




**BANCO  
PICHINCHA**

**Informe Anual y  
Memoria de Sostenibilidad**

**2021**





# **Informe Anual**



# Índice

## Informe Anual

5	Carta de la Gerencia
8	Perfil estratégico
10	Gobierno corporativo
13	Entorno macroeconómico 2021 y perspectivas 2022
20	Nuestro Banco en cifras
22	Resultados de Banco Pichincha
22	_____ <i>Balance general</i>
24	_____ <i>Estado de resultados</i>
26	_____ <i>Principales indicadores financieros</i>
29	_____ <i>Transformación</i>
34	_____ <i>Reconocimientos 2021</i>
36	Grupo Pichincha
36	_____ <i>Estructura del Grupo</i>
36	_____ <i>Principales funcionarios</i>
37	_____ <i>Subsidiarias y afiliadas</i>

## Memoria de Sostenibilidad

46	Introducción
54	1. Finanzas sostenibles
72	2. Desarrollo social e inclusivo
94	3. Responsabilidad ambiental
104	Acerca de este informe
108	Anexos

# Carta de la Gerencia



Señores accionistas:


El año 2021 inició con un elevado nivel de incertidumbre, dados los efectos de la pandemia ocasionada por el virus de covid-19, tanto a nivel social como económico, así como por el proceso electoral ecuatoriano que debía elegir a un nuevo mandatario durante el primer semestre. En cuanto a la pandemia, y dado que aún no estaban disponibles las vacunas, existía temor sobre sus efectos y duración. Sobre el proceso electoral hay que recordar que existían varios candidatos con propuestas diversas y, en muchos casos, radicalmente opuestas. A pesar de este entorno inicial adverso, nuestra institución enfocó el período con su acostumbrado optimismo y disposición para enfrentar los retos, cumplir a cabalidad su misión y mantener su liderazgo en el sistema financiero ecuatoriano.

A pesar de las amenazas mencionadas, varios aspectos positivos permitieron durante el año enrumbar al país hacia una mejor situación. Superado el proceso electoral, el nuevo Gobierno implementó rápidamente un exitoso programa de vacunación anticovid para toda la población ecuatoriana; paralelamente, ratificó el acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI) para generar un ambiente de tranquilidad sobre las finanzas públicas, con un importante flujo de recursos frescos, a mayores plazos y menores tasas de interés. Por otro lado, en 2021 se aprobaron algunas reformas normativas importantes como la Ley de Fortalecimiento a la Dolarización y la Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal. Asimismo, el Gobierno inició acciones para atraer inversión al país y potenciar su comercio exterior.

A la fecha, se estima que la economía ecuatoriana creció cerca del 4% en 2021, lo que permitió recuperar parcialmente la caída de 7,8% registrada en 2020. La importante recuperación del precio del petróleo, sumada a una mayor recaudación tributaria como consecuencia de la reactivación económica, permitió, de acuerdo con las últimas estimaciones, una reducción del déficit fiscal del sector público no financiero equivalente al 3% de PIB. De todos modos, el peso de la deuda sigue siendo un tema a resolver, al igual que el abultado gasto corriente. El alto desempleo y sus consecuencias en la seguridad son otros desafíos que aún no han sido resueltos.

La balanza comercial ecuatoriana se mantuvo positiva en 2021, llegando casi a \$2,4 millardos en términos acumulados hasta diciembre del año 2021, debido al alto precio del petróleo y al incremento de las exportaciones no petroleras, donde se destaca el repunte de la minería. Las remesas, por su parte, subieron 34% hasta el tercer trimestre de 2021, superando los niveles prepandemia. Esto, evidentemente, representa un flujo de dólares a la economía que, junto con una sólida reserva monetaria internacional de cerca de \$ 8 millardos, genera mejores condiciones para la sostenibilidad de la dolarización. Sin duda, con los antecedentes descritos, el año analizado logró un aceptable grado de estabilidad y una positiva percepción sobre la confianza pública.

En este entorno, podemos afirmar que 2021 fue uno de los mejores años en términos de crecimiento de cartera para Banco Pichincha C.A. La cartera de crédito bruta creció \$1,5 millardos (21%), mientras que las obligaciones con el público crecieron \$ 0,9 millardos (9%). El uso del excedente de liquidez, acumulado a fines de



2020, sumado a una política de control de gastos más agresiva, permitió mejorar la eficiencia institucional, al reducir su índice de 65,1% a 62,2% al término de 2021. Paralelamente, el crecimiento de la cartera estuvo acompañado de una interesante reducción sobre la morosidad, de 3,5% a diciembre de 2020 a 2,7% a diciembre de 2021, lo cual refleja una muy buena gestión de cobranza y un mejor control del riesgo asumido.

Estos logros alcanzados en el año 2021 ya son consecuencia del importante proceso de TRANSFORMACIÓN interna que el Banco inició en 2019. Luego de dos años de esfuerzo, estamos comprobando que sí es posible simplificar los procesos, adaptarnos a las nuevas tecnologías y emprender en los nuevos retos del sector financiero. La implementación de modelos ágiles y la digitalización de servicios autogestionables han permitido al Banco crecer aceleradamente, mientras mejora su eficiencia y, sobre todo, satisface las exigencias de sus clientes. En este ámbito destaca la adopción masiva de la Banca Móvil, la expansión de la Billetera Digital DeUna, la digitalización para la originación del crédito y la apertura digital de cuentas de ahorro (*onboarding*).

A pesar de los avances descritos, con pesar debemos recordar que en octubre de 2021 el Banco fue víctima de un ataque de ciberseguridad a sus sistemas informáticos, el cual generó indisponibilidad e intermitencias en algunas aplicaciones y canales de atención. La respuesta del Banco estuvo liderada por la Comisión de Crisis, y soportada en las acciones de contención y mitigación de la amenaza. La recuperación tecnológica interna y la activación del Plan de Continuidad fueron rápidas y eficientes. Los canales de atención al cliente fueron recuperados entre el segundo y cuarto día tras el incidente, período en el cual se complementó la recuperación con la activación de contingencias operativas manuales.

Hoy, es importante destacar la cooperación de toda la fuerza laboral del Banco que logró neutralizar el impacto de lo ocurrido en la operación diaria y demostró

la calidad del talento humano del área de Tecnología, que pudo descryptar rápidamente el *malware* inyectado maliciosamente en una parte de nuestra plataforma tecnológica. En esta era digital existen oportunidades y amenazas que deben ser atendidas con tecnología de punta y procesos de clase mundial, y allí está precisamente el principal foco interno de atención para garantizar, con oportunidad y en debida forma, la confianza otorgada a Banco Pichincha por más de cuatro millones de clientes.

Insistimos en la necesidad de contar con la mejor plataforma tecnológica del mercado para ofrecer calidad en todos nuestros servicios y, con ese propósito, durante 2021 Banco Pichincha continuó invirtiendo en el plan de estabilización, modernización y fortalecimiento tecnológico, incluyendo un sistema avanzado de certificación en la seguridad de la información que almacenamos y procesamos diariamente.

Dentro del análisis del resultado económico, destaca el margen operacional de Banco Pichincha que creció en 22,6% en 2021, principalmente por un mejor margen de intereses y una recuperación de los ingresos por servicios, superando así los niveles prepandemia. La utilidad neta se duplicó, pasando de \$50 millones a \$102 millones. Asimismo, la rentabilidad medida a través del ROE subió del 4% al 8,1% al término del año.

La participación de mercado de la cartera bruta subió 1,5% respecto a bancos y 0,7% respecto a bancos más cooperativas, llegando a niveles de 25,9% y 18,6%, respectivamente. La participación en obligaciones con el público se redujo en 0,2% frente a bancos y 0,8% frente a bancos más cooperativas<sup>1</sup>, llegando a 26,8% y 19,6%, respectivamente. Las cooperativas continúan siendo un fuerte competidor, especialmente en la cartera de consumo, microcrédito y últimamente en vivienda, así como en depósitos a plazo y ahorros. La evolución de las cooperativas es un tema de análisis permanente en nuestro Comité de Estrategia.

---

<sup>1</sup> Incluye cooperativas de los segmentos 1 y 2.



Recordamos a nuestros Accionistas que la visión de Banco Pichincha es ser el Banco más grande del país y el mejor. En ese contexto es relevante mencionar dos reconocimientos obtenidos en 2021:

- Premio al Banco del Año en Ecuador por LatinFinance.
- Segundo lugar en los Banking Innovation Awards, en la categoría de Marketing Digital y Ventas por el European Financial Management & Marketing (EFMA).

Asimismo, es necesario resaltar los excelentes resultados obtenidos durante 2021 en inclusión y sostenibilidad, esfuerzo que ha merecido los siguientes reconocimientos:

- Premio Regional Latinoamericano por Liderazgo Sobresaliente en Préstamos Sociales del GlobalFinance.
- Mejor Banco Pymes Ecuador del GlobalFinance.
- Mención honorífica en la categoría de Mejor Banco para Emprendedoras Mujeres del Global SME Finance.

- Reconocimiento en la categoría Nuevo Pionero de Mercado de Climate Bonds.
  - Reconocimiento como una de las mejores prácticas de RSE 2021 por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).
  - Finalista del Premio internacional del Financial Times/IFC por finanzas con enfoque de género.
- Confiamos en que en 2022 la humanidad supere la pandemia y sus perversos efectos. Asimismo, aspiramos que nuestro país siga recuperándose y resolviendo sus principales desequilibrios económicos, laborales y sociales. Por nuestro lado, ratificamos — con optimismo e ilusión— nuestra obligación por continuar apoyando el desarrollo del país, con productos y servicios financieros de la más alta calidad en el mercado, comprometidos con lograr una verdadera e imperativa inclusión financiera.

Como corresponde, reiteramos nuestros sentimientos de gratitud a la Dolorosa del Colegio, a los Accionistas, Directores, Funcionarios y Colaboradores de la institución.

**Antonio Acosta Espinosa**

PRESIDENTE

**Santiago Bayas Paredes**

GERENTE GENERAL

# Perfil estratégico

## Propósito

Inspirar y retribuir confianza

Ofreciendo la mejor experiencia al cliente.



## Valores institucionales

Coherencia • Responsabilidad • Esfuerzo • Trascendencia



# Valores institucionales

## Coherencia

### Ser y parecer.

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

## Responsabilidad

### Ser consciente de la importancia del qué y el cómo.

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

## Esfuerzo

### Ser mejor para ser los mejores.

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

## Trascendencia

### Ser futuro.

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

# Gobierno corporativo

Nuestro Gobierno Corporativo abarca un conjunto de principios, normas, lineamientos y estándares de buenas prácticas internacionales, orientados a proteger los intereses del Banco, del Grupo Financiero y de los diferentes grupos de interés que incluyen clientes, colaboradores, terceros interesados, accionistas y miembros del Directorio. El Gobierno Corporativo se desarrolla bajo los valores institucionales y principios de transparencia en línea con lo establecido en los estatutos de la organización.



La Junta General de Accionistas es el órgano supremo de gobierno del Banco y tiene las siguientes funciones principales:

- Designar a los directores principales y suplentes.
- Designar a los auditores internos y externos.

- Aprobar estados financieros, informes de auditoría interna y externa e informes de la comisaría.
- Aprobar la distribución de utilidades.
- Actualizar los estatutos en caso de requerirse.

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

- Asegurar el cumplimiento de regulaciones normativas, resoluciones de la Junta General de Accionistas, definiciones del Directorio, y cumplimiento del Estatuto.
- Conocer y aprobar el presupuesto anual.
- Proponer el destino de los resultados económicos a la Junta de Accionistas.
- Aprobar reglamentos internos.
- Conformar comités.
- Presentar a la Junta General de Accionistas el informe anual relativo a la marcha del negocio, los estados financieros, su propuesta para la distribución de utilidades, y emitir opinión sobre dichos estados financieros y sobre el informe de auditoría interna.
- Analizar y aprobar las políticas de la entidad, sus mejores prácticas y los informes de riesgo, así como velar por los procesos, reglamentos, manuales y más disposiciones para un buen gobierno corporativo.

El Directorio lo conforman los siguientes ejecutivos<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> El presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo y es independiente. El 100% de los directores son independientes. El Directorio de Banco Pichincha está conformado por ocho hombres y dos mujeres.

Directorio	
<b>PRESIDENTE</b>	<b>Antonio Acosta Espinosa</b>
<b>DIRECTOR ALTERNO DEL PRESIDENTE</b>	<b>Adolfo Callejas Ribadeneira</b>
<b>DIRECTORES PRINCIPALES</b>	<b>Carlos Suárez Bucheli Andrés Pérez Espinosa Rodrigo Sánchez Zambrano Diana Torres Proaño</b>
<b>DIRECTORES ALTERNOS</b>	<b>Juan Fernando Moscoso Corral Wilson Ayala Gómez Jurado Mónica Villagómez Najas Juan Carlos Cisneros Burbano</b>

### Comités y Comisiones

Con el objetivo de garantizar un adecuado desempeño de las funciones de gestión y supervisión, Banco Pichincha ha establecido, bajo los lineamientos del buen Gobierno Corporativo, el Manual de Comités y Comisiones, cuya composición y características son las siguientes:

#### 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 Directorio o el Comité Ejecutivo y están clasificados de la siguiente manera:

- Comités normativos.** Se generan de acuerdo con lo dispuesto por la normativa vigente.
- Comités estratégicos.** Los aprueba el Directorio del Banco de acuerdo con el Estatuto.
- Comités operativos.** Los aprueba el Comité Ejecutivo y tratan temas de carácter operativo.

A continuación, se detallan los principales comités que realizan una labor conjunta e interactúan con la Alta Gerencia, que garantiza una adecuada distribución de funciones:

#### COMITÉS NORMATIVOS

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

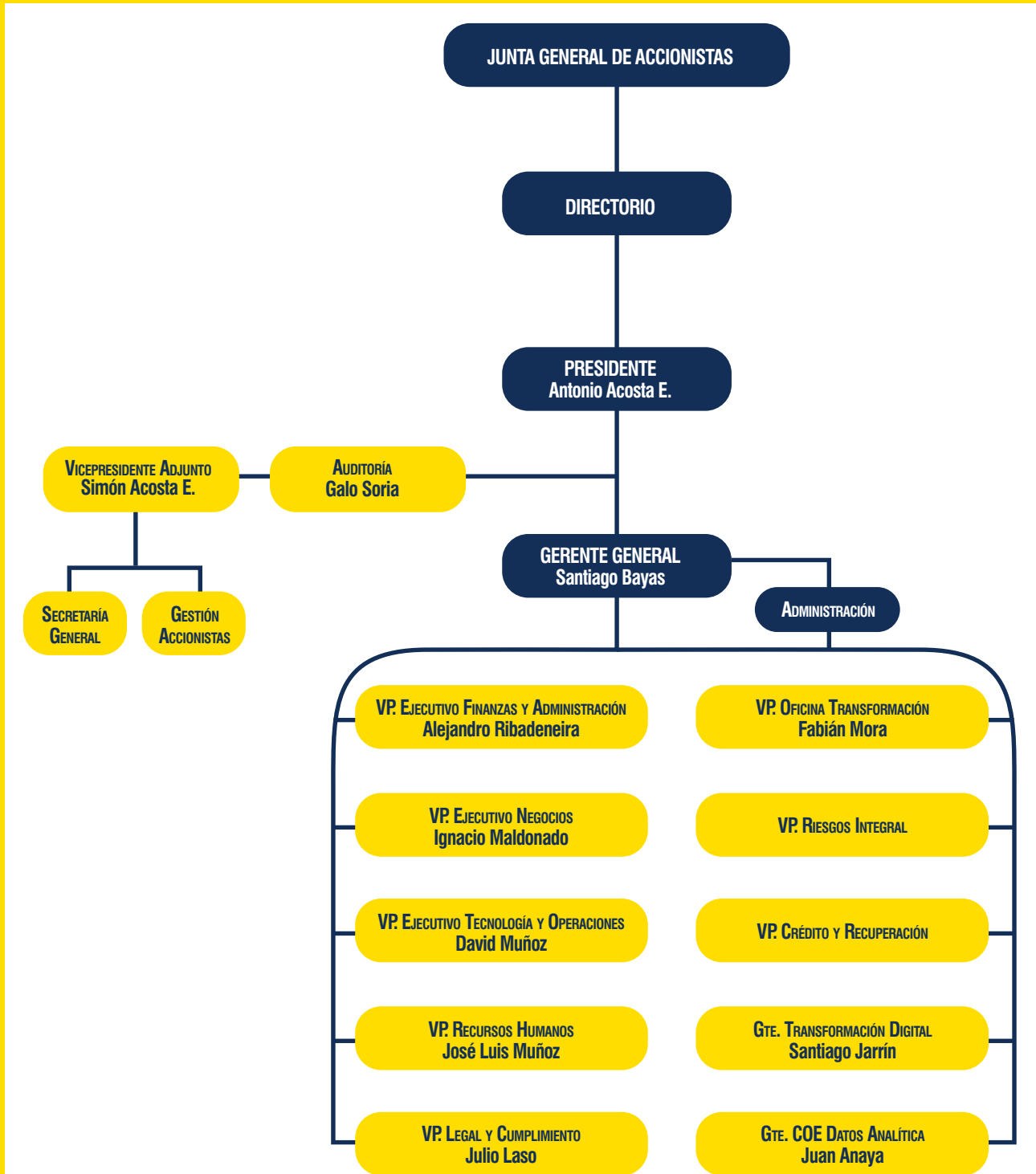
#### COMITÉS ESTRATÉGICOS

- Comité Ejecutivo
- Comité ALCO
- Comité de Estrategia
- Comité Jurídico

#### 2 COMISIONES

Son órganos colegiados que permiten el seguimiento y monitoreo de las acciones estratégicas de un área o proceso, aprobadas por cada vicepresidencia.

# Organigrama



# Entorno macroeconómico 2021 y perspectivas 2022

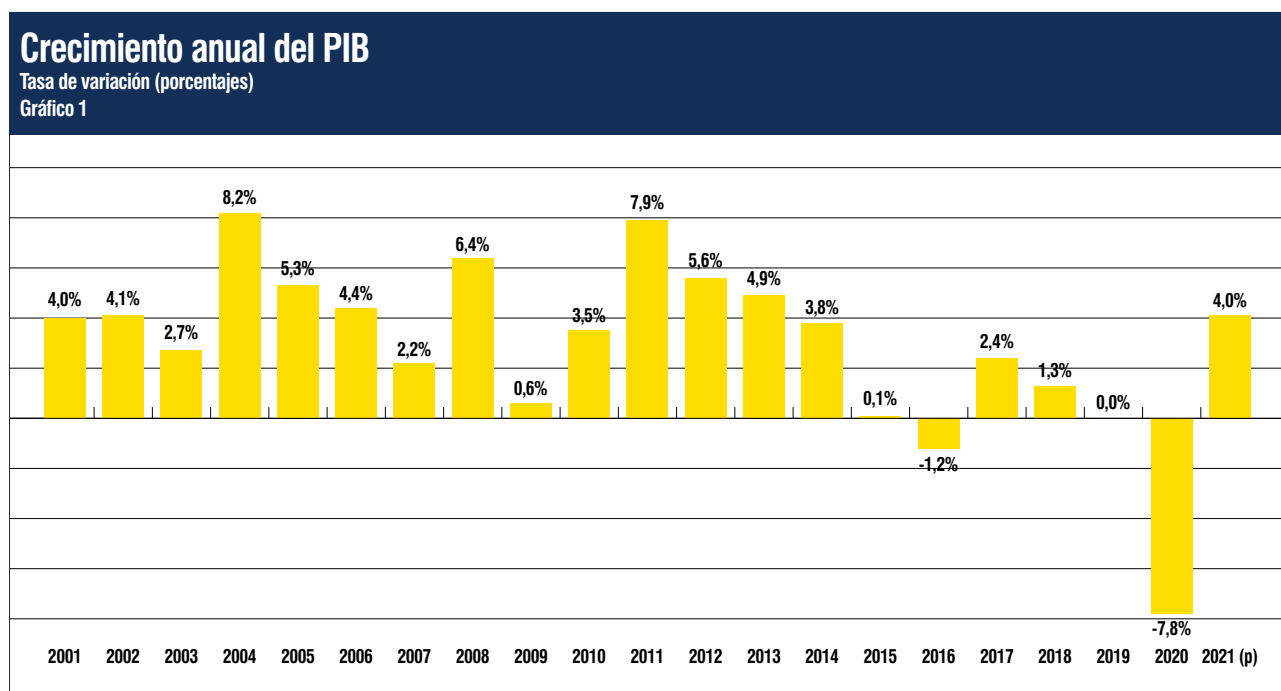


## Sector real

En 2020 el PIB ecuatoriano se contrajo en 7,8%, recesión económica provocada por las medidas de confinamiento de la economía, en respuesta a la pandemia de la covid-19 y a la caída del precio del petróleo, principal fuente de divisas para la economía. El año 2021 fue de expansión económica a partir del segundo trimestre, a medida que la economía operó con un menor nivel de restricciones al movimiento de personas y a las actividades empresariales. Esto fue factible debido al exitoso plan de vacunación masiva que emprendió el Gobierno Nacional a partir de mayo de 2021.

El PIB interanual, luego de decrecer 4,1% en el primer trimestre de 2021, se expandió 11,6% en el segundo trimestre y 5,6% en el tercer trimestre, alcanzan-

do el PIB acumulado hasta el tercer trimestre de 2021 un crecimiento de 4%. En el PIB acumulado hasta el tercer trimestre, la mayor contribución provino del consumo de los hogares (aporte de 5,3% anual) y, en segundo lugar, del crecimiento de la acumulación de existencias, con una contribución de 1,8% anual. La inversión o formación bruta de capital fijo también aportó al crecimiento del PIB en 0,5%. Hasta diciembre de 2021 indicadores coyunturales de las ventas a nivel interno, estimadas a partir de la recaudación tributaria, muestran que la economía continuó expandiéndose en el último trimestre de 2021. La proyección del Gobierno Nacional, mediante el Banco Central del Ecuador (BCE), es que el PIB alcance un crecimiento cercano al 4% en todo el año 2021, con lo que el PIB habría terminado 4,5% aun por debajo de su nivel prepandemia (2019) (GRÁFICO 1).

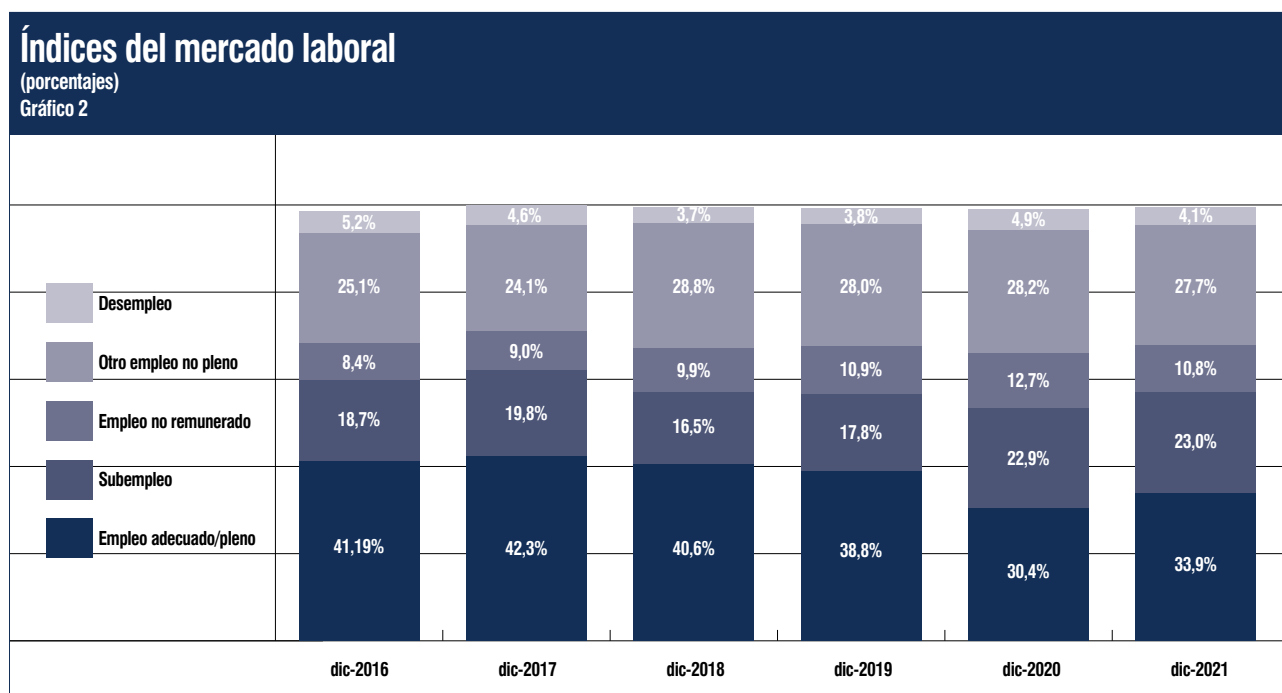


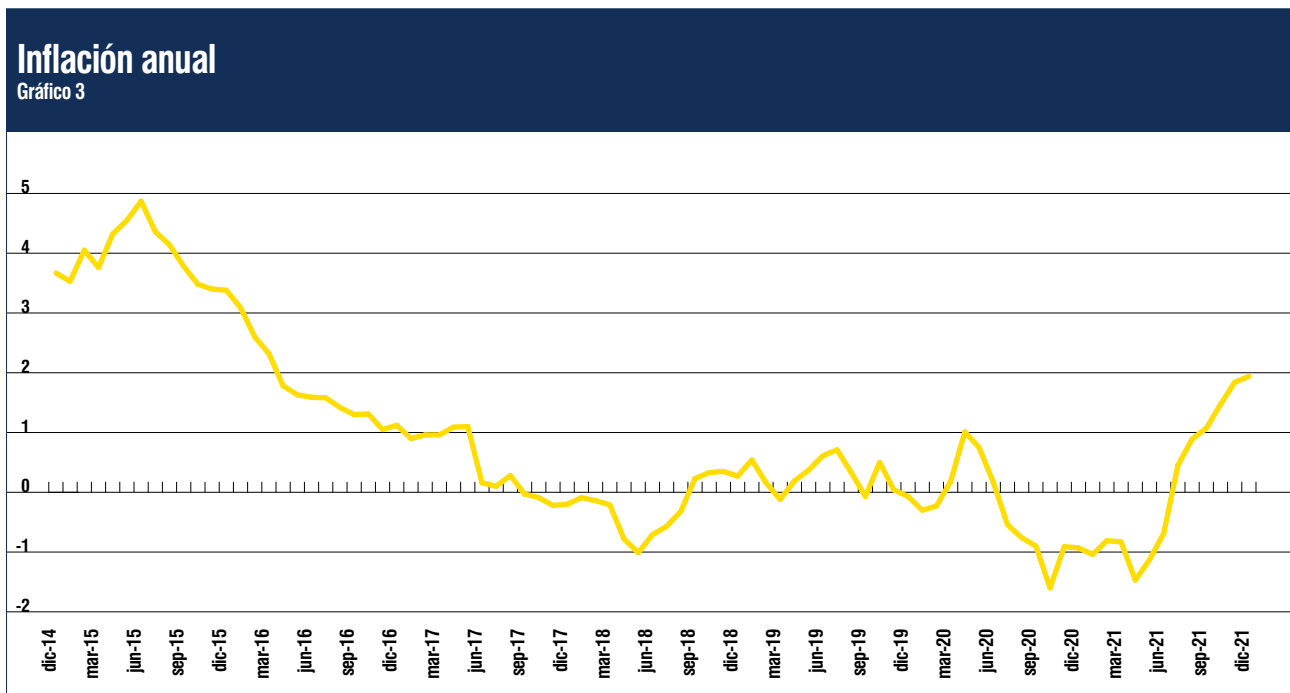
La calidad del empleo se deterioró en 2020 y 2021 por los efectos de la pandemia. La tasa de empleo adecuado de la población económicamente activa (PEA) disminuyó de 38,8% en diciembre de 2019 a 30,4% en diciembre de 2020 y se ubicó en 33,9% en diciembre de 2021. El subempleo se incrementó en 5,2 puntos porcentuales, pasando de 17,8% de la PEA en diciembre de 2019 hasta 23% en diciembre de 2021. La tasa de desempleo pasó de 3,8% a 4,1% de la PEA en igual período de comparación (GRÁFICO 2).

La inflación acumulada a diciembre de 2021 alcanzó 1,9% anual, que contrastó con la deflación registrada en diciembre de 2020 (-0,9%). La inflación en 2021 se explica principalmente por la inflación registrada en el sector de bienes transables, resultado que estuvo influenciado por el aumento de la inflación a nivel internacional en 2021, lo que impactó en los precios de bienes y servicios en Ecuador por medio del comercio internacional. Efectivamente, en 2021, la inflación en Estados Unidos a diciembre alcanzó 7% anual, y la de la zona euro llegó a 5% en el mismo período, fenómenos influidos por incrementos en los precios del petróleo

y del gas natural, las interrupciones en las cadenas de producción y distribución a nivel mundial, y la política monetaria expansiva utilizada para contrarrestar la pandemia de la covid-19. En Ecuador la inflación acumulada de los bienes transables hasta diciembre de 2021 fue de 2,2%, mientras que la de bienes no transables se ubicó en 1,5% anual (GRÁFICO 3).

La administración del presidente Guillermo Lasso tiene como objetivo prioritario que la inversión privada sea el motor de la economía ecuatoriana y del crecimiento del empleo en los próximos años, y que las políticas públicas fomenten la inversión, además de trabajar en coordinación con el sector privado para elevar sus niveles de competitividad e innovación. En esa línea el Gobierno ha emprendido una agresiva agenda de búsqueda de acuerdos comerciales para promover el crecimiento de la economía vía exportaciones. Específicamente, el objetivo es firmar diez acuerdos comerciales más hasta 2025: seis con países de América y cuatro con países del Asia incluyendo China, teniendo como meta aumentar la apertura comercial del Ecuador con los países más grandes del mundo desde 40%





hasta 80%. Asimismo, con su principal socio comercial, Estados Unidos, Ecuador ha implementado un protocolo de primera fase para facilitar el comercio entre ambos países con especial énfasis en el apoyo a las Pymes y, durante el primer trimestre de 2022, ingresarían al protocolo de segunda fase que incluiría temas de propiedad intelectual y comercio electrónico.

Adicionalmente, el Gobierno tiene previsto concluir durante el primer trimestre de 2022 las negociaciones con México para la firma de un Tratado de Libre Comercio, que es el último requisito previo para ser admitido como miembro pleno de la Alianza del Pacífico, meta que se aspira lograr durante el primer semestre del año.

En consistencia con los objetivos de fomentar la inversión nacional y extranjera, el Gobierno Nacional reincorporó al Ecuador en el Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones (Ciadi) en 2021, y ha creado espacios permanentes de colaboración entre los sectores público y privado para el desarrollo de 22 clústeres productivos, con el objetivo de elevar la competitividad y aumentar el nivel de encadenamientos de dichos sectores de producción.

En la misma línea, en 2021, se llevó a cabo el foro internacional Ecuador Open for Business, en el que se presentó a inversionistas \$30.000 millones en proyectos de inversión en sectores considerados estratégicos (principalmente minería, petróleo y energías renovables), recursos que se esperan captar en los próximos cuatro años.

En el sector petrolero la producción acumulada durante 2021 se situó en 473 mil barriles por día (por debajo de los 531 mil barriles por día que se produjeron en 2019) y prácticamente se paralizó en el último mes del año debido a la erosión regresiva del río Piedra Fina 2, que impidió la operatividad de los dos oleoductos (SOTE y OCP) y del poliducto Shushufindi-Quito. Sin embargo, el Gobierno tiene la ambiciosa meta de duplicar la producción petrolera hasta 2025, atrayendo inversión privada a este sector. Con ese objetivo, el Gobierno Nacional introdujo reformas a la Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal que buscan atraer inversión privada al sector petrolero, facilitando la migración de contratos de servicios actualmente firmados con empresas privadas a contratos

de participación. Asimismo, el Gobierno pretende promulgar una ley para reglamentar la consulta previa a las comunidades potencialmente afectadas por la minería, con la finalidad de aumentar la certidumbre de los inversionistas privados y atraer mayor inversión en este sector (GRÁFICO 4).

## Sector externo

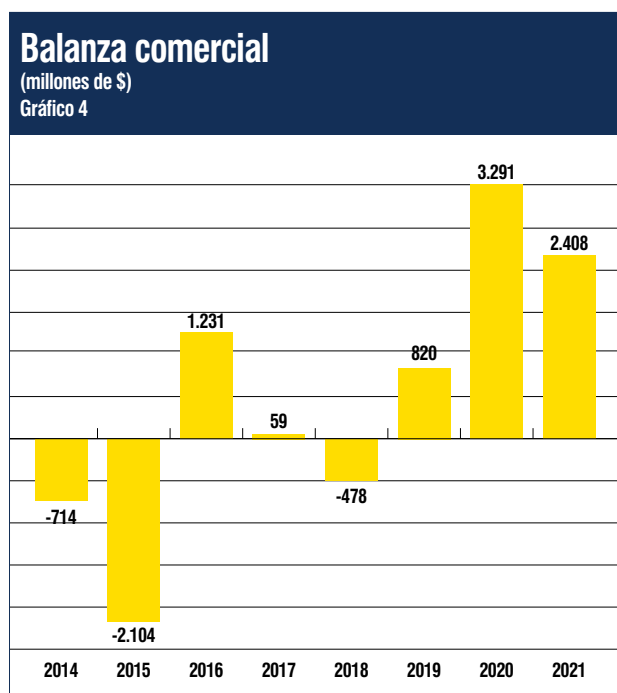
El entorno internacional ha sido favorable para el crecimiento de la economía ecuatoriana durante 2021. El precio del petróleo WTI en promedio alcanzó los \$68,0 por barril (por encima del precio promedio de 2020 de \$39,4 por barril), lo que significó para Ecuador un precio promedio de exportación de crudo de \$62,1 por barril. Así, el ingreso de divisas por exportaciones petroleras aumentó de \$5.250 millones en 2020 a \$8.607 millones en 2021, ingreso de divisas similar a 2019. Esto ha sucedido a pesar de que la producción de petróleo no ha vuelto a alcanzar su nivel prepandemia: en 2021 se produjeron 473 miles de barriles por día, inferior incluso al promedio alcanzado en 2020 (479

miles de barriles por día), y 10,9% por debajo de la producción diaria petrolera de 2019 (531 miles de barriles día). Esta situación se agravó cuando el 8 de diciembre de 2021 se paralizó el bombeo de crudo por el OCP y el 10 de diciembre el bombeo por el SOTE, debido a la erosión del río Coca.

Las proyecciones del FMI determinan que la economía mundial tuvo una expansión de 5,9% en 2021 y de 5,2% en el caso de los países avanzados, crecimiento que ha facilitado el aumento de las exportaciones no petroleras del Ecuador que en 2021 aumentó en 19,8% anual, y su participación en el total de exportaciones nacionales alcanzó 67,8%, superior a la participación prepandemia (61,1%). Dentro de las exportaciones no petroleras, las consideradas “no tradicionales” han sido las de crecimiento más dinámico, con un incremento en valor de 25,5% anual, resaltando entre estas las exportaciones de productos mineros, que se expandieron 80,3% en el mismo período de análisis y alcanzaron una participación de 21,0% en el total de exportaciones no tradicionales del Ecuador en 2021.

Las exportaciones no petroleras consideradas “tradicionales”, con excepción del banano, cuyas exportaciones decrecieron en 5% anual, también tuvieron un buen desempeño durante 2021, con incrementos en los envíos de camarón en 39,2%, de atún y pescado en 16,5%, de flores en 14,0%, y de 12,0% en el caso de café y elaborados de café. El efecto combinado de mayores exportaciones petroleras y no petroleras ha implicado un crecimiento de 31,2% interanual en las exportaciones totales durante 2021, y es uno de los factores más relevantes en el aumento del ingreso de divisas y de la liquidez de la economía en 2021.

El entorno internacional favorable durante 2021 benefició al aumento del ingreso de divisas al país por concepto de remesas de trabajadores, facilitando así la expansión de la demanda de bienes y servicios en la economía ecuatoriana. Las remesas aumentaron desde \$2.352 millones durante los tres primeros trimestres







de 2020 a \$3.153 millones en igual período de 2021, lo que significó un crecimiento interanual de 34,1%.

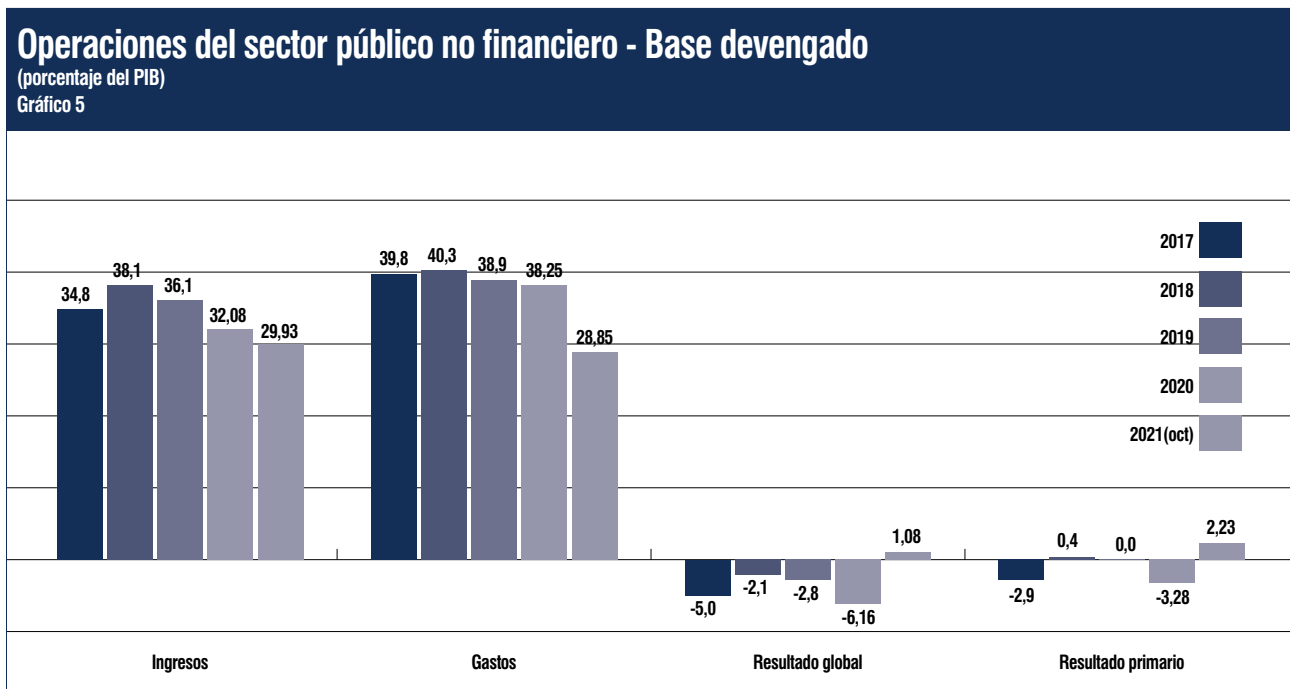
El buen desempeño exportador del país durante 2021 ha implicado que la balanza comercial se mantenga superavitaria, con un superávit acumulado de \$2.408 millones hasta finales de 2021. Esto a pesar de que las importaciones aumentaron especialmente desde el segundo trimestre de 2021, gracias a la recuperación de la demanda interna de la economía.


### Sector fiscal

El Gobierno Nacional desde 2018 inició un proceso de reducción y optimización del gasto público con la finalidad de hacer sostenibles las finanzas públicas y reducir los elevados déficits fiscales que se habían registrado especialmente hasta 2016, año en el que el déficit del sector público no financiero (SPNF) fue equivalente al 9,1% del PIB. En 2017 dicho déficit disminuyó a 5% del PIB, a 2,1% en 2018 y en 2019 subió a 2,8%. Ese año el Gobierno llegó a un acuerdo con el FMI con metas de consolidación fiscal que no pudieron cumplir-

se a partir de 2020, debido a la significativa reducción de ingresos fiscales y a las mayores necesidades de gasto en el sector social y de salud, lo que afectó las finanzas públicas a partir del inicio de la pandemia mundial de la covid-19; dichos efectos provocaron que el déficit del SPNF alcance 6,2% del PIB en 2020.

En 2021 las finanzas públicas se vieron favorecidas en términos de ingresos, tanto por el incremento de ingresos petroleros como por la recuperación gradual de la recaudación tributaria debido al crecimiento de la economía a partir del segundo trimestre del año. En términos de gastos el Gobierno tuvo gastos extraordinarios por aproximadamente \$900 millones en 2021 provocados por la pandemia y, hasta octubre de 2021, el gasto del SPNF había aumentado 3,1% en comparación con el nivel de gasto del mismo período acumulado de 2020. El incremento de ingresos mencionado permitió que el SPNF alcance un superávit de 1,1% del PIB hasta octubre de 2021. Hasta fines de 2021 se estima que el SPNF habría alcanzado un déficit anual de aproximadamente 3,0% en relación con el PIB, inferior al déficit de 2020 (6,2% del PIB) (GRÁFICO 5).





