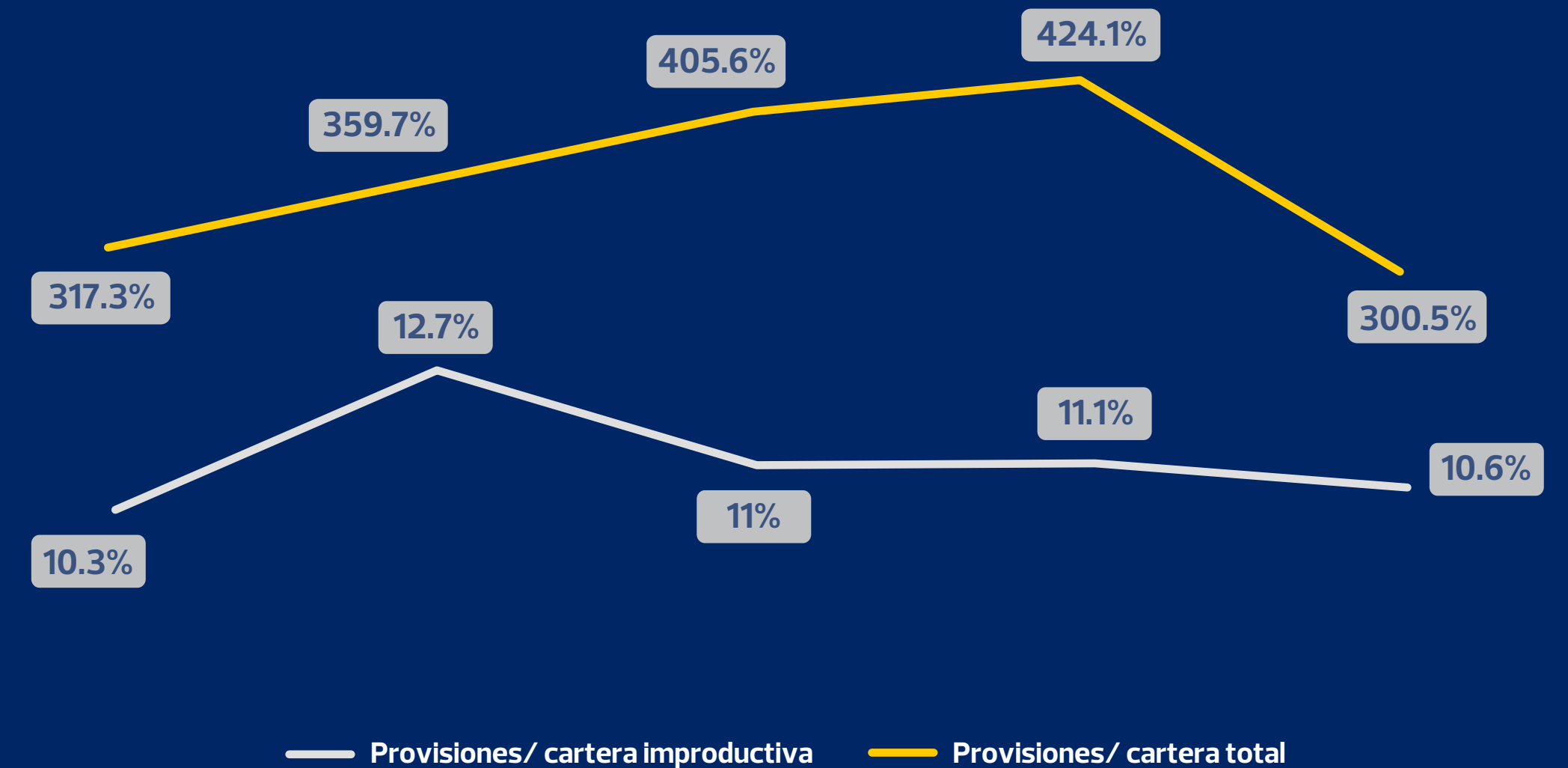
Eficiencia



Banco Pichincha ha incrementado de manera importante el gasto de provisión, marcando un enfoque proactivo hacia la gestión de riesgos y solidez financiera. Este aumento de 15%, que representa USD 65.2 millones más que el año anterior, revela la fortaleza y visión de largo plazo de la institución.

La capacidad del Banco para aumentar las provisiones demuestra su compromiso inquebrantable con la mitigación de riesgos y la protección de sus activos y nos posiciona como una institución sólida para hacer frente a cualquier eventualidad. Esto se ve reflejado en nuestros indicadores de cobertura de cartera improductiva y cartera total, mismos que a finales de 2023 fueron de 300.5% y 10.6%, respectivamente y que superan ampliamente a los de la competencia.

Coberturas de Cartera



Finalmente, cerramos el año con una utilidad neta de USD 185 millones. Este resultado neto positivo no solo es un logro financiero, sino también un testimonio del compromiso con la excelencia. Reconocemos la confianza depositada por nuestros clientes y reafirmamos nuestro compromiso continuo de proporcionar soluciones financieras sólidas y orientadas al cliente.

Balance General (millones USD)

Activos	2019	2020	2021	2022	2023	Var. anual 2022 – 2023
Fondos Disponibles	1.573	2.836	1.824	2.218	1.904	-14.2%
Inversiones	1.778	2.235	2.535	2.564	3.229	26.0%
Cartera Neta	6.963	6.287	7.752	9.308	10.317	10.8%
Cartera Bruta	7.761	7.200	8.709	10.468	11.543	10.3%
Provisiones	-798	-913	-958	-1.160	-1.226	5.7%
Otros Activos	1.123	1.257	1.290	1.376	1.598	16.2%
Total Activos	11.437	12.615	13.400	15.465	17.048	10.2%
Pasivos						
Obligaciones con el Público	8.990	10.142	11.060	12.306	13.454	9.3%
Otros pasivos	1.186	1.207	996	1.681	1.789	6.4%
Total Pasivos	10.176	11.349	12.056	13.987	15.242	9.0%
Total Patrimonio	1.131	1.266	1.344	1.478	1.806	22.2%

Estado de resultados (millones USD)

	2019	2020	2021	2022	2023	Var. anual 2022 – 2023
Intereses Netos	724.0	685.0	788.0	960.6	963.1	0,3%
+ Comisiones Netas	39.6	32.5	38.7	33.0	55.5	68.0%
Margen Financiero	763.6	717.5	826.7	993.6	1,018.5	2.5%
+ Otros ingresos Operacionales	230.2	195.7	205.4	286.1	380.2	32.9%
Utilidades Financiera	35.5	23.9	3.8	23.1	72.9	215.2%
Servicios	194.7	171.9	201.7	261.9	307.2	16.9%
(–) Gasto Operacional	673.6	594.9	641.8	693.7	717.9	3.5%
Margen Operacional	320.3	318.3	390.3	586.0	680.8	16.2%
+ Ingresos no operacional neto	45.7	48.3	108.4	59.3	50.4	–15.0%
+ Utilidad en acciones y participaciones	15.8	16.1	–6.8	12.3	20.0	–62.0%
(–) Provisiones	186.7	309.3	338.0	435.9	501.1	15.0%
Utilidad Bruta	195.1	71.4	153.9	221.8	250.1	12.8%
(–) Impuesto a la Renta y Participación Trabajadores	64.5	23.4	51.7	71.7	64.9	–9.5%
Utilidad Neta	130.6	50.1	102.2	150.1	185.2	23.4%

Indicadores financieros

	2019	2020	2021	2022	2023
Morosidad de la cartera	3.2%	3.5%	2.7%	2.6%	3.5%
Provisiones/ cartera total	10.3%	12.7%	11.0%	11.1%	10.6%
Provisiones / cartera improductiva	317.3%	359.7%	405.6%	424.1%	300.5%
Liquidez (Fondo disponible/ Total depósitos a corto plazo)	21.7%	32.7%	20.2%	23.0%	18.5%
Eficiencia	67.8%	65.1%	62.2%	54.2%	51.3%
ROA	1.2%	0.4%	0.7%	1.1%	1.1%
ROE	11.3%	4.0%	8.2%	11.4%	12.2%
Patrimonio técnico	12.5%	13.4%	12.2%	12.0%	11.9%

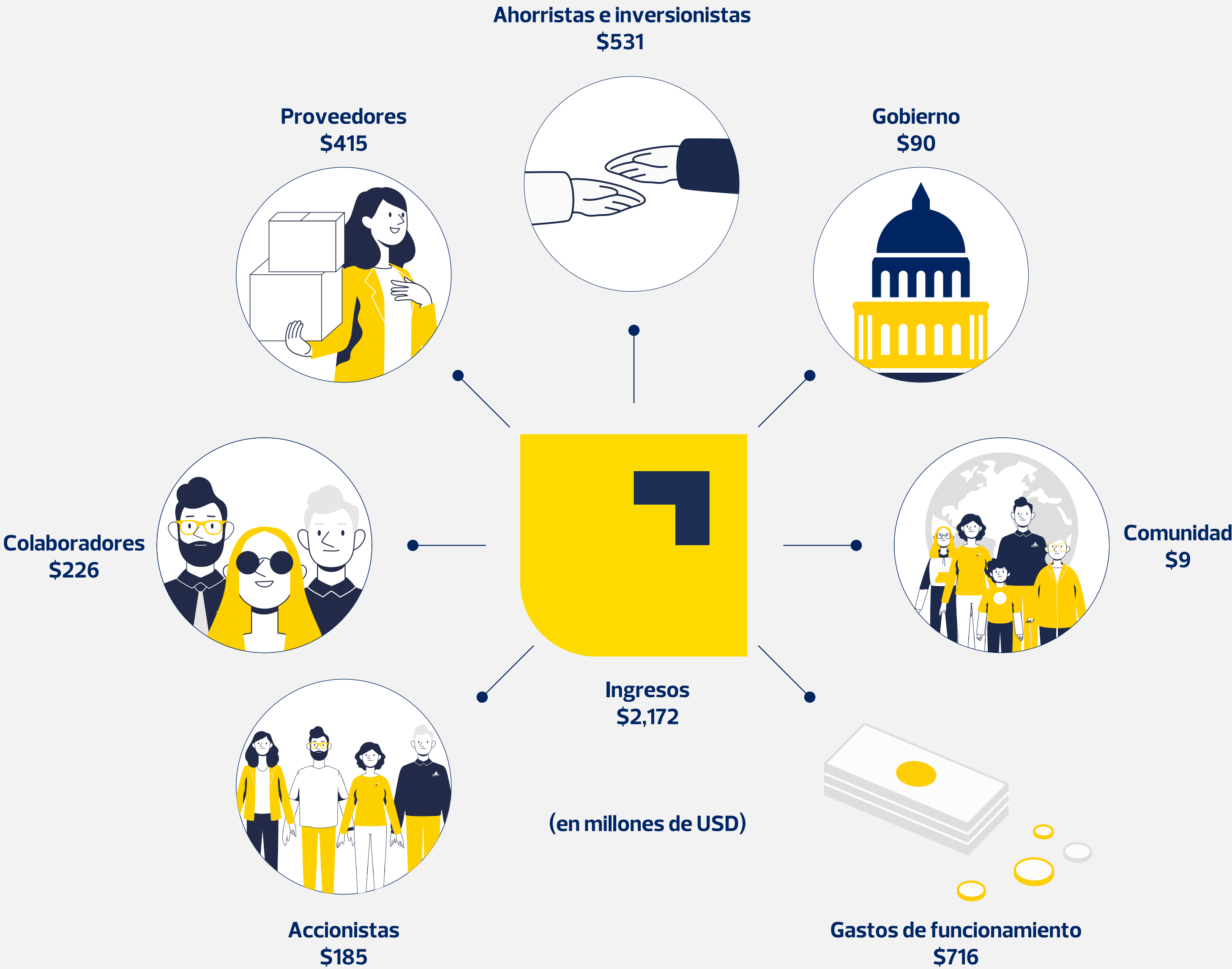
Valor económico generado y distribuido

Banco Pichincha canaliza el valor económico derivado de sus ingresos hacia diversos destinos, lo que se traduce en pago de intereses a ahorristas e inversionistas, compensación a proveedores por productos y servicios¹, sueldos para colaboradores, impuestos al gobierno, inversión social en la comunidad y dividendos para los accionistas.

Con el fin de respaldar un crecimiento sólido y sostenible se reinvierte en la operación propia del negocio, abarcando aspectos como provisiones, tecnología, infraestructura y otros gastos operativos.

Gracias a las estrategias efectivas gestionadas a lo largo del año, el valor económico generado de la organización creció un 23.6% respecto al año anterior.

Banco Pichincha demuestra su compromiso con el bienestar social, por lo cual destinó USD 9 millones a diversas iniciativas que incluyen becas, apoyo a deportistas, educación financiera, donaciones, patrocinio a la fundación Crisfe y apoyo a proyectos filantrópicos. A través de estas acciones el Banco contribuye a la mejora de la calidad de vida y desarrollo sostenible de las comunidades del país.



¹ En el año 2023, hemos contratado los servicios de auditoría de PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., para el ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2023. Los honorarios profesionales correspondientes a esta auditoría, que ascienden a USD 420.864, fueron acordados el 12 de mayo de 2023. Además, no hemos contratado ningún otro servicio adicional con esta firma. Destacamos que los honorarios abandonados no generan dependencia a la mencionada firma auditora.

Transformación digital

Somos un banco cliente céntrico, ágil y cercano

En los últimos años la transformación en el sector bancario ha sido crucial para adaptarse a un entorno empresarial dinámico y desafiante, lo que se ve evidenciado en el cambio significativo en la forma en que los bancos abordan la innovación y la eficiencia operativa.

Este proceso de transformación se ha vuelto imperativo en un contexto global marcado por la pandemia, donde la continuidad de los servicios financieros se mantuvo como una prioridad.

A medida que el sector bancario se enfrentaba a los obstáculos inéditos, la necesidad de adoptar metodologías ágiles se volvió evidente. La agilidad permitió a Banco Pichincha responder de manera rápida y efectiva a las demandas del mercado, acelerando el ritmo de desarrollo y adaptación, lo que se ha visto reflejado en la automatización, mejora y digitalización de diversas operaciones para garantizar el acceso y la continuidad de los servicios financieros.

En este escenario Banco Pichincha ha adoptado un enfoque ágil en su gestión, integrando equipos multidisciplinarios para maximizar la eficiencia. Guiados por OKRS (Objetivos y Resultados Clave), los equipos, conocidos como “tribus”, se organizan en células especializadas, incorporando expertos en diferentes áreas para optimizar la experiencia del usuario.

Este modelo no solo acelera la innovación, sino que también mejora la capacidad de la organización para responder de manera efectiva a las cambiantes dinámicas del mercado. En ese contexto, a continuación, destacamos algunos avances e iniciativas que se han gestionado en el 2023:

Hacemos banca en versión fácil.

En nuestros canales digitales servimos a 3.8 millones de clientes.

Tenemos 3.7 millones de clientes en nuestra App y 540 mil clientes en Banca Web.



Nuestros clientes han realizado 46.5 millones de transacciones monetarias en nuestros canales digitales en 2023. De estas, 45 millones fueron realizadas en banca móvil y 1.5 en Banca Web.

En 2023 nuestros clientes movieron USD 6.7 mil millones de dólares en nuestros canales digitales. Este monto fue mayor al transaccionado en canales físicos.

Optimizamos el tiempo de nuestros clientes.

Banco Pichincha ha implementado mejoras significativas para optimizar el tiempo de nuestros clientes, ofreciéndoles opciones de autogestión que les permitan realizar transacciones de manera rápida, eficiente y segura.

Ahora nuestros clientes pueden guardar y pagar sus tarjetas de crédito de cualquier banco desde su Banca Móvil de Banco Pichincha con un solo click.

Incorporamos a nuestra red de servicios a SRI e IESS para que nuestros clientes puedan pagarlo desde su Banca Móvil.

Llegamos a tener en el 2023 la oferta más grande de pago de servicios a nivel nacional, con 3.409 empresas disponibles en nuestra banca web y móvil, evitando que los clientes realicen transacciones en agencia.

Desde el 2023, nuestros clientes ya pueden visualizar los movimientos de su tarjeta de crédito, sus cupos totales y disponibles y, descargar los estados de cuenta directamente desde nuestra Banca Móvil.

Hemos mejorado también la experiencia en nuestra app, brindando un mayor detalle en los movimientos de cuenta desde Banca Móvil y en el proceso para compartir comprobantes.

Con respecto al crédito, nuestros clientes ya pueden visualizar su tabla de amortización de créditos y pre cancelarlos.

Se mejoró el flujo de creación de cuentas transaccionales y cuentas de ahorro. Ahora nuestros clientes pueden aperturar su cuenta de ahorro flexible en 3 minutos y las inversiones con renovación y cancelación.

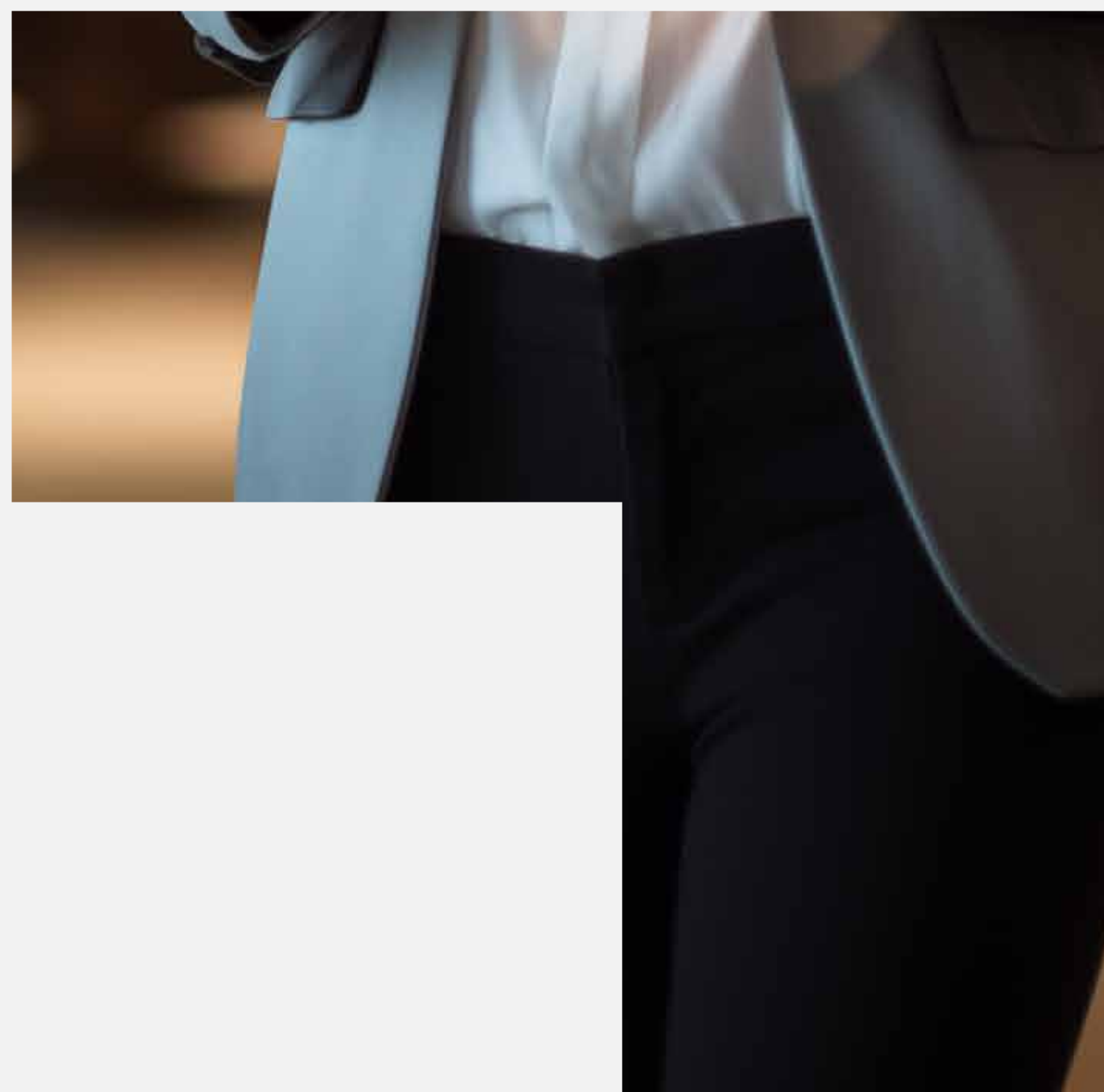
Somos un banco inclusivo

Nuestra app sigue siendo la única que permite a personas con discapacidad visual, realizar sus transacciones sin ninguna limitación. La aplicación mantiene habilitada la lectura nativa de pantallas en los sistemas IOS y Android, que se debe activar desde la configuración de accesibilidad del dispositivo, eligiendo las opciones de Voice Over y Talkback respectivamente.

Somos la única institución latinoamericana en ser reconocida por reducir la brecha de género por el Foro Económico Mundial en 2023.

Somos aliados estratégicos del sector productivo

Banco Pichincha ha establecido alianzas estratégicas de suma importancia con empresas comprometidas con el desarrollo sostenible. A través de estos acuerdos nos vinculamos con los pequeños productores, reconociendo la contribución de estos actores a la economía del país e impulsando de manera activa el desarrollo del sector agrícola.



Trabajamos con Business Banking, el nuevo canal digital de Empresas, que es una solución integral digital, intuitiva, simple, auto-gestionada de inicio a fin, sin fricción y muy segura. Los clientes de todo el segmento empresarial pueden acceder a servicios como consultas, pagos, cobros, recaudos, créditos, inversiones, entre otros.

Con este canal, disminuimos el tiempo en los procesos de afiliación a dos días en promedio, con cero documentación física, a través de procesos autogestionados, permitiendo una mejor experiencia en la navegación del canal, con una plataforma más intuitiva y segura.

Por otro lado, mejoramos nuestro producto de recaudaciones para que las grandes empresas públicas y privadas que ofrecen productos y servicios puedan estar conectados a los diferentes canales del Banco, como agencias, CNBs, banca web, banca móvil. De esta manera, clientes y no clientes del banco pueden realizar los pagos de sus servicios en línea, utilizando sus cuentas o recibiendo los pagos en efectivo.

En cuanto a las áreas de Comercio Exterior y Operaciones del Banco, implementamos la nueva plataforma operativa DOKA que permite a los usuarios internos o externos disponer de información en línea para realizar consultas o reportes de acuerdo a su necesidad, facilitando la autogestión de información sin depender de documentos físicos. Con la automatización y centralización de procesos en una sola herramienta, se ha logrado disminuir el tiempo de emisión de una operación de manera significativa.



Reconocimientos 2023





Fintech Americas

En su octava edición reconocen a los innovadores y los proyectos más audaces que están transformando la industria financiera en las Américas y la vida de millones de clientes a los que brinda servicio la industria. Banco Pichincha recibió el reconocimiento Platino en la categoría Experiencia del cliente (CX) con el proyecto Crédito hipotecario digital – oferta en 5 minutos.



Euromoney Awards for Excellence

Los Premios a la Excelencia se establecieron hace más de 30 años y siguen siendo la acreditación más prestigiosa y solicitada de la industria. Los Premios a la Excelencia son globales y cada año participan bancos de más de 100 países.

Banco Pichincha fue galardonado como el Mejor Banco de América Latina en responsabilidad corporativa 2023 por el desarrollo de varias estrategias para impulsar la inclusión social y mejorar la dinámica de género en Ecuador.



Microrate

Agencia de calificación crediticia especializada en microfinanzas, su experiencia se basa en más de 25 años, ha reconocido a Banco Pichincha (Microfinanzas), de Ecuador, con una calificación social de cinco estrellas: primera clase en Desempeño Social. Por su excelente rendimiento.



Euromoney Market Leaders

Las clasificaciones de Euromoney Market Leaders toman datos internos de los bancos como de datos de referencia de clientes externos para crear un índice global de líderes bancarios y financieros y brindan su guía definitiva sobre los bancos que importan en un ranking por país.

Banco Pichincha ha sido catalogado en el ranking como:

- Líder en el Mercado en la Soluciones Digitales.
- Líder de Mercado en la Categoría Ambiental, Social y Gobernanza (ESG).
- Muy estimado en la Categoría Corporativa y de Responsabilidad Social (CRS).



Global Finance SME Awards

Global SME Finance Awards capturan las prácticas efectivas y exitosas de los financieros, honrando los productos y servicios innovadores para clientes PYME. En su sexta edición, distinguen a Banco Pichincha en las siguientes categorías:

- Innovación de producto del año con una mención honorífica por su desarrollo en productos Agro.
- Bono Social del año como ganador de la categoría por su Bono de Género.



Latin Finance

Celebran la excelencia en los servicios financieros en América Latina y el Caribe y distinguen a Banco Pichincha como el Banco del año en Ecuador por continuar sumando clientes con sus innovadoras estrategias de inclusión financiera.



Best Tech Project

Este galardón es impulsado por la revista DATTA y reconoce a las empresas más relevantes del mercado ecuatoriano, que han implementado proyectos de tecnología digital.

El proyecto “Desarrollo e implementación de modelo de inferimiento de ventas para el segmento de pequeñas empresas (PES) usando databricks” trabajado en colaboración entre Microsoft y Banco Pichincha, ha sido distinguido en la categoría Oro como merecedor del reconocimiento más prestigioso en la industria de Tecnologías de la Información y Comunicación: Best Tech Projects Quito 2023.



ID Foro

Por quinto año consecutivo reconocen el talento, la dedicación y el compromiso de compañías y organismos por romper barreras para avanzar hacia una digitalización segura, sostenible e inclusiva; dentro de las categorías: Liderazgo, Inclusión y Resiliencia.

Banco Pichincha recibió el Premio en la categoría Resiliencia, otorgado al proyecto CNB Satelital del Banco Pichincha del Ecuador, por la habilitación de servicios de conectividad en zonas remotas y excluidas, posibilitando el acceso a servicios digitales de la población.



Empresa Socialmente Responsable

La Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social & Sostenibilidad – CERES ha reconocido a Banco Pichincha Distintivo ESR® 2023, por tercer año consecutivo, como resultado de su compromiso público y voluntario de implementar una gestión socialmente responsable en la empresa y asumir el manejo de un proceso de mejora continua para incrementar los estándares de RSE en los ámbitos de Calidad de Vida en la Empresa, Ética y Gobierno Empresarial, Vinculación con la Comunidad y Cuidado y Preservación del Medio Ambiente.



Sello Empresa Inclusiva

Es un reconocimiento para las empresas que cuentan con buenas prácticas que favorecen la inclusión socioeconómica de personas refugiadas en Ecuador.



Sello Empresa Segura (SES)

Es otorgado por la Cámara de Industrias y Producción (CIP), el Ministerio del Trabajo, el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, y el Servicio de Contratación Pública. Además, cuenta con la asistencia técnica del programa PreViMujer de la Cooperación Alemana, implementado por la GIZ. Este distintivo pretende aportar a prevenir la violencia contra las mujeres.

Banco Pichincha se hizo acreedor al Sello Empresa Segura en noviembre de 2022, debido a sus Programas de inclusión de género, entre ellos la iniciativa SER Impulso Mujer.



Pacto Global Red Ecuador

Es un reconocimiento para las empresas que cuentan con buenas prácticas que favorecen la inclusión socioeconómica de personas refugiadas en Ecuador.



Marca más Influyente

Ipsos ubica a Banco Pichincha en el Ranking de Marcas más Influyentes como la 5ta marca más influyente a nivel nacional y la primera dentro del sector financiero.

Ranking publicado en América y Economía en Julio 2023.



Reputación Corporativa

Ipsos ubica a Banco Pichincha dentro del Ranking General de Reputación Corporativa en la posición #18 y en la posición #2 en el Ranking dentro del sector Financiero.

Ranking publicado en Ekos en Junio 2023.



Top of Mind 2023

Advance consultora ubica a Banco Pichincha como la primera marca más recordada en la mente de los consumidores dentro de la categoría Instituciones Financieras.

Ranking publicado en Revista Vistazo, Junio 2023.



Merco

(Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) ubica a Banco Pichincha en su Ranking general 2023 en la posición #9, mejorando 8 posiciones a diferencia del ranking publicado en el 2022, mientras que en el Ranking sectorial Banco Pichincha ocupa la posición #2.

Ranking publicado en diario El Universo, diciembre 2023.



Marca empleadora

Merco Talento Universitario ubicó a Banco Pichincha en el primer lugar de las entidades del sector financiero, donde a jóvenes universitarios les gustaría trabajar; mientras que en el ranking general, se encuentra en el cuarto lugar de las empresas a nivel nacional preferidas por los futuros profesionales.

Ranking publicado en diario El Universo, diciembre 2023.



Ipsos

Ipos Employer Branding analiza a las empresa que más empleo generan en el Ecuador y ubica a Banco Pichincha en el puesto #9 a nivel nacional dentro de los más grandes empleadores. En cuanto al ranking donde se identifica la percepción acerca del posicionamiento como lugares aspiracionales para trabajar, Banco Pichincha ocupa el #6 a nivel Ecuador.

Ranking publicado en Revista Ekos, diciembre 2023.

Calificación de riesgos



“Prestigio, Rapidez y Respuesta Ágil”

CERTIFICA

Que el Comité de Calificación de Riesgo No. 410-2023 celebrado el 12 de diciembre de 2023, con el análisis de la información financiera al 30 de septiembre de 2023, acordó asignar la siguiente categoría de calificación al **Banco Pichincha C.A.**

“AAA”

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

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

En Quito, a los 12 días del mes de diciembre de 2023.

Econ. Santiago Coello
Gerente General

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

BANKWATCH RATINGS S.A.

CALIFICADORA DE RIESGOS

CERTIFICA
que califica a

BANCO PICHINCHA C.A.

y que con corte al 30 de septiembre del 2023
mantiene la calificación en

“AAA-”

Perspectiva estable

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

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

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

Representante Legal: **Patricio Baus H.**

Quito, 21 de diciembre del 2023

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

Grupo Pichincha





**Subsidiarias
en el país**

Pague Ya

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

Misión

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

Visión

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

Valores Institucionales

Coherencia– Responsabilidad– Esfuerzo –Trascendencia.

Hechos relevantes

Pague Ya durante el año 2023 enfocó sus esfuerzos y recursos en fortalecer sus procesos de recuperación de cartera en todas las edades de morosidad, consolidándose como socio estratégico para el Grupo Financiero Pichincha en el tratamiento de activos de difícil recuperación.

A lo largo del año 2023 brindó soporte a Banco Pichincha en la implementación de soluciones efectivas para la recuperación de crédito en un marco de desaceleración de la economía, de incertidumbre política y de crecimiento del riesgo país. Un esfuerzo mancomunado que logró cumplir con la expectativa de la meta anual del índice de morosidad de la organización.

En el marco de una estrategia de diversificación de servicios se implementó en el mes de junio un estudio jurídico de cobranza al servicio de nuestros cedentes, con el objetivo de mejorar la eficiencia de recuperación en créditos masivos e iniciar la apertura de esta línea de negocio en la organización. En el mes de agosto del año 2023 incorporamos a nuestra gestión de cobranza a Banco de Loja, en aras de llevar sus niveles de recuperación a los estándares exitosos de nuestra compañía.

La línea de negocio de cartera comprada aporta de manera importante al ingreso operativo de la organización en un 69%. Pague Ya continúa evolucionando y mejorando sus procesos de recuperación a nivel nacional y regional en este tipo de portafolio que está en el más complejo eslabón de la administración del riesgo crediticio, procurando niveles adecuados de eficiencia y eficacia que permitan rentabilizar la operación.

Pague Ya continúa invirtiendo en la mejora de sus sistemas y procesos para mantener un crecimiento eficiente y sostenible. La inversión tecnológica durante el año 2023 se direccionó a fortalecer su sistema de gestión para implementar un software de avanzada para el manejo integral de los clientes; y en materia de seguridad de la información la empresa mejoró su esquema a través de la implementación de un Sistema de Gestión basado en la ISO 27001 donde obtuvo un resultado favorable en el proceso de Auditoría, garantizando de esta manera la mejora continua en sus controles.

Nuevamente estos resultados han sido posibles con una fuerza laboral comprometida y buscando el alineamiento constante a la visión organizacional y corporativa.

Principales cifras	
Activos (en miles de dólares)	Pasivos (en miles de dólares)
\$85,734	\$23,853
Patrimonio (en miles de dólares)	Utilidad (en miles de dólares)
\$61,881	\$8,033
# Clientes	# Colaboradores
546,882 clientes de nuestros cedentes. 577,367 operaciones de Cartera Adquirida	602

Credife – Desarrollo Microempresarial S.A.

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

Misión

Atender a los microempresarios con servicios y productos financieros adecuados, de forma oportuna y sostenible, aportando al mejoramiento de sus condiciones de vida.

Visión

Ser el referente para la inclusión financiera, construyendo un ecosistema con soluciones innovadoras que mejoran la vida de nuestros clientes.

Valores Institucionales

Coherencia– Responsabilidad– Esfuerzo– Trascendencia.

Hechos relevantes

Este 2023 el segmento de Microfinanzas Banco Pichincha logró conseguir la mayor calificación en Desempeño Social posicionándonos en el selecto grupo del 1% de instituciones a nivel mundial que han logrado este reconocimiento. Este hito es de gran trascendencia para nuestra institución, reafirmando nuestros sólidos resultados sociales y nuestro compromiso de atender a los clientes de la base de la pirámide que generan un impacto positivo en las condiciones de vida, tanto de nuestros clientes como de las comunidades.

El saldo de cartera total Microfinanzas alcanzó USD 2.0 mil millones, un crecimiento del 9 % en comparación con 2022, logrando tener más de 717 mil clientes activos, de los cuales el 46 % mantienen un crédito en el segmento Microfinanzas. El 55 % de nuestros clientes son mujeres, lo que refleja nuestro compromiso con la inclusión de género.

Se desembolsaron más de USD 1.4 mil millones en más de 270 mil operaciones, de los cuales USD 1.3 mil millones fueron para crédito individual con un crédito promedio de USD 6.6 mil. A través de la metodología grupal fueron desembolsados más de USD 120 millones en 84 mil operaciones, con un crédito promedio de USD 1.3 mil.

El 53.9% del monto desembolsado fue realizado a través de canales digitales, lo que equivale a más de USD 690 millones en 127 mil operaciones, de los cuales 45.6 % fueron por medio del Sistema Inteligente de Movilidad Avanzada (SIMA) y 8.3 % por el canal web.

Se realizaron más de 105 talleres de educación financiera a nivel nacional, impactando a más de 210 mil clientes.

Con el objetivo de ayudar a nuestros clientes a proteger sus negocios y la salud de sus familias tenemos más del 35 % del segmento con un seguro de salud y/o para su negocio.

Impulsamos la digitalización, vinculando en este año a más de 77 mil microempresarios y tenemos un acumulado de más de 202 mil clientes del segmento Microfinanzas.

Principales cifras	
Activos (en miles de dólares)	Pasivos (en miles de dólares)
\$15,252	\$6,628
Patrimonio (en miles de dólares)	Utilidad (en miles de dólares)
\$8,624	\$4,421
# Clientes	# Colaboradores
717,070	1,175

Amerafin S.A.

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

Misión

Inspirar y retribuir confianza.

Visión

Ser la primera financiera de cartera automotriz a nivel nacional.

Valores Institucionales

Coherencia– Responsabilidad– Esfuerzo– Trascendencia.

Hechos relevantes

Amerafin S.A. continúa generando estrategias enfocadas en el cliente en alineación con los valores institucionales de su matriz Banco Pichincha, así como su misión y visión institucional.

Los desembolsos totales fueron de USD 195.4 millones, 14.2 % más que el año anterior.

La cartera de créditos creció en USD 68.2 millones, cerrando el año con una utilidad de USD 2.5 millones, lo que representa un crecimiento del 24 % con relación al año 2022.

El indicador de cartera vencida fue de 4.3 %, ratio menor al de años anteriores, lo que refleja el compromiso y la buena gestión de la organización.

En cuanto a participación de mercado, Amerafin obtuvo el 5.1% sobre el mercado total; es decir, creció 0.4 % respecto del año anterior.

Con el objeto de fortalecer la visión de futuro de Banco Pichincha C.A., principal accionista de Amerafin S.A., e impulsar el concepto de ser un solo equipo, han sido emitidas las escrituras de la fusión por absorción; mientras tanto, la estrategia de Amerafin S.A. estará orientada a fortalecer las relaciones comerciales con los concesionarios automotrices aliados y a facilitar la colocación de productos automotrices diferenciados, diseñados específicamente para clientes de Banco Pichincha; así como la generación de alianzas con proveedores externos que nos permita atender una mayor gama de clientes.

Principales cifras	
Activos (en miles de dólares)	Pasivos (en miles de dólares)
\$5,313	\$ 1,766
Patrimonio (en miles de dólares)	Utilidad (en miles de dólares)
\$3,547	\$2,536
# Clientes	# Colaboradores
22,227	61

Vaserum S.A.

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

Misión

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

Visión

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

Valores Institucionales

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

Hechos relevantes

Se firmó un adendum al contrato vigente con Banco Pichincha para incluir dentro de nuestros servicios los centros de acopio de Quito, Guayaquil y Cuenca de propiedad de Banco Pichincha como parte de nuestra logística y administración.

El incremento de la operación e incorporación de ATMS en el servicio de administración integral, generó la necesidad de incorporar nuevos colaboradores dentro de la nómina de VASERUM S.A.

Al cierre del año 2023 VASERUM S.A cuenta con una flota total de 60 vehículos blindados.

Principales cifras	
Activos (en miles de dólares)	Pasivos (en miles de dólares)
\$10,830	\$2,265
Patrimonio (en miles de dólares)	Utilidad (en miles de dólares)
\$8,565	\$385
# Clientes	# Colaboradores
7	311

Almacenera del Ecuador S.A. (Almesa)

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

Misión

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

Visión

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

Valores Institucionales

Coherencia– Esfuerzo– Responsabilidad– Trascendencia.

Hechos relevantes

Pese a la situación política y económica a nivel país y mundial durante el ejercicio 2023, los ingresos por servicios se incrementaron, conforme a las proyecciones, en comparación al año anterior.

Se continúa colaborando estrechamente con diversas áreas de Banco Pichincha C.A., cabeza del Grupo Financiero. Esta cooperación ha posibilitado una reingeniería de procesos y la implementación de controles internos, buscando mejoras continuas y eficientes.

El Gobierno Corporativo se fortalece con el cumplimiento y control de los diferentes Comités y Comisiones, asegurando operaciones transparentes, dinámicas y responsables ante grupos de interés y órganos de control.

Dentro de nuestros principales objetivos estratégicos constan:

- Generar ingresos de manera responsable, sostenible y proactiva en base a la capacidad instalada.
- Obtener certificaciones que permitan garantizar calidad en el servicio de almacenamiento, como valor agregado.

Para el periodo 2024, se proyecta incrementar los ingresos en base a la gestión de clientes de los diferentes sectores económicos como el automotriz, comercio, industria, construcción, etc.

Principales cifras	
Activos (en miles de dólares)	Pasivos (en miles de dólares)
\$26,056	\$1,334
Patrimonio (en miles de dólares)	Utilidad (en miles de dólares)
\$24,722	\$423
# Clientes	# Colaboradores
138	57

Grupo Bravco S.A. (TEUNO)

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

Misión

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

Visión

Ser referente de conocimientos y servicios tecnológicos del país.

Valores Institucionales

Coherencia- Responsabilidad- Esfuerzo- Trascendencia.

Hechos relevantes

En el mes de febrero, TEUNO experimentó una transición significativa con la designación de Joaquín Ramos como nuevo Gerente General. Este cambio llevó a una revisión integral de la estructura organizativa, con ajustes específicos en áreas clave de la empresa.

En abril, se estableció el departamento de Marketing con el propósito de enfocarse en el desarrollo de productos y la elaboración detallada de su catálogo de servicios. Además, se generaron alianzas para fortalecer la oferta de servicios, con el fin de generar relacionamiento con el ecosistema de fabricantes de tecnología, enfocándonos en el top del mercado para atender a Banco Pichincha, Grupo y mercado en general.

El proceso de consultoría de operaciones y financiera implicó un análisis detallado de las operaciones y estrategias financieras, en el que se identificaron áreas de mejora, lo que condujo a la implementación de nuevas políticas internas para optimizar la eficiencia operativa.

Experimentamos un crecimiento del 29 % en ingresos, atribuido a iniciativas específicas, como la expansión de nuestra cartera de productos y la implementación de estrategias de fijación de precios más competitivas y grandes proyectos ganados como el Outsourcing con Banco Pichincha. Además, mejoramos nuestra eficiencia operativa, lo que se ve reflejado en el incremento de la utilidad.

Principales cifras	
Activos (en miles de dólares)	Pasivos (en miles de dólares)
\$9,956	\$6,699
Patrimonio (en miles de dólares)	Utilidad (en miles de dólares)
\$3,257	\$564
# Clientes	# Colaboradores
206	249

An aerial photograph of Barcelona, Spain, taken during the golden hour of sunset. The city's dense urban landscape is visible, with numerous multi-story buildings packed closely together. The Sagrada Família, a prominent Gothic Revival church, stands out in the upper left quadrant. The warm, low-angle light creates long shadows and a rich orange-gold color palette. A large yellow rectangular box is superimposed on the right side of the image, highlighting a specific area of the city. The text 'Banco Pichincha España S.A.' is overlaid in white on the left side.

Banco Pichincha España S.A.

Misión

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

Visión

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

Valores Institucionales

Coherencia– Responsabilidad– Esfuerzo –Trascendencia.

Hechos relevantes

En 2023 seguimos demostrando una gran capacidad de adaptación, haciendo frente a los impactos derivados de la pandemia, así como la guerra en Europa sin que se viesen afectadas las operaciones y los indicadores financieros claves.

El Banco gestionó de manera adecuada el plan previsto, presentando crecimiento en las cifras de su balance. Banco Pichincha España cerró el año con EUR 2.4 mil millones en depósitos, EUR 1.8 mil millones en cartera de créditos y EUR 668 millones en inversiones.

Las coberturas con garantías de la cartera de crédito se han conservado cerca del 60 % y el coste de riesgo se ha mantenido en niveles del 0.29 %.

Como resultado de lo mencionado, la organización ha logrado un resultado antes de impuestos de EUR 19.9 millones, mejorando en EUR 15.4 millones el resultado del año anterior.

Principales cifras	
Activos (en miles de dólares)	Pasivos (en miles de dólares)
\$3,037,793	\$2,804,791
Patrimonio (en miles de dólares)	Utilidad (en miles de dólares)
\$233,002	\$18,733
# Clientes	# Colaboradores
112,236	243

Banco Pichincha S.A.

