



Informe anual
y memoria de
sostenibilidad

2025



Contenido



■ Informe Anual

Carta de la gerencia

Entorno macroeconómico

Nuestro Banco

Nuestras cifras

Nuestros clientes

Perfil estratégico

Estructura organizacional

Impacto financiero

Balance general

Estado de pérdidas y ganancias

Índices financieros

Hitos relevantes

Grupo Pichincha

■ Memoria de sostenibilidad

Capítulo 1: ¿Quiénes somos?

Capítulo 2: Experiencia del cliente

Capítulo 3: Finanzas sostenibles e impacto social

Capítulo 4: Nuestro talento

Capítulo 5: Gobierno corporativo

Capítulo 6: Sobre este informe



Volver
al inicio



¿Quiénes
somos?



Experiencia
del cliente



Finanzas
sostenibles



Nuestro
talento



Gobierno
corporativo



Sobre este
informe

Informe **anual**



Volver
al inicio



¿Quiénes
somos?



**Experiencia
del cliente**



Finanzas
sostenibles



Nuestro
talento



Gobierno
corporativo



Sobre este
informe

Carta de la Gerencia

El año 2025 fue un reflejo más de nuestro compromiso con la generación de valor económico, social y ambiental; siendo un año marcado por importantes desafíos y transformaciones, tanto en Ecuador como en el mundo. Este informe no solo resume nuestros logros, sino también la manera en que hemos respondido a un entorno dinámico, en el cual hemos reafirmado nuestro compromiso de ser un Banco que acompaña a las personas y empresas en la construcción de un futuro más próspero y sostenible.

El 2025 fue un año de retos y oportunidades. El país enfrentó, una vez más, un escenario político complejo, con debates sobre reformas estructurales y esfuerzos por fortalecer la estabilidad institucional, en medio de un contexto social caracterizado por protestas y tensiones que evidenciaron la necesidad de diálogo y soluciones sociales. En el ámbito económico, se observaron señales de recuperación, aunque persisten aspectos por fortalecer en materia de inversión privada y generación de empleo.

El riesgo país mostró una mejora significativa: tras superar los 1.800 puntos en abril, descendió de forma sostenida durante el año hasta cerrar diciembre en torno a los 500 puntos, fortaleciendo la confianza y mejorando las condiciones de financiamiento para el país. No obstante, la violencia y la inseguridad se consolidaron como uno de los principales retos, afectando a todos los sectores, incluido el financiero.

En este contexto, Banco Pichincha reafirmó su papel como un actor clave en la dinamización de la economía ecuatoriana, cerrando el año con una cartera diversificada en todos los segmentos, por un monto total de USD 13.900 millones, y obligaciones captadas del público que alcanzaron los USD 17.700 millones, reflejando tanto la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros como la solidez con la que correspondemos e impulsamos el crecimiento del país.



Volver al inicio



¿Quiénes somos?



Experiencia del cliente



Finanzas sostenibles



Nuestro talento



Gobierno corporativo



Sobre este informe

Prestamos servicios bancarios a más del 36% de la población ecuatoriana, gracias a nuestra amplia cobertura física en todo el territorio nacional, y la extraordinaria dispersión que ha logrado nuestro canal digital, promoviendo la inclusión financiera y la digitalización. Hoy, 8 de cada 10 clientes operan a través de canales digitales; evidencia de nuestra apuesta por la modernización y la transformación tecnológica.

Nuestra solución de pagos conocida como ‘DeUna’ se ha consolidado como el ecosistema digital de pagos y cobros más grande del Ecuador, liderando las transacciones con débito y llevando la inclusión financiera a otro nivel. Hoy, DeUna conecta al país con soluciones innovadoras como pagos offline y verificación de transacciones por WhatsApp, facilitando a nuestros clientes su capacidad de transaccionar. Además, hemos logrado incorporar el segmento clave para el futuro, más de 10.000 jóvenes entre 12 y 17 años ya utilizan esta aplicación, fortaleciendo su educación financiera y creando vínculos tempranos con la banca.

En el 2025 pudimos reafirmar nuestra visión de impulsar el desarrollo del agro ecuatoriano, con una exposición de USD 2.500 millones en cartera agrícola, ya entregada en los diversos segmentos del agro ecuatoriano. En este contexto, renovamos nuestra alianza con Rabobank hasta 2028, fortaleciendo un trabajo conjunto que ya ha transformado la vida de más de 100.000 productores agrícolas, y sus familias. Brindamos soluciones financieras adaptadas, asistencia técnica, prácticas responsables y sostenibles, consolidando cadenas de valor, y generando oportunidades para un campo más moderno y competitivo.

Gracias a estos y otros hitos importantes, entre otros reconocimientos, Banco Pichincha fue elegido por Euromoney como el Mejor Banco de Ecuador en 2025, y la revista Time nos ubica entre las 100 empresas del mundo con mayor crecimiento sostenible, destacando nuestro liderazgo en participación de mercado, nuestra apuesta por la digitalización, la innovación, y el firme compromiso con la inclusión financiera y la sostenibilidad.



Volver al inicio



¿Quiénes somos?



Experiencia del cliente



Finanzas sostenibles



Nuestro talento



Gobierno corporativo



Sobre este informe

Lo alcanzado en este año, es el reflejo del esfuerzo conjunto de todos quienes hacemos Banco Pichincha. Damos gracias a nuestros colaboradores por su compromiso y capacidad para convertir los desafíos en soluciones que generan valor para los clientes; a nuestros accionistas, por la confianza que nos permite invertir con responsabilidad en el largo plazo; a los diferentes grupos de interés, por su apoyo permanente en la construcción de un futuro sostenible; y, sobre todo, a nuestros clientes, el motor de nuestra organización, por elegirnos y por inspirarnos a mejorar cada día.

Durante el 2026, seguiremos trabajando para consolidarnos como un Banco referente a nivel regional, con un modelo operativo ágil y fácil, y con áreas de soporte altamente capacitadas, respaldadas por una infraestructura moderna y flexible, que impulse la innovación y la productividad. Esto nos permitirá seguir mejorando la eficiencia, y profundizar en un modelo de servicio ‘Digital First’ como habilitador de la transformación y del crecimiento, en línea con las exigencias del mercado. Al mismo tiempo, reforzaremos nuestra atención multicanal buscando acrecentar los incentivos para el uso de canales digitales, y redefiniendo el rol de nuestras agencias hacia un enfoque de asesoría especializada, para que cada interacción sea superior, simple y cercana, combinando la eficiencia tecnológica con el acompañamiento profesional que nos caracteriza.

Trabajamos con determinación para consolidar nuestro propósito de ser una banca que genere impacto real en la vida de los ecuatorianos. Una banca cercana que escucha a sus clientes y atiende sus necesidades, con soluciones innovadoras que facilitan su día a día. Seguiremos firmes en promover un Ecuador inclusivo, creando oportunidades que impulsen el desarrollo, y reafirmen nuestro compromiso con la sostenibilidad como eje estratégico.

Antonio Acosta Espinosa
Presidente

Santiago Bayas Paredes
Gerente General


Volver al inicio


¿Quiénes somos?


Experiencia del cliente


Finanzas sostenibles


Nuestro talento


Gobierno corporativo


Sobre este informe



Entorno Macro económico



Volver
al inicio



¿Quiénes
somos?



Experiencia
del cliente



Finanzas
sostenibles



Nuestro
talento



Gobierno
corporativo



Sobre este
informe

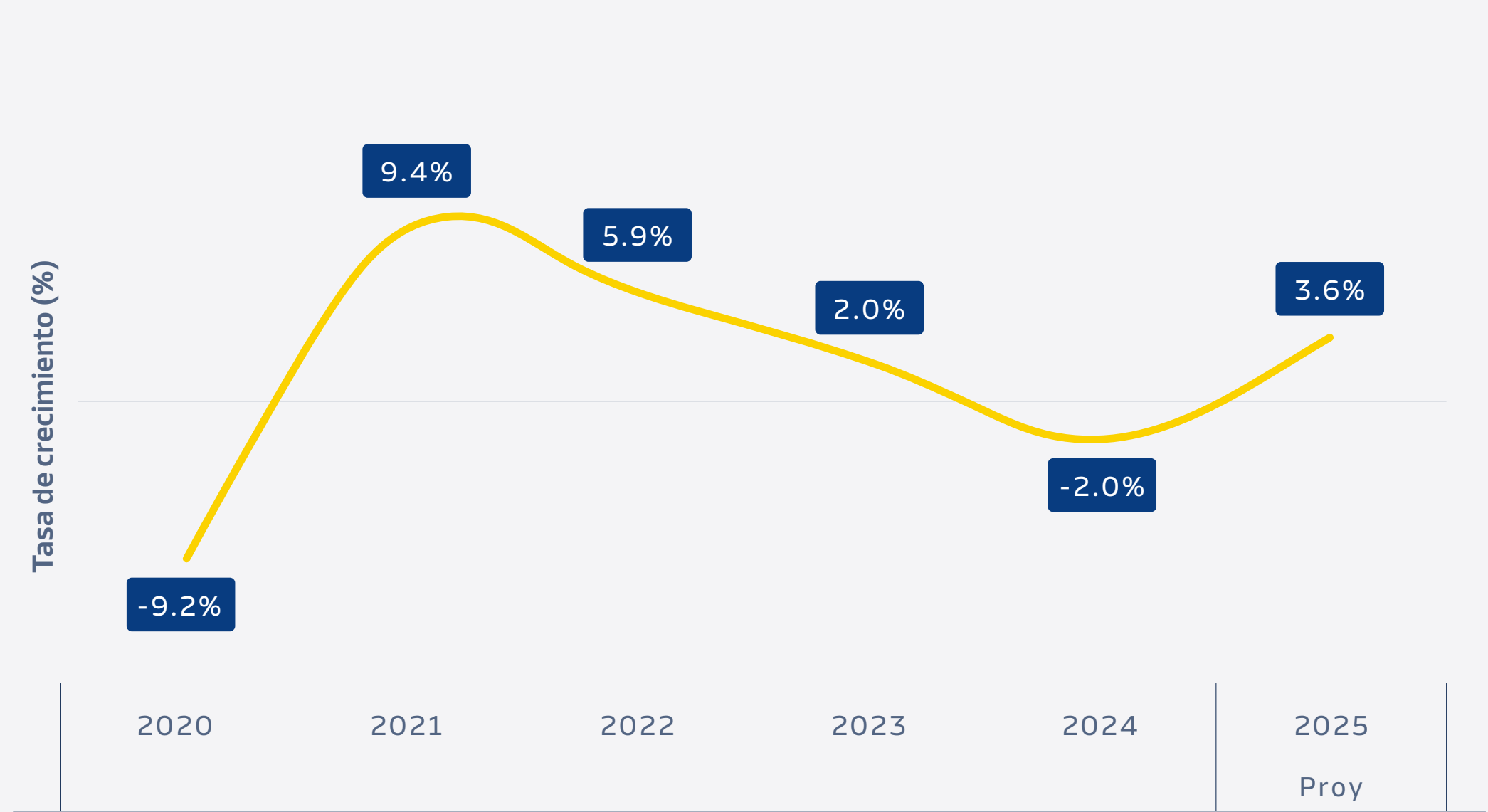


**BANCO
PICHINCHA**

Informe anual y memoria
de sostenibilidad 2025

La recuperación del crecimiento en 2025, después de la recesión del año 2024, estuvo impulsada por el dinamismo del consumo de los hogares y la inversión privada, incentivados por el crecimiento de las remesas, el buen desempeño del sector externo no petrolero y un entorno de menor incertidumbre política derivado de la reelección del presidente Daniel Noboa.

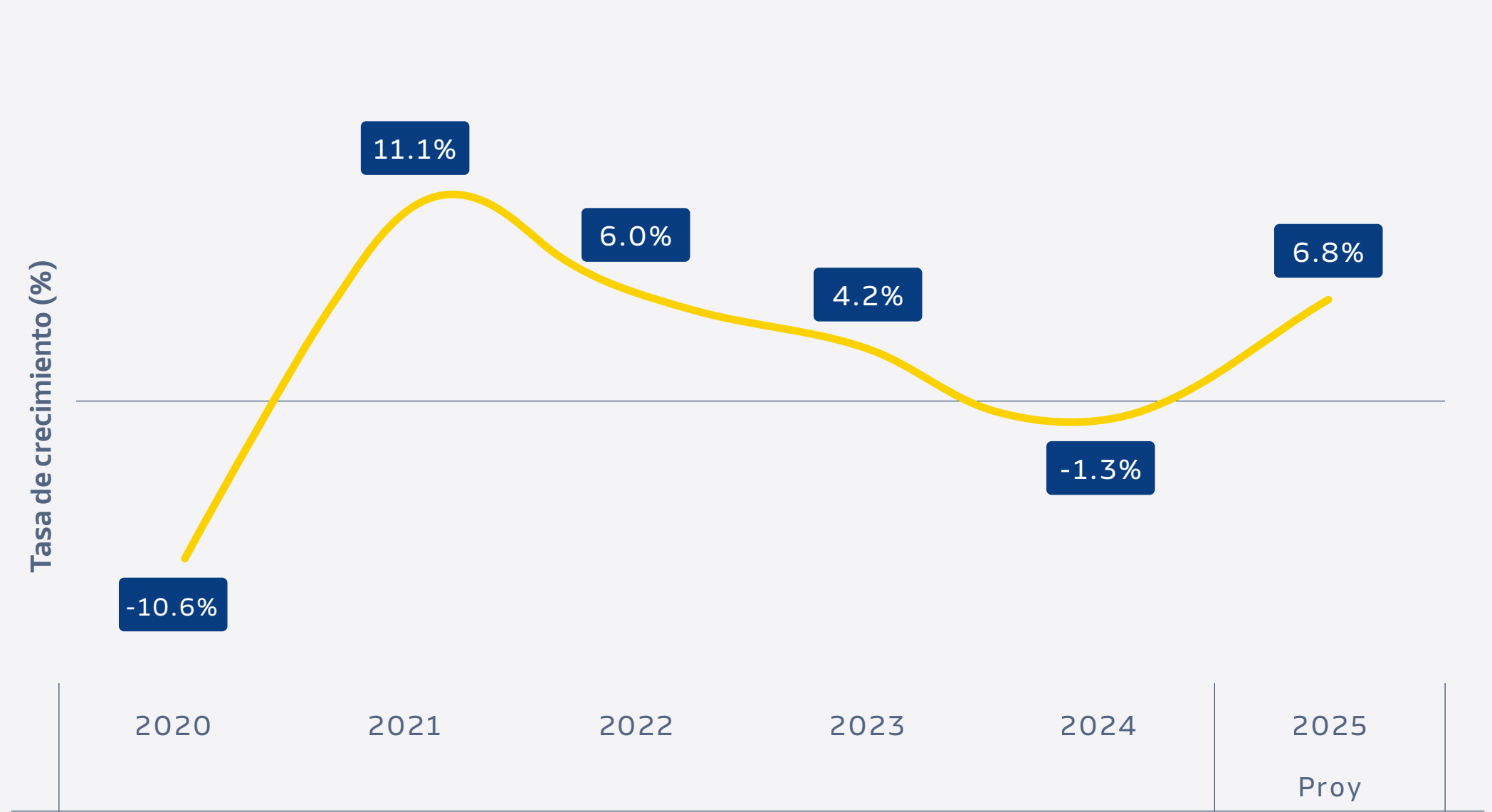
Gráfico 1. Crecimiento anual del PIB (%) (Niveles de volumen encadenados (2018=100))



Fuente: Banco Central del Ecuador, Proyecciones BP.

Aunque los elevados niveles de inseguridad continuaron ejerciendo presión sobre la actividad interna, el consumo de los hogares se recuperó tras la contracción de 2024, gracias a la aceleración en el crecimiento de las remesas y de las exportaciones no petroleras que alimentaron el crecimiento de la liquidez de la economía y fomentaron el consumo.

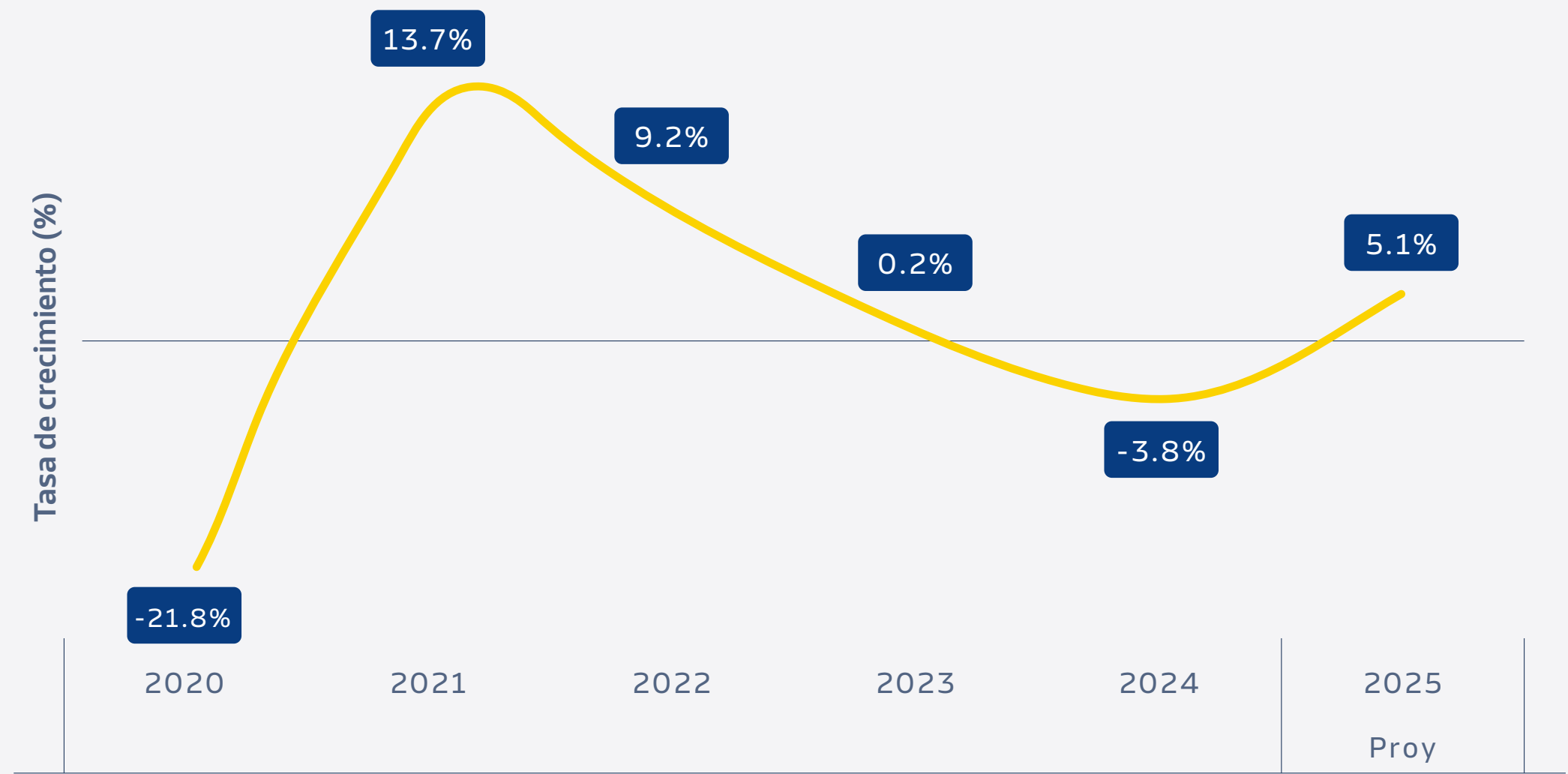
Gráfico 2. Crecimiento anual del consumo de los hogares (%) (Niveles de volumen encadenados)



Fuente: Banco Central del Ecuador, Proyecciones BP.

El gasto de inversión -principalmente de origen privado- mostró señales de recuperación debido al incremento de la inversión extranjera directa, a pesar de las restricciones estructurales asociadas a los tiempos de licenciamiento ambiental en minería y a la postergación en la concreción de concesiones petroleras al sector privado.

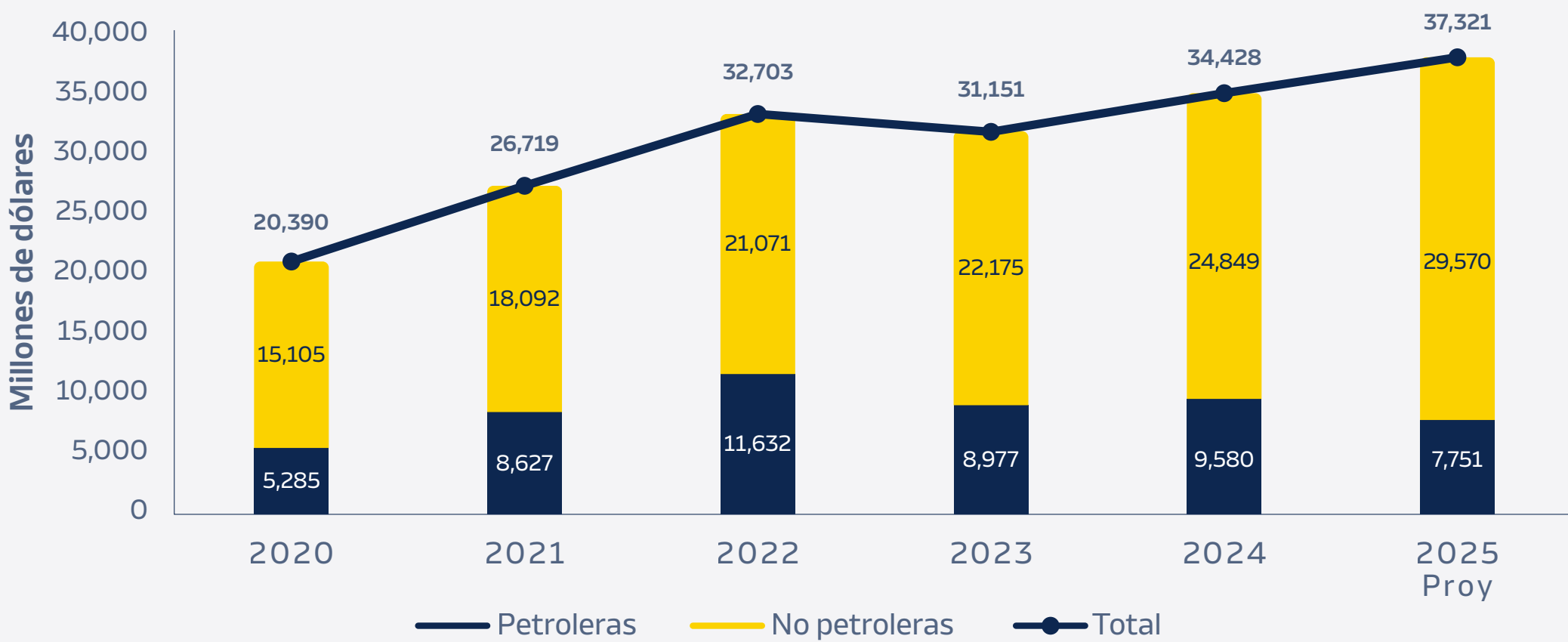
Gráfico 3. Crecimiento anual de la inversión de la economía (%) (Niveles de volumen encadenados)



Fuente: Banco Central del Ecuador, Proyecciones BP.

