Produbanco
Grupo Promerica

MEMORIA ANUAL 2016

Ecuador • Costa Rica • El Salvador • Guatemala • Honduras • Islas Caimán • Nicaragua • Panamá • República Dominicana

Produbanco
Grupo Promerica

MEMORIA ANUAL 2016

ÍNDICE

Mensaje del Presidente Grupo Promerica 08

Presencia Regional 10

Lineamientos Estratégicos Grupo Promerica 11

Mensaje del Presidente Ejecutivo Produbanco - Grupo Promerica 14

Directorio Produbanco - Grupo Promerica 16

Principales Ejecutivos Produbanco - Grupo Promerica 18

Informe del Directorio 20

Balance de la Economía 2016 26

Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos 30

Informe sobre las Actividades de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Otros Delitos 35

Informe de la Unidad de Atención al Cliente 40

Informe del Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa 2016 47

Informe del Comité de Estructura, Compensaciones, Beneficios y Retribuciones 51

Subsidiarias 52

Gestión de las Unidades de Negocio 55

Reconocimientos Recibidos 61

Estados Financieros 63

Informe de los Auditores Independientes 82

Informe de Auditoría Interna 84

Grupo Promerica

MENSAJE DEL PRESIDENTE
GRUPO PROMERICA

Es un honor dirigirme a ustedes a través de la Memoria Anual que presenta la gestión de Produbanco - Grupo Promerica durante el 2016.

Nos encontramos muy satisfechos por lo que hemos logrado este año, en el que justamente Grupo Promerica (Promerica Financial Corporation) cumplió 25 años de exitosa trayectoria y apoyo al crecimiento económico de las sociedades en que operamos, ubicándonos como uno de los más importantes Grupos Financieros de Latinoamérica, con presencia en nueve países: Ecuador, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Islas Caimán, República Dominicana. Adicionalmente, los principales accionistas de Grupo Promerica operan Terrabank, N.A., un banco comercial al servicio del sur de la Florida, en los Estados Unidos de América.

Grupo Promerica durante el 2016 alcanzó importantes logros: un total de activos al 31 de diciembre de USD12,644.3 millones, un patrimonio total de USD1,171.9, amplió su cobertura a 315 agencias de atención al público en los nueve países donde tiene presencia y con el apoyo de un comprometido equipo humano conformado por 11,200 colaboradores marcó la pauta hacia la excelencia en el servicio como uno de sus pilares estratégicos.

Adicionalmente, IFC (Corporación Financiera Internacional), miembro del Grupo Banco Mundial, otorgó financiamiento a largo plazo por USD 92.5 millones a cuatro instituciones financieras de Grupo Promerica: Banco Promerica en Costa Rica, El Salvador, Guatemala y Banpro en Nicaragua; con el objetivo de ampliar el acceso al financiamiento para pequeñas y medianas empresas, basados en nuestro compromiso con la sostenibilidad para apoyar a las empresas de la región con fondos destinados a proyectos de eficiencia energética.

A finales del año, se concluyó la adquisición de Banco Citibank de Guatemala S.A. y Cititarjetas de Guatemala Limitada, que incluyó productos financieros tales como: préstamos personales y empresariales, tarjeta de crédito, cuentas de depósitos y una red de 61 agencias bancarias con 191,000 clientes y 1,530 colaboradores. Esta adquisición fortalece la posición de Grupo Promerica en el sector financiero de Guatemala, colocándolo como uno de los grupos financieros de mayor crecimiento en el país y la región.

En cada uno de los países donde operamos, mantenemos un enfoque de Responsabilidad Social Empresarial con alto impacto en la sociedad. Entre las iniciativas constan el apoyo a la lucha contra el cáncer de seno, labor que consideramos sumamente importante dado que la mujer es un pilar fundamental para la unión familiar; también fortalecemos la educación por medio de programas de educación financiera que fomentan en las personas y familias un manejo responsable de sus finanzas. Promovemos el arte y la cultura en cada país a través de exposiciones de las obras de artistas reconocidos a nivel mundial.

En lo que respecta a Ecuador, estamos complacidos con los resultados financieros obtenidos además de que en este año Produbanco celebró sus 38 años de exitosa trayectoria inaugurando en noviembre su nueva sede principal en Quito, en el Centro Corporativo Ekopark; y como

parte de este hito, también presentó una nueva imagen corporativa, más dinámica y cercana a los diferentes grupos de interés con quienes interactúa y que unifica su imagen con Grupo Promerica.

Mi especial reconocimiento a todo ese gran equipo de profesionales que conforman Produbanco – Grupo Promerica por su trabajo y esfuerzo durante este año y que contribuyen a que esta gran organización siga cosechando éxitos.

Ramiro Ortiz Mayorga
Presidente de la Junta Directiva
Promerica Financial Corporation

PRESENCIA REGIONAL

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS GRUPO PROMERICA

Filosofía Corporativa

Nuestra esencia son las relaciones firmes y duraderas con nuestros clientes y colaboradores. Estamos comprometidos con el desarrollo y el futuro de la Región.

Valores Corporativos

Sin Fronteras, Actitud Ganadora, Compromiso, Respeto, Más de lo que Esperas, Talento.

Misión

Ofrecer servicios y productos financieros que respondan a las necesidades locales de nuestros clientes en la Región, de manera dinámica, accesible y cercana, a partir de una relación de confianza mutua.

Visión

Estamos construyendo el mejor Grupo Financiero de la Región.

- Estrategia regional y ejecución local.
- Disciplina financiera.
- Productivo.
- Rápida capacidad de adaptación.
- Crecimiento continuo.

Objetivos Estratégicos Mayores

Financiero
Realizar un crecimiento Rentable dentro del Grupo.

Negocios
Realizar un crecimiento Sostenido en todas las entidades miembros del Grupo.

Riesgos
Transformar la gestión integral de riesgos en un elemento estratégico en el desarrollo del negocio del Grupo Financiero.

Tecnología
Utilizar eficientemente la tecnología para brindar servicios innovadores a los clientes.

Imagen
Proyectar la imagen corporativa del Grupo a nivel Regional.

Gobierno Corporativo
Alcanzar y consolidar la práctica del buen gobierno corporativo, como parte de nuestra forma de hacer banca.

Produbanco
Grupo Promerica

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO PRODUBANCO - GRUPO PROMERICA

Es muy grato para mí compartir con ustedes nuestros logros, producto de su confianza y compromiso durante este año.

En el transcurso del 2016, Produbanco cosechó importantes resultados en varios campos, gracias al trabajo en equipo y al continuo compromiso que mantienen nuestros colaboradores con los objetivos de la Institución.

Celebramos 38 años de vida institucional inaugurando una nueva sede principal junto con una renovada imagen corporativa, más dinámica y cercana a nuestros grupos de interés con quienes interactuamos. A su vez refleja nuestra estrategia de ser una organización centrada en el cliente que busca crear experiencias extraordinarias para sus clientes y colaboradores. De esta manera unificamos nuestra imagen corporativa con la de Grupo Promerica.

Como resultado de nuestra gestión y con la participación de varias instituciones financieras internacionales y el liderazgo del FMO (Banco de Desarrollo de Holanda), se sindicó en el mercado internacional una línea de crédito por USD 60 millones que nos permitió disponer de fondos del exterior, para ofrecer créditos a nuestros clientes empresariales a plazos atractivos. De esta manera, continuamos con el apoyo al desarrollo del sector productivo y a la sostenibilidad en el país. Alineados con nuestro compromiso con el medio ambiente, pusimos a disposición el *Programa de Líneas Verdes* de financiamiento para el sector empresarial, con condiciones preferenciales y dirigidos a diversos sectores productivos del país orientado a las mejoras en el uso de recursos, mitigación ambiental y eficiencia energética. El FMO, adicionalmente otorgó una facilidad por USD 10 millones para apoyar este programa. También obtuvimos por segunda vez la certificación *Carbono Neutro*, ratificando el continuo impulso a acciones para reducir las emisiones de CO^2 y que promueve el mantenimiento y cuidado de bosques protegidos en la Amazonía ecuatoriana, para compensar el impacto ambiental generado.

En respuesta a las diversas necesidades de nuestros clientes, lanzamos al mercado la *Tarjeta de Crédito VISA PYME*, una excelente alternativa para las pequeñas y medianas empresas que permite optimizar el manejo del flujo de caja. Desarrollamos e implementamos la primera cuenta digital del país denominada *«be Produbanco»*; con el objetivo de ayudar al usuario digital en sus finanzas personales a través de una aplicación para descarga en las tiendas digitales. Por medio de la aplicación es posible aperturar la cuenta digital sin acercarse a una agencia y desde un teléfono inteligente realizar transacciones bancarias 24/7. Adicionalmente profundizamos la alianza con *PayPhone*, aplicación que permite a nuestros clientes hacer pagos y cobros en establecimiento comerciales a través de un dispositivo móvil utilizando tarjetas desmaterializadas de crédito y débito VISA o Mastercard, que al cumplir su primer año de operación cuentan en Ecuador con más de 3,500 comercios afiliados y 4,700 usuarios activos.

En relación a nuestra cobertura, inauguramos nuevas agencias en Guaranda, Playas y El Puyo para cubrir zonas en las que no teníamos presencia física. Nuestra sede principal se trasladó a su nuevo, moderno y funcional edificio, ubicado en el Centro Corporativo Ekopark, zona estratégica y comercial de Quito.

En el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial continuamos apoyando el programa de educación financiera *«Aprende»* que genera conciencia y capacita a distintos grupos de la sociedad en temas relacionados a actividades financieras cotidianas. El apoyo a la *Fundación Su Cambio por*

el Cambio desde hace 26 años, ha permitido que se beneficien más de 6,000 niños y adolescentes del Ecuador. En Quito, se atienden necesidades de las áreas educativa, social, salud, psicológica y deportiva de niños adolescentes entre los 6 y 18 años de edad que han sido víctimas de violencia, abandono, que han vivido en la calle y no acuden a ningún centro de educación. En Guaranda, se impulsa el desarrollo integral de la comunidad San Simón mediante planes educativos, alimentación, producción, autogestión y acción comunitaria.

Lanzamos nuestro Programa de Calidad de Servicio, denominado *«Construyamos una Cultura de Excelencia».* El objetivo del programa es crear una clara diferencia competitiva basada en la creación de una cultura de calidad en el servicio. El programa se basa en siete valores corporativos de servicio: *atención a los detalles*, *imagen y orden*, *trabajo en equipo*, *actitud positiva*, *empatía*, *puntualidad* y *amabilidad y cortesía*, que son los lineamientos básicos que dirigirán la gestión diaria de todos los colaboradores de la institución, con el fin de ofrecer un servicio de excelencia, aspecto que siempre ha sido una prioridad institucional y que continuamos fortaleciendo.

Nuestra perspectiva para el 2017 se llena de optimismo y oportunidades. Sin duda alguna, el gran éxito alcanzado se debe a la confianza y lealtad de nuestros clientes, así como el alto grado de profesionalismo, experiencia, dedicación y capacidad técnica de nuestros ejecutivos, que han sido un factor clave en nuestro progreso.

Ricardo Cuesta Delgado
Presidente Ejecutivo
Produbanco - Grupo Promerica

DIRECTORIO
PRODUBANCO - GRUPO PROMERICA

Directores Principales

Francisco Martínez Henares
Director Principal
Presidente

Héctor Neira Calderón
Director Principal
Vicepresidente

Oscar Soto Brenes
Director Principal

Luis Rivas Anduray
Director Principal

Francisco Rodríguez Vásconez
Director Principal

Directores Alternos

Karla Icaza Meneses
Director Alterno

Jaime Dávalos Fernández-Salvador
Director Alterno

Mauricio Argüello Godoy
Director Alterno

Gustavo Vásconez Espinosa
Director Alterno

Diego Mosquera Pesantes
Director Alterno

PRINCIPALES EJECUTIVOS
PRODUBANCO - GRUPO PROMERICA

Ricardo Cuesta Delgado
Presidente Ejecutivo

Martha Cecilia Paredes Díaz
Vicepresidente Ejecutivo

Juan Manuel Borrero Viver
Vicepresidente Ejecutivo

Rubén Eguiguren Arias
Vicepresidente Banca Empresas

José Ricaurte Vela
Vicepresidente Banca Minorista

Fredy Sandoval Cerda
Auditor Interno

Gustavo Orbe Montenegro
Vicepresidente Riesgos

Fabián Garzón Abad
Vicepresidente Marketing

Jorge Alvarado Carrera
Vicepresidente Legal

Eduardo Lafebre Quirola
Vicepresidente Gente

Esteban Vásconez Riofrío
Vicepresidente Finanzas

Carolina Andrade Gallegos
Vicepresidente Tesorería

Sebastián Quevedo Holguín
Vicepresidente Medios de Pago

Rafael Roca Moreno
Vicepresidente Operaciones

Javier Hidalgo Estévez
Vicepresidente Tecnología

José Antonio Costa Viver
Vicepresidente Regional Guayaquil

INFORME DEL DIRECTORIO

El año 2016 culmina con la consecución de importantes logros en la vida institucional de Banco de la Producción S.A. Produbanco y sus Subsidiarias Externalización de Servicios S.A. Exsersa y Trámites Profesionales S.A. Protrámites, afianzando su imagen corporativa como el tercer Banco del Ecuador y su pertenencia a Grupo Promerica con cobertura en nueve países de Latinoamérica y el Caribe, activos administrados del Grupo por más de USD 13,000 millones y un equipo humano de cerca de 11,200 colaboradores.

Continuamos nuestro trabajo para alcanzar los objetivos establecidos en el plan estratégico quinquenal, creando experiencias para nuestros clientes, desarrollando una clara diferenciación con nuestros competidores y fortaleciendo relaciones que potencien nuestros resultados. El despliegue de nuestro programa denominado *«Construyamos una Cultura de Excelencia»* nos permite ofrecer a nuestros colaboradores herramientas para que el servicio de calidad sea una prioridad en la gestión diaria. Medimos periódicamente los resultados de nuestras acciones encaminadas a mejorar la vivencia de nuestros clientes, con varios indicadores entre los que se destacan el nivel de satisfacción y los porcentajes de recomendación y recompra. El ranking de servicio al cliente en la banca para el año 2016, publicado por la Revista Ekos, ubica a Produbanco con los indicadores más altos entre los bancos grandes, así como de toda la banca del Ecuador.

La fortaleza de la marca y los excelentes resultados del 2016 nos han permitido obtener varios reconocimientos internacionales como *«Mejor Banco Comercial del año 2017»* y *«Mejor Banco en Innovación de Banca Minorista del año 2017»,* otorgados por la revista financiera *International Banker* parte del grupo editorial «Finance Publishing» de Londres. Adicionalmente, el diario impreso y digital especializado en temas económicos y financieros con base en Londres, *Capital Finance International* (cfi.co), le otorgó a Produbanco el reconocimiento como el *«Mejor Banco del Ecuador como Gobierno Corporativo»*.

El año 2016 enmarcó un contexto internacional complicado luego del fin de la bonanza de materias primas y la estrepitosa caída del precio del barril de petróleo que se inició en la segunda mitad del 2014. La apreciación del dólar derivada de la recuperación económica de Estados Unidos y el paulatino incremento de las tasas de interés; el bajo crecimiento de la zona euro agravado por la decisión del Reino Unido de abandonar la Unión Europea, y la menor demanda global de bienes y servicios, impactan en la reducción de flujo de capitales hacia las economías emergentes y ubican a América Latina entre las regiones con peor desempeño económico con una contracción global cercana al -1%.

En este entorno, las previsiones de la CEPAL y los organismos multilaterales para el Ecuador establecen una tasa de decrecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) cercano al -2.3% en el año 2016, mientras que las proyecciones realizadas por el Banco Central del Ecuador para 2016 estiman una contracción del -1.7%.

El sismo de 7.8 grados que afectó gravemente a las provincias de Manabí y Esmeraldas en el mes de abril, causó la muerte de más de 600 personas y más de 20,000 damnificados, destruyó significativamente la infraestructura vial y de servicios con pérdidas de alrededor de USD 3,000 millones (según estimaciones extraoficiales de las autoridades), ahondó la contracción de la actividad económica y la caída del consumo de los hogares.

Como consecuencia de este desastre natural, la Asamblea Nacional aprobó la expedición de la «Ley Orgánica de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana para la Reconstrucción y Reactivación de las Zonas afectadas por el Terremoto del 16 de abril del 2016», generando para el Gobierno Nacional

Nota: A lo largo del documento en todas las cifras, monetarias y no monetarias, los miles se separan con coma y los decimales con punto.

una recaudación adicional, en los siguientes 12 meses desde su implementación, cercana a mil millones de dólares. A continuación las contribuciones introducidas en este cuerpo legal:

- Incremento del Impuesto al Valor Agregado IVA del 12% al 14% durante el período de un año.
- 3% sobre las utilidades obtenidas por las empresas en el ejercicio fiscal 2015.
- Contribución solidaria de las personas naturales de entre 1 y 8 días de salario para quienes reciban remuneraciones iguales o mayores a USD 1,000.
- Contribución por una única vez del 0.90% sobre el patrimonio de las personas naturales que sea igual o mayor a USD 1 MM.
- 1.8% sobre bienes inmuebles y derechos representativos de capital en el Ecuador de propiedad de sociedades residentes en paraísos fiscales u otras jurisdicciones del exterior.

La inflación anual a diciembre 2016 cayó a niveles de 1.1% producto de la disminución de la demanda agregada.

El mercado laboral refleja las consecuencias de más de dos años de contracción económica, según el INEC la tasa de desempleo nacional alcanzó el 5.2%, un aumento de 0.4 puntos porcentuales (52,549 personas) respecto al indicador de diciembre de 2015. Por su parte, la tasa de subempleo ascendió a 19.9% (514,179 personas pasaron al subempleo en el año), mientras que la tasa de empleo adecuado se mantuvo en 41.2%, esto quiere decir que 243,816 personas dejaron el empleo adecuado para sumarse a otras formas de empleo incluyendo el subempleo.

El precio del petróleo tuvo dos etapas muy marcadas en el año, en los meses de enero y febrero el crudo WTI referencial para Ecuador registró los precios más bajos de los últimos 10 años; a partir del mes de marzo se rompió la tendencia bajista, y en diciembre llegó a marcar niveles sostenidos por encima de los USD 50 por barril. El precio promedio del 2016 para el crudo WTI fue de USD 43 mientras que la cesta de crudo ecuatoriano se ubicó en USD 37 promedio anual.

El riesgo país, que es el indicador de riesgo soberano internacional se situó en 647 pbs. al cierre del año, mostrando una alta correlación con la evolución del precio de exportación del crudo ecuatoriano.

En el ámbito normativo, los últimos días del mes de noviembre, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF) emitió una serie de resoluciones que carecen de sustento técnico y en conjunto representan un riesgo ya que atentan contra la liquidez, solvencia, diversificación del riesgo, y la concesión de crédito. A continuación se describen los principales cambios:

1. Aumento del Encaje Legal del 2% al 5%: Esta medida discrimina entre los bancos por su tamaño, exigiendo un mayor porcentaje de encaje a aquellas instituciones que tengan más de USD 1,000 MM en activos. Con esto se busca inmovilizar parte de la liquidez que los bancos privados tienen depositada en el Banco Central (Res. 302-2016-F).

2. Cambio en el cálculo del Coeficiente de Liquidez Doméstica (CLD): Esta resolución dispone que el Fondo de Liquidez de la Banca Privada, administrado por la COSEDE, ya no se considere liquidez doméstica sino «liquidez internacional». Este cambio provoca que deban repatriarse recursos disponibles en el exterior para cubrir el CLD (Res. 303-2016-M). La vigencia de esta resolución fue postergada por 90 días.

3. Constitución del Fondo de Liquidez de Cooperativas con dinero de la Banca: La JPRMF abrió la posibilidad de que el Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Privado, constituido con aportes de los Bancos por USD 2,300 MM, pueda prestar hasta el 20% de su patrimonio al Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Popular y Solidario (Cooperativas). Ambos Fondos administrados por la COSEDE, se manejan en forma separada e independiente, pero esta Resolución podría generar un contagio del riesgo entre los dos sistemas, ya que se pretendería utilizar una parte de los aportes del Sistema Financiero Privado al Fondo de Liquidez, para financiar eventuales necesidades de liquidez del Sistema Cooperativo (Res.298-2016-F).

La estabilización del precio del petróleo sumado al significativo incremento del endeudamiento del Gobierno y el resultado positivo de la balanza comercial, permitieron que el sistema bancario recupere los niveles de depósitos y liquidez perdidos en el año precedente. Es así que las obligaciones con el público alcanzaron los USD 28,697 millones, superior en USD 4,277 millones al año 2015 e incluso superior a los USD 27,616 millones de depósitos del año 2014.

La contracción de la economía ecuatoriana se evidenció en la disminución de la demanda de crédito, el incremento de cartera fue significativamente menor al aumento de los depósitos del público. La cartera bruta total del sistema de bancos alcanzó los USD 20,395 millones con un crecimiento anual de USD 1,442 millones.

El sistema bancario continuó trabajando en la generación de financiamientos del exterior, gracias al apoyo de importantes instituciones financieras internacionales y de los organismos multilaterales de crédito, que confían en los bancos ecuatorianos que presentan excelentes indicadores de solvencia, liquidez y calidad de activos. Estas líneas de financiamiento se incrementaron en USD 187 millones para alcanzar un total de USD 1,866 millones, permitiendo la oferta de financiamiento con mejores condiciones de plazo para fomentar el desarrollo del sector productivo.

Al cierre del ejercicio 2016, Produbanco administra activos por USD 4,000 millones ubicándose tercero dentro de las 23 instituciones bancarias que conforman el sistema. Gracias a la confianza de nuestros clientes, los depósitos del público alcanzan los USD 3,337 millones, con el 11.2% de participación, un incremento de USD 310 millones frente al año 2015. El Banco históricamente mantiene indicadores de cobertura de liquidez para los veinticinco y cien mayores depositantes por arriba del promedio del sistema de bancos.

Gracias al respaldo de Grupo Promerica y a la fortaleza financiera de la marca, Produbanco incrementó las líneas de financiamiento del exterior en USD 95 millones adicionales, recursos destinados a líneas de crédito para las pequeñas, medianas y grandes empresas.

La calidad del activo y los altos niveles de liquidez permitieron fomentar iniciativas para atender a todos los segmentos de clientes. Los esfuerzos de colocación de créditos generaron que la cartera se incremente en USD 209 millones, equivalente al 11%, llegando a administrar un total de USD 2,101 millones neto de provisiones. Durante el año 2016 se diseñó y ofertó el *Programa de Líneas Verdes* para financiamiento al sector empresarial, con el objetivo de fomentar la optimización en el uso de recursos, la mitigación de impactos ambientales y el logro de eficiencia energética.

Por su parte, lanzamos al mercado la *Tarjeta de Crédito VISA PYME* como una alternativa para el financiamiento y manejo del flujo de caja para las pequeñas y medianas empresas.

A pesar del escenario complejo de la economía en general, el direccionamiento estratégico enfocado en la recuperación preventiva de cartera y la atención diligente y oportuna de la cartera con días de impago, el indicador de cartera vencida se cerró en 2.3%, inferior al 2.6% del año previo y muy por debajo del 3.6% promedio del grupo de bancos grandes.

El gasto destinado a la constitución de provisiones para créditos incobrables y otros activos de riesgo alcanzó niveles récord de USD 48 millones, permitiendo que el indicador de cobertura de provisiones para cartera morosa pase de 129.4% a 171.9%.

El patrimonio total cerró en USD 338 millones con un capital suscrito y pagado de USD 260 millones.

El indicador de patrimonio técnico que muestra la solvencia y capacidad patrimonial se fortaleció al 11.5% al cierre del ejercicio.

Analizando el estado de resultados, el margen financiero se redujo en USD 13 millones debido principalmente al incremento del gasto financiero necesario para sostener el crecimiento de depósitos del público y de obligaciones financieras del exterior, sumado a un menor nivel de ingresos por intereses debido a la menor velocidad de crecimiento del crédito.