Colombia



Misión

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

Visión

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

Valores Institucionales

Coherencia – Responsabilidad – Esfuerzo – Trascendencia

Hechos relevantes

En marzo de 2023, se presentó al mercado el CDT Pibank. Este producto de inversión, totalmente digital, ofrece plazos de 180 y 360 días, con apertura desde USD 26. Gracias a sus tasas competitivas, el CDT Pibank logró posicionarse como líder en el mercado.

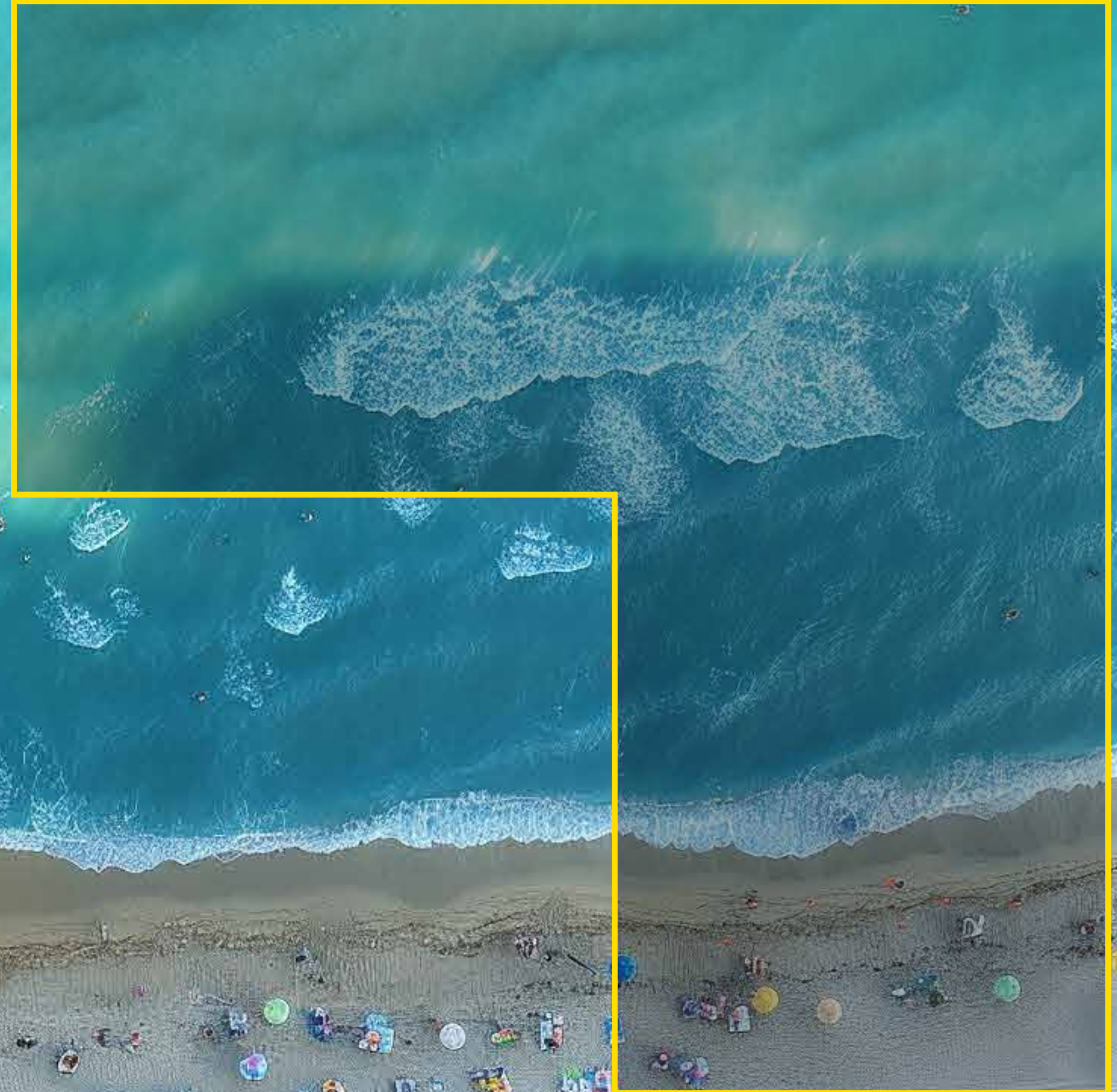
En el transcurso del 2023, Banco Pichincha Colombia ejecutó con éxito su plan de capital inicialmente aprobado por la Junta Directiva en noviembre de 2022, consolidando así la posición patrimonial del Banco. Estas capitalizaciones se dieron bajo la premisa de seguir robusteciendo los servicios y la operación del Banco de cara a las nuevas demandas del mercado financiero.

En cuanto a resultados, se presenta una pérdida acumulada, principalmente por la materialización al riesgo de tasa de interés durante el transcurso del año 2023; esto ocasionó un alto costo en la atracción de los recursos de los clientes como parte de la estrategia de captación de recursos por medio de tasas competitivas de cara a las necesidades de liquidez.

Por otra parte, la Dirección de Seguridad de la Información y Ciberseguridad desempeñó un papel esencial en la protección de los recursos del banco y de nuestros clientes, ya que definió y ejecutó un programa integral, elevando el nivel de madurez en la identificación, protección, detección, respuesta y recuperación ante factores de riesgo.

Principales cifras	
Activos (en miles de dólares)	Pasivos (en miles de dólares)
\$714,912	\$652,675
Patrimonio (en miles de dólares)	Utilidad (en miles de dólares)
\$62,237	\$-34,345
# Clientes	# Colaboradores
180,000	685

Banco Pichincha C.A. Agencia MIAMI



Misión

Inspirar y retribuir confianza.

Visión

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

Valores Institucionales

Coherencia– Responsabilidad– Esfuerzo– Trascendencia.

Hechos relevantes

La Agencia Miami de Banco Pichincha aumentó activos a USD 452 millones, un crecimiento de 10 % respecto al 2022. La cartera de créditos alcanzó un nivel récord de USD 264 millones. Este crecimiento ayudó a cerrar el año con niveles saludables de rentabilidad y mejoras en la eficiencia.

Se continuó apoyando y creciendo con los clientes de banca corresponsal en Latinoamérica, Casa Matriz e instituciones relacionadas. La Agencia Miami aprovechó la reunión internacional de FELABAN (Federación Latinoamericana de Bancos), para profundizar y expandir estas relaciones claves.

La Agencia también se destacó por la marcada integración cultural organizativa y el continuo liderazgo en innovaciones tecnológicas y de ciberseguridad. Como resultado de estas acciones, la Agencia no tuvo una rotación lamentable de personal a pesar de operar en un mercado laboral competitivo.

Principales cifras	
Activos (en miles de dólares)	Pasivos (en miles de dólares)
\$451,466	\$399,781
Patrimonio (en miles de dólares)	Utilidad (en miles de dólares)
\$51,685	\$10,034
# Clientes	# Colaboradores
959	47

Banco Pichincha Perú S.A.



Misión

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

Visión

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

Valores institucionales

CARE = Cercanos, Ágiles, Resolutivos y Enfocados.

Principios alineados al propósito definido por el Grupo Pichincha y que constituyen las guías utilizadas en la toma de decisiones de nuestro trabajo diario.

Hechos relevantes

Se aprobó en el Directorio del Banco el Plan Estratégico 2023–2025, cuyo principal objetivo es ser autosuficientes y sostenibles en capital y liquidez en el año 2025.

Alineado al Plan Estratégico aprobado, se desplegó la nueva cultura de principios CARE.

Se consolidó y fortaleció el Directorio del Banco que cuenta ahora con 11 directores.

Se renovó el Comité de Dirección del Banco encabezado por Gustavo Delgado Aparicio, siendo el 2023 su primer año de gestión.

El Banco recibió aportes de capital para sostener el crecimiento y cumplir con los nuevos requerimientos regulatorios en materia de solvencia.

Se avanzó significativamente en el fortalecimiento de la liquidez del Banco y en el aumento de fondeo estable. Los ratios de liquidez en moneda nacional y extranjera se incrementaron en 620 pbs y 610 pbs, respectivamente.

El Banco continuó avanzando en el de–risking de negocios de Banca Emprendedora (microfinanzas) e implementó cambios relevantes en la originación de préstamos personales de libre disponibilidad de Banca de Consumo con el fin de reducir la volatilidad y mejorar la previsibilidad de los resultados del Banco.

Se implementaron diversas estrategias de control de gastos que permitieron generar significativos ahorros sostenibles.

Principales cifras	
Activos (en miles de dólares)	Pasivos (en miles de dólares)
\$2,937,235	\$2,632,057
Patrimonio (en miles de dólares)	Utilidad (en miles de dólares)
\$305,178	\$170
# Clientes	# Colaboradores
436,850	1,472

Alianzas Estratégicas



BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S. A.

Misión

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

Visión

Ser un Banco de excelencia, al servicio de nuestros clientes, en la construcción de sus sueños.

Valores Institucionales

- Somos responsables y coherentes.
- Pasión por trascender.
- Nos esforzamos y creamos valor.
- El equipo es nuestra fortaleza.

Hechos relevantes

Banco General Rumiñahui mantiene el liderazgo en el segmento militar con productos y servicios financieros especializados acorde a sus necesidades y con el mejor nivel de atención y servicio para nuestros clientes.

El crecimiento del activo total fue alrededor del 5%, con un crecimiento moderado de captaciones del público del 2.2%, y mediante diversas alternativas de financiamiento, tanto de generación propia como de financiamiento local e internacional alcanzamos un crecimiento de cartera del 8.7%, concentrado en nuestro segmento natural minorista, en cartera de consumo y vivienda, así como también el crédito destinado a pequeñas y medianas empresas.

Nos mantenemos como un banco sólido en la gestión de la calidad del activo, liquidez, eficiencia, solvencia y rentabilidad. Nuestro desempeño supera el promedio del sistema financiero.

Continuamos creciendo en la colocación de cartera VIP, culminamos con éxito el primer programa por USD 42 millones y ya hemos iniciado un segundo programa por USD 40 millones adicionales, contribuyendo de esta manera a la obtención de la primera vivienda de nuestros clientes en condiciones muy favorables.

Fuimos prudentes y conservadores en el manejo de la liquidez y la rentabilidad. Optimizamos el volumen de la deuda financiera como mecanismo de amortiguamiento del incremento del costo de fondos, que junto a la gestión de la eficiencia en la operación, se convierten en los retos más relevantes del 2024.

Sin duda, mantendremos la senda de crecimiento pensando en el futuro del banco y de nuestros clientes, con inversiones cada vez más relevantes en plataformas con tecnología de punta, en canales digitales y en ciberseguridad que mantengan el crecimiento sostenido del banco en el largo plazo.

Principales cifras	
Activos (en miles de dólares)	Pasivos (en miles de dólares)
\$1,178,888	\$1,065,045
Patrimonio (en miles de dólares)	Utilidad (en miles de dólares)
\$113,843	\$14,335
# Clientes	# Colaboradores
209,000	563

BANCO DE LOJA S. A.

Misión

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

Visión

Ser un banco centrado en el cliente, que brinda soluciones financieras oportunas y de calidad.

Valores Institucionales

Coherencia– Esfuerzo– Responsabilidad– Trascendencia

Hechos relevantes

Acorde a la estrategia del Banco hemos trabajado en las siguientes iniciativas de mejora continua:

- Nuevo modelo de Segmentación de Clientes.
- Módulo de Seguimiento Comercial (CRM).
- Nueva banca móvil.
- Nueva banca electrónica personas.
- Onboarding digital de clientes.
- Solución de pagos a través de banca móvil “Ahorita”.
- Sistema de análisis de riesgos ambientales y sociales (SARAS).
- Módulo de gestión centralizada de información “SGA Report”.
- Nueva infraestructura tecnológica para Site Alterno.
- Procesos digitales de crédito.

Adicional se obtuvieron dos reconocimientos:

- Premio internacional Fintech América 2023 – premios país a los innovadores financieros en las Américas.
- Reconocimiento Tech Revolution 2023 – Best Tech Projects Quito 2023.

Promedio de horas de formación	
Activos (en miles de dólares)	Pasivos (en miles de dólares)
\$818,566	\$741,143
Patrimonio (en miles de dólares)	Utilidad (en miles de dólares)
\$77,423	\$9,085
# Clientes	# Colaboradores
269,885	522



Quiénes somos

01

- 1. Dimensiones de nuestra empresa
- 2. Nuestra cadena de valor
- 3. Nuestra estrategia de sostenibilidad
- 4. Nuestro Gobierno Corporativo
- 5. Propiedad accionaria



“

En Banco Pichincha, la sostenibilidad y la gestión responsable de nuestros impactos sociales, económicos, ambientales y de gobernanza son elementos esenciales de nuestra estrategia empresarial. Estamos comprometidos en la creación de valor compartido con nuestros diversos grupos de interés, guiados por la visión de un impacto positivo y sostenible en la sociedad.

”



Quiénes somos

[GRI 2-1][GRI 2-2][GRI 2-5][GRI 2-6] [DJ 1.1.2]

Somos un Banco con un propósito enfocado en contribuir al desarrollo del país desde 1906. Desarrollamos nuestra actividad financiera en Ecuador con una posición de liderazgo, donde inspiramos y retribuimos confianza por el bienestar de nuestros clientes y la sociedad en general.

En este informe de sostenibilidad hacemos un recorrido por los principales resultados alcanzados por Banco Pichincha C.A. en el ejercicio del año 2023 en los ejes económico, social, ambiental y de gobernanza tal como lo hacemos anualmente. Para ello, el informe se ha elaborado bajo los Estándares Global Reporting Initiative GRI¹ 2021, con la opción de conformidad y su suplemento sectorial Financial Services de la guía G4 . Este documento ha sido sometido a un trabajo de aseguramiento limitado por parte de la firma independiente Pricewaterhousecoopers del Ecuador Cía. Ltda.², en lo que corresponde a los Estándares Global Reporting Initiative GRI 2021.

Los siguientes capítulos recogen información de cómo damos forma a un futuro sostenible mientras marcamos la pauta de excelencia reafirmando nuestro liderazgo en el sector financiero.

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

²El informe de sostenibilidad es sometido a verificación externa de manera anual. La alta dirección del Banco está comprometida con mantener la calidad y rigurosidad de los indicadores económicos, sociales y ambientales para garantizar su veracidad. La Vicepresidencia de Finanzas, Administración y Tesorería en conjunto con la Gerencia de Sostenibilidad y diversas gerencias del Banco participan en el proceso de verificación externa.

1. Dimensiones de nuestra empresa

[GRI 2-7]

Somos líderes en el sector financiero gracias a la confianza de nuestros grupos de interés con quienes hemos fidelizado la relación a lo largo de nuestra trayectoria. Para ello, diseñamos un mapa de procesos estratégicos, productivos y de soporte con una visión integral. Para la organización es relevante mantener relaciones a largo plazo que generen valor; estos son algunos de los resultados alcanzados:



2. Nuestra cadena de valor

[GRI 2-6]

El trabajo articulado con nuestra cadena de valor no solo nos ha permitido comprender y abordar las necesidades de nuestros grupos de interés, sino que también ha sido la clave para generar un valor significativo para ellos.

Extendemos las mejores prácticas de sostenibilidad hacia la cadena de valor y abarcamos aspectos que consideramos beneficiosos para su crecimiento.

Fomentamos el desarrollo de proveedores locales con el objetivo de dinamizar la economía ecuatoriana y cultivamos relaciones sólidas a largo plazo basadas en prácticas éticas y responsables. Durante este año realizamos una verificación externa independiente del Programa de Compras Sostenibles en base a la ISO 20400: 2017, certificando la conformidad de este programa³.

Internamente, estamos comprometidos en ser el mejor lugar para trabajar, atrayendo así talento de excelencia.

Además, considerando la acelerada transformación en el sector financiero, nos esforzamos constantemente por conocer e implementar prácticas innovadoras en el desarrollo de nuestro portafolio de productos que nos permitan acompañar y potenciar el desarrollo de nuestros clientes.

Conoce lo que hacemos aquí  <https://www.pichincha.com/>



³ En la Memoria de Sostenibilidad 2022, en la página 102 contamos con una explicación sobre el Programa de Compras Sostenibles.

3. Nuestra estrategia de sostenibilidad

La sostenibilidad para Banco Pichincha es una prioridad que ha permeado en la estrategia y gestión de manera transversal, impactando de forma positiva en nuestra cadena de valor y ha permitido prevenir y mitigar impactos negativos que puedan generarse de forma colateral, producto de la operación.

Nuestro Modelo de Sostenibilidad (Gráfico 1) está basado en tres ejes fundamentales:



Gráfico 1

- **Responsabilidad ambiental:** Generamos un trabajo sinérgico para mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones y la de los clientes, bajo un acompañamiento para la construcción de negocios sostenibles.
- **Finanzas sostenibles:** Impulsamos el desarrollo de negocios mediante un esquema basado en la ética y responsabilidad que permita la generación de valor en toda la cadena productiva.
- **Desarrollo social e inclusivo:** Fomentamos acciones hacia adentro y afuera de la organización enfocados en la generación de oportunidades basados en la diversidad e inclusión.

3.1. Impactos en Sostenibilidad

Los resultados alcanzados nos impulsan a mantener y ratificar nuestro modelo de sostenibilidad. Estos son los logros más significativos alcanzados en el 2023:

Finanzas sostenibles		
Monto total de operaciones evaluadas con SARAS: \$ 1.972 M.	Más de 405 mil clientes MiPyme activas.	809.132 clientes de micro y pequeña empresa.

Gráfico 2

Desarrollo social e inclusivo		
76 puntos sobre 100 en el Employee Net Promoter Score, resultado de categoría excelente.	72 horas promedio de formación por colaborador.	Obtención del Sello Empresa Segura.

Gráfico 2

Ambiente		
Implementación de Programa Bio a nivel nacional con la participación de 3.000 colaboradores.	Instalación de 114 sistemas de aire acondicionado y 619 computadoras amigables con el ambiente.	Reducimos el consumo de papel en 7,74 % (3.5 M de hojas ahorradas).

Gráfico 2

3.2. Sinergias institucionales

[GRI 2-28][DJ1.5.1]

Nuestro modelo busca consolidar y mantener a largo plazo la relación con los grupos de interés priorizados. Para ello, se apalanca en estándares e iniciativas internacionales a las cuales nos hemos adherido y alineado. Durante el 2023 ratificamos nuestra participación activa en iniciativas que promueven las mejores prácticas ASG en el sector corporativo. Estas sinergias institucionales buscan mantenernos a la vanguardia de las mejores prácticas y fortalecer nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Tabla 1

Adhesiones voluntarias
• Pacto Global de las Naciones Unidas
• Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI)
• Alianza Global de Bancos para la Mujer
• Principios de Empoderamiento de la Mujer de ONU Mujeres
• Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES)
• Asociación de Bancos Privados del Ecuador, Comité de Finanzas Sostenibles (ASOBANCA)
• Cámara de Comercio Ecuatoriano – Americana, Comité de Responsabilidad Corporativa
• ISO 20400: 2017 Compras Sostenibles
• Sistema de Gestión Integrado de SSA: Normas ISO 14001 e ISO 45001
• Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)

En 2023 ocupamos la presidencia del Comité de Finanzas Sostenibles ASOBANCA, desde donde promovimos acciones que impulsan las mejores prácticas para el sistema financiero.

Además, nos medimos bajo estándares internacionales e instrumentos voluntarios como:

Tabla 2

Mediciones voluntarias
• Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI)
• Principios de Banca Responsable
• Principios de Protección al Cliente The Smart Campaign
• Gestión del Desempeño Social
• Empresa Familiarmente Responsable
• Sistema de Gestión Integrado en Seguridad, Salud, Ambiente
• Programa de Compras Sostenibles basado en normas ISO 14001, ISO 45001, ISO 20400

3.3. Reconocimientos 2023

Mantenemos una sólida estrategia en el ámbito de la sostenibilidad centrada en lograr impactos tangibles, lo cual

nos permitió alcanzar algunos galardones que reconocen nuestro compromiso en áreas que han sido priorizadas como: inclusión, equidad de género, innovación, lucha contra la violencia a la mujer, protección al cliente, entre otras. La implementación de prácticas de vanguardia nos ha hecho destacar incluso a nivel latinoamericano, esto reafirma nuestro rol como referente en el sector financiero más allá del Ecuador⁴. Algunos de los más destacados:

Tabla 3

Mejor Banco de América Latina en responsabilidad corporativa 2023 – Euromoney Awards for Excellence 2023.
Sello Empresa Segura (SES) – Cámara de Industrias de Producción (CIP) en coordinación con el Ministerio del Trabajo; el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca; y el Servicio de Contratación Pública.
Distintivo Empresa Socialmente Responsable – CERES.
Sello Empresa Inclusiva – Agencia de la ONU para los Refugiados, Pacto Global de Naciones Unidas Red Ecuador y el Programa Sin Fronteras de la Fundación CRISFE y el BIDLab.
Bono Sostenible del Año, por su Bono Social con enfoque de género – Global SME Finance Award 2023.
Premios IDForo categoría Resiliencia – La Cumbre Iberoamericana sobre Identidad Digital y Servicios Electrónicos de Confianza.
Distintivo Cuantificación Huella de Carbono – Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

⁴ Encuentra todo los reconocimientos otorgados a Banco Pichincha en la pág.

4. Nuestro Gobierno Corporativo

[GRI 2-9][GRI 2-10][GRI 2-11][GRI 2-12] [GRI 2-15]
[GRI 2-16][DJ1.2.2][DJ1.2.3][DJ1.2.5][DJ1.2.6]
[DJ1.2.7][DJ1.2.8]

El Gobierno Corporativo de Banco Pichincha ha mantenido un compromiso permanente con la sostenibilidad incluyendo criterios ambientales, sociales y de gobernanza en su estrategia organizacional que busca asegurar su permanencia en el mercado, al tiempo que genera valor para sus diversos grupos de interés. Nuestra estructura de gestión empresarial se fundamenta en un conjunto integral de directrices, estándares éticos y prácticas sólidas que regulan la operatividad y organización de la entidad, salvaguardando los intereses de la institución y de sus diversos grupos de interés.

La estructura orgánica funcional del Banco se articula en tres niveles organizativos: el directivo, el estratégico y el táctico. Este diseño permite una gestión eficiente y coordinada en todos los aspectos, garantizando una toma de decisiones informada y alineada con los objetivos institucionales.

Sistema de Gobierno Corporativo



Nuestro órgano supremo de gobierno es la Junta General de Accionistas, misma que se reúne ordinariamente una vez al año. Dentro de sus responsabilidades está identificar las directrices del negocio y las políticas generales de la organización, además de proteger los derechos e intereses de todos los accionistas. La Junta General es la suprema autoridad y en consecuencia las decisiones que tome en el marco de la ley y los estatutos son obligatorias para todos los accionistas.

Este organismo tiene como funciones principales:

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

A nivel operativo, el Directorio es el organismo de administración y vigilancia que define y ejerce funciones de buen gobierno y, establece las políticas operativas generales del Banco bajo las cuales los demás administradores ejecutan su gestión.

Las principales funciones del Directorio son:

- Asegurar el cumplimiento de la normativa, resoluciones de la Junta General de Accionistas, definiciones del Directorio y cumplimiento del Estatuto.
- Liderar la marcha del Banco hacia los objetivos institucionales, definir la misión, visión, propósito, valores y estrategia organizacional.
- Aprobar los reglamentos internos, conformar comités, presentar a la Junta General de Accionistas el informe anual relativo a la marcha del negocio, los estados financieros y emitir opinión sobre los mismos y sobre el informe de auditoría interna.

- Analizar y aprobar las políticas de la entidad, sus mejores prácticas y los informes de riesgo, así como velar por los procesos, reglamentos, manuales y más disposiciones para un buen gobierno corporativo.



Este órgano está compuesto por 13 miembros: el presidente, el director alterno del presidente, seis directores principales y cinco directores alternos; en promedio su tiempo de permanencia en el Directorio es de 4 años y medio. El 100 % de los directores son independientes. En su elección se garantiza el derecho de los accionistas minoritarios.

La equidad de género es fundamental en nuestra organización, por lo que este es uno de los criterios de elección. Año a año se busca incrementar el número de representación de mujeres en el Directorio.

Este enfoque no solo impulsa la igualdad de oportunidades, sino que también enriquece nuestra toma de decisiones en base a la diversidad de perspectivas y conocimientos especializados. Además, estamos comprometidos en garantizar que todos nuestros miembros posean una sólida experiencia laboral en el sector financiero.

En 2023 tuvimos



El Directorio actual está conformado por los siguientes ejecutivos:

Composición del Directorio

Directores principales



Directores alternos





Anualmente la Junta General de Accionistas nombra a los miembros del Directorio evaluando cuidadosamente su idoneidad para desempeñar dicho rol. En este proceso, el Banco solicita a la Superintendencia de Bancos (SIB) la calificación de los candidatos, en conformidad con el artículo 258 del Código Orgánico Monetario y Financiero, estableciendo requisitos específicos para cada postulante. Tras someter a los candidatos a un exhaustivo análisis, la Superintendencia emite una resolución formal que ratifica la idoneidad de los seleccionados para integrar el Directorio. Este enfoque garantiza un proceso transparente y conforme a las normativas, consolidando la integridad y la eficacia en la gestión de la institución.

El presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo y es independiente desde hace siete años; es la principal autoridad del Banco, lidera tanto la Junta General como el Directorio, sin ejercer funciones de representación legal.

Para prevenir y mitigar todo conflicto de intereses de Gobierno Corporativo este está guiado por nuestro Estatuto, Código de Buen Gobierno Corporativo, Código de Ética y Conducta, Código de Ética Microfinanzas y demás leyes y políticas relacionadas.

El gerente general asume de manera individual la representación legal del Banco tanto en ámbitos judiciales como extrajudiciales. Su función principal radica en la gestión integral de la organización, siendo designado por la Junta Directiva de manera anual, con la posibilidad de ser reelegido. Este líder desempeña un papel crucial en la administración interna, garantizando la coherencia y eficacia en las operaciones. Su elección periódica refleja nuestro compromiso con la excelencia y la continuidad en la dirección ejecutiva.

Para Banco Pichincha su relación con los grupos de interés es de suma importancia. A fin de precautelar las relaciones comerciales, comunicamos de manera oportuna sobre los instrumentos que guían el comportamiento de nuestros colaboradores y grupos de interés, así como las causas consideradas como generadoras de conflictos de interés. De manera complementaria incluimos cláusulas en contratos.

La Unidad de Atención al Cliente presenta un informe relacionado a su gestión al Directorio y posteriormente a la Junta General de Accionistas que se entrega a la Superintendencia de Bancos. Por otro lado, el área de Secretaría General recepta y direcciona a las áreas respectivas, para su gestión, los requerimientos, disposiciones, oficios, circulares, resoluciones tanto de los entes de control como la Superintendencia de Bancos y de otras organizaciones como el Servicio de Rentas Internas, ASOBANCA, Banco Central del Ecuador, entre otras para el cumplimiento de normativas que podrían afectar al cliente.

4.1. Comités

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

- Comité de Auditoría
- Comité de Retribuciones
- Comité de Gobierno Corporativo y Nombramientos
- Comité de Administración Integral de Riesgos
- Comité de Calificación de Activos de Riesgo
- Comité de Ética
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Tecnología
- Comité de Seguridad de la Información
- Comité de Continuidad de Negocio
- Comité Ejecutivo
- Comité de ALCO
- Comité de Estrategia
- Comité Jurídico
- Comité paritario de Seguridad e Higiene del Trabajo

4.2. Gobernanza de la sostenibilidad

[GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-14] [DJ2.5.1]

Dentro del Balance Scorecard del Banco hemos definido como indicador clave la calificación obtenida en la medición del Índice de Sostenibilidad Dow Jones que nos permite evaluar externamente nuestro desempeño ASG de manera anual.

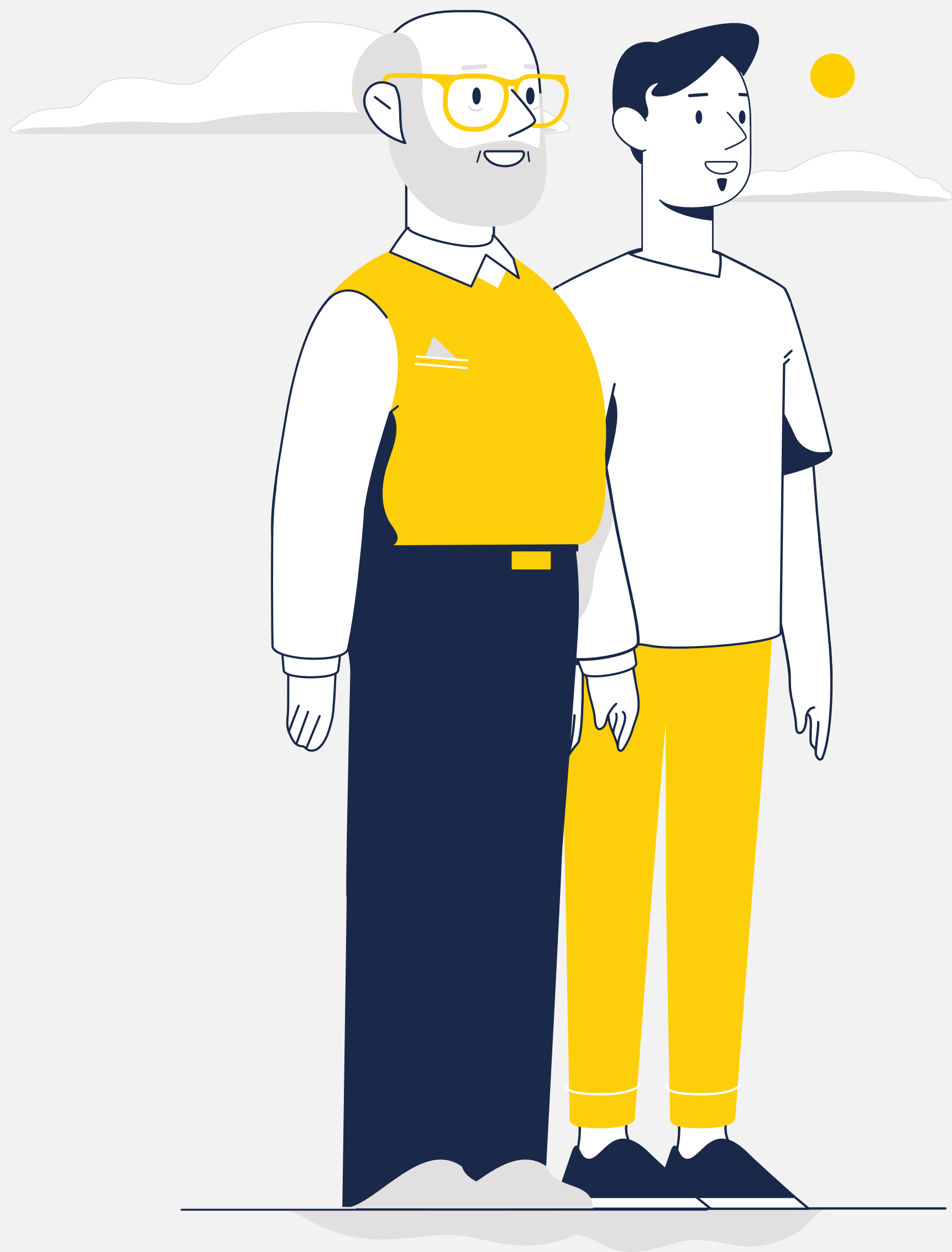
Las diferentes vicepresidencias trabajan en el cumplimiento de planes de mejora continua en materia de sostenibilidad, los cuales son monitoreados y evaluados internamente de manera anual para continuar identificando oportunidades.

Además, a partir de este año, hemos designado a varios equipos multidisciplinarios dentro del Banco cuya responsabilidad es gestionar los impactos reales y potenciales que generamos en la economía, las personas y el medio ambiente a través de nuestra operación. Estos equipos se reúnen de manera mensual para revisar los avances de las diferentes estrategias y planes de acción, los que son reportados anualmente al Directorio.

La Vicepresidencia de Marketing, Sostenibilidad y Asuntos Corporativos lideró un nuevo proceso de diálogo con grupos de interés y un estudio de materialidad con el apoyo y consentimiento de la alta dirección cuya responsabilidad es revisar y aprobar los temas materiales de la organización y la información que se presenta en este informe de sostenibilidad.

Los asuntos materiales priorizados fueron: ciber riesgos y protección de datos, crecimiento financiero, diversidad, equidad e inclusión, ética y responsabilidad empresarial, experiencia del cliente, innovación y transformación digital.

Gobernanza de los impactos		
Organismos	Representación	Representación
Comisión de Género	Vicepresidencia de Riesgos, RRHH y Marketing, Sostenibilidad y Relaciones Públicas	La comisión se reúne mensualmente con el objetivo de diseñar y monitorear la estrategia de diversidad, equidad e inclusión, analizar riesgo y oportunidades de mejora para la intervención con clientes y colaboradores. Tiene reporte directo con la gerencia general.
Comisión de Experiencia al Cliente	Gerencia General y Vicepresidencias relacionadas	Tiene como objetivo asegurar que los clientes tengan una experiencia óptima en cuanto a calidad, servicio, transparencia y agilidad. En este espacio de reunión mensual se analizan KPIs, riesgos, oportunidades y nuevas estrategias.
Directorio Microfinanzas y PYME	Gerencia General, Vicepresidentes y Directores.	El Directorio se reúne mensualmente con el objetivo de revisar KPIs, estadísticas y estrategias de los segmentos y datos comparativos para la toma de las mejores decisiones para prevenir o mitigar riesgos.



5. Propiedad accionarial

[DJ1.2.13][DJ1.2.14]

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



Somos un banco ético y responsable

02

1. Actuamos con ética y transparencia
2. Cultura de prevención de sobornos, corrupción y fraude
3. Gestión de riesgos y crisis
4. Ciber riesgos y protección de datos



“

Nuestra cultura y valores institucionales constituyen el cimiento de todas nuestras actividades. Nos comprometemos diariamente a desarrollarlos, ponerlos en práctica y buscar constantemente su mejora.

”

1. Actuamos con ética y transparencia

[GRI3-3][GRI2-15][GRI2-23][GRI2-24][GRI2-26]
[GRI2-27][DJ1.5.2][DJ1.5.5][DJ1.9.4]

Promovemos una cultura de ética, transparencia y cumplimiento normativo, gracias a la cual hemos podido retribuir confianza a la sociedad, con un alto grado reputacional en las dimensiones económica, social, ambiental. Además, fomentamos el respeto y contribución a la protección de los Derechos Humanos.

De la misma manera, exigimos a todos nuestros colaboradores y socios estratégicos el compromiso de cumplir los lineamientos éticos y de responsabilidad empresarial que promulgamos, fortaleciendo el sistema de cumplimiento de principios y valores. También, generamos espacios de retroalimentación utilizando mecanismos como: talleres, capacitaciones, informativos y un modelo de rendición de cuentas, que aportan a una cultura empresarial robusta.

Nuestros Valores			
	Coherencia		Esfuerzo (ser el mejor)
	Responsabilidad		Trascendencia

Los compromisos que promulgamos se encuentran descritos en el Estatuto, el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Ética y Conducta, la Políticas de Sostenibilidad y asociadas; las mismas que conforman los cimientos de nuestra cultura de valores ante los colaboradores, accionistas y partes interesadas. Elamos siempre por el cumplimiento de las leyes y normativa que nos rigen acorde a nuestro giro de negocio. Además, describimos cómo evitar conflictos de interés con los diferentes públicos.

Se encuentran disponibles públicamente los siguientes documentos:

- Código de Ética y Conducta de Banco Pichincha y su Grupo Financiero.
- Código de Ética Microfinanzas.
- Política de Sostenibilidad de Banco Pichincha.
- Código de Ética y Conducta de Proveedores.
- Código de Buen Gobierno Corporativo.
- Certificado de Prácticas de Gobierno Corporativo.
- Estatuto Banco Pichincha.
- Declaratoria de Diversidad e Inclusión.

Revisa nuestras políticas en los siguientes links <https://www.pichincha.com/transparencia> 

El Código de Ética y Conducta aborda la relación con nuestros públicos, incluyendo la temática de conflicto de interés con los clientes y proveedores. Su objetivo es prevenir y mitigar situaciones específicas, delineando las acciones que deben tomar los colaboradores.

1.1. Difusión y formación

Trabajamos arduamente para que nuestros compromisos y valores que promueven la ética y transparencia sean comunicados, documentados y difundidos a través de canales disponibles para colaboradores, accionistas y partes interesadas.

Para garantizar la aplicación efectiva de los códigos mencionados, capacitamos a nuestro personal a través de Workplace, portal de políticas, página web, cursos mandatorios dirigidos a toda la organización, así como, talleres y capacitación a las diferentes unidades.

1.2. Gestión y monitoreo

Adicionalmente, como medida de control preventivo, contamos con un sistema de monitoreo y seguimiento enfocado en el cumplimiento de los compromisos y valores de manera transversal en las diferentes áreas, con el fin de verificar la aplicación obligatoria en todas las actividades que desempeñamos en las operaciones.

Hemos habilitado diferentes canales de contacto como nuestra página web, la intranet, correos y línea telefónica, en las que los colaboradores, proveedores y público en general puedan realizar consultas y denuncias. Estos mecanismos son de carácter anónimo y confidencial para proteger a las personas de posibles retaliaciones. Finalmente, esta información es consolidada y reportada al Comité de Ética.

El mail canalcompliance@pichincha.com es uno de los canales habilitados para consultas y denuncias por parte de nuestros grupos de interés.

Mediante la aplicación oportuna de controles establecidos en las políticas y procedimientos, hemos logrado prevenir la materialización de riesgos negativos en nuestras relaciones comerciales.

De igual manera, estos controles abarcan la gestión de los impactos potenciales e inherentes del sector financiero como la exposición a corrupción, fraude, correcta privacidad de datos, entre otros, los cuales mitigamos a través de diferentes estrategias como:

- Establecimiento de un marco de gobierno y control para administrar y prevenir los diferentes riesgos basados en estándares internacionales como las normativas legales vigentes, Basilea y normas ISO, identificándolos y gestionándolos en una matriz de riesgos.
- Estructura de gobernabilidad basada en diferentes comités los cuales permiten identificar aquellos riesgos que requieran ser atendidos y monitoreados en base a revisiones de auditorías internas y externas, alertas de los propios dueños de los procesos, monitoreos internos o canales de contacto. Se definen planes de acción e indicadores para medir la eficacia de las medidas para remediar y reducir los riesgos levantados. Finalmente, los resultados son comunicados a la Alta Gerencia y a los Comités correspondientes, para que se conozcan cuáles fueron las debilidades y los controles implementados para mitigar los riesgos, para posterior a esto incorporarlos y/o actualizarlos en las políticas y procedimientos institucionales.
- Respeto y promoción de los Derechos Humanos con todos nuestros grupos de interés, en el marco de lo establecido en la Carta Internacional y en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Además, para garantizar un compromiso institucional más extendido, contamos con una Política de Derechos Humanos y durante este año realizamos un mapa de riesgos sobre Derechos Humanos en nuestra cadena de valor realizado por una empresa independiente.

Durante el 2023 no registramos casos de incumplimiento a las normativas que nos rigen y que hayan generado la imposición de multas o sanciones en contra de nuestra Institución.

¹En un siguiente ejercicio de reporte publicaremos la data segmentada por región.

2. Cultura de prevención de soborno, corrupción y fraude

[GRI 2-17][GRI 205-1][GRI205-2][DJ1.5.3][DJ1.5.4]

Para establecer una cultura de prevención de soborno, corrupción y fraude, es necesario el reforzamiento y la capacitación constante en este ámbito. En el marco de incrementar los conocimientos en desarrollo sostenible realizamos continuamente monitoreos y seguimientos a los riesgos de soborno, corrupción y fraude, capacitamos al personal a través de cursos mandatorios y talleres para prevenir y mitigar conductas inadecuadas, desde los miembros del órgano de gobierno hasta las posiciones iniciales en el Banco, y comunicamos a nuestros socios comerciales sobre el obligatorio cumplimiento de nuestras políticas y códigos para prevenir este tipo de riesgos.

- Política de Compliance.
- Política Anticorrupción y Antisoborno.
- Programa de Cumplimiento.
- Política General de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

En nuestra Política Anticorrupción y Antisoborno se exponen responsabilidades y políticas generales y específicas que deben seguir nuestros colaboradores, además de las sanciones pertinentes y los canales para denunciar, de buena fe, un incumplimiento o apariencia de incumplimiento.

Comunicación y formación sobre anticorrupción			
Grupo de interés comunicados sobre las política y procedimientos anticorrupción de la organización	2023		
	Total de personas	Personas alcanzadas	%
Miembros del órgano de gobierno	12	12	100 %
Colaboradores de la organización	5.591	5.591	100 %
Socios de negocio	715	715	100 %
Grupos de interés formados en anticorrupción		Total de personas	Personas alcanzadas
			%
Miembros del órgano de gobierno		12	12
Colaboradores de la organización		5.591	5.431
			33 %
			97 %

Como parte de una buena práctica internacional hemos establecido el Programa de Compliance dentro de la institución; además, contamos con los siguientes instrumentos disponibles públicamente para el conocimiento de todos nuestros stakeholders:

Aplicamos un programa de seguimiento y control para monitorear los riesgos relacionados con la corrupción que fueron identificados y evaluados con posibilidad de impacto. Cabe recalcar que, el departamento de Control y Cumplimiento no ha recibido denuncias sobre eventos de corrupción y soborno, durante el periodo 2023.

3. Gestión de riesgos y crisis

[GRI2-25] [DJ1.5.2] [DJ1.5.4] [DJ1.4.1] [DJ1.4.2]
[DJ1.4.3] [DJ1.4.4]

Tenemos como prioridad la gestión de riesgos y crisis, por lo que contamos con departamentos y comités responsables de su gestión en términos de apetito y tolerancia de riesgo, así como de supervisión e información sobre los mismos. Disponemos de una Política de gestión de apetito y límites de riesgo en la que se detallan las pruebas de estrés (Stress Test) y el cálculo del VAR y la pérdida esperada, en base a la cual están elaboradas las revisiones e informes mensuales de nuestra exposición en este aspecto.

El área responsable de la gestión de riesgos es la Vicepresidencia de Riesgo Integral, y para la supervisión y auditoría es responsable el Comité de Administración de Riesgos (CAR), conformado por miembros delegados del Directorio, el Gerente General y el Vicepresidente de Riesgo Integral.

Como medida de control, se realizan auditorías a los procesos mencionados, además de que nuestra estructura organizacional ha definido de manera independiente al área de Negocio y al área de Riesgos.

