2018
Memoria Anual

Produbanco
Grupo Promerica

Grupo Promerica: Ecuador | Costa Rica | El Salvador | Guatemala
Honduras | Islas Caimán | Nicaragua | Panamá | República Dominicana

2018 Memoria Anual

Produbanco
Grupo Promerica

Índice

8 Mensaje del Presidente Grupo Promerica

10 Presencia Regional

10 Lineamientos Estratégicos Grupo Promerica

14 Mensaje del Presidente Ejecutivo Produbanco

16 Lineamientos Estratégicos Produbanco 2019 - 2023

18 Directorio Produbanco

20 Principales Ejecutivos Produbanco

22 Informe del Directorio

27 Balance de la Economía 2018

31 Informe de Gobierno Corporativo

33 Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)

39 Informe sobre las Actividades de Prevención de Lavado de Activos y de Financiamiento de Delitos como el Terrorismo

43 Informe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero

48 Informe del Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial

52 Informe del Comité de Retribuciones

53 Subsidiarias

56 Gestión de las Unidades de Negocio

63 Reconocimientos

67 Estados Financieros

88 Informes de los Auditores Independientes

98 Informe de Auditoría Interna

Grupo Promerica

Mensaje del Presidente
Grupo Promerica

Con gran satisfacción comparto con ustedes, que durante el 2018 definimos una plataforma de marca basada en un profundo estudio y conocimiento de lo que somos. En lo interno, por medio de entrevistas a directores, altos ejecutivos y funcionarios; en lo externo, con estudios basados en consultas a clientes bancarios; las que realizamos en todos los países donde operamos.

De esta forma hemos encontrado una esencia que nos une, una visión, misión y valores compartidos, que nos permitirán conectar y crear vínculos duraderos con las comunidades con las cuales nos relacionamos como organización.

En el Grupo Promerica creemos que todas las personas y empresas de nuestro entorno, deberían superar sus límites para alcanzar el éxito que se merecen. Es por ello que nos enfocamos en impulsar una banca que desarrolle relaciones y ofrezca productos y servicios los cuales les ayuden a superar sus límites sean estos culturales, económicos, personales o geográficos.

Nuestros valores están centrados en mantener una empatía permanente con todas aquellas personas con quienes nos relacionamos, comprender sus metas e impulsar una banca fundamentada en la confianza compartida.

A lo largo de los años hemos demostrado que somos emprendedores por naturaleza, que jamás nos hemos dado por vencidos frente a los obstáculos que nos encontramos en el camino. Con esta visión queremos inspirar a todos los que están con nosotros.

Somos de acá y compartimos una cultura común, sabemos de los desafíos que implica superarse; con nuestra experiencia, energía y creatividad vencemos contratiempos

y contribuimos para que las empresas y personas con las que trabajamos alcancen sus sueños.

Como parte de nuestro espíritu emprendedor, este año hicimos historia al ser una de las pocas instituciones financieras de la región que han colocado bonos en los mercados de capitales internacionales. Esta emisión nos proyecta como una institución financiera internacional y representa un importante reconocimiento al extraordinario equipo de ejecutivos y ejecutivas que conforman nuestra organización.

La colocación la realizó Promerica Financial Corporation (Promerica), con una venta inaugural de USD 200 millones (doscientos millones de dólares) en bonos en el mercado de capitales internacional. Esta primera emisión de PFC está documentada bajo la ley de Nueva York y registrada en la Bolsa de Valores de Luxemburgo.

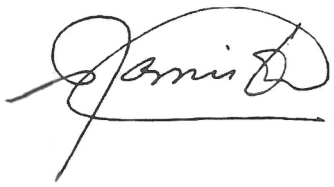
Luego de dos años de haber adquirido Banco Citibank de Guatemala, S.A., a finales del 2016, lo cual constituyó un acontecimiento importante para el Sistema Bancario y Financiero de Guatemala en el 2018, se solicitó a los entes reguladores de Guatemala y Panamá, las autorizaciones correspondientes para llevar a cabo la fusión legal y operativa de ambos bancos. Gracias al minucioso trabajo de los colaboradores de todas las áreas que aunaron esfuerzos en una serie de procesos como, homologar políticas, procedimientos, accesos, sistemas, productos bancarios y equipos de trabajo; así como la unificación de clientes entre muchos otros, consolidándose las operaciones en tiempo récord, este reto fue alcanzado y hoy contamos con una banca unificada, eficiente y enfocada en el servicio a nuestra clientela.

En Grupo Promerica la sostenibilidad forma parte de su cultura y de la estrategia corporativa, por ello trabaja impulsando una banca que desarrolle relaciones, ofrezca productos y servicios a sus comunidades que apoyen a las futuras generaciones garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medioambiente y bienestar social en los países en los que tenemos presencia.

Por medio de alianzas estratégicas con organismos y bancos internacionales como: BCIE; IIFC, FMO, BID, DEG, Proparco y Norfund, el Grupo Promerica ha recibido fondos por aproximadamente USD 300 millones de dólares para trabajar la sostenibilidad desde el punto de vista de productos bancarios, para lo cual realiza investigaciones de mercado para entender e impulsar de mejor manera el desarrollo sostenible en el sector empresarial. Se han creado Créditos Verdes dirigidos a medianas y grandes empresas, así como a la banca de personas. Recibimos el reconocimiento de *Global Climate Partnership 2018*, por su labor de promover los créditos sostenibles en Nicaragua y Costa Rica.

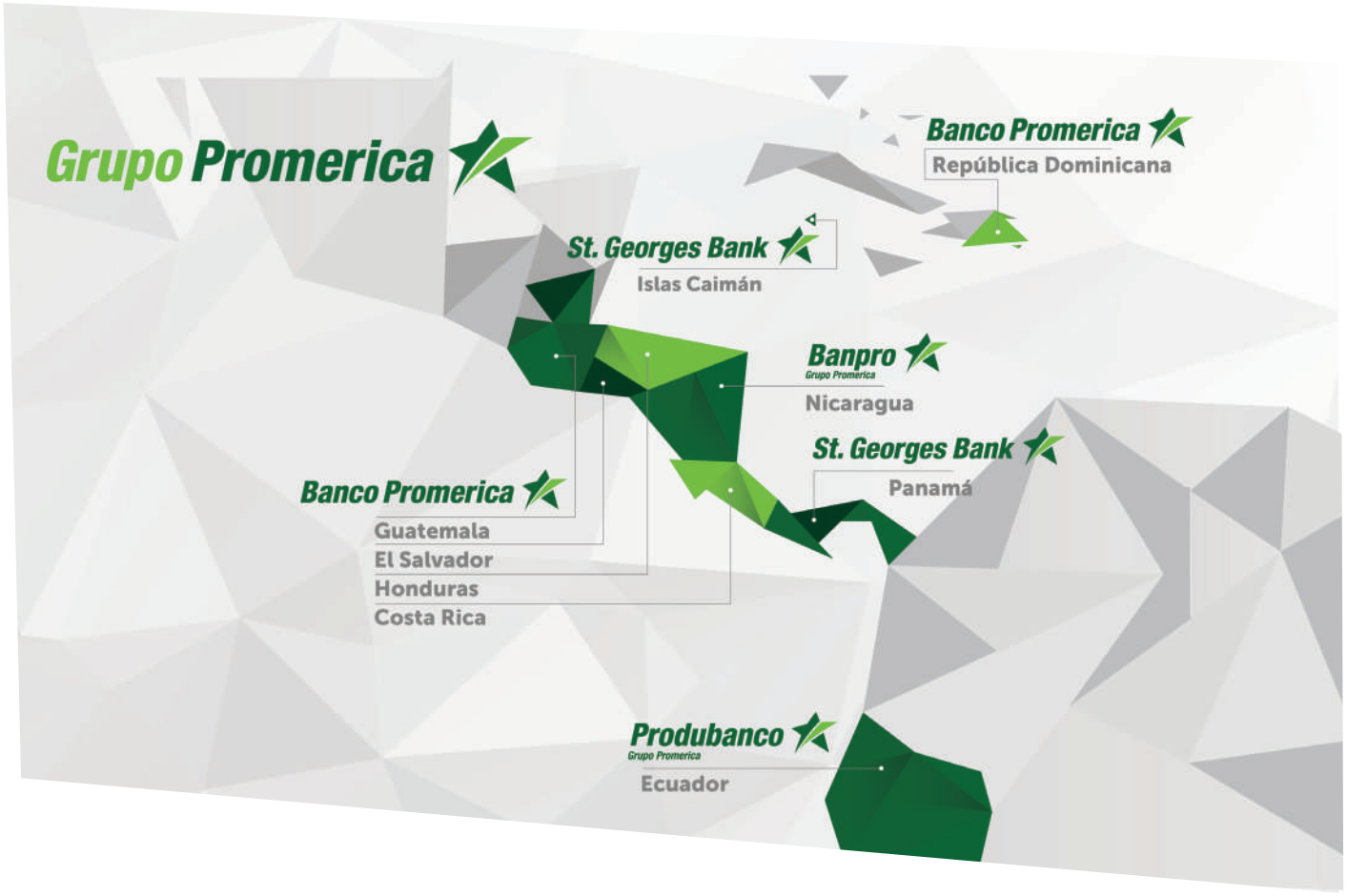
Tenemos muchas razones para celebrar y estar orgullosos de los logros cosechados durante el año, gracias a nuestros ejecutivos, colaboradores, clientes, accionistas y directores; sin embargo nuestro reto es superarnos a nosotros mismos y los desafíos que encontramos en el camino para generar progreso y crecimiento económico en las comunidades que servimos.

Muchas Gracias,



Ramiro Ortiz Mayorga
Presidente de la Junta Directiva
Promerica Financial Corporation

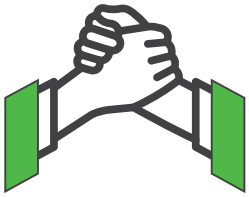
Presencia
Regional



Lineamientos Estratégicos
Grupo Promerica

Visión

En el Grupo Promerica creemos que todas las personas y empresas de nuestras comunidades, deberían superar sus límites para alcanzar el éxito que se merecen.



Misión

Impulsar una banca que desarrolle relaciones y ofrezca productos y servicios a nuestras comunidades, para ayudarlas a superar sus límites, sean estos culturales, económicos, personales o geográficos.

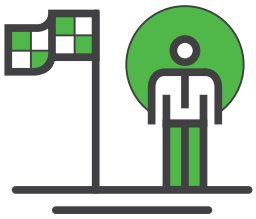
Valores

Empatía permanente

Ponernos en el lugar del otro, comprender sus metas es nuestra esencia para encontrar soluciones conjuntamente. Impulsamos una banca de relaciones que desarrolla negocios rentables a largo plazo.

Emprendedores por naturaleza

Nacimos con la visión y trabajo de emprendedores que jamás se dieron por vencidos frente a fronteras culturales, económicas, personales o geográficas. Con esta naturaleza queremos inspirar a otros.



Confianza compartida

Nuestras acciones en los mercados que servimos fortalecen la confianza y credibilidad que nos identifica, para tomar decisiones conjuntas con nuestros clientes y conseguir resultados de beneficio mutuo.

Cultura común

Somos de acá, conocemos nuestras comunidades, sabemos de los desafíos que implica superarnos. Usamos nuestra experiencia, energía y creatividad, para vencer prejuicios y contratiempos y así ayudarlos alcanzar sus sueños.

Produbanco
Grupo Promerica

Mensaje del Presidente Ejecutivo
Produbanco

Me complace compartir con ustedes la Memoria Anual de Banco de la Producción S.A. Produbanco, en la cual presentamos los resultados de la gestión financiera y comercial correspondientes al ejercicio económico 2018 de Produbanco y Subsidiarias.

Estamos muy entusiasmados al conmemorar nuestros primeros 40 años de trayectoria institucional, historia que nos ha dejado grandes satisfacciones. Vemos el futuro con mucho optimismo y motivación, queremos acompañar cada día a las personas y empresas a superar sus límites, compartir las mejores experiencias y consolidar relaciones de largo plazo, tal como lo expresa nuestra Misión.

La función primordial de la banca es intermediar, entre la liquidez de los depositantes e inversionistas y las necesidades de financiamiento de los clientes que requieren créditos para sus

actividades productivas, comerciales o personales. Por lo tanto, nuestra prioridad siempre ha sido la administración responsable, prudente y técnica de los recursos financieros de quienes confían en nosotros.

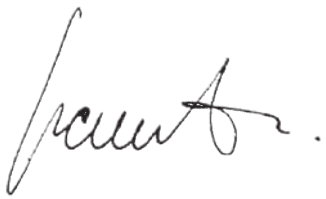
La dinámica de la gestión de Produbanco y sus Subsidiarias ha sido extraordinaria. Las estrategias aplicadas para el crecimiento de los distintos segmentos de negocio contribuyeron a alcanzar excelentes resultados.

En línea con la transformación digital enfocados en agilidad, omnicanalidad e innovación a servicio de nuestros clientes; continuamos consolidando nuestro crecimiento y diversificación a través de la transformación cultural reflejada en el nuevo plan estratégico 2019 - 2023, en el cual ratificamos nuestra visión y valores corporativos, delineamos una nueva misión, redefinimos los pilares estratégicos y establecimos metas estratégicas; para ofrecer a nuestros clientes experiencias memorables, enmarcados en una administración integral de riesgo y compromiso de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.

El 2019 representará nuevos desafíos, oportunidades que debemos aprovechar teniendo presente nuestro compromiso de transparencia y ética profesional, así como promoviendo las mejores prácticas de eficiencia y productividad.

Sin duda alguna, el gran éxito alcanzado se debe a la confianza y lealtad de nuestros grupos de interés quienes creen en nuestra labor: clientes, accionistas, directores, proveedores y la comunidad en general, así como el alto grado de profesionalismo, experiencia, y dedicación de nuestros ejecutivos, que han sido un factor clave en nuestro crecimiento.

Los objetivos y el compromiso de Produbanco y sus Subsidiarias con el Ecuador son a largo plazo.



Ricardo Cuesta Delgado
Presidente Ejecutivo
Produbanco – Grupo Promerica

Lineamientos Estratégicos
Produbanco 2019-2023

Visión

Ser el mejor de los mejores para trascender en la vida de las personas.

Misión

Acompañar cada día a las personas y empresas a superar sus límites, compartir las mejores experiencias y consolidar relaciones de largo plazo.

Pilares Estratégicos

Produbanco consolidará su crecimiento y diversificación a través de la *transformación cultural*, que le permita ser líder digital para ofrecer a sus clientes experiencias memorables, enmarcado en una administración integral del riesgo y compromiso de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.

Valores Corporativos

Nuestra esencia es el cliente		Cultura de la mejor experiencia y valor agregado para el cliente.
Nosotros hacemos la diferencia		Cultura de pasión, agilidad y excelencia.
Nuestras ideas construyen		Cultura de innovación, cambio, renovación y creatividad.
Somos un solo equipo		Cultura de atraer y retener los mejores y diversos talentos del mercado.
Cumplimos nuestros compromisos		Cultura de crecimiento, con eficiencia y rentabilidad.

Directorio
Produbanco

Francisco Martínez Henares
Presidente

Héctor Neira Calderón
Vicepresidente

Oscar Soto Brenes
Director Principal

Luis Rivas Anduray
Director Principal

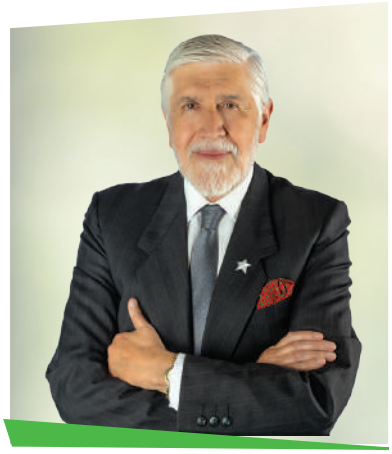
Gustavo Vásconez Espinosa
Director Principal

Karla Icaza Meneses
Director Alterno

Jaime Dávalos Fernández-Salvador
Director Alterno

Mauricio Argüello Godoy
Director Alterno

Francisco Rodríguez Vásconez
Director Alterno



Diego Mosquera Pesantes
Director Alterno

Principales Ejecutivos
Produbanco

Miembros del Comité Ejecutivo

De izquierda a derecha:
Ricardo Cuesta Delgado, Presidente Ejecutivo
Juan Manuel Borrero Viver, Vicepresidente Ejecutivo Gestión de Control
Martha Cecilia Paredes Díaz, Vicepresidente Ejecutivo Gestión de Apoyo
Rubén Eguiguren Arias, Vicepresidente Banca Empresas
José Ricaurte Vela, Vicepresidente Banca Minorista

Miembros de las Unidades de Negocio

De izquierda a derecha:
Sebastián Quevedo Holguín, Vicepresidente Medios de Pago
Carolina Andrade Gallegos, Vicepresidente Segmento Institucional
José Antonio Costa Viver, Vicepresidente Sucursal Guayaquil
María Isabel Román, Vicepresidente Distribución Sierra

Miembros de las Unidades de Staff y de Control

De izquierda a derecha:
Unidades de Staff
Jorge Alvarado Carrera, Vicepresidente Asesoría Jurídica
Fabián Garzón Abad, Vicepresidente Planificación y Desarrollo
Unidades de Control
Fredy Sandoval Cerda, Auditor Interno
Gustavo Orbe Montenegro, Vicepresidente Administración de Riesgos
Patricio Salguero Lozano, Oficial de Cumplimiento

Miembros de las Unidades de Soporte

De izquierda a derecha:
Esteban Vásconez Riofrío, Vicepresidente Gestión Financiera
Eduardo Lafebre Quirola, Vicepresidente Gente y Cultura
Rafael Roca Moreno, Vicepresidente Servicios Operacionales
Javier Hidalgo Estévez, Vicepresidente Servicios Tecnológicos

Informe
del Directorio

Culminamos un año muy especial en el que celebramos nuestros primeros 40 años de vida institucional. En este tiempo hemos acompañado a personas y empresas a superar sus límites, hemos compartido experiencias memorables y consolidado relaciones de largo plazo; esta ha sido y es nuestra misión y mayor compromiso.

Han transcurrido cinco años desde que Promerica Financial Corporation adquirió la participación accionarial mayoritaria de Banco de la Producción S.A. Produbanco, período que ha venido acompañado de un ambiente económico y político volátil y de mucha incertidumbre. Pese a este escenario logramos una tasa de crecimiento de activos del 60.8%, lo cual nos permitió generar resultados acumulados de USD 193 millones, distribuir dividendos efectivos por USD 46.8 millones e incrementar el patrimonio en USD 157 millones.

Produbanco representa el 34% de los activos administrados por Grupo Promerica, que a nivel consolidado supera los USD 14 mil millones, cuenta con más de dos millones de clientes, un equipo humano de 12,400 colaboradores y con 850 sucursales y agencias.

Con enorme satisfacción compartimos los excelentes resultados del 2018, año en el cual nos posicionamos sólidamente como el tercer Banco del país por total de activos, depósitos del público y cartera de créditos. Las principales cuentas de balance tuvieron tasas de crecimiento anual muy superiores al promedio del sistema bancario, lo cual se reflejó en una importante ganancia de participación de mercado con relación al 2017 en cada uno de los rubros. Así, con USD 4,768 millones en activos administrados, pasamos del 11.0% al 11.6% del total de activos del sistema; con USD 3,688 millones en depósitos del público aumentamos nuestra participación del 11.4% al 11.8%, y el mayor crecimiento de cuota de mercado se dio en cartera de créditos bruta, que incrementó del 10.6% al 11.3%, para llegar a USD 3,098 millones. El negocio de tarjeta de crédito creció a una tasa superior al 50% para un saldo de cartera de USD 452 millones, cerca de 175 mil clientes tarjetahabientes y una facturación de USD 980 millones.

Gracias a la confianza de organismos multilaterales y entidades financieras del exterior, conseguimos financiamiento por USD 335 millones en deuda directa y USD 114 millones en deuda subordinada, fondos que fueron destinados a líneas de crédito dirigidas tanto a las medianas y pequeñas empresas, como al desarrollo de productos verdes enfocados en el uso eficiente de recursos, tecnología ambientalmente más limpia y eficiencia energética.

El desempeño expuesto se tradujo en resultados récord en la historia de Produbanco, con utilidades netas de USD 59.5 millones, 48% superiores a los USD 40.1 millones del año anterior. Los indicadores de rentabilidad alcanzaron el 15.3% medido sobre el patrimonio promedio (ROE) y el 1.3% en relación con el activo promedio (ROA), mientras que el índice de patrimonio técnico, que mide la capacidad patrimonial, se fortaleció al 13.51% frente al 11.19% del 2017.

La administración responsable de los activos se refleja en nuestros excelentes indicadores de liquidez y cobertura para los 25 y 100 mayores depositantes, en los índices de solvencia patrimonial, en los ratios de eficiencia en el gasto operacional y en la relación de activos productivos sobre activos totales, dentro de los límites de tolerancia al riesgo expuestos en el Informe del Comité de Administración de Riesgos Integrales. Nuestra subsidiaria Trámites Profesionales S.A. Protrámites realizó una intensa gestión preventiva y de cobranza de la cartera de préstamos con días de impago, lo cual permitió registrar un indicador de cartera vencida del 1.74% y una cobertura para cartera morosa del 195.7%. Las empresas calificadoras de riesgo Pacific Credit Rating y BankWatch Ratings ratificaron la calificación AAA- que confirma la posición de solidez, rentabilidad, reputación y acceso a fuentes de financiamiento, con perspectiva positiva en el corto y mediano plazo.

A los reconocimientos al desempeño financiero de Produbanco, otorgados por prestigiosas revistas especializadas, se sumaron en el 2018 varios galardones locales e internacionales en categorías como *Satisfacción del Cliente*, *Gobierno*

Corporativo, *Innovación y Transformación Digital*, que son ampliados con mayor detalle en nuestra Memoria Anual. Adicionalmente, estamos muy orgullosos de haber sido designados como la *Institución Financiera más Respetada del País* por parte del Comité Empresarial Ecuatoriano, PwC PricewaterhouseCoopers y Ecuavisa.

La confianza depositada en Produbanco y sus Subsidiarias está avalada por los 922 mil clientes a los que atendemos a través de una red de 110 sucursales, agencias y oficinas bancarias, 334 cajeros automáticos, 66 oficinas Servipagos y 3,953 puntos Pagoágil de nuestra subsidiaria Exsersa en todo el país.

En el escenario nacional, el 2018 se caracterizó por un escaso dinamismo económico, con un crecimiento anual del PIB cercano al 1.1%, lo que influyó en el resultado de la inflación anual que cerró en 0.27%. Esto a su vez benefició parcialmente a la recuperación de la competitividad de las exportaciones del país, afectada por la apreciación del dólar debido al entorno internacional.

El inicio del año estuvo marcado por la Consulta Popular y Referéndum Constitucional del 4 de febrero, cuyos resultados profundizaron el rompimiento político del actual régimen con el ex Presidente Correa, eliminando la reelección indefinida aprobada en el 2015 y provocando un cambio de rumbo hacia un ambiente que intenta propiciar el diálogo y el consenso, devolver la independencia y autonomía a las funciones del Estado, y brindar apertura al sector privado para que tome la posta como motor del desarrollo a través de la inversión y la generación de empleo. El nombramiento de autoridades económicas abonó en esta nueva dirección y dio una señal de pragmatismo en la nueva visión del Gobierno Central, que impulsó la aprobación de la *Ley de Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo y Estabilidad y Equilibrio Fiscal,* publicada en el Registro Oficial el 21 de agosto, cuyo principal resultado en el año fue la generación de ingresos fiscales por concepto de la remisión tributaria, que alcanzó una recaudación de USD 1,268 millones.

El Gobierno estableció como meta reducir su déficit global en un horizonte de cuatro años hasta el 2021, mediante la contracción gradual del gasto público y el incremento de los ingresos petroleros. En este ambiente, se realizó la revisión de la política de subsidios al diésel para uso industrial y a las gasolinas súper, extra y ecopaís.

Otro hecho relevante fue la derogatoria del *Decreto 1218* que reducía artificialmente la deuda pública, acogiendo las recomendaciones de la Contraloría General del Estado. Se reestableció la metodología que incluye la contabilización de las deudas del Estado con otras entidades estatales como el Banco Central, el IESS, BanEcuador, etc. La deuda pública neta tuvo un crecimiento de USD 2,534 millones, explicado por la emisión de bonos por USD 3,000 millones a inicios del año. Este nivel de endeudamiento del país fue significativamente inferior al adquirido en los años precedentes, lo que repercutió en un menor crecimiento de los depósitos en el sistema financiero y en la consecuente disminución de la tasa de crecimiento del crédito.

En este escenario de menor liquidez, la banca privada continuó impulsando la demanda interna a través del crédito. La cartera bruta total registró un aumento de USD 2,717 millones (11% anual), para llegar a un saldo de USD 27,328 millones.

Por su parte, los depósitos del público alcanzaron los USD 31,258 millones, un crecimiento del 1.8% equivalente a USD 567 millones. El fondeo de los bancos tuvo un componente muy importante correspondiente a las obligaciones financieras y a la deuda subordinada, que en conjunto sumaron USD 2,637 millones, con un crecimiento de USD 575 millones en el 2018, explicado en gran medida por el financiamiento otorgado por organismos multilaterales de crédito, bancos corresponsales y otros prestamistas del exterior.

Las utilidades del sistema bancario crecieron 39.8% para un total de USD 554 millones netos, después de las reservas para el pago de las obligaciones legales de impuesto

a la renta y participación a trabajadores. Estos resultados están explicados por el incremento de alrededor de USD 7,000 millones en la colocación de créditos de los últimos tres años.

