



# 2019 Memoria Anual



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

# Índice



**2019**  
**Memoria**  
**Anual**



## Mensaje del Presidente

### Grupo Promerica

Tras más de un cuarto de siglo fomentando el progreso de las comunidades y contribuyendo al éxito de personas y empresas considerando sus capacidades y posibilidades, nos complace compartir que contamos con dos millones cuatrocientos mil clientes y más de trece mil colaboradores en los nueve países donde trabajamos.

A lo largo del año 2019, la consolidación a nivel interno de Grupo Promerica continuó a través de dos eventos importantes. El primero

fue renovar nuestra Visión, Misión y Valores, conscientes de que una gran marca se construye desde dentro, como se transmiten los valores en una familia. Los colaboradores fueron los primeros en conocer nuestro manifiesto de marca por medio de una serie de actividades relacionadas con la nueva estrategia, que nos motiva a seguir superándonos y a convertirnos en promotores de progreso, tanto dentro como fuera de la organización.

El segundo evento fue la institucionalización del *Día*

*Internacional del Voluntariado* Promerica, en el que los nueve Bancos que forman el Grupo realizaron, en forma simultánea, diversas actividades con fines sociales y ambientales. En Ecuador, los colaboradores realizaron jornadas de reforestación en la reserva de Yanacocha ubicada a una hora y media de Quito, en Ayampe - Puerto López desde las ciudades de Manta y Guayaquil, así como también en Cuenca en la reserva Yunguilla. En Guatemala se realizó una jornada de reforestación en San Cristóbal El Alto (Sacatepéquez). En El Salvador se

instaló un sistema de generación de biogás en una escuela, para que los alumnos aprendan a reciclar y cultiven un huerto escolar. En Honduras se recolectaron víveres y ropa que fueron entregados a los hogares para adultos mayores del Hospital San Felipe (Tegucigalpa) y San Vicente de Paúl (San Pedro Sula), y se organizó un día de entretenimiento para ellos. En Nicaragua se brindó apoyo a los niños y adolescentes con capacidades diferentes del Hogar Pajarito Azul. En Costa Rica se efectuó una actividad solidaria en el Hogar Siembra, entidad

adscrita al Patronato Nacional de la Infancia (PANI), que se dedica al rescate de jóvenes y niñas en riesgo social. En Gran Caimán se llevó a cabo una limpieza en la playa pública Siete Millas. Aprovechando el mes de lucha contra el cáncer de mama, República Dominicana impartió charlas sobre la importancia de prevenir la enfermedad mediante el autoexamen, además llevó a cabo jornadas de reforestación en Arenoso y Villa Altagracia, al igual que los colaboradores de Panamá, en el Parque Metropolitano de la República de Panamá.

Reiterando nuestro compromiso con el Desarrollo Sostenible, realizamos dos actividades significativas: el lanzamiento, en alianza con el FMO-Banco de Desarrollo de Holanda, de la versión en español del libro *Banca para un mundo mejor*, el cual fue presentado en Ecuador y Costa Rica, países que consolidaron un fuerte liderazgo en el fortalecimiento de políticas de Banca Sostenible. Este libro nos invita a ser agentes de cambio.

La segunda actividad relevante fue la firma de Produbanco Ecuador, Banpro Nicaragua y Banco Promerica Costa Rica, de la iniciativa financiera *Principios de Banca Responsable*, promovida por ONU Ambiente y el sector financiero global. Con esta propuesta se establece una hoja de ruta para integrar la sostenibilidad en todas las áreas de negocio, y se define el papel y la responsabilidad del Sector Bancario en la consecución de los

Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y del Acuerdo de París 2015 sobre el Cambio Climático. Ratificamos nuestro compromiso con las metas de Desarrollo Sostenible para dejar un mundo mejor a las futuras generaciones.