Las exportaciones mostraron un desempeño favorable en 2025, con un crecimiento total esperado de 8,4%, impulsado por las exportaciones no petroleras, que aumentaron en un 19,0%. Este resultado estuvo sostenido por mayores volúmenes y precios de exportación de productos como cacao, camarón, banano, oro y cobre lo que compensó la contracción de las exportaciones petroleras (-19,1%), afectadas por la caída de la producción y menores precios internacionales del crudo.

Gráfico 4. Exportaciones petroleras y no petroleras (valor FOB)

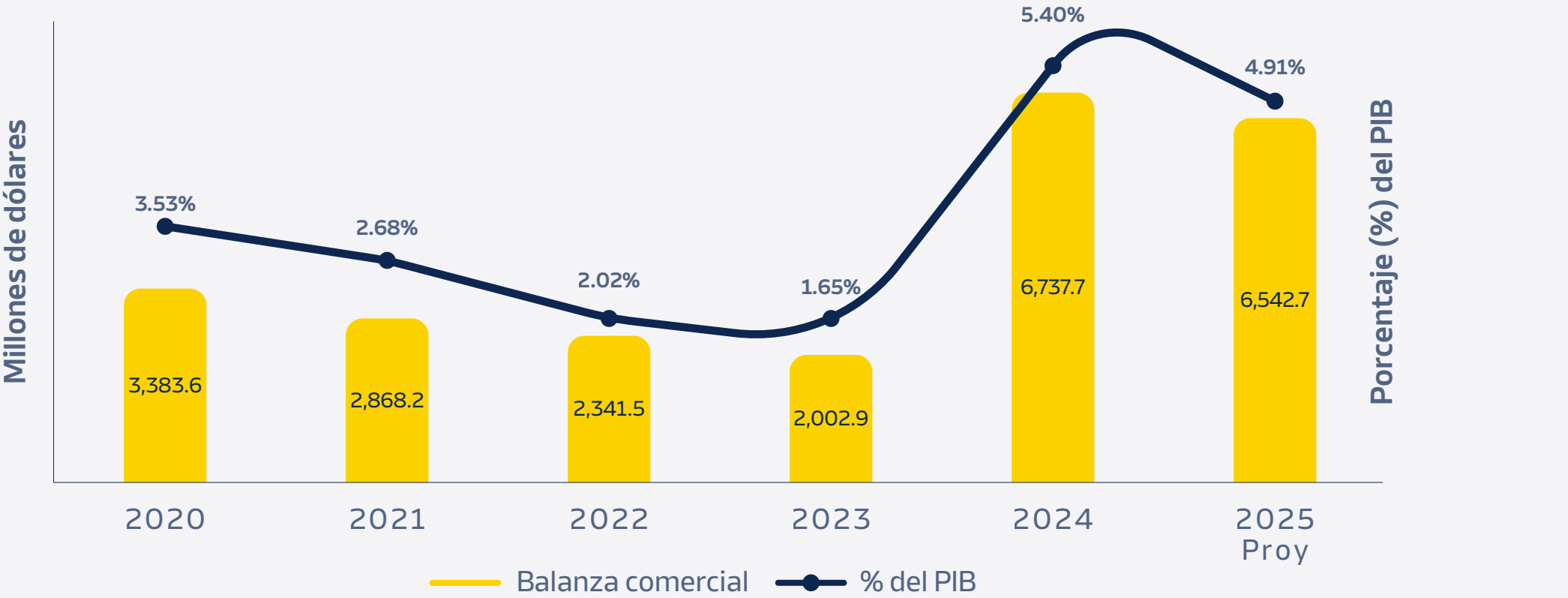


Fuente: Banco Central del Ecuador, Proyecciones BP.

Tasas de variación anual (%)	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (Proy)
Exportaciones bienes	-8.7%	31.0%	22.4%	-4.7%	10.5%	8.4%
Petroleras	-39.1%	63.2%	34.8%	-22.8%	6.7%	-19.1%
No petroleras	10.7%	19.8%	16.5%	5.2%	12.1%	19.0%

En 2025, la balanza comercial de bienes de Ecuador registró un superávit, que fue el reflejo de la fortaleza del sector exportador no petrolero, a pesar de estar en un contexto de recuperación de la actividad económica, que aceleró las importaciones.

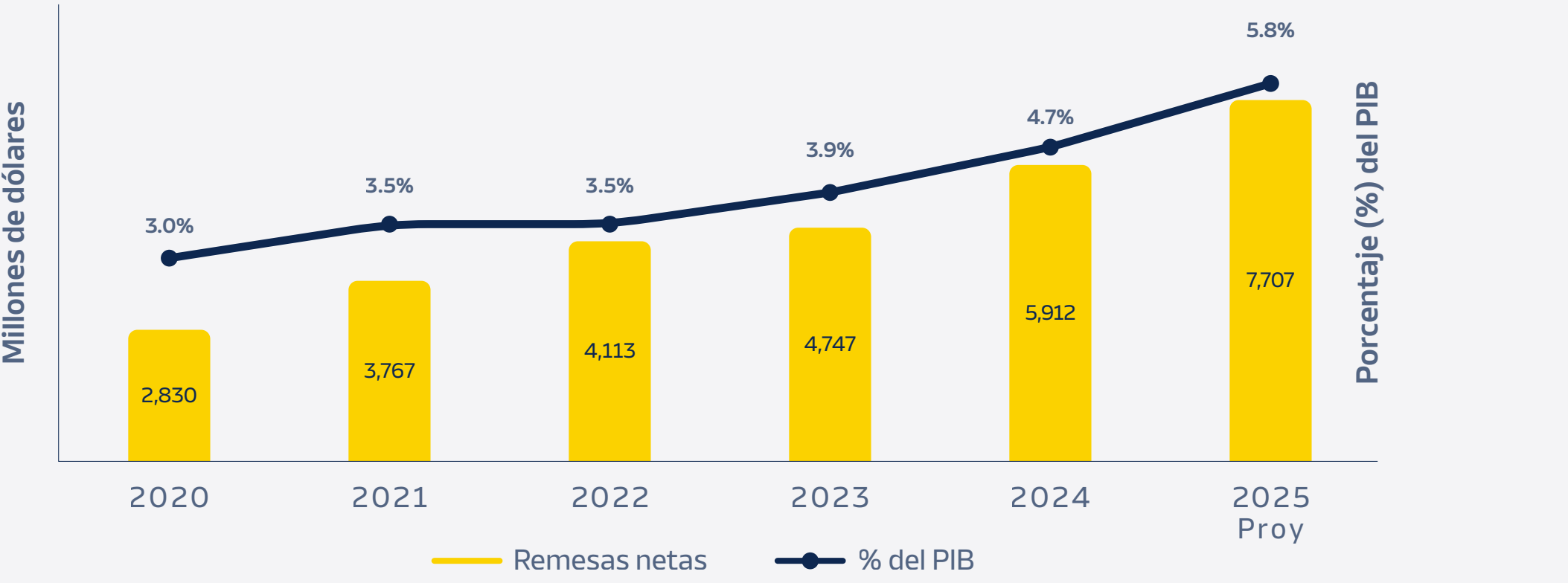
Gráfico 5. Evolución de la balanza comercial (MM USD y % del PIB)



Fuente: Banco Central del Ecuador, Proyecciones BP.

El crecimiento de las remesas en 2025 permitió que las remesas netas (remesas recibidas menos remesas enviadas) esté cercano al 5.8% del PIB, siendo una fuente de liquidez importante para la economía ecuatoriana, incentivando el consumo de los hogares.

Gráfico 6. Remesas netas (MM USD y % del PIB)

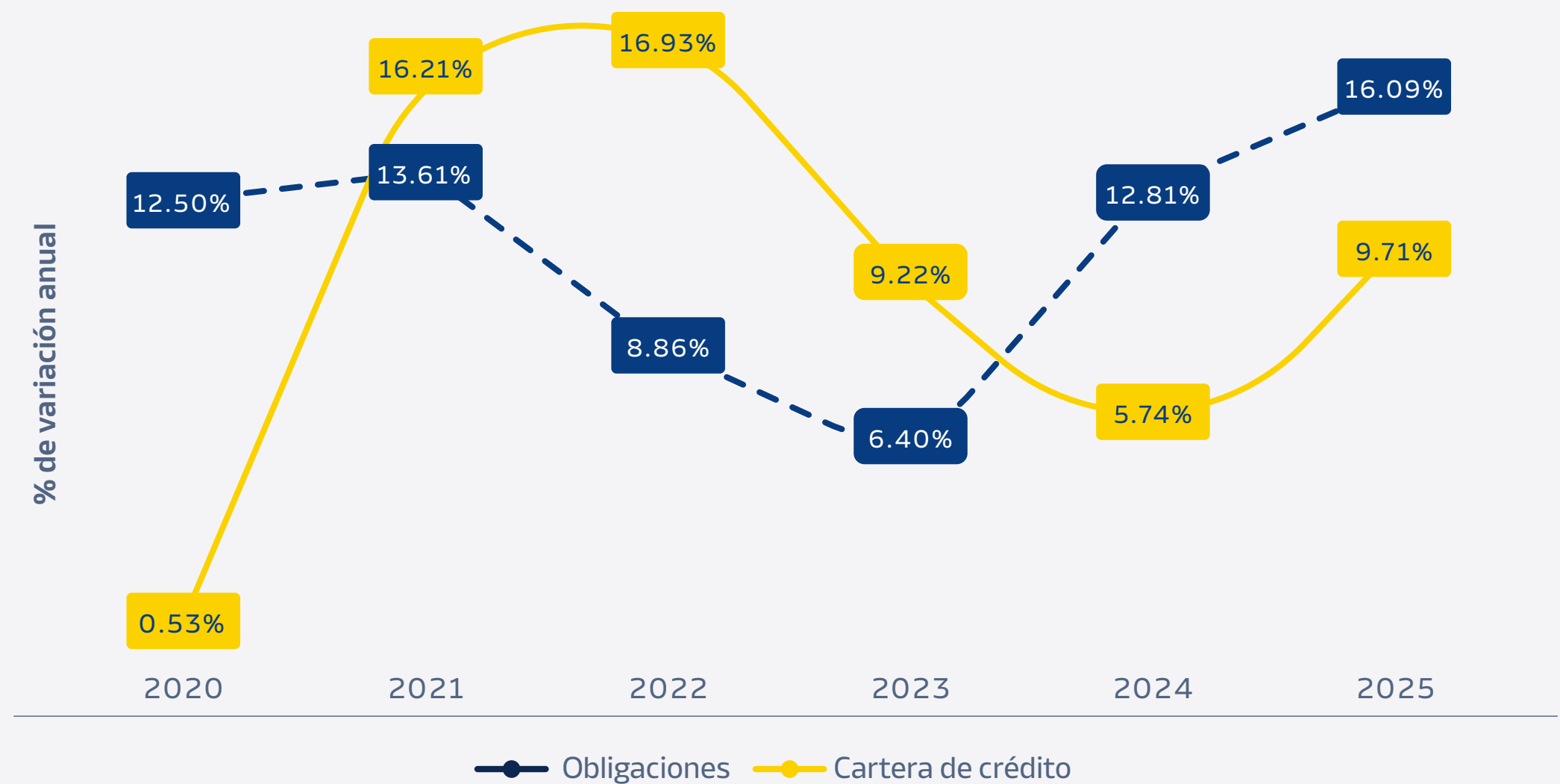


Fuente: Banco Central del Ecuador, Proyecciones BP.

El superávit en balanza comercial y el ingreso de liquidez a la economía vía remesas, implicó que la economía genere un superávit de cuenta corriente que nos indica que la economía generó un nivel de ahorro superior al gasto de inversión. Esto permitió a su vez al sector privado reducir su nivel de endeudamiento externo, y a la economía incrementar reservas internacionales y depósitos en el sistema financiero.

El superávit comercial y el crecimiento de las remesas continuó fortaleciendo la liquidez y los depósitos del sistema financiero y, en línea con el repunte del consumo y la inversión privada, la cartera de crédito aceleró su crecimiento en relación con el año 2024.

Gráfico 7. Sistema financiero: obligaciones con el público y cartera (variación anual (%))



Fuente: Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En 2025, el gobierno relajó la política fiscal, incrementándose el déficit fiscal del Presupuesto General del Estado a -3.3% del PIB, 1.3 puntos porcentuales del PIB por encima del déficit de 2024. Este resultado se explica por un incremento del gasto en 0.7 puntos del PIB, principalmente por el aumento del gasto corriente, que aumentó 0.5 puntos del PIB.

A pesar de la mayor laxitud en la política fiscal, el gobierno mantuvo vigente el acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI), y en esa línea introdujo algunas medidas para incrementar sus ingresos permanentes, como la focalización del subsidio al diésel, la eliminación del subsidio al diésel para la flota atunera de gran tamaño, la creación de la tasa de fiscalización minera, entre las principales. Estas medidas contribuirán a aumentar los ingresos durante todo el año 2026, mejorando la posición fiscal.

El déficit fiscal en 2025 se cubrió en parte con el financiamiento de multilaterales y en parte con endeudamiento interno, por lo que el gobierno central aumentó su endeudamiento con el IESS, instituciones financieras públicas, y GAD's principalmente.


Volver al inicio


¿Quiénes somos?


Experiencia del cliente

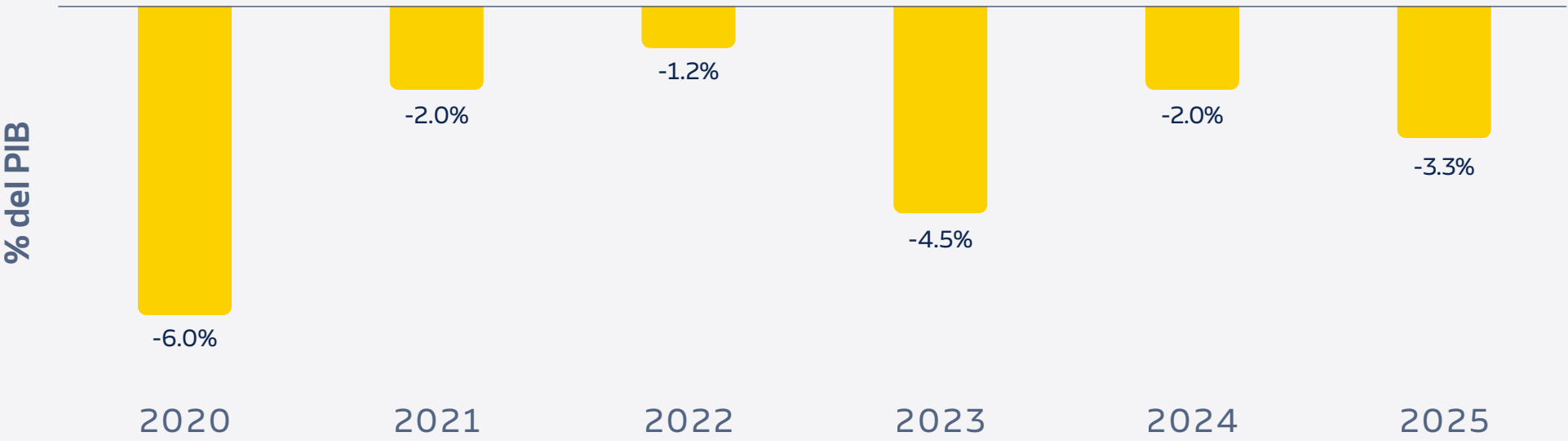

Finanzas sostenibles


Nuestro talento


Gobierno corporativo


Sobre este informe

Gráfico 8. Resultado del Presupuesto General del Estado (% del PIB)



Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas.

■ Retos 2026

Los retos de la economía ecuatoriana en 2026 se centran en consolidar la recuperación del crecimiento económico iniciado en 2025, en un contexto de menor dinamismo proyectado de la liquidez externa, persistentes restricciones estructurales en los sectores productivos estratégicos y un proceso de consolidación fiscal aún en curso.

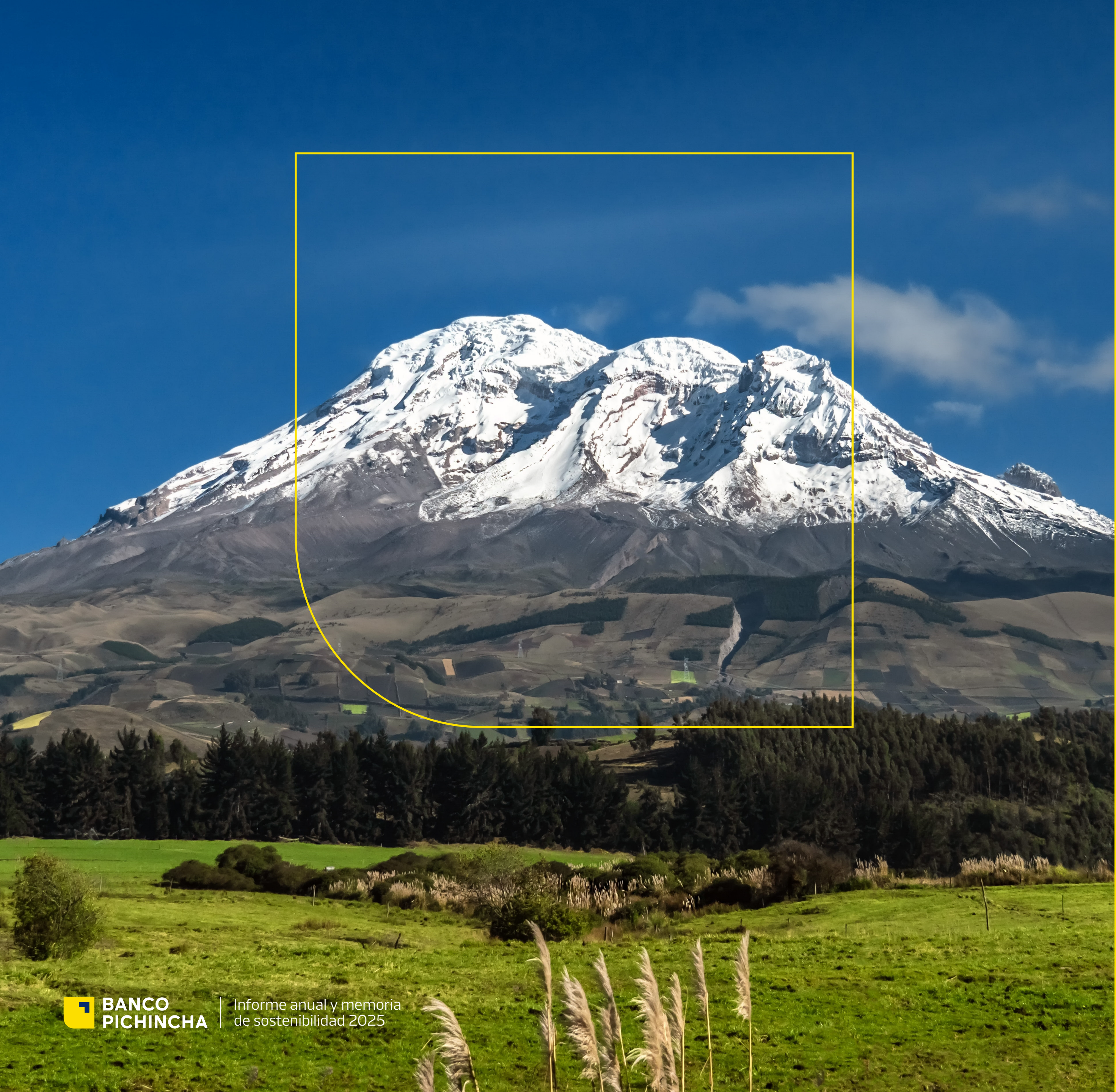
Uno de los principales desafíos será sostener el crecimiento de la inversión privada y del consumo de los hogares, en un entorno menos favorable que el de 2025, marcado por la desaceleración esperada en el crecimiento de las exportaciones no petroleras y de las remesas.

En este contexto, resulta clave abordar las restricciones estructurales que limitan la inversión, en particular aquellas asociadas a la disponibilidad de energía eléctrica, los retrasos y conflictos con las comunidades, que enfrentan los proyectos en sectores estratégicos, principalmente la minería.

Un reto relevante para 2026 será mitigar el déficit de energía eléctrica pronosticado durante la época de estiaje, especialmente si se produjera una sequía intensa, que podrían afectar la actividad productiva y el consumo. Esto resalta la necesidad de acelerar la ejecución de proyectos de generación y fortalecer la confiabilidad del sistema eléctrico.

Asimismo, persiste como desafío estructural avanzar en la concreción de inversiones en los sectores minero y petrolero. En minería, la materialización de nuevos proyectos dependerá de la agilización de la entrega de licencias ambientales y de la resolución de conflictos con comunidades. En el sector petrolero, el reto será compensar parcialmente la caída de la producción estatal,- derivada del cierre del ITT y de la falta de inversión- mediante concesiones al sector privado que permitan sostener los ingresos externos y fiscales.

Otro reto central para 2026 será profundizar el proceso de consolidación fiscal, en línea con el acuerdo con el FMI. A pesar de los avances realizados, el Presupuesto General del Estado continuará registrando déficits y elevadas necesidades de financiamiento, en un contexto de acceso limitado a los mercados internacionales. Ello exige continuar fortaleciendo los ingresos permanentes y generando eficiencias en el gasto público, con el fin de reducir la presión sobre el financiamiento interno y asegurar la sostenibilidad fiscal en el mediano plazo.



Nuestro Banco

-  Volver al inicio
-  ¿Quiénes somos?
-  **Experiencia del cliente**
-  Finanzas sostenibles
-  Nuestro talento
-  Gobierno corporativo
-  Sobre este informe

Nuestro Banco en cifras

(en millones de USD)



En Banco Pichincha creemos en el poder de transformar la vida de las personas a través de la confianza, la innovación y el acompañamiento cercano. Durante 119 años hemos caminado junto a millones de ecuatorianos, impulsando sus proyectos, respaldando sus decisiones y construyendo juntos oportunidades que fortalecen el desarrollo del país.

