



Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2025

Índice

Mensaje del Presidente Ejecutivo	03
1. Cómo leer este Informe	04
a. Siglas que aparecen en el Informe	05
b. Perfil del Informe	07
c. Compromisos y alianzas	08
2. Gobierno Corporativo y Ética Empresarial	09
a. Estructura y composición	10
b. Capacitación en gobierno corporativo	11
c. El gobierno corporativo y la sostenibilidad	12
d. Compromisos y políticas	13
3. Nuestra Estrategia	16
a. Estrategia de Sostenibilidad	18
b. Grupos de interés	19
c. Aspectos materiales	20
4. Cultura Corporativa	21
a. Impactos generados	22
b. Indicadores de gestión	23
c. Colaboradores Produbanco y Subsidiarias	25
d. Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	28
5. Finanzas Sostenibles	30
a. Portafolio sostenible	31
b. Evolución e impacto de Líneas Verdes	34
c. Bono Sostenible	36
d. Otros productos	37
6. Compromiso con el ambiente y el cambio climático	38
a. Nuestra huella de carbono	40
b. Gobernanza de riesgos y oportunidades relacionados con el clima	43
c. Proceso de monitoreo	45
d. Estrategia climática	46
7. Nuestros Clientes	48
a. Satisfacción del cliente	50
b. Privacidad de datos	52
c. Gestión de la Privacidad de datos	53
d. Innovación digital	54
8. Inclusión y bienestar financiero	55
a. Educación financiera	57
b. Beneficiarios Programa de Educación Financiera	57
9. Conservando nuestras fuentes de agua: los páramos del Ecuador	59

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Durante 2025, en Produbanco culminamos una etapa importante de ejecución de nuestro Plan Estratégico Orión, consolidando avances en rentabilidad, experiencia del cliente, cultura organizacional y sostenibilidad. Estos resultados fueron posibles gracias al compromiso de nuestros más de 3,000 colaboradores y al respaldo de nuestros accionistas, directivos y aliados estratégicos.

La sostenibilidad continuó siendo un eje central de nuestra gestión. Por ello, actualizamos nuestra estrategia con la aspiración de ser catalizadores del progreso en Ecuador, impulsando una producción sostenible y una economía más inclusiva y resiliente. Para alcanzar este objetivo, definimos cuatro pilares de sostenibilidad: finanzas para la transición sostenible, innovación para la inclusión financiera, resiliencia climática y sostenibilidad en nuestra operación y cultura corporativa.

Avanzamos en la gestión responsable de nuestra huella de carbono, compensando las emisiones de nuestra operación mediante unidades de compensación de emisiones nacionales y reforzamos nuestra gestión de riesgos ambientales y sociales con la incorporación de herramientas que optimizan la gestión de riesgos ambientales y sociales así como también se automatiza el análisis, seguimiento y reporte de riesgos.

También mantuvimos nuestro compromiso con la inclusión y la educación financiera. A través del programa Aprende, llegamos a más de 13,000 personas en todo el país, fortaleciendo conocimientos y capacidades para una mejor toma de decisiones financieras, especialmente entre grupos prioritarios como mujeres, jóvenes y microempresarios.

Internamente, continuamos impulsando una cultura alineada con nuestro propósito mediante la iniciativa "Haciendo Eco", promoviendo la participación de nuestros colaboradores y fomentando hábitos responsables que contribuyan al desarrollo sostenible del país.

A nivel internacional, mantuvimos una participación activa y un liderazgo regional en espacios de banca sostenible, contribuyendo a las conversaciones globales sobre finanzas responsables, transición climática y gestión de riesgos.

Estos avances reflejan nuestras convicciones sobre la ética del negocio y nuestra contribución a un crecimiento sostenible, inclusivo y resiliente.



Rubén Eguiguren Arias
Presidente Ejecutivo
Produbanco



1

Cómo leer este Informe

Siglas que aparecen en el Informe

A

AES	Aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo
AIE	Agencia Internacional de Energía (siglas por su nombre en inglés International Energy Agency)
AMCHAM	Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana
ASOBANCA	Asociación de Bancos Privados del Ecuador

C

CDN	Contribución Determinada a Nivel Nacional de Ecuador
CDP	Carbon Disclosure Project
CERES	Corporación Ecuatoriana de Responsabilidad Social y Sostenibilidad

D

DENC	Detección Estratégica de Necesidades de Capacitación
DDA	Debida Diligencia Ampliada

E

ENPS	Métrica de satisfacción, lealtad y compromiso de los empleados con la empresa (siglas por su nombre en inglés Employee Net Promoter Score)
ERP	Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (siglas por su nombre en inglés Enterprise Resource Planning)
ESG	Aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (siglas por las palabras en inglés Environmental, Social and Governance)

F

FSB	Consejo de Estabilidad Financiera (siglas por su nombre en inglés Financial Stability Board)
------------	--

G

GEI	Gases de Efecto Invernadero
GRI	Iniciativa de Reporte Global (siglas por su nombre en inglés Global Reporting Initiative)

I

IFC	Corporación Financiera Internacional (siglas por su nombre en inglés International Finance Corporation)
INSST	Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo
IPCC	Panel Intergubernamental de Cambio Climático (siglas por su nombre en inglés Intergovernmental Panel on Climate Change)

J

JICA Agencia de Cooperación Internacional de Japón (siglas por su nombre en inglés Japan International Cooperation Agency)

N

NPS Métrica de satisfacción y lealtad del cliente (Net Promoter Score)

NIIF S1 – S2 Normas Internacionales de Sostenibilidad y Clima

NZBA Alianza Bancaria para Cero Emisiones Netas (siglas por su nombre en inglés Net Zero Banking Alliance)

O

ODS Objetivos de Desarrollo Sostenible

P

PCAF Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (siglas por su nombre en inglés Partnership for Carbon Accounting Financials)

PECC Programa Ecuador Carbono Cero

PFC Promerica Financial Corporation

PNUD Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

PRB Principios para una Banca Responsable (siglas por su nombre en inglés Principles for Responsible Banking)

S

SAP Segmento Alto Potencial

SARAS Sistema de Riesgos Ambientales y Sociales

SASB Sustainability Accounting Standards Board

SGAS Sistema de Gestión Antisoborno

SGAS Sistema de Gestión Ambiental y Social

SSO Seguridad y Salud Ocupacional

T

TCFD Grupo de Trabajo Internacional sobre Divulgaciones Financieras relacionadas con el Clima (siglas por su nombre en inglés Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)

U

UNEP FI Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (siglas por su nombre en inglés United Nations Environment Programme Finance Initiative)

Perfil del Informe

El Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social se publica anualmente. Esta edición presenta la gestión correspondiente al ejercicio 2025 de Produbanco y sus Subsidiarias e incorpora datos comparativos del periodo 2024, último reporte publicado.

Este documento se elaboró a partir del resultado del estudio de Doble Materialidad, por lo que considera algunos Estándares GRI aplicables a contenidos básicos, generales y específicos del Suplemento Sectorial para Servicios Financieros. Además, integra los avances relacionados con los Principios de Banca Responsable, TCFD, SASB, NIIF S1 y S2, Pacto Global y otros marcos de referencia.

Este Informe constituye una versión ampliada de la Memoria Financiera Anual que a su vez cuenta con la revisión y aprobación del Directorio, y se encuentra disponible en el sitio web institucional.

Contacto para observaciones o consultas:
rse@produbanco.com



Compromisos y alianzas

En Produbanco alineamos nuestra gestión a estándares y marcos de referencia del sector público y privado, que orientan nuestras acciones para fortalecer el ecosistema de sostenibilidad en el país.



United Nations
Global Compact



TASK FORCE ON
CLIMATE-RELATED
FINANCIAL
DISCLOSURES



Adicionalmente, Produbanco es miembro de CERES, del Comité de Sostenibilidad de la AMCHAM y del Comité de Finanzas Sostenibles de Asobanca, espacios desde los cuales impulsamos mejores prácticas de sostenibilidad.

Información completa sobre nuestros compromisos y alianzas [aquí](#) 

2

Gobierno Corporativo y Ética Empresarial



Produbanco y sus Subsidiarias cuentan con un gobierno corporativo consolidado, sustentado en principios de gobernanza, transparencia y comunicación. Todas sus prácticas comparten tres enfoques: responsabilidad, calidad y transparencia.

a. Estructura y composición

El objeto principal de Produbanco es realizar sus actividades, operaciones activas, pasivas, contingentes y servicios propios de un Banco múltiple, conforme a la legislación vigente, para contribuir al desarrollo de las actividades productivas del país. Encuentra nuestros Estatuto Social [aquí](#).



Los órganos de gobierno corporativo son los responsables de definir los lineamientos institucionales, establecer las estrategias y realizar el seguimiento de la gestión para el logro de los objetivos.

Nuestros órganos de gobierno



Información completa sobre nuestro gobierno corporativo [aquí](#).



La evaluación anual del Directorio considera parámetros de diversidad, habilidades, destrezas, experiencia, conocimiento normativo, gestión y control de riesgos y gobernanza. Este proceso se realiza de forma individual y colectiva por sus miembros. En 2025, los resultados fueron positivos y evidenciaron la aplicación de los principios de buen gobierno corporativo.

Nuestro Código de Ética y Conducta establece lineamientos para identificar y prevenir posibles conflictos de interés. Sus directrices son aplicables para todos los colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias, directores, accionistas y representantes legales.

En concordancia con la normativa vigente, los miembros del Directorio y los representantes legales del Banco completan semestralmente un formulario de no inclusión en hechos supervinientes o conflictos de interés, cuya información es comunicada a la Superintendencia de Bancos.



b. Capacitación en gobierno corporativo

En el transcurso del año, los miembros del Directorio recibieron formación especializada en las siguientes materias:



Gestión de Riesgos y Gobernanza

- El arte de transformar el riesgo en oportunidades (Impartidas por Finance in Motion)
- Introducción y marco de apetito al riesgo, Riesgo de crédito y mercado, Gestión y cuantificación, Riesgo operacional y reputacional, Riesgos tecnológicos y ASG, y Estrategias integrales para la gestión del riesgo (Impartidas por PwC).