Continuamos estrechando lazos de trabajo con las instituciones de la comunidad financiera internacional, que nos han brindado acceso a líneas de crédito en diversos países. En Ecuador recibimos respaldo de diversos organismos tales como: IFC - Corporación Financiera Internacional, responsAbility, DW Markets, Actiam Financial Inclusion Fund, FMO y OeEB - Banco de Desarrollo de Austria, entidades que otorgaron fondos de largo plazo para destinos Pyme, Finanzas Sostenibles y Equidad de Género; así como la CAF - Corporación Andina de Fomento, BID Invest, Bladex - Banco Latinoamericano de Comercio Exterior, Bicsa y Banco Aliado, que confirieron recursos de corto plazo para comercio exterior. En Guatemala se firmó un acuerdo con la DEG - Corporación Alemana para el Desarrollo y Proparco - Banco de Desarrollo Francés, que facilita fondos para el financiamiento de la Pyme y de esta manera contribuir al desarrollo de nuevos negocios que fortalezcan la economía de ese país. En El Salvador, Symbiotics nos ha permitido contribuir al desarrollo y competitividad a través de un financiamiento concedido por

el Fondo de Inversión *Bono de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas*; Norfund - Corporación para el Desarrollo de Noruega nos otorgó deuda subordinada para potenciar planes y oportunidades de crecimiento en Pyme; Proparco también nos facilitó recursos para la cartera Pyme; el BID Invest y BCIE - Banco Centroamericano de Integración Económica aumentaron sus apoyos en destinos orientados a comercio internacional, líneas verdes y equidad de género. En Nicaragua, con el objeto de apoyar los distintos sectores económicos del país y principalmente el sector agroexportador, se suscribió un programa de financiamiento con Credit Suisse, en el que además participan instituciones como BID Invest, China Co-financing Fund for Latin America and the Caribbean, responsAbility, entre otras, y también se obtuvo un aumento importante en la línea global de crédito suscrita con el BCIE. En República Dominicana realizamos nuestra primera emisión de Bonos de deuda subordinada, la cual nos permitirá afianzar la estrategia de crecimiento en ese país; por su parte Bladex adjudicó fondos para el desarrollo del comercio exterior. Costa Rica recibió financiamiento del BID Invest, DEG, Finance in Motion, responsAbility, Symbiotics, Blue Orchard y el BCIE para fortalecer la familia de productos sostenibles: Pyme, Créditos Verdes y Agronegocios. Norfund invirtió en bonos subordinados y adicionalmente

se ejecutaron asistencias técnicas por parte del BID Invest, Proparco y FMO para medir impacto, efectuar una campaña de comunicación, fortalecer la estrategia de Pyme y elevar los estándares del programa de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS). En Panamá recibimos un importante apoyo por parte de BID Invest para el financiamiento Pyme y Bladex concedió recursos para comercio exterior y capital de trabajo; se renovó con BCIE la línea de crédito destinada al apoyo Pyme, sectores productivos y capital de trabajo; de igual manera, recibimos asistencia técnica del BID Invest para el desarrollo de la Política de Sostenibilidad y Productos Verdes.

Continuaremos fortaleciendo y ampliando nuestras instituciones, robusteciendo, aún más, nuestra Banca de Relaciones con las personas y empresas para que todas ellas puedan aprovechar las oportunidades de crecimiento y superación que se les presenten, a fin de que vayan alcanzando sus objetivos.

Termino agradeciendo a nuestros clientes, accionistas y colaboradores, que hacen posible transmitir nuestras metas y valores, apoyando el crecimiento de la organización; gracias a ellos, llevamos bienestar y superación a las comunidades que servimos.



Ramiro Ortiz Mayorga  
Chairman & CEO  
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
- Emprendedores por naturaleza
- Confianza compartida
- Cultura común

## Lineamientos Estratégicos Grupo Promerica



## Mensaje del Presidente Ejecutivo

### Produbanco

Tengo el agrado de presentar a ustedes la Memoria Financiera de Produbanco y sus Subsidiarias, correspondiente al ejercicio económico del año 2019.

Estamos comprometidos en acompañar cada día a las personas y empresas a superar sus límites, compartir las mejores experiencias y consolidar relaciones de largo plazo a través de una gestión que nos lleve a *ser el mejor de los mejores* para trascender en la vida de las personas.

Nuestra visión estratégica hacia el 2023 se apalanca, principalmente, en uno de nuestros pilares: *la transformación cultural para asegurar el éxito de la transformación digital*.

Hemos construido una sólida infraestructura tecnológica de la mano de nuestros valores institucionales que han sido interiorizados

por nuestros colaboradores. La estrategia de transformación digital en la que estamos inmersos, está direccionada hacia el liderazgo digital para proporcionar valor agregado a los clientes.

Es así como, a través del Centro de Innovación y focalizados en nuestros clientes, impulsamos día a día el desarrollo de nuevas ideas con metodologías ágiles y equipos multidisciplinarios para ofrecer soluciones financieras adaptadas a las necesidades de los diferentes segmentos de negocio.