Los gastos de operación registraron un decrecimiento anual de USD -13.3 MM (-8%), evidenciando una importante optimización y permanente control, permitiendo mejorar el indicador de eficiencia (gastos operativos / activo promedio) que se ubicó en el 4.2%.

La carga tributaria se incrementó por la contribución del 3% a las utilidades dispuesta para atender las afectaciones del terremoto, la misma que significó una erogación adicional de USD 1 millón.

Los ingresos operacionales se incrementaron en USD 10.2 MM (+19.3%). A pesar de los cambios normativos que han reducido y hasta eliminado tarifas de servicios financieros, el Banco ha hecho un esfuerzo importante para incrementar la transaccionalidad, ofrecer nuevos servicios y mejorar la calidad de existentes.

La recuperación de activos castigados cumplió las metas propuestas generando ingresos anuales por USD 11 MM, gracias a la importante gestión realizada por nuestra subsidiaria Protrámites.

Luego de cumplir con la obligación legal de registrar reservas para el pago de participación a colaboradores e impuesto sobre la renta, la utilidad neta del ejercicio fue de USD 26 millones, que medida en relación al patrimonio promedio representa el 8.4% reportado en el boletín de la Superintendencia de Bancos.

Las empresas calificadoras de riesgo, BankWatch Ratings y Pacific Credit Rating ratifican trimestralmente la calificación de AAA- que confirma nuestros excelentes indicadores financieros y evidencian la capacidad para cumplir con nuestras obligaciones en el corto, mediano y largo plazo.

Continuando con nuestro enfoque en la innovación y la tecnología, lanzamos al mercado la primera cuenta digital del país denominada *«be Produbanco»*, brindando la posibilidad de apertura de cuentas y atención de transacciones bancarias sin necesidad de acercarse a una agencia y todo a través de nuestra aplicación para teléfonos inteligentes.

En la estrategia de ampliar y profundizar el acceso a diversos medios de pago, impulsamos nuestra alianza con el primer sistema de pago móvil *PayPhone*, que permite a través de un teléfono realizar pagos de consumos sin tener que portar las tarjetas físicas. Contamos con más de 3,500 establecimientos afiliados y cerca de 5,000 usuarios.

Produbanco ofrece una red de atención de 104 sucursales y agencias bancarias, 11 ventanillas de extensión, 306 cajeros automáticos, 101 autoconsultas, además de nuestro Call Center que atiende de lunes a domingo, nuestro portal web *Produbanco enlínea* y nuestros aplicativos móviles para teléfonos inteligentes. A través de nuestra subsidiaria Exsersa atendemos adicionalmente en 69 oficinas transaccionales Servipagos y 1,515 puntos Pagoágil en todo el país.

Se acompaña al presente informe la opinión sin salvedades de la firma Auditora Externa Deloitte &Touche respecto a los estados financieros, individual y consolidado, de acuerdo a las normas internacionales de auditoría y las disposiciones regulatorias vigentes; la cual incluye el alcance de la auditoría, los asuntos claves de auditoría, así como los procedimientos aplicados y los resultados obtenidos.

El Auditor Interno informa a los Accionistas que Produbanco cumple con las disposiciones legales vigentes y cuenta con un adecuado nivel de control interno, cuya estructura y procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos del Banco y existen controles para verificar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizadas y registradas. El Comité de Auditoría ha dado seguimiento periódico a los informes y observaciones de los Auditores Interno

y Externo y de la Superintendencia de Bancos, así como a los planes de acción establecidos por la Administración y luego de analizar el ambiente de control interno, emitió la siguiente opinión, misma que fue conocida por el Directorio del Banco, sobre la suficiencia de los sistemas de control interno vigentes y la aplicación adecuada de la gestión de Riesgos:

*«*El Comité de Auditoría, basado en los informes presentados y en los diversos aspectos analizados en las reuniones mantenidas, así como en el informe anual de evaluación sobre el sistema de control interno emitido por auditoría interna, informa que la estructura de control interno es adecuada al tamaño y complejidad de las operaciones de la entidad, no existe evidencia de circunstancias que puedan constituir debilidades importantes en el sistema de control interno del Banco. Además, de acuerdo con lo requerido por la Resolución No. JB-2003-586, del 21 de octubre del 2003 y sus reformas posteriores, el Comité deja constancia que ha dado seguimiento a las observaciones e informes de los auditores interno y externo y de la Superintendencia de Bancos, e indica también que no existe evidencia ni conocimiento de actos de conductas sospechosas e irregulares y de conflictos de interés, en los términos del artículo 7 de la mencionada resolución*»*. La referida opinión fue acogida favorablemente por el Órgano Directriz.

El Directorio conoció y aceptó en su totalidad y sin observaciones las opiniones emitidas tanto por el Auditor Interno como por el Auditor Externo independiente, respecto a los estados financieros al 31 de diciembre de 2016, de los que se desprende que el Balance General y el Estado de Pérdidas y Ganancias de Produbanco, al corte antes indicado, se presentan razonablemente de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, cumpliéndose con las disposiciones legales vigentes y las políticas y procedimientos aprobados por el Directorio.

Ratificamos que Produbanco cumple con la legislación vigente incluyendo la normativa sobre propiedad intelectual y los lineamientos previstos por los organismos de control y que se mantienen los controles necesarios para prevenir el lavado de activos y financiamiento de delitos en base a las mejores prácticas internacionales y a lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos y la Unidad de Análisis Financiero y Económico - UAFE.

En esta línea el Directorio aprobó el plan de trabajo anual para el año 2017 de la Unidad de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos, así como el informe de esta Unidad correspondiente al ejercicio 2016, documentos que se ponen en conocimiento de la Junta General de Accionistas.

En este sentido, el Directorio, conoció y aprobó los informes de Auditoría Interna, Auditoría Externa así como el presentado por el Oficial de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y en base a los referidos informes se pronuncia, bajo su responsabilidad, favorablemente sobre la razonabilidad de los estados financieros de Banco de la Producción S.A. Produbanco y de sus Subsidiarias y sobre la suficiencia del sistema de control interno para prevenir actividades ilícitas incluyendo el lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo. De igual manera el Directorio conoció y aprobó el Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR), en el cual se resumen las principales posiciones de riesgo asumidas por la Entidad en el ámbito de una administración integral de riesgos mencionando específicamente lo relacionado a los riesgos de crédito, mercado, liquidez y operativo, así como las acciones de control recomendadas para minimizar tales posiciones. El mencionado informe ratifica también el adecuado cumplimiento de los procedimientos para identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear los distintos tipos de riesgo, la estructura organizativa respecto a los procesos, funciones, responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación entre las diferentes áreas del Banco.

Durante el año, de forma mensual el Directorio conoció el resumen del CAIR donde se comentaron las principales evoluciones de los indicadores de seguimiento así como las acciones tomadas por la administración en la gestión integral de riesgos.

En tal virtud, el Directorio se pronuncia también favorablemente respecto de los lineamientos establecidos por el Banco en su proceso de implantación para la administración integral de riesgos, en lo que se refiere a la estrategia de negocio del Banco, sus políticas, definición de límites de exposición y procedimientos para identificar, medir y controlar los distintos tipos de riesgo, contando con una estructura funcional y definida para tal efecto.

El Comité de Estructura, Compensaciones, Beneficios y Retribuciones informa a la Junta General de Accionistas que la política de retribuciones definida para todos los colaboradores, principales ejecutivos y miembros del Directorio cumple satisfactoriamente con los niveles definidos, sin excepciones a reportar.

El Directorio conoció el Informe de la Unidad de Atención al Cliente en donde se informa el cumplimiento de los estándares de tiempo y oportunidad en la atención y solución de requerimientos y reclamos, a través de nuestra área especializada en los reclamos de servicio y otros generados por los clientes de todas las unidades de negocio a nivel nacional, así como los distintos programas de calidad en el servicio.

Durante el 2016, se estableció un enfoque integral de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que abarca iniciativas en los ámbitos: económico, social y ambiental, manteniendo diversos canales de comunicación con los diferentes grupos de interés con los que interactuamos. Elaboramos nuestra novena Memoria de Responsabilidad Social Empresarial basada en las directrices de la versión G4 del Global Reporting Initiative, opción exhaustiva, que establece un marco integral para la presentación de información en materia de sustentabilidad. Adicionalmente por parte de la empresa Soluciones Ambientales Totales (SAMBITO) obtuvimos la segunda certificación para los edificios Amazonas (anterior oficina Matriz Quito) y Sucursal Mayor Guayaquil, que nos convierte en una Institución Carbono Neutral. Desde el mes de septiembre nos adherimos a la red mundial de Pacto Global que promueve la cultura de RSE con el objetivo de difundir, respetar e impulsar acciones comprometidas con los principios de las Naciones Unidas y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El Banco mantiene prácticas de un buen Gobierno Corporativo, encaminadas a fortalecer la organización, el control, la eficiencia, la independencia y transparencia de su estructura administrativa y el funcionamiento de los distintos comités del Banco. Se adjuntan los indicadores relacionados con la evaluación de las prácticas de un buen Gobierno Corporativo, en la forma requerida por la normativa pertinente.

Finalmente, el Directorio conoció el Oficio No. SB-DS-2016-0380 del 19 de diciembre de 2016 suscrito por el señor Superintendente de Bancos, el cual determina la facultad de Produbanco para distribuir a sus accionistas hasta el 25% de las utilidades correspondientes al ejercicio económico 2016, y con la diferencia dispone conformar una reserva especial para futuras capitalizaciones.

El Directorio recomienda a la Junta General de Accionistas que de las utilidades netas del ejercicio 2016, esto es USD 26,036,434.89 se constituya el 10% de reserva legal por USD 2,603,643.49 quedando el saldo a disposición de los accionistas por USD 23,432,791.40. Se distribuya el 25% de dividendo en efectivo, esto es USD 5,858,197.85, y la diferencia se registre en reservas para futuras capitalizaciones, conforme la disposición de la Superintendencia de Bancos.

Recomienda adicionalmente, que de las reservas para futuras capitalizaciones se destine USD 18,212,160.00 (17,574,593.55 del presente año y la diferencia de años anteriores) a incremento de capital suscrito y pagado con lo cual el capital suscrito y pagado de Produbanco alcanzaría los USD 278,450,000.00

Nuestra Memoria Anual amplía a detalle los aspectos mencionados en el presente Informe, la misma que está a disposición de los Accionistas, Clientes y Público en General.

Nuestro agradecimiento a los señores Accionistas, a los miembros del Directorio, a la Administración y al gran equipo de Colaboradores por su permanente contribución.

Ricardo Cuesta Delgado
Presidente Ejecutivo
Produbanco - Grupo Promerica

Francisco Martínez Henares
Presidente del Directorio
Produbanco - Grupo Promerica

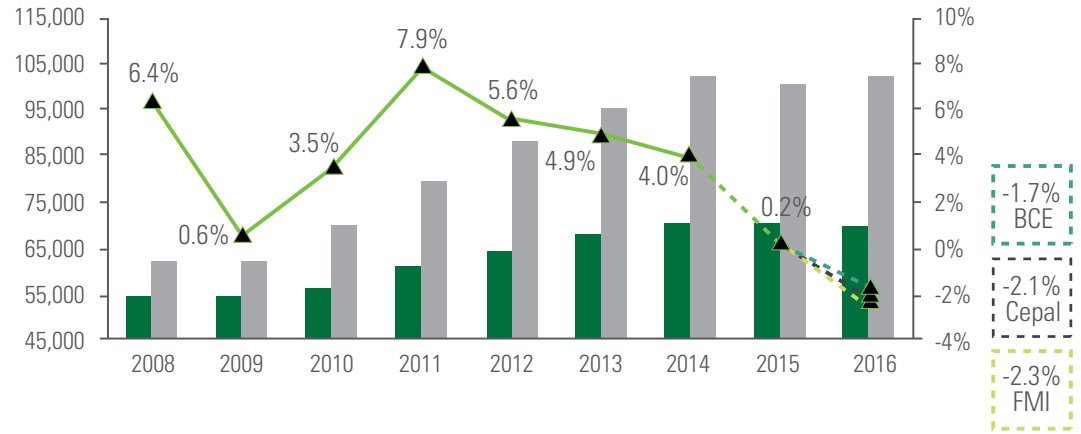
BALANCE DE LA ECONOMÍA 2016

Sector Real

El 2016 fue un año de retos para el Ecuador debido a las diversas situaciones externas e internas que tuvieron lugar durante su transcurso. La caída del precio del petróleo en el primer trimestre, vinculada con la sobreoferta del *commodity* en los mercados internacionales, y la apreciación del dólar derivada de la recuperación económica de los Estados Unidos, contribuyeron a la desaceleración de la economía. En el ámbito local, el evento más relevante fue el terremoto en la provincia de Manabí el 16 de abril, hecho que comprometió la actividad económica de las regiones afectadas. En este contexto, las previsiones realizadas por el Banco Central del Ecuador para 2016 establecen una tasa de decrecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) de 1.7%, mientras que otras más conservadoras realizadas por organismos multilaterales sugieren un decremento de 2.3%.

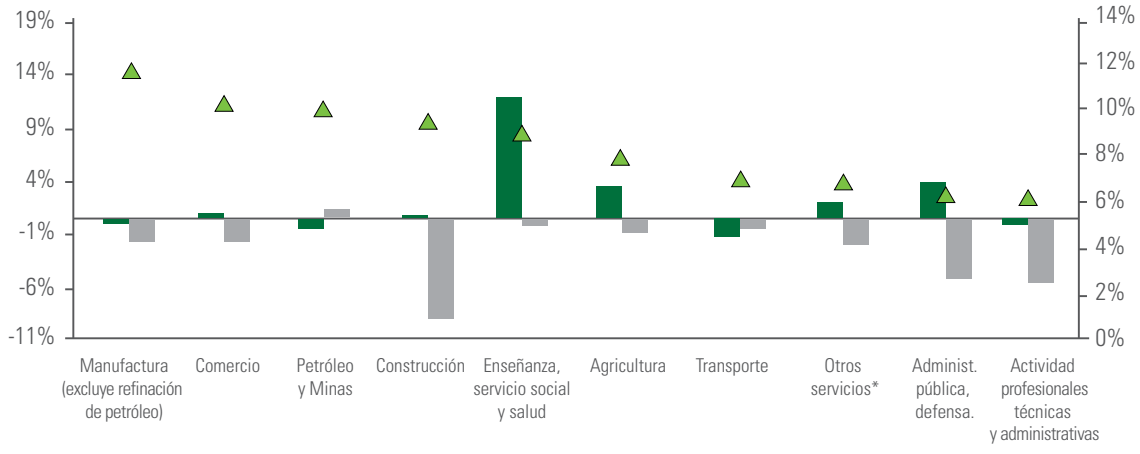
CRECIMIENTO DEL PIB

Fuente: Banco Central del Ecuador, FMI y Banco Mundial
***Datos proyectados**



CRECIMIENTO ANUAL DEL PIB INDUSTRIAL (Industrias con participación en el PIB mayor al 6%)

Fuente: Banco Central del Ecuador

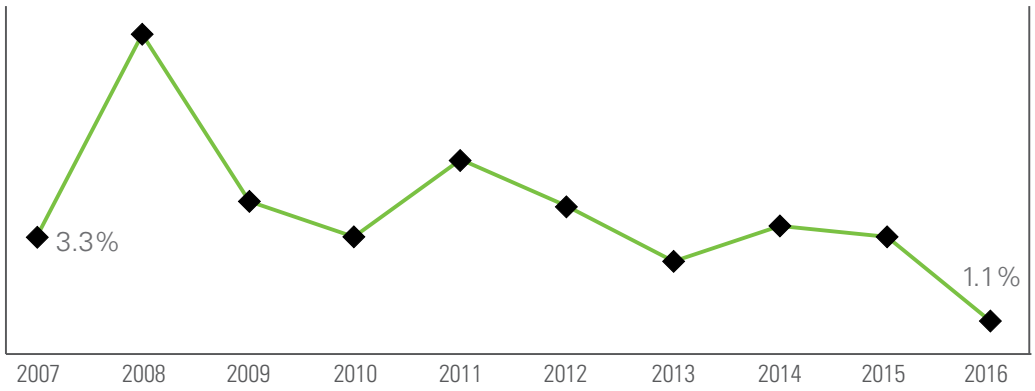


Desde una perspectiva sectorial, *Refinación de Petróleo* fue el sector más dinámico de la economía en el período enero-septiembre de 2016[1] al presentar un crecimiento de 48.5% respecto al mismo intervalo de 2015. Este incremento fue impulsado por la puesta en marcha de la Refinería de Esmeraldas que entró a funcionar a plena capacidad una vez que concluyeron los trabajos para su repotenciación; en contraste, *Correo y Comunicaciones* y *Construcción* se contrajeron en 15.7% y 9.2%, respectivamente; este último por la reducción de la demanda agregada y las salvaguardias aplicadas sobre varios insumos utilizados por el sector. *Manufactura y Comercio* se mantuvieron como los sectores de mayor participación en el PIB. Estos se contrajeron en 2.2% y 3.6% respectivamente en los nueves meses del año 2016, en comparación con igual período de 2015.

El decrecimiento de la actividad económica se observa también por el lado de la demanda interna. El consumo final de hogares y el gasto del Gobierno registraron un descenso de 3.3% cada uno, con relación a sus similares de 2015. Por su parte, la inversión en capital fijo tanto pública como privada mostró un decremento de 9.9% en los nueve primeros meses de 2016, 6.5 puntos porcentuales menos que la tasa de 2015.

La inflación presentó una tendencia a la baja, producto de la disminución de la demanda agregada. En efecto, la inflación anual a diciembre de 2016 fue de 1.1%, lo que representa una reducción de 2.3 puntos porcentuales comparada con la de diciembre de 2015.

INFLACIÓN ANUAL



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Por otro lado, el valor de la canasta familiar básica se ubicó en USD 701, en tanto que el ingreso familiar definido por un hogar de cuatro miembros con 1.6 perceptores se situó en USD 683.2, esto significa una cobertura del 97.5% sobre el costo de la canasta.

En lo concerniente al mercado laboral, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos reveló que a diciembre de 2016, la tasa de desempleo nacional alcanzó el 5.2%, un aumento de 0.4 puntos porcentuales (52,549 personas) respecto al indicador de diciembre de 2015. Por su parte, la tasa de subempleo ascendió a 19.9% (514,179 personas pasaron al subempleo en el año), mientras que la tasa de empleo adecuado se mantuvo en 41.2%, esto implica que 243,816 personas dejaron el empleo adecuado para sumarse a otras formas de empleo incluyendo el subempleo.

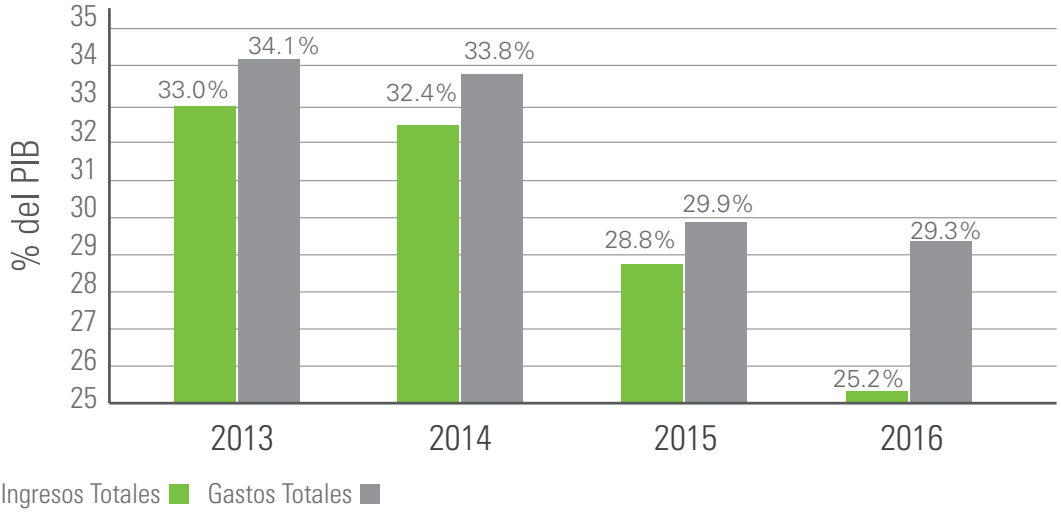
1 Último período con información de cuentas nacionales disponible al cierre de esta Memoria.

Sector Fiscal

Frente a un año de contracción económica que afectó a los ingresos tributarios y consecuentemente a los ingresos totales del Sector Público No Financiero (SPNF), el Gobierno hizo un importante esfuerzo en la búsqueda de endeudamiento externo para financiar su presupuesto.

INGRESOS Y GASTOS DEL SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO (ENERO - OCTUBRE)

Fuente: Banco Central del Ecuador

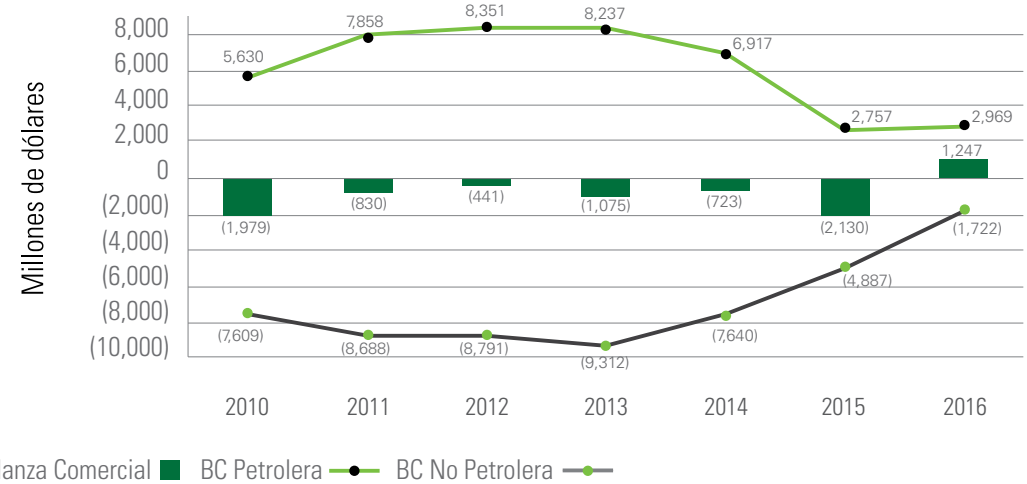


En particular, los ingresos en el periodo enero-octubre del año 2016 decrecieron en 12.4% (términos reales) en relación al mismo período de 2015. Los ingresos petroleros disminuyeron en 27% en tanto que los no petroleros cayeron en 6%. Los gastos del SPNF, por su parte, se redujeron en 1.9%. Esta situación determinó que exista un aumento del 255% en el déficit global ya que en 2016 este representó -4.2% del PIB mientras que el año precedente fue de -1.2%. En este entorno, la deuda pública tuvo un crecimiento de USD 4,337 millones hasta octubre, lo que determinó un saldo de deuda pública a ese mes de USD 37,108 millones (38.6 % del PIB).

Sector Externo

BALANZA COMERCIAL (ENERO-DICIEMBRE)

Fuente: Banco Central del Ecuador



Por el lado externo, la evolución del precio del petróleo marcó dos etapas en el 2016. En los meses de enero y febrero el crudo referencial para Ecuador (WTI – *West Texas Intermediate*) registró los precios más bajos de los últimos 10 años; a partir del mes de marzo se rompió la tendencia bajista, y en diciembre llegó a marcar niveles sostenidos por encima de los USD 50 por barril. Esto generó USD 5,459 millones en exportaciones petroleras, reflejo de una caída de USD 1,201 millones respecto a las del 2015 y de USD 7,817 millones frente a las de 2014. El resultado de la balanza comercial petrolera fue compensado por la mejora en la no petrolera; y en particular por la disminución de las importaciones no petroleras destinadas a bienes industriales, materias y bienes de consumo (declive producido por la dinámica de la demanda y por la ampliación del período de aplicación de las sobretasas arancelarias por un año más para mantener controlado el monto de las importaciones). El efecto global de la balanza comercial fue de USD 1,247 millones, que contrasta con el déficit obtenido en 2015 (USD 2,130 millones).