Cumplimiento y Control

- Prevención de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo (Impartidas por CSMB)
- Capacitación especializada en PLD/FT para Comités de Control (Impartidas por Vitoria Compliance Academy) y para Comités de Crédito (Impartidas por PwC).



Estrategia Global

- Geopolítica, estrategia y análisis de escenarios (Impartidas por PwC).

Adicionalmente, constantemente estamos trabajando y buscando nuevas oportunidades para fortalecer nuestros sistemas de gobernanza.

c. El gobierno corporativo y la sostenibilidad

En el Plan Estratégico 2024-2026 definimos nuestro propósito: **Generar valor con un enfoque sostenible para trascender en la vida de las personas.**

Para lograr este propósito, contamos con una gobernanza robusta, la cual cuenta con estructuras claras de liderazgo, roles bien definidos y mecanismos efectivos de supervisión. Esto permite gestionar los riesgos de manera anticipada, fortalecer el control interno y garantizar que las decisiones estratégicas estén alineadas con los objetivos de largo plazo.

Produbanco mantiene una Política de Sostenibilidad y Cambio Climático que guía su estrategia, además se cuenta con una Política General de Riesgo Ambiental y Social, así como un Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social aplicado a nuestro proceso de crédito.

Asimismo, mantenemos una Política de Transparencia, cuyo compromiso es difundir información financiera y no financiera relevante y veraz sobre el desempeño económico, social y ambiental de las actividades de Produbanco y sus Subsidiarias a través de indicadores GRI, SASB, PRB, TCFD, CDP, principios de Pacto Global de las Naciones Unidas, NIIF S1 y S2, y los estándares de Empresas B.

Para evaluar, supervisar y dar seguimiento a la estrategia de sostenibilidad, así como controlar los riesgos y oportunidades del cambio climático, Produbanco mantiene dos comités estatutarios: Sostenibilidad y Administración Integral de Riesgos.

Más información sobre estos comités y otros comités [aquí](#).



d. Compromisos y políticas de nuestra ética empresarial

La ética empresarial es un eje prioritario para el Banco, ya que sostiene la integridad de nuestra gestión, fortalece la confianza de nuestros grupos de interés y protege la reputación institucional. En un entorno financiero altamente regulado, actuar con transparencia y responsabilidad es esencial para garantizar operaciones seguras y una gobernanza sólida.

Nuestros principales compromisos son:



Asegurar una cultura de integridad

sustentada en el cumplimiento del Código de Ética y las políticas corporativas.

Gestionar de manera proactiva los riesgos éticos

mediante controles, mecanismos de prevención y canales de denuncia confiables.

Promover decisiones transparentes y responsables

especialmente en materias de anti-corrupción, conflictos de interés y cumplimiento normativo.

Fortalecer las capacidades éticas del talento humano

a través de formación continua y sensibilización permanente.

Produbanco reconoce que la ética empresarial es un habilitador estratégico para la sostenibilidad. Su adecuada gestión genera impactos positivos que fortalecen la confianza y reducen riesgos, al mismo tiempo que permite identificar y mitigar impactos negativos inherentes a la actividad financiera.

Gestión de impactos éticos

Impactos positivos

Fortalecimiento de la confianza y reputación institucional, reducción de riesgos operativos y reputacionales, y consolidación de una cultura basada en la integridad y la responsabilidad.



Impactos negativos potenciales

Desviaciones individuales que pueden comprometer la confianza institucional, costos asociados al cumplimiento, derivados de auditorías, controles y capacitación, y riesgos reputacionales, propios de cualquier incumplimiento ético en el sector financiero.



Acciones para gestionar estos impactos

Supervisión del Comité de Ética, canales de denuncia confidenciales, controles internos, auditorías preventivas y capacitación continua en Sistema de Gestión Anti-soborno, conflictos de interés y cumplimiento.



La gestión ética robustece el vínculo con los grupos de interés, eleva la eficiencia operativa al reducir incidentes y contingencias, y contribuye al desempeño financiero al minimizar pérdidas por incumplimientos y fortalecer la confianza del mercado. Así, la ética se consolida como un factor clave de sostenibilidad y competitividad para Produbanco.

El Banco dispone de una línea ética anónima, también denuncias por temas relacionados a soborno en su intranet y a través del correo:

lineaetica@produbanco.com

Nuestro cuerpo de normativas internas se encuentra a disposición de cualquier integrante de Produbanco y sus Subsidiarias en la Intranet:

Código de Ética y Conducta

Código de Gobierno Corporativo

Reglamento Interno de Trabajo

Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Activos

Manual de Políticas y Procedimientos de Sostenibilidad y Cambio Climático

Reglamento de Higiene y Seguridad

Política de Contrataciones y Compras
(de la que el proveedor tiene conocimiento)

Manual de Procedimientos de Comunicación Interna de Denuncias Quejas y Situaciones Inusuales

Manual de Procedimientos de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

Manual del Sistema de Gestión Antisoborno



Encuentra el Informe del Comité de Ética y Gestión Responsable (página 14) de nuestra Memoria Anual [aquí](#).
En este reporte se reseñan las acciones llevadas a cabo en 2025 y sus resultados.



3

Nuestra estrategia



1 | Mayor rentabilidad

Consolidar la participación de mercado y posicionarse como el banco más rentable.

3 | Cultura ágil de colaboración

Desarrollar una cultura ágil y consolidarnos dentro de los empleadores top 3 del sector financiero.

2 | Experiencias memorables

Crear la mejor experiencia digital y física para los clientes del sector bancario del país.

4 | Sostenibilidad

Ser los catalizadores del progreso en el Ecuador, impulsando la transición hacia una producción sostenible y una economía inclusiva y resiliente.

En 2023, Produbanco y sus Subsidiarias desarrollaron el Plan Estratégico 2024-2026, aprobado por el Directorio y estructurado en cuatro objetivos:



a. Estrategia de sostenibilidad

Para lograr nuestro cuarto objetivo, se revisó y actualizó el plan estratégico de sostenibilidad con la aspiración de ser los catalizadores del progreso en el Ecuador, impulsando la transición hacia una producción sostenible y una economía inclusiva y resiliente estableciendo cuatro pilares:

Finanzas para la Transición Sostenible

Liderar la transformación del ecosistema financiero mediante el financiamiento de la transición energética, modelos de producción sostenible y sus cadenas de valor.



Innovación para la Inclusión Financiera

Fomentar la inclusión y la educación financiera para fortalecer la resiliencia económica y generar oportunidades.



Resiliencia Climática

Fortalecer la resiliencia de los sectores productivos mediante la gestión de riesgos climáticos y el acompañamiento técnico.



Sostenibilidad en la Operación y la Cultura Corporativa

Incorporar la sostenibilidad en todas las operaciones y en la cultura organizacional, logrando eficiencia, neutralidad de carbono y alineamiento a principios ESG.



b. Grupos de interés

Produbanco ratificó cinco grupos de interés prioritarios: clientes, accionistas, colaboradores, proveedores y comunidad, a partir de un mapeo y priorización realizado con 123 actores estratégicos. Los mecanismos de diálogo incluyen estudios especializados de satisfacción, visitas comerciales de valor y participación activa en gremios sectoriales.

Categorización de los grupos de interés



Cercanía

- Gobierno
- Comunidad
- Gremios y asociaciones
- Fundaciones
- Medios de comunicación



Cadena de Valor

- Proveedores
- Clientes
- Organismos multilaterales
- Compañías relacionadas
- Academia
- Organizaciones aliadas



Internos

- Accionistas
- Alta dirección
- Comités
- Colaboradores
- Colaboradores de servicios complementarios
- Familias

c. Temas materiales

Como parte del proceso de mejora continua de su modelo de gestión sostenible, el Banco realizó un estudio de Doble Materialidad con el acompañamiento de Valora Consulting, analizando dos enfoques fundamentales:

1 | Materialidad de impacto

La priorización de impactos que tienen las operaciones en los grupos de interés.

2 | Materialidad financiera

La priorización de riesgos y oportunidades que estos temas ASG pudieran representar para el desempeño financiero.

El proceso incorporó herramientas de escucha y diálogo con grupos de interés. Con base en estos estudios se establecieron los temas más relevantes, tanto por la importancia que tienen para los grupos de interés, como por el impacto en la gestión institucional.

N	Tema	Categoría
2	Innovación de productos financieros	Doble
3	Satisfacción y experiencia del cliente	Doble
6	Estrategia climática	Doble
8	Gestión y bienestar del talento humano	Doble
11	Desarrollo empresarial	Doble
14	Educación financiera	Doble
15	Ética y comunicación responsable	Doble
17	Seguridad Digital y Privacidad de Información	Doble
1	Finanzas sostenibles	Financiero
4	Gestión de riesgos ambientales sociales	Financiero
18	Gobierno Corporativo y continuidad del negocio	Financiero
9	Prácticas laborales	Impacto
10	Inclusión y bienestar financiero	Impacto
16	Innovación digital	Impacto

Fuente: Estudio de Doble Materialidad 2025

Ambas materialidades nos permiten fortalecer las buenas prácticas de sostenibilidad y responsabilidad social en Produbanco y sus Subsidiarias.



4

Cultura Corporativa

El talento humano es el motor de la estrategia, la cultura organizacional y la calidad del servicio de Produbanco.

Somos una organización que reconoce que el bienestar, el desarrollo y la experiencia de sus colaboradores son determinantes para generar valor sostenible en un entorno financiero altamente regulado, competitivo y en constante transformación digital.

La gestión se enfoca en atraer, desarrollar y retener talento alineado con el propósito institucional, promoviendo el crecimiento continuo, el liderazgo consciente y procesos transparentes, equitativos y meritocráticos.

a. Impactos Generados

Ser Produbanquer@ implica vivir una cultura con propósito, donde cada colaborador contribuye al desempeño e impacto del Banco más allá de su rol. Entre los principales impactos se destacan:

Cultura inclusiva



Alcanzamos más del 94 % de cobertura en programas de diversidad e inclusión, impulsando la equidad de género y la participación del talento femenino en roles digitales críticos.