Adicionalmente, la orientación hacia la sostenibilidad es parte integral de nuestro plan estratégico, siendo un pilar que va más allá de un enunciado, pues buscamos que se incorpore de manera natural en la gestión de todas las áreas como parte de nuestro modelo de negocio, mediante una estrategia

transversal en toda acción que realizamos.

En Ecuador, somos miembros de Pacto Global y promovemos el Protocolo de Finanzas Sostenibles en conjunto con Asobanca - Asociación de Bancos del Ecuador y otros bancos del país. En septiembre, Produbanco, Banco Promerica Costa Rica y Banpro Nicaragua, representantes de Grupo Promerica, nos adherimos como *signatarios fundadores de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas*. El desafío es, desde nuestro rol como banco, involucrar a la comunidad y a todas las personas en este camino de sostenibilidad. Al ser líderes en finanzas sostenibles alentamos además a todos nuestros grupos de interés a ser también agentes de cambio por medio de prácticas sostenibles.

Sobre la base de la confianza que clientes, accionistas y colaboradores depositan en nosotros reiteramos nuestro compromiso para contribuir con el progreso de la sociedad.

Gran parte de lo que hemos logrado durante este año se lo debemos al convencimiento y respaldo de quienes creen en nuestra labor, pues han sido nuestra motivación para seguir en la búsqueda de oportunidades y caminos de eficiencia en un entorno de retos constantes.

Atentamente,

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

- Transformación cultural para asegurar el éxito de la transformación digital.
- Organización direccionada por la data.
- Segmentación estratégica basada en el comportamiento de los clientes para ofrecer experiencias memorables.
- Crecimiento desconcentrado en todos los segmentos y geografías.
- Administrar responsablemente los activos y riesgos.
- Compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.

## Valores Corporativos

- Nuestra esencia es el cliente
- Nosotros hacemos la diferencia
- Nuestras ideas construyen
- Somos un solo equipo
- Cumplimos nuestros compromisos

# 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



Mauricio Argüello Godoy  
Director Alterno



Jaime Dávalos Fernández-Salvador  
Director Alterno



Francisco Rodríguez Vásconez  
Director Alterno



Diego Mosquera Pesantes  
Director Alterno

# Principales Ejecutivos

Produbanco



**Ricardo Cuesta Delgado**  
Presidente Ejecutivo



**Juan Manuel Borrero Viver**  
Vicepresidente Ejecutivo  
Gestión de Control



**Martha Cecilia Paredes Díaz**  
Vicepresidente Ejecutiva  
Gestión de Apoyo



**Rubén Eguiguren Arias**  
Vicepresidente  
Banca Empresas



**José Ricaurte Vela**  
Vicepresidente  
Banca Minorista

# Principales Ejecutivos

Produbanco



**Sebastián Quevedo Holguín**  
Vicepresidente  
Medios de Pago



**José Antonio Costa Viver**  
Vicepresidente  
Sucursal Guayaquil



**Carolina Andrade Gallegos**  
Vicepresidente  
Segmento Institucional



**María Isabel Román Albornoz**  
Vicepresidente  
Distribución Sierra

# Principales Ejecutivos

Produbanco



**Jorge Alvarado Carrera**  
Vicepresidente  
Asesoría Jurídica



**Fabián Garzón Abad**  
Vicepresidente  
Planificación y Desarrollo



**Fredy Sandoval Cerda**  
Auditor Interno



**Gustavo Orbe Montenegro**  
Vicepresidente  
Administración de Riesgos



**Aníbal Salazar Buenaño**  
Oficial de Cumplimiento Alterno

# Principales Ejecutivos

Produbanco



**Esteban Vásconez Riofrío**  
Vicepresidente  
Gestión Financiera



**Rafael Roca Moreno**  
Vicepresidente  
Servicios Operacionales



**Eduardo Lafebre Quirola**  
Vicepresidente  
Gente y Cultura



**Javier Hidalgo Estévez**  
Vicepresidente  
Servicios Tecnológicos



## Informe del Directorio

Estimados Accionistas:

Por medio del presente informe nos permitimos presentar las principales acciones llevadas a cabo por el Banco durante el ejercicio económico del año 2019 y los distintos logros alcanzados en beneficio de nuestros grupos de interés.