Riesgos emergentes:

En el análisis de riesgos emergentes, identificamos los siguientes:

1) Cambio Climático: A través del análisis de la frecuencia e intensidad de fenómenos y estudios climáticos sobre la vulnerabilidad del territorio se evidencia que las afectaciones causadas por el cambio climático cada vez se hacen más crecientes, pues genera fenómenos extremos como



inundaciones, sequías y tormentas intensas, que podrían afectar directamente a nuestros clientes y comunidades, generando inestabilidad en su capacidad de pago y, por ende, riesgos en la cartera de préstamos.

La variabilidad y eventos climáticos extremos representan una amenaza creciente a largo plazo para la estabilidad financiera y la operación del Banco pues impacta directamente en la solvencia de los prestatarios, la devaluación de activos inmobiliarios y la viabilidad de proyectos financiados por el Banco, afectando la calidad de los activos y la rentabilidad institucional.

Para minimizar este peligro, realizamos el análisis de los riesgos climáticos como parte de la evaluación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) en los préstamos otorgados. Además, participamos activamente, tanto interna como externamente, en iniciativas que contribuyen a la mitigación y adaptación al cambio climático desde el accionar de las empresas.

2) Ciberseguridad: Como institución nos enfocamos en el desarrollo y en estar a la vanguardia de los últimos avances tecnológicos, pero esto trae consigo riesgos en ciberseguridad a los cuales nos enfrentamos. El aumento de la digitalización y la interconexión de servicios financieros aumenta la exposición a amenazas cibernéticas, como ataques de ransomware, phishing y robos de datos.

Estos eventos podrían comprometer la integridad de los sistemas, la confidencialidad de la información de los clientes y la continuidad de las operaciones, a través de fallos, accesos no autorizados o indebidos a los sistemas de información. Un ataque cibernético exitoso puede resultar en la pérdida de datos sensibles, interrupciones operativas y en consecuencia daño a la reputación del Banco y pérdida de confianza por parte de los clientes, lo que podría afectar la participación del mercado y la retención de clientes.

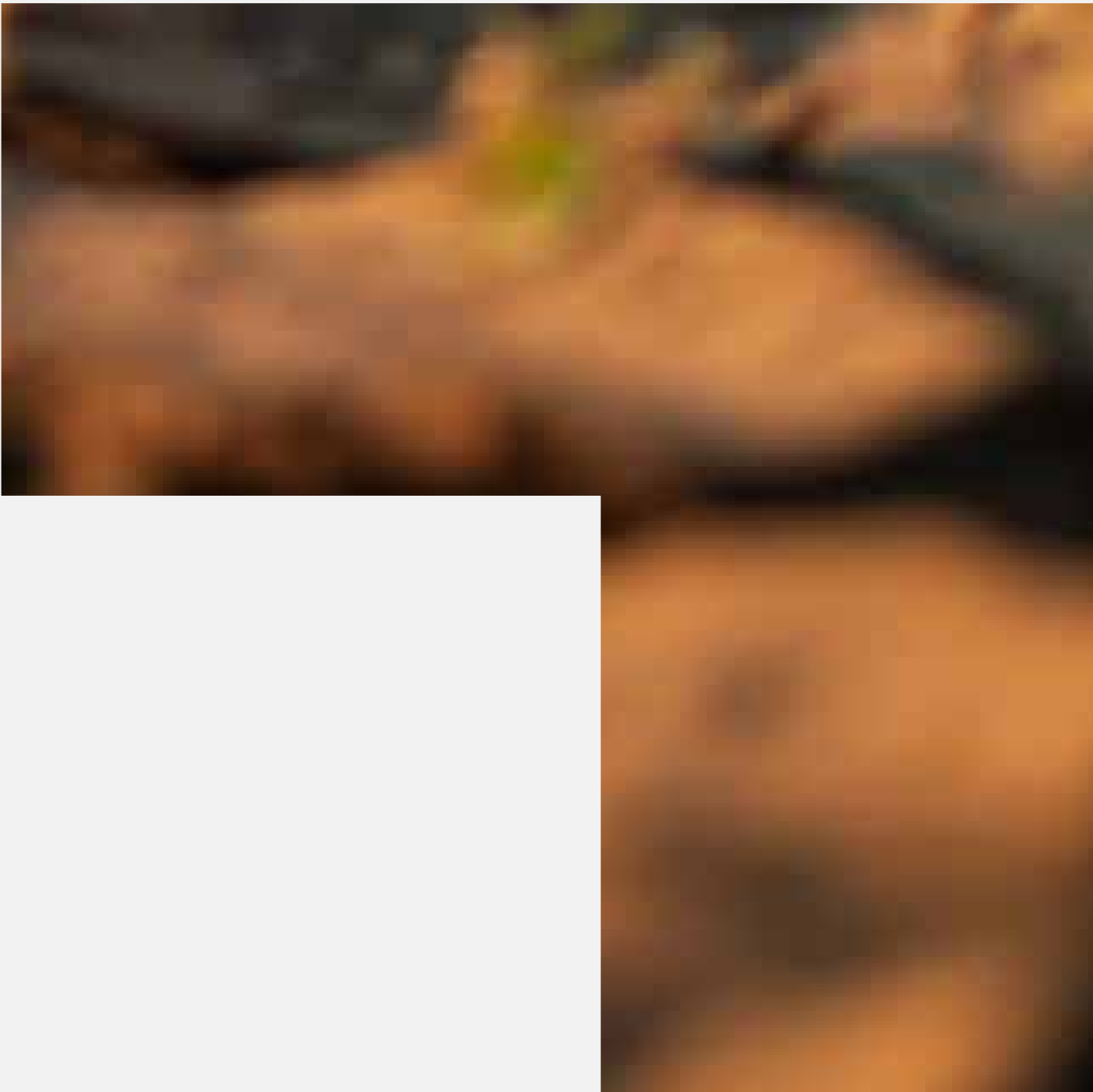
Para prevenir y mitigar este riesgo hemos desarrollado una estrategia de ciberseguridad liderada por la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones y el Comité de Ciberseguridad. Además, varios miembros de la Alta Gerencia y directores velan por su cumplimiento.

Cultura de riesgos

Generamos una cultura de riesgos transversal en la institución mediante acciones para que todas las áreas y colaboradores puedan identificar los riesgos que deben ser gestionados por el Banco.

Un ejemplo de esto es la evaluación que realiza el área de Recursos Humanos que incluye el indicador de madurez cultural que se encuentra enfocado en medir qué tanto estamos alineados a cuidar y gestionar los riesgos desde nuestros principios culturales: “We act as owners” / “We make banking easy”. Por otro lado, realizamos una evaluación de riesgos de estas iniciativas antes de su aprobación, lo cual se detalla en nuestro “Instructivo para la gestión de riesgos en iniciativas/proyectos”.

Para que nuestros colaboradores puedan identificar e informar proactivamente sobre riesgos potenciales, realizamos un ejercicio anual de autoevaluación y testeo de controles en el que los dueños de procesos informan sobre los riesgos, el diseño y la efectividad de sus controles. Asimismo, existe el proceso de Torre de Control en Riesgos No Financieros el cual identifica riesgos potenciales a nivel global y solicita a los dueños de procesos evaluarlos y plantear planes de acción en caso de ser necesario.



4. Ciber riesgos y protección de datos

[GRI3-3][DJ1.5.2]

La gestión de riesgos operativos identifica los riesgos a los que está expuesta la institución con respecto a cuatro factores: procesos, personas, tecnología y eventos externos. Dentro del factor tecnología encontramos la gestión de ciber riesgos, el cual es uno de los pilares fundamentales de la estrategia empresarial del Banco; de esta forma se asegura que la oferta de valor a nuestros clientes se cumple en forma y fondo, protegiendo la información que los mismos nos han proporcionado.

La industria financiera está expuesta a una amplia y recurrente variedad de ciber amenazas. Cor esto, realizamos grandes esfuerzos para gestionar la protección de los datos e información con un enfoque de riesgos, ya que somos conscientes de que, un potencial incidente podría generar intermitencia en nuestros canales y servicios, afectando a aproximadamente el 30% de usuarios del sistema financiero nacional (bancos) que transaccionan a través de los mismos, además de vulnerar el acceso a la información de nuestros clientes.

A través de estas acciones, hemos generado impactos positivos mediante la optimización del uso de canales digitales disminuyendo la huella carbono de sus actividades y también, promoviendo la inclusión financiera de grupos sociales considerados minorías o con difícil acceso a tecnología, brindando disponibilidad de nuevos productos a través de canales digitales.

Conscientes de que los impactos negativos potenciales que pueden generar los ciber riesgos, hemos adoptado medidas para prevenir o disminuir los mismos:

- Actualización de la metodología para valorar ciber riesgos.
- Estructura de expertos asignados por especialidad.
- Implementación de herramientas para detectar ciber amenazas de forma continua.
- Esquemas de capacitación continua para incrementar nuestras capacidades internas.
- Pruebas continuas para mejorar la capacidad de detección de ciber amenazas.
- Mejora en el proceso de respuesta a ciber incidentes en coordinación con las áreas intervinientes en base a la naturaleza del evento.
- Automatización de respuesta ante potenciales ciber incidentes.

Identificamos de forma oportuna aquellas ciber amenazas potenciales, determinamos esquemas de protección y remediación de forma proactiva, y minimizamos impactos en nuestros canales y servicios.

Además, el área de Gobierno de Ciberseguridad cuenta con un proceso transversal que permite diseñar, medir y monitorear diferentes indicadores asociados con procesos y controles de ciberseguridad y seguridad de información.



5. Protección de datos

[GRI 418-1] [DJ3.8.1] [DJ3.8.2]

Establecemos metodologías, políticas, procedimientos, estándares, medidas técnicas, organizativas y legales orientadas a gestionar los ciber riesgos con el fin de proteger los datos e información de nuestros clientes, colaboradores y otras partes interesadas.

En nuestra web, compartimos el “**Aviso de privacidad de canales electrónicos**” ya que somos los responsables de gestionar los datos personales en estos canales y contamos con los siguientes puntos relacionados con la protección de la privacidad:

- Responsabilidad del tratamiento y protección de datos.
- Naturaleza de la información capturada.
- Uso de la información recopilada.
- Información, acceso, eliminación, rectificación, actualización, oposición, portabilidad, suspensión y no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas.
- Canal de requerimientos.
- Veracidad de los datos del cliente.
- Tiempo de conservación de la información en los archivos corporativos.
- Divulgación a terceros (entidades públicas y privadas).

La Política General de Protección de Datos Personales se elaboró bajo lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Por otra parte, como medida de control y monitoreo contamos con Indicadores Claves de Riesgo (KRI) y Objetivos y Resultados Claves (OKR) para determinar la eficacia de las medidas implementadas para la protección de datos. En 2023 no contamos con ninguna reclamación fundamentada respecto a la violación de la privacidad de clientes.

Experiencia del cliente: Cercanía, innovación y transformación digital

03

1. Centrados en el cliente
2. Composición de nuestra cartera
3. Evolucionamos para innovar y transformarnos digitalmente





Cientes digitales

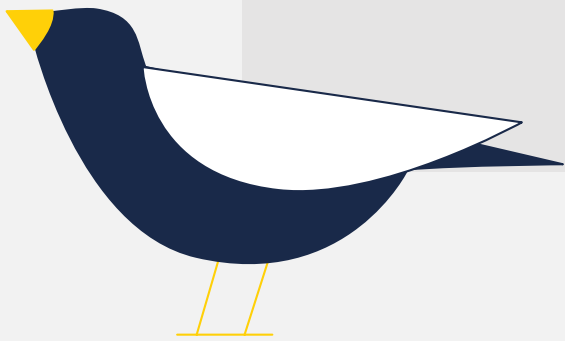
	3.72 millones de clientes activos digitales		3.62 millones de clientes activos en App		+500 mil clientes activos en web
---	--	---	---	---	---

Accesibilidad

642 Pichincha Mi Vecino Satelitales	Atendemos en 24 provincias
--	-----------------------------------

Logros

	Categoría oro en certificación de Protección al Cliente		Premio Resiliencia del IDForo 2023 por Mi Vecino Satelitales		5 estrellas en la calificación de Desempeño Social
0,023 % tasa de reclamos			5.620.545 clientes a nivel nacional		



1. Centrados en el cliente

[GRI 3-3][DJ3.7.1]

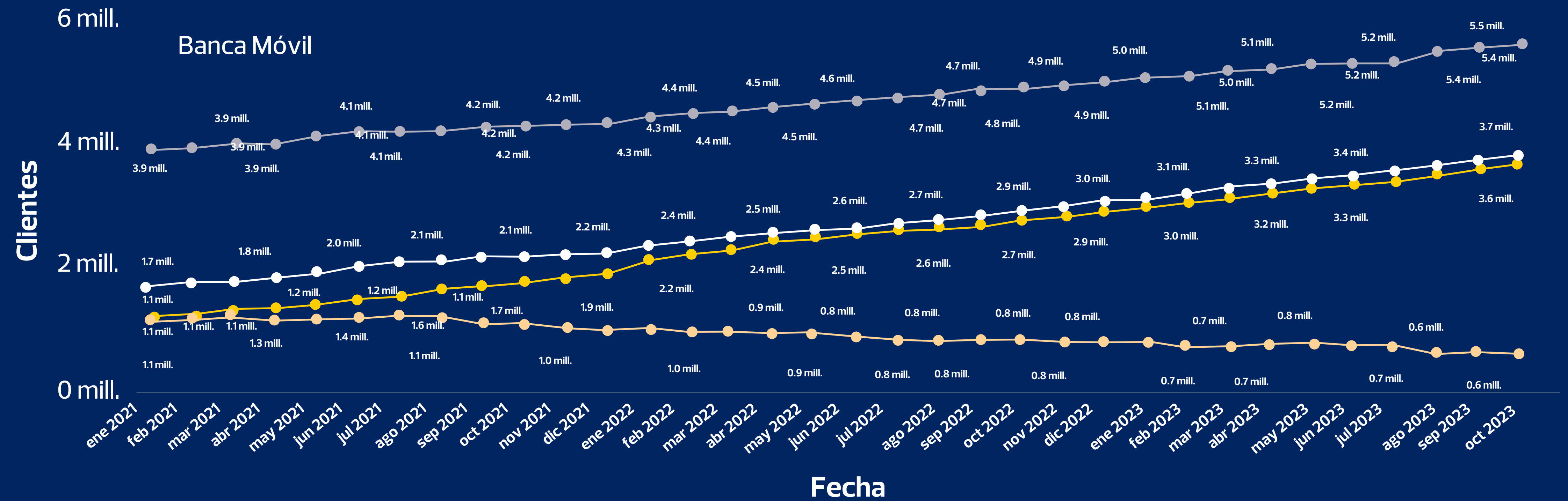
Nuestro propósito de inspirar y retribuir confianza y nuestra visión estratégica de ser el Banco más simple, cercano y humano del sistema financiero debelan nuestro compromiso con poner al cliente en el centro de nuestra operación. Para ello analizamos los reclamos y requerimientos de los clientes, así como los involucramos en procesos participativos durante el diseño de nuevos productos y canales de atención o mejoras a los existentes. En 2023 priorizamos trabajar en los siguientes aspectos:

- Medición y gestión de la voz del cliente.
- Servicio al cliente (Implementación CRM).
- Reducción de los reclamos.
- Reducción de las consultas y requerimientos, migración TRX financieras a canales de mayor costo eficiencia.
- Incrementar el porcentaje de autogestión digital de servicios.
- Diseño del modelo de atención para segmento personas.
- Reducción del tiempo de espera en servicios brindados en agencias.

Durante este año iniciamos la implementación de la estrategia de la voz del cliente que incluye la recepción de sus opiniones, la medición y la gestión de su experiencia. El monitoreo de las oportunidades de mejora en la experiencia del cliente se lleva a cabo a través de un indicador que es medido anualmente, y en base a su cumplimiento identificamos oportunidades de mejora para que se transformen en iniciativas transversales en el Banco.

Durante el 2023 obtuvimos un crecimiento sostenido en los clientes activos en todos nuestros canales digitales. De los 3.72 millones de clientes activos digitales, 3.62 millones corresponden a clientes activos en la App y aproximadamente 594 mil a clientes activos en nuestra banca web.





Canal Banca Móvil Banca Web Cliente Activo Banco Cliente Activos Digitales

La Comisión de Experiencia lidera la gestión de mejora continua a través de 4 servicios:

1

Entender el comportamiento del cliente para tomar las mejores decisiones.

2

Gestionar la voz del cliente con programa de Voz.

3

Cambio cultural de la experiencia.

4

Diseño interactivo centrado en los clientes.

Para prevenir o mitigar los impactos negativos potenciales y reales, desde la gestión de la experiencia del cliente priorizamos aquellos que puedan afectar a los clientes y realizamos seguimientos mensuales. Un impacto detectado es cuando realizamos mantenimientos y migraciones en el sistema y algunos canales quedan fuera de servicio por un tiempo determinado. Para ello comunicamos oportunamente al cliente para minimizar su afectación.

Cuando detectamos impactos negativos en los clientes los abordamos desde la etapa de escucha en la cual recopilamos sus datos con la finalidad de tener una visión integral de los hallazgos tanto a nivel cualitativo como cuantitativo. Priorizamos los impactos con mayor afectación para el cliente, los socializamos en los respectivos foros de negociaciones con los stakeholders para impulsar la planificación y establecimiento de indicadores. El seguimiento de efectividad de las acciones y las metas establecidas se presentan de manera mensual en la Comisión de Experiencia.

Generamos además, una planificación enfocada en resolver las principales necesidades de los clientes mediante un modelo analítico que permite determinar los grupos de mayor

impacto; con estos resultados diseñamos productos y servicios con un marco de trabajo centrado en ellos.

Con el entendimiento del viaje del cliente en relación con la atención que recibe por parte del Banco nos hemos fijado metas anuales para incrementar el indicador de experiencia del cliente, la disponibilidad de canales, la resolución de requerimientos en el primer contacto, entre otros.

Entre las lecciones aprendidas que hemos incorporado en nuestros procedimientos es priorizar únicamente acciones que generan valor a los clientes.

Banca pensada en el cliente

[BP6]

Contamos con la Política de Protección al Consumidor y Política de Protección de Datos alineadas a la normativa del país. Además, hace varios años somos pioneros en certificar nuestra operación con estándares internacionales de atención y protección al cliente de manera voluntaria.

Las unidades de Banca Relacional y Microfinanzas obtuvieron el nivel Oro en la Certificación de Protección al Cliente gracias a la implementación de sus Principios dentro de sus operaciones. Esta es la más alta distinción, otorgada por CERISE-SPTF, una organización internacional que apoya al sector financiero en temas sociales y de sostenibilidad. Es otorgada a las instituciones que cumplen con rigurosos lineamientos definidos en los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social.

A partir de 2022 trabajamos en el alineamiento del nuevo estándar que contempla 8 principios de protección al cliente para obtener la recertificación en 2024 cuando culmina su ciclo de vigencia actual.

Cumplimos con los principios de protección al cliente:

Principios de Protección al Cliente

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

La implementación diaria de estos principios nos permite entender a profundidad los requerimientos de los más de 3.9 millones de clientes del segmento masivo, sus características y necesidades, para responder oportunamente, con claridad, transparencia y con productos y servicios personalizados que los impulsen a crecer.

Durante este año, hemos ratificado y fortalecido la Gestión del Desempeño Social (GDS) que se mide a través de una calificación social realizada por un externo independiente al Banco. La GDS se refiere a la efectividad con la que las instituciones financieras alcanzan objetivos sociales y crean valor para sus clientes, esta calificación está compuesta por 6 dimensiones y más de 350 indicadores.

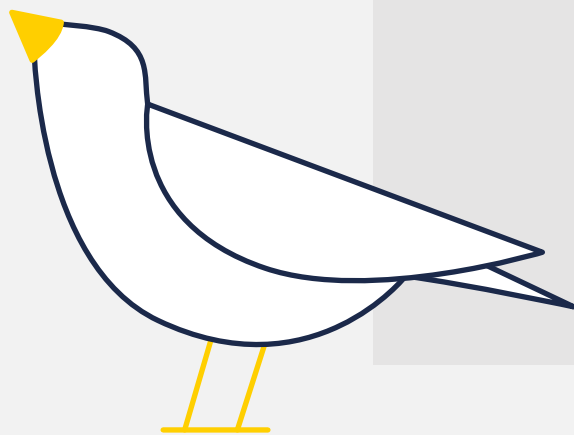
Las instituciones financieras que aplican prácticas sociales sólidas diseñan productos adecuados a las necesidades de sus clientes, ayudan a sus clientes a afrontar las emergencias, invierten en oportunidades económicas y gestionan las necesidades financieras diarias y a largo plazo. Además, tratan a sus colaboradores de manera responsable y mantienen un cuidadoso equilibrio entre los objetivos financieros y sociales de la institución.

Los puntos más importantes de nuestra gestión en las seis dimensiones los detallamos a continuación:



Gestión de desempeño social

Dimensión	Fundamentos
1 Definición y monitoreo de objetivos sociales	• Plan estratégico con excelente balance entre los objetivos financieros y sociales. • Clara definición de objetivos sociales alineados al propósito del Banco, observándose indicadores y metas por cada uno. • Positiva medición del desarrollo de sus clientes. • Adecuada profundidad de las operaciones de microcrédito, atendiendo a clientes con restricciones de crédito. • Notable compromiso y acciones a favor de la comunidad, así como en la protección del medio ambiente y mitigantes ante el cambio climático.
2 Compromiso de la junta directiva, alta gerencia y personal	• Sólida orientación social, liderada desde la Alta Gerencia, Directorio y accionista del Banco. • Los procesos de inducción, capacitación y selección cuentan con clara connotación social y preocupación por alinearse a la filosofía de la empresa. • Sistema de incentivos incorpora algunos componentes que promueven la inclusión financiera, así como premios adicionales que ayudan a alcanzar este objetivo.
3 Diseño y adecuación de productos	• Productos y servicios se encuentran adaptados a las necesidades y perfil del cliente, sustentado en estudios de satisfacción, levantamiento de necesidades y retroalimentación continua. • Destacable enfoque de género, desarrollando créditos específicos para la mujer, así como talleres y charlas de empoderamiento, entre otros. • Favorable la presencia de diversos canales para acercarse al cliente como los corresponsales no bancarios (CNB – “Mi Vecino”), canales digitales, app móvil, billetera electrónica “Deuna!”.



4

Responsabilidad social
hacia el cliente

- Notable retención de clientes.
- Positiva participación de clientes exclusivos en el segmento de microfinanzas (47.3% del total de clientes del segmento).
- Excelente cumplimiento de los estándares de protección al cliente.

5

Responsabilidad Social
hacia el Personal

- Continúa la excelente responsabilidad hacia los colaboradores.
- Buenos niveles de rotación de personal total y ejecutivos de negocio, comparativamente mejores al benchmark comparable.
- Ofrece amplios beneficios adicionales a la ley y se observan loables esfuerzos para su difusión e interiorización.
- Plan de carrera formalizado y valorado por el personal.

6

Finanzas Responsables

- Notable balance financiero-social, pese a la reducción del margen operativo neto y rentabilidad patrimonial sin ajustar.
- Exhibe fuerte respaldo del accionista, reflejado en su compromiso en realizar finanzas inclusivas.
- Precios competitivos y se encuentran por debajo de los topes a las tasas de interés, según regulación. Además, exhiben unas de las tasas más bajas del sector.
- Saludable mejora de la calidad de cartera, reflejada en un menor indicador de la cartera en riesgo, explicado por los mayores controles aplicados, así como la prudencia en las colocaciones.



 MicroRate

Gracias a esta gestión alcanzamos 5 estrellas, la puntuación más alta en términos de desempeño social; posicionándonos en el 1 % de instituciones a nivel mundial que han alcanzado esta destacada calificación.

Atención en cada rincón del país

[GRI2-6][FS13]

Creemos en la consigna de brindar servicios bancarios a todos los rincones del país. Con este objetivo en mente hemos llegado a las 24 provincias del país con la presencia de más de once mil puntos de atención entre agencias, autoservicios (ATM y multifuncional), Corresponsales No Bancarios Mi Vecino (CNB), quioscos y estaciones digitales.

Puntos de atención	
Tipos de puntos de atención	
Agencias*	236
Autoservicios	1.426
Corresponsales No Bancarios Mi Vecino	8.802
Puntos Farmaenlace	1.268
Puntos Santa María	45
Quioscos	47
Total	11.824
* Incluye agencias móviles, ventanillas, punto virtual, oficinas especiales matriz	

Pichincha Mi Vecino

Convencidos de que la inclusión financiera es la clave para construir un Ecuador más fuerte y conectado, durante el 2023 ampliamos nuestra red de Corresponsales No Bancarios Mi Vecino (CNB), enfocando nuestro crecimiento en la región sur y norte del país con un aumento a nivel nacional de 1,387 puntos de atención.

De la totalidad de 8,802 corresponsales, 4,515 operan en áreas económicamente desfavorecidas con presencia significativa de microempresarios. Este contexto ofrece una oportunidad destacada para promover la bancarización en dichas zonas.

Quienes conforman esta red son nuestros socios estratégicos porque se convierten en pequeñas agencias en sus comunidades. A través de este modelo de negocio y distribución de productos financieros adoptado por tiendas, ferreterías, papelerías, entre otros negocios, no solo dinamizamos la economía local, sino que también acercamos y simplificamos el acceso a servicios bancarios para nuestros clientes.

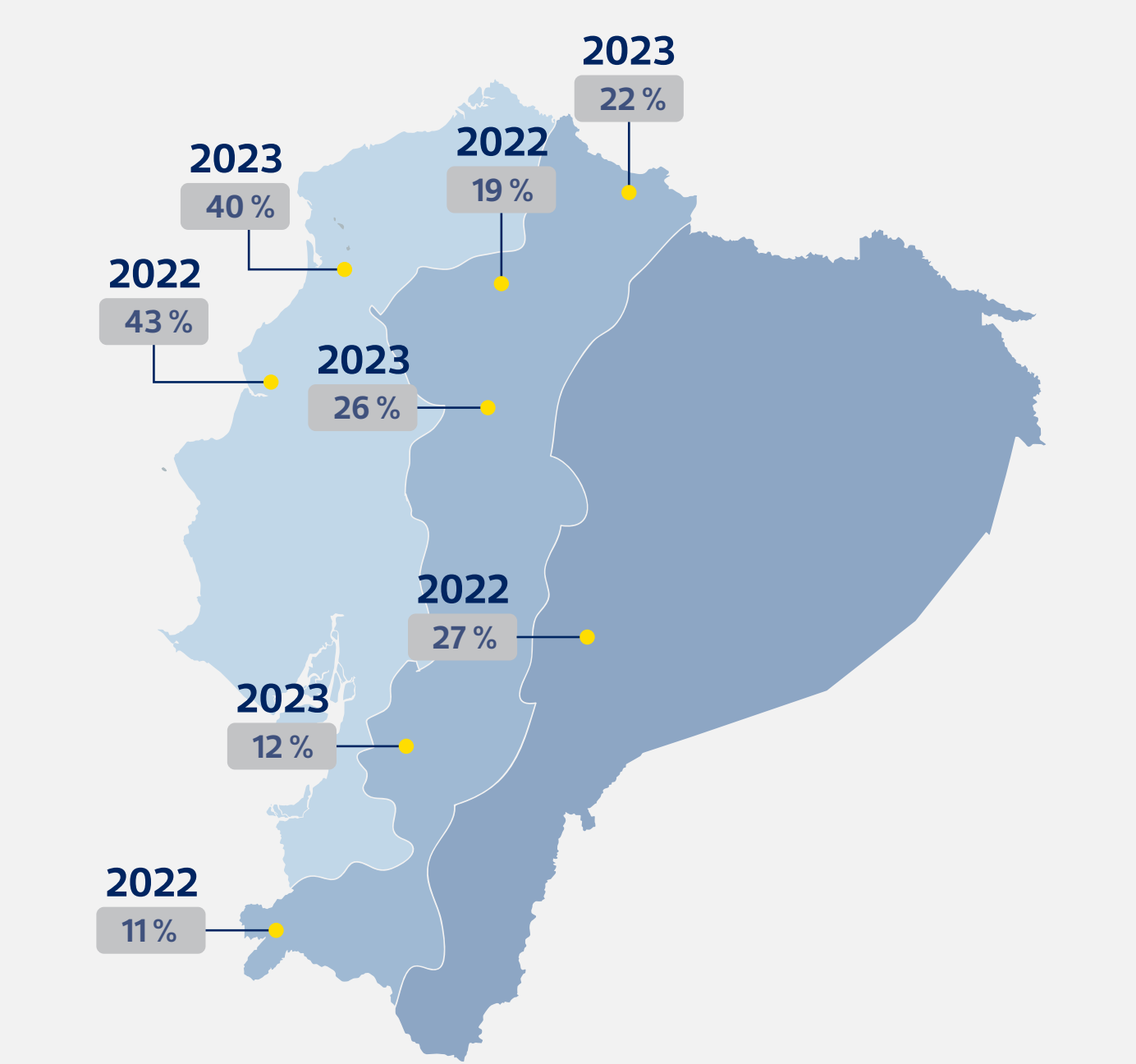
Para más información sobre Mi Vecino satelital, ingresa en:
https://www.pichincha.com/blog mi-vecino -satelital -impulsa-inclusion-financiera?utm_source=linkedin



Gracias al incremento de Mi Vecino Satelital hemos impulsado la bancarización en zonas rurales del Ecuador llegando a comunidades sin acceso a internet. Para este año contamos con 642 CNB satelitales, ubicados en 23 provincias y 431 parroquias. Esta iniciativa fue acreedora del Premio Resiliencia del IDForo 2023, en el marco de la Cumbre Iberoamericana sobre Identidad Digital y Servicios Electrónicos de Confianza.

Mi Vecino Satelital trabaja con dispositivos POS con WIFI, aprovechando el internet satelital, y asegurando una conexión constante y confiable.

Puntos de atención Mi Vecino



Región	N° de CNB		%	
	2023	2022	2023	2022
Costa	1.807	1.348	40 %	43 %
Región Centro	1.177	831	26 %	27 %
Región Norte	979	600	22 %	19 %
Región Sur	552	349	12 %	11 %
Total	4.515	3.128	100 %	100 %

Servicios financieros con enfoque en las personas con discapacidad

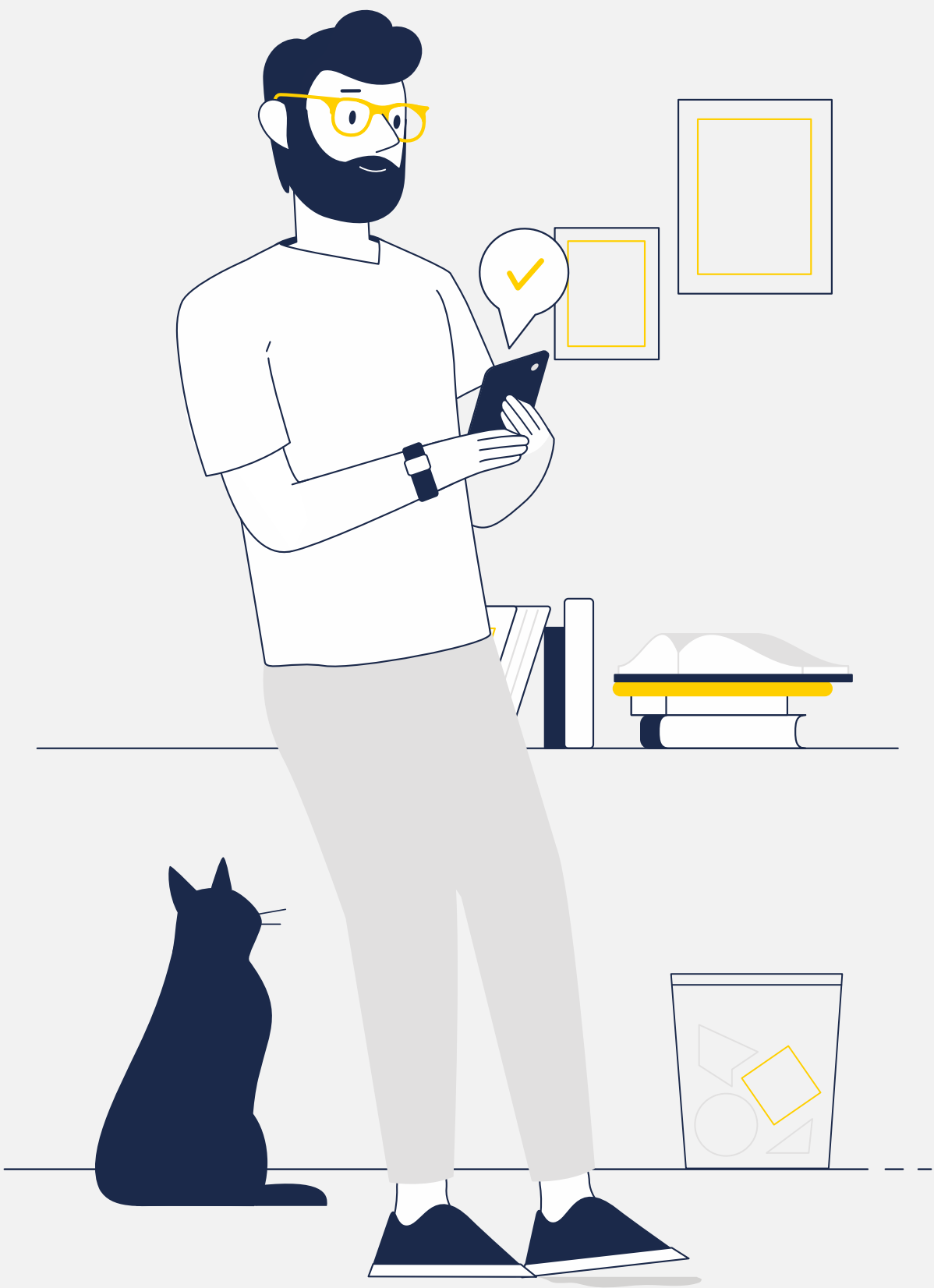
[FS14]

Trabajamos arduamente para ser un Banco inclusivo, por lo que cada año desarrollamos iniciativas o mejoras a los canales para facilitar el acceso a nuestros productos y servicios y mejorar la experiencia para personas con discapacidad.

Durante este año, llevamos a cabo un seguimiento del uso de la aplicación Banca Móvil por parte de nuestros clientes con discapacidad visual. En 2022, implementamos un software de lectura de pantalla que les permite gestionar sus finanzas de forma autónoma. Nos enorgullece informar que ahora son capaces de realizar avances de efectivo y efectivo express, obtener certificados bancarios, realizar cambios de clave de tarjeta de débito, así como bloquear y desbloquear su tarjeta de débito.

Una de cada tres personas con discapacidad visual en Ecuador usa nuestra Banca Móvil.

Este trabajo nos ha hecho merecedores una vez más del Sello Inclusivo Progresivo, otorgado por el Distrito Metropolitano de Quito debido a nuestras prácticas inclusivas.



Gestión de quejas y reclamos

[GRI2-16][BP4] [GRI 418-1] [GRI 2-25]

Gestionamos la atención integral de reclamos, requerimientos y quejas de nuestros clientes, así como del público en general y organizaciones del estado. Esta gestión, se realiza en varias etapas, las cuales son controladas y monitoreadas de forma eficaz y eficiente, lo que mejora la experiencia del cliente.

Disponemos de varios canales de atención para atender reclamos y quejas de nuestros clientes. Estos son ingresados y procesados en las herramientas correspondientes, y comunicados al cliente en los tiempos establecidos por la organización. Para lograr este objetivo contamos con procesos debidamente documentados en manuales e instructivos enmarcados en la normativa vigente.

Continuamente desarrollamos proyectos, iniciativas y mejoras en los procesos para poder disminuir el número de reclamos y quejas con respecto a nuestros productos y servicios. Nos enfocamos en la implementación de FCR (First Contact Resolution), RPA (Robotic Process Automation), análisis periódicos de causa raíz y campañas educativas dirigidas a nuestros clientes para disminuir los posibles impactos negativos y abarcar la problemática de manera integral.

Finalmente, con el objetivo de monitorear, controlar e implementar planes de acción en base a la evidencia obtenida, se cuenta con KPIs integrales que permiten conocer el desempeño de la atención de reclamos y quejas con respecto al tiempo de atención, calidad de respuesta, reclamos ingresados versus el número de transacciones, etc.

Disminuimos la tasa de reclamos, pasando de 0,027 % en 2022 a 0,023 % en 2023.

Un ejemplo de este monitoreo es que durante el 2023 no tenemos un reclamo o queja con respecto a la violación de la privacidad de clientes, gracias a las medidas técnicas, organizativas y legales ejecutadas para preservar la seguridad de los datos.

Gestión de reclamos				
Canales	Número de transacciones			
	Detalle	2023	2022	Variación anual
Banca web	Transferencias	12.864.706	16.140.100	-20,29 %
	Pagos	5.791.707	11.043.635	-47,56 %
	Productos	140.144		
Banca móvil	Transferencias	434.936.565	253.567.125	71,53 %
	Pagos	38.121.720	26.373.843	44,54 %
Cajas	Deposito	30.040.179	29.146.544	3,07 %
	Pagos	6.817.083	6.809.726	0,11 %
	Retiro	16.507.314	15.793.853	4,52 %
	Servicios	7.440		
Autoservicios	Deposito	16.241.529	13.922.401	16,66 %
	Recaudaciones	460.458	525.934	-12,45 %
	Retiro	114.411.189	98.615.582	16,02 %
	Transferencias	4.274	4.334	-1,38 %
	Productos	164.983		
Transacciones en CNB (corresponsales no bancarios)	Deposito	63.402.740	57.155.768	10,93 %
	Pagos	13.232.770	15.097.244	-12,35 %
	Retiro	57.149.380	44.772.454	27,64 %
	Servicios	114.551		
Medios de pago	Consumos tarjeta de débito	97.480.688	71.132.598	37,04 %
	Consumos tarjeta de crédito	40.142.480	33.715.376	19,06 %
Total de transacciones Total de reclamos Indicador		948.031.900	693.816.517	36,6 %
		216.127	187.317	15,4 %
		0,023%	0,027%	-15,6 %

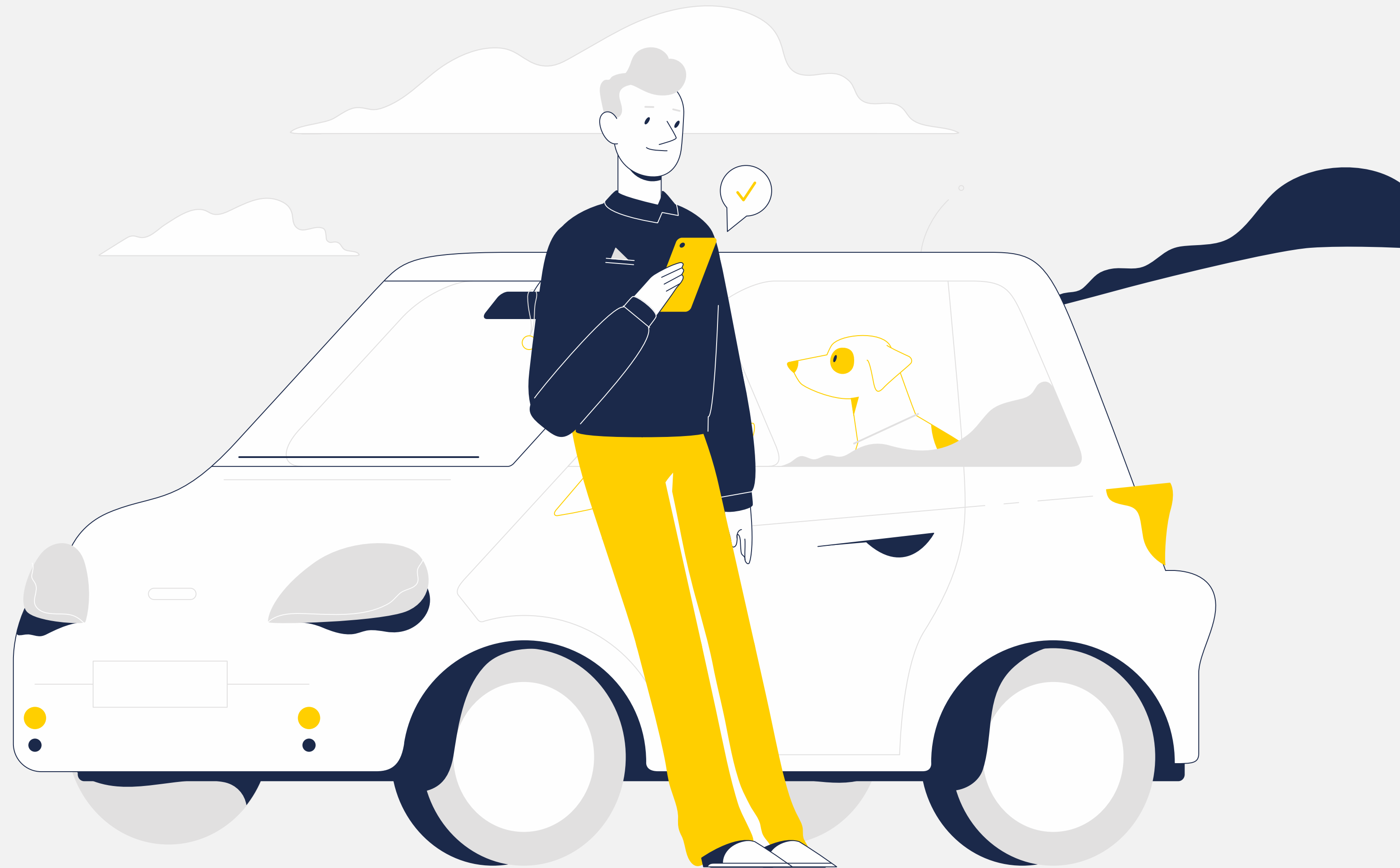
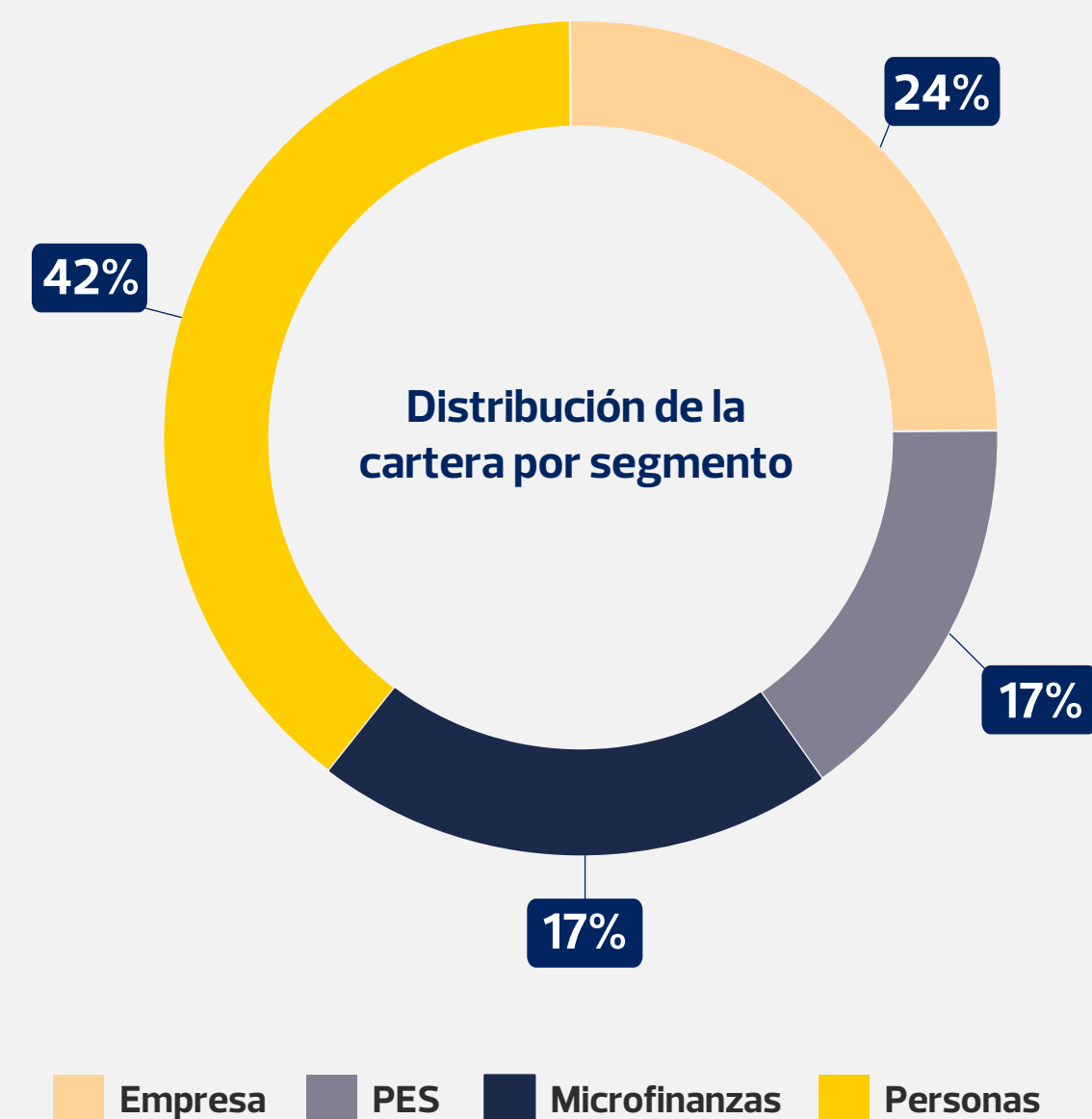
2. Composición de nuestra cartera

[FS6]

Estamos comprometidos con el desarrollo de nuestro país, apoyando los sueños de las familias y negocios que lo conforman. Durante el 2023 desembolsamos 1.747.914 créditos y al cierre del año, contamos con una cartera neta de \$ 11.543.786.202, que representa un crecimiento de 9 %.