El *stock* de deuda consolidada del SPNF a diciembre 2021 fue equivalente a 59,2% del PIB, de acuerdo con las estadísticas publicadas por el Ministerio de Finanzas en enero de 2022, con base en la nueva metodología de compilación de la deuda pública. De este total la mayoría corresponde a deuda externa, equivalente a 43,7% del PIB, 13,6% del PIB corresponde a deuda interna y 1,9% a otros pasivos del SPNF.

En los próximos años se prevé que las finanzas públicas seguirán buscando la sostenibilidad fiscal, acorde a las metas establecidas en el acuerdo negociado con el FMI en octubre de 2021. Dada la realidad económica del Ecuador pospandemia, en este nuevo acuerdo el Gobierno Nacional se comprometió a una consolidación fiscal acumulada de 4,5 puntos porcentuales del PIB para el período 2020-2025, de los cuales, 0,2 provendría de aumento de ingresos y 4,3 de una reducción de la relación de gastos frente al PIB. El acuerdo se diseñó a fin de que en el mediano plazo se puedan alcanzar los niveles de endeudamiento sobre el PIB previstos en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (Coplafip), que establece que el SPNF debe alcanzar un máximo nivel de endeudamiento de 57% sobre el PIB hasta 2025, mientras que el acuerdo considera alcanzable una meta de 52% para ese año. El acuerdo también prevé que el fisco acumule reservas si los precios del petróleo superan los niveles previstos en los presupuestos del sector público y una reducción gradual del déficit primario no petrolero incluidos subsidios en 4,5 puntos del PIB durante el período 2019-2025, a fin de reducir la dependencia de los ingresos petroleros. La posibilidad de acumular reservas, en la práctica, dependerá del precio del petróleo en los próximos años y de las necesidades del fisco derivadas de la pandemia, además del pago de la deuda del Gobierno Central al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y otros imprevistos que pudiesen afectar las finanzas públicas en el futuro.

En la línea de dar cumplimiento a lo acordado con el FMI, en noviembre de 2021, se promulgó la Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal, que permitiría aumentar los ingresos permanentes del fisco por medio de un aumento de ingresos tributarios mediante dos vías:

- 1 La implementación de una tabla de impuesto a la renta más progresiva.
- 2 La eliminación de deducciones a la base imponible del impuesto a la renta (y su reemplazo por un crédito tributario de inferior cuantía). De manera temporal, debido a las necesidades fiscales provocadas por la pandemia, la ley prevé una contribución especial a contribuyentes de mayor patrimonio: para empresas se aplicará por dos años y en el caso de personas naturales por un año.

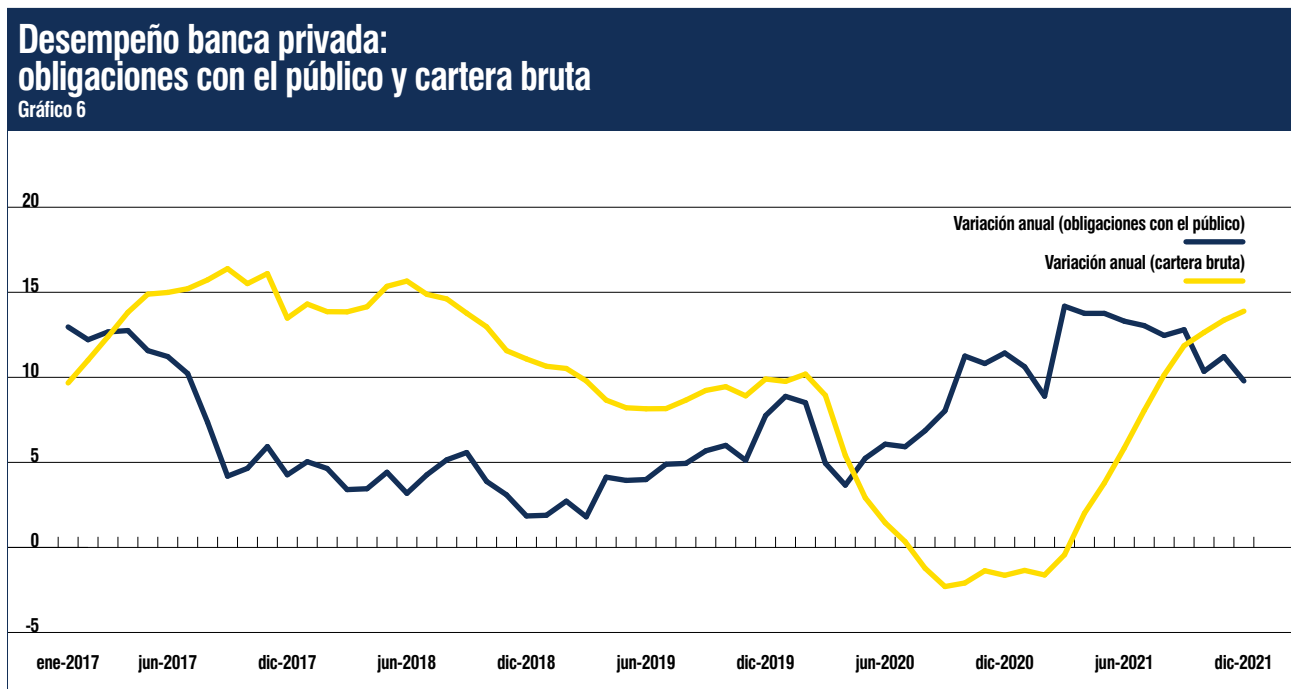
## **Sector monetario y financiero**

En 2020 la contracción de la demanda de bienes y servicios en la economía, fruto de la pandemia de la covid-19, provocó una acumulación de depósitos en los bancos y cooperativas del país. Así, 2020 culminó con un aumento del saldo de obligaciones con el público de 11,3% anual en el caso de los bancos privados y de 16,5% en el caso de las cooperativas de ahorro y crédito. En dicho año y en respuesta a la pandemia, el ente regulador del sistema financiero emitió normativas para aliviar el impacto en las entidades financieras y en los clientes. Se amplió el plazo de vencimiento para los segmentos de microempresa, consumo y productivo, y se facilitaron medidas para la refinanciación y reestructuración de los créditos. En 2021 la morosidad promedio de la cartera de bancos fue de 2,2%, con un nivel de cobertura de provisiones sobre cartera total de 11%.



Hasta diciembre de 2021 el *stock* de obligaciones con el público de los bancos aumentó 9,8% con relación a diciembre de 2020. El crecimiento de los depósitos durante 2021 se explica principalmente por la inyección de liquidez a la economía basada en el crecimiento de las exportaciones, el crecimiento de remesas y el superávit comercial. Asimismo, el crecimiento económico desde el segundo trimestre de 2021 reactivó la demanda y el otorgamiento de crédito en el sistema financiero, lo que se reflejó en un crecimiento de 9,8% anual en el saldo de cartera bruta de los bancos privados a diciembre de 2021. En 2022 y en los siguientes años, la perspectiva es que el sistema financiero continúe sólido, contribuyendo a financiar el crecimiento económico a través del crédito otorgado al sector privado (GRÁFICO 6).

Las reservas internacionales, que respaldan tanto los depósitos del sistema financiero como los depósitos de diferentes entidades del SPNF en el BCE, cerraron 2021 en \$7.897 millones, monto que equivale a 133,7% de las reservas o depósitos de las otras sociedades de depósito en el BCE a esa fecha (\$5.904 millones).



## Nuestro Banco en cifras



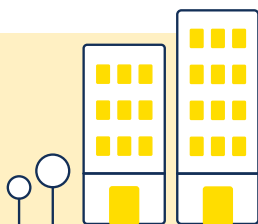
**\$13.400**  
millones  
**ACTIVOS**



**\$12.056**  
millones  
**PASIVOS**



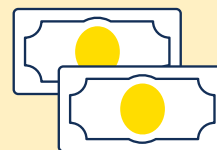
**\$8.709**  
millones  
**CARTERA BRUTA**



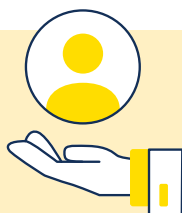
**\$1.344**  
millones  
**PATRIMONIO**



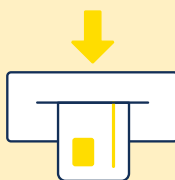
**\$11.060**  
millones  
**OBLIGACIONES CON  
EL PÚBLICO**



**\$102**  
millones  
**UTILIDAD NETA**



**4'277.860**  
**CLIENTES**



**1.390**  
**CAJEROS AUTOMÁTICOS**



# Nuestro Banco en cifras



Presencia  
en **5 países**<sup>1</sup>



Cobertura  
**24** provincias



**1'476.080**

NUMERO TOTAL DE OPERACIONES  
DE CRÉDITO



**207**

AGENCIAS



**8.427**

CORRESPONSALES  
NO BANCARIOS



**4.889**

COLABORADORES



PROVEEDORES

**1.663** NACIONAL  
**148** INTERNACIONAL

**51%**

USUARIOS DIGITALES



**45%**

TRANSACCIONES  
POR CANALES DIGITALES



<sup>1</sup> Además del Ecuador, a través de nuestras subsidiarias, estamos presentes en Perú, Colombia, España y Estados Unidos (Miami).  
Esta gráfica solo detalla información de Banco Pichincha en Ecuador.

# Resultados de Banco Pichincha

## Balance general

En el año 2021 el total de activos creció 6,2%, impulsado principalmente por la cartera de créditos bruta, que tuvo un incremento destacable de \$1,5 mil millones o 21%. Las inversiones, por su parte, crecieron \$301 millones o 13,5%. El crecimiento de cartera e inversiones fue financiado principalmente con un incremento de \$918 mil millones en obligaciones con el público y \$1 mil millones de reducción en fondos disponibles. En 2021 el Banco redujo el excedente de liquidez acumulado en 2020 durante el confinamiento, mejorando así su productividad y eficiencia. El patrimonio del Banco a diciembre 2021 fue de \$1,34 mil millones (TABLA 1).

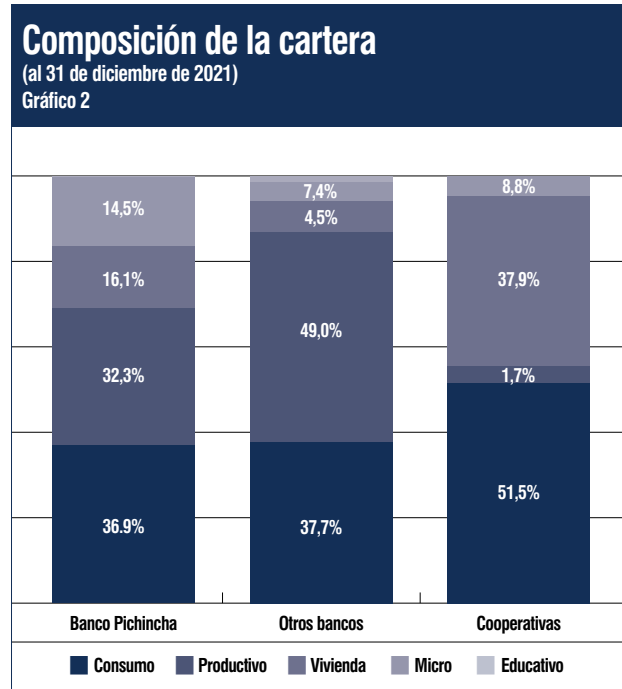
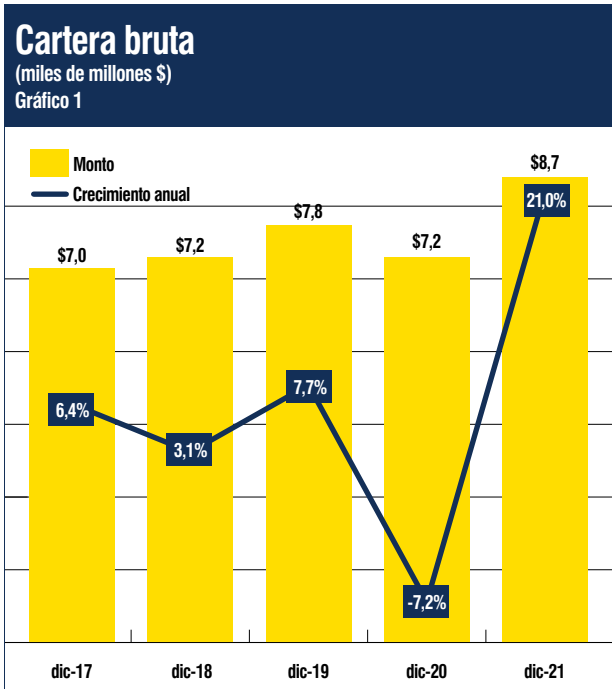
Durante los últimos cinco años, el saldo de la cartera bruta subió 25%, pasando de \$7 mil millones en 2017 a casi \$9 mil millones en 2021. Después de una reducción de 7,2% en 2020, a causa de la pandemia, la cartera bruta en 2021 creció 21%, superando significativamente el saldo alcanzado en 2019. El importante crecimiento de la cartera se debe a la recuperación de la actividad económica del país, así como a mejoras en productividad, eficiencia y procesos internos como resultado de la transformación que se inició en 2019 (GRÁFICO 1).

El crecimiento de la cartera en 2021 estuvo acompañado de una reducción en el indicador de cartera improductiva, que pasó de 3,5% en diciembre

## Balance general resumido

(miles de millones de \$)  
Tabla 1

	2017	2018	2019	2020	2021	VARIACIÓN ANUAL 2020-2021
<b>ACTIVOS</b>						
Fondos disponibles	1,8	1,7	1,6	2,8	1,8	-35,7%
Inversiones	1,4	1,5	1,8	2,2	2,5	13,5%
Cartera neta	6,2	6,4	7,0	6,3	7,8	23,3%
Cartera bruta	7,0	7,2	7,8	7,2	8,7	21,0%
Provisiones	-0,8	-0,8	-0,8	-0,9	-1,0	4,9%
Otros activos	1,1	1,1	1,1	1,3	1,3	2,6%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>10,6</b>	<b>10,7</b>	<b>11,4</b>	<b>12,6</b>	<b>13,4</b>	<b>6,2%</b>
<b>PASIVOS</b>						
Obligaciones con el público	8,7	8,6	9,0	10,1	11,1	9,1%
Otros pasivos	0,8	0,9	1,2	1,2	1,0	-17,5%
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>9,5</b>	<b>9,5</b>	<b>10,2</b>	<b>11,3</b>	<b>12,1</b>	<b>6,2%</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>1,07</b>	<b>1,16</b>	<b>1,26</b>	<b>1,27</b>	<b>1,34</b>	<b>6,2%</b>

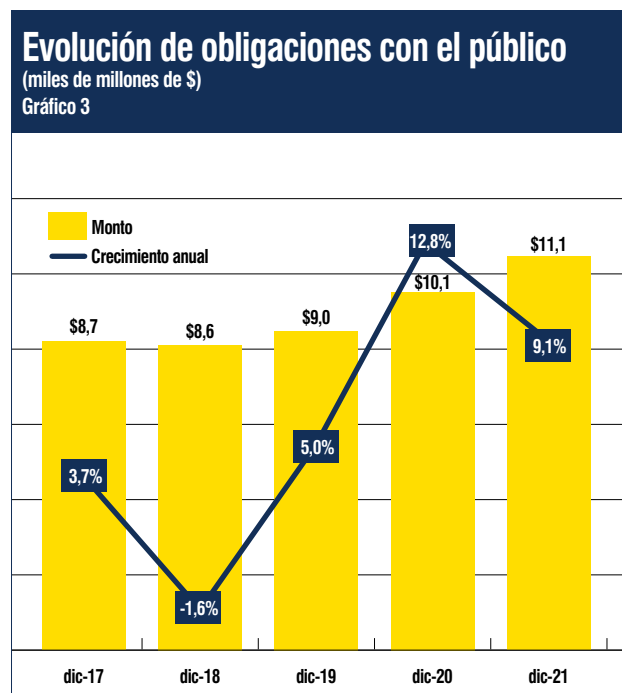


2020 a 2,7% en diciembre 2021<sup>1</sup>. Este resultado evidencia una sólida gestión en términos de origenación de crédito y procesos de cobranza.

El GRÁFICO 2 muestra la composición de la cartera de Banco Pichincha al cierre de 2021, comparada con la del resto de bancos privados y cooperativas (segmentos 1 y 2). Banco Pichincha se destaca por tener una cartera diversificada y balanceada, con 37% de crédito de consumo y 63% correspondiente a crédito otorgado para actividades productivas (productivo, microempresa y vivienda).

Las obligaciones con el público pasaron de \$8,7 mil millones en 2017 a \$11 mil millones en 2021. En 2021 el incremento fue cercano a \$1 mil millones, lo cual representó un crecimiento de 9,1%, en el que 40% de este crecimiento correspondió a depósitos a la vista y 60% a depósitos a plazo<sup>2</sup>.

Banco Pichincha consistentemente ha mantenido una composición de depósitos cercana a 70%



de depósitos a la vista y 30% a plazo. Esto ha generado una ventaja competitiva en términos de costo de fondeo frente al resto de bancos y cooperativas, que tienen una composición de depósitos con mayor concentración en plazo (GRÁFICO 4).

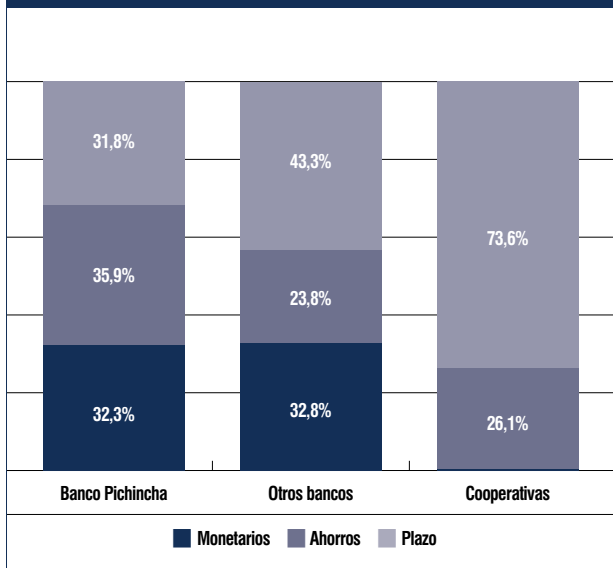
<sup>1</sup> Calculado con PAR 60 de acuerdo con la normativa n.º 609-2020-F.

<sup>2</sup> Incluye depósitos restringidos.

## Composición de obligaciones con el público

(al 31 de diciembre de 2021)

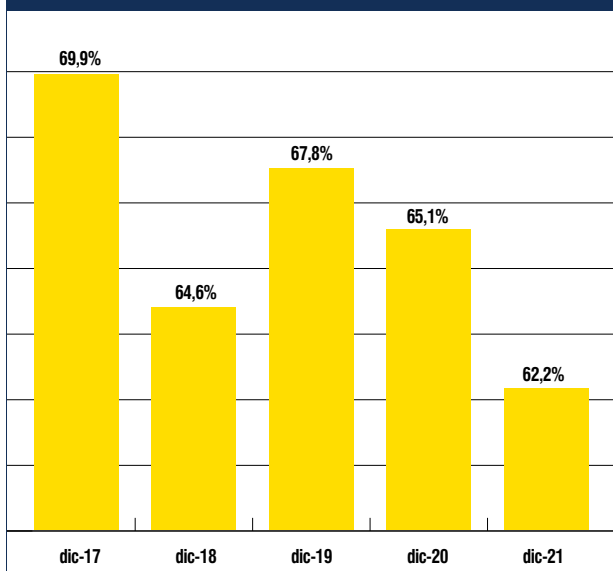
Gráfico 4



## Eficiencia

(gasto operativo / ingreso operativo)

Gráfico 5



El mayor crecimiento de la cartera frente a depósitos en 2021 permitió que Banco Pichincha evacúe el excedente de liquidez acumulado en 2020 por causa del confinamiento. Esto, junto con un manejo estricto del gasto, contribuyó a una mejora significativa de casi tres

puntos porcentuales en el indicador de eficiencia<sup>3</sup>, el cual ha venido mejorando durante los últimos años, pasando de 69,9% en 2017 a 62,2% en 2021 (GRÁFICO 5).

## Estado de resultados

Banco Pichincha duplicó la utilidad neta, pasando de \$50 millones en 2020 a \$102 millones en 2021. Este importante incremento tuvo varias palancas que se describen a continuación:

El margen financiero subió 15%, impulsado principalmente por un incremento en el margen de intereses. Los otros ingresos operacionales subieron 5%, principalmente por un aumento del 17% en ingresos por servicios, que superó los niveles registrados antes de la pandemia. El gasto operacional creció menos que los ingresos, con lo cual el margen operacional alcanzó una variación de 23% (TABLA 2).

El ingreso no operacional neto fue significativamente mayor en 2021, debido a un incremento en la recuperación de cartera castigada. En acciones y participaciones se registró una pérdida, ocasionada principalmente por provisiones realizadas en Banco Pichincha Perú y Banco Pichincha Colombia, además de la afectación en el tipo de cambio por la caída del euro.

El Banco constituyó \$338 millones de gasto de provisión en 2021 con base en el crecimiento de sus activos de riesgo, manteniendo la cobertura de provisiones sobre cartera total en 11%.

Los ingresos netos del Banco ascienden a \$1,1 mil millones, de los cuales, el 70% se origina por intereses netos, seguidos por otros ingresos operacionales, con 18%; el 12% restante está compuesto por ingresos netos no operacionales, comisiones netas y utilidad en acciones y participaciones (GRÁFICO 6).

<sup>3</sup> Eficiencia: gastos operativos / (margen financiero + ingresos operacionales + otros ingresos operacionales —excluyendo utilidades en acciones y participaciones—).



## Estado de resultados resumido

(en millones de \$)

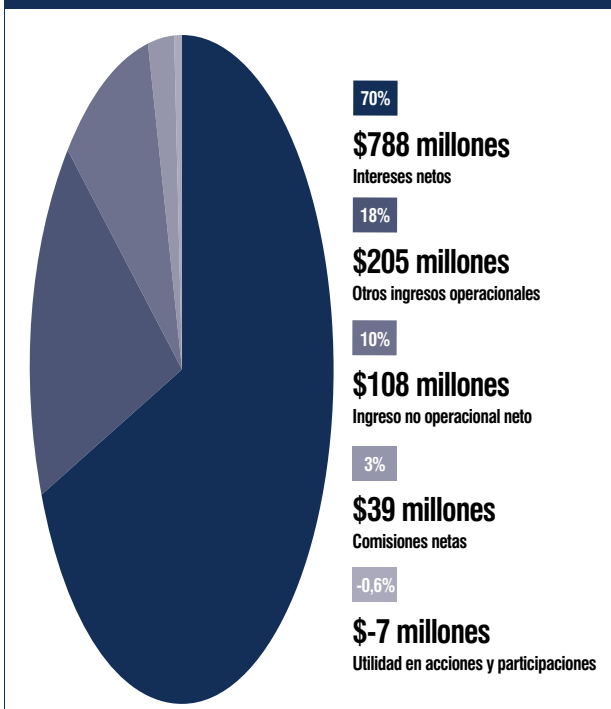
Tabla 2

	2017	2018	2019	2020	2021	VARIACIÓN ANUAL 2020-2021
+ Intereses netos	633,1	688,3	724,0	685,0	788,0	15,0%
+ Comisiones netas	35,2	37,4	39,6	32,5	38,7	18,9%
<b>MARGEN FINANCIERO</b>	<b>668,2</b>	<b>725,7</b>	<b>763,6</b>	<b>717,5</b>	<b>826,7</b>	<b>15,2%</b>
+ Otros ingresos operacionales*	189,1	209,2	230,3	195,7	205,4	5,0%
(-) Gasto operacional	599,0	604,2	673,6	594,9	641,8	7,9%
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>258,3</b>	<b>330,7</b>	<b>320,3</b>	<b>318,3</b>	<b>390,3</b>	<b>22,6%</b>
+ Ingreso no operacional neto	50,7	22,3	45,7	48,3	108,4	124,4%
+ Utilidad en acciones y participaciones	5,3	16,0	15,8	16,1	-6,8	-142,2%
(-) Provisiones	207,4	164,2	186,7	309,3	338,0	9,3%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>106,8</b>	<b>204,9</b>	<b>195,1</b>	<b>73,4</b>	<b>153,9</b>	<b>109,5%</b>
(-) Impuesto a la renta y participación trabajadores	35,6	85,2	64,5	23,4	51,7	121,1%
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>71,2</b>	<b>119,7</b>	<b>130,6</b>	<b>50,1</b>	<b>102,2</b>	<b>104,1%</b>

\* No incluye Utilidad en acciones y participaciones.

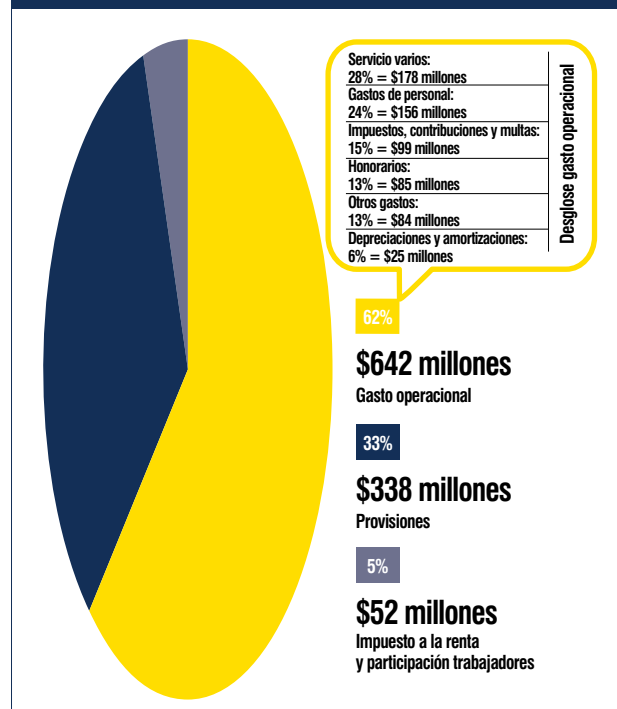
### Composición de ingresos netos en 2021

Gráfico 6



### Composición del gasto en 2021

Gráfico 7



Al cierre de 2021, el gasto neto fue de \$1,4 mil millones, compuesto en 62% por gastos de operación, 33% en provisiones y 5% en impuesto a la renta y participación a trabajadores.

## Principales indicadores financieros

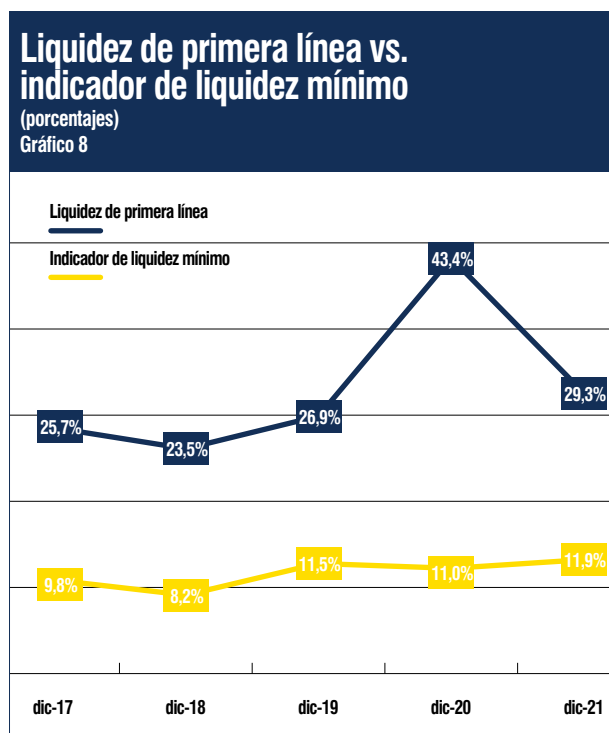
### LIQUIDEZ

Banco Pichincha cuenta con una situación de liquidez sólida que se sustenta en una base diversificada de fondos que incluye depósitos de personas, empresas e instituciones, así como préstamos del exterior. De acuerdo con la normativa local y estándares internacionales de manejo de riesgo de liquidez, el Banco cuenta con suficientes activos líquidos para atender movimientos de sus fuentes de fondos.

En la TABLA 3 se presenta la evolución de la liquidez estructural de primera y segunda línea, en comparación con el indicador mínimo normativo basado en volatilidad y concentración de los depósitos. Se puede evidenciar un consistente cumplimiento de la cobertura del indicador mínimo de liquidez. Es importante destacar el crecimiento extraordinario que tuvo la liquidez en 2020 a causa del confinamiento, así como la evacuación de dicho excedente en 2021, con lo cual se regresó a los niveles normales (GRÁFICO 8).

### RENTABILIDAD

La rentabilidad de Banco Pichincha, medida en términos de rentabilidad sobre patrimonio (ROE) y rentabilidad sobre activos (ROA), muestra una mejora significativa en 2021, sin llegar todavía a los niveles registrados en 2018 y 2019. En 2021 el crecimiento significativo de la cartera de crédito requirió un alto nivel de provisiones para mantener la cobertura deseada, limitando temporalmente el incremento de la rentabilidad (GRÁFICO 9).



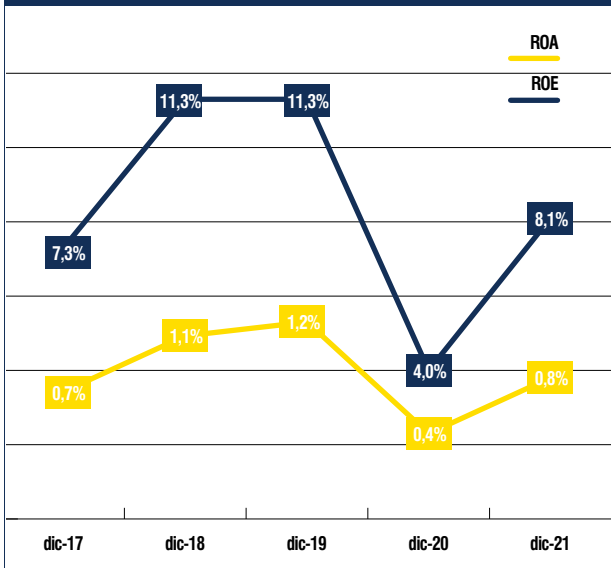
### Liquidez estructural

Tabla 3

	DIC-17	DIC-18	DIC-19	DIC-20	DIC-21
<b>INDICADOR</b>					
Liquidez de primera línea	25,7%	23,5%	26,9%	43,4%	29,3%
Liquidez de segunda línea	31,7%	30,1%	30,4%	44,6%	34,1%
Indicador de liquidez mínimo	9,8%	8,2%	11,5%	11,0%	11,9%
<b>COBERTURA DE INDICADOR MÍNIMO DE LIQUIDEZ</b>	<b>3,25</b>	<b>3,66</b>	<b>2,63</b>	<b>4,07</b>	<b>2,86</b>

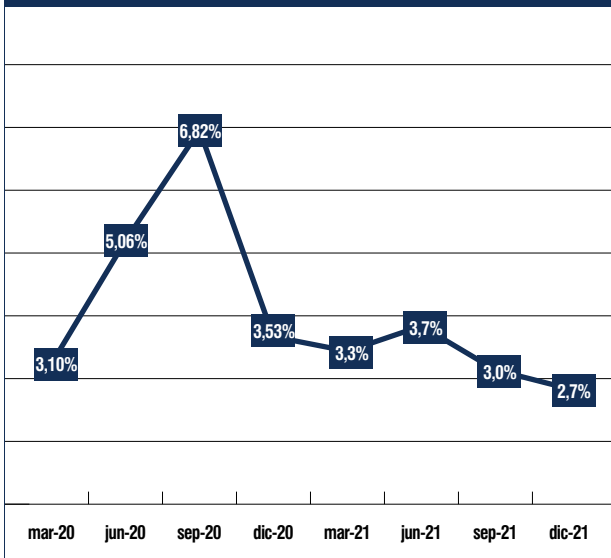
## Rentabilidad

(porcentajes)  
Gráfico 9



## Ratio de cartera improductiva

(porcentajes)  
Gráfico 10

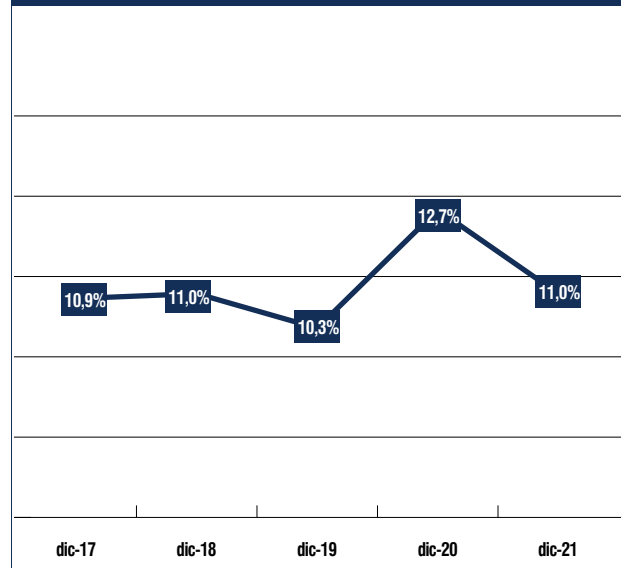


## MOROSIDAD

Debido a la Resolución n.º 609-2020-F, emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF) en marzo de 2020, no es posible comparar la evolución de la morosidad con años previos.

## Cobertura de provisiones sobre cartera total

(porcentajes)  
Gráfico 11



Por esta razón, el GRÁFICO 10 muestra la evolución de la morosidad (PAR 60) en el período comparable comprendido entre marzo 2020 y diciembre 2021. En este gráfico se puede evidenciar una reducción constante de la morosidad desde el pico alcanzado al inicio de la pandemia.

## COBERTURA

En 2021 Banco Pichincha continuó con su política conservadora de generación de provisiones para mantener una cobertura sobre la cartera bruta total de 11%. Este nivel cubre más de cuatro veces el ratio de cartera improductiva, ubicando al Banco en las mejores posiciones de cobertura, no solo a nivel nacional sino regional. Esta política conservadora ha hecho que Banco Pichincha salga fortalecido en períodos de crisis como el que se vive actualmente (GRÁFICO 11).

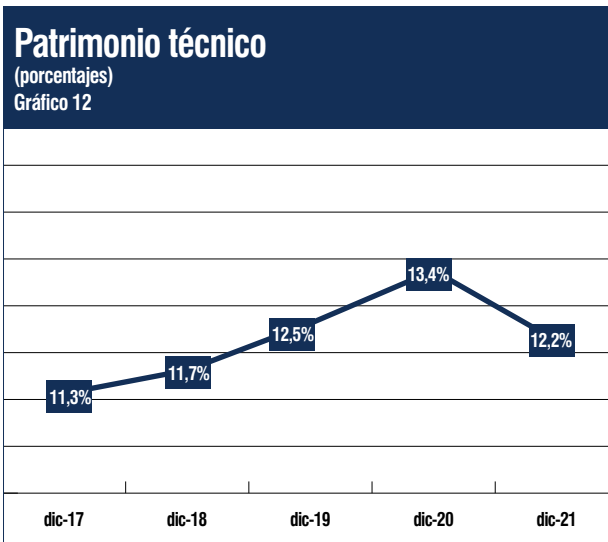
## SOLVENCIA

La solvencia de Banco Pichincha, medida por medio del patrimonio técnico, ha crecido durante los

últimos años. En 2021 el indicador se redujo 1,2% debido al crecimiento significativo de la cartera de crédito, la cual demandó patrimonio adicional. El patrimonio técnico de 12,2% registrado en 2021 representa un nivel sólido que respalda con suficiente holgura los activos de riesgo que mantiene el Banco, más aún si se considera el alto nivel de provisiones de cartera de crédito que se comentó con anterioridad (GRÁFICO 12).

## VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

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



Asimismo, la parte remanente del valor económico se reinvierte en la operación para permitir un crecimiento sostenible y sólido. Esta reinversión del valor económico incluye, por un lado, generación de provisiones, adquisición de tecnología, inversión en infraestructura, entre otros gastos de funcionamiento. Por otro lado, la capitalización de utilidades (GRÁFICO 13 y TABLA 4).





## Distribución del valor económico

Tabla 4

	2021	% PARTICIPACIÓN
<b>INGRESOS (VALOR ECONÓMICO GENERADO)</b>	<b>1.462</b>	<b>100%</b>
<b>GASTOS (VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO)</b>	<b>1.360</b>	<b>93,0%</b>
Ahorristas e inversionistas	207	14,2%
Proveedores	349	23,9%
Gobierno	126	8,7%
Colaboradores	180	12,3%
Comunidad	4	0,3%
Gasto de funcionamiento	492	33,7%
<b>UTILIDAD (VALOR ECONÓMICO RETENIDO)</b>	<b>102</b>	<b>7,0%</b>

## Pagos al Gobierno (impuestos y contribuciones)

Tabla 5

	2021	% PARTICIPACIÓN
Cosede	58	46,1%
Impuesto a la renta (SRI)	27	21,7%
IVA en compras (cargado al gasto)	16	12,3%
Superintendencia de Bancos	15	11,6%
Otros impuestos	11	8,3%
<b>TOTAL PAGO A GOBIERNO</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

Los principales beneficiarios del Gobierno por pago de impuestos y contribuciones se muestran en la TABLA 5.

## Transformación

2021 fue un año importante dentro del proceso de transformación. Por un lado, continuamos con la ejecución de iniciativas identificadas en la primera etapa, finalizando exitosamente el despliegue de 113 proyectos con un valor económico de \$22 millones anuales. Por otro lado, este año marcó el inicio de la segunda etapa donde buscamos escalar las capacidades en agilidad y simplificar el funcionamiento de la organización por medio de la metodología Diseño Base Cero.

El escalamiento en agilidad contempló la implementación de las tres primeras tribus ágiles: canales, productos para personas y productos para empresas. Se constituyeron también los primeros tres centros de experticia en automatización y procesos, experiencia de cliente y datos y analítica. Junto con estos equipos trabajamos en identificar nuevas iniciativas para simplificar la organización, las cuales se encuentran en proceso de implementación.

En adelante, los esfuerzos de transformación estarán enfocados en continuar el escalamiento hacia una organización ágil con la conformación de las tribus y centros de experticia restantes, a la vez que se capturarán las eficiencias identificadas y se asegurará la sostenibilidad de las iniciativas implementadas desde el inicio de la transformación.



La iniciativa DISEÑO BASE CERO consiste en repensar el Banco desde cero, buscando cambios disruptivos y profundos en la forma de actuar para maximizar el impacto y dimensiones de experiencia en el cliente y aumentar la productividad y eficiencia en procesos de la organización.

### CON ESTE PROYECTO SE ESPERA:

Reconstruir el Banco desde cero para aumentar la productividad y eficiencia.

Maximizar ingresos y experiencia del cliente, así como también la velocidad en la toma de decisiones.

Simplificar y automatizar los procesos con mejor información, mejorar los controles y reducir las complejidades.

## MIGRACIÓN DIGITAL

El objetivo de la migración transaccional es potencializar las funcionalidades digitales relacionadas con el servicio para que los clientes puedan autogestionarse de forma rápida y simple. A continuación, los principales avances de 2021:

**La cantidad de clientes activos superó 2,1 millones lo que significa que 51% de los clientes del Banco y 45% del total de transacciones monetarias se realizaron en nuestros canales digitales.**

El 28% del total de aperturas de cuentas de ahorro y el 18% de los créditos otorgados se realizaron mediante la Banca Móvil. Además, se reconoció a este canal en la categoría de Channel Innovation con el Premio País de Plata a los Innovadores Financieros de Fintech Americas.

Durante 2021 se sumaron nuevos puntos de atención a nuestra red de CNB por medio de alianzas estratégicas. Esto permitió que las transacciones por el canal se incrementen en 37% versus 2020, convirtiéndose en el segundo canal con mayor cantidad de transacciones monetarias y con un crecimiento de 41% en el monto de las operaciones.

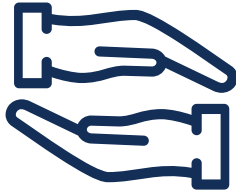
El número de equipos multifunción aumentó con el fin de continuar facilitando los depósitos de efectivo y cheques como alternativa a las ventanillas. Este canal creció 28% interanual en transacciones y 32% en monto.

El 48% del monto transaccional de la organización se concentra en agencias. Banco Pichincha pretende mantener la cercanía con sus clientes, pero evolucionando el modelo de atención. Para ello se abrieron tres agencias con nuevos formatos de atención: Centro



de Negocios Vía a la Costa (Guayaquil), Oficina de Soporte Comercial 24 de Mayo (Quito) y Oficina de Soporte Comercial Posorja (Posorja).