En esta línea, tenemos la firme convicción de que la comunicación y la transparencia son los cimientos fundamentales de un buen Gobierno Corporativo, es por ello que a lo largo del 2019 llevamos a cabo trimestralmente los *Desayunos con Accionistas*, eventos en los que compartimos de primera mano los aspectos más relevantes de nuestra gestión, en un espacio de mayor cercanía con todos nuestros Accionistas.

El Directorio, por medio de su activa participación e involucramiento en los diferentes Comités Normativos, apoya a la Administración en el desarrollo del Plan Estratégico y Táctico, así como en el de sus objetivos y metas, para alcanzar la visión estratégica institucional hacia el 2023: *Produbanco consolidará su crecimiento y diversificación a través de la transformación cultural, que le permitirá ser líder digital para ofrecer experiencias memorables a sus Clientes, bajo el marco de una administración integral de riesgo y de compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad social.*

Como resultado de cinco años de ejecución de una clara estrategia de crecimiento y mejora de participación de mercado, en los que se han mantenido y fortalecido los

indicadores financieros, la calificadora de riesgos PCR Pacific Credit Rating incrementó la calificación de Produbanco a AAA con perspectiva estable, y las firmas BankWatch Ratings y Fitch Ratings (en escala internacional) ratificaron sus calificaciones AAA- y B- respectivamente, que confirman la solidez, rentabilidad, reputación y acceso a fuentes de financiamiento institucionales.

Las excelentes cifras y resultados fueron reconocidos por décima primera ocasión por la revista *The Banker*, que designó a Produbanco como *Banco del Año 2019 del Ecuador*. Además, el Banco fue merecedor de otras importantes distinciones de publicaciones especializadas que premian categorías como Calidad y Satisfacción del Cliente, Innovación y Transformación Digital, Gobierno

Corporativo y otras, que se detallan en nuestra Memoria Anual que se encuentra a su disposición.

Nos transformamos constantemente para ofrecer a nuestros más de un millón de Clientes la mejor experiencia digital con productos y servicios de fácil acceso y uso, en cualquier dispositivo, con comodidad y agilidad. Incorporamos nuevas funcionalidades en el *App Móvil*, entre las que cabe destacar: acceso rápido con reconocimiento facial y huella digital, notificaciones *push* y pagos con código QR.

Seguimos incrementando nuestra cobertura nacional para estar más cerca de nuestros Clientes y brindarles asesoría financiera especializada, así como servicios transaccionales en canales presenciales, a través de

una red de 117 sucursales y agencias bancarias, 379 cajeros automáticos, 66 agencias Servipagos y 7,238 puntos Pagoágil en todo el país, de nuestra subsidiaria Externalización de Servicios S.A. Exsersa.

Inauguramos dos agencias insignia en las ciudades de Milagro (Guayas) y Portoviejo (Manabí), además de modernas agencias bancarias en Pasaje, Tulcán y Cayambe. Participamos en el proyecto Portal Shopping de Quito, con una agencia Produbanco, una Digital y una Servipagos.

Con el compromiso de brindar experiencias memorables, potenciar negocios y generar relaciones, en el último trimestre cristalizamos dos iniciativas disruptivas en el mercado ecuatoriano: abrimos las puertas del primer *Produbanco Business Center* en Quito, espacio colaborativo dedicado al *coworking* combinado con un buen café, e implementamos la primera *Oficina Móvil* que irá a varios puntos, principalmente a la ciudad de Guayaquil, para acercar nuestros servicios y asesoría en empresas, ferias, eventos públicos, instituciones educativas, etc.

Avanzamos en el proceso de transformación y apertura de nuevas *Agencias Digitales* ubicadas en la cadena Supermaxi / Megamaxi, dotándolas de equipamiento tecnológico vanguardista para el autoservicio de nuestros Clientes y complementándolas con asesoría personalizada.

En la sección de economía de nuestra Memoria Anual pasamos revista a las principales cifras por sector y a los acontecimientos que influenciaron el desempeño económico del Ecuador durante el 2019; sin embargo, para dar un contexto adecuado es necesario destacar que el menor ritmo de

actividad económica y la contracción de la demanda interna hacen prever que las cifras definitivas muestren un decrecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) en un rango entre -0.1% y -0.5%, acompañado además de un estancamiento de los precios con una inflación anual negativa de -0.07%.