Hacia finales del 2018 realizamos el cierre de nuestro plan estratégico 2015 – 2020 y trazamos el horizonte para los próximos cinco años con la mira puesta en el 2023. Ratificamos nuestra visión de *ser el mejor de los mejores para trascender en la vida de las personas*, diseñamos nuestra nueva misión, afianzamos los valores corporativos, redefinimos nuestros pilares estratégicos y establecimos metas estratégicas para el período 2019 – 2023.

Produbanco consolidará su crecimiento y diversificación a través de la *transformación cultural*, que le permitirá ser líder digital para ofrecer a sus clientes experiencias memorables, enmarcado en una administración integral del riesgo y en un compromiso de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.

Estos aspectos han sido dados a conocer preliminarmente a nuestros Accionistas a través de nuestras reuniones trimestrales, que las implementamos en su beneficio desde octubre del 2018, como un mecanismo de rendición de cuentas y transparencia de la información en forma permanente y periódica, las cuales han tenido una gran acogida por parte de nuestros grupos de interés.

Para dar realce a la conmemoración de nuestro cuadragésimo aniversario, promovimos varios eventos culturales como la exposición de la obra *Mexicano Universal* del artista Rufino Tamayo y el lanzamiento del Libro *Formas y Transiciones*, que es un breve transitar por cuatro décadas de evolución del arte plástico ecuatoriano, como símbolo de la transformación institucional de Produbanco.

Durante el 2018 iniciamos un proceso de innovación con nuestras nuevas *Oficinas Digitales* en los Supermaxi del Centro Comercial Iñaquito y Mall El Jardín en Quito, y la oficina Santa Inés en la ciudad de Ambato, todas dotadas de equipamiento tecnológico de vanguardia y diseño renovador.

En línea con la estrategia de profundizar la presencia en la región costa, nos integramos al proyecto *Parque Empresarial Colón*, con una torre moderna y funcional en donde ubicaremos la Sucursal Mayor de Guayaquil; adicionalmente, nos posicionaremos en las ciudades de Milagro y Portoviejo con dos agencias ubicadas en zonas en proceso de consolidación empresarial.

Así mismo, iniciamos la repotenciación de la antigua oficina matriz en el Edificio Iñaquito, ícono en la historia de Produbanco, gracias a lo cual optimizará su funcionalidad y capacidad para albergar a un gran número de colaboradores, que hoy ocupan varios espacios arrendados con equipamiento antiguo y no productivo.

En otro ámbito, impulsamos nuestra *cuenta digital be de Produbanco*, que alcanzó más de 85 mil clientes. En línea con la transformación digital renovamos la página web *produbanco.com* y el *App Móvil*, que además cuentan con un token digital o segundo factor de autenticación; lanzamos el servicio de depósito de cheques vía imagen digital, y realizamos el primer desembolso de un crédito con firma digital o electrónica.

Sin necesidad de acercarse a las oficinas, nuestros clientes realizaron sus inversiones en más de 30 mil *Certificados a Plazo Digitales*, por un monto acumulado superior a los USD 240 millones. Añadimos a nuestro portafolio de productos la nueva *Cuenta Verde*, que aportará al cuidado del medio ambiente a través de ahorros direccionados a la generación de *créditos verdes*.

Los estados financieros separados y consolidados, con la opinión de la firma Auditora Externa KPMG del Ecuador, están a disposición de los Accionistas y son parte integrante de nuestra Memoria Anual.

En esta línea, el Directorio conoció y aprobó en su totalidad las opiniones e informes emitidos, tanto por el Auditor Interno como por KPMG del Ecuador, sobre los estados financieros al 31 de diciembre de 2018. La auditoría externa se elaboró de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y las disposiciones regulatorias vigentes. La opinión ratifica que el balance general, estado de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo, presentan razonablemente la situación financiera de Banco de la Producción S.A. Produbanco y sus Subsidiarias, y han sido elaborados de conformidad con las normas y prácticas contables establecidas

por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, así como con las políticas y procedimientos aprobados por el Directorio.

El Auditor Interno informa que Produbanco cumple con las regulaciones establecidas, cuenta con un adecuado nivel de control interno cuya estructura y procedimientos protegen razonablemente los activos del Banco, y que existen controles para verificar que las transacciones estén siendo adecuadamente autorizadas y registradas. El Comité de Auditoría ha dado seguimiento permanente a los informes y observaciones del Auditor Interno, Externo y de la Superintendencia de Bancos, al igual que los planes de acción establecidos por la Administración. Luego de analizar el ambiente de control interno, el Directorio conoció, aprobó y a su vez hace suya la siguiente opinión del Comité de Auditoría, para su presentación a la Junta de Accionistas:

«El Comité de Auditoría, basado en los informes presentados y en los diversos aspectos analizados en las reuniones mantenidas durante el 2018, así como en el informe anual de evaluación sobre el sistema de control interno emitido por Auditoría Interna correspondiente al mencionado año, informa que la estructura de gestión de riesgos es adecuada al tamaño y complejidad de las operaciones de la entidad, y cuenta con una estructura de control interno apropiada; 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 las resoluciones bancarias, el Comité deja constancia que ha dado seguimiento a las observaciones e informes de los auditores internos y externos 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 de la mencionada normativa».

Produbanco y sus Subsidiarias cumplen con la legislación vigente, incluyendo la normativa sobre propiedad intelectual y los lineamientos previstos por los organismos de control. De igual manera se mantienen los controles necesarios para prevenir el lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo con base en las mejores prácticas internacionales y en lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos y la Unidad de Análisis Financiero Económico, UAFE. En este sentido el Directorio aprobó el plan de trabajo de la Unidad de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos para el año 2019 y el reporte de esta Unidad correspondiente al ejercicio 2018, documentos que se ponen a disposición de la Junta General de Accionistas.

Con base en los referidos informes, el Directorio se pronuncia favorablemente y bajo su responsabilidad, 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.

En este sentido, el Directorio conoció y aprobó el Informe Anual del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR) que detalla las exposiciones e indicadores de los riesgos de crédito, mercado, liquidez y operativo asumidos por la Entidad en el ámbito de una administración integral de riesgos, así como los límites definidos y las acciones de control recomendadas para cada posición, juntamente con la matriz de riesgo institucional. Es importante resaltar la implementación del aplicativo *Opportunity Risk Manager* para gestionar los eventos de riesgo operativo.

El sistema de gestión de continuidad del negocio mantiene como base la norma ISO 22301 a fin de garantizar la aplicación de las mejores prácticas en cuanto a continuidad, las mismas que se han incorporado en todas las políticas, procedimientos y metodologías del Banco y sus Subsidiarias. En la estrategia de continuidad tecnológica, inauguramos el nuevo Centro de Datos en las instalaciones de la multinacional CenturyLink, empresa especializada que garantiza un estándar de alta disponibilidad en la categoría TIER3.

Diseñamos y aprobamos la fase inicial del sistema de gestión de riesgo reputacional enfocado en la identificación, medición, control y monitoreo, para lo cual se conformó el subdepartamento de Riesgo Reputacional.

El Comité de Retribuciones conformado por delegados de la Junta General de Accionistas, entre otros miembros, informa

que la política de retribuciones aprobada para todos los colaboradores, principales ejecutivos y miembros del Directorio cumple satisfactoriamente con la normativa vigente, sin excepciones a reportar.

El Directorio conoció el Informe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero en el que, además de los distintos programas de calidad, se reporta el cumplimiento de los estándares de tiempo, oportunidad en la atención y solución de requerimientos, reclamos de servicio y otros generados por los clientes de todas las unidades de negocio a nivel nacional a través de nuestra área especializada.

De igual manera, el Directorio aprobó el *Programa de Educación Financiera*, como parte del Plan Estratégico del Banco.

Cumplimos con éxito la meta planteada para el 2018 de nuestro *Programa de Educación Financiera Aprende*, gracias al cual fue posible capacitar a 6,053 personas entre niños, jóvenes, adultos y adultos mayores tanto en zonas urbanas como rurales del Ecuador a través de diferentes actividades que incluyeron talleres presenciales, simuladores virtuales y herramientas de *e-learning*. Del total de nuestros colaboradores de las tres empresas, 2,546 también se capacitaron dentro de este programa

Publicamos nuestra undécima Memoria de Responsabilidad Social Empresarial bajo las directrices de la versión *Estándares* de la *Global Reporting Initiative*, dentro de nuestro enfoque de sustentabilidad alineado con los *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)* y los principios del *Pacto Global* de las Naciones Unidas.

El Banco mantiene y mejora constantemente sus prácticas de buen Gobierno Corporativo encaminadas a fortalecer la organización, el control, la eficiencia, la independencia y transparencia de su estructura administrativa y el funcionamiento del Directorio y de los distintos comités internos. El órgano directriz conoció y aprobó el Informe de Gobierno Corporativo, mismo que es parte integrante de nuestra Memoria Anual.

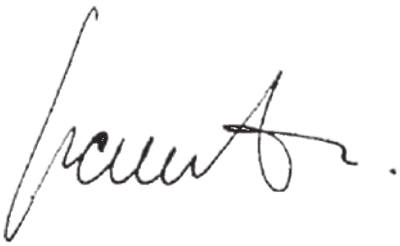
Mediante Circular No. SB-DS-2018-0010-O del 26 de diciembre de 2018, la Superintendencia de Bancos dispuso a todas las entidades financieras privadas la facultad de repartir las utilidades correspondientes al ejercicio económico 2018 conforme a lo que resuelva la Junta General de Accionistas, una vez que cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 405 del *Código Orgánico Monetario y Financiero*.

Por otra parte, este Directorio conoció el Oficio SB-DS-2019-0026-O del 11 de febrero del presente año, mediante el cual el señor Superintendente de Bancos autoriza a Banco de la Producción S.A. Produbanco a repartir hasta el 25% de las utilidades correspondientes al ejercicio económico 2018, y dispone que con la diferencia se conforme una reserva especial para futuras capitalizaciones. El Directorio y la Administración estamos realizando gestiones con las máximas autoridades del Organismo de Control para que se autorice la distribución de un dividendo efectivo del 30% neto, acorde a la política institucional y a la solvencia y calidad de los indicadores de Produbanco.

En la Memoria Anual, que se encuentra a disposición de los Accionistas, Clientes y público en general, se amplían a detalle los aspectos mencionados en este informe.

Nuestro agradecimiento a los señores Accionistas, a los miembros del Directorio, a la Administración y a todos los Colaboradores por su compromiso y permanente contribución.

Francisco Martínez Henares
Presidente del Directorio



Ricardo Cuesta Delgado
Presidente Ejecutivo

Balance de la
Economía 2018

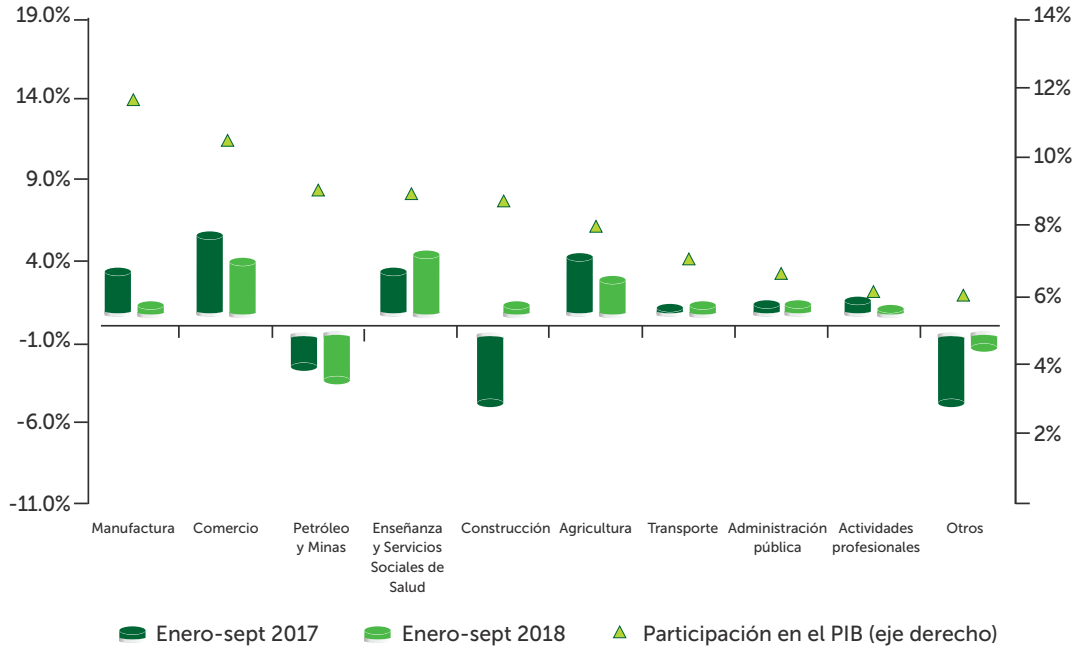
Sector Real

El 2018 fue un año que puso en evidencia el inicio de un proceso de ajuste de la actividad económica que se originó en el cambio de orientación de las políticas públicas, ahora direccionadas a promover la inversión privada y el comercio exterior como nuevos motores de crecimiento económico, y a precautelar la dolarización mediante el establecimiento de medidas de sostenibilidad fiscal enmarcadas principalmente en la contracción del gasto de capital. El ajuste del gasto corriente es todavía una tarea pendiente del Gobierno.

La previsión de crecimiento económico para el 2018 del Banco Central del Ecuador se ubica en 1.1%, porcentaje muy similar al publicado por diversos organismos internacionales. A pesar del incremento del consumo de los hogares, la optimización del gasto se constituyó en un factor determinante en la desaceleración de la demanda interna, lo cual explica en gran medida la ralentización del crecimiento durante este año. El consumo final de hogares y la formación bruta de capital fijo registraron crecimientos de 2.8%, mientras que en el 2017, estos fueron de 3.49% y 4.53% respectivamente. Similar situación atravesó el gasto del Gobierno general que en 2018 creció en 2.53% en tanto que el año anterior lo hizo en 2.77%.

Desde una perspectiva sectorial[1], *Enseñanza y Servicios Sociales y de Salud* fue el sector más dinámico de la economía en el período enero-septiembre[2] de 2018 al presentar un crecimiento de 4.11% respecto al mismo intervalo de 2017; en contraste, *Petróleo y Minas* se contrajo en 3.35% por la disminución de la inversión en el sector. *Manufactura* se mantuvo como el sector de mayor participación en el PIB, con un crecimiento de 1.05% en los primeros nueve meses del 2018, en comparación con igual período de 2017.

Crecimiento Anual del PIB Industrial*
Fuente: Banco Central del Ecuador



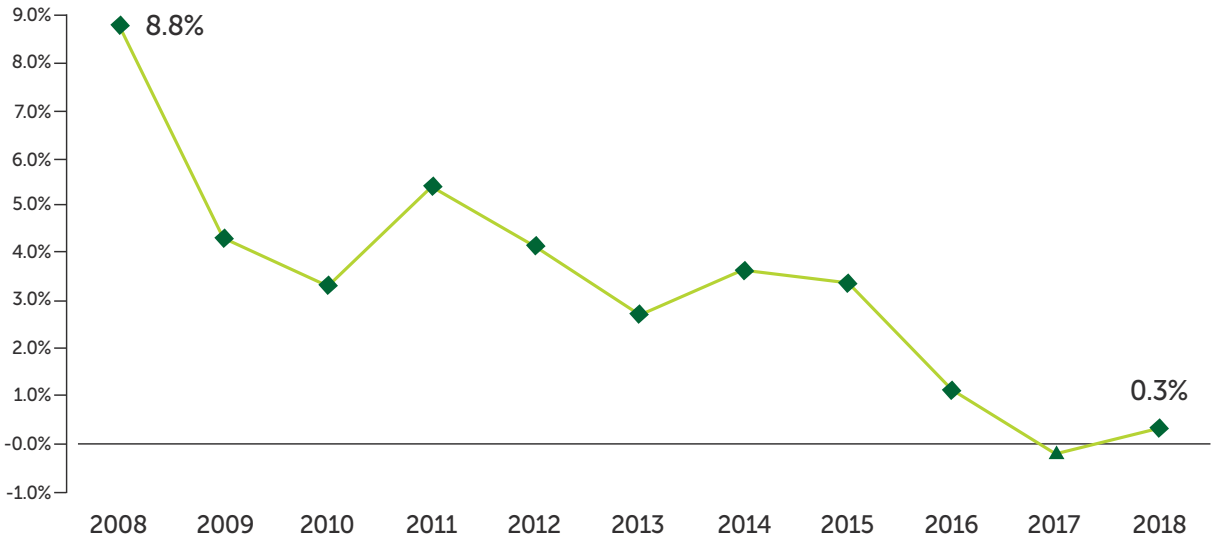
* Industrias con participción en el PIB mayor al 6%

1. Se consideran únicamente las industrias con participación en el PIB mayor al 6%.
2. Último período con información de cuentas nacionales disponible al cierre de esta Memoria.

La inflación mantuvo un promedio de -0.22% en el año y llegó a 0.27% en diciembre 2018. La desaceleración de la actividad económica influyó directamente en este resultado que permitió recuperar competitividad en la oferta exportable del país. Por otro lado, el valor de la canasta familiar básica se ubicó en USD 715.16, en tanto que el ingreso familiar definido por un hogar de cuatro miembros con 1.6 perceptores se situó en USD 720.53, esto significa una cobertura del 100.75% sobre el costo de la canasta.

En lo concerniente al mercado laboral, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos reveló, que a diciembre de 2018, la tasa de desempleo nacional alcanzó el 3.69%, una caída de 0.93 puntos porcentuales (77,773 personas dejaron el desempleo) respecto al indicador de diciembre de 2017. Por su parte, la tasa de empleo adecuado se registró en 40.64%, una disminución de 1.63 puntos porcentuales, lo que implica que 155,404 personas dejaron el empleo formal.

Inflación Anual
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos



Sector Fiscal

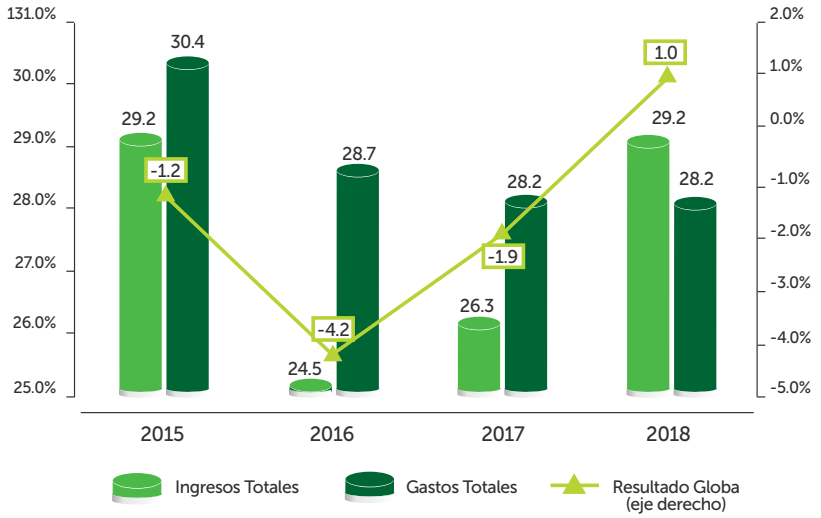
El Gobierno realizó un cambio de timón en el manejo de la política fiscal al incorporar el concepto de *sostenibilidad* fiscal en la *Ley Orgánica para el Fomento Productivo*. En este marco, el Gobierno busca reducir su déficit global en un horizonte de cuatro años mediante la contracción gradual del gasto público y el incremento de los ingresos petroleros. Para evitar un efecto recesivo en la actividad económica, el Gobierno estableció una serie de incentivos tributarios para alentar a la inversión privada con el objeto de convertirla en el nuevo motor de crecimiento económico. Durante el cuarto trimestre, el Gobierno recibió un importante flujo gracias a la remisión tributaria que fue parte de la mencionada ley. La meta para el 2018 fue de USD 602 millones; sin embargo, el resultado del total gestionado fue de USD 1,268 millones (USD 1,101 millones de recaudación efectiva y USD 167 millones en facilidades de pago).

En particular, los ingresos del Sector Público No Financiero (SPNF) en el periodo enero-octubre de 2018 crecieron en 10.99% (términos reales) en relación con el mismo período de 2017. Los ingresos petroleros aumentaron en 35.51% potenciados por el precio del petróleo y los no petroleros en 1.64%, dada la recaudación tributaria proveniente de la actividad comercial.

Por su parte, los gastos del SPNF disminuyeron en 0.11%. Esta situación determinó que exista una mejora de 149.89% en el resultado global, que a octubre de 2018 representó 0.97% del PIB, en contraste con el -1.95% del año precedente.

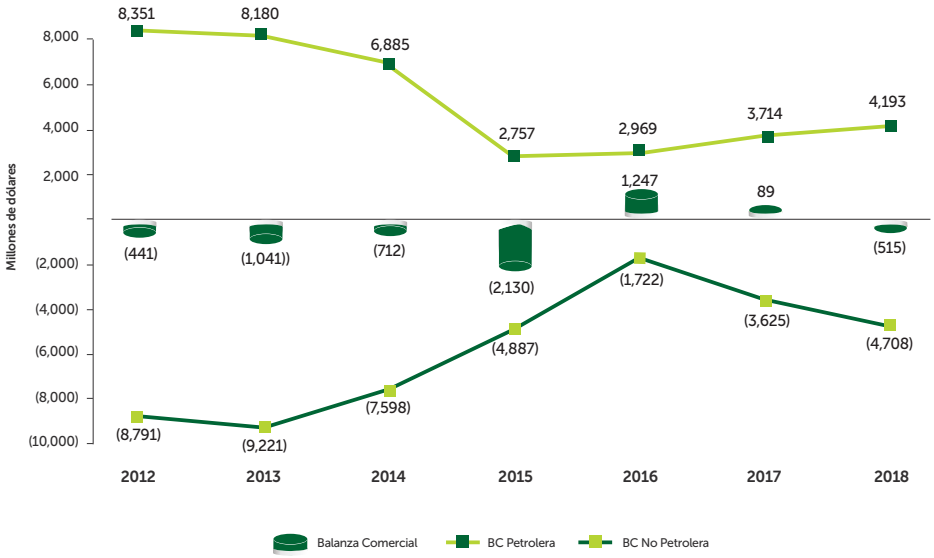
Pese a la reducción del déficit, el Gobierno se vio en la necesidad de incurrir en endeudamiento externo para financiarlo, para lo cual recurrió a los organismos multilaterales y a los mercados internacionales con una emisión de bonos que ascendió a USD 3,000 millones (enero 2018). En este contexto, la deuda pública neta aumentó en USD 2,533.56 millones a octubre 2018, con lo que llegó a USD 49,069.36 millones (44.83 % del PIB).

Ingresos y Gastos del Sector Público No Financiero (enero-octubre)
Fuente: Banco Central del Ecuador



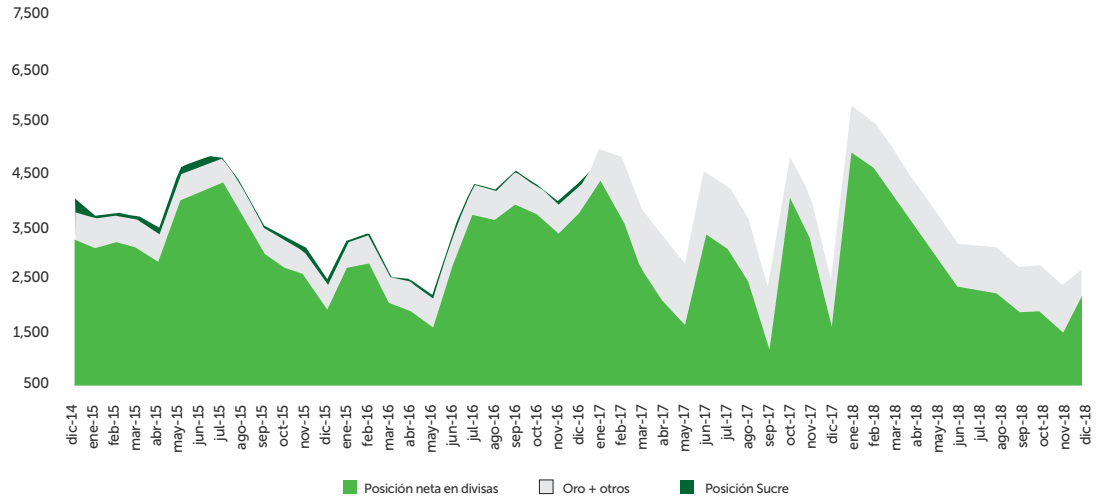
Sector Externo

Balanza Comercial (enero - noviembre)
Fuente: Banco Central del Ecuador



En el ámbito externo, el acuerdo comercial con la Unión Europea permitió que varios sectores productivos encuentren aún más atractivo este destino y potencien sus exportaciones, al tiempo que los consumidores pudieron contar con una mayor diversidad de productos importados. Así, las exportaciones no petroleras ascendieron a USD 11,675.03 millones a noviembre 2018, un incremento de USD 585.83 millones; mientras que las importaciones no petroleras alcanzaron los USD 16,382.55, un aumento de USD 1,946.10 millones. El déficit de la balanza comercial no petrolera (USD 4,707.52 millones) fue compensado, en parte, por el resultado de la balanza petrolera (USD 4,192.72 millones). El efecto global de la balanza comercial fue un déficit de USD 514.80 millones.

Reserva Internacional de Libre Disponibilidad
Fuente: Banco Central del Ecuador



La Reserva Internacional de Libre Disponibilidad cerró el 2018 en USD 2,676.52 millones, esto es, USD 225.46 millones más que en diciembre de 2017.

Por otra parte, el financiamiento conseguido por el Gobierno permitió la mejora en 6.78% de la liquidez total de la economía, medida por el Agregado Monetario M2.