Sector Monetario y Financiero

El financiamiento conseguido por el Gobierno, sumado al resultado de la balanza comercial, permitió el incremento en 16.5% de la liquidez total de la economía, medida por el Agregado Monetario M2.

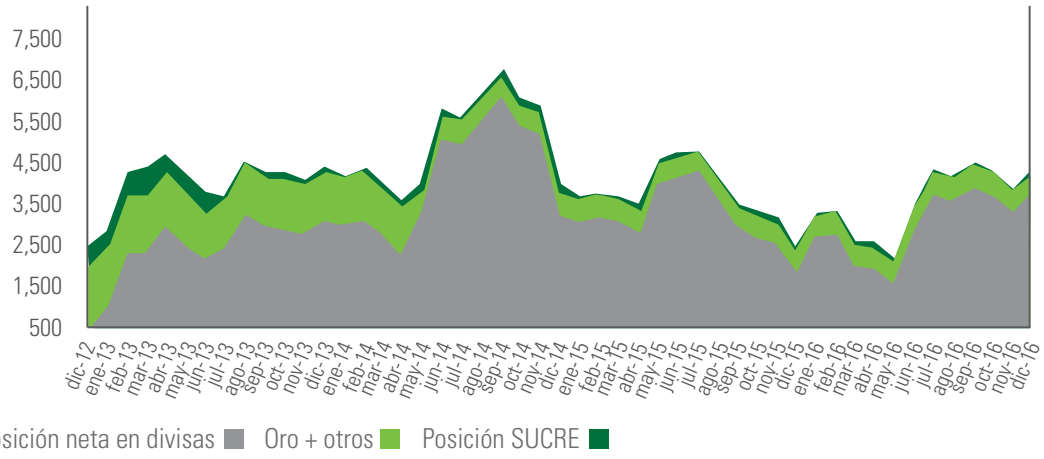
En lo concerniente al sistema financiero privado, las obligaciones con el público se ubicaron en USD 28,697 millones al cierre del 2016, un crecimiento de 17.5% anual (USD 4,277 millones). Paralelamente, la cartera bruta (incluyendo la cartera yacente en el Fideicomiso de Garantía del Fondo de Liquidez) también presentó un ascenso de 7.8% (USD 1,442 millones); sin embargo, debido a la contracción económica que se evidenció en la disminución de la demanda del crédito, el incremento de cartera fue significativamente menor al aumento de las obligaciones con el público.

Este hecho incidió en la rentabilidad del sistema de bancos privados. La *rentabilidad sobre patrimonio* (ROE) fue de 6.7% y la *rentabilidad sobre activos* (ROA) fue de 0.6%. En el 2015, la primera llegó a 9%, y la segunda a 0.9%.

Por último, la Reserva Internacional de Libre Disponibilidad alcanzó un saldo de USD 4,259 millones al cierre de 2016, esto es, USD 1,763 millones más que a diciembre de 2015.

RESERVA INTERNACIONAL DE LIBRE DISPONIBILIDAD

Fuente: Banco Central del Ecuador



INFORME DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Este 2016 fue un año peculiar para el sistema financiero ecuatoriano, el mismo tuvo dos etapas marcadas atadas a la volatilidad del precio del crudo así como al fondeo que el Gobierno logró conseguir sobre todo para el segundo semestre.

A diferencia del 2015, el seguimiento a la administración de liquidez, sin dejar de ser una prioridad, tuvo un enfoque diferente. La liquidez del 2016 marcó niveles excedentarios importantes, esto atado al incremento de los depósitos del público, a las nuevas líneas de fondeo del exterior concretadas y a la baja demanda de crédito.

Por su parte, el seguimiento a la calidad de los activos mantuvo su relevancia. Tanto desde el segmento comercial como del de consumo, el Banco enfocó muchos recursos en la búsqueda de optimizar los sistemas de alerta temprana así como profundizar en las diferentes estrategias de recuperación según el tipo de cliente y producto.

Riesgo Integral

El año presentó una situación económica más favorable, marcando crecimiento de depósitos y mejoras en la calidad de la cartera. Por otro lado, existieron algunos retos desde el lado operativo dado el terremoto en la costa ecuatoriana en el mes de abril.

La Unidad se enfocó en dar un seguimiento exhaustivo de la situación económica y anticipar efectos en el balance del Banco y sistema financiero, especialmente con una visión de contingencia de liquidez y calidad del portafolio de crédito. Por otro lado, se fortaleció la gestión de riesgo operativo creando una plataforma de evaluación y seguimiento de riesgos, empoderando a los dueños de los procesos. Así mismo, se mejoró el centro de cómputo alterno continuando así el proceso continuo de afinamiento del sistema de contingencia tecnológica.

Riesgo de Crédito

En el análisis de crédito comercial se mantuvo la prioridad en los estudios sectoriales. Algunos sectores puntuales y empresas requirieron un monitoreo continuo así como un acompañamiento cercano con el fin de atender sus nuevos requerimientos y asegurar el mantenimiento de la calidad crediticia de la cartera del Banco.

En el segmento PYME se priorizó el desarrollo y ajuste de herramientas de análisis de crédito; adicionalmente se incorporaron procesos de verificación con el fin de lograr un mejor entendimiento del perfil crediticio de estos clientes y apoyar la gestión del Banco en cuanto a intensificar la bancarización de este segmento económico.

La interacción con el departamento de Control, Seguimiento y Valuación se mantuvo cercana en búsqueda del adecuado seguimiento y monitoreo de la cartera, esto priorizando un esquema de alertas tempranas.

En este 2016 se dio una importante priorización al segmento Personas, esto con el objetivo de seguir construyendo un portafolio diversificado para el balance de la Institución. El esfuerzo se enfocó en reestimar las diferentes visiones de análisis del segmento buscando oportunidades en un entorno como el vivido durante el año. Se continuó trabajando de la mano con el Departamento de Gestión de la Información con el objetivo de seguir perfeccionando el análisis de la data de los clientes.

En la misma línea, en el Departamento de Riesgos Integrales se profundizó en el análisis de los diferentes productos del segmento de consumo y en sus diferentes cortes socio demográficos,

seguimiento que tiene como objetivo el seguir encontrando alertas tempranas que nos permitan ajustar la originación a medida que el mercado lo demande.

En el seguimiento a los resultados de la cobranza, sin lugar a dudas, el año 2016 fue uno de los más dinámicos.

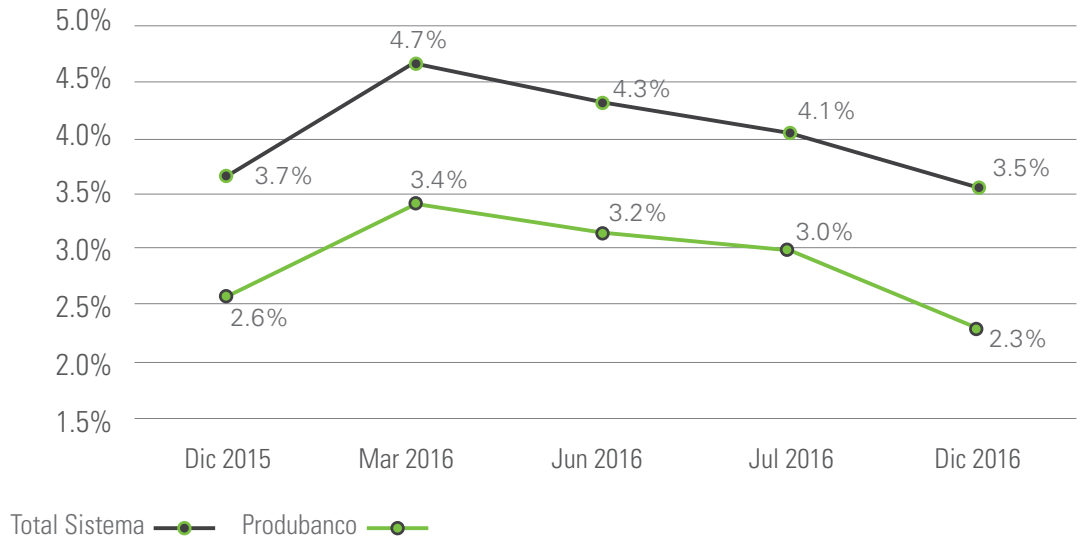
Para el segmento de Consumo se desarrollaron estrategias focalizadas con el objetivo de lograr una gestión de cobro más eficiente y efectiva. La utilización de herramientas tecnológicas, así como la implementación de procesos de contactabilidad con una segmentación más profunda permitieron obtener mejores niveles de eficiencia.

La atención se centró en el diseño de herramientas de seguimiento y control de la estrategia integral de gestión de cobro. Esto permitió el análisis comparativo diario del desempeño de la cartera, lo que hizo posible afinar y segmentar las operaciones de una manera más eficiente, entendiendo el desempeño de cada uno de los actores involucrados en la recuperación bajo diferentes variables (score de cobranza, zona geográfica, producto y edad de mora) y considerando todas las etapas del modelo funcional definido: preventiva, temprana, media y alta; cada una cuenta con actores, procesos, herramientas e indicadores con medición y seguimiento continuo, enmarcados en las mejores prácticas internacionales.

En la misma línea, la gestión de recuperación en el segmento comercial mantuvo el esquema de análisis caso por caso. La coordinación fue intensa con las unidades de negocio, durante el año fue importante el acercamiento conjunto a los clientes para encontrar las mejores soluciones que recojan las nuevas realidades de cada caso.

Los resultados finales en los dos segmentos demostraron la efectividad de las diferentes estrategias implementadas durante el año. A continuación podrán encontrar la evolución del indicador de mora del 2016:

INDICADOR DE MOROSIDAD

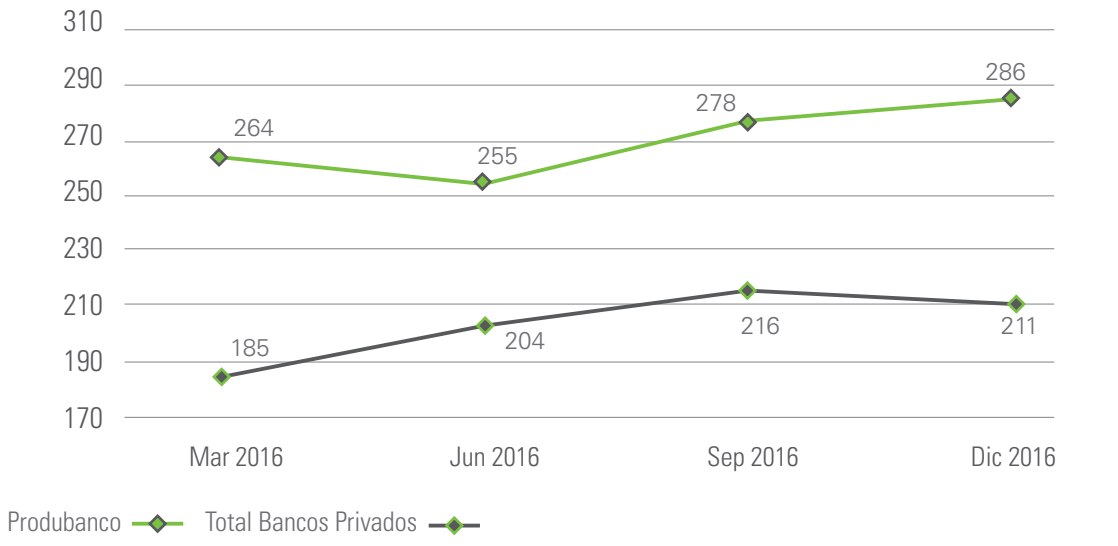


Riesgo de Liquidez y Mercado

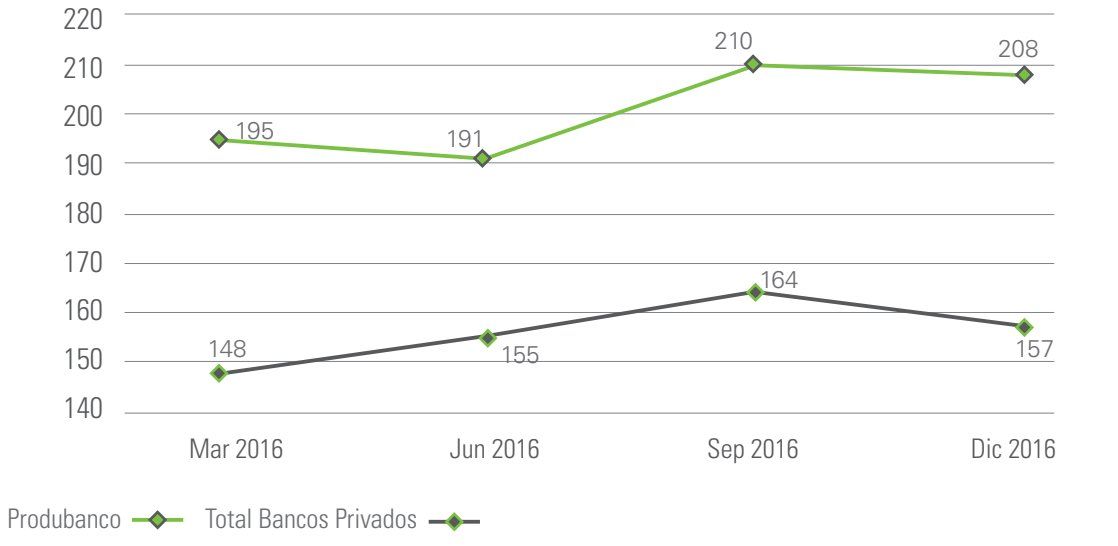
El 2016 presentó una recuperación de depósitos en contraste con el 2015 que tuvo una marcada caída. Durante el año existieron varios componentes del sector externo que determinaron el incremento de

la liquidez del sistema financiero y de Produbanco. En este entorno, el Banco mantuvo su posición prudencial de liquidez como una de sus más grandes fortalezas. Uno de los principales indicadores de la posición de liquidez es la cobertura frente a los 25 y 100 mayores depositantes, a continuación encontrarán el resultado del año:

COBERTURA 25 MAYORES DEPOSITANTES



COBERTURA 100 MAYORES DEPOSITANTES



Produbanco afianzó también su seguimiento del sector monetario y financiero a través de modelos de consistencia macroeconómica, y adicionalmente desarrolló una metodología para el seguimiento de liquidez con enfoque en el corto plazo y escenarios de estrés o contingencia. Estos seguimientos afinan la proyección del balance del Banco en un entorno cambiante, y a la vez aseguran una adecuada preparación para cualquier evento adverso.

En cuanto a Riesgo de Mercado, este año se mantuvieron los procedimientos de modelación para la medición de posibles impactos al patrimonio y margen financiero ante eventuales cambios de precios en el mercado. Adicionalmente, se mantuvo una estrategia conservadora por el lado de la duración del activo. El efecto de un incremento del 1% en las tasas podría impactar únicamente en un 0.5% del patrimonio.

Riesgo Operativo

Para el año presente se estructuró un proyecto para profundizar la evaluación integral de los procesos críticos del Banco. El plan incluyó un análisis de riesgo operativo, legal, capacidad de recuperación ante un evento mayor, así como una evaluación de activos de información, prevención de lavado de activos y proveedores asociados. Para este análisis se trabajó con un equipo de técnicos de cada riesgo en análisis, auditoría y con líderes y dueños de cada uno de los procesos. Los resultados del análisis establecieron algunas oportunidades de mejora para mitigar riesgos, adicionalmente se actualizó y probó los planes de contingencia.

En cuanto a contingencias, el Banco tuvo que afrontar los efectos del terremoto ocurrido el 16 de abril en la costa ecuatoriana. Se convocó el Comité de Emergencias durante varios meses para activar exitosamente planes de contingencia, crear controles en procesos y sobre todo garantizar el bienestar del personal en las zonas afectadas. Adicionalmente, se contrató asesoría especializada con una empresa chilena para mejorar todos los mecanismos de contingencia en eventos naturales o afectaciones a instalaciones.

Por el lado de riesgo tecnológico se fortaleció el site alterno contratando el servicio de housing con una empresa externa cuyo data center es categoría Tier 4. La infraestructura y los servicios instalados fueron sometidos a una prueba en el mes de diciembre y se planean algunas pruebas adicionales programadas periódicamente como parte de un plan de mejora continua.

Seguridad de la Información

En el año 2016 se mantuvo la coordinación del Comité de Seguridad de Información, principal foro colegiado donde se dio seguimiento a la planificación definida para el fortalecimiento de los diferentes ámbitos relacionados a la seguridad tecnológica.

En conjunto con el área de Tecnología y con la colaboración de todas las áreas del Banco, se llevaron a cabo varias iniciativas relacionadas con las mejores prácticas de seguridad basadas en las normativas del Grupo Promerica, las cuales se resumen a continuación:

Dominios de Seguridad PFC

1. ***RRHH***

   a. Concientización al personal sobre normas de seguridad informática. Capacitaciones presenciales.
   b. Ingeniería social: talleres, retroalimentación y difusión al personal responsable.
   c. Informativos a través de canales de comunicación interno con alcance a todo el personal.

2. ***Configuración de Dominio***

   a. Implementación de seguridades lógicas en los equipos de los funcionarios.

3. ***Navegación en Internet***

   a. Asignación y control de esquema de navegación restringida.
   b. Esquema de revisión de malware en urls Internet.

4. ***Correo Electrónico***

   a. Filtros de adjuntos por extensiones.
   b. Esquema de FTP para intercambio de archivos con terceros.
   c. Firmas digitales para correo electrónico institucional.

5. ***Accesos Físicos a Dispositivos***

   a. Asignación y control para el uso de unidades de CD y puertos USB.

6. ***Inventario de Hardware y Software***

   a. Herramienta de administración de activos.

7. ***Actualizaciones***

   a. Esquema de actualización periódica de computadores.

8. ***Bitácoras***

   a. Incremento de la capacidad de almacenamiento de logs e incorporación de alertas de directorio activo.

9. ***Base de Datos***

   a. Esquema de enmascaramiento de información sensitiva.

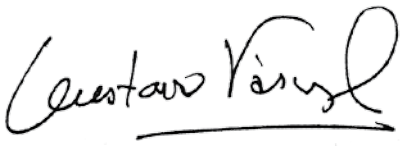
Temas Varios

1. ***Evaluaciones de Seguridad***

   a. Se ejecutaron diversos análisis de brechas frente a mejores prácticas de seguridad en diferentes ámbitos.
   b. Evaluación y contratación de la empresa calificada para Hackeo Ético institucional.
   c. Análisis de riesgos de servicios en la «Nube».
   d. Levantamiento y clasificación de activos de información en función de los procesos críticos identificados y priorizados por la Institución.

2. ***Phishing***

   a. Evaluación y reestimación de servicio Antiphishing.
   b. Optimización de esquema de monitoreo y operativa ante incidentes de transacciones fraudulentas originadas por eventos de Phishing.



Gustavo Vásconez Espinosa
Presidente del Comité de Administración Integral de Riesgos

INFORME SOBRE LAS ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y OTROS DELITOS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Como es su obligación Produbanco cumple las normas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos (PLAFT). En cumplimiento a lo dispuesto en el Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero, en su artículo 244 que dice: *«Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de establecer sistemas de control interno para la prevención de delitos, incluidos el lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo, en todas las operaciones financieras»*, el presente informe da a conocer las principales acciones ejecutadas durante el año 2016 con el fin de que nuestra Institución no sea utilizada como un medio para el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.

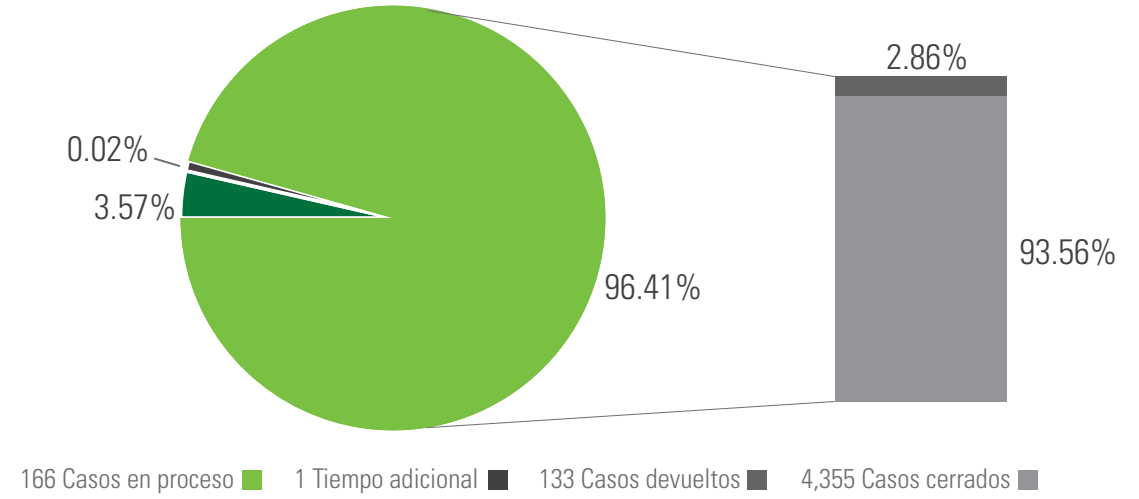
Política Conozca a su Cliente y Mercado – Monitoreo

Durante el año 2016 se ejecutaron procesos de monitoreo a nuestros clientes por medio del software especializado con el que cuenta el Banco para el efecto. Este mecanismo genera alertas ante posibles tipologías de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, por medio de reglas que establecen condiciones específicas de control; en este sentido se presta mucha atención a variaciones significativas de las transacciones de clientes frente al perfil transaccional y comportamental declarado por este, así como a la aplicación de la metodología de riesgos de PLAFT diseñada por el Banco.

Es importante recalcar que el análisis se hace considerando la relación integral del cliente, esto es analizando todos los productos y servicios activos que mantenga a la fecha de la revisión lo que genera alertas que las clasifica en riesgo bajo, medio o alto.

Como parte del monitoreo de la política *Conozca a su Cliente* se circularizaron 4,355 casos.

RESUMEN DE CASOS ENVIADOS ENERO A DICIEMBRE 2016



En el gráfico anterior se evidencia que gracias a la gestión realizada por los ejecutivos con los clientes, el 93.56% de casos fueron sustentados y cerrados en el 2016, mientras que el 6.44% se encuentran en proceso de gestión dentro del plazo establecido para su cierre por las Unidades de Negocios.

Adicionalmente el sistema transaccional principal del Banco (core bancario) permite mantener controles preventivos en línea, entre los que cabe destacar:

- ***Actividades de Riesgo:*** Previo al registro y aceptación del cliente existen controles que permiten identificar y alertar clientes de un determinado segmento de mercado o actividad que es considerada de alto riesgo (según estándares internacionales sobre Prevención de Lavado de Activos). Se revisaron 1,765 casos.

  Se incorporaron o actualizaron en nuestras listas reservadas 326,338 nombres de personas que los medios de comunicación (prensa escrita, internet, correos electrónicos de alerta) relacionan con delitos graves.