Con el objetivo de resolver los problemas fiscales y estructurales del Ecuador, en el mes de marzo el Gobierno Nacional firmó un acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI), que le abrió la posibilidad de recibir un monto de financiamiento superior a 10 mil millones de dólares en tres años, provenientes del FMI y de otros organismos multilaterales de crédito. El programa de *Facilidad Extendida de Financiamiento* estableció el compromiso del país de llevar adelante reformas en el ámbito laboral para el aumento de la competitividad y fomento del empleo; implementar cambios en la normativa tributaria para fortalecer la sustentabilidad fiscal; mejorar el nivel de las reservas; asegurar la independencia del Banco Central del Ecuador, y efectuar reformas al Código Orgánico Monetario y Financiero.

El 2 de octubre se publicó el Decreto Ejecutivo 883, que buscaba eliminar los subsidios y liberalizar los precios de los combustibles. Esto desencadenó una reacción popular que convulsionó y paralizó al país durante once días, con manifestaciones que obligaron al Gobierno a retroceder y volver a los precios subsidiados para las gasolinas extra y ecopaís, y para el diésel.

El ambiente político influyó en la capacidad de acción del gobierno del presidente Moreno, motivando a la Asamblea Nacional a rechazar el *Proyecto de Ley de Crecimiento*

*Económico* impulsado por el Ejecutivo con el carácter de económico urgente.

Tras el revés político y con el tiempo encima, el Gobierno afinó su programa económico enfocándose en el tema tributario, con lo que consiguió en diciembre la aprobación de la *Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria*, que con fines recaudatorios, estableció entre otras las siguientes reformas:

- Eliminación de la obligatoriedad del anticipo al Impuesto a la Renta.
- Eliminación de la exención del pago de Impuesto a la Renta al reparto de dividendos a sociedades extranjeras.
- Pago de una contribución única y temporal en los ejercicios fiscales 2020, 2021 y 2022 por parte de las sociedades que realicen actividades económicas y que hayan generado ingresos gravados iguales o superiores a un millón de dólares, en el ejercicio fiscal 2018.
- Se grava con IVA a los servicios digitales.

Ante las dificultades del Ejecutivo para aprobar las reformas comprometidas y necesarias para el país, el Directorio del FMI mostró flexibilidad en sus revisiones técnicas y aprobó desembolsos por USD 903 millones en el 2019.

En otro ámbito, las cifras del mercado laboral publicadas por el INEC muestran el deterioro en el nivel de actividad, con una tasa de empleo pleno a nivel nacional de apenas el 38.85%, esto es 1.79 puntos porcentuales menos que el año previo.

Con respecto al crudo ecuatoriano, este

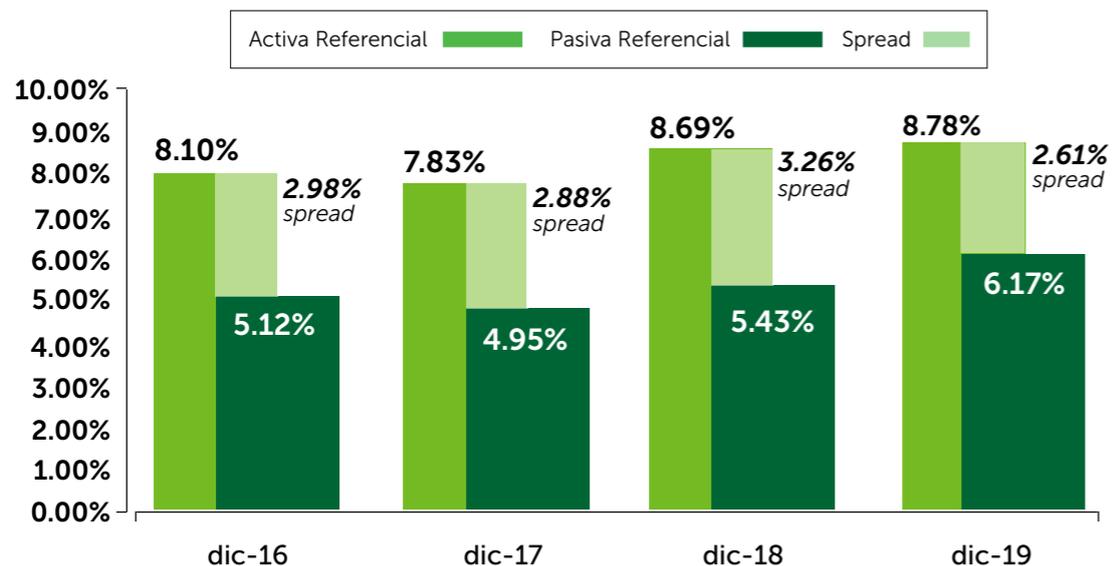
se comercializó a un promedio anual de USD 55.5 por barril, valor superior en USD 5.45 al precio establecido en el Presupuesto General del Estado; la producción promedio se ubicó en 543 mil barriles por día. Ecuador anunció que a partir del 1 de enero de 2020 abandona la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP), con el objetivo de incrementar su capacidad de producción.