En lo concerniente al sistema de bancos privados, las obligaciones con el público se ubicaron en USD 31,258.24 millones al cierre del 2018, una variación de 1.85% anual (USD 566.85 millones). Paralelamente, la cartera bruta alcanzó los USD 27,328.48 millones, un ascenso de 11.04% (USD 2,717.44 millones), que fue financiado tanto por el crecimiento en depósitos, como por el aumento en 27.13% de las obligaciones financieras y deuda subordinada. El incremento del crédito otorgado por el sistema financiero nacional en el 2018 se constituyó en uno de los factores más importantes para la consecución del crecimiento económico del año, ya que gracias al crédito se potenció el consumo de los hogares.

Los movimientos mencionados resultaron en un ajuste a la baja del indicador de liquidez que pasó de un nivel de 29.41% en diciembre 2017 a 27.89% en diciembre 2018.

Finalmente, la rentabilidad sobre patrimonio (ROE) fue de 13.65% y la rentabilidad sobre activos (ROA) fue de 1.35%. En 2017, la primera llegó a 10.36%, y la segunda a 1.02%.

Informe de
Gobierno Corporativo

De conformidad con los principios de transparencia e información y conscientes de la importancia que representa para el Banco y Subsidiarias contar con un Sistema de Gobierno Corporativo dinámico y basado en estándares y principios que orienten la estructura y funcionamiento de los órganos societarios y de administración en interés de la Organización, sus Accionistas y Clientes, con la creación de valor a largo plazo y el fortalecimiento de la institucionalidad mediante una gestión efectiva, se presenta el Informe de Gobierno Corporativo a la Junta de Accionistas Banco de la Producción S.A. Produbanco, conforme los lineamientos establecidos en la Resolución de la Junta Bancaria No. JB–2011–2073 y sus reformas, para lo cual se adjunta el Anexo de la mencionada norma, con toda la información requerida. En adición, y como parte de las políticas de Buen Gobierno Corporativo, se incluyen los informes que presentan los Comités de Retribuciones y de Ética y Responsabilidad Social Empresarial, conjuntamente con los resultados del *Programa de Educación Financiera* del Banco para conocimiento de los señores Accionistas.

Se han implementado, como un mecanismo adicional de rendición de cuentas y transparencia, así como de mayor cercanía, reuniones periódicas de nuestros Accionistas con la Administración, que incluyen la presentación de los resultados trimestrales y otros aspectos de especial relevancia e interés.

El Órgano Directriz por su parte, aprobó la metodología de autoevaluación como una importante herramienta para medir y analizar aspectos relacionados a las aptitudes y diversidad del Directorio, capacitación, conducción de las sesiones, gobierno corporativo y conflictos de interés, y gestión y control de riesgos, así como la no inclusión en hechos supervinientes o que causen conflictos de intereses con el ejercicio de su función. De igual manera, el Órgano Directriz realizó la evaluación al Presidente Ejecutivo y el cumplimiento de sus objetivos.

Bajo esta línea, el Directorio reformó su Reglamento de funcionamiento, incluyendo aspectos importantes como son la equidad de diversidad de género. También modificó la política de funcionamiento de los distintos Comités del Banco y el Código de Buen Gobierno Corporativo para actualizar el mismo a las mejores prácticas sobre la materia, así como recomendó las reformas al Estatuto Social del Banco, especialmente en lo que concierne a las atribuciones del Secretario General, y, al Reglamento de la Junta de Accionistas, incluyendo en este último, aspectos relacionados a la capacitación de los señores Accionistas en temas financieros.

La herramienta de autoevaluación de control interno implementada por el Banco en materia de Gobierno Corporativo, Planificación, Políticas y Procedimientos, Administración de Personal, Sistemas de Control y Sistemas de Información Gerencial, se viene desarrollando con normalidad y con importantes resultados.

Por su parte, los principales sistemas de difusión de la información institucional, tales como página web, estados de cuenta, pizarras informativas y Secretaría Legal, son revisados y actualizados permanentemente, garantizando la transparencia en los contenidos de información, previa la contratación de los distintos productos y servicios que ofrece el Banco.

Se mantiene el enfoque integral de Responsabilidad Social Empresarial y de Sostenibilidad en los ámbitos económico, social y ambiental, con el apoyo del Banco a través de distintos proyectos sociales, educativos, culturales y ambientales. En la memoria de Responsabilidad Social se realizó la transición hacia la versión estándares del Global Reporting Initiative, manteniendo su compromiso de ser una Organización eficiente y sostenible en beneficio de los distintos grupos de interés. Además se realizó un estudio de materialidad a cargo de una consultoría externa sobre la base de las relaciones con tales grupos de interés, para el fortalecimiento de la estrategia de sostenibilidad del negocio y la creación de valor, destacando un alto nivel de implementación en aspectos de gobierno

corporativo, valores, transparencia y ética, gestión ambiental, inversión social y derechos humanos; de igual manera, se mencionan aspectos de mejora en eficiencia en la gestión con el cliente, desarrollo de colaboradores y gestión de proveedores.

En cuanto a los resultados del Programa de Educación Financiera del Banco, se menciona que este forma parte del Plan Estratégico del Banco y el año pasado capacitó a 6,053 personas a través de diferentes herramientas, incluyendo 2,546 colaboradores del Banco y sus Subsidiarias.

El Comité de Retribuciones somete a consideración de la Junta de Accionistas que ha conocido y aprobado la política general de administración salarial del Banco y ha recomendado la política de dietas del Directorio y política de retribuciones de la alta gerencia en observancia de las Resoluciones No. JB-2013-2694 de 19 de noviembre de 2013 y No. JB-2014-2755 de 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. En adición ha conocido y aprobado la puesta en marcha del nuevo modelo de remuneración variable a toda la población estratégica del Banco.

Desde mayo 2018, se implementó con bastante éxito un canal confidencial de denuncias denominado Línea Ética, el cual gestionó eficientemente 45 casos durante el año. Todo este proceso ha sido reforzado con una campaña de comunicación enfocada en el colaborador, denominada «No estás solo en esta situación, cuando reportas, caminamos juntos».

Adicionalmente el Comité de Ética, durante el año conoció los informes genéricos de este canal Línea Ética, así como 12 casos de incumplimiento al Código de Ética y Conducta de Produbanco y Subsidiarias; luego del análisis respectivo, se tomaron las acciones correspondientes.

La administración del manejo de reclamos se la realiza a través de la Unidad establecida para el efecto, la cual atiende los reclamos de los clientes de forma ágil y eficiente y lleva un control y seguimiento de los mismos, que le permitan cumplir con los estándares de atención establecidos, así como generar estadísticas para identificar oportunamente problemas. El informe presentado por la Unidad de Atención al Usuario Financiero presenta las estadísticas de reclamos y consultas efectuadas. Para el efecto, se cuenta con políticas claramente establecidas para el manejo de reclamos y mecanismos de autoevaluación, basados siempre en la calidad del servicio, así como de un Comité que mira los Requerimientos y Experiencia del Cliente. De igual manera, el Defensor del Cliente de Produbanco ha venido desarrollando con normalidad e independencia sus funciones.

En virtud de lo expuesto, el Directorio de la Institución resuelve la presentación del presente informe, conjuntamente con la información anexa y sus indicadores, relacionado al conjunto de relaciones, mecanismos y actividades que forman parte del sistema de Buen Gobierno Corporativo que lleva a cabo la Organización en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Dr. Jorge Iván Alvarado Carrera
Secretario General-Procurador Judicial

Informe del Comité de Administración
Integral de Riesgos (CAIR)

Introducción

Desde su fundación hace 40 años, Produbanco ha mantenido entre sus prioridades la administración prudente y proactiva de los riesgos, gracias a lo cual ha podido afrontar exitosamente los cambios en el ámbito económico interno, externo y regulatorio. Este enfoque le ha permitido al Banco mantener indicadores sólidos de suficiencia patrimonial, liquidez y morosidad a lo largo del tiempo.

Nuestro modelo de gestión se basa en un análisis exhaustivo del entorno; una evaluación constante del riesgo; el diseño de estrategias de mitigación, monitoreo y reporte; un sistema de control interno robusto, y el desarrollo continuo de la cultura de administración con base a riesgos tanto en Produbanco como en sus Subsidiarias.

La Unidad de Riesgos monitorea permanentemente que las exposiciones e indicadores por tipo de riesgo se encuentren dentro de los límites y niveles de tolerancia establecidos por Produbanco de acuerdo con el apetito de riesgo definido en función de su estrategia de negocio, capacidad y tamaño. Esto se complementa con el análisis de los diversos escenarios en los que el Banco se desenvuelve, incluyendo cambios en variables macroeconómicas, de liquidez y otros eventos que pudieren afectar en la continuidad del negocio. Estas prácticas hacen posible evaluar la resiliencia de Produbanco y actualizar los lineamientos de prevención del riesgo así como los protocolos de acción.

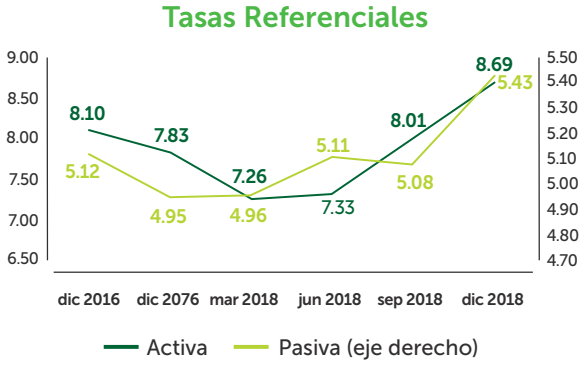
Además de mantener actualizadas las metodologías de evaluación de los riesgos financieros tradicionales, Produbanco se enfocó durante el 2018 en el monitoreo de la liquidez y de la gestión de los riesgos del balance; el desarrollo del marco de gestión del riesgo reputacional; la consolidación del *Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)*, y el fortalecimiento de los estándares de seguridad de la información y de la cultura de prevención de riesgos.

El esquema de seguimiento se encuentra soportado por la revisión continua de los límites definidos para cada uno de los tipos de riesgo existentes. Entre sus políticas Produbanco ha definido diversos límites, entre los que podemos destacar: límites de concentración, de exposición por clase de instrumento, de liquidez y de mercado, entre otros. A continuación se comentarán los resultados de la gestión realizada en cada tipo de riesgo.

Riesgos de Liquidez y Mercado

El crecimiento de los depósitos registrado en el año por las entidades del sistema financiero, así como de las fuentes alternas de financiamiento externo permitieron financiar, en parte, el crecimiento del crédito a los distintos sectores de la economía.

Las tasas de interés referenciales de mercado tuvieron una presión al alza debido a una moderada contracción de la liquidez nacional en el último semestre del año, escenario que se dio principalmente por la reducción de fondeo externo por parte del Gobierno. Este hecho marcó un incremento en el costo de fondeo del sistema financiero.



Dentro de este contexto, Produbanco mantuvo su posición prudencial de liquidez como una de sus más grandes fortalezas, con un indicador (Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo) que pasó de 27.35% en diciembre 2017 a 30.98% en diciembre 2018; resultado incluso por encima del 27.89% que registró el sistema de bancos privados, de acuerdo con el organismo de control.

En lo que tiene que ver con la gestión de liquidez, Produbanco mantuvo su estrategia de invertir los recursos administrados por la Tesorería en activos de alta calidad y bajo un esquema de vencimientos periódicos de corto plazo. A lo largo del año, al menos un 75% de estos recursos tuvo un vencimiento de hasta 7 días.

En línea con lo anterior, el Banco afianzó su sistema de monitoreo y control del comportamiento de la liquidez con la consolidación de sus esquemas de seguimiento del sector monetario y financiero, de liquidez de corto plazo y análisis de estrés, y con la construcción y mejora de alertas tempranas e indicadores de concentración, volatilidad y estacionalidad.

En el ámbito regulatorio, Produbanco dio cabal cumplimiento a los requerimientos relativos a brechas de liquidez, liquidez estructural (primera y segunda línea), reservas mínimas de liquidez, coeficiente de liquidez doméstica, encaje semanal y aportes al Fondo de Liquidez.

En cuanto a la administración del riesgo de mercado, este año se conservaron los procedimientos de modelación para la medición de posibles impactos al patrimonio y margen financiero ante eventuales fluctuaciones de tasas de interés. Adicionalmente, se mantuvo una estrategia conservadora por el lado de la duración del activo. El efecto de una variación de 1.00% en las tasas podría impactar únicamente en 1.39% del patrimonio, lo que está dentro de los límites internos.

Indicadores de Riesgo de Liquidez

Normativos

Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Reservas Mínimas de Liquidez	✓
Coeficiente de Liquidez Doméstica	✓
Liquidez Estructural de Primera Línea	✓
Liquidez Estructural de Segunda Línea	✓
Indicador de Liquidez Mínimo	✓

Grupo

Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Cobertura Días PFC	✓

Indicadores de Riesgo de Mercado

Normativos

Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Sensibilidad Patrimonial	✓
Sensibilidad al Margen Financiero	✓

Grupo

Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Riesgo tasa de interés en el portafolio de inversiones	✓
Riesgo tasa de interés en el libro bancario	✓

Internos

Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Exposición por contraparte del portafolio de inversiones	✓
Exposición por tipo de instrumento	✓

Riesgo de Crédito

En el Segmento Pyme hemos mantenido nuestro objetivo de que este crédito sea cada vez más inclusivo, razón por la cual en 2018 nos enfocamos en alcanzar una mayor diversificación geográfica. Con este fin, se direccionaron recursos y esfuerzos para obtener un mejor entendimiento de la dinámica de las plazas en las que el Banco contaba con una menor participación, lo que nos permitió incrementar la colocación de cartera manteniendo al mismo tiempo su calidad. Para el año entrante este objetivo seguirá siendo un reto importante.

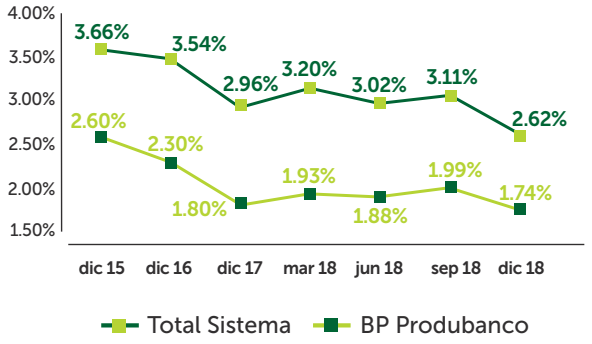
Alineados con la estrategia institucional y la del Grupo, hemos incorporado en nuestra unidad un departamento especializado en el análisis de riesgos ambientales y sociales, cuyo propósito es velar porque las decisiones crediticias sean social y ambientalmente responsables.

En el Segmento de Personas, con base en los logros alcanzados en el 2017 en materia de análisis y minería de información, orientamos los esfuerzos a la innovación tecnológica y a la creación de diferentes frentes de comunicación con el cliente final. Es así que en este año se culminó el proyecto de *aprobación en punta* para Tarjeta de Crédito, que proporciona una experiencia mejorada al usuario, con una oferta personalizada, rapidez en la respuesta y agilidad en el proceso. Esto ha permitido la toma de decisiones de forma automática y en tiempo real, siempre priorizando la calidad de los activos colocados.

En 2018 se logró un nuevo hito institucional; el Segmento Personas alcanzó un saldo de cartera de USD 1,000.00 millones, con lo cual contribuimos al cumplimiento de cientos de miles de sueños: vivienda propia, compra de vehículo, estudio, viajes por el mundo, entre muchos otros.

Otro de los objetivos priorizados en el año fue el refuerzo del modelo funcional del proceso de recuperación de cartera, que tiene cuatro fases fundamentales claramente diferenciadas. En *mora preventiva*, se fortaleció la comunicación al cliente por varios canales electrónicos con lo que se amplió tanto la información como la cobertura. Para *mora temprana*, se consolidó el sistema automático de llamadas, que generó eficiencia en gestión y contactabilidad. En *mora media*, la cobranza contó con estrategias focalizadas atadas a procesos, herramientas e indicadores de control, así como con la información adecuada para negociar y brindar la mejor oferta posible al cliente para la solución a sus necesidades. Por último, en *mora avanzada* se robusteció la recuperación de cartera castigada y el seguimiento a abogados externos. Estas múltiples acciones enfocadas en el cliente permitieron generar canales de comunicación integrados, efectivos y de retroalimentación sobre la estrategia de cobranza aplicada al Segmento de Personas.

Indicador de Morosidad



Indicadores de Riesgo de Mercado

Normativos

Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Límites de Crédito Normativo	✓

Grupo

Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Índice de Concentración 25 mayores deudores	✓

Internos

Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Límites de Concentración Interno	✓

Riesgo Operativo

Produbanco mantiene un modelo de gestión del riesgo operativo enmarcado en la normativa legal vigente; cuenta con un gobierno corporativo fuerte apoyado en políticas, metodologías y procedimientos debidamente documentados, actualizados y difundidos, los que al ser aplicados permiten identificar los eventos de riesgo operativo y mitigarlos a través de planes de acción que cuentan con el compromiso de los cogestores de los distintos procesos, con enfoque principal en los procesos críticos.

Se maneja una matriz de probabilidad e impacto basada en el modelo de pérdida esperada por proceso y tipo de evento. Adicionalmente se realiza la comparación entre los riesgos materializados y el límite establecido por la metodología *Value at Risk VaR (99%)* para riesgo operativo, lo que genera alertas tempranas cuando los rangos de frecuencia, severidad e impacto se acercan a los límites de tolerancia predefinidos. Los eventos relacionados con fraudes externos y fallas en la tecnología son los de mayor incidencia, representan un 85% del total de los eventos en el año. Durante el 2018 se generó una pérdida neta que se encuentra dentro de los límites internos.

Riesgos Integrales monitorea la implementación de controles clave a través de un esquema de seguimiento para evaluar la gestión del riesgo operativo, que considera indicadores de gestión, administración de la base de datos de eventos y determinación de umbrales. Los resultados son coordinados y reportados a los cogestores de los procesos, a la Alta Dirección y son presentados en el Directorio, en el Comité de Administración Integral de Riesgos y en el Comité de Continuidad de Negocio.

Se concluyó satisfactoriamente con la puesta en marcha del aplicativo *Opportunity Risk Manager (ORM)*, con el cual se automatizaron procesos como: alertas oportunas de seguimiento, levantamiento de matrices de riesgo, matrices de seguimiento y control de umbrales, pasando así de una herramienta de registro de eventos a un sistema de control que integra la gestión cualitativa y cuantitativa del riesgo operativo. A partir de su lanzamiento en marzo del 2018, se ha trabajado en su difusión, afinamiento, exploración de nuevas funcionalidades y uso cotidiano para registro de eventos, análisis de riesgos y emisión de informes.

Como parte del programa para fomentar la cultura de gestión del riesgo operativo se ejecutó una importante campaña de capacitación virtual a través de un curso *e-learning* sobre riesgo operativo y continuidad del negocio, el cual permitió llegar de manera masiva a los funcionarios de la organización. Dicha capacitación se reforzó de manera presencial con los cogestores de los procesos, recalcando su responsabilidad y participación en la prevención del riesgo operativo.

Indicadores de Riesgo Operativo

Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Value at Risk VaR (99%) para Riesgo Operativo	✓

Continuidad del Negocio

El sistema de gestión de continuidad del negocio del Banco se fundamenta en la norma ISO22301, a fin de garantizar el uso de las prácticas en esta materia. Las directrices de la norma se han incorporado en todas las políticas, procedimientos y metodologías aplicables al manejo de la continuidad en Produbanco y sus Subsidiarias.

En este contexto, el principal foco de atención del 2018 fue el de *continuidad tecnológica*. Se contrataron los servicios de *housing* de una empresa especializada en administración de centros de datos, con lo que se mejoró la integridad en la operación del centro de datos principal; paralelamente, se efectuaron reformas significativas en la infraestructura tecnológica del centro de datos alterno ubicado en la instalaciones de otra empresa especializada en Guayaquil (también bajo la modalidad de *housing*). El correcto funcionamiento del esquema de continuidad tecnológica fue certificado a través de una prueba ejecutada en diciembre y que cubrió la operación de todo el país.

Los planes de contingencia de los procesos

críticos fueron validados y probados durante este año, garantizando así su correcta ejecución ante un real evento de riesgo de continuidad. Las pruebas simularon situaciones reales de estrés e incluso consideraron la operación desde el sitio de contingencia operativo.

Siendo los proveedores una potencial fuente de riesgo para la continuidad, se los ha sometido a un proceso de valoración para identificar los más críticos, a fin de realizar con ellos un proceso de debida diligencia que nos garantice que el servicio contratado va a continuar brindándose a pesar de las situaciones adversas que pueda enfrentar el proveedor.

Este año también se actualizó el análisis de impacto en el negocio, conocido como BIA por sus siglas en inglés *Business Impact Analysis*, que brinda elementos importantes de análisis a la administración para la toma de decisiones objetivas en cuanto a tiempos máximos aceptables de interrupción y pérdidas potenciales aceptables frente a eventos catastróficos que afecten la continuidad de las operaciones del Banco.

Seguridad de la Información

El fortalecimiento de las metodologías y políticas de mitigación de riesgos tecnológicos continuó siendo una prioridad. El Comité de Seguridad de Información, de la mano de la unidad de Tecnología y del resto de la Institución, mantuvo su gestión de seguimiento a la mejora continua de la protección de los diferentes canales, sistemas y aplicativos que soportan la operación del Banco.

Cumpliendo con la planificación anual, se prosiguió con el avance en la implementación de los diez dominios de seguridad definidos por Grupo Promerica:

1. RRHH
2. Configuración de Dominio
3. Navegación por Internet
4. Correo Electrónico
5. Accesos Físicos a Dispositivos
6. Inventario de Hardware y Software
7. Actualizaciones
8. Bitácoras
9. Red
10. Bases de Datos

En este proceso, durante el año se reforzó el esquema de concientización a todo el personal realizando capacitaciones presenciales y un curso interactivo virtual con las principales temáticas relacionadas a la Seguridad de la Información. En esta línea, se mantuvo el proceso de actualización y difusión de políticas, así como la generación de diversas recomendaciones con información puntual, buscando reforzar las mejores prácticas de seguridad en el personal.

Se implementaron algunas soluciones que apoyaron no solo en seguir mejorando la seguridad sino en ganar eficiencia en algunos procesos. Entre ellos podemos destacar:

- Herramienta para el desbloqueo y restauración autónomo de cuentas de red.
- Solución experta para validación de correos electrónicos, así como nuevos esquemas seguros para su uso en dispositivos móviles.
- Esquemas de antivirus de nueva generación.
- Servicio de monitoreo de redes sociales, proceso que busca apoyar el adecuado seguimiento a la marca institucional.

La participación del departamento de Seguridad de la Información en los diferentes proyectos institucionales se mantuvo como una prioridad. La intervención del equipo en cada uno de los proyectos sensibles busca asegurar que en cada uno de ellos se empleen las mejores prácticas para la protección de la información de los clientes y la de los activos de información de Produbanco.

Se actualizó el esquema de seguridad para transferencias internacionales *Customer*

Security Program de SWIFT, cuyo objetivo es asegurar de mejor forma los diferentes ambientes que interactúan en el proceso de transferencias internacionales de todos los participantes de la red mundial. El proceso contó con la colaboración de las unidades de Operaciones, Riesgos, Tecnología y con el acompañamiento de Auditoría Interna.

Se generó un importante avance en el proceso de depuración de perfiles de la aplicación financiera (83% a nivel de usuarios).

Finalmente se atendieron y resolvieron incidentes de seguridad de información como parte del proceso de riesgo operativo institucional.

Riesgo Reputacional

La reputación corporativa es comprendida como el bien intangible más importante de la Institución. En ese sentido, Produbanco ha diseñado y aprobado la etapa inicial de un sistema de gestión de riesgo reputacional que tiene cuatro fases: identificación, medición, control y monitoreo. El subdepartamento de Riesgo Reputacional fue creado y organizado para tal efecto.

Durante el año 2018, en coordinación con varias unidades, se trabajó en la identificación y solución de eventos que representen riesgo para la imagen y/o reputación del Banco. Es así que se desarrollaron y pusieron en marcha protocolos formales de comunicación para una gestión proactiva que viabilice planes de acción y contención de posibles impactos, de tal manera que la construcción de la reputación esté impregnada en todas las líneas de negocio y procesos de apoyo.

La Matriz de Riesgo Institucional al 31 de diciembre de 2018 se presenta a continuación.

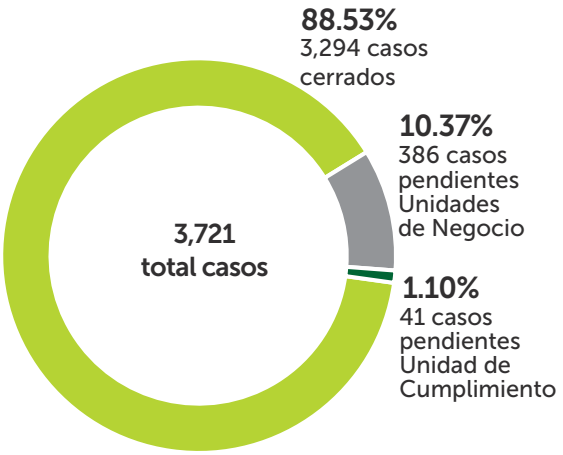
Matriz de Riesgo Institucional	
Tipo de Riesgo	Riesgo Residual
Liquidez	Bajo
Mercado	Bajo
Crédito	Bajo
Operativo y Continuidad del Negocio	Bajo
Perfil de Riesgo Residual	BAJO

Oscar Soto Brenes
Presidente del Comité de
Administración Integral de Riesgos

Informe sobre las Actividades de Prevención

de Lavado de Activos y de Financiamiento de Delitos como el Terrorismo al 31 de diciembre de 2018

De acuerdo con lo dispuesto en el *Libro I - Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado, Titulo X, Capítulo III, artículo 42, literal e de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos del Ecuador*, el presente informe da a conocer las principales acciones que fueron ejecutadas durante el año 2018 con el fin de que Produbanco no sea utilizado como un medio para el lavado de activos y de financiamiento de delitos como el terrorismo.