En el último trimestre del año se habilitó la consulta y descarga de movimientos hasta seis meses, así como la visualización del detalle de las transacciones en Banca Móvil. También las estaciones digitales fueron repotenciadas con más funcionalidades y en las agencias fortalecimos el rol de los anfitriones con capacitaciones.



## El enfoque de todas estas acciones es brindar el mejor servicio y experiencia en la atención a los clientes.

### INNOVACIÓN Y PRODUCTOS

En 2021 continuamos revolucionando la experiencia del cliente mediante la digitalización de nuestros servicios. Entre los hitos alcanzados destacamos lo siguiente:

- 1 Crecimos de 1,6 millones a 2,2 millones de clientes activos digitales, logrando digitalizar a más de la mitad de nuestros clientes.
- 2 Se realizaron 135 millones de transacciones monetarias por Banca Móvil, moviendo más de \$24 mil millones, 260% más que en 2020.
- 3 Desarrollamos el primer microcrédito 100% digital del país, beneficiando a 200 microempresarios al

obtener el crédito desde su celular. Cerramos el año con \$2,1 millones desembolsados que permiten seguir generando trabajo en el país.

- 4 Ampliamos nuestra red de la *app* DeUna, afiliando a 56 mil comercios a nivel nacional. Durante el año se transaccionaron \$35 millones y se alcanzaron más de 680 mil descargas.
- 5 Desembolsamos más de 150 mil créditos en cinco minutos, entregando \$1 mil millones. El 92% de operaciones fueron créditos en línea.
- 6 Nuestro producto de préstamo digital es un caso de éxito e innovación a nivel mundial, ya que fue galardonado con el Premio de plata en el Innovation Banking Awards de EFMA - Accenture en la categoría de Marketing y Ventas.  
Competimos contra 816 casos de innovación de 275 instituciones financieras de 71 países, lo que posiciona a Banco Pichincha como uno de los 100 mejores bancos del mundo.
- 7 500 mil nuevos clientes abrieron sus cuentas de ahorro en solo siete minutos y ocho de cada 10 lo hicieron desde el flujo digital. Además, se abrieron 1,1 millones de cuentas corrientes, de ahorro programado y electrónico.
- 8 30 mil clientes accedieron a una inversión digital. Colocamos un monto total de \$305 millones.
- 9 Habilitamos un nuevo flujo digital para que la solicitud de una tarjeta de crédito tome tres minutos. Entregamos 16 mil tarjetas con esta nueva modalidad.
- 10 Desembolsamos \$1 millón en préstamos hipotecarios y redujimos el tiempo de entrega de 83 a 40 días.

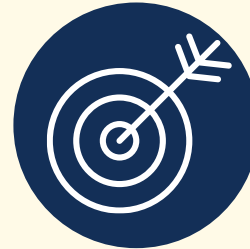
2021 ha sido un año de grandes retos y avances a nivel tecnológico y de operaciones en las cuatro aspiraciones planteadas:

### Estabilidad y experiencia del cliente



- Se redujo la obsolescencia en activos tecnológicos del 49% a finales de 2020 al 9% a diciembre 2021.
- Se redujo en 76% la cantidad de incidentes críticos y altos, pasando de 100 incidentes en 2020 a 24 en 2021.
- Se inició la implementación del Data Center Alterno y, al cierre de 2021, se lograron probar con éxito 54 de las 67 aplicaciones críticas, arista importante para la resiliencia ante desastres.
- Se implementarán los proyectos Dynatrace y Atentus, que muestran en tiempo real la salud de nuestros principales canales y el nivel de atención a nuestros clientes.
- Se realizaron revisiones de salud de la infraestructura actual, logrando subsanar recomendaciones de mejora identificadas por los fabricantes, que también contribuyeron a la mejora de estabilidad.

### Eficiencia y simplicidad

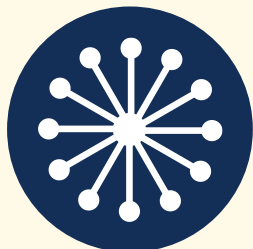


- Se redujo el 10% de los proyectos de bajo valor y 25% en los tiempos de ideación y conceptualización.
- Robustecimos el ciclo de desarrollo de *software*, logrando reducir el 20% de errores en el primer ciclo de prueba y el 25% en los cambios de alcance de las iniciativas.
- Se inició la definición de un nuevo modelo de gestión de proveedores para monitorear la entrega oportuna de los niveles de servicio y sobre todo para establecer controles para minimizar los riesgos y brindar un servicio de calidad.



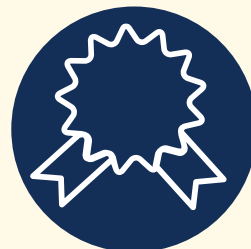


## Nuevas capacidades



- Como parte de la innovación, se definió y publicó el *framework* de arquitectura empresarial.
- Se diseñó e implementó el portal de Application Programming Interfaces (API) públicas, con 11 API ya expuestas para aliados de negocios.
- Se construyó el catálogo interno con 540 API y 262 microservicios.
- Se definió la arquitectura de *Big Data* en *cloud*, con el caso de uso de riesgos. Se optimizó la arquitectura de flujos de datos de la gestión comercial, logrando una reducción de tiempo en la colocación de créditos, pasando de 5 a 1,5 días hábiles.

## El mejor talento



- Iniciamos un nuevo modelo de aprendizaje donde los colaboradores se capacitan a su ritmo y de manera autogestionada. El programa, denominado La ruta de los volcanes, fue lanzado a modo piloto a 130 colaboradores, logrando 48% de participación en el primer mes.
- Se registraron 91 cursos con certificados internacionales, 111 *massive online open courses* (Mooc).
- Se realizaron evaluaciones al talento interno y externo para garantizar que cumplan con los conocimientos idóneos para brindar servicios de calidad a nuestros clientes finales.

## Reconocimientos 2021



LATIN FINANCE

### Premio al Banco del Año

La principal fuente de inteligencia sobre los mercados financieros y las economías de América Latina y el Caribe reconoce a Banco Pichincha como mejor Banco del Ecuador por la excelencia en los servicios financieros.



MICRORATE

### Social Rating of Excellence

Institución de microfinanzas (IMF) líder en Desempeño Social en Ecuador, luego de lograr el grado de 4 estrellas.



GLOBAL FINANCE

### Mejor Banco Pymes Ecuador

Reconocido como Mejor Banco para Pymes en Ecuador, por su oferta de productos y servicios, y por su destacado liderazgo en préstamos sociales en Latinoamérica.



FINANCIAL TIMES - IFC

### Transformational Business

Finalista en la categoría "Finanzas con enfoque de género". Este premio reconoce las iniciativas comerciales que pueden crear soluciones transformadoras a largo plazo para los desafíos ambientales, sociales y de gobierno corporativo, particularmente en los países en desarrollo.

EUROPEAN FINANCIAL MANAGEMENT & MARKETING ASSOCIATION



EFMA

### Banking Innovation Awards

Segundo lugar en la categoría Marketing Digital y Ventas; reconocida como una de las entidades financieras más innovadoras del mundo por contribuir con soluciones innovadoras en la concesión de préstamos en línea.



CLIMATE BONDS

### New Market Pioneer

Reconocimiento internacional de las mejores prácticas e innovación en finanzas verdes. Ganadores en la categoría en la quinta entrega anual.



CEMEFI

### Buenas prácticas RSE 2021

Reconocimiento a Banco Pichincha como una de las mejores empresas con prácticas de RSE 2021.



GLOBAL FINANCE

### Sustainable Finance Award

Premio regional en Latinoamérica por su liderazgo sobresaliente en préstamos sociales.



MINISTERIO DEL AMBIENTE

### Punto Verde

Reconocimiento Ecuatoriano Ambiental "Punto Verde" por Buenas Prácticas Ambientales.



### MUNICIPIO DMQ

#### Sello Inclusivo Progressivo

Distintivo que el MDMQ otorga a las entidades, establecimientos y empresas públicas y privadas por sus buenas prácticas de inclusión y responsabilidad social.



### CERES - CEMEFI

#### Empresa Socialmente Responsable 2021

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



### CÁMARA DE INDUSTRIAS Y PRODUCCIÓN

#### Proceso de vacunación

Reconocimiento por la Cámara de Industrias y Producción (CIP) por proceso de vacunación.



### SECRETARÍA DE AMBIENTE

#### Distinción Ambiental Metropolitana Quito Sostenible

Edificio Matriz de Banco de Pichincha ganador de esta distinción en la categoría de Comercio y Servicios Grande / Mediano.



### WOMEN FOR WOMEN ECUADOR

#### El Talento No Tiene Género

Women for Women Ecuador, la Cámara de Industrias y Producción (CIP) y PwC, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y ONU Mujeres. Cuarta

edición del Premio “El Talento No Tiene Género”. Primer lugar en la categoría organización nacional por promover prácticas de igualdad de género organizacional.



### GLOBAL SME FINANCE

#### Global SME Finance Awards 2021

Mención honorífica en la categoría “Best Bank for Women Entrepreneurs”. Reconociendo el constante compromiso con las mujeres emprendedoras del segmento PYME.



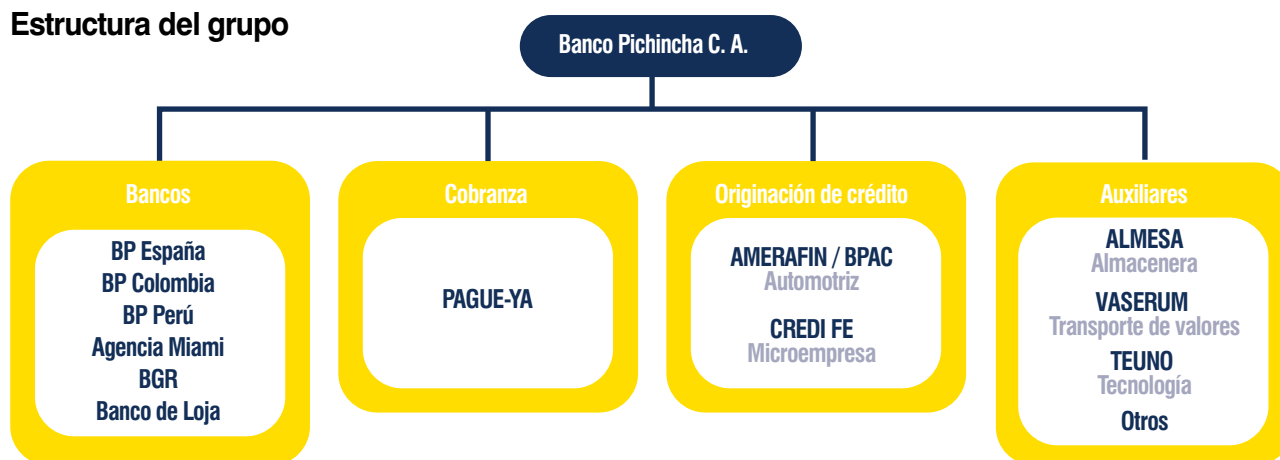
### RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO (RFD)

#### Reconocimiento a la inclusión financiera

Certificado con mención especial en educación financiera y reducción de brecha de género

# Grupo Pichincha

## Estructura del grupo



## Principales funcionarios

### Subsidiarias en el país

<b>Pichincha Sistemas Acovi C. A. (PAGUE-YA)</b>	JORGE MARCHÁN RIERA, Gerente General
<b>CREDI FE Desarrollo Microempresarial S. A.</b>	VERÓNICA GAVILANES VEJAR, Gerente General
<b>AMERAFIN S. A.</b>	IGNACIO MALDONADO DEL REAL, Presidente Ejecutivo
<b>VASERUM S. A.</b>	OSWALDO DOMÍNGUEZ BUCHELI, Gerente General
<b>Almacenera del Ecuador S. A. ALMESA</b>	GINA MARÍA SOTELO PUGA, Apoderada Especial
<b>Grupo Bravco S. A. TEUNO</b>	ALFREDO OCHOA, Gerente General

### Subsidiarias, afiliadas y agencia en el exterior

<b>Banco Pichincha España S. A.</b>	JOSÉ LUIS ABELLEIRA MÉNDEZ, Gerente General
<b>Banco Pichincha S. A. - Colombia</b>	JAIME ORLANDO ARANGO RESTREPO, Presidente
<b>Banco Pichincha Perú S. A.</b>	JULIO MALO VÁSQUEZ, Gerente General
<b>Banco Pichincha C. A. - Agencia Miami</b>	PABLO VALLEJO, Gerente General

### Alianzas estratégicas

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

### Fundación

<b>Fundación CRISFE</b>	PAÚL ARIAS GUEVARA, Gerente General
-------------------------	-------------------------------------



## Subsidiarias y afiliadas

### PAGUE-YA

Durante 2021 la cobranza fue un proceso intenso en gestión y mejora de los resultados, luego de los difíciles momentos de 2020 debido a la pandemia. El nivel de recuperación de la cartera en mora pasó de 84% en junio de 2020 a 92% un año después y cerró en 94% en diciembre de 2021.

La utilidad bruta de la empresa se recuperó en este año, creció anualmente en 39%, pasando de \$13,7 millones a \$19 millones, luego de una disminución de resultados en 2020 debido a la situación económica y crisis sanitaria.

PAGUE-YA, a fin de mejorar su gestión de recuperación y su capacidad de operación, inició con éxito la incorporación de otras casas de cobranza adicionales, que gestionen la cartera administrada y propia, alineada con las directrices corporativas del Grupo Pichincha y trabajando mancomunadamente con Banco Pichincha en la supervisión y control de estas compañías, consiguiendo así las metas de recuperación propuestas.

PAGUE-YA en el año 2021 continuó incrementando sus funciones en los procesos de recuperación de Banco Pichincha, buscando mejoras en los servicios, en la experiencia de sus clientes, en la eficiencia interna y del Grupo. En este marco asumió los procesos operativos de la cobranza.

Los retos de 2022 continúan en la línea de mantener la eficiencia de nuestra operación, a la vanguardia de los procesos de recuperación por todos los canales disponibles en un marco de seguridad, y que permitan una administración holística y asertiva de la recuperación de cartera.

### CREDI FE


El propósito de CREDI FE es impulsar el progreso de nuestros clientes mediante una operación sosteni-

nible, oportuna, responsable y eficiente que permita, a través de servicios y productos financieros adecuados, potenciar su desarrollo con un enfoque de género, mejorando las condiciones de vida para los clientes, sus familias y la comunidad, por medio de nuestras metodologías individual y grupal.

Contamos con un modelo de atención a microempresarios basado en el relacionamiento y atención personalizada con los clientes por parte de nuestro equipo comercial, con una oferta integral en productos de acuerdo con las actividades económicas de cada cliente. También nos enfocamos en metodologías especializadas de evaluación crediticia, tanto individual como grupal para identificar los requerimientos y necesidades de los diferentes grupos de clientes. Asimismo, implementamos varios programas de educación financiera con el objetivo de desarrollar las habilidades comerciales de nuestros clientes, generar empoderamiento en las directivas de banca grupal y brindarles herramientas que les permitan impulsar sus negocios y mejorar su calidad de vida.

El modelo también se gestiona mediante canales digitales y presenciales, mediante los cuales ofrecemos diferentes soluciones innovadoras que facilitan a nuestros clientes el acceso y uso de los servicios. Nuestros equipos comerciales son el pilar fundamental del segmento y son los que nos permiten tener el impacto en el mercado; por esto, hemos implementado nuevos modelos de capacitación asincrónicos para las escuelas de inducción y fortalecimiento de conocimientos en los procesos metodológicos, capacitando al 100% del equipo comercial.

CREDI FE seguirá contribuyendo a mejorar las condiciones de vida de cada uno de nuestros clientes mediante la bancarización, con modelos de cadena de valor, procesos comerciales estratégicos, analítica avanzada de las células e innovación tecnológica. Todo esto nos permitirá ser más eficientes en el modelo de administración de los clientes e incrementar la inclusión financiera en Ecuador.



En el último trimestre de 2021 Banco Pichincha C. A., principal accionista de CREDI FE, resolvió absorber la filial mediante fusión, definición que está alineada con ser un Banco más simple y eficiente. Finalmente esta decisión fue aprobada por los accionistas de las dos empresas en diciembre de 2021, proceso que se encuentra en marcha y se estima que concluya durante el primer semestre de 2022.

### **AMERAFIN - BPAC**

Producto de la pandemia, varias industrias sufrieron afectaciones económicas, y la automotriz no fue la excepción. Afortunadamente, a partir del segundo semestre de 2020 hasta cerrar 2021, la industria fue volviendo a la normalidad y retornó a ventas mensuales muy similares a un año típico de operaciones, además, las diferentes acciones tomadas por AMERAFIN S. A., desde una perspectiva tecnológica y operacional en 2020 y comercial en 2021, permitieron aprovechar de manera adecuada el repunte de la industria observado a lo largo del año.

En el último trimestre de 2021 Banco Pichincha C. A., principal accionista de AMERAFIN S. A., resolvió absorber la filial mediante fusión; definición que está alineada con ser un Banco más simple y eficiente. Finalmente esta decisión fue aprobada por los accionistas de las dos empresas en diciembre de 2021, proceso que se encuentra en marcha y se estima que concluya durante el primer semestre de 2022.

### **VASERUM**

VASERUM desarrolló sus actividades con la mayor normalidad posible, manteniendo todas las normas y procesos de bioseguridad necesarios, con el objeto de garantizar la salud de los colaboradores y de esta manera la continuidad del servicio a nuestros clientes.

En 2021 la compañía adquirió un terreno en la ciudad de Guayaquil en el cual se levanta un nuevo centro de acopio cuyo proceso de construcción se encuentra en marcha. También se firmó un nuevo contrato entre Banco Pichincha y Vaserum con un nuevo tarifario con el objeto de lograr eficiencias en las dos empresas.

Es importante destacar que en el transcurso del año el incremento de la delincuencia ha ocasionado varios robos e intentos de robo a las entidades del sistema financiero, los que han obligado a la compañía a reforzar su estructura operativa para atender con seguridad a sus clientes y mantener como todos los años una política de mejora continua en su gestión y control del riesgo.

En 2022 se espera concluir la construcción de nuevas instalaciones de la compañía en Guayaquil, incorporar nuevas unidades blindadas livianas a la flota, con el fin de acrecentar la capacidad logística, mejorar continuamente las prácticas de la gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo. También es importante ser un aliado estratégico de Banco Pichincha en la logística de manejo del efectivo, su acopio, transportación y operación integral de ATM.

### **ALMESA**

El mercado de las almaceneras registra una tendencia a la baja debido a los cambios en las preferencias del consumidor y a las nuevas estrategias de venta bajo pedido y no acumulación de inventario de los diferentes sectores económicos, impactados por la problemática mundial del costo de fletes marítimos y escasez de contenedores. Esto ha afectado nuestros ingresos, especialmente en el sector automotor, dada nuestra capacidad instalada de patios a nivel nacional que representa más de 80%.

En el ejercicio 2021 se realizaron algunos proyectos significativos como la migración del sistema hacia



un nuevo sistema ERP, alineándose a un plan estratégico que busca fortalecer la capacidad de innovación y mejorar la infraestructura tecnológica, permitiendo la excelencia operativa. Se concluyeron las fases de análisis, diseño, desarrollo, y se continúa con la fase de implementación. Como parte de nuestro compromiso de mejora continua, se desarrollaron y consolidaron los procesos de Gobierno Corporativo y *Compliance*; ambos proyectos con el soporte del área de Control y Cumplimiento de Banco Pichincha. Por otro lado, se obtuvo por segunda ocasión el Premio Business Alliance for Secure Commerce (BASC), promoviendo una cultura de seguridad y protección contra el narcotráfico, lavado de activos, contrabando y otras actividades ilícitas.

La principal meta para 2022 es la conclusión de la fase de implementación y salida a producción con el sistema ERP Microsoft Dynamics 365. Este proyecto, adicional a los cambios de tecnologías de la información, incluye el mejoramiento de procesos.

## **GRUPO BRAVCO S. A. (TEUNO)**

En el último trimestre de 2021 Banco Pichincha C. A., dentro de su Plan de Transformación, adquirió la compañía Grupo Bravco S. A. Bravco es una entidad con más de 17 años de experiencia en el mercado ecuatoriano, especializada en proveer soluciones tecnológicas que han constituido soporte y base en los procesos de transformación digital del Banco Pichincha C. A.:

- Transmisión de datos
- Gestión LAN y WAN
- Cableado estructurado
- Comunicaciones unificadas
- Balanceadores de tráfico
- Gestión de facilidades de *data center*
- Servicios gestionados de seguridad informática

El equipo de colaboradores de Grupo Bravco S. A. está compuesto por profesionales especializados y

capacitados para atender y gestionar los requerimientos relacionados con las soluciones antes mencionadas y que se agrupan en el siguiente portafolio de productos: comunicaciones unificadas, *cloud* pública, seguridad informática, *business automation* y analítica de data.

## **BANCO PICHINCHA ESPAÑA**

2021 fue un año retador. A lo largo del ejercicio, la Comisión Europea y el Gobierno de España han mantenido distintos programas para la mitigación de los impactos de la crisis y para potenciar la recuperación económica. Adicionalmente, el Banco Central Europeo ha continuado inyectando liquidez al sistema financiero, manteniendo un entorno de tipos de interés extraordinariamente bajos.

En este contexto de alta complejidad Banco Pichincha España ha crecido de forma sólida y saludable en los segmentos de negocio y consiguió un resultado positivo, entre otras razones, por una adecuada contención de costos y buena gestión de cartera.

Pichincha España ha crecido en los segmentos de préstamos a particulares, construyendo una fuerte relación con el colectivo de clientes ecuatorianos y dando empuje al negocio de remesas con Ecuador. En el segmento empresarial el crecimiento tuvo enfoque en financiación a grandes empresas y operaciones comex con el Grupo. Pibank, la banca directa de Banco Pichincha España, ha crecido y mantenido su atractivo para los ahorristas, que han canalizado el ahorro en la entidad mediante la banca directa.

La estrategia de la organización pretende reforzar el nivel de sostenibilidad de la entidad, focalizando los esfuerzos de crecimiento del Banco en negocios y segmentos específicos, incrementando la capacidad competitiva y alcanzando un alto nivel de eficiencia. Todo ello sin dejar de lado los importantes avances realizados en años anteriores en materia de gobernanza, entorno de control y perfil de riesgo.

## BANCO PICHINCHA S. A. - COLOMBIA

A pesar del complicado entorno de 2021, se evidenció el inicio de la recuperación de la dinámica del Banco, destacándose la gestión comercial tanto en cartera como en depósitos.

A pesar de registrarse impactos positivos en el estado de resultados como menores provisiones, gasto administrativo y mayores ingresos por recuperación de cartera castigada, la combinación de la pérdida del grado de inversión y una creciente inflación generaron que los títulos de deuda pública se desvalorizaran más de 300 puntos básicos en lo corrido del año 2021, consolidando así el peor desempeño de la renta fija colombiana en al menos 15 años. Esto ocasionó que los ingresos generados por el portafolio de inversión fueran menores en \$17 mil millones de pesos respecto del año anterior, lo que, unido al menor margen de intereses, no permite llegar a números positivos en el año.

2022 será el año en el cual se inicie una senda de resultados positivos para Banco Pichincha Colombia, apoyado en la focalización de los negocios que generen rentabilidad, en lograr hacer los procesos más eficientes, en la generación y fortalecimiento de los productos digitales y en el mantenimiento de indicadores de riesgo a niveles similares a los del mercado.

Sin embargo, pueden existir amenazas a estos resultados, como la evolución de la pandemia y su impacto en la economía, el crecimiento económico del país, la liquidez del mercado y el resultado de las elecciones presidenciales.

## BANCO PICHINCHA PERÚ

El Banco sigue encaminado en fortalecer su cultura organizacional —con base en los pilares del propósito y valores compartidos por las unidades de negocio que conforman el Grupo Pichincha—; durante 2021 se continuó priorizando la gestión cultural como parte del proceso

de transformación. También se enfatizó en la renovación de la estructura organizacional de la empresa hacia un modelo que favorece la consolidación de la gestión comercial.

2021 terminó con pérdida debido a la necesidad de constituir provisiones adicionales para cubrir el impacto de la pandemia. Nos convertimos en el primer banco del Perú en adherirnos a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEP, por su sigla en inglés), iniciativa del Pacto Global de las Naciones Unidas y ONU Mujeres, que reúne a más de 5.000 empresas firmantes en todo el mundo.

Compartimos nuestro primer reporte de huella de carbono al Ministerio de Ambiente del Perú. Fomentamos el trabajo en equipo y reforzamos nuestro compromiso de trabajar pensando en la sostenibilidad mediante nuestro programa para sensibilizar a nuestros colaboradores y comunidad sobre la relevancia del impacto y cuidado del planeta.

Banco Pichincha Perú seguirá alineado a un plan estratégico definido en iniciativas que fortalezcan su capacidad de innovación y mejoren su infraestructura tecnológica para atender los tres grandes segmentos de negocio: empresas, personas y microfinanzas, así como con enfoque de mejora de los indicadores de eficiencia.

El Banco también priorizará iniciativas para fortalecer la calidad de cartera y su solvencia de largo plazo. A lo largo de 2022 se seguirán buscando sinergias con el Grupo Pichincha con el objetivo de profundizar en el valor diferencial que la compañía ofrece a sus clientes y, por medio de esta, continuar fortaleciendo su posicionamiento en el mercado peruano.

## AGENCIA MIAMI

En 2021 la agencia mantuvo resultados positivos, a pesar de continuar en un clima de tasas históricamente bajas, producto de la pandemia global. Con *spreads* de intermediación comprimidos, la agencia ha logrado tomar las acciones necesarias para mantener una





rentabilidad positiva, apoyada en el crecimiento de la cartera de crédito sin préstamos vencidos, así como el incremento en comisiones por servicios y transferencias, impulsado por el crecimiento en volumen de la corresponsalía bancaria.

La agencia cerró el año con una rentabilidad positiva, un nivel de eficiencia de 75,5%, un ROA de 0,53% y un retorno sobre patrimonio (ROE) de 6,15%.

Para 2022 la agencia tiene como meta seguir apoyando estratégicamente a nuestros clientes, especialmente a aquellos basados en Ecuador, dado el buen entorno político y macroeconómico del país.

### **BANCO GENERAL RUMIÑAHUI**

El entorno fue altamente competitivo en la captación de recursos y la colocación en cartera de créditos; fue un año de recuperación paulatina en el cual BGR alcanzó sus objetivos y metas propuestas en los tres pilares estratégicos: desempeño financiero, bienestar de los colaboradores y lealtad del cliente.

En el ámbito financiero encontramos un crecimiento anual moderado. La estrategia del Banco estuvo orientada al fortalecimiento del margen financiero, mediante la optimización del costo de captación y la gestión eficiente de la liquidez.

Realizamos inversiones importantes en tecnología, ciberseguridad y transformación digital que, por la magnitud y el tamaño del Banco, generaron un impacto importante en la operación; sin embargo, el crecimiento de la cartera y la mejora continua nos permitió mantener la eficiencia a niveles semejantes al año anterior e incrementar la rentabilidad.

En el pilar estratégico de experiencia, ratificamos nuevamente el alto nivel de satisfacción de nuestros clientes respecto a la experiencia que viven al gestionar requerimientos con BGR. Nos preocupamos por escuchar y entender las necesidades de nuestros clientes externos e internos, donde nuestro modelo integral de

experiencia nos permite identificar y focalizar acciones para garantizar la mejora continua en nuestros procesos, productos y servicios.


Siendo el clima laboral uno de los pilares estratégicos de BGR, nos comprometemos día a día a velar por el bienestar de nuestros colaboradores.

Se vienen grandes desafíos y metas por superar. En un entorno donde el cambio se acelera y la era pos-covid así lo demanda, los clientes son cada vez más móviles, por lo que debemos ser capaces de ofrecer la mejor experiencia por medio de un equipo humano de alto desempeño muy comprometido con los objetivos estratégicos y en otros mercados que sean de interés del Banco. Asimismo, hay que fortalecer la senda de crecimiento en nuestro mercado objetivo, siendo cada vez más eficientes con volumen de crecimiento, flexibilidad y eficiencia en la operación.

### **BANCO DE LOJA**

Dentro de la estrategia organizacional y como parte del proceso de transformación digital, se implementaron varios proyectos tendientes al cumplimiento de los tres objetivos estratégicos institucionales: mejorar la experiencia del cliente, garantizar la sostenibilidad institucional y ser un referente en el desarrollo del talento humano.

En el primer ámbito se implementó el programa Sistemática Comercial, incorporando un modelo de comercialización robusto, que se soporta en una estructura, procesos y sistemas que promueven el cumplimiento de objetivos comerciales y permite a los asesores organizar mejor su día a día enfocados en sus objetivos. El resultado fue un incremento de la productividad comercial en 21%. Se desarrolló, además, un sistema de monitoreo de satisfacción del cliente, con la incorporación de un modelo y herramientas para realizar la medición de satisfacción y lealtad, punto de referencia para corregir o potencializar la oferta de valor,



proceso que se encuentra implementado en la banca electrónica, banca móvil, cajeros automáticos, cajas y servicios bancarios.

En términos de garantizar la sostenibilidad institucional, se incorporó un proceso permanente de generación y calificación de campañas, basado en modelos que incluyan datos en tiempo real, históricos, estructurados y no estructurados, cualitativos y otros que se consideren relevantes.

Se desarrolló un modelo que realiza un pronóstico del nivel de riesgo de campañas de colocación de crédito, determinando una probabilidad de *default* de los clientes, un indicador de vencimiento y cálculo del retorno económico y, dentro de arquitectura de datos, se implementó un *datawarehouse*, como un repositorio de información único y centralizado para analizar información a gran velocidad y alineados a la estrategia que el Banco determine, contribuyendo a una adecuada toma de decisiones.

En cuanto a ser un referente en el desarrollo del talento humano, se implementaron marcos de trabajo ágiles, para lo cual se adaptó la metodología Scrum, incorporando un conjunto de diferentes procesos, técnicas y herramientas para hacer las cosas, buscando generar valor e impacto en los resultados de forma ágil y sencilla, con lo cual se obtuvo una reducción en 30% del tiempo para la toma de decisiones, disminuyó el desperdicio en ejecución de proyectos en 50% y bajó en 60% el tiempo de entrega de los proyectos. Además, se ejecutó un programa de desarrollo personal, implementando un proceso de aprendizaje por medio de Internet para facilitar la transferencia de conocimiento a los colaboradores.

La implementación de estos proyectos y de algunos adicionales, alineados a la estrategia comercial corporativa siempre bajo un enfoque integral de riesgos, contribuyó a que la institución profundice el impulso de la reactivación económica pospandemia en sus zonas de influencia, al mismo tiempo que se consolidan las

bases para el próximo plan estratégico, ratificando así la solvencia financiera institucional como fundamento para garantizar la sostenibilidad en el largo plazo que, junto a los objetivos de brindar la mejor experiencia al cliente y ser un referente en el desarrollo del talento humano, seguirán guiando el camino de Banco de Loja durante el año 2022.







# Memoria de Sostenibilidad

# Un modelo de banca responsable

---

46	1. Bienvenida
47	2. Nuestra estrategia de banca responsable
49	3. Nuestros grupos de interés y sus expectativas
50	4. Gobierno corporativo
50	5. Cultura basada en valores
52	6. Gestión de riesgo y crisis

---

## 1. Bienvenida

[102 - 54]

Bienvenido a nuestro Informe de Sostenibilidad 2021, el que proporciona información sobre nuestra estrategia de sostenibilidad, que parte de uno de nuestros *drivers* estratégicos de negocio: **“Una gestión inclusiva y sostenible”**.

El informe se enfoca en las tres prioridades de nuestra agenda de sostenibilidad: finanzas sostenibles, responsabilidad ambiental y desarrollo social e inclusivo.

Como parte de nuestro ejercicio de transparencia, la memoria se ha elaborado de conformidad con los estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI, por su sigla en inglés) con la opción “esencial” y su suplemento sectorial *Financial Services* de la guía G4.

Igualmente, damos cuenta del compromiso que tenemos con la sostenibilidad, evidenciando el trabajo realizado para la gestión voluntaria de los principios del Pacto Global y la participación en marcos referentes como Dow Jones Sustainability Index (DJSI), Principios de Banca Responsable, entre otros.

También se encuentran los resultados de nuestras mediciones voluntarias bajo estándares internacionales: certificación en Principios de Protección al Cliente *The Smart Campaign*, calificación en Gestión del Desempeño Social, certificación como Empresa Familiarmente Responsable, Ranking Par (equidad de género) y los avances de nuestro Sistema de Gestión Integrado en Seguridad, Salud, Ambiente y del Programa de Compras Sostenibles, basado en normas ISO 14.001, ISO 45.001 e ISO 20.400.

## 2. Nuestra estrategia de banca responsable

Nuestra visión de sostenibilidad está basada en la gestión de riesgos y oportunidades en temas económicos, sociales y ambientales frente a nuestros grupos de interés, derivados de nuestras operaciones. De esta manera buscamos afianzar nuestra reputación corporativa y cumplir con nuestra responsabilidad financiera.

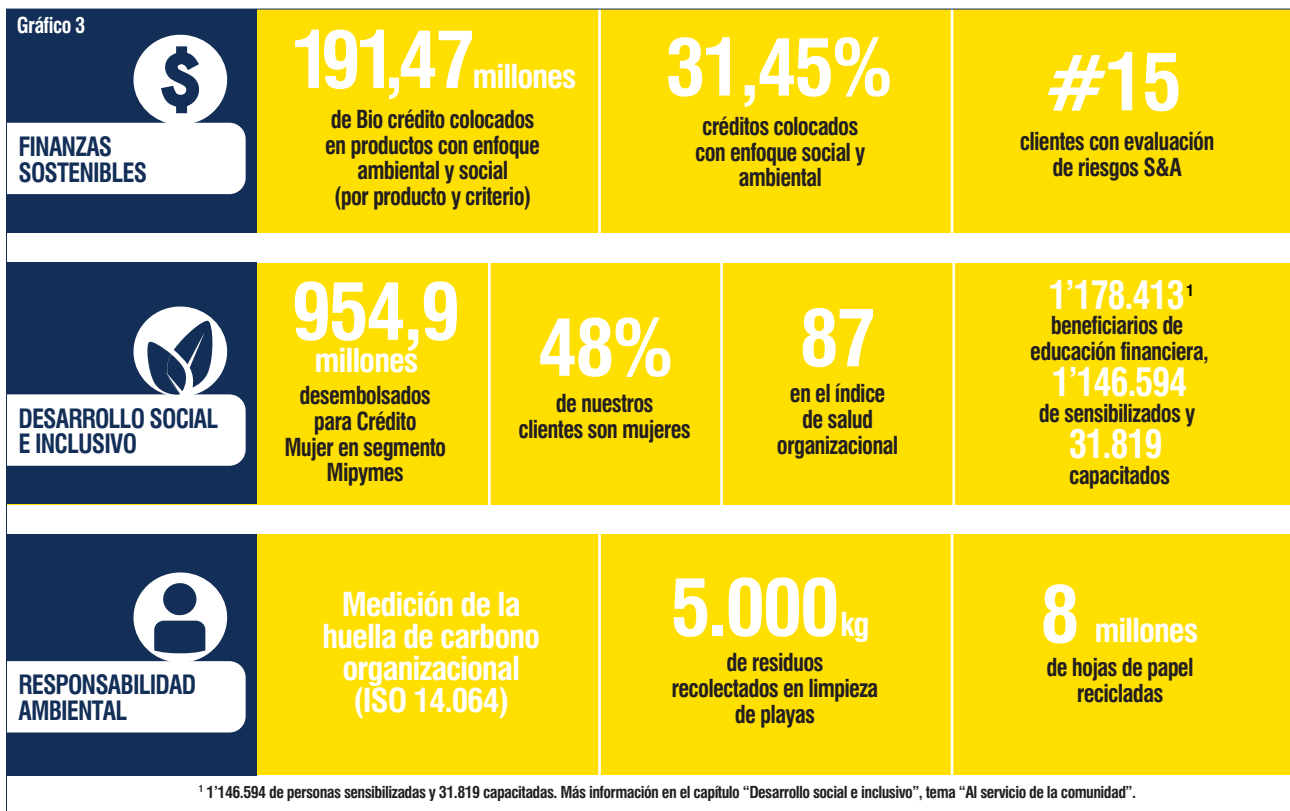
“Una gestión inclusiva y sostenible” es uno de los pilares estratégicos<sup>1</sup> de nuestro negocio, de esta manera se expresa nuestro compromiso por propiciar un impacto positivo y justo en la sociedad.

El área de Sostenibilidad es la responsable del gobierno de los asuntos ambientales y sociales de nuestras operaciones. Este equipo se relaciona con los diferentes departamentos de la institución e informa y coordina la implementación del Modelo de Gestión Sostenible y su respectiva comunicación.

Nuestros ejes de enfoque en sostenibilidad se encuentran en los GRÁFICOS 1 y 2.

<sup>1</sup> Nuestra estrategia y sus drivers se encuentran detallados en la página 8.





Nuestros principales KPI de sostenibilidad dan cuenta de nuestro modelo de gestión (GRÁFICO 3).

<b>Adhesiones voluntarias</b> Tabla 1
<b>Carbon Disclosure Project (CDP)</b>
<b>Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, Iniciativa de Finanzas (UNEP FI) - Principios de Banca Responsable</b>
<b>Financial Alliance for Women</b>
<b>Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPS, por sus siglas en inglés) de ONU Mujeres y Pacto Mundial.</b>
<b>Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES)</b>
<b>Asociación de Bancos Privados del Ecuador, Comité de Finanzas Sostenibles (Asobanca)</b>
<b>Cámara de Comercio Ecuatoriano-Americana, Comité de Responsabilidad Corporativa</b>
<b>ISO 20.400 Compras Sostenibles</b>
<b>Sistema de Gestión Integrado de SSA: normas ISO 14.001 e ISO 45.001</b>
<b>Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)</b>

## INICIATIVAS QUE SON PARTE DE NUESTRA AGENDA

[102-12] [102-13]

Mantuvimos durante el año 2021 adhesiones voluntarias a iniciativas mundiales y locales (TABLA 1). Trabajamos para alcanzar los más altos estándares internacionales; es así como nos medimos bajo los siguientes instrumentos voluntarios (TABLA 2):

<b>Mediciones voluntarias</b> Tabla 2
<b>Certificación en principios de protección al cliente The Smart Campaign</b>
<b>Calificación en Gestión del Desempeño Social</b>
<b>Índice de Sostenibilidad Dow Jones</b>
<b>Certificación como Empresa Familiarmente Responsable</b>
<b>Principios de Empoderamiento de la Mujer de ONU Mujeres (WEPS, por su siglas en inglés)</b>
<b>Ranking Par (equidad de género)</b>



### 3. Nuestros grupos de interés y sus expectativas

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

En Banco Pichincha definimos a nuestros grupos de interés como aquellos que ejercen influencia directa o indirecta en nuestro accionar y a la vez dependen directa o indirectamente de nuestro negocio. Con base en estos parámetros, durante 2021 revisamos nuestro ecosistema de grupos de interés con el apoyo de una consultora externa. Fruto de este ejercicio, definimos a 11 públicos como prioritarios:

**Accionistas**  
**Inversionistas**  
**Directorio**

**Colaboradores**  
**Clientes**  
**Proveedores**  
**Corresponsables No Bancarios**  
**Autoridades y entes de control**  
**Sector financiero**  
**Audidores**  
**Fundación CRISFE**

En nuestras relaciones cotidianas, utilizamos diversos canales de comunicación y herramientas para escuchar los intereses y opiniones de las partes interesadas. Los resultados de este proceso de participación se ven reflejados en la gestión del día a día de nuestra institución, bajo un proceso de mejora continua, y han sido incluidos en el análisis de materialidad que hemos elaborado para esta memoria (TABLA 3).

#### Nuestros principales grupos de interés

Tabla 3

GRUPO DE INTERÉS	ACCIONISTAS	INVERSIONISTAS	ALTA DIRECCIÓN
<b>CANALES DE COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO</b>	Junta General de Accionistas Sesiones ordinarias y extraordinarias Reuniones Correo electrónico	Reuniones Correo electrónico	Reuniones Comités y subcomités Intranet Workplace Correo electrónico
GRUPO DE INTERÉS	CLIENTES	COLABORADORES	PROVEEDORES
<b>CANALES DE COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO</b>	Agencias Call center Reuniones Sitio web Redes sociales Correo electrónico Encuestas de satisfacción por medio de la herramienta "cliente"	Intranet Comités paritarios Workplace Reuniones Correo electrónico Encuestas de salud organizacional	Reuniones Sitio web Correo electrónico Calificación de certificadora externa
GRUPO DE INTERÉS	CORRESPONSALES NO BANCARIOS	SECTOR FINANCIERO	FUNDACIÓN CRISFE
<b>CANALES DE COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO</b>	Sitio web Correo electrónico Reuniones Call center Agencias	Comités de Asobanca Reuniones Correo electrónico	Reuniones Correo electrónico
GRUPO DE INTERÉS	AUTORIDADES Y ENTES DE CONTROL	AUDITORES	
<b>CANALES DE COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO</b>	Reuniones Correo electrónico Auditorías	Reuniones Correo electrónico Auditorías	

## 4. Gobierno corporativo

[102-18] [102-22] [102-23] [1.1.1] [1.1.2]

Estamos comprometidos a implementar principios de gobierno corporativo sólidos y transparentes que fortalezcan la rendición de cuentas.