Madurez digital

Implementamos una adopción responsable de IA generativa bajo estrictos criterios de gobernanza, formación masiva y metodologías de gestión del cambio para optimizar la eficiencia operativa.



Capacidades comerciales sostenibles



Integramos los criterios ESG en las decisiones comerciales y en las relaciones de largo plazo con clientes y segmentos estratégicos.



Asimismo, Produbanco reconoce y gestiona de manera proactiva los riesgos e impactos potenciales, como brechas en la adopción tecnológica y en capacidades digitales, que puede impactar el riesgo de resistencia al cambio, inherente a procesos de transformación cultural y tecnológica.

Para mitigar estos riesgos, garantizar calidad técnica y alineación con tendencias globales, ejecutamos programas de formación comercial, normativa, digital y de liderazgo en alianza con instituciones como la UEES-ESAI y la UDLA, con niveles de satisfacción de entre el 93 % y 99 %.

b. Indicadores de gestión de talento humano



Orgullo de trabajar
en Produbanco

2025

95%

Indicador	Resultado 2025
Satisfacción del proceso de selección	89%
Consolidarnos en el top 3 como mejor marca empleadora en el sector financiero	#2 Top of Mind, #1 Ferias 360 #2 Employer Branding-Ipsos #3 Marco Talento
Implementar IA en el proceso de reclutamiento y selección, incrementando la agilidad y eficiencia, hasta agosto de 2025	95%
Cumplimiento entrenamiento normativo	99.82%
Índice de satisfacción de entrenamientos	96%
Satisfacción Onboarding	93%
Calidad de Feedback	83.7%
eNPS	73.3%
Orgullo de trabajar en Produbanco	95%
Satisfacción Cultura diversa e inclusiva	90%
Índice de Salud Organizacional	88.5%

Durante el 2025, la gestión del desempeño evolucionó hacia un modelo continuo, estratégico y apoyado en datos, fortaleciendo la calidad de las conversaciones entre líderes y colaboradores.

Un hito clave fue incorporar la inteligencia artificial en el módulo de desempeño de SuccessFactors, lo que fortaleció aún más la objetividad, consistencia y agilidad en el análisis de logros y la definición de objetivos.

Por otro lado, en beneficio exclusivo de nuestros colaboradores, implementamos los créditos digitales de Mi Produbanco, créditos de consumo con acceso 100% en línea, precalificación responsable y desembolso ágil. Desde su implementación en 2025, la originación digital superó las metas de colocación y duplicó el promedio mensual de operaciones, alcanzando un NPS del 96 %, evidenciando alta satisfacción, además de contribuir a la inclusión financiera, la construcción patrimonial y la confianza del colaborador en la organización.



c. Colaboradores Produbanco y sus Subsidiarias

Los colaboradores son el eje de la cultura organizacional. Produbanco promueve un ambiente laboral sano, seguro y equitativo, con oportunidades de aprendizaje, crecimiento y bienestar para ellos y sus familias.

Colaboradores por género 2025



1,825 Mujeres



1,303 Hombres

Total 3,141

*Empleados fijos- jornada parcial



Colaboradores por edad 2025

145 <25 años

2,208 Entre 25 y 40

597 Entre 40 y 50

191 >50 años

*Empleados fijos- jornada parcial

Costa

 456

 266

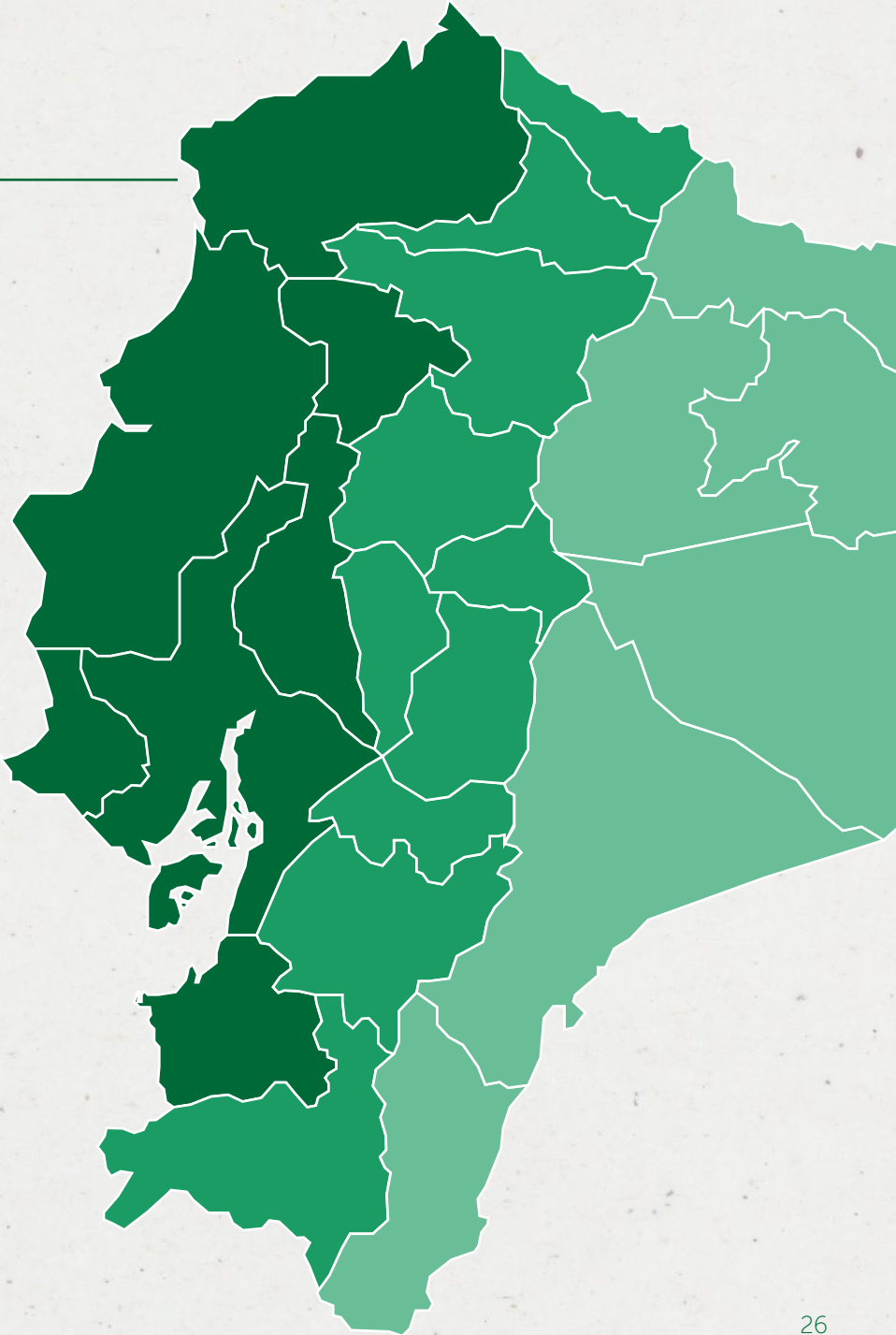
Sierra

 1,382

 1,037

*Empleados fijos- jornada parcial

Produbanco y sus Subsidiarias no registran colaboradores fuera de nómina, acorde a la normativa vigente.



Remuneración y beneficios

La compensación se rige por la Política Salarial y el Manual de Procedimientos de Gestión de Retribuciones, garantizando la equidad interna y la competitividad de mercado. De forma complementaria, el Manual de Procedimientos de Gestión de Retribuciones regula la operatividad de las retribuciones monetarias adicionales, incluyendo remuneración variable, comisiones, bonificaciones y pagos por movilización.

Contamos con el Programa de Reconocimiento Gente Pro, que otorga incentivos semestrales a los ejecutivos que promueven y gestionan de forma destacada el portafolio sostenible y las líneas verdes en sectores estratégicos como la agricultura, industria, construcción, energías renovables y eficiencia energética.



Bienestar integral

El paquete de prestaciones que ofrecemos a nuestros colaboradores es adicional a su remuneración monetaria y tiene como objeto brindarles satisfacción integral. Los beneficios se otorgan a nivel nacional y son extensivos a sus familias. Entre los principales tenemos:

Calidad de vida y entorno laboral

(comedor, vestuario, club de empleados).

Salud, protección y cuidado integral

seguro médico, dental, vehicular, saludable-mente

Conciliación familiar

(salas de lactancia, guardería, temporada vacacional hijos, crédito temporada navideña).

Flexibilidad y beneficios financieros

Mi Produbanco, anticipos, tiempo flexible.



Encuentra información detallada sobre nuestra cultura [aquí](#). 

Los colaboradores de contratos temporales gozan de todos los beneficios que ofrece la organización, aplicando condiciones de acuerdo con el Manual de Beneficios y Servicios institucional.

Por otro lado, en materia de promoción y ascensos, contamos con un proceso de transición de carrera ordenado y respetuoso, que se ejecuta conforme a la normativa laboral y tributaria.

d. Gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Aunque Produbanco y sus Subsidiarias no presentan un perfil de alto riesgo laboral, cumplen de forma rigurosa con la normativa nacional y la Decisión 584 de la Comunidad Andina mediante un sistema de gestión de SST con alcance nacional.

La evaluación de riesgos se realiza bajo la metodología del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). Los resultados se consolidan en una matriz técnica de riesgos laborales que se revisa y actualiza cada dos años para definir las prioridades de intervención. Produbanco y sus Subsidiarias externalizan el servicio con especialistas en seguridad y salud ocupacional, y cada centro de trabajo cuenta con un responsable de seguridad y salud dedicado a velar por el cumplimiento de las normas de prevención de riesgos laborales. De manera mensual, los responsables envían un reporte directamente a SSO.



Derechos, reportes y comités técnicos

Nuestro Reglamento Interno de Higiene y Seguridad faculta a los colaboradores a interrumpir sus actividades ante un peligro inminente que comprometa su integridad o la de sus compañeros de trabajo, sin temor a represalias. Ante cualquier incidente, el colaborador informa a su líder y acude a los dispensarios médicos institucionales (ubicados en los edificios principales de Quito, Guayaquil y Cuenca) o a centros externos para su valoración. Posteriormente, se realiza la investigación técnica del caso y se reporta a la unidad de Riesgos del Trabajo del IESS para ejecutar las acciones correctivas.