INGRESOS EN LISTAS RESERVADAS

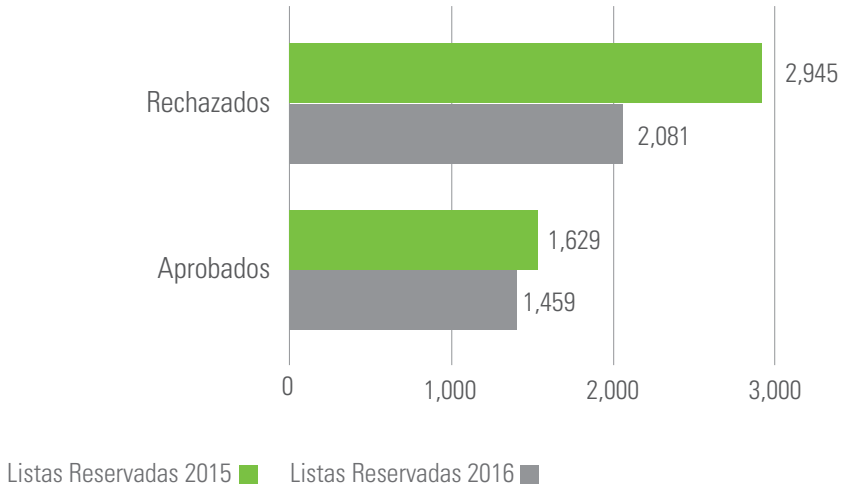
2015	1,901	**2016**	326,338

Permanentemente se actualizan las listas reservadas internacionales como OFAC, INTERPOL, Buró Federal de Investigación-FBI, Naciones Unidas-UN, Unión Europea-EU, entre otras. Este proceso se realiza a través de interfaces que están incorporadas en nuestro Core Bancario con un software especializado.

- ***Alertas por Coincidencias:*** Se generan alertas por coincidencias de nombres de personas que se encuentran en listas reservadas locales e internacionales, Personas Expuestas Políticamente, entre otras y que por ello demandan una atención particular de debida diligencia y documentación de respaldo. Durante el año 2016 se dieron 14,112 casos. Estos procesos de control se llevan a cabo en:

  - *La creación o actualización de clientes*; si existe coincidencias con listas de control se generan alertas por medio de flujos de aprobación que llegan a la Unidad de Cumplimiento con el fin de realizar el análisis respectivo. Se analizaron 3,540 casos, de los cuales en base al soporte necesario se autorizó iniciar relación comercial con 1,459 clientes.

LISTAS RESERVADAS 2015 Y 2016 - CLIENTES APROBADOS Y RECHAZADOS



  - *Alertas por transferencias internacionales enviadas y recibidas:* Se alertan de manera automática coincidencias con listas reservadas de Ordenante, Beneficiario y Países de alto riesgo. Durante el año 2016 se revisaron 10,572 casos, que corresponden a 1,635 flujos para transferencias recibidas y 8,937 flujos en transferencias enviadas.

Política Conozca a su Corresponsal

En el año 2016 se atendieron los requerimientos de *Debida Diligencia*, *Certificación Patriot Act* y *Conozca a su Cliente* de bancos e instituciones financieras corresponsales y clientes del Banco, se realizó el intercambio de claves SWIFT para el envío o recepción de fondos y se dio respuesta a consultas específicas de información de clientes que han sido recurrentes en la transferencia de fondos del o al exterior.

Igualmente se realizó el requerimiento del formulario KYC *(Conocimiento del Cliente)* a los bancos nacionales y extranjeros e instituciones financieras con los cuales mantenemos relaciones comerciales con la finalidad de conocer si mantienen políticas y procedimientos para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos.

Política Conozca a su Personal

En coordinación con la Unidad de Gente se realizó la actualización anual de la información a todo el personal de Produbanco, la cual es verificada por la jefatura directa de los funcionarios y empleados.

Además, durante el año 2016 se notificó a 1,692 empleados para que justifiquen e informen sobre los ingresos extra rol que se registraron en sus cuentas y que exceden los márgenes establecidos.

También se aplicaron procedimientos de control sobre el proceso de vinculación y desvinculación del personal del Banco en atención a la política *«Conozca a su Personal»*.

Capacitación

La Unidad de Cumplimiento, en coordinación con el departamento de Gente, brindó capacitación presencial de inducción al personal nuevo de Produbanco, independientemente del área al que prestaba sus servicios.

Se fortalecieron los conocimientos a 221 funcionarios sobre Prevención de Lavado de Activos y la Política de Debida Diligencia Mejorada para Actividades Económicas de Alto Riesgo, en la que se incluyó al personal de: Equipo Gerencial, Unidad de Cumplimiento y áreas comerciales, así como a los miembros de la Junta Directiva.

Revisión de los Controles de Prevención de Lavado de Activos

En cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada con la Política *«Conozca a su Cliente»* estipulada en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, en el año 2016 se realizó visitas a varias agencias en donde se revisó los controles establecidos para el inicio de la relación (apertura de productos) y durante la relación (formularios de origen de fondos y formularios de transacciones).

Reportes a Organismos y Autoridades Competentes

Durante el 2016, Produbanco presentó sus reportes mensuales dentro del tiempo establecido a la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE). Previo al despacho de dichos reportes, que corresponden a 22 tipos de transacciones, se ejecutaron controles de validación de la información enviada en el reporte.

Se verificó la estructura diaria (E02), que es enviada al Banco Central del Ecuador - BCE en la cual se detalla todo tipo de transferencias de dinero del y al exterior. En este análisis se validan los controles de Prevención de Lavado de Activos, en especial de coincidencias con listas reservadas, sin que se hayan presentado novedades significativas en este proceso.

Adicionalmente se realizó el envío mensual de la información solicitada en las siguientes estructuras a la Superintendencia de Bancos:

- E04 (que corresponde a un reporte estadístico basado en la información proporcionada a la UAFE).
- E21 (Clientes registrados como activos en la institución controlada).

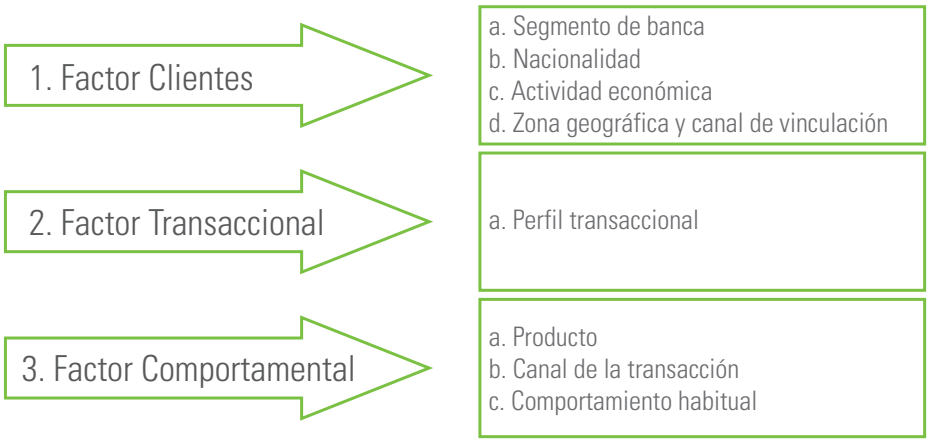
El Comité de Cumplimiento, a través del Oficial de Cumplimiento reportó 17 casos que fueron considerados transacciones inusuales no justificadas a la Unidad de Análisis Financiero y Económico.

Igualmente se dio respuesta a 1,996 requerimientos que por medio de la Superintendencia de Bancos solicitan jueces, fiscales, UAFE, y otros Organismos de Control sobre personas que se encuentran siendo investigados en procesos relacionados a delitos graves.

Procesos Rutinarios – Normativa

Produbanco incorporó en sus procedimientos y manuales correspondientes, las nuevas normativas, instructivos o circulares sobre la prevención de lavado de activos que han sido impartidas por los entes reguladores respectivos.

Se actualizó los factores que componen la matriz de riesgos que utiliza la Institución para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos tomando como base lo mencionado en la Normativa de la Superintendencia de Bancos y los lineamientos emitidos por Promerica Financial Corporation PFC cuyos principales factores son:



Procesos Rutinarios - Operativos

Cumplimiento colabora en los requerimientos y certificaciones de nuevos productos o servicios financieros que Produbanco implementó con el fin de mantener los estándares de control sobre prevención de lavado de activos.

También procedimos con la verificación de las alianzas y clientes que nuestra subsidiaria Exsersa S.A. mantuvo. Alertamos los casos que no cumplían con los requerimientos de los entes de control y dimos cumplimiento a las políticas y a los controles establecidos para el efecto.

Mantenemos control automático de transacciones de ingreso de efectivo, por medio del formulario de Declaración de Origen de los Recursos, que en su transacción individual sea igual o superior a USD 5,000 dólares o que en su acumulado mensual iguale o supere los USD 10,000 dólares, lo que permite mantener registrado en el sistema la descripción de la fuente de los ingresos, con el fin de que sea parte del análisis cuando el cliente esté en proceso de revisión por parte de la Unidad de Cumplimiento y para confirmar el perfil transaccional y comportamental del cliente en caso de existir alguna variación.

Efectuamos controles específicos a 233 clientes que tienen un alto volumen de efectivo por la característica de su negocio. Como resultado de esto se autorizó la suscripción del formulario anual de Licitud de Fondos, lo que permite agilizar el proceso operativo diario con el cliente.

Se participó activamente en reuniones tanto con la Unidad de Análisis Financiero y Económico como con el Comité de Oficiales de Cumplimiento de la Asociación de Bancos del Ecuador ASOBANCA, en las que se trataron las recomendaciones a mejoras de las normativas, instructivos, capacitaciones, etc.

Convenio ALADI – SUCRE

La Unidad de Cumplimiento revisó las transacciones que los clientes realizaron vía los Convenios ALADI – SUCRE (estudio tanto a los originadores como a los beneficiarios y los bienes a transar) y producto de dicho análisis se autorizó o se negó la transacción.

Produbanco realiza estas transacciones por solicitud de clientes conocidos que por lo general corresponden al Sector Corporativo y que son productores de los bienes a exportar.

Auditorías

Auditoría Interna realiza revisiones periódicas a la Unidad de Cumplimiento producto de las que emite observaciones y recomendaciones que son aplicadas por parte de la Unidad en coordinación con las áreas involucradas.

Se recibió la visita *in situ* de miembros de la Superintendencia de Bancos quienes realizaron la revisión a los procedimientos de Prevención de Lavado Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos con base a la Normativa Legal Vigente.

En lo referente a la Auditoría Externa, la firma de auditores Deloitte presentará a inicios del año 2017 los resultados de su revisión con corte al año 2016. Actualmente se encuentran en proceso de evaluación del cumplimiento de normativas y políticas de PLAFT.

Atención a Compromisos Corporativos

Durante el mes de septiembre del 2016 se atendió los requerimientos realizados por los miembros de una firma especializada para la revisión de los procedimientos de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo con base en la *Bank Secrecy Act-BSA*, norma estadounidense para prevenir el lavado de activos en las instituciones financieras.

Conclusiones

Las actividades efectuadas por la Unidad de Cumplimiento se llevaron a cabo de acuerdo al plan de trabajo anual y fueron puestas en conocimiento del Comité de Cumplimiento por medio de los informes mensuales presentados por el Oficial de Cumplimiento.

En el transcurso del año se establecieron mejoras en los procesos de control de PLAFT para que Produbanco cumpla adecuadamente los controles de prevención de lavado de activos.

Diego Mosquera Pesantes
Presidente del Comité de Cumplimiento

María Cristina Mosquera
Oficial de Cumplimiento

INFORME DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Programa de Calidad de Servicio

Uno de los principales objetivos de Produbanco es establecer una clara diferencia competitiva basada en un enfoque de excelencia en el servicio.

Para cumplir con esta estrategia institucional cuyo objetivo es *«centrarse en el cliente»*, la estrategia de gestión consiste en un esquema integral que contempla el desarrollo de una cultura de servicio, contar con indicadores y estándares para su medición así como con las herramientas técnicas que hagan posible su permanente monitoreo, y mantener una comunicación constante entre los clientes y la Institución.

Los distintos programas de evaluación implementados mostraron una evolución positiva en sus principales indicadores durante el 2016:

Índice Ekos de Satisfacción al Cliente (IESC)

El IESC es una medición externa realizada por Corporación Ekos que se aplica a través de encuestas telefónicas aleatorias en Quito y Guayaquil, y cuyos resultados determinan la percepción de valor y satisfacción de los clientes de los sectores de servicios. Los atributos evaluados se encuentran en la siguiente tabla.

RESULTADOS IESC SEGUNDO SEMESTRE 2016

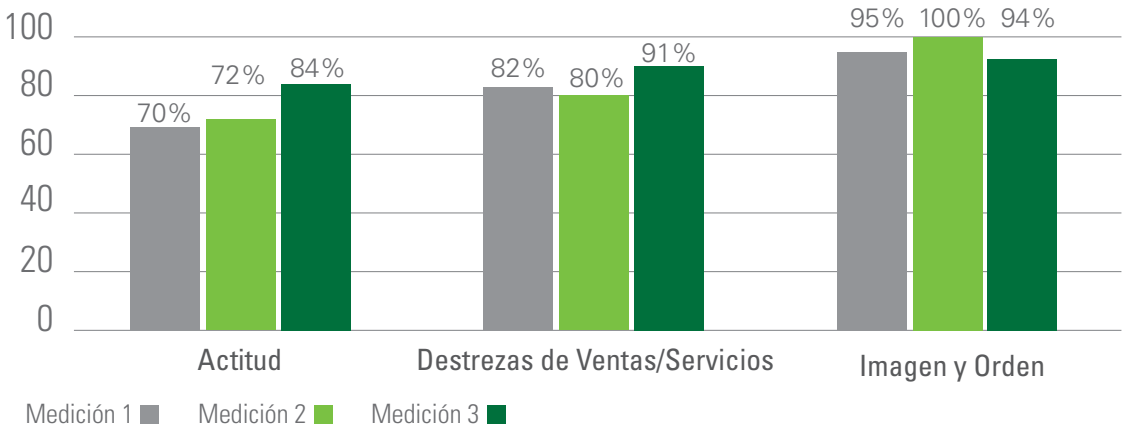
	Indicadores	Produbanco	Promedio del Sector
Valor y Lealtad	Satisfacción General	87.5%	81.0%
	Percepción de Valor (relación satisfacción/precio)	77.3%	71.6%
	Intención de recomendación	75.3%	70.1%
	Intención de recompra	80.6%	74.9%
	Lealtad	44.2%	37.4%
	IESC	88.2% # 1	77.6%
Problemas de Servicio	% de Clientes sin problemas	93.2%	90.5%
	% de Clientes con problemas	7.8%	10.3%
	% de Clientes que comunicaron su problema	88.9%	80.9%
	% Tasa de solución de problemas	66.7%	52.2%

Produbanco ocupó el *primer lugar* en el ranking del Índice Ekos de Satisfacción de Cliente en los dos semestres del 2016.

Cliente Fantasma

Esta técnica valora el nivel de servicio ofrecido por los ejecutivos de atención en condiciones reales, por lo que permite tomar acciones preventivas y correctivas, así como también crear un enfoque de gestión centrado en el cliente.

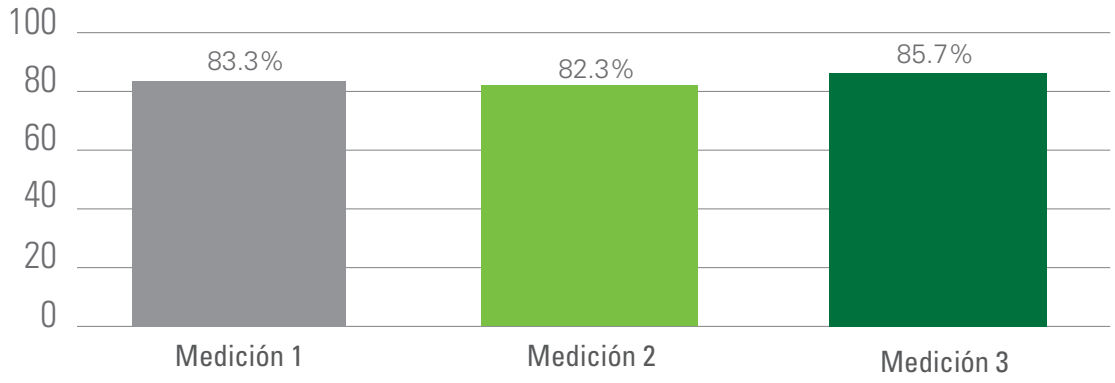
CLIENTE FANTASMA - INDICADORES NACIONALES POR FACTOR



Encuestas de Bienvenida

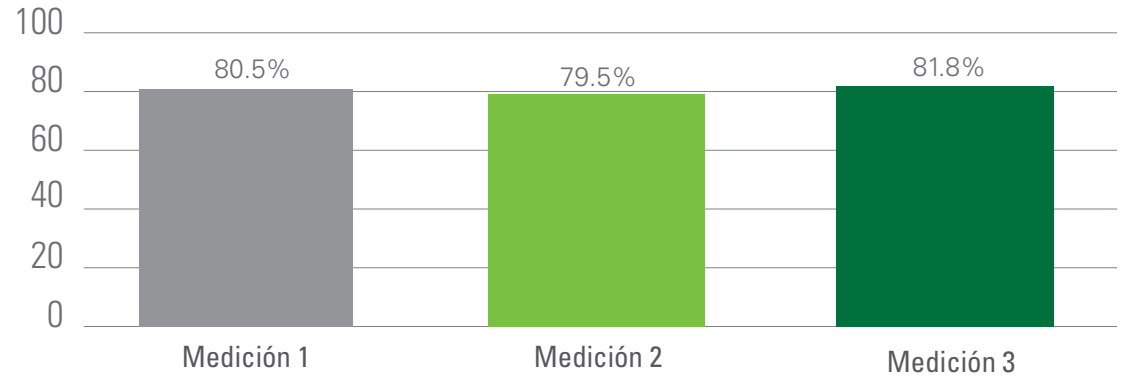
Los propósitos de esta herramienta que se aplica telefónicamente son dar la bienvenida a los clientes nuevos y medir la satisfacción con el servicio recibido durante su experiencia en el proceso de apertura de cuentas corrientes y/o de ahorros.

ENCUESTA DE BIENVENIDA - SATISFACCIÓN GENERAL

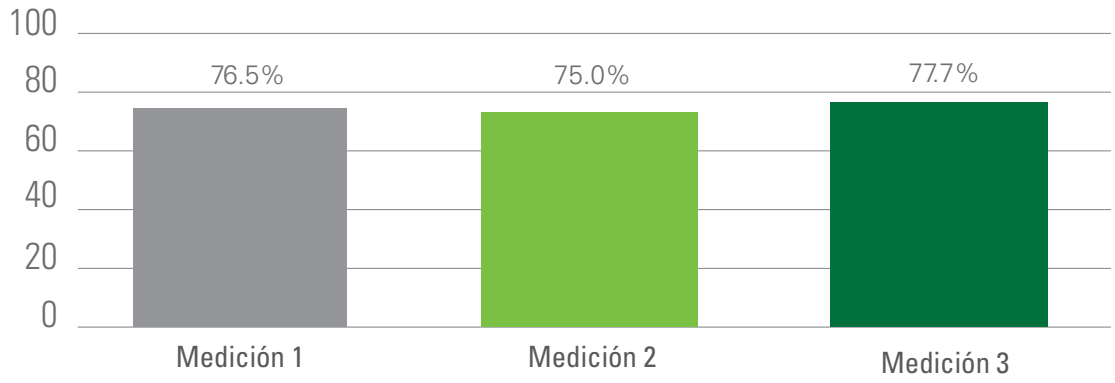


Encuestas de Lealtad

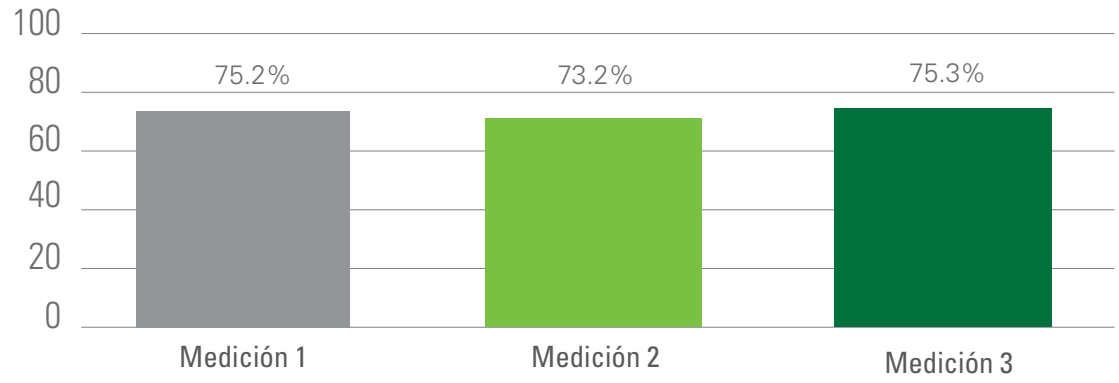
ENCUESTA DE LEALTAD -ÍNDICE DE SATISFACCIÓN



ENCUESTA DE LEALTAD - ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN



ENCUESTA DE LEALTAD - ÍNDICE DE RECOMPRA

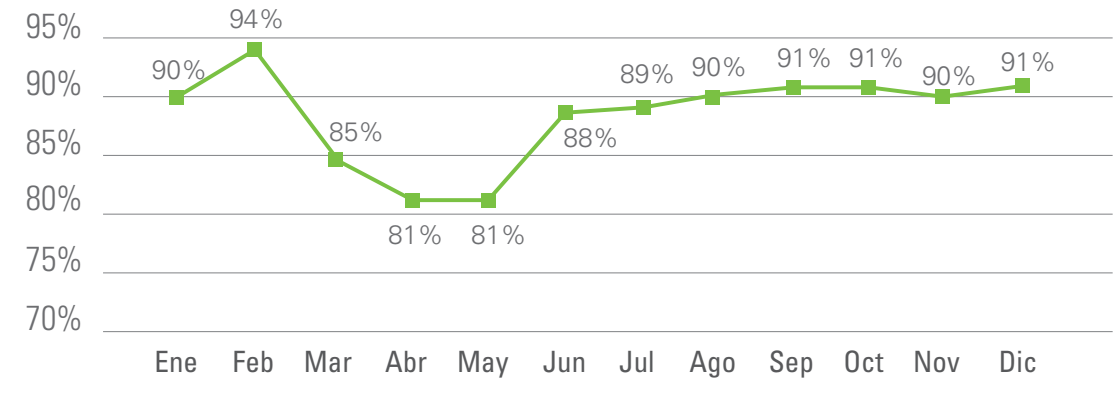


Este tipo de instrumento mide los indicadores de satisfacción, recomendación y recompra. Se basa en la premisa de que un cliente satisfecho es un cliente leal, que recomienda la institución a su círculo de influencia y comparte con terceros su disposición de continuar comprando más productos y servicios de dicha entidad.

Protocolo de Atención Telefónica

Una atención telefónica de calidad es un factor diferenciador de servicio. El mantenimiento de políticas internas y el manejo de un guión institucional utilizado en cada contacto telefónico, contribuyen a la creación de una cultura de excelencia.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



La fijación de estándares, el monitoreo permanente del cumplimiento de indicadores y el trabajo en equipo hicieron posible alcanzar niveles satisfactorios en atención telefónica al cierre del 2016. Los resultados positivos alcanzados se han convertido en un aliciente para continuar realizando esfuerzos por conseguir los objetivos propuestos.

Requerimientos y Reclamos

La Unidad de Atención al Cliente de Produbanco, denominada *Célula de Reclamos y Requerimientos*, receptó 274,121 eventos en el 2016. De este total general, el 85% estuvo compuesto por requerimientos (234,367) y el 15% por reclamos (39,754). En comparación con el 2015, los reclamos pasaron de 41,007 a 39,754, es decir registraron una disminución de 1,253 eventos.