En esta línea nuestros esfuerzos están enfocados en administrar el riesgo y preservar el valor sostenible a largo plazo para el beneficio de nuestros accionistas, inversores y el ecosistema más amplio de partes interesadas.

Nuestro marco de gobierno corporativo está guiado principalmente por nuestro Estatuto, Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y Conducta, Código de Ética de Microfinanzas, y demás leyes y políticas relacionadas<sup>2</sup>.

### ÓRGANOS DE GOBIERNO

La Junta General de Accionistas se reúne ordinariamente una vez al año y es responsable de dictar las directrices del negocio y las políticas generales de la entidad.

A nivel operativo, el Directorio está compuesto por 10 miembros: el presidente, el director alterno del presidente, cuatro directores principales e igual número de directores suplentes<sup>3</sup>.

Los miembros del Directorio son calificados por la Superintendencia de Bancos y elegidos por la Junta General de Accionistas, por el plazo de un año, pudiendo ser reelegidos.

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

El presidente es la principal autoridad del Banco y también de la Junta General y del Directorio, sin ejercer

su representación legal. La estructura orgánica funcional del Banco contempla tres niveles organizativos: el directivo, el estratégico y el táctico.

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

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

El organigrama del Banco y los comités activos que apoyaron en 2021 la gestión de la Alta Dirección se encuentran detallados en las páginas 10 a la 12.

## 5. Cultura basada en valores

[103-1, 103-2, 103-3] [205-1] [102-16] [1.10.1] [1.4.3] [1.12.1]

**Coherencia**

**Ser y parecer**

**Esfuerzo**

**Ser mejor para ser los mejores**

**Responsabilidad**

**Ser consciente de la importancia del qué y el cómo**

**Trascendencia**

**Ser futuro**

<sup>2</sup> Los marcos de nuestro gobierno corporativo se encuentran publicados en nuestro sitio web: <https://inicio.pichincha.com/portal/desarrollo-sostenible/etica-y-transparencia>.

<sup>3</sup> La descripción de nombres y cargos de los miembros del Directorio se encuentran en nuestro sitio web: <https://inicio.pichincha.com/portal/conoce-tu-banco/alta-direccion>.

Inspirar y retribuir confianza es nuestro propósito como organización y para ello fortalecemos año a año nuestra cultura cimentada en valores entre nuestros colaboradores y grupos de interés.

## PREVENCIÓN DE SOBORNOS, CORRUPCIÓN Y FRAUDE

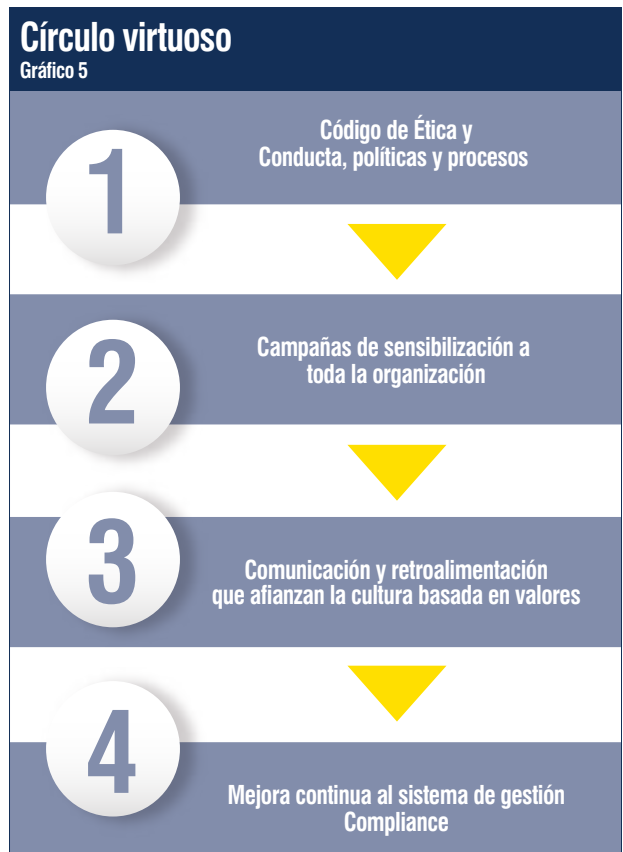
Contamos con medidas, principios y lineamientos de conducta anticrimen, implementadas de manera transversal en toda nuestra cadena de valor, además del sistema Compliance que previene, detecta y atiende eventos relacionados con la corrupción y el soborno, con el fin de proteger los intereses y patrimonio del Banco y sus grupos de interés.

La importancia de gestionar este tema adecuadamente impacta positivamente en toda la operación de la organización con especial énfasis en la gestión de riesgos, manejo de crisis y relacionamiento con socios comerciales. Así como, en los resultados de la inclusión financiera y la gestión del talento humano.

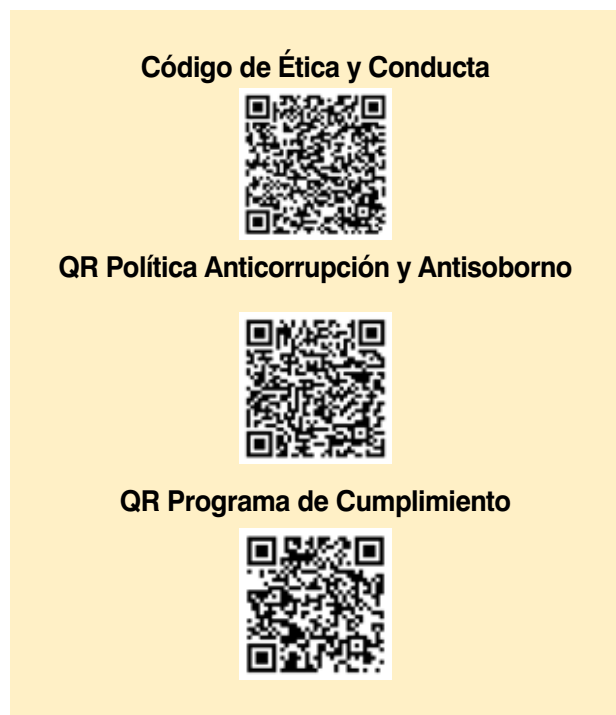
El Modelo 3 Líneas de Responsabilidad (3LR) (GRÁFICO 4), que forma parte de nuestro sistema de gobierno corporativo, estructura a toda la organización para gestionar, controlar y supervisar los riesgos de una forma eficaz.

Además, mantenemos el círculo virtuoso que fortalece nuestra cultura basada en valores (GRÁFICO 5).

La Alta Dirección observa y dirige el cumplimiento de la normativa ecuatoriana y las políticas internas del Banco. El enfoque Compliance cuenta con el Sistema de Control y Cumplimiento que abarca los riesgos identificados y evaluados para controlarlos, un área dedicada a su gestión, personal capacitado y canales de denuncia para colaboradores, clientes y proveedores. Sin embargo, durante el año, no hemos recibido denuncias sobre casos de corrupción y soborno.



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



## 6. Gestión de riesgos y crisis

[103-1, 103-2, 103-3] [1.3.2] [1.8.1] [102-15]

Es una prioridad que el Banco pueda responder a cualquier situación de crisis para evitar o reducir oportuna y efectivamente el impacto negativo para sus clientes, sus colaboradores y la propia institución.

A través de la gestión de riesgos y acciones de mitigación, mantenemos nuestra operación en permanente mejora. Conjuntamente con políticas y manuales de procesos de administración de riesgos operativos y de continuidad de negocio, fortalecemos la gestión del área de Riesgo Operativo antes y durante una crisis (GRÁFICO 6).

Finalmente, la evaluación de nuestra gestión mediante el monitoreo de indicadores de riesgo, las auditorías internas a los sistemas de gestión de riesgos y crisis, la ejecución de *role plays* de simulación, y las pruebas a los planes de gestión de crisis y de contingencia y continuidad, nos han permitido mejorarlos. Asimismo, hemos revisado la estrategia del Banco para la gestión de crisis y se han actualizado las estrategias de comunicación.



## ANÁLISIS DE RIESGOS EMERGENTES

Nuestro análisis de riesgos incluye criterios económicos, sociales y ambientales, y en este contexto hemos identificado dos en los cuales trabajamos consistentemente para convertirlos en nuevas oportunidades de negocios sostenibles:

1

**Riesgo social y ambiental.** Ante posibles eventos no deseados en el portafolio de crédito que afecten la reputación, las garantías y el flujo de dinero de la organización, en 2021 desarrollamos varias acciones estratégicas como la actualización del Sistema de Administración del Riesgo Ambiental y Social (SARAS) en su versión 2.0.

2

**Riesgo de crédito.** Ante posibles impactos en la cartera, el portafolio de inversiones, la liquidez y eventos operativos o tecnológicos que afecten nuestra estabilidad financiera, implementamos la Política de Apetito al Riesgo. En esta política se define un límite y un umbral en riesgos financieros, no financieros y de crédito con los cuales se crean niveles de alertas y gestión a diferentes áreas del Banco cuando los indicadores topen o excedan los valores.

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

A raíz del incremento del uso de la tecnología, nos exponemos a riesgos asociados con la seguridad de la información, por lo que contamos con una estrategia de ciberseguridad, liderada por la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones, el Comité de Ciberseguridad y varios miembros de la Alta Dirección y del Directorio que supervisan su cumplimiento.

# Promovemos una economía sostenible

- 54 1. Finanzas sostenibles
- 62 2. Inclusión financiera
- 65 3. Principios de banca responsable
- 67 4. Experiencia del cliente
- 70 5. Desempeño económico

## 1. Finanzas sostenibles

[103-1, 103-2, 103-3] [FS11] [ 1.9.6][ 1.9.7]

En 2021 fortalecimos nuestra estrategia de finanzas sostenibles con créditos para mujeres, microempresarios, sector agrícola y Bio créditos, así como nuestros servicios y canales por medio de corresponsales no bancarios y enfoque en la digitalización. Priorizamos proyectos y clientes que generan impacto social y ambiental positivo para impulsar el crecimiento económico del país de manera sostenible, reducir los impactos ambientales y sociales negativos de las operaciones de nuestros clientes, generar nuevas oportunidades de negocio e incrementar la participación en el mercado por medio de prácticas innovadoras de sostenibilidad.

Esta oferta de productos y servicios integra aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) para nuestros segmentos de banca minorista, empresa-

rial y corporativa, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, los Principios de Empoderamiento de la Mujer de ONU Mujeres y los estándares de gestión del International Finance Corporation (IFC).

### OFERTA DE FINANZAS SOSTENIBLES

Nuestro Modelo de Sostenibilidad cuenta con el pilar Finanzas Sostenibles, enfocado en impulsar negocios de manera ética y responsable. Se apalanca en documentos como la Política de Sostenibilidad y la Política de Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales para Créditos.

Este año se creó el Frente de Sostenibilidad e Inclusión, liderado por la Vicepresidencia de Transformación y Negocios, instancia en la cual se revisan periódicamente los avances de esta dimensión. La oferta de valor se ejecuta mediante las siguientes acciones:

# Finanzas con enfoque social y ambiental

## Bio crédito



**\$191,47 millones**

Bio crédito que representa 3% de la cartera total

**9.755**

clientes beneficiarios

**40**

clientes

Beneficiarios de asistencias técnicas y de certificaciones sostenibles



### PRINCIPALES INDICADORES DE IMPACTO DEL BIO CRÉDITO



**4.020,65 Mw/h**  
reducción de energía



**165.880,64 m<sup>3</sup>**  
de ahorro de agua



**1.933,54 toneladas**  
evitadas de CO<sub>2</sub>

**\$130,40 millones**

Agricultura sostenible

**19 clientes beneficiarios**

**\$250 mil**

Energía renovable y mitigación del cambio climático

**1 cliente beneficiario**

**\$29,39 millones**

Construcción y vivienda sostenible

**229 clientes beneficiarios**

**196.927 m<sup>2</sup>**

Construcción sostenible, certificados EDGE



## Inclusión financiera

**6.550**

CNB capacitados

Educación financiera y estrategias de venta

**19.242**

nuevas clientas

Mujeres Mipyme, incremento:

**76,3%**

**236.209**

clientes Mipyme

Activos digitalmente, incremento:

**45,8%**

**413**

Cuentas básicas abiertas en los CNB satelitales

**954,9 millones**

Desembolsados para Crédito Mujer en segmento Mipymes

**40.887** clientes Mipymes

Impactados por oferta no financiera

(educación financiera, digital, empresarial, acceso a redes y mercados para las clientes)



- **Bio crédito.** Se destina a todos los segmentos comerciales para el uso de energías renovables, eficiencia energética, producción más limpia y eficiente, construcción sostenible, transporte sostenible, gestión de residuos sólidos y líquidos, y agricultura sostenible. Al Bio crédito lo acompaña una oferta no financiera que involucra el pago de la certificación de construcción sostenible EDGE y un bono para viviendas sostenibles, así como un reconocimiento anual a los clientes que han realizado inversiones a favor del ambiente.
- **Análisis de los riesgos ambientales y sociales.** Por medio del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS 2.0) que contempla la normativa nacional e internacional, y las normas de desempeño del IFC, analizamos estos riesgos en nuestros clientes.
- **Calificación de desempeño de sostenibilidad.** Se califica al cliente en su gestión ambiental, social, laboral y de gobernanza, con el objetivo de impulsar mejores prácticas.
- **Microcréditos.** Oferta integral para microempresarios con productos y servicios financieros y no financieros, que incluye la educación financiera y el acercamiento del Banco a las comunidades por medio de las metodologías individual y grupal.
- **Mi Vecino Satelital.** Implementación de la corresponsalía Mi Vecino por medio de conexión satelital en lugar de un chip GPRS en los dispositivos POS. Esta tecnología nos permite llegar a zonas menos favorecidas con una oferta financiera que genere desarrollo socioeconómico seguro.
- **Banca Mujer.** Promoción del cierre de brechas de género con financiamiento, conocimiento financiero digital y habilidades empresariales entre nuestras clientas. Esta oferta integral incluye líneas de crédito con condiciones preferenciales.
- **Impactos ambientales y sociales.** Mediante la metodología de Principios de Banca Responsable de las

Naciones Unidas, hemos medido y analizado estos impactos en nuestro portafolio.

- **Tarjeta de crédito Bio.** Mediante la alianza con la ONG WWF Ecuador promoveremos la conservación de los recursos naturales del país, por medio de la contribución voluntaria de nuestros clientes.
- **Crédito agrícola.** Hemos trabajado desde el año 2019, cuando inició la alianza con Rabobank, en el diseño de un producto específico para la cadena de valor de agricultura, incluyendo la sostenibilidad como uno de los ejes importantes.

## AGRICULTURA SOSTENIBLE

En este año marcamos un hito clave en el propósito de apoyar a la industria agroalimentaria. Apalancados en la alianza estratégica con Rabobank, creamos dos equipos de trabajo: la Célula de Desarrollo de Productos y el Equipo Regional, con la finalidad de generar productos y servicios cuyas características se alineen a la realidad del ciclo biológico del producto y del negocio de cada sector agroalimentario.

En primera instancia nos enfocamos en la cadena de valor del banano, debido a su importancia en la economía ecuatoriana. Esto incluyó el aprendizaje del ciclo productivo y sus encadenamientos para generar las propuestas de valor que permitan el desarrollo y fortalecimiento de la industria bananera. En línea con el propósito de acercar el Banco a los actores de la industria, nos asociamos con la Asociación de Exportadores de Banano del Ecuador (AEBE), participamos en su XVIII Convención Internacional y organizamos sesiones de trabajo con las empresas más importantes del sector. Además, incluimos al sector camaronero, que es el sector exportador no petrolero más grande del Ecuador.

A fines de año recibimos a funcionarios de Rabobank para conocer los avances de los agronegocios y construir conjuntamente la hoja de ruta para el período



2022-2024. Nos hemos puesto la meta de ser reconocidos como el Banco de los agronegocios en Ecuador bajo el lema "Juntos construimos un mejor agro".

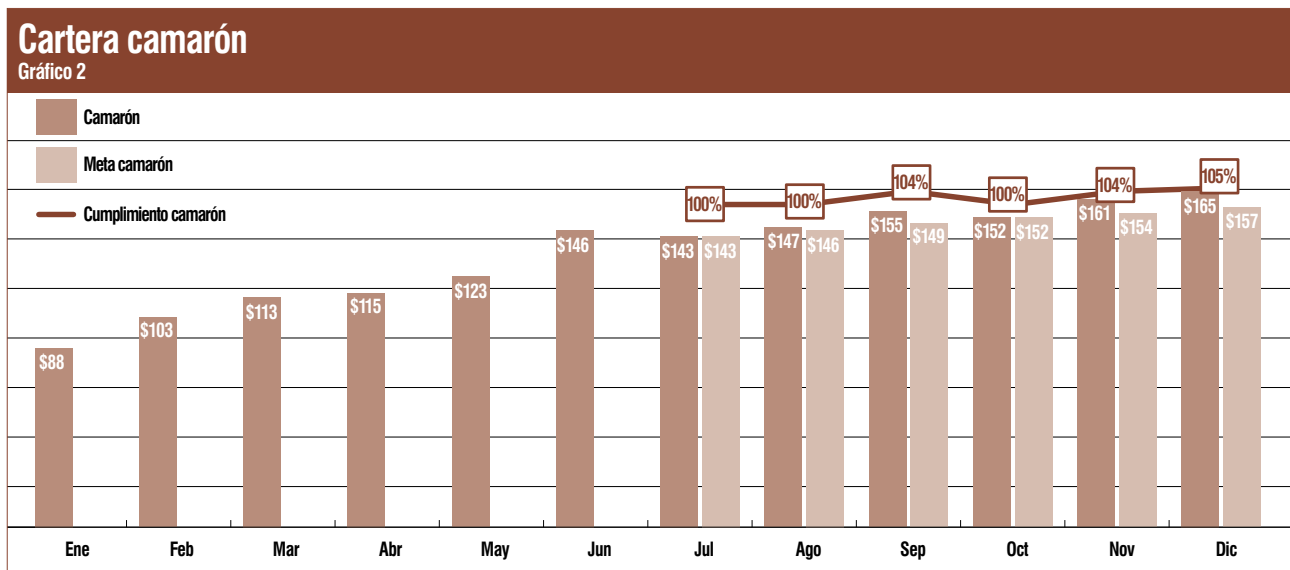
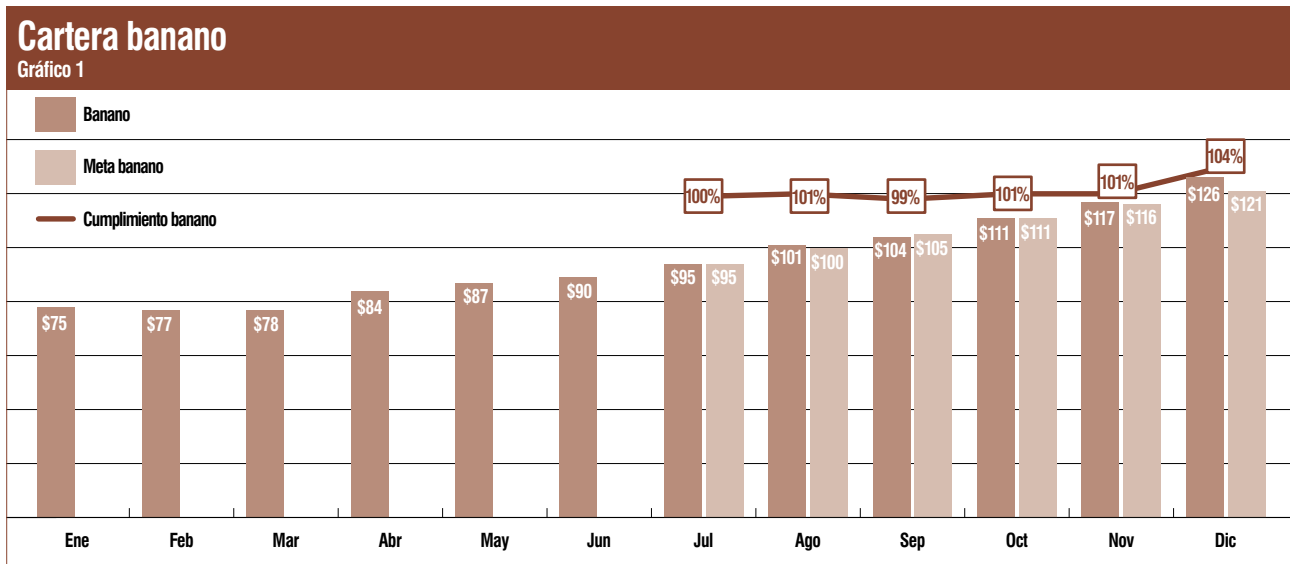
En los GRÁFICOS 1 y 2 de la cartera bananera y camaronera del Banco mostramos nuestro avance.

## MEJORA CONTINUA DE LAS FINANZAS SOSTENIBLES

Dada la importancia que tiene esta temática en la organización, contamos con varios mecanismos

para su evaluación: medición anual y voluntaria con el Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI), procesos de debida diligencia realizados por organismos multilaterales, y evaluación de la gestión de desempeño social en el segmento Microfinanzas mediante un tercero.

De las brechas identificadas en la medición del DJSI, se han implementado mejoras o nuevas iniciativas; además de incluir su calificación como un indicador del pilar estratégico de sostenibilidad e inclusión.



Como resultado de estas evaluaciones, hemos cumplido con la meta anual del Bio crédito y el Crédito Mujer, acompañados de una oferta no financiera, premios y reconocimientos locales e internacionales, y la creación del Frente de Sostenibilidad e Inclusión.

### **BANCA CON ENFOQUE AMBIENTAL**

[FS1] [FS2] [FS3] [FS4] [FS5] [FS8] [FS9]  
[1.9.2][1.9.3]

En 2020 la Gerencia General y la Junta Directiva aprobaron la Política de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales para créditos, en la cual se identifican, evalúan, mitigan y monitorean los riesgos ambientales y sociales de las operaciones crediticias de nuestros clientes. El objetivo es evitar eventos no deseados en nuestra cartera que afecten la reputación, garantías y flujo de caja. El alcance de esta política es para todos los productos de crédito que ofertamos a partir de \$1 millón. Sus principales compromisos son los siguientes:

- No otorgar créditos destinados a actividades comerciales de la lista de actividades no financiadas.
- Incluir los resultados y las recomendaciones de la evaluación de riesgos ambientales y sociales en la decisión de otorgamiento de créditos.
- Fomentar el cumplimiento de la legislación nacional en materia de seguridad y salud ocupacional, ambiente y asuntos sociales, así como las mejores prácticas en la industria de nuestros clientes.

### **Código de política de riesgos sociales y ambientales para crédito**



### **ANÁLISIS DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES**

Durante este año continuamos con el desarrollo del SARAS 2.0 que incorpora las mejores prácticas del sector financiero referentes a la evaluación de riesgos ambientales y sociales, y la categorización de las actividades financiadas de acuerdo con el catálogo de actividades económicas del Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo (EBRD, por su sigla en inglés) y los estándares de desempeño del IFC.

El alcance del sistema aplica a las operaciones de crédito a partir de \$1 millón y categoriza los riesgos socioambientales de la actividad económica en función de variables como el monto de crédito y la clasificación internacional de riesgos EBRD.

El sistema abarca el proceso de crédito desde la prospección hasta el desembolso, integrando internamente a todas las áreas involucradas. El área de Negocios proporciona la información del cliente y de la operación de crédito, la de Riesgos y Sostenibilidad evalúa el desempeño social y ambiental, y finalmente elabora el informe de dictamen del crédito. Los resultados de la evaluación socioambiental son considerados en la decisión para la concesión del crédito.

Para acompañar al sistema hemos desarrollado la herramienta tecnológica SARAS BIZAGI, que sistematiza y agiliza su aplicación. En 2022 el sistema será auditado interna y externamente por un consultor y por organismos multilaterales. Durante la etapa piloto se han revisado 15 proyectos.

El SARAS 2.0 incluye la generación de un Plan de Acción Socioambiental para aquellas actividades financiadas que requieran mitigar riesgos. Para su elaboración nuestro personal técnico realiza entrevistas y visitas al cliente, consulta información pública y páginas de organismos gubernamentales. El plan es acordado con el cliente, descrito en el medio de aprobación del crédito y tiene un plazo de cumplimiento igual al del crédito. El



monitoreo de su ejecución se realiza al renovar el crédito y su incumplimiento repercute en los futuros desembolsos o concesión de nuevas operaciones.

El proceso de actualización del sistema incluyó la formación de los usuarios con los siguientes temas:

- Entrenamiento y capacitación especializada sobre guías sectoriales para seis colaboradores de las áreas de Riesgo y Desarrollo Sostenible.
- Entrenamiento del SARAS 2.0 y la herramienta SARAS BIZAGI para 248 colaboradores de las áreas de Riesgo, Comercial, Legal y Desarrollo Sostenible.

En 2022 desarrollaremos un curso virtual sobre el sistema y su herramienta tecnológica, además de continuar con el entrenamiento de las áreas técnicas y de riesgos en el uso de las guías sectoriales y el entrenamiento al área de Auditoría Interna para ejecutar la revisión del sistema.

<b>Evaluación de riesgos socioambientales</b>	
Tabla 1	
<b>ACCIONES</b>	<b>2021</b>
<b>Número de operaciones de crédito evaluadas por medio de SARAS mayores o iguales a \$1 millón</b>	<b>15</b>
<b>Operaciones aprobadas con SARAS</b>	<b>15</b>
<b>Monto de operaciones aprobadas con SARAS</b>	<b>\$59 millones</b>
<small>Nota: Los datos reportados en 2021 no son comparables con años pasados debido a la actualización del SARAS 2.0 y al cambio de alcance de \$40.000 a \$1 millón. Los datos reportados corresponden a la fase piloto (abril-mayo).</small>	

## **GESTIÓN DE RIESGO CLIMÁTICO**

[2.3.1] [2.3.5] [2.3.6] [2.3.7]

Durante este año dimos pasos importantes para estructurar una estrategia transversal de cambio climático que aborde los riesgos y oportunidades que representa para el sector financiero, tanto en el área de mitigación (reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, GEI) como en su adaptación (impactos derivados del cambio climático).

La estrategia estará alineada a las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), los Principios de Banca Responsable y del eco.business Fund. Contaremos con el acompañamiento de una consultoría que abarcará las fases de diagnóstico, desarrollo de la estrategia, plan de acción y divulgación entre nuestros grupos de interés.

Al momento nos encontramos en la fase de diagnóstico que comprende: 1. análisis de riesgos físicos, de transición y oportunidades relacionadas al clima; 2. análisis de escenarios; 3. análisis de las iniciativas desarrolladas o que están en curso en el Banco alrededor del cambio climático, y 4. determinación de las áreas prioritarias de gestión de riesgos y oportunidades.

Como líderes en el sistema financiero del país, mediante esta estrategia buscamos capturar dos oportunidades: 1. financiar proyectos que contribuyan positivamente al cambio climático y 2. acceder a fondeo de organismos multilaterales con condiciones que fortalecen nuestro propósito. Estimamos que madurar esta oferta de bio créditos tomará entre uno y cinco años. Sin embargo, en 2021 colocamos \$191,46 millones con esta oferta de productos con unos costos asociados de \$241.000.

## **RIESGOS FÍSICOS**

Iniciamos el análisis de los riesgos físicos relacionados con el cambio climático mediante la metodología del Quinto Informe de Evaluación del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático de las Naciones Unidas (IPCC AR5, por su sigla en inglés) que evalúa la interacción entre la vulnerabilidad, la exposición y el peligro o amenaza climática; el resultado es una matriz de calor con los niveles de riesgo climático por ubicación geográfica y sector. El análisis de escenarios y de riesgos físicos se realizará para al menos cuatro sectores priorizados en nuestra cartera con un método cualitativo; preliminarmente se usarán las trayectorias de concentración representativas 8.5 (RCP, por su sigla en inglés).

## RIESGOS DE TRANSICIÓN

Hemos iniciado el análisis de los riesgos de transición, utilizando variables sujetas a información pública y no pública del sector financiero, y se elaborará una lista de riesgos y oportunidades relacionados con los ámbitos político, de mercado, tecnológico y

reputacional. El análisis de escenarios y de riesgos de transición se realizará para al menos cuatro sectores priorizados de nuestra cartera con un método cualitativo, preliminarmente se usarán las Contribuciones Naturalmente Determinadas (NDC, por su sigla en inglés), recomendaciones de la Agencia Internacional de Energía Renovable (IRENA, por su sigla en inglés), de la

### Alcance de microfinanzas individual

Tabla 2

PRODUCTO	DETALLE	OPERACIONES 2021	OPERACIONES 2020
Capital de trabajo	Destinado a necesidades de capital de trabajo	177.903	110.004
Activo fijo	Crédito para financiar necesidades de inversión en activos fijos	9.833	7.175
Consumo	Crédito para financiar necesidades de consumo	3.038	1.927
Mejoramiento de vivienda	Crédito para financiar necesidades de mejoramiento de vivienda propia o de un familiar en primer grado de consanguinidad del deudor o codeudor	236	269
<b>Total</b>		<b>190.560</b>	<b>119.375</b>

### Alcance de microfinanzas grupal

Tabla 3

PRODUCTO	DETALLE	OPERACIONES 2021
Agropecuario	Destinado a cubrir necesidades de inversión en actividades agrícolas de ciclo corto	202
Banca comunal	Destinado a cubrir necesidades de trabajo	74.032
Banca comunal paralelo	Destinado a cubrir necesidades de capital de trabajo	4.712
Banca comunal reactivación	Destinado a cubrir necesidades de capital de trabajo	1.085
Campaña banca comunal	Destinado a cubrir necesidades de capital de trabajo	708
Crédito de temporada	Producto tipo multipropósito, destinado a cubrir las diferentes necesidades que se les puede presentar a los clientes	8.362
Crédito individual	Destinado a cubrir la necesidad de inversión de capital de trabajo o activo fijo de manera particular	5
Crédito individual reestructurado	Normalización	394
Crédito individual refinanciado	Normalización	2
Crédito pecuario	Destinado a cubrir necesidades de capital de trabajo	657
Grupo de desarrollo	Producto destinado a cubrir necesidades de inversión de capital de trabajo y/o activos fijos a los clientes que son parte del perfil del grupo en desarrollo	24.372
Grupo de desarrollo paralelo	Destinado a cubrir necesidades de capital de trabajo	923
Grupo de desarrollo reactivación	Destinado a cubrir necesidades de capital de trabajo	1.466
Retanqueo 2	Destinado a cubrir necesidades de capital de trabajo	161
<b>Total</b>		<b>117.081</b>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, de la Estrategia Nacional de Cambio Climático del Ecuador, entre otros.

## CARTERA

[FS6] [FS10][FS11][1.9.2][1.9.6][1.9.7][1.9.10]

## BANCA CON ENFOQUE SOCIAL

[FS7]

En 2021 servimos a miles de microempresarios a nivel nacional, por medio de productos que impactan directamente en el desarrollo de sus negocios y familias. Presentamos los resultados de estos productos en las TABLAS 2 y 3 de la página anterior.

La distribución de nuestra cartera por región, operaciones de crédito y colocación de bio créditos en 2021 se muestra en las TABLAS 4, 5 y 6.

Este año logramos que los créditos colocados con enfoque social y ambiental representen 31,45% del total de la cartera del Banco (TABLA 7).

El porcentaje de clientes con los cuales hemos interactuado en temas sociales y ambientales fue de 47,14% y corresponden a los desembolsos en la oferta

Clientes por región										
Tabla 4										
	2021					2020				
	Empresas	Personas naturales	Microfinanzas	PES	Total general	Empresas	Personas naturales	Microfinanzas	PES	Total general
<b>Costa</b>	3.286	1'245.325	241.942	35.693	1'526.246	3.866	1'141.210	206.928	33.716	1'385.720
<b>Matriz</b>	3.200	16.019	786	150	20.155	3.495	23.125	103	157	26.880
<b>Región Centro</b>	933	644.310	187.345	13.216	845.804	977	57.7915	159.446	12.504	750.842
<b>Región Norte</b>	1.439	1'424.201	154.738	28.472	1'608.850	1.966	127.5674	136.553	27.846	1'442.039
<b>Región Sur</b>	546	193.728	32.501	6.147	232.922	594	178.318	25.716	5.595	210.223
<b>Virtual</b>	1	43.665	19	198	43.883	-	18.839	8	186	19.033
<b>Total</b>	9.405	3'567.248	617.331	83.876	4'277.860	10.898	3'215.081	528.754	80.004	3'834.737

Clientes con operaciones de crédito activo										
Tabla 5										
Banca	Subsegmento	2021				2020				
		Clientes	Operaciones	Total cartera (\$)	%	Clientes	Operaciones	Total cartera (\$)	%	
<b>Empresa</b>	Grandes empresas	545	4.449	1.112'986.268	13%	500	5.799	958'529.482	13%	
	Pequeñas empresas	1.896	7.437	647'041.770	7%	1.840	7.245	498'095.073	7%	
	Personas jurídicas	130	1.455	162'702.787	2%	221	1.236	295'742.247	4%	
<b>PES</b>	Jurídicas	33.530	58.803	1.246'904.591	14%	31.373	53.687	1.048'267.562	14%	
	Naturales	9.276	14.878	410'033.534	5%	7.987	12.539	331'323.385	5%	
<b>Microfinanzas</b>	Microempresa	325.875	424.556	1.477'948.400	17%	261.569	351.895	1.151'448.026	16%	
<b>Personas</b>	Personas naturales	782.255	964.502	3.776'720.609	43%	811.518	992.107	2.975'682.221	41%	
<b>Total</b>		1'153.507	1'476.080	8.834'337.959		1'115.008	1'424.508	7.259'087.996		

## Bio créditos

Tabla 6

SEGMENTO	CATEGORÍA BIO CRÉDITO	CLIENTES	MONTO COLOCADO (\$ MILLONES)
<b>BANCA MAYORISTA</b>	Agricultura sostenible	19	130,40
	Construcción sostenible	22	14,11
	Eficiencia energética	3	9,10
	Energía renovable	1	0,25
	Transporte sostenible	270	7,31
<b>TOTAL BANCA MAYORISTA</b>		<b>315</b>	<b>161,18</b>
Banca minorista (Personas + Microfinanzas)	Construcción sostenible	207	15,28
	Transporte sostenible	872	15,01
<b>TOTAL BANCA MINORISTA</b>		<b>1.078</b>	<b>30,29</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1.393</b>	<b>191,47</b>

de productos de Microfinanzas, Género, Bio crédito y que pasaron por el SARAS 2.0 (TABLA 8).

## 2. Inclusión financiera

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

“Contribuir de forma relevante a la inclusión financiera a la población a través de productos y servicios adecuados de forma oportuna y sostenible, aportando a la mejora de sus condiciones de vida” es el propósito del segmento Microfinanzas, el cual se fundamenta en los tres pilares del GRÁFICO 3.

## Créditos con enfoque social y ambiental

Tabla 7

ENFOQUE	MONTO DESEMBOLSADO (\$ MILLONES)
Enfoque social	1.865,69
Enfoque ambiental	191,47
<b>Monto de créditos con enfoque social y ambiental</b>	<b>2.057,16</b>

Nota: Los datos no son comparables con el año 2020 debido al cambio en el método de cálculo.

Gráfico 1



## Clientes con interacciones sociales y ambientales

Tabla 8

<b>Total de clientes en la cartera</b>	<b>439.141</b>
<b>Total de clientes en la cartera con los que se ha interactuado en temas ambientales y sociales</b>	<b>207.026</b>
<b>% de clientes con los que se ha interactuado en temas ambientales y sociales</b>	<b>47,14%</b>

Nota: Se ha modificado la forma de cálculo para este año, razón por la cual no es comparable con el año 2020.

Los objetivos que nos hemos trazado en cuanto a inclusión financiera son lo siguientes:

- Fortalecer nuestra estrategia con un enfoque digital, partiendo de un entendimiento profundo del cliente, sus necesidades y la construcción de su salud financiera.
- Estructurar un modelo de aceptación de medios de pago para micro y pequeños comercios como parte del ecosistema, planteando aproximaciones disruptivas que contribuyan a la penetración de pagos digitales y desplazamiento del efectivo.
- Desarrollar el modelo de cadenas de valor y su rol estratégico en la inclusión financiera.
- Aplicar las mejores prácticas de protección al cliente bajo el marco de la certificación *The Smart Campaign*, con la cual cuenta el segmento Microfinanzas.

En conjunto con la organización Acción Internacional y Fundación Mastercard, estamos trabajando en el diseño de una estrategia que busca influir en todo el espectro de la inclusión financiera para brindar acceso a quienes no están bancarizados. La estrategia incluye el apoyo al uso y adopción de productos financieros diseñados para promover su salud y bienestar financiera. La estrategia se enfoca en cuatro pilares claves:

**1 Acceso.** Completar y mejorar el acceso a productos financieros (cuentas de ahorro, crédito, medios de pago electrónicos y seguros).

**2 Uso.** Promover la adopción y transaccionalidad de cuentas, pagos electrónicos y otros servicios financieros entre nuestros clientes.

**3 Salud financiera.** Asegurar que los productos y servicios ayuden a los clientes con oportunidades de crecimiento y a ser más resistentes a impactos inesperados.

**4 Bienestar financiero.** Asegurar que los clientes puedan utilizar los servicios financieros para mejorar sus vidas.

Para la implementación de la estrategia se ha asignado un equipo multidisciplinario que se enfocará en aprovechar canales y herramientas digitales, profundizar el conocimiento del cliente y diseñar productos que satisfagan sus necesidades, además de conectar personas y empresas para que funcionen en ecosistema.

Medimos la gestión de la inclusión financiera mediante la herramienta ACCIÓN Impact Cloud. En este año desarrollamos un tablero de salud financiera que mide las dimensiones de acceso, uso, salud y bienestar financiero. Durante la pandemia lanzamos nuestra Billetera DeUna que facilita la inclusión financiera y reemplaza las transacciones monetarias por digitales, contribuyendo de esta forma a la eliminación del efectivo.

### INCLUSIÓN FINANCIERA

#### CON ENFOQUE EN MUJERES

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

La gestión inclusiva y sostenible es un pilar de nuestra estrategia institucional y dentro de ella impulsamos la

Estrategia Mujer, con el objetivo de “contribuir de forma relevante a la inclusión financiera de las mujeres a través de productos y servicios financieros adecuados de forma oportuna y sostenible, aportando al mejoramiento de sus condiciones de vida”.

Nuestro Programa de Inteligencia de Género está compuesto por dos pilares: uno interno enfocado en colaboradores, del cual nos referimos en el capítulo “Desarrollo social e inclusivo”, y uno externo enfocado en clientes, que se enmarca en las siguientes acciones:



Contamos con cuatro tácticas clave:

- Incluir a nuevas clientas de Microfinanzas y pequeña y mediana empresa (pyme).
- Incrementar la participación de las mujeres en canales digitales.
- Tener una oferta no financiera.
- Cerrar la brecha de financiamiento mipyme.

Hemos creado tableros de información desagregada por género para analizar la evolución de los indicadores y generar acciones que nos permitan avanzar en los objetivos de los segmentos Microfinanzas y Mipyme. Además, reportamos nuestros avances de género de manera anual a diferentes entidades como la Financial Alliance for Women y el IFC.

Comprometidos con el desarrollo de la mujer, nos hemos planteado como objetivo cerrar la brecha de financiamiento entre hombres y mujeres a 2024 en 21%. Para ello hemos desarrollado acciones como estas:

### 1 Programas de formación para mujeres mipyme.

Para impulsar el desarrollo de negocios de micro y pequeñas empresas lideradas por mujeres nació este programa como parte de nuestra oferta no financiera que consiste en la transferencia de conocimientos, habilidades y mecanismos de gestión. Por medio de expertos en diferentes temáticas, hemos llegado a más de 30 mil mujeres a nivel nacional.

### 2 Apoyo a organizaciones centradas en mujeres.

Hemos canalizado apoyo y auspicio a organizaciones de la sociedad civil, *startups* y ONG que contribuyen al desarrollo de las mujeres a nivel nacional. Destacamos algunas de las iniciativas como el apoyo a la Organización Promoción Economía Violeta (OPEV) para la elaboración de un estudio que devala el impacto de la pandemia y la situación laboral de las mujeres (productividad, equilibrio y salud); el auspicio al IV Foro Mujeres (liderazgo y transformación), y la



participación de nuestro CEO en la coalición del sector privado Women Empowerment impulsada por el BID.