Activos	Cartera bruta	Pasivos
21.543	13.856	19.332
Depósitos de clientes	Patrimonio	Utilidad neta
17.657	2.221	240

-  Volver al inicio
-  ¿Quiénes somos?
-  Experiencia del cliente
-  Finanzas sostenibles
-  Nuestro talento
-  Gobierno corporativo
-  Sobre este informe

■ Nuestra cobertura **geográfica**

Actualmente Banco Pichincha + Deuna! se encuentran presentes en el 100% de provincias, cantones y parroquias con su ecosistema de canales físicos.

+200
Agencias

+10.000
CNBs

+1.400
Autoservicios

+410.000
DeUna!

■ Canales **de atención**

Canales digitales



Empieza a usarlo y aprovecha todos los servicios a tu alcance.

Banca telefónica



Si tienes alguna emergencia, sales de viaje, o consulta, llámanos al (02) 2999 999.

Agencias



Estamos presentes a nivel nacional en las 24 provincias.

Banca web



Consulta, transfiere y paga a más de 3.000 empresas por Internet.

Whatsapp



Utiliza nuestro canal oficial para tus consultas. Incluye este número en tus contactos 096 299 2999.

Mi vecino y cajero automático



Siempre disponibles y cerca de ti.



Volver al inicio



¿Quiénes somos?



Experiencia del cliente



Finanzas sostenibles



Nuestro talento



Gobierno corporativo



Sobre este informe

■ Nuestros **clientes**

6.5 millones
de clientes

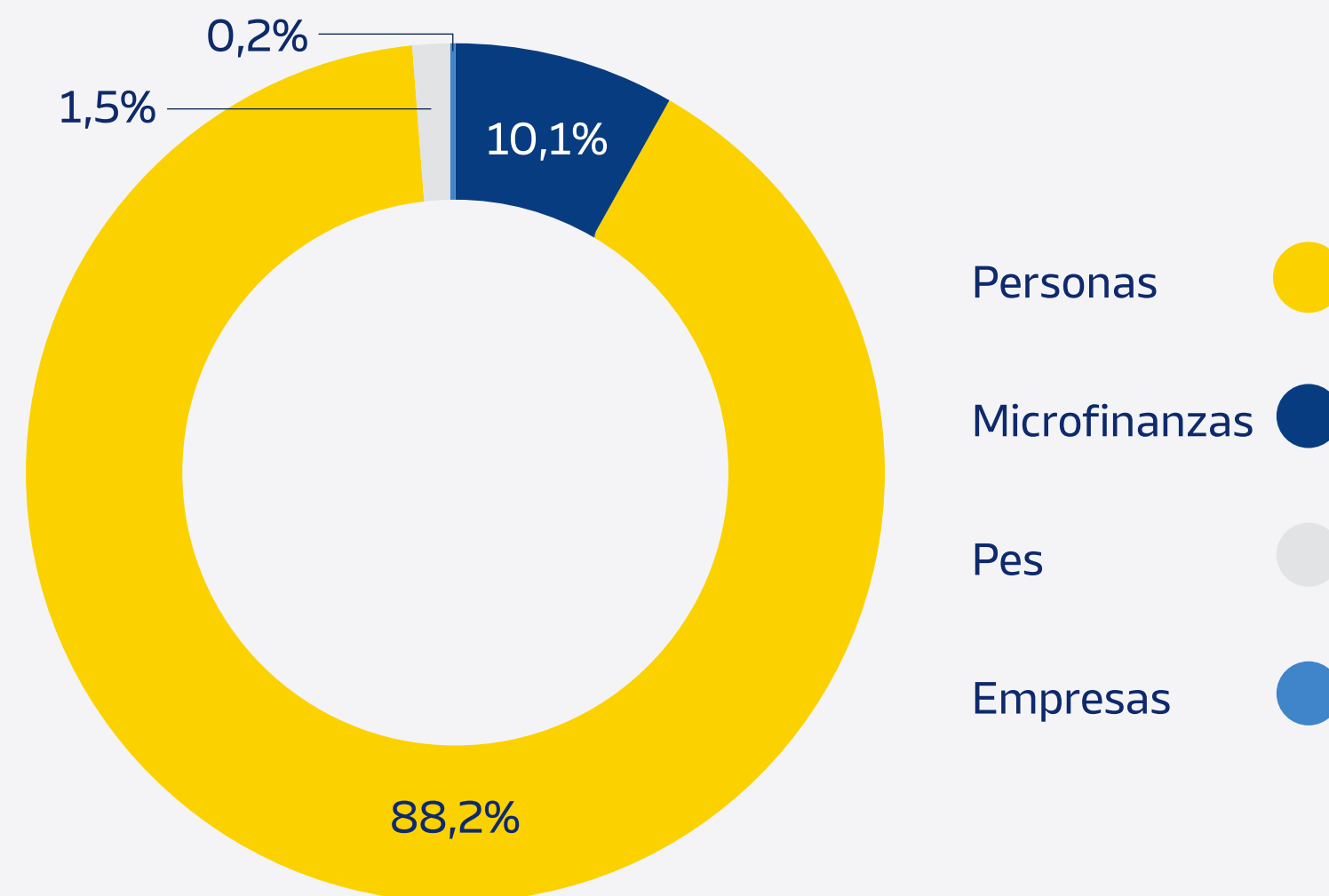
8 de cada 10
clientes ya son digitales

51% mujeres
49% hombres

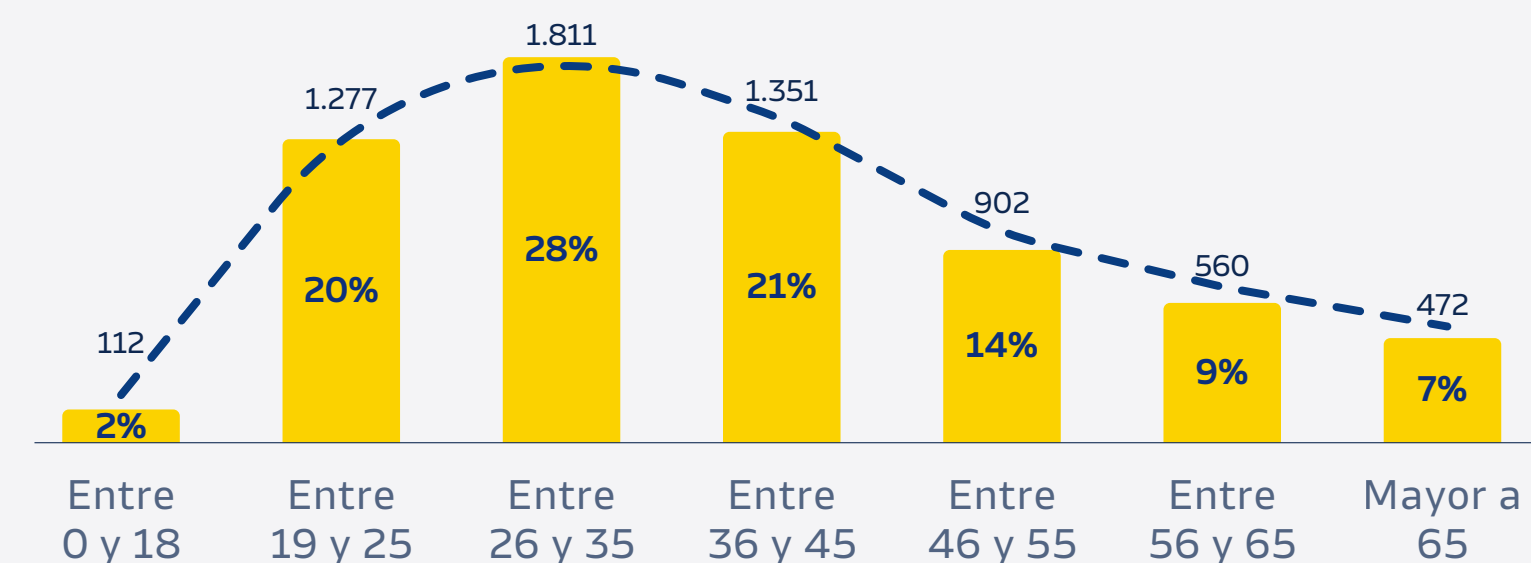
36%
de la población ecuatoriana
es cliente de Banco Pichincha

61%
de los ecuatorianos
entre **26 y 35 años**
son nuestros clientes

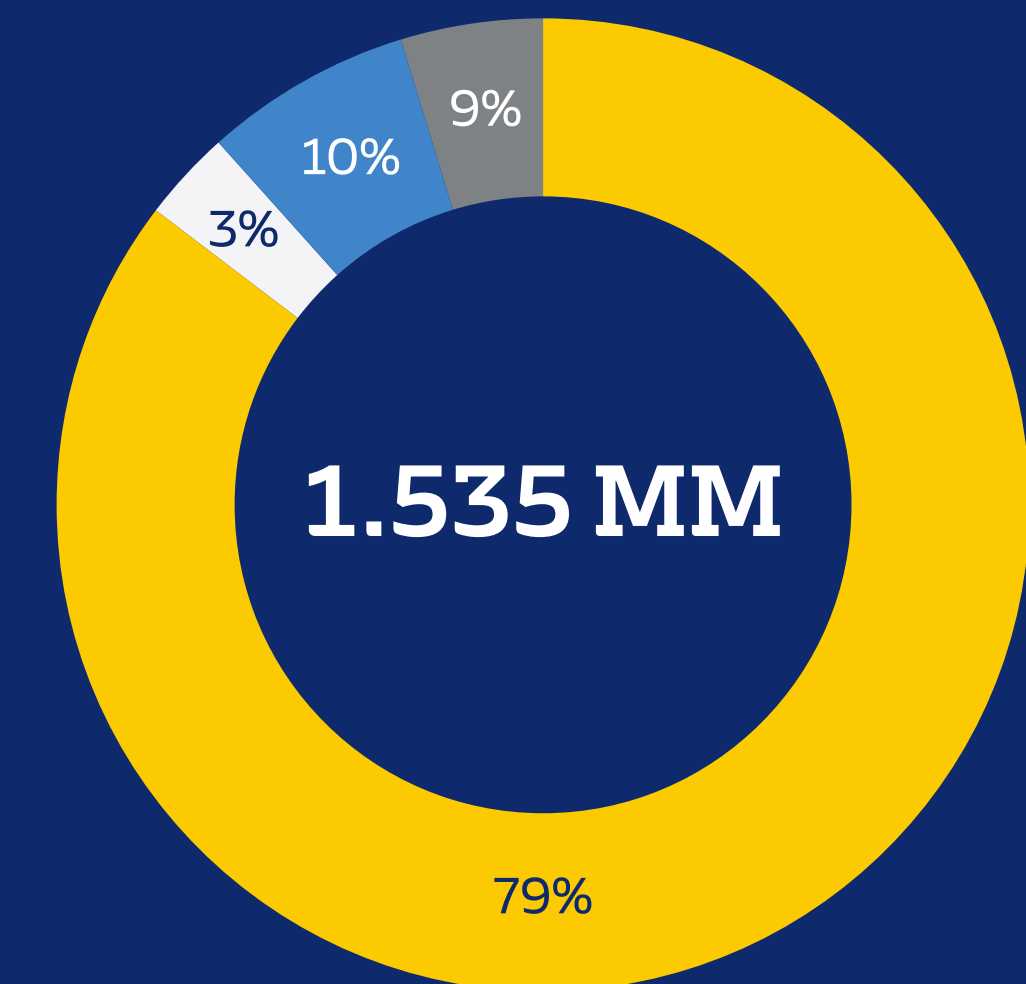
■ Clientes por **segmento**



■ Clientes por **rango de edad**



■ ¿En dónde transaccionan nuestros clientes?



Digital ●
CNBs ●
ATMs ●
Ventanillas ●

■ Perfil **estratégico**



- Volver al inicio
- ¿Quiénes somos?
- Experiencia del cliente
- Finanzas sostenibles
- Nuestro talento
- Gobierno corporativo
- Sobre este informe



Banco Pichincha cuenta con un apropiado plan de sucesión de ejecutivos.

■ Impacto financiero

Valor económico generado y distribuido:

En Banco Pichincha trabajamos de manera permanente para crear valor sostenible para nuestros distintos grupos de interés. Este compromiso se refleja no solo en nuestros resultados, sino también en nuestra contribución al desarrollo del país, el fortalecimiento de la confianza de nuestros clientes y la generación de bienestar para quienes forman parte de nuestra cadena de valor.

La generación de valor económico adquiere sentido cuando se traduce en beneficios compartidos. Por ello, el valor que producimos se distribuye de manera responsable entre colaboradores, proveedores, Estado, inversionistas y la sociedad, impulsando el dinamismo de la economía y respaldando iniciativas que promueven el crecimiento y la inclusión.

A continuación, presentamos cómo el Banco genera y distribuye este valor económico, evidenciando nuestro aporte al sistema financiero y nuestra contribución al progreso de Ecuador.

Valor económico generado	2025 USD miles	2024 USD miles	Variación anual \$	Variación anual %
TOTAL	2.640	2.387	253	10,60%

Confianza que se gana con resultados:

El desempeño del año confirma la solidez del modelo, reforzando la preferencia de clientes y ahorristas, asegurando la continuidad de servicios.

Valor económico distribuido		2025 USD miles	2024 USD miles	Variación anual \$	Variación anual %
	Pago a ahorristas e inversionistas	623	700	-78	-11,1%
	Pago a proveedores	455	435	20	4,5%
	Pago al gobierno	112	149	-37	-24,7%
	Pago a colaboradores	301	249	52	21,0%
	Inversión social en la comunidad	30	14	17	122,2%
	Gasto de funcionamiento	878	689	188	27,3%
TOTAL		2.399	2.236	163	7,3%

Compramos más a proveedores locales, impulsando empleo y cadenas productivas alrededor de nuestros clientes y sucursales. Invertimos más en proyectos sociales, para que el crecimiento del banco se note en la comunidad.

Cumplimos nuestras obligaciones tributarias con responsabilidad y transparencia, aportando de manera directa a la sostenibilidad de las finanzas públicas y al fortalecimiento del entorno económico del país.

Valor económico retenido		2025 USD miles	2025 USD miles	Variación anual \$	Variación anual %
	Utilidad neta	240	150	90	60,0%
	Reserva legal	24	15	9	60,0%
	Disponibles accionistas	216	135	81	60,0%

Reforzamos solvencia y liquidez para acompañarte en cualquier escenario



Nuestros resultados, trascienden el balance:

Se traducen en mayor capacidad de crédito, más inversión y un servicio cada vez más eficiente.

Crecimiento que refleja confianza:

En 2025, Banco Pichincha volvió a consolidarse como un actor esencial para la economía ecuatoriana. Nuestro desempeño financiero no solo evidencia solidez, sino la confianza que millones de clientes depositan cada día en nuestra institución.

Balance general

Activos	2024	2025	Var. anual 2024 - 2025
Fondos disponibles	2.076	2.499	20,4%
Inversiones	3.960	4.537	14,6%
Cartera neta	11.531	12.267	6,4%
Cartera bruta	12.946	13.856	7,0%
Provisiones	-1.414	-1.589	12,4%
Otros activos	1.926	2.240	16,3%
Total Activos	19.493	21.543	10,5%

Pasivos			
Obligaciones con el público	15.673	17.657	12,7%
Otros pasivos	1.881	1.674	-11,0%
Total Pasivos	17.554	19.332	10,1%
Total Patrimonio	1.939	2.211	14,0%

Activos totales:

Somos el Banco más grande del país

USD 21.542 millones en activos (+10,5% anual)

Cerramos el año con una estructura de activos diversificada, impulsada por crecimiento de crédito, inversiones productivas y una gestión prudente del riesgo.

Nuestra escala nos permite respaldar operaciones complejas, sostener la liquidez del sistema y llegar a más personas y empresas.

Composición clave de los depósitos:

Una estructura de depósitos robusta y diversificada es una de nuestras mayores ventajas competitivas.

Depósitos a la vista: USD 11.575 millones (+23,2% anual)
Consolidamos nuestra posición como principal banco transaccional del país.

Depósitos de ahorro: USD 7.656 millones (+8,4% anual)
Refuerzan la preferencia de los clientes por ahorrar y proteger su dinero en Banco Pichincha.

Depósitos a plazo: USD 5.838 millones
Estabilidad que fortalece la liquidez de largo plazo.

Obligaciones con el público:

La confianza de nuestros clientes, nuestro mayor compromiso.

USD 17.657 millones (+12,7% anual)

Los depósitos continúan siendo el corazón del banco. Su crecimiento muestra algo más poderoso que un dato financiero:

La preferencia de millones de clientes que confían en nosotros para proteger su dinero.

Estado de pérdidas y ganancias

■ **Resultados:** Un año de crecimiento sólido

Ingresos financieros	2024	2025	Var. anual 2024 - 2025
+ Intereses netos	1.002	1.236	23,4%
+ Comisiones netas	59	63	7,8%
Margen financiero	1.061	1.299	22,5%
+ Otros ingresos operacionales*	424	488	14,9%
+ Utilidad financiera	94	119	27,1%
+ Servicios	331	369	11,5%
(-) Gasto operacional	786	890	13,3%
Margen operacional	699	897	28,2%
+ Ingreso no operacional neto	54	66	21,9%
+ Utilidad en acciones y participaciones	-29	1	-104,8%
(-) Provisiones	510	650	27,4%
Utilidad bruta	215	314	46,4%
(-) Impuesto a la renta y participación trabajadores	65	74	14,6%
Utilidad neta	150	240	60,0%

*No incluye utilidad en acciones y participaciones.

**USD 240,5 millones
de utilidad neta
(+60,0% anual)**

El banco logró su mejor desempeño de los últimos años, impulsado por:

**Margen financiero:
USD 1.299 millones
(+22,5% anual)**

**Margen operacional:
USD 896,7 millones
(+28,2% anual)**

Este resultado demuestra eficiencia en la gestión, control de gastos y un modelo de negocio sólido incluso en un entorno económico desafiante.

 Volver al inicio

 ¿Quiénes somos?

 **Experiencia del cliente**

 Finanzas sostenibles

 Nuestro talento

 Gobierno corporativo

 Sobre este informe

Indicadores financieros

Valor económico distribuido	2024	2025
Morosidad de la cartera	3,6%	3,9%
Provisiones cartera total	10,9%	11,5%
Provisiones cartera improductiva	306,1%	297,1%
Liquidez (fondos disponibles / total depósitos a corto plazo)	16,9%	17,6%
Eficiencia	52,9%	49,8%
ROE	8,1%	11,7%
ROA	0,8%	1,2%
Patrimonio técnico	14,9%	16,5%

Calidad de activos: Crecimiento con prudencia

- **Morosidad bruta: 3,9%**
(por debajo del promedio del sistema bancario)
- **Cobertura de cartera improductiva: 297.1%**

Una de las más altas del sistema, evidencia de prudencia, previsión y solidez.

Liquidez: Un nivel saludable que asegura el cumplimiento oportuno de obligaciones.

La gestión de liquidez del banco mantuvo una posición sólida y prudente a lo largo de 2025, incluso en un entorno económico retador.

Solvencia: 16.5% (Patrimonio Técnico constituido / APRs)

Una estructura de capital robusta que nos permite crecer sin comprometer la estabilidad.

Eficiencia: Mejorando nuestra capacidad operativa

Eficiencia: 49,8%

La mejora en eficiencia respecto al año anterior refleja inversión tecnológica, automatización de procesos y un uso más estratégico de los recursos.

Rentabilidad: Un año sobresaliente

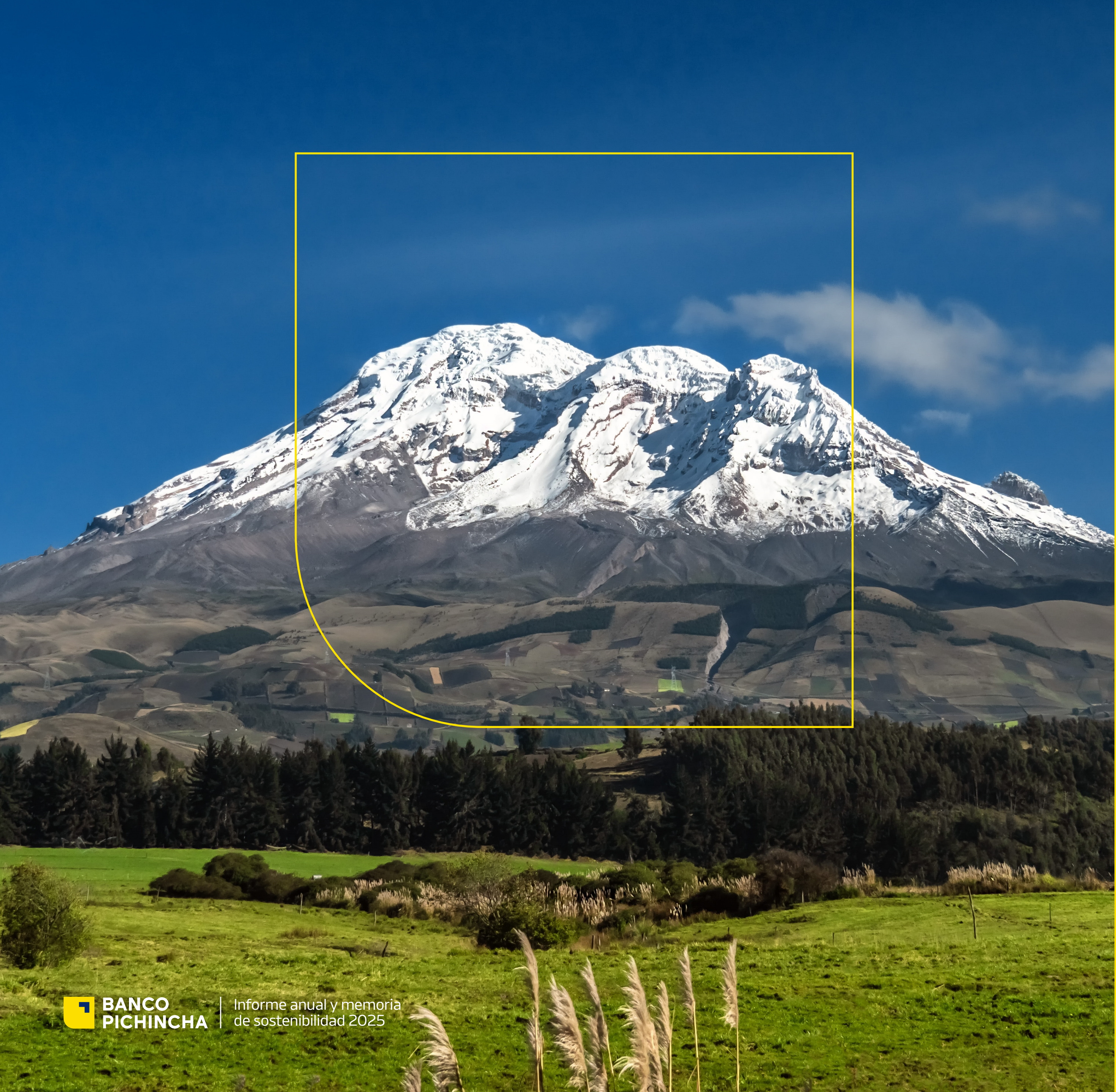
ROA: 1,2%

ROE: 11,7%

Evidencia nuestra capacidad para transformar crecimiento en valor sostenible.