Los Comités Centrales de Seguridad y Salud participan de forma bimestral en la revisión del reglamento y en el análisis de indicadores. Sus funciones principales son:



Velar por el cumplimiento de la normativa de seguridad y prevención de riesgos.



Participar activamente en la gestión de seguridad y salud, evaluando indicadores del área.



Reportar acciones o condiciones inseguras e impulsar iniciativas que fortalezcan la cultura preventiva.

Capacitación y prevención de la salud

Produbanco y sus Subsidiarias realizan una reinducción anual obligatoria en SST, complementada con cursos específicos sobre salud visual, salud auditiva, manejo defensivo, ergonomía y vigilancia de la salud, disponibles de forma gratuita dentro de la jornada laboral a través de nuestra plataforma de e-learning.

Finalmente, el banco sostiene programas permanentes de bienestar enfocados en la salud integral:



Programa de Prevención del Riesgo Psicosocial.

Programa de Prevención de Uso y Consumo de Alcohol, Tabaco y Drogas.



Programa Saludable-mente, destinado al cuidado de la salud mental.

Monitoreo preventivo del Índice de Salud Organizacional con campañas de nutrición y acceso a gimnasios en los edificios principales.



5

Finanzas sostenibles



Durante el 2025 se fortaleció la estrategia de sostenibilidad del Banco, incorporando como uno de los pilares centrales las Finanzas para la Transición Sostenible, donde Produbanco tiene el objetivo de liderar la transformación del ecosistema financiero mediante el financiamiento de la transición energética y de modelos de producción sostenible y sus cadenas de valor.

Este enfoque busca posicionar a Produbanco como un catalizador del progreso en el Ecuador, impulsando la transición hacia una producción más sostenible y promoviendo una economía inclusiva y resiliente.

Las finanzas sostenibles permiten la movilización de recursos hacia proyectos que generan un impacto positivo en los ámbitos ambiental y social. Para cumplir con este propósito, el Banco accede a líneas

de financiamiento mediante fondos multilaterales orientados a sectores clave como la eficiencia energética, las energías renovables, la agricultura sostenible y diversas categorías de impacto social.

La institución mantiene compromisos formales de colocación con un uso específico de fondos, lo que garantiza el destino de los recursos hacia iniciativas que contribuyen a la sostenibilidad. Asimismo, integra a los clientes en este proceso a través de una oferta de productos financieros responsables y acompañamiento especializado, orientados a mejorar el desempeño de sus operaciones. Este compromiso se refleja en la adopción de estándares internacionales, la gestión integral de riesgos y la innovación constante en soluciones financieras para la transición hacia una economía sostenible.

a. Portafolio Sostenible

Produbanco gestiona un portafolio sostenible que abarca distintas categorías de impacto social y ambiental, el cual alcanzó el 20.23% de la cartera total al cierre de 2025.



Categorías de crédito del portafolio sostenible



Líneas Verdes

- Criterios de elegibilidad: líneas verdes y finanzas azules (a partir de 2023).



Pyme Desarrollo

- Actividad CIIU: A, C, E, F, G, I *
- Menor 200 empleados.
- Menor USD 5 millones en ventas.



Pyme Plata

- Personas mayores a 65 años con acciones >50% o entre 20% y 50% con cargo de alta gerencia.
- Menor 200 empleados.
- Menor USD 5 millones ventas.



Pyme Impulso

- Jóvenes de hasta 32 años con acciones >50% o entre 20% y 50% con cargo de alta gerencia.
- Menor 200 empleados.
- Menor USD 5 millones en ventas.



Educación

- Actividades en el sector de la educación.
- Menor 200 empleados.
- Menor USD 5 millones en ventas.



Salud

- Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social.
- Menor 200 empleados.
- Menor USD 5 millones en ventas.



Segmento Alto Potencial (SAP) Retail

- Personas naturales mujeres.
- Entre 18 y 55 años.
- No casadas.
- Todos los productos de crédito.



Segmento Alto Potencial (SAP) y Pyme

- Mujeres con acciones >50% o entre 20% y 50% con cargo de alta gerencia.
- Menor 200 empleados.
- Menor USD 5 millones en ventas.

* Se refiere a Pymes con trabajadores sin educación secundaria completa de las siguientes actividades:

A) Agricultura, ganadería y pesca (código CIIU A011, A012, A013, A014, A015, A016, A031 y A032).

B) Construcción (código CIIU F).

C) Actividades de restaurantes y servicios de comidas bebidas (código CIIU I56).

D) Comercio y reparación de vehículos (código CIIU G4520 o G4540).

E) Recolección, tratamiento y eliminación de desechos no peligrosos y recuperación de materiales (código CIIU E3811, E3821 o E3830).

F) Manufactura (código CIIU C102, C103, C104, C105, C106, C107, C131, C139, C141 C239, C251, C259, C282, C292, C293 o C301).

Al cierre de diciembre de 2025, la cartera correspondiente al Portafolio Sostenible alcanzó USD 1,294 millones, equivalente al 20.23% del portafolio total del Banco.

En conjunto, se favoreció a más de 2,500 empresas, lo que contribuyó a la conservación de más de 40,000 empleos y generó más de 89,000 beneficiarios indirectos.

 **+2,500**
Empresas

 **+40,000**
Empleos

 **+89,000**
Beneficiarios indirectos



Portafolio Sostenible

\$1,294 millones

20.23%

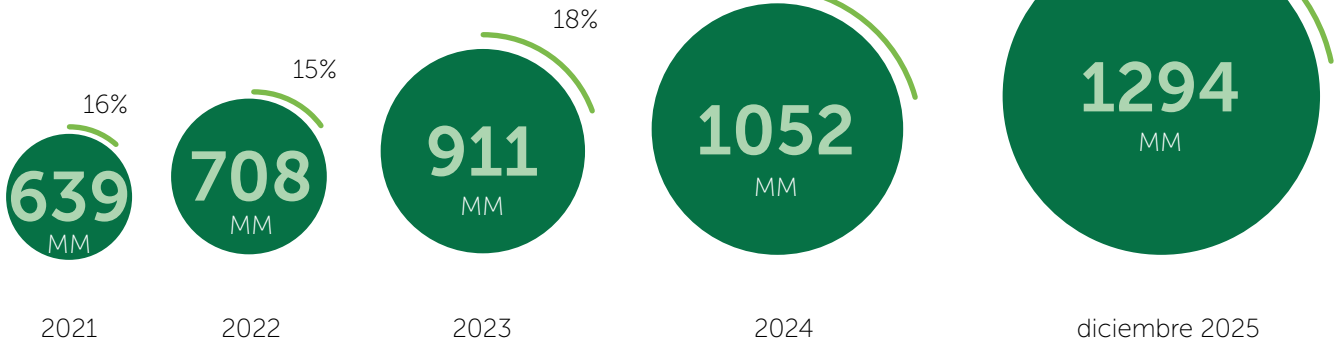
del portafolio total del Banco



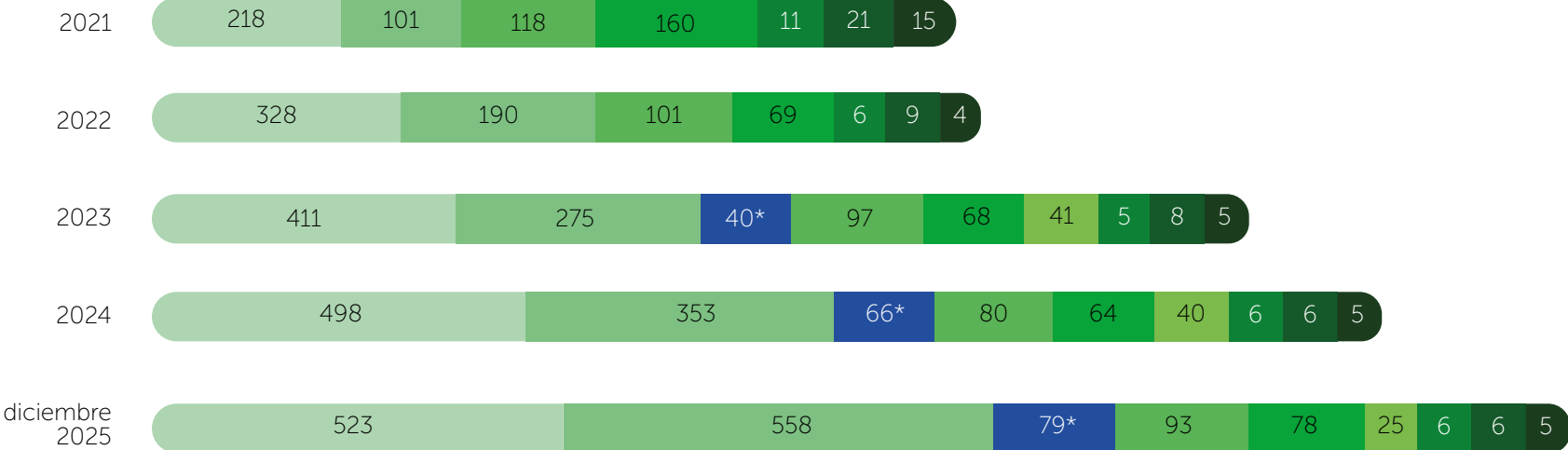
% vs. cartera total del Banco



Saldos expresados en millones de dólares



- SAP Retail
- Líneas Verdes
- Azul
- SAP PYME
- Pyme Desarrollo
- Pyme Plata
- Pyme Impulso
- Salud
- Educación



* Azul está contabilizado dentro de Líneas Verdes

Fuente: Produbanco-diciembre 2025

Nuestro compromiso es apoyar a nuestros clientes en la transición hacia operaciones más sostenibles, mediante el acompañamiento, eventos de capacitación, alianzas estratégicas y oferta no financiera para fomentar la adopción de prácticas sostenibles.