Política Conozca a su Cliente y Mercado Monitoreo

Durante el año 2018 se ejecutaron los procesos de monitoreo de clientes a través de la herramienta tecnológica especializada. Dicha plataforma permite la generación de alertas a través del establecimiento de factores de riesgo y condiciones específicas de control, con especial énfasis en las variaciones significativas entre la transaccionalidad efectuada y el perfil transaccional y/o comportamental declarado por el cliente, permitiendo de esta manera identificar posibles tipologías de lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo en aplicación de la metodología de riesgos de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT).

Cabe mencionar que el análisis es efectuado con base en la relación integral del cliente, esto es, mediante la consolidación de todos los productos y servicios activos que mantenga el mismo a la fecha de la revisión, lo cual genera alertas que son priorizadas en función de su relevancia e impacto.

Como parte de la ejecución de los procesos descritos anteriormente y en cumplimiento de la *Política Conozca a su Cliente*, entre enero y diciembre de 2018 se aperturaron 3,721 casos que requirieron análisis adicionales por parte de las Unidades de Negocio.

En el gráfico anterior se evidencia que, como resultado de la gestión realizada por los ejecutivos de cuenta, al cierre de diciembre de 2018, el 88.53% de los casos de investigación fueron adecuadamente sustentados, mientras que el 10.37% se encuentra en proceso de gestión dentro del plazo establecido para su cierre por parte de las Unidades de Negocio, y el 1.10% de los casos de investigación se encuentra pendiente de revisión por parte de la Unidad de Cumplimiento.

Adicionalmente, el sistema tecnológico principal del Banco (core bancario) permite mantener controles preventivos en línea, entre los que se encuentran:

Alertas por Actividades de Riesgo

Previo al registro, creación y aceptación de la relación comercial con un cliente se dispone de controles que permiten la identificación y alertamiento de segmentos de mercado y/o actividades consideradas como de alto riesgo, según los estándares internacionales sobre Prevención de Lavado de Activos. Como resultado de la aplicación de este control, se revisaron 1,503 casos en el año.

Por otro lado, se ingresaron 13,130 registros en las listas de control internas y

permanentemente se actualizaron las listas reservadas internacionales como: OFAC, INTERPOL, Buró Federal de Investigación-FBI, Naciones Unidas - UN, Unión Europea - EU, entre las principales. Dicho proceso se realiza a través de interfaces conectadas con el *core* del Banco.

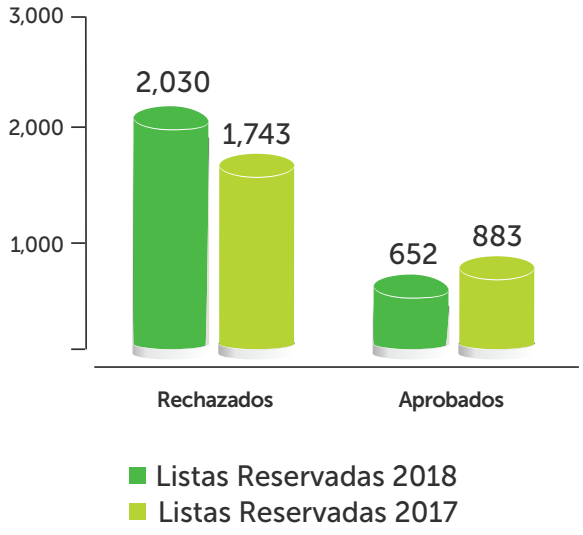
Alertas por Coincidencias

Consiste en la generación de alertas por coincidencias entre los nombres de personas que se encuentran en listas de control internas y/o listas reservadas internacionales, Personas Expuestas Políticamente (PEP´s), entre otras; y que por consiguiente requieren cumplir con un proceso de debida diligencia. En el 2018 se presentaron 14,487 casos bajo estas condiciones.

Los procesos de control aplicables son:

- Creación o actualización de clientes
  Flujos de aprobación generados hacia la Unidad de Cumplimiento por coincidencias con listas, los cuales deben ser desvirtuados o rechazados. Bajo este concepto se analizaron 2,682 casos, de los que, con base en el análisis efectuado, se autorizó el inicio de relación comercial con 652 clientes.

Listas Reservadas
Clientes Aprobados y Rechazados



- Alertas por transferencias internacionales enviadas y recibidas
  Se generan alertas con listas de control de manera automática por coincidencias relacionadas con: ordenante, beneficiario y países de alto riesgo que consten en el texto del mensaje SWIFT. Se revisaron 11,805 casos correspondientes a 2,898 flujos de transferencias recibidas y 8,907 flujos de transferencias enviadas.

Política Conozca a su Corresponsal

En el transcurso del año se recibió la visita de los Oficiales de Cumplimiento de algunos bancos corresponsales y se atendieron requerimientos de *Debida Diligencia Ampliada*, *Certificación de Patriot Act* y formularios de *Conozca a su Cliente*, de bancos e instituciones locales y del exterior. Se realizó el intercambio de claves SWIFT para el envío o recepción de fondos y se dio respuesta a consultas específicas de bancos corresponsales respecto a información de transferencias de fondos hacia o provenientes del exterior relacionadas con clientes.

De igual manera se actualizó el formulario *Conozca a su Cliente* desarrollado para instituciones financieras nacionales con las cuales el Banco mantiene relaciones comerciales con la finalidad de asegurar que las mismas disponen de políticas y procedimientos destinados a la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.

Política Conozca a su Empleado

En trabajo conjunto con la Unidad de Gente, se realizó la actualización anual de la información del personal del Banco, con la verificación de la jefatura directa del funcionario. Por otro lado, se implementó un control para el monitoreo de las variaciones patrimoniales con base en las declaraciones efectuadas por cada uno de los colaboradores. El proceso de análisis y revisión se encuentra aún pendiente de ser completado.

Adicionalmente, se realizó el monitoreo de transacciones de colaboradores, de acuerdo con los criterios establecidos en las políticas institucionales.

Finalmente, se aplicaron procedimientos de control sobre el proceso de vinculación y desvinculación de personal.

Capacitación

La Unidad de Cumplimiento, en coordinación con la Unidad de Gente, brindó capacitación de inducción a 807 nuevos colaboradores por medio de la herramienta *e-learning*.

Validación de Controles de Prevención de Lavado de Activos

De acuerdo con la normativa legal vigente relacionada con la *Política Conozca a su Cliente y Mercado*, se efectuaron varias revisiones a los controles establecidos para el inicio de la relación comercial (apertura de productos) y durante la misma (formularios de origen de fondos y formularios de transacciones).

Creación de Nuevos Productos

La Unidad de Cumplimiento apoyó la implementación de nuevos productos con el fin de mantener los estándares de control para la prevención de lavado de activos.

Propuesta de nuevos controles de Prevención de Lavado de Activos

A lo largo del año, el Oficial de Cumplimiento participó en varios foros internos multidisciplinarios con el objetivo de proponer y/o fortalecer los controles relacionados con:

- Proceso de *Debida Diligencia Ampliada (DDA)* para personas naturales que son accionistas de clientes con personería jurídica.
- Definiciones sobre información de clientes en el sistema tecnológico principal del Banco relacionada con: origen de ingresos, tipo empresa, profesión, nivel de estudios, cargo y ocupación.
- Documentación requerida para la apertura de cuentas de sociedades de hecho, fundaciones, ONG´s, iglesias, fondos y fideicomisos, entre otros.
- Revisión y mejora a los formularios de *Declaración de Origen y Destino de Fondos*.
- Revisión y mejora a los formularios de *Conozca a su Cliente – Sujetos Obligados*.

Reportes a Organismos y Autoridades Competentes

Durante el 2018 y con periodicidad mensual se presentó a la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) los Reportes de Operaciones y Transacciones Económicas que igualen o superen el Umbral (RESU) dentro de los tiempos establecidos para el efecto. Previo el envío de dicha información, se efectúan controles generales de validación.

En lo que respecta a la estructura diaria E02 enviada al Banco Central del Ecuador, en la que se incluyen transferencias al y desde el exterior, se realiza una validación de coincidencias con listas de control internas e internacionales.

Adicionalmente, se envió de manera mensual a la Superintendencia de Bancos del Ecuador (SB), la información relacionada con las siguientes estructuras:

- E04 (reporte estadístico basado en la información proporcionada a la UAFE)
- E21 (clientes registrados como activos en la Institución)

El Oficial de Cumplimiento reportó 79 casos considerados como transacciones inusuales o injustificadas a la Unidad de Análisis Financiero y Económico; de la misma manera se respondieron 2,079 oficios de organismos de control (SB, UAFE, Fiscalía, entre otros) sobre procesos de investigación.

Procedimientos Internos de la Unidad de Cumplimiento

La Unidad de Cumplimiento realizó el levantamiento y actualización de los procedimientos efectuados en el área, con el propósito de establecer lineamientos claros en la ejecución de los procesos que se encuentran bajo su responsabilidad.

Se realizó la verificación de algunas alianzas y clientes de la subsidiaria Exsersa.

Se alertó sobre casos que no cumplían con los requerimientos de los entes de control de acuerdo con las políticas y controles establecidos para el efecto.

Se mantiene un control automático de depósitos en efectivo que igualan o superan los USD 5,000 a través del formulario de *Declaración de Origen de Fondos*. A través de este mecanismo, el Banco registra en su sistema la descripción de la fuente de los ingresos, lo cual a su vez facilita el análisis y revisión de clientes cuando se identifican variaciones significativas en su perfil transaccional y comportamental.

Se realizaron controles específicos a 368 clientes, que por las características de su negocio o industria, tienen un alto volumen de efectivo. Como resultado del análisis efectuado, dichos clientes suscribieron un *Formulario Anual de Licitud de Fondos* que permite agilizar el proceso operativo diario.

Se participó activamente en reuniones tanto con la UAFE, como con el Comité de Oficiales de Cumplimiento de la Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA), en la que se trataron recomendaciones y propuestas de mejora a normativas, instructivos, capacitaciones, entre otros.

Auditoría Interna, Externa, Reguladores y otros

Durante el 2018, la Unidad de Cumplimiento fue objeto de revisión de varias entidades de control, así como de firmas internacionales, auditoría interna y corporativa, según se detalla a continuación:

- Superintendencia de Bancos de Panamá (agosto)
- Superintendencia de Bancos del Ecuador (septiembre a noviembre)
- Auditoría Corporativa Promerica Financial Corporation - PFC (septiembre)
- RSM US LLP (noviembre)
- Auditoría Interna respecto a: *Política Conozca a su Cliente – Monitoreo Transaccional de Clientes*; *Reporte de Operaciones o Transacciones Económicas Inusuales e Injustificadas*; *Política Conozca a su Empleado - Monitoreo de Transacciones Extra Rol*; Estructura, Obligaciones y Funciones del Directorio, Comité de Cumplimiento, Unidad y Oficial de Cumplimiento; Cumplimiento de la Ley FATCA, y avance del plan de trabajo anual del Oficial de Cumplimiento.
- Auditoría Externa: la firma KPMG presentará durante el año 2019 los resultados de su revisión del año 2018. Actualmente se encuentran en proceso de evaluación del cumplimiento de normativas y políticas de PLAFT.

Conclusiones

Las actividades efectuadas por la Unidad de Cumplimiento se llevaron a cabo de acuerdo con el plan de trabajo anual y fueron puestas en conocimiento del Comité de Cumplimiento y del Directorio 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 prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, que reforzaron la estructura de control interno de Produbanco.

Diego Mosquera Pesantes
Presidente del Comité de Cumplimiento

Patricio Salguero
Oficial de Cumplimiento

Informe de la Unidad de
Servicio de Atención al Usuario Financiero

Programa de Calidad de Servicio

Ser una Institución referente en Calidad de Servicio es uno de los principales objetivos estratégicos de Produbanco, centrarnos en el cliente para satisfacer las necesidades durante su ciclo de vida financiera, es nuestra razón de ser.

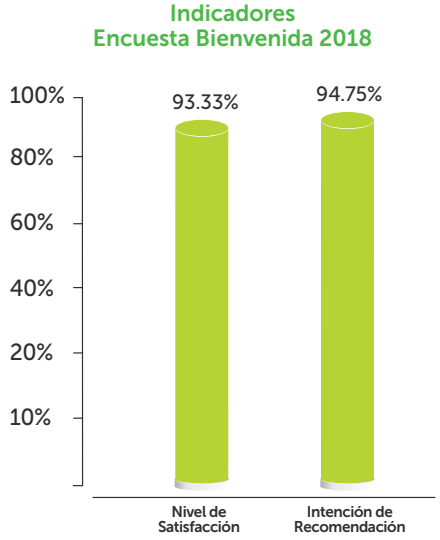
En el 2018 se dieron pasos importantes en materia de Calidad de Servicio, se implementaron los proyectos; *Medición de Cliente Interno y* Customer Experience Management *CEM* los mismos que nos permitirán llevar a cabo estrategias de diferenciación. Recibimos el premio *EKOS de Oro 2018*, con el primer lugar en Calidad de Servicio, categoría Bancos Grandes.

La gestión diaria, y la retroalimentación permanente de los clientes obtenidas a través de los esquemas de evaluación existentes, han permitido identificar oportunidades de mejora para trabajar en planes de acción enfocados a generar experiencias memorables en cada punto de contacto y convertirlos en momentos de verdad positivos, creando satisfacción, recordación y vínculos emocionales en nuestros clientes y próximamente fans de nuestro servicio.

El comportamiento y evolución de los indicadores de calidad de servicio en el año 2018 reflejan un crecimiento constante. El indicador anual fue del 88.83% incrementando 3.17 puntos en relación al 2017.

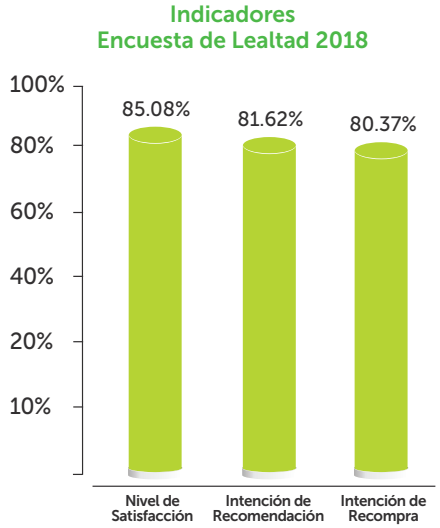
Resultados Indicadores 2018

Encuesta de Bienvenida



Metodología: Encuesta telefónica
Frecuencia: Mensual
Grupo Objetivo: Clientes nuevos Banca Minorista
Muestra: 1,250 clientes

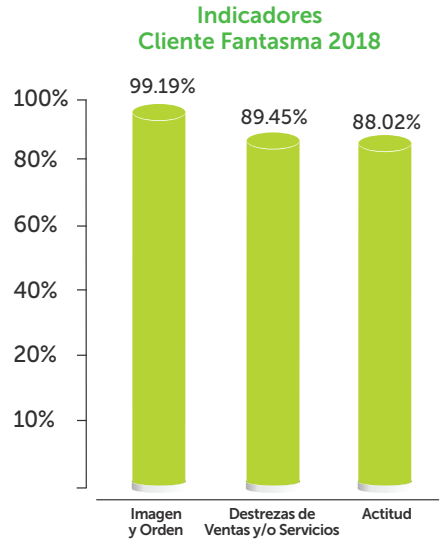
Encuesta de Lealtad



Metodología: Encuesta telefónica
Frecuencia: Trimestral
Grupo Objetivo: Clientes Banca Minorista que visitan la red de oficinas
Muestra: 12,480 clientes

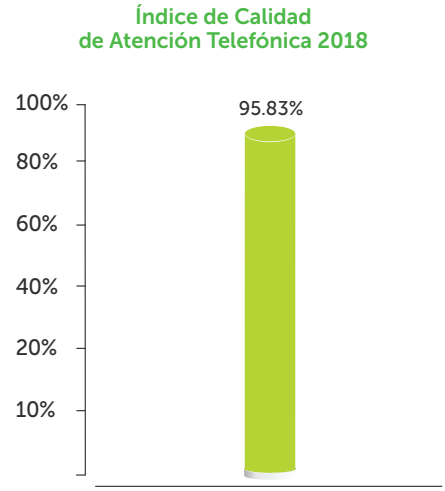
Resultados Indicadores 2018 (continuación)

Cliente Fantasma



Metodología: Técnica cliente fantasma
Frecuencia: Trimestral
Grupo Objetivo: Ejecutivos Banca Minorista
Muestra: 208 ejecutivos

Atención Telefónica



Metodología: Encuesta Telefónica
Frecuencia: Mensual
Grupo Objetivo: Colaboradores Produbanco
Muestra: 1,650 colaboradores

Índice Ekos de Satisfacción al Cliente (IESC)

IESC 2018 y resultados indicadores

	Produbanco	Sector
IESC	84.50%	75.80%
Satisfacción General	89.50%	79.90%
Percepción de valor (relación satisfacción / precio)	80.80%	68.80%
Intención de recomendación	81.00%	68.10%
Intención de recompra	82.30%	72.40%
Lealtad	45.20%	36.80%
Tasa de Problemas (% sin problemas)	89.20%	89.90%
Tasa de Comunicación de Problemas (%)	87.50%	82.50%
Tasa de Solución de Problemas (%)	57.10%	53.80%

Metodología: Encuesta Telefónica
Frecuencia: Semestral
Grupo Objetivo: Clientes Banca Minorista
Muestra: 350 clientes Quito y Guayaquil

Requerimientos y Reclamos

En el año 2018, se registraron en la Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero 346,718 eventos, de los cuales 289,012 (83.36%) fueron requerimientos y 57,706 (16.64%) reclamos.

Total Casos 2018

Los reclamos y requerimientos se resolvieron en un 83.20% en los tiempos estipulados en el esquema de atención, con un promedio de 5.14 días de solución.

En el año 2018 existió un incremento de casos con relación al año 2017 en virtud del crecimiento en productos y clientes.

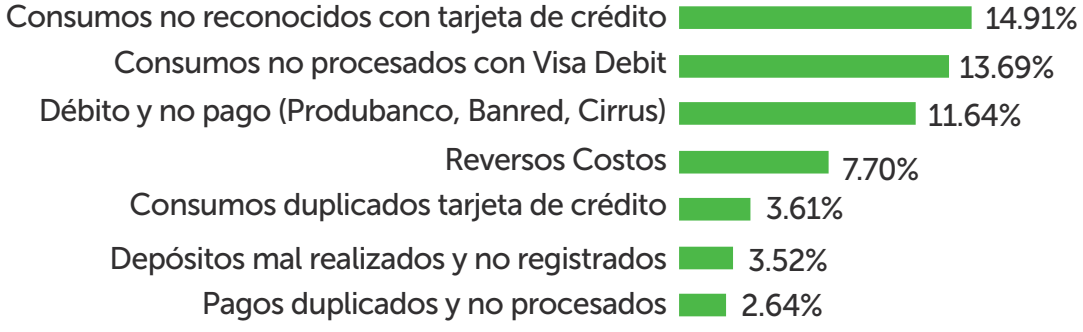
Los requerimientos se incrementaron en un 27.29% pasando de 227,054 en el año 2017 a 289,012 en el 2018.

Los reclamos subieron en un 29.59% pasando de 44,531 en el año 2017 a 57,706 en el 2018.

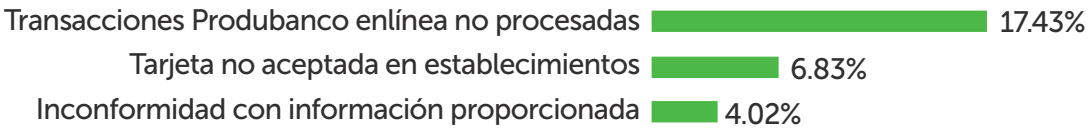
Número de requerimientos y reclamos 2018

Mes	Requerimientos	Reclamos
Enero	18,472	4,191
Febrero	18,763	3,574
Marzo	21,723	4,521
Abril	21,378	4,614
Mayo	23,641	5,032
Junio	21,812	4,685
Julio	23,735	5,023
Agosto	27,511	5,229
Septiembre	27,723	4,916
Octubre	33,745	6,076
Noviembre	28,132	5,024
Diciembre	22,377	4,821
2018	289,012	57,706

Reclamos de Mayor Incidencia 2018 con impacto económico



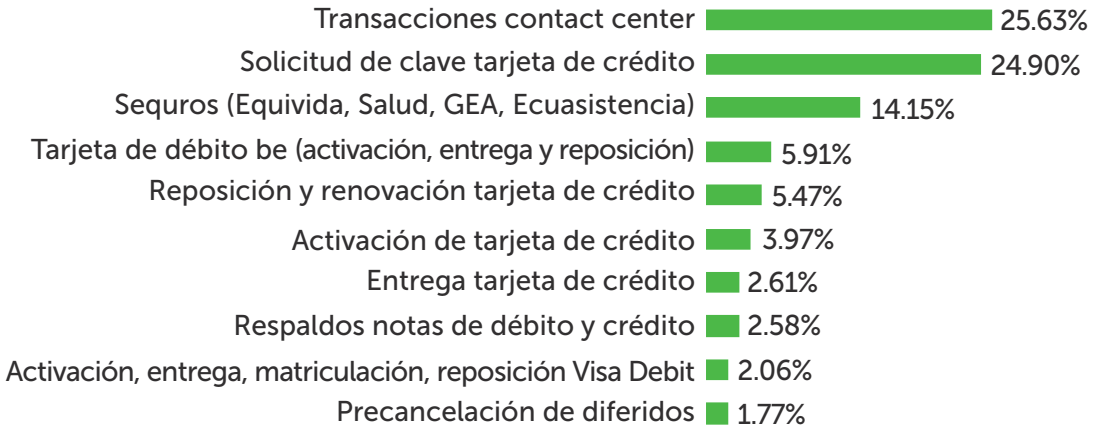
Reclamos de Mayor Incidencia 2018 sin impacto económico



Transacciones Produbanco enlínea no procesadas 2018

Transacción	Casos	%
Error al enrolarse	2,063	20.52%
Aplicativo Móvil	1,173	11.66%
Error al realizar pagos	1,103	10.97%
Error al realizar transferencias	825	8.20%
Acceso produbanco.com	721	7.17%
Error al precancelar/refinanciar web	657	6.53%
Notificaciones erróneas enviadas al cliente	596	5.93%
Notificaciones no enviadas	492	4.89%
Transacción no pudo procesarse	491	4.88%
Error al visualizar movimientos	338	3.36%
Error en redención millas	273	2.71%
Error al crear beneficiario	228	2.27%
Estado de cuenta no disponible	219	2.18%
Pagos programados no procesados	170	1.69%
Error al generar certificados bancarios	151	1.50%
Error al parametrizar cupos	108	1.07%
Token vía SMS no es recibido	102	1.01%
Error al actualizar datos	102	1.01%
Ingresos fallidos	58	0.58%
Error al realizar avances	47	0.47%
Error al ingresar el usuario adicional	47	0.47%
Error al generar imágenes	37	0.37%
Imagen no pertenece al usuario	29	0.29%
Error al obtener Banca enlínea	26	0.26%

Requerimientos de Mayor Incidencia 2018



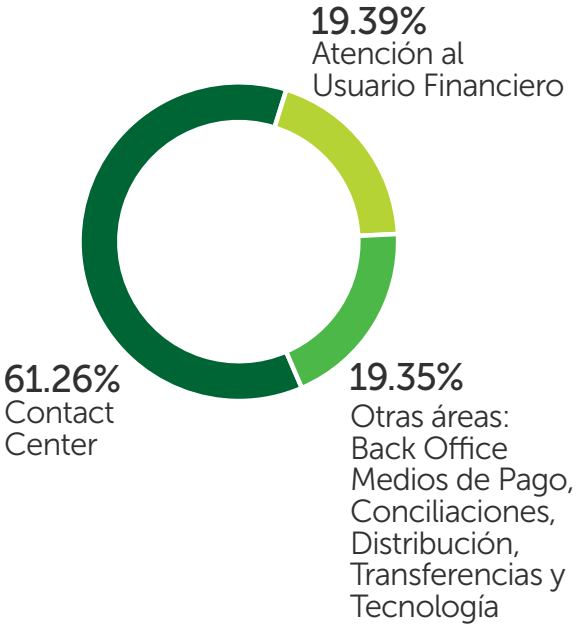
Operatividad

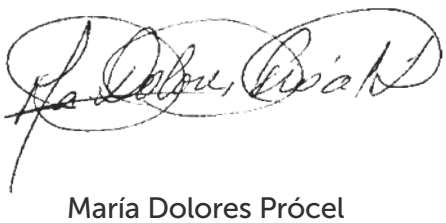
Se resolvieron en el año 2018, 342,937 requerimientos y reclamos, mientras que 3,781 estaban en proceso de solución al 31 de diciembre.

El 61.26% (210,078) de ese volumen lo resolvió el Centro de Atención al Cliente (Contact Center) como primer nivel de contacto con el cliente.

El segundo nivel, que es el área de Atención al Usuario Financiero, solventó el 19.39% (66,505).

El tercer nivel, compuesto por áreas especializadas como Operaciones Medios de Pago, Conciliaciones, Distribución, Transferencias y Tecnología, solucionaron el 19.35% (66,354) restante.