Banco Pichincha demostró que la sostenibilidad financiera es la base para generar sostenibilidad social y económica.

Una estructura sólida de depósitos, una cartera creciente, indicadores prudenciales, robustos y un resultado histórico confirman que seguimos siendo **el banco líder del país**, preparado para acompañar a nuestros clientes y al Ecuador en su camino hacia un desarrollo más próspero, estable y sostenible.



Hitos relevantes

Hitos relevantes

EUROMONEY

Best FX Awards Foreing Exchange Awards 2025

Banco Pichincha fue reconocido por Euromoney como el Mejor Banco en negociación de divisas 2025 en Ecuador, un reconocimiento que resalta su solidez en la gestión del riesgo cambiario y su capacidad para brindar asesoría especializada a sus clientes. Durante el último año, se gestionaron operaciones de divisas por alrededor de USD 800 millones en múltiples monedas, apoyando a pymes, empresas, exportadores, importadores y personas naturales a través de 50.000 transacciones.

Este logro es resultado de un modelo de atención centrado en la experiencia del cliente, que simplifica procesos y ofrece un servicio ágil y eficiente. Gracias a este enfoque, el Banco ha sostenido un volumen significativo de negociaciones a lo largo del año.

El reconocimiento de Euromoney constituye un hito relevante para Banco Pichincha y para el sistema financiero ecuatoriano, al ratificar su compromiso con la excelencia, la innovación y el fortalecimiento del mercado cambiario en el país.

EUROMONEY

Award for Excellence

Banco Pichincha fue reconocido por Euromoney como el mejor banco del Ecuador en 2025 gracias a su liderazgo sostenido en el sistema financiero, su fortaleza comercial y su capacidad para innovar en un entorno altamente competitivo. La entidad destacó por su posición dominante en el mercado —con la mayor participación en créditos y obligaciones del país— y por atender al mayor porcentaje de la población ecuatoriana, demostrando un alcance y una inclusividad superiores a los de cualquier otro banco del país.

Euromoney resaltó igualmente su compromiso con la inclusión financiera y social, a través de iniciativas como productos para jóvenes, servicios para migrantes, la expansión de soluciones de pagos digitales y programas enfocados en diversidad, sostenibilidad y apoyo a sectores productivos clave. Estos esfuerzos posicionaron al banco no solo como líder financiero, sino como un actor relevante en el desarrollo económico y social del país.



Volver
al inicio



¿Quiénes
somos?



Experiencia
del cliente



Finanzas
sostenibles



Nuestro
talento



Gobierno
corporativo



Sobre este
informe



**Premios
Innovadores
Financieros /
Experiencia
del cliente**

Destacan la innovación y el liderazgo en el sector financiero de América Latina.



**Digital
Bank
Awards**

Reconoce a los principales proveedores de servicios de banca digital del mundo, consolidándose como uno de los galardones más prestigiosos de la industria.



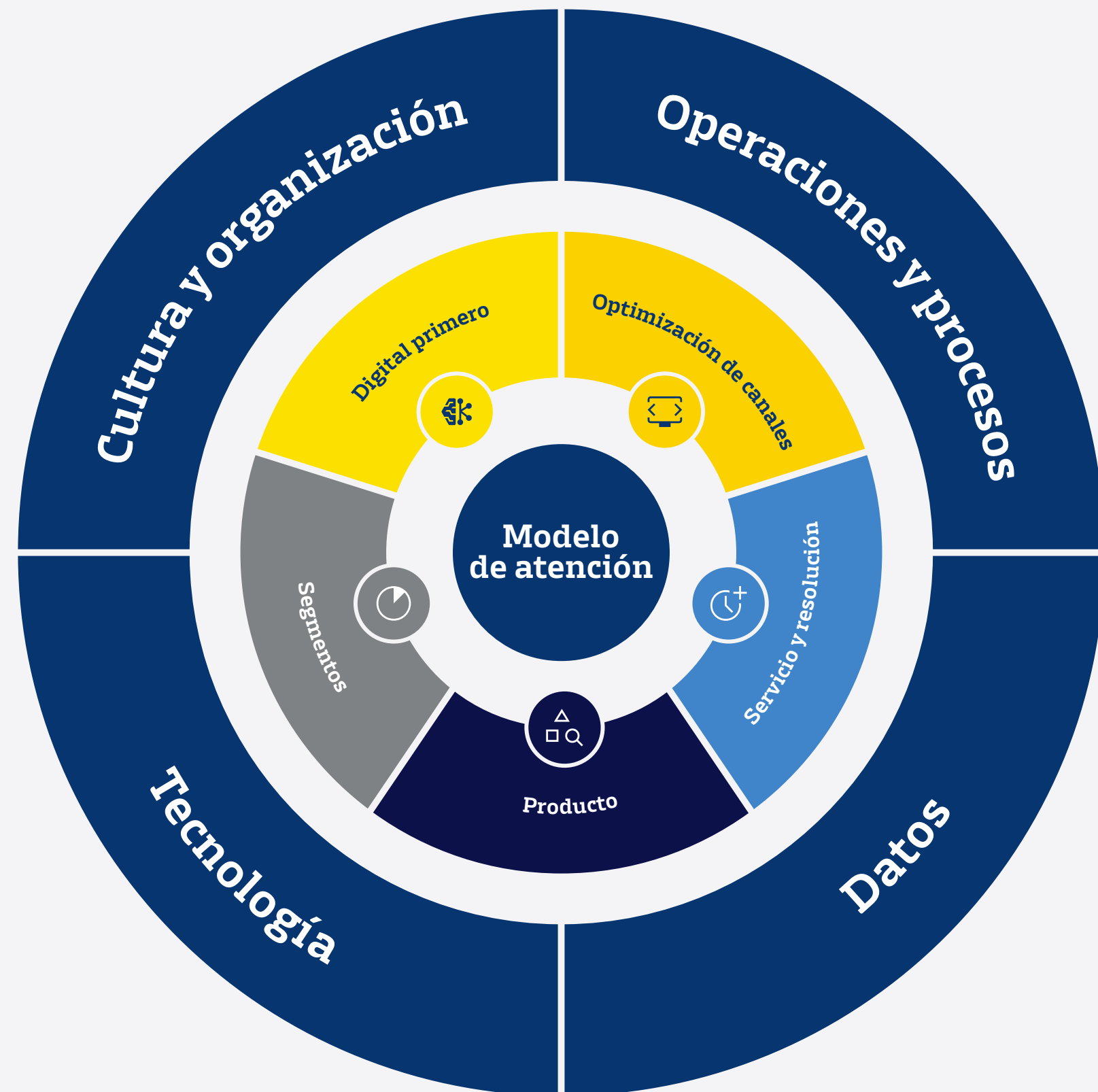
**Experiencia
del cliente**

Es un galardón internacional que premia a empresas por su excelencia, innovación y liderazgo en distintas áreas del sector financiero.

-  [Volver al inicio](#)
-  [¿Quiénes somos?](#)
-  [Experiencia del cliente](#)
-  [Finanzas sostenibles](#)
-  [Nuestro talento](#)
-  [Gobierno corporativo](#)
-  [Sobre este informe](#)

Juntos nos **transformamos**

Durante 2025 evolucionamos nuestra forma de relacionarnos con nuestros clientes, construyendo un esquema de atención más cercano, ágil y relevante. Impulsamos soluciones y canales pensados para facilitar su día a día y generar experiencias que realmente aporten valor.



Nuestro modelo de atención guía de la transformación

del banco al poner al cliente en el centro y organizar nuestras capacidades alrededor de sus necesidades. El modelo integra cinco pilares-digital primero, optimización de canales, servicio y resolución, segmentos y productos-que orientan cómo diseñamos y entregamos la experiencia. Estos pilares se apoyan en cuatro habilitadores estratégicos: cultura, procesos, datos y tecnología que permiten avanzar de forma sostenible hacia una atención más simple, eficiente y coherente en todos los puntos de contacto.

Migramos el 100% de nuestro portal informativo

Pichincha.com sin afectar la experiencia, garantizando su disponibilidad y optimizando el posicionamiento en búsquedas.

En una sola interacción más ecuatorianos podrán

convertirse en clientes, obtener su tarjeta digital y banca móvil, accediendo de manera más simple a nuestros canales y productos.

Más de 5 millones de clientes acceden a Banca Móvil

generando una eficiencia superior a USD 3 millones por la digitalización.

PYME Digital: Agilizamos nuestra apertura de cuentas jurídicas, **pasando de 15 a 3 días en el proceso, sin papeles y de manera digital.**



Volver al inicio



¿Quiénes somos?



Experiencia del cliente



Finanzas sostenibles



Nuestro talento



Gobierno corporativo



Sobre este informe

■ Facilitamos el día a día **en banca móvil**

 Desembolsamos USD 61 millones de crédito productivo PYME digital, contribuyendo al crecimiento de miles de familias ecuatorianas.

 Ahora el centro de ayuda está integrado en la web, la app y el portal, resolviendo al instante las preguntas más frecuentes de nuestros clientes.

 Revolucionamos la forma de buscar movimientos con historial por contacto.

 Más de 1.7 millones de clientes han utilizado el flujo de scores crediticios, realizando más de 4.2 millones de consultas.

 Simplificamos la forma de hacer transferencias. Ahora solo con el número celular hay más 464 mil clientes efectuando más de 522 mil transacciones.

 Más de 1.9 millones de clientes pagan y cobran al instante con el QR de Deuna!

 Mejoramos transferencias entre cuentas propias, mejorando la experiencia del cliente.

 Rediseñamos el retiro sin tarjeta. Menos pasos, histórico visible y más claridad.

 Validamos pagos directos desde la App, reduciendo 30% las llamadas por verificación.

 Más de 1.3 millones de descargas de movimientos con firma.

 Más de 278 mil tarjetas de débito generadas.

 Más de 80 mil tarjetas agregadas a billeteras digitales en iOS y Android.

 Más de 49 mil recargas en transporte de Quito y Guayaquil.

 Recibir dinero desde España sin costo generó más de EUR 600 mil, así como más de 3 mil transacciones.

**Ahora,
con Banco Pichincha
lo cotidiano también
es digital**

Estamos transformando la forma que atendemos a nuestros clientes en agencia.

Implementamos el nuevo gestor de filas y cartelería digital al 100%.
Unificamos aplicativos lo que nos permite reducir el esfuerzo operativo para brindar un mejor servicio.

Contact center empieza su evolución hacia un centro de valor: Más de 2 millones de transacciones se han reducido gracias a interacciones migradas al modelo de autogestión.

Educación digital:

Los roles de educación digital migraron más de 4 millones de transacciones monetarias y 954 mil transacciones de servicios a canales digitales, corresponsales y autoservicios.

Cada iniciativa reafirma nuestro compromiso con las personas que confían en nosotros. En 2026 seguiremos enfocando nuestros esfuerzos en ofrecer mayor valor, mejores experiencias y soluciones que acompañen de manera real la vida de nuestros clientes.



Volver al inicio



¿Quiénes somos?



Experiencia del cliente



Finanzas sostenibles



Nuestro talento



Gobierno corporativo



Sobre este informe



Grupo Pichincha

Somos un grupo financiero internacional que combina prudencia, innovación y una profunda vocación de servicio.

Nuestra gestión se centra en crear valor sostenible: impulsamos crédito responsable, fortalecemos la inclusión financiera y apoyamos la dinámica económica de las comunidades donde operamos. Apostamos por la digitalización y la modernización, sin perder nuestra esencia de cercanía y confianza.

Más que un banco, somos un aliado para familias, emprendedores y empresas, trabajando cada día para ofrecer soluciones simples, seguras y relevantes. Miramos hacia el futuro con optimismo, estamos preparados para seguir acompañando el crecimiento del Ecuador y de todos los países donde tenemos presencia.

Activos totales del grupo
(millones de USD)

USD 27.719

Latinoamérica



21,543
Banco Pichincha C.A.



1,168
Banco Pichincha Colombia

1,391
Banco General Rumiñahui**



2,928
Banco Pichincha Perú*

1,005
Banco de Loja**

**Afiliada
*Alianzas estratégicas

Norteamérica



552
Agencia Miami

Europa



4,281
Banco Pichincha España

Subsidiarias de servicios auxiliares en Ecuador

25,8
Almesa

111,1
Pague Ya

7,4
Deuna!

10,4
Vaserum

20,8
Bravco

Memoria de sostenibilidad



Volver
al inicio



¿Quiénes
somos?



**Experiencia
del cliente**



Finanzas
sostenibles



Nuestro
talento



Gobierno
corporativo



Sobre este
informe



Capítulo 1

¿Quiénes somos?

-  Volver al inicio
-  ¿Quiénes somos?
-  **Experiencia del cliente**
-  Finanzas sostenibles
-  Nuestro talento
-  Gobierno corporativo
-  Sobre este informe

■ 1.1 Presencia en el mercado

[GRI 2-6]

 +6.5 MM Clientes	 21.543 Activos
 19.332 Pasivos	 2.211 Patrimonio
 14.49 mil millones Cartera	 11.995 Puntos de atención
 6.504 Colaboradores	 3.278 Proveedores
 +28.000 Beneficiarios de acceso a agua potable	

Banco Pichincha es la institución financiera privada más grande del Ecuador y uno de los principales actores del sistema financiero nacional.

Nuestra presencia en el mercado se sustenta en una trayectoria sólida, una cobertura territorial amplia y una propuesta de valor centrada en acompañar a personas y empresas en cada etapa de su vida financiera, generando relaciones de confianza de largo plazo.

Operamos a nivel nacional con una red diversificada de atención física y digital, complementada por corresponsales no bancarios y aliados estratégicos que nos permiten llegar a zonas urbanas y rurales, incluyendo regiones de baja densidad poblacional y segmentos tradicionalmente excluidos del sistema financiero.

Nuestra solidez financiera y capacidad operativa nos posicionan como un actor clave para la estabilidad económica del país, la dinamización de la actividad productiva y la promoción de la inclusión financiera.


Volver al inicio


¿Quiénes somos?


Experiencia del cliente


Finanzas sostenibles


Nuestro talento


Gobierno corporativo


Sobre este informe

■ **1.2 Nuestra cadena de valor**
[GRI 2-6]

Nuestra cadena de valor integra la provisión de servicios financieros responsables con una gestión eficiente de canales de atención, proveedores y aliados estratégicos, lo que asegura la continuidad operativa y la generación de valor compartido.



La red de atención del Banco está conformada por 11.995 puntos de atención distribuidos a nivel nacional. Esta amplia cobertura, amplía el acceso a los servicios financieros y respalda nuestra estrategia de inclusión financiera, priorizando la presencia en regiones económicamente vulnerables.

Nuestro portafolio de productos incluye:

Cuentas	Tarjetas
Créditos	Inversiones
Servicios	Seguros

Conoce más aquí: <https://www.pichincha.com/>

Mantenemos una red de corresponsales no bancarios (CNB) como canal de distribución de productos y servicios financieros. Al cierre del período reportado, la red estuvo conformada por 8.608 CNB naturales y 1.794 CNB en grandes superficies. Los CNB naturales operan mediante equipos POS provistos por el Banco, mientras que las grandes superficies habilitan las transacciones de corresponsalía a través de sus propios sistemas.

La cadena de suministro se gestiona mediante una segmentación de proveedores críticos, estratégicos, importantes y generales basada en criterios de riesgo integral. Al cierre de 2025 el Banco mantiene 3.278 proveedores activos, concentrados principalmente en servicios administrativos, tecnológicos y publicitarios.

En 2025, el monto total pagado a proveedores ascendió a USD 595.381.909,78, lo que refleja la relevancia de la cadena de valor para el funcionamiento del Banco y su alineación con la sostenibilidad y la gestión responsable de terceros.

1.3 Estrategia de sostenibilidad

La sostenibilidad es uno de los pilares que apalancan nuestra estrategia de negocio y orienta la toma de decisiones con el objetivo de crear valor a largo plazo para la organización, la sociedad y el entorno.

Nuestro Modelo de Sostenibilidad, desarrollado y fortalecido a lo largo de más de una década, se integra de manera transversal en la gestión del Banco y permite identificar, evaluar y gestionar impactos, riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), fortaleciendo la resiliencia del negocio y la confianza de nuestros grupos de interés.

Este modelo se estructura en torno a cuatro ejes estratégicos:

- 1) Inclusión y educación financiera.
- 2) Impacto social.
- 3) Diversidad, equidad e inclusión.
- 4) Finanzas sostenibles.

Estos ejes se complementan con una vinculación activa con la sociedad a través de auspicios, donaciones y programas de voluntariado, lo que refuerza el rol del Banco como actor económico y social del país.

La gestión realizada en cada uno de estos pilares se describe a lo largo de este informe.



-  Volver al inicio
-  ¿Quiénes somos?
-  Experiencia del cliente
-  Finanzas sostenibles
-  Nuestro talento
-  Gobierno corporativo
-  Sobre este informe

■ 1.3.1 Gestión de riesgos ASG

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

La gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza es un componente clave de nuestro Modelo de Sostenibilidad y de nuestro gobierno corporativo. De manera anual, identificamos y gestionamos impactos, riesgos y oportunidades que puedan afectar a la economía, el ambiente y las personas, así como a nuestra sostenibilidad financiera.

Este proceso se realiza a través del diálogo con nuestros grupos de interés y del análisis de doble materialidad, así como a través de la revisión periódica de nuestro Modelo de Sostenibilidad y de los programas que lo respaldan.

Contamos con estructuras de gobierno sólidas, transparentes y alineadas con estándares internacionales, que fortalecen la confianza de inversionistas, fondeadores y clientes, impulsan la competitividad y promueven la inclusión financiera responsable.

En la Política de Sostenibilidad, ratificada por la alta dirección del Banco, se establece que el Comité de Estrategia, aprueba la estrategia y los lineamientos generales de sostenibilidad.

La Vicepresidencia de Marketing valida y acepta los planes de sostenibilidad, y la Gerencia de Marca, Sostenibilidad y Asuntos Públicos lidera su gestión. Este enfoque se complementa con una delegación transversal de responsabilidades a las distintas áreas del Banco, promoviendo una gestión compartida y multidisciplinaria de los impactos.

Ejemplos de esta gestión colaborativa incluyen la evaluación de riesgos ambientales y sociales en el otorgamiento de créditos , así como el diseño de productos con enfoque social y ambiental.

Anualmente, los altos ejecutivos informan a la Junta General de Accionistas y al Directorio sobre la gestión de sostenibilidad, a través de esta memoria y del reporte del programa de educación financiera, que incluye con indicadores de gestión que son de carácter público.

En relación con el riesgo sistémico, ninguno de los bancos ecuatorianos, incluido Banco Pichincha, ha sido clasificado como institución de importancia sistémica mundial conforme a las directrices del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

Nuestros grupos de interés pueden realizar consultas y presentar denuncias a través del correo

 **canalcompliance@pichincha.com**


Volver al inicio


¿Quiénes somos?


Experiencia del cliente


Finanzas sostenibles


Nuestro talento


Gobierno corporativo


Sobre este informe

■ 1.4 Asuntos doblemente materiales

[GRI 3-2]

En 2025 realizamos un nuevo estudio de doble materialidad, que nos permitió identificar trece asuntos prioritarios, considerando los impactos del Banco sobre la economía, el ambiente y las personas, así como los riesgos y oportunidades financieros asociados.

La metodología utilizada y el detalle del proceso se describen en el Capítulo 6 de este informe. En esta sección se presenta el listado de los asuntos materiales que reportamos en este informe.

No.	Asunto material
1	Ciberseguridad y protección de datos
2	Ética, integridad y cumplimiento normativo
3	Experiencia del cliente
4	Gestión y desarrollo del talento
5	Gobierno corporativo y alineación ESG
6	Inclusión financiera y educación al cliente
7	Inclusión social de consumidores y usuarios
8	Inversión social y desarrollo comunitario
9	Privacidad y protección de datos
10	Productos y servicios con enfoque social
11	Promoción del desarrollo empresarial
12	Salud, bienestar y condiciones laborales del personal
13	Transparencia y rendición de cuentas



Capítulo 2

Experiencia del cliente


Volver al inicio


¿Quiénes somos?


Experiencia del cliente


Finanzas sostenibles


Nuestro talento


Gobierno corporativo


Sobre este informe

■ 2.1 Experiencia del cliente

[GRI 3-3]

En Banco Pichincha, la experiencia del cliente constituye un pilar estratégico del modelo de negocio y de la propuesta de valor. La confianza se construye a través de interacciones consistentes, seguras y relevantes que acompañan a los clientes a lo largo de su ciclo de vida financiero.

Una gestión adecuada de la experiencia fortalece la lealtad, reduce fricciones operativas, promueve el uso responsable de productos financieros y contribuye a la inclusión financiera, especialmente en segmentos tradicionalmente desatendidos. Asimismo, permite mitigar riesgos reputacionales, operativos y sociales asociados a fallas de servicio, barreras de acceso o uso inadecuado de la información.

En 2025 consolidamos la evolución del modelo iniciado en 2024, avanzandohacia un enfoque integral, preventivo centrado en el ciclo de vida del cliente y apalancado en la escucha activa, la digitalización y la protección de datos.

A través de diversas estrategias facilitamos el acceso ágil a servicios financieros seguros y promovemos la toma de decisiones financieras

informadas. Asimismo, impulsamos el desarrollo de economías locales mediante productos y servicios adaptados a las necesidades de cada segmento.

En Banco Pichincha, la digitalización de servicios y el fortalecimiento de los canales de autoservicio generan impactos ambientales positivos de manera indirecta, al reducir el uso de papel y los desplazamientos físicos.