Disponemos de una estructura de análisis para el otorgamiento de créditos, la cual nos ha permitido mantener un adecuado manejo del riesgo y de la cartera vencida del Banco.

Nuestra cartera se encuentra distribuida por segmento de la siguiente manera:



Clientes por Región										
Región	2023					2022				
	Empresa	Personas Naturales	Microfinanzas	PES	Total Genral	Empresa	Personas Naturales	Microfinanzas	PES	Total Genral
Costa	3.788	1.743.938	289.618	38.156	2.075.500	3.584	1.453.858	272.075	35.414	1.764.931
Matriz	3.180	18.868	436	233	22.718	3.085	17.138	740	201	21.164
Región Centro	1.040	894.515	223.233	15.602	1.134.390	967	747.556	207.222	14.304	970.049
Región Norte	1.776	1.871.552	162.275	29.742	2.065.345	1.432	1.687.447	149.464	28.045	1.866.388
Región Sur	598	272.157	598	8.329	322.592	612	232.619	38.402	7.273	278.906
Total	10.382	4.801.030	717.070	92.062	5.620.544	9.680	4.138.618	667.903	85.237	4.901.438

Clientes con operaciones de crédito activo por negocio								
Región	2023				2022			
	# Clientes	# Operaciones	Total Cartera \$	%	# Clientes	# Operaciones	Total Cartera \$	%
Empresa	2.890	20.031	2.749.467.303	24 %	2.599	14.326	2.504.805.862	24 %
PES	44.319	76.835	2.019.897.860	17 %	42.034	71.574	1.855.378.169	18 %
Microfinanzas	321.929	437.716	1.997.199.673	17 %	323.059	438.846	1.829.096.856	17 %
Personas	923.243	1.213.332	4.777.221.365	41 %	870.247	1.126.727	4.280.204.834	41 %
Total	1.292.381	1.747.914	11.543.786.202	100 %	1.237.939	1.651.473	10.469.485.721	100 %

3. Evolucionamos para innovar y transformarnos digitalmente

[GRI 3-3]

Hoy en día las necesidades de los clientes nos demandan poder gestionar servicios financieros de manera más ágil y segura, es por eso que hace varios años iniciamos una transformación digital interna para estar a la altura de las nuevas expectativas del mercado.

Hemos conseguido logros significativos en el diseño de productos como el crédito hipotecario que optimiza el tiempo de respuesta para clientes internos y externos, a la vez que es un producto auto gestionable. Además, contamos con otros créditos digitales como el de consumo, al cual el cliente puede acceder de manera online en cuestión de segundos.

La oferta digital también está acompañada de productos del pasivo como cuentas bancarias e inversiones, haciendo que ahorrar e invertir sea fácil y lo puedan hacer de manera independiente.

Parte de nuestra promesa de valor es la simplicidad en la experiencia que queremos entregar a nuestros usuarios, es por eso que en diciembre nuestros clientes movieron 14.205 MM, de los cuales 7.383 MM, es decir, el 52 % lo hizo a través de canales digitales.



Nuestras transferencias desde la banca móvil son las más rápidas del sistema financiero.

En este proceso de transformación digital buscamos mitigar cualquier riesgo hacia nuestros clientes. Sin embargo, existen algunos inherentes al uso de la tecnología como los ciberataques y la exposición de datos sensibles. Para ello contamos con la Política General de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, internamente articulamos nuestro trabajo con áreas de gestión de riesgos, seguridad, legal y comunicación desde las fases iniciales de la construcción de las soluciones, diseñamos planes de contingencia, realizamos muestreos y controles de procesos previos a la masificación y salida al mercado de productos, servicios y canales digitales. Así como monitoreos posteriores.

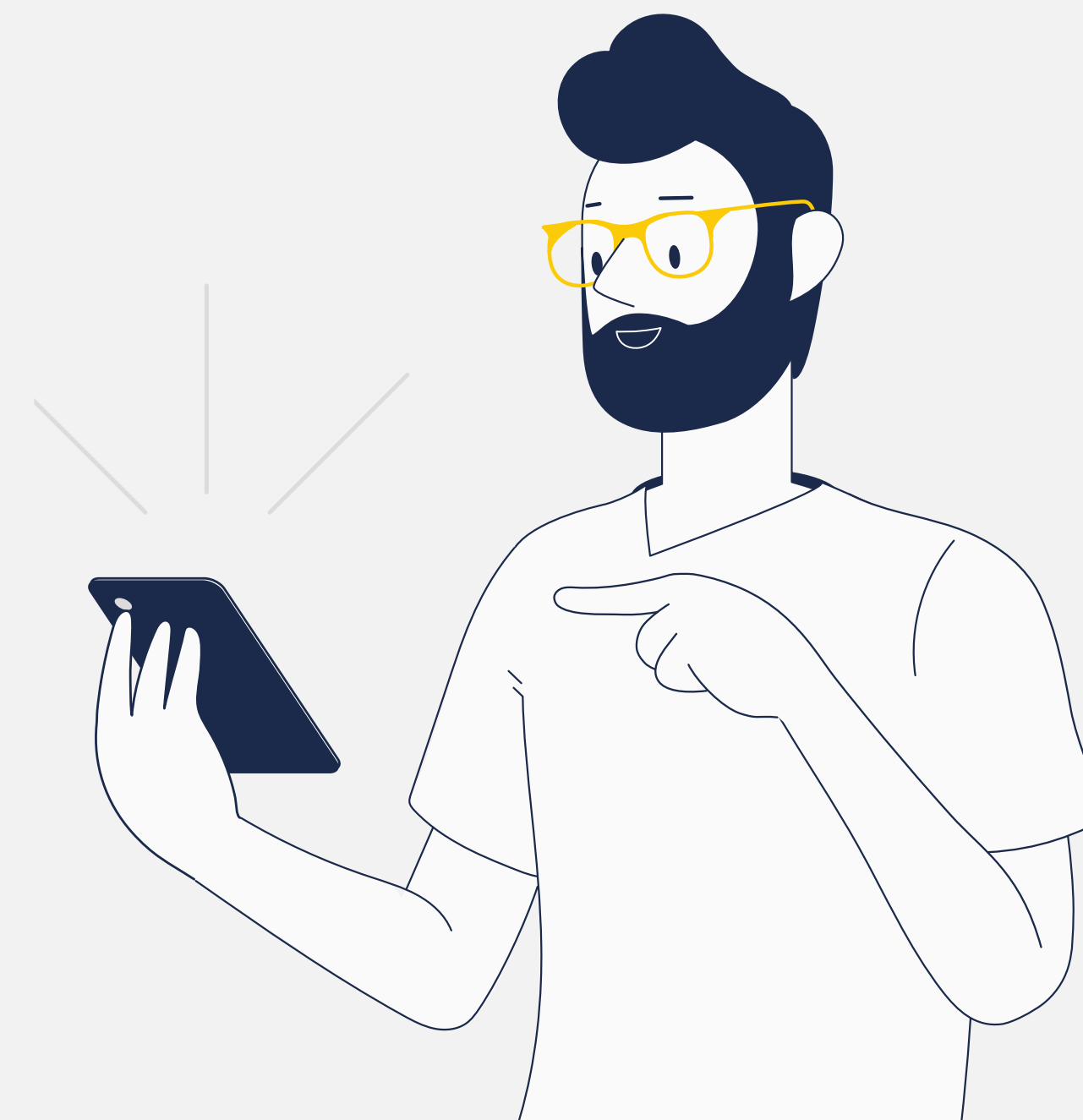
Para prevenir los ciberataques aplicamos las siguientes medidas de seguridad:

- Autenticación multifactor (AMF)
- Monitorización continua
- Educación a clientes
- Encriptación de datos

En caso de que algún cliente llegara a tener una afectación negativa contamos con canales y sistemas de atención especializado de reclamos y requerimientos.

Hemos definido indicadores claves de desempeño (KPI) y objetivos y resultados clave (OKR) para evaluar los resultados de los procesos de transformación digital e innovación. Esta información se encuentra en el acápite Transformación Digital del Informe Anual 2023.

Manejamos una visión de mejora continua alimentada por la voz de nuestros clientes. Ellos son parte central de nuestra forma de trabajo a través de metodologías ágiles que nos permiten itinerar un producto, un servicio o un canal con su retroalimentación constante. Identificar sus necesidades y dolores es la clave para convertirnos en una banca más humana, empática que brinda soluciones personalizadas.



Finanzas Sostenibles

04

1. Fomento del desarrollo sostenible:
Productos con impacto social y ambiental
2. Gestión del cambio climático
3. Desempeño económico



Impacto social



273.766 operaciones desembolsadas a microempresarios.



55 % de clientes de microfinanzas y **63 %** de Mi Vecino son mujeres.



45.806 personas capacitadas en educación financiera.

Impacto ambiental

74,5 % de nuestros BIO créditos se destinaron a agricultura sostenible.

+\$219 millones colocados en BIO créditos.

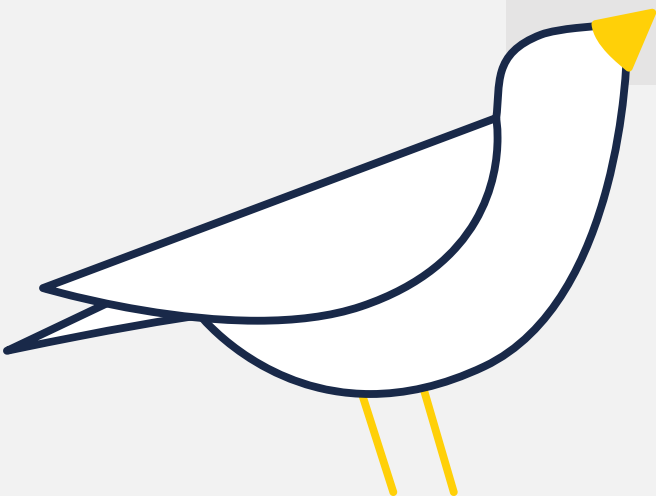
Aportamos a la renovación del Protocolo de Finanzas Sostenibles de Ecuador con Asobanca.

Impacto económico

2.290 proveedores locales.

+\$446 millones en compras a proveedores locales.

600 mil clientes bancarizados.



1. Fomento del desarrollo sostenible: Productos con impacto social y ambiental

[FS7] [FS11][GRI 2-4]

Como dinamizadores de la economía ecuatoriana sabemos el impacto positivo que podemos generar a través de productos diseñados para impulsar el desarrollo sostenible de nuestros clientes y sus negocios.

Este año logramos que los créditos colocados con enfoque social y ambiental representen el 36,6 % de la cartera. Además, continuamos operando con una lista de exclusión de actividades económicas que no financiamos por considerar que su impacto económico, social y ambiental podrían ser negativos para las personas y el ambiente.

Créditos con enfoque social y ambiental	
Enfoque	Monto desembolsado (\$)
Créditos desembolsados con enfoque social*	\$4.008.201,193
Créditos desembolsados con enfoque ambiental**	\$219.432,477
Total	\$4.227.633,670
*Se incluyen los créditos destinados a segmentos de microfinanzas y PES, para evitar doble contabilidad, se excluyen los Bio créditos. **Se incluyen los bio créditos otorgados a todos los segmentos. Los criterios de inclusión utilizados no corresponden a exigencias normativas.	

Apoyamos el crecimiento de microempresarios

Con un amplio portafolio de productos para el nicho de microfinanzas, que atiende a personas ubicadas desde la base de la pirámide económica, durante este año hemos impactado a más de 717.070 clientes. Para asegurar una atención de calidad para este segmento contamos con la metodología individual y la grupal, ambas con un enfoque humano, cercano y de constante asesoría y monitoreo. En la Tabla 1 y Tabla 2 mostramos las cifras de nuestra gestión.

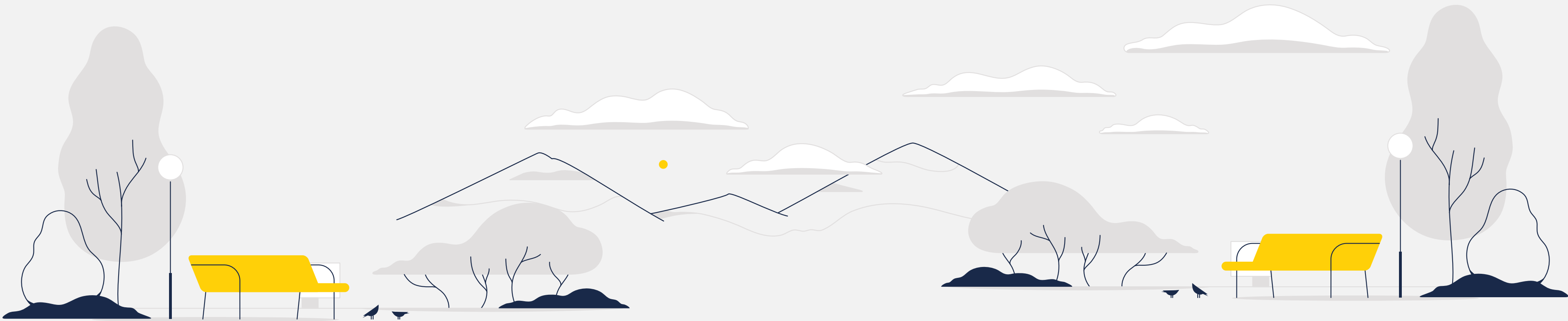


Tabla 1

Alcance de microfinanzas individual			
Productos del activo	Detalle	No. Operaciones desembolsadas	
		2023	2022
Capital de trabajo	Crédito para necesidades de capital de trabajo.	174.681	189.720
Activo fijo	Crédito para necesidades de inversión en activos fijos.	10.770	8.283
Consumo	Crédito de consumo.	3.944	3.636
Mejoramiento de vivienda	Crédito para mejoramiento de vivienda propia o de un familiar en primer grado de consanguinidad del deudor o codeudor.	24	52
Total		189.419	201.691

Tabla 2

Alcance de microfinanzas grupal			
Productos del activo	Detalle	No. Operaciones desembolsadas	
		2023	2022
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.	60.121	68.653
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.	21.111	30.456
Crédito agrícola	Crédito para actividades agrícolas de ciclo corto.	177	147
Crédito pecuario	Crédito para actividades pecuarias.	428	656
Crédito temporada	Producto multipropósito, destinado a cubrir las diferentes necesidades que se les puede presentar a los clientes.	2.510	7.538
Total		84.347	107.450

Tabla 2

Alcance de microfinanzas grupal			
Productos del pasivo	Detalle	No. Operaciones desembolsadas	
		2023	2022
Cuenta de ahorros microcrédito grupal	Dirigido a grupos, cuyo objetivo es satisfacer necesidades de ahorro y pago de cuotas de los grupos.	6.862	8.855
Certificado de inversión	Producto de inversión dirigido a clientes que son miembros de grupos.	19.181	23.719
Cuenta de ahorros electrónica	Producto para cubrir necesidades de ahorro y pago de cuotas de manera personal.	18.904	17.449*
Total		26.043	41.850

*Este dato ha sido recalculado debido a un cambio de fuente de información. Con esta actualización puede ser comparable con el dato reportado en 2023.

Nuestro compromiso con las mujeres

[GRI 3-3][BP 1]

Tenemos un compromiso público con el desarrollo de las mujeres en el país, especialmente con las de los segmentos de microfinanzas y pymes, para disminuir la brecha entre hombres y mujeres. Según datos del Banco Mundial en Ecuador el 57 % de personas no bancarizadas son mujeres y la brecha de género en banca alcanza un 18 %. Estas cifras responden a un problema multicausal que amerita de nuestra parte el diseño de una estrategia y una oferta para las mujeres multipropósito.



Banco Pichincha ha creído en nosotros y hemos crecido de su mano.
Gloria Guachamín
Dueña de florícola Floraroma

Impacto en nuestras clientas de MiPyme	
	Más de 415 mil clientas activas
	Más de 216 mil clientas activas digitales
	Más de 130 mil clientas recibieron capacitación y sensibilización en temas de educación financiera y habilidades blandas.
	\$574 millones desembolsados en negocios para mujeres
	Monto de cartera en créditos para micro y pequeñas empresarias \$1.685.951,768
Metas Bono de género	112.303 préstamos vigentes para PYME mujer + Micro mujer
	Los préstamos de PYME mujer y Micro Mujer del sector agrícola* representan el 29 % de la cartera de PYME Mujer y Micro Mujer.
* Esta cifra corresponde al bono de género cuyos desembolsos se encuentren entre \$5 K y \$1 MM de dólares.	

A través de nuestra Comisión de Inteligencia de Género fortalecemos el diseño de la estrategia de género y promovemos su implementación tanto internamente, con nuestros colaboradores, como externamente, en la interacción con nuestros clientes.

En 2021, nace el programa SER; estrategia basada en un portafolio de productos y servicios integrales adaptados a la realidad, condiciones de vida y necesidades de nuestras clientas, con la finalidad de generar un impacto positivo. Vamos más allá de proveer soluciones financieras enfocándonos en promover el desarrollo de las empresarias, con acciones de educación, capacitación y generación de espacios para compartir sus testimonios de tal manera que la motivación e inspiración entre ellas facilite su crecimiento.

SER tiene tres pilares:	
Oferta Financiera 	Condiciones diferenciadas y flexibles en ahorro y financiamiento acorde a las necesidades particulares y barreras que tradicionalmente limitaban el acceso a financiamiento de la mujer.
Oferta No Financiera 	Transferencia de conocimientos, habilidades y mecanismos de gestión con expertos para micro y pequeñas empresas lideradas por mujeres. Productos para el bienestar y la protección de la familia y el negocio.
Comunidad SER 	Buscamos generar un espacio de inspiración de las historias de éxito alcanzadas para que otras mujeres encuentren su motivación.

En el año 2022, en colaboración con el BID Invest y la Corporación Financiera Internacional (IFC) como inversionistas, se llevó a cabo la emisión del primer bono social de género¹ en el mercado de valores ecuatoriano. Esta acción alcanzó la cifra significativa de 100 millones de dólares, con un plazo de vencimiento de cinco años. El propósito central de este bono radica en impulsar el crecimiento de negocios liderados por mujeres, focalizándose especialmente en los segmentos de micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes).

¹Para revisar los indicadores de seguimiento del bono de género ir al Anexo 1.

Apostamos por mujeres empresarias para:

- Generar independencia y empoderamiento.
- Impulsar el acceso a financiamiento.
- Incrementar la inclusión financiera.
- Incrementar la inclusión digital financiera.

Este innovador instrumento financiero no solo representa un hito en términos de inclusión de género en el ámbito económico, sino que también refleja nuestro compromiso con el fortalecimiento y desarrollo sostenible de emprendimientos liderados por mujeres en Ecuador.

Sabemos que el éxito de estas emprendedoras es el motor que impulsa el progreso de comunidades enteras y de nuestro país. Nuestra visión va más allá de ser un banco, buscamos ser los socios en la construcción de futuros llenos de logros y prosperidad que aporten a familias enteras para que generen un desarrollo económico que se vea reflejado en su calidad de vida y permita romper círculos de pobreza.

Metas y resultados del Programa SER 2023	
Objetivo	
Incrementar en 13 puntos porcentuales el número de clientas MiPyme activas	
Meta	Resultado
396.000 clientas activas digitales	415.753 clientas activas digitales
Objetivo	
Incrementar en 33 puntos porcentuales el número de clientas activas digitales	
Meta	Resultado
217.000 clientas activas digitales	219.788 clientas activas digitales
Objetivo	
Capacitar a mujeres en educación financiera y habilidades blandas	
Meta	Resultado
42.500 clientas	130.000 clientas
Objetivo	
Profundizar la participación de la cartera Mujer en el portafolio MiPyme	
Meta	Resultado
Microfinanzas: Stock de cartera superior al 50 %	Microfinanzas: Stock mujer representa 55 %
MiPyme: Crecer en 20 % el stock de cartera (620 MM)	MiPyme: \$582 millones de stock en mujer

Inclusión financiera

[FS16][DJ 3.6.3]

Nuestro compromiso con el desarrollo económico y social del país nos impulsa a implementar modelos de inclusión financiera efectivos con el objetivo de brindar acceso y educar sobre el uso de productos y servicios financieros especialmente diseñados para microempresarios. Hemos bancarizado a más de 600 mil clientes a través de los segmentos de Masivos y Microfinanzas, destacando que el 52 % son mujeres.

Buscamos llegar al 100 % de las provincias y cantones sin descuidar nuestro modelo relacional con el componente de educación financiera y digital.

Hemos potenciado nuestras herramientas tecnológicas con funcionalidades innovadoras, agregando valor y optimizando la gestión comercial de tal manera que los clientes no necesiten visitar las agencias. Este enfoque ágil, sencillo y eficiente satisface las necesidades de nuestros clientes de forma oportuna.

A través de los microcréditos fomentamos el desarrollo de las economías locales inclusivas en áreas marginadas del país.

En 2023 atendimos a más de 215 mil clientes en las dos metodologías, el 28 % son clientes nuevos y el 60 % son mujeres cabezas de hogar. En este periodo desembolsamos \$1.068 millones, con un crédito promedio de \$4.966.

86 % de los microcréditos fueron para capital de trabajo, impulsado las actividades comerciales y productivas.

Más del 35 % de los clientes del segmento cuenta con seguros de salud y/o para sus negocios, lo que les ayuda a mitigar riesgos personales y físicos. Esto posibilita impulsar sus emprendimientos sin desfinanciar su actividad productiva frente a una calamidad.

El 56 % de los clientes de la metodología grupal, que son los más vulnerables, usan el seguro de salud generando un impacto positivo en su calidad de vida.

Además, promovemos la educación digital para brindar mayor seguridad a los clientes al abrir cuentas, realizar transacciones en línea, etc. En 2023 hemos logrado que el 55 % de las operaciones de la metodología individual se realicen de forma digital, optimizando los tiempos de atención y mejorando la experiencia del cliente.

Fomentamos la reducción del uso de efectivo mediante la integración de la billetera DeUna. El 50 % de los clientes de microfinanzas utiliza esta herramienta para recibir y realizar cobros y pagos.

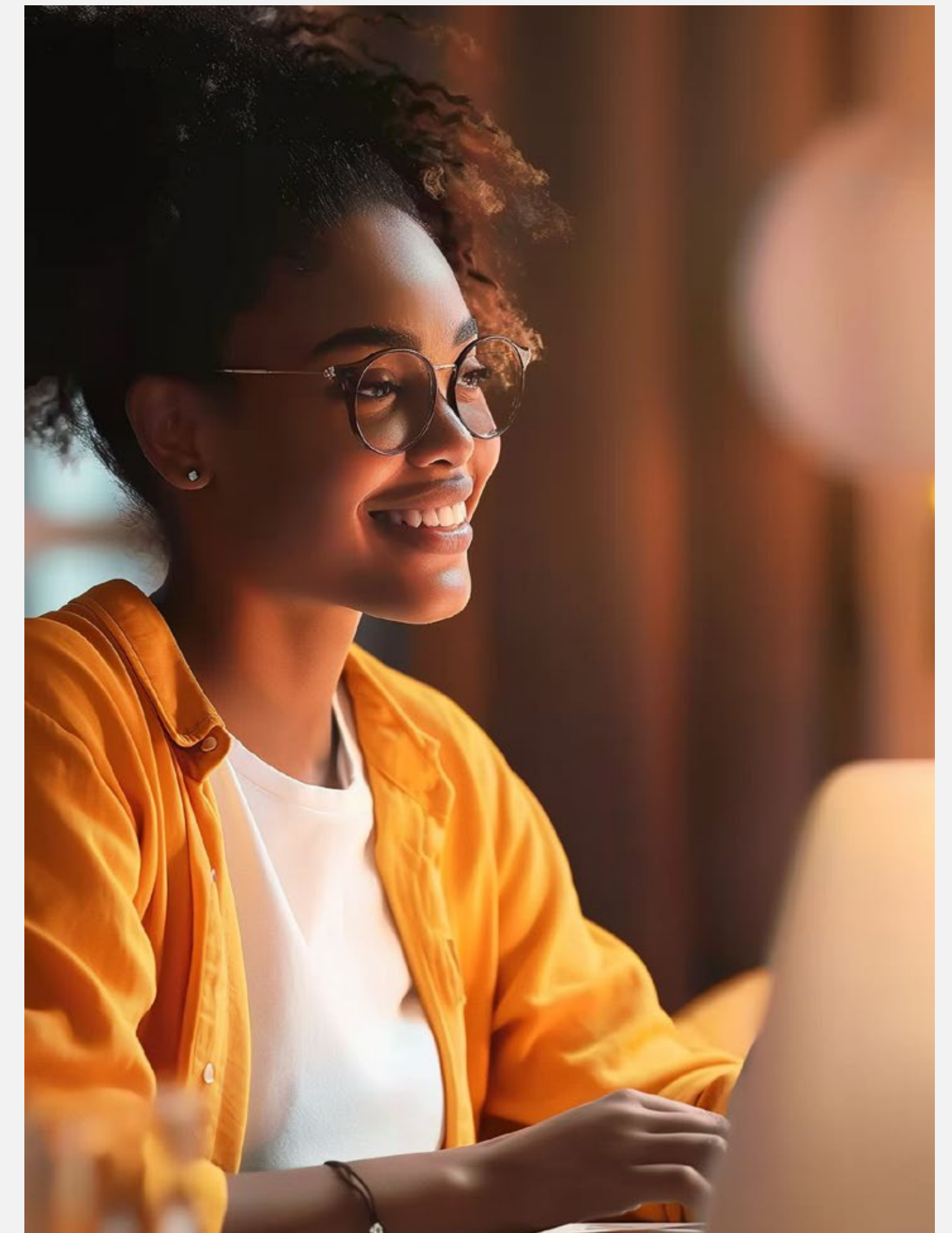
Certificamos a nuestras metodologías crediticias (individual y grupal) con los entes de control como un modelo de sensibilización en Educación Financiera impactando a más de 200 mil clientes. También, hemos implementado programas de capacitación para que potencien el crecimiento de sus negocios.

Educación financiera

Durante el 2023 continuamos desarrollando el Programa de Educación Financiera implementado en conjunto con la Fundación CRISFE. Su objetivo es 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 a tomar decisiones financieras acertadas en su ciclo de vida.

El programa adecúa su metodología, contenidos y canales a los diversos públicos que atiende. Contamos con metodologías presenciales y virtuales en los cuales se imparten temáticas como:

- Cultura financiera.
- Finanzas personales.
- Cultura financiera para el negocio.
- Cultura financiera de bienestar y comportamiento financiero.
- Innovación en el negocio.



El programa está dirigido a clientes y no clientes. En la Tabla 3 mostramos los grupos atendidos.

Tabla 3

Actividades del programa	
Segmentos	Actividades
CNB'S	Charlas virtuales de sensibilización. Tips financieros a través de WhatsApp Cursos virtuales: - Finanzas para el negocio - Innovación en el negocio
Microfinanzas	Charlas virtuales de sensibilización. Capacitación con metodología “Escuela de Educación Financiera”.
Colaboradores	Charlas virtuales de sensibilización. Curso virtual.
Roleros*	Charlas de sensibilización. Capacitación presencial y virtual.
Aflatoun**	Formador de formadores a docentes de unidades educativas. Capacitación presencial a estudiantes en horario de clase durante todo el año lectivo.
Público en general***	Formador de formadores. Capacitación presencial y virtual.
*Colaboradores de empresas que pagan nómina con Banco Pichincha. ** Niñas, niños y adolescentes de 6 unidades educativas de la costa. *** Refugiados y migrantes, personas en situación de vulnerabilidad, beneficiarios rurales, entre otros	

BIO créditos

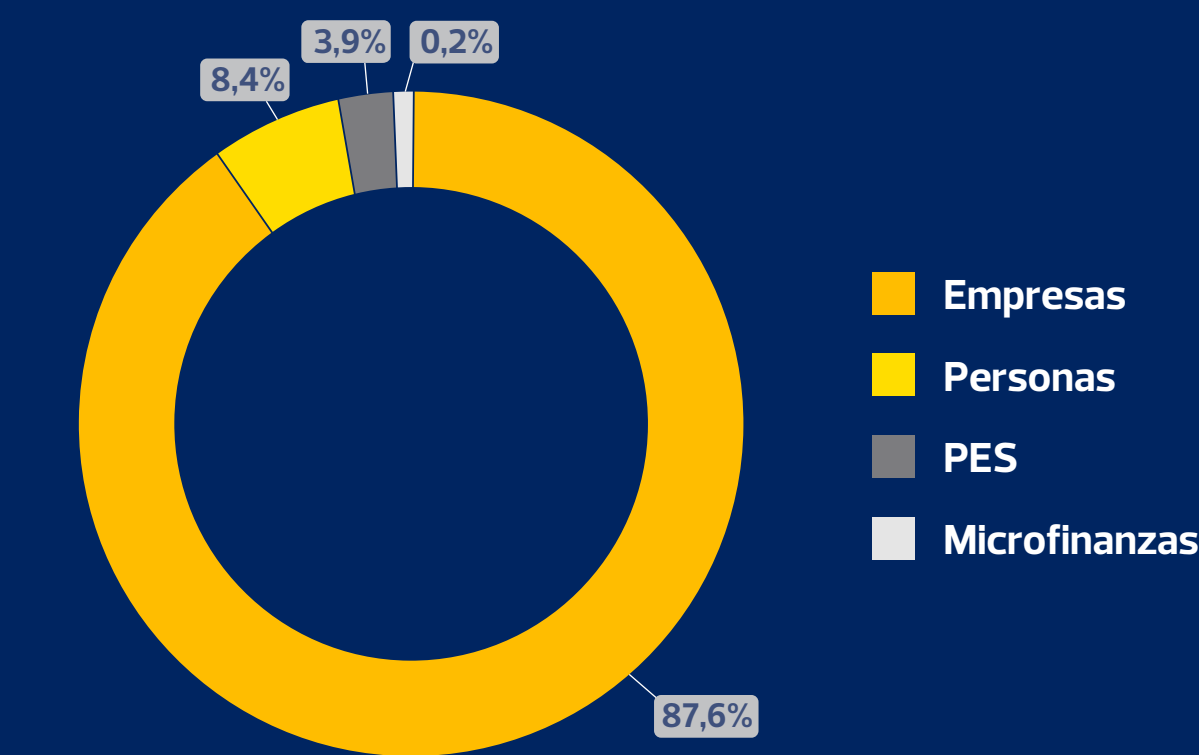
[DJ1.9.8]

Durante este año mantuvimos nuestra oferta de productos verdes, denominados BIO Créditos. Están enfocados en: transporte sostenible, construcción sostenible, energías renovables, eficiencia energética, producción más limpia, gestión de desechos y agricultura sostenible. A través de estos créditos buscamos aportar a la lucha contra el cambio climático.

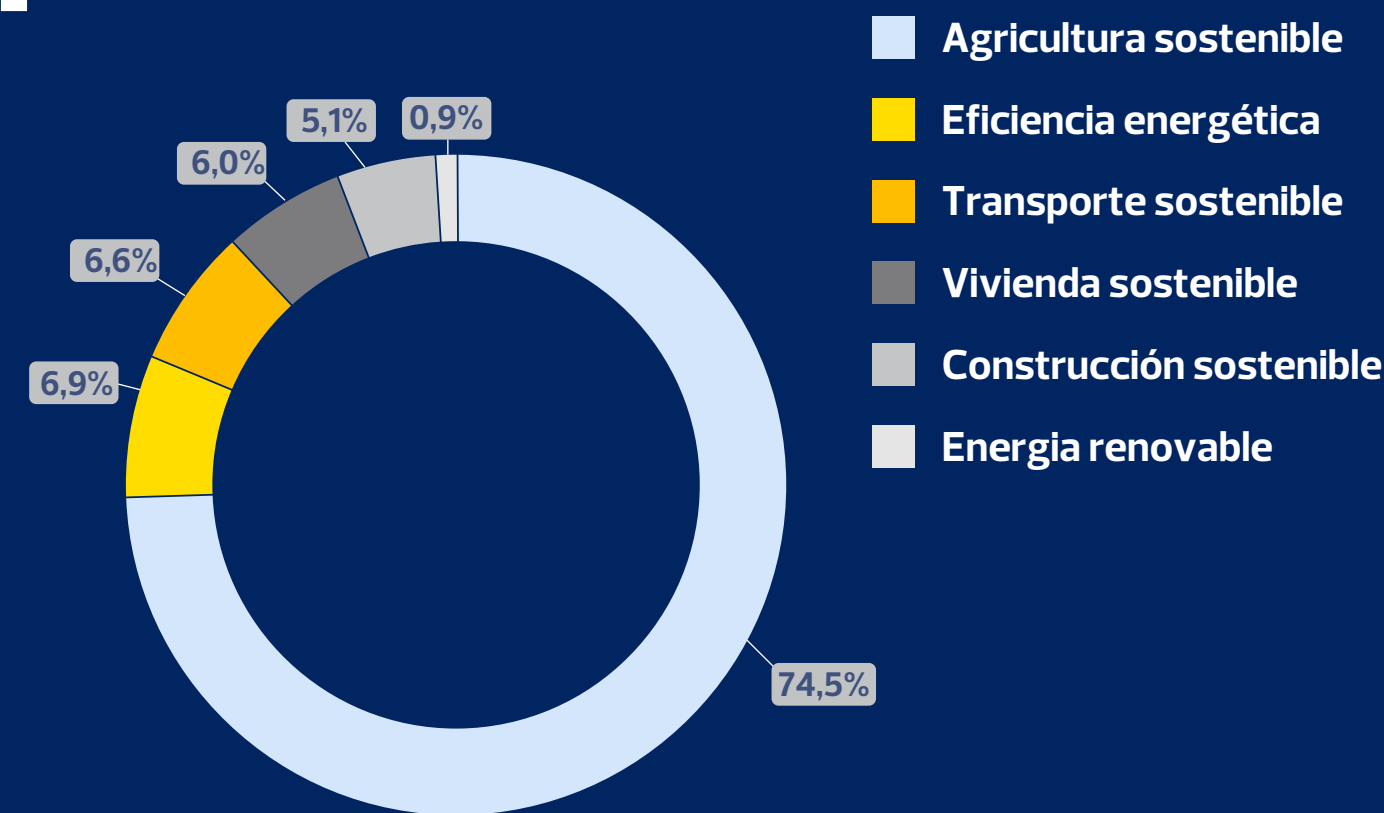
Tabla 4

Colocación de Bio Créditos en 2023			
Segmento	Destino Bio crédito	Monto	# Clientes
Empresas	Agricultura sostenible	\$163.086.359,32	22
	Eficiencia energética	\$15.000.000,00	1
	Construcción sostenible	\$10.516.995,10	4
	Energía renovable	\$2.028.385,38	2
	Transporte sostenible	\$1.579.034,54	27
Total		\$192.210.774,34	56
PES	Transporte sostenible	\$7.044.420,93	189
	Vivienda sostenible	\$759.033,16	7
	Construcción sostenible	\$400.000,00	1
	Agricultura sostenible	\$300.000,00	1
Total		\$8.503.454,09	198
Microfinanzas	Transporte sostenible	\$286.783,06	13
	Vivienda sostenible	\$106.103,59	3
Total		\$392.886,65	16
Personas	Vivienda sostenible	\$12.344.781,01	194
	Transporte sostenible	\$5.640.136,54	238
	Eficiencia energética	\$170.445,11	224
	Construcción sostenible	\$170.000,00	1
Total		\$18.325.362,66	657
Total general		\$219.432.477,74	927

Colocación de Biocréditos por segmento



Colocación de Biocréditos por destino



Gestión de riesgos sociales y ambientales

[GRI 2-4][FS1][FS2][FS3][FS4][FS5][FS8][FS9][FS10][DJ1.9.5]

Desde el año 2020 contamos con la Política de Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales para Créditos, aprobada por la Gerencia General y la Junta Directiva, la cual nos permite identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos ambientales y sociales derivados de las operaciones crediticias de los clientes².

9 proyectos revisados de acuerdo con criterios ASG.
2 de ellos han culminado exitosamente su cierre financiero.

Esta política es el punto de partida para integrar aspectos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) en el financiamiento de proyectos de gran escala, utilizando como estándar de evaluación las Normas de Desempeño del IFC. Durante el 2023 revisamos 9 proyectos de acuerdo con criterios ASG³, del sector minero, construcción, manufactura, comercio e información y comunicación⁴.

Parte de nuestra responsabilidad sostenible es orientar y monitorear el comportamiento ambiental de nuestros clientes a través del Sistema de administración de riesgos ambientales y sociales (SARAS 2.0).

Este año el sistema fue revisado por el área de Auditoría Interna y actualmente nos encontramos trabajando en las oportunidades de mejora identificadas. Además, en 2024 iniciaremos una verificación externa del sistema con un tercero independiente.

Con la finalidad de alinearnos a las mejores prácticas internacionales y a los requisitos de la banca multilateral hemos actualizado el alcance de evaluación del SARAS determinando lo siguiente:

- **ALCANCE 1:** Para las nuevas operaciones de crédito de monto igual o mayor a dos millones por cliente, plazo mayor a 12 meses; nivel de riesgo socio ambiental medio y alto.
- **ALCANCE 2:** Para las nuevas operaciones de crédito de monto igual o mayor a cinco millones por cliente, plazo igual o mayor a 36 meses; nivel de riesgo bajo, medio y alto, se incluye en su evaluación las normas de desempeño del IFC, PS1⁵ y PS2⁶.
- **ALCANCE 3:** Proyectos de inversión serán evaluados a través de las ocho normas de desempeño del IFC, costo total del proyecto igual o mayor diez millones, plazo igual o mayor a 36 meses; nivel de riesgo bajo, medio y alto.

² Para más información se puede consultar la Memoria de Sostenibilidad 2022, pág. 67 y 68.
³ No existen proyectos rechazados en 2023 debido a que algunos clientes desistieron del crédito antes de culminar con el proceso de análisis.
⁴ Debido a la Ley de Protección de Datos no publicamos ejemplos de casos de proyectos revisados.
⁵ PS1: Norma de desempeño 1, Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales.
⁶ PS2: Norma de desempeño 2, Trabajo y condiciones laborales.

El SARAS 2.0 incluye la generación de un Plan de Acción Socio Ambiental (PSA) para aquellas actividades financiadas en las que se detectaron riesgos durante la evaluación y que se deben mitigar⁷. Este plan es acordado con el cliente y descrito en el medio de aprobación de crédito.



6 planes de acción socio ambiental generados a clientes.

El PSA es firmado por el representante legal, y los covenants socio ambientales forman parte del plan. El monitoreo de su cumplimiento se realiza durante la vigencia del crédito y previo a la renovación de una nueva operación de financiamiento.

El incumplimiento de este plan repercute en los futuros desembolsos del crédito o concesión de una nueva operación.

En las tablas 5 y 6 mostramos la gestión alcanzada a través del SARAS en 2023.

⁷ Aplica para las operaciones de crédito categorizadas con niveles de riesgo socio ambiental IV e IFC PS.

Tabla 5

Desempeño del SARAS		
Producto	2023	2022
N.º de operaciones de crédito a largo plazo evaluadas a través de SARAS mayores o iguales a \$ 2M	67	64
Total de operaciones evaluadas por SARAS	67	119*
Monto total de operaciones evaluadas con SARAS	\$ 2.009 M**	\$ 919 M
Monto total de líneas de crédito aprobadas 2023	\$ 4.146 M	\$ 2.500 M
% de la cartera evaluada por medio del SARAS	48 %	37 %

Los datos reportados no pueden compararse con la información reportada en años anteriores ya que se ha actualizado el sistema SARAS, tanto en el año 2022 y 2023, se ha cambiado el alcance de evaluación de \$ 1M a \$ 2 M solo para operaciones de crédito a largo plazo (igual o mayor a 12 meses). Los datos reportados corresponden a las dos actualizaciones en el alcance de aplicación que se ha realizado al sistema SARAS de Banco Pichincha, por lo tanto:

*El total de operaciones evaluadas por SARAS 2022 incluye a las líneas de crédito cuyo monto es igual o mayor a \$1M.