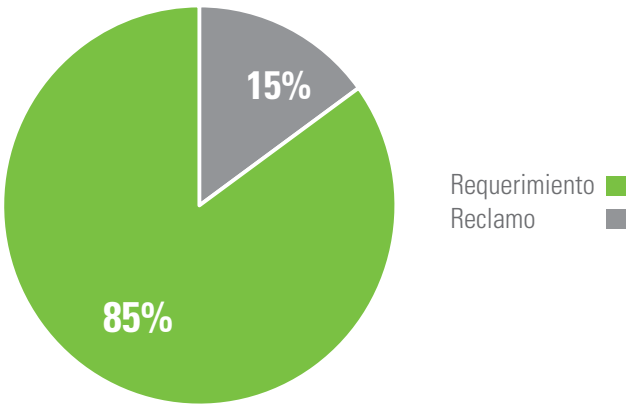
El 93% de los casos fue resuelto en los tiempos estipulados en el esquema de atención interno, con un promedio de solución de 2.35 días.

Los casos ingresados por mes en cada categoría se evidencian en el cuadro que se encuentra a continuación.

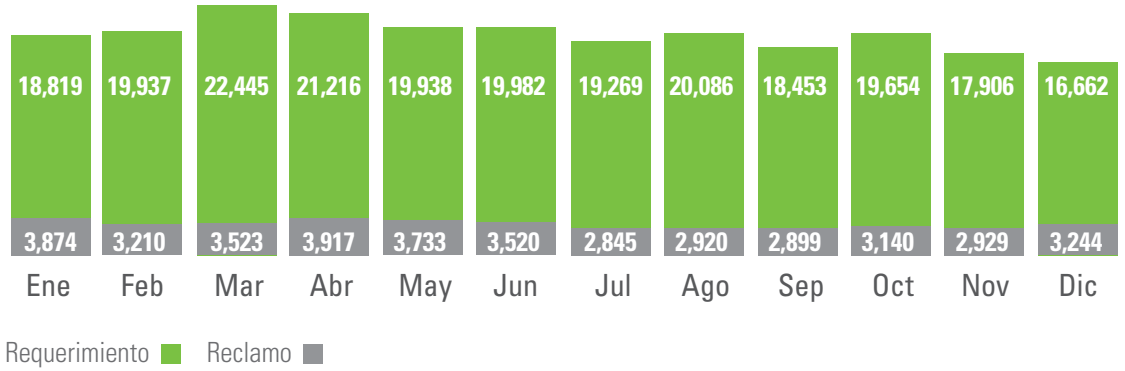
REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS INGRESADOS

Mes	Requerimientos	Reclamos	Total General
Enero	18.819	3.874	22.693
Febrero	19.937	3.210	23.147
Marzo	22.445	3.523	25.968
Abril	21.216	3.917	25.133
Mayo	19.938	3.733	23.671
Junio	19.982	3.520	23.502
Julio	19.269	2.845	22.114
Agosto	20.086	2.920	23.006
Septiembre	18.453	2.899	21.352
Octubre	19.654	3.140	22.794
Noviembre	17.906	2.929	20.835
Diciembre	16.662	3.244	19.906
Total General	**234.367**	**39.754**	**274.121**

REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS 2016

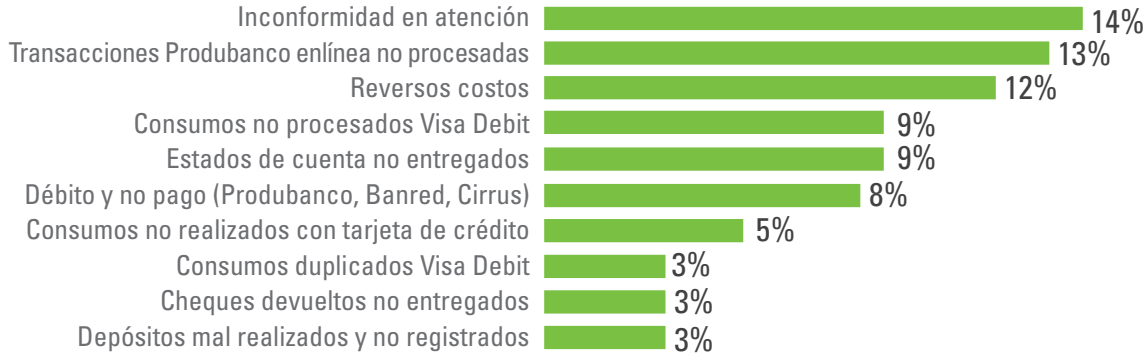


DISTRIBUCIÓN MENSUAL REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS 2016

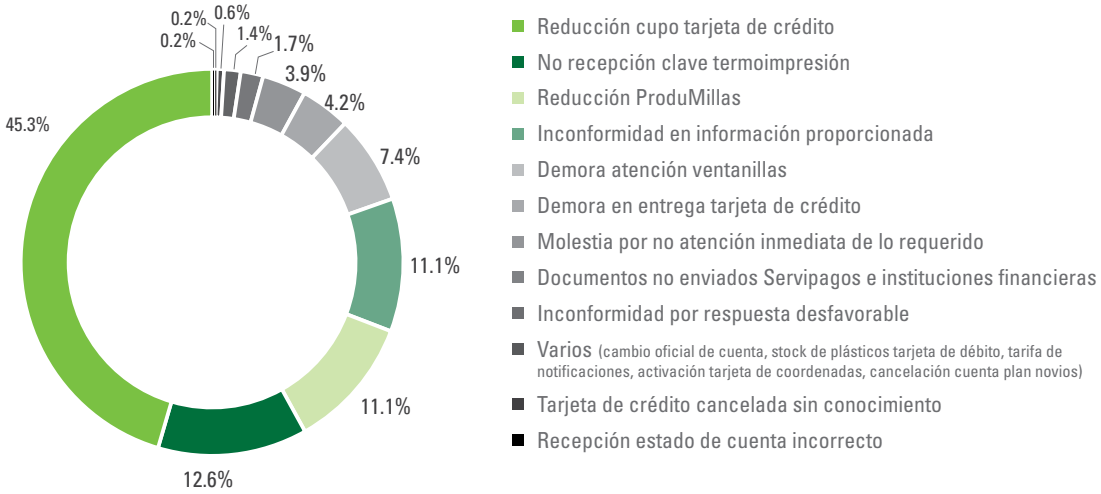


Los reclamos de mayor incidencia durante el año y el desglose de las categorías de mayor concentración se detallan en los gráficos subsiguientes.

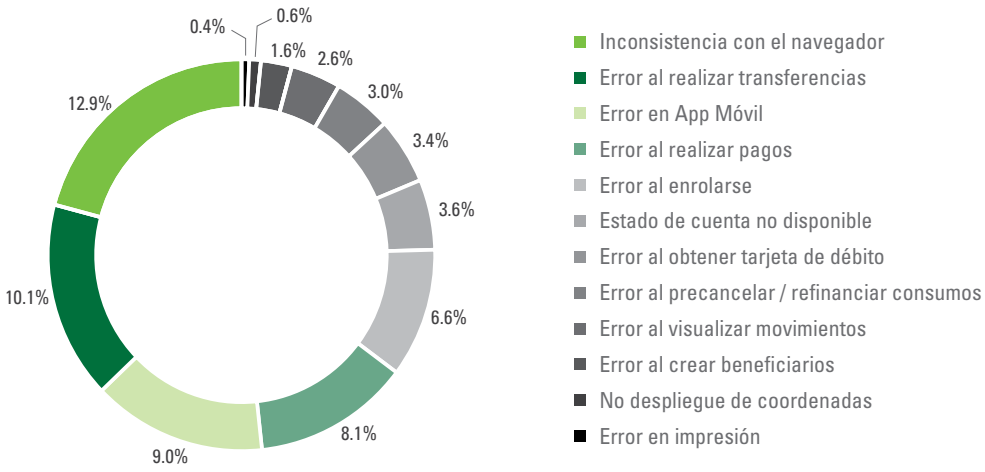
RECLAMOS DE MAYOR INCIDENCIA EN EL 2016



DESGLOSE INCONFORMIDAD EN ATENCIÓN

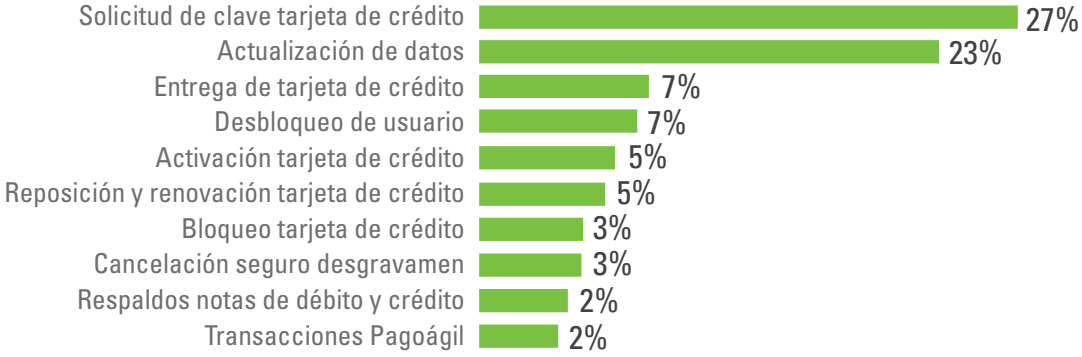


DESGLOSE TRANSACCIONES PRODUBANCO ENLÍNEA NO PROCESADAS



Los requerimientos de mayor incidencia durante el 2016 se encuentran expresados en el siguiente gráfico. Algunos de los requerimientos fueron trasladados a la página web *Produbanco enlínea* a fin de que el cliente pueda solventarlos directamente en la plataforma, lo que generó mayor agilidad en la solución de las necesidades. El desbloqueo de usuario es uno de los mejores ejemplos de este tipo de transacciones migradas a un método de solución auto asistido.

REQUERIMIENTOS DE MAYOR INCIDENCIA EN EL 2016

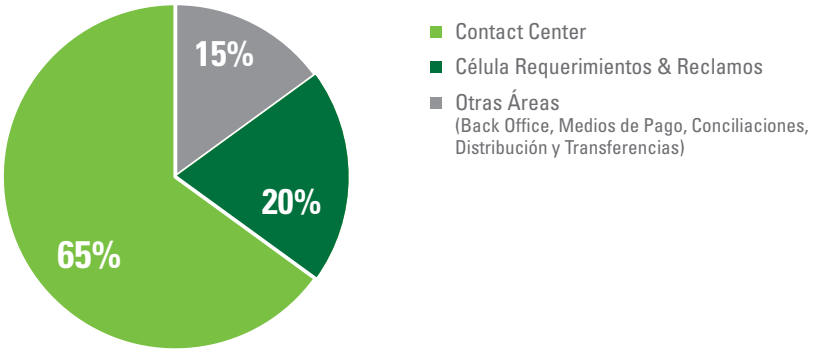


Operatividad

En el año 2016 se resolvieron 273,734 reclamos y requerimientos: el 65% (177,621) a través de los ejecutivos de Contact Center (nivel 1); el 20% (54,053) se solventó por medio de la Célula R&R (nivel 2) y el 15% (42,060) se solucionó a través de otras áreas como Back Office Medios de Pago, Conciliaciones, Distribución y Transferencias (nivel 3).

Los casos en proceso de atención al 31 de diciembre del 2016 ascendieron a 387.

NIVEL DE SOLUCIÓN REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS



Recomendaciones

Con el fin de que la Institución avance en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la Unidad de Atención al Cliente recomienda:

- Continuar velando por la calidad en la atención mediante la aplicación de mejoras en los procesos.
- Promover más facilidades en el uso de canales auto asistidos (electrónicos), mantenerlos disponibles con alta seguridad y de forma permanente.
- Capacitar constantemente al personal de todas las áreas de tal manera que se refuercen los conocimientos de productos y servicios brindados por el Banco.
- Mantener un adecuado nivel de comunicación al interior de la organización que asegure el conocimiento continuo de cambios e instrucciones implementadas.
- Revisar las actividades que se realizan actualmente para el procesamiento de las interacciones (trámites) del cliente con el Banco, con el objetivo de lograr eficiencia y menores tiempos de respuesta.
- Incorporar a todas las áreas de resolución de la Institución en el esquema de atención de Reclamos y Requerimientos para una gestión ágil y oportuna.

María Dolores Prócel
Unidad de Atención al Cliente

INFORME DEL COMITÉ DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2016

En Produbanco durante el 2016 consolidamos nuestro enfoque integral sobre la Responsabilidad Social Empresarial, que abarca iniciativas en los ámbitos: económico, social y ambiental, manteniendo diversos canales de comunicación con los diferentes grupos de interés con los que interactuamos. En este contexto presentamos un resumen de las actividades realizadas durante el año:

Inversión

En relación al apoyo a las comunidades con quienes interactuamos, durante el 2016 realizamos una inversión total de USD 707 M, en los siguientes programas:

INVERSIÓN SOCIAL 2016

	Monto	%
Fundación Su Cambio por el Cambio	317,542	44.9%
Fundeporte	213,194	30.1%
PEF	45,181	6.4%
Memoria de RSE	29,303	4.1%
Fudrine - Rehabilitación de Niños Especiales	24,000	3.4%
Funación El Apuntador	19,500	2.8%
Atucucho Dispensario Médico	15,600	2.2%
Auspicios cultura y economía	12,275	1.7%
Auspicios deporte	9,146	1.3%
Carbono Neutro	9,034	1.3%
Fundación San José - cuidado gerontológico	4,800	0.7%
Albergue San Juan de Dios - personas desamparadas	3,409	0.5%
Navidad fundas de caramelos: Fundación Congrega, GAD Tumbaco, Administración Zonal Eugenio Espejo, Escuela Vencedores	2,500	0.4%
Teletón Manta	1,500	0.2%
Jornadas Médicas Ambato	500	0.1%
Total	**707,485**	**100%**

Ámbito Social

Fundación Su Cambio por el Cambio

Continuamos con el apoyo a la Fundación Su Cambio por el Cambio, la que en sus 26 años de vida ha permitido que se beneficien más de 6,000 niños y adolescentes del Ecuador, y que sin duda es una de las inversiones que cada año refleja la preocupación de Produbanco sobre el desarrollo de los grupos vulnerables de la sociedad.

Nuestro aporte benefició en el proyecto de Quito a más de 300 personas en las áreas educativa, social, salud, psicológica y deportiva de niños adolescentes entre los 6 y 18 años de edad que han sido víctimas de violencia, abandono, que viven en la calle y no acuden a ningún centro de educación. En el proyecto de Guaranda se impulsa el desarrollo integral de la comunidad San Simón mediante planes educativos, alimentación, producción, autogestión y acción comunitaria que hicieron posible el mejoramiento de la calidad de vida de alrededor de 400 familias.

La producción de lácteos ha tenido un excelente desarrollo y sus productos ya son comercializados en la cadena más grande de supermercados del país y a través de la continua promoción de los productos alimenticios que son elaborados de forma orgánica en Guaranda y Quito, nuestros colaboradores a más de un consumo saludable también colaboran a la Fundación a través de la compra de los mismos.

Por segundo año consecutivo realizamos la campaña navideña *Apadrina*, mediante la cual nuestros colaboradores voluntariamente apadrinaron mediante la entrega de un presente a 177 niños de hasta 12 años y 65 abuelitos.

Otros Aportes

Continuando con el ámbito social, nuestro aporte permite también que algunas organizaciones puedan ayudar a diferentes causas, es así que a través de Fudrine colaboramos para que niños con discapacidades físicas o motrices puedan prepararse para que su desenvolvimiento e inclusión en la sociedad sea lo más adecuada posible.

La comunidad de Atucucho brindó servicios de salud a sus habitantes a través del dispensario médico que patrocinamos.

En el ámbito gerontológico brindamos apoyo a la Fundación San José; y para quienes carecen de hogar proporcionamos mensualmente una provisión de víveres al Albergue San Juan de Dios.

En la época navideña donamos fundas de caramelos para la comunidad de Atucucho, Administración Zonal Eugenio Espejo, Fundación Congrega, GAD Tumbaco, Albergue San Juan de Dios.

Ayuda Humanitaria

Tras las lamentables consecuencias del terremoto ocurrido en el mes de abril, respondimos desde tres aristas. La primera liderada por el área de Gente, que emplazó a la solidaridad de nuestros colaboradores, quienes respondieron de manera inmediata por lo cual pudimos enviar un camión con 3,057 artículos donados. Los aportes económicos, que ascendieron a USD 17,580 fueron destinados para cubrir las necesidades inmediatas de las familias de los Colaboradores que fueron afectados: servicio exequiales, atención médica y reconstrucción de viviendas.

La segunda consistió en el aporte directo de Produbanco, que permitió la distribución a las zonas afectadas de 4 provincias de 2,000 kits que incluían un colchón y juego de sábanas. Para esta actividad contamos con el apoyo de la ONG Plan Internacional.

Por último, pusimos a disposición de nuestros clientes y público en general la cuenta de ahorros *Solidaridad Damnificados Sismo*, para que puedan realizar sus donaciones. El total recaudado fue de USD 126,884.97, este valor fue canalizado a través de la Cruz Roja Ecuatoriana para la reconstrucción de viviendas y apoyo social en las zonas más afectadas.

Cultura

A través de nuestro auspicio a la *Fundación El Apuntador* continuamos apoyando la creatividad y proyección internacional de los artistas ecuatorianos, ratificando de esta manera el interés de nuestra institución por apoyar el desarrollo cultural del país.

Por otro lado hemos estado presentes como auspiciantes de eventos tradicionales y culturales, en Azogues, Cuenca y Ambato.

Deporte

Fundeporte continuó siendo otro gran referente de inversión social por medio del cual Produbanco generó inclusión social ya que es un espacio al cual puede acceder la comunidad del sur de Quito

y en donde se optimiza el uso del tiempo, especialmente para niños y adolescentes, a través de la práctica deportiva y la generación de relaciones sociales sanas. Cabe resaltar que dentro de este complejo se ubican las instalaciones del *Colegio Su Cambio por el Cambio*.

Estuvimos presentes también como auspiciantes de la *Carrera 5k* del Liceo Los Andes de Guayaquil y del *equipo de triatlón de Produbanco*, conformado por colaboradores, quienes participaron en varias competencias durante el año, siendo la más importante el *IRONMAN Ecuador* realizado el mes de julio en la ciudad de Manta.

Ambiente y Sostenibilidad

Obtuvimos por parte de la empresa Soluciones Ambientales Totales (SAMBITO), la segunda certificación para los edificios Amazonas (anterior oficina Matriz Quito) y Sucursal Mayor Guayaquil, que nos convierte en una Institución Carbono Neutral por lo que continuamos apadrinando el bosque natural en Limón Indanza, Provincia de Morona Santiago, como parte de nuestra práctica de compensación para remediar el CO^2 que nuestras actividades generan.

Implementamos, en el edificio Iñaquito, la campaña piloto de reciclaje *«Produbanco recicla, con paso firme hacia la sostenibilidad»* que consistió en el retiro de los basureros individuales y la colocación de estaciones de reciclaje en cada piso con el fin de realizar el ejercicio de separación de desechos. Los resultados y experiencias de esta campaña se replicaron en las nuevas instalaciones del nuevo edificio en el Centro Corporativo Ekopark y servirán como base para su implementación en otros edificios de nuestra organización.

En agosto se implementó el *Programa Líneas Verdes*, que promueve la amigabilidad con el medio ambiente a través de fondos de financiamiento para proyectos ambientales de eficiencia energética, energías renovables y medidas de protección ambiental, con el objetivo de apoyar al sector productivo y sostenible del país y que contó con el apoyo de la CAF y el FMO. Hasta finales del 2016, se desembolsaron 15MM en créditos verdes a clientes.

Desde el mes de septiembre formamos parte de *Pacto Global*, una iniciativa de las Naciones Unidas a través de la cual Produbanco se comprometió voluntariamente a alinear sus estrategias y operaciones con principios universales de derechos humanos, estándares laborales, ambiente y lucha contra la corrupción, temas que además están estrechamente vinculados con la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.

Finalmente es importante mencionar que en el mes de noviembre inauguramos el nuevo edificio matriz en el Centro Corporativo Ekopark, cuyo diseño y equipamiento fueron concebidos con la visión de ser una edificación amigable con el ambiente y con un alto índice de eficiencia energética.

Educación Financiera

Dentro del programa de Educación Financiera *Aprende* de Produbanco se cumplió con éxito la meta planteada para el año 2016 y fue posible capacitar a 3,344 personas entre niños, jóvenes, adultos y adultos mayores tanto en zonas urbanas como rurales a través de diferentes actividades que incluyeron talleres presenciales, simuladores virtuales y herramientas de e-learning. Nuestros Colaboradores también se beneficiaron de este programa.

Transparencia y Comunicación

En el 2016 presentamos nuestra novena Memoria de Responsabilidad Social Empresarial que fue elaborada con las directrices de la Global Reporting Initiative GRI versión G4, mediante la cual comunicamos la gestión del 2015 en los ámbitos social, económico y ambiental a nuestros grupos de interés.

Contamos además con la certificación *Materiality Disclosures* del GRI que legitima la correcta presentación de todos los aspectos materiales reflejados en el reporte.

Ética

Finalmente, en otro de los ámbitos que requieren especial atención por este Comité, durante el año 2016, se presentaron 25 eventos de incumplimiento al Código de Ética, de los cuales, 19 corresponden a personal de Produbanco y 6 a personal de Servipagos. Después del respectivo análisis y proceso de investigación, las personas fueron desvinculadas de la Institución y se tomaron las medidas pertinentes en cada situación específica.

Se actualizó el Código de Ética y Conducta para la consideración de la Junta General de Accionistas.

Diego Mosquera Pesantes
Presidente del Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa

INFORME DEL COMITÉ DE ESTRUCTURA, COMPENSACIONES, BENEFICIOS Y RETRIBUCIONES

El Comité de Estructura, Compensaciones, Beneficios y Retribuciones ha conocido y aprobado la política general de administración salarial del Banco y ha aprobado la aplicación de incrementos salariales para el año 2017, en atención al respectivo análisis de las condiciones económicas del país y de mercado. La política de retribuciones de la alta gerencia se encuentra conforme a las Resoluciones No. JB-2013-2694 del 19 de noviembre de 2013 y No. JB-2014-2755 del 15 de enero de 2014, las cuales establecen los rangos salariales para los administradores y representantes legales de las instituciones del sistema financiero privado, así como de todos los funcionarios del Banco. Finalmente se ha decidido mantener la política de dietas del Directorio.

Jaime Dávalos Fernández – Salvador

Presidente del Comité de Estructura, Compensaciones, Beneficios y Retribuciones

SUBSIDIARIAS
SERVIPAGOS Y PROTRÁMITES

Exsersa S.A.

El 2016 fue un año de profundos cambios estratégicos que permitieron alcanzar resultados extraordinarios y colocaron a la empresa en una excelente posición financiera y operativa para afrontar los retos venideros.

Se rentabilizaron los canales de Servipagos mediante diferentes acciones a través de las cuales se incrementó la utilidad en 2.81 veces, de USD183,000 a USD 515,000.

Servipagos Red de Agencias

El redireccionamiento de transacciones a Pagoágil con la implementación de puntos alrededor de las agencias Servipagos dio como resultado dos cambios fundamentales: la optimización de la estructura de la red y la implantación de un nuevo modelo en el hall de cajas con atención diferenciada para clientes que acuden a realizar transacciones financieras.

De igual manera, en este año se estableció el envío de giros al exterior por medio de *Moneygram*, lo que generó el aumento de 147% en el volumen transaccional (de 20,219 giros en 2015 a 49,995 en 2016).