Una gestión inadecuada podría generar impactos negativos, como la exclusión de segmentos con baja alfabetización digital o afectaciones a la confianza por fallas en el servicio.

Estos impactos se generan principalmente en nuestras operaciones directas-diseño de productos, atención en canales físicos y digitales, gestión de reclamos y uso de datos- y, en menor medida, en las relaciones con proveedores tecnológicos, corresponsales no bancarios y aliados estratégicos.

La experiencia del cliente es liderada por el COE de Experiencia, que articula la visión estratégica, los lineamientos metodológicos y la priorización de iniciativas a nivel institucional, operando sobre los

frentes de Journey Management, Design Ops, Design System, Voz del Cliente (VoC), inteligencia de mercado y calidad de servicio. Este modelo asegura una visión integral y alineada bajo principios de diseño centrado en el cliente y mejora continua.

Mejora continua en la experiencia del cliente




Volver al inicio


¿Quiénes somos?


Experiencia del cliente


Finanzas sostenibles


Nuestro talento


Gobierno corporativo


Sobre este informe

Para prevenir o mitigar impactos negativos potenciales, fortalecimos el modelo de Journey Management con un enfoque basado en el ciclo de vida del cliente, lo que permite identificar momentos de verdad, priorizar iniciativas de alto impacto y reducir fricciones en procesos críticos, especialmente en la digitalización de servicios y la atención transaccional.

Ante eventos que puedan afectar la experiencia, activamos mesas de trabajo de crisis multidisciplinarias orientadas a la resolución ágil de incidentes, la comunicación oportuna con los clientes y la recuperación de los servicios.

El modelo incorpora una etapa robusta de escucha que integra, información estructurada y no estructurada de múltiples canales. En 2025 ampliamos los puntos de escucha y fortalecimos el análisis mediante herramientas de analítica avanzada e inteligencia artificial, lo que permitió generar alertas tempranas y prioriza hallazgos según criterios de experiencia y de impacto en el negocio. Estos se traducen en iniciativas con OKR y KPI definidos, cuyo avance es monitoreado periódicamente.

El seguimiento de la eficacia se realiza mediante:

- Seguimiento del modelo de atención y portafolio de iniciativas.

- Monitoreo mensual de indicadores en el COE de Experiencia
- Reportes mensuales de Voz del Cliente (VoC)

Durante el 2025 el Net Promoter Score NPS¹ fue 51.3 y el Índice de Satisfacción al Cliente INS² de 86.6.

Buenas prácticas que cuidan y desarrollan al cliente [BP6]

En 2025, la Banca Relacional y Microfinanzas de Banco Pichincha mantuvieron la calificación de cinco estrellas en desempeño social y el nivel Oro en los Estándares de Protección al Cliente, posicionando al Banco dentro del 1 % de instituciones a nivel internacional con esta distinción. Estas certificaciones avalan la alineación con los principios de protección al cliente, el diseño de productos responsables y la efectividad de los canales de atención y reclamos.

Puntos de atención [GRI 2-6]

La red de atención del Banco está conformada por 219 puntos de atención en las 24 provincias del país.

Durante 2025 se abrieron dos nuevos centros de negocios. La cadena de valor se complementa con una amplia red de corresponsales no bancarios y aliados estratégicos que facilitan el acceso a servicios financieros.

Puntos de atención a nivel nacional		
Agencias 219		
	Pichincha	63
	Guayas	48
	Otras provincias	108
Autoservicios (ATM) 1.374		
	Región Centro Oriente	281
	Región Costa	484
	Región Norte	525
	Región Sur	84
Pichincha Mi Vecino 10.402		
	Naturales	8.608
	Grandes Superficies	1.794
Total 11.995		

Como parte de la estrategia de inclusión financiera, priorizamos la presencia en zonas de baja densidad poblacional y regiones económicamente vulnerables mediante corresponsales no bancarios y modelos alternativos de atención.

Puntos de atención en áreas vulnerables CNB Mi Vecino [FS13]				
Región	Cantidad		Porcentaje	
	2024	2025	2024	2025
Costa	1.880	1.904	40,50 %	40,82 %
Centro	1.198	1.185	25,81 %	25,41 %
Norte	985	998	21,22 %	21,40 %
Sur	579	577	12,47 %	12,37 %
Total	4.642	4.664	100,00 %	100,00 %

■ 2.2 Ciberseguridad y protección de datos

[GRI 3-3] [FN-CB-230a.2]

Gestionamos información crítica que incluye datos personales y financieros sensibles de clientes, colaboradores y terceros, por lo que la ciberseguridad y la protección de datos son estratégicas para la continuidad del negocio, la confianza de los grupos de interés y el cumplimiento normativo y regulatorio.

Una gestión sólida de la ciberseguridad y la protección de datos genera impactos positivos en las personas pues garantiza el derecho a la privacidad y fortalece la confianza en los servicios digitales y financieros. Además, contribuye a la estabilidad operativa y financiera, reduce pérdidas asociadas a fraudes o incidentes de ciberseguridad, asegura el cumplimiento regulatorio y refuerza la competitividad y reputación institucional. No obstante, un incidente de ciberseguridad podría afectar la disponibilidad de canales digitales, la experiencia del cliente y la imagen del Banco; por ello, gestionamos de manera preventiva los riesgos asociados.

Políticas y buenas prácticas.

Contamos con un marco de gobierno corporativo que respalda la gestión integral de la seguridad de la información y la ciberseguridad, sustentado en políticas como la Política General de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, la Política de Gestión de Activos de Información, la Política de Seguridad de Datos e Información y la Política de Protección de Datos Personales. Así mismo, contamos con un Modelo de Gestión de Riesgo Operativo que incluye la Política de Gestión de Incidentes de Ciberseguridad y procedimientos de respuesta que establecen un modelo estándar para la detección, análisis, contención y gestión de incidentes, alineado

con la normativa del ente de control, incluyendo, cuando corresponde, los mecanismos aplicables para la comunicación oportuna a las partes interesadas, .

La gestión se realiza a través de:

- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) alineado al marco NIST³, con énfasis en las funciones de Identificar y Proteger.
- Controles preventivos como la clasificación de la información, la gestión segura de identidades y accesos con autenticación multifactor y mínimo privilegio, la gestión de vulnerabilidades, el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y prácticas de desarrollo seguro.
- Mecanismos de protección como DLP, anonimización de datos en entornos no productivos, cifrado de dispositivos, respaldos seguros y cláusulas contractuales de protección de datos con proveedores, complementados con programas continuos de concientización y capacitación.

En el proceso de identificación de riesgos no financieros incorporamos, entre otros, los riesgos: operativos, asociados a terceros, de protección de datos personales y reputacionales, e incluimos la evaluación de la efectividad de los controles implementados.

Desde la función de Ciberseguridad, aplicamos procedimientos específicos de gestión de vulnerabilidades sobre nuestra infraestructura tecnológica y aplicaciones, con el objetivo de reducir los riesgos derivados de accesos no autorizados, divulgación, modificación o interrupción de la información.

Abordamos los riesgos y vulnerabilidades identificados mediante la implementación de procedimientos operativos, procesos de gestión y controles tecnológicos.

Son complementados con herramientas de detección, contención y respuesta a incidentes, la gestión de riesgos de terceros y la capacitación continua de nuestros colaboradores y socios estratégicos, lo que fortalece nuestra cultura de ciberseguridad.

Nuestro enfoque considera además la gestión de ciberamenazas nuevas y emergentes, asociadas al uso de canales digitales como la banca móvil, la banca basada en la web y los sistemas de pago electrónicos, así como los vectores de ataque relevantes para el sector financiero. Reforzamos de manera continua nuestros controles tecnológicos y programas de formación.

Ante riesgos emergentes, se activan procesos de Detección y Respuesta alineados al marco NIST,

mediante monitoreo continuo y análisis de amenazas.

En caso de incidentes materializados, se ejecutan procesos formales de respuesta y recuperación que incluyen la gestión de incidentes, la coordinación con áreas regulatorias, la recuperación operativa y el análisis de causa raíz. Además, tenemos un seguro de ciberseguridad que robustece nuestra capacidad de recuperación financiera.

El área de Gobierno y Planificación de Ciberseguridad lidera el diseño, medición y monitoreo de indicadores estratégicos, técnicos y operativos, tales como detección de vulnerabilidades, tiempos de resolución de incidentes, nivel de concientización y cobertura de controles de seguridad. Estos indicadores son evaluados mensualmente y sus resultados se presentan de forma bimestral al Comité de Seguridad de la Información y Ciberseguridad para la toma de decisiones.

La gestión de la ciberseguridad se desarrolla en cumplimiento de la normativa vigente, incluyendo las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, y se apoya en estándares y buenas prácticas internacionales como ISO/IEC 27001:2022 (SGSI), NIST Privacy Framework, Cloud Security Alliance, GDPR, entre otros. Las evaluaciones de madurez

realizadas por entes independientes evidencian una evolución constante y nuestro compromiso con la mejora continua.

La colaboración con grupos de interés, como entidades de seguridad, fuentes de inteligencia y proveedores especializados, contribuye a la consolidación y actualización permanente de las medidas de ciberseguridad.

Titulares de cuentas cuya información fue utilizada con propósitos secundarios [FN-CF-220a.1]



■ 2.3 Privacidad de datos

[GRI 3-3]

La privacidad y la protección de los datos personales son elementos estratégicos para preservar la confianza de nuestros clientes, fortalecer la transparencia en el tratamiento de la información y asegurar el cumplimiento normativo. En un entorno de creciente digitalización, gestionamos de manera continua medidas orientadas a garantizar un tratamiento legítimo, pertinente y proporcional de los datos personales, salvaguardando así los derechos de los titulares.

Contamos con políticas de Protección de Datos Personales y lineamientos de Gestión de Campañas que orientan el tratamiento de datos de clientes, colaboradores, proveedores y terceros. Asimismo, suscribimos contratos y acuerdos de encargo con proveedores para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente en la gestión de datos personales.

Para prevenir y mitigar impactos negativos, aplicamos esquemas de capacitación continua y, contamos con mecanismos para la atención de los derechos ARCO, el mantenimiento del Registro de Actividades de Tratamiento (RAT) y canales de comunicación claros para el ejercicio de derechos.

Monitoreamos el otorgamiento y la revocatoria del consentimiento para el uso de datos personales, así como las campañas dirigidas a clientes que lo han revocado. Adicionalmente, contamos con protocolos para la atención de reclamos y consultas relacionadas con privacidad.

Medimos la eficacia de estas acciones mediante indicadores clave como capacitación en protección de datos personales, aceptación del consentimiento, reclamos por derechos ARCO y servicios con acuerdos de encargo. Estos indicadores se monitorean periódicamente y se revisan para ajustar metodologías, umbrales o incorporar nuevos parámetros, en función de la experiencia y los resultados obtenidos.

La retroalimentación de nuestros grupos de interés a través de los diversos canales y mecanismos de comunicación constante contribuye de manera significativa en el fortalecimiento de las medidas de protección de datos personales.



■ 2.4 Distribución de la cartera

[FN-CF-270a.2]

Clientes por región [FS6]										
Región	2024					2025				
	Empresas	Personas naturales	Microfinanzas	PES	Total general	Empresas	Personas naturales	Microfinanzas	PES	Total general
Costa	4.193	1.811.151	258.263	36.623	2.110.230	4.405	2.139.488	265.212	37.635	2.446.740
Matriz	3.275	23.921	297	267	27.760	3.489	16.985	253	994	21.721
Región Centro	1.053	975.971	208.120	15.584	1.200.728	1.203	1.155.888	213.336	16.207	1.386.634
Región Norte	1.606	1.935.478	156.806	30.335	2.124.225	1.578	2.144.500	150.110	31.717	2.327.905
Región Sur	613	276.253	35.14	8.784	320.795	653	326.422	35.350	9.486	371.911
TOTAL	10.740	5.022.774	658.631	91.593	5.783.738	11.328	5.783.283	664.261	96.039	6.554.911

Clientes con operaciones de crédito activo por segmento [FS6]								
Segmento	2024				2025			
	# Clientes	# Operaciones	Total cartera \$	%	# Clientes	# Operaciones	Total cartera \$	%
Empresa	3.303	23.803	3.654.101.418	28,23 %	26.333	26.333	3.717.243.893	26,65 %
PES	45.179	79.387	2.293.548.355	17,72 %	80.217	80.217	2.458.921.681	16,97 %
Microfinanzas	328.338	443.675	2.032.442.103	15,70 %	448.479	448.479	2.169.225.382	14,97 %
Personas	958.426	1.247.675	4.965.796.901	38,36 %	1.214.009	1.215.013	6.144.257.837	42,40 %
TOTAL	1.335.246	1.794.540	12.945.888.777	100,00 %	1.769.038	1.770.042	14.489.648.79	100,00 %

■ 2.5 Gestión de quejas y reclamos

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

En 2025 se incrementó levemente la cantidad de reclamos, pasando de una tasa de 0,014 % en 2024 a una de 0,015 %.

Gestión de reclamos [BP4]				
Canal	Tipo de transacción	Personas alcanzadas		Variación anual
		2024	2025	
Banca Web	Transferencias	11.327.841	9.445.660	-16,62%
	Pagos	2.088.202	26.624.193	1174,98%
	Productos	107.328	150.163	39,91%
Banca Móvil	Transferencias	708.433.997	150.163	68,38%
	Productos	-	1.192.857.890	-
	Pagos	58.155.290	1.044.315	-4,98%
Cajas	Depósitos	29.592.220	31.340.160	5,91%
	Pagos	172.150	1.420.166	724,96%
	Recaudaciones	5.651.309	3.957.201	-29,98%
	Retiros	16.497.349	14.929.756	-9,50%
	Servicios	4.444	11.768	164,81%
Autoservicios	Depósitos	15.633.360	17.016.171	8,85%
	Recaudaciones	335.161	129.731	-61,29%
	Retiros	120.337.799	133.373.092	10,83%
	Transferencias	3.009	3.924	30,41%
	Productos	531.136	367.153	-30,87%

Gestión de reclamos [BP4]				
Canal	Tipo de transacción	Personas alcanzadas		Variación anual
		2024	2025	
Transacciones Corresponsales No Bancarios	Depósitos	71.233.627	73.335.851	2,95%
	Pagos	2.170.694	157.471	-92,75%
	Recaudaciones	12.787.934	13.658.518	6,81%
	Retiros	69.170.912	70.601.057	2,07%
	Servicios	129.773	77.623	-40,19%
Medios de pago	Consumos Tarjeta de Débito	119.224.210	148.099.833	24,22%
	Consumos Tarjeta de Crédito	44.463.517	47.640.746	7,15%
Total Transacciones		1.288.051.262	1.841.500.095	42,97%
Total Reclamos		186.585	268.578	43,94%
Indicador		0,014%	0,015%	0,68%

 Volver al inicio

 ¿Quiénes somos?

 Experiencia del cliente

 Finanzas sostenibles

 Nuestro talento

 Gobierno corporativo

 Sobre este informe

Reclamos presentados a la Defensoría del Cliente [FN-CF-270a.4]		
Categoría	No. de casos	
	2024	2025
Tarjeta de crédito	471	409
Transferencias	344	593
Tarjeta de débito	257	306
Retiros	214	255
Depósitos	147	175
Otros	395	440
Total	1.828	2.178

De los 2.178 reclamos presentados a través del Defensor del Cliente; 100 % fueron investigados y se encuentran resueltos.

Los reclamos ingresados a través del Defensor del Cliente que concluyen con una respuesta desfavorable pueden ser impugnados por decisión del cliente y, en algunos casos, derivados a la Superintendencia de Bancos para su atención.

Dado que la decisión de impugnar y la gestión posterior son realizadas por el cliente y el Defensor del Cliente, no contamos con un registro interno que permita determinar el porcentaje de reclamos impugnados, por lo que este indicador no puede ser cuantificado para este período.

En 2025 se registró un reclamo recibido de terceros y corroborado por la institución, y un caso identificado de filtración, robo o pérdida de datos de clientes. No se registró ningún reclamo de autoridades regulatorias ni incidentes de filtraciones de datos.

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

Por otro lado, durante el 2025 no registramos filtraciones de datos. En consecuencia, el 0 % involucró información personal y no hubo titulares de cuentas afectados.

Durante el período de este informe no se registraron procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente que hayan generado pérdidas monetarias.

Las pérdidas por fraude reflejan el monto total reembolsado a clientes o comercios por transacciones con tarjetas de crédito y débito que fueron identificadas como fraudulentas. En 2025, estas pérdidas ascendieron a USD 1.134.050,00.

Fraudes relacionados con tarjetas (en USD) [FN-CF-230a.2]		
Fraudes relacionados con tarjetas con ausencia de tarjeta (internet, correo, teléfono)	2024	2025
Fraude externo por consumos de tarjetas de crédito en un entorno no presencial	718.121,00	207.913,00
Fraude externo por consumos de tarjetas de débito en un entorno no presencial	647.378,00	926.137,00
Fraude con presencia de tarjeta	2024	2025
Fraude con presencia de tarjetas de crédito	79.791,00	xxx
Fraude con presencia de tarjetas de débito	71.930,00	xxx
Total	1.517.220,00	1.134.050,00

 Volver al inicio

 ¿Quiénes somos?

 Experiencia del cliente

 Finanzas sostenibles

 Nuestro talento

 Gobierno corporativo

 Sobre este informe



Capítulo 3

Finanzas sostenibles e impacto social

■ 3.1 Impulso al desarrollo empresarial

[GRI 3-3]

En Banco Pichincha buscamos potenciar el crecimiento de la economía y el fortalecimiento del tejido empresarial, especialmente de las MIPYMES (micro, pequeñas y medianas empresas) que representan la mayor fuente de empleo en el país, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

Nuestros compromisos con esta temática abarcan la promoción de la inclusión financiera, la igualdad de oportunidades y el empoderamiento económico de las mujeres. Asimismo, impulsamos, la aplicación de metodologías de protección del cliente, la entrega continua de educación financiera y digital, y la garantía de cobertura nacional y continuidad operativa, incluso en contextos sociales y políticos adversos.

Un pilar fundamental de nuestra estrategia de negocio es el fortalecimiento de los microempresarios en todo el territorio nacional logrando un impacto positivo en el mayor acceso a capital de trabajo y activos productivos.

Además, afianzamos sus capacidades financieras y

digitales, y la protección de los negocios y hogares mediante soluciones complementarias como seguros.

Todas estas acciones contribuyen al crecimiento económico, a la generación de ingresos y al empoderamiento económico, particularmente de las mujeres.

Los impactos positivos se generan directamente a través de nuestras actividades de intermediación financiera, asesoría y acompañamiento continuo mediante el modelo relacional en campo.

En cuanto a los impactos negativos, hemos sorteado factores externos del contexto, como las condiciones de inseguridad en determinadas zonas donde operamos, asociadas a delincuencia organizada y narcotráfico, que podrían afectar la continuidad de la atención presencial.

Diseñamos productos financieros alineados con las necesidades de nuestros clientes y aplicamos rigurosos controles metodológicos para asegurar una colocación responsable de créditos para evitar

el sobreendeudamiento de los clientes. Para prevenir, abordar y remediar posibles impactos negativos, brindamos ofrecemos acompañamiento permanente, educación financiera continua, sesiones virtuales y presenciales, así como seguros que protegen el negocio, la salud y la vida familiar frente a eventos imprevistos.

Mantenemos procesos de monitoreo de estas medidas a través de nuestro sistema de gestión de desempeño social, respaldado por la calificación de cinco estrellas y el nivel Oro en los Estándares de Protección al Cliente. Complementariamente evaluamos indicadores como la colocación de créditos por metodología y región, la permanencia y recurrencia de los clientes por ciclos de crédito, entre otros.

En Banco Pichincha, establecemos metas e indicadores de progreso vinculados a la participación de mujeres en el acceso a microcréditos, el incremento de la bancarización, la expansión de la educación financiera , y la adopción de soluciones de pago digitales. Exponemos los resultados a lo largo de este capítulo.

En 2025, aberturamos cuentas a más de 870 mil clientes.

Más del 70 % accedió a u segundo crédito o más.

Llegamos a más de 262 mil clientes con educación financiera.

Más del 90 % de microempresarios tienen la App Banca Móvil.

La cercanía y la asesoría personalizada, junto con la participación continua de nuestros grupos de interés —especialmente los clientes—, nos permiten incorporar de manera sistemática su retroalimentación para la mejora continua de los procesos, el ajuste de metodologías, el diseño y fortalecimiento de productos, servicios y soluciones digitales.

■ 3.2 Productos con enfoque ambiental

Durante este año mantuvimos la comercialización de los biocréditos de manera orgánica, integrándolos dentro de nuestra oferta habitual en

respuesta a la demanda de los clientes. Esta continuidad nos permitió consolidar aprendizajes y seguir acompañando a los distintos segmentos en sus necesidades de financiamiento a través de estas tres líneas de crédito:

Vehicular



Productivo



Constructor



De cara a 2026, proyectamos potenciar su alcance mediante el afianzamiento de su propuesta de valor, con el objetivo de ampliar su adopción y generar un mayor impacto.

En 2025, los Biocréditos representaron el 1,51 % del total de desembolsos del Banco, mientras que en 2024 esta participación fue del 3,06 %.

Colocación de Bio créditos por segmentos					
Segmento	2024			2025	
	Destino Bio crédito	Monto	No. clientes	Monto	No. clientes
Empresas	Agricultura sostenible	\$317.283.068	47	\$188.370.457	21
	Eficiencia energética	\$36.750.000	5	\$7.000.000	2
	Transporte sostenible	\$3.320.000	1	\$570.000	1
	Vivienda sostenible	\$3.849.224	47	\$2.252.822	45
Total Empresas		\$361.202.292	100	\$198.193.278	69
Pes	Agricultura sostenible	\$2.550.000	5	-	-
	Eficiencia energética	\$1.977.169	16	-	-
	Transporte sostenible	\$9.655.333	212	\$6.634.629	164
	Vivienda sostenible	\$986.142	5	\$70.000	1
Total Pes		\$15.168.644	238	\$6.704.629	165
Microfinanzas	Transporte sostenible	\$314.420	17	\$333.575	11
	Vivienda sostenible	\$50.190	1	\$56.496	1
Total Microfinanzas		\$364.610	18	\$390.071	12
Personas	Transporte sostenible	\$6.799.925	285	\$5.331.849	203
	Vivienda sostenible	\$12.863.566	167	\$7.548.593	116
Total Personas		\$19.663.491	452	\$12.880.441	319
Total Microfinanzas		\$396.399.037	808	\$218.168.419	565

■ 3.2.1 Agricultura sostenible

Impulsamos la agricultura sostenible a través del financiamiento de actividades productivas del sector agropecuario en los distintos segmentos que atendemos.