**El monto total de operaciones evaluadas con SARAS corresponde al monto de las líneas de crédito que se encuentran en el alcance de aplicación de la evaluación SARAS, incluye aquellos casos que no aplican pues su riesgo ambiental y social es bajo. Por lo tanto, el dato reportado en 2022 ha sido modificado para que sea comparable con el reportado en el 2023.

Nota: Existen datos reportados en 2022 que fueron modificados para que sean comparables con los reportados en 2023.

Tabla 6

Operaciones SARAS evaluadas por nivel de riesgo socio ambiental	
Nivel de riesgo socio ambiental*	No. de casos
Riesgo bajo	14
Riesgo medio	24
Riesgo alto	27
Proyectos de inversión**	2
N.º de operaciones de crédito evaluadas a través de SARAS	67

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

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



Tabla 7

Sectores económicos evaluados a través del SARAS	
No. de casos	
Actividades financieras y de seguros	2
Actividades inmobiliarias	2
Administración pública y defensa	1
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	14
Comercio	13
Construcción	7
Explotación de minas y canteras	3
Industrias manufactureras	19
Salud	1
Servicios*	1
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	1
Transporte y almacenamiento	3
Total general	67

* Incluye alojamiento, comida para administrativos, personal de apoyo, otros.

Nota: los sectores se clasifican en base al catálogo CIU de Banco Pichincha.

Tabla 8

Interacciones con clientes en temas ambientales y sociales		
	2023	2022
No. total de compañías en la cartera	1.570	965
No. total de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en temas ambientales y sociales	67	119
% de compañías con las que se ha interactuado en temas ambientales y sociales	4,27 %	12,33 %

El dato reportado de número total de compañías en la cartera del año 2022 se ha modificado para que sea comparable con el dato a reportar en el año 2023. Este dato corresponde al número total de líneas de crédito aprobadas en los años reportados.

Cada año buscamos fortalecer las capacidades de nuestros equipos a través de formación y entrenamiento especializado. Llevamos a cabo los siguientes talleres:

- **Formación de Champions SARAS y normas de desempeño IFC PS.**– Realizada con el auspicio del multilateral GCPF en la que participaron 39 colaboradores de las áreas de Crédito, Riesgo, Comercial y Sostenibilidad.
- **SARAS y herramienta.**– Participación de 64 colaboradores de las áreas de Crédito, Comercial y Sostenibilidad.
- **Normas de desempeño del IFC.**– Formación para 72 colaboradores de las áreas de Crédito, Riesgo, Comercial y Sostenibilidad.



2. Gestión del cambio climático

[GRI 2-4][DJ1.6.3][DJ2.6.1][DJ 2.5.2][DJ2.6.2]
[DJ2.6.3][DJ2.6.4][DJ2.6.6][DJ2.5.4][DJ2.5.7][DJ2.5.8][DJ2.5.3]

Es fundamental para nuestro Banco contribuir activamente a la lucha contra el cambio climático. Somos plenamente conscientes de que, a través de nuestra visión de negocio, tenemos la capacidad de generar un impacto positivo en este desafío global.

Formamos parte de la Net-Zero Banking Alliance (NZBA), con la cual lograremos en el 2050 el cero neto de emisiones.

Asumimos compromisos públicos con diversas políticas e iniciativas internacionales, entre las cuales destacan los Principios de Banca Responsable. Gracias a estos principios, hemos identificado la acción climática y el bienestar financiero como nuestras áreas de enfoque prioritario.

En 2022 desarrollamos la estrategia transversal de cambio climático⁸ alineada al TCFD y al compromiso Net-Zero 2050 que considera los riesgos y oportunidades del cambio climático a corto, mediano y largo plazo.

Como parte de la estrategia contamos con un plan de transición climática a partir del cual hemos llevado a cabo diversas acciones como la evaluación del impacto del cambio climático y la reducción de la huella de carbono en las operaciones del Banco y en la cartera de clientes. Estas medidas nos han permitido adaptarnos de manera efectiva a los cambios en el clima.

Durante este año analizamos los riesgos relacionados al cambio climático tomando en cuenta los físicos (agudos y crónicos) y de transición (regulatorios, tecnológicos, legales, reputacionales y de mercado) para las operaciones del Banco y para la cartera de créditos, a través del análisis de los riesgos que el cambio climático puede traer a nuestros clientes; especialmente en los sectores económicos más vulnerables (agricultura, ganadería, pesca, construcción, manufactura y transporte).

Las oportunidades que trae la acción climática son canalizadas en el desarrollo de productos y servicios para la mitigación y adaptación.

No financiamos ninguna actividad de extracción no convencionales de petróleo y gas (aquellos que requieren mecanismos de procesamiento de materiales más contaminantes para el ambiente).



No financiamos carbón.
Las actividades de extracción de petróleo y gas representaron menos del 0,03 % de la cartera de préstamos y las actividades relacionadas con el carbón menos del 0,01 %.

La medición de nuestras emisiones de carbono y los escenarios climáticos adaptados al Banco nos han permitido trabajar en el establecimiento de metas de reducción de emisiones. Para ello hemos utilizado la guía para el establecimiento de metas climáticas y el Checklist de NZBA para la divulgación de objetivos intermedios. Con estos documentos hemos realizado el perfil de nuestras emisiones de carbono, hemos definido los sectores económicos con más emisiones y estamos en proceso de fijación de metas para el año 2030.

⁸ En la estrategia transversal de cambio climático se consideran los escenarios climáticos de transición IEA 450 y escenario físico RCP 8.5. Durante el 2023 ampliamos el análisis de escenarios climáticos para incluir los escenarios NGFS (NGFS Scenarios Portal). Se realizó de manera cualitativa y cuantitativa y se analizaron los escenarios de políticas actuales (Current Policies), transición retardada (Delayed transition) y Cero Neto al 2050 (NetZero 2050).

Finalmente, dentro del Balanced Score Card de la alta dirección del Banco se encuentra el indicador obtenido de la medición anual frente al Índice de Sostenibilidad Dow Jones, en el cual se desarrolla la dimensión de cambio climático, lo que involucra y fortalece su participación en la consecución de los objetivos planteados.

Durante este año medimos las emisiones financiadas de alcance 1, 2 y 3 para monitorear el desempeño de nuestro aporte a la lucha contra el cambio climático.

Tabla 9

Emisiones financiadas		
Emisiones absolutas	2023	2022
Alcance 1, 2 y 3 de emisiones financiada	1.031.487 tCO2e	910.780 tCO2e
Intensidad de las emisiones		
Alcance 1,2 y 3 de emisiones financiadas	248 tCO2e /USD	239 tCO2e /USD
Cobertura del stock de la cartera	40 %	41 %
Nota: Los valores de diciembre de 2022 han sido recalculados debido a una actualización de los datos macroeconómicos y la rotación de activos (los asset turnover ratios pasaron de 1.12 a 0.71) con los que se realizan las estimaciones de las emisiones dentro de la herramienta JIM.		

Tabla 10

Desglose de las emisiones financiadas absolutas				
CIU Nivel 1	Sector económico	Stock de cartera	Emisiones alcance 1, 2 y 3 (ton CO2e)	% emisiones alcance 1, 2 y 3
A	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	\$525.119.112	317620	31 %
C	Industrias manufactureras	\$642.548.400	230118	22 %
G	Comercio al por mayor y menor. Reparación de vehículos automotores y motocicletas	\$1.666.959.698	173806	17 %
H	Transporte y almacenamiento	\$158.057.012	133752	13 %
N	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	\$256.591.352	33752	3 %
E	Distribución de agua, alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento	\$4.194.618	25448	2 %
	Otros sectores	\$909.539.312	116991	11 %

Tabla 11

Desglose de la intensidad de las emisiones			
CIIU Nivel 1	Sector económico	Stock de cartera	Emisiones alcance 1, 2 y 3 (ton CO2e)
E	Distribución de agua, alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento.	\$4.194.618	6067
H	Transporte y almacenamiento	\$158.057.012	846
A	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	\$525.119.112	605
C	Industrias manufactureras	\$642.548.400	358
B	Explotación de minas y canteras	\$40.389.175	341
	Otros sectores	\$2.792.701.188	111

Adaptación al riesgo climático físico

Contamos con un plan integral de adaptación a los riesgos físicos del clima que se centra en mitigar los impactos potenciales en riesgos crediticios, de liquidez y operacionales derivados del aumento de la incidencia y severidad de sequías, heladas, cambios en patrones de precipitación y aumento de la temperatura media. Este enfoque integral refleja nuestro compromiso con la gestión responsable de riesgos climáticos, contribuyendo a la resiliencia financiera del banco y a la sostenibilidad a largo plazo.

El proceso realizado consiste en tres fases:

Evaluación de riesgos climáticos	Plan de adaptación	Monitoreo y evaluación
• Análisis detallado de riesgos climáticos. • Cuantificación del impacto en riesgos bancarios.	• Desarrollo de productos financieros para diversificar carteras. • Monitoreo continuo de indicadores climáticos. • Implementación de políticas internas de adaptación.	• Evaluaciones periódicas del plan de adaptación. • Publicación regular de informes transparentes sobre acciones y resultados.

Oportunidades derivadas del cambio climático

[GRI 201-2]

Hemos identificado al riesgo físico “eventos climáticos extremos” como el más relevante actualmente. Puede materializarse a través del aumento de la frecuencia e intensidad de los eventos climáticos como inundaciones y sequías que podrían afectar las operaciones y activos del Banco y de nuestros clientes causando perjuicios económicos debido a daños en la infraestructura, interrupciones operativas y pérdida de empleo.

Ante este riesgo hemos identificado la vulnerabilidad en la cartera frente al cambio climático. Para los sectores económicos y ubicaciones geográficas más vulnerables realizamos una evaluación de la resiliencia climática de los clientes.

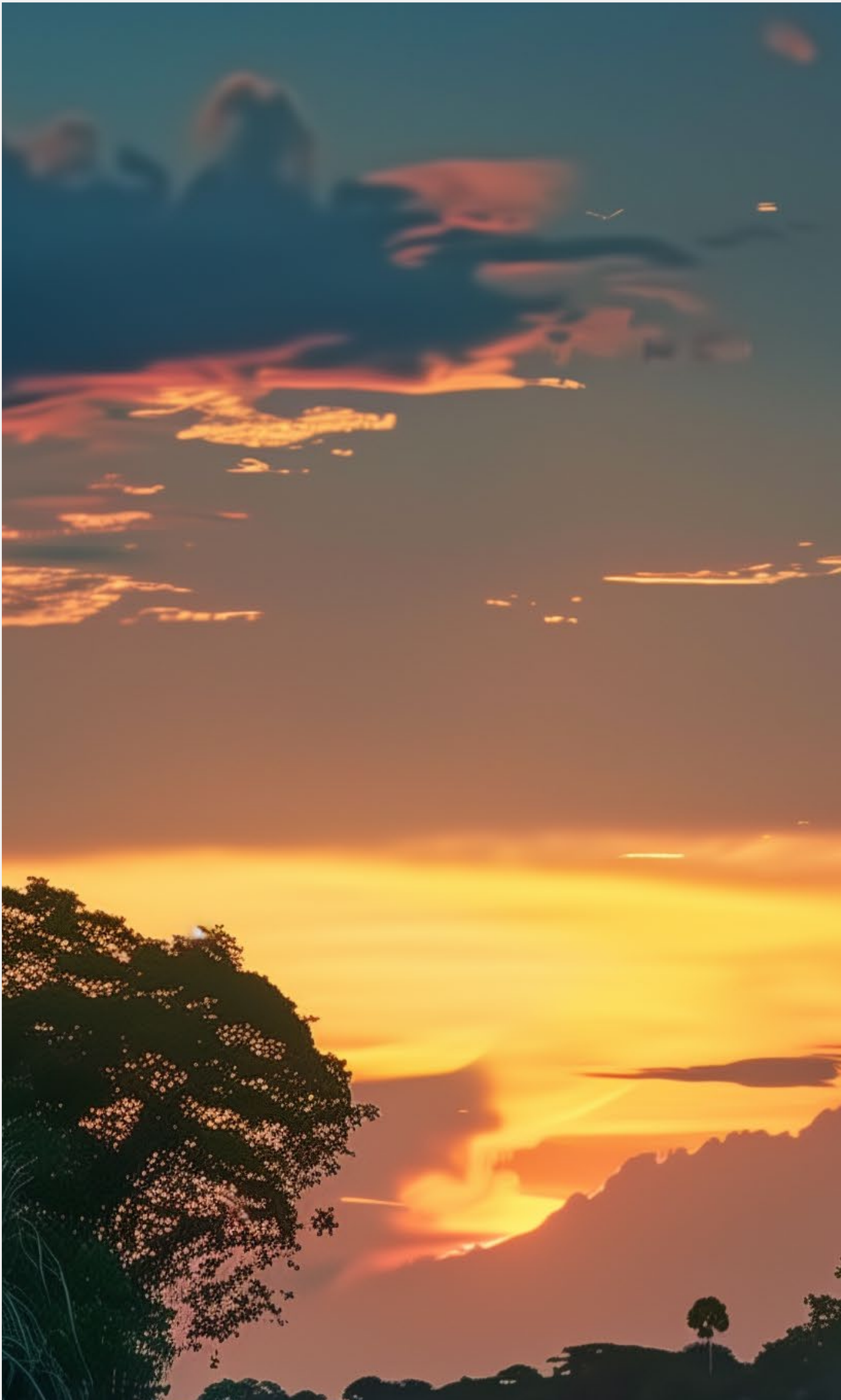
Consideramos que el financiamiento climático podría aumentar su demanda frente a esta realidad, lo que avizora un potencial aumento de ingresos por diversificación de la oferta de créditos y de la cartera, así como una mejora de la reputación corporativa. En 2023 continuamos con la oferta de productos financieros sostenibles y potenciamos su promoción mediante varios eventos de sostenibilidad y el uso de los productos financieros del Banco. Además, hemos invertido en capacitaciones para colaboradores y clientes de varios segmentos respecto a la incorporación de la sostenibilidad en sus negocios.

Alianzas en favor del clima

Hemos sumado esfuerzos junto a socios estratégicos para ampliar nuestro enfoque de protección del clima en 2023:

- Presidimos el Comité de Finanzas Sostenibles de la Asociación de Bancos Privados Asobanca, donde impulsamos la renovación del Protocolo de Finanzas Sostenibles de Ecuador, para fomentar el impacto positivo del sector financiero en el cambio climático y el desarrollo social.
- Participamos en la revisión de la normativa sobre formato de compensación (tercer escalón del programa PECC).
- Con la Superintendencia de Bancos desarrollamos talleres sobre los progresos de la banca privada en temas de cambio climático a fin de que integren en sus políticas públicas el cumplimiento de las finanzas sostenibles.
- Formamos parte de las primeras entidades financieras en adherirnos al programa PECC (Programa Ecuador Carbono Cero) y en 2023 trabajamos en conjunto para la verificación y obtención de la Certificación del Inventario o Medición de Huella de Carbono 2021.

- Fuimos parte de la mesa de trabajo del Objetivo de Desarrollo Sostenible 13 (ODS 13) sobre la revisión de proyectos de mentoría en cuanto a la huella de carbono, nutriendo y revisando el proyecto borrador liderado por Produbanco.



3. Desempeño económico

[GRI 3-3][GRI 201-1] [DJ1.3.3]

Durante más de una década, hemos destacado en la promoción de una banca sostenible, aplicando estándares internacionales y desarrollando estrategias que benefician tanto al negocio financiero como a la sociedad.

Generamos impactos positivos al impulsar financiamiento con enfoque social y ambiental a través de créditos especializados para el agro, las mujeres, los microempresarios y los bio crédito, adaptados a sus necesidades. Medimos estos impactos mediante indicadores como la reducción de la brecha de financiamiento a mujeres, el desarrollo económico de sectores vulnerables y la certificación de hectáreas en gestión sostenible.

Además, nuestro compromiso contribuye al progreso en la creación de normativas sobre finanzas sostenibles para fortalecer la relación con los clientes, mejorando el entendimiento del país sobre esta temática.

Sin embargo, la gestión de las instituciones financieras puede tener riesgos que afecten negativamente a la economía, a las personas o al medio ambiente. Destacamos tres factores:

1. Análisis de riesgos ambientales y sociales del cliente para evitar otorgar créditos a quienesque no cumplen con normativas socio ambientales, están involucrados en delitos graves o en abuso laboral.
2. Gestionar adecuadamente el riesgo y evitar el sobreendeudamiento, ya que los préstamos sin evaluación adecuada pueden llevar a deudas insostenibles. La correcta gestión del riesgo es crucial para evitar crisis financieras que afecten la estabilidad económica y generen pérdida de confianza en el sistema financiero del país.
3. Además, enfrentamos el desafío de la bancarización y exclusión financiera de sectores vulnerables debido a altos niveles de delincuencia e inseguridad, lo que podría dejar a estos grupos fuera del sistema financiero.

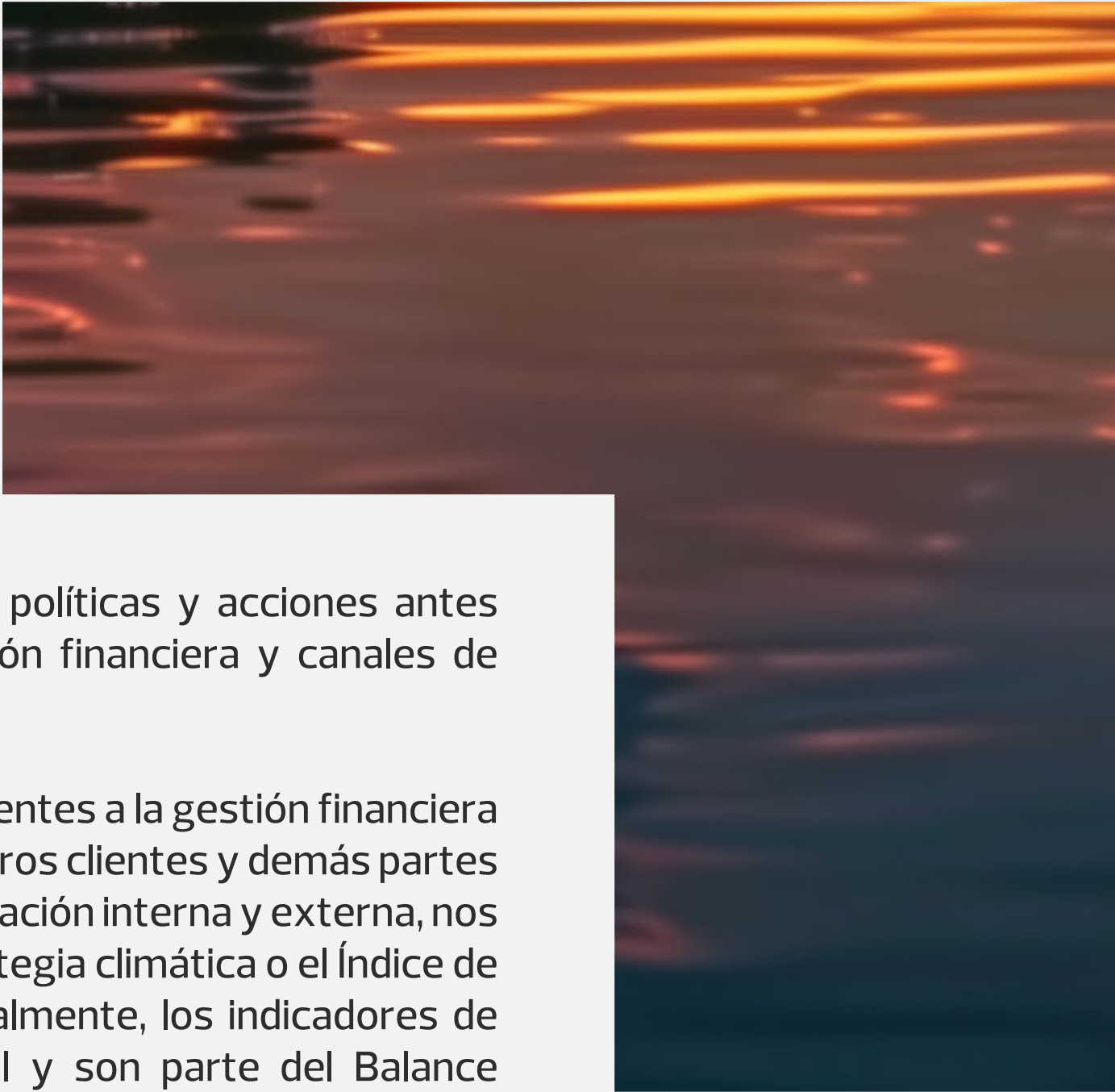
Estos riesgos han sido identificados y gestionados por el Banco desde su más alto nivel. Para ello contamos con políticas y estrategias que mitigan posibles impactos negativos, entre las cuales destacamos la Política de Sostenibilidad, la de Seguridad, Salud y Ambiente y la de Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales para créditos.

Como parte de los Principios de Banca Responsable definimos el objetivo de luchar contra el cambio climático. Para ello contamos con una estrategia transversal con enfoque en lograr las cero emisiones netas y aumentar la resiliencia del banco frente a los impactos de este fenómeno: el sistema SARAS y acciones que acompañan al cliente en la evolución de su desempeño ambiental y social y la oferta de Bio créditos.

Para evitar situaciones de sobre endeudamiento de los clientes contamos con la Certificación de Protección al Cliente y el Rating Social. Ambos reconocimientos se basan en un sistema de gestión robusto que se compone de políticas, equipos de trabajo, perfiles profesionales especializados, metodologías de trabajo, auditorías internas y externas, indicadores de desempeño, objetivos y metas que protegen al cliente con productos y servicio de calidad.

Finalmente, la inclusión financiera es un pilar fundamental de nuestra estrategia corporativa y la gestionamos a través de las políticas y acciones antes mencionadas. Además, la reforzamos con programas de educación financiera y canales de servicios ágiles.

Hemos buscado que estas estrategias de mitigación a riesgos inherentes a la gestión financiera se conviertan en fuentes de creación de valor compartido con nuestros clientes y demás partes interesadas. Para asegurar su eficacia aplicamos procesos de verificación interna y externa, nos medimos con estándares internacionales como el CDP para la estrategia climática o el Índice de Sostenibilidad Dow Jones para la estrategia de sostenibilidad. Finalmente, los indicadores de desempeño se comunican periódicamente a la Gerencia General y son parte del Balance ScoreCard del Banco.



Nuestro compromiso impacta positivamente en la sociedad y nos brinda acceso a líneas de crédito con organismos multilaterales. Buscamos movilizar \$5 mil millones en financiamiento de cartera verde, inclusiva y de género para 2025, con la meta adicional de ser reconocidos como el Banco de los agronegocios en Ecuador.

23,6 % de crecimiento en ingreso del Banco

23,6 % de crecimiento del gasto del Banco

\$8,8 MM de aporte de apoyo a la comunidad

\$89,8 MM en pago a impuestos y contribuciones

Valor Económico Generado						
	2023 (\$)	Participación %	2022 (\$)	Participación %	Var. anual (\$)	Var. anual (%)
Total	\$2.172,1	100%	\$1.758,1	100%	\$414,1	23,6 %

El crecimiento anual de los ingresos de este año se debe principalmente al rendimiento de intereses de cartera de crédito y utilidad financiera, mayor ingreso por servicios y utilidad en acciones y participaciones. El 77.8 % de los ingresos son generados por la intermediación financiera (intereses, comisiones ganadas y utilidades financieras).

Valor Económico Distribuido						
Concepto	2023 (\$)	2023 (%)	2022 (\$)	2022 (%)	Var. anual (\$)	Var. anual (%)
Pago a ahorristas e inversionistas	\$530,7	26,7 %	\$288,2	17,9 %	\$242,5	84,1 %
Pago a empleados	\$226,2	11,4 %	\$203,8	12,7 %	\$22,3	10,9 %
Pago a proveedores	\$415,3	20,9 %	\$389,2	24,2 %	\$26,1	6,7 %
Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones) ⁹	\$89,8	4,5 %	\$130,3	8,1 %	-\$40,5	-31,1 %
Inversión social en la comunidad	\$8,8	0,4 %	\$4,3	0,3 %	\$4,5	104,0 %
Gastos de funcionamiento	\$716	36 %	\$592,1	36,8 %	\$123,9	20,9 %
Total	\$1.986,9	100 %	\$1.608,0	100 %	\$378,9	23,6 %

El incremento anual del gasto fue de 23,6 % con relación a 2022. Una parte importante de este crecimiento se debe al incremento en las tasas del pasivo, por lo que se generaron más intereses pagados. Los gastos de operación representan el 36% del valor económico distribuido e incluyen principalmente: las provisiones de activos de riesgo requeridas por la Superintendencia de Bancos, las pérdidas financieras y otros gastos operacionales y, las depreciaciones y amortizaciones.

Mantenemos el compromiso con la sociedad, con un importante aporte en inversión social en la comunidad de casi \$9 millones, apoyando a proyectos para sectores vulnerables del país, becas, educación y donaciones varias enfocadas en temas filantrópicos.

⁹ Este año los impuestos y contribuciones representaron el 4,5% del valor económico distribuido con un total de USD 89.8 millones, 31 % menos que el año anterior, debido a cambios normativos en la regulación local.

Valor Económico Retenido				
Concepto	2023	2022	Var. anual (\$)	Var. anual (%)
Utilidad neta	185,2	150,1	\$35,1	23,4 %
Reserva legal	18,5	15,0	\$3,5	23,4 %
Disponible accionistas	\$166,7	\$135,1	\$31,6	23,4 %

Presentamos resultados positivos, cerrando el año con una utilidad neta de USD 185.2 millones. Estos resultados reflejan la solidez y firmeza de la institución y el compromiso con los clientes y sus accionistas.

Impacto económico en nuestro entorno

[GRI 2-6]

A través de la generación de valor económico y su distribución entre los distintos grupos de interés sabemos que somos dinamizadores de la economía del país y es esa nuestra mayor satisfacción¹⁰. A través de nuestra cadena de suministro impactamos a más de 2.500 proveedores, de los cuales hemos destinado más de \$446 millones en compras locales, dinamizando la empleabilidad, la economía y el desarrollo del tejido empresarial.

Compras de bienes y contratación de servicios				
Números de proveedores	2023		2022	
	Locales	Internacionales	Locales	Internacionales
Servicios	764	62	477	56
Bienes	1.526	186	1.800	145
Total	2.290	248	2.277	201

Compras de bienes y contratación de servicios				
Monto de Compras	2023		2022	
	Locales	Internacionales	Locales	Internacionales
Servicios	233.107.876,56	8.825.029,12	101.490.330,45	9.609.440,71
Bienes	213.634.710,78	37.591.669,43	293.384.063,29	30.512.678,17
Total	\$446.742.587,34	\$46.416.698,55	\$394.874.393,74	\$40.122.118,88

¹⁰ Mayor información sobre el desempeño económico en la página xx del Informe Anual.



Desarrollo Social e Inclusivo

05

1. Capital humano
2. Gestión de la diversidad, equidad e inclusión
3. Garantizando entornos saludables y seguros
4. Promoción de los Derechos Humanos
5. Nuestro impacto transformador en la comunidad

Somos Empresa Familiarmente Responsable



Prácticas laborales responsables



96 % colaboradores con contrato fijo.



1.239 bonificaciones económicas mensuales para guardería.



30 lactarios móviles y 3 lactarios fijos implementados.

Desarrollo profesional y personal



792 promociones internas.
308 hombres.
484 mujeres.



72,28 horas en promedio de capacitación por colaborador.

Enfoque de género

Graduación de la primera generación de Mujeres Líderes Pichincha, con 132 colaboradoras.

Fomento a los Derechos Humanos

Diagnóstico de DDHH en nuestra cadena de valor.

Impacto transformador en la comunidad

4.118 becas educativas entregadas.



1. Capital humano

Fomentando prácticas laborales responsables

[GRI 2-7][GRI 2-8][DJ 3.1.2][DJ 3.1.3]

En Banco Pichincha promovemos una cultura de desarrollo personal y profesional para todos los colaboradores, la cual nos permite generar un entorno laboral sostenible y socialmente responsable.

Actualmente contamos con 5.838 empleados¹ en todo el país (Tabla x). Además, generamos empleo indirecto (Tabla x).

Para más información de nuestro equipo ver Anexo 2.

Tabla 2

Tipos de contrato	
Contrato fijo indefinido	
Hombres 38,63 %	Mujeres 57,25 %
Jornada completa	
Hombres 40,29 %	Mujeres 59,59 %
Contrato eventual	
Hombres 1,68 %	Mujeres 2,45 %
Jornada parcial	
Hombres 0,02 %	Mujeres 0,10 %

¹La información se obtiene de la base de datos interna head count con cierre al 31 de diciembre de 2023. Se toma la información de los colaboradores activos por el tipo de contrato y jornada del Programa Genera. No tenemos empleados por horas no garantizadas. No existen fluctuaciones significativas en el número de empleados durante el período objeto del informe ni entre los distintos períodos objeto de los informes.

²La información corresponde a los colaboradores con contrato fijo que es 5.597 (se excluyeron los trabajadores con contrato eventual).

Tabla 1

Indicadores de nuestra gente			
5.838 colaboradores			
	40,30 %		59,70 %
Posiciones STEM			
	72,64 %		27,36 %
La información presentada corresponde a los 592 colaboradores que ocupan posiciones STEM en la organización.			
Regiones			
67,18 % Sierra y Amazonía		32,82 % Costa y Galápagos	
Nacionalidad			
97,82 % ecuatorianos		2,18 % extranjeros	
Rango de edad²			
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Más de 50 años
	669	1.470	116
	1.077	2.125	140





Trabajadores ³ que no son empleados			
Relación contractual	Tipo de trabajo	2023	2022
Servicios complementarios Trabajador fijo	Alimentación, seguridad, limpieza	759	633
Servicios complementarios Trabajador parcial	Alimentación, seguridad, limpieza	324	288
Pasantías ⁴	Trabajo administrativo	49	51
Total		1.132	972

Atraemos y conservamos el mejor talento

[GRI 401-1] [DJ 3.4.1] [DJ 3.4.5]

Nos esforzamos por cultivar el mejor equipo humano impulsando la implementación de diversas iniciativas diseñadas para atraer y retener el talento. Este compromiso no solo busca satisfacer, sino también motivar a nuestra fuerza laboral.

Para conocer más sobre nuevas contrataciones y rotación, consulte el Anexo xx.

Nuevas contrataciones ⁵	
490 mujeres	407 hombres
Menores de 30 años:	567
De 30 a 50 años:	326
Mayores a 50 años:	4
876 nacionales	21 extranjeros
306 Costa y Galápagos	591 Sierra y Amazonía
Nuevas contrataciones: 897	
Tasa de nuevas contrataciones: 16 %	
Número de rotación: 741	
Tasa de rotación efectiva: 13,2 %	

Rotación	
434 mujeres	307 hombres
Menores de 30 años:	265
De 30 a 50 años:	442
Mayores a 50 años:	34
714 nacionales	27 extranjeros
277 Costa y Galápagos	464 Sierra y Amazonía
Número y tasa de rotación voluntaria	
405	7,24 %

³ Los datos se han recopilado de la plantilla del personal que entregan los proveedores, con corte al 31 de diciembre del 2023. No se presentan fluctuaciones significativas del número de trabajadores durante el periodo objeto del informe.
⁴ La información se obtiene de la base de datos interna head count con cierre al 31 de diciembre de 2023. No se presentan fluctuaciones significativas.
⁵ Para el cálculo se tomó como base el número de colaboradores con contrato fijo que es 5.597 (se excluyeron los trabajadores con contrato eventual).



Bienestar sostenible

[DJ 3.4.4] [DJ 3.4.6]

Para nuestra organización es muy importante el bienestar de nuestros colaboradores para que alcancen objetivos propios y transversales de manera sostenible a través de iniciativas que nos permiten ofrecer a nuestro equipo un ambiente de trabajo flexible que promueven el equilibrio entre la vida personal y profesional.

Brindamos beneficios de préstamos con tasas diferenciadas, seguro médico y seguro de vida; les proporcionamos un bono de alimentación y, generamos varios convenios con empresas que les permitan adquirir productos y servicios con descuentos en gimnasios, internet, línea blanca, vehículos y celulares.

Impacto a nuestra gente



Guardería

Otorgamos 1.239 bonificaciones económicas mensuales a todos los empleados con hijos menores de cinco años.



Instalación de lactarios

Tenemos 30 lactarios móviles y 3 lactarios fijos a nivel nacional.



Licencia de parentalidad

144 madres con doce semanas remuneradas y 71 padres entre dos a tres semanas en partos naturales y partos por cesárea.

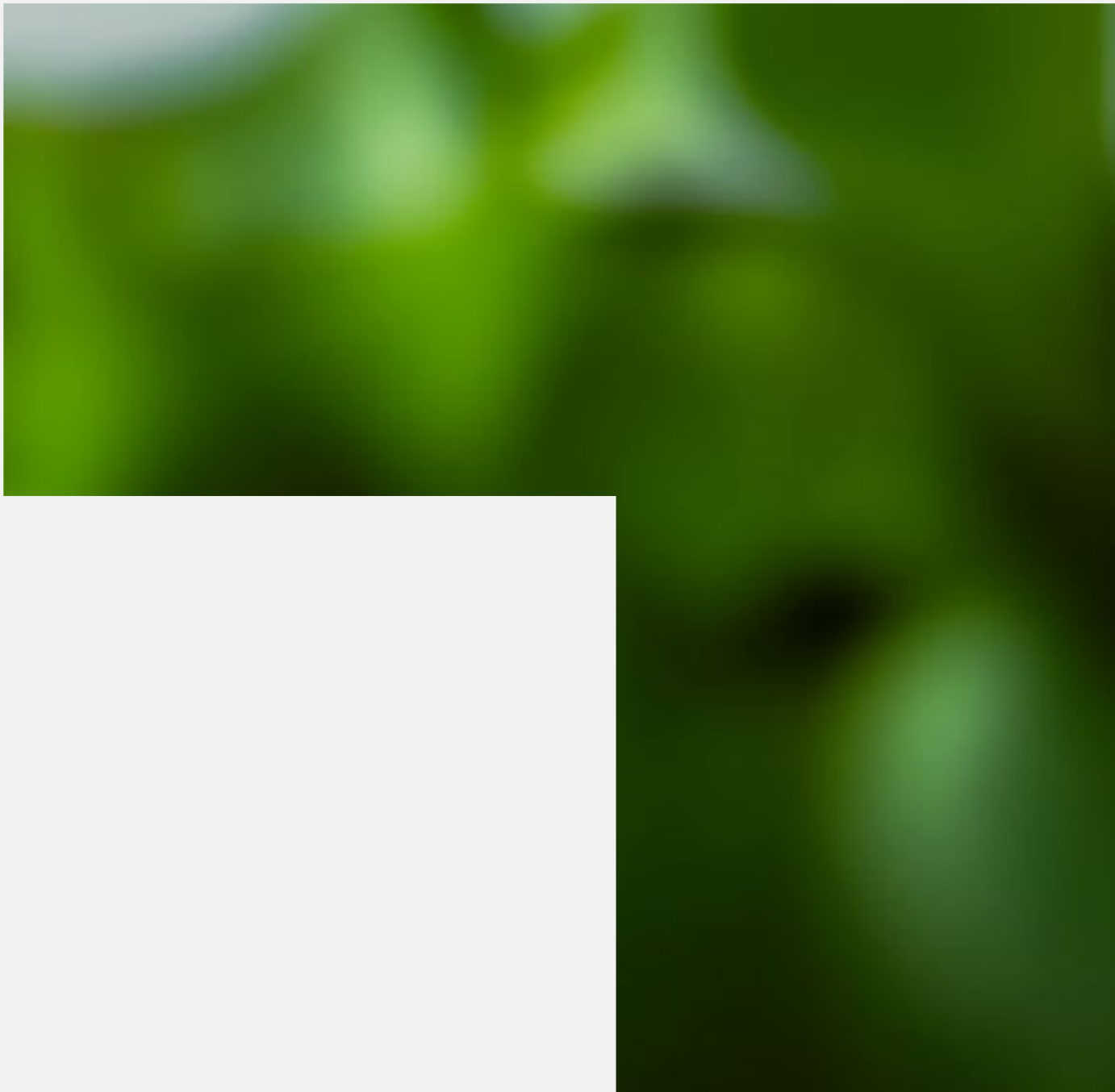


Licencias para el cuidado a familiar directo

256 colaboradores beneficiados a nivel nacional (entre uno a cinco días de permiso según el caso).

Además, es importante conocer el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores dentro de la organización. Por lo cual, en 2023 iniciamos la primera medición aplicando la metodología Employee Net Promoter Score (eNPS, por su sigla en inglés).

El 84 % de los colaboradores participó de esta encuesta, alcanzando un resultado de 76 puntos sobre 100, considerado excelente. La medición del indicador eNPS continuará en 2024.



	2023 ⁶	2022	2021	2021	Objetivo 2023
Indicador neto de recomendación de Banco Pichincha como empleador (eNPS).	76	66	N/A	N/A	68
Porcentaje de empleados que respondieron a la encuesta.	84 %	83 %	–	–	80 %

Compromiso continuo con el desarrollo del talento

[GRI 404-1] [DJ 3.3.1] [GRI 404-2] [DJ 3.3.2]

Desde el área de desarrollo organizacional, fomentamos el aprendizaje y desarrollamos entre los colaboradores los conocimientos y las aptitudes necesarias para su crecimiento profesional, poniendo a su disposición un plan de formación transversal para que puedan acceder a distintos medios y herramientas de aprendizaje.

Durante el 2023, dictamos un promedio de 72.28 horas de capacitación por colaborador.

Promedio de horas de formación			
2023		2022	
72,28 ⁷		68,43	
Hombres 76,91	Mujeres 69,15	Hombres 68,22	Mujeres 68,57

Formación impartida a colaboradores			
Categoría profesional	Promedio hombres	Promedio mujeres	Promedio total
Alta Dirección	57,85	0,00	57,85
Gerentes	61,08	65,31	62,79
Jefe/experto/administrador	43,69	48,03	45,95
Supervisor/coordinador/especialista	64,60	46,46	53,33
Técnico/analista/ejecutivo/gestor	69,85	58,77	62,76
Asistente/auxiliar/operador	175,29	127,96	143,49

⁶Datos con corte al 30 de septiembre del 2023.
⁷Para el cálculo se tomó como base el número de colaboradores con contrato fijo que es 5.597 (se excluyeron los trabajadores con contrato eventual).

Además, ejecutamos dos programas que permitieron actualizar los conocimientos y mejorar las habilidades de nuestra gente.

Escuela de Liderazgo Consciente

A través de este proyecto buscamos proporcionar a nuestros líderes, herramientas que les permitan afrontar los desafíos actuales en la gestión de equipos de trabajo.

Entre el 2022 y el 2023 hubo 4.760 horas de formación, certificando a 136 líderes, con una calificación de 4,6 sobre 5 puntos en su proceso de formación como líderes.

A través de este programa generamos un impacto positivo entre los participantes, de los cuales el 23 % destacó que la Escuela les permitió desarrollar otras habilidades. Además, un 20 % comentó que se incrementaron sus conocimientos.

Ruta de los Volcanes

Brindamos a los colaboradores una plataforma web que, a través de rutas de aprendizaje con juegos interactivos, fomenta la autoformación y el desarrollo de sus habilidades profesionales.

Principales cifras	
	22.844 actividades de formación registradas.
	31 rutas de aprendizajes definidas.
	1.651 participantes con proyección a crecer con más rutas de aprendizaje para más áreas de la organización.

Evaluación del desempeño⁸

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

Como parte de nuestra cultura de mejora continua contamos con un proceso de evaluación de desempeño que nos permite sumar esfuerzos para cumplir con los objetivos planteados cada año. Para ello, es importante la participación de los líderes que, en conjunto con el área de Finanzas, determinan la estrategia y los focos en los que nos centraremos cada año, así como la construcción de los OKR y KPI que se plasman en el Balance Score Card, que es el punto de partida para desplegarlo a los colaboradores.

La evaluación de desempeño es independiente para cada colaborador y se realiza anualmente. El Presidente y el Gerente general son evaluados por el Directorio.

En este proceso participaron 5.558 colaboradores⁹.



⁸ Los datos corresponden a la evaluación de desempeño de 2022, que se cerró en marzo de 2023.

⁹ La evaluación de desempeño es generada para todos los colaboradores que cumplen con la política, es decir, tienen mínimo seis meses laborando en el Banco.

Empleados evaluados: 100 %		Empleados sin evaluación: 0 %		
 100 %	 100 %	 0 %	 0 %	
Tasa de empleados que reciben evaluación periódica de desempeño por categoría profesional				
Categoría profesional	Evaluados		Sin evaluar	
Gerente/vicepresidente	10	100 %	0	0 %
Responsables/gerentes	248	100 %	0	0 %
Jefe/experto/administrador	1.328	100 %	0	0 %
Supervisor/coordinador/especialista	1.461	100 %	0	0 %
Técnico/analista/ejecutivo/gestor	1.511	100 %	0	0 %
Asistente/auxiliar/operador	1.000	100 %	0	0 %

Remuneración

[GRI 2-19] [GRI 2-20] [GRI 2-21] [DJ 1.2.15]

Mediante la Política de Estructura y Compensaciones y Política Salarial definimos cómo se administra la remuneración por ascensos, movimientos horizontales, el pago de bonos de desempeño, entre otros puntos. Estas políticas tienen como objetivo compensar bajo criterios de equidad interna, desempeño y competitividad externa.

Nuestro sistema de compensación en ciertos cargos, principalmente de nivel directivo¹⁰, incluye una remuneración variable, que incentiva el incremento en la efectividad de las áreas a través de indicadores claves, que miden el avance de la consecución de los objetivos estratégicos y operativos, en línea con la gestión de nuestros impactos económicos, sociales y ambientales.

La definición de las áreas, cargos y composición del esquema salarial variable es responsabilidad de la Vicepresidencia correspondiente y de la Vicepresidencia de Recursos Humanos.

Las revisiones salariales, ajustes por promociones y movimientos, así como las bonificaciones de desempeño para todo el personal consideran los siguientes factores: familia de cargos, ubicación en banda y desempeño.