### Impacto en nuestras clientas

- 48% de nuestros clientes son mujeres.
- 55% de clientes de Microfinanzas Pichincha son mujeres.
- 63% de Pichincha Mi Vecino son mujeres.
- Cartera de \$1.117 millones para micro y pequeñas empresarias.
- \$954 millones desembolsados para reactivar negocios de mujeres.
- Más de 30 mil mujeres beneficiarias de charlas.
- Cierre de la brecha de financiamiento entre hombres y mujeres en 13%.

### ATENCIÓN EN CADA RINCÓN

#### DEL PAÍS

[102-6][102-7][FS13]

Nuestra atención llega a las 24 provincias del país en zonas urbanas y rurales, brindando servicio a nuestros clientes y no clientes, mediante 10.303 puntos de atención, entre agencias, autoservicios (ATM y multifuncional), corresponsales no bancarios (CNB) Mi Vecino, quioscos y estaciones digitales (TABLA 9).

### Puntos de atención

Tabla 9

<b>Agencias</b>	<b>206</b>
<b>Autoservicios</b>	<b>1.390</b>
<b>Corresponsales no bancarios Mi Vecino</b>	<b>8.427</b>
<b>Quioscos</b>	<b>96</b>
<b>Estaciones digitales*</b>	<b>183</b>
<b>Total</b>	<b>10.303</b>

\* Puntos de autogestión ubicados en agencias, en los cuales los clientes puedan afiliarse a nuestros canales digitales y acceder a productos y servicios.

### PICHINCHA MI VECINO

Mediante nuestra red de corresponsales Mi Vecino, buscamos tener mayor presencia en lugares donde el acceso a los servicios financieros es precario, escaso o nulo. Durante este año se abrieron 413 cuentas básicas por medio de nuestros 80 CNB satelitales, los cuales están ubicados en 73 parroquias de 18 provincias de poblaciones vulnerables del país. Asimismo, 6.550 CNB fueron capacitados en educación financiera y estrategias de venta. La red tuvo un crecimiento importante gracias a la incorporación de 936 puntos en Farmacias Económicas y 139 en Medicity, lo que nos permite fortalecer nuestro canal de atención (TABLA 10).

### Puntos de atención CNB Mi Vecino

Tabla 10

REGIÓN	CNB		%	
	2021	2020	2021	2020
<b>Costa</b>	<b>1.366</b>	<b>1.246</b>	<b>41%</b>	<b>46%</b>
<b>Región Centro</b>	<b>917</b>	<b>920</b>	<b>28%</b>	<b>34%</b>
<b>Región Norte</b>	<b>660</b>	<b>255</b>	<b>20%</b>	<b>9%</b>
<b>Región Sur</b>	<b>354</b>	<b>307</b>	<b>11%</b>	<b>11%</b>
<b>Total</b>	<b>3.297</b>	<b>2.728</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Estos CNB corresponden a aquellos que se encuentran ubicados en poblaciones desfavorecidas económicamente.

## 3. Principios de Banca Responsable

Durante este año hemos enfocado nuestros esfuerzos por avanzar en los Principios de Banca Responsable promovidos por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por su sigla en inglés). Los hitos alcanzados en cada principio son los siguientes:

**1**

### PRINCIPIO

**Alineamiento.** Nuestro Modelo de Gestión Sostenible marca los pilares para que la estrategia comercial sea coherente, y contribuya a las necesidades de las

personas y los objetivos de la sociedad de manera sostenible, alineándose a diferentes estándares y certificaciones mencionados en el acápite “Finanzas sostenibles e inclusión financiera”.

## PRINCIPIO 2

**Impacto y establecimiento de objetivos.** Este año, mediante la herramienta Portfolio Impact Analysis Tool V2 de la UNEP FI, analizamos los impactos del 100% de

la cartera del Banco 2020 desagregada por segmento (ver ANEXO 1, pág.108), considerando cuatro variables: alcance, escala de exposición, contexto y relevancia (aspectos económicos, sociales y ambientales) y nivel de intensidad de los impactos.

Al tomar en cuenta los aspectos que tienen mayor oportunidad de mejora en el país y aquellos que constituyen un impacto positivo y negativo de la organización, priorizamos el trabajo en dos áreas de impacto (GRÁFICOS 5 y 6.)

### Contexto del Ecuador

Gráfico 5

Mientras más cercano a 4 en cada área, la situación del país es más crítica y necesaria de atender.



### Mapa de impactos segmento corporativo

Gráfico 6

● Impacto positivo  
● Impacto negativo





**1. Economías inclusivas y sanas:** incluye el acceso pleno y justo de los grupos sociales desatendidos a los mercados de trabajo, las finanzas y el espíritu empresarial y, en general, a las oportunidades económicas. También incluye, pero no se limita, al acceso a servicios financieros asequibles, eficaces y seguros para los individuos, así como para las micro, pequeñas y medianas empresas. En esta temática actualmente el Banco genera un alto impacto positivo y lo seguiremos potenciando.

**2. Cambio climático:** hace referencia a la composición de la atmósfera global y su exposición a las emisiones de GEI como factor que contribuye directamente al cambio climático. En este aspecto tenemos oportunidades de mejora, especialmente en el acompañamiento a nuestros clientes para que gestionen esta problemática en sus operaciones. Hemos iniciado una consultoría sobre cambio climático que abarca la medición de huella de carbono con alcance 1, 2 y 3. De cara hacia nuestros clientes, tiene como objetivo identificar los sectores económicos vulnerables y contrastar con el impacto del Banco para gestionar y mitigar el impacto a partir de 2022.

Los objetivos para ambas temáticas serán desarrollados durante el siguiente año.

### PRINCIPIO 3

**Cientes (de bienes y servicios).** Nuestro compromiso por generar valor compartido entre nuestros clientes nos ha llevado a ratificar la adhesión voluntaria y su respectivo cumplimiento a los estándares y certificaciones mencionados en la página 48. Y trabajar en el fortalecimiento de la oferta de productos y servicios con enfoque ambiental y social.

### PRINCIPIO 4

**Partes interesadas.** Durante este año hemos actualizado nuestro Mapa de Grupos de Interés, utilizando las variables de dependencia e influencia, además de

un análisis sobre el tipo de relacionamiento, respuesta al cambio e involucramiento de estos con relación a la gestión del Banco.

### PRINCIPIO 5

**Gobierno y cultura.** Durante este año hemos fortalecido la estructura de gobernanza de sostenibilidad, mediante la formación del Frente de Sostenibilidad e Inclusión, en el cual participan vicepresidencias como la de Transformación y Negocios, y diversas áreas involucradas en la ejecución de la estrategia de sostenibilidad a nivel organizacional. Asimismo, el desempeño del DJSI es un indicador de desempeño clave de la Gerencia General.

### PRINCIPIO 6

**Transparencia y responsabilidad.** El Frente de Sostenibilidad e Inclusión se reúne de manera quincenal para revisar avances de gestión, y de manera anual publicamos nuestra *Memoria de sostenibilidad* como un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas para nuestros grupos de interés.

## 4. Experiencia del cliente

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

Para convertirnos en un Banco simple, cercano y humano, que brinda relaciones sostenibles, recuerdos memorables e impactos positivos en las personas y la sociedad, uno de los pilares es consolidar una cultura centrada en el cliente.

Gestionamos la experiencia del cliente desde dos aristas:

**1. Data de clientes:** recolectamos su información para mejorar su experiencia constantemente.

**2. Diseño de jornadas del cliente:** creamos el Center of Excellence de experiencia para fortalecer el modelo de gestión de experiencia que busca fidelizar a nuestros clientes y que sus vivencias con nuestros servicios sean más fluidas.

Medimos la experiencia del cliente mediante el Net Promoter Score (NPS) relacional y transaccional, indicadores que son monitoreados por el Comité de Estrategia y por la Alta Dirección. Además, hemos formado la Comisión de Servicio, donde se analizan las principales inconformidades del cliente y las acciones e iniciativas de mejora.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS BASADOS EN EL CLIENTE

[102-2]

Nuestro portafolio de productos es amplio porque buscamos resolver las necesidades de los diferentes segmentos a los que servimos. Para el diseño de cada uno consideramos las políticas internas, las externas y las normativas de los organismos de control. En 2021 profundizamos la disponibilidad y uso de productos digitales como parte de nuestro enfoque de ser un banco ágil y sencillo, logrando unas cifras de uso y satisfacción de nuestras clientas muy alentadoras (para mayor información remitirse al acápite “Transformación”).

Trabajamos bajo la filosofía Agile con metodologías de diseño que nos permiten responder rápidamente al cambio, entregar ofertas de valor y mantener una visión integral respecto a la creación del producto, su impacto tecnológico, rentabilidad y ciclo de vida. La comunicación de nuestros productos es clara, transparente y alineada a estándares internacionales como la certificación de protección al cliente de *The Smart Campaign*.

### Código de nuestros productos y servicios



## MEJORES PRÁCTICAS PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

[BP6]

Para fortalecer nuestra filosofía de servicio al cliente es imperativo entender sus inconformidades, necesidades, aspiraciones y sueños. Sabemos que alcanzar este objetivo es un reto y, por ello, hemos decidido alinearnos con estándares internacionales que fortalecen nuestro modelo de atención y estrategia de acompañamiento para nuestros clientes. Alinearnos con estándares y certificaciones internacionales, así como con sus respectivas auditorías, nos permite mejorar de manera consistente y rigurosa. Este año hemos ratificado los siguientes compromisos:

## GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL (GDS)

Se mide por medio de una calificación social otorgada por un tercero, la cual refleja la efectividad del Segmento Pichincha Microfinanzas en alcanzar sus objetivos sociales y crear valor para sus clientes. Los resultados de nuestra calificación en 2021 se resumen en cinco ejes:

**1 Profundidad y adecuación de servicios.** Pichincha Microfinanzas atiende a microempresarios a nivel nacional y en zonas alejadas donde existe poca presencia de entidades financieras. Mediante su metodología grupal, atiende a personas no bancarizadas y de zonas rurales. Cuenta con dos esquemas de atención, siendo el pilar su equipo de trabajo y la diversidad de productos adaptados a los perfiles y necesidades de los clientes. Sobresalen los créditos exclusivamente para mujeres (Crédito Mujer) sin la necesidad de la firma del cónyuge, con plazos flexibles (hasta 60 meses) y período de gracia (hasta seis meses).

**2 Finanzas responsables.** Pichincha Microfinanzas presenta un buen balance financiero/social, a pesar de la pandemia. El costo del crédito es responsable, sin comisiones adicionales al momento del desembolso y alineado a los topes establecidos por la regulación local.

**3 Responsabilidad social corporativa.** Pichincha Microfinanzas mantiene una excelente responsabilidad hacia sus colaboradores enfocada en su bienestar y desarrollo. La adhesión a los Principios de Empoderamiento de la Mujer y las capacitaciones de inteligencia de género evidencian el interés en la inclusión y desarrollo de las mujeres dentro de la institución. Frente al cliente, exhibe una notable responsabilidad corporativa reflejada en el alto nivel de retención, satisfacción y lealtad de sus clientes. Pichincha Microfinanzas cumple satisfactoriamente los Principios de Protección al Cliente. El diseño y entrega de productos es excelente, siendo clave la realización de diversos estudios para obtener retroalimentación, así como una oferta crediticia bien adaptada a sus necesidades.

**4 Compromiso social.** Pichincha Microfinanzas evidencia un excelente enfoque social con clientes, colaboradores, comunidad y ambiente. La misión está debidamente interiorizada a todo nivel, lo que mitiga el riesgo de desviarse de ella.

**5 Gestión de desempeño social y formalización de procesos.** Resulta positiva la identificación y monitoreo de indicadores sociales enfocados en la salud financiera y monitoreo de las condiciones de vida de sus clientes.

Como Banco nos hemos posicionado dentro del rango de excelencia en desempeño social a nivel mundial, por ser la única institución ecuatoriana en obtener cuatro estrellas en la calificación de la Gestión del

Desempeño Social. Este distintivo lo otorgó el evaluador MicroRate, gracias al cumplimiento de los objetivos vinculados al bienestar del cliente del segmento Microfinanzas y de la sociedad.

### Ranking social

Profundidad y adecuación de servicios: **excelente**  
Finanzas responsables: **bueno**  
Responsabilidad social corporativa: **excelente**  
Compromiso social: **excelente**  
Gestión de desempeño social y formalización de procesos: **bueno**

Calificación **\*\*\*\*\***

Perspectiva **(estable)**

### PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN AL CLIENTE

#### THE SMART CAMPAIGN

En 2020 Pichincha Microfinanzas fue recertificado en los Principios de Protección al Cliente *The Smart Campaign*, luego de cumplir a cabalidad con sus siete principios. Durante 2021 continuamos con la ejecución de las buenas prácticas a favor de los clientes y en 2022 realizaremos un nuevo proceso de certificación.

### ÍNDICE DE SOSTENIBILIDAD

#### DOW JONES

Realizamos nuestra séptima medición frente al índice, ya que fortalece nuestro Modelo de Sostenibilidad de manera transversal y nos permite identificar nuevas oportunidades y riesgos económicos, sociales, ambientales y de gobernanza. En 2021 mantuvimos un puntaje

total de 57, a pesar de los cambios y nuevos temas introducidos durante este año.

- **Dimensión económica y de gobernanza.** El desempeño en la dimensión económica disminuyó marginalmente en dos puntos interanuales, pero denota estabilidad en términos de posición dentro de la industria, manteniendo un percentil de 74 frente a 75 del año anterior. La puntuación en Finanzas Sostenibles alcanzó 70 puntos, gracias a las políticas de integración de criterios ASG en el negocio.
- **Dimensión ambiental.** Nuestra calificación se incrementó en tres puntos, gracias a las mejoras en prácticas de reporte ambiental y operación de ecoeficiencia. La calificación de estrategia climática fue de 69, temática en la cual trabajaremos arduamente en 2022.
- **Dimensión social.** Subimos la puntuación a 56 puntos, lo que representa un rango del percentil 75.

Este año fuimos galardonados con el reconocimiento ESR-Empresa Socialmente Responsable, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía, por cumplir criterios que abarcan la rentabilidad y sustentabilidad económica, social y ambiental.

## GESTIÓN DE RECLAMOS

[103-2] [BP4]

Mantenemos canales digitales y físicos para gestionar los reclamos de nuestros clientes. Durante este año el total de transacciones realizadas por medio de todos nuestros canales fue de 514'908.940 y el número de reclamos fue de 159.522, lo que representa una tasa de 0,031%. Durante 2020 nuestra tasa fue de 0,038%.

## ATENCIÓN A CLIENTES CON DISCAPACIDAD

[FS14]

Buscamos que nuestros servicios financieros sean accesibles para todos nuestros clientes, esto incluye la eliminación de barreras y la adaptación de nuestros canales físicos para personas con discapacidad. Actualmente, 194 de 208 agencias cuentan con ingreso para personas con discapacidad física, mediante rampas, acceso a la altura del piso u otro mecanismo. En los últimos dos años hemos instalado rampas en nueve agencias y en 2022 lo haremos en cinco más.

## 5. Desempeño económico

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

A pesar de los retos que implica la reactivación económica, durante este año, hemos cumplido con nuestro compromiso de servir de manera responsable y sostenible a todos nuestros grupos de interés, a la comunidad y al país.

Gestionamos nuestro desempeño económico mediante el cumplimiento presupuestario mensual en línea con el plan estratégico. Esta gestión se ejecuta por medio del monitoreo de cumplimiento de las metas de colocación de productos, captaciones de depósitos y el nivel de ingresos respecto a los costos financieros que estos generan. Conjuntamente medimos la gestión de costos para mejorar los niveles de eficiencia.

Debido a la gestión responsable del desempeño económico, mantenemos adecuados niveles de liquidez, cobertura y solvencia que generan confianza. El involucramiento de la Alta Dirección, vicepresidencias, áreas comerciales, administrativas y de soporte es un pilar clave para obtener estos indicadores con resultados positivos año tras año. Los resultados son evaluados permanentemente por varios comités internos, como el comité ALCO, directorios, Gerencia, Estrategia, Auditoría Interna, entre otros, así como por organizaciones externas como calificadoras de riesgo, Superintendencia de Bancos del Ecuador, etc.



Es un proceso continuo; se han realizado cambios de la estrategia del Banco para adaptarnos a las exigencias y tendencias cambiantes del mercado, se han propuesto e implementado cambios al presupuesto para las fuerzas de venta, así como cambios en el presupuesto general.

Nuestro desempeño económico se detalla en la sección "Valor económico generado y distribuido".

## Capítulo 3 Desarrollo social e inclusivo

# Apostamos por el desarrollo integral de las personas

- 72 1. Capital humano
- 80 2. Inteligencia de Género
- 83 3. Compras sostenibles
- 86 4. Salud y seguridad
- 90 5. Al servicio de la comunidad

## 1. Capital humano

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

Desde la Vicepresidencia de Recursos Humanos se administra nuestro talento bajo objetivos y métricas alineados con el plan estratégico.

Este año continuamos fomentando y desarrollando las capacidades de nuestros equipos; priorizamos la gestión del cambio, el liderazgo, el compromiso, la cultura y el clima organizacional. Asimismo, avanzamos en la promoción del balance de la vida personal y profesional, y la diversidad e inclusión, principalmente para cerrar brechas en materia de equidad de género.

Este asunto se evalúa de manera interna y externa, mediante varias herramientas e indicadores. Presentamos dos sistemas de medición: el modelo de evaluación de desempeño y el índice de salud organizacional.


Además, contamos con un canal de escucha llamado Pichincha te ayuda, un espacio que atiende las necesidades e inquietudes de nuestra gente en ámbitos emocionales, psicológicos, financieros, problemas intrafamiliares, situación laboral, síntomas de covid de empleados y familiares. Toda esta gestión se alinea con varias políticas generales de orden interno y por normativa legal externa, como nuestra política de desarrollo organizacional, cultura, clima y cambio, derechos humanos, beneficios, desvinculación y el *Manual de incorporación*.

### CULTURA FAMILIARMENTE RESPONSABLE

Nuestras prácticas de conciliación laboral y la protección y apoyo a las familias son la base para modelar una cultura humanista, familiar y responsable, que muestra el rostro humano de nuestro negocio.



# Empresa Familiarmente Responsable (EFR)



**CALIDAD EN EL EMPLEO**  
**95,73%**  
 de colaboradores con contrato fijo

**FLEXIBILIDAD TEMPORAL Y ESPACIAL**  
**2.474**  
 empleados en jornada mixta

**APOYO A LA FAMILIA**  
**44**  
 consultas personales con ayuda de servicio de orientación familiar

**3**  
 talleres de autoestima

**DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL**

**60,18**  
 horas  
 promedio de capacitación por trabajador

**657**  
 promociones

**39%** hombres  
**61%** mujeres

**IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

**422**  
 contrataciones

**55%** hombres  
**45%** mujeres


**Componente social**

**COMUNIDAD**

**Educación financiera**

**1'146.594**  
 total sensibilizados  
**31.819**  
 capacitados

**73**  
 parroquias con corresponsales satelitales Mi Vecino



**SALUD Y SEGURIDAD**

**35.000**  
 vacunados contra COVID-19

**2.000**  
 vacunados contra la influenza

Realizamos **190** simulacros de emergencia en agencias

**1.142**  
 equipos ergonómicos en los edificios principales



Nuestra actuación se guía, desde el año 2019, por el modelo de gestión Empresa Familiarmente Responsable (EFR) de la Fundación Más Familia bajo cinco dimensiones (GRÁFICO 1).

Año a año las auditorías internas de seguimiento que recibimos aseguran que se cumplan los aspectos legales en materia de conciliación de vida familiar y laboral; así como las normas y requisitos para el establecimiento e implantación del modelo de gestión.

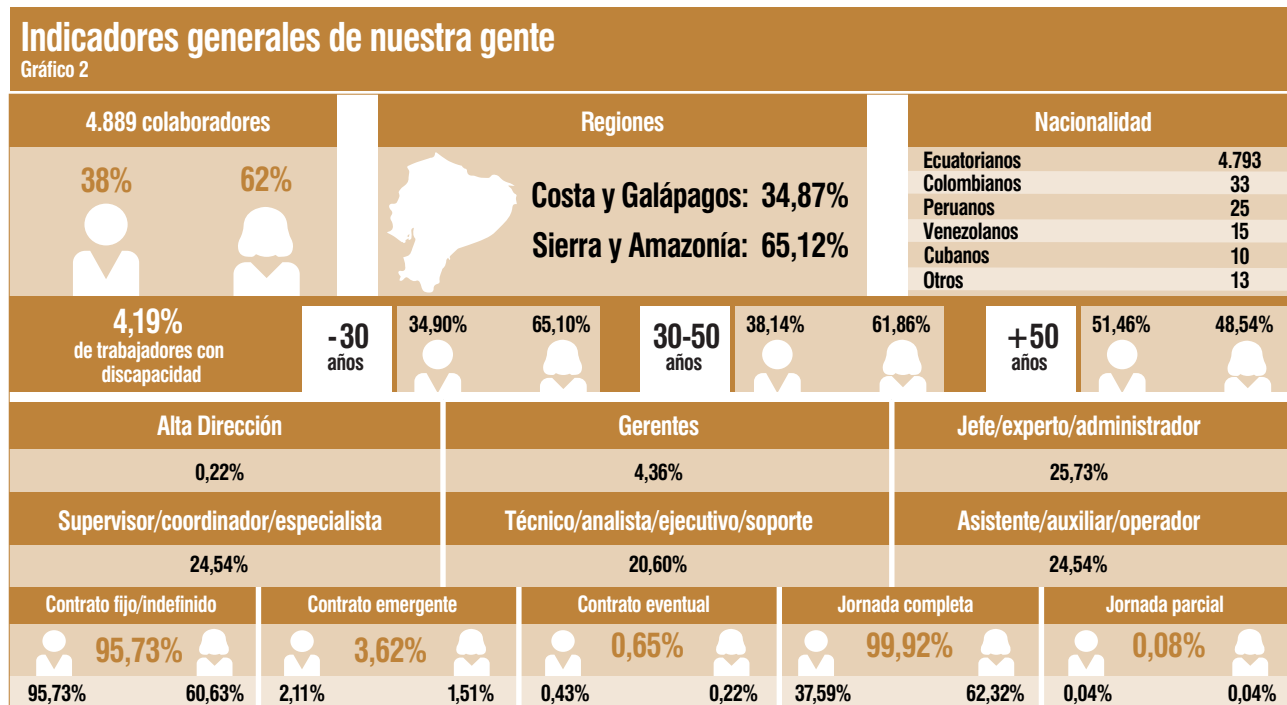
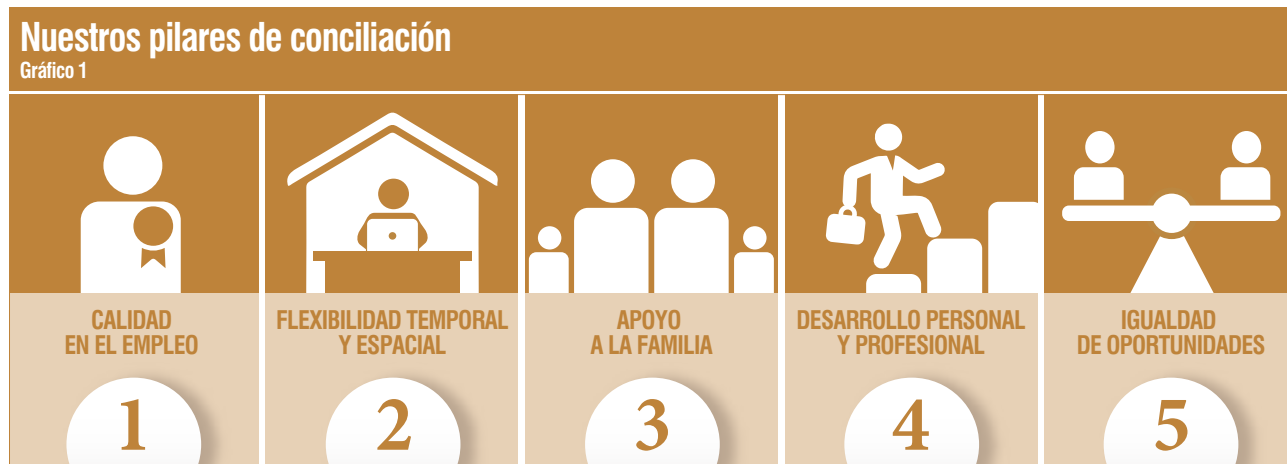
A continuación, presentamos nuestra gestión con base en las dimensiones EFR.

## CALIDAD EN EL EMPLEO<sup>1</sup>

[102-7] [102-8] [DJ 3.2.3]

Nuestra gente refleja la diversidad de las comunidades en las que operamos y se adapta a los nuevos retos del mercado. Son quienes movilizan la transformación de nuestro Banco, entregando la mejor

<sup>1</sup> En 2021 se inició el proyecto de Célula Ágiles Megabit. Fruto de esta iniciativa se centralizó la información de talento humano en una sola área: Servicios Compartidos, para responder a los requerimientos bajo un único criterio. Esta área es la que este año reporta la información. Debido a esto, han cambiado algunos criterios de la forma en la que reportábamos, con el fin de presentar datos más precisos.



experiencia al cliente y propiciando un impacto positivo y justo en la sociedad. El GRÁFICO 2 muestra una mirada rápida de cómo está constituido nuestro talento<sup>2</sup>.

Para más información sobre nuestra gente en cifras, consulte el ANEXO 2, pág. 112.

### ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO<sup>3</sup>

[401-1] [DJ 3.5.1] [DJ 3.5.6]

En Banco Pichincha continuamos trabajando en uno de nuestros drivers estratégicos: “Desarrollar el mejor equipo humano”. En esta línea hemos ejecutado varias iniciativas para atraer, desarrollar y retener el talento que impulsará nuestra transformación (TABLA 1).

Para más información sobre nuevas contrataciones y rotación, consulte el ANEXO 2, pág. 112.

### SALUD ORGANIZACIONAL

[BP2] [DJ 3.5.7]

En 2021 realizamos la medición de salud organizacional de manera interna con metodología de un tercero: McKinsey<sup>4</sup>. Se llevó a cabo con el firme propósito de mantener el bienestar de nuestros colaboradores para que puedan alcanzar objetivos propios y transversales de manera sostenible. Se invitó a participar a 4.892 colaboradores y se obtuvieron 4.115 respuestas, 84% de participación (TABLA 2, GRÁFICOS 3 Y 4).

<sup>2</sup> La información se obtiene de la base de datos interna *head count* con cierre al 31 de diciembre de 2021. Del programa Genera se toma la información de los colaboradores activos por el tipo de contrato y jornada a dicha fecha.

<sup>3</sup> En 2021 se inició el proyecto de Célula Agiles Megabit. Fruto de esta iniciativa se centralizó la información de talento humano en una sola área: Servicios Compartidos, para responder a los requerimientos bajo un único criterio. Esta área es la que reporta la información este año. Debido a esto, han cambiado algunos criterios de la forma en la que reportábamos, con el fin de presentar datos más precisos. Este año existen criterios que en años anteriores no fueron considerados, como la eliminación de ciertos tipos de contratos, ingresos, salidas, movimientos (pasantes y eventuales), los cuales afectan directamente el cálculo del indicador de tasa de rotación.

<sup>4</sup> Las dimensiones de salud ilustran nuestras percepciones de eficacia y se miden en una escala de Likert que considera “totalmente de acuerdo”, “de acuerdo”, “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, “en desacuerdo”, “totalmente en desacuerdo”. Las prácticas evalúan la frecuencia con que tomamos medidas necesarias y se miden en una escala de Likert que considera “siempre”, “casi siempre”, “a veces”, “casi nunca” y “nunca”.

## Nuevas contrataciones

Tabla 1

### Número y tasa de nuevas contrataciones<sup>1</sup>

<b>422 personas</b>	<b>8,7%<sup>2</sup></b>
<b>188 mujeres</b>	<b>234 hombres</b>
<b>Menores de 30 años</b>	<b>207</b>
<b>De 30 a 50 años</b>	<b>213</b>
<b>Mayores de 50 años</b>	<b>2</b>
<b>386 nacionales</b>	<b>36 extranjeros</b>
<b>86 Costa y Galápagos</b>	<b>336 Sierra y Amazonia</b>
<b>Costo promedio de contratación 2021<sup>3</sup>: \$153,10</b>	

### Número y tasa de vacantes cubiertas con candidatos internos<sup>4</sup>

<b>657</b>	<b>60,89%<sup>5</sup></b>
------------	---------------------------

### Número y tasa de rotación efectiva<sup>6</sup>

<b>626 personas</b>	<b>12,9%<sup>7</sup></b>
<b>372 mujeres</b>	<b>254 hombres</b>
<b>Menores de 30 años</b>	<b>233</b>
<b>De 30 a 50 años</b>	<b>371</b>
<b>Mayores de 50 años</b>	<b>22</b>
<b>615 nacionales</b>	<b>11 extranjeros</b>
<b>212 Costa y Galápagos</b>	<b>414 Sierra y Amazonia</b>

### Número y tasa de rotación no deseada

<b>280</b>	<b>5,76%<sup>8</sup></b>
------------	--------------------------

<sup>1</sup> En los ingresos se contemplan solo los contratos fijos, emergentes y parciales. Los contratos eventuales y de pasantes no están incluidos. En el caso de pasantes no se tiene una relación contractual y los eventuales es un tipo de contrato que tiene vigencia, por lo que la rotación es esperada. La base para el cálculo de este indicador es de 4.889 colaboradores.

<sup>2</sup> Número de nuevos empleados (422)/número total de empleados al cierre del año (4.857); se excluyen los contratos eventuales (32).

<sup>3</sup> Para el cálculo de esta cifra se consideraron todos los tipos de contrato, inclusive a los pasantes y los eventuales, ya que los gastos de reclutamiento abarcan estas contrataciones. El cálculo se hizo sobre la base de 494 empleados a tiempo completo (8 horas).

<sup>4</sup> Las vacantes cubiertas por candidatos internos están consideradas: promociones y movimientos.

<sup>5</sup> La fórmula es el número total de vacantes cubiertas con candidatos internos (657)/número total de vacantes en el año (1.079). No incluye contratos eventuales ni pasantes.

<sup>6</sup> En este indicador no se contemplan las salidas de colaboradores pasantes ni contratos eventuales, dado que por su naturaleza implica no quedarse en una posición fija.

<sup>7</sup> Número de empleados que dejaron la organización (626)/número total de empleados al cierre del año (4.857). No incluye contratos eventuales (32).

<sup>8</sup> Número de empleados que la organización no deseaba su salida (280)/número total de empleados al cierre del año (4.857). No incluye contratos eventuales.

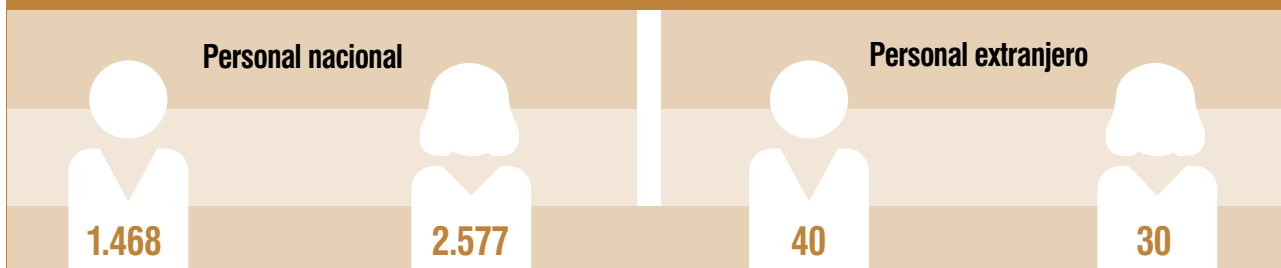
## Salud organizacional

Tabla 2

	MEDIDA	21	20	19	18	OBJETIVO 2021
<b>SALUD ORGANIZACIONAL</b>	Resultado de la medición en porcentaje	87%	87%	87%	86%	86%
<b>COBERTURA DEL DATO</b>	Porcentaje de empleados que participaron de la encuesta	84%	91%	72%	76%	

## Participación en la medición de salud organizacional por nacionalidad y género

Gráfico 3



## Participación en la medición de salud organizacional por categoría profesional

Gráfico 4

Categoría profesional	Número de Participantes
Alta Dirección	7
Gerentes/responsables	188
Jefe/experto/administrador	1.056
Supervisor/coordinador/especialista	1.640
Técnico/analista/ejecutivo/gestor	1.130
Asistente/auxiliar/operador	94

Los resultados de la medición fueron 87 puntos en total sobre 100, superando nuestro objetivo de 86. Revelaron como fortaleza el enfoque en el cliente, liderazgo consultativo, responsabilidad personal y gestión del riesgo, y como oportunidad de mejora, el

desarrollo de talento. A partir de este resultado, se trabaja en planes de acción transversales que involucran a toda la organización, y específicos, dirigidos a cada vicepresidencia, gerencia, área o según corresponda (TABLA 3).

## Acciones ejecutadas

Tabla 3

<b>ENFOQUE EN EL CLIENTE</b>	Creación del COE de Experiencia en el que se desarrollan las metodologías para mejorar la percepción del cliente.
<b>LIDERAZGO CONSULTATIVO</b>	<i>Townhalls</i> bimensuales presenciales y <i>online</i> , y espacios para escuchar la voz del colaborador y hacerlo participe de las definiciones organizacionales.
<b>RESPONSABILIDAD PERSONAL</b>	Empoderamiento y <i>accountability</i> para las decisiones de los empleados según su nivel de contribución.
<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>	Creación del frente de 3LoR en el que se definen mejores prácticas y metodología acorde para la gestión adecuada de los riesgos.
<b>DESARROLLO DE TALENTO</b>	Programas de capacitación con oferta abierta y generación de espacios de aprendizaje para compartir conocimientos.

## DIMENSIÓN DE FLEXIBILIDAD TEMPORAL Y ESPACIAL

Buscamos asegurar la reinserción laboral de las madres y el equilibrio entre la vida personal y profesional de nuestra gente. Por ello, tenemos tres esquemas que funcionan en nuestra organización:

### Jornada mixta

Trabajo mixto entre casa y oficina para áreas de soporte.

### Jornada parcial

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

### Jornada compartida

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

Debido a la pandemia, en 2020 se incrementaron notablemente los empleados en jornada de teletrabajo. A mediados de 2021, iniciamos el regreso de nuestros colaboradores a un modelo de jornada mixta que, al cierre de este informe, se mantiene<sup>5</sup>.

**586 empleados**  
de enero a junio de 2021  
en jornada teletrabajo

**2 474 empleados**  
de junio a diciembre de 2021  
en jornada mixta

## DIMENSIÓN DE APOYO A LA FAMILIA

### Programa en familia

Brindamos a nuestros trabajadores un espacio para compartir y aprender sobre temas familiares me-

<sup>5</sup> Como cada mes tenemos variación de las modalidades, se ha realizado un promedio para poder tener los datos más aproximados.

dante charlas, videos y actividades educativas y motivacionales (TABLA 4).

### Programa en familia

Tabla 4

- **Charla sobre balance y vida familiar**
- **Programa El ahorro en la niñez**
- **Plan de vida y carrera**
- **Gestión continua con colaboradores que requieren apoyo emocional de cualquier tipo**
- **Permanencia y mejoramiento de beneficios a nuestra gente y sus familias**
- **Apoyo en temas financieros, acompañamiento emocional y gestión de temas psicosociales**

### Programa de parentalidad

[401-3]

Desde el inicio de la pandemia, nuestro foco han sido las mujeres en período de gestación y las madres lactantes (uno de los grupos vulnerables frente a la crisis sanitaria). Hemos trabajado para brindarles seguridad y flexibilidad laboral, que les permita cuidar su salud, la de su hijo en gestación, y conciliar su vida personal y profesional.

Logramos los siguientes avances de los compromisos asumidos para 2021:

- Implementación de lactarios a nivel nacional.
- Charlas de parto humanizado y lactancia materna.
- Charla sobre estrategia para reducir el estrés en familia.
- Aplicación de medida de flexibilidad laboral, jornada compartida.
- Servicio de ayuda y apoyo profesional para atender necesidades relacionadas con la emocionalidad y bienestar, fomentando la conciliación laboral y familiar.
- Cuatro proyectos: Ser Madre, Sin Fronteras, Junto a ti y Cuenta conmigo.

Tasa de regreso al trabajo luego de terminar el permiso parental 2021 <sup>1</sup>		Tasa de retención del trabajo luego del permiso parental 2021	
100% hombres	98% mujeres	78% hombres	74% mujeres

<sup>1</sup> Para más información, consulte el ANEXO 2.

## DIMENSIÓN DE DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL

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

Buscamos desarrollar los conocimientos y aptitudes de los empleados y ofrecer oportunidades de carrera para motivar a los empleados. Para ello utilizamos herramientas y procesos que nos permiten gestionar y administrar la formación, capacitación, actualización técnica y desarrollo personal y profesional de nuestro talento:

1. Metodología de evaluación dada por Kirkpatrick (retorno de la inversión o ROI de capacitación), que tiene como objetivo medir el impacto en los programas de formación tradicional.
2. Esquema análisis-diseño-desarrollo-implementación-evaluación (ADDIE), entendido como un método sistemático para la creación de experiencias de aprendizaje para el desarrollo de habilidades y conocimientos.
3. Método constructivista de aprendizaje 70-20-10, que indica que el aprendizaje de un profesional se compone en 70% de lo que se logrará

mediante la práctica o experiencia, 20% por *feedback* y solo 10% por cursos o programas totalmente estructurados.

De acuerdo con las políticas y procedimientos, cada empleado tiene disponibles distintos medios y herramientas de aprendizaje que le permiten recorrer un camino de desarrollo profesional. La oferta de formación está planteada de manera transversal, así como de manera específica, por cada ámbito de acción dentro de la organización (TABLAS 5 Y 6).

En 2021 continuamos con el desarrollo de nuestro talento y la generación de oportunidades de carrera para nuestra gente, mediante diversos programas (GRÁFICO 5).

<b>Horas promedio de formación</b>	
<b>60,18</b>	
<b>61,32</b> hombres	<b>59,49</b> mujeres
<b>Gasto promedio en capacitación y desarrollo por empleado</b>	
<b>\$205,95<sup>1</sup></b>	
<small><sup>1</sup> Para el cálculo de esta cifra se consideraron todos los tipos de contrato, inclusive los eventuales. El cálculo se hizo sobre la base de 4.887 empleados a tiempo completo (8 horas).</small>	

## Formación impartida a colaboradores por categoría profesional

Tabla 6

		<b>HORAS PROMEDIO HOMBRES</b>	<b>HORAS PROMEDIO MUJERES</b>	<b>HORAS PROMEDIO TOTAL</b>
				
<b>CATEGORÍA PROFESIONAL</b>	<b>Alta Dirección</b>	19,45	N/A <sup>1</sup>	20,36
	<b>Gerentes</b>	59,56	64,36	61,52
	<b>Jefe/experto/administrador</b>	62,46	57,79	59,95
	<b>Supervisor/coordinador/especialista</b>	92,11	84,69	87,19
	<b>Técnico/analista/ejecutivo/gestor</b>	75,61	95,93	89,27
	<b>Asistente/auxiliar/operador</b>	17,02	5,37	9,13

<sup>1</sup> No se presentan estas horas de formación porque, al cierre de 2021, las personas que recibieron estas capacitaciones ya no forman parte de la organización.



## EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO<sup>6</sup>

[404-3]

Realizamos evaluaciones anuales que buscan generar una dinámica de mejora continua. El grupo objetivo de empleados evaluados fueron 4.858<sup>7</sup> (TABLAS 7 Y 8).

## BENEFICIOS PERSONALES<sup>8</sup>

[401-2]

Estos son algunos beneficios que entregamos solo a nuestros empleados con contrato fijo:

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

<sup>6</sup> Los datos corresponden a la evaluación de desempeño de 2020, que se cerró en marzo de 2021.

<sup>7</sup> La evaluación de desempeño es generada para todos los colaboradores que cumplen con la política, es decir, tienen mínimo seis meses laborables.

<sup>8</sup> Más beneficios relacionados con la promoción de la salud se detallan en el capítulo "Seguridad y salud".

## DIMENSIÓN DE IGUALDAD

### DE OPORTUNIDADES

En el capítulo "Inteligencia de género" se desarrolla la información sobre este punto.