María Dolores Prócel
Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero

Informe del Comité de Ética y
Responsabilidad Social Empresarial

El enfoque integral de Responsabilidad Social Empresarial que dirige el accionar de Produbanco y sus Subsidiarias nos permite cumplir con el compromiso de entregar soluciones financieras a nuestros grupos de interés, mismas que se han desarrollado precautelando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del ambiente y bienestar social, procurando así asegurar la prosperidad para las futuras generaciones.

Presentamos ante el Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial el informe anual de actividades 2018, en el cual detallamos todas nuestras acciones, así como los proyectos y objetivos alcanzados con los que hacemos realidad los compromisos asumidos en los ámbitos social, económico y ambiental.

Inversión

Iniciativa	908,133.2	100.0%
Social	460,006.8	50.66%
Fundación Su Cambio por el Cambio	382,906.8	
Teletones (Guayaquil y Manta)	26,000.0	
Fudrine (parálisis cerebral)	24,000.0	
Atucucho (dispensario médico)	14,400.0	
Navidad 2018 (SOLCA Cuenca y Ambato, Atucucho, entre otros)	6,300.0	
Fundación San José (cuidado gerontológico)	4,400.0	
Auspicios	2,000.0	
Deportes y recreación	229,662.0	25.29%
Fundeporte	217,359.4	
Auspicio deportes colaboradores	7,242.6	
Carreras y eventos deportivos	5,060.0	
Programa de Educación Financiera Aprende	101,620.5	11.19%
Memoria de RSE y Estudio de Materialidad	54,436.6	5.99%
Ambiente y sostenibilidad	38,963.0	4.29%
Carbono Neutro	17,695.0	
Alianzas (Pacto Global, CERES)	8,900.0	
Reciclaje	7,068.0	
Otros	5,300.0	
Arte y Cultura	23,444.3	2.58%
Fundación El Apuntador	18,000.0	
Auspicios	5,444.3	

Durante el 2018 invertimos USD 908,133.2 de los cuales el 50.66% fue destinado al sector social y de salud, el 25.29% al deporte y recreación, el 11.19% al *Programa de Educación Financiera* y el 12.86 % en otros proyectos y sectores.

Ámbito Social

Fundación Su Cambio por el Cambio

Mantenemos nuestro compromiso de apoyo económico y de voluntariado hacia la Fundación consolidándonos como un pilar fundamental para el desenvolvimiento y continuidad de sus proyectos en Quito y Guaranda.

El *Proyecto Educativo Su Cambio por el Cambio* en Quito ayuda aproximadamente a 173 niños y adolescentes entre los 6 y 18 años que provienen de ambientes disfuncionales en donde la pobreza, migración o violencia inciden en su comportamiento y desarrollo. El objetivo de la Fundación es brindar atención integral a este grupo (incluye familia) en procura de mejorar su calidad de vida e inserción en la sociedad.

A través de un convenio con la *Fundación Enseña Ecuador* que se dedica a mejorar los procesos educativos en el país, contamos con dos *Profesionales Enseña Ecuador (PEC´s)* que imparten cátedras de matemáticas y lenguaje a los alumnos del colegio en Quito, lo que permite reforzar y optimizar la práctica pedagógica.

En el proyecto de Guaranda, ubicado en la parroquia San Simón de la provincia de Bolívar, impulsamos el desarrollo de la producción sostenible en favor del progreso de la localidad y de sus pobladores, que suman 400 familias. El programa contempla planes educativos, alimentación, producción, autogestión y acción comunitaria. La producción es comercializada semanalmente en el mercado de Echandía en Guaranda y a nuestros colaboradores de la ciudad de Quito.

Por cuarto año consecutivo realizamos la campaña navideña *Apadrina*, en la cual nuestros colaboradores voluntariamente apadrinaron mediante la entrega de presentes a 151 niños y 64 abuelitos de Quito y Guaranda. En esta ocasión el Banco apoyó con la organización de los eventos de agasajo en las dos ciudades; su éxito se pudo corroborar en las sonrisas de todos los asistentes. Los 88 adolescentes y 66 colaboradores administrativos también fueron apadrinados por Produbanco y recibieron su obsequio navideño.

En noviembre se estructuró un programa de arte dirigido a todos los beneficiarios de la Fundación tanto en Quito como en Guaranda, que tuvo como finalidad introducirles en el ámbito de la plástica y la pintura. En diciembre realizaron una exposición de los trabajos elaborados en las diferentes modalidades (arcilla, acuarela, marcador en agua, entre otros); esta fue llevada a nuestra sede principal como una muestra abierta al público en general.

Adicionalmente vale la pena mencionar que continuamos realizando la entrega de material reciclado a gestores autorizados, resultado de la campaña interna de separación de desechos. El valor económico generado por esta actividad es entregado a la Fundación para que sea gestionado de acuerdo a sus necesidades.

Otros Aportes

Continuando con el ámbito social, nuestro aporte permite también que algunas otras organizaciones puedan gestionar diferentes causas; es así como 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.

En la comunidad de Atucucho, a través del dispensario médico que patrocinamos; fue posible continuar brindando los servicios de medicina general a la comunidad de niños, adolescentes y adultos.

Entregamos mensualmente una provisión de víveres producidos por la *Fundación Su Cambio por el Cambio* al *Albergue San Juan de Dios* y en el ámbito gerontológico también brindamos apoyo económico a la *Fundación San José*.

En diciembre aportamos a la *Teletón de Guayaquil* y *de Manta* y donamos fundas de caramelos para SOLCA de Cuenca y de Ambato, la comunidad de Atucucho, *Administración Zonal Eugenio Espejo*, y el *Albergue San Juan de Dios*.

Arte y Cultura

Ratificamos nuestro compromiso por continuar impulsando el arte en el país incentivando la creatividad y proyección internacional de los artistas ecuatorianos a través del auspicio a la *Fundación El Apuntador*, que dirigió la publicación

Formas y Transiciones, un compendio de la obra de ocho artistas plásticos del Ecuador: José Unda, Pilar Flores, Marcelo Aguirre, Ana Fernández, Xavier Patiño, Juana Córdova, Carlos Echeverría Kossak y Jannet Méndez. El libro se produjo en conmemoración de los 40 años de aniversario de Produbanco. La muestra pudo ser visitada del 23 de noviembre al 15 de diciembre en el auditorio del Edificio Matriz en Ekopark a través de una exposición abierta al público.

Entre agosto y diciembre, con el apoyo de la *Fundación Ortiz Gurdián*, patrocinamos la muestra del pintor modernista mexicano Rufino Tamayo en Quito, Cuenca y Guayaquil. Esta iniciativa fue un espacio cultural para transmitir a nuestros Clientes el compromiso de Produbanco de facilitar el acceso hacia el arte.

También estuvimos presentes como auspiciantes en varios eventos culturales que se realizaron en algunas ciudades.

Deporte

Contribuimos al mantenimiento de *Fundeporte*, gran espacio deportivo situado en el sur de Quito y cuya infraestructura brinda la oportunidad de esparcimiento para la familia. Cabe resaltar que dentro de este complejo se ubican las instalaciones del *Colegio Su Cambio por el Cambio*.

Fuimos auspiciantes del equipo de triatlón de Produbanco y brindamos apoyo a diversas actividades deportivas en las cuales participaron nuestros colaboradores; especial mención merece el patrocinio a Marco Cutiopala quien obtuvo varios triunfos durante el año y se perfila como figura en competencias de fondo.

Otro auspicio importante se entregó a José Alfredo Campo, bicampeón mundial de bicicrós, que se encuentra entre los cinco mejores de su categoría. Durante el año participó en varias competencias entre las que se destaca su medalla de oro en el campeonato panamericano de la disciplina en Cochapamba, Bolivia. Apoyamos al objetivo de clasificar a las olimpiadas 2020 y llegar al podio.

Adicionalmente auspiciamos las *Carreras 5k* del *Liceo Los Andes* y del *Club Rotario* en Guayaquil.

Sostenibilidad

En julio obtuvimos la certificación *Carbono Neutro* para los edificios Sucursal Mayor (tercer año) y Orellana (primera ocasión) de Guayaquil, y también para la sede principal de Produbanco ubicada en el Centro Corporativo Ekopark en Quito.

En el segundo semestre se colocaron estaciones de reciclaje en los edificios principales de Guayaquil, Cuenca, Ambato y Manta; dentro de esta actividad se elaboró material audiovisual como guía para la aplicación de esta práctica.

En octubre, gracias a nuestro programa *Líneas Verdes*, recibimos un reconocimiento a las mejores prácticas de integración de los conceptos de los *Objetivos de Desarrollo Sostenible* en las estrategias empresariales por parte de la Fundación Unión Europea-América Latina y el Caribe (EU-LAC).

En diciembre se presentó la primera *Cuenta Verde* del sistema bancario ecuatoriano. Es una cuenta para captar recursos destinados exclusivamente a créditos del programa *Líneas Verdes*, especializado en financiar proyectos relacionados a energía renovable y eficiencia energética. Con este nuevo producto complementamos nuestro portafolio de productos verdes, al ofrecer una cuenta de captación de recursos sostenibles que apoyan al sector productivo para implementar proyectos e iniciativas que ayuden a mitigar los riesgos del cambio climático.

Somos parte de *Pacto Global* y *CERES*, alianzas estratégicas, que nos permiten ampliar nuestra red de contactos sostenibles, mantenernos actualizados en las mejores prácticas de sostenibilidad y desarrollar proyectos en conjunto.

Educación Financiera

Cumplimos con éxito la meta planteada para el 2018 de nuestro *Programa de Educación Financiera Aprende*, gracias al cual fue posible capacitar a 6,053 personas entre niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, tanto en zonas urbanas como rurales del Ecuador, a través de diferentes actividades que incluyeron talleres presenciales, simuladores virtuales y herramientas de *e-learning*. Del total de nuestros colaboradores de las tres empresas, 2,546 también se capacitaron dentro de este programa.

Transparencia y Comunicación

En el 2018 publicamos la décima primera Memoria de Responsabilidad Social Empresarial realizando la transición hacia la versión *Estándares* de la *Global Reporting Initiative GRI*. A través de este informe comunicamos a nuestros grupos de interés y a la comunidad en general sobre la gestión del 2017 en los ámbitos social, económico y ambiental. Contamos además con la certificación *Materiality Disclosures* del GRI que legitima la correcta disposición, en el reporte, de todos los aspectos relevantes de la organización.

Dentro de este contexto, efectuamos un *Estudio de Materialidad* con la asesoría externa de Mónica Torresano, docente del IDE Business School y experta en temas de sostenibilidad; que nos permitió identificar aspectos materiales o relevantes relacionados con nuestros grupos de interés.

Ética – Fraude Interno Calificado por Riesgos

Durante el año se presentaron 12 eventos de incumplimiento al Código de Ética y Conducta, de los cuales seis correspondieron a personal de Produbanco y seis a personal de Servipagos. Después del análisis e investigación, las personas fueron desvinculadas de la Institución y se tomaron las medidas pertinentes.

Línea Ética

Desde el 18 de mayo, Produbanco, Exsersa y Trámites Profesionales S.A. Protrámites pusieron a disposición de los colaboradores la *Línea Ética*, a través de e-mail y sitio anónimo en Intranet para que puedan reportar cualquier situación inusual, casos de maltrato, acoso, irregularidades, fraudes, discriminación, etc. con garantía de la confidencialidad de la información, el anonimato y una solución ágil y apropiada en beneficio del colaborador y la Institución. No obstante, a través de la *Política de Puertas Abiertas* los colaboradores en forma permanente han expresado sus inquietudes y/o denuncias. Hasta diciembre 2018 se gestionaron 45 casos, de los cuales el 95.56% fue resuelto en cinco días con la participación de la Comisión de Línea Ética y el Vicepresidente a cargo del caso. Todo este proceso ha sido reforzado con una campaña de comunicación enfocada en el colaborador.

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

Informe del Comité
de Retribuciones

En la ciudad de Quito, el martes 6 de marzo del 2018 se llevó a cabo la sesión del Comité de Retribuciones en la que se analizaron tres temas relevantes:

1. Aplicación de Incrementos Salariales para el año 2018

El Comité es el encargado de velar por la revisión anual de los incrementos salariales y asegurar la coherencia con la situación del país y con los principales indicadores relacionados (inflación, salario mínimo vital, sectoriales, proyecciones de D&T y PwC). De igual manera es el responsable del mantenimiento de una política de remuneración competitiva, que garantice equidad en la organización.

Para cumplir con esta misión tomó en cuenta los lineamientos gubernamentales respecto a salarios mínimos y sectoriales, resolución No. 438-2018-F que regula los niveles salariales del sistema financiero, la metodología de incrementos por cumplimiento y empleó herramientas como la *Nine Box* y el *Proceso de Calibración del Desempeño*.

2. Modelo de Remuneración Variable

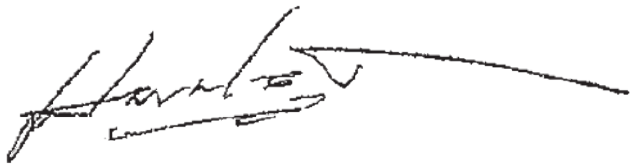
Con la finalidad de alinear y brindar mayor objetividad a los sistemas de compensación para posiciones estratégicas, se presentó la nueva propuesta de remuneración variable para grados A y B de la estructura organizacional.

Este proceso incluyó las variables más importantes respecto a la contribución de la posición y del colaborador en los resultados institucionales.

3. Simplificación de la Estructura

El esquema de simplificación de la estructura organizacional incluyó la reducción de niveles jerárquicos y cargos tipo, así como la implementación de una nueva nomenclatura de cargos orientada a brindar mayor cercanía al cliente durante la interacción con los colaboradores.

Con estas acciones se optimizó un 27% de las posiciones; pasamos de 540 a 390 puestos tipo, con lo cual se logró agilidad y mayor acercamiento a los clientes internos y externos.



Jaime Dávalos Fernández-Salvador
Presidente del Comité Retribuciones

Subsidiarias

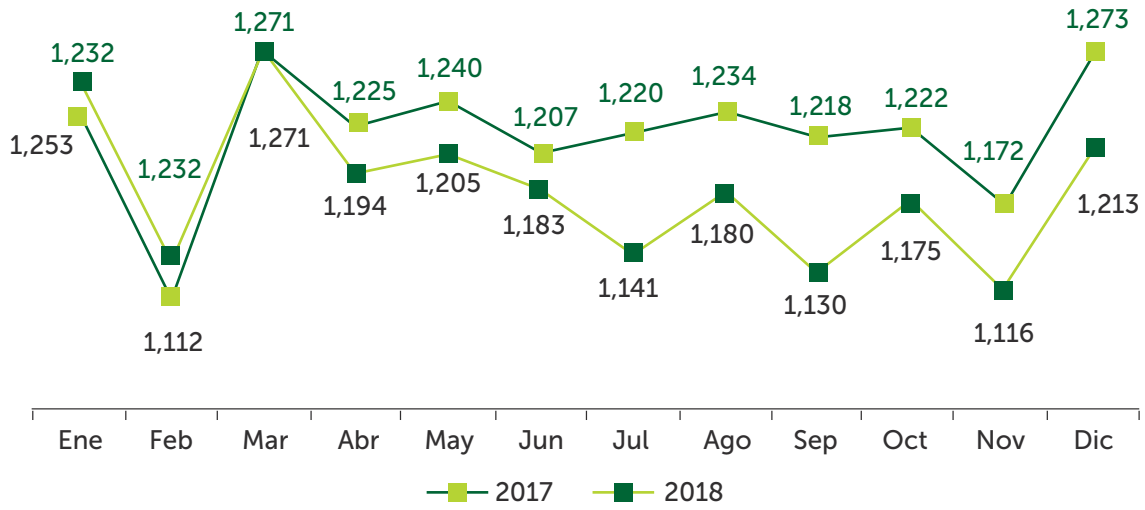
Externalización de Servicios S.A.

A lo largo del año la subsidiaria Externalización de Servicios S.A. continuó con su objetivo de crecimiento mediante la implementación del switch transaccional, mismo que hizo posible la creación y fortalecimiento de alianzas estratégicas con clientes corporativos y empresariales, puesto que las empresas pueden ofrecer los productos de Servipagos directamente a sus clientes. Gracias a esta innovación Pagoágil amplió su red de puntos de atención de 1,944 en 2017 a 3,953 en 2018; es decir, creció en 103.34%.

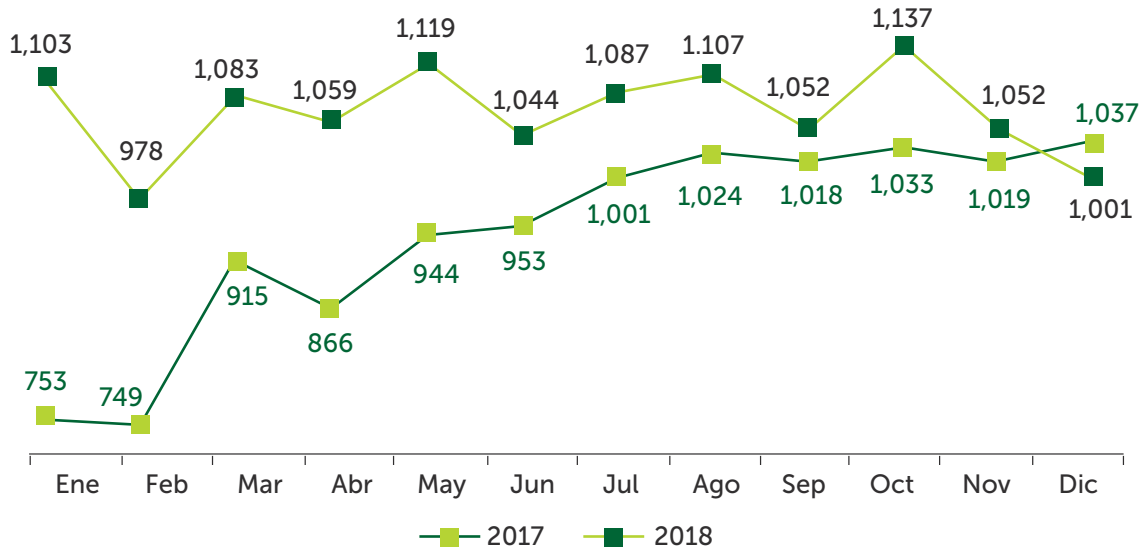
En cuanto a las oficinas Servipagos, se inauguraron tres nuevos puntos de atención: *Centrum El Bosque* en Quito, *Akí San Eduardo* en Guayaquil y Centro en Portoviejo. Finalmente, continuó consolidándose la operación de los cajeros automáticos con marca Servipagos (conectados con Banred), canal de atención que descongestionó las filas.

Las transacciones en oficinas Servipagos y Pagoágil tuvieron el siguiente comportamiento:

Evolución mensual de transacciones en oficinas Servipagos
(miles de transacciones)



Evolución mensual de transacciones en puntos Pagoágil
(miles de transacciones)



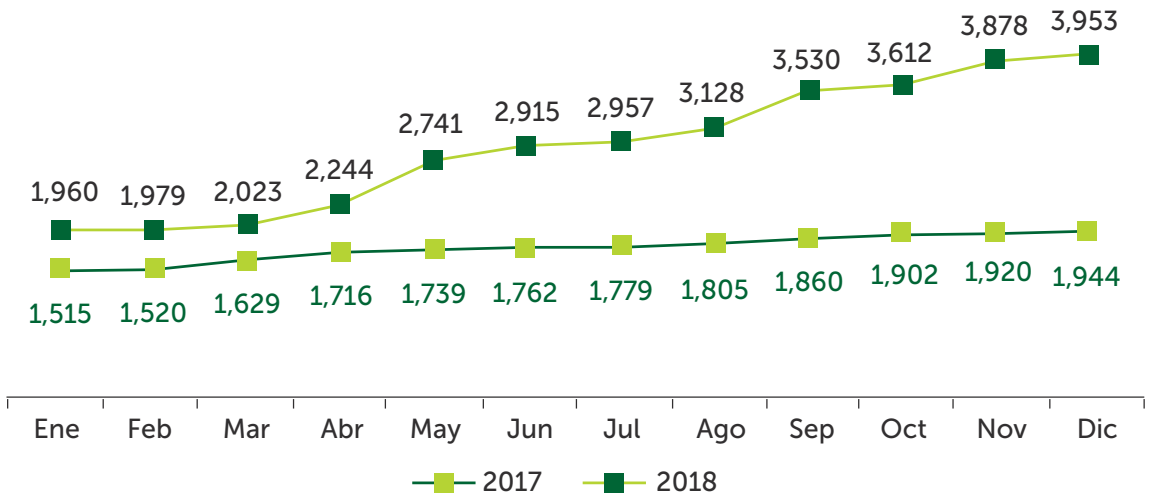
La subsidiaria también dirigió su enfoque a la estrategia de generación de ingresos en otros canales para disminuir la dependencia de aquellos originados en oficinas. Para el final del año los ingresos ascendieron a USD 18.53 millones, un incremento de 8.05% con respecto al 2017 de USD 17.15 millones. Externalización de Servicios S.A. generó una utilidad de USD 1.26 millones en 2018.

En conclusión, Exsersa continúa en una etapa de crecimiento rentable que se evidencia en el aumento de sus puntos de atención y en los elevados porcentajes de retorno a sus accionistas.

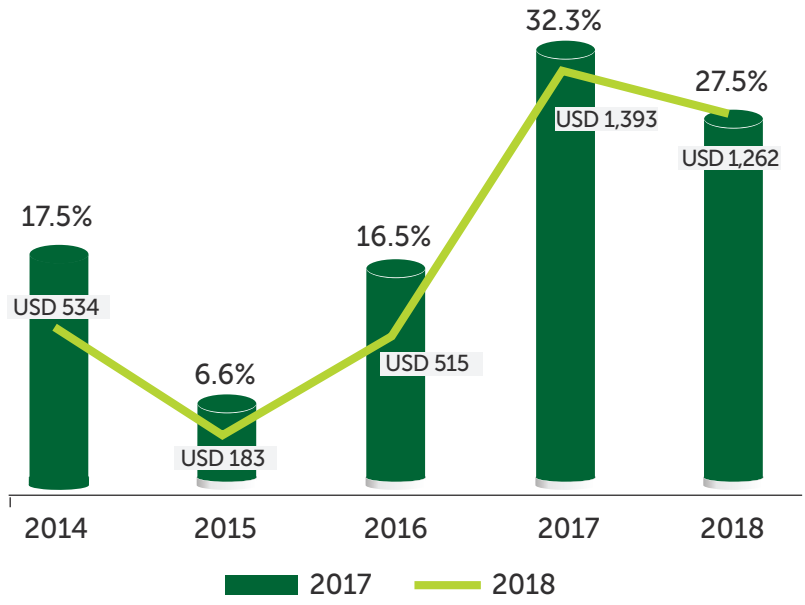
Evolución de los distintos canales en la participación de los ingresos

Canal	% Participación ingresos 2017	% Participación ingresos 2018
Oficinas	46%	42%
Pagoágil	29%	32%
Sistema de transferencias y pagos	23%	20%
Otros	2%	6%
Total ingresos	100%	100%

Evolución mensual puntos Pagoágil 2017-2018



Evolución rentabilidad sobre patrimonio Externalización de Servicios S.A.



Trámites Profesionales S.A.
Protrámites

En concordancia con las expectativas del Banco, los principales objetivos de la subsidiaria para el 2018 fueron la mejora del índice de cartera vencida y la recuperación de cartera castigada. Con estos retos en mente se desarrollaron planes de acción para alcanzar las metas.

La estrategia en la *Unidad de Mora Temprana* fue la explotación de los beneficios de la funcionalidad de *marcación automática* (implementada en el último trimestre de 2017), que permitió el incremento progresivo del volumen de llamadas, el dominio del proceso y la eficiencia del equipo de trabajo. La actitud positiva del mismo frente al cambio cultural que trajo consigo la adopción de la nueva tecnología, el enfoque en la motivación, integración y pausas lúdicas para atenuar la exigencia, fueron fundamentales para la consecución de resultados.

Por su parte, la *Unidad de Mora Media* concentró sus esfuerzos en incorporar, dentro del modelo de gestión, visitas de campo focalizadas y el control del pago sobre la cartera refinanciada. Estas actividades, combinadas con la versatilidad de la plataforma tecnológica que hace posible la variación de horarios para intensificar la gestión de cobranza, fueron determinantes para tener una importante contención del castigo y demanda judicial, sin necesidad de emplear recursos adicionales.

El desempeño de la *Unidad de Mora Avanzada* contribuyó a los resultados 2018 del Banco con USD 12 millones provenientes de la recuperación de cartera castigada y con USD 652,865 correspondientes a la cobranza de cartera propia comprada a Produbanco (cumplimiento de 115%).

Es así como el 2018 finalizó con una significativa mejora del índice de morosidad del Banco, que al cierre de año fue de 1.74%, frente al 1.80% de 2017.

Otro importante avance que cabe destacar es el obtenido en la verificación de los créditos en demanda judicial, que se ubicó en 60%. El control ejercido influyó directamente en el dinamismo de los procesos judiciales. Así mismo aportó la especialización del equipo humano, tanto en la atención al cliente *(front office)* como en las actividades operativas *(back office)*.

Los servicios de la línea de *Trámites Legales* se empezaron a ofrecer a los Segmentos de Personas y Pyme de Guayaquil en el segundo semestre del 2018, gracias a lo cual los ingresos crecieron en 158%, de USD 195 mil en 2017 a USD 309 mil en 2018.

Trámites Profesionales S.A. Protrámites registró USD 518 mil de utilidad, cifra muy por encima de la esperada, que representa un cumplimiento de 264%.

PRO TRAMITES
TRAMITES PROFESIONALES S.A.