En este escenario de decrecimiento económico, el financiamiento externo logrado gracias al acuerdo con el FMI fue el factor clave para asegurar el nivel de liquidez en la economía. La Banca Privada, en conjunto con las instituciones financieras públicas y de la economía popular y solidaria, también jugaron un rol fundamental en la dinamización y el impulso de la demanda interna a través de la colocación de créditos productivos, inmobiliarios, comerciales y de consumo. La cartera de crédito del Sistema de Bancos Privados alcanzó USD 30,033 millones, es decir un incremento superior a USD 2,700 millones, equivalente al 9.90% anual.

Una economía lenta obliga a los consumidores a analizar y postergar sus decisiones de compra o inversión, y promueve la preferencia de los depositantes por los certificados a plazo fijo, que se han convertido en el producto con mayor crecimiento de los últimos años. Los depósitos a plazo alcanzaron USD 14,060 millones, con una tasa de variación anual del 17.61%, que contrasta con el 7.75% de crecimiento del total de depósitos del público.

En este ambiente, la consecuencia natural es una fuerte presión en el margen de intermediación de las instituciones financieras, debido al

## Evolución Tasas Referenciales



incremento de las tasas pasivas y la inflexibilidad de incrementar las tasas activas, debido a una reducción de la demanda de crédito y el marco regulatorio de tasas fijas vigente desde el año 2007. En la gráfica precedente se aprecia la evolución de las tasas referenciales del BCE de los últimos cuatro años.

La confianza de los organismos internacionales de crédito en la calidad y solvencia de las principales instituciones bancarias del país, apoyada además por la firma del acuerdo entre el Gobierno y el FMI, permitió que las obligaciones financieras y la deuda subordinada en su conjunto se incrementen en USD 642 millones, para llegar a un saldo total de USD 3,279 millones al cierre del 2019. El Sistema Financiero también se vio favorecido por un escenario internacional de tasas de interés bajas debido a la reducción de la tasa de referencia de la Reserva Federal de Estados Unidos.

Las utilidades del Sistema Bancario crecieron en 11.19% para un total de USD 616 millones netos, después de las correspondientes reservas para el pago de las obligaciones legales de Impuesto a la Renta y participación a trabajadores.

Por su parte, el balance de Produbanco cerró el 2019 con USD 5,172 millones en activos administrados, un crecimiento del 8.46% que nos permitió mantener el 11.60% de participación alcanzado el año precedente. Los depósitos del público aumentaron en USD 335 millones para alcanzar USD 4,023 millones, 11.94% de los depósitos del Sistema Bancario, y USD 3,420 millones de cartera bruta de créditos (antes de descontar provisiones) que representaron el 11.38% de cuota de mercado. Seguimos cosechando los resultados de la estrategia y el trabajo desarrollado en el negocio de tarjeta de crédito, el cual registró un crecimiento de 34% y un saldo de cartera de USD 605

millones al cierre del año. Nuestros 188 mil tarjetahabientes activos facturaron USD 1,240 millones en 2019, con opciones y facilidades de financiamiento en pago rotativo o diferido. Gracias a la incorporación de la tecnología *contactless* (pago sin contacto) en todas las tarjetas de crédito y débito, los Clientes pueden realizar transacciones de forma ágil y segura con solo acercarlas al POS, sin la necesidad de introducirlas en el lector o deslizar la banda magnética.

Produbanco se adhirió a los *Principios de la Banca Responsable* promovidos por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, que se basan en los Objetivos de Desarrollo Sustentable y en el Acuerdo de París sobre el Cambio Climático. Adicionalmente, el Banco suscribió el Protocolo de Finanzas Sostenibles de Asobanca.

Produbanco mantuvo el respaldo de la comunidad financiera internacional con cerca de quince diversos prestamistas, entre los que se encuentran organismos multilaterales, bancos y otras importantes entidades financieras, lo cual hizo posible cerrar el año 2019 con un saldo de USD 372 millones en préstamos directos y USD 119 millones en deuda subordinada.