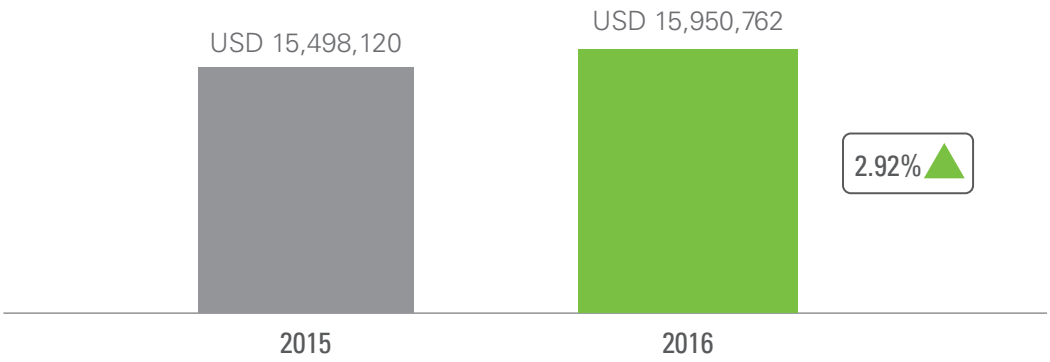
Pagoágil

El aumento de puntos en tiendas y la formación de alianzas con redes comerciales y cooperativas de gran cobertura a nivel nacional consolidó la presencia del canal en todo el país y fidelizó a los agentes como socios importantes de Servipagos. El 38.3% de las transacciones de Servipagos se efectuaron en los 1,515 puntos Pagoágil existentes.

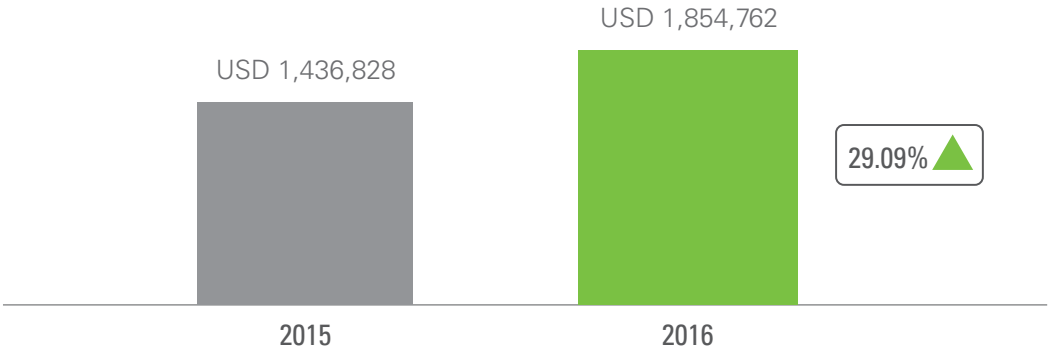
Servipagos cerró el año brindando sus servicios a 30 empresas del sector financiero, 28 del sector público y 396 del sector privado; un total de 454 clientes que representaron un crecimiento de 3.65% en el portafolio.

Otros Datos Relevantes

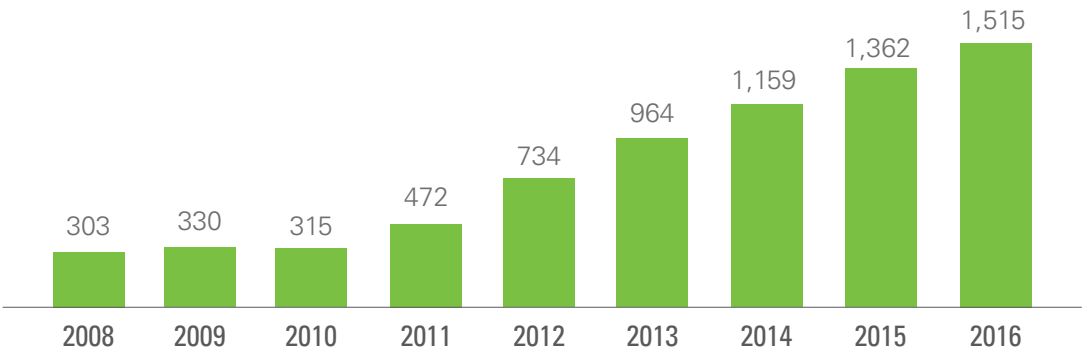
INGRESOS EXSERSA



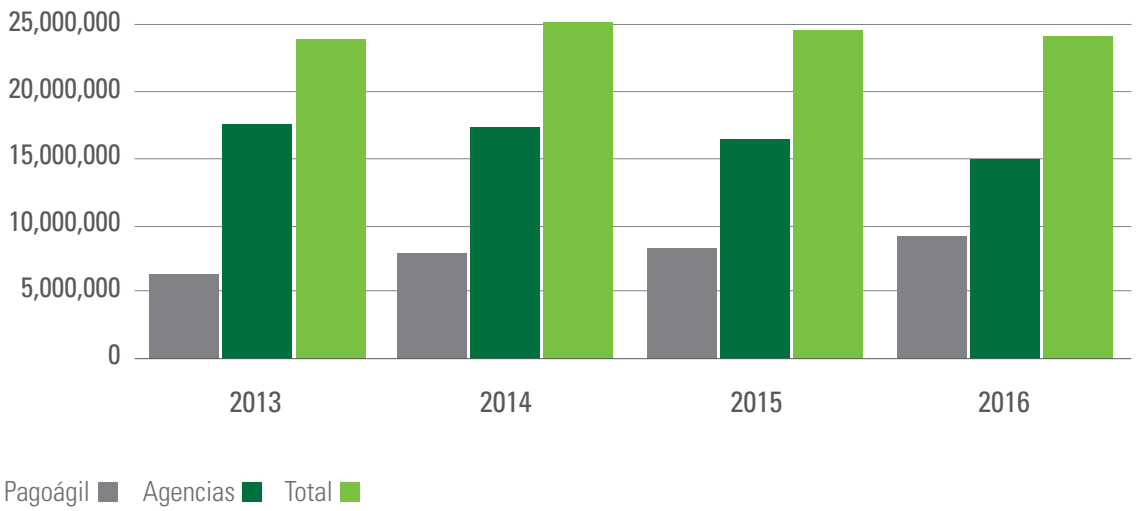
PAGO COMISIONES A AGENTES



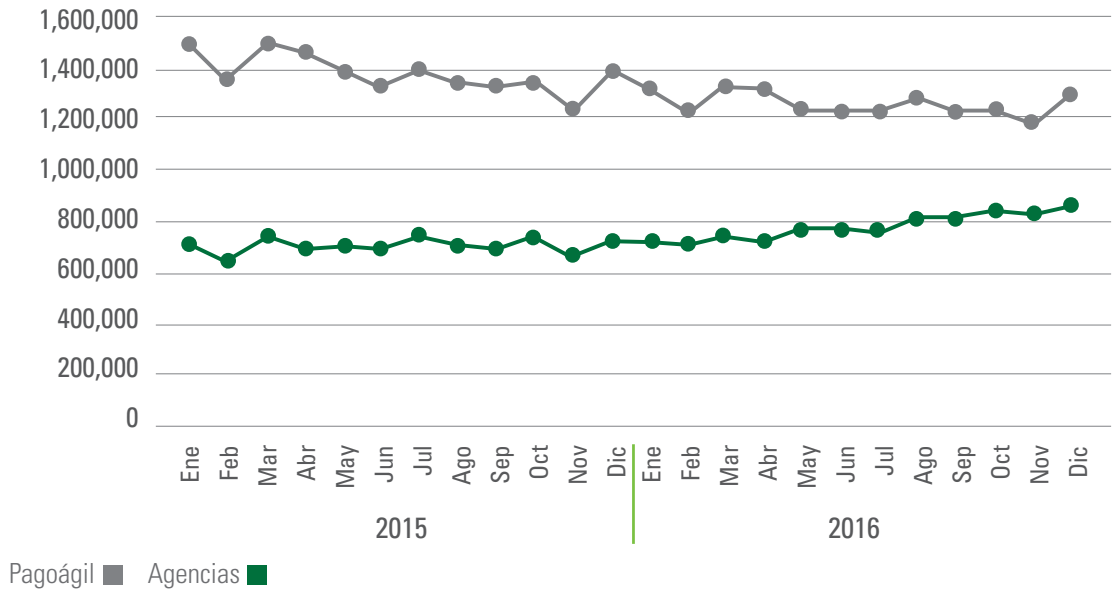
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PUNTOS PAGOÁGIL POR AÑO



TRANSACCIONES POR CANAL



TRANSACCIONES MENSUALES POR CANAL



Trámites Profesionales S.A.

En el 2016 la subsidiaria Trámites Profesionales S.A. Protrámites recibió de Produbanco el encargo de administrar la gestión de recuperación de USD 46 millones de cartera castigada proveniente de la Banca de Personas. Gracias a la aplicación de procedimientos focalizados y a la coordinación de un equipo especializado en negociación de mora avanzada, Protrámites contribuyó a los resultados del Banco con la generación de ingresos extraordinarios provenientes de la recuperación de dicha cartera por un valor de USD 8.5 MM y además logró una mejora sustancial del indicador de morosidad bruta total en relación al 2015. El índice se ubicó en 2.30%, el más bajo comparado con los cuatro bancos más grandes del país.

Protrámites basó su estrategia en la creación de la *Unidad de Mora Avanzada*, responsable de la gestión de cobro de la cartera castigada y de la administración del contrato suscrito entre Produbanco y 23 abogados externos a cargo de las demandas a los deudores vencidos (cerca de 8,000 casos).

Durante este año Protrámites fue creciendo en el porcentaje de participación del manejo de cartera de Produbanco frente a las otras empresas que prestan el servicio a la Institución. En diciembre llegó a administrar el 85% de la cartera de la Banca de Personas. Para el tercer trimestre Protrámites recibió también la responsabilidad de gestionar el producto *Sobregiros*.

Para conducir estos dos importantes frentes, Protrámites implementó nuevas técnicas de cobro, creció en la estructura organizacional e incorporó un nivel técnico dentro de la misma. Todas estas acciones hicieron posible la mejora de las destrezas del equipo, el impulso de los resultados, el establecimiento de nuevos programas de incentivos en la Unidad de Gestión de Contención de la Cartera y el incremento en la frecuencia de supervisión de la actividad con controles diarios.

Dentro del enfoque financiero, con el fin de fortalecerse como empresa y potenciar sus utilidades, Protrámites decidió empezar a comprar cartera castigada a Produbanco. La primera compra se realizó a finales de año por un monto de USD 1.5 MM y se espera que en el 2017 esta línea de negocio se vuelva recurrente.

El proceso de *Inteligencia de Cobro* implementado en el 2015 se consolidó en el 2016 y fue el centro estratégico a partir del cual se concibieron todas las operaciones que permitieron la obtención de los resultados señalados.

GESTIÓN DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO

Banca Empresas

Segmento Corporativo

El 2016 fue exitoso en la gestión del segmento Corporativo cuya misión es la de administrar un portafolio compuesto por compañías con ventas superiores a los USD 20 millones. Las características del portafolio corporativo exigen de su equipo de oficiales y ejecutivos, la búsqueda de soluciones integrales que faciliten la operación continua de las actividades de los clientes. La agilidad y flexibilidad son componentes clave en este modelo, lo cual ha permitido que Produbanco mantenga año a año posiciones de liderazgo en este sector.

El negocio corporativo contó con más de 1,700 clientes al corte de diciembre y con una penetración que superó el 80% entre las empresas más grandes.

Las obligaciones con el público del segmento crecieron en 24% y su participación en las captaciones totales del Banco aumentaron al 20%. En lo que respecta a cartera, se logró un significativo crecimiento del 20% que permitió alcanzar un peso relativo del 39% de la cartera total. En este rubro se destaca la originación de USD 127 millones destinados a financiar compañías con actividades de exportación e importación, que son fundamentales para incentivar el comercio exterior del país.

Segmento Empresarial

Orientada a personas jurídicas con ventas anuales entre los USD 5 millones y USD 20 millones, la Banca de Empresas mantuvo presencia en el 2016 en las ciudades de Quito, Guayaquil y Ambato por medio de su valioso equipo de ejecutivos cuyo enfoque principal es la generación de valor, con el desarrollo de soluciones personalizadas y una asesoría oportuna.

Al cierre del período, 1,388 clientes (4% más que el 2015) formaron parte de este segmento que alcanzó una representación del 5% en las obligaciones con el público de la Institución. Es importante mencionar que la participación de la Banca Empresarial en el total de los pasivos de Produbanco se ha mantenido estable en los últimos años.

Por otro lado, mediante esta Unidad de Negocio se originaron 1,708 operaciones de crédito dentro de las que se dio prioridad a las del sector productivo, el cual concentra el 37% de la cartera. Cabe destacar que el 84% de los clientes de esta cartera registró exposiciones crediticias menores a USD 1 millón, lo que refleja claramente el énfasis que se mantiene en la diversificación del portafolio de crédito. El portafolio de créditos administrado en el 2016 fue equivalente al 8% de la cartera total del Banco.

Por último, en línea con el objetivo estratégico de atender toda la cadena de valor de este segmento, el número de clientes que utilizó el servicio de generación de rol de pagos a través de Produbanco creció en 14%. De igual manera, la profundidad en la oferta de servicios de Cash Management aumentó.

Banca Minorista

Durante el 2016 se continuó con el diseño de propuestas de valor y con la definición de estrategias orientadas a la construcción de relaciones de largo plazo con los clientes. Uno de los pilares de esta Banca es el empleo de modelos de negocio diferenciados para cada uno de sus segmentos de clientes: personas naturales *(Plus, Preferentes, Personas, Virtual, Microcrédito)* y empresas del segmento PYME.

Los resultados de la Banca Minorista al cierre del año fueron muy satisfactorios. En lo que a cifras se refiere, las captaciones de los segmentos *Plus, Preferente, Personas y Virtual* registraron un crecimiento de USD 119 millones; en total las captaciones ascendieron a USD 1,569 millones: USD 690 millones en ahorros, USD 249 millones en monetarios y USD 631 millones en depósitos a plazo fijo. La cartera total alcanzó los USD 726 millones; de estos, USD 220 millones correspondieron a tarjeta de crédito. Por su parte, el segmento PYME llegó a los USD 446 millones en captaciones y USD 307 millones en créditos.

La cobertura nacional continuó ampliándose con la apertura de agencias en nuevas ciudades tales como Playas, Puyo y Guaranda. La red terminó el 2016 con 104 oficinas que atienden a los clientes de Produbanco y a los más de 694 mil clientes pertenecientes a esta Banca.

En materia de calidad de servicio se llevó a cabo un proceso de selección y capacitación de los anfitriones de las oficinas cuya labor es la de recibir al cliente en la agencia y guiarlo para la obtención del producto o servicio que requiera, orientarlo en el uso de canales de autoservicio en las transacciones que corresponda o direccionarlo adecuadamente a las áreas especializadas (comercial, servicio, productividad) para brindarle la solución que busca, cumpliendo siempre los protocolos y estándares de atención.

Debido a que la eficiencia en la gestión de la información es un factor fundamental para la toma de decisiones, en el transcurso del año también se incrementaron las herramientas de inteligencia comercial.

Segmentos *Plus, Preferente, Personas y Virtual*

La Banca Minorista continuó innovando en el servicio con la visión de proporcionar la mejor experiencia a sus clientes; se desarrollaron nuevas funcionalidades que proporcionan mayor autonomía al usuario al efectuar sus transacciones a través de los canales digitales, que ofrecen más disponibilidad y facilidad de acceso.

Dentro de esta línea de acción, el 30 de noviembre se lanzó la cuenta digital *be*, un aplicativo *(app)* que se opera con un dispositivo móvil y que permite la apertura de productos de manera segura, sin la necesidad de que el cliente se acerque físicamente al Banco. La cuenta *be* está dirigida especialmente a millenials, segmento en el que Produbanco está interesado en crecer a futuro.

Como parte de las estrategias de comercialización, en el 2016 se mantuvieron las campañas de créditos aprobados con las cuales se realizaron ventas proactivas gracias a las bases de clientes calificados. Como resultado de esta dinámica, se desembolsaron USD 13.5 millones en créditos de consumo.

En lo que respecta al *Crédito para Empleados*, financiamiento para quienes reciben el pago de su sueldo a través de la plataforma de *Cash Management*, se otorgaron en el 2016, 11,500 préstamos por un monto de USD 68 millones.

En todos los créditos de consumo y comerciales para personas naturales de esta Banca, se implementó la cobertura de seguro de desgravamen y de desempleo, que garantiza seguridad al cliente al momento de adquirir una deuda. Los ingresos por este concepto registraron un crecimiento del 22% en relación con el año anterior.

En cuanto al *Crédito Automotriz*, con el propósito de crecer en colocación, se efectuaron cambios relevantes tanto en el modelo de aprobación como en el producto. La principal modificación en el esquema de análisis de crédito fue el afinamiento de políticas, sin incrementar el riesgo, en función de un mejor entendimiento de los segmentos, lo que resultó en el aumento del índice de aprobación. Los ajustes al crédito por su parte, se dieron primordialmente para nuestro aliado estratégico General Motors; se realizó una mejora significativa en los costos, que convirtió al crédito automotriz en el más competitivo del mercado, y afianzó aún más la fuerte alianza con la marca, que se mantendrá durante el 2017.

Las reformas descritas produjeron un notable aumento en el número y valor de los créditos otorgados, en la participación de mercado y en la atención de clientes finales y concesionarios.

La Banca Minorista aplicó una metodología de gestión de los procesos de negocio *(BPM – Business Process Management)* que consiguió una indudable mejora en el servicio, debido a la optimización de los tiempos de respuesta en la apertura de nuevos productos.

Dentro de las evaluaciones de los ejecutivos comerciales se introdujo un nuevo indicador denominado *Índice de Relación con el Cliente (IRC)*, que mide el promedio del número de productos que mantiene un cliente en el Banco. A partir de los resultados del indicador se tomaron acciones para impulsar una mayor oferta y venta de soluciones personalizadas de acuerdo a las necesidades del cliente, y de esta manera fortalecer la relación que se mantiene con él. La medición comenzó en octubre, fecha en la que se arrancó con un IRC de 1,409 productos por cliente y terminó al cierre del año en 1,414.

Segmentos *PYME y Microcrédito*

PYME

Entre las acciones emprendidas para el segmento PYME, en el 2016 se implementó el esquema de atención preferencial para empresas en las cajas de agencias estratégicamente ubicadas en Quito y Guayaquil. Con esta innovación, los clientes del segmento pueden acceder ágilmente a los servicios.

En otro ámbito, en coordinación con el área de Riesgos, se efectuaron campañas de colocación de los *Créditos para Proveedores* y para *Capital de Trabajo*, que abrieron interesantes oportunidades de negocio. El impulso dado al *Crédito de Proveedores* generó una colocación de cartera de USD 10 millones, frente a los USD 2 millones del año precedente.

Otro hecho destacado fue el lanzamiento de la *tarjeta de crédito PYME*, que ofrece al empresario la posibilidad de realizar avances de efectivo para capital de trabajo por medio de la página web. La introducción de esta útil herramienta financiera se celebró con exitosos eventos en Quito y Guayaquil.

En el segundo semestre se obtuvieron los primeros resultados del producto *Líneas Verdes* cuyos fondos provienen del FMO (Banco de Desarrollo de Holanda) que brinda capital y conocimiento para las compañías, proyectos e instituciones financieras con iniciativas que tengan por objeto la reducción del impacto en el medio ambiente. Se otorgaron USD 15 millones, avalados por el Centro Ecuatoriano de Eficiencia de Recursos (CEER), que opera con el apoyo de la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI).

La calidad de la cartera del segmento PYME cerró el año con un índice de morosidad de 4.10%, un incremento de apenas 0.11% versus el del 2015. Se establecieron nuevos indicadores para llevar un mayor control sobre la gestión anticipada de cobranzas y de los casos de alta morosidad.

En lo referente a los procesos, se inició la regularización de las Comisiones de Crédito Regionales en todas las plazas con el objetivo de atender de mejor forma a los clientes de las sucursales que están fuera de Quito y Guayaquil.

Microcrédito

El segmento Microcrédito tuvo un desarrollo positivo gracias al mayor conocimiento del producto y de las características del segmento como tal, lo que contribuyó al perfeccionamiento de algunos procesos y a una atención más oportuna. La experiencia resultó valiosa también en recuperación de cartera, pues hubo una reducción en el índice de cartera vencida al cierre del 2016.

En este año se llevó a cabo la estandarización y optimización de los procesos comerciales y operativos a nivel nacional. Esto hizo posible contar con las más altas originaciones en la historia de este producto, un promedio mensual de USD 600 mil en desembolsos.

Por último, en cuanto a cobertura para el segmento de Microcrédito, se abrió una oficina en la ciudad de Cuenca con muy buenos resultados.

Banca Privada

Los clientes de alto patrimonio son atendidos utilizando un modelo de asesoría financiera personalizada. El equipo de profesionales encargado de los 1,853 clientes que integran este segmento se encuentra distribuido en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Ambato.

En cuanto a la oferta de productos y servicios, esta comprende opciones de inversión configuradas específicamente de acuerdo a las necesidades, el objetivo, el horizonte de inversión y el perfil de tolerancia al riesgo del inversionista. La filosofía en la administración de los recursos y del riesgo es conservadora.

Como parte del valor agregado, permanentemente al cliente le es proporcionada información relevante y actualizada sobre los mercados financieros locales e internacionales, lo que le es muy útil para una toma de decisiones acertada y oportuna.

El enfoque proactivo, el compromiso con la conformación de soluciones ajustadas a las características individuales y los altos estándares de servicio y confidencialidad, han sido la clave para la construcción de relaciones de largo plazo.

Medios de Pago

Tarjetas de Crédito

El 2016 fue un año de sobre cumplimiento en las metas y objetivos planteados para la tarjeta de crédito. Los satisfactorios resultados obedecieron a la acertada estrategia de colocación a clientes de gama alta y a las diferentes acciones puestas en práctica en el área de Desarrollo de Cartera.

En lo que a nuevos productos se refiere, en el mes de marzo se realizó el lanzamiento de *VISA PYME*, tarjeta de crédito que ofrece financiamiento para capital de trabajo a pequeñas y medianas empresas. Hasta diciembre se activaron tarjetas para 657 clientes.

Por otra parte, en este año continuó el patrocinio al emprendimiento ecuatoriano *PayPhone*, solución de pagos móvil que permite al tarjetahabiente de Produbanco realizar compras físicas o virtuales sin tener que portar la tarjeta física, sino a través de su teléfono celular inteligente, en el que se encuentra registrada la tarjeta de crédito o débito VISA y Mastercard. A finales del 2016 el número de sucursales afiliadas ascendió a 3,547 y el número de usuarios con tarjeta activa a 4,682.

Produbanco cerró el año con 133,889 tarjetas de crédito (74,486 Mastercard y 59,403 VISA). Del total general, el 79.13% correspondió a tarjetas con saldo.

TIPOS DE TARJETA - PORCENTAJES DE PARTICIPACIÓN

Tarjeta	% Participación
Clásicas	41%
Gold y Platinum	44%
Black, Signature e Infinite	13%
Corporativas	2%
Total	**100%**

*Al 31 de diciembre existieron 31.692 tarjetas de crédito adicionales.

La cartera de tarjeta de crédito alcanzó los USD 220 millones, monto mayor en 18.9% (USD 34.9 millones) al obtenido en el 2015. El porcentaje de crecimiento fue significativamente superior al del mercado, que se ubicó en 3.93% a diciembre de 2016. La variación en el saldo de cartera por tipo de tarjeta se describe en el cuadro siguiente.

TIPOS DE TARJETA - CARTERA

Tarjeta	USD en 2016	% Crecimiento
Clásicas	39,167,256	-23%
Gold y Platinum	102,004,526	14%
Black, Signature e Infinite	69,145,339	87%
Corporativas	9,919,843	31%
Total	**220,236,964**	**19%**

Durante el año se realizaron varias campañas importantes entre las que cabe mencionar la denominada *«Jueves Produbanco»*, vigente de mayo a diciembre en 35 restaurantes a nivel nacional, y cuyo valor era el 25% de descuento en pagos realizados con las tarjetas Produbanco en los consumos de todos los días jueves.

A lo largo del 2016 se llevaron a cabo varias promociones en las que se ofrecieron planes de diferimiento especiales, beneficios en el local comercial, acumulación diferenciada como *Triple ProduMilla* y *Doble MaxiDólar*, entre otros, y en diciembre se realizaron múltiples eventos de fidelización para clientes. En total se generaron más de 220 actividades de activación. A través de todas estas acciones los tarjetahabientes Produbanco facturaron USD 58 millones adicionales a los USD 458 millones alcanzados en el 2015, un crecimiento del 12.6%. Del monto total de facturación, los consumos efectuados en establecimientos representaron el 81% y los avances de efectivo el 19%. El promedio de facturación mensual del año ascendió a USD 43 millones.