## 2. Inteligencia de género

### Propósito

**"Crear una cultura organizacional que comprenda y valore las diferencias".**

Desde nuestro modelo de gestión y política de sostenibilidad, creamos valor a nuestra institución y a

### Evaluación de empleados

Tabla 7

<b>98%</b> empleados evaluados		<b>2%</b> empleados sin evaluación	
<b>35%</b> hombres	<b>63%</b> mujeres	<b>1%</b> hombres	<b>1%</b> mujeres

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

Tabla 8

CATEGORÍA PROFESIONAL		EVALUADOS		SIN EVALUACIÓN	
CATEGORÍA PROFESIONAL	Alta Dirección	32	89%	4	11%
	Gerentes	148	99%	2	1%
	Jefe/experto/administrador	1.018	99,32%	7	0,68%
	Supervisor/coordinador/especialista	1.191	99%	11	1%
	Técnico/analista/ejecutivo/gestor	1.004	99%	12	1%
	Asistente/auxiliar/operador	1.358	95%	71	5%



la sociedad, impulsando la diversidad e inclusión, y promoviendo la igualdad de oportunidades en nuestras operaciones, principalmente la equidad y apoyo al progreso de las mujeres, nuestras colaboradoras y clientas. Para ello trabajamos en la construcción de una cultura inclusiva, que es aquella en la que la diferencia es un valor.

Nuestra actuación en este punto se despliega por medio del programa Pichincha Diverso e Inclusivo. Todo esto bajo un marco de políticas y lineamientos que promuevan la meritocracia y equidad de oportunidades para todos: la política de derechos humanos, el Código de Ética y Conducta, la política de desarrollo, la política de estructura y la firma de los Principios de Empoderamiento de la Mujer de ONU Mujeres.

El programa cuenta con el compromiso de la Alta Dirección, con la Comisión de Inteligencia de Género, con diferentes *sponsors* distribuidos en toda la organización y con un equipo operativo que trabaja estratégicamente.

Internamente nos evaluamos cada año con la certificación de nuestro modelo de gestión de EFR. Este año también participamos en la evaluación de los Principios de Empoderamiento de la Mujer de ONU Mujeres y Pacto Global; segundo año en Ranking PAR y del reconocimiento "El talento no tiene género". Los resultados de estas valoraciones externas se detallan más adelante en este capítulo.

Asimismo, contamos con un canal de comunicación para que nuestra gente exprese sus principales preocupaciones e inquietudes relacionadas con este asunto.

## **PICHINCHA DIVERSO E INCLUSIVO**

Nuestro Programa de Inteligencia de Género sigue una ruta que incluye cinco lineamientos:

**1 ATRACCIÓN AL TALENTO:** atraer al mejor talento con lentes de equidad de género, con iniciativas como CV Anónimo, Escuela Líderes y Programa Futuros Líderes.

**2 FORMACIÓN:** capacitar en todos los niveles para alcanzar equidad a nivel institucional, programas con enfoque hacia la Alta Gerencia y colaboradores, y tecnología y alianzas estratégicas.

**3 DESARROLLO:** desarrollar programas para todos nuestros empleados, como mapa de talento, manuales internos, inclusión de OKR 2024 de movilidad de talento con enfoque de género y campañas de comunicación a nivel transversal.

**4 CULTURA:** buscamos ser un banco con diversidad e inclusión, donde todas las ideas son bienvenidas.

**5 MEDICIÓN:** anualmente nos medimos para contar con diagnósticos que nos ayuden a cerrar brechas y seguir creciendo en este reto.

## 1

**ATRACCIÓN DE TALENTO**

[405-1] [405-2] [3.2.5]

En Banco Pichincha apostamos por la diversidad de género, edades, procedencias, culturas,

conocimientos y capacidades diferentes en nuestra plantilla, como uno de los elementos clave para atraer y retener el mejor talento y ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes (TABLAS 8, 9 Y 10).

**Participación por género en cada categoría laboral**

Tabla 9

		2021		2020	
		MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
<b>CATEGORÍA PROFESIONAL</b>	Vicepresidentes/gerentes/responsables	38,84%	61,16%	39,89%	60,11%
	Jefe/experto/administrador	53,74%	46,26%	55,31%	44,69%
	Supervisor/coordinador/especialista	66,33%	33,67%	65,17%	34,83%
	Técnico/analista/ejecutivo/gestor	67,23%	32,77%	68,30%	31,70%
	Asistente/auxiliar/operador	67,75%	32,25%	67,94%	32,06%

**Participación por edad en cada categoría laboral**

Tabla 10

		MENOR DE 30 AÑOS	DE 30 A 50 AÑOS	MAYOR DE 50 AÑOS
		2021	2021	2021
<b>CATEGORÍA PROFESIONAL</b>	Vicepresidentes/gerentes/responsables	0,89%	81,25%	17,86%
	Jefe/experto/administrador	11,21%	83,94%	4,85%
	Supervisor/coordinador/especialista	19,92%	78,42%	1,67%
	Técnico/analista/ejecutivo/gestor	32,77%	65,44%	1,79%
	Asistente/auxiliar/operador	62,92%	34,42%	2,67%

**Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres<sup>1</sup>**

Tabla 11

		MENORES DE 30 AÑOS				ENTRE 30 Y 50 AÑOS				MAYORES DE 50 AÑOS			
		2021		2020		2021		2020		2021		2020	
		H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
<b>CATEGORÍA PROFESIONAL</b>	Asistente/auxiliar	1,00	1,02	1,00	1,01	1,00	1,04	1,00	1,05	1,00	1,32	1,00	1,31
	Supervisor/coordinador/especialista	1,00	0,91	1,00	0,90	1,00	0,91	1,00	0,92	1,00	1,09	1,00	1,05
	Jefe/experto/administrador	1,00	0,91	1,00	0,91	1,00	0,93	1,00	0,91	1,00	0,93	1,00	0,92
	Responsable/gerente	1,00	0,75	-	-	1,00	0,92	1,00	0,88	1,00	0,85	1,00	0,86
	Técnico/analista/ejecutivo/soporte	1,00	0,96	1,00	0,99	1,00	0,97	1,00	0,98	1,00	1,09	1,00	1,05

<sup>1</sup> Por temas de confidencialidad, no se reporta la información relacionada con la Alta Dirección.

## 2 FORMACIÓN

Durante 2021 realizamos una serie de talleres en temas de diversidad e inclusión con enfoque en sesgos inconscientes, dirigidos al equipo de selección y generalistas del área de Talento Humano a nivel nacional. Con el objetivo de fortalecer el conocimiento sobre cómo se manifiestan y evitan estos sesgos dentro de los procesos que forman parte del *Employee Journey Map* de nuestros colaboradores.

Como resultado se realizaron seis guías de diferentes procesos que detallan las mejores prácticas para gestionar la diversidad e inclusión en la gestión del talento y su aplicación.

Posteriormente, estas memorias fueron socializadas mediante charlas formativas a las líneas de supervisión, proporcionando herramientas de apoyo para gestionar la diversidad, inclusión y erradicación de sesgos inconscientes. Todo esto dentro del marco de nuestro programa Pichincha Diverso e Inclusivo.

## 3 MEDICIONES EXTERNAS

Presentamos mensualmente los resultados y seguimiento de los planes de trabajo de cada uno de los diagnósticos al Comité de Sostenibilidad, integrado por ejecutivos de la Alta Dirección a nivel transversal.

- **Certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR).** Nos evaluamos internamente cada año, por medio de la auditoría para la certificación de nuestro modelo de gestión de EFR bajo el pilar de igualdad de oportunidades. En 2021 mantuvimos nuestra certificación EFR, gracias a un equipo de trabajo transversal que ejecuta las acciones de cierre de brechas. Su meta para 2022 es subir de categoría en esta certificación.
- **Evaluación de los Principios de Empoderamiento de la Mujer.** En 2021 participamos en la evaluación de los Principios de Empoderamiento de la Mujer de ONU Mujeres y Pacto Global. Nuestra actuación fue calificada como “avanzada” sobre la media

de las empresas a nivel regional que han participado en esta iniciativa.

- **Ranking PAR.** Es una herramienta de diagnóstico que mide la equidad de género y la diversidad en las empresas. Esta medición es una herramienta de mejora continua para las organizaciones participantes.
- **Reconocimiento “El talento no tiene género”.** Women for Women Ecuador, la Cámara de Industrias y Producción (CIP) y PwC, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y ONU Mujeres, realizaron la cuarta edición del Premio “El talento no tiene género”, una iniciativa que tiene como objetivo reconocer y promover las buenas prácticas de las organizaciones a favor de la equidad de género. Los participantes deben someterse a un proceso de auditoría externa.

Nos llena de orgullo saber que los esfuerzos y avances realizados en este tema durante los últimos años **merecieron el primer lugar en la categoría de empresas nacionales “El talento no tiene género”.**

- **Apoyo a los negocios liderados por mujeres.** Detallamos las acciones de este eje de acción de nuestra estrategia para las clientas en el capítulo “Finanzas sostenibles”.

### 3. Compras sostenibles

#### Propósito

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

Nuestras compras son administradas por el área de Abastecimiento. Su gestión integra requisitos sociales, ambientales, de seguridad, de salud ocupacional y éticos, como parte del Programa de Compras Sostenibles alineado a la norma ISO 20.400. Contamos con una estrategia de abastecimiento, una política de compras sostenibles y el Código de Ética para Proveedores<sup>9</sup>, instrumentos que establecen nuestros compromisos con el manejo de proveedores.

Nuestra gestión permite identificar, controlar y administrar riesgos y oportunidades generados en el proceso de compras, con el fin de evitar actos de corrupción, prevenir pérdidas económicas en las operaciones, contribuir a la reducción de costos, buscar una mayor productividad y eficiencia, y adquirir bienes y servicios sostenibles.

El proceso de compras se basa en licitaciones que evalúan aspectos de capacidades operativa, técnica, comercial, calidad y financiera, con el fin de garantizar el cumplimiento de los acuerdos pactados.

<sup>9</sup> En este link se puede revisar el Código de Ética para Proveedores: <https://inicio.pichincha.com/portal/desarrollo-sostenible/etica-y-transparencia/>.

Para los proveedores críticos y estratégicos se suman criterios legales, de seguridad de la información, de sostenibilidad y de continuidad del negocio.

Se verifica externamente el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad, por medio del proceso de calificación de proveedores que se efectúa a aquellos definidos como importantes, críticos y estratégicos<sup>10</sup>. Los resultados de estas evaluaciones se detallan en este capítulo.

En 2021 actualizamos el Código de Ética de Proveedores y seguimos trabajando para alinear nuestro programa de compras sostenibles a los requerimientos de la ISO 20.400. Nuestros proveedores tienen en nuestro sitio web un espacio para informar irregularidades o denuncias sobre los procesos de adquisición de bienes y/o servicios<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> Nota: Son "críticos" en función de la continuidad (sensibles para la organización, impacto directo para la funcionalidad) o por su impacto directo sobre los procesos críticos establecidos por el Banco. Nivel 1 y 2. Los "estratégicos" se evalúan por su continuidad, pero su responsabilidad no está en función de los críticos. Nivel 3 y 4. Monto de facturación mayor a \$1 millón en un año. Es decir, una calificación robusta. Los "importantes" se definen en función del monto de facturación de \$20.000 o más al año. Calificación intermedia.

<sup>11</sup> <https://inicio.pichincha.com/portal/transparencia/canal-etico-proveedores/>.

## Número de proveedores por tipo

Tabla 12

	2021		2020	
	LOCALES	INTERNACIONALES	LOCALES	INTERNACIONALES
<b>SERVICIOS</b>	1.081	143	1.101	155
<b>BIENES</b>	582	5	593	6
<b>TOTAL DE PAGOS</b>	1.663	148	1.694	161

## Pagos a proveedores

Tabla 13

	2021		2020		
	MONTO (\$)	%	MONTO (\$)	%	
<b>LOCALES</b>	326'961.900,05	86,81	<b>LOCALES</b>	326'779.851,14	86,42
<b>INTERNACIONALES</b>	52'284.820,920	13,17	<b>INTERNACIONALES</b>	51'340.689,35	13,58
<b>TOTAL DE PAGOS</b>	396'516.661,98	100	<b>TOTAL DE PAGOS</b>	378'120.540,49	100

## NUESTROS PROVEEDORES

[102-9]

Más del 90% de nuestras compras se realiza a proveedores nacionales (pequeñas, medianas y grandes empresas), aportando así a la dinamización de la economía local. Nuestros proveedores se clasifican en proveedores importantes, críticos y estratégicos (TABLAS 12 Y 13).

## PROGRAMA DE COMPRAS

### SOSTENIBLES

[414-1] [414-2]

Durante 2020 se inició el proceso de actualización de los requisitos de calificación de proveedores, tomando como referencia los criterios de seguridad, salud, ambiente, calidad, sociales y éticos recomendados por las guías ISO 20.400, 18.001, 14.001 y 9.0001.

Se definieron tres tipos de calificaciones:

1. La calificación robusta se aplicará para los proveedores críticos y estratégicos, y se considerarán en la evaluación temas como evaluación financiera, capacidad operativa, gestión comercial y calidad, cumplimientos legales, seguridad de la información, sostenibilidad, continuidad del negocio, entre otros.
2. La calificación intermedia y general se aplicará a los proveedores importantes y generales, y se considerarán temas como evaluación financiera, capacidad operativa, gestión comercial y calidad.
3. La calificación sencilla se aplicará a proveedores generales de acuerdo con su actividad económica, y se considerarán temas como evaluación financiera y capacidad operativa.

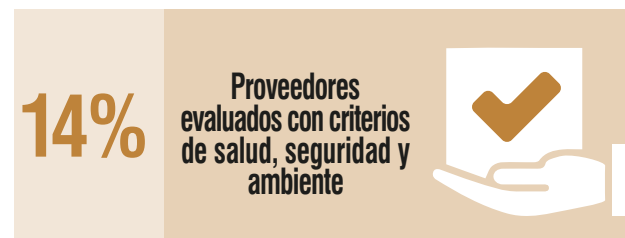
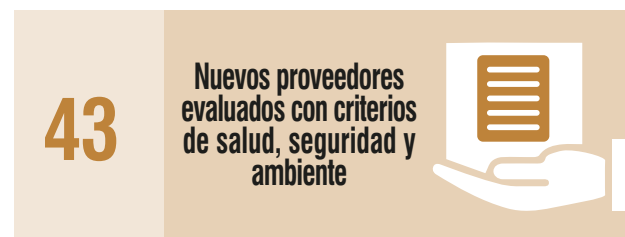
Mientras que los proveedores internacionales serán evaluados por medio de una revisión documental, en la que se solicitará que conozcan el Código de Ética para Proveedores.

Con la finalidad de aplicar las nuevas modalidades de calificación, se ejecutó un piloto en diciembre, con 10 proveedores críticos (8 locales y 2 internacionales) a los cuales se realizó la calificación robusta.

Bajo el programa de compras sostenibles contamos con una matriz de riesgos en la cadena de suministro; sin embargo, no existen potenciales riesgos significativos en temas de seguridad, salud y ambiente. Durante el año 2021, 116 nuevos proveedores fueron evaluados con criterios de salud, seguridad y ambiente (TABLA 14).

### Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales

Tabla 14



## EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS EN LA CADENA DE VALOR

[414-1] [414-2]

Por segundo año consecutivo, realizamos una encuesta a nuestros proveedores clasificados como críticos, con el propósito de evaluar la práctica de derechos humanos y conductas éticas en el desarrollo de su actividad; así como el cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, seguridad, salud ocupacional y ambiente.

Este año incluimos un acápite en el que se les consultó sobre temas relacionados con las prácticas en torno a empleados y familias, alineado con la certificación EFR. Los resultados de la encuesta serán publicados en la *Memoria de sostenibilidad* de 2022.

### Metas 2022

Los compromisos de 2021 están en proceso de implementación. Se mantienen activos para 2022 los siguientes:

Difusión del programa de compras sostenibles.

Obtención del sello de conformidad de la norma ISO 20.400 (primera empresa en Ecuador en contar con un programa de compras sostenibles).

Programa de formación de proveedores.

## 4. Seguridad y salud ocupacional

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

[403-7] [403-8]

### Propósito

**“Minimizar o eliminar los riesgos laborales existentes, a fin de evitar accidentes o enfermedades ocupacionales, promoviendo entornos laborales saludables y seguros”.**

El área de Seguridad, Salud y Ambiente está integrada por jefaturas regionales ocupadas por profesionales de cuarto nivel en la materia y por médicos ocupacionales, quienes siguen lineamientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión de Salud, Seguridad y Ambiente (SSA), basado en las normas ISO 45.001 e ISO 14.001 y en línea con la normativa nacional vigente<sup>12</sup>.

El sistema cuenta con una política avalada por la Alta Dirección<sup>13</sup>. Su alcance incluye a todos nuestros colaboradores, proveedores y otras partes interesadas, así como a todas las instalaciones, actividades, productos y servicios en Ecuador. Se exceptúan de este alcance las islas de cajeros automáticos (ATM).

Proyectos de prevención como jornadas de vacunación, exámenes ocupacionales, capacitaciones, simulacros y el programa de riesgos psicosociales son algunas iniciativas que se ejecutaron durante 2021 y que se describen en este capítulo.

La organización evalúa el SSA mediante el control, seguimiento y presentación de una serie de indicadores de gestión requeridos por los entes de control

<sup>12</sup> Los requerimientos legales del sistema de gestión se encuentran detallados en la tabla GRI.

<sup>13</sup> La política del SSA se encuentra publicada en el sitio web <https://inicio.pichincha.com/portal/desarrollo-sostenible/seguridad-salud-y-ambiente/>.

gubernamentales: Índice de Análisis de Riesgo de Tarea (IART), Índice de Entrenamiento de Seguridad (INTS), Índice de Gravedad (IG), Índice de Frecuencia de Accidentes (IF), Tasa de Riesgo (TR)<sup>14</sup>. Además, se tiene como meta aumentar el rigor de la evaluación del SSA, por medio de revisiones internas lideradas por Auditoría. El equipo de esta área se especializará en auditorías a sistemas de gestión durante 2022.

Nuestros empleados cuentan con un canal directo para informar sobre cualquier anomalía relacionada con la seguridad y salud ocupacional.

### EMERGENCIA COVID-19

Durante 2021 continuamos desarrollando acciones enfocadas en la prevención y gestión de riesgos de contagio de covid-19, priorizando la salud y la seguridad de las personas.

### JORNADAS DE VACUNACIÓN

Como Banco nos unimos a la iniciativa Plan de Vacunación 9/100, junto con el sector empresarial y el Gobierno nacional, por medio de jornadas de vacunación contra la covid-19, alcanzando 37.000 personas entre trabajadores, proveedores y familiares a nivel nacional.

**35.000 personas  
vacunadas contra covid-19  
entre colaboradores,  
proveedores y familiares  
a nivel nacional.**

Nuestro proceso de vacunación fue reconocido por la Cámara de Industrias y Producción (CIP), que felicitó nuestro compromiso y aporte. Esta acción se circunscribe en el marco de los esfuerzos que he-

<sup>14</sup> Los resultados de estos indicadores se presentan en este capítulo.

mos emprendido desde el inicio de la emergencia sanitaria, entre ellos, el fideicomiso #SumarJuntos, que recaudó \$17 millones para la ejecución de proyectos de bioseguridad, equipamiento, diagnóstico de la enfermedad y entrega de medicinas en todas las provincias.

### IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

[403-2]

Nuestra matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos se basa en la metodología colombiana GTC 45 y está aprobada por el Ministerio de Trabajo. Con ella nuestro equipo técnico especializado identifica los peligros y evalúa los riesgos en todos los procesos y puestos de trabajo. Con los resultados ejecutamos medidas de control y prevención que mejoran las condiciones de trabajo con respecto a los riesgos valorados. Ante cualquier amenaza, nuestros empleados pueden notificar una situación de peligro laboral que ponga en riesgo al personal<sup>15</sup>.

### Canales

**Encargado de salud y  
seguridad del centro de trabajo**



**Llamada telefónica**



**usrpeso@pichincha.com**

<sup>15</sup> El colaborador que reporta una condición insegura tiene toda la protección de la legislación y de nuestro Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional.

Además, si un trabajador desea retirarse de una situación que cree puede provocar lesiones, dolencias o enfermedades, debe comunicar a su superior jerárquico, quien debe prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. En incidentes donde sean afectados nuestros empleados, visitantes, contratistas, proveedores en agencias y establecimientos, el reporte debe hacerlo el gerente o administrador de la agencia, usando el canal descrito anteriormente.

El proceso de investigación de incidentes laborales es liderado por el área de Salud, Seguridad y Ambiente, que determina las causas y plantea las acciones correctivas.

### PROMOCIÓN DE LA SALUD DE NUESTROS COLABORADORES

[403-6] [401-2]

El equipo de médicos ocupacionales ejecuta en nuestros centros de trabajo programas de prevención en materia de salud física y psicológica, cumpliendo con las normativas nacionales.

Entre los programas desarrollados en 2021 tenemos los siguientes:

- Exámenes ocupacionales fase 1 en Quito, Guayaquil y Santa Elena.
- Vacunación covid-19.
- Vacunación influenza.
- Programa de prevención de riesgos psicosociales.
- Programa de prevención al consumo de tabaco, alcohol y drogas en empresas públicas y privadas.
- Programa de prevención VIH-sida.

Es importante la promoción y prevención de la salud de nuestros empleados. La TABLA 14 muestra los beneficios que brindamos.

### CAPACITACIONES EN SALUD Y SEGURIDAD

[403-5]

En 2021 ejecutamos el programa de capacitación de brigadistas de emergencia, a cargo de personal externo con calificación ante el Ministerio de Trabajo. Además, se desplegó el *e-learning* de seguridad y salud ocupacional, logrando capacitar a 94% de los empleados.

<b>Prevención de la salud de nuestra gente</b>	
<b>Tabla 15</b>	
<b>BENEFICIARIOS</b>	<b>BENEFICIOS</b>
<b>COLABORADORES CON CONTRATO FIJO Y EMERGENTE (al menos de seis meses de duración)</b>	<b>Seguro privado de salud copagado (incluye familiares)</b>
	<b>Seguro de vida</b>
	<b>Terapias de lenguaje, físicas y psicológicas gratuitas (hasta seis sesiones)</b>
	<b>Pruebas PCR (con copago mínimo del 10%)</b>
	<b>Seguro de viaje (en caso de viajes laborales)</b>
<b>PERSONAL EVENTUAL Y EMERGENTE (menos de seis meses)</b>	<b>Póliza de seguro de salud (beneficios similares al seguro privado de empleados de contrato fijo, incluye cobertura por covid-19)</b>



**PARTICIPACIÓN DE  
LOS COLABORADORES EN MATERIA  
DE SALUD Y SEGURIDAD**

[403-4]

Cada mes sesiona el Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional y cada dos meses siete subcomités, conformados por tres integrantes por parte del trabajador (elegidos por votación) y tres por parte del empleador, con sus respectivos suplentes. En las reuniones también participan el médico ocupacional y el técnico de seguridad y salud ocupacional, con voz y sin voto. Los comités permiten la participación de los empleados en temas relacionados con la seguridad y salud. Asimismo, los colaboradores pueden expresar sus sugerencias o consultas sobre estos temas mediante una casilla de *e-mail*. La difusión de estos asuntos se realiza por correo electrónico y redes sociales internas.

**SEGURIDAD DE NUESTROS  
EMPLEADOS Y CLIENTES**

[403-7]

Nuestras oficinas, sucursales, agencias y cajeros automáticos cuentan con un certificado de seguridad otorgado por el Ministerio de Gobierno, garantizando así que nuestras instalaciones cumplen con las normativas vigentes en materia de seguridad.

Por el propio giro de negocio, nos enfrentamos a una serie de riesgos específicos que incluyen robos y asaltos a las instalaciones o ataques y agresiones (verbales o físicas) por parte de clientes u otros. Nuestra área de Seguridad Física protege prioritariamente a las personas (colaboradores, clientes, proveedores, visitantes) y, complementariamente, a los bienes e imagen. En línea con este objetivo, hemos desarrollado complejos esquemas de resguardo. Para asegurar una respuesta ágil y adecuada, nuestros empleados conocen los protocolos a seguir frente a estas emergencias.

Se actualizó el 100% de los planes de emergencia a nivel nacional. Adicionalmente, debido a la covid-19, se implementaron los protocolos de bioseguridad respectivos para nuestros clientes y colaboradores.

**INDICADORES DE SALUD Y  
SEGURIDAD EN 2021**

[403-9] [403-10] [DJ 3.7.2]

En 2021 los principales tipos de lesiones por accidentes laborales fueron accidentes *in itinere* (accidente que sufre el trabajador al ir o al volver del lugar de trabajo). Con base en esto, se capacitó a 337 colaboradores para prevenir este tipo de incidentes. La formación incluyó manejo defensivo, seguridad vial y normativa de tránsito. Se detallan a continuación nuestros indicadores de salud y seguridad (TABLAS 16, 17, 18, 19 y 20)<sup>16</sup>:

**Accidentes por género**  
Tabla 16

TASA 2021		TASA 2020	
Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
1	2	6	2

**Accidentes con baja**  
Tabla 17

TASA 2021	TASA 2020
3	8

**Accidentes por región**  
Tabla 18

	2021		2020	
	#	%	#	%
<b>REGIÓN LITORAL</b>	0	0	1	12,5
<b>REGIÓN PAÍS</b>	2	67	1	12,5
<b>REGIÓN QUITO</b>	1	33	6	75

<sup>16</sup> El número de horas trabajadas en 2021 sobre el cual se calcularon los indicadores fue 11'033.616. Las tasas se han calculado por cada 1'000.000 horas trabajadas. Para el cálculo de estos indicadores no se ha excluido a ningún trabajador.

## Indicadores generales de salud y seguridad

Tabla 19

	TASA 2021	TASA 2020
	(%)	(%)
Índice de frecuencia de accidentes	0,06	0,15
Índice de gravedad	2,84	1,25
Tasa de riesgos	51,33	8,63
Tasa de enfermedades	0	0

## Indicadores de salud y seguridad

Tabla 20

	2021	2020	2019	2018
Tasa de ausentismo (%)	2,69	5,89 <sup>1</sup>	2,21	2,27
Porcentaje de empleados y cobertura de la tasa de ausentismo	100%	100%	100%	100%

El valor del indicador de 2020 se modificó debido a que en enero 2021 se reportaron ausentismos extemporáneos que se incluyeron.

## SEGURIDAD Y SALUD

### EN CONTRATISTAS

[403-7] [403-8]

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

Dentro de los requisitos solicitados a los proveedores está la identificación de peligros y riesgos de su actividad, así como la notificación de accidentes en caso de ocurrencia dentro de nuestras instalaciones y el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad relacionados con la covid -19.

Actualmente, se siguen procesos en los que los proveedores de mandato 8 también participan apoyando al sistema (guardias de seguridad y personal de limpieza).

## Metas 2022

Vacunación de tercera dosis contra covid-19 a 90% del personal.

Instalación de 30 lactarios a nivel nacional.

Cobertura al 100% de equipos ergonómicos de personal que utiliza *laptop*.

## 5. Al servicio de la comunidad

[413-1] [FS16] [3.6.1]

Mediante Fundación CRISFE continuamos con el trabajo hacia la comunidad para mejorar las condiciones de personas en situación de vulnerabilidad. Los programas de becas y educación financiera impactan a nivel económico y social en los beneficiarios y sus comunidades. A raíz de la pandemia de covid-19, se desarrolló el fideicomiso #SumarJuntos. Estos programas responden a la visión y el compromiso de la Alta Dirección y el Directorio; cuentan con metas anuales de cumplimiento, asignación de recursos, y son sometidos a procesos de monitoreo interno y auditoría externa.

### PROGRAMA DE BECAS

Continuamos con becas a estudiantes en condición de vulnerabilidad para una educación de calidad y acompañamiento hasta obtener su titulación. Este programa tiene dos objetivos: 1. Generar mayor inserción laboral e ingresos para los becarios. 2. Promover la equidad social evitando el abandono escolar y mitigando su deserción.

El programa se gestiona mediante la metodología de proyectos y realiza seguimientos a los beneficiarios para recoger sus inquietudes, conocer el estado de sus becas y necesidades de comunicación, lo que permitió generar un plan de trabajo para redes sociales. Como resultado del análisis de la información recabada, el programa se reestructuró, incorporando nuevas necesidades de los beneficiarios y mejorando el servicio.

## PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El objetivo del programa es gestionar, innovar, transformar e implementar un Sistema de Educación Financiera estructurado y continuo, que permita a los beneficiarios tener finanzas saludables y tomar decisiones acertadas en su ciclo de vida. Tiene tres ejes:

- 1 FORMACIÓN: procesos estructurados y continuos de capacitación presencial y virtual sincrónica y asincrónica, dirigidos a clientes de Banco Pichincha y al público en general.**
- 2 ASESORÍA: procesos de sensibilización, capacitación y asesoramiento escalable de los ejecutivos de Banco Pichincha hacia el cliente interno, externo y el público en general.**
- 3 COMUNICACIÓN: sensibilización mediante varios medios y canales de comunicación a clientes y público en general.**



## PROGRAMA DE BECAS 2021

**2.387**

Becas otorgadas

**79%**

Bachillerato

**11%**

Educación técnica-tecnológica

**779**

Estudiantes que culminaron sus estudios (bachillerato, licenciaturas, etc.)

**92%**

Estudiantes que aprobaron

**6,45%**

Estudiantes que desertaron de sus estudios



## EDUCACIÓN FINANCIERA 2021

**31.819**

Personas capacitadas

**57,7%**

Colaboradores de la nómina confianza y público en general

**10,9%**

Niñas, niños y adolescentes

**8,6%**

Microempresarios

**99%**

Formación en modalidad virtual

**1'146.594**

Personas sensibilizadas

(prensa, radio, televisión, redes sociales y web)

Las áreas temáticas son abordadas con herramientas prácticas para reforzar los conocimientos, entre ellas, se encuentran las siguientes:

- Presupuesto  
Herramienta para organizar las finanzas con una planificación de ingresos y control de gastos.
- Ahorro y metas financieras  
Herramienta para elaborar un plan de ahorro orientado a cumplir metas y afrontar eventos inesperados.
- Endeudamiento responsable  
Herramienta para aprovechar oportunidades de inversión a partir del análisis de indicadores clave (capacidad de pago, deuda e ingreso).
- Inversiones y seguros  
Herramienta para conocer el valor del dinero en el tiempo, asumir riesgos, y proteger ahorros y patrimonio a partir del uso de seguros.
- Sistema financiero y protección al usuario financiero  
Aprender a discriminar a las instituciones del sistema financiero en función del ente de control, conociendo los principios de protección al usuario.
- Seguridad bancaria  
Habilidades para evitar ser víctima de modalidades delictivas que afectan las actividades transaccionales.

El programa es evaluado anualmente mediante la medición del índice de satisfacción de los participantes en procesos formativos, obteniendo los siguientes resultados por metodología:

METODOLOGÍA	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN
Cultura financiera	83,5%
Colaboradores	84%
Popular mixta	100%

Con base en esta retroalimentación, CRISFE innovó la plataforma digital Cultura Financiera en los módulos de presupuesto, ahorro y metas financieras, y endeudamiento responsable. Además, desarrolló nuevos contenidos de sensibilización vinculados al negocio e inversiones.

## #SUMARJUNTOS

#SumarJuntos es un gran esfuerzo institucional que nace a raíz de la emergencia sanitaria por la covid-19, que busca proporcionar equipamiento e insumos esenciales al sistema sanitario, a la vez que representa una iniciativa humanitaria que afianza nuestros valores. Con esta acción buscamos sembrar un precedente histórico de una fructífera cooperación público-privada.

Numerosas organizaciones y personas naturales han contribuido a nivel nacional. Los aportes totales alcanzados suman \$17'350.621,59. Al comprender los ejes en los que el aporte del fideicomiso podría generar mayores impactos, construimos el modelo de gestión del fideicomiso #SumarJuntos, enfocado en cuatro dimensiones de gestión:

**1 BIOSEGURIDAD: para garantizar la protección integral de los especialistas y técnicos de primera línea, por medio de insumos como mascarillas, guantes, batas, etc.**

**2** **DIAGNÓSTICO:** para fortalecer la capacidad instalada de los laboratorios de biología molecular de las universidades, mediante el equipamiento y abastecimiento de insumos necesarios para identificar oportunamente a las personas contagiadas y establecer cercos epidemiológicos. Incluyó la participación de universidades del país, a las cuales se dotó de nuevos equipos y mayor personal para incrementar la toma y procesamiento de muestras.

**3** **EQUIPAMIENTO:** para mejorar la calidad de las unidades de cuidados intensivos de hospitales públicos, mediante la dotación de nuevos equipos, se repararon respiradores y se adquirieron nuevos ventiladores.

**4** **MEDICINA:** para dotar de insumos médicos a hospitales de la Red de Salud Pública Nacional, universidades, Policía Nacional, Fuerzas Armadas y Gobiernos Autónomos Descentralizados.



## REPARACIÓN DE VENTILADORES

**175**

Hospitales beneficiados

**210**

Equipos reparados

**30**

Monitores para respiradores UCI reparados

**\$1.700**

Costo de reparación por ventilador  
vs.

**\$45.000**

Del costo de uno nuevo

# Trabajamos en la protección del ambiente

94

1. Impactos ambientales

100

2. Cambio climático

## 1. Impactos ambientales

[102-11] [103-1] [103-2] [103-3]

### Propósito

**Reducir nuestro consumo de recursos por medio de la ecoeficiencia en nuestras operaciones.**

Contamos con un Sistema de Seguridad, Salud y Ambiente, basado en las normas ISO 45.001:2018 y 14.001:2005. La política del sistema, aprobada por la Alta Dirección, aborda nuestros compromisos ambientales<sup>1</sup>.

Nuestros especialistas ambientales realizan seguimiento, medición, análisis y evaluación a los diferentes objetivos e indicadores planteados en el sistema, y también son responsables del proceso de auditoría interna.

<sup>1</sup> Para más información sobre nuestros compromisos ambientales, revise nuestra política publicada en el sitio web: <https://inicio.pichincha.com/portal/ desarrollo-sostenible/seguridad-salud-y-ambiente/>.

Para cumplir nuestro compromiso con el ambiente, realizamos cada año una campaña para fomentar entre nuestros colaboradores una cultura ambientalmente respetuosa. Asimismo, medimos y gestionamos nuestra huella de carbono, un tema que se aborda en el siguiente capítulo.

Nuestros indicadores ambientales se han visto impactados por la emergencia sanitaria, por esta razón, el sistema no ha sido evaluado en los últimos dos años. Además, tenemos mecanismos formales de comunicación interna ([infosostenibilidad@pichincha.com](mailto:infosostenibilidad@pichincha.com)) y externa ([reclamos@pichincha.com](mailto:reclamos@pichincha.com)).

### FOMENTAMOS EL USO RESPONSABLE DEL PAPEL

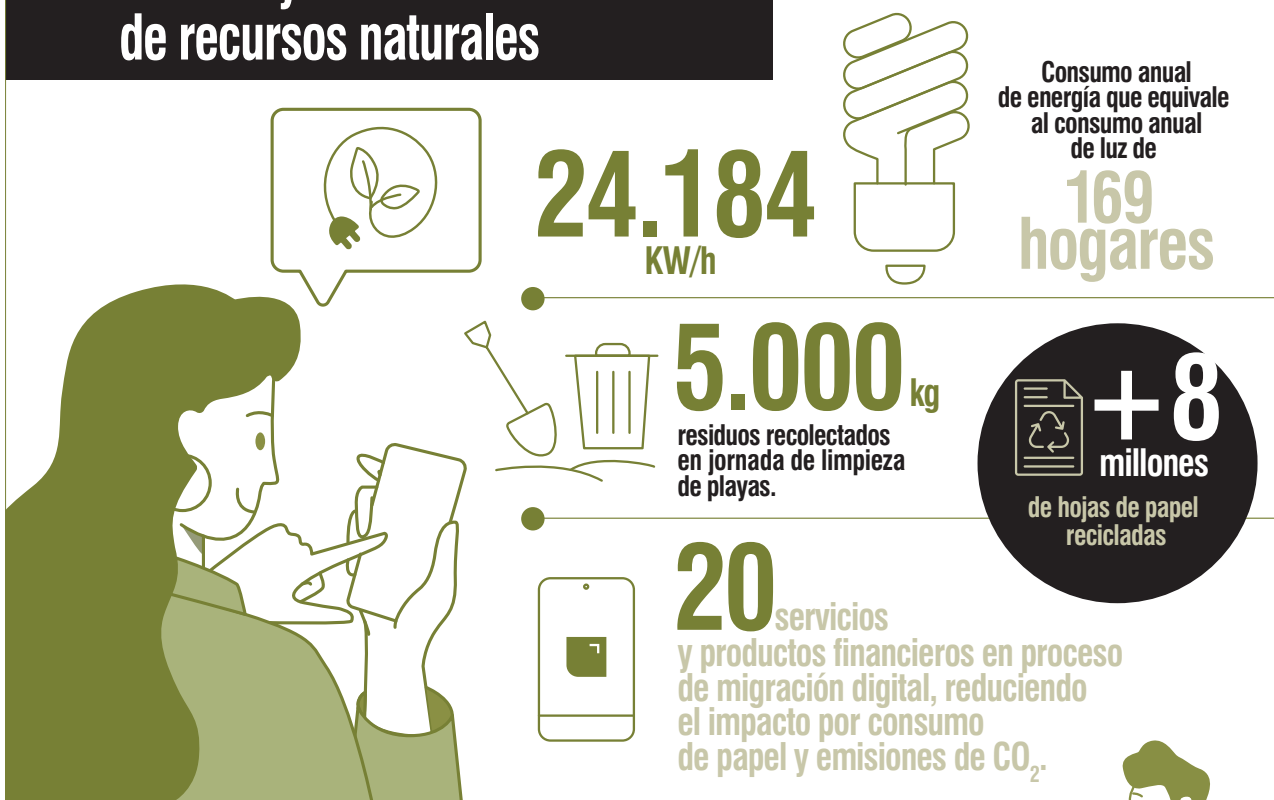
[301-1]

Un punto relevante en la gestión de impactos ambientales es el uso consciente y eficiente del papel y de materiales de embalaje<sup>2</sup>. Por ello, trabajamos en reducir su consumo, incrementando la virtualidad y digitalización

<sup>2</sup> Se utiliza material renovable para la producción y embalaje de nuestros productos y servicios.

# Nuestro trabajo ambiental

## Gestión y reducción del consumo de recursos naturales



## Estrategia climática



Inicio de la construcción de estrategia climática alineada con las recomendaciones del TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures).



Medición de la huella de carbono de la organización según la norma versión ISO14.064:2018.



Medición de emisiones de CO<sub>2</sub> del crédito vehicular de acuerdo con la metodología de la Asociación para la Contabilidad Financiera del Carbono.



de nuestros procesos, así como concientizando a nuestros colaboradores y demás grupos de interés sobre el impacto del uso de este recurso en el planeta.

Los consumos de papel se reportan y se aprecian en la TABLA 1.

**Nuestra meta para 2022  
será reducir  
el consumo de papel en  
1%.**

## Consumo interno de papel

Tabla 1

2021		2020
<b>27'606.706</b> hojas utilizadas para gestión interna, lo que corresponde a <b>55.213</b> resmas <sup>1</sup> .		<b>25'208.334</b> hojas utilizadas para gestión interna, lo que corresponde a <b>50.417</b> resmas <sup>1</sup> .
En promedio, cada uno de nuestros colaboradores consumió <b>4.642</b> hojas, lo que representa <b>9</b> resmas <sup>2</sup> .		En promedio, cada uno de nuestros colaboradores consumió <b>4.403</b> hojas, lo que representa <b>9</b> resmas <sup>2</sup> .
<b>13.498'553.846</b> cheques impresos para clientes a nivel nacional y desde las agencias <sup>3</sup> .		<b>131</b> hojas de papel consumido para impresión de cheques internos a proveedores <sup>3</sup> .

<sup>1</sup> 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, por lo tanto, el consumo de papel del año 2021 equivale a 130.447,75 kg.

<sup>2</sup> Cálculo obtenido de la división del total de papel de consumo interno (27'606.706) para el promedio del número de colaboradores 2021 de Banco Pichincha y CREDI FE (5.947). Esto equivale a 21,94 kg.

<sup>3</sup> Corresponde a cheques impresos para clientes a nivel nacional y desde las agencias (no es comparable con 2020 porque se ha modificado el alcance de la información). Este recurso corresponde a un papel con características especiales de seguridad entregado por dos proveedores a nivel nacional. El peso unitario corresponde a 0,0013 kg. El peso del consumo de cheques durante 2021 fue de 17'548.200 kg.

## INICIATIVAS DE GESTIÓN Y REDUCCIÓN

- El papel que utilizamos proviene de una fuente renovable, ya que es elaborado a partir del bagazo de la caña de azúcar.
- Contamos con un sistema que permite gestionar, monitorear y controlar las impresiones, promoviendo así la eficiencia en el consumo de papel y los gastos asociados al servicio de impresión.

En el año 2021 se incrementó el consumo de papel en 239 hojas por colaborador, que equivalen a 1,15 kg. Este resultado nos desafía. En 2022 nos planteamos aumentar nuestras acciones de sensibilización y la continua revisión de nuestros procesos para seguir trabajando en la reducción del consumo de este recurso.

## BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN EL NEGOCIO

Desde el inicio de la crisis sanitaria, implementamos un modelo de atención remota que incrementó el uso de canales electrónicos y aplicaciones digitales por parte de nuestros clientes.

Por medio de cuatro células digitales que hemos conformado (Marketing Digital, Banca Web, APP y Retail), se están migrando 20 servicios y productos a la modalidad virtual que antes solamente se podían hacer en agencias. Las células de Banca Web y APP están al 100% de migración virtual, mientras que las células de Marketing Digital y Retail estarán listas para 2022. El próximo año esperamos poder compartir las cifras sobre la reducción del impacto ambiental de estas innovaciones digitales.



## EFICIENCIA ENERGÉTICA<sup>3</sup>

[302-1] [302-2] [302-3] [2.2.3]

Continuamos con nuestras iniciativas en pro de reducir el uso de este recurso natural y disminuir las emisiones indirectas de CO<sub>2</sub> (Alcance 2).

### Iniciativa

- Instalación de sensores de movimiento y luminosidad en espacios de baja circulación.
- Instalación de 73 sistemas de aire acondicionado amigables con el ambiente.
- Adquisición de 2.486 equipos de computación eficientes energéticamente (certificación Energy Star y Epeat Gold).

No pudimos establecer el resultado de nuestro desempeño energético (reducción o incremento) en 2021 debido a que el alcance de la medición de energía cambió. Este año se incorporó en la medición el valor correspondiente a la energía consumida por la opera-

<sup>3</sup> No consumimos ni vendemos energía para refrigeración, calefacción ni vapor.

ción de cajeros automáticos, y se reportó por primera vez el consumo energético externo, generado por los viajes de negocio y transporte de mensajería.

**El objetivo de reducción para 2022 es del 1% que podría ser ajustado con base en la medición del proyecto**

**Carbono Neutralidad que está en marcha.**

Los datos del consumo energético interno anual por fuente se presentan en gigajulios (GJ)<sup>4</sup>, lo mismo que el consumo total de energía y el cálculo de intensidad energética por empleado (TABLAS 2, 3, 4, 5 Y 6).

<sup>4</sup> Gigajulios: unidad de medida de energía que representa el consumo de galones de combustible. Para el cálculo en GJ del consumo de energía, se empleó el factor de conversión de 1 kW/h = 0,0036 GJ/ton.

## Consumo interno de energía por fuente en gigajulios<sup>1</sup>

Tabla 2

2021 <sup>2</sup>		2020
<b>62.684,97 GJ</b> por energía eléctrica		<b>49.997,04 GJ</b> por energía eléctrica
<b>589,26 GJ</b> por consumo de combustible (diésel) de generadores eléctricos		<b>951,55 GJ</b> por consumo de combustible de generadores eléctricos

<sup>1</sup> Los datos de 2021 del consumo energético interno no son comparables con 2020, debido a que se modificó el alcance. La cifra 2021 adiciona el consumo de energía de cajeros automáticos.

<sup>2</sup> El dato de 2021 es un dato aproximado, tiene un alcance de 90% del total de establecimientos donde tiene presencia Banco Pichincha Ecuador.

## Consumo interno total de energía en gigajulios<sup>1</sup>

Tabla 3

2021		2020
<b>63.274,23 GJ</b> de consumo total de energía		<b>50.948,59 GJ</b> de consumo total de energía

<sup>1</sup> Los datos corresponden a: 1. consumo de diésel utilizado por 123 generadores eléctricos a nivel nacional que se utilizan en caso de cortes de energía, y 2. consumo de energía eléctrica del sistema interconectado del Ecuador.

## Consumo externo de energía por fuente en gigajulios

Tabla 4

2021 <sup>1</sup>
<b>3.753,84 GJ</b> en viajes terrestres con uso de flota propia (costo del tipo de combustible)
<b>106,79 GJ</b> en transporte de mensajería en motos (costo del tipo de combustible)
<b>1.985,64 GJ</b> en transporte de mensajería en vehículos (costo del tipo de combustible, gasolina, kilometraje)

<sup>1</sup> Este es el primer año que se reporta este dato.

## Consumo externo total de energía en gigajulios<sup>1</sup>

Tabla 5

2021
<b>5.846,27 GJ</b> de consumo total externo de energía

<sup>1</sup> Los datos corresponden a viajes de negocios terrestres con uso de flota propia y contratada, y transporte de mensajería (motos y vehículos).

## Consumo total de energía en gigajulios<sup>1</sup>

Tabla 6


2021		2020
<b>69.120,50 GJ</b> de consumo total de energía		<b>50.948,59 GJ</b> de consumo total de energía
<b>11,62 GJ</b> de consumo anual de energía per cápita <sup>2</sup>		<b>8,89</b> de consumo anual de energía per cápita

<sup>1</sup> Los datos de 2021 del total de consumo energético no son comparables con 2020, debido a que se modificó el alcance. La cifra 2021 adiciona el consumo de energía de cajeros automáticos y el consumo energético externo.

<sup>2</sup> Para calcular este dato se tuvieron en consideración dos factores: el consumo energético interno (energía eléctrica y combustible consumido en generadores) y el número total de empleados de Banco Pichincha y CREDI FE (5.947 personas).

## Consumo interno de agua<sup>1</sup>

Tabla 7

2021		2020
<b>72,05 MI</b> de agua consumida del sistema de suministro		<b>79,01 MI</b> de agua consumida del sistema de suministro
<b>Variación 2021 - 2020 (%)</b> <b>-8,81%</b>		

<sup>1</sup> Los datos se recopilaron a partir de las facturas de consumo de agua de 90% de las agencias y edificios principales de todo el país (Costa, Sierra, Amazonía y Galápagos). Se ha modificado la unidad de reporte del consumo de agua a megalitros (MI). El factor de conversión utilizado corresponde a 1 m<sup>3</sup> = 0,001 MI (Fuente: Sistema Internacional de Unidades).

## OPTIMIZAMOS EL USO

### DEL AGUA

[303-5] [2.2.4]

Buscamos asegurar el uso eficiente del agua por medio de mantenimientos preventivos y de control. Para 2021 nos propusimos la meta de reducir en 2% el consumo de agua; los datos evidencian 8,81% de reducción debido a la sensibilización ambiental constante a colaboradores. El dato de nuestro consumo de agua<sup>5</sup> se observa en la TABLA 7.

**Nuestro objetivo de reducción de consumo de agua para 2022 es de 1% a nivel nacional.**

## GESTIÓN ADECUADA

### DE RESIDUOS

[306-2]

Durante 2021 mantuvimos los programas y prácticas para reducir la generación de desechos. A la vez,

<sup>5</sup>No se almacena agua.

continuamos gestionando adecuadamente los residuos susceptibles de aprovechamiento (papel, cartón, tóneres y otros) y los que requieren tratamiento especial dadas sus características de peligrosidad (fluorescentes y residuos hospitalarios).

**Nuestro objetivo es incrementar el reciclaje de papel y cartón en 5% a nivel nacional para 2022.**

Los resultados de nuestra gestión de residuos no peligrosos, peligrosos y especiales gestionados durante 2021 se presentan en la TABLA 8.

Para 2021 la meta propuesta fue llegar a un aumento del 2% en el reciclaje de papel y cartón. Los datos evidencian 30,65% de aprovechamiento de este desecho, lo que equivale a 5.297 hojas recicladas más que el año anterior. Esto se debe a que hemos impulsado la implementación de reciclaje mediante los convenios firmados con los municipios de Quito y Cuenca, además de la instalación de estaciones de reciclaje en cada agencia a nivel nacional.

## Gestión de residuos

Tabla 8

TIPO	RESIDUO	MÉTODO DE ELIMINACIÓN	2021	2020
Desechos no peligrosos	Papel y cartón (kg)	Reciclaje	39.759	27.574,77
Desechos peligrosos y especiales	Tóneres y otros materiales eléctricos y electrónicos de impresoras (unidades) <sup>1</sup>	Recuperación	1.413	1.615
	Hospitalarios (kg) <sup>2</sup>	Incineración	26,20	18,6
	Fluorescentes (kg) <sup>3</sup>	Recuperación	151,90	1.783

<sup>1</sup> Los tóneres se recolectan de nuestros establecimientos con el apoyo de nuestro proveedor del servicio de impresión. El dato corresponde a la recolección de tóneres y otros materiales eléctricos y electrónicos de las impresoras. Corresponde a 1.964 kg.

<sup>2</sup> Los desechos hospitalarios son gestionados por medio de gestores ambientales calificados.

<sup>3</sup> Los desechos de fluorescentes son gestionados por medio de gestores ambientales calificados. No es comparable con la cifra de 2020 debido a que, a partir de 2021, la cifra se reporta en kilogramos y ya no en unidades.

**Durante 2021 reciclamos  
39.759 kg  
de papel, lo que equivale a  
8'643.261  
hojas.**

## 2. Cambio climático

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

### Propósito

**Fortalecer nuestro compromiso  
contra el cambio climático,  
minimizando el impacto de nuestras  
operaciones y  
de nuestros clientes.**

Para las instituciones financieras la exposición a los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima son las siguientes:

#### 1 DIRECTAS

Impactos de las propias operaciones por el consumo de recursos, viajes de negocio, etc.

#### 2 INDIRECTAS

Impactos generados por las actividades de intermediación financiera (siendo este el principal aporte). Estos riesgos tienen un impacto a nivel crediticio, reputacional, operacional y de mercado. Sin embargo, también crean oportunidades innovadoras de financiamiento.

Por ello, en Banco Pichincha, trabajamos para hacer frente a estos desafíos.

El eje de Responsabilidad Ambiental de nuestro Modelo de Gestión de Sostenibilidad y su política son la base que sostiene el trabajo de nuestros especialistas de sostenibilidad y de las áreas de negocio. Ellos buscan mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones y de nuestros clientes.

Anualmente, la medición del Índice de Sostenibilidad Dow Jones permite evaluar el avance y progreso de nuestras iniciativas ligadas al cambio climático. El resultado de 2021 con respecto a esta temática bajó 20 puntos. En 2022 se levantará un plan de acción para cerrar las brechas detectadas. También durante este año, nos medimos por primera vez con el Climate Disclosure Project (CDP, por su sigla en inglés), el principal estándar para la transparencia corporativa en materia de gestión de clima. Se prevé recibir los resultados a inicio de 2022.

## BIO

### SOMOS UN BANCO QUE DA VIDA

Con el fin de aportar desde nuestro ámbito de acción al desafío del cambio climático, desde 2018 contamos con una estrategia ambiental denominada "BIO: Somos un Banco que da vida", que integra tres ejes: Bio eficiencia, Bio gestión y Bio créditos.

#### 1 BIO EFICIENCIA

Internamente trabajamos para reducir nuestra huella ecológica mediante prácticas de ecoeficiencia. Con el levantamiento del inventario de gases de efecto invernadero (GEI), establecemos metas de reducción, y se han implementado mecanismos de ahorro y aprovechamiento de recursos como energía y papel.

La implementación y el fortalecimiento de las plataformas digitales como Banca Móvil, Banca Web y canales de cercanía al cliente (cajeros, oficinas virtuales y corresponsales no bancarios, CNB) también han reducido las emisiones de nuestros clientes al disminuir o eliminar los viajes a las agencias.



En 2021 empezamos a medir el total de nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> con base en la norma ISO 14.064 para ser carbono neutro en todas nuestras operaciones al año 2025.

## 2 BIO CRÉDITOS

Mediante esta oferta de productos satisfacemos las necesidades de los clientes y a la vez contribuimos a la reducción del impacto del cambio climático.

## 3 BIO GESTIÓN

Mantenemos las adhesiones a los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas y a Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). De esta manera, mediante herramientas analíticas para el sector financiero, evaluamos los impactos económicos, sociales y ambientales de nuestro portafolio, así como la medición de carbono o emisiones de CO<sub>2</sub> presentes en el financiamiento.

Asimismo, en 2021 comenzamos a diseñar la estrategia de cambio climático de nuestra organización con el propósito de abordar los riesgos y oportunidades que representa este efecto global para la banca, tanto en el área de mitigación (reducción de emisiones de GEI) como en su adaptación (impactos derivados del cambio climático).

La estrategia estará alineada a las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), a los Principios de Banca Responsable y a lineamientos del eco.business Fund, e incluirá un plan de acción para su implantación, así como una propuesta de divulgación a nuestros públicos.

## NUESTRAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)

Basados en la norma versión ISO14.064:2018, este año iniciamos una nueva medición y reporte de las emisiones directas e indirectas (Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3) de GEI provenientes de las operaciones sobre las que tenemos autoridad total para introducir e implementar políticas operativas (para la consolidación de las emisiones se aplicó el enfoque de control operativo). El año base para el estudio es 2021. El principal GEI emitido por nuestras operaciones corresponde a dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>).

## EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1)

[305-1] [2.2.1]

Las emisiones de GEI de Alcance 1 (TABLA 9) corresponden al consumo de combustibles fósiles en

Emisiones directas Alcance 1		
Tabla 9		
2021		2020
<b>43,81 tCO2eq</b> por uso de generadores eléctricos <sup>1</sup>		<b>69,56 tCO2eq</b> por uso de generadores eléctricos
<b>276,20 tCO2eq</b> por uso de flota de transporte propio <sup>2</sup>		<b>11,42 tCO2eq</b> por uso de flota de transporte propio

<sup>1</sup> El cálculo de emisiones de generadores eléctricos corresponde a 53 equipos. Se utilizó el factor de conversión del AR5 IPCC (quinto informe de evaluación del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre Cambio Climático de las Naciones Unidas).

<sup>2</sup> Para el cálculo de emisiones de flota de transporte propio, se empleó la herramienta de reporte de indicadores ambientales del SGA de Banco Pichincha, la cual utiliza los datos del AR5 IPCC, OCDE/AIE, *Manual de estadísticas energéticas 2007* y Defra 2016. Además de las directrices para los factores de conversión de GEI de Defra. El cálculo incluye emisiones de CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> y NO<sub>2</sub>.

## Emisiones indirectas Alcance 2<sup>1</sup>

Tabla 10

2021 <sup>2</sup>		2020
<b>6.146,61 tCO<sub>2</sub>eq</b> por consumo de energía eléctrica		<b>4.902,49 tCO<sub>2</sub>eq</b> por consumo de energía eléctrica

<sup>1</sup> El total de emisiones se ha calculado con base en el factor de emisión (353 g CO<sub>2</sub>/kW) de la Agencia Internacional de Energía 2014.

<sup>2</sup> La cifra de 2021 no es comparable con la de 2020 debido a que se modificó el alcance de los establecimientos, añadiendo cajeros automáticos.

## Emisiones indirectas Alcance 3<sup>1</sup>

Tabla 11

2021		2020
<b>7,42 tCO<sub>2</sub>eq</b> por transporte de mensajería en motos		<b>17,47 tCO<sub>2</sub>eq</b> por transporte de mensajería en motos
<b>139,08 tCO<sub>2</sub>eq</b> por transporte de mensajería en vehículos		<b>295,85 tCO<sub>2</sub>eq</b> por transporte de mensajería en vehículos
<b>44,75 tCO<sub>2</sub>eq</b> por viajes de negocios terrestres, por uso de flota contratada		<b>158,95 tCO<sub>2</sub>eq</b> por viajes de negocios terrestres por uso de flota contratada
<b>38,79 tCO<sub>2</sub>eq</b> por viajes de negocios aéreos		<b>34,13 tCO<sub>2</sub>eq</b> por viajes de negocios aéreos

<sup>1</sup> Para el cálculo total de emisiones de viajes de negocios terrestres, así como para el transporte por mensajería, se empleó la herramienta de reporte de indicadores ambientales del SGA de Banco Pichincha. Utilizando los factores de emisión de los informes AR5 IPCC, OCDE/AIE, *Manual de estadísticas energéticas 2007* y Defra 2016. Para viajes aéreos se utiliza el factor de conversión Defra 2016 y se ha seleccionado el factor de emisión sin fuerza radiactiva.

plantas de generación eléctrica de emergencia utilizadas en nuestras sedes y vehículos de nuestra propiedad.

El consumo de combustible de generadores eléctricos disminuyó en comparación con 2020, debido a que no ha sido necesario su utilización en los establecimientos. Por otra parte, la cifra de uso de transporte propio no es comparable con la de 2020, debido a que se ha incluido un alcance a nivel nacional de Banco Pichincha y CREDI FE. Los datos se presentan en la TABLA 8.

En este alcance no hemos definido la meta de reducción ya que los resultados muestran que no es material, considerando el total de nuestras emisiones. Sin embargo, como parte de nuestra gestión ambiental, trabajamos en concienciar a nuestros colaboradores para racionalizar el consumo de recursos en todas las actividades relacionadas al negocio.

**Nuestro objetivo  
de reducción para 2022 es del  
1% en emisiones  
de CO<sub>2</sub>eq  
por consumo energético,  
ajustado en la medición del proyecto  
Carbono Neutralidad.**

### EMISIONES INDIRECTAS

#### (ALCANCE 2)

[305-2] [2.2.2]

Las emisiones indirectas, asociadas a la energía eléctrica que compramos para nuestra operación, son las más significativas en el inventario del Banco (TABLA 10).

## OTRAS EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 3)

[305-3]

Corresponden a las emisiones asociadas al consumo de combustibles fósiles por viajes aéreos de negocios y procesos logísticos de nuestras agencias y edificios (TABLA 11).

El total de las emisiones de GEI de 2021 y su comparación con relación a 2020 se presenta en la TABLA 12.

**La huella de carbono  
del Banco durante 2021 fue de  
6.696,66  
toneladas de CO<sub>2</sub>e, esto representa  
la circulación de  
1.455  
vehículos en un año.**

## REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES

No pudimos establecer la eficiencia del desempeño total en emisiones de GEI en 2021 debido a que cambió el alcance de la medición. Este año se incorporó en la medición del Alcance 2 el valor correspondiente a la energía consumida por cajeros automáticos. Además, en los Alcances 1 y 3 se ha recopilado una mejor y mayor información de Banco Pichincha y CREDI FE.

## EMISIONES DE GEI POR COLABORADOR

[305-4]

El índice de emisiones por colaborador se situó en 1,13: tonCO<sub>2</sub>eq/rabajador en 2021. Para calcular este dato se tuvieron en consideración dos factores: el total de las emisiones de CO<sub>2</sub> (Alcance 1, Alcance 2, Alcance 3) y el número total de colaboradores de Banco Pichincha y Credife (5.947 personas) (TABLA 13).

### Total de emisiones (tCO<sub>2</sub>eq)<sup>1</sup>

Tabla 12

	2021		2020	
	tCO <sub>2</sub> eq	%	tCO <sub>2</sub> eq	%
Total de emisiones directas Alcance 1	320,01	4,77%	80,98	1%
Total de emisiones indirectas Alcance 2	6.146,61	91,78%	4.902,49	89%
Total de emisiones indirectas Alcance 3	230,04	3,45%	526,44	10%
<b>Total</b>	<b>6.696,66</b>	<b>100%</b>	<b>5.509,91</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> La cifra de 2021 no es comparable con la de 2020 debido a que se ha modificado el alcance, ya sea en el número de establecimientos o en la compilación de los viajes de negocio del Banco y Credife.

### Total de emisiones por colaborador<sup>1</sup>

Tabla 13

2021		2020
<b>1,13 tCO<sub>2</sub>eq por colaborador</b>		<b>0,962 tCO<sub>2</sub>eq por colaborador</b>

<sup>1</sup> La cifra del 2021 no es comparable con el 2020 debido a que se ha modificado el alcance del número de establecimientos en la medición.

# Acerca de este informe

## Alcance, cobertura y periodicidad

[102 - 50] [102 - 52] [DJ 2.1.1] [DJ 3.1.1]

La publicación anual de nuestra *Memoria de sostenibilidad* incluye la gestión y resultados de nuestros indicadores económicos, sociales y ambientales, cubriendo el 100% de nuestras operaciones en Ecuador, desde el 1 de enero al 31 de diciembre del año 2021.

## Marcos del reporte y verificación

[102 - 55] [102 - 56]

La información financiera es presentada de acuerdo con la normativa vigente, autorizada por la Superintendencia de Bancos y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); también ha sido auditada por una firma externa independiente. La información no financiera es verificada por KPMG, firma auditora que sigue los lineamientos de la norma internacional para trabajos de verificación ISAE 3000.

La siguiente iconografía identifica los contenidos GRI: [101-2], [301-1], [SF1]. Al final del documento se encuentra el índice de contenidos del Global Reporting Initiative.

## Revisión de información

[102-10] [102-48] [102-49]

Respecto a informes anteriores se ha reformulado información en el capítulo "Responsabilidad ambiental". Los cambios, efectos y motivos se indican en el apartado correspondiente. Asimismo, durante el período de este informe no se han producido cambios significativos en nuestro tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro. Tampoco respecto a los pe-

ríodos objeto del informe anterior ni en la lista de temas materiales y su cobertura.

## Consultas

[102-53]

Canales disponibles para consultas, opiniones o sugerencias:



**Oficinas de Desarrollo Sostenible  
Banco Pichincha,  
Av. Amazonas 45-45 y Pereira.**



**(593 2) 298 0980, extensión 594750.**



**[desarrollo.sostenible@pichincha.com](mailto:desarrollo.sostenible@pichincha.com)**

## Principios para la elaboración del informe

[102-32]

La integridad y rigurosidad de la información de este reporte están garantizando por la Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas y Riesgos y por la Gerencia de Sostenibilidad, mediante un proceso de reporte que asegura la aplicación de los principios de contenido y calidad del GRI.



## Análisis de materialidad

[102 - 44] [102 - 46]

En 2021 se identificaron 10 temas materiales que estamos abordando para desarrollar una banca inclusiva y sostenible. Nuestro análisis se basó en cinco fases detalladas a continuación.

### 1. IDENTIFICACIÓN

Se realizó una revisión exhaustiva a partir del análisis de materialidad de 2020 y las políticas, normas e iniciativas a las que estamos adheridos. Además, se mapearon los problemas materiales en nuestra cadena de valor bajo el contexto de la sostenibilidad. La lista se amplió agregando tendencias y cuestiones relevantes del sector en materia de sostenibilidad. De esta primera aproximación surgió una lista de 28 asuntos.

### 2. ANÁLISIS

Se incluyó la revisión de factores internos como los siguientes:

**Impactos económicos, sociales y ambientales.**

**Capacidades y estrategia de nuestro negocio.**

**Leyes, acuerdos, estándares e iniciativas nacionales e internacionales relacionados con sostenibilidad.**

**Tendencias globales del sector.**

En cuanto al factor externo, a partir de las herramientas y canales de comunicación que tenemos con nuestros grupos de interés, recogimos parte de sus principales inquietudes y requerimientos (información tomada de la encuesta de salud organizacional y temas identificados en los canales de comunicación con clientes). A esto se sumaron diálogos realizados con los siguientes actores:



## INVERSIONISTAS

**Método:**  
**encuestas *online***

**Participantes:**  
**5**



## CLIENTES

**Método:**  
**encuestas telefónicas**

**Participantes:**  
**23**



## COLABORADORES

**Método:**  
**encuestas *online***

**Participantes:**  
**421**



## PROVEEDORES

**Método:**  
**encuestas *online***

**Participantes:**  
**10**

### 3. PRIORIZACIÓN

Se desarrolla de acuerdo con dos ejes: impacto potencial en las expectativas y decisiones de las partes interesadas, y los retos y oportunidades para nuestro negocio.

### 4. CONSOLIDACIÓN

Los 28 asuntos fueron consolidados en 15 grandes temas para mejorar la gestión y comunicación.

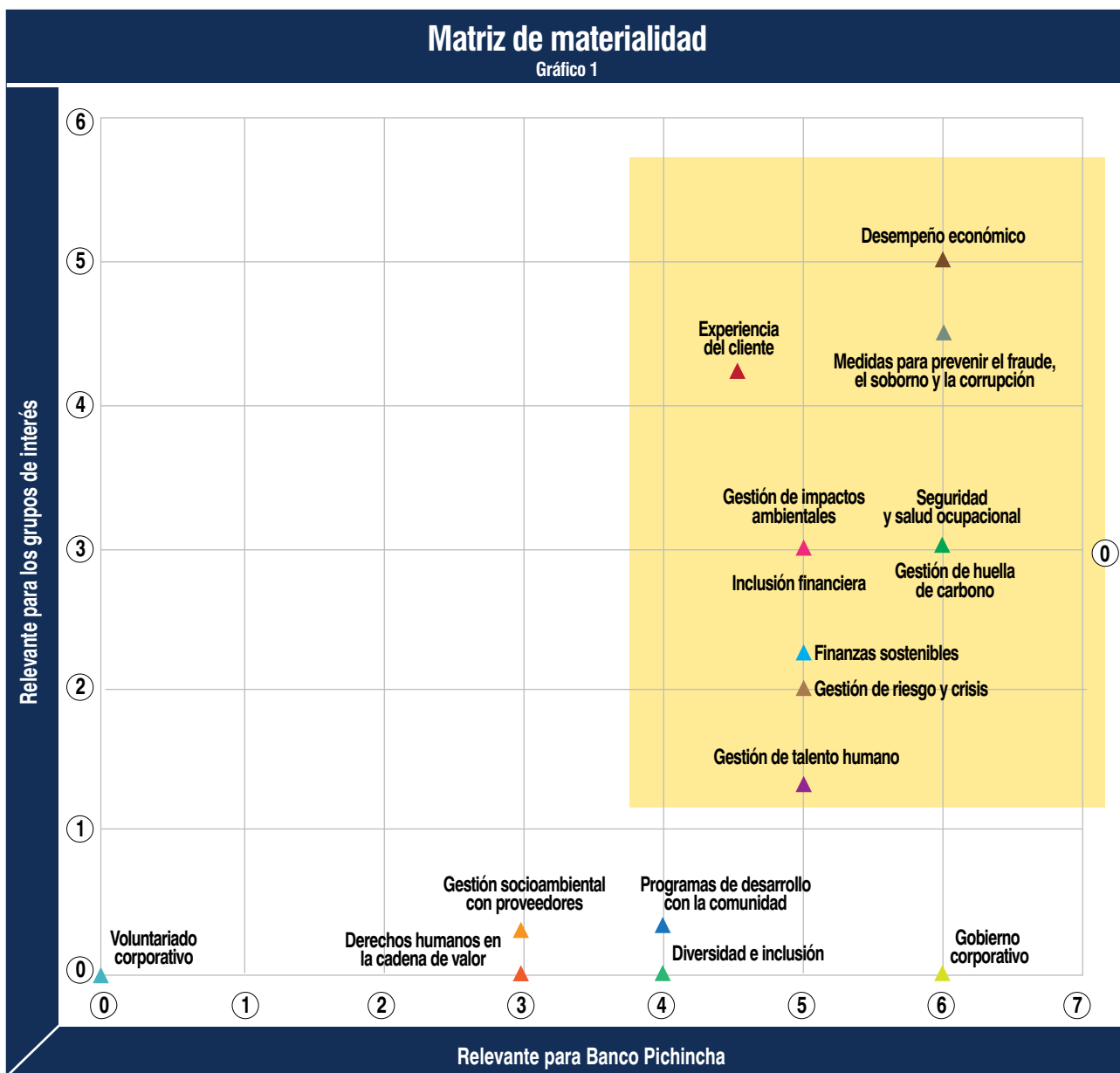
### 5. VALIDACIÓN

Los resultados fueron validados por la Gerencia de Sostenibilidad.

### Temas materiales y su cobertura

[103 - 1] [102 - 44] [102 - 47] [DJ 1.2.2.]

La cobertura de los temas materiales se encuentra detallada en el ANEXO 4, pág. 119.



## Ubicación de temas materiales

Gráfico 2



## Anexo 1

### IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE

#### Análisis de impactos

En alineamiento con el Principio 2 el análisis de los impactos de la cartera es un paso fundamental en la implementación de los Principios de Banca Responsable. Para ello Banco Pichincha utilizó la metodología de la Herramienta de Análisis de Impactos del Portafolio para bancos v2<sup>1</sup>. Además, consideró los cuatro elementos clave definidos por la UNEP FI<sup>2</sup>: alcance, escala de exposición, contexto y relevancia, y nivel e intensidad de los impactos.

#### Alcance

Para este análisis se tomó en cuenta al 100% de la cartera de desembolsos de Banco Pichincha durante el año 2020 en Ecuador. Presentamos su distribución en la TABLA 1.

<b>Volumen de la cartera de desembolsos</b> (2020, por segmento)	
Tabla 1	
<b>Corporativo/Empresarial</b>	<b>45%</b>
<b>Pymes</b>	<b>17%</b>
<b>Microfinanzas</b>	<b>16%</b>
<b>Personas</b>	<b>22%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Portfolio Impact Analysis Tool for Banks v2: <https://www.unepfi.org/positive-impact/unep-fi-impact-analysis-tools/portfolio-impact-tool/>.

<sup>2</sup> Guidance on Impact Analysis: <https://www.unepfi.org/publications/guidance-on-impact-analysis/>.

#### Escala de exposición

En función del alcance definido se analizaron los principales sectores y actividades económicas financiadas por Banco Pichincha (TABLA 2).

#### Contexto y relevancia

Para realizar un análisis de impactos correcto es necesario considerar la situación en temas sociales, ambientales y económicos del lugar en el que Banco Pichincha desempeña sus funciones. Así, con ayuda de la herramienta de análisis de impactos, se determinaron las necesidades o prioridades del Ecuador, tomando en cuenta información de indicadores nacionales e internacionales. El GRÁFICO 1 muestra con una línea azul el estado del Ecuador en 22 áreas de acción (sociales, ambientales y económicas); mientras más alejado del centro esté el resultado, mayor prioridad habrá que darle.

De esta manera, en el ámbito social las oportunidades de mejora se pueden dar en áreas como disponibilidad de agua, alimentos y vivienda, movilidad, cultura y patrimonio, justicia y estabilidad de las instituciones. En el ámbito ambiental el cambio climático y la gestión de residuos son áreas que necesitan principal atención. Por otro lado, una economía inclusiva y sana y la convergencia económica del país representan las áreas de principal necesidad en ámbito económico.

## Volumen de la cartera de desembolsos

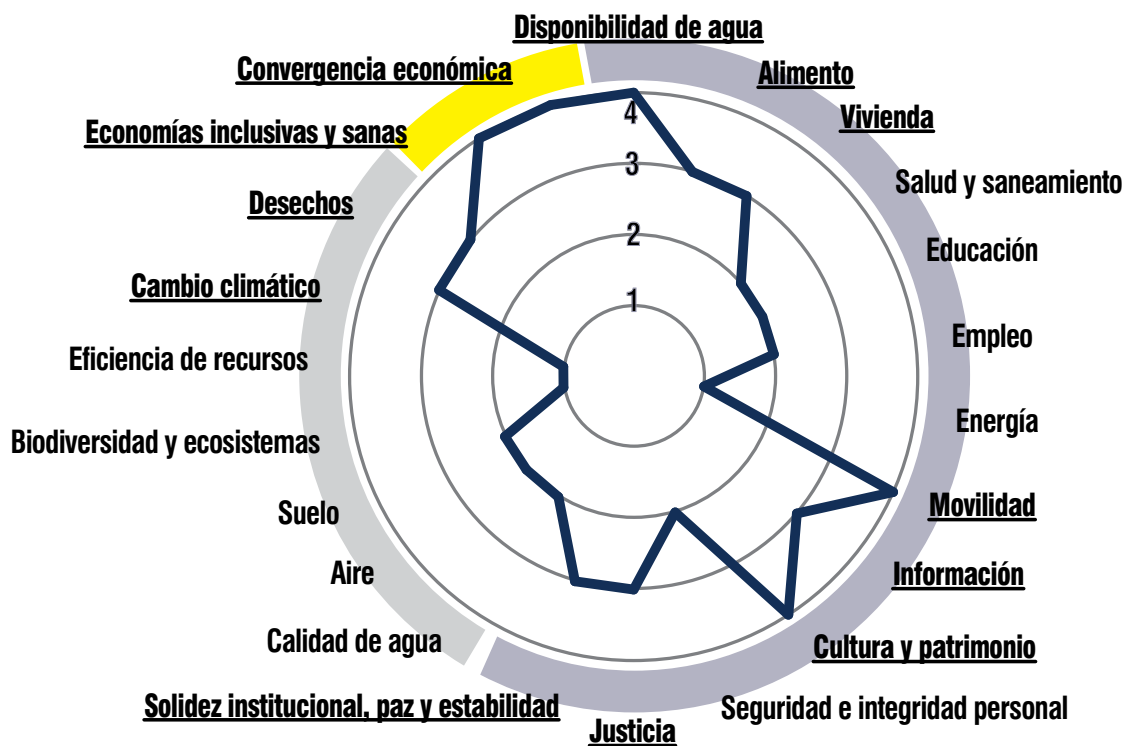
(2020, por sector y actividad económica)

Tabla 2

CORPORATIVO / EMPRESARIAL		MICROFINANZAS	
Comercio al por mayor y menor	34%	Comercio al por mayor y menor	32%
Financiamiento de entidades financieras	16%	Producción agrícola y ganadera	16%
Actividades inmobiliarias	5%	Almacenamiento y transporte	12%
Elaboración de productos alimenticios	6%	Restaurantes	8%
Producción agrícola y ganadera	3%	Elaboración de productos alimenticios	4%
Fabricación de metales básicos	3%	Transporte de mercancías por carretera	3%
PYMES		PERSONAS	
Comercio al por mayor y menor	25%	Créditos de consumo	80%
Construcción inmobiliaria	7%	Créditos vehiculares	16%
Educación superior	4%	Hipotecas	3%
Producción agrícola y ganadera	3%	Créditos educativos	1%
Transporte de mercancías por carretera	2%		

## Mapeo de las necesidades del Ecuador, 2020

Gráfico 1

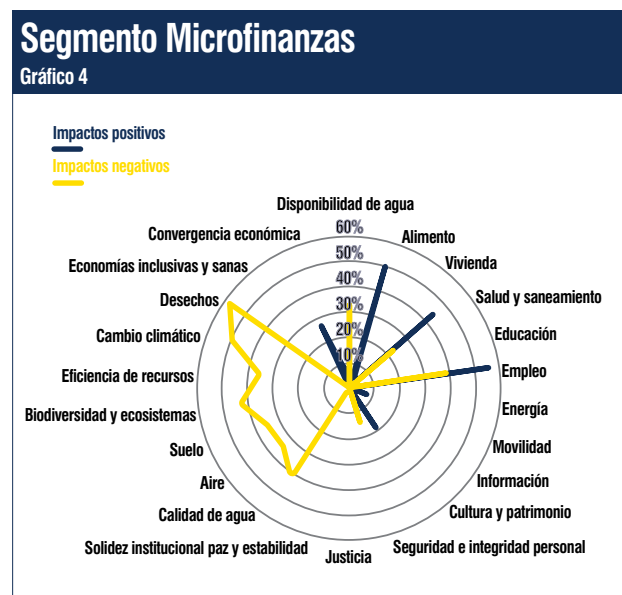
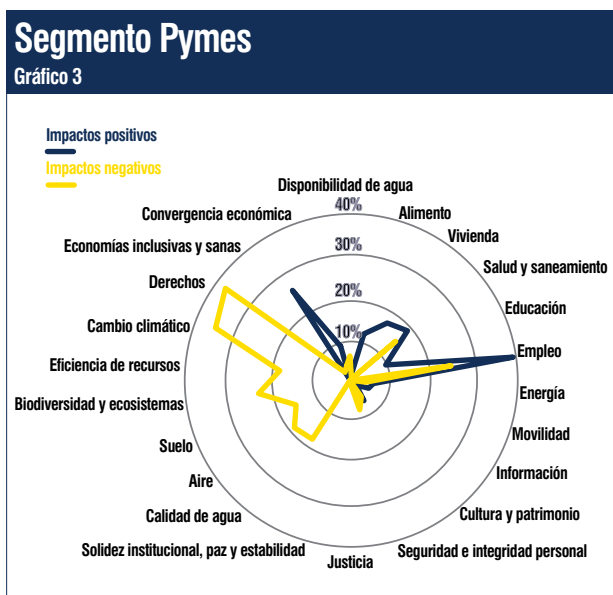
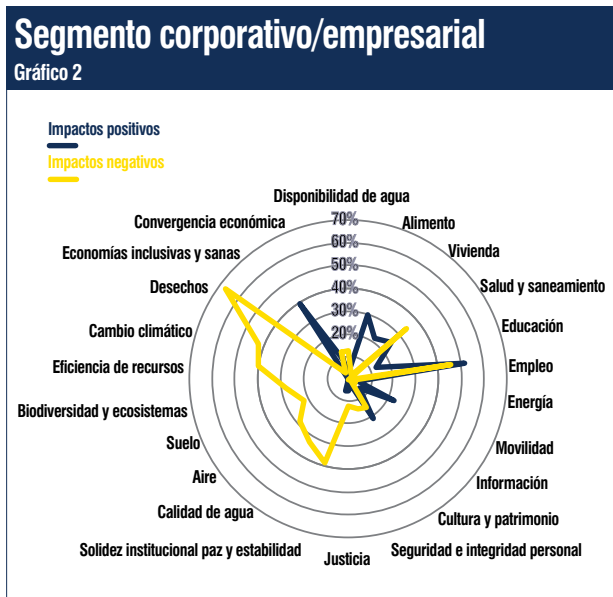


## Nivel e intensidad de los impactos

Mediante la herramienta utilizada, obtuvimos los siguientes mapas de impacto en los cuatro segmentos de nuestra operación en 2020 (GRÁFICOS 2, 3, 4 Y 5).

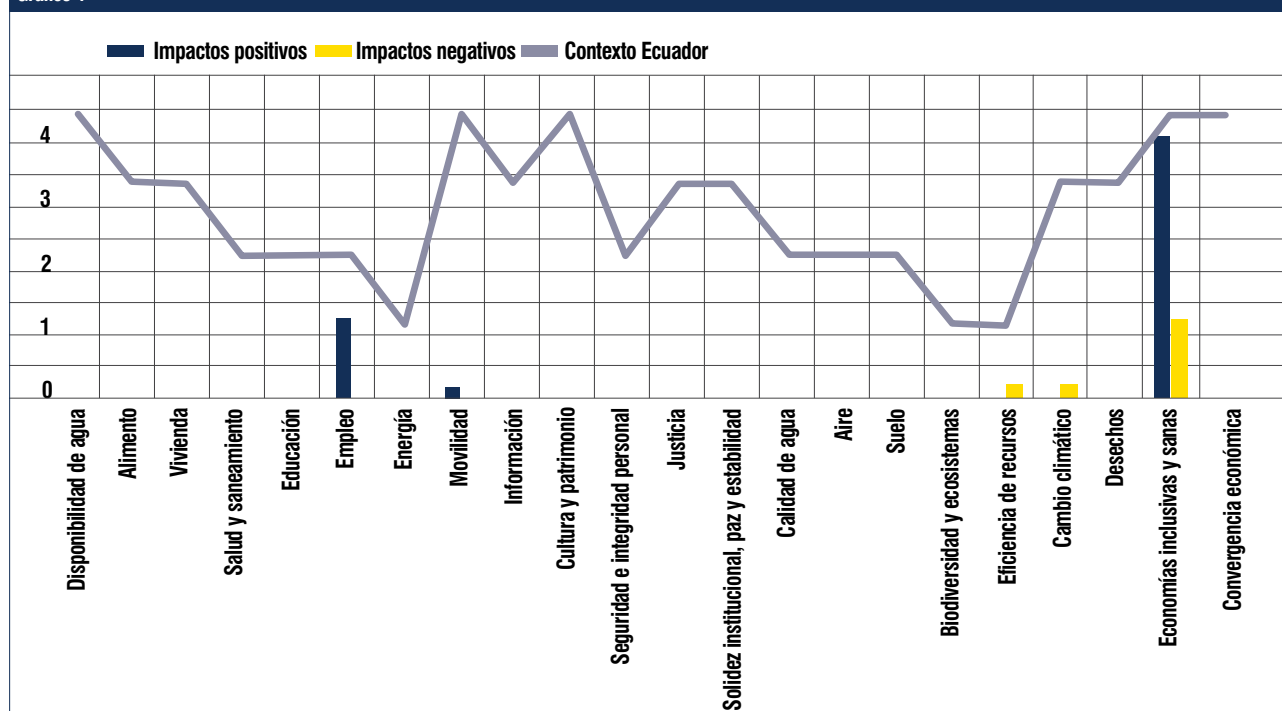
Las gráficas nos permiten identificar el potencial impacto positivo y negativo de la cartera de Banco Pichincha.

De esta manera, las áreas de impacto identificadas en función de los resultados y el contexto del Ecuador se reflejan de la siguiente manera:



## Segmento Personas

Gráfico 4



### Áreas de impacto significativo

Considerando estos impactos, Banco Pichincha ha definido dos áreas en las cuales la cartera muestra un impacto significativo, para lo cual enfocará esfuerzos y fijará metas: Economías inclusivas y sanas, y Cambio climático, ambos temas materiales para su gestión.