Gestión de las
Unidades de Negocio

Banca de Empresas

Segmento Corporativo

Producto de la favorable respuesta a la estrategia de descentralización y del notable aporte de los clientes de la región costa, la cartera de préstamos ascendió a USD 1,252 millones, 17.44% más que en 2017. Así mismo, la línea de contingentes tuvo un muy sólido crecimiento del 35.71% basado en la importante red de corresponsales de Produbanco, lo que derivó en un significativo aumento en los ingresos.

Los depósitos crecieron en un 13.06% con lo cual superaron los USD 702 millones, desempeño logrado principalmente gracias a los clientes de los sectores petrolero y de comercio.

El trabajo conjunto con las áreas de Cash Management, Tarjeta de Crédito, Divisas y la activa gestión de los oficiales de negocio, que realizaron cerca de 1,500 visitas a clientes y que llevaron a cabo distintos eventos en los que se compartieron asuntos de interés y propuestas de valor, permitieron afianzar las relaciones corporativas.

Segmento Empresarial

La distribución de ejecutivos en las ciudades de Cuenca y Manta implementada en el año, sumada a la presencia que el equipo ya mantenía en Quito, Guayaquil y Ambato permitió el aumento de la cobertura del segmento a nivel nacional. De igual forma, la ampliación del monto anual de ventas requerido para el mercado objetivo a un rango entre USD 5 millones y USD 25 millones, hizo posible atender a un mayor número de empresas.

Al cierre del 2018, el segmento administraba una cartera por USD 281 millones, un 19.43% más que el año precedente. A este resultado contribuyó la incorporación de las dos nuevas plazas mencionadas en el párrafo anterior y la fructífera gestión de Guayaquil, ambos acordes con la estrategia planteada. El monto alcanzado en colocaciones representó el 9.09% con respecto al volumen total de la cartera del Banco.

Cabe destacar que se registró un incremento de alrededor de USD 20 millones en créditos de *Líneas Verdes*, lo que aportó al cumplimiento del compromiso institucional de apoyar la sostenibilidad y el manejo responsable social y ambiental.

En cuanto a captaciones, alcanzó un total de USD 200 millones, esto es un 5.45% del total de obligaciones con el público de Produbanco.

Los profesionales del Segmento Empresarial continuaron trabajando durante el 2018 en la creación de relaciones de confianza y en el desarrollo de soluciones personalizadas para sus clientes; con esta visión se organizaron varios foros con temas de actualidad y de manejo de la cadena de valor con los proveedores, empleados y accionistas, eventos cuyo contenido fue de gran beneficio para los asistentes.

Segmento Institucional

Cuenta con más de 295 clientes a nivel nacional entre los cuales se encuentran bancos, cooperativas del segmento 1, entidades del sector público, casas de valores, fiduciarias, fondos y fideicomisos, organizaciones sin fines de lucro y congregaciones religiosas.

Con una oferta de productos y soluciones innovadoras son resueltas las necesidades estratégicas de los clientes, lo que ha permitido la formación de vínculos sólidos y duraderos.

Dada la naturaleza de negocio de los clientes del Segmento de Relaciones Institucionales y el tamaño de sus posiciones en el Banco, el grupo de profesionales a cargo debe mantener constante comunicación con cada uno de ellos, a fin de monitorear adecuadamente los ciclos de los depósitos, los niveles de tasas, oportunidades y la participación de Produbanco en comparación a las demás instituciones financieras.

Con base en las importantes relaciones de corresponsalía con diversas entidades de clase mundial, durante el 2018 se cerraron transacciones para apoyar en el desarrollo de clientes que implementan soluciones amigables al medio ambiente así como promover a las pequeñas y medianas empresas de distintos sectores por un total de USD 160 millones. Específicamente, Produbanco obtuvo USD 80 millones del International Finance Corporation del grupo del Banco Mundial, USD 30 millones de BID Invest en asociación con el China Co-Financing Fund for Latin American and the Caribean, USD 40 millones de Proparco y DEG, entidades adscritas a los gobiernos de Francia y Alemania respectivamente, y USD 10 millones de Blue Orchard.

Adicionalmente, Produbanco logró estructurar transacciones de financiamiento subordinado para apoyar en su capacidad de crecimiento de balance por un total de USD 89 millones, en transacciones estructuradas por FMO de Holanda, BID Invest, Proparco/DEG y Blue Orchard.

La fortaleza del negocio de comercio exterior de Produbanco permitió obtener recursos que se canalizaron a numerosos clientes en base a la gestión de BID Invest que lideró una estructura sindicada en la que participaron bancos comerciales globales y regionales por USD 59 millones. Adicionalmente, Produbanco contó con el apoyo del Banco de Desarrollo de América Latina CAF y de otras entidades regionales por un monto que sumó USD 56 millones.

Estas transacciones aportaron valiosos recursos para sostener el crecimiento de la oferta crediticia a los clientes de Produbanco, mantener una estructura de balance robusta y sana, incorporar mejores prácticas en los procesos y políticas, y, en numerosos casos, acompañar a los clientes con asesorías pertinentes a la sostenibilidad.

Segmento Patrimonial

El enfoque de servicio para este segmento es el diseño de soluciones para el manejo de patrimonio de acuerdo con el perfil de los clientes: sus objetivos, necesidades financieras y horizonte de inversión.

El equipo de trabajo encargado está integrado por expertos que brindan asesoría financiera individualizada a través de un portafolio de productos y servicios a la medida, bajo los más altos estándares de confidencialidad. Con este servicio premium se han construido relaciones de negocio de largo plazo que cuentan con la confianza de los clientes.

Paralelamente, como una herramienta adicional para la toma de decisiones, los profesionales del Segmento Patrimonial desarrollan información relevante y actual sobre los mercados financieros locales e internacionales, que es entregada a sus clientes.

El Segmento Patrimonial atendió el 2018 a 1,783 clientes en Quito, Guayaquil, Cuenca y Ambato.

Banca Minorista

La Banca Minorista aportó significativamente a los resultados de Produbanco. Los depósitos en cuentas de ahorro incrementaron en 4.52%, en contraste con los del sistema financiero que decrecieron en 0.23%. Por su parte, los depósitos a plazo fijo aumentaron un 8.49% mientras que el mercado alcanzó 7.77%.

Segmento Personas

En el Segmento de Personas de esta Banca los productos de crédito tuvieron un crecimiento anual del 30.12%; dentro de estos, la tarjeta de crédito creció en el 56.05% y el resto de los productos en alrededor de 17.00%.

El 2018 fue un año importante para tarjeta de crédito, que alcanzó un récord de ventas y llegó a un saldo de USD 440.23 millones, gracias a la estrategia comercial de aprobación continua de bases de datos de clientes y no clientes, con ofertas *diferenciadas* y *el uso más eficiente* del *CRM (Customer Relationship Management)*, que permite un conocimiento más profundo y una comunicación más efectiva con los clientes.

En otro ámbito, el Banco inició su *Plan de Transformación de Oficinas* con la inauguración de tres oficinas digitales en las ciudades de Quito y Ambato. Este nuevo concepto en oficinas tiene un modelo distinto al de una agencia tradicional, su oferta de servicio se da a través de equipos con tecnología avanzada: cajeros automáticos

multifunción y kioscos que hacen posible acceder a la página web del Banco y además tener contacto por videoconferencia con un asesor del call center para solicitar información de productos, realizar consultas, requerimientos o reclamos, y obtener asesoría personalizada de un ejecutivo comercial. Esta innovadora propuesta permite acompañar a los clientes en su experiencia bancaria con canales de vanguardia.

Nuevas Oficinas Digitales

En línea con el proceso de transformación digital y cumpliendo el objetivo institucional de ser un banco más ágil y omnicanal, en 2018 se continuó adecuando los canales virtuales para la venta de productos pre aprobados. Es así, que desde noviembre se puede solicitar la emisión de la tarjeta de crédito pre aprobada en *produbanco.com*, lo que mejora la experiencia del cliente con el Banco y facilita la forma de contacto.

Como parte de la estrategia de competitividad de productos y servicios frente al mercado, se amplió el plazo de financiamiento del *Crédito para Empleados*. Esto benefició a los más de 148,000 clientes que reciben el pago de nómina en su cuenta mediante el servicio de *Cash Management*. El *Crédito para Empleados* alcanzó un saldo de USD 182 millones, con un 39.43% de crecimiento.

A lo largo del año, con la finalidad de incrementar la participación de mercado, se diseñaron campañas dirigidas a incentivar el cumplimiento de las metas de ahorro de los clientes en varias sucursales.

También se pusieron en práctica iniciativas orientadas a incrementar la satisfacción del cliente mediante una mayor eficiencia en los procesos relacionados a la adquisición de productos y servicios, tales como: la entrega de la tarjeta de débito al cliente en el instante de la apertura de su cuenta, depósitos sin papeleta, retiros sin libreta y el manejo de una caja de apoyo para transacciones rápidas.

Cuenta Verde

En diciembre el Banco realizó el lanzamiento de la *Cuenta Verde*, primera en su tipo en el sistema financiero. Los fondos captados apoyarán el cuidado del medio ambiente con la generación de *créditos verdes* para sectores empresariales certificados con un modelo de sostenibilidad ambiental y social o que tengan proyectos orientados a mejorar su cadena de valor para hacer sus procesos más sostenibles ambientalmente. La cuenta es abierta desde la *App Móvil* y no maneja libreta de ahorros física con el objeto de reducir el consumo de papel.

Un producto cuyo desempeño merece destacarse es *be de Produbanco*, que ha sido clave para elevar el número de clientes. Al cierre del año se registraron 85 mil clientes digitales a nivel nacional que abrieron su cuenta por medio de la App *be de Produbanco*, efectuaron aproximadamente 561 mil transacciones mensuales y efectuaron consumos de manera *online* que representaron el 61.54% de las transacciones realizadas con tarjeta de débito. El uso de las diferentes funcionalidades de la *App be de Produbanco* tuvo un notable

crecimiento en el 2018, es así que durante el año se realizaron más de 100 mil recargas celulares, más de 62 mil transferencias vía celular y 20 mil retiros sin tarjetas.

Adicionalmente se implementó la oferta de la tarjeta de crédito pre aprobada mediante *be de Produbanco.* Otros servicios que se pusieron a disposición del cliente fueron el depósito de cheque con foto y el acceso a estadísticas de consumos mensuales, de forma que los clientes puedan administrar de mejor manera sus gastos e ingresos.

Segmento Virtual

En el Segmento Virtual, que cuenta ya con 370,816 clientes, se mantuvo la estrategia de atención telefónica aplicada por un equipo de trabajo de 19 ejecutivos encargados de captar nuevos negocios mediante canales digitales. Paralelamente, en el 2018 se implementó en su totalidad el uso de la *herramienta CRM* para este segmento, lo que facilitó el manejo de campañas y permitió incrementar su efectividad promedio al 17.30%, un 3.87% más que en el 2017.

Una de las prioridades de la Banca Minorista ha sido orientar a sus equipos de trabajo hacia el logro de objetivos. Con este fin se aplicó un *Modelo de Gestión de Desempeño* para motivar y capacitar a la fuerza de ventas con programas tales como Escuela de Inducción, Escuela de Anfitriones y Escuela Comercial. Igualmente, aprovechando el beneficio de pertenecer a un grupo internacional, se puso en marcha un plan de incentivos para los ejecutivos comerciales, en el cual los ganadores tuvieron la oportunidad de realizar visitas a oficinas del Grupo en la región.

Segmento Pyme

El Segmento Pyme tiene presencia en 14 ciudades a nivel nacional. La misión de su equipo de trabajo gira en torno a diversificar el portafolio activo y pasivo del Banco y a atender con agilidad y excelencia a empresarios –personas naturales o jurídicas– cuyos negocios generen ventas de hasta USD 5 millones anuales.

A diciembre el segmento administraba obligaciones con el público de 27,063 clientes activos por un monto de USD 438.85 millones, 3.96% más que al cierre del 2017. Este crecimiento tuvo como pilar un incremento de USD 10.23 millones en depósitos a la vista y a plazo, provenientes de ciudades distintas a Quito y Guayaquil, lo que creó una estructura de desconcentración geográfica.

Con respecto a la cartera gestionada por el Segmento Pyme, al cierre de 2018 esta ascendió a USD 399.73 millones y alcanzó una participación de 12.90% en la cartera total del Banco. Es relevante mencionar que 82.62% de las operaciones originadas en el año fueron créditos por un monto igual o menor a USD 100 mil, lo que es consistente con la línea de acción de este segmento de crecer en volumen de cartera sin crear grandes concentraciones. De igual forma, la colocación fuera de Quito y Guayaquil aumentó en USD 8.52 millones, 6.92% más que en 2017.

Desde el 2016 Produbanco ha dado impulso al financiamiento de negocios cuyos procesos generen eficiencias en el uso de energía y recursos naturales, sean sostenibles y cuenten con un manejo responsable ambiental y social. Al cierre de 2018, la cartera del producto *Líneas Verdes* alcanzó los USD 50.60 millones en todos sus segmentos de negocio, lo cual implica que 1.62% de la cartera total del Banco está dentro de esta categoría. De este monto, el 40.10% está colocado en negocios que promueven la agricultura y floricultura sostenible.

La gestión llevada a cabo en este campo ha puesto a Produbanco como un líder de este tipo financiamiento a nivel nacional. Con el apoyo del *Centro Ecuatoriano de Eficiencia de Recursos (CEER)* se capacitó a todo el equipo de ejecutivos de negocio del país en materia de normativa, políticas y manejo de riesgos ambientales y sociales. Esto faculta a los equipos de trabajo de Produbanco a proporcionar una mejor y más informada asesoría a los clientes.

La *tarjeta de crédito VISA Pyme*, una solución transaccional personalizada para las pequeñas y medianas empresas, cerró este año con 2,354 tarjetas emitidas y un saldo utilizado de USD 11.34 millones.

No se puede dejar de reconocer la preparación y el compromiso del talento humano que conforma el equipo de trabajo de este segmento, que mantiene el enfoque en la creación de relaciones de confianza de largo plazo con el cliente.

Medios de Pago

Tarjeta de Crédito

En el 2018 se colocaron 48,222 nuevas tarjetas de crédito, un crecimiento del 75.07% frente a las 27,550 del 2017. En este año se mantuvo el enfoque en los segmentos medio y de alto valor.

Evolución del número de tarjetas de crédito por tipo

Tipo Tarjeta	2017	% Part	2018	% Part	Crec
Gold y Platinum	17,492	63%	29,271	61%	67.34%
Black, Signature e Infinite	5,100	19%	9,991	21%	95.92%
Clásica	4,127	15%	7,861	16%	90.47%
Corporativa	831	3%	1,098	2%	32.22%
Total	27,550	100%	48,222	100%	75.03%

Produbanco cerró el 2018 con 174,370 tarjetas de crédito (96,958 MasterCard y 77,412 VISA), un 24.19% más que en 2017. Del total, el 83.45% mantenía saldos por sus consumos.

Evolución del portafolio de tarjetas de crédito por segmento

Tipo Tarjeta	2017	% Part	2018	% Part	Crec
Gold y Platinum	70,997	51%	96,955	56%	36.6%
Black, Signature e Infinite	43,522	31%	40,330	23%	-7.3%
Clásica	22,773	16%	33,151	19%	45.6%
Corporativa	3,115	2%	3,934	2%	26.3%
Total	140,407	100%	174,370	100%	24.2%

Sorpréndete cada semana
Jueves a tu gusto
Hasta 25% de descuento

Las acciones de tarjeta de crédito durante este año se orientaron a proporcionar experiencias memorables a los tarjetahabientes. Mediante campañas y eventos personalizados de acuerdo con sus necesidades y aspiraciones, se incentivó la confianza y lealtad de uso hacia las tarjetas Produbanco. Se llevaron a cabo cerca de 90 eventos a nivel nacional a través de los cuales los clientes recibieron múltiples beneficios tales como: 25% de descuento en restaurantes seleccionados, 10% de descuento en la red de farmacias Medicity, 25% de descuento en establecimientos de moda participantes, un viaje a Madrid para asistir al concierto de Cigala con cena incluida junto al artista, un viaje para dos personas a los Latin Grammy en Los Ángeles, cena show de Navidad en el hotel Sonesta, concierto de Carlos Vives con cena incluida, invitación a la obra La Flauta Mágica en el Teatro Sucre, entre muchos otros.

Todas las iniciativas puestas en práctica contribuyeron a la obtención de los extraordinarios resultados en facturación USD 300 millones adicionales a los USD 677 millones del 2017 y un saldo de cartera de USD 451.57 millones, lo que equivale a un aumento de 56.58% con respecto al año anterior.

Evolución del saldo de cartera por tipo de tarjeta

Tipo Tarjeta	2017	% Part	2018	% Part	Crec
Gold y Platinum	131,732,221	46%	206,399,977	46%	56.7%
Black, Signature e Infinite	38,765,607	13%	40,875,245	9%	5.4%
Clásica	104,231,084	36%	185,232,833	41%	77.7%
Corporativa	13,676,658	5%	19,066,155	4%	39.4%
Total	288,405,570	100%	451,574,211	100%	56.6%

Tarjetas de Débito

Produbanco registró 631 mil tarjetas de débito en este año, 29.22% más que en 2017.

Los clientes *Produbanco Visa Débito* efectuaron compras por USD 327.72 millones, un incremento en consumos del 28.23% en comparación con el monto alcanzado en el año precedente.

Cabe recalcar, que del volumen total procesado con débito, el 19% corresponde a compras en comercios, porcentaje superior al promedio de la industria.

Cash Management

El 90% de los clientes migró a la nueva versión de la plataforma de Cash Management *(Cash 2.0),* que mediante un sistema más amigable para el usuario, ofrece un mejor servicio. Su lanzamiento en octubre en las ciudades de Quito y Guayaquil, fortaleció las relaciones con los clientes de las Bancas: Minorista y Empresas.

El número de clientes de Cash Management ascendió a 3,873 (7.30% más que en 2017). El servicio generó USD 8.7 millones en ingresos, un incremento del 11.79% comparado con el año previo.

Número de clientes de Cash Management 2017-2018

Clientes	Número
Diciembre 2017	3,611
Diciembre 2018	3,873
% Crecimiento	7.26%

Evolución ingresos Cash Management 2017-2018

Ingresos Acumulados	USD
Diciembre 2017	USD 7,823,598
Diciembre 2018	USD 8,746,376
% Crecimiento	11.79%

Por último, tomando en consideración las necesidades de los usuarios, se implementó en los diferentes canales del Banco las nuevas recaudaciones en línea de la EPMAPS y del IESS, transacciones que permiten a los usuarios pagar sus suministros vigentes o vencidos, sin la necesidad de que estas se procesen por medio de Banred.

Cash Management 2.0

Canales Tecnológicos

Los canales transaccionales del Banco crecieron 25.1% en número de transacciones con relación al registrado en 2017. El mantenimiento y las mejoras en los canales aseguraron la atención y calidad de servicio a los clientes.

Evolución de los canales Produbanco enlínea

produbanco.com

Transacciones

2017	2018
126,179,436	158,053,088
Participación 78.8%	Participación 78.9%

Variación
25.26%

App Móvil

Transacciones

2017	2018
13,710,602	23,266,601
Participación 8.6%	Participación 11.6%

Variación
69.70%

Cajeros Automáticos

Transacciones

2017	2018
16,417,291	14,739,655
Participación 10.3%	Participación 7.4%

Variación
-10.22

1700 123 123

Transacciones

2017	2018
2,933,250	3,429,732
Participación 1.8%	Participación 1.7%

Variación
16.93%

Servicio Autoconsulta

Transacciones

2017	2018
917,637	896,282
Participación 0.6%	Participación 0.4%

Variación
-2.33%

Total Canales Produbanco enlínea

Transacciones

2017	2018
160,158,216	200,385,358
Participación 100.0%	Participación 100.0%

Variación
25.12%

Reconocimientos

Mejor Banco de Ecuador 2018

La revista británica *Global Finance* eligió a Produbanco como el *Mejor Banco del Ecuador* por su fortaleza financiera, talento humano, permanente innovación tecnológica y compromiso con la excelencia en el servicio. Adicionalmente le confirió el premio *Best Foreign Exchange Provider 2018* y *Best Digital Bank 2018 - 2017*.

Mejor Banco en Innovación de Banca Minorista 2018

La revista *International Banker*, publicación financiera del grupo editorial londinense Finance Publishing, designó a Produbanco como *Mejor Banco en Innovación de Banca Minorista 2018*.

Mejor Banco del Año 2018

The European, medio de negocios publicado por Chase Publishing de Londres, confirió a Produbanco la distinción como *Banco del Año de Ecuador 2018*.

CEO Bancario del Año y Banco con Mejor Gobierno Corporativo 2018

The European otorgó a Ricardo Cuesta Delgado, Presidente Ejecutivo del Banco, el reconocimiento como *CEO (Chief Executive Officer) Bancario del Año de Ecuador* y a Produbanco la designación de *Banco con el Mejor Gobierno Corporativo*.

Mejor Banco del Ecuador 2018 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 reconocimento como el Mejor Banco del Ecuador en Gobierno Corporativo.

Primer Lugar en la Categoría Institución Financiera más Respetada del Ecuador

Produbanco fue galardonado con el Primer Lugar en la Categoría *Institución Financiera más Respetada del Ecuador*, por el Comité Empresarial Ecuatoriano, Price Waterhouse Coopers (PwC) y Ecuavisa en el marco de las empresas más respetadas del Ecuador 2018.

Premio Ekos de Oro 2018

Produbanco obtuvo el *primer lugar* en calidad de servicio dentro de los *Mejores Bancos*, en la categoría *Bancos Grandes*, en el Índice Ekos de Satisfacción al Cliente.

Latin Finance

La revista Latin Finance premió a Produbanco como el *Banco del Año* en el 2017. El Banco ya fue reconocido con esta distinción también en el 2003.

Banco del Año 2017 del Ecuador

Produbanco fue reconocido en el 2017 como el *Banco del Año del Ecuador*. Esta distinción otorgada por la revista especializada en banca y finanzas, The Banker, le ha sido conferida por décima ocasión. El Banco recibió este reconocimiento también en 2002, 2007 y del 2009 al 2015.

Mejor Banco Comercial 2017

La revista International Banker eligió a Produbanco como Mejor Banco Comercial del año 2017 con base en los resultados y la fortaleza de la marca.

Calificación de Riesgo AAA-

AAA-

Produbanco mantuvo en el 2018 la calificación *AAA-* otorgada por las calificadoras de riesgo BankWatch Ratings y PCR Pacific Credit Rating.

AAA- es una de las más altas calificaciones de riesgo dentro del sistema financiero nacional y son pocas las entidades que pueden alcanzarla.

Memoria de RSE Certificación Materiality Disclosures

Produbanco publicó en 2018 su décima primera Memoria de Responsabilidad Social Empresarial desarrollada con base en la opción Exhaustiva de la versión *Estándares* de la *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de la Global Reporting Iniative (GRI)*. El informe contó con la certificación *Materiality Disclosures* que avala que los aspectos materiales se encuentran claramente identificados.