Cartera en agricultura sostenible

Cartera total de USD 2.485 millones

135 mil clientes atendidos a nivel nacional, con una participación mayoritaria de microempresarios.

Desembolsos en agricultura sostenible

USD 2.691 millones, de los cuales USD 188 correspondieron a destinos verdes, representando el 92 % del total de los desembolsos verdes del Banco y 23 % en los desembolsos del sistema financiero, posicionándonos como la entidad con mayor participación en este segmento.

Participación de mujeres

26 % de mujeres en la cartera son Pyme

34 % en la cartera son micro

Financiamiento de maquinaria

Más de USD 12 millones en financiamiento para maquinaria automotriz, un producto que fomenta la mecanización del agro y contribuye a mejorar la productividad de las actividades agrícolas.

Agricultura sostenible por segmento			
Segmento	Cartera total (USD millones)	Número de clientes	Desembolsos (USD millones)
Corporativo	555	232	888
Empresas	532	911	801
Pymes	598	9.555	447
Microfinanzas	800	124.000	554
Total	2.485	135.000	2.691

■ 3.2.2 Gestión del cambio climático [GRI 201-2]

En Banco Pichincha llevamos más de una década implementando políticas y medidas orientadas a fortalecer nuestra gestión ambiental. Entre ellas está una lista de exclusión de sectores que no se apegan al impacto social y ambiental que queremos promover a través del financiamiento de los clientes.

Por ello, no financiamos actividades de extracción no convencional de petróleo y gas, es decir, aquellas que implican procesos con mayor impacto ambiental.

El financiamiento de actividades relacionadas con el carbón representó el 0,02 % y las vinculadas a la extracción y refinación de petróleo y gas el 0,35 % en nuestra cartera crediticia.

Como intermediarios financieros buscamos ser aliados para potenciar los impactos positivos de nuestros clientes a través de préstamos comerciales, que en 2025 fueron distribuidospor sector de la industria, de la siguiente manera:

Exposición crediticia comercial e industrial por sector		
Sector de la cartera comercial	USD MM	%
Consumo masivo al por mayor menor y supermercados	630.5	11.6%
Productos y servicios agrícolas	397.1	7.3 %
Inmobiliario	351.6	6.5 %
Automotriz	323.0	5.9 %
Servicios financieros	322.9	5.9 %
Camarón y productos derivados	255.7	4.7 %
Servicios	224.7	4.1 %
Materiales de construcción	205.2	3.8 %
Banano	170.6	3.1 %
Textil	166.6	3.1 %
Petróleo, combustibles y minería	165.8	3.0 %
Maquinaria y equipos	150.3	2.8 %
Electrodomésticos y computadoras	150.1	2.8 %
Transporte terrestre (carga y pasajeros)	141.9	2.6 %
Atún y conservas de productos del mar	120.4	2.2 %
Educación	119.9	2.2 %
Avícola	119.3	2.2 %
Ganadería y derivados	113.8	2.1 %
Salud	108.0	2.0 %
Transporte y almacenamiento	104.4	1.9 %
Otros	1,105.9	20.3 %
TOTAL	5,447.7	100%

■ 3.3 Productos con enfoque social

[GRI 3-3]

El diseño de los productos y servicios con enfoque social que ofertamos responde a una estrategia robusta de inclusión social y financiera orientada a personas que han sido tradicionalmente excluidas del sistema financiero formal.

El propósito del segmento Microfinanzas es contribuir a la mejora de las condiciones de vida de los microempresarios y sus familias, mediante un acceso equitativo, responsable y sostenible a productos financieros alineados a la realidad de sus negocios.

Desde 1999 desarrollamos modelos especializados para facilitar el acceso equitativo al sistema financiero, especialmente a personas en zonas rurales, periféricas y urbano-marginales.

Desde nuestros inicios hemos desarrollado metodologías de atención diferenciadas, tanto individuales como grupales, que nos permiten acercarnos al cliente en su propio entorno productivo.

La atención en campo con acompañamiento cercano, la digitalización a través de Banca Móvil y Deuna y el uso de herramientas como SIMA reducen barreras de acceso, tiempos de traslado y riesgos operativos; , amplían oportunidades de ingreso y ahorro para los clientes, y fortalecen la confianza en el sistema financiero.

La combinación entre presencia territorial y digitalización ha sido clave para ampliar oportunidades e impulsar el desarrollo de capacidades financieras y digitales en los clientes.

Somos conscientes de que, junto con los impactos positivos, existen riesgos que gestionamos de manera activa. Entre ellos identificamos el potencial del sobreendeudamiento, las dificultades en conectividad, el uso de la tecnología y los desafíos que plantean determinados contextos sociales y de seguridad. Por ello, mantenemos una gestión preventiva basada en evaluaciones de capacidad de pago, educación financiera permanente y formación continua de nuestros equipos en estándares de protección al cliente.

El acompañamiento de nuestra fuerza de ventas de más de mil ejecutivos especializados no termina con el desembolso. A lo largo de su gestión promovemos espacios de capacitación, asesoría y resolución de dudas que permiten a los clientes utilizar de mejor manera los productos, sostener la continuidad de sus negocios y adaptarse a nuevas herramientas digitales. Cuando el entorno genera dificultades adicionales, como fue el caso de las paralizaciones sociales en el norte del país, aplicamos ajustes operativos y alternativas que priorizan la estabilidad del cliente.

Nuestro compromiso se refleja en la adopción de principios de inclusión financiera, educación continua, protección al cliente, así como en la medición del desempeño social con el cumplimiento de estándares de Protección al Cliente y la certificación anual de Desempeño Social. Estos lineamientos orientan tanto el diseño de productos como la priorización de la atención a poblaciones estratégicas como mujeres y clientes ubicados en territorios con menor acceso a servicios financieros.

A fin de verificar si nuestras acciones están dando resultado, realizamos un seguimiento sistemático de indicadores como la apertura de cuentas y el acceso a créditos para este perfil de cliente, el alcance de la educación financiera, el uso de canales digitales, la participación de mujeres y la medición del índice de bienestar financiero de los clientes implementada en 2025.

Los resultados obtenidos durante el año son producto del aprendizaje y la mejora continua, tomando como base la cercanía y el acompañamiento del ejecutivo como factores determinantes para la adopción de productos, el uso de canales digitales y la gestión prudente del endeudamiento. Este aprendizaje refuerza la prioridad de mantener modelos de atención diferenciados.

Finalmente, damos voz a nuestros clientes durante la relación cotidiana. La retroalimentación que obtenemos en visitas, reuniones y capacitaciones se traduce en mejora continua de procesos, herramientas digitales y propuestas de valor, lo que refuerza un círculo virtuoso entre escucha, ajuste y servicio.

Microfinanzas grupal atiende a personas de la base de la pirámide que se rincipalmente en zonas rurales, marginales y de difícil acceso.

Programa Ser Impulso Mujer [BP1]

Este programa en 2025 estuvo marcado por tres estrategias significativas:

1. Fortalecer las capacidades de los equipos comerciales para integrar la perspectiva de género en la relación con clientes y en la gestión de ventas. Alcanzamos al 100 % de los equipos de Microfinanzas y Pymes a través de:

- Incorporación de contenidos de ventas con perspectiva de género en la Escuela de Negocios.
- El espacio Impulso Mujer el Show, mediante el cual sensibilizamos a los equipos sobre la relevancia de integrar este enfoque en su gestión.
- Envío quincenal de cápsulas informativas a través de los canales internos.
- Procesos de inducción y refuerzo continuo sobre el alcance del programa.

2. Oferta financiera para mujeres del segmento Pyme, con el objetivo de acompañar el crecimiento de sus negocios. El portafolio Mujer alcanzó USD 688.652.635, superando la meta anual de USD 686 millones y cumpliendo el compromiso de lograr un incremento del 10 % en el 2025.

Asimismo, impulsamos la protección financiera a través de seguros, con los que llegamos a 6.813 mujeres e incrementamos la cobertura en más de 5 puntos porcentuales.

3. Oferta no financiera orientada a fortalecer el desarrollo integral de nuestras clientes. Impactamos a 161.004 mujeres en Microfinanzas y a 4.928 en Pymes. Estos resultados se apoyaron en un conjunto de iniciativas, entre ellas: el programa de educación financiera, la plataforma de desarrollo de habilidades gerenciales para Pymes con webinars, formación asincrónica y mentorías, el programa de becas para hijos e hijas de clientes, el programa Impulso Mujer en alianza con Fundación Telefónica para fortalecer habilidades digitales, el Laboratorio de Negocios con acompañamiento de mentores junto a Leading Woman y seis eventos presenciales a nivel nacional enfocados en ventas, agricultura e inteligencia artificial.

Donde están las mujeres

51 % de clientes del Banco son mujeres.
55 % de clientes de microfinanzas son mujeres.
62 % de Mi Vecino pertenecen a mujeres.
\$1.859.793.249 monto de cartera en créditos para micro y pequeñas empresarias.
\$1.107.559.183 monto desembolsado en mujeres MIPYME

Para obtener más información sobre el desempeño de la cartera del Segmento Microempresa Mujer, consulte el Anexo 1.

Productos pensados en microempresarios [FS7]

Operaciones y productos del activo de Microfinanzas Individual

Producto	Detalle	2024	2025
Capital de trabajo	Crédito para financiar necesidades de capital de trabajo	156.766	140.989
Activo fijo	Crédito para financiar necesidades de inversión en activos fijos	9.260	18.463
Consumo	Crédito para financiar necesidades de consumo	4.486	5.134
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.	14	8

Total	170.526	164.594
-------	---------	---------

Operaciones y productos del pasivo de Microfinanzas Grupal

Producto	Detalle	2024	2025
Cuenta de ahorros microcrédito grupal	Dirigido a grupos cuyo objetivo es satisfacer necesidades de ahorro y pago de cuotas de los grupos	5.807	6.578
Certificado de inversión	Producto de inversión dirigido a clientes que son miembros de grupo	12.545	21.283
Cuenta de ahorros electrónica	Destinado a necesidades de ahorro y pago de cuotas de manera personal	24.075	21.359

Total	49.427	49.220
-------	--------	--------

Operaciones y productos del activo de Microfinanzas Grupal

Producto	Detalle	2024	2025
Crédito caja grupal	Destinado a necesidades de inversión de capital de trabajo y/o activo fijo a los clientes que son parte del perfil de Caja Grupal	71.994	94.861
Crédito grupo en desarrollo	Destinado a necesidades de inversión de capital de trabajo y/o activo fijo a los clientes que son parte del perfil de Grupo en Desarrollo.	17.093	12.170
Crédito agrícola	Destinado a necesidades de inversión en actividades agrícolas de ciclo corto	72	-
Crédito pecuario	Destinado a necesidades de inversión en actividades pecuarias.	254	1
Crédito temporada	Producto tipo multipropósito, destinado a cubrir las diferentes necesidades de los clientes.	3.273	-

Total	92.686	107.032
-------	--------	---------

■ 3.3.1 Inclusión y educación financiera [GRI 3-3]

En Banco Pichincha aplicamos un modelo de aprendizaje continuo de educación financiera que combina asesoría personalizada, encuentros grupales y espacios formativos abiertos a la comunidad.

Cada interacción del ejecutivo con el cliente incorpora orientación práctica sobre planificación, manejo responsable del crédito, organización del negocio, ahorro, uso de herramientas digitales, prevención de fraudes, entre otros temas. Este acompañamiento se complementa con charlas virtuales mensuales dirigidas a clientes y no clientes, y jornadas presenciales realizadas varias veces al año en distintos territorios, ampliando así el alcance del conocimiento más allá de la relación financiera directa.

La falta de comprensión de los productos y de los canales digitales puede generar vulnerabilidades. Para mitigar este impacto, integramos educación básica, digital y de ciberseguridad durante todo el ciclo de vida del cliente y promovemos buenas prácticas administrativas que fortalecen la resiliencia del microemprendimiento.

Estas acciones impulsan decisiones informadas, mayor autonomía y reducción de riesgos asociados al uso de efectivo.

En 2025 mas de **260 mil clientes** participaron en iniciativas de educación financiera, aproximadamente **60% son mujeres**

La eficacia del modelo se monitorea a través de indicadores como el número de clientes capacitados, la participación en charlas abiertas, la adopción autónoma de canales digitales y la retroalimentación recogida en campo. El sobrecumplimiento de metas de formación y el crecimiento sostenido en uso digital evidencian que la educación financiera y digital es un motor clave para la inclusión y el empoderamiento de nuestros clientes.

La experiencia ha demostrado que la cercanía, el lenguaje sencillo y el refuerzo continuo facilitan cambios de comportamiento en los clientes. Además, la retroalimentación continua de los usuarios nos ha permitido robustecer la capacitación interna y la mejora permanente de metodologías y materiales. Las visitas periódicas a agencias para recibir la retroalimentación de la fuerza de ventas y de clientes sobre las funcionalidades de la Banca Móvil han sido claves.

Segmento Microfinanzas

El **90%** de nuestros clientes tienen activa su Banca Móvil y el **69%** la usa

Más del **60%** de los créditos desembolsados en el 2025 tienen al menos un seguro que protege la salud, la vida o el negocio de nuestros clientes

Accesibilidad en agencias [FS14]

Buscamos facilitar el acceso a los servicios financieros a personas con discapacidad, movilidad reducida, adultos mayores, mujeres embarazadas y poblaciones que enfrentan barreras culturales o idiomáticas.

A nivel nacional evaluamos nuestra red de 219 agencias para identificar condiciones de acceso físico. Al cierre de 2025, 173 agencias cuentan con accesos adecuados, 28 fueron intervenidas durante el año mediante la incorporación de rampas y/o pasamanos, y 46 no pueden modificarse debido a limitaciones estructurales que impedirían realizar adecuaciones sin afectar la seguridad de los inmuebles.

Atención a grupos prioritarios		
Agencias	Turnos totales de atención	Turnos grupos prioritarios*
28 agencias intervenidas	595.477	85.480
Total red nacional	5.023.943	739.143

*Incluye personas con discapacidad y movilidad reducida.

Jornada de inclusión financiera y digital en Salasaca [FS14]

En la comunidad de Salasaca participaron alrededor de 70 personas junto con sus familias en espacios de educación financiera, capacitación en Banca Móvil, afiliación a canales digitales, ejercicios prácticos de uso seguro e información sobre productos y servicios. La atención se realizó en idioma kichwa, lo que permitió reducir barreras de comprensión, afianzar la confianza y promover la adopción de herramientas digitales vinculadas a actividades como agricultura, comercio y artesanía.

 Volver al inicio

 ¿Quiénes somos?

 Experiencia del cliente

 Finanzas sostenibles

 Nuestro talento

 Gobierno corporativo

 Sobre este informe

Apertura de cuentas sin costo

En 2025 abrimos 785.953 cuentas para clientes nuevos de los segmentos Microfinanzas y Personas. Estas cuentas transaccionales no tienen costo y permiten acceder al portafolio de productos y servicios que ofrecemos como Banco.

La distribución por segmento fue:

Microfinanzas: 21.344 cuentas nuevas, frente a 33.965 registradas en 2024.

Personas: 764.609 cuentas nuevas, en comparación con 750.899 en 2024.

Durante este mismo período se registraron 184.851 cuentas cerradas, mientras que en 2024 fueron 97.376.

Programa Aprendamos de Dinero [FS16]

Está diseñado para fortalecer las capacidades financieras de clientes y público en general mediante experiencias educativas accesibles, inclusivas e innovadoras. Buscamos que las personas planifiquen sus finanzas y tomen

decisiones informadas que favorezcan su bienestar.

El programa aborda temáticas como presupuesto, ahorro, endeudamiento responsable, planificación financiera, uso seguro de canales digitales y sostenibilidad económica de los negocios.

Contamos con múltiples formatos que incluyen una plataforma digital gamificada, charlas y talleres presenciales y virtuales, teatros financieros, ferias educativas y un blog de contenidos especializados.

Durante 2025 el programa alcanzó a más de 320.000 personas a nivel nacional.

Principales usuarios de Aprendamos de Dinero

- Familias, con énfasis en sectores rurales.
 - Colaboradores de empresas.
 - Personas mayores de 65 años.
- Productores y actores de agronegocios.
 - Microempresarios. • Mipymes.
 - Corresponsales no bancarios.
 - Mujeres
- Niñas, niños y adolescentes, a través de la metodología Aflatoun.

■ 3.4 Gestión de riesgos ambientales y sociales [FS3] [FS5][FS9]

Durante este año nuestro Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales SARAS continuó operativo y cumpliendo el objetivo de acompañar a los clientes a gestionar correctamente sus riesgos ambientales y sociales.

Desempeño del SARAS [FS8]		
Concepto	2024	2025
Total de operaciones evaluadas por SARAS y aprobadas	51	82
Monto total de operaciones evaluadas con SARAS	582	1.235
Monto total de líneas de crédito aprobadas	4.237	5.763
Porcentaje de la cartera evaluada por medio del SARAS	14%	21%

La evaluación SARAS aplica a las operaciones de crédito a largo plazo, mayores o iguales a US \$ 2M.

Operaciones SARAS evaluadas por nivel de riesgo socio ambiental

Producto Nivel de riesgo socio ambiental	2024 No. de casos	2025
Riesgo bajo	3	8
Riesgo medio	14	15
Riesgo alto	30	56
Proyectos de inversión*	4	3
Total de operaciones evaluadas por SARAS	51	82

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

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

Sectores económicos evaluados por SARAS	No. de casos	
	2024	2025
Actividades financieras y de seguros	1	2
Actividades inmobiliarias	1	3
Administración pública y defensa	0	0
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	9	18
Comercio	4	15
Construcción	11	17
Enseñanza	3	0
Explotación de minas y canteras	3	3
Industrias manufactureras	12	16
Salud	3	1
Servicios*	2	3
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	0	1
Transporte y almacenamiento	2	3
Total general	51	82

* Servicios incluye alojamiento, comida, administrativos y de apoyo, otros. Nota: los sectores se clasifican en base al catálogo CIU de Banco Pichincha.

Durante el 2025 continuamos utilizando el score de sostenibilidad como herramienta para medir el nivel de desempeño de sostenibilidad de los clientes.

Score de sostenibilidad			
Calificación	Nivel	2024 No. declientes evaluados	2025
Pionero	A	1	5
Intermedio	B	7	9
Básico	C	16	32
Requiere compromiso	D	10	14
Total general		34	60

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

Cuando en la evaluación con el SARAS identificamos riesgos que requieren mitigación, incorporamos un Compromiso Ambiental y Social (CAS) como condición de la operación crediticia. Este compromiso es definido por el área de Crédito a través de las Oficiales de Riesgo Ambiental y Social para las transacciones categorizadas con niveles de riesgo IV e IFC Performance Standards, y se formaliza en la aprobación del crédito.

El cliente acepta el CAS y realizamos el seguimiento de su cumplimiento de manera semestral durante toda la vigencia del financiamiento y también como parte de los procesos de renovación de la línea de crédito. Realizamos el monitoreo mediante revisión documental, validaciones con el cliente y, cuando aplica, verificaciones específicas de las medidas acordadas.

En caso de identificar incumplimientos, los analizamos y pueden generar restricciones en futuros desembolsos o en la aprobación de nuevas operaciones, de acuerdo con lo establecido en nuestra Política de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales.

Durante el 2025 generamos dieciséis nuevos CAS. Su monitoreo nos permite interactuar con el cliente de manera periódica, así como mitigar los siguientes riesgos:

- Incumplimiento a la normativa ambiental y social.
- Problemas laborales y contractuales con trabajadores,
- Inconvenientes con comunidades locales e indígenas.
- Contaminación del suelo, agua y aire.
- Inadecuada gestión y disposición de desechos peligrosos, no peligrosos y especiales.
- Riesgos contextuales y naturales que podrían afectar al proyecto y al personal.
- Afectación a la biodiversidad.



Volver al inicio



¿Quiénes somos?



Experiencia del cliente



Finanzas sostenibles



Nuestro talento



Gobierno corporativo



Sobre este informe

Compromiso Ambiental y Social (CAS) evaluado y aprobado		
Estado	2024 No. de casos	2025
CAS activos	14	25
CAS cerrados	1	6
Total	15	31
Sectores	2024 No. de casos	2025
Construcción	6	9
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1	3
Explotación de minas y canteras	1	1
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado		1
Actividades inmobiliarias		1
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social		1
Total	8	16

*Información del número total de casos de CAS levantados desde el año 2022 hasta el 2025.

Compañías de la cartera con las que se ha interactuado en temas medioambientales y sociales [FS10]	2024	2025
Número total de compañías en la cartera	1.902	2.623
Número total de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en temas medio ambientales y sociales	131	178
Porcentaje de compañías con las que se ha interactuado en temas ambientales y sociales	6,89%	6,79%

Durante 2025, el SARAS fue verificado por un auditor externo, quien evaluó su diseño y desempeño mediante la revisión del cumplimiento de la normativa ambiental local y de las ocho Normas de Desempeño de IFC. La auditoría determinó un alto nivel de cumplimiento, evidenciando una estructura técnica robusta y alineada con los estándares evaluados.

Adicionalmente, se realizó una auditoría interna al proceso de Crédito, que incluyó la revisión del funcionamiento del SARAS.

■ 3.5 Impacto en la comunidad [BP2]

Fomento deportivo

A través de esta iniciativa conjunta entre Banco Pichincha y Fundación Crisfe impulsamos el deporte en Ecuador. Acompañamos a los jóvenes deportistas a partir de los doce años hasta la etapa de retiro deportivo, con el objetivo de que puedan generar un proyecto de vida posterior a su carrera deportiva.

Nuestro acompañamiento incluye apoyo educativo para culminar el bachillerato, educación financiera, residencia, entre otras cosas.

60 deportistas de Comuna School recibieron becas por excelencia deportiva para continuar sus estudios secundarios en 2025

Más de **386 mil dólares** invertidos en becas

Sumar juntos por el agua

Trabajamos a través de alianzas estratégicas con distintas ONGs para construir y rehabilitar sistemas de agua potable en las comunidades rurales de Ecuador, donde miles de familias aún dependen de fuentes inseguras o, en muchos casos, no tienen acceso a agua.

Además, fortalecemos a las organizaciones que administran estos sistemas, capacitándolas en liderazgo, equidad de género, participación de jóvenes y gestión ambiental. Así, garantizamos que el acceso al agua potable sea una realidad duradera y beneficie a más familias en el país.