La principal gestión se enfocó en obtener fondos de largo plazo que se canalizaron a través de productos técnicamente diseñados para que nuestros Clientes alcancen diversos objetivos. Un ejemplo de esto son las *Líneas Verdes*, que buscan impactar en el uso eficiente de tecnología en la cadena de producción o en los créditos con destinos Pyme y Mujeres Pyme.

Nuestro quinto Pilar Estratégico es la *Administración Responsable de los*

*Activos y Riesgos*, por eso nuestra gestión está orientada a mantener la mejor y más rentable estructura del balance, con una cartera de crédito de calidad reflejada en la cobertura de provisiones del 156% y en el índice de morosidad de 2.31%, producto del excelente trabajo de cobranza realizado de forma técnica y eficiente por nuestra subsidiaria Protrámities Trámities Profesionales S.A.

Mantenemos nuestros excelentes indicadores de liquidez y fortalecemos la capacidad de crecimiento con un índice de solvencia patrimonial del 13.56% y un patrimonio contable total de USD 462 millones.

Invertimos de manera responsable en la tecnología que sustenta la transformación digital, cuidando los indicadores de eficiencia del gasto operacional, así como en la relación de activos productivos sobre activos totales.

Con respecto al estado de resultados del Banco, el margen de intermediación financiera se incrementó en USD 33 millones, debido principalmente al crecimiento sostenido en colocación de créditos productivos y a la mayor participación de productos de consumo. Esto permitió sostener el crecimiento de depósitos a plazo y obligaciones financieras del exterior, que son la principal fuente de fondeo del balance durante 2019.

Se constituyeron en total USD 66 millones de gasto para provisiones de activos de riesgo, sobre la base de modelos especializados de calificación de cartera y en cumplimiento con la normativa vigente.

En el año 2019 se registraron USD 10,893,903.94 en la cuenta

de gastos no deducibles, correspondientes al pago al Servicio de Rentas Internas por la determinación de diferencias en la declaración y pago del Impuesto a los Activos en el Exterior (IAE) durante el ejercicio 2013. La Corte Constitucional del Ecuador inadmitió la acción extraordinaria de protección presentada por Prohubanco en el caso No. 2808-18-EP dentro del proceso de litigio e impugnación de la glosa tributaria por la declaración del IAE del año 2013, a pesar de que el Banco tuvo sentencia favorable en el proceso judicial correspondiente a la determinación de este mismo impuesto, con identidad objetiva y subjetiva, por el año 2014.

Lo anteriormente expuesto explica la importante variación de USD 22 millones en los gastos de operación, sin embargo de lo cual el índice de eficiencia, que mide el total de gastos de operación en relación con el activo promedio, se ubicó en 4.57%, cifra por debajo del 5.25% del promedio del Sistema Bancario.

Los ingresos operacionales se incrementaron en USD 12 millones gracias al aumento de Clientes que generaron un mayor uso de servicios financieros, especialmente aquellos vinculados a medios de pago como tarjetas de crédito, débito y canales transaccionales digitales.

La recuperación de activos castigados cumplió las metas propuestas con ingresos anuales por USD 11 millones, lo cual es un reflejo de la importante gestión realizada por Protrámites Trámites Profesionales S.A.

Los resultados del período se sustentaron en el margen bruto financiero que alcanzó los USD 251

millones (USD 26 millones más que el año precedente), producto de los mayores ingresos logrados debido a la significativa expansión del crédito y al control del costo del fondeo, basado en una política de tasas pasivas competitivas acordes al tamaño y calidad del balance.

Con utilidades netas de USD 61.1 millones, los indicadores de rentabilidad medidos sobre el patrimonio (ROE) y el activo (ROA) se ubicaron en su orden en 15.26% y 1.18%, de acuerdo con el boletín publicado por la Superintendencia de Bancos.

Al cierre del 2019, los activos administrados consolidados por Grupo Prohubanco ascendieron a más de USD 15 mil millones, de los cuales Prohubanco representó el 35%. El Grupo tiene presencia en nueve países entre Centroamérica y Ecuador, además en Estados Unidos a través de Terrabank.

En 2019 PFC - Prohubanco Financial Corporation adquirió un 5.82% adicional del capital accionario de Banco de la Producción S.A., con lo que su participación llegó al 62.21% del capital total de Prohubanco.