El área Economías inclusivas y sanas fue seleccionada como significativa debido a que durante varios años Banco Pichincha ha desarrollado una destacable labor impulsando la inclusión y educación financiera en Ecuador. Gracias a esta tarea se ha logrado impactar positivamente en la economía.

Por otro lado, el Cambio climático es un tema relevante en el cual Banco Pichincha ha trabajado los últimos años, y que aún representa un impacto negativo para la sociedad. La relevancia de esta área se fundamenta en las acciones que el Banco deberá aplicar en sus operaciones, en su cartera de clientes y en la relación con otros grupos de interés para promover el

cumplimiento de objetivos nacionales e internacionales de mitigación y adaptación, alineándose con las metas del Acuerdo de París. Durante 2022 trabajaremos en el diseño e implementación de una estrategia transversal que aborde los riesgos y oportunidades que trae el cambio climático.

## Anexo 2

		2021		2020	
		NÚMERO	TASA	NÚMERO	TASA
GÉNERO	Mujeres	3.049	62,36%	3.246	63,00%
	Hombres	1.840	37,64%	1.867	37,00%
EDAD	Empleados con menos de 30 años	1.467	30,00%	1.782	34,85%
	Empleados entre 30 y 50 años	3.251	66,50%	3.173	62,05%
	Empleados con más de 50 años	171	3,50%	158	3,09%
REGIÓN	Costa y Galápagos	1.705	34,87%	1.803	35,26%
	Sierra y Amazonía	3.184	65,12%	3.310	64,74%
CATEGORÍA PROFESIONAL	Asistente/auxiliar	1.200	24,54%	1.466	28,67%
	Supervisor/coordinador/especialista	1.200	24,54%	1.272	24,88%
	Técnico/analista/ejecutivo/soprote	1.007	20,60%	1.044	20,42%
	Jefe/experto/administrador	1.258	25,73%	1.148	22,45%
	Responsable/gerente/vicepresidente	224	4,58%	183	3,57%
NACIONALIDAD	Nacional	4.793	98,04%	5.044	98,65%
	Extranjero	96	1,96%	69	1,35%
TIPO DE CONTRATO	Total fijo indefinido	4.680	95,73%	4.903	95,89%
	Total emergente	177	3,62%	203	3,97%
	Total eventuales	32	0,65%	7	0,14%
TIPO DE CONTRATO POR GÉNERO	Fijo - indefinido mujeres	2.964	60,63%	3.141	61,43%
	Fijo - indefinido hombres	1.716	35,10%	1.762	34,46%
	Emergente mujeres	74	1,51%	103	2,01%
	Emergente hombres	103	2,11%	100	1,96%
	Eventual mujeres	11	0,22%	2	0,04%
	Eventual hombres	21	0,43%	5	0,10%
TIPO DE CONTRATO POR REGIÓN	Fijo - indefinido Costa/Galápagos	1.657	33,89%	1.756	34,34%
	Fijo - indefinido Sierra/Amazonía	3.023	61,83%	3.147	61,55%
	Emergente Costa/Galápagos	44	0,90%	47	0,92%
	Emergente Sierra/Amazonía	133	2,72%	156	3,05%
	Eventual Costa/Galápagos	4	0,08%	0	0,00%
	Eventual Sierra/Amazonía	28	0,57%	7	0,14%
TIPO DE JORNADA	Jornada completa	4.885	99,92%	5.091	99,57%
	Jornada parcial	4	0,08%	22	0,43%
TIPO DE JORNADA POR GÉNERO	Jornada completa mujeres	3.047	62,32%	3.230	63,17%
	Jornada completa hombres	1.838	37,59%	1.861	36,40%
	Jornada parcial mujeres	2	0,04%	16	0,31%
	Jornada parcial hombres	2	0,04%	6	0,12%

<sup>1</sup> El número total de empleados mostrado incluye los contratos fijos, emergentes y parciales. No el dato de eventuales (37) y pasantes (38). Con lo antes expuesto, se considera que los datos 2021 y 2020 no son comparables, ya que existe variación en filtros. La información se obtiene de la base de datos interna *head count*, con cierre al 31 de diciembre de 2021. Del programa Genera se toma la información de los colaboradores activos por el tipo de contrato y jornada a dicha fecha. El número total de empleados mostrado incluye los contratos fijos, emergentes y parciales. No incluye el dato de eventuales (37) y pasantes (38). Con lo antes expuesto, se considera que los datos 2021 y 2020 no son comparables, ya que existe variación en filtros.





## Permiso parental

	2021		2020	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Empleados que han tenido derecho a permiso parental	78	175	76	207
Empleados que se han acogido al permiso parental	78	173	76	207
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental	78	169	76	205
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	78	169	75	205

## Nuevas contrataciones<sup>1</sup>

	2021		2020		2019		2018	
	NÚMERO	TASA	NÚMERO	TASA	NÚMERO	TASA	NÚMERO	TASA
Tasa de nuevas contrataciones <sup>2</sup>	422	8,70%	694	13,57%	914	17,70%	1.014	19,70%
Vacantes cubiertas con candidatos internos <sup>3</sup>	657	60,89% <sup>4</sup>	574	45,27%	626	40,65%	837	45,22%
		2021	2020	2019	2018			
Costo promedio de contratación <sup>5</sup>		\$153,10 <sup>6</sup>	\$27,98	\$93,57	\$94,77			

		2021		2020	
		NÚMERO	TASA	NÚMERO	TASA
GÉNERO	Mujeres	188	45,00%	359	51,73%
	Hombres	234	55,00%	335	48,27%
EDAD	Menores de 30 años	207	49,05%	459	66,14%
	De 30 a 50 años	213	50,47%	232	33,43%
	Mayores de 50 años	2	0,47%	3	0,43%
REGIÓN	Costa y Galápagos	86	20,38%	182	26,22%
	Sierra y Amazonía	336	79,62%	512	73,78%
NACIONALIDAD	Extranjeros	36	8,53%	24	3,46%
	Nacionales	386	91,47%	670	96,54%
CATEGORÍA PROFESIONAL	Alta Dirección	0	0,00%	1	0,14%
	Gerentes	24	5,69%	29	4,18%
	Jefe/experto/administrador	174	41,23%	109	15,71%
	Supervisor/coordinador/especialista	85	20,14%	99	14,27%
	Técnico/analista/ejecutivo/gestor	41	9,72%	66	9,51%
	Asistente/auxiliar/operador	98	23,22%	390	56,20%

<sup>1</sup> En los ingresos se contemplan solo los contratos fijos, emergentes y parciales. Los contratos eventuales y de pasantes no están incluidos. La base para el cálculo de este indicador es de 4.857 colaboradores.

<sup>2</sup> Número de nuevos empleados (422)/número total de empleados al cierre del año (4.857).

<sup>3</sup> Las vacantes cubiertas por candidatos internos están considerando promociones y movimientos.

<sup>4</sup> La fórmula es número total de vacantes cubiertas con candidatos internos (657)/número total de vacantes en el año (1.079). No incluye contratos eventuales ni pasantes.

<sup>5</sup> Para el cálculo de esta cifra se consideraron todos los tipos de contrato, inclusive a los pasantes y eventuales, ya que los gastos de reclutamiento incluyen estas contrataciones.

<sup>6</sup> El cálculo se hizo sobre la base de 494 empleados a tiempo completo (8 horas).

## Rotación<sup>1</sup>

		2021		2020		2019		2018	
		NÚMERO	TASA	NÚMERO	TASA	NÚMERO	TASA	NÚMERO	TASA
Tasa de rotación <sup>2</sup>		626	12,90%	488	9,54%	860	16,60%	1.029	20,00%
Tasa de rotación no deseada <sup>3</sup>		280	5,76%	135	2,64%	305	5,90%	422	8,19%
		2021		2020					
		NÚMERO	TASA	NÚMERO	TASA				
GÉNERO	Mujeres	372	59,42%	267	54,71%				
	Hombres	254	40,58%	221	45,29%				
EDAD	Menores de 30 años	233	37,22%	170	34,84%				
	De 30 a 50 años	371	59,27%	290	59,01%				
	Mayores de 50 años	22	3,51%	28	6,15%				
REGIÓN	Costa y Galápagos	212	33,87%	195	39,96%				
	Sierra y Amazonía	414	66,13%	293	60,04%				
NACIONALIDAD	Extranjeros	11	1,76%	5	1,02%				
	Nacionales	615	98,24%	483	98,98%				
CATEGORÍA PROFESIONAL	Alta Dirección	1	0,16%	0	0,00%				
	Gerentes	14	2,24%	13	2,66%				
	Jefe/experto/administrador	130	20,77%	55	11,27%				
	Supervisor/coordinador/especialista	152	24,28%	107	21,93%				
	Técnico/analista/ejecutivo/gestor	103	16,45%	106	21,72%				
	Asistente/auxiliar/operador	226	36,10%	207	42,42%				

<sup>1</sup> Durante 2021 se inició el proyecto Célula Ágiles Megabit. Fruto de esta iniciativa se centralizó la información de talento humano en una sola área: Servicios Compartidos, para responder a los requerimientos de información bajo un único criterio. Esta área es la que este año reporta la información y, debido a esto, algunos criterios han cambiado con el fin de presentar datos más precisos. La información de 2021 tiene los criterios que en años anteriores no fueron considerados, como la eliminación de ciertos tipos de contratos, ingresos, salidas y movimientos (pasantes y eventuales), los cuales afectan directamente el cálculo del indicador de tasa de rotación. En este análisis no se contemplan las salidas de colaboradores pasantes ni contratos eventuales, dado que por su naturaleza no implica quedarse en una posición fija.

<sup>2</sup> Número de empleados que dejaron la organización (626)/número total de empleados al cierre del año (4.857). No incluye contratos eventuales.

<sup>3</sup> Número de empleados que la organización no deseaba su salida (280)/número total de empleados al cierre del año (4.857). No incluye contratos eventuales.

# Anexo 3

## Índice de contenidos GRI

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	N.º DE PÁGINA, URL O RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS 2016</b>				
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>				
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016</b>	<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
	102-1 Nombre de la organización	Banco Pichincha C.A.		X
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 68-20-21		X
	102-3 Ubicación de la sede	Av. Amazonas y Pereira		X
	102-4 Ubicación de las operaciones	Pág. 20-21		X
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Pág. 10-11-36		X
	102-6 Mercados servidos	Pág. 65		X
	102-7 Tamaño de la organización	Pág. 65-67-74		X
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 74-75-112		X
	102-9 Cadena de suministro	Pág. 84-85		X
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Pág. 44		X
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Pág. 94		X
	102-12 Iniciativas externas	Pág. 48		X
	102-13 Afiliación a asociaciones	Pág. 48		X
	<b>ESTRATEGIA</b>			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 5-7		X
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 52-53		X
	<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 50-51		X
	<b>GOBERNANZA</b>			
	102-18 Estructura de gobernanza	Pág. 50		X
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Pág. 11-50		X
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 50		X
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Pág. 104		X
	<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
	102-40 Lista de grupos de interés	Pág. 49		X
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	No contamos con acuerdos de negociación colectiva.		X
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 49		X
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 49		X
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 106		X
	<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 105		X
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Pág. 106-107-119		X	
102-47 Lista de temas materiales	Pág. 104		X	
102-48 Reexpresión de la información	Pág. 104		X	
102-49 Cambios en la elaboración de informes	Pág. 104		X	
102-50 Período objeto del informe	Pág. 104		X	
102-51 Fecha del último informe	<i>Memoria de Sostenibilidad 2020</i>		X	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Pág. 104		X	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 104		X	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Pág. 46		X	
102-55 Índice de contenidos GRI	Pág. 115-116-117		X	
102-56 Verificación externa	Pág. 124-125		X	

## Índice de contenidos GRI

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	N.º PÁGINA, URL O RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN
<b>TEMAS MATERIALES</b>				
<b>CAMBIO CLIMÁTICO</b>				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 100		X
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 100		X
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 100		X
GRI 305: EMISIONES 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	Pág. 101 - 102		X
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2)	Pág. 102		X
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	Pág. 103		X
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Pág. 103		X
<b>CAPITAL HUMANO</b>				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 72		X
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 72		X
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 72		X
GRI 401: EMPLEO 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 75 - 112		X
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 80		X
	401-3 Permiso parental	Pág. 77		X
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 78		X
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 79		X
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional	Pág. 80		X
INDICADOR BANCO PICHINCHA	BP2 Índice de salud organizacional	Pág. 75 - 76		X
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 70 - 71		X
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 70 - 71		X
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 70 - 71		X
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 28 - 29		X
INDICADOR BANCO PICHINCHA	BP7 Optimización del desempeño financiero del Banco en términos de rentabilidad, liquidez y solvencia	Pág. 26 - 28		X
<b>EXPERIENCIA DEL CLIENTE</b>				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 67 - 68		X
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 67 - 68		X
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 67 - 68		X
	BP4 Gestión de quejas y reclamos	Pág. 70		X
	BP5 Transformación digital	Pág. 29 - 33		
	BP6 Medición externa de oferta de valor de productos y servicios	Pág. 68 - 70		X
<b>FINANZAS SOSTENIBLES</b>				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 54		X
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 54		X
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 54 - 58		X

## Índice de contenidos GRI

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	N.º PÁGINA, URL O RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN
SUPLEMENTO DE SECTOR FINANCIERO GRI G4 CARTERA DE PRODUCTOS	FS1 Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	Pág. 58-59		X
	FS2 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Pág. 58 - 59		X
	FS3 Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	Pág. 58 - 59		X
	FS4 Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	Pág. 58 - 59		X
	FS5 Interacciones con clientes/sociedades participadas y socios empresariales con relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Pág. 58 - 59		X
	FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (por ej.: microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad	Pág. 61 - 62		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. 61 - 62		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. 58 - 59		X
SUPLEMENTO DE SECTOR FINANCIERO GRI G4 AUDITORÍA	FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	Pág. 58 - 59		X
SUPLEMENTO DE SECTOR FINANCIERO GRI G4 ACTIVISMO ACCIONARIAL	FS10 Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas ambientales y sociales	Pág. 61 - 62		X
	FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles ambientales o sociales tanto positivos como negativos	Pág. 54 - 58 - 61- 63		X
<b>GESTIÓN DE RIESGO Y CRISIS</b>				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 52 - 53		X
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 52 - 53		X
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 52 - 53		X
SUPLEMENTO DE SECTOR FINANCIERO GRI G4 CARTERA DE PRODUCTOS	FS2 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Pág. 58 - 59		X
<b>IMPACTOS AMBIENTALES</b>				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 94		X
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 94		X
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 94		X
GRI 301: MATERIALES 2016	301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	Pág. 94 - 96		X
GRI 302: ENERGÍA 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Pág. 97		X
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Pág. 98		X
	302-3 Intensidad energética	Pág. 97 - 98		X
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018	303-5 Consumo de agua	Pág. 99		X
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Pág. 99 - 100		X
<b>INCLUSIÓN FINANCIERA</b>				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 63 - 64		X
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 63 - 64		X
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 63 - 65		X
SUPLEMENTO DEL SECTOR FINANCIERO GRI G4 ACTIVISMO ACCIONARIAL	FS13 Puntos de acceso por tipo en área de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Pág. 65		X
	FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Pág. 70		X
	FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Pág. 90 - 92		X

## Índice de contenidos GRI

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	N.º PÁGINA, URL O RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN
<b>CULTURA DE PREVENCIÓN DE SOBORNOS, CORRUPCIÓN Y FRAUDE</b>				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 50 - 52		X
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 50 - 52		X
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 50 - 52		X
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	El 100% de la operación del Banco es evaluada frente a riesgos relacionados con corrupción.		X
<b>SALUD Y SEGURIDAD</b>				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 86		X
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 86		X
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 86 - 87		X
GRI 403: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 86 - 87		X
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 87 - 88		X
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 89		X
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 88		X
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 88		X
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pág. 89 - 90		X
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 90		X
	403-9 Lesiones por accidentes laborales	Pág. 89 - 90		X
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 89 - 90		X
	<b>OTROS TEMAS REPORTADOS POR BANCO PICHINCHA</b>			
<b>VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD</b>				
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 90 - 93		X
SUPLEMENTO DE SECTOR FINANCIERO GRI G4 ACTIVISMO ACCIONARIAL	FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Pág. 90 - 93		X
<b>INTELIGENCIA DE GÉNERO</b>				
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 82 - 83		X
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pág. 82 - 83		X
<b>COMPRAS SOSTENIBLES</b>				
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 85		X
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 85		X

# Anexo 4

Proceso de reporte y materialidad		COBERTURA									
		PREOCUPACIÓN EXPRESADA POR		¿DÓNDE OCURRE EL IMPACTO?				LO PRODUCEN LOS PRODUCTOS O SERVICIOS			
				DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN		FUERA DE LA ORGANIZACIÓN		COMUNIDAD		PRODUCE	
		GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS	GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS	ACCIONISTAS	COLABORADORES	CADENA DE VALOR	COMUNIDAD	PRODUCE	CONTRIBUYE	ESTÁ VINCULADO POR SU ACTIVIDAD COMERCIAL	
Finanzas sostenibles			X	X			X	X		X	
Medidas para prevenir el fraude, el soborno y la corrupción	X	X		X		X				X	
Gestión de riesgo y crisis	X		X	X		X				X	
Desempeño económico	X	X		X		X		X			
Capital humano	X				X			X			
Inclusión financiera		X				X	X	X		X	
Experiencia del cliente	X	X			X	X		X		X	
Seguridad y salud ocupacional		X			X			X		X	
Cambio climático		X					X	X		X	
Impactos ambientales		X					X	X		X	

# Anexo 5

## Matriz de reporte de los Principios de Banca Responsable

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del Banco	Referencia(s) / enlace(s) a la respuesta completa del Banco / información relevante
---	---	---

### PRINCIPIO 1: ALINEAMIENTO

Alinearemos nuestra estrategia comercial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.

<p><b>1.1</b> Describa el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades, y donde sean relevantes las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones u ofrece productos y servicios.</p>	<p>Banco Pichincha C. A. es una institución financiera universal que atiende a todos los segmentos, desde los microempresarios hasta las corporaciones. Está presente en todo Ecuador.</p>	<p><i>Memoria de Sostenibilidad 2021</i>, pág. 20 - 21, 68</p>
<p><b>1.2</b> Describa cómo su banco se ha alineado y/o planea alinear su estrategia para ser coherente y contribuir a los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.</p>	<p>Banco Pichincha cuenta con un Modelo de Sostenibilidad que es parte de la estrategia corporativa y una adhesión a iniciativas, estándares y certificaciones que apalancan su gestión sostenible.</p>	<p><i>Memoria de Sostenibilidad 2021</i>: Iniciativas que son parte de nuestra agenda, pág. 47 - 48</p>

### PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el ambiente, resultantes de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

<p><b>2.1</b> Análisis de impacto</p> <p>Demuestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumpla con los siguientes elementos:</p> <p><b>a) Alcance:</b> las principales áreas de negocio, productos/servicios en las principales geografías en las que opera el banco, como se describe en 1.1., han sido consideradas en el alcance del análisis.</p> <p><b>b) Escala de exposición:</b> al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha definido dónde está su negocio principal y sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografías.</p> <p><b>c) Contexto y relevancia:</b> su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países/regiones en los que opera.</p> <p><b>d) Escala e intensidad/importancia del impacto:</b> al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado la escala e intensidad/importancia de los (potenciales) impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.</p> <p>(Su banco debería haberse comprometido con las partes interesadas relevantes para ayudar a informar su análisis bajo los elementos c y d).</p> <p>Muestre que, basándose en este análisis, el banco:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificó y reveló sus áreas de impacto positivo y negativo más significativos (potencial).</li> <li>Identificó oportunidades comerciales estratégicas con relación al aumento de los impactos positivos/reducción de los impactos negativos.</li> </ul>	<p>A través de la herramienta Portfolio Impact Analysis Tool v2 de la UNEP FI priorizamos el trabajo en dos áreas de impacto: Economías inclusivas y sanas, y Cambio climático.</p>	<p><i>Memoria de Sostenibilidad 2021</i>: Principios de Banca Responsable, pág. 65 - 67 Anexo 1</p>
---	---	---

**Proporcione la conclusión/declaración de su banco, si ha cumplido los requisitos relacionados con el Análisis de impacto.**

A través de los resultados que arrojó la herramienta Portfolio Impact Analysis Tool v2, establecimos dos áreas de impacto: Economías inclusivas y sanas, y Cambio climático.





<p><b>2.2 Configuración de objetivos</b></p> <p>Muestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos, medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y de duración determinada (SMART), que abordan al menos dos de las áreas de impacto más significativo identificadas, resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.</p> <p>Muestre que estos objetivos 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. El banco debería haber identificado una línea base (evaluada en relación con un año en particular) y haber establecido objetivos en función de esta línea base.</p> <p>Demuestre que el banco ha analizado y reconocido los impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los ODS (cambio climático, sociedad) y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el impacto positivo de los objetivos establecidos.</p>	<p>Durante 2022 definiremos los objetivos para las dos áreas priorizadas en 2021.</p>	<p><i>Memoria de Sostenibilidad 2021:</i> Principios de Banca Responsable, pág. 65 - 67</p>
--	---	---

**Proporcione la conclusión/declaración de su banco, si ha cumplido los requisitos con respecto a la Configuración de objetivos.**

**Durante 2022, con base en los resultados del Análisis de impactos, se definirán objetivos específicos para impulsar los impactos positivos y mitigar los impactos negativos relevantes de las dos temáticas elegidas.**

<p><b>2.3 Planes para implementación y monitoreo de objetivos</b></p> <p>Muestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos.</p> <p>Muestre que su banco ha establecido los medios para medir y monitorear el progreso en relación con los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de rendimiento, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier rebase de las líneas base deben ser transparentes.</p>		<p><i>Memoria de Sostenibilidad 2021:</i> Principios de Banca Responsable, pág. 65 - 67</p>
---	--	---

**Proporcione la conclusión/declaración de su banco, si ha cumplido los requisitos con respecto a los Planes para la implementación y monitoreo del objetivo.**

**El plan de trabajo para la implementación y monitoreo de los objetivos se establecerá durante 2022, luego de la fijación de objetivos relacionados con el Análisis de impactos.**

<p><b>2.4 Progreso en la implementación de objetivos</b></p> <p><u>Para cada objetivo por separado:</u></p> <p>Muestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.</p> <p>O explique por qué las acciones no pudieron implementarse o si necesitaban modificarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido.</p> <p>Informe sobre el progreso de su banco en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso (cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas).</p>		<p><i>Memoria de Sostenibilidad 2021:</i> Principios de Banca Responsable, pág. 65 - 67</p>
--	--	---

**Proporcione la conclusión/declaración de su banco, si ha cumplido los requisitos relativos al progreso en la implementación de objetivos**

**El plan de trabajo para la implementación y monitoreo de los objetivos se establecerá durante 2022, luego de la fijación de objetivos relacionados con el Análisis de impactos.**

**PRINCIPIO 3: CLIENTES (DE BIENES Y SERVICIOS)**

**Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.**

<p><b>3.1</b> Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y/o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y/o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de los mismos.</p>	<p>Desde hace varios años hemos trabajado en formalizar nuestras prácticas de finanzas sostenibles e inclusión financiera a través de políticas internas y la adhesión a estándares, certificaciones e iniciativas que fortalecen esta visión desde el más alto nivel.</p>	<p><i>Memoria de Sostenibilidad 2021:</i> Finanzas sostenibles, pág. 54 - 62 Inclusión financiera, pág. 62 - 65</p>
<p><b>3.1</b> Describa cómo su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre acciones planificadas/implementadas, productos y servicios desarrollados y, cuando sea posible, los impactos logrados.</p>	<p>A través del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), Bio créditos, productos que apalancan la inclusión financiera y una oferta de servicios no financieros, aseguramos que nuestro impacto se potencie de cara a nuestros clientes y la comunidad.</p>	<p><i>Memoria de Sostenibilidad 2021:</i> Finanzas sostenibles, pág. 54 - 62 Inclusión financiera, pág. 62 - 65</p>

**PRINCIPIO 4: PARTES INTERESADAS**

**Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.**

<p><b>4.1</b> Describa con qué partes interesadas (o grupos/tipos de partes interesadas) ha consultado, comprometido, colaborado o asociado su banco con el fin de implementar estos principios y mejorar sus impactos. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas fueron abordados con resultados logrados.</p>	<p>Durante 2021 hemos actualizado nuestro mapa de grupos de interés y su respectiva priorización con acompañamiento de un externo.</p>	<p><i>Memoria de Sostenibilidad 2021:</i> Nuestros grupos de interés y sus expectativas, pág. 49 Análisis de materialidad, pág. 106</p>
--	--	---

**PRINCIPIO 5: GOBIERNO Y CULTURA**

**Implementaremos nuestro compromiso con estos principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable.**

<p><b>5.1</b> Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco ha implementado o está planeando implementar para administrar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los principios.</p>	<p>En 2021 creamos el frente de trabajo de sostenibilidad e inclusión con el objetivo de mejorar e innovar las prácticas de sostenibilidad, inclusión y cumplimiento de los PBR de manera transversal en la organización. Este frente está compuesto por un equipo interdisciplinario y colaboradores de distintas categorías profesionales como vicepresidencias, gerencias, jefaturas, coordinaciones.</p>	<p><i>Memoria de Sostenibilidad 2021:</i> Nuestra estrategia de banca responsable, pág.47 Gobierno Corporativo, pág. 10 Finanzas sostenibles, pág. 54 - 62 Principios de Banca Responsable, pág. 65 - 67</p>
<p><b>5.2</b> Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o está planeando implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de creación de capacidad, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros.</p>		<p><i>Memoria de Sostenibilidad 2021:</i> Banca con enfoque ambiental, pág.58</p>
<p><b>5.3</b> Estructura de gobierno para la implementación de los principios</p> <p>Demuestre que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PBR, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a)</b> Establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos.</li> <li><b>b)</b> Medidas correctivas en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.</li> </ul>		<p><i>Memoria de Sostenibilidad 2021:</i> Nuestra estrategia de banca responsable, pág. 47 Gobierno Corporativo, pág. 10</p>

**Proporcione la conclusión/declaración de su banco, si ha cumplido los requisitos con respecto a la Estructura de gobierno para la implementación de los principios.**

**En 2021 creamos el Frente de Sostenibilidad e Inclusión, con el objetivo de mejorar e innovar las prácticas de sostenibilidad, inclusión y los Principios de Banca Responsable de manera transversal en la organización.**



**PRINCIPIO 6: TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD**

**Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.**

**6.1 Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable**

Muestre que su banco ha progresado en la implementación de los seis principios en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además de establecer e implementar objetivos en un mínimo de dos áreas (ver 2.1-2.4).

Muestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales/regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios para la Banca Responsable y que con base en esto ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas.

Muestre que su banco ha implementado o está trabajando en la implementación de cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales y regionales existentes y emergentes, y ha avanzado en la implementación de estos principios.

Desde 2021, a través de un externo, iniciamos una consultoría de cambio climático que tiene como objetivo identificar los sectores económicos vulnerables para contrastarlos con los impactos del Banco. En 2022 elaboraremos planes de gestión y mitigación.

El alcance del estudio abarca la gestión con clientes y los impactos internos del Banco, de tal manera que podamos medir la huella de carbono con alcance 1, 2 y 3.

*Memoria de Sostenibilidad 2021:*  
Principios de Banca Responsable,  
pág. 65 - 67

**Proporcione la conclusión/declaración de su banco, si ha cumplido los requisitos con respecto al progreso en la implementación de los Principios para la Banca Responsable.**

**Banco Pichincha está comprometido en avanzar año a año en la implementación de los Principios de Banca Responsable y consideramos que la gestión de 2021 ha marcado bases importantes para continuar con este propósito.**



## **Informe del Auditor Independiente de aseguramiento Limitada para el Banco Pichincha C.A.**

Hemos sido contratados por la Dirección del **Banco Pichincha C.A.**, en adelante **Banco Pichincha**, para proporcionar aseguramiento limitado con relación a los parámetros y contenidos de sostenibilidad incluidos la Memoria de sostenibilidad de **Banco Pichincha**, (en adelante "el Informe") para el año terminado el 31 de diciembre de 2021.

Los parámetros y contenidos de sostenibilidad cubiertos por este encargo de aseguramiento limitado son:

<b>N°</b>	<b>Estándar asegurado</b>	<b>Parámetro de sostenibilidad asegurado</b>
1	102-1	Nombre de la organización
2	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios
3	102-3	Ubicación de la sede
4	102-4	Ubicación de las operaciones
5	102-5	Propiedad y forma jurídica
6	102-6	Mercados servidos
7	102-7	Tamaño de la organización
8	102-8 3.2.3	Información sobre empleados y otros trabajadores Desglose de la fuerza laboral según sus auto identificaciones raciales y étnicas o la nacionalidad Desglose por auto identificaciones (Discapacidad, LGTQI, edad)
9	102-9	Cadena de suministro
10	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
11	102-11	Principio o enfoque de precaución
12	102-12	Iniciativas externas
13	102-13	Afiliación a asociaciones
14	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
15	102-15 1.3.2	Principales impactos, riesgos y oportunidades Reporte riesgos emergentes a largo plazo
16	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta
17	1.4.3	Política anticorrupción y soborno
18	3.2.1	Política pública contra la discriminación y el acoso
19	1.12.1	Política de privacidad
20	102-18	Estructura de gobernanza
21	1.1.1	Número de Directores Ejecutivos y Directores Independientes



22		Declaración pública de independencia
23	1.1.2	El presidente del Directorio es no ejecutivo e independiente
24	1.8.1	Estrategia de seguridad de la información/ ciberseguridad para consejos de la administración y dirección ejecutiva
25	102-40	Lista de grupos de interés
26	102-41	Acuerdos de negociación colectiva
27	102-42	Identificación y selección de grupos de interés
28	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés
29	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados
30	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
31	102-46 2.1.1 3.1.1	Definición de los contenidos del informe y cobertura del tema Informes medioambientales: cobertura Informes sociales: cobertura. Reporte sobre indicadores sociales cuantitativos (capital humano, indicadores laborales, derechos humanos, salud y seguridad ocupacional)
32	102-47 1.2.2	Lista de temas materiales Detalle análisis de materialidad
33	102-48	Reexpresión de la información
34	102-49	Cambios en la elaboración de informes
35	102-50	Periodo objeto del informe
36	102-51	Fecha del último informe
37	102-52	Ciclo de elaboración de informes
38	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe
39	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI
40	102-55	Índice de contenidos GRI
41	102-56	Verificación externa
42	201-1	Valor económico directo generado y distribuido
43	2.3.5	Oportunidades financieras derivadas del cambio climático
44	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio
45	2.3.6	Evaluación de riesgos climáticos: riesgos físicos
46	2.3.7	Evaluación de riesgos climáticos: riesgos de transición
47	2.3.1	Gestión de riesgos climáticos
48	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
49	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
50	1.10.1	Procesos y políticas para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo
51	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
52	302-1 2.1.5	Consumo energético dentro de la organización Objetivos públicos de reducción

53	302-2 302-3	Consumo energético fuera de la organización Intensidad energética
54	302-4	Reducción del consumo energético
55	303-5 2.1.5	Consumo de agua Objetivos públicos de reducción
56	306-2 2.1.5	Residuos por tipo y método de eliminación Objetivos públicos de reducción
57	305-1 2.1.3	Emisiones directas de GEI (alcance 1) Objetivos públicos de reducción
58	305-2 2.1.3	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) Objetivos públicos de reducción
59	305-3 2.1.3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) Objetivos públicos de reducción
60	2.2.6	Emisiones por viajes de negocios, con objetivo de reducción
61	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI
62	305-5	Reducción de las emisiones de GEI
63	401-1 3.5.1 3.5.6	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal Número total de la tasa de nuevas contrataciones y porcentaje de puestos vacantes ocupados por colaboradores. Tasa rotación de los empleados desglosado (edad, género, posición laboral, nacionalidad, raza)
64	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
65	401-3	Permiso parental
66	404-1 3.4.1	Media de horas de formación al año por empleado. Formación y desarrollo a colaboradores (capacitaciones, charlas) - Desglose sobre las personas que asisten a las capacitaciones (edad, nacionalidad, categoría profesional, género. Estas variables son opcionales.)
67	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
68	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas
69	BP2 3.5.7	Índice de salud organizacional Tendencia de compromiso de los empleados
70	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
71	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes
72	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo
73	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo
74	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores
75	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales



76	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
77	403-9 3.7.2	Lesiones por accidente laboral Tasa de ausentismo de los empleados durante los últimos 4 años
78	403-10	Dolencias y enfermedades laborales
79	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
80	405-2 3.2.3	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres. Publicar resultados de la brecha salarial de género o evaluación de su igualdad salarial.
81	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
82	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario
83	414- 1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales
84	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas
85	FS1 1.9.3	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio Integra su empresa aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en financiamiento de proyectos
86	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio
87	FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones
88	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
89	FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas socios empresariales en relación con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales
90	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/ pymes/grandes) y el sector de actividad
91	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.
92	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.

93	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorias para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos
94	FS10 1.9.2	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. Integra su empresa aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en su banca mayorista/ corporativa/ de inversión.
95	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles ambientales o sociales tanto positivos como negativos
96	1.9.6	Integra su empresa aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en su banca minorista
97	1.9.7	La empresa ofrece servicios o productos incorporando servicios ambientales, sociales, gobernanzas (Banca mayorista)
98	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente
99	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas
100	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario
101	3.6.1	Estrategia de Ciudadanía Corporativa (voluntariados, apoyo comunitario) Valor total de aportes monetarios para actividades filantrópicas
102	BP3 1.5.1	Índice de satisfacción del cliente Métricas de satisfacción al cliente y objetivos
103	BP4	Gestión de quejas y reclamos
104	BP6	Medición externa de oferta de valor de productos y servicios
105	1.9.10	La empresa ofrece servicios o productos incorporando servicios ambientales, sociales, gobernanzas (Banca minorista)
106	103-1, 103-2, 103-3	Finanzas Sostenibles
		Gestión de riesgos y crisis
		Medidas anticrimen
		Desempeño Económico
		Capital Humano
		Inclusión Financiera
		Experiencia del Cliente
		Vinculación con la Comunidad
		Compras sostenibles
		Seguridad y Salud Ocupacional
		Inteligencia de Género
		Cambio Climático
Impactos ambientales		



## Responsabilidad de la Dirección

La Dirección es responsable por la preparación y presentación de los parámetros y contenidos de sostenibilidad incluidos arriba en el aseguramiento limitado, de acuerdo con el estándar GRI para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative según lo descrito en el subcapítulo “Sobre este Informe”. En dicho subcapítulo se detalla la opción de conformidad autodeclarada.

Esta responsabilidad incluye: Diseñar, implementar y mantener el control interno necesario para permitir la preparación de los parámetros y contenidos de sostenibilidad asegurados libres de errores materiales debido a fraude o error.

La Dirección también es responsable de prevenir y detectar el fraude, y de identificar y asegurar que la Compañía cumpla con las leyes y regulaciones aplicables a sus actividades.

La Dirección también es responsable de asegurar que las personas involucradas en la preparación y presentación del reporte están apropiadamente entrenadas y los sistemas de información están actualizados.

## Responsabilidad de KPMG

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la preparación y presentación de los parámetros de sostenibilidad descritos anteriormente e incluidos en el Informe anual de **Banco Pichincha**.

Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la norma internacional para trabajos de aseguramiento ISAE 3000 e ISAE 3410, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board.

La firma aplica el estándar internacional de control de calidad 1 y en este sentido mantiene un sistema integral de control de calidad, incluyendo políticas y procedimientos documentados relacionados con el cumplimiento de requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros incluidos en el Código Ético de la Federation of Accountants emitido por el Internal Ethics Standards Board for Accountants que establece principios fundamentales en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad, conductas y competencias profesionales. Con base en lo anterior, confirmamos que hemos ejecutado este encargo para **Banco Pichincha** de manera independiente y libre de conflictos de interés.

ISAE 3000 requiere que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si los parámetros y contenidos de sostenibilidad están exentos de errores materiales.



## Aseguramiento Limitado de los Parámetros y Contenidos de Sostenibilidad

Nuestro trabajo de aseguramiento limitado sobre los parámetros y contenidos de sostenibilidad consistió en la formulación de preguntas, principalmente a las personas responsables de la preparación de los parámetros y contenidos de sostenibilidad, y en aplicar procedimientos analíticos y otros según sea apropiado. Estos procedimientos incluyeron:

- Entrevistas con la Dirección y personal relevante a nivel corporativo en relación con la estrategia de sostenibilidad y las políticas para los asuntos materiales, así como la implementación de estas en la compañía
- Indagación con la administración para obtener un entendimiento del proceso llevado a cabo por **Banco Pichincha** para determinar los asuntos materiales, así como la participación de los grupos de interés en este proceso.
- Entrevistas con el personal pertinente de **Banco Pichincha** a nivel corporativo, responsable de la preparación de los parámetros y contenidos objeto de aseguramiento limitado.
- Indagaciones sobre el diseño e implementación de los sistemas y métodos usados para recolectar y reportar los parámetros y contenidos objeto de verificación limitada, incluyendo la agregación de la información reportada.
- Comparación de los parámetros de Sostenibilidad objeto de Aseguramiento Limitado con fuentes subyacentes relevantes con una base de muestra para determinar si toda la información relevante ha sido apropiadamente incluida en el Informe.
- Comparación de los parámetros y contenidos de sostenibilidad objeto de aseguramiento limitado con las fuentes subyacentes relevantes con base en muestreos, para determinar si la misma ha sido incluida adecuadamente en el Informe.
- Lectura de los parámetros y contenidos de Sostenibilidad de aseguramiento Limitado presentados en el Informe para determinar si están en línea con nuestro conocimiento general y experiencia en relación con el desempeño de sostenibilidad del **Banco Pichincha**.

Los procedimientos realizados en un trabajo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo y son menores en alcance que un trabajo de aseguramiento razonable, y por lo tanto el nivel de aseguramiento obtenido es sustancialmente menor que el que se hubiera obtenido en un trabajo de aseguramiento razonable. En consecuencia, no expresamos una conclusión de aseguramiento razonable sobre los parámetros y contenidos de sostenibilidad objeto de aseguramiento limitado.

### Propósito de Nuestro Reporte

De acuerdo con los términos de nuestro trabajo, este informe de aseguramiento ha sido preparado para **Banco Pichincha** con el propósito de asistir a la Dirección en determinar si los parámetros y contenidos de sostenibilidad objeto de aseguramiento limitado están preparados y presentados de acuerdo con los estándares GRI para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative.

## Restricciones de uso del reporte

Este informe no debe considerarse apropiado para ser usado o basarse en él, por cualquier tercero que quiera adquirir derechos contra KPMG diferente a **Banco Pichincha**, para ningún propósito o en cualquier otro contexto. Cualquier tercero diferente a **Banco Pichincha** que obtenga acceso a nuestro informe o una copia de este y determine basarse en él, o en cualquier parte de este lo hará bajo su propio riesgo. En la mayor medida de lo posible, según lo permitido por ley, no aceptamos ni asumimos responsabilidad ante terceros diferentes a **Banco Pichincha** por nuestro trabajo, por este informe de aseguramiento limitado, o por las conclusiones a las que hemos llegado.

Nuestro informe se entrega a **Banco Pichincha** sobre la base de que no debe ser copiado, referido o divulgado, en su totalidad (salvo por los fines internos propios de **Banco Pichincha**) o en parte, sin nuestro consentimiento previo escrito.

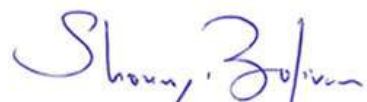
## Nuestras conclusiones

Nuestra conclusión ha sido establecida, basada en y sujeta a los asuntos descritos en este reporte. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar la conclusión que expresamos a continuación:

Con base en los procedimientos descritos anteriormente y en la evidencia obtenida, nada ha llamado nuestra atención que nos indique que los parámetros y contenidos de sostenibilidad mencionados en la tabla anterior, para el año terminado el 31 de diciembre de 2021 de **Banco Pichincha** no están preparados y presentados de manera adecuada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el estándar GRI para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative.

En otro documento, proporcionaremos a la Administración del **Banco Pichincha** un informe interno que contiene nuestros hallazgos y áreas de mejora.

KPMG del Ecuador Cía. Ltda.



Jhonny R. Bolívar  
Socio  
5 de marzo de 2022

® BANCO PICHINCHA 2022  
Dirección general: Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas y Administración  
Memoria de Sostenibilidad: Vicepresidencia Ejecutiva de Negocios

MULTIPLICA  
Dirección de arte y diseño: Estefanía Rivas  
Edición: Ángela Meléndez  
Corrección de textos: Paulina Rodríguez

Quito - Ecuador