Comité de retribuciones

[GRI 405-2] [GRI 2-20] [DJ 3.1.4]

El Comité de Retribuciones¹¹ conformado por accionistas, representantes del Directorio y administración de nuestra entidad, determinan las políticas y normas para la contratación, remuneración, compensación y desarrollo del personal directivo y clave. Asegura que estos procesos estén alineados a las estrategias organizativas y a la adecuada relación entre los diferentes programas de compensación y el desempeño de los funcionarios, de acuerdo con la normativa legal vigente y el marco estratégico organizacional.

Además, para la definición de los salarios de los colaboradores se consideran propuestas de administración en función a estudios de equidad y competitividad salarial, resultados organizaciones y desempeño. Esta información es proporcionada por consultoras especializadas en compensaciones, las mismas que son evaluadas por los intervinientes del Comité.

El Comité de Retribuciones posterior a la evaluación de los puntos genera el acta de los temas tratados y aprobados. Cada reunión del comité es aprobada por unanimidad por todos los participantes.

También, se realiza permanentemente una evaluación de los ingresos del primer nivel versus el cargo con menor salariode la organización con el fin de dar cumplimiento a la normativa¹².

¹⁰ En el caso de cargos directivos y altos ejecutivos realizamos indemnizaciones por rescisión de contratos de acuerdo con la normativa legal vigente y prestaciones de jubilación de acuerdo con ciertas condiciones. No aplicamos reembolsos.

¹¹ Este Comité es el único ente autorizado en la organización para la toma de decisiones de políticas y propuestas de remuneración.

¹² Codificación de Resoluciones de la Junta Política Monetaria, artículo 6 de la Sección I del capítulo LI: Norma que regula los niveles máximos de remuneración y otros beneficios económicos, sociales y compensaciones de los administradores de las entidades del sector financiero privado.

Ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización¹³ con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada): 12,99

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

Categoría profesional	Menores de 30 años				Entre 30 y 50 años				Mayores de 50 años			
	2023		2022		2023		2022		2023		2022	
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M
Responsable/Gerente	N/A	N/A	N/A	N/A	0,90	1,00	1,00	1,05	0,82	1,00	1,00	1,27
Jefe/experto/administrador	1,00	1,00	1,00	1,04	0,90	1,00	1,00	1,08	0,95	1,00	1,00	1,03
Supervisor/coordinador/especialista	0,97	1,00	1,00	1,00	0,94	1,00	1,00	1,06	1,09	1,00	1,00	0,89
Técnico/analista/ejecutivo/soporte	1,03	1,00	1,00	1,02	0,97	1,00	1,00	1,02	1,21	1,00	1,00	0,86
Asistente/auxiliar	1,03	1,00	1,00	0,93	1,01	1,00	1,00	0,98	1,03	1,00	1,00	0,98

Nota: Se presenta la información según cifra total de empleados de todas nuestras operaciones a nivel nacional en cada categoría laboral por sexo, excepto el nivel ejecutivo, por motivos de confidencialidad de información.

¹³ Se incluye la comparación del ratio de los valores netos percibidos por la persona mejor pagada y por el resto de los colaboradores. Forma de cálculo: ingresos, menos aportes al IESS, menos descuento por impuesto a la renta. Aplica al personal activo con corte a diciembre 2023 y con fecha de ingreso en 2022 o antes.

2. Gestión de la diversidad, equidad e inclusión

[GRI 3-3]

Anualmente, consolidamos y fortalecemos la estrategia de diversidad, equidad e inclusión en el Banco, tanto con nuestras colaboradoras como con las clientas¹⁴. En el ámbito interno, perseveramos en la implementación de acciones significativas destinadas a garantizar la igualdad de oportunidades y promover el desarrollo profesional de nuestras colaboradoras.

Reconocemos que situaciones de acoso y discriminación por razones de género pueden surgir por diversas causas, tales como la presencia de sesgos inconscientes, prejuicios, concepciones preestablecidas sobre roles de género, machismo, entre otros factores. En respuesta a esta realidad identificada contamos con una serie de instrumentos que modelan la conducta de nuestro personal, entre ellos destacamos el Código de Ética y Conducta, la Declaratoria de Diversidad e Inclusión y la de Derechos Humanos. Además, hemos desplegado una serie de acciones, destacando las siguientes:

- Obtención del Sello Empresa Segura.
- Graduación de la primera generación de Mujeres Líderes Pichincha, en la que participaron 132 de nuestras colaboradoras. Este proyecto de formación fue realizado junto al TEC de Monterrey para impulsar su desarrollo personal y profesional.
- Ejecución del programa Reconéctate que permite a colaboradoras madres equiparse de herramientas que ayudan a su bienestar y equilibrio laboral y familiar.

Monitoreamos la efectividad de nuestra estrategia de género a través de nuestra capacidad de atraer, retener y desarrollar al talento femenino. En este sentido hemos alcanzado indicadores favorables. La tasa de nuevas contrataciones de mujeres pasó de 49 % en 2022 a 55 % en 2023; la tasa de rotación pasó de 60 % a 59 % y, el 61 % de las promociones de este año corresponde a personal femenino.

Finalmente, nuestra estrategia es alimentada de manera periódica con la voz de nuestro personal. Un ejemplo de ello es el diagnóstico que realizamos en 2022 con colaboradoras en gestación y lactancia para identificar oportunidades de mejora para este colectivo. En 2024 realizaremos un estudio con enfoque en la variable de discapacidad para seguir fortaleciendo nuestra estrategia de diversidad, equidad e inclusión.

Construyendo entornos libres de acoso, discriminación y violencia

[GRI 406-1] [DJ 1.5.6] [DJ 3.1.1]

Estamos comprometidos con el objetivo de ser una organización con tolerancia cero frente a situaciones de acoso, discriminación y violencia en el lugar de trabajo. Contamos con la Declaratoria de Principios de Diversidad, Equidad e Inclusión, puesta a disposición pública de los stakeholders en el sitio web. También tenemos internamente la Política de Diversidad e Inclusión y Conciliación Familiar Laboral y el Instructivo para prevención, atención y resolución de casos de violencia de género, discriminación y acoso

sexual en el trabajo. Este último se elaboró basándonos en la Guía de la no violencia contra la mujer, un instrumento que construimos con la asesoría de ONU Mujeres, para impulsar la equidad de género en nuestra institución.

Para la capacitación a los colaboradores trabajamos en dos frentes. Por un lado, desarrollamos campañas de comunicación con mensajes de impacto para prevenir situaciones de acoso, discriminación y violencia. Por otro lado, nos encontramos desarrollando un e-learning sobre diversidad, equidad e inclusión dirigido a los colaboradores a nivel nacional. Este curso parte de nuestro Modelo de Gestión diverso e inclusivo, que contempla tres ejes fundamentales de trabajo: género, familia e inclusión laboral.

Para propiciar la construcción de espacios de trabajo libres de violencia contamos con el mail canalcompliance@pichincha.com

Además, nuestro Reglamento Interno de Trabajo contempla las medidas disciplinarias a aplicar, que incluyen el retiro inmediato del colaborador de la empresa, en casos graves.

Hemos sido acreedores del Sello Empresa Segura (SES) otorgado por la Cámara de Industrias y Producción (CIP).

¹⁴ Más información sobre la estrategia de género con clientas en el Capítulo 4 “Finanzas Sostenibles”.

El Sello Empresa Segura, otorgado por la CIP y la GIZ, resalta nuestro trabajo en favor del respeto a los derechos humanos y particularmente a los derechos de las mujeres.

En el transcurso de este año, hemos registrado un total de 31 denuncias relacionadas con acoso y discriminación. Todas han sido sometidas a un proceso de investigación en estricta concordancia con la normativa vigente en Ecuador. En los casos que ya han pasado la fase de investigación y se determina que la denuncia es válida, se implementan planes correctivos, los mismos que son monitoreados continuamente, de conformidad con nuestras políticas

Como parte de nuestros esfuerzos continuos para fortalecer los procesos y mejorar la gestión de denuncias, al finalizar el año realizamos la contratación de una empresa externa para capacitar al equipo de trabajo que gestiona las denuncias en 2024. De esta manera aseguramos y fortalecemos procesos transparentes, claros y objetivos.

Casos de discriminación	
Casos revisados	31
Casos revisados con remediación en curso	2
Casos revisados con planes de remediación implementados	29
Casos no sujeto a acciones	0

Comprometidos con generar oportunidades para todos

[GRI 405–1]

Estamos enfocados en propiciar un ambiente que fomente la diversidad, promueva la igualdad de oportunidades y contribuya al bienestar integral de nuestros colaboradores y a la construcción de un futuro laboral justo y equitativo.

Participación por género en cada categoría laboral				
Categoría laboral	2023		2022	
	M	H	M	H
Vicepresidente/gerentes/responsables	39,05 %	60,95 %	37,93 %	62,07 %
Jefe/experto/administrador	52,14 %	47,86 %	51,20 %	48,80 %
Supervisor/coordinador/especialista	62,16 %	37,84 %	64,10 %	35,90 %
Técnico/analista/ejecutivo/gestor	64,00 %	36,00 %	65,80 %	34,20 %
Asistente/auxiliar/operador	67,19 %	32,81 %	66,61 %	33,39 %

Participación por edad en cada categoría laboral						
Categoría laboral	2023			2022		
	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Más de 50 años	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Más de 50 años
Vicepresidente/gerentes/responsables	0,09 %	3,68 %	1,13 %	0,11 %	3,64 %	1,12 %
Jefe/experto/administrador	2,81 %	22,94 %	1,84 %	2,93 %	21,81 %	1,72 %
Supervisor/coordinador/especialista	6,41 %	17,15 %	0,61 %	5,61 %	17,59 %	0,54 %
Técnico/analista/ejecutivo/gestor	9,13 %	13,51 %	0,34 %	7,95 %	13,86 %	0,34 %
Asistente/auxiliar/operador	12,76 %	6,95 %	0,66 %	14,59 %	7,42 %	0,78 %
Total	31,20 %	64,23 %	4,57 %	31,19 %	64,32 %	4,49 %

3. Garantizando entornos saludables y seguros

[GRI 403-1] [DJ 3.5.1] [DJ 3.5.2]

En Banco Pichincha trabajamos por prevenir y minimizar los riesgos y enfermedades laborales. Contamos con un Sistema Integrado de Gestión de Salud, Seguridad y Ambiente (SSA), basado en las normas ISO 45001 versión 2018 alineado con la normativa nacional vigente¹⁵.

Además, el sistema tiene una Política de seguridad salud y ambiente aprobada por la Alta Dirección con alcance al 100 % de los colaboradores, proveedores y demás partes interesadas, en la que se definen los objetivos, metas, participación y planes de acción para mantener un ambiente saludable y seguro.

Seguridad y salud en contratistas

[GRI 403-8]

En nuestro sistema de gestión se definen las directrices para reducir los riesgos asociados con los contratistas. Estos lineamientos son evaluados cuando el proveedor inicia sus servicios, durante el proceso de contratación, y quedan detallados en los contratos civiles correspondientes. Esto nos permite garantizar una gestión efectiva de los riesgos asociados a cada actividad.

Actualmente, el 100 % de nuestros contratistas están cubiertos dentro del sistema de gestión, sin exclusiones (1.134 personas que realizan trabajos de seguridad, alimentación y limpieza)¹⁶.

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

Indicadores de salud y seguridad

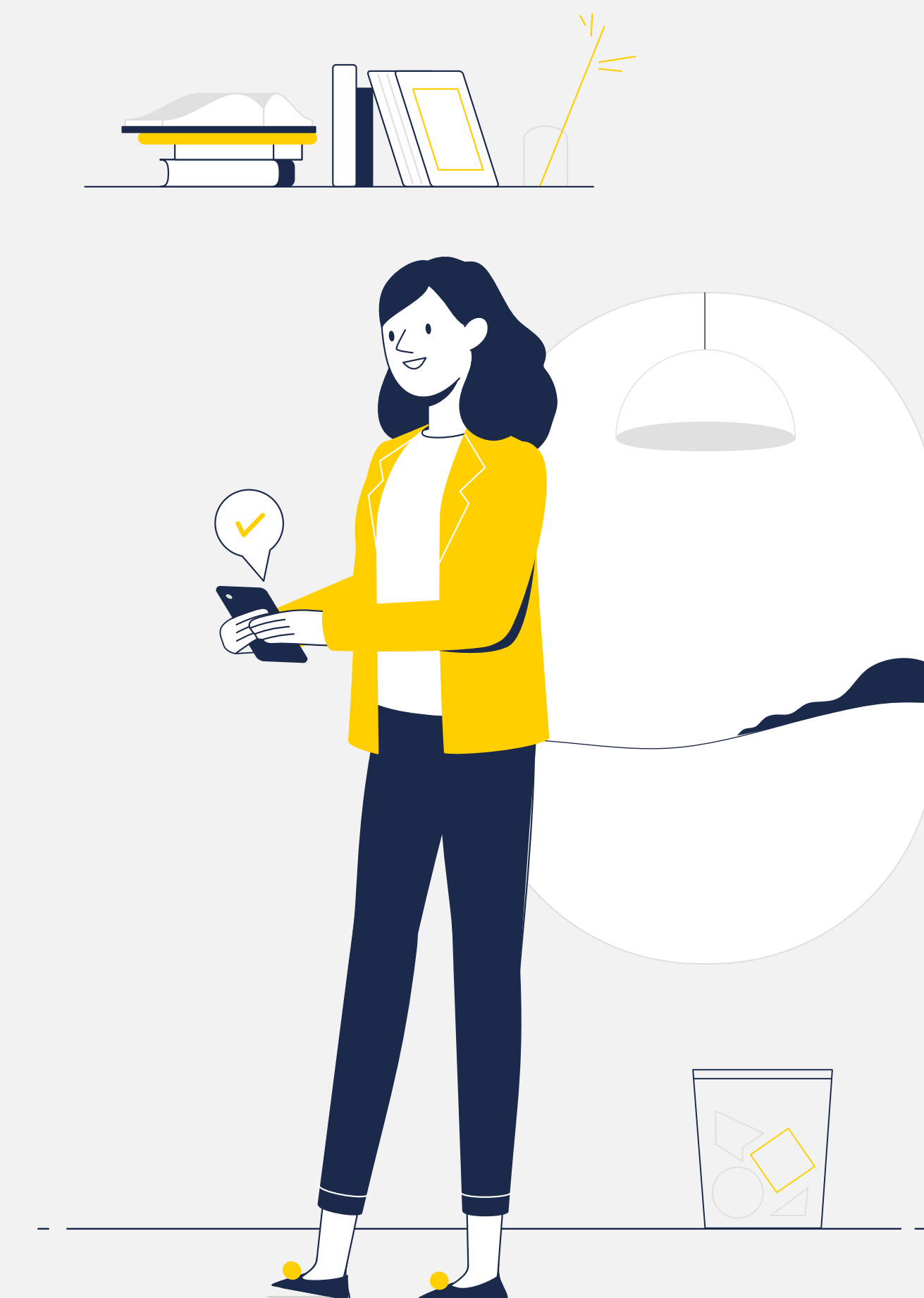
[DJ 3.5.3]

A través de nuestra matriz de riesgos identificamos peligros y riesgos que podrían dar lugar a lesiones o generar dolencias y enfermedades en nuestro personal.

Determinamos los accidentes in itinere como un riesgo de lesión con importantes consecuencias, por lo cual estamos brindando capacitación en salud y seguridad ocupacional y manejo a la defensiva como medidas para eliminar estos peligros y minimizar riesgos.

Asimismo, establecimos los movimientos repetitivos y las posturas forzadas como un riesgo potencial para el desarrollo de enfermedades o dolencias en el trabajo. Como medida de precaución, entregamos mobiliario ergonómico para acondicionar los puestos de trabajo, por ejemplo, soporte para portátiles y sillas.

Debido a los altos índices de inseguridad y violencia registrados en el país, lamentamos el fallecimiento de un colaborador que se encontraba realizando su trabajo fuera de nuestras instalaciones.



¹⁵ Los requerimientos legales del sistema de gestión se encuentran detallados en la tabla GRI: Requerimientos legales del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud y Ambiente: Código de Trabajo, Decreto Ejecutivo 2393, Resolución 957 Reglamento al Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Resolución CD 513 Reglamento General de Riesgos del Trabajo, Acuerdo Ministerial 1404 Reglamento para el Funcionamiento de los Servicios Médicos de Empresas, Resolución CD 517 Reglamento de Responsabilidad Patronal, Acuerdo Ministerial 135 Instructivo para el cumplimiento de obligaciones de empleadores, Registro Oficial n.º 16. Normativa para la Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral, Registro Oficial 114 Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios.

¹⁶ Los datos son recopilados mediante la data existente en la Gerencia de Servicios y Operaciones de Talento Humano.

Colaboradores propios				
Indicadores de lesiones laborales	2023		2022	
	Número	Tasa	Número	Tasa
Lesiones por accidente laboral registrables	14	0,23	19	1,74
Lesiones por accidentes con grandes consecuencias	1	-	-	-
Fallecimientos por accidente laboral	1	-	-	-

Los principales tipos de lesiones reportadas durante 2023 corresponden a fracturas, esguinces, contusiones

Indicadores de dolencias y enfermedades laborales	Colaboradores propios	
	2023	2022
	Número	Número
Casos de dolencias y enfermedades laborales registrables.	0	1
Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.	0	0

En 2023 no se registraron casos de dolencias y enfermedades laborales, ni fallecimientos derivados de enfermedades laborales.

Tasa de ausentismo			
2023	2022	2021	2020
1,68	2,49	2,69	5,89

4. Promoción de los Derechos Humanos

[GRI 2-23][DJ3.2.2][DJ3.2.4]

Durante este año realizamos un diagnóstico y un mapa de riesgos sobre la situación de los Derechos Humanos en nuestra cadena de valor. Para ello definimos como grupos de interés prioritarios el análisis con nuestros proveedores, Pichincha Mi Vecino y clientes de los segmentos de Microfinanzas y Pymes. El estudio estuvo a cargo de una empresa independiente que realizó el análisis desde dos perspectivas: si el Banco es causante directo o indirecto de riesgos en la vulneración de los Derechos Humanos o si estos grupos vulneran Derechos Humanos a causa de factores ajenos al Banco.

Entre los hallazgos del estudio ratificamos que gracias a los distintos códigos de conducta y políticas con las que contamos, y los procesos de debida diligencia de estos, hemos mitigado de manera significativa la vulneración de derechos de manera directa e indirecta a causa de nuestras operaciones. Sin embargo, nuestros grupos de interés se encuentran expuestos a diversos riesgos, especialmente los grupos más vulnerables como los microempresarios y los corresponsales no bancarios.

A través de este estudio definiremos acciones que fortalezcan el respeto y promoción de los Derechos Humanos en toda nuestra cadena de valor a partir del 2024.

5. Nuestro impacto transformador en la comunidad

[BP 2]

Nos comprometemos a mejorar las condiciones sociales y económicas de las comunidades vulnerables a través de la Fundación CRISFE. Implementamos programas y proyectos integrales e innovadores que nos permiten lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), facilitando la evaluación de sus resultados e impactos para identificar necesidades y solucionar los problemas sociales que hemos asumido como prioridades durante los años, focalizando especialmente en el ámbito educativo y la educación financiera.

Programa de Becas

Aportamos al desarrollo educativo nacional a través de la disminución de brechas de acceso y permanencia en la educación de personas de escasos recursos económicos, que demuestren interés y las competencias necesarias, mediante la entrega de becas educativas, en coordinación con instituciones educativas aliadas.

En 2023, detectamos 1.531 estudiantes con riesgo de deserción, con los cuales estamos trabajando en acciones que permitan su permanencia en el sistema educativo.

4.118 estudiantes beneficiados por el programa en 2023
6 de cada 10 nuevos becarios constituyen la primera generación en sus familias en terminar estudios secundarios y/ o llegar a la educación superior.
81 jóvenes accedieron por primera vez a estudios de tercer nivel.
138 graduados en bachillerato y educación superior.

Programa de Educación Financiera

Buscamos desarrollar y construir un Sistema de Educación Financiera estructurado y continuo que brinde a sus beneficiarios la capacidad de gestionar con eficacia sus recursos, el acceso a productos financieros saludables y la toma de decisiones financieras acertadas a lo largo de sus vidas.

El programa cuenta con dos enfoques: capacitación y sensibilización, los cuales hacen posible educar, concientizar y comunicar a la población del Ecuador sobre cómo mejorar su salud financiera.



45.806 personas capacitadas en educación financiera

Para más información, ver el capítulo 4 “Finanzas sostenibles”

Programa Fomento al Deporte

Acompañamos a los jóvenes deportistas en el desarrollo tanto profesional como personal a través de alianzas con distintos actores, permitiéndoles potenciar sus destrezas y habilidades.



En 2023 apoyamos a 82 deportistas con auspicios y becas educativas



Team Banco Pichincha CRISFE	Apoyo económico al equipo de rugby Yaguares Mix Ability	Becas educativas	Otros auspicios
17 deportistas auspiciados del Team Banco Pichincha – CRISFE.	El equipo integra a personas con o sin discapacidad para aportar a su desarrollo a través del deporte.	30 becas educativas entregadas a deportistas destacados de la Concentración Deportiva de Pichincha.	Ayuda económica a 2 competidores para participar del Campeonato Sudamericano de Atletismo Máster realizado en Lima.
El equipo participó en 52 eventos logrando 20 medallas para el país.	32 hombres y mujeres son parte del equipo principal que es apoyado por Fundación CRISFE.	Las becas se basan en el rendimiento deportivo y académico.	Apoyo financiero para la organización de la carrera atlética “El Chasquisito”, evento desarrollado en Quito y con la participación de 800 deportistas.
Dos atletas del equipo clasificaron a los Juegos Olímpicos París 2024.			



Responsabilidad ambiental

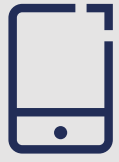
06

- 1. Impactos Ambientales
- 2. Cambio Climático

Gestión y reducción del consumo de recursos naturales



En 2023 redujimos el consumo de papel en 7,74%, lo que equivale a cerca de 3.5 M de hojas o 7 mil resmas.



51.408.791 hojas ahorradas por el uso de aplicaciones y canales digitales.

Estrategia climática

Estrategia climática alineada a las recomendaciones del estándar TCFD¹



Inicio del proceso de segundo año de medición y verificación de un tercio de la huella de carbono organizacional con base en la norma ISO 14064:1 –2018



Medición de emisiones de CO² del portafolio de acuerdo con las metodologías PCAF y JIM²

Programa BIO – fomento de buenas prácticas ambientales

Desde 2022, BIO es una iniciativa liderada en conjunto por las áreas de Sostenibilidad, Banca Relacional y el CEDEX (Centro de Excelencia de Banco). El programa está enfocado en la reducción del consumo de recursos como papel y energía, así como en el fomento del reciclaje.

Durante el 2023 este proyecto involucró activamente a todos los colaboradores de nuestras 247 agencias, distribuidas a nivel nacional, sumando aproximadamente 3.000 participantes.

BIO tiene como propósito incentivar, reconocer y premiar las iniciativas sobresalientes que contribuyen a una gestión eficiente y responsable de los recursos en nuestra entidad.

1. Impactos Ambientales

En nuestra operación directa utilizamos recursos naturales como energía, agua, papel, en actividades como uso de equipos eléctricos y electrónicos, iluminación de nuestras agencias y edificios administrativos, transacciones de clientes, gestiones administrativas, entre otras.

Para más información sobre nuestros compromisos ambientales revisar nuestra política publicada.
<https://www.pichincha.com/desarrollo-sostenible/principales-compromisos>



Desde nuestro Modelo de Gestión Sostenible, nuestra política de sostenibilidad y la política del Sistema de Seguridad, Salud y Ambiente impulsamos la ecoeficiencia en nuestras operaciones, para disminuir el impacto de nuestras acciones al ambiente.

Coherentes con nuestro objetivo y políticas, realizamos un monitoreo permanente alineado con metas de reducción.

En el 2023, cumplimos con las metas fijadas en reducción de papel, de agua y en reciclaje de papel y cartón. Seguiremos trabajando para alcanzar nuestros objetivos de ecoeficiencia operacional.



¹Task Force on Climate-related Financial Disclosures, un grupo de trabajo para fomentar que las empresas informen a sus inversores sobre los riesgos relacionados con el cambio climático y el modo en que los gestionan.

²PCAF Asociación para la contabilidad financiera del carbono y JIM Join impact model.

Principales iniciativas de reducción de papel GRI 301–1	
	Promovemos activamente el uso de canales electrónicos y aplicaciones digitales, con el objetivo de reducir progresivamente las impresiones en papel y de los viajes hacia agencias.
	Generamos conciencia en nuestros colaboradores sobre la importancia del uso eficiente de recursos como energía, papel, agua y la correcta disposición de residuos.
	Utilizamos papel elaborado a partir del bagazo de la caña de azúcar.
En 2023 redujimos el consumo de papel en 7,74%, lo que equivale a cerca de 3.5 M de hojas o 7 mil resmas, gracias a iniciativas de reducción de papel en procesos administrativos.	
Además, en 2023 realizamos la reforestación de 1.000 semillas de mangle en la comunidad Los Gilses en Crucita, como compensación a nuestro impacto en consumo de recursos.	

Consumo de papel		2023	2022
	Hojas utilizadas para gestión interna ³	26.221.206 hojas utilizadas para gestión interna, lo que corresponde a 52.442 resmas, equivalente a 122.176 kg.	27.147.839 hojas utilizadas para gestión interna, lo que corresponde a 54.295 resmas, equivalente a 130.310 kg.
	Consumo de hojas por colaborador ⁴	En promedio, cada uno de nuestros colaboradores consumió 4.184 hojas, lo que representa 8,37 resmas, equivalentes a 20,17 kg.	En promedio, cada uno de nuestros colaboradores consumió 4.481 hojas, lo que representa 8,9 resmas, equivalentes a 21,50 kg.
	Cheques impresos para clientes ⁵	14.774.740 cheques impresos para clientes a nivel nacional y desde las agencias, equivalentes 25.117 kg.	17.254.810 cheques impresos para clientes a nivel nacional y desde las agencias, equivalentes a 29.333 kg.
	Papel kg	Resultado 2023: 147.293 kg	Resultado 2022: 159.643 kg
		Meta de Reducción 2023 –1,5%	Meta alcanzada disminuimos 7,74 % con respecto al año 2022.
OBJETIVO 2024: Reducción del 2% en el consumo total de este recurso.			

³ Corresponde al número de impresiones realizadas por operaciones de Banco Pichincha y CREDI FE a cargo de un único proveedor que entrega este recurso a nivel nacional. El peso de una resma de papel es de 2,41 kg.

⁴ Cálculo obtenido de la división del total de papel de consumo interno (26.221.206) para el promedio del número de colaboradores 2023 de Banco Pichincha y CREDI FE (6.267).

⁵ Este recurso corresponde a un papel con características especiales de seguridad entregado por dos proveedores a nivel nacional. El peso unitario corresponde a 0,0017 kg.

Prácticas de reducción de papel en el negocio

Nuestras dos células digitales continúan su labor de generar eficiencias en el uso de papel:

Iniciativa	Acción	Logro 2023
Créditos digitales	228.966 créditos digitales otorgados	2.289.660 hojas ahorradas
Cuentas aperturadas de manera digital	1.493.638 cuentas aperturadas digitalmente	47.796.416 hojas ahorradas
Transacciones digitales	88.181 transacciones digitales con clientes	1.322.715 hojas ahorradas equivalentes a 2.645,43 resmas

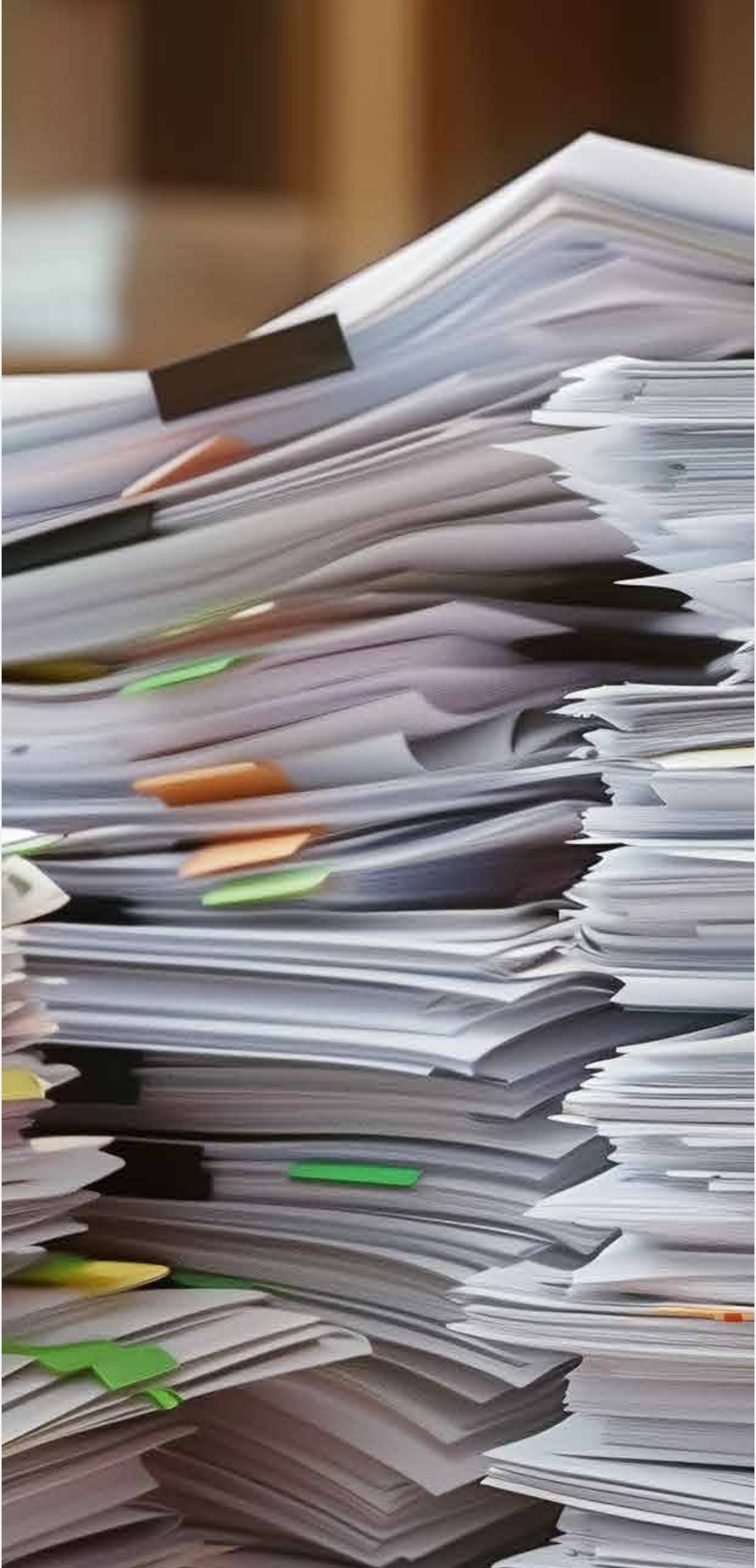
Eficiencia energética

[GRI 302-1][DJ 2.2.1][GRI 302-2][GRI 302-3][GRI 302-3]

Continuamos avanzando en la implementación de acciones concretas para reducir el consumo de energía⁶ y así disminuir también nuestras emisiones de CO2eq.

Principales iniciativas de reducción de energía	
	Instalación de sensores de movimiento y luminosidad en espacios de baja circulación.
	Instalación de 114 sistemas de aire acondicionado amigables con el medio ambiente.
	Adquisición de 619 nuevos equipos de computación eficientes energéticamente (certificación Energy Star y Epeat Gold).

⁶No consumimos ni vendemos energía para refrigeración, calefacción ni vapor.



A continuación, detallamos el consumo energético interno y externo 2023 de nuestras operaciones. Las cifras 2022 y 2023 no son comparables debido al aumento de nuestras operaciones y a la generación de cortes de energía del sistema nacional durante 2023, motivo por el cual aumentamos el uso de nuestros generadores eléctricos.

Además, tuvimos procesos de remodelación de varios establecimientos y aumento en el número de colaboradores, lo que representa un incremento en el consumo energético.

Consumo energético interno ⁷ anual total y por fuente en gigajulios ⁸		
Fuente	2023	2022
 Por energía eléctrica	62.547,78 GJ	59.004,81 GJ
 Por consumo de combustible (diésel) de generadores eléctricos	2.611,32 GJ	1.161,44 GJ
Consumo interno total de energía	65.159,10 GJ	60.166,25 GJ

Consumo energético externo anual total y por fuente en gigajulios ⁹				
Fuente		Método	2023	2022
 Viajes terrestres con uso de flota propia ¹⁰	Costo del combustible		3.796,36 GJ	3.780,00 GJ
 Viajes terrestres con uso de flota contratada	Costo del combustible		4.687,19 GJ	897,00 GJ
 Transporte de mensajería en moto ¹¹	Costo del combustible		0,25 GJ	248,39 GJ
 Transporte de mensajería en vehículos	Costo del combustible, gasolina, kilometraje		3.639,91 GJ	5.670,75 GJ
Consumo externo total de energía			12.123,71 GJ	10.596,14 GJ

⁷ Los datos corresponden a: 1) Consumo de energía eléctrica del sistema interconectado de Ecuador. Para el cálculo en GJ del consumo de energía se empleó el factor de conversión de 1 kWh = 0,0036 GJ/ton (Agencia Internacional de la Energía, 2014). La cifra del 2023 tiene un alcance de 85 % del total de establecimientos donde tenemos presencia. 2) El consumo de diesel de 139 generadores eléctricos a nivel nacional (de un total de 300 generadores aproximadamente) que utilizamos en caso de cortes de energía. Factores utilizados en cálculo de GJ para diesel: poder calorífico 0,0000408 TJ/kg tomado del https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/11/emision_de_co2_del_sistema_nacional_interconectado_de_ecuador_informe_2020.pdf

⁸ Gigajoule: unidad de medida de energía que representa el consumo de galones de combustible

⁹ Gigajulios: unidad de medida de energía que representa el consumo de galones de combustible. El factor de conversión de toneladas de CO2 por uso de vehículos de pasajero: Vehículos de pasajeros a gasolina por año (4,64 toneladas métricas de CO2E/vehículo/año), fue tomado de <https://espanol.epa.gov/la-energia-y-el-medioambiente/calculadora-de-equivalencias-de-gases-de-efecto-invernadero-calculos>.

¹⁰ Este año se reportan por separado los viajes de negocios terrestres con uso de flota propia y flota contratada.

¹¹ El valor reportado por transporte de mensajería en motos y vehículos corresponde a información real de enero a noviembre, para diciembre se realizó una estimación, debido a que el consumo de transporte y valija es de manera lineal durante el año.



Consumo anual de energía total y per cápita		
Fuente	2023	2022
 Consumo total de energía	76.334,47 GJ	70.763,01 GJ
 Consumo anual de energía interno per cápita ¹²	10,40 GJ	9,93 GJ
 Consumo anual de energía externo per cápita ¹³	1,93 GJ	1,75 GJ

Reducción de energía

No se logró el objetivo esperado. Los principales factores que incidieron fueron la crisis energética del país y el aumento de nuestras operaciones.

OBJETIVO 2024: Reducción del 1% en el consumo total de este recurso.

Optimizando el consumo del agua

[GRI 303-5]

Nuestras instalaciones están ubicadas en zonas urbanas donde no se presenta la problemática de estrés hídrico. El agua que consumimos proviene de las redes de acueducto y usamos el alcantarillado domiciliario de las localidades donde operamos¹⁴.

Principales iniciativas para uso eficiente de agua

 Mantenimientos preventivos y de control.

No hemos podido determinar el grado de cumplimiento de nuestro objetivo de reducción de consumo de agua en el 2023, debido a los cambios en las autoridades administradoras de los servicios de suministro de agua que impactaron en el registro y facturación del consumo de este recurso, haciendo no comparables los resultados de 2022 y 2023.

Consumo interno de agua ¹⁵ en megalitro ¹⁶		
Fuente	2023	2022
 Agua consumida del sistema de suministro	93,53 MI ¹⁷	161,26 MI

OBJETIVO 2024: Reducción del 1% en el consumo total de este recurso.

¹² Para calcular este dato se tuvieron en consideración dos factores: el consumo energético interno (energía eléctrica y combustible consumido en generadores) y el número total de empleados de Banco Pichincha y CREDIFE (6.267 personas).

¹³ Para calcular este dato se tuvieron en consideración dos factores: el consumo energético externo (viajes terrestres con uso de flota propia y contratada, transporte de mensajería en moto y en vehículos) y el número total de empleados de Banco Pichincha y CREDIFE (6.267 personas).

¹⁴ No se almacena agua ni consumimos agua de ninguna zona de estrés hídrico.

¹⁵ Los datos se recopilaban a partir de las facturas de consumo de agua del 85 % de las agencias y edificios principales de todo el país (Costa, Sierra, Amazonía y Galápagos). La unidad reportada es Megalitro (MI).

¹⁶ El factor de conversión utilizado corresponde a 1 m3 = 0,001 MI (Fuente: Sistema Internacional de Unidades).

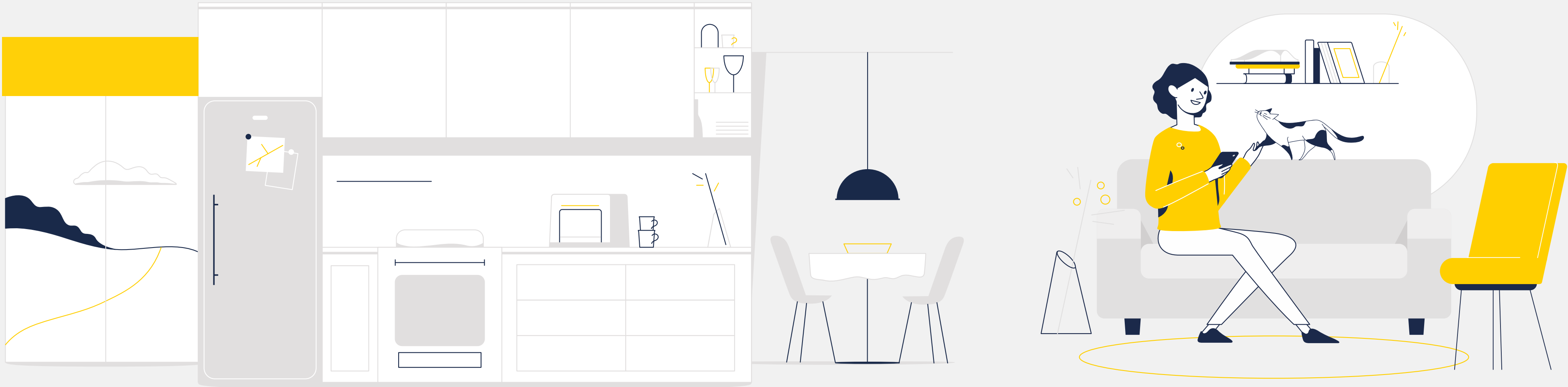
¹⁷ El dato de 2023 corresponde a información levantada en el periodo enero–octubre. Los valores de noviembre y diciembre son aproximados usando valores promedio.

Gestión adecuada de residuos

[GRI 306-3] [GRI 306-4] [GRI 306-5] [DJ2.3.1]

Nuestra gestión se enfoca en el aprovechamiento de los residuos generados mediante alianzas que nos permiten ampliar nuestra capacidad para recuperación y reciclaje¹⁸. Todos nuestros desechos se gestionan a través de gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental¹⁹.

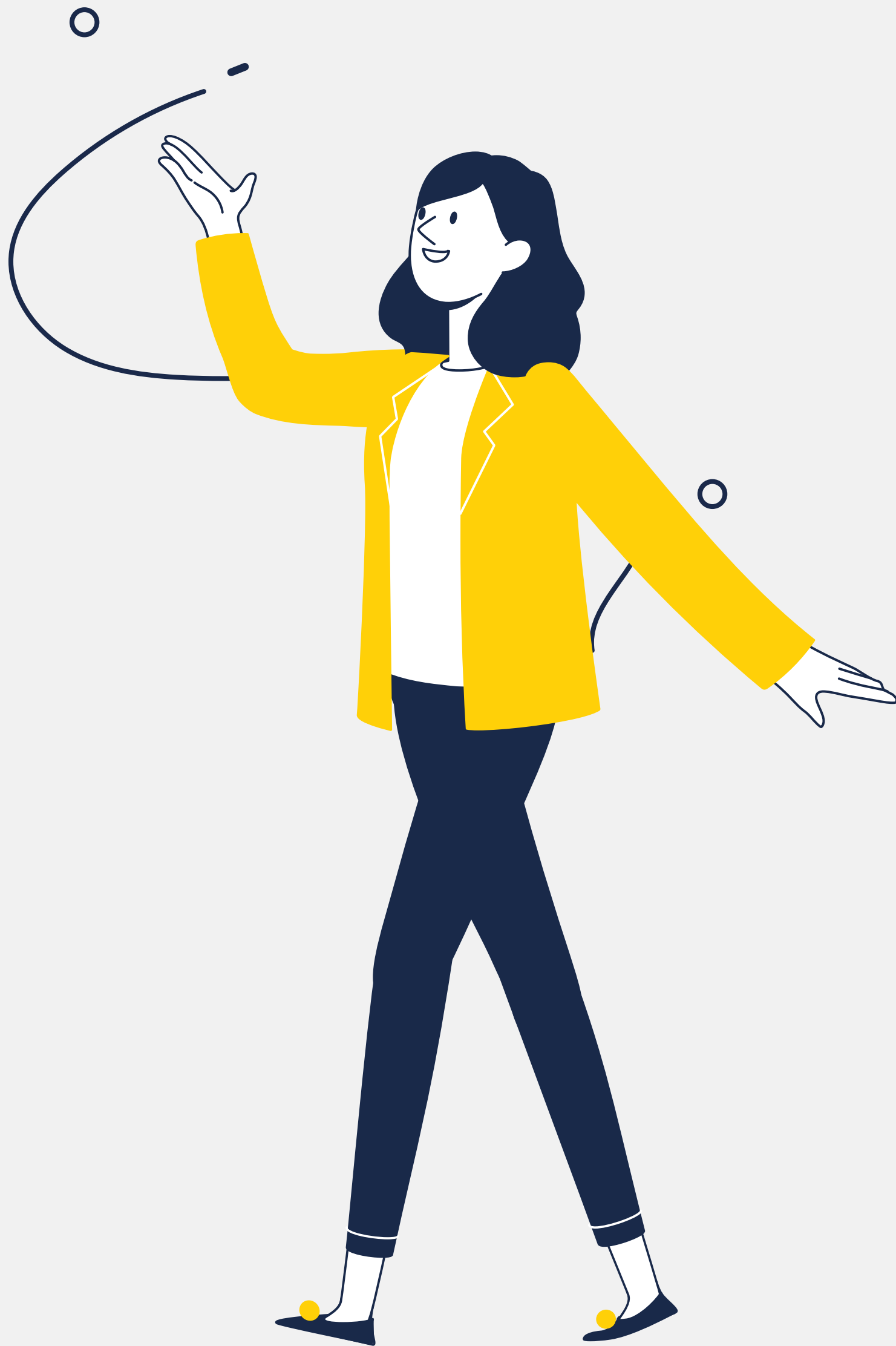
Desechos no peligrosos en toneladas métricas						
Tipo	Residuos generados		Residuos no destinados a eliminación		Residuos destinados a eliminación	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Papel y cartón ²⁰	31,17	8,27	31,17	8,27	0,00	0,00
Plástico	4,15	0,00	4,15	0,00	0,00	0,00
Total	35,32	8,27	35,32	8,27	0,00	0,00



¹⁸ Tenemos activo dos convenios de reciclaje en las ciudades con presencia de la mayor cantidad de establecimientos: Quito (Empresa Municipal de Gestión de Residuos sólidos EMGIRS EP) y Cuenca (Empresa Municipal de Ambiente de Cuenca) en donde se realiza la entrega de residuos reciclables a gestores de estas. Además, contamos con un gestor calificado para el edificio matriz.