Durante 2025, contamos con aliados estratégicos como Ayuda en Acción, Unión Europea y Unicef, que contribuyeron a la gestión integral de los recursos hídricos, fortaleciendo la sostenibilidad y el impacto de las acciones en los territorios.

En **2025** construimos **32 sistemas integrales** de agua potable

beneficiando a **23.661 personas**

en **4 provincias:**
Azuay, Chimborazo, Sucumbíos, Cotopaxi

185 líderes comunitarios capacitados

35 fontaneros certificados por el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)

17 planes y acciones de conservación hídrica implementados

Educación formal y becas

Contribuimos al fortalecimiento del sistema educativo del país, impulsando iniciativas que buscan reducir las barreras de acceso y permanencia en la educación para personas con recursos limitados. A través de alianzas con instituciones educativas, apoyamos a estudiantes y profesionales mediante programas de becas que promueven su desarrollo académico y profesional.

En **2025** entregamos **153 becas** en **4 instituciones educativas:** Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Universidad Politécnica Salesiana, Instituto Tecnológico Cordillera, Instituto Superior de Tecnología Vida Nueva.

Invertimos **\$ 278.430**

■ 3.6 Compras sostenibles

Contamos con un Programa de Compras Sostenibles desde el año 2022 alineado con la norma ISO 20400, el cual, ha sido verificado por segunda ocasión por un tercero independiente logrando la conformidad con los requisitos de la norma.

Hitos del programa Compras Sostenibles en 2025

Aplicación de lineamientos a proveedores de:

- Alimentación
- Uniformes
- Mantenimiento
- Infraestructura
- Impresión y material publicitario
- Vigilancia física y transporte de valores
- Limpieza de jardines y fumigación
- Limpieza
- Outsourcing de impresión
- Logística interna
- Equipos tecnológicos, electrónicos y eléctricos

330 proveedores calificados con énfasis en gestión ambiental y salud y seguridad ocupacional

157 proveedores capacitados en sostenibilidad y cumplimiento de criterios del programa

Hemos desarrollado iniciativas de economía circular como:

- El reciclaje de tóner de impresión para su posterior recuperación y el desarrollo de voluntariados de reforestación en colaboración de la EMPRESA FESA y LEXMARK.
- El reciclaje de uniformes institucionales y lonas publicitarias, mediante su transformación en productos promocionales y materiales de merchandising. A través de esta iniciativa, los materiales recuperados fueron entregados a colaboradores, clientes y proveedores, evitando su envío a disposición final.

Recolectamos:

456 Kg de uniformes y lonas publicitarias

95% del material recibido fue reutilizado

29 Kg de residuos generados fueron reutilizados como relleno de puffs tipo balón

Este proceso evitó la emisión de **338.05 kg de CO2**

Adicionalmente, generamos un impacto social mediante la creación de empleo para nueve personas de grupos vulnerables, fortaleciendo cadenas productivas locales y promoviendo prácticas productivas responsables.

Volver al inicio

¿Quiénes somos?

Experiencia del cliente

Finanzas sostenibles

Nuestro talento

Gobierno corporativo

Sobre este informe

Impacto social y generación de empleo

Esta confección permitió la generación de empleo para:

3
Mujeres
cabeza
de hogar

2
Madres
solteras

4
Jóvenes en
situación de
vulnerabilidad

0
Movilidad
humana

Cada miembro del equipo de producción sostiene
en promedio 4 cargas familiares beneficiando
indirectamente a:

36 personas



Para el 2026, trabajaremos en las oportunidades de mejora levantadas en la verificación para el éxito del programa.



Volver
al inicio



¿Quiénes
somos?



Experiencia
del cliente



Finanzas
sostenibles



Nuestro
talento



Gobierno
corporativo



Sobre este
informe



Capítulo 4

Nuestro talento

-  Volver al inicio
-  ¿Quiénes somos?
-  **Experiencia del cliente**
-  Finanzas sostenibles
-  **Nuestro talento**
-  Gobierno corporativo
-  Sobre este informe

4.1 Nuestro equipo

[GRI 3-3] [GRI 2-6] [GRI 2-7] [GRI 401-1] [GRI 405-1]

Gestionamos el desarrollo del talento como un pilar estratégico para la sostenibilidad del negocio y la creación de valor a largo plazo. Como la institución financiera privada más grande del país, con más de un siglo de trayectoria, generamos empleo directo para más de 6.500 personas a nivel nacional. Consideramos esta realidad como uno de los principales impactos positivos, que nos llena de orgullo, ya que contribuye al desarrollo económico y social del Ecuador.

La gestión del talento se rige por la Política de Desarrollo Organizacional, que establece los lineamientos para atraer, desarrollar y retener al mejor talento de la región, así como para fortalecer las capacidades y la proyección profesional de nuestro personal.

Implementamos medidas como el levantamiento anual de necesidades de capacitación, programas de coaching, procesos de evaluación de desempeño, mapeo de talento y planes de sucesión. Asimismo, fomentamos la movilidad interna, tanto horizontal como vertical, y promovemos la transparencia y la equidad de oportunidades mediante la publicación interna de todas las vacantes.

De manera complementaria, contamos con programas de trainees para la incorporación y formación de nuevo talento.

A través de estas buenas prácticas, buscamos prevenir brechas en formación del personal que puedan incidir en el adecuado desempeño de sus funciones laborales, así como situaciones de desmotivación y bajo desempeño. Realizamos el seguimiento de la eficacia de las medidas mediante el mapeo de talento potencial y el monitoreo de ascensos y movimientos de personal clave. Además, medimos indicadores como la retención de talento estratégico y la percepción positiva de los colaboradores respecto de las iniciativas de desarrollo. Como parte de la mejora continua, incorporamos metodologías de formación con enfoques lúdicos, orientadas a fortalecer la experiencia de aprendizaje.

La participación activa de los líderes ha influido positivamente en las medidas adoptadas, fortaleciendo la participación de los equipos y promoviendo una cultura de aprendizaje y autodesarrollo, lo que contribuye a evaluar la efectividad de las acciones implementadas.



Tipo de contrato			
Contrato fijo indefinido		Contrato eventual	
55,90%	40,82%	1,54%	1,74%
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Jornada laboral			
Jornada completa		Jornada parcial	
57,38%	42,53%	0,06%	0,03%
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Para obtener información detallada sobre nuestro equipo revisar el Anexo 2. [GRI 2-7]			
Diversidad en el Directorio [GRI 405-1]			
Rango de edad - Mayores a 50 años			
2024		2025	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
28,57%	71,43%	28,57%	71,43%

En 2025, la tasa de nuevas contrataciones fue del 12,97 %, mientras que la rotación alcanzó el 14,24 %, reflejando los movimientos propios de nuestra organización de gran tamaño que se encuentra en permanente adaptación a las necesidades del negocio.

Diversidad de la plantilla 2025						
Categoría profesional	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	M	H	M	H	M	H
Gerente/vicepresidente	0,00%	0,00%	0,00%	0,03%	0,00%	0,08%
Responsables/gerentes	0,00%	0,02%	1,34%	2,23%	0,64%	0,41%
Jefe/experto/administrador	1,37%	1,83%	12,67%	12,34%	1,14%	0,78%
Supervisor/coordinador/ especialista	2,69%	1,99%	11,79%	6,77%	0,27%	0,30%
Técnico/analista/ejecutivo/ gestor	10,82%	7,06%	14,59%	7,87%	0,48%	0,51%
TOTAL	14,88%	10,89%	40,39%	29,23%	2,53%	2,08%

Para más información sobre nuestro equipo revisar el Anexo 2. [GRI 405-1]

Nuevas contrataciones ⁵		Rotación ⁶	
816	12,97%	896	14,24%
Contrataciones	Tasa de contrataciones	Rotaciones	Tasa de rotación

Nuevas contrataciones	
401 mujeres	415 hombres
Menores de 30 años	517
De 30 a 50 años	293
Mayores a 50 años	6
226 Costa y Galápagos	590 Sierra y Amazonía
Rotación	
472 mujeres	424 hombres
Menores de 30 años	262
De 30 a 50 años	599
Mayores a 50 años	35
291 Costa y Galápagos	605 Sierra y Amazonía

Para más información sobre contrataciones y rotación revisar el Anexo 2.

■ 4.1.1 Desarrollo personal y profesional

[GRI 404-1]



Formación impartida a colaboradores [GRI 404-1]						
Categoría profesional	2024			2025		
	Promedio Mujeres	Promedio Hombres	Promedio Total	Promedio Mujeres	Promedio Hombres	Promedio Total
Alta dirección	-	83,78	83,78	-	49,42	49,42
Gerentes	78,84	112,04	92,45	40,28	42,11	41,38
Jefe/experto/administrador	49,56	37,73	43,53	42,34	40,29	41,32
Supervisor/coordinador/ especialista	55,09	23,78	36,21	37,48	38,07	37,71
Técnico/analista/ejecutivo/ gestor	68,57	23,94	40,38	39,55	42,44	40,62
Asistente/auxiliar/ operador	na	na	na	na	na	na
TOTAL	43,20	41,74	42,59	39,66	40,57	40,06

Nota: El promedio de horas de formación dictadas en 2025 se calculó dividiendo el total de horas de capacitación 291.184 entre el número de colaboradores 7.270. Los promedios por sexo se obtuvieron dividiendo el total de horas de formación de hombres y mujeres entre el número correspondiente de colaboradores.

Impulsamos el desarrollo integral de nuestros colaboradores fortaleciendo sus competencias y promoviendo una cultura de aprendizaje continuo.

A través de un plan de formación transversal, brindamos acceso a diversas herramientas y recursos educativos, entre ellos MI CAMPUS, una plataforma digital dinámica e interactiva disponible para todo el equipo.

Durante el 2025 impartimos 291.184 horas de capacitación distribuidas de la siguiente manera:

■ 4.1.2 Evaluación del desempeño [GRI 404-3]

La mejora continua forma parte de nuestra cultura organizacional y se materializa en un proceso anual de evaluación que conecta el desempeño de las personas con los objetivos estratégicos de la institución. A partir de las prioridades definidas por el liderazgo y el área de Finanzas, se establecen OKR y KPI que se integran al Balanced Scorecard, permitiendo una ejecución coherente de la estrategia en toda la organización.

La evaluación se realiza de manera individual, asegurando criterios objetivos y un enfoque orientado al desarrollo de capacidades. En el caso del Presidente y del Gerente General, el Directorio es responsable de su evaluación, fortaleciendo la alineación estratégica y las prácticas de buen gobierno en todos los niveles.

6.482

Colaboradores participaron de la evaluación de desempeño 2025 ⁷

Empleados evaluados: 100 %		
 3.764 / 58,07 %	 2.718 / 41,93 %	
Tasa de empleados que reciben evaluación periódica de desempeño por categoría profesional		
Categoría profesional	Evaluados	
Gerente/Vicepresidente	11	100%
Responsables/gerentes	273	100%
Jefe/experto/administrador	1.813	100%
Supervisor/coordinador/especialista	1.485	100%
Técnico/analista/ejecutivo/gestor	2.900	100%
TOTAL	6.482	100%

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

Nuestra política de compensaciones busca equilibrar competitividad, equidad y desempeño, asegurando condiciones salariales coherentes con el mercado y justas al interior de la organización. Los lineamientos que regulan ascensos, movilidad interna y esquemas de incentivos están claramente definidos y respaldan una gestión transparente del talento.

La definición de las bandas salariales se sustenta en análisis periódicos de equidad interna y competitividad externa realizados por firmas especializadas, cuyos resultados son revisados por el Comité de Retribuciones como parte del proceso de gobernanza.

En posiciones específicas, principalmente de nivel directivo, se incorporan componentes de remuneración variable vinculados al cumplimiento de objetivos e indicadores estratégicos, fortaleciendo la alineación entre resultados y compensación.

De forma complementaria, se realiza un seguimiento continuo a la relación entre la remuneración del primer nivel ejecutivo y el salario más bajo de la organización, en cumplimiento de la normativa vigente.

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

⁷La evaluación de desempeño es generada para todos los colaboradores que tienen mínimo seis meses laborando en la organización.

Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres [GRI 405-2]⁸

Categoría profesional	2024		2025	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Alta dirección	0,93	1,00	0,98	1,00
Gerentes	0,92	1,00	0,94	1,00
Jefe/experto/administrador	1,01	1,00	0,99	1,00
Supervisor/coordinador/ especialista	0,99	1,00	0,98	1,00

Nota: Todas las zonas del territorio ecuatoriano donde tenemos presencia se consideran operaciones significativas, en coherencia con nuestra estrategia de bancarización a nivel nacional.

La remuneración variable del personal comercial, es decir, quienes se dedican a actividades de venta directa de productos y servicios financieros a clientes, se vincula a indicadores de desempeño y objetivos de negocio claramente definidos, incluyendo metas asociadas a la cantidad de productos y servicios vendidos, orientados a ofrecer soluciones financieras acordes a las necesidades de nuestros clientes. Este esquema se rige por un instructivo interno que establece condiciones específicas para su aplicación por ingresos, movimientos y proyectos, entre otros.

Composición de remuneración de personal comercial [FN-CF-270a.1]

Categoría profesional	2024		2025	
	% sueldo fijo	% sueldo variable	% sueldo fijo	% sueldo variable
Técnico/analista/ejecutivo/ soporte	50,97 %	49,03 %	68,01 %	31,99 %
Supervisor/coordinador/ especialista	62,47 %	37,53 %	69,92 %	30,08 %
Jefe/experto/ administrador	73,90 %	26,10 %	72,82 %	27,18 %
Gerentes	83,40 %	15,70 %	84,40 %	15,60 %

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

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

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

■ 4.2 Salud y seguridad en el trabajo [GRI 3-3]

La adecuada gestión de la salud, el bienestar y las condiciones laborales genera impactos positivos en las personas, al fortalecer su salud física y mental, promover la igualdad de oportunidades y garantizar condiciones laborales dignas, en línea con el respeto de los derechos humanos. Estos impactos contribuyen a una mayor estabilidad laboral y productividad, con efectos positivos en el desempeño económico de la organización. En caso de una gestión inadecuada, pueden presentarse impactos negativos, como riesgos psicosociales, estrés laboral, inequidades internas, ausentismo y afectaciones al descanso y bienestar del personal.

Los impactos asociados a la salud y el bienestar del personal se generan principalmente a través de nuestras actividades internas. Adicionalmente, existen impactos indirectos relacionados con nuestras relaciones comerciales, especialmente con aseguradoras, prestadores de servicios de salud y empresas tercerizadas, cuya calidad de servicio puede influir en el bienestar de nuestro personal y en la experiencia asociada a los beneficios ofrecidos.

Contamos con las siguientes políticas y compromisos internos:

- Política de desconexión
- Política de beneficios al personal
- Política de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional
- Política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

Medidas implementadas para fortalecer el bienestar integral .

- Implementamos diversas iniciativas orientadas a la prevención, promoción de la salud y mejora de las condiciones laborales, entre las que se destacan:
- Programas de salud dirigidos a colaboradores con sobrepeso y obesidad, con la participación de 292 personas y resultados positivos en la reducción de peso corporal.
- Certificación de 13 agencias como espacios libres de humo.
- Entrega de sillas ergonómicas y puesta en marcha del programa de pausas activas a nivel nacional, con una implementación constante en el 92 % de las agencias.

- Capacitación y evaluación física y mental de brigadistas.
- Realización de pruebas de salud optativas a 2.800 colaboradores.
- Talleres de bienestar emocional, como el taller de amor propio.
- Creación de clubes deportivos, artísticos y de bienestar en Quito y Guayaquil.
- Campañas de prevención de cáncer de mama, con alcance a más de 1.000 colaboradores y familiares.
- Iniciativas de integración y bienestar, como el primer festival de mascotas.
- Acciones de apoyo emocional a cuidadores de personas con discapacidad.
- Inauguración de la primera sala de apoyo psicológico del Banco, con reconocimiento de EKOS.
- Conversatorios, clases de yoga, obras de teatro de prevención del suicidio y una escuela de salud mental para administradores de agencias, con un nivel de satisfacción del 91 %.
- Implementación de una sala de lactancia con nueve estaciones en Quito, entrega de kits de lactancia a 190 madres y presente a 85 padres.

Realizamos el seguimiento de la efectividad de las acciones mediante el monitoreo de indicadores de salud ocupacional, ausentismo, participación en programas de bienestar y niveles de satisfacción de los colaboradores.

Entre los principales indicadores utilizados se incluyen:

- Reducción del ausentismo por enfermedades metabólicas, respiratorias y musculoesqueléticas.
- Programa de brigadistas 2025, con el objetivo de capacitar al 90 % del personal designado.
- Actualización del 100 % de los planes de emergencia y realización de simulacros en el 90 % de las sucursales.
- Acompañamiento desde Trabajo Social, con una satisfacción del 95 %.

La participación de los colaboradores ha influido de manera directa en el diseño y fortalecimiento de las medidas adoptadas. A través de la medición sistemática de su nivel de satisfacción y retroalimentación, evaluamos la efectividad de los programas implementados y realizamos ajustes para responder de mejor manera a sus necesidades, fortaleciendo así una cultura de bienestar, cuidado y mejora continua.

Sistema Integrado de Gestión de Seguridad, Salud y Ambiente [403-1] [GRI 403-2]

Nuestro Sistema Integrado de Gestión de Seguridad, Salud y Ambiente (SSA), está diseñado bajo las normas ISO 45001 y en alineación con la normativa vigente⁹. Además, contamos con una Política de Seguridad, Salud y Ambiente aprobada por la Alta Dirección, que define objetivos, metas, mecanismos de participación y planes de acción enfocados en garantizar un entorno laboral seguro y saludable.

100 %

De los colaboradores, proveedores y demás partes interesadas está cubierto por el SSA.

Para la identificación de peligros y la evaluación de riesgos empleamos una matriz basada en la metodología colombiana GTC 45, aprobada por el Ministerio de Trabajo. Contamos con tres técnicos en Seguridad y Salud Ocupacional, con formación especializada, quienes aplican estas metodologías para implementar medidas de control y prevención, así como la investigación de los accidentes laborales.

El personal cuenta con distintos canales para reportar situaciones de riesgo laboral, que incluyen correo electrónico, llamadas telefónicas, Microsoft Teams y el contacto directo con el equipo de Seguridad y Salud Ocupacional, garantizando su atención y gestión oportuna.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Higiene y Seguridad, los colaboradores pueden informar y retirarse de situaciones que representen un riesgo para su integridad, utilizando los canales definidos. En el Banco aseguramos la protección de quienes realicen estos reportes frente a cualquier forma de represalia.

Los accidentes laborales, incluidos los in itinere, deben ser comunicados al jefe inmediato o línea de supervisión, quienes notifican al área correspondiente (Seguridad, Salud Ocupacional o Recursos Humanos) dentro de las 24 horas posteriores al evento. El reporte puede realizarse por correo electrónico, vía telefónica o a través de la intranet institucional.

Posteriormente, los eventos son investigados mediante metodologías de análisis de causas, con el objetivo de identificar factores contribuyentes y definir acciones preventivas y correctivas.

■ 4.2.1 Trabajamos por un lugar seguro de trabajo

[GRI 406-1]

En Banco Pichincha mantenemos un compromiso firme con entornos laborales seguros y respetuosos, bajo una política de tolerancia cero frente al acoso, la discriminación y cualquier forma de violencia en el trabajo. Este compromiso se sustenta en nuestra Declaratoria de Principios de Diversidad, Equidad e Inclusión, disponible públicamente para todos nuestros grupos de interés.

Por segunda ocasión, contamos con el Sello Empresa Segura, que certifica nuestros esfuerzos para prevenir la violencia, el acoso y la discriminación en el entorno laboral.

Disponemos de un canal de denuncias confidencial para reportar situaciones relacionadas con acoso, discriminación, violencia, incumplimientos normativos, conflictos de interés y otros temas relevantes, garantizando la confidencialidad del proceso y el respeto de los derechos humanos de las personas involucradas.

Las denuncias son gestionadas por un equipo interdisciplinario conforme a un instructivo interno que define su conformación, responsabilidades y procedimientos y se articula en torno a los cuatro ejes promovidos por el Ministerio de Trabajo

- 1) Prevención.
- 2) Identificación y detección de casos.
- 3) Atención.
- 4) Seguimiento y evaluación.

Casos de discriminación y acciones emprendidas [GRI 406-1]	
No. de casos de discriminación	20
No. de casos evaluados	20
Casos con planes de remediación en curso	0
Casos revisados con planes de remediación implementados	20
Casos que ya no están sujetos a acciones	20



Volver al inicio

¿Quiénes somos?

Experiencia del cliente

Finanzas sostenibles

Nuestro talento

Gobierno corporativo

Sobre este informe



Capítulo 5

Gobierno corporativo



Volver al inicio



¿Quiénes somos?



Experiencia del cliente



Finanzas sostenibles



Nuestro talento



Gobierno corporativo



Sobre este informe



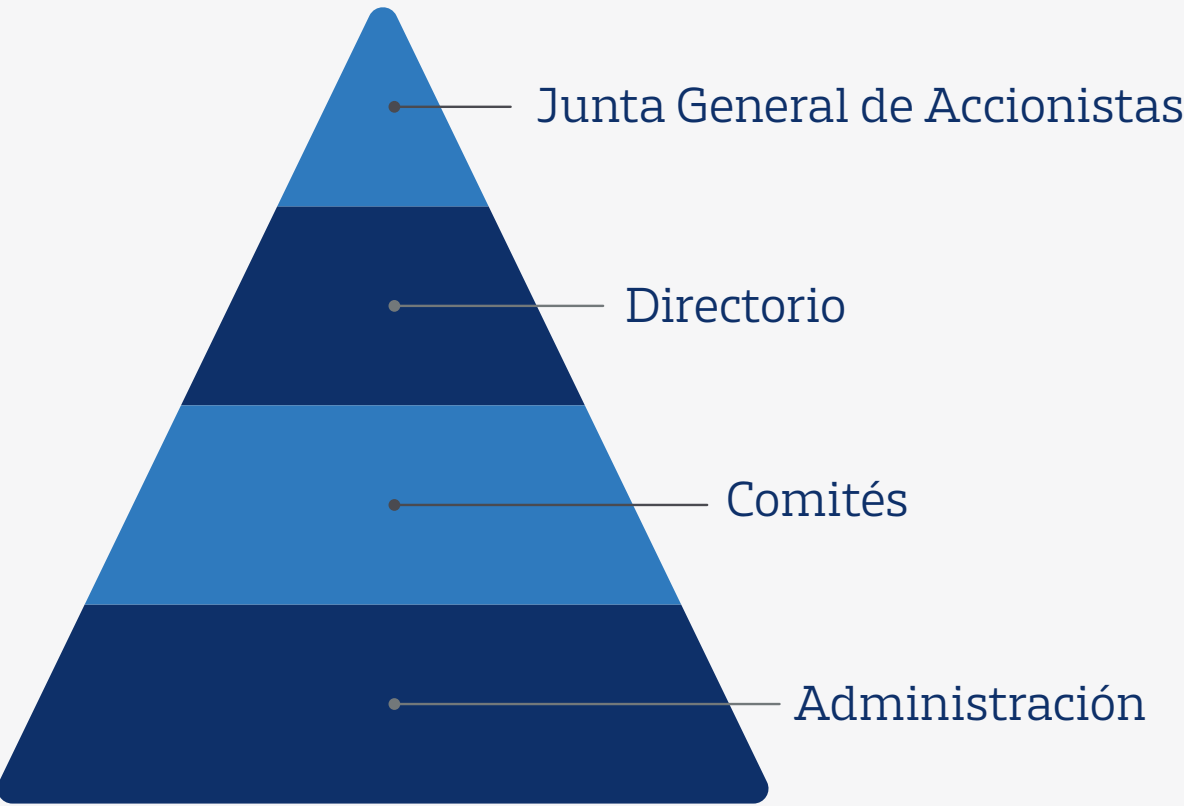
**BANCO
PICHINCHA**

Informe anual y memoria
de sostenibilidad 2025

■ 5.1 Nuestro gobierno corporativo

[GRI 2-9]

Nuestro gobierno corporativo se fundamenta en principios de buen gobierno, transparencia y responsabilidad. Se encuentra alineado con el Código Orgánico Monetario y Financiero, la normativa aplicable y el Estatuto del Banco.