Además, en el impacto social, contamos con el programa Protagonistas que busca promover la equidad de género de manera interna hacia los colaboradores y externa hacia los clientes.

b. Evolución e impacto de Líneas Verdes

Líneas Verdes

Produbanco
 Grupo Promerica

Al cierre de 2025,



\$558 millones
en cartera de Líneas Verdes



+77%
en comparación con 2024



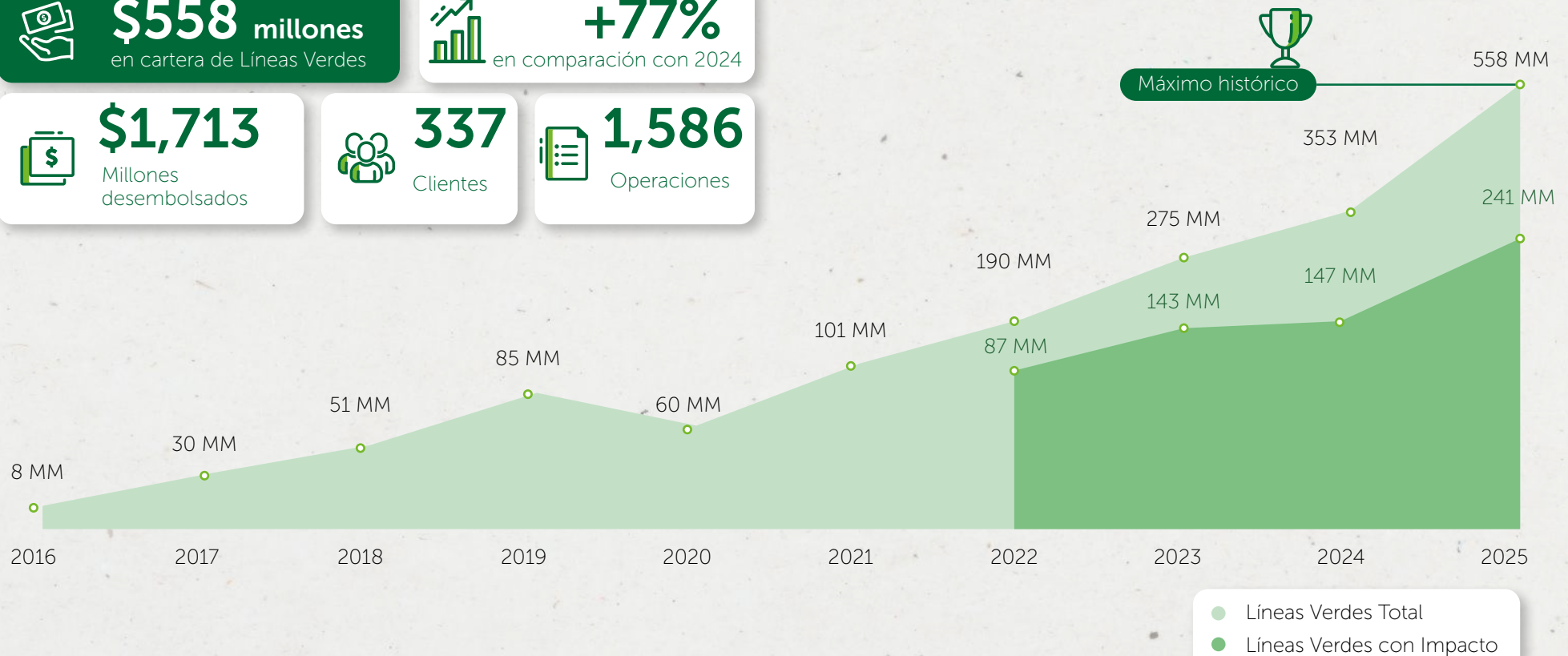
\$1,713
Millones desembolsados



337
Clientes

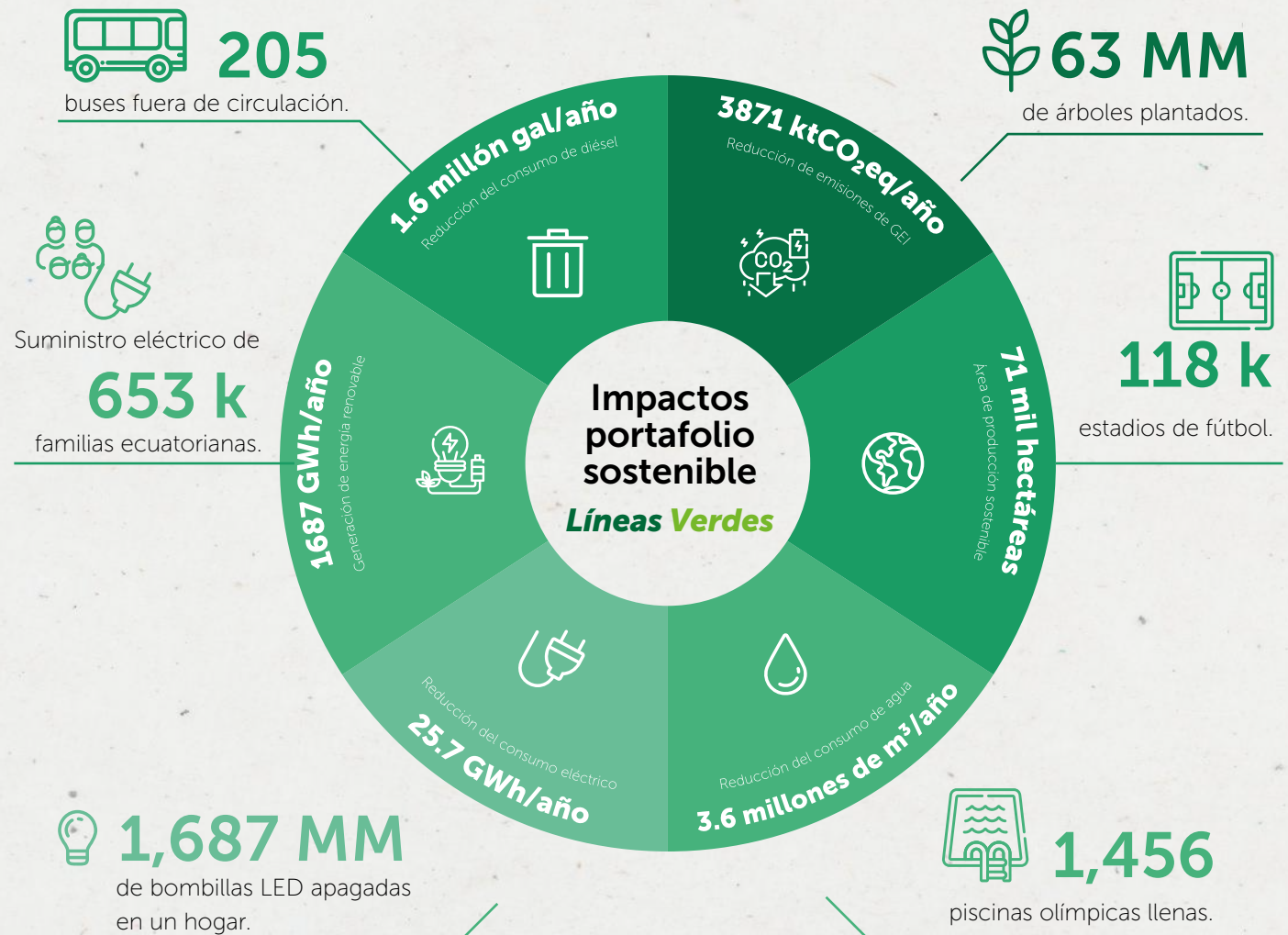


1,586
Operaciones



En el ámbito crediticio, las Líneas Verdes registraron aumentos sobresalientes: el financiamiento para energías renovables creció más del 800% y el destinado a eficiencia energética se incrementó en un 200% respecto al periodo previo. En la oferta no financiera, 74 PYMES recibieron asistencia técnica especializada, dos clientes obtuvieron certificaciones de construcción sostenible y se desarrollaron 12 Green Talks. Estos espacios de capacitación y diálogo convocaron a 617 participantes en siete ciudades, donde se fortalecieron capacidades en eficiencia energética, energías renovables, edificación sostenible, educación financiera y medición de huella de carbono.

Asimismo, este desempeño se tradujo en los siguientes impactos medibles dentro del portafolio total:



Fuente: Produbanco-diciembre 2025

c. Bono Sostenible

Por otro lado, en 2022 se lanzó el primer Bono Sostenible del Ecuador, con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible del país en diferentes ámbitos. Este bono cuenta con la verificación anual de un tercero independiente para certificar sus resultados.



Al cuarto año de su emisión, los impactos generados registran los siguientes indicadores:

PYME lideradas por mujeres



+169	+19	≈4,000	6,668
empresas beneficiadas	exportadoras incluidas	empleos	beneficiarios indirectos

PYME jóvenes y sectores vulnerables



213	21	3,609	8,807
empresas beneficiadas	exportadoras incluidas	empleos	beneficiarios indirectos

Impacto ambiental



72,037 m³/año	45,916 tCO2/año	395,932 t/año
ahorrado de agua	emisiones de GEI evitadas	de producción certificada
3,076 ha	143.6 MWh/año	13,644 gal/año
de superficie con certificaciones en sostenibilidad	de ahorro energético	de diésel no consumido
	9,100 t/año	
	de desechos no producidos	

El detalle completo se encuentra en el [documento](#).



d. Otros productos



Crédito automotriz con propósito sostenible

Este producto incentiva la adquisición de vehículos híbridos o eléctricos que emiten una menor cantidad de gases contaminantes. Desde su lanzamiento en marzo de 2023 hasta el cierre de diciembre de 2025, el volumen de desembolsos alcanzó USD 11.8 millones.



Programa de construcción sostenible

La iniciativa busca reducir el impacto de la industria edificadora en el Ecuador. El programa promueve las certificaciones EDGE —con la asistencia de un consultor externo— y Ecosustenta —en alianza con el Consejo Ecuatoriano de Edificación Sostenible (CEES)— para proyectos no residenciales. Al cierre de 2025, los desembolsos acumulados sumaron USD 352 millones.