¹⁹ El reporte presentado comprende información desde el 1 de enero 2023 hasta 30 de noviembre 2023.

²⁰ El valor reportado corresponde a la suma de los 3 reportes obtenidos durante todo el año.



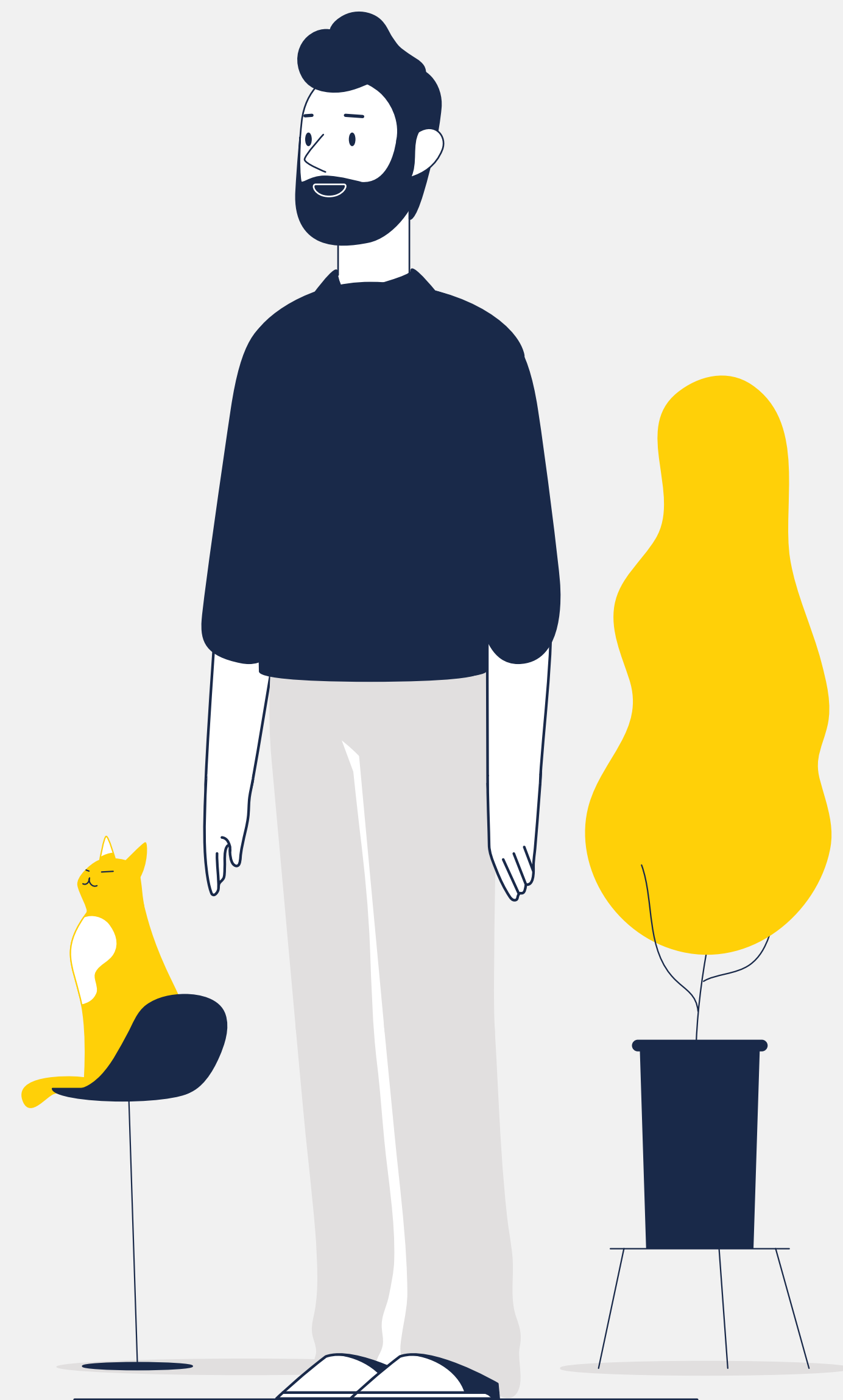
Desechos peligrosos en toneladas métricas						
Tipo	Residuos generados		Residuos no destinados a eliminación		Residuos destinados a eliminación	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Tóneres y cartuchos ²¹	2,480	3,062	2,480	3,062	0,000	0,000
Hospitalarios ²²	0,028	0,014	0,000	0,000	0,028	0,014
Fluorescentes	5,779	0,373	5,779	0,373	0,000	0,000
Equipos eléctricos y electrónicos	0,783	0,105	0,783	0,105	0,000	0,000
Mezclas oleosas	0,370	0,000	0,370	0,000	0,000	0,000
Filtros usados	0,059	0,000	0,059	0,000	0,000	0,000
Total	9,070	3,554	9,042	3,540	0,028	0,014

²¹ El proveedor realiza el retiro y acopio de los cartuchos y tóneres, para su posterior envío a reprocesamiento. El peso por unidad es de 1,39 kg.

²² Los desechos hospitalarios proceden de los dispensarios médicos que poseemos en Quito, Guayaquil, Cuenca; y son entregados a Gestores calificados por la autoridad ambiental.

Residuos no destinados a eliminación por operación de valorización, en toneladas métricas						
Desechos no peligrosos	En las instalaciones		Fuera de las instalaciones		Total	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Preparación para la reutilización	0,00	0,00	0,00	0,00	0,429	0,00
Reciclaje	0,00	0,00	35,31	8,27	35,31	8,27
Otras operaciones de valorización	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total					35,31	8,27

Residuos no destinados a eliminación por operación de valorización, en toneladas métricas						
Desechos no peligrosos	En las instalaciones		Fuera de las instalaciones		Total	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Preparación para la reutilización	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Reciclaje	0,00	0,00	3,263	3,540	3,263	3,67
Otras operaciones de valorización	0,00	0,00	5,779	0,00	5.779	0,373
Total					9,042	3,540



Residuos destinados a eliminación por operación de valorización, en toneladas métricas						
Desechos peligrosos	En las instalaciones		Fuera de las instalaciones		Total	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Incineración con recuperación energética	0,00	0,00	0,429	0,00	0,429	0,00
Incineración sin recuperación energética	0,00	0,00	0,028	0,014	0,028	0,014
Traslado a un vertedero	0,00	0,00	0,000	0,00	0,000	0,00
Otras operaciones de eliminación	0,00	0,00	0,000	0,00	0,000	0,00
Total					0,457	0,014



Asimismo, durante el 2023 gestionamos 474 unidades de chatarra. El valor reportado abarca unidades entregadas a gestores ambientales como chatarrización (reciclaje) y equipos que son utilizados por diferentes fundaciones (se respalda con actas de venta/donación de equipos dados de baja).	 Desechos t	Resultado 2023: 31,17 t	Meta 2023 +1	Meta alcanzada aumentamos 277 % de reciclaje de papel y cartón con respecto al año 2022 ²³ .
		Resultado 2022: 8,27 t		

OBJETIVO 2024: Incremento de reciclaje de papel y cartón en un 1% a nivel nacional.

²³ Este aumento es resultado de la gestión del archivo pasivo.

2. Cambio climático

Seguimos fortaleciendo nuestro trabajo en pro de la acción climática como eje de acción de nuestro negocio para generar resultados positivos, de manera directa e indirecta, que contribuyan a la conservación de nuestro planeta.

Desde el punto de vista directo nos hemos comprometido con reducir nuestro consumo de energía, transporte, traslados, actividades que inciden en el medio ambiente por la emisión de gases de efecto invernadero. Además, la manera en que canalizamos los fondos en nuestra intermediación financiera también genera impactos indirectos diversos, dependiendo de cómo se utilicen.

Desde hace un año estamos abordando los riesgos, tanto físicos como de transición, del cambio climático para nuestro negocio. Queremos aprovechar las oportunidades significativas que hemos detectado para beneficiar a la sociedad, el medio ambiente y nuestra operación. Estas oportunidades incluyen la mejora en la eficiencia de los recursos, el desarrollo de productos y servicios innovadores y la exploración de nuevos mercados.

Nuestra estrategia transversal en respuesta al cambio climático, establecida desde 2022 y en línea con las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures TCFD²⁴, ha demostrado ser efectiva.

Ejes de acción de la estrategia de cambio climático

- Fortalecer el marco de gobernanza con relación a esta temática.
- Garantizar la integración del riesgo climático y oportunidades en nuestras operaciones y la cartera.
- Implementar medidas para reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero GEI en la operación y la cartera.
- Ofrecer financiamiento a nuestros clientes, en su transición hacia una economía baja en emisiones.
- Promover la divulgación y liderazgo de las iniciativas por la acción climática a una mayor base de grupos de interés.

Acciones emprendidas

A lo largo del último año, hemos trabajado diligentemente para implementar esta estrategia, enfocándonos en contribuir positivamente al medio ambiente y mantenernos a la vanguardia en la lucha contra los efectos del cambio climático.

En el 2023 Iniciamos el proceso de verificación de nuestro segundo año del inventario de HC para ser presentado ante el PECC.

Nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Por tercer año consecutivo contabilizamos nuestra emisiones directas e indirectas (Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3) de GEI, basados en la norma ISO 14064:2018. El año base del estudio es el 2021. Para la contabilización de las emisiones aplicamos el enfoque de control operativo. Los índices del potencial de calentamiento atmosférico empleados se han extraído del Quinto Informe de Evaluación del Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático (IPCC)²⁵.

De acuerdo con nuestro inventario, el principal GEI emitido corresponde a dióxido de carbono (CO₂). El cálculo incluye emisiones de CO₂, CH₄ y N₂O.

Emisiones directas (Alcance 1)

[GRI 305-1] [DJ 2.2.1]

Gestionamos nuestras emisiones de GEI de Alcance 1 que incluyen las emisiones producidas por el uso de equipos generadores de electricidad en situaciones de emergencia en nuestras sedes y el transporte en vehículos propios.

Al finalizar el 2023 fue necesario incrementar el uso y la cantidad de generadores eléctricos dado el racionamiento energético que estableció el gobierno, impactando esto en un aumento de las emisiones derivadas de esta actividad.

²⁴ El Task Force on Climate-related Financial Disclosures, o TCFD, es una organización global formada para desarrollar un conjunto de divulgaciones recomendadas relacionadas con el clima que las empresas e instituciones financieras pueden usar para informar mejor a los inversores, accionistas y al público sobre sus riesgos financieros relacionados con el clima.

²⁵ Los GWP de los refrigerantes combinados se basan en sus componentes HFC y PFC (última actualización el 28 de septiembre de 2016), que se basan en datos de www.epa.gov/snap/compositions-refrigerant-blends.

Emisiones directas – Alcance 1		
Fuente de emisión	2023	2022
 Combustión en fuente fija ²⁶	194,70 tCO ² eq Por uso de generadores eléctricos.	86,60 tCO ² eq Por uso de generadores eléctricos.
 Combustión en fuente móvil ²⁷	141,72 tCO ² eq Por uso de flota de transporte propio.	151,85 tCO ² eq Por uso de flota de transporte propio.

OBJETIVO: Nuestro objetivo de reducción para 2024 es del **1 % en emisiones de CO2eq** por emisiones directas Alcance 1.

Emisiones indirectas (Alcance 2)

[GRI 305-2] [DJ 2.2.2]

Presentamos a continuación nuestras emisiones indirectas asociadas a la energía eléctrica que adquirimos para nuestra operación, las cuales son las más representativas dentro del total del inventario de emisiones. Durante el 2023 tuvimos procesos de remodelación de varios establecimientos y aumento en el número de colaboradores, lo que representó un incremento del 6,07% equivalente a 91,84 tCO2eq.

Emisiones indirectas – Alcance 2 ²⁸		
Fuente de emisión	2023	2022
 Consumo de electricidad	1.605,41 tCO2eq Uso de equipos eléctricos y electrónicos.	1.513,57 ²⁹ tCO2eq Uso de equipos eléctricos y electrónicos.

²⁶ El cálculo de emisiones de generadores eléctricos corresponde a 133 equipos. Utilizamos el factor de conversión del AR5 IPCC, Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Chapter 2 Stationary Combustion, Volume 2, 2006 (Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Capítulo 2 Combustión Estacionaria, Volumen 2, 2006).

²⁷ Para el cálculo de emisiones de flota de transporte propia empleamos nuestra herramienta de reporte de indicadores ambientales del SGA, la cual utiliza los datos del Intergovernmental Panel on Climate Change y de la Agencia Internacional de Energía. El cálculo incluye emisiones de CO², CH⁴ y N²O.

²⁸ Calculamos el total de emisiones con base en el factor de emisión (0,0920 t CO2eq/MWh equivalente a 92g/KWh) para estandarizar el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero a través del uso de la información oficial emitida por las instituciones rectoras a nivel nacional como lo es el “Factor de emisión de CO2 del Sistema Nacional Interconectado de Ecuador (SNI) – Informe 2022.

²⁹ Realizamos el recálculo del año 2022 para efectos de comparación con el año de reporte.

OBJETIVO: Nuestro objetivo de reducción para 2024 es del **1% en emisiones de CO2eq** por consumo energético.

Otras emisiones indirectas (Alcance 3)

[GRI 305-3] [DJ 2.2.6.]

Corresponden a las emisiones asociadas al consumo de combustibles fósiles por viajes aéreos y terrestres de negocios y procesos logísticos de nuestras agencias y edificios. Durante el 2023 tuvimos un incremento del 26,14% en comparación con el año 2022 debido a que se retomaron con normalidad las visitas a clientes, viajes de negocios terrestres y aéreos, mensajería y Courier.

Emisiones indirectas – Alcance 3 ³⁰			
Fuente de emisión		2023	2022
	Combustión en fuente móvil	0,02 tCO ² eq Por transporte de mensajería en motos.	18,26 tCO ² eq Por transporte de mensajería en motos.
	Combustión en fuente móvil	270,94 tCO ² eq Por transporte de mensajería en vehículos.	286,19 tCO ² eq Por transporte de mensajería en vehículos.
	Combustión en fuente móvil	350,96 tCO ² eq Por viajes de negocios terrestres.	283,10 tCO ² eq Por viajes de negocios terrestres.
	Combustión en fuente móvil	283,18 tCO ² eq* Por uso de flota contratada.	66,94 tCO ² eq Por uso de flota contratada.
	Combustión en fuente móvil	261,68 tCO ² eq Por viajes de negocios aéreos.	214,14 tCO ² eq Por viajes de negocios aéreos.
*Esta información corresponde a noviembre de 2023.			

³⁰ Para el cálculo total de emisiones de viajes de negocios terrestres, aéreos y flota contratada, así como el transporte por mensajería empleamos nuestra herramienta de cálculo de huella de carbono, que utiliza los datos del Intergovernmental Panel on Climate Change y de la Agencia Internacional de Energía. Para viajes aéreos hemos seleccionado el factor del ICAO Carbon Calculator: one-way, economy, direct (2017). Documento con capturas de pantallas de FE por ruta. Para el cálculo total de emisiones por transporte de mensajería se utilizó el factor de conversión de FE (Defra 2016).



OBJETIVO: Nuestro objetivo de reducción para 2024 es del **1 % en emisiones de CO2eq** por emisiones indirectas (Alcance 3).

A continuación, presentamos el total de las emisiones de GEI del 2023 y su comparación con relación al 2022.

Total emisiones (tCO ² eq)	2023		2022	
	tCO ² eq	%	tCO ² eq	%
Total emisiones directas Alcance 1	336,42	11,08 %	238,45	9,10 %
Total emisiones indirectas Alcance 2	1.605,41	52,85 %	1.513,57	57,76 %
Total emisiones indirectas Alcance 3	1.095,73	36,07 %	868,63	33,15 %
Total	3.037,56	100,00 %	2.620,65 ³¹	100,00 %

Nuestra huella de carbono durante 2023 fue de 3,037.56 tCO²eq, equivalen a 654.65 vehículos utilizados al año³².

³¹El valor del total de emisiones es modificado por el recálculo de las emisiones indirectas de alcance 2.
³²El factor de conversión de tCO2 a vehículos de pasajero: vehículos de pasajeros a gasolina por año (4,64 toneladas métricas de CO2E/vehículo/año), fue tomado de <https://espanol.epa.gov/la-energia-y-el-medioambiente/calculadora-de-equivalencias-de-gases-de-efecto-invernadero-calculos>.



Intensidad de emisiones de GEI

[GRI 305-4]

El indicador de emisiones por colaborador se situó en 0.50 tCO2eq/trabajador para este año de reporte.

Intensidad de emisiones por colaborado ³³		
Alcance	2023	2022 ³⁴
 Por emisiones directas Alcance 1	0,05 tCO2eq	0,04 tCO ² eq
 Por emisiones directas Alcance 2	0,26 tCO ² eq	0,25 tCO ² eq
 Por emisiones directas Alcance 3	0,02 tCO ² eq	0,14 tCO ² eq
 Total de emisiones	0,50 tCO ² eq	0,43 tCO ² eq

Durante el 2023 hemos aumentado las emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 1 y 3 (directas y otras emisiones indirectas) en 15,91 % con respecto al año 2022, debido a factores como el consumo de combustible por la crisis energética que vivió el país y a que se retomaron con normalidad las visitas a clientes, viajes de negocio y al aumento de colaboradores.

En 2024, continuamos trabajando para lograr la meta de ser carbono neutro.

Emisiones de GEI de nuestra cartera

Las emisiones financiadas pertenecientes al Alcance 3 se encuentran detalladas en el capítulo Finanzas Sostenibles.

³³ Este dato se calculó considerando dos factores: el total de las emisiones de CO2eq por cada Alcance (Alcance 1, Alcance 2, Alcance 3) y el número total de nuestros colaboradores (Banco Pichincha) y de Credife (6.267 personas).

³⁴ 34 El valor de la intensidad 2022, es modificado por el recálculo de las emisiones indirectas de alcance 2.



**Acerca de
este informe**

07

Alcance, cobertura y periodicidad

[GRI 2-3]

Nuestro Informe de sostenibilidad y estados financieros se publican anualmente en el mes de marzo. Abarcan el 100 % de nuestras operaciones en Ecuador, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023.

Consultas

[GRI 2-3]

Para consultas o sugerencias puede comunicarse al correo desarrollo.sostenible@pichincha.com o al teléfono (593 2) 298 0980, extensión 594750. También puede acudir a las oficinas del Área de Desarrollo Sostenible de Banco Pichincha ubicadas en la avenida Amazonas 45-45 y calle Pereira.

Análisis de materialidad

[GRI 3-1] [GRI 3-2] [DJ1.3.1] [DJ1.3.2] [DJ1.3.4]

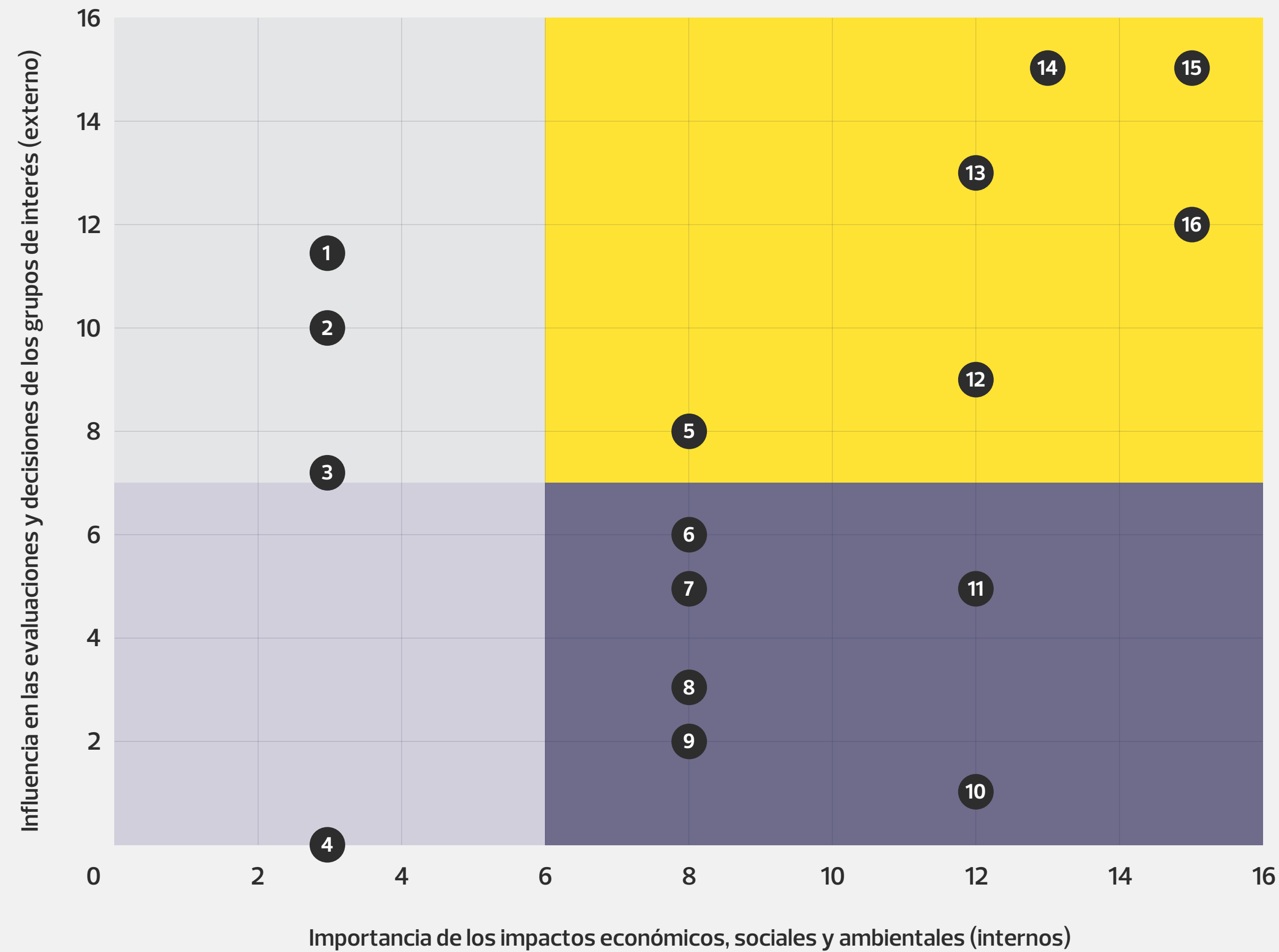
En 2023 realizamos un nuevo análisis de materialidad a cargo de un tercero independiente. En este proceso identificamos 6 temas materiales que reportamos en este Informe. La determinación de nuestra materialidad se basó en los siguientes pasos:

- 1. Entender el contexto de la organización e identificar impactos reales y potenciales:** Se condujo un estudio de referenciación usando información disponible en fuentes secundarias de empresas referentes en el sector financiero a nivel local, regional y global, marcos de sostenibilidad como GRI, Índice de Sostenibilidad Dow Jones, SASB, ISO 26000, ODS, entre otros.
- 2. Evaluar la importancia de los impactos:** Por medio de una matriz de riesgos determinamos el nivel de probabilidad y gravedad de que cada uno de estos impactos sobre la economía, la sociedad, el medio ambiente y los Derechos Humanos se materialicen. Al cruzar ambos criterios priorizamos los ubicados en el cuadrante con mayor impacto.
- 3. Priorizar los impactos más significativos sobre los cuales presentar información:** Valoramos el grado de relevancia tanto para el Banco como para sus grupos de interés prioritarios.
- 4. Definir el listado de temas materiales:** Inicialmente determinamos una lista larga con 94 temas que fueron agrupados en 16 asuntos consultados en los diálogos con nuestros grupos de interés prioritarios. De ellos, seis¹ fueron priorizados y reportados en este informe:
 - Ciber riesgos y protección de datos
 - Crecimiento económico
 - Diversidad, equidad e inclusión
 - Ética y responsabilidad empresarial
 - Experiencia del cliente
 - Innovación y transformación digital



¹La metodología utilizada en el 2023 para la identificación y priorización de asuntos materiales ha cambiado en comparación del 2022, derivando en la eliminación de 7 temas materiales y en la inclusión de temas como: Ciber riesgos y protección de datos e Innovación y transformación digital, debido a cambios en su valoración.

Gráfico 1



- Son temas de alta relevancia para públicos externos, pero no priorizados por Banco Pichincha.
- Asuntos priorizados y relevantes para públicos internos y externos.
- Asuntos no priorizados por públicos internos ni externos.
- Asuntos relevantes para Banco Pichincha, pero no para públicos externos.

- 1 Educación, inclusión y accesibilidad financiera
- 2 Calidad de vida, bienestar y desarrollo profesional
- 3 Productos financieros social y ambientalmente responsable
- 4 Gestión del impacto ambiental de la operación
- 5 Diversidad, equidad e inclusión
- 6 Gobierno corporativo
- 7 Creación de impacto social y aporte a la comunidad
- 8 Eficiencia y gestión de la cadena de valor
- 9 Gestión de marca y comunicación
- 10 Acción climática
- 11 Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza
- 12 Crecimiento financiero y operación sostenible
- 13 Ética y responsabilidad empresarial
- 14 Experiencia del cliente
- 15 Ciber riesgos y protección de los datos
- 16 Innovación y transformación digital

En este documento también reportamos información relacionada con el Índice de Sostenibilidad Dow Jones y los Principios de Banca Responsable.

La voz de nuestros grupos de interés

[GRI 2-29]

Debido a que operamos a nivel nacional con una posición de liderazgo en el país nos relacionamos con una serie de públicos; sin embargo, contamos con un mapa de grupos de interés con los cuales los procesos de comunicación de doble vía son frecuentes. La valiosa información que obtenemos de estas interacciones nos sirve para identificar posibles riesgos y oportunidades de mejora en el diseño de productos y servicios, procesos, oferta de valor, marca empleadora, cadena de suministro, entre otros.

Nuestro principal objetivo es generar valor compartido con nuestras partes interesadas. Durante este año mantuvimos los siguientes mecanismos de comunicación con cada grupo de interés:



Tabla 1

Enfoque para la participación de los grupos de interés		
Grupo de interés	Objetivos y temas tratados	Canales de comunicación y diálogo
Accionistas	Rendición de cuentas sobre los temas relevantes del Banco y su operación.	- Junta General de Accionistas - Sesiones ordinarias y extraordinarias - Reuniones - Correo electrónico
Directorio	- Comunicación de informes anuales, políticas, balances, informes de comités normativos y estratégicos. - Aprobación de manuales y políticas.	- Reuniones - Comités y subcomités - Intranet - Workplace - Correo electrónico
Inversionistas	- Rendición de cuentas de convenios y contratos. - Nuevas negociaciones y puntos de cooperación.	- Reuniones - Correo electrónico
Clientes	Maximizar la experiencia del cliente entendiendo sus necesidades y expectativas.	- Agencias - Call center - Reuniones - Sitio web - Redes sociales - Correo electrónico - Encuestas de satisfacción - Estudios específicos Ej: Diagnóstico de Derechos Humanos.
Colaboradores	- Maximizar la experiencia del colaborador. - Fortalecer nuestra marca empleadora. - Atraer y retener al mejor talento.	- Intranet - Comités paritarios - Workplace - Reuniones - Canal de denuncias



Proveedores	• Construir relaciones comerciales a largo plazo. • Gestionar la cadena de suministro de manera eficiente y sostenible.	• Intranet • Comités paritarios • Workplace • Reuniones • Canal de denuncias
Pichincha Mi Vecino	• Fortalecer la gestión de inclusión financiera y bancarización. • Fidelizar y desarrollar nuestros CNB.	• Sitio web • Correo electrónico • Reuniones • Call center • Agencias • Estudios específicos Ej: Diagnóstico de Derechos Humanos.
Sector financiero	• Aportar en la adopción de buenas prácticas para el sector para prevenir y mitigar riesgos ASG.	• Comités de Asobanca • Reuniones • Correo electrónico
Fundación CRISFE	• Robustecer la estrategia de educación financiera e impacto positivo en la comunidad.	• Reuniones • Correo electrónico
Autoridades/entes de control	• Cumplir a cabalidad con la normativa vigente.	• Reuniones • Correo electrónico • Auditorías
Auditores	• Cumplir con las políticas internas y requerimientos normativos.	• Reuniones • Correo electrónico • Auditorías

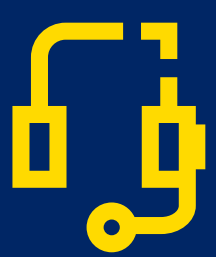
Diálogo con grupos de interés consultados

Además, realizamos un proceso de diálogo con grupos de interés llevado a cabo por un proveedor independiente para actualizar nuestra matriz de materialidad. Para ello contamos con la participación de los siguientes grupos:



Alta dirección

Método: **Entrevista**
Participantes: **5**



Colaboradores

Método: **Encuesta**
Participantes: **75**



Clientes

Método: **Encuesta**
Participantes: **220**



CNBs

Método: **Encuesta**
Participantes: **6**



Gremios

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



Organismos multilaterales

Método: **Entrevista**
Participantes: **4**



Proveedores

Método: **Entrevista y encuesta**
Participantes: **79**

Gráfico 2



Anexos

08

Anexo 1: Indicadores de seguimiento
del bono de género
Anexo 2: Calidad en el empleo
Anexo 3: Principios de Banca Responsable
Índice GRI

Anexo 1

Indicadores de seguimiento del bono de género

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

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

Anexo 2

Calidad de empleo¹

[GRI 2-7][DJ 3.1.2][DJ 3.1.3] [DJ 3.4.4]

		2023		2022	
		Número	Tasa	Número	Tasa
Género	Mujeres	3.485	59,70 %	3.236	60,36 %
	Hombres	2.353	40,30 %	2.125	39,64 %
Edad ²	Menores de 30 años	1.746	31,20 %	1.672	31,19 %
	De 30 a 50 años	3.595	64,23 %	3.448	64,32 %
	Mayores de 50 años	256	4,57 %	241	4,49 %
Región	Costa y Galápagos	1.916	32,82 %	1.790	33,39 %
	Sierra y Amazonía	3.922	67,18 %	3.571	66,61 %
Nacionalidad	Nacionales	5.711	97,82 %	5.240	97,74 %
	Extranjeros	127	2,18 %	121	2,26 %
Categoría profesional ³	Asistente/auxiliar	1.140	20,37 %	1.222	22,79 %
	Supervisor/coordinador/especialista	1.353	24,17 %	1.273	23,75 %
	Técnico/analista/ejecutivo/gestor	1.286	22,98 %	1.187	22,14 %
	Jefe/experto/administrador	1.544	27,59 %	1.418	26,45 %
	Responsable/gerente/vicepresidente	274	4,90 %	261	4,87 %

¹El número total de empleados mostrado incluye los tipos de contrato (fijos y eventuales). La información se obtiene de la base de datos interna head count con cierre al 31 de diciembre de 2023. Se toma del programa Genera la información de los colaboradores activos por el tipo de contrato y jornada a dicha fecha. No tenemos empleados por horas no garantizadas. No existen fluctuaciones significativas en el número de empleados durante el período objeto del informe ni entre los distintos períodos objetivos de los informes.

²La información del 2023 solo incluye al personal con contrato fijo y parcial (no incluye personal eventual, emergente, pasante).

³La información del 2023 solo incluye al personal con contrato fijo y parcial (no incluye personal eventual, emergente, pasante).

Tipo de contrato	Total fijo indefinido	5.597	95 87 %	5,223	97,43 %
	Total eventuales	241	4,13 %	138	2,57 %
Tipo de contrato por género	Fijo indefinido mujeres	3.342	57,25 %	3.157	58,89 %
	Fijo indefinido hombres	2.255	38,63 %	2.066	38,54 %
	Eventual mujeres	143	2,45 %	79	1,47 %
	Eventual hombres	98	1,68 %	59	1,10 %
Tipo de contrato por región	Fijo indefinido Costa/Galápagos	1.845	31,60 %	1.756	32,76 %
	Fijo indefinido Sierra/Amazonía	3.752	64,27 %	3.467	64,67 %
	Eventual Costa/Galápagos	71	1,22 %	34	0,63 %
	Eventual Sierra/Amazonía	170	2,91 %	104	1,94 %
Tipo de jornada	Jornada completa	5.831	99,88 %	5.354	99,87 %
	Jornada parcial	7	0,12 %	7	0,13 %
Tipo de jornada por género	Jornada completa mujeres	3.479	59,59 %	3.232	60,29 %
	Jornada completa hombres	2.352	40,29 %	2.122	39,58 %
	Jornada parcial mujeres	6	0,10 %	4	0,07 %
	Jornada parcial hombres	1	0,02 %	3	0,06 %
Tipo de jornada por región	Jornada completa Costa/Galápagos	1.915	32,80 %	1.789	33,4 %
	Jornada completa Sierra/Amazonía	3.916	67,08 %	3.565	66,5 %
	Jornada parcial Costa/Galápagos	1	0,02 %	1	0,02 %
	Jornada parcial Sierra/Amazonía	6	0,10 %	6	0,11 %

Nuevas contrataciones⁴

[GRI 401-1] [DJ 3.4.1][DJ 3.4.5]

	2023		2022		2021		2020	
	Número	Tasa	Número	Tasa	Número	Tasa	Número	Tasa
Tasa de nuevas contrataciones ⁵	897	16,00 %	866	16,58 %	422	8,7 %	694	13,5 %
Vacantes cubiertas con andidatos internos ^{6,7}	792	46,89 %	562	39,36 %	657	60,8 %	574	45,2 %

Costo promedio de contratación			
2023	2022	2021	2020
\$285,66 ⁸	\$107,18	\$ 153,10	\$127,98
Nota: Para el cálculo de esta cifra se consideraron todos los tipos de contrato, incluyendo a los pasantes y eventuales, ya que los gastos de reclutamiento incluyen estas contrataciones.			

⁴En los ingresos se contemplan solo los contratos fijos. Los contratos eventuales y de pasantes no están incluidos. La base para el cálculo de este indicador es 5.597 colaboradores.

⁵Número de nuevos empleados (897)/número total de empleados con contrato fijo al cierre del año (5.597).

⁶Las vacantes cubiertas por candidatos internos consideran promociones y movimientos.

⁷La fórmula es número total de vacantes cubiertas con candidatos internos (792)/número total de vacantes en el año (1.689). No incluye contratos eventuales ni pasantes.

⁸El cálculo se hizo sobre la base de 5.831 empleados a tiempo completo (8 horas).

Variable de diversidad de las nuevas contrataciones

		2023		2022	
		Número	Tasa	Número	Tasa
Género	Mujeres	490	54,63 %	423	48,85 %
	Hombres	407	45,37 %	443	51,15 %
Edad	Menores de 30 años	567	63,21%	560	64,67 %
	De 30 a 50 años	326	36,34 %	299	34,53 %
	Mayores de 50 años	4	0,45 %	7	0,81%
Región	Costa y Galápagos	306	34,11%	221	25,52 %
	Sierra y Amazonía	591	65,89 %	645	74,48 %
Nacionalidad	Nacionales	876	97,66 %	40	4,62 %
	Extranjeros	21	2,34 %	826	95,38 %
Categoría profesional	Alta Dirección	0	0,00 %	1	0,12 %
	Gerentes	24	2,68 %	28	3,23 %
	Jefe/experto/administrador	144	16,05 %	191	22,06 %
	Supervisor/coordinador/especialista	175	19,51%	116	13,39 %
	Técnico/analista/ejecutivo/gestor	318	35,45 %	209	24,13 %
	Asistente/auxiliar/operador	236	26,31%	321	37,07 %

Rotación⁹

[GRI 401-1][DJ 3.4.1][DJ 3.4.5]

	2023		2022		2021		2020	
	Número	Tasa	Número	Tasa	Número	Tasa	Número	Tasa
Tasa de rotación ¹⁰	741	13,2 %	696	13,33 %	626	12,9 %	488	9,54 %
Tasa de rotación voluntaria ¹¹	405	7,24 %	339	6,49 %	280	5,76 %	135	2,64 %

⁹ En los ingresos se contemplan solo los contratos fijos. Los contratos eventuales y de pasantes no están incluidos. La base para el cálculo de este indicador es 5.597 colaboradores.

¹⁰ Número de empleados que dejaron la organización (741/número total de empleados al cierre del año (5.597). No incluye contratos eventuales.

¹¹ Número de empleados que abandonaron voluntariamente la organización (405)/número total de empleados al cierre del año (5.597). No incluye contratos eventuales.

Variable de diversidad de la rotación		2023		2022	
		Número	Tasa	Número	Tasa
Género	Mujeres	434	58,57 %	419	60,20 %
	Hombres	307	41,43 %	277	39,80 %
Edad	Menores de 30 años	265	35,76 %	292	41,95 %
	De 30 a 50 años	442	59,65 %	382	54,89 %
	Mayores de 50 años	34	4,59 %	22	3,16 %
Región	Costa y Galápagos	277	37,38 %	247	35,49 %
	Sierra y Amazonía	464	62,62 %	449	64,51 %
Nacionalidad	Nacionales	714	96,36 %	673	96,70 %
	Extranjeros	27	3,64 %	23	3,30 %
Categoría profesional	Alta Dirección	1	0,13 %	2	0,29 %
	Gerentes	28	3,78 %	16	2,30 %
	Jefe/experto/administrador	138	18,62 %	140	20,11 %
	Supervisor/coordinador/especialista	192	25,91 %	168	24,14 %
	Técnico/analista/ejecutivo/gestor	218	29,42 %	161	23,13 %
	Asistente/auxiliar/operador	164	22,13 %	209	30,03 %

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso	Banco Pichincha C.A. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI 2021 para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.			
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021			
Estándar GRI	Contenido	No. de página, URL o respuesta	Omisión	Verificación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES			
	2-1 Detalles organizacionales	Banco Pichincha C.A. Av. Amazonas 45-45 y Pereira. Quito – Ecuador. Pág. 80		X
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	El Informe de sostenibilidad y los Estados financieros de Banco Pichincha C.A. son auditados por un tercero y se publican anualmente en el mes de marzo. Abarcan el 100 % de las operaciones en Ecuador, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023. Pág. 80		X
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Para consultas o sugerencias: Oficinas de Desarrollo Sostenible de Banco Pichincha, Av. Amazonas 45-45 y Pereira. desarrollo.sostenible@pichincha.com (593 2) 298 0980, extensión 594750. Pág. 160		X
	2-4 Actualización de información	Pág. 113, 119, 122		X
	2-5 Verificación externa	Pág. 80		X
	ACTIVIDADES Y TRABAJADORES			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 80, 81, 105, 128		X
	2-7 Empleados	Pág. 80, 131		X
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Pág. 131		X

GRI 2: Contenidos Generales 2021	GOBERNANZA			
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Pág. 84		X
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 84		X
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 84		X
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 84, 88		X
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 88		X
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 88		X
	2-15 Conflictos de interés	Pág. 84, 92		X
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Pág. 84, 106		X
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág. 93		X
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	No contamos con procesos de evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno relacionados específicamente con la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas. Pág. 135		X
	2-19 Políticas de remuneración	La remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos no está vinculada con sus objetivos y desempeño en la gestión de los impactos de la organización sobre el medio ambiente y las personas. Pág. 136		X
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Pág. 136		X
	2-21 Ratio de compensación total anual	Pág. 136		X

ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS

2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 4, 5		X
2-23 Compromisos y políticas	Pág. 92, 141		X
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 92		X
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 94, 106		X
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 92		X
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	En 2023 se ejecutó una multa a Banco Pichincha por un valor de USD 1.423.844,71 por la intermitencia de los servicios de las bancas móvil y electrónica que tuvo como origen un acto delictivo de vulneración de sistemas informáticos, imprevisto e irresistible presentados en octubre de 2021, es decir, que esta sanción corresponde al año 2022. Pág. 92		X
2-28 Afiliación a asociaciones	Pág. 83		X

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 162		X
2-30 Convenios de negociación colectiva	No contamos con acuerdos de negociación.		X

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	No. de página, URL o respuesta	Omisión	Verificación
CONTENIDOS ESPECÍFICOS				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales.	Pág. 160		X
	3-2 Lista de temas materiales.	Pág. 160		X
CIBERRIESGOS Y PROTECCIÓN DE DATOS				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 95		X
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Pág. 96, 106		X
CRECIMIENTO ECONÓMICO				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 125		X
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 125		X
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	Pág. 124		X

DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 115, 138		X
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados.	Pág. 139		X
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres.	Pág. 136		X
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	Pág. 138		X
INDICADOR BANCO PICHINCHA	BP1 Bono de género.	Pág. 115		X
ÉTICA Y RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 92		X
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.	Pág. 93		X
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Pág. 93	El desglose de la data segmentada por región no se encuentra disponible, ya que esa información no ha sido recopilada al cierre del informe. Por esta causa, este indicador se responde parcialmente. Dentro del motivo para la omisión "Información no disponible o incompleta". Para el próximo ejercicio de reporte, se gestionará la información desglosada por regiones, de manera que sea publicada en el reporte del 2024	X

EXPERIENCIA DEL CLIENTE				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 99		X
INDICADOR BANCO PICHINCHA	BP4 Gestión de quejas y reclamos.	Pág. 106		X
INDICADOR BANCO PICHINCHA	BP6 Medición externa de oferta de valor de productos y servicios.	Pág. 101		X
INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 110		X
INDICADOR BANCO PICHINCHA	BP5 Transformación digital.	Pág. 50		X

OTROS TEMAS REPORTADOS POR BANCO PICHINCHA				
CAMBIO CLIMÁTICO				
GRI 305: EMISIONES 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1).	Pág. 154		X
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2).	Pág. 155		X
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	Pág. 156		X
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI.	Pág. 158		X
CAPITAL HUMANO				
GRI 401: EMPLEO 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Pág. 132, 170, 172		X
GRI 401: EMPLEO 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	Pág. 134		X
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	No contamos con programas de ayuda a la transición. Pág. 134		X
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	Pág. 135		X

FINANZAS SOSTENIBLES				
SUPLEMENTO DEL SECTOR FINANCIERO GRI G4 CARTERA DE PRODUCTO	FS1 Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	Pág. 119		X
	FS2 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Pág. 119		X
	FS3 Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	Pág. 119		X
	FS4 Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Pág. 119		X
	FS5 Interacciones con clientes/sociedades participadas socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Pág. 119		X
	FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej: microempresas/ pymes/grandes) y el sector de actividad.	Pág. 108		X
	FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Pág. 113		X
	FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Pág. 119		X

AUDITORÍA	FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Pág. 119		X
ACTIVISMO ACCIONARIAL	FS10 Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas ambientales y sociales.	Pág. 119		X
	FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles ambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Pág. 113		X
IMPACTOS AMBIENTALES				
GRI 301: MATERIALES 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen.	Pág. 146		X
GRI 302: ENERGÍA 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	Pág. 147		X
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización.	Pág. 147		X
	302-3 Intensidad energética.	Pág. 147		X
	302-4 Reducción del consumo energético.	Pág. 147		X
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018	303-5 Consumo de agua.	Pág. 149		X
GRI 306: RESIDUOS 2020	306-3 Residuos generados.	Pág. 150		X
	306-4 Residuos no destinados a eliminación.	Pág. 150		X
	306-5 Residuos destinados a eliminación.	Pág. 150		X

INCLUSIÓN FINANCIERA				
SUPLEMENTO DEL SECTOR FINANCIERO GRI G4 ACTIVISMO ACCIONARIAL	FS13 Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Pág. 105		X
	FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Pág. 106		X
	FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario amente.	Pág. 117		X
SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL				
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	Pág. 140		X
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	Pág. 140		X
VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD				
INDICADOR BANCO PICHINCHA	BP2 Programas de desarrollo para la comunidad.	Pág. 142		X

Anexo 3

Principio 1: Alineación

Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

Modelo de negocio

Describa (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades en las principales geografías en las que su banco opera o proporciona productos y servicios. Cuantifique también la información revelando, por ejemplo, la distribución de la cartera de su banco (%) en términos de geografías, segmentos (es decir, por balance y/o fuera de balance) o revelando el número de clientes atendidos.