Tarjetas de Débito

Produbanco cerró el año con 396 mil tarjetas de débito (89% tarjetas Clásicas y 11% Gold). El número de tarjetas se incrementó en 6% en relación con el 2015.

El total anual de compras efectuadas con tarjeta de débito alcanzó los USD 200 millones, con un monto promedio mensual de USD 40 con tarjetas Clásicas y USD 72 con tarjetas Gold. A diciembre, el 31% de los clientes había utilizado su tarjeta de débito en adquisiciones en locales comerciales.

Entre las innovaciones implementadas en el 2016 cabe destacar el *proceso de termoimpresión* que permite la entrega inmediata de tarjetas por reposición en las oficinas del Banco.

Cash Management

El número de clientes de Cash Management llegó a 3,348 en el 2016 (6% más que el año precedente). En total, a través de la plataforma se realizaron 11.9 millones de transacciones y se generaron ingresos por USD 7.2 millones, lo que representa un crecimiento del 10% en relación al 2015.

Durante este año se inició el proceso de migración a una nueva versión de la plataforma; este cambio permitirá mejorar el servicio mediante un sistema mucho más amigable para el usuario. Adicionalmente se lanzaron nuevas transacciones de recaudación de las empresas eléctricas y del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (Senae).

Finalmente está en ejecución el desarrollo de un switch transaccional que reducirá el tiempo de implementación de nuevas recaudaciones, lo que está alineado al concepto de omnicanalidad que regirá los servicios de Produbanco en el futuro.

Produbanco enlínea

A través de los canales de atención *Produbanco enlínea* se procesaron 134 millones de transacciones de clientes Produbanco en el 2016 (13% se efectuaron en las oficinas del Banco y el 87% por medio de canales virtuales).

El producto más destacado del año fue el *Certificado de Depósito Digital* lanzado a finales del 2015. Esta alternativa, que permite la apertura de certificados de depósito a plazo fijo por Internet, registró un crecimiento mensual promedio de 10%.

Con la estrategia de fortalecer el canal *App Móvil*, se implementó el pre registro del equipo a través de la página web, proceso que permite a los clientes acceder al aplicativo únicamente en dispositivos autorizados. Esta innovación robusteció aún más la seguridad de acceso, factor primordial puesto que *App Móvil* es el canal de mayor crecimiento, con más de un millón de transacciones mensuales y un incremento del 176% en las transacciones de movimiento de dinero.

En cuanto a la red de cajeros automáticos, se continuó ampliando la cobertura. El 2016 cerró con 306 terminales, 46 de estas son equipos multifunción que posibilitan la recepción de depósitos en cheque y efectivo. Estas unidades, que contaron con más de un millón de depósitos, están ubicadas en agencias de alta transaccionalidad.

Por último, para mejorar el servicio a los clientes y optimizar el uso de *produbanco.com*, se realizaron actualizaciones en la plataforma de la página, que mejorarán la experiencia del usuario en cuanto a funcionalidad, disponibilidad y sostenibilidad en el 2017.

RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS

Mejor Banco Comercial y Mejor Banco en Innovación de Banca Minorista del año 2017

La revista *International Banker,* reconocida publicación especializada en banca y finanzas parte del grupo editorial londinense *Finance Publishing* concedió a Produbanco las distinciones de *Mejor Banco Comercial del año 2017 y Mejor Banco en Innovación de Banca Minorista del año 2017* con base en los resultados y la fortaleza de la marca alcanzados en el 2016.

Los premios 2017 de *International Banker* son concedidos a los individuos u organizaciones que establecen nuevos estándares y elevan los límites de desempeño de la industria financiera.

Mejor Banco del Ecuador como Gobierno Corporativo

Capital Finance International (cfi.co), medio impreso y digital con sede en Londres, experto en el análisis de las tendencias globales que influyen en la economía, otorgó a Produbanco el reconocimiento como el *Mejor Banco del Ecuador en Gobierno Corporativo.*

Primer Lugar entre los Bancos Grandes en el Índice Ekos de Satisfacción de Servicio al Cliente

Corporación Ekos, a través de su Unidad de Investigación Económica y de Mercado desarrolla el *Índice Ekos de Satisfacción (IESC)*, una medición externa que se aplica a través de encuestas telefónicas aleatorias en distintas ciudades y que evalúa la satisfacción general con el servicio, disposición de recomendación, recompra, percepción de valor e identificación de problemas de la marca.

Produbanco ocupó el primer lugar en el *Ranking del Índice Ekos de Satisfacción de Cliente* en los dos semestres del 2016 en la categoría de *Bancos Grandes*.

Calificación de Riesgo AAA-

Las Calificadoras de Riesgo BankWatch Ratings y PCR Pacific Credit Rating mantuvieron la calificación *AAA-* para Produbanco.

Esta calificación es una de las más altas dentro del sistema financiero nacional y es asignada a muy pocas instituciones financieras.

AAA-

Memoria de Responsabilidad Social Empresarial Certificación Materiality Disclosures

En el 2016 Produbanco publicó su novena Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, desarrollada con base en la opción Exhaustiva de la versión G4 de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI).

El informe contó con la certificación *Materiality Disclosures* emitida por la GRI, que avala que los aspectos materiales se encuentran claramente identificados,

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

Miles de USD dólares

	Produbanco y Subsidiarias		
	2015	2016	% Crecimiento
ACTIVO			
Fondos disponibles e inversiones	1,389,198	1,632,561	18%
Cartera de créditos	1,892,373	2,101,280	11%
Deudores por aceptaciones	273	4,008	1371%
Cuentas por cobrar	25,043	23,854	-5%
Bienes realizables, adjudicados por pago	11,141	10,486	-6%
Propiedades y equipo	24,999	60,872	143%
Otros activos	211,812	167,178	-21%
Total Activos	***3,554,840***	***4,000,238***	***13%***
PASIVO			
Obligaciones con el público	3,026,159	3,335,146	10%
Operaciones interbancarias		10,000	
Obligaciones inmediatas	28,682	23,358	-19%
Aceptaciones en circulación	273	4,008	1371%
Cuentas por pagar	83,032	93,875	13%
Obligaciones financieras	89,348	183,932	106%
Otros pasivos	15,760	12,173	-23%
Total Pasivos	***3,243,254***	***3,662,492***	***13%***
TOTAL PATRIMONIO	**311,586**	**337,746**	**8%**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**3,554,840**	**4,000,238**	**13%**
CONTINGENTES	**553,456**	**590,992**	**7%**

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Miles de USD dólares

	Produbanco y Subsidiarias		
	2015	2016	% Crecimiento
INGRESOS			
Intereses y descuentos ganados	228,116	224,162	-2%
Comisiones ganadas	12,788	12,957	1%
Utilidades financieras	8,070	15,291	89%
Ingresos por servicios	62,764	69,927	11%
Otros ingresos operacionales	1,354	4,871	260%
Otros ingresos	15,726	16,927	8%
Total Ingresos	***328,817***	***344,134***	***5%***
EGRESOS			
Intereses causados	72,564	84,100	16%
Comisiones causadas	1,579	1,822	15%
Pérdidas financieras	1,430	983	-31%
Provisiones	30,352	48,422	60%
Gastos de operación	180,275	166,054	-8%
Otras pérdidas operacionales	690	2,126	208%
Otros gastos y pérdidas	246	260	6%
Total Egresos	***287,136***	***303,766***	***6%***
Utilidad antes de provisión para participación del personal e Impuesto a la Renta	41,681	40,368	-3%
Provisión para participación del personal en las utilidades	6,269	6,136	-2%
Utilidad antes de provisión para Impuesta a la Renta	35,412	34,232	-3%
Provisión para Impuesta a la Renta	7,895	7,933	0%
UTILIDAD NETA	**27,517**	**26,299**	**-4%**

IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y APORTES PAGADOS

Miles de USD dólares

	Produbanco y Subsidiarias		
	dic-15	dic-16	Variación
Impuesto a la Renta	7,895	7,933	38
Contribuciones COSEDE	19,391	18,911	-480
Contribuciones Superintendencia de Bancos	4,324	4,413	89
Impuestos Municipales	943	1,113	170
Otros impuestos y contribuciones	5,264	2,848	-2,416
IVA en compras	8,907	10,625	1,719
Impuesto Contribución Solidaria sobre las Utilidades	0	1,022	1,022
TOTAL IMPUESTOS DIRECTOS	**46,723**	**46,865**	**141**
Pago de Impuesto a la Renta empleados	2,745	1,238	-1,507
Pago de aportes IESS empleados	8,554	7,163	-1,391
TOTAL IMPUESTOS INDIRECTOS Y APORTES	**11,299**	**8,401**	**-2,898**

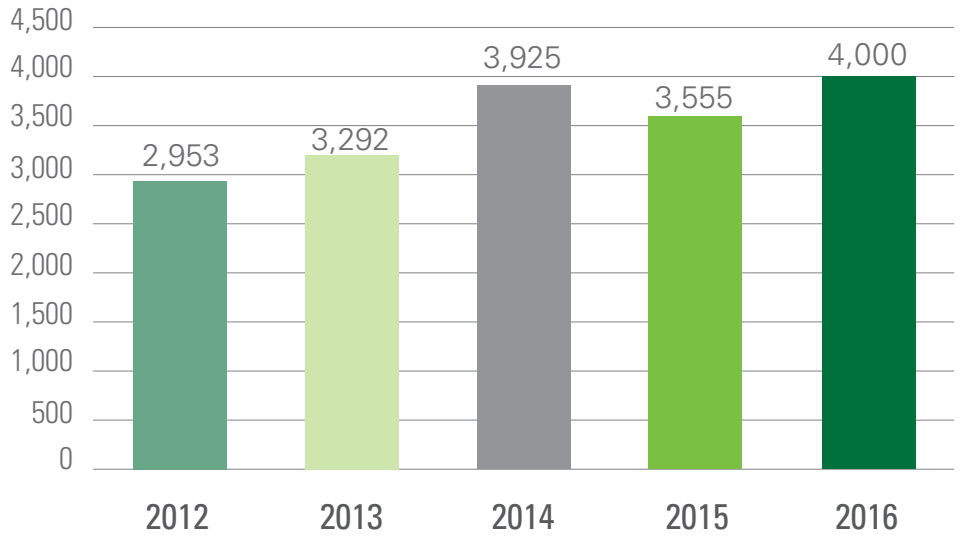
	dic-15	dic-16	Variación Puntos Porcentuales
Carga Tributaria Directa / Utilidad Grupo	170%	178%	8
Carga Tributaria Directa, Indirecta y Aportes / Utilidad Grupo	211%	210%	
UTILIDAD NETA GFP	**27,517**	**26,299**	**-1,218**

ACTIVO TOTAL Y
CARTERA DE CRÉDITO NETA

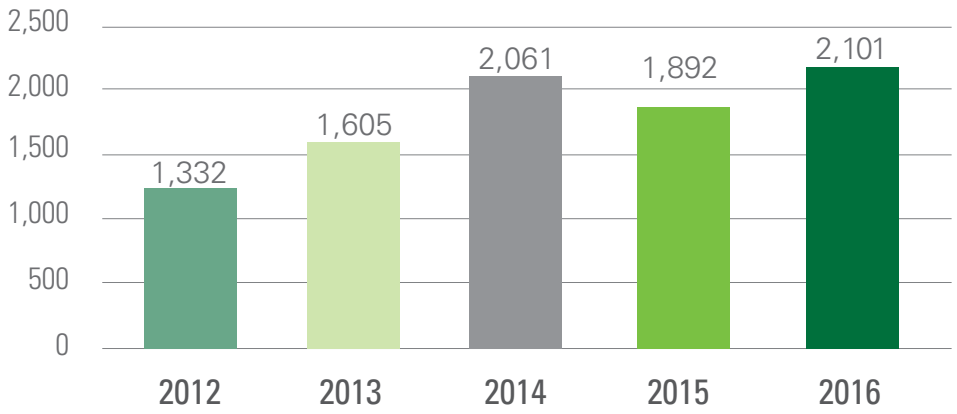
Millones de USD dólares

Produbanco y Subsidiarias

ACTIVO TOTAL



CARTERA DE CRÉDITO NETA

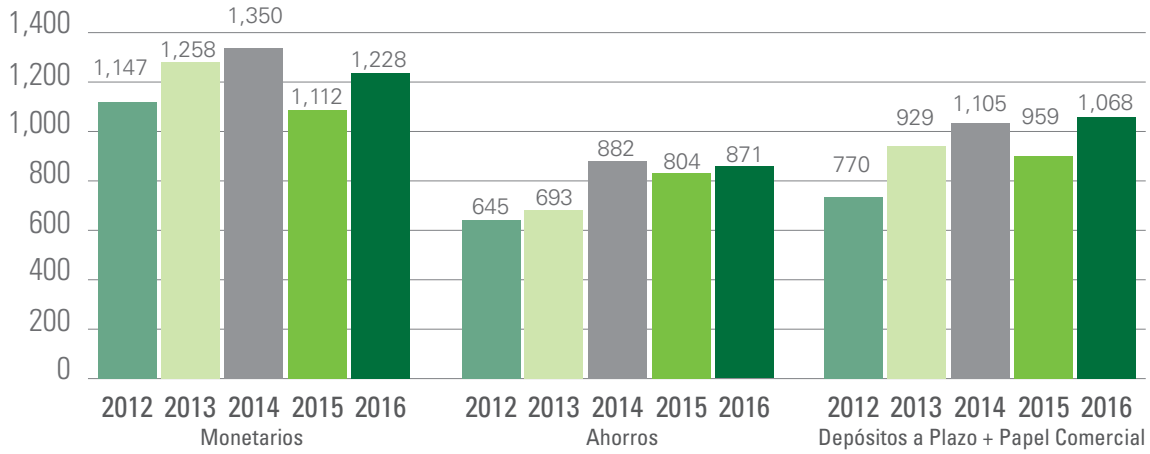


OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO Y PAPEL COMERCIAL, PATRIMONIO Y UTILIDADES NETAS

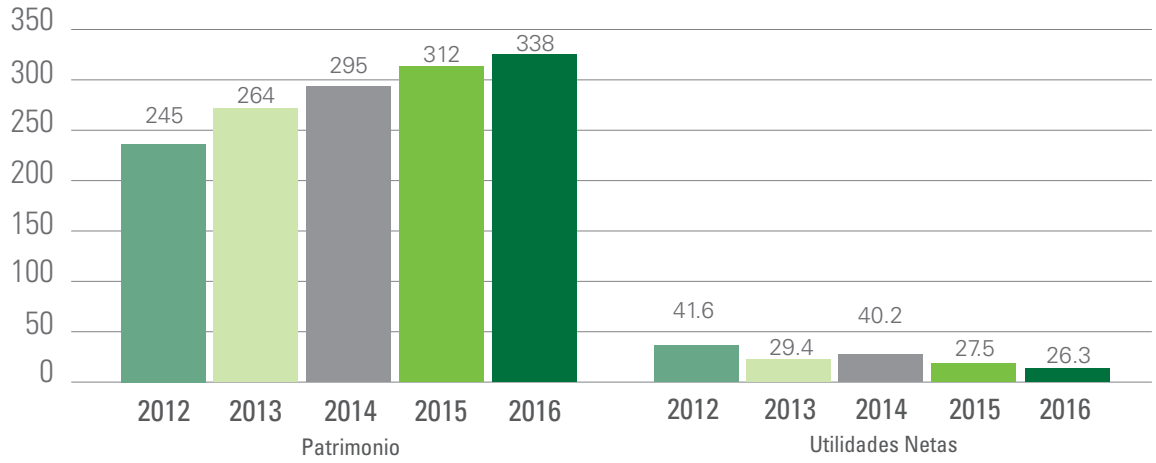
Millones de USD dólares

Produbanco y Subsidiarias

OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO Y PAPEL COMERCIAL



PATRIMONIO Y UTILIDADES NETAS



PRINCIPALES CUENTAS E INDICADORES FINANCIEROS

Miles de USD dólares

	Produbanco y Subsidiarias		
	2015	2016	Variación
CUENTAS			
Total Activos	3,554,840	4,000,238	13%
Fondos Disponibles e Inversiones	1,389,198	1,632,561	18%
Cartera de Crédito	1,892,373	2,101,280	11%
Obligaciones con el Público	3,026,159	3,335,146	10%
Patrimonio	311,586	337,746	8%
Utilidad Neta	27,517	26,299	-4%
Contingentes	553,456	590,992	7%
Activos + Contingentes	4,108,296	4,591,229	12%
INDICADORES			
Solvencia			
Patrimonio Técnico Constituido / Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo	11.41%	11.59%	0.18*
Calidad de Activos			
Morosidad Bruta Total	2.61%	2.31%	-0.30*
Manejo Administrativo			
Activos Productivos / Pasivos con Costo	151.96%	142.45%	-9.51*
Rentabilidad			
Rendimiento / Patrimonio - ROE	9.69%	8.43%	-1.25*
Liquidez			
Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo	26.27%	33.26%	6.99*

(*) El incremento o disminución se expresa en puntos porcentuales.

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

Miles de USD dólares

	Produbanco		
	2015	2016	% Crecimiento
ACTIVO			
Fondos disponibles e inversiones	1,389,156	1,632,559	18%
Cartera de créditos	1,892,122	2,100,911	11%
Deudores por aceptaciones	273	4,008	1371%
Cuentas por cobrar	24,885	23,267	-7%
Bienes realizables, adjudicados por pago	11,141	10,486	-6%
Propiedades y equipo	23,425	59,544	154%
Otros activos	213,224	168,978	-21%
Total Activos	***3,554,226***	***3,999,753***	***13%***
PASIVO			
Obligaciones con el público	3,027,028	3,336,892	10%
Operaciones interbancarias		10,000	
Obligaciones inmediatas	28,682	23,358	-19%
Aceptaciones en circulación	273	4,008	1371%
Cuentas por pagar	81,867	91,845	12%
Obligaciones financieras	89,348	183,932	106%
Otros pasivos	15,481	12,054	-22%
Total Pasivos	***3,242,679***	***3,662,090***	***13%***
PATRIMONIO			
Capital pagado	238,000	260,238	9%
Prima en colocación de acciones	1,105	1,105	
Reserva legales	34,660	37,405	8%
Superávit por valuaciones	9,761	12,236	25%
Utilidades acumuladas	567	642	13%
Utilidades del ejercicio	27,454	26,036	-5%
Total Patrimonio	***311,547***	***337,663***	***8%***
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**3,554,226**	**3,999,753**	**13%**
CONTINGENTES	**553,538**	**590,992**	**7%**

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Miles de USD dólares

	Produbanco		
	2015	2016	% Crecimiento
INGRESOS			
Intereses y descuentos ganados	228,100	224,125	-2%
Comisiones ganadas	12,788	12,957	1%
Utilidades financieras	8,070	15,291	89%
Ingresos por servicios	51,938	58,740	13%
Otros ingresos operacionales	1,490	5,356	259%
Otros ingresos	15,334	16,875	10%
Total Ingresos	***317,720***	***333,344***	***5%***
EGRESOS			
Intereses causados	72,564	84,101	16%
Comisiones causadas	1,579	1,822	15%
Pérdidas financieras	1,430	983	-31%
Provisiones	30,352	48,407	59%
Gastos de operación	169,413	156,110	-8%
Otras pérdidas operacionales	690	2,126	208%
Otros gastos y pérdidas	246	251	2%
Total Egresos	***276,274***	***293,800***	***6%***
Utilidad antes de provisión para participación del personal e Impuesto a la Renta	41,446	39,554	-5%
Provisión para participación del personal en las utilidades	6,217	5,932	-5%
Utilidad antes de provisión para Impuesta a la Renta	35,229	33,612	-5%
Provisión para Impuesta a la Renta	7,775	7,576	-3%
UTILIDAD NETA	**27,454**	**26,036**	**-5%**

MOVIMIENTO PATRIMONIAL

Millones de USD dólares

Produbanco

ENERO A DICIEMBRE 2016

	Capital	Reserva Legal	Reserva Especial	Prima o Descuento en Colocación Acciones	Superávit por Valuación	Utilidades Acumuladas	Utilidades del Ejercicio	Total
Saldos al 31 - dic - 2015	**238,000,000**	**34,660,025**	**0**	**1,104,774**	**9,761,430**	**566,722**	**27,454,123**	**311,547,075**
Valuación acciones y participaciones					-105,498			-105,498
Valuación de inversiones en instrumentos financieros					286,610			286,610
Aportes futuras capitalizaciones			22,237,840			-22,237,840		0
Pago dividendos						-2,470,871		-2,470,871
Traspaso a utilidades retenidas						27,454,123	-27,454,123	0
Apropiación reserva legal		2,745,412				-2,745,412		0
Depreciación año 2016, porción valuada de activos					-75,493	75,493		0
Valuación activos					2,369,053			2,369,053
Aumento de capital	22,237,840		-22,237,840					0
Utilidad del ejercicio							26,036,435	26,036,435
Saldos al 31 - dic - 2016	**260,237,840**	**37,405,437**	**0**	**1,104,774**	**12,236,102**	**642,215**	**26,036,435**	**337,662,804**

RELACIÓN ENTRE EL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL Y ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO

Unidades de USD dólares

	Produbanco	
	DICIEMBRE 2015 - 2016	
	dic-15	dic-16
Total Patrimonio Técnico Primario	259,092,660	285,876,560
Total Patrimonio Técnico Secundario	36,994,788	46,119,426
PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL	**296,087,448**	**331,995,985**
Deducciones al Patrimonio Técnico Total	4,491,247	4,712,065
PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO	**291,596,202**	**327,283,920**
Total Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo	2,577,263,250	2,845,519,082
PATRIMONIO TÉCNICO REQUERIDO (9%)	**231,953,693**	**256,096,717**
Excedente o Deficiencia del Patrimonio Técnico Requerido	59,642,509	71,187,203
Activos Totales y Contingentes x 4%	164,310,544	183,629,765
Índice de Solvencia **(Patrimonio Técnico/Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo)**	**11.31%**	**11.50%**

CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO
CRÉDITOS Y CONTINGENTES

Unidades de USD dólares

Produbanco

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO

		Total	Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Diferencia entre requeridas y constituidas	Provisiones mitigadas por garantías hipotecarias	Provisiones exceso o déficit
A1	Riesgo Normal	271,064,469	17,179,841	253,884,629	19.07%	0.85%	3,619,262	2,291,079	1,328,182	1,328,182	0
A2		724,242,484	12,449,454	711,793,030	50.94%	1.54%	19,531,096	11,132,440	8,398,655	8,398,655	0
A3		194,755,756	997,813	193,757,943	13.70%	2.75%	7,133,802	5,347,393	1,786,409	1,786,409	0
B1	Riesgo Potencial	28,478,593	642,210	27,836,383	2.00%	4.87%	2,240,875	1,387,053	853,822	853,822	0
B2		14,486,144	0	14,486,144	1.02%	8.18%	2,036,131	1,184,587	851,544	851,544	0
C1	Deficiente	831,269	0	831,269	0.06%	17.57%	147,106	146,044	1,062	1,062	0
C2		2,531,203	0	2,531,203	0.18%	34.61%	876,120	876,120	0	0	0
D	Dudoso Recaudo	13,401,283	0	13,401,283	0.94%	58.63%	7,856,975	7,856,975	0	0	0
E	Pérdida	8,884,265	0	8,884,265	0.62%	100.00%	8,884,265	8,884,265	0	0	0
AL	Garantías Autoliquidables 100%	162,987,775	162,987,775	0	11.46%	0.00%	0	0	0	0	0
	Total	***1,421,663,239***	***194,257,092***	***1,227,406,147***	***100.00%***	***2.75%***	***52,325,631***	***39,105,956***	***13,219,676***	***13,219,676***	***0***

CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO

		Total	Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Diferencia entre requeridas y constituidas	Provisiones mitigadas por garantías hipotecarias	Provisiones exceso o déficit
A1	Riesgo Normal	27,775,013	2,502,027	25,272,986	30.71%	0.82%	448,127	227,855	220,272	220,272	0
A2		48,720,075	500,000	48,220,075	53.88%	1.60%	1,135,547	780,525	355,022	355,022	0
A3		13,933,220	0	13,933,220	15.41%	2.36%	338,898	328,624	10,274	10,274	0
B1	Riesgo Potencial	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
B2		0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
C1	Deficiente	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
C2		0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
D	Dudoso Recaudo	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
E	Pérdida	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
AL	Garantías Autoliquidables 100%	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
	Total	***90,428,309***	***3,002,027***	***87,426,282***	***100.00%***	***1.48%***	***1,922,572***	***1,337,005***	***585,567***	***585,567***	***0***

CRÉDITO PRODUCTIVO

		Total	Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Diferencia entre requeridas y constituidas	Provisiones mitigadas por garantías hipotecarias	Provisiones exceso o déficit
A1	Riesgo Normal	16,068,066	130,648	15,937,418	11.51%	0.82%	217,974	131,089	86,885	86,885	0
A2		116,559,422	0	116,559,422	83.49%	1.48%	3,202,543	1,729,257	1,473,287	1,473,287	0
A3		5,940,948	0	5,940,948	4.26%	2.96%	186,689	175,925	10,765	10,765	0
B1	Riesgo Potencial	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
B2		221,092	0	221,092	0.16%	9.76%	43,166	21,583	21,583	21,583	0
C1	Deficiente	10,039	0	10,039	0.01%	14.13%	1,419	1,419	0	0	0
C2		0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
D	Dudoso Recaudo	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
E	Pérdida	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
AL	Garantías Autoliquidables 100%	802,579	802,579	0	0.57%	0.00%	0	0	0	0	0
	Total	***139,602,146***	***933,227***	***138,668,919***	***100.00%***	***1.48%***	***3,651,791***	***2,059,272***	***1,592,519***	***1,592,519***	***0***

Continúa...

CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO
CRÉDITOS Y CONTINGENTES (continuación)

Unidades de USD dólares

Produbanco

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

CRÉDITO DE CONSUMO ORDINARIO

		Total	Garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones exceso o déficit
A1		36,797,616	3,000	36,794,616	93.49%	0.99%	364,267	364,267	0
A2	Riesgo Normal	397,878	0	397,878	1.01%	1.99%	7,918	7,918	0
A3		1,181,734	0	1,181,734	3.00%	2.99%	35,334	35,334	0
B1	Riesgo Potencial	431,398	0	431,398	1.10%	5.99%	25,841	25,841	0
B2		122,628	0	122,628	0.31%	9.99%	12,251	12,251	0
C1	Deficiente	136,758	0	136,758	0.35%	19.99%	27,338	27,338	0
C2		117,076	0	117,076	0.30%	39.99%	46,819	46,819	0
D	Dudoso Recaudo	22,969	0	22,969	0.06%	60.00%	13,782	13,782	0
E	Pérdida	138,694	0	138,694	0.35%	100.00%	138,694	138,694	0
AL	Garantías Autoliquidables 100%	13,848	13,848	0	0.04%	0.00%	0	0	0
	Total	***39,360,598***	***16,848***	***39,343,750***	***100.00%***	***1.71%***	***672,241***	***672,241***	***0***

CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO

		Total	Garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones exceso o déficit
A1		381,452,804	495,010	380,957,795	84.99%	0.99%	3,771,483	3,771,483	0
A2	Riesgo Normal	5,643,891	0	5,643,891	1.26%	1.99%	112,314	112,314	0
A3		14,629,742	52,853	14,576,890	3.26%	2.98%	435,849	435,849	0
B1	Riesgo Potencial	6,998,341	11,832	6,986,508	1.56%	5.98%	418,350	418,350	0
B2		4,793,542	524	4,793,018	1.07%	9.99%	478,822	478,822	0
C1	Deficiente	4,089,867	0	4,089,867	0.91%	19.99%	817,564	817,564	0
C2		4,590,453	0	4,590,453	1.02%	39.99%	1,835,722	1,835,722	0
D	Dudoso Recaudo	4,252,277	0	4,252,277	0.95%	59.92%	2,547,982	2,547,982	0
E	Pérdida	8,425,080	0	8,425,080	1.88%	100.00%	8,425,080	8,425,080	0
AL	Garantías Autoliquidables 100%	13,946,494	13,946,494	0	3.11%	0.00%	0	0	0
	Total	***448,822,491***	***14,506,712***	***434,315,779***	***100.00%***	***4.20%***	***18,843,166***	***18,843,166***	***0***

CRÉDITO DE INMOBILIARIO

		Total	Garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones exceso o déficit
A1		197,990,502	54,086	197,936,417	80.97%	0.99%	1,959,571	1,959,571	0
A2	Riesgo Normal	19,620,562	0	19,620,562	8.02%	1.99%	390,449	390,449	0
A3		15,269,600	0	15,269,600	6.24%	2.99%	456,561	456,561	0
B1	Riesgo Potencial	3,517,908	0	3,517,908	1.44%	5.99%	210,723	210,723	0
B2		2,009,521	0	2,009,521	0.82%	9.99%	200,751	200,751	0
C1	Deficiente	275,067	0	275,067	0.11%	19.99%	54,986	54,986	0
C2		787,505	0	787,505	0.32%	39.99%	314,923	314,923	0
D	Dudoso Recaudo	2,269,049	0	2,269,049	0.93%	56.07%	1,272,212	1,272,212	0
E	Pérdida	2,759,373	0	2,759,373	1.13%	100.00%	2,759,373	2,759,373	0
AL	Garantías Autoliquidables 100%	28,973	28,973	0	0.01%	0.00%	0	0	0
	Total	***244,528,060***	***83,059***	***244,445,001***	***100.00%***	***3.12%***	***7,619,549***	***7,619,549***	***0***

MICROCRÉDITO

		Total	Garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones exceso o déficit
A1	Riesgo Normal	7,363,897	2,655	7,361,242	84.70%	0.99%	72,877	72,877	0
A2		226,497	0	226,497	2.61%	1.99%	4,507	4,507	0
A3		185,294	0	185,294	2.13%	2.99%	5,540	5,540	0
B1	Riesgo Potencial	237,112	0	237,112	2.73%	5.99%	14,203	14,203	0
B2		80,937	0	80,937	0.93%	9.99%	8,086	8,086	0
C1	Deficiente	96,502	0	96,502	1.11%	19.99%	19,291	19,291	0
C2		86,996	0	86,996	1.00%	39.99%	34,790	34,790	0
D	Dudoso Recaudo	114,012	0	114,012	1.31%	60.00%	68,407	68,407	0
E	Pérdida	170,041	0	170,041	1.96%	100.00%	170,041	170,041	0
AL	Garantías Autoliquidables 100%	133,276	133,276	0	1.53%	0.00%	0	0	0
	Total	***8,694,565***	***135,931***	***8,558,634***	***100.00%***	***4.57%***	***397,742***	***397,742***	***0***

TOTAL GENERAL

	Total	Garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones exceso o déficit
Total	***2,393,099,408***	***212,934,896***	***2,180,164,512***	***100.00%***	***0***	***85,432,692***	***70,034,931***	***0***

RESUMEN DE LA CALIFICACIÓN DE INVERSIONES Y OTROS ACTIVOS Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

Unidades de USD dólares

Produbanco

AL 30 DE DICIEMBRE DE 2016

231 B.1

Código	Inversiones	Valor Nominal	Valor de Mercado	Provisiones Específicas	Provisiones Generales para Inversiones
1301	A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector privado	0	0	N/A	N/A
1302	A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector público	10,070,309	10,034,326	N/A	N/A
1303	Disponible para venta de entidades del sector privado	318,937,461	318,838,691	18,013	0
1304	Disponible para venta estado o entidades del sector público	129,568,000	130,057,152	0	0
	Total	***458,575,770***	***458,930,168***	***18,013***	***0***

Código	Inversiones	Valor en Libros	Valor de Mercado	Provisiones Específicas	Provisiones Generales para Inversiones
1202	Operaciones de reporto con instituciones financieras	0	0	0	0
1305	Mantenidas al vencimiento sector privado	6,687,500	6,687,500	145,968	0
1306	Mantenidas al vencimiento estado o entidades sector público	215,288,526	215,288,526	162,000	0
1307	De disponibilidad restringida	18,003,451	18,003,451	0	0
190205	Derechos fiduciarios - inversiones	0	0	0	0
	Total	***239,979,478***	***239,979,478***	***307,968***	***0***

231 B.2

Código	Otros Activos	Total	Valor % Riesgo	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones Exceso o Déficit
A1	Riesgo Normal	16,931,751	77.75%	68,654	163,827	95,173
A2		578,882	2.66%	5,789	5,789	0.00
A3		45,578	0.21%	912	912	0.00
B1	Riesgo Potencial	1,959,834	9.00%	78,393	78,393	0.00
B2		25,417	0.12%	1,906	1,906	0.00
C1	Deficiente	14,577	0.07%	2,114	2,114	0.00
C2		43,385	0.20%	12,799	12,799	0.00
D	Dudoso Recaudo	266,624	1.22%	185,304	185,304	0.00
E	Pérdida	1,911,343	8.78%	1,911,343	1,911,343	0.00
	Evaluado	21,777,391	100.00%	0	0	0.00
	No Evaluado	0.00	0.00%	0	0	0.00
	Total	***21,777,391***	***100.00%***	***2,267,213***	***2,362,386***	***95,173***

% DE OTROS ACTIVOS EVALUADO [(Evaluada / Total) 100] =	100.00%
% DE RIESGO OTROS ACTIVOS EVALUADO [(Prov. Requerida / Evaluado) 100] =	10.41%

231 B.3

Bienes en Dación	Total	Provisiones Requeridas (a)	Provisiones Requeridas por Avalúo (b)	Total Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones Exceso o Déficit
Riesgos	10,401,499	5,858,146	0.00	5,858,146	5,904,046	45,901
Total	***10,401,499***	***5,858,146***	***0.00***	***5,858,146***	***5,904,046***	***45,901***

(a) Provisiones Requeridas: Art. 195 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

(b) Provisiones Requeridas por Avalúo: Inciso segundo, numeral 3, artículo 5, sección II, capítulo II, título IX, libro 1 de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos de la Junta Bancaria.

BALANCE CONSOLIDADO

Miles de USD dólares

	Exsersa S.A.		
	2015	2016	% Crecimiento
ACTIVO			
Fondos disponibles	296	1,018	244%
Operaciones interbancarias e inversiones			
Cartera de créditos			
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	1,243	1,243	0%
Bienes realizables, adjudicados por pago			
Propiedades y equipo	1,565	1,317	-16%
Otros activos	1,340	1,328	-1%
Total Activos	***4,445***	***4,905***	***10%***
PASIVO			
Obligaciones con el público			
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas			
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar	1,688	1,784	6%
Obligaciones financieras			
Valores en circulación			
Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futuras capitalizaciones			
Otros pasivos			
Total Pasivos	***1,688***	***1,784***	***6%***
TOTAL PATRIMONIO	**2,757**	**3,121**	**13%**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**4,445**	**4,905**	**10%**

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Miles de USD dólares

	Exsersa S.A.		
	2015	2016	% Crecimiento
INGRESOS			
Intereses y descuentos ganados	11	12	11%
Comisiones ganadas			
Utilidades financieras			
Ingresos por servicios	14,856	15,564	5%
Otros ingresos operacionales			
Otros ingresos	632	325	-48%
Total Ingresos	***15,498***	***15,901***	***3%***
EGRESOS			
Intereses causados			
Comisiones causadas			
Pérdidas financieras			
Provisiones			
Gastos de operación	15,150	14,944	-1%
Otras pérdidas operacionales			
Otros gastos y pérdidas			
Impuestos y participación a empleados			
Total Egresos	***15,150***	***14,944***	***-1%***
Utilidad antes de provisión para participación del personal e Impuesto a la Renta	348	958	175%
Provisión para participación del personal en las utilidades	50	150	203%
Utilidad antes de provisión para Impuesta a la Renta	298	807	171%
Provisión para Impuesta a la Renta	115	293	155%
UTILIDAD NETA	**183**	**515**	**181%**

BALANCE CONSOLIDADO

Miles de USD dólares

	Trámites Profesionales S.A. Protrámites		
	2015	2016	% Crecimiento
ACTIVO			
Fondos disponibles	337	612	82%
Operaciones interbancarias e inversiones			
Cartera de créditos	325	511	57%
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar			
Bienes realizables, adjudicados por pago			
Propiedades y equipo	8	11	38%
Otros activos	80	73	-9%
Total Activos	***750***	***1,207***	***61%***
PASIVO			
Obligaciones con el público			
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas			
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar	352	758	115%
Obligaciones financieras			
Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futuras capitalizaciones	285	285	
Otros pasivos			
Total Pasivos	***637***	***1,043***	***64%***
TOTAL PATRIMONIO	**113**	**164**	**45%**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**750**	**1,207**	**61%**

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Miles de USD dólares

	Trámites Profesionales S.A. Protrámites		
	2015	2016	% Crecimiento
INGRESOS			
Intereses y descuentos ganados	4	26	550%
Comisiones ganadas	0	0	0%
Utilidades financieras	0	0	0%
Ingresos por servicios	736	1,969	168%
Otros ingresos operacionales	43	91	112%
Otros ingresos	8	25	213%
Total Ingresos	***791***	***2,111***	***167%***
EGRESOS			
Intereses causados	0	0	0%
Comisiones causadas	0	0	0%
Pérdidas financieras	0	0	0%
Provisiones		15	
Gastos de operación	767	1,736	126%
Otras pérdidas operacionales	0	0	0%
Otros gastos y pérdidas	0	8	0%
Impuestos y participación a empleados	0	0	
Total Egresos	***767***	***1,759***	***129%***
Utilidad antes de provisión para participación del personal e Impuesto a la Renta	24	352	1368%
Provisión para participación del personal en las utilidades	2	54	2600%
Utilidad antes de provisión para Impuesta a la Renta	22	298	1256%
Provisión para Impuesta a la Renta	6	65	983%
UTILIDAD NETA	**16**	**233**	**1358%**

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Produbanco y Subsidiarias

50 años
Deloitte.
Ecuador

Deloitte & Touche
Ecuador Cía. Ltda.
Av. Amazonas N3517
Telf: (593 2) 381 5100
Quito - Ecuador

Tulcán 803
Telf: (593 4) 370 0100
Guayaquil - Ecuador
www.deloitte.com/ec

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

A la Junta de Accionistas y Miembros del Directorio de
Banco de la Producción S.A. Produbanco:

Opinión

Los estados financieros consolidados resumidos de Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias los cuales incluyen el balance general consolidado resumido al 31 de diciembre de 2016 y el estado de resultados consolidado resumido por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros consolidados auditados del Banco de la Producción S.A. Produbanco por el año terminado el 31 de diciembre de 2016.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados resumidos adjuntos presentan razonablemente un resumen de los estados financieros consolidados auditados preparados de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Estados financieros consolidados

Los estados financieros consolidados resumidos no contienen todas las revelaciones requeridas de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Por lo tanto, la lectura de los estados financieros consolidados resumidos y de este informe del auditor independiente, no sustituye la lectura de los estados financieros consolidados auditados y del respectivo informe del auditor independiente.

Estados financieros consolidados auditados y nuestro respectivo informe

Nosotros expresamos una opinión no calificada sobre los estados financieros consolidados auditados en nuestro informe de fecha Febrero 22 del 2017. Dicho reporte también incluye:

- Un párrafo que hace referencia a la Nota 2, que explica que los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base de normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF.
- La comunicación de asuntos clave de auditoría. Asuntos clave de auditoría son aquellos aspectos que en nuestro juicio profesional fueron de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del período actual.

Responsabilidad de la administración por los estados financieros consolidados

La administración del Banco de la Producción S.A. Produbanco es responsable de la preparación de estos estados financieros consolidados resumidos de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre si los estados financieros consolidados resumidos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros consolidados auditados basados en nuestros procedimientos, los cuales fueron efectuados de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría 810 Revisada (NIA 810) "Compromisos para reportar sobre Estados Financieros Resumidos".

Deloitte & Touche
Quito, Febrero 22, 2017
RNAE-8816

Santiago Sánchez
Socio
Licencia No. 25292

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y a sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades legalmente separadas e independientes. DTTL (también denominada "Deloitte Global") no presta servicios a clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y de sus firmas miembro puede verse en el sitio web **www.deloitte.com/about.**

© [2017] [Deloitte Touche Tohmatsu Limited].

Deloitte & Touche
Ecuador Cía. Ltda.
Av. Amazonas N3517
Telf: (593 2) 381 5100
Quito - Ecuador

Tulcán 803
Telf: (593 4) 370 0100
Guayaquil - Ecuador
www.deloitte.com/ec

50 años
Deloitte.
Ecuador

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS

A la Junta de Accionistas y Miembros del Directorio de
Banco de la Producción S.A. Produbanco:

Opinión

Los estados financieros resumidos de Banco de la Producción S.A. Produbanco, los cuales incluyen el balance general resumido al 31 de diciembre de 2016 y el estado de resultados resumido por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros auditados del Banco de la Producción S.A. Produbanco por el año terminado el 31 de diciembre de 2016.

En nuestra opinión, los estados financieros resumidos adjuntos presentan razonablemente un resumen de los estados financieros auditados preparados de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Estados financieros resumidos

Los estados financieros resumidos no contienen todas las revelaciones requeridas de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Por lo tanto, la lectura de los estados financieros resumidos y de este informe del auditor independiente, no sustituye la lectura de los estados financieros auditados y del respectivo informe del auditor independiente.

Estados financieros auditados y nuestro respectivo informe

Nosotros expresamos una opinión no calificada sobre los estados financieros auditados en nuestro informe de fecha Febrero 22 del 2017. Dicho reporte también incluye:

- Un párrafo que hace referencia a la Nota 2, que explica que los estados financieros han sido preparados sobre la base de normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF.
- La comunicación de asuntos clave de auditoría. Asuntos clave de auditoría son aquellos aspectos que en nuestro juicio profesional fueron de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del período actual.

Responsabilidad de la administración por los estados financieros resumidos

La administración del Banco de la Producción S.A. Produbanco es responsable de la preparación de estos estados financieros resumidos de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre si los estados financieros resumidos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros auditados basados en nuestros procedimientos, los cuales fueron efectuados de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría 810 (NIA 810) "Compromisos para reportar sobre Estados Financieros Resumidos".

Deloitte & Touche
Quito, Febrero 22, 2017
RNAE-8816

Santiago Sánchez
Socio
Licencia No. 25292

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y a sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades legalmente separadas e independientes. DTTL (también denominada "Deloitte Global") no presta servicios a clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y de sus firmas miembro puede verse en el sitio web **www.deloitte.com/about.**

© [2017] [Deloitte Touche Tohmatsu Limited].

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Produbanco y Subsidiarias

Quito, 09 de marzo de 2017

Señores
ACCIONISTAS
BANCO DE LA PRODUCCIÓN S.A. PRODUBANCO
Ciudad

Señores Accionistas:

En mi calidad de Auditor Interno, nombrado por la Junta General de Accionistas del Banco, y en cumplimiento con las disposiciones vigentes, emito el siguiente informe:

El presente informe contiene la opinión sobre: los estados financieros cortados al 31 de diciembre de 2016, el grado de cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias, reglamentos internos, y de la normativa dispuesta por los Organismos de Control, así como de la calidad del sistema de control interno.

Mi opinión está sustentada en las revisiones, pruebas y evaluaciones de control realizados durante el año 2016, las revisiones fueron efectuadas de acuerdo con normas de auditoria, las cuales exigen que se cumplan con requerimientos éticos pertinentes, se planifique y realice una auditoría para obtener certeza razonable de si los estados financieros no contienen errores significativos. Una auditoría incluye también, a base de pruebas, el examen de las evidencias que soportan las cifras de los estados financieros y la evaluación del sistema de control interno, así como la evaluación de las prácticas de contabilidad aplicadas, los principios utilizados y las estimaciones significativas hechas por la administración. Considero que las pruebas llevadas a cabo proveen de una base razonable para expresar una opinión:

1. En el anexo presento los estados financieros comparativos (diciembre 2015 a diciembre 2016)

    a. En relación a la cartera, se verificó que las operaciones de crédito hayan sido otorgadas en cumplimiento con las disposiciones legales y las normas vigentes; y aplicando las políticas aprobadas por el Directorio.

    Las provisiones constituidas satisfacen los requerimientos establecidos por la normativa dispuesta por la Superintendencia de Bancos.

    Durante este período no se han identificado operaciones otorgadas a personas vinculadas.

    b. Las inversiones en títulos se han realizado en base a los cupos y límites aprobados por el Directorio.

    c. Tanto en operaciones activas como pasivas, el Banco ha dado cumplimiento a la norma de transparencia de la información.

    d. Los resultados del ejercicio reflejan una utilidad de veintiséis millones treinta y seis mil dólares (USD 26,036M)

2. El índice de liquidez de primera línea del Produbanco tuvo un nivel promedio anual de 40.57%, superando en todos los meses el mínimo establecido por la Superintendencia de Bancos.

3. La relación de Patrimonio Técnico del Banco frente a los activos ponderados por riesgo, presenta una posición excedentaria de 71.19 millones de dólares, lo que equivale a un indicador de solvencia de 11.5%, superior al mínimo requerido del 9%.

4. Las obligaciones tributarias y laborales se cumplen en forma adecuada.

5. El Banco y sus Subsidiarias mantienen un razonable sistema de control interno para sus transacciones y procesos, lo que permite dar un adecuado grado de seguridad a sus operaciones.

6. En relación al sistema de control para la prevención de lavado de activos provenientes de actividades ilícitas del Banco y sus Subsidiarias, puedo concluir que éste observa los requerimientos establecidos por las disposiciones legales vigentes y la normativa dispuesta tanto por la Superintendencia de Bancos como por la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE), cubre las operaciones de la entidad, es aplicado en todas las oficinas y difundido a todo el personal a través de los medios con los que dispone el Banco.

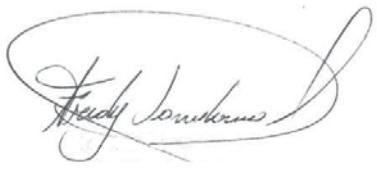
7. Con respecto a las normas de administración de riesgos integrales, en general el Banco ha dado cumplimiento en los términos y plazos establecidos por la Superintendencia de Bancos. La administración del Banco expidió las políticas y procedimientos necesarios para la implementación de una gestión integral de riesgos. En general existe una adecuada evaluación a las exposiciones a los distintos riesgos y el Directorio es informado con la periodicidad establecida por el Órgano Directriz sobre la gestión.

OPINIÓN

Los estados financieros son responsabilidad de la Administración del Banco. Mi responsabilidad como Auditor Interno es expresar una opinión sobre la razonabilidad de dichos estados financieros en base a las auditorías practicadas.

En mi opinión, el balance general así como el estado de pérdidas y ganancias al 31 de diciembre de 2016, tanto de Produbanco como de sus Subsidiarias se presentan razonablemente, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y demás organismos regulatorios y de control.

Además, puedo informar que Produbanco y sus Subsidiarias cuentan con un adecuado nivel de control interno, cumplen las disposiciones legales vigentes, sus transacciones responden a la técnica bancaria y se ajustan a políticas y procedimientos aprobados por el Directorio, así como a la normativa legal existente.



Ing. Fredy Sandoval
Auditor Interno

Coordinación
Marketing Produbanco

Portada y Línea Gráfica
Grupo Promerica

Edición y Diseño
Solange Luna

Fotografía
Produbanco

Impresión
Imprenta LP

Marzo 2017