Crédito hipotecario para vivienda sostenible

Esta solución fomenta la adquisición de inmuebles que generan ahorros en el consumo de energía, agua y energía incorporada en los materiales de construcción. Durante el 2025, se colocaron USD 3.4 millones en esta línea de crédito.



Conciencia verde

Este es un concepto pensado en la comunidad comprometida con el ambiente, el cual permite a los clientes de productos del pasivo destinar sus saldos exclusivamente al financiamiento de proyectos sostenibles. Desde su inicio en 2021 hasta diciembre de 2025, el programa sumó a más de 96,562 personas, logrando una captación de USD 44.3 millones.

6

Compromiso con el ambiente y la mitigación del cambio climático





Produbanco cuenta con un modelo de gobierno corporativo que integra el cambio climático en los niveles más altos de la toma de decisiones. El enfoque ambiental se fundamenta en la prevención de riesgos, tanto en lo que la institución financia: eficiencia energética, energías renovables y otros vinculados a líneas verdes, como en las actividades que los clientes ejecutan con dicho financiamiento y asimismo los impactos derivados de la propia operación institucional.

a. Huella de carbono organizacional

La medición de la huella de carbono se realiza de forma anual desde 2020 bajo el estándar GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, el cual contempla emisiones directas e indirectas en sus tres alcances. A continuación, se presentan las emisiones directas e indirectas registradas por Produbanco y sus Subsidiarias en 2025:

Huella de carbono 2025



4,103.66 tCO₂e
Emisiones totales

La huella de carbono 2025 está dominada por emisiones indirectas, especialmente por movilidad, viajes y consumo eléctrico.

Alcance 1 Emisiones directas	
332.41 tCO ₂ e total	
Principales fuentes de Alcance 1	
Refrigerante R-410:	222.13 tCO ₂ e
Gasolina en vehículos propios:	61.49 tCO ₂ e
Diésel en vehículos propios:	27.79 tCO ₂ e
Diésel en generadores:	20.77 tCO ₂ e
Recargas en extintores de CO ₂ :	0.23 tCO ₂ e

Alcance 2 Emisiones indirectas por energía	
1,178.00 tCO ₂ e total	
Consumo energético asociado	
7'289,600.73 kWh	
Equivalente a 26,242.56 GJ	
Principales fuentes de Alcance 2	
Consumo de energía eléctrica en puntos de atención:	1,033.90 tCO ₂ e
Consumo de energía eléctrica en cajeros automáticos:	144.10 tCO ₂ e

Emisiones biogénicas reportadas por separado	
Etanol (gal):	0.13 tCO ₂ e
Etanol (kms-personas):	5.27 tCO ₂ e

Alcance 3

Otras emisiones indirectas

2,593.25 tCO₂e total

a) Movilización

2,043.76 tCO₂e

Gasolina en movilización de colaboradores en vehículo propio (casa-trabajo-casa):	1,286.35 tCO ₂ e
Transporte aéreo:	173.71 tCO ₂ e
Gasolina en viajes de negocio en taxi:	121.39 tCO ₂ e
Gasolina en viajes terrestres interprovinciales:	114.13 tCO ₂ e
Diésel en movilización de colaboradores en bus (casa-trabajo-casa):	108.46 tCO ₂ e
Gasolina en movilización de colaboradores en moto:	89.65 tCO ₂ e
Diésel en movilización de colaboradores en vehículo propio:	60.68 tCO ₂ e
Electricidad en movilización de colaboradores en Metro:	50.28 tCO ₂ e
Electricidad en movilización de colaboradores en vehículo propio:	26.29 tCO ₂ e
Electricidad en movilización de colaboradores en moto o scooter:	6.83 tCO ₂ e
Diésel en movilización de colaboradores en buseta:	4.15 tCO ₂ e
Diésel en viajes de negocio en taxi:	0.95 tCO ₂ e
Diésel en viajes terrestres interprovinciales:	0.89 tCO ₂ e

b) Pérdidas por transporte y distribución de electricidad

116.79 tCO₂e

c) Transporte de valores

123.99 tCO₂e

d) Mensajería

101.33 tCO₂e

Gasolina mensajería interna:	69.55 tCO ₂ e
Gasolina mensajería interprovincial:	31.78 tCO ₂ e

e) Desechos

82.27 tCO₂e

Desechos comunes:	82.24 tCO ₂ e
Incineración de desechos clínicos:	0.03 tCO ₂ e

f) Teletrabajo

45.56 tCO₂e

g) Hospedaje

28.79 tCO₂e

h) Adquisición de bienes e insumos

50.77 tCO₂e

Consumo de papel:	48.03 tCO ₂ e
Diésel transporte papel:	1.60 tCO ₂ e
Gasolina transporte papel:	1.14 tCO ₂ e

63%

De la huella proviene del Alcance 3

Las fuentes de emisión con mayor aporte corresponden a la movilidad de los colaboradores, el consumo eléctrico, los vuelos locales e internacionales y los servicios de taxi para viajes de negocios.

Fuentes de mayor emisión

	Flujo de fuente	2024	2025	Variante anual	Variante año base
Alcance 1	Refrigerantes	105.14	222.13	111%	-3%
	Vehículos propios	100.86	89.28	-11%	-20%
	Diésel en generadores	427.21	20.77	-95%	79%
	Extintores de CO2	0.70	0.23	-66%	-76%
Alcance 2	Electricidad instalaciones y ATM	792.12	1178.00	49%	190%
Alcance 3	Movilización de colaboradores	1,415.53	1,632.68	15%	-38%
	Vuelos de negocios	231.73	173.71	-25%	-32%
	Taxis	107.02	122.34	14%	-50%
	Teletrabajo	34.64	45.56	32%	no aplica
	Hospedaje en hoteles por viajes de negocio	30.10	28.79	-4%	no aplica
	Viajes terrestres (larga distancia)	97.05	115.02	19%	no aplica
	Transporte de papel	6.39	2.74	-57%	no aplica
	Pérdidas por transporte y distribución de electricidad	76.66	116.79	52%	180%
	Mensajería	75.86	69.55	-8%	-61%
	Transporte de valores	162.68	123.99	-24%	-17%
	Desechos comunes	89.64	82.24	-8%	-19%
	Desechos clínicos	0.04	0.03	-19%	204%
	Mensajería interprovincial	28.85	31.78	10%	No aplica
	Consumo de papel	70.82	48.03	-32%	No aplica
	Adquisición de ATMS	0.00	0.00	0%	No aplica
		3,853.03	4,103.66		



A través de la cuantificación de la huella y la ejecución del Programa de Ecoeficiencia y Uso de Recursos, la institución obtuvo en 2025, por sexto año consecutivo, la certificación de Carbono Neutralidad, verificada bajo los requisitos de las normas ISO 14064-1/14064-3 y el GHG Protocol. Adicionalmente, **el Banco alcanzó la recertificación nivel 3 del Programa Ecuador Carbono Cero y se convirtió en la primera organización ecuatoriana en compensar su huella de carbono mediante la adquisición de bonos de carbono nacionales** provenientes del proyecto de aprovechamiento de biogás del relleno sanitario El Inga, a través de la adquisición de 1.700 Unidades de Carbono Equivalente. (foto)

Las metas de reducción de emisiones a largo plazo están definidas en consonancia con los Science Based Targets (SBTi) dentro del Plan de Reducción de Huella de Carbono Organizacional a 2030.



b. Gobernanza de riesgos y oportunidades relacionados con el clima

Tenemos una sólida gestión de riesgos ambientales y sociales, que ha sido el pilar fundamental sobre el cual se han diseñado varias iniciativas internas y externas, incluyendo los temas relacionados al clima. Lo cual revisamos y actualizamos permanentemente de acuerdo con las necesidades que se presentan.

Además, la Unidad de Administración de Riesgos lideró la creación de la Metodología e Indicadores de Riesgo Ambiental y Social (KRIs) que fueron aprobados el 19 de septiembre de 2025. El objetivo de esta herramienta es identificar en conjunto con las diferentes Unidades/subdepartamentos los Indicadores clave de riesgo que proporcionen una señal de alerta temprana ante los potenciales riesgos detectados y poder gestionarlos de manera oportuna.

Por su parte, el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) cuenta con una política general aplicable a los segmentos PYME, empresarial y corporativo. Su fin es integrar la sostenibilidad en el proceso crediticio del Banco, asegurando que los riesgos ambientales y sociales sean identificados, evaluados, mitigados y monitoreados según estándares internacionales y normativas nacionales. A su vez, esta política cuenta con una serie de anexos como:

Manual SARAS

Define, estandariza y establece el funcionamiento del sistema desde la solicitud del crédito hasta su seguimiento y auditoría.

Lista de exclusión

Detalla las actividades y prácticas que el Banco no financia u otorga productos.

Acuerdo de sostenibilidad

Compromiso formal del cliente para operar en cumplimiento de la normativa ambiental y social, respetar la lista de exclusión, reportar incidentes e informar al Banco de manera oportuna.

Matrices de evaluación de Devida Diligencia y Devida Diligencia Ampliada por las Normas de Desempeño del IFC:

Herramientas de evaluación del análisis SARAS.

Nota: Todos estos documentos son parte de las políticas de Crédito de Produbanco.

El Reporte de TCFD completo se encuentra disponible [aquí](#).