Respuesta

Banco Pichincha C.A. es una institución financiera universal que presta servicios a todos los segmentos, incluyendo personas, microempresas, pequeñas y medianas empresas (PES) y corporativos. La entidad tiene una presencia nacional, consolidándose como la principal institución bancaria del Ecuador. En 2023, alcanzó un total de 5'620.544 clientes.

Enlaces y referencias

Informe de sostenibilidad 2023,

Indicadores:

[GRI 2-6] pág. xx [FS6] pág. xx

Alineación de la estrategia

¿Su estrategia corporativa identifica y refleja la sostenibilidad como prioridad(es) estratégica(s) para su banco?

Si ☒ No ☐

Describa cómo su banco se ha alineado y/o planea alinear su estrategia para que sea coherente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

¿Su banco también hace referencia a alguno de los siguientes marcos o requisitos de información reglamentaria de sostenibilidad en sus prioridades estratégicas o políticas para implementarlos?

- ☒ Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos.
- ☒ Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.
- ☒ Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- ☐ Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- ☒ Cualquier requisito reglamentario de información aplicable sobre evaluaciones de riesgos ambientales, por ejemplo, sobre riesgo climático; especifique cuáles: Norma de Control para la evaluación y gestión del riesgo ambiental y social (Resolución Nro. SB-2022-1212).

- ☒ Todos los requisitos reglamentarios aplicables de presentación de informes sobre las evaluaciones del riesgo social, por ejemplo, sobre la esclavitud moderna; especifique cuáles: Norma de Control para la evaluación y gestión del riesgo ambiental y social (Resolución Nro. SB-2022-1212).

☐ Ninguna de las anteriores.

Respuesta

Banco Pichincha ha establecido un sólido Modelo de Sostenibilidad fundamentado en tres pilares fundamentales: 1) Finanzas sostenibles, 2) Desarrollo social e inclusivo, y 3) Responsabilidad ambiental. Nuestro compromiso con estas áreas se ve respaldado y fortalecido mediante la adhesión voluntaria, la implementación de marcos de gestión, y la obtención de certificaciones tanto a nivel nacional como internacional en temas Ambientales, Sociales y de Gobierno (ASG).

Enlaces y referencias

Informe de sostenibilidad 2023, pág. xx

Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente resultantes de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

Análisis de impacto (paso clave 1)

Demuestre que su banco ha realizado un análisis de impacto de su/s cartera/s para identificar sus áreas de impacto más significativas y determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos. Todos los análisis de impacto deben actualizarse periódicamente y cumplir los siguientes requisitos/especificaciones (a–d):

Alcance: ¿Cuál es el alcance del análisis de impacto de su banco? Sírvase describir qué partes de las principales áreas de negocio del banco, productos/servicios en las principales geografías en las que opera el banco (como se describe en el punto 1.1) se han considerado en el análisis de impacto. Sírvase describir también qué esferas aún no se han incluido y por qué.

Respuesta

En 2022 realizamos un estudio con la herramienta Portfolio Impact Analysis Tool for Banks V3 de la UNEPFI tomando en cuenta el 100 % de las operaciones de crédito del Banco en Ecuador, clasificadas en banca empresas, personas y microfinanzas.

El estudio nos permitió identificar dos áreas de impacto prioritarias: Salud e inclusión financiera y Cambio Climático. En 2025 evaluaremos realizar un nuevo análisis para actualizar o fortalecer nuestra gestión.

Enlaces y referencias

Composición de la cartera: ¿Su banco ha considerado la composición de su cartera (en %) en el análisis? Proporcione una composición proporcional de su cartera a nivel mundial y por alcance geográfico

- i) por sectores e industrias para portafolios de empresas y banca de inversión (es decir, exposición sectorial o desglose de la industria en %), y/o
- ii) por productos y servicios y por tipos de clientes para carteras de banca de consumo y minorista.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para determinar la escala de exposición del banco, sírvase dar más detalles, para mostrar cómo ha considerado dónde se encuentran las actividades principales o principales del banco en términos de industrias o sectores.

Respuesta

Hemos considerado la distribución de la cartera de cada segmento comercial en función de los sectores económicos financiados.

Enlaces y referencias
Informe de sostenibilidad 2023, pág. xx

Contexto: ¿Cuáles son los principales retos y prioridades relacionados con el desarrollo sostenible en los principales países/regiones en los que opera su banco y/o sus clientes? Describa cómo se han considerado, incluidas las partes interesadas que ha contratado para ayudar a informar este elemento del análisis de impacto.

Este paso tiene como objetivo poner los impactos de la cartera de su banco en el contexto de las necesidades de la sociedad.

Respuesta

En base a indicadores ambientales, sociales y económicos del Ecuador y a nuestro estudio de materialidad hemos identificado potenciar impactos positivos y mitigar los negativos relacionados a:

- Gestión de la huella del carbono
- Gestión de impactos ambientales
- Inclusión financiera
- Finanzas sostenibles

Sobre la base de estos primeros 3 elementos de un análisis de impacto, ¿qué áreas de impacto positivo y negativo ha identificado su banco? ¿Qué áreas de impacto significativo (al menos dos) priorizó para seguir su estrategia de establecimiento de objetivos (ver 2.2)? Por favor, divulgar.

Respuesta

Considerando el análisis del contexto ecuatoriano y la intensidad de los impactos, identificamos las siguientes áreas de impacto significativo: fomento de economías saludables, abordando aspectos como la salud y la inclusión financiera, así como la promoción de la estabilidad climática para hacer frente al cambio climático.

Enlaces y referencias

Informe de sostenibilidad 2023,
pág. xx

Para estas (mínimo dos áreas de impacto priorizadas)
Medición del desempeño: ¿Ha identificado su banco qué sectores e industrias, así como los tipos de clientes financiados o en los que invirtió, están causando los impactos positivos o negativos reales más fuertes? Describa cómo evaluó el desempeño de estos, utilizando indicadores apropiados relacionados con áreas de impacto significativas que se aplican al contexto de su banco.

Al determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos entre sus áreas de mayor impacto significativo, debe considerar los niveles de desempeño actuales del banco, es decir, indicadores cualitativos y / o cuantitativos y / o sustitutos de los impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. Si ha identificado el clima y/o la salud financiera y la inclusión como sus áreas de impacto más significativas, consulte también los indicadores aplicables en el anexo.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para evaluar la intensidad del impacto resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios, descríbalos.

El resultado de este paso también proporcionará la línea de base (incl. indicadores) se puede utilizar para establecer objetivos en dos áreas de mayor impacto significativo.

Respuesta

Salud e Inclusión Financiera: Con relación esta área de trabajo realizamos un monitoreo exhaustivo de los indicadores de impacto de la operación de microfinanzas y los programas de educación financiera. Los comunicamos y auditamos anualmente en nuestro informe de sostenibilidad.

Cambio Climático: Desde el 2021, hemos utilizado el cuestionario de cambio climático del Carbon Disclosure Project CDP, que compara la gestión climática de las empresas que voluntariamente reportan. En el 2022, la calificación obtenida fue “B”, ubicándonos en la banda de Gestión por la “actuación coordinada en cuestiones climáticas”. La calificación nos sitúa por sobre el promedio de compañías que reportan en Sudamérica (“C”) y sobre el promedio del sector financiero mundial (“B-”).

La mejora en la calificación del 2021 al 2022 de C a B fue gracias a la estrategia de negocio, portafolio, clientes, manejo de riesgos, medición de emisiones y las operaciones.

En 2023, seguimos implementando medidas para fortalecer nuestra gestión climática al involucrar a diversas áreas del banco, con el objetivo de mejorar nuestra calificación en futuras evaluaciones.

Avanzamos en el desarrollo de un plan de transición climática, que incluyó un análisis de escenarios adaptado a la banca. Modelamos posibles impactos del cambio climático en la institución y sus clientes para respaldar la toma de decisiones. Mantuvimos nuestra oferta de BIO créditos, centrados en beneficios medioambientales y en la mitigación/adaptación al cambio climático. Además, promovemos el crédito agrícola, asesorando a nuestros clientes en las mejores prácticas de tecnificación y sostenibilidad.

Enlaces y referencias

Informe de sostenibilidad 2023,
Indicadores de
Salud e inclusión financiera
[GRI 3-3] pág.
[BP6] pág.
[FS16] pág.
[DJ 3.6.3] pág.

Indicadores de Cambio climático

[DJ1.9.8] pág.
Colocar este enlace con vínculo
Link de productos BIO: <https://www.pichincha.com/detal-le-producto/producto-empre-sas-credito-biocredito-constructor>

Resumen de la autoevaluación:

¿Cuál de los siguientes componentes del análisis de impacto ha completado su banco, con el fin de identificar las áreas en las que su banco tiene sus impactos positivos y negativos más significativos (potenciales)?

Alcance:	Sí ☒ En curso ☐ No ☐
Composición de la cartera:	Sí ☒ En curso ☐ No ☐
Contexto:	Sí ☒ En curso ☐ No ☐
Medición del rendimiento:	Sí ☐ En curso ☒ No ☐

¿Qué áreas de impacto más significativas ha identificado para su banco, como resultado del análisis de impacto?

- Salud e inclusión financiera (Economías sanas)
- Mitigación y adaptación al cambio climático (Estabilidad Climática).

¿Qué tan recientes son los datos utilizados y divulgados en el análisis de impacto?

☐ Hasta 6 meses antes de la publicación
☐ Hasta 12 meses antes de la publicación
☐ Hasta 18 meses antes de la publicación
☒ Más de 18 meses antes de la publicación

Campo de texto abierto para describir posibles desafíos, aspectos no cubiertos por lo anterior, etc.: (opcional).

Configuración de destino (paso clave 2)

Demuestre que su banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos que abordan al menos dos áreas diferentes de mayor impacto que identificó en su análisis de impacto. Los objetivos deben ser específicos, mensurables (cualitativos o cuantitativos), alcanzables, pertinentes y sujetos a plazos (SMART). Indique los siguientes elementos de la configuración de objetivos (a-d), para cada objetivo por separado:

Alineación: ¿qué marcos de políticas internacionales, regionales o nacionales para alinear la cartera de su banco ha identificado como relevantes? Mostrar que los indicadores y metas seleccionados están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes.

Puede basarse en los elementos de contexto de la sección 2.1.

Respuesta

Salud e Inclusión Financiera: Actualmente contamos con varios indicadores claves de desempeño en torno a la salud e inclusión financiera, entre ellos el de bancarización, educación financiera, evolución de los productos con enfoque social para la base de la pirámide económica, atención a mujeres, entre otros. A su vez estos indicadores responden a la estrategia corporativa de inclusión financiera basada en las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Durante este año hemos fortalecido nuestro apoyo a negocios de mujeres a través de la ejecución de nuestro primer bono social de género por \$ 100 millones. En nuestro informe de sostenibilidad 2023 detallamos estos indicadores.

Cambio Climático: Se ha establecido el marco clave del Net-Zero emissions de la GFANZ, que nos compromete a descarbonizar nuestro portafolio hasta el 2050. La Estrategia Nacional de Cambio Climático de Ecuador destaca sectores prioritarios para adaptación y mitigación. La agricultura, ganadería, acuicultura y pesca son los sectores más vulnerables para la adaptación, mientras que, para la mitigación, se centrarán en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero en el sector agrícola. Dado que el sector agropecuario es la principal fuente de emisiones en nuestra cartera, los objetivos de descarbonización se enfocarán en este sector.

Enlaces y referencias
Informe de sostenibilidad 2023, Capítulo 4 Finanzas Sostenibles.

Memoria de Sostenibilidad 2022, Anexo de PBR.

Línea de base: ¿Ha determinado una línea de base para los indicadores seleccionados y ha evaluado el nivel actual de alineación? Sírvase indicar los indicadores utilizados, así como el año de la base de referencia.

Puede basarse en la medición del rendimiento realizada en 2.1 para determinar la línea de base para su objetivo.

Se ha desarrollado un paquete de indicadores para la mitigación del cambio climático y la salud e inclusión financiera para guiar y apoyar a los bancos en su viaje de establecimiento e implementación de objetivos. La descripción general de los indicadores puede consultarse en el anexo de esta plantilla.

Si su banco ha priorizado la mitigación del clima y / o la salud financiera y la inclusión como (una de) sus áreas de impacto más significativas, se recomienda encarecidamente informar sobre los indicadores en el Anexo, utilizando una tabla general como la siguiente que incluye el área de impacto, todos los indicadores relevantes y los códigos de indicadores correspondientes:

En caso de que haya identificado otros indicadores y/o adicionales como relevantes para determinar la línea de base y evaluar el nivel de alineación hacia los objetivos impulsados por el impacto, indíquelos.

Respuesta

Salud e Inclusión Financiera: Durante el 2023 en el Programa de Educación Financiera, se ha capacitado al 97,21 % de colaboradores en temas de salud e inclusión financiera (B.1.2), capacitado a 45.806 clientes y no cliente (B.2.1) y sensibilizado a 5.720.499 personas a través de medios de comunicación y redes sociales.

Además, bancarizamos a 600 mil personas (C.2.3), el 97,48% de nuestros clientes cuentan con una cuenta de ahorros o inversión a largo plazo (B.4.4) y el 53,85% de clientes muestran trimestralmente un aumento o mantienen cantidades estables de saldos en las cuentas de ahorro (B.3.5).

Actualmente, el 58,97% de clientes cuenta con 2 o más productos financieros activos de diferentes categorías (C.4.1). Además, se ha determinado que el 61,1% de clientes utilizan activamente algún medio digital (B.2.2).

Todos los datos presentados tienen corte 31 de diciembre 2022.

Cambio Climático: En 2022 desarrollamos nuestra Estrategia Transversal de Cambio Climático, misma que establece cinco ejes de acción y un plan de transición climática con medidas a corto, mediano y largo plazo (A.1.1).

Este mismo año firmamos en enero el compromiso NZBA para lograr las cero emisiones netas en el 2050 o antes. Para la fijación de objetivos, que está en proceso. Los datos de este año son los de nuestra línea base (A.1.2).

Mediante la herramienta JIM y la metodología PCAF, hemos cuantificado las emisiones financiadas de los sectores y actividades económicas de la cartera de préstamos. De esta manera se determinaron los sectores intensivos en carbono en los cuales se enfocarán las metas (A.1.4). Como parte de la cuantificación, identificamos que los sectores agropecuario y de transporte terrestre son los que más emisiones representan para el banco alcanzando 276 mil y 120 mil tCO2e respectivamente (A.2.3).

Ofrecemos BIO créditos, que tienen un enfoque en: transporte sostenible, construcción sostenible, energías renovables, eficiencia energética, producción más limpia, gestión de desechos y agricultura sostenible. Se pueden identificar los beneficios en la mitigación y adaptación al cambio climático (A.1.5).

Enlaces y referencias

Objetivos SMART (incluidos los indicadores de rendimiento (KPI) .key): Indique los objetivos para su primera y segunda área de impacto más significativo, si ya existen (así como otras áreas de impacto, si existen). ¿Qué KPI está utilizando para monitorear el progreso hacia el logro del objetivo? Por favor, divulgar.

Respuesta

En el banco, se ha llevado a cabo un enfoque multidisciplinario para establecer las metas de ambos objetivos, las cuales se encuentran actualmente en proceso de análisis y aprobación.

Enlaces y referencias

Plan de acción: ¿qué acciones que incluyen hitos ha definido para cumplir con los objetivos establecidos? Sírvase describir.

Demuestre también que su banco ha analizado y reconocido impactos indirectos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos dentro del área de impacto o en otras áreas de impacto y que ha establecido acciones relevantes para evitar, mitigar o compensar posibles impactos negativos.

Salud e Inclusión Financiera y Cambio Climático: Una vez se establezcan los objetivos, se determinará el plan de acción. En el caso de cambio climático, este plan estará alineado con el Plan de Transición Climática que establecimos en el 2022.

Enlaces y referencias

Resumen de la autoevaluación:

¿Cuál de los siguientes componentes del establecimiento de objetivos en línea con los requisitos de PRB ha completado su banco o está actualmente en un proceso de evaluación para su ...		
	... Primera área de mayor impacto: ... (por favor nómbrelo) Salud e inclusión financiera	... Segunda área de mayor impacto: ... (por favor nómbrelo) Cambio Climático
Alcance:	☒ Sí ☐ En curso ☐ No	☒ Sí ☐ En curso ☐ No
Línea base:	☒ Sí ☐ En curso ☐ No	☐ Sí ☒ En curso ☐ No
Objetivos SMART:	☐ Sí ☒ En curso ☐ No	☐ Sí ☒ En curso ☐ No
Plan de acción:	☐ Sí ☒ En curso ☐ No	☐ Sí ☐ En curso ☒ No

Implementación y monitoreo de objetivos (Paso clave 2)

Para cada objetivo por separado: Demuestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.

Informe sobre el progreso de su banco desde el último informe hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto en el que resultó su progreso, utilizando los indicadores y KPI para monitorear el progreso que ha definido en 2.2.

O, en caso de cambios en los planes de implementación (relevantes solo para el 2° y siguientes informes): describa los cambios potenciales (cambios en las áreas de impacto prioritarias, cambios en los indicadores, aceleración/revisión de los objetivos, introducción de nuevos hitos o revisiones de los planes de acción) y explique por qué esos cambios se han vuelto necesarios.

Respuesta

Salud e Inclusión Financiera y Cambio Climático
En 2023 continuamos trabajando en ambas dimensiones y una vez aprobadas las metas reportaremos los avances.

Enlaces y referencias



Principio 3: Clientes

Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

Compromiso con el cliente

¿Tiene su banco una política o un proceso de compromiso con los clientes para fomentar prácticas sostenibles?

Si ☒ En curso ☐ No ☐

¿Tiene su banco una política para los sectores en los que ha identificado los mayores impactos negativos (potenciales)?

Si ☒ En curso ☐ No ☐

Describa cómo su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles). Debe incluir información sobre las políticas pertinentes, las acciones planificadas / implementadas para apoyar la transición de los clientes, los indicadores seleccionados sobre la participación del cliente y, cuando sea posible, los impactos logrados. Esto debe basarse en el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y los planes de acción establecidos por el banco y estar en consonancia con ellos (véase P2).

Respuesta

Disponemos de procesos, canales, productos y servicios que respaldan nuestra estrategia de sostenibilidad. Entre ellos, destacamos el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), productos con enfoque social y ambiental, así como iniciativas de inclusión financiera y bancarización, microcréditos para la base de la pirámide económica, entre otros.

Enlaces y referencias
Informe de sostenibilidad 2023, Capítulo 4 Finanzas Sostenibles.

Oportunidades de negocio

Describa qué oportunidades estratégicas de negocio en relación con el aumento de los impactos positivos y la reducción de los impactos negativos ha identificado su banco y / o cómo ha trabajado en estos en el período del informe.

Proporcione información sobre productos y servicios existentes, información sobre productos sostenibles desarrollados en términos de valor (USD o moneda local) y / o como porcentaje de su cartera, y en qué ODS o áreas de impacto se esfuerza por tener un impacto positivo (por ejemplo, hipotecas verdes – clima, bonos sociales – inclusión financiera, etc.).

Respuesta

Hemos identificado como oportunidades de negocio potenciar nuestra oferta de canales y productos con enfoque social y ambiental, y continuar explorando y analizando nuestra estrategia relacionada al cambio climático.

Durante el 2023 los créditos colocados con enfoque social y ambiental representen el 36,6 % de nuestra cartera. Identificamos oportunidades estratégicas que incluyen la continuación de la bancarización de la población vulnerable, asegurando su acceso a productos financieros seguros y de calidad. Asimismo, nos enfocamos en proporcionar financiamiento para créditos verdes, dirigidos a que nuestros clientes reduzcan el impacto ambiental de sus actividades.

En ambas oportunidades, respaldamos a nuestros clientes con una oferta integral no financiera que incluye asesoramiento, acompañamiento, educación y monitoreo, garantizando así que su desarrollo sea sostenible y que tomen decisiones financieras óptimas. Publicamos más información en los enlaces de referencia.

Enlaces y referencias
Informe de sostenibilidad 2023, Capítulo 4 Finanzas Sostenibles.

Principio 4: Partes interesadas

Consultaremos, involucraremos y asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

Identificación y consulta de las partes interesadas

¿Tiene su banco un proceso para identificar y consultar, involucrar, colaborar y asociarse regularmente con las partes interesadas (o grupos de partes interesadas) que ha identificado como relevantes en relación con el análisis de impacto y el proceso de establecimiento de objetivos?

Si ☒ En curso ☐ No ☐

Describa qué partes interesadas (o grupos/tipos de partes interesadas) ha identificado, consultado, comprometido, colaborado o asociado con el fin de implementar los Principios y mejorar los impactos de su banco.
Esto debe incluir una visión general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes, qué problemas se abordaron / resultados alcanzados y cómo contribuyeron al proceso de planificación de acciones.

Respuesta

Disponemos de un mapeo de grupos de interés con su respectiva priorización, el cual actualizamos de forma regular. Además, mantenemos un diálogo constante a través de diversos canales y procesos. La descripción detallada de este proceso se encuentra disponible en nuestro Informe de Sostenibilidad.

Enlaces y referencias
Informe de sostenibilidad 2023, Capítulo 7 Acerca de este informe.

Principio 5: Gobernanza y cultura

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable.

Estructura de gobernanza para la aplicación de los Principios

¿Tiene su banco un sistema de gobierno que incorpore el PRB?

Si ☒ En curso ☐ No ☐

Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza pertinentes que su banco ha establecido/tiene previsto poner en marcha para gestionar los impactos positivos y negativos (potenciales) significativos y apoyar la aplicación efectiva de los Principios.

Esto incluye información sobre qué comité tiene la responsabilidad sobre la estrategia de sostenibilidad, así como la aprobación y el seguimiento de los objetivos (incluida la información sobre el nivel más alto de gobernanza al que está sujeto el PRB), detalles sobre el presidente del comité y el proceso y la frecuencia para que la junta supervise la implementación del PRB (incluidas las medidas correctivas en caso de que no se alcancen los objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados), así como prácticas de remuneración vinculadas a objetivos de sostenibilidad.

Respuesta

Los directores son los principales responsables de la toma de decisiones del Banco en temas económicos, sociales y ambientales a través de diversos comités y directorios que se reúnen de manera periódica para revisar estrategias, objetivos, indicadores y análisis de riesgos.

Enlaces y referencias
Informe de sostenibilidad 2023
Pág. xx

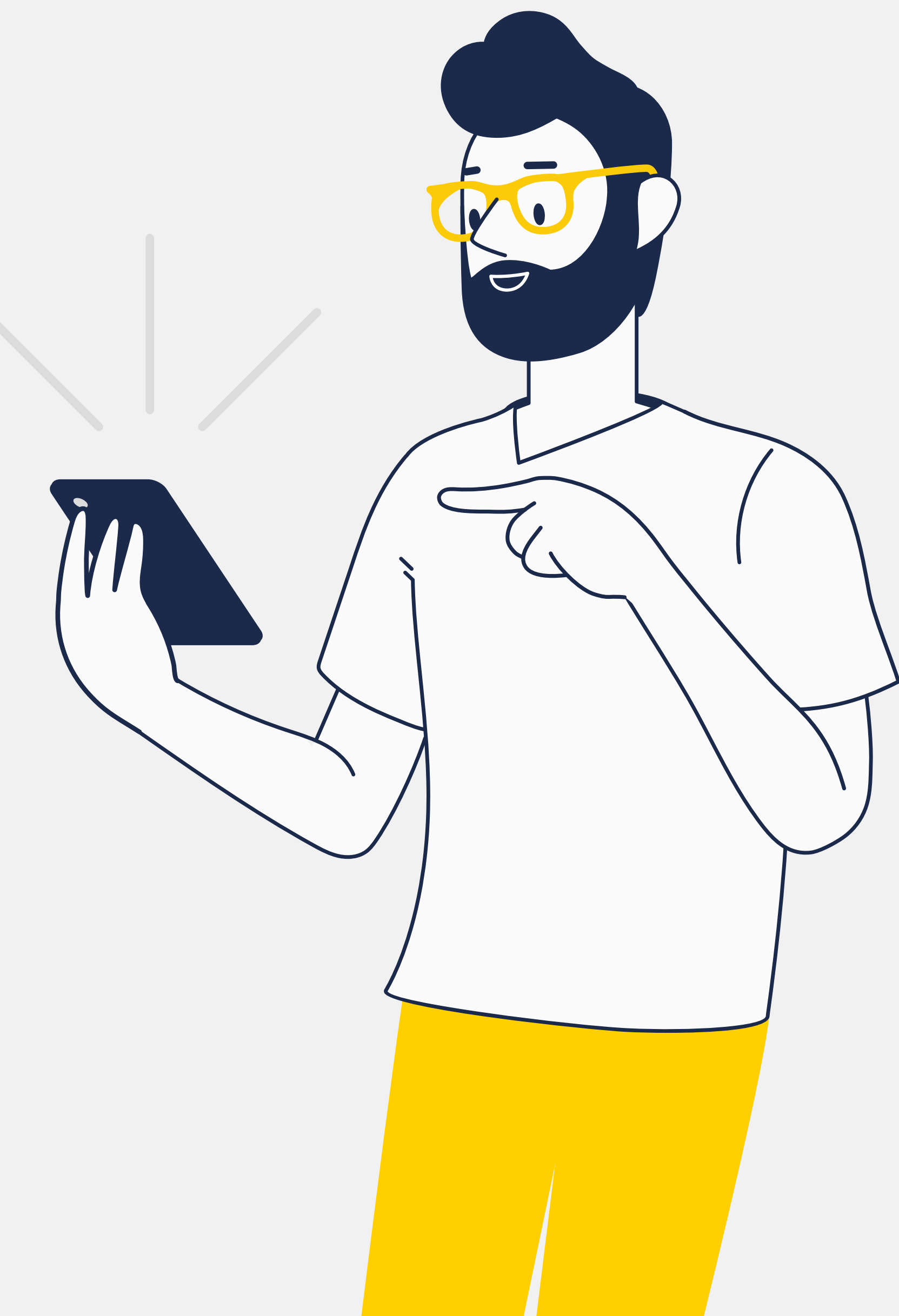
Promover una cultura de banca responsable:

Describa las iniciativas y medidas de su banco para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados (por ejemplo, desarrollo de capacidades, aprendizaje electrónico, capacitaciones de sostenibilidad para roles orientados al cliente, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros).

Respuesta

Durante el 2023 realizamos varios entrenamientos a nuestro personal de áreas como Riesgo, Comercial, Crédito y Desarrollo Sostenible. Destacamos los siguientes: normas de desempeño del IFC, champions SARAS, entre otros.

Enlaces y referencias



Políticas y procesos de diligencia debida

¿Su banco cuenta con políticas que abordan los riesgos ambientales y sociales dentro de su cartera? Sírvase describir.

Describa qué procesos de diligencia debida ha instalado su banco para identificar y gestionar los riesgos ambientales y sociales asociados con su cartera. Esto puede incluir aspectos tales como la identificación de riesgos significativos / sobresalientes, la mitigación de riesgos ambientales y sociales y la definición de planes de acción, el monitoreo y la presentación de informes sobre los riesgos y cualquier mecanismo de quejas existente, así como las estructuras de gobernanza que tiene establecidas para supervisar estos riesgos.

Respuesta

Desde el año 2020, hemos implementado la Política de Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales para créditos, que nos capacita para identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos ambientales (incluidos los climáticos) y sociales (incluidos los laborales) asociados a las operaciones crediticias de nuestros clientes. Este enfoque tiene como objetivo prevenir eventos adversos en nuestra cartera de crédito que podrían afectar la reputación, garantías y flujo de caja del Banco.

Enlaces y referencias

Resumen de la autoevaluación

¿El CEO u otros funcionarios de C-suite tienen una supervisión regular sobre la implementación de los Principios a través del sistema de gobierno del banco?

Si ☐ No ☒

¿El sistema de gobernanza implica estructuras para supervisar la implementación del PRB (por ejemplo, incluido el análisis de impacto y el establecimiento de objetivos, acciones para lograr estos objetivos y procesos de acción correctiva en caso de que no se alcancen los objetivos / hitos o se detecten impactos inesperados)?

Si ☒ No ☐

¿Tiene su banco medidas para promover una cultura de sostenibilidad entre los empleados (como se describe en 5.2)?

Si ☒ No ☐

Principio 6: Transparencia y rendición de cuentas

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

Seguro

¿Esta información divulgada públicamente sobre sus compromisos de PRB ha sido asegurada por un asegurador independiente?

Si ☒ Parcialmente ☐ No ☐

Si procede, incluya el enlace o la descripción de la declaración de fiabilidad.

Respuesta

Esta información ha sido auditada como parte del Informe de Sostenibilidad 2023 por Price Waterhouse Coopers.

Enlaces y referencias

Presentación de informes sobre otros marcos

¿Su banco divulga información sobre sostenibilidad en alguno de los estándares y marcos enumerados a continuación?

- ☒ GRI
- ☐ SASB
- ☒ CDP
- ☐ IFRS
- ☒ TCFD
- ☒ Otros
- Normas de Divulgación de Sostenibilidad (pendiente de publicación)

Respuesta

Además, reportamos información al Índice de Sostenibilidad Dow Jones.

Enlaces y referencias

Perspectiva

¿Cuáles son los próximos pasos que su banco emprenderá en el próximo período de informe de 12 meses (en particular en el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y la estructura de gobernanza para implementar el PRB)? Sírvase describir brevemente.

Respuesta

- Definir los objetivos e indicadores para cada impacto seleccionado y sus respectivos planes de acción.
- Monitorear la ejecución de los planes de acción y el cumplimiento de los objetivos.

Enlaces y referencias

Desafíos

Aquí hay una breve sección para conocer los desafíos que su banco posiblemente enfrenta con respecto a la implementación de los Principios de Banca Responsable. Sus comentarios serán útiles para contextualizar el progreso colectivo de los bancos signatarios del PRB.

¿Qué retos ha priorizado abordar a la hora de implementar los Principios de Banca Responsable? Elija lo que considera que son los tres principales desafíos que su banco ha priorizado abordar en los últimos 12 meses (pregunta opcional).

Si lo desea, puede explicar los desafíos y cómo los está abordando:

- | | |
|---|---|
| ☒ Incorporación de la supervisión del PRB en la gobernanza. | ☐ Compromiso con el cliente. |
| ☒ Adquirir o mantener el impulso en el banco. | ☐ Participación de las partes interesadas. |
| ☐ Cómo empezar: por dónde empezar y en qué centrarse al principio. | ☐ Disponibilidad de datos. |
| ☐ Realización de un análisis de impacto. | ☐ Calidad de los datos. |
| ☐ Evaluación de los impactos ambientales y sociales negativos. | ☐ Acceso a los recursos. |
| ☐ Elegir la(s) metodología(s) de medición del rendimiento adecuada(s). | ☐ Informes. |
| ☒ Establecimiento de objetivos. | ☐ Seguro. |
| ☐ Otros | ☐ Priorizar acciones internamente. |



INFORME INDEPENDIENTE DE VERIFICACIÓN LIMITADA SOBRE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023

A los miembros del Directorio y Accionistas

Banco Pichincha C.A.

Quito, 14 de junio del 2024

Objeto del aseguramiento limitado

Hemos sido contratados para efectuar un trabajo de verificación limitada sobre los contenidos de información e indicadores preparados de acuerdo con los Estándares Global Reporting Initiative GRI, identificados con el símbolo “✓” detallados en el Anexo I, presentados en la Memoria de Sostenibilidad 2023 (En adelante, la “Memoria”) por el año terminado el 31 de diciembre del 2023 del Banco Pichincha C.A. (en adelante, el “Banco”).

Excepto por lo descrito en el párrafo anterior, donde se establece el alcance de nuestro trabajo, no hemos realizado ningún otro procedimiento de aseguramiento limitado con respecto a periodos anteriores o cualquier otro elemento incluido en la Memoria y, por lo tanto, no expresamos ninguna conclusión al respecto.

Responsabilidad de la Administración sobre la Memoria de Sostenibilidad

La Administración del Banco Pichincha C.A. es responsable por la preparación de la Memoria por el año terminado el 31 de diciembre del 2023 de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de los Estándares Global Reporting Initiative GRI en su opción de conformidad, emitidos por Global Sustainability Standards Board (GSSB). Esta responsabilidad incluye: el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos relevantes necesarios para que la preparación y presentación de la información e indicadores de acuerdo con los Estándares Global Reporting Initiative GRI incluidos en la Memoria, esté libre de errores materiales, ya sea por fraude o error.

Limitación inherente

El informe de verificación limitada sobre los contenidos de información e indicadores preparados de acuerdo con los Estándares Global Reporting Initiative GRI, identificados con el símbolo “✓” detallados en el Anexo I no tiene la intención de evaluar, ni evalúa, el desempeño del Banco Pichincha C.A. en relación con el desarrollo sustentable.

Independencia y control de calidad

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

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., Av. 6 de diciembre y Boussingault. Edificio T6. Piso 14, Quito – Ecuador.
T: (593) 958958450 / (593) 962525650, www.pwc.ec



Banco Pichincha C.A.
Quito, 14 de junio del 2024

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1 (NIGC 1) y, en consecuencia, mantiene un sistema integral de gestión 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 consiste en expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la información e indicadores preparados de acuerdo con los Estándares Global Reporting Initiative GRI, detallados en el Anexo I e identificados con el símbolo “✓” presentados en la Memoria por el año terminado el 31 de diciembre del 2023, basado en los procedimientos realizados y la evidencia que hemos obtenido.

Nuestro Trabajo fue efectuado de acuerdo con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento Distintos de la Auditoría o de la Revisión Financiera Histórica (ISAE 3000 revisada), (por sus siglas en inglés) emitidas por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Dicha norma requiere que planifiquemos y realicemos la revisión con el objeto de obtener una seguridad limitada sobre si la información e indicadores preparados de acuerdo con los Estándares Global Reporting Initiative GRI, identificados con el símbolo “✓” detallados en el Anexo I, están exentos de errores materiales, para emitir una conclusión.

Un trabajo de revisión de seguridad limitada implica evaluar la idoneidad en las circunstancias del uso de los criterios por parte de Banco Pichincha C.A. como base para la preparación de la información e indicadores preparados de acuerdo con los Estándares Global Reporting Initiative GRI reportados en la Memoria, evaluando los riesgos de representaciones incorrectas materiales de dichos indicadores ya sea por fraude o error, respondiendo a los riesgos evaluados según sea necesario en las circunstancias, y evaluando la presentación general de la Información de Sostenibilidad Identificada. Un compromiso de seguridad limitada tiene un alcance sustancialmente menor que un compromiso de seguridad razonable tanto en relación con los procedimientos de evaluación de riesgos, incluida la comprensión del control interno y los sistemas de información, como con los procedimientos realizados en respuesta a los riesgos evaluados.

Los procedimientos que realizamos se basaron en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, evaluación de lo adecuado de los métodos de cuantificación y políticas de reporte, y reconciliación de los registros subyacentes a los datos.

Dadas las circunstancias del compromiso, al realizar los procedimientos enumerados anteriormente, se consideró:

- Entrevistas con el personal del Banco Pichincha C.A. responsable de la generación y recopilación de la información e indicadores objeto de nuestra revisión incluidos en el Anexo I.
- Revisión de los procedimientos y documentación relevante utilizada para recopilar y consolidar la información;



Banco Pichincha C.A.
Quito, 14 de junio del 2024

- Revisión de la consistencia de la información presentada en la Memoria;
- Revisión de las fórmulas, exactitud aritmética y representación gráfica de la información;
- Revisión que la información financiera incluida en la Memoria es coherente con los estados financieros auditados al 31 de diciembre del 2023.
- Revisión de la presencia o ausencia en la Memoria de Sostenibilidad de la información e indicadores de acuerdo con los criterios definidos en los Estándares Global Reporting Initiative GRI en su opción de conformidad, seleccionados como los más relevantes (materiales), presentados en la Memoria de Sostenibilidad.

Los procedimientos realizados en un trabajo de seguridad limitada varían en naturaleza y tiempo, y son menores en extensión que para un trabajo de seguridad razonable. En consecuencia, el nivel de seguridad obtenido en un compromiso de seguridad limitada es sustancialmente menor que la seguridad que se habría obtenido si hubiéramos realizado un compromiso de seguridad razonable. En consecuencia, no expresamos una opinión de seguridad razonable sobre si la información e indicadores identificados con el símbolo “✓” detallados en el Anexo I presentados en la Memoria por el año terminado el 31 de diciembre del 2023, ha sido preparada en todos los aspectos materiales, de acuerdo con los criterios aplicados.

Conclusión de aseguramiento Limitado

Con base en los resultados de la aplicación de los procedimientos de verificación limitada anteriormente descritos, y la evidencia que hemos obtenido, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que la información e indicadores identificados con el símbolo “✓” detallados en el Anexo I incluidos en la Memoria de Sostenibilidad por el año al terminado el 31 de diciembre del 2023, 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.

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda.

Juan Carlos Saenz
Socio

ESTÁNDARES GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI

Grupo	Estándar GRI	Contenido	Verificación
GRI 2: Contenidos Generales	1. La organización y sus prácticas de presentación de informes	Contenido 2-1 Detalles organizacionales	✓
		Contenido 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	✓
		Contenido 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	✓
		Contenido 2-4 Actualización de la información	✓
		Contenido 2-5 Verificación externa	✓
	2. Actividades y trabajadores	Contenido 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	✓
		Contenido 2-7 Empleados	✓
		Contenido 2-8 Trabajadores que no son empleados	✓
	3. Gobernanza	Contenido 2-9 Estructura de gobernanza y composición	✓
		Contenido 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	✓
		Contenido 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	✓
		Contenido 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	✓
		Contenido 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	✓
		Contenido 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	✓
		Contenido 2-15 Conflictos de interés	✓
		Contenido 2-16 Comunicación de inquietudes críticas	✓
		Contenido 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	✓
		Contenido 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	✓
		Contenido 2-19 Políticas de remuneración	✓
		Contenido 2-20 Proceso para determinar la remuneración	✓

ANEXO I

ESTÁNDARES GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI

Grupo	Estándar GRI	Contenido	Verificación
		Contenido 2-21 Ratio de compensación total anual	✓
	4. Estrategia, políticas y prácticas	Contenido 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	✓
		Contenido 2-23 Compromisos y políticas	✓
		Contenido 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	✓
		Contenido 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	✓
		Contenido 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	✓
		Contenido 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	✓
		Contenido 2-28 Afiliación a asociaciones	✓
	5. Participación de los grupos de interés	Contenido 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	✓
		Contenido 2-30 Convenios de negociación colectiva	✓
GRI 3: Temas Materiales 2021	2. Contenidos sobre los temas materiales	Contenido 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	✓
		Contenido 3-2 Lista de temas materiales	✓
		Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	✓
200 Económicos	GRI 201 Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	✓
		201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	✓
	GRI 205 Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	✓
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	✓
300 Ambientales	GRI 301 Materiales	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	✓
	GRI 302 Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	✓
		302-2 Consumo energético fuera de la organización	✓
		302-3 Intensidad energética	✓
		302-4 Reducción del consumo energético	✓

ESTÁNDARES GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI

Grupo	Estándar GRI	Contenido	Verificación
	GRI 303 Agua	303-5 Consumo de agua	✓
	GRI 305 Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	✓
		305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	✓
		305-3 Otras emisiones indirectas de GEI	✓
		305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	✓
		305-5 Reducción de las emisiones de GEI	✓
	GRI 306 Residuos 2020	306-3 Residuos generados	✓
		306-4 Residuos no destinados a eliminación	✓
		306-5 Residuos destinados a eliminación	✓
400 Sociales	GRI 401 Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	✓
	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	✓
		403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	✓
	GRI 404: Formación y Educación	404-1 Promedio de horas de capacitación por año por empleado	✓
		404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados y los programas de asistencia de transición.	✓
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben un desempeño y carrera regular	✓
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados.	✓
		405-2 Proporción de salario básico y remuneración de mujeres a hombres.	✓
	GRI 406: No discriminación	406-1 Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas obligatorio	✓
	GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Quejas fundamentadas sobre violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	✓



Dirección general: Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas,
Administración y Tesorería

Memoria de Sostenibilidad: Vicepresidencia de Marketing,
Sostenibilidad y Relaciones Públicas

Conexión Consultores: Elaboración y redacción de la Memoria
Sostenibilidad

Ariadna

Dirección de arte y diseño, y edición.

Quito – Ecuador