El órgano supremo es la Junta General de Accionistas, responsable de definir las directrices estratégicas del negocio, aprobar las políticas generales, designar a los miembros del Directorio, aprobar los estados financieros y supervisar el desempeño institucional, de conformidad con la ley y el Estatuto.

El Directorio es el máximo órgano de administración y vigilancia. Define las políticas operativas generales, supervisa el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias y ejerce funciones de buen gobierno apoyado por comités especializados.

Está integrado por presidente, vicepresidente y directores principales y alternos, designados por la Junta General por períodos de hasta dos años, con posibilidad de reelección.

La Administración está conformada por la Gerencia General, representantes legales, apoderados y el equipo ejecutivo, quienes desarrollan la estrategia institucional y gestionan las operaciones conforme a las pautas del Directorio. La Gerencia General ejerce la representación legal judicial y extrajudicial del Banco.

Para apoyar la gestión y supervisión de los impactos económicos, sociales y ambientales, el Directorio cuenta con los siguientes comités:

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

El Directorio, en su composición, refleja una combinación de conocimientos y competencias clave en materia social, económica y de gobernanza tales como: gestión financiera, de riesgos, conocimiento sectorial, de sostenibilidad, entre otros.

Composición del directorio	
Cargos y número de miembros	No. ejecutivos
Presidente del Directorio: 1 Directores principales: 6 Directores alternos: 7	100%
Independencia	Género
100 % de los miembros del Directorio son independientes	F 4 M 10

Los directores no ocupan otros cargos y compromisos **significativos** que comprometan la ejecución de su rol como directores de la organización.

La antigüedad de los miembros del Directorio oscila entre uno y treinta y dos años

Prevención y gestión de conflictos de interés [GRI 2-15]

Contamos con una estructura de gobernanza, políticas y procedimientos orientados a prevenir, identificar y mitigar los conflictos de interés que puedan involucrar a colaboradores, directores, proveedores, filiales y otros grupos de interés, asegurando una gestión ética y transparente.

El Directorio supervisa el cumplimiento de los códigos y políticas internas relacionados con la gestión de conflictos de interés. Por su parte, el área de Control y Cumplimiento es responsable de realizar la debida diligencia, analizar los casos reportados y gestionar los conflictos de interés potenciales y reales, informando periódicamente a la Administración, al Comité de Ética y al Directorio.

La gestión se sustenta en instrumentos institucionales como:

- Código de Ética y Conducta.
- Código de Ética para Proveedores.
- Código de Gobierno Corporativo.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Política de Conflicto de Intereses.
- Política Anticorrupción y Antisoborno.

Estos instrumentos nos permiten identificar, comunicar y gestionar de manera adecuada los posibles conflictos de interés, así como asegurar que esta información sea compartida de forma transparente con nuestros grupos de interés. En este marco, abordamos, entre otros aspectos:

- Participación de una misma persona en distintos consejos directivos; posibles vínculos accionarios entre la organización, sus proveedores u otros grupos de interés.

- Existencia de accionistas con capacidad de control sobre la organización.

- Relaciones con partes asociadas, incluyendo los vínculos existentes y, cuando corresponde, las operaciones que se realizan entre ellas.

Asimismo, disponemos de canales internos y externos de denuncias que garantizan confidencialidad y protección al denunciante, los cuales constituyen un elemento clave para una detección temprana y para la gestión de conflictos de interés.

Gestión de impactos [GRI 2-25]

Gestionamos de manera integral la atención de reclamos, requerimientos y quejas presentados por clientes, no clientes y organismos del Estado, como un mecanismo clave para identificar, abordar y remediar impactos negativos derivados de nuestra operación.

Este proceso contempla la asignación, solución, control y monitoreo de cada caso, bajo un enfoque de eficiencia operativa, mejora continua y cumplimiento normativo.

 Volver al inicio

 ¿Quiénes somos?

 Experiencia del cliente

 Finanzas sostenibles

 Nuestro talento

 Gobierno corporativo

 Sobre este informe

Para fortalecer la gestión, contamos con canales digitales y tradicionales de atención, así como con una plataforma tecnológica centralizada que permite registrar, gestionar y dar seguimiento a los casos, asegurando trazabilidad y optimización de los tiempos de respuesta.

Al identificar impactos negativos, se procede al análisis de causa raíz y se implementan acciones correctivas y preventivas, que incluyen el fortalecimiento de controles, ajustes a procedimientos críticos y la incorporación de soluciones tecnológicas orientadas a mejorar la seguridad, la eficiencia y la calidad del servicio.

La participación de los grupos de interés, especialmente de los clientes, se promueve mediante mecanismos como el seguimiento en línea de reclamos a través de la aplicación móvil.

Adicionalmente, se eliminó el uso de papel en la entrega de resoluciones, que se envían por canales digitales seguros con firma electrónica, lo que contribuye a la sostenibilidad y a la mejora de la experiencia del usuario.

La eficacia de los mecanismos de remediación se evalúa mediante indicadores de desempeño, como los tiempos de atención y resolución y la

tasa de reclamos por cada 100.000 transacciones. Estos indicadores, junto con la retroalimentación obtenida a través de encuestas de satisfacción y el análisis cualitativo de los reclamos, alimentan los procesos de revisión interna y mejora continua.

■ 5.2 Actuamos con ética y transparencia

[GRI 3-3] [GRI2-23] [GRI2-24][GRI 205-2]

Promovemos una cultura de responsabilidad, transparencia y tolerancia cero frente a la corrupción, el soborno, el fraude y los delitos financieros, como base para una gestión sostenible y confiable.

La ética, la integridad y el cumplimiento normativo son pilares estratégicos que fortalecen la confianza de nuestros grupos de interés y aseguran el cumplimiento de las leyes, regulaciones y estándares aplicables al sector financiero.

En el 2025, obtuvimos la certificación de Staregister que avala que nuestro Sistema de Gestión de Cumplimiento cumple con los

requisitos establecidos en la norma ISO 37301: Sistemas de Gestión de Compliance – Requisitos, con el alcance en: vinculación de clientes, vinculación de empleados y contratación de proveedores. Esta certificación respalda la solidez de nuestros controles y la integración de los compromisos éticos en todas nuestras relaciones.



A través de esta certificación, buscamos prevenir posibles impactos negativos para nuestros grupos de interés y nuestra organización, ya que es un marco robusto de políticas y controles que contribuye a la estabilidad económica y reputacional, promueve relaciones justas y transparentes y protege los derechos humanos en nuestras operaciones y cadena de valor. La ausencia de estos mecanismos podría generar riesgos legales, operativos y reputacionales.

Para gestionar estos impactos, aplicamos políticas claras, procesos de debida diligencia, auditorías internas y externas, capacitación continua y canales de denuncia confidenciales.

La eficacia de estas medidas se evalúa mediante indicadores de gestión, reportes periódicos al Comité de Ética y procesos de capacitación y mejora continua, siendo clave la comunicación adecuada y la participación activa de nuestros grupos de interés.

Nuestros compromisos de conducta empresarial responsable se encuentran establecidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Ética y Conducta y las políticas relacionadas con sostenibilidad y cumplimiento, alineados con instrumentos internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, con especial atención en grupos en situación de vulnerabilidad.

Estas políticas son de aplicación obligatoria en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales, cuentan con aprobación del Directorio y son de acceso público a través de nuestros canales institucionales. Su cumplimiento es monitoreado mediante indicadores, informes periódicos y procesos de control interno.

Visita nuestras políticas en el siguiente QR

www.pichincha.com/transparencia



La incorporación de estos compromisos se realiza de manera transversal, mediante la asignación clara de responsabilidades, su integración en la planificación estratégica y su aplicación en los procedimientos operativos.

Para asegurar su correcta implementación, impartimos formación continua a través del programa anual obligatorio de certificación normativa y del programa de inducción para nuevos colaboradores, que abordan, entre otros temas, compliance, prevención de lavado de activos, ciberseguridad, diversidad e inclusión, protección de datos, y seguridad y salud ocupacional.

La transparencia y la rendición de cuentas son esenciales para generar confianza y asegurar la sostenibilidad del Banco. Para ello, publicamos de forma periódica información financiera y no financiera relevante, incluida la Memoria de

Sostenibilidad anual, que es verificada por un tercero independiente y presentada a la Junta General de Accionistas. Un elemento crucial es fortalecer el diálogo y la comunicación con nuestros grupos de interés.

Durante el período reportado, no fueron identificados riesgos significativos de corrupción o soborno en los procesos de evaluación realizados. Mantenemos mecanismos preventivos, controles internos y un enfoque permanente de cumplimiento a fin de que permite mitigar riesgos potenciales.

En materia de formación y comunicación, las políticas y procedimientos anticorrupción fueron comunicados a los 16 miembros del órgano de gobierno y a los 6.881 colaboradores, fortaleciendo así una cultura organizacional basada en la integridad, la prevención y el cumplimiento normativo.

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Grupos comunicados	Personas alcanzadas			
	2024	%	2025	%
Miembros del órgano de gobierno*	14	100%	-	-
Colaboradores	6.481	100%	6.881	100%
Socios de negocio	3.311	100%	1066**	100%

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Grupos formados	Personas alcanzadas			
	2024	%	2025	%
Miembros del órgano de gobierno	14	100%	0	0%
Colaboradores	6.118	99%	6.791	100%

*Durante el 2025 se priorizó que la totalidad de los miembros del directorio reciba únicamente formación en políticas y procedimientos anticorrupción. Sin embargo, en febrero de 2026 llevaremos a cabo el proceso de comunicación.

** El número de socios de negocio reportado en este ejercicio disminuyó como resultado de un ajuste en el criterio de reporte, considerando exclusivamente a los proveedores estratégicos del Banco.



Capítulo 6

Sobre este informe

-  Volver al inicio
-  ¿Quiénes somos?
-  **Experiencia del cliente**
-  Finanzas sostenibles
-  Nuestro talento
-  Gobierno corporativo
-  Sobre este informe

■ Nuestras prácticas para presentar esta memoria de sostenibilidad

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

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

En marzo de 2025 publicamos nuestra decimocuarta Memoria de sostenibilidad, como parte de nuestro ciclo anual de presentación de resultados. Tanto la memoria como los estados financieros abarcan la gestión integral del Banco en el país durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

La alta dirección mantiene un firme compromiso con la calidad y rigurosidad de los indicadores sociales, ambientales y de gobernanza, con el fin de garantizar la veracidad de la información reportada. Por esta razón, a través de la firma independiente Deloitte, hemos sometido los indicadores utilizados según los Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) 2021 a un proceso de aseguramiento limitado.

La verificación externa se llevó a cabo con la participación de nuestra Vicepresidencia de Finanzas, Administración y Tesorería, en conjunto con la Gerencia de Marca y Asuntos Públicos, así como con diversas gerencias del Banco involucradas en la construcción de los indicadores. Para más información del proceso puede consultar el informe de verificación en la página xx.

La memoria ha sido elaborada tomando como referencia los Estándares GRI 2021, su suplemento sectorial Financial Services de la guía G4, así como los estándares SASB (Sustainability Accounting Standards Board).

Para consultas o sugerencias sobre este informe, puede contactarse con el área de **Desarrollo Sostenible en la Av. Amazonas 45-60 y Pereira, o escribir a usrpambi@pichincha.com**

La voz de nuestros grupos de interés [GRI 2-29]

Hemos identificado a nuestros grupos de interés prioritarios y mantenemos un diálogo permanente con ellos a través de diversos canales de comunicación bidireccionales, así como mediante medios informativos y mecanismos públicos de denuncias, reclamos y requerimientos.

El objetivo de este relacionamiento es comprender los impactos que la gestión del Banco genera sobre la economía, el ambiente y las personas, así como identificar riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad que puedan incidir positiva o negativamente en la institución. La información obtenida es analizada por las distintas áreas del Banco y utilizada para la mejora continua de procesos, así como para la innovación de productos, servicios y canales.

A continuación, presentamos los principales medios de comunicación utilizados para cada grupo de interés.

Interacción con grupos de interés		
Grupo de interés	Objetivos y temas tratados	Canales de comunicación y diálogo
Accionistas 	Rendición de cuentas sobre los temas relevantes del Banco y su operación, incluidos los temas ASG.	• Junta General de Accionistas. • Sesiones ordinarias y extraordinarias. • Reuniones. • Correo electrónico.
Directorio 	• Comunicación de informes anuales, políticas, balances informes de comités normativos y estratégicos. • Aprobación de manuales y políticas.	• Reuniones. • Comités y subcomités. • Intranet. • Workplace. • Correo electrónico.
Organismos multilaterales y Banca de desarrollo 	• Rendición de cuentas de convenios y contratos. • Nuevas negociaciones y puntos de cooperación.	• Reuniones. • Correo electrónico.
Proveedores 	• Fortalecer las relaciones comerciales a largo plazo. • Gestionar riesgos en la cadena de suministro de manera eficiente y sostenible.	• Reuniones. • Correo electrónico. • Canal de denuncias.
Clientes 	Maximizar la experiencia del cliente entendiendo sus necesidades y expectativas.	• Agencias. • Call center. • Reuniones. • Sitio web. • Redes sociales. • Correo electrónico. • Encuestas de satisfacción. • Estudios de temáticas específicas.
Colaboradores 	• Maximizar la experiencia del colaborador. • Fortalecer nuestra marca empleadora. • Atraer y retener al mejor talento.	• Intranet. • Comités paritarios. • Workplace. • Reuniones. • Correo electrónico. • Canal de denuncias.

Grupo de interés	Objetivos y temas tratados	Canales de comunicación y diálogo
CNB 	• Fortalecer la gestión de inclusión financiera y bancarización. • Fidelizar y desarrollar a los CNB.	• Sitio web. • Correo electrónico. • Reuniones. • Call center. • Agencias. • Estudios de temáticas específicas.
Autoridades Entes de control 	Cumplir con la normativa vigente.	• Reuniones. • Correo electrónico. • Auditorías.

Análisis de materialidad [GRI 3-1] [GRI 3-2]

En 2025 actualizamos nuestro estudio de doble materialidad con el apoyo de un tercero independiente. La metodología empleada se basó en las recomendaciones del Materiality Assessment Implementation Guidance de EFRAG, integradas en los Estándares Europeos de Información sobre Sostenibilidad (ESRS), desarrollados en el marco de la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

El proceso consideró tanto los impactos de nuestras actividades sobre el entorno económico, social y ambiental, como los riesgos y oportunidades

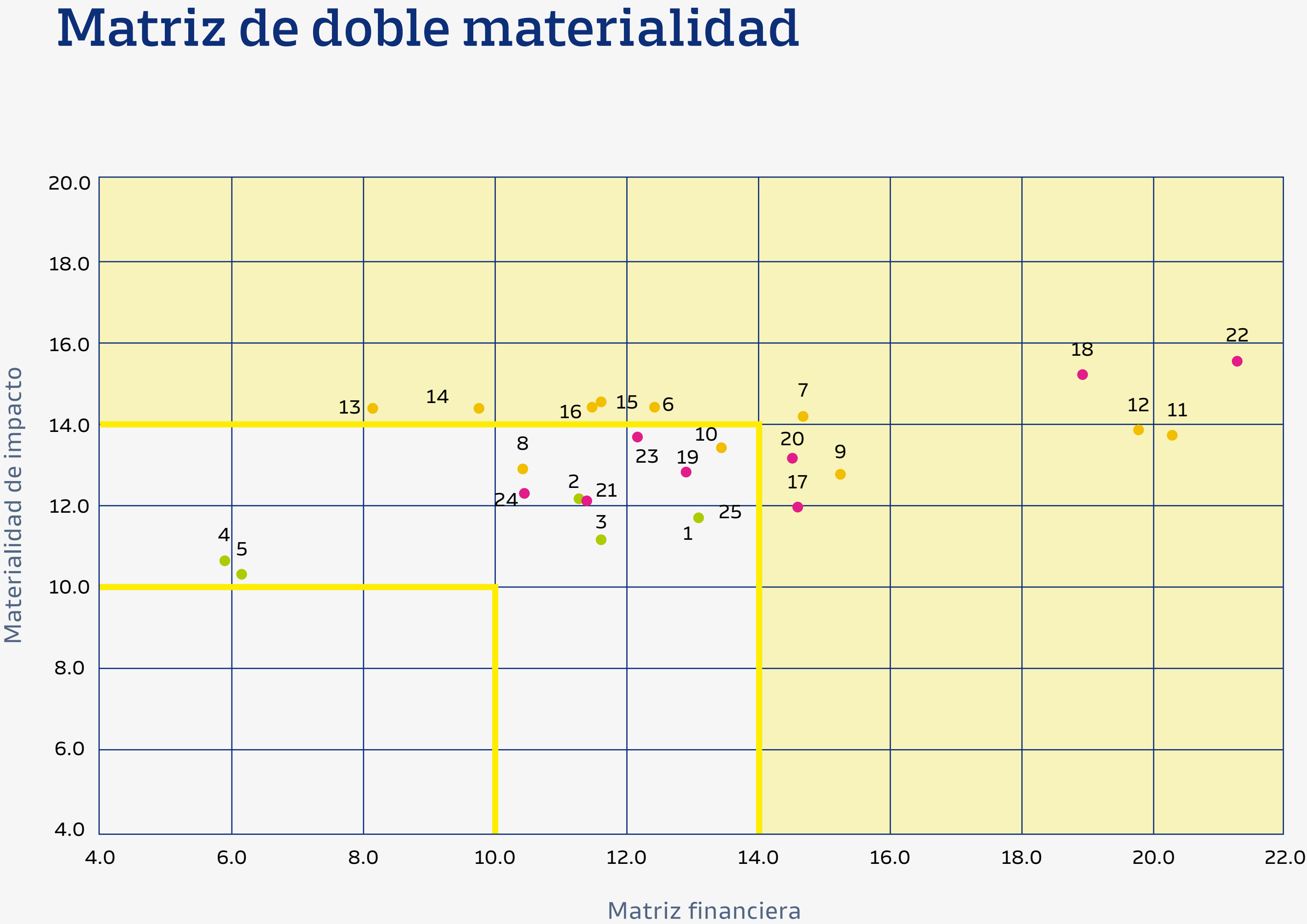
financieros relacionados con la sostenibilidad. Para ello, se identificaron, evaluaron y priorizaron los impactos en función de su severidad y probabilidad, incorporando la perspectiva de los principales grupos de interés y del negocio.

El proceso de análisis del ejercicio se ejecutó a través de los siguientes pasos:

- 1. Priorizar:** Entendimiento del contexto de Banco Pichincha e identificación de temas importantes para el sector y la empresa a través de un benchmarking, el análisis de referentes nacionales, internacionales y sectoriales, así como el estudio de materialidad de 2024.
- 2. Consultar:** Consulta a grupos de interés internos y externos para evaluar la importancia de los impactos, riesgos y oportunidades relativos a la sostenibilidad.
- 3. Evaluar:** Identificar los temas materiales prioritarios para el Banco en su estrategia de sostenibilidad, considerando tanto la materialidad financiera como la materialidad de impacto.

Los asuntos doblemente materiales son:

Asuntos doblemente materiales	
Sociales	Gobernanza
6. Inclusión y educación financiera	17. Gobierno corporativo y alineación ASG
7. Salud, bienestar y condiciones laborales	18. Ética, integridad y cumplimiento normativo
9. Gestión y desarrollo del talento	20. Transparencia y rendición de cuentas
11. Privacidad y protección de datos	22. Ciberseguridad y protección de datos
12. Relación y experiencia del cliente	
13. Inversión social y desarrollo comunitario	
14. Productos y servicios con enfoque social	
15. Promoción del desarrollo empresarial	
16. Inclusión social de consumidores y usuarios	



- Volver al inicio
- ¿Quiénes somos?
- Experiencia del cliente**
- Finanzas sostenibles
- Nuestro talento
- Gobierno corporativo
- Sobre este informe

Los asuntos que no resultaron materiales en este período con relación al 2024 son: Acción por el clima, productos y servicios con enfoque ambiental, innovación y transformación digital y gestión financiera. El tema que se ha incorporado este año es: Promoción del desarrollo empresarial. Además, el tema material de 2024 llamado “Gestión del talento humano”, este año se dividió en dos: Salud, bienestar y condiciones laborales del personal y Gestión y desarrollo del talento.

Los grupos de interés internos y externos a la empresa que participaron en el estudio son:

Grupos de interés consultados para el estudio de doble materialidad		
Grupo de interés	Metodología empleada	Participantes
VP y Directivos	Entrevistas	9
Colaboradores	Encuestas en línea	500
Comunidad	Encuestas en línea	424
Clientes	Encuestas en línea	407
CNB	Encuestas en línea	361
Organismos multilaterales	Entrevistas	5
Medios de comunicación	Entrevistas	3

 Volver al inicio

 ¿Quiénes somos?

 **Experiencia del cliente**

 Finanzas sostenibles

 Nuestro talento

 Gobierno corporativo

 Sobre este informe



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

Quito - Ecuador