2018

Estados Financieros

Produbanco
Grupo Promerica

Balance General Consolidado
Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias

Miles de USD dólares

	2017	2018	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	1,495,007	1,497,131	0.14%
Cartera de créditos	2,514,110	2,992,169	19.02%
Deudores por aceptaciones	601	0	-100.00%
Cuentas por cobrar	27,322	36,488	33.55%
Bienes realizables, adjudicados por pago	6,547	11,699	78.70%
Propiedades y equipo	59,819	59,116	-1.17%
Otros activos	166,946	172,466	3.31%
Total Activos	**4,270,352**	**4,769,070**	**11.68%**
Pasivo			
Obligaciones con el público	3,492,985	3,686,123	5.53%
Operaciones interbancarias	0	0	
Obligaciones inmediatas	36,001	49,377	37.15%
Aceptaciones en circulación	601	0	-100.00%
Cuentas por pagar	107,897	149,303	38.38%
Obligaciones financieras	218,226	335,345	53.67%
Deuda subordinada	25,000	114,000	356.00%
Otros pasivos	16,461	14,899	-9.49%
Total Pasivos	**3,897,172**	**4,349,048**	**11.59%**
Total Patrimonio	**373,179**	**420,022**	**12.55%**
Total Pasivo y Patrimonio	**4,270,352**	**4,769,070**	**11.68%**
Contingentes	**840,698**	**1,109,928**	**32.02%**

Estado de Pérdidas y Ganancias
Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias

Miles de USD dólares

	2017	2018	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	245,677	294,103	19.71%
Comisiones ganadas	15,192	20,594	35.56%
Utilidades financieras	9,191	13,032	41.80%
Ingresos por servicios	69,255	80,757	16.61%
Otros ingresos operacionales	8,907	7,082	-20.49%
Otros ingresos	16,505	28,520	72.80%
Total Ingresos	**364,726**	**444,089**	**21.76%**
Egresos			
Intereses causados	72,979	84,452	15.72%
Comisiones causadas	1,833	2,501	36.50%
Pérdidas financieras	1,592	2,779	74.58%
Provisiones	42,711	43,112	0.94%
Gastos de operación	180,032	208,575	15.85%
Otras pérdidas operacionales	572	2,190	282.68%
Otros gastos y pérdidas	468	290	-37.94%
Total Egresos	**300,185**	**343,899**	**14.56%**
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	64,541	100,189	55.23%
Provisión para participación del personal en las utilidades	9,930	15,167	52.75%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	54,611	85,022	55.68%
Provisión para Impuesto a la renta	14,616	25,241	72.69%
Utilidad Neta	**39,995**	**59,781**	**49.47%**

Impuestos, Contribuciones y Aportes Pagados
Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias

Miles de USD dólares

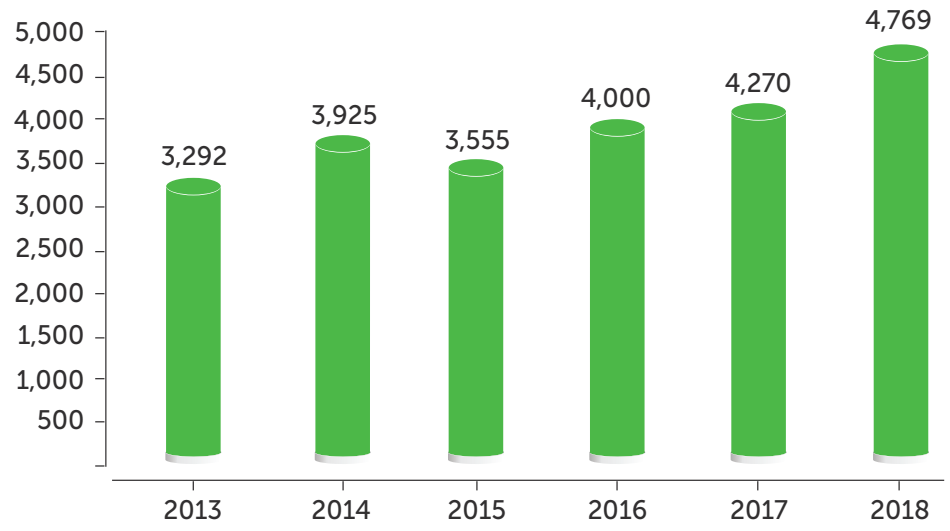
	Dic 2017	Dic 2018	Variación
Impuesto a la renta	14,616	25,241	10,625
Contribuciones COSEDE	20,307	21,527	1,220
Contribuciones Superintendencia de Bancos	4,752	5,085	333
Impuestos municipales	1,304	2,021	717
Otros impuestos y contribuciones	2,403	2,641	238
IVA en compras	9,843	11,685	1,842
Impuestos contribución solidaria terremoto sobre las utilidades	0	0	0
Total Impuestos Directos	**53,227**	**68,200**	**14,973**
Pago de impuesto a la renta empleados	1,377	1,950	573
Pago de aportes IESS empleados	7,567	8,320	753
Total Impuestos Indirectos y Aportes	**8,944**	**10,269**	**1,325**
Carga tributaria directa / utilidad grupo	133.08%	114.08%	-19.00*
Carga tributaria directa, indirecta y aportes / utilidad grupo	155.45%	131.26%	-24.18*
Utilidad Neta	**39,995**	**59,781**	**19,786**

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

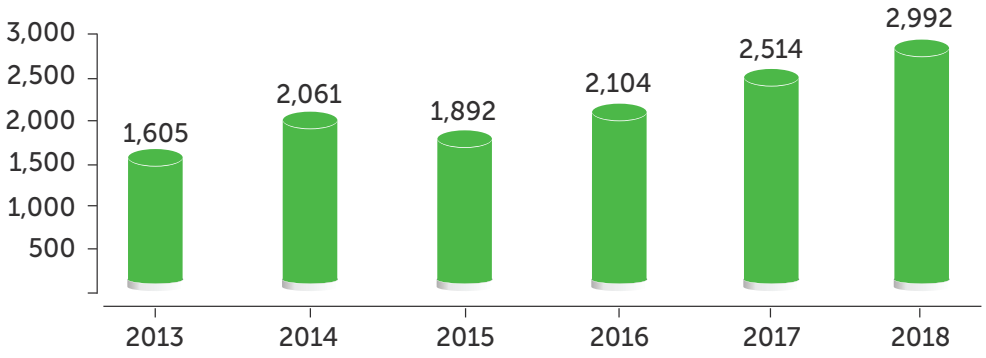
Activo Total y Cartera de Crédito Neta
Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias

Millones de USD dólares

Activo Total



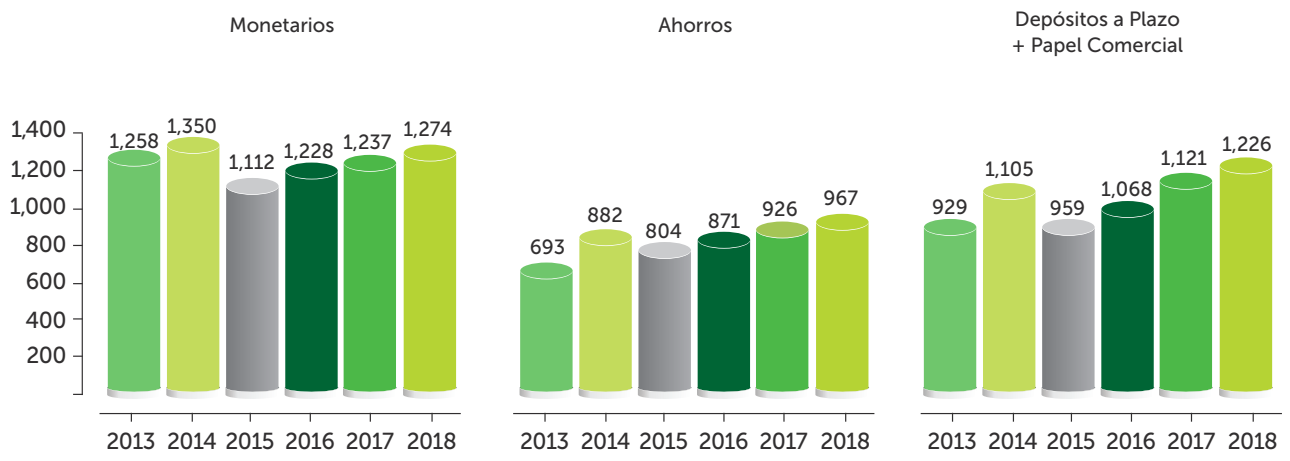
Cartera de Crédito Neta



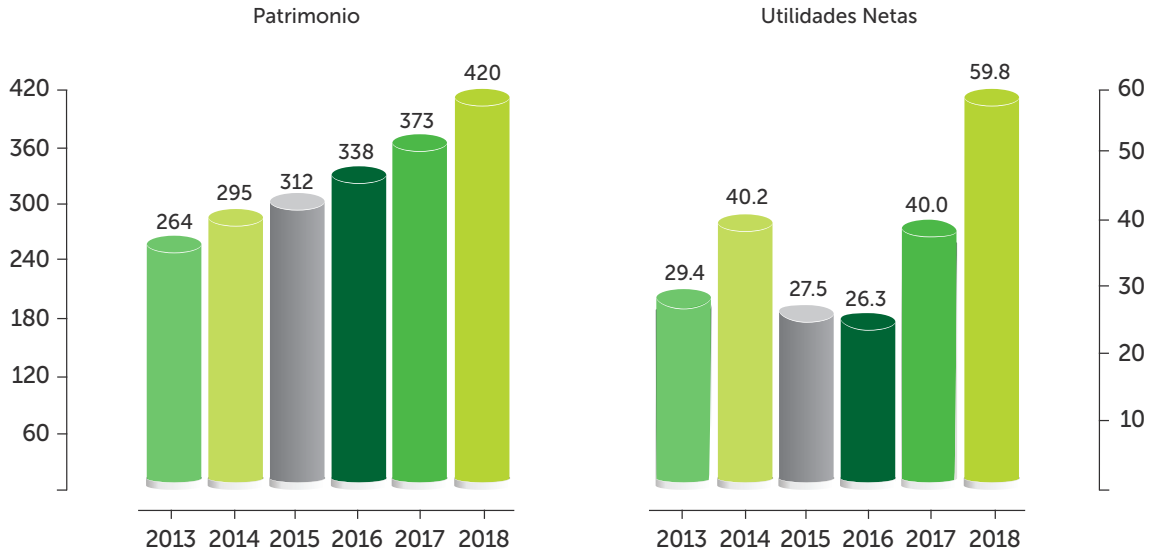
Obligaciones con el Público y Papel Comercial, Patrimonio y Utilidades Netas Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias

Millones de USD dólares

Obligaciones con el Público y Papel Comercial



Patrimonio y Utilidades Netas



Principales Cuentas e Indicadores Financieros
Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias

Miles de USD dólares

	2017	2018	% Crecimiento
Cuentas			
Total activos	4,270,352	4,769,070	11.68%
Fondos disponibles e inversiones	1,495,007	1,497,131	0.14%
Cartera de crédito	2,514,110	2,992,169	19.02%
Obligaciones con el público	3,492,985	3,686,123	5.53%
Patrimonio	373,179	420,022	12.55%
Utilidad neta	39,995	59,781	49.47%
Contingentes	840,698	1,109,928	32.02%
Activos + contingentes	5,111,050	5,878,998	15.03%
Indicadores			
Solvencia			
Patrimonio técnico constituido / activos y contingentes ponderados por riesgo	11.27%	13.59%	2.32*
Calidad de Activos			
Morosidad bruta total	1.80%	1.74%	-0.06*
Manejo Administrativo			
Activos productivos / pasivos con costo	146.64%	150.58%	3.93*
Rentabilidad			
Rendimiento / patrimonio - ROE	12.00%	16.59%	4.59*
Liquidez			
Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo	27.39%	31.08%	3.69*

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

Balance General
Banco de la Producción S.A.

Miles de USD dólares

	2017	2018	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	1,495,005	1,494,777	-0.02%
Cartera de créditos	2,514,110	2,992,169	19.02%
Deudores por aceptaciones	601		-100.00%
Cuentas por cobrar	26,835	35,901	33.78%
Bienes realizables, adjudicados por pago	6,547	11,699	78.70%
Propiedades y equipo	58,711	57,881	-1.41%
Otros activos	169,975	175,843	3.45%
Total Activos	**4,271,783**	**4,768,270**	**11.62%**
Pasivo			
Obligaciones con el público	3,496,670	3,688,404	5.48%
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas	36,001	49,377	37.15%
Aceptaciones en circulación	601		-100.00%
Cuentas por pagar	105,388	146,328	38.85%
Obligaciones financieras	218,226	335,345	53.67%
Deuda subordinada	25,000	114,000	356.00%
Otros pasivos	16,424	14,894	-9.31%
Total Pasivos	**3,898,310**	**4,348,348**	**11.54%**
Patrimonio			
Capital pagado	278,450	303,850	9.12%
Prima en colocación de acciones	1,105	1,105	0.00%
Reserva legales	40,009	44,020	10.02%
Superávit por valuaciones	13,671	11,299	-17.35%
Utilidades acumuladas	135	131	-3.09%
Utilidades del ejercicio	40,104	59,517	48.41%
Total Patrimonio	**373,474**	**419,921**	**12.44%**
Total Pasivo y Patrimonio	**4,271,783**	**4,768,270**	**11.62%**
Contingentes	**840,698**	**1,109,928**	**32.02%**

Estado de Pérdidas y Ganancias
Banco de la Producción S.A.

Miles de USD dólares

	2017	2018	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	245,592	293,946	19.69%
Comisiones ganadas	15,192	20,594	35.56%
Utilidades financieras	9,191	13,032	41.80%
Ingresos por servicios	57,038	67,612	18.54%
Otros ingresos operacionales	10,170	8,598	-15.46%
Otros ingresos	16,541	28,021	69.40%
Total Ingresos	**353,723**	**431,803**	**22.07%**
Egresos			
Intereses causados	72,980	84,455	15.72%
Comisiones causadas	1,833	2,501	36.50%
Pérdidas financieras	1,592	2,779	74.58%
Provisiones	42,711	43,112	0.94%
Gastos de operación	169,791	197,654	16.41%
Otras pérdidas operacionales	572	2,190	282.68%
Otros gastos y pérdidas	465	290	-37.63%
Total Egresos	**289,943**	**332,981**	**14.84%**
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	63,780	98,822	54.94%
Provisión para participación del personal en las utilidades	9,567	14,749	54.16%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	54,213	84,073	55.08%
Provisión para impuesto a la renta	14,109	24,556	74.05%
Utilidad Neta	**40,104**	**59,517**	**48.41%**

Movimiento Patrimonial
Banco de la Producción S.A. enero a diciembre 2018

Unidades de USD dólares

	Capital	Reserva legal	Reserva especial	Prima o descuento en colocación acciones	Superávit por valuación	Utilidades acumuladas	Utiidades del ejercicio	Total
Saldos al 31 dic 2017	**278,450,000**	**40,009,081**		**1,104,774**	**13,670,698**	**134,851**	**40,104,353**	**373,473,757**
Valuación acciones y participaciones					-38,030			-38,030
Valuación de inversiones en instrumentos financieros					-2,203,291			-2,203,291
Capital, reserva legal, reserva por revalorización del patrimonio								0
Aportes futuras capitalizaciones			25,400,000			-25,400,000		0
Pago dividendos						-10,828,175		-10,828,175
Traspaso a utilidades acumuladas						40,104,353	-40,104,353	0
Apropiación reserva legal		4,010,435				-4,010,435		0
Depreciación año 2018 porción valuada de activos					-130,100	130,100		0
Valuación activos								0
Aumento de capital	25,400,000		-25,400,000					0
Utilidad del ejercicio							59,517,011	59,517,011
Saldos al 31 dic 2018	**303,850,000**	**44,019,516**	**0**	**1,104,774**	**11,299,277**	**130,693**	**59,517,011**	**419,921,271**

Relación entre el Patrimonio Técnico Total y los Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo Banco de la Producción S.A. diciembre 2017-2018

Unidades de USD dólares

	Dic 2017	Dic 2018
Total patrimonio técnico primario	307,910,153	339,041,585
Total patrimonio técnico secundario	83,700,287	192,701,566
Patrimonio Técnico Total	**391,610,441**	**531,743,150**
Deducciones al patrimonio técnico total	5,376,231	6,281,269
Patrimonio Técnico Constituido	**386,234,209**	**525,461,881**
Total activos y contingentes ponderados por riesgo	3,450,743,768	3,890,730,332
Patrimonio Técnico Requerido (9%)	**310,566,939**	**350,165,730**
Excedente o deficiencia del patrimonio técnico requerido	75,667,270	175,296,151
Activos totales y contingentes x 4%	204,499,266	235,127,916
Índice de Solvencia (patrimonio técnico / activos y contingentes ponderados por riesgo)	**11.19%**	**13.51%**

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones Banco de la Producción S.A. al 31 de diciembre de 2018

Unidades de USD dólares

231 A.1 Crédito Comercial Prioritario

		Total	Créditos cubiertos con garantías autoliqui-dables	Saldo sujeto a calificación	% Partici-pación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones consti-tuidas	Diferencia entre requeridas y constituidas	Provisiones mitigadas por garantías hipotecarias	Provisiones exceso o déficit
A1		233,524,565	65,869,571	167,654,994	11.97%	0.58%	2,335,246	1,344,919	990,327	990,327	0
A2	Riesgo normal	328,367,279	5,115,050	323,252,229	16.83%	1.46%	6,580,304	4,804,314	1,775,990	1,775,990	0
A3		1,107,969,814	30,121,689	1,077,848,125	56.77%	2.62%	46,067,609	28,993,880	17,073,729	17,073,729	0
B1	Riesgo potencial	70,489,207	1,053,204	69,436,003	3.61%	4.07%	4,839,175	2,866,603	1,972,572	1,972,572	0
B2		6,764,983	0	6,764,983	0.35%	6.77%	820,989	458,151	362,839	362,839	0
C1	Deficiente	4,923,536	0	4,923,536	0.25%	14.99%	1,347,990	738,164	609,826	609,826	0
C2		1,797,279	0	1,797,279	0.09%	47.58%	855,111	855,111	0	0	0
D	Dudoso recaudo	4,456,206	0	4,456,206	0.23%	73.90%	3,293,342	3,293,342	0	0	0
E	Pérdida	5,135,571	0	5,135,571	0.26%	100.00%	5,135,571	5,135,571	0	0	0
AL	Garantías autoliquidables 100%	188,156,552	188,156,552	0	9.64%	0.00%	0	0	0	0	0
	Total	**1,951,584,993**	**290,316,066**	**1,661,268,926**	**100.00%**	**2.48%**	**71,275,336**	**48,490,052**	**22,785,283**	**22,785,283**	**0**

231 A.1 Crédito Comercial Ordinario

		Total	Créditos cubiertos con garantías autoliqui-dables	Saldo sujeto a calificación	% Partici-pación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones consti-tuidas	Diferencia entre requeridas y constituidas	Provisiones mitigadas por garantías hipotecarias	Provisiones exceso o déficit
A1		3,981,554	6,000	3,975,554	3.02%	0.97%	39,816	38,432	1,383	1,383	0
A2	Riesgo normal	4,093,434	0	4,093,434	3.11%	1.52%	81,869	62,050	19,819	19,819	0
A3		123,499,450	1,104,580	122,394,870	93.79%	2.80%	4,808,588	3,456,073	1,352,515	1,352,515	0
B1	Riesgo potencial	73,870	0	73,870	0.06%	3.75%	4,432	2,773	1,659	1,659	0
B2		0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
C1	Deficiente	15,374	0	15,374	0.01%	20.00%	3,075	3,075	0	0	0
C2		0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
D	Dudoso recaudo	11,962	0	11,962	0.01%	60.00%	7,177	7,177	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	**131,675,643**	**1,110,580**	**130,565,064**	**100.00%**	**2.71%**	**4,944,956**	**3,569,580**	**1,375,377**	**1,375,377**	**0**

231 A.5 Crédito Productivo

		Total	Créditos cubiertos con garantías autoliqui-dables	Saldo sujeto a calificación	% Partici-pación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones consti-tuidas	Diferencia entre requeridas y constituidas	Provisiones mitigadas por garantías hipotecarias	Provisiones exceso o déficit
A1		31,873,557	0	31,873,557	11.66%	0.63%	318,736	202,043	116,693	116,693	0
A2	Riesgo normal	43,349,283	73,603	43,275,680	15.86%	1.11%	866,986	482,008	384,978	384,978	0
A3		192,336,194	535,611	191,800,583	70.39%	2.24%	7,873,720	4,312,145	3,561,576	3,561,576	0
B1	Riesgo potencial	3,409,886	0	3,409,886	1.25%	3.02%	204,593	102,999	101,594	101,594	0
B2		5,079	0	5,079	0.00%	10.00%	508	508	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	137,491	0	137,491	0.05%	70.28%	96,629	96,629	0	0	0
E	Pérdida	23	0	23	0.00%	100.00%	23	23	0	0	0
AL	Garantías autoliquidables 100%	2,132,518	2,132,518	0	0.78%	0.00%	0	0	0	0	0
	Total	**273,244,032**	**2,741,732**	**270,502,300**	**100.00%**	**1.90%**	**9,361,195**	**5,196,354**	**4,164,840**	**4,164,840**	**0**

231 A.2 Crédito de Consumo Ordinario

		Total	Créditos cubiertos con garantías autoliqui-dables	Saldo sujeto a calificación	% Partici-pación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones consti-tuidas	Provisiones exceso o déficit
A1		94,409,551	0	94,409,551	87.48%	1.00%	944,096	944,096	0
A2	Riesgo normal	1,628,497	0	1,628,497	1.51%	2.00%	32,570	32,570	0
A3		6,879,953	0	6,879,953	6.37%	3.05%	209,806	209,806	0
B1	Riesgo potencial	2,256,615	0	2,256,615	2.09%	6.08%	137,223	137,223	0
B2		901,469	0	901,469	0.84%	10.38%	93,530	93,530	0
C1	Deficiente	766,841	0	766,841	0.71%	20.46%	156,883	156,883	0
C2		521,933	0	521,933	0.48%	41.61%	217,158	217,158	0
D	Dudoso recaudo	335,651	0	335,651	0.31%	62.01%	208,131	208,131	0
E	Pérdida	213,367	0	213,367	0.20%	100.00%	213,367	213,367	0
AL	Garantías autoliquidables 100%	9,448	9,448	0	0.01%	0.00%	0	0	0
	Total	**107,923,325**	**9,448**	**107,913,877**	**100.00%**	**2.05%**	**2,212,763**	**2,212,763**	**0**

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones Banco de la Producción S.A. al 31 de diciembre de 2018 (continuación)

Unidades de USD dólares

231 A.2 Crédito Consumo Prioritario

		Total	Créditos cubiertos con garantías autoliqui-dables	Saldo sujeto a calificación	% Partici-pación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones consti-tuidas	Provisiones exceso o déficit
A1	Riesgo normal	648,550,806	1,398,020	647,152,786	88.92%	1.00%	6,485,519	6,471,539	-13,980
A2		4,827,476	1,199	4,826,277	0.66%	2.00%	96,550	96,526	-24
A3		23,109,115	111,071	22,998,044	3.17%	4.17%	968,413	964,765	-3,648
B1	Riesgo potencial	7,333,378	3,289	7,330,089	1.01%	7.19%	527,674	527,411	-263
B2		4,925,103	3,125	4,921,978	0.68%	13.85%	682,518	682,049	-469
C1	Deficiente	5,298,097	1,263	5,296,834	0.73%	25.98%	1,376,875	1,376,622	-253
C2		6,182,261	0	6,182,261	0.85%	47.70%	2,948,807	2,948,807	0
D	Dudoso recaudo	5,469,528	0	5,469,528	0.75%	75.05%	4,105,109	4,105,109	0
E	Pérdida	5,047,911	0	5,047,911	0.69%	100.00%	5,047,911	5,047,911	0
AL	Garantías autoliquidables 100%	18,621,397	18,621,397	0	2.55%	0.00%	0	0	0
	Total	729,365,071	20,139,365	709,225,706	100.00%	3.05%	22,239,376	22,220,739	-18,637

231 A.3 Crédito Inmobiliario

		Total	Créditos cubiertos con garantías autoliqui-dables	Saldo sujeto a calificación	% Partici-pación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones consti-tuidas	Provisiones exceso o déficit
A1	Riesgo normal	206,356,948	48,476	206,308,473	80.87%	1.00%	2,063,570	2,063,085	-485
A2		19,027,330	34,776	18,992,554	7.46%	2.00%	380,547	379,851	-696
A3		17,094,902	0	17,094,902	6.70%	3.06%	523,041	523,041	0
B1	Riesgo potencial	3,760,348	0	3,760,348	1.47%	6.85%	257,447	257,447	0
B2		1,426,071	0	1,426,071	0.56%	13.02%	185,679	185,679	0
C1	Deficiente	1,470,384	0	1,470,384	0.58%	25.72%	378,135	378,135	0
C2		626,091	0	626,091	0.25%	46.17%	289,037	289,037	0
D	Dudoso recaudo	1,784,764	0	1,784,764	0.70%	76.59%	1,366,900	1,366,900	0
E	Pérdida	3,594,550	0	3,594,550	1.41%	100.00%	3,594,550	3,594,550	0
AL	Garantías autoliquidables 100%	17,185	17,185	0	0.01%	0.00%	0	0	0
	Total	255,158,573	100,436	255,058,137	100.00%	3.54%	9,038,905	9,037,725	-1,180

231 A.4 Microcrédito

		Total	Créditos cubiertos con garantías autoliqui-dables	Saldo sujeto a calificación	% Partici-pación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones consti-tuidas	Provisiones exceso o déficit
A1		9,467,066	0	9,467,066	87.99%	1.00%	94,671	94,671	0
A2	Riesgo normal	223,901	0	223,901	2.08%	2.00%	4,478	4,478	0
A3		192,161	0	192,161	1.79%	4.50%	8,647	8,647	0
B1		227,363	0	227,363	2.11%	8.00%	18,189	18,189	0
B2	Riesgo potencial	117,239	0	117,239	1.09%	15.00%	17,586	17,586	0
C1		166,045	0	166,045	1.54%	30.00%	49,814	49,814	0
C2	Deficiente	103,612	0	103,612	0.96%	50.00%	51,806	51,806	0
D	Dudoso recaudo	126,675	0	126,675	1.18%	80.00%	101,340	101,340	0
E	Pérdida	134,843	0	134,843	1.25%	100.00%	134,843	134,843	0
AL	Garantías autoliquidables 100%	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0
	Total	10,758,904	0	10,758,904	100.00%	4.47%	481,373	481,373	0

Total General

	Total	Créditos cubiertos con garantías autoliqui-dables	Saldo sujeto a calificación	% Partici-pación	% provisión	Provisiones requeridas	Provisiones consti-tuidas	Provisiones exceso o déficit
Total general	3,459,710,541	314,417,627	3,145,292,914	100.00%	2.64%	119,553,904	91,208,587	-19,817

Resumen de la Calificación de Inversiones y Otros Activos y Constitución de Provisiones
Banco de la Producción S.A. al 31 de diciembre 2018

Unidades de USD dólares

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	0.00	0.00	0.00	0.00
1302	A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector público	0.00	0.00	0.00	0.00
1303	Disponible para venta de entidades del sector privado	189,314,112.66	189,069,392.95	0.00	0.00
1304	Disponible para venta estado o entidades del sector público	140,567,733.35	139,939,809.04	0.00	0.00
	Total	**329,881,846.01**	**329,009,202.00**	**0.00**	**0.00**

Código	Inversiones	Valor en libros	Valor de mercado	Provisiones específicas	Provisiones generales para inversiones
1202	Operaciones de reporto con instituciones financieras	0.00	0.00	0.00	0.00
1305	Mantenidas al vencimiento sector privado	3,457,757.20	3,457,757.20	75,306.80	0.00
1306	Mantenidas al vencimiento estado o entidades sector público	230,162,086.13	230,162,086.13	221,663.37	0.00
1307	De disponibilidad restringida	14,098,266.00	14,098,266.00	0.00	0.00
190205	Derechos fiduciarios - inversiones	0.00	0.00	0.00	0.00
	Total	**247,718,109.32**	**247,718,109.32**	**296,970.16**	**0.00**

231 B.2

	Otros activos	Total	% Riesgo	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
A1		22,234,941.07	71.64%	174,716.49	195,494.40	20,777.91
A2	Riesgo normal	1,164,769.09	3.75%	23,295.38	23,295.38	0.00
A3		518,933.97	1.67%	20,757.36	20,757.36	0.00
B1	Riesgo potencial	174,740.80	0.56%	13,105.59	13,105.59	0.00
B2		198,932.43	0.64%	28,845.23	28,845.23	0.00
C1	Deficiente	188,364.56	0.61%	55,567.57	55,567.57	0.00
C2		139,065.01	0.45%	68,837.20	68,837.20	0.00
D	Dudoso recaudo	771,800.08	2.49%	613,581.09	613,581.09	0.00
E	Pérdida	5,645,866.17	18.19%	5,645,866.17	5,645,866.17	0.00
	Evaluado	31,037,413.18	100.00%	0.00	0.00	0.00
	No Evaluado	0.00	0.00%	0.00	0.00	0.00
	Total	**31,037,413.18**	**100.00%**	**6,644,572.08**	**6,665,349.99**	**20,777.91**

% De otros activos evaluado [(evaluada / total) 100] =	100.00%
% De riesgo otros activos evaluado [(prov. requerida / evaluado) 100] =	21.41%

231 B.3

Bienes en dación	Total	Provisiones requeridas (a)	Provisiones requeridas por avalúo (b)	Total provisiones requeridas	Provisiones consti-tuidas	Provisiones exceso o déficit
Riesgos	8,945,882.87	4,545,697.23	111,795.54	4,657,492.77	4,659,837.93	2,345.16
Total	**8,945,882.87**	**4,545,697.23**	**111,795.54**	**4,657,492.77**	**4,659,837.93**	**2,345.16**

(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 y Seguros de la Junta Bancaria.