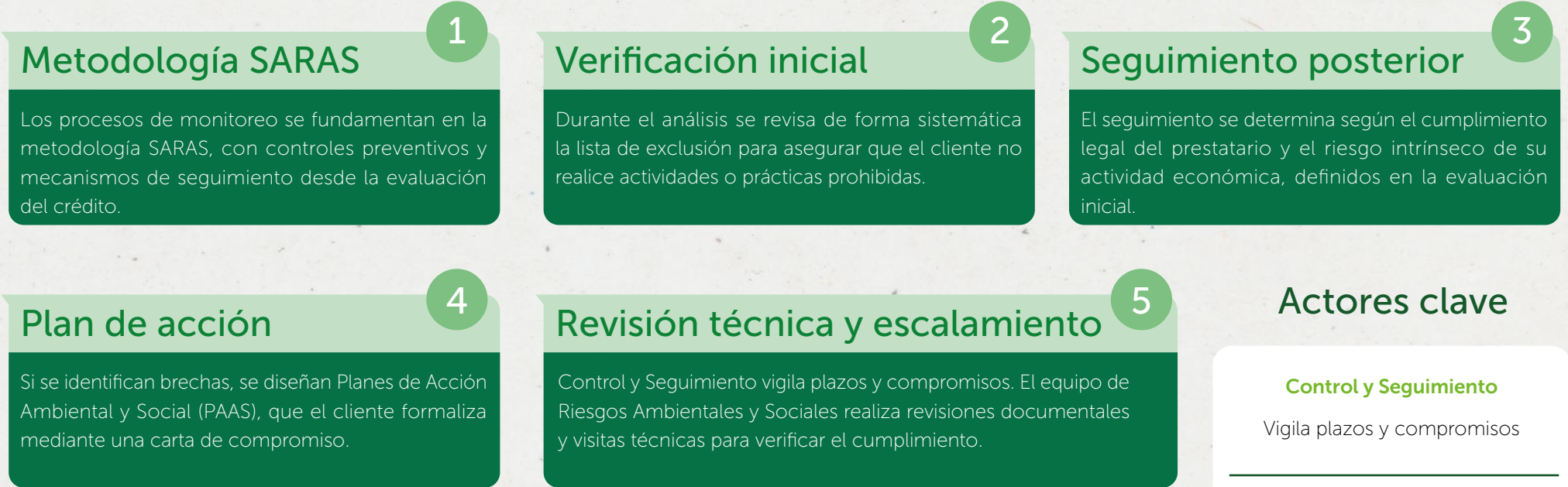


El análisis de estos factores se encuentra integrado en el core bancario. Toda solicitud inicia con la Clasificación SARAS para determinar el riesgo y el nivel de debida diligencia, e incluye como control preventivo la verificación de la Lista de Exclusión. El Equipo de Riesgos Ambientales y Sociales, unidad especializada del Departamento de Crédito, realizan las evaluaciones proporcionales, las verificaciones documentales y las visitas técnicas. Cuando se identifican brechas, se establecen Planes de Acción Ambiental y Social (PAAS), cuyo monitoreo está a cargo del Departamento de Control y Seguimiento. Si se detectan incumplimientos o riesgos materiales, estos se reportan a las gerencias, vicepresidencias y comités de crédito para activar las acciones correctivas pertinentes.

Los compromisos del cliente se formalizan mediante el Acuerdo de Sostenibilidad, que obliga a cumplir la normativa vigente, proporcionar información oportuna, notificar incidentes ambientales o sociales y abstenerse de realizar actividades prohibidas por la Lista de Exclusión. Cuando se identifican brechas, se establecen Planes de Acción Ambiental y Social, cuyo cumplimiento es monitoreado por el Equipo de Control y Seguimiento. Todo este proceso de análisis, seguimiento y actualización se gestiona mediante un sistema integrado en el core bancario, que permite visualizar en tiempo real el estado del análisis y el avance del plan de acción del cliente durante todo el ciclo crediticio.

c. Proceso de monitoreo

Un proceso sistemático para asegurar el cumplimiento ambiental y social desde el crédito hasta el seguimiento.



Escalamiento por incumplimiento

Ante riesgos materiales o incumplimientos reiterados, la situación se reporta a las instancias aprobadoras (gerencias, vicepresidencias y comités de crédito) para activar mecanismos internos de gestión del riesgo y definir acciones pertinentes.

Actores clave

Control y Seguimiento

Vigila plazos y compromisos

Riesgos Ambientales y Sociales

Dictamina el cumplimiento técnico

Instancias aprobadoras

Definen acciones ante incumplimientos

d. Estrategia climática y emisiones financiadas

La estrategia institucional en esta materia se ha visto influida por los riesgos y oportunidades relacionados con el clima. Estamos construyendo un plan de transición climática utilizando análisis cualitativos y cuantitativos. Para el estudio de los distintos escenarios, tomamos en cuenta las capas geográficas que el Ministerio de Ambiente y Energía ha elaborado y hecho públicas. Paralelamente, desarrollamos la metodología para utilizar la información de riesgo climático en la toma de decisiones. Sin embargo, se ha considerado que estos datos deberían ser relevantes para los siguientes tópicos: calificación de riesgos, determinación de provisiones y selección de garantías. Encuentra la información completa, sobre las metas al 2030, para reducir las emisiones de carbono generadas por el financiamiento de la cartera de crédito del Banco, [aquí](#).



Hemos llevado a la práctica políticas, herramientas, programas, productos y planes de acción, con la intención de establecer procesos adecuados para administrar nuestros impactos y los riesgos significativos, así como para alcanzar los objetivos operacionales y del portafolio de clientes. Para ello, consideramos las mejores prácticas nacionales e internacionales concernientes al establecimiento de estándares y códigos de gestión ambiental y social en instituciones financieras, y determinamos lineamientos en la implementación del actual Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS).

Todo esto responde a que somos una institución comprometida con la sostenibilidad económica, social y ambiental, consciente de nuestro importante papel en el desarrollo sostenible. Desempeñamos el rol de gestores de riesgos e intermediarios de liquidez enfocándonos en los nuevos desafíos sociales y ambientales, y promoviendo la sostenibilidad en todos nuestros servicios.

Desde 2021, Produbanco cuantifica anualmente las emisiones de su portafolio productivo bajo la metodología The Global GHG Accounting and Reporting Standard for Financed Emissions de la Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Estas emisiones financiadas se reportan en el Alcance 3, Categoría 15 (Inversiones) del GHG Protocol, con el propósito de gestionar los riesgos de transición y alcanzar la meta de cero emisiones netas para el año 2050.

Encuentra todas las acciones comunicadas en el Reporte del TCFD, [aquí](#).



7

Nuestros clientes



Foto: Induloja - Forestea

En línea con el segundo pilar institucional de **crear experiencias memorables**, Produbanco se enfoca en escuchar y entender las necesidades de sus clientes, con la intención de desarrollar productos y servicios que representen verdaderas soluciones, tanto para sus actividades personales como para las profesionales.

Para cumplir con este propósito, la gestión comercial se organiza de manera especializada en dos grandes áreas de atención:

Banca Empresas

Encargada de dar cobertura integral a los segmentos patrimonial e institucional.

Banca Minorista

Enfocada en dar respuesta a los segmentos de personas, canales digitales y PYME. Esta división abarca también la gestión de medios de pago y los servicios de *cash management*.



En Produbanco, la experiencia del consumidor financiero es un pilar estratégico porque entendemos que la banca cumple un rol fundamental en la vida de las personas, las empresas y el desarrollo del país, cada interacción desde la contratación de un producto hasta la resolución de un reclamo impacta directamente en la confianza, la percepción de transparencia y la relación de largo plazo que construimos con nuestros clientes.

Somos una institución Customer Centric, es decir que ponemos a nuestros clientes en el centro de todas las decisiones y es por ello que uno de los indicadores institucionales está relacionado a Experiencia del Cliente, la gestión parte del convencimiento de que una experiencia positiva no solo mejora los niveles de satisfacción y lealtad, sino que también fortalece la sostenibilidad del negocio, promueve relaciones responsables y contribuye a una inclusión financiera más consciente y centrada en las personas.

Para profundizar en la transparencia y los canales de retroalimentación, el Informe de la Unidad de Atención al Usuario Financiero se encuentra detallado en la página 13 del [documento](#)



a. Satisfacción del cliente

Produbanco opera bajo un enfoque Customer Centric, el cual sitúa al consumidor en el centro de las decisiones estratégicas. Para potenciar la lealtad y mitigar las fricciones operativas, la institución ejecuta un modelo de Customer Experience Management (CEM) que incluye:

Medición continua de indicadores de experiencia (NPS relacional y transaccional, satisfacción y confianza).

Enfoque institucional en relaciones de largo plazo.

Sistema estructurado de Voz del Cliente (VoC) con mediciones en productos, servicios y canales.

Mapeo de Customer Journeys y momentos de verdad.

Activación de procesos de closed loop para resolver casos y prevenir recurrencias.

Programas de sensibilización y capacitación en experiencia del cliente.

Articulación transversal con áreas de negocio, operaciones y canales.

Protocolos de atención y lineamientos de servicio.



Foto: Samuel Son - Sonnytex

Las mediciones de experiencia han permitido identificar impactos negativos asociados a fricciones en ciertos procesos operativos y en la resolución de reclamos, lo que puede generar insatisfacción y emociones negativas en momentos críticos del cliente. Esto ha permitido trabajar en la identificación de causas raíz a través del VoC. (Voice of Customer), priorización de fricciones mediante la matriz de deuda de producto y procesos, coordinación con áreas responsables para rediseño y mejora continua. Nuestra meta es crear la mejor experiencia digital y no digital para clientes en el sector financiero, durante el 2025 logramos el 56.4% en la medición relacional e hitos importantes como:

Consolidar un modelo integral de gestión de la experiencia del consumidor financiero, incorporando Customer Journeys, voz del Cliente y mediciones continuas como parte de su estrategia institucional centrada en el cliente.

Ser reconocidos a nivel nacional e internacional, posicionando al Banco como referente en banca en Ecuador y Latinoamérica.

Consolidar la gestión de experiencia del cliente de Produbanco como un habilitador clave de la estrategia institucional, contribuyendo a la lealtad, la eficiencia operativa del negocio.

Asimismo, se robusteció el sistema de medición de experiencia, incorporando encuestas en segmentos, productos, servicios y canales, con más de 30,000 respuestas de clientes que generaron información accionable para activar procesos de mejora continua y cierre de ciclo. Esta gestión se vio reflejada en el fortalecimiento de la confianza y la percepción positiva de los clientes, posicionando a Produbanco entre las instituciones financieras mejor valoradas del país en términos de experiencia y cercanía con el consumidor financiero.