Balance General
Externalización de Servicios S.A.

Miles de USD dólares

	2017	2018	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles	3,282	3,273	-0.27%
Operaciones interbancarias e inversiones			
Cartera de créditos			
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	1,202	1,436	19.48%
Bienes realizables, adjudicados por pago			
Propiedades y equipo	917	1,043	13.68%
Otros activos	1,055	1,258	19.20%
Total Activos	**6,456**	**7,009**	**8.57%**
Pasivo			
Obligaciones con el público			
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas			
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar	2,137	2,415	13.02%
Obligaciones financieras			
Valores en circulación			
Aportes para futuras capitalizaciones			
Otros pasivos			
Total Pasivos	**2,137**	**2,415**	**13.02%**
Total Patrimonio	**4,319**	**4,594**	**6.36%**
Total Pasivo y Patrimonio	**6,456**	**7,009**	**8.57%**

Estado de Pérdidas y Ganancias
Externalización de Servicios S.A.

Miles de USD dólares

	2017	2018	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	11	15	34.25%
Comisiones ganadas			
Utilidades financieras			
Ingresos por servicios	16,705	18,200	8.95%
Otros ingresos operacionales			
Otros ingresos	437	318	-27.29%
Total Ingresos	**17,153**	**18,533**	**8.05%**
Egresos			
Intereses causados			
Comisiones causadas			
Pérdidas financieras			
Provisiones			
Gastos de operación	14,991	16,519	10.19%
Otras pérdidas operacionales			
Otros gastos y pérdidas			
Impuestos y participación a empleados			
Total Egresos	**14,991**	**16,519**	**10.19%**
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	2,162	2,014	-6.82%
Provisión para participación del personal en las utilidades	323	291	-9.75%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	1,839	1,723	-6.30%
Provisión para impuesto a la renta	446	461	3.40%
Utilidad Neta	**1,393**	**1,262**	**-9.41%**

Balance General
Trámites Profesionales S.A. Protrámites

Miles de USD dólares

	2017	2018	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles	367	1,379	275.75%
Operaciones interbancarias e inversiones			
Activos disponibles para la venta - cartera comprada	778	518	-33.42%
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	10	2	-80.00%
Bienes realizables, adjudicados por pago			
Propiedades y equipo	190	192	1.05%
Otros activos	132	111	-15.91%
Total Activos	**1,477**	**2,202**	**49.09%**
Pasivo			
Obligaciones con el público			
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas			
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar	812	1,125	38.55%
Obligaciones financieras			
Aportes para futuras capitalizaciones	285	285	
Otros pasivos		5	
Total Pasivos	**1,097**	**1,415**	**28.99%**
Total Patrimonio	**380**	**787**	**107.11%**
Total Pasivo y Patrimonio	**1,477**	**2,202**	**49.09%**

Estado de Pérdidas y Ganancias
Trámites Profesionales S.A. Protrámites

Miles de USD dólares

	2017	2018	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	76	145	90.79%
Comisiones ganadas			
Utilidades financieras			
Ingresos por servicios	2,081	2,241	7.69%
Otros ingresos operacionales	244	510	109.02%
Otros ingresos	3	26	766.67%
Total Ingresos	**2,404**	**2,922**	**21.55%**
Egresos			
Intereses causados			
Comisiones causadas			
Pérdidas financieras			
Provisiones			
Gastos de operación	2,133	2,049	-3.94%
Otras pérdidas operacionales			
Otros gastos y pérdidas	3	4	33.33%
Impuestos y participación a empleados			
Total Egresos	**2,136**	**2,053**	**-3.89%**
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	268	869	224.25%
Provisión para participación del personal en las utilidades	40	127	217.50%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	228	742	225.44%
Provisión para impuesto a la renta	62	224	261.29%
Utilidad Neta	**166**	**518**	**212.05%**

Informe de los Auditores Independientes
Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias

KPMG del Ecuador Cía. Ltda.
Av. República de El Salvador 734
y Portugal, Edif. ATHOS, Piso 3
Quito - Ecuador

Teléfonos: (593-2) 2444 225
(593-2) 2444 228
(593-2) 2450 356

Informe de los Auditores Independientes

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

Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados que se acompañan de Banco de la Producción S. A. Produbanco y Subsidiarias ("el Grupo"), que incluyen el balance general consolidado al 31 de diciembre de 2018, y los estados consolidados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, y las notas a los estados financieros consolidados que comprenden un resumen de las políticas importantes de contabilidad y otra información explicativa. Los estados financieros consolidados han sido preparados por la Administración con base a las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera consolidada de Banco de la Producción S. A. Produbanco y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2018, y su desempeño financiero consolidado y sus flujos de efectivo consolidado por el año que terminó en esa fecha, de conformidad con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Fundamento de la Opinión

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en este informe en la sección "Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados". Somos independientes del Grupo de acuerdo con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA por sus siglas en inglés) y las disposiciones de independencia de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con dicho Código. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

(Continúa)

KPMG del Ecuador Cía. Ltda. compañía limitada ecuatoriana y firma miembro de la red de firmas miembros independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza. Derechos reservados.

Asuntos de Énfasis

Base Contable

Informamos que tal como se explica en la Nota 2, los estados financieros consolidados mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF. Estas bases de preparación fueron adoptadas para atender las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; por esta razón, los estados financieros consolidados pueden no ser apropiados para otros propósitos.

Otro Asunto

Informamos que los estados financieros consolidados por el año que terminó el 31 de diciembre de 2017 fueron auditados por otros auditores, quienes emitieron su opinión sin salvedades con fecha 26 de febrero de 2018.

Asuntos Clave de la Auditoría

Los asuntos clave de la auditoría son aquellos asuntos que, según nuestro juicio profesional, han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros consolidados del ejercicio actual. Estos asuntos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstos, y no expresamos una opinión por separado sobre estos asuntos.

Calificación de Cartera de Créditos Comercial y Contingentes y Constitución de Provisiones	***Como el asunto clave fue atendido en la auditoría***
El Banco realiza trimestralmente la calificación de la cartera de créditos comerciales y productivos superiores a US$40 mil y contingentes mediante la aplicación de un modelo interno aprobado por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, con el fin de determinar los niveles de provisión a ser registrados contablemente. Este modelo es sistematizado y utiliza ciertos parámetros estadísticos para la evaluación de la capacidad de pago, e incluye un análisis crediticio y de riesgo sectorial para cada cliente. En adición, la calificación y provisión final, es susceptible de ajustes como resultado de un análisis individualizado. Debido a la complejidad de la estimación y a la importancia de los saldos sujetos a provisión consideramos la valuación de cartera de créditos comerciales y contingentes como una cuestión clave de auditoría.	Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron, principalmente: pruebas de diseño e implementación y eficacia operativa de los controles manuales y automáticos relevantes relacionados con la valuación de cartera de créditos comerciales, productivos y contingentes. Para una muestra de préstamos comerciales y productivos con provisiones específicas, así como clientes que presentaron modificaciones de calificación de riesgo con respecto al periodo anterior, efectuamos el examen de sus expedientes de crédito y el reproceso de la calificación asignada mediante la aplicación de los parámetros establecidos en el modelo interno del Banco. No se identificaron diferencias materiales como resultado de los procedimientos efectuados.

(Continúa)

Operaciones de Sistemas y Controles de Tecnología	*Como el asunto clave fue atendido en la auditoría*
El Banco depende en gran medida de sistemas informáticos para el procesamiento y registro de sus operaciones. El ambiente tecnológico del Banco tiene diversas aplicaciones, bases de datos y sistemas operativos, que han sido implantados para los distintos procesos de negocios, situación que incrementa la complejidad tecnológica. La preparación de los estados financieros depende de la efectividad del control interno de tecnología, por lo tanto, consideramos la evaluación de las operaciones de sistemas y controles de tecnología como un asunto clave de auditoría.	Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron, principalmente: la evaluación de los controles generales del ambiente de procesamiento de datos y los controles claves de las aplicaciones relacionadas con colocaciones, captaciones e información financiera, para lo cual fuimos asistidos por nuestros especialistas de tecnología de información, quienes dentro del alcance examinaron el ambiente de control, gestión del cambio, seguridad de los controles y operaciones. Así mismo, en las aplicaciones y bases de datos que tienen incidencia directa en nuestras pruebas, realizamos procedimientos para verificar si la información reflejada en los reportes financieros es apropiada. No se identificaron diferencias materiales como resultado de los procedimientos efectuados.
Reconocimiento de Ingresos	*Como el asunto clave fue atendido en la auditoría*
El reconocimiento de los intereses ganados relacionados con la cartera de créditos representa el rubro más significativo dentro del estado consolidado de resultados del Banco. Los intereses se calculan de acuerdo a las tasas establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y dependen de variables según el tipo de operación de crédito concedida en sus diversas modalidades, la morosidad de los mismos, la existencia de reajustes o abonos, entre otros, lo cual incide en la complejidad del proceso de reconocimiento.	Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron, principalmente la evaluación y validación de los controles generales de tecnología y el diseño y la efectividad operativa de los sistemas y controles que son relevantes para el reconocimiento del ingreso por intereses de cartera de créditos, como son: clasificación del tipo de cartera de créditos, parametrización de las tasas de interés, parametrización del cálculo de los intereses por cobrar y ganados. En adición, realizamos un cálculo global de los intereses ganados mensualmente mediante el uso de una tasa promedio. No se identificaron diferencias materiales como resultado de los procedimientos efectuados.

Otra Información

La Administración es responsable por la preparación de la otra información presentada junto con los estados financieros consolidados, la cual comprende el "Informe del Directorio" y la "Memoria Anual", pero no incluye los estados financieros consolidados y nuestro informe de auditoría. Se espera que dicha información sea puesta a nuestra disposición con posterioridad a la fecha de este informe.

(Continúa)

Nuestra opinión sobre los estados financieros consolidados no cubre la otra información y consecuentemente no expresamos ninguna otra forma de seguridad concluyente.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros consolidados, nuestra responsabilidad es leer la otra información cuando esté disponible y, al hacerlo, considerar si hay una inconsistencia material entre esa información y los estados financieros consolidados o nuestro conocimiento obtenido en la auditoría, o si, de algún modo, parece contener un error significativo.

Una vez que leamos el "Informe del Directorio" y la "Memoria Anual", si concluimos que existe un error significativo en esta otra información, tenemos la obligación de reportar dicho asunto al Directorio y a la Administración del Grupo.

Responsabilidades de la Administración y del Directorio sobre los Estados Financieros Consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y por el control interno que determina necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados que estén libres de errores significativos, ya sean debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros consolidados, la Administración es responsable de evaluar la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con negocio en marcha y utilizando el supuesto de negocio en marcha, a menos que, la Administración tenga la intención de liquidar el Banco o cesar operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La Administración es la responsable de la supervisión del proceso de reporte financiero del Grupo.

Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros Consolidados

Nuestro objetivo es obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros consolidados en su conjunto están libres de errores significativos, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA) siempre detecte un error significativo cuando existe. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran significativos si, individualmente o en agregado, pueden prever razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios tomen basándose en los estados financieros consolidados.

Como parte de nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA), aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros consolidados, debido a fraude o error, diseñamos y desarrollamos procedimientos de auditoría en respuesta a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría que es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar errores significativos debido a fraude es mayor que en el caso de errores, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, representaciones erróneas, o la evasión del control interno.

- Obtuvimos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría en orden a diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad.

(Continúa)

- Evaluamos lo apropiado de las normas de contabilidad aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones; así como las revelaciones elaboradas por la Administración.

- Concluimos sobre lo apropiado de utilizar, por parte de la Administración, el supuesto de negocio en marcha, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, o si existe una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan causar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, estamos requeridos a llamar la atención en nuestro informe de auditoría sobre las correspondientes revelaciones en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuros podrían causar que el Banco deje de ser negocio en marcha.

- Evaluamos la presentación en conjunto, la estructura y el contenido de los estados financieros consolidados, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros consolidados, representan las transacciones y los hechos subyacentes de una manera tal que logran una presentación razonable.

- Obtuvimos evidencia de auditoría suficiente y apropiada sobre la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del Grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Somos responsables de la dirección, supervisión y desempeño de la auditoría del Grupo. Somos solamente responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con la Administración del Grupo en relación con, entre otros temas, el alcance y la oportunidad de la realización de la auditoría y los hallazgos identificados, incluyendo las deficiencias en el control interno que identificamos durante nuestra auditoría.

También proporcionamos a la Administración del Grupo una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos éticos pertinentes con respecto a independencia, y hemos comunicado acerca de todas las relaciones y otros asuntos que pudieran afectar nuestra independencia y, cuando sea aplicable, las salvaguardas correspondientes.

Entre los temas que han sido comunicados a la Administración del Grupo, determinamos aquellos asuntos que han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros consolidados del período actual y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría. Describimos esos asuntos en nuestro informe de auditoría, salvo que, las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente los asuntos o cuando, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que estos asuntos no deberían comunicarse en nuestro informe porque pueden prever razonablemente que las consecuencias adversas de hacerlo superarían a los beneficios de interés público del mismo.

KPMG del Ecuador

AE-7808

8 de febrero de 2019

Jhonny R. Bolívar Isturiz, Socio

Informe de los Auditores Independientes
Banco de la Producción S.A.

KPMG del Ecuador Cía. Ltda.
Av. República de El Salvador 734
y Portugal, Edif. ATHOS, Piso 3
Quito - Ecuador

Teléfonos: (593-2) 2444 225
(593-2) 2444 228
(593-2) 2450 356

Informe de los Auditores Independientes

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

Opinión

Hemos auditado los estados financieros separados que se acompañan de Banco de la Producción S. A. Produbanco ("el Banco"), que incluyen el balance general al 31 de diciembre de 2018, y los estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, y las notas a los estados financieros separados que comprenden un resumen de las políticas importantes de contabilidad y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros separados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera separada de Banco de la Producción S. A. Produbanco al 31 de diciembre de 2018, y su desempeño financiero separado y sus flujos de efectivo separado por el año que terminó en esa fecha, de conformidad con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Fundamento de la Opinión

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en este informe en la sección "Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros". Somos independientes del Banco de acuerdo con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA por sus siglas en inglés) y las disposiciones de independencia de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con dicho Código. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

Asuntos de Énfasis

Base Contable

Informamos que tal como se explica en la Nota 2, los estados financieros separados mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF. Estas bases de preparación fueron adoptadas para atender las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; por esta razón, los estados financieros pueden no ser apropiados para otros propósitos.

(Continúa)

KPMG del Ecuador Cía. Ltda. compañía limitada ecuatoriana y firma miembro de la red de firmas miembros independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza. Derechos reservados.

Estados Financieros Consolidados

Tal como se menciona en la Nota 1, los estados financieros del Banco deben presentarse en forma individual y consolidada con sus subsidiarias; por lo tanto, los estados financieros consolidados se presentan por separado. Los estados financieros separados adjuntos deben ser leídos en conjunto con los estados financieros consolidados.

Otro Asunto

Informamos que los estados financieros del Banco por el año que terminó el 31 de diciembre de 2017 fueron auditados por otros auditores, quienes emitieron su opinión sin salvedades con fecha 26 de febrero de 2018.

Asuntos Clave de la Auditoría

Los asuntos clave de la auditoría son aquellos asuntos que, según nuestro juicio profesional, han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros separados del ejercicio actual. Estos asuntos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros separados en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstos, y no expresamos una opinión por separado sobre estos asuntos.

Calificación de Cartera de Créditos Comercial y Contingentes y Constitución de Provisiones	***Como el asunto clave fue atendido en la auditoría***
El Banco realiza trimestralmente la calificación de la cartera de créditos comerciales y productivos superiores a US$40 mil y contingentes mediante la aplicación de un modelo interno aprobado por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, con el fin de determinar los niveles de provisión a ser registrados contablemente. Este modelo es sistematizado y utiliza ciertos parámetros estadísticos para la evaluación de la capacidad de pago, e incluye un análisis crediticio y de riesgo sectorial para cada cliente. En adición, la calificación y provisión final, es susceptible de ajustes como resultado de un análisis individualizado. Debido a la complejidad de la estimación y a la importancia de los saldos sujetos a provisión consideramos la valuación de cartera de créditos comerciales y contingentes como una cuestión clave de auditoría.	Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron, principalmente: pruebas de diseño e implementación y eficacia operativa de los controles manuales y automáticos relevantes relacionados con la valuación de cartera de créditos comerciales, productivos y contingentes. Para una muestra de préstamos comerciales y productivos con provisiones específicas, así como clientes que presentaron modificaciones de calificación de riesgo con respecto al periodo anterior, efectuamos el examen de sus expedientes de crédito y el reproceso de la calificación asignada mediante la aplicación de los parámetros establecidos en el modelo interno de Bancos. No se identificaron diferencias materiales como resultado de los procedimientos efectuados.

(Continúa)

Operaciones de Sistemas y Controles de Tecnología	*Como el asunto clave fue atendido en la auditoría*
El Banco depende en gran medida de sistemas informáticos para el procesamiento y registro de sus operaciones. El ambiente tecnológico del Banco tiene diversas aplicaciones, bases de datos y sistemas operativos, que han sido implantados para los distintos procesos de negocios, situación que incrementa la complejidad tecnológica. La preparación de los estados financieros depende de la efectividad del control interno de tecnología, por lo tanto, consideramos la evaluación de las operaciones de sistemas y controles de tecnología como un asunto clave de auditoría.	Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron, principalmente: la evaluación de los controles generales del ambiente de procesamiento de datos y los controles claves de las aplicaciones relacionadas con colocaciones, captaciones e información financiera, para lo cual fuimos asistidos por nuestros especialistas de tecnología de información, quienes dentro del alcance examinaron el ambiente de control, gestión del cambio, seguridad de los controles y operaciones. Así mismo, en las aplicaciones y bases de datos que tienen incidencia directa en nuestras pruebas, realizamos procedimientos para verificar si la información reflejada en los reportes financieros es apropiada. No se identificaron diferencias materiales como resultado de los procedimientos efectuados
Reconocimiento de Ingresos	*Como el asunto clave fue atendido en la auditoría*
El reconocimiento de los intereses ganados relacionados con la cartera de créditos representa el rubro más significativo dentro del estado separado de resultados del Banco. Los intereses se calculan de acuerdo a las tasas establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y dependen de variables según el tipo de operación de crédito concedida en sus diversas modalidades, la morosidad de los mismos, la existencia de reajustes o abonos, entre otros, lo cual incide en la complejidad del proceso de reconocimiento.	Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron, principalmente la evaluación y validación de los controles generales de tecnología y el diseño y la efectividad operativa de los sistemas y controles que son relevantes para el reconocimiento del ingreso por intereses de cartera de créditos, como son: clasificación del tipo de cartera de créditos, parametrización de las tasas de interés, parametrización del cálculo de los intereses por cobrar y ganados. En adición, realizamos un cálculo global de los intereses ganados mensualmente mediante el uso de una tasa promedio. No se identificaron diferencias materiales como resultado de los procedimientos efectuados

Otra Información

La Administración es responsable por la preparación de la otra información presentada junto con los estados financieros separados, la cual comprende el "Informe del Directorio" y la "Memoria Anual", pero no incluye los estados financieros separados y nuestro informe de auditoría. Se espera que dicha información sea puesta a nuestra disposición con posterioridad a la fecha de este informe.

(Continúa)

Nuestra opinión sobre los estados financieros separados no cubre la otra información y consecuentemente no expresamos ninguna otra forma de seguridad concluyente.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros separados, nuestra responsabilidad es leer la otra información cuando esté disponible y, al hacerlo, considerar si hay una inconsistencia material entre esa información y los estados financieros separados o nuestro conocimiento obtenido en la auditoría, o si, de algún modo, parece contener un error significativo.

Una vez que leamos el "Informe del Directorio" y la "Memoria Anual", si concluimos que existe un error significativo en esta otra información, tenemos la obligación de reportar dicho asunto al Directorio y a la Administración del Banco.

Responsabilidades de la Administración y del Directorio sobre los Estados Financieros Separados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros separados de acuerdo con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y por el control interno que determina necesario para permitir la preparación de estados financieros separados que estén libres de errores significativos, ya sean debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros separados, la Administración es responsable de evaluar la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con negocio en marcha y utilizando el supuesto de negocio en marcha, a menos que, la Administración tenga la intención de liquidar el Banco o cesar operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La Administración es la responsable de la supervisión del proceso de reporte financiero del Banco.

Responsabilidades del Auditor en relación con la Auditoría de los Estados Financieros Separados

Nuestro objetivo es obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros separados en su conjunto están libres de errores significativos, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA) siempre detecte un error significativo cuando existe. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran significativos si, individualmente o en agregado, pueden prever razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios tomen basándose en los estados financieros separados.

Como parte de nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA), aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros separados, debido a fraude o error, diseñamos y desarrollamos procedimientos de auditoría en respuesta a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría que es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar errores significativos debido a fraude es mayor que en el caso de errores, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, representaciones erróneas, o la evasión del control interno.

(Continúa)

- Obtuvimos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría en orden a diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad.

- Evaluamos lo apropiado de las normas de contabilidad aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones; así como las revelaciones elaboradas por la Administración.

- Concluimos sobre lo apropiado de utilizar, por parte de la Administración, el supuesto de negocio en marcha, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, o si existe una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan causar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, estamos requeridos a llamar la atención en nuestro informe de auditoría sobre las correspondientes revelaciones en los estados financieros separados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuros podrían causar que el Banco deje de ser negocio en marcha.

- Evaluamos la presentación en conjunto, la estructura y el contenido de los estados financieros separados, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros separados, representan las transacciones y los hechos subyacentes de una manera tal que logran una presentación razonable.

Nos comunicamos con la Administración del Banco en relación con, entre otros temas, el alcance y la oportunidad de la realización de la auditoría y los hallazgos identificados, incluyendo las deficiencias en el control interno que identificamos durante nuestra auditoría.

También proporcionamos a la Administración del Banco una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos éticos pertinentes con respecto a independencia, y hemos comunicado acerca de todas las relaciones y otros asuntos que pudieran afectar nuestra independencia y, cuando sea aplicable, las salvaguardas correspondientes.

Entre los temas que han sido comunicados a la Administración del Banco, determinamos aquellos asuntos que han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros separados del período actual y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría. Describimos esos asuntos en nuestro informe de auditoría, salvo que, las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente los asuntos o cuando, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que estos asuntos no deberían comunicarse en nuestro informe porque pueden prever razonablemente que las consecuencias adversas de hacerlo superarían a los beneficios de interés público del mismo.

KPMG del Ecuador

AE-7808

8 de febrero de 2019

Jhonny R. Bolívar Isturiz, Socio

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Quito, 26 de febrero de 2019

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 2018, 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 2018, 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, las cuales fueron ejecutadas de acuerdo al plan anual de trabajo aprobado por el Comité de Auditoría y Directorio del Banco y comunicado a la Superintendencia de Bancos, proveen de una base razonable para expresar una opinión:

1. En el relación a los estados financieros:

   a. En 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.

2. El índice de liquidez de primera línea del Produbanco tuvo un nivel promedio anual de 32.45%, 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 USD 175.29 millones, lo que equivale a un indicador de solvencia de 13.51%, 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 en general 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. 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

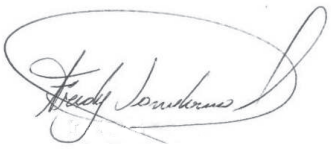
Los estados financieros son responsabilidad de la Administración del Banco. Mi responsabilidad como Auditor Interno es expresar una opinión sobre la razonabilidad de dichos estados financieros en base a las pruebas de auditoría practicadas.

En mi opinión, el balance general así como el estado de pérdidas y ganancias al 31 de diciembre de 2018, 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.

.



Fredy Sandoval Cerda
AUDITOR INTERNO

Créditos

Coordinación
Planificación y Desarrollo

Línea Gráfica
Grupo Promerica

Edición y Diagramación
Solange Luna

Fotografía
Produbanco

Impresión
Imprenta Mariscal

Marzo 2019

Esta Memoria está impresa con papeles provenientes de bosques sustentables.

Produbanco
Grupo Promerica

produbanco.com