Encuentra los hechos más destacados en la página 13 de la Memoria Anual 2025 [aquí](#).
y en nuestros [canales de atención](#).



Foto: Iván Bermeo - Induloja

b. Privacidad de datos

Produbanco reconoce que la protección de los derechos de privacidad de los titulares de datos personales y de la información del cliente constituye un eje fundamental de su gestión institucional. En este sentido, desarrolla e implementa de manera continua medidas jurídicas, técnicas y organizativas destinadas a salvaguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su normativa conexa y las mejores prácticas internacionales del sector financiero.

En aplicación del principio de responsabilidad proactiva y bajo un enfoque de mejora continua, la Entidad adopta estándares que garantizan un tratamiento adecuado, lícito, leal y transparente de los datos personales, promoviendo una cultura organizacional orientada a la protección de la información y al fortalecimiento de la confianza de sus consumidores financieros.

Este compromiso se sustenta en el Aviso de Privacidad disponible en el sitio web institucional y en los canales habilitados para el ejercicio de derechos, mediante los cuales se garantiza a los titulares el acceso, rectificación, actualización, oposición y eliminación de sus datos.

Adicionalmente, Produbanco cuenta con un Comité de Protección de Datos Personales, integrado por la alta dirección, encargado de supervisar el cumplimiento normativo y la adecuada implementación del programa institucional.



c. Gestión de la Privacidad de la Privacidad de datos

A lo largo del año, la organización fortaleció su Sistema de Protección de Datos Personales, alineándolo con estándares internacionales del sector financiero y reforzando políticas orientadas a garantizar transparencia, proporcionalidad y seguridad en el tratamiento de datos.

Como parte de la evolución del modelo de gobernanza, se redefinió la estructura organizacional, mediante la creación de dos órganos especializados:

Comité de protección de datos personales, encargado de definir la estrategia y promover una cultura de privacidad responsable.

Comisión de estrategia de datos, responsable de supervisar la estrategia institucional, el gobierno de datos, la infraestructura, y la analítica avanzada.

Asimismo, el Banco y sus subsidiarias registraron formalmente al delegado de protección de datos ante la autoridad competente, fortaleciendo los mecanismos de supervisión y los canales de contacto institucionales. Estos avances consolidan un modelo más maduro de gobernanza y privacidad, incrementando la confianza y reafirmando el compromiso institucional con la integridad, seguridad y uso responsable de los datos.

Desde la adopción de controles de acceso, clasificación de la información y políticas de seguridad contribuye a mejorar la eficiencia operativa, mitigar riesgos legales y reputacionales, y generar valor en el largo plazo, al prevenir sanciones y fortalecer la sostenibilidad del negocio.

No obstante, la gestión de datos personales también pueden tener impactos negativos potenciales, como el riesgo de incidentes de seguridad, vulneraciones de datos o inadecuada comunicación a terceros, lo cual podría afectar la confianza de los clientes y la reputación institucional. Asimismo, el cumplimiento normativo implica costos operativos y de implementación relevantes.

Para gestionar estos impactos, Produbanco desarrolla proyectos orientados a la gestión de riesgos, implementación de protocolos de seguridad, acuerdos de confidencialidad y tratamiento de datos con terceros y fortalecimiento de la gobernanza de datos, incluyendo la supervisión a través de comités especializados. Estas acciones permiten mantener relaciones transparentes con los grupos de interés, optimizar procesos internos y proteger los resultados financieros mediante la mitigación de riesgos y el fortalecimiento de la confianza en la Institución. Entre las principales acciones del 2025 se encuentran:

Actualización de contratos con cláusulas de tratamiento de datos.

Política de Privacidad de la Aplicación Móvil y de Otros Canales Electrónicos

100% de colaboradores capacitados en materia de privacidad.

Asimismo, hemos logrado hitos relevantes como:

Cumplimos con los plazos establecidos en la norma en la atención de ejercicios de derechos en materia de privacidad.

Produbanco capacita de forma continua a sus colaboradores en materia de privacidad.

Produbanco respeta la privacidad de sus clientes, a la vez que genera ofertas de valor.

El Banco y Subsidiarias cuentan con una herramienta informática, la cual permite levantar de manera continua el registro de actividades de tratamiento, inventario de activos de tratamiento de datos personales, evaluaciones de impacto y controles a cada riesgo asociado. Asimismo, en cada iniciativa, se brindan recomendaciones alineadas a los principios de privacidad y minimización de datos personales.

d. Innovación digital

La adopción de canales digitales muestra un crecimiento sostenido. Al cierre de 2025, las transacciones monetarias por vías digitales representaron el 78% de la transaccionalidad monetaria total del Banco. La aplicación móvil registró un incremento transaccional del 32% en comparación con 2024, consolidándose como el principal canal de interacción, mientras que las ventas digitales de productos alcanzaron una participación del 83.4%.

Este desempeño responde al desarrollo de iniciativas clave:



Nuevo portal Produbanco empresas

Habilitación del MVP (Producto Mínimo Viable) de la plataforma web para el segmento empresarial, la cual ofrece procesos de autogestión ágiles y con altos estándares de seguridad.

UI kit para empresas integrado al GDS

Optimización e incorporación de nuevos componentes visuales y estructurales alineados a las reglas del Global Design System (GDS), lo que mejora la usabilidad y la consistencia del ecosistema digital empresas.



8

Inclusión y Bienestar Financiero





El segundo pilar de nuestra estrategia de sostenibilidad es Innovación para la Inclusión Financiera, cuyo objetivo es: Fomentar la inclusión y educación financiera para fortalecer la resiliencia económica e impulsar oportunidades.

En este marco, hemos definido iniciativas enfocadas en tres segmentos de alto potencial: jóvenes, mujeres y economía plateada. Para quienes estamos generando propuestas de valor innovadoras para su desarrollo e inclusión al sistema financiero.

Por ejemplo, en el 2025 se desarrolló la 3ra y 4ta edición de la Academia para Mujeres Emprendedoras AWE, para empoderar a las mujeres para alcanzar su potencial económico, creando condiciones para una mayor estabilidad, seguridad y prosperidad para todos. En este programa participaron 47 Mujeres.



a. Educación financiera

La educación financiera es un eje fundamental del pilar de Innovación para la inclusión financiera de la estrategia de sostenibilidad. A través del programa “Aprende”, en 2025 se capacitó a 13,118 personas (incluidas más de 5,000 mujeres y más de 1,000 jóvenes) en 66 cantones del país.

Encuentra más información sobre educación financiera [aquí](#). 



b. Beneficiarios del Programa de Educación Financiera

Durante el período reportado, el Programa de Educación Financiera benefició a 13.198 personas, fortaleciendo sus conocimientos y habilidades para la toma de decisiones financieras responsables. La iniciativa tuvo un enfoque inclusivo, alcanzando a diversos grupos poblacionales, entre ellos personas de bajos ingresos, jóvenes, emprendedores de MiPymes, población migrante, adultos mayores y habitantes de zonas rurales. Asimismo, la distribución de beneficiarios evidencia una participación significativa de adultos en edad productiva, contribuyendo al fortalecimiento de la educación financiera como herramienta para mejorar el bienestar y la resiliencia económica de las comunidades.



Por su parte, la iniciativa “Aprende Medios”, desarrollada junto a la agencia de comunicación estratégica, difundió contenidos orientados al ahorro y a la prevención del sobreendeudamiento en diversas plataformas. Esta gestión se complementó con el portal web www.tusfinanzas.ec, redes sociales y actividades asociativas con el aliado AVAL, logrando un alcance total de 22,529 interacciones, 2,515 reacciones positivas (likes) y 4,120 nuevos suscriptores al boletín mensual.

Alcance
22,529

15,894 tusfinanzas.ec



2,515 likes



4,120 Suscriptores nuevos al boletín mensual



Medición de impacto

Durante 2025, el Banco automatizó la recopilación de datos demográficos, de satisfacción y de conocimientos mediante la digitalización de las encuestas del programa. Los resultados indican que cerca del 95% de los participantes calificó las charlas como “excelente” o “muy bueno”. De igual forma, el 95% reportó un impacto positivo en la claridad de la metodología aplicada y confirmó que las sesiones motivaron cambios favorables en la toma de sus decisiones financieras futuras.

Para Produbanco fomentar la inclusión y educación financiera permite fortalecer la resiliencia económica e impulsar oportunidades. Por ello es un eje fundamental de la estrategia de sostenibilidad institucional. Con esta, apoyamos al crecimiento sostenible de los clientes, extendemos nuestra responsabilidad a otros grupos de interés y procuramos el desarrollo de capacidades financieras en la comunidad.





9

Conservando nuestras fuentes de agua: los páramos del Ecuador

Produbanco en alianza con Conservación Internacional Ecuador y el Ministerio del Ambiente y Energía impulsa la "Iniciativa Páramos" para la conservación de 6,450 hectáreas de páramos de Carchi, Chimborazo e Imbabura, con 2,490 beneficiarios responsables de la conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos de este valioso ecosistema.

A través de acuerdos de conservación con los propietarios de los páramos, quienes reciben incentivos económicos para el cuidado y uso sostenible del ecosistema, se logra integrar la preservación de este hábitat y su biodiversidad, con el bienestar de las comunidades locales circundantes.

Produbanco busca asegurar la conservación de los humedales que suministran agua para la población, promover la conservación de especies emblemáticas del páramo y sus valores ecológicos y culturales, reducir las tasas de deforestación, así como fortalecer las capacidades técnicas y financieras en las comunidades.

La "Iniciativa Páramos" ha contribuido a la generación de los siguientes instrumentos de política pública para la conservación de los páramos:

6,450 ha

Beneficiarias de conservación

2,490

Beneficiarios responsables

Resolución de la Asamblea Nacional que establece el Día Nacional de los Páramos (23 de junio).

Elaboración participativa del Plan de Acción Nacional para la Conservación, Restauración y Uso Sostenible de los Páramos (PAN-Páramos). aprobado mediante Acuerdo Ministerial.