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 este sentido, el Directorio conoció y aprobó en su totalidad las opiniones e informes emitidos, tanto por el Auditor Interno como por la firma Auditora Externa KPMG del Ecuador, sobre los estados financieros al 31 de diciembre de 2019, mismos que acompañan al presente informe. La auditoría externa

se elaboró de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y las disposiciones regulatorias vigentes. La opinión ratifica que el balance general, los estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo presentan razonablemente la situación financiera de Banco de la Producción S.A. Prohubanco y sus Subsidiarias, y han sido elaborados de conformidad con las normas y prácticas contables dispuestas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y las políticas y procedimientos aprobadas por el Directorio.

El Auditor Interno informa que Prohubanco cumple con las regulaciones establecidas, que 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 de los Auditores 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 ha hecho suya la siguiente opinión del Comité de Auditoría, para su correspondiente 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 año 2019, 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.»*

Prohubanco 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 mantienen los controles necesarios para prevenir el lavado de activos y el financiamiento de delitos con base en las mejores prácticas internacionales y lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos y la Unidad de Análisis Financiero Económico (UAFFE). En este sentido, el Directorio aprobó el plan de trabajo anual para el año 2020 de la Unidad de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos y el informe de esta Unidad correspondiente al ejercicio 2019, 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.

El Directorio también 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 el Banco 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, que forma parte del presente informe.

En el 2019 se culminó con el desarrollo del marco de gestión del riesgo reputacional, se generaron matrices de riesgo y de contrapartes de interés; protocolos de comunicación y de actuación frente a diversos escenarios.

Debemos destacar también que la Superintendencia de Bancos del Ecuador emitió su criterio técnico favorable a la actualización de los modelos de originación y seguimiento de la cartera no comercial.

Durante el año se ejecutaron varias pruebas para garantizar la activación integral y exitosa del *data center* *alterno*, que da soporte en los procesos críticos y garantiza un adecuado esquema de contingencia.

El Comité de Retribuciones, conformado por delegados de la Junta General de Accionistas y 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, de nuestra área especializada.

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

Publicamos nuestra duodécima Memoria de Responsabilidad Social



Francisco Martínez Henares  
Presidente del Directorio

Empresarial bajo las directrices de la versión *Estándares* de la Global Reporting Initiative (GRI).

El Banco mantiene las mejores prácticas de 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 del Banco. El Órgano Directriz conoció y aprobó el Informe de Rendición de Cuentas y Cumplimiento de las Prácticas de Buen Gobierno Corporativo y el Código de Ética, que es parte integrante de nuestra Memoria Anual.

Finalmente, este Directorio conoció el Oficio SB-DS-2020-0034-O del 23 de enero de 2020, mediante el que la Superintendente de Bancos autoriza a Banco de la Producción S.A. Produbanco a repartir hasta el 30% de las utilidades correspondientes al ejercicio económico 2019, para lo cual primero deberá observar lo dispuesto en los artículos 168 y 405 del Código Orgánico Monetario y Financiero, y dispone que con la diferencia se conforme una reserva especial para futuras capitalizaciones.

En tal virtud, el Directorio recomienda a la Junta General de Accionistas que,



Ricardo Cuesta Delgado  
Presidente Ejecutivo

de las utilidades netas del ejercicio 2019 (esto es USD 61,144,014.68), se constituya el 10% de reserva legal por un monto de USD 6,114,401.47; que del saldo de USD 55,029,613.21 a disposición de los Accionistas se distribuya el 30% de dividendo en efectivo equivalente a USD 16,508,883.96, y la diferencia se registre en reservas para futuras capitalizaciones, conforme la disposición de la Superintendencia de Bancos.

Recomienda adicionalmente que de las reservas para futuras capitalizaciones se destine USD 38,650,000.00 (USD 38,520,729.25 del presente año y la diferencia de años anteriores) a incremento de capital, con lo cual el capital suscrito y pagado de Banco de la Producción S.A. Produbanco alcanzaría los USD 380,120,000.00.

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 el presente informe.

Una vez más expresamos nuestro agradecimiento a los señores Accionistas, a los miembros del Directorio, a la Administración y a todos los Colaboradores por su apoyo, compromiso y contribución a la calidad de los resultados.



## Balance de la Economía 2019

### Sector Real

En el año 2019, Ecuador inició un plan de reforma económica de la mano de organismos multilaterales. En particular, el Gobierno ecuatoriano decidió ajustar el ritmo y calidad del gasto público, lo cual tuvo implicaciones en el dinamismo de la demanda agregada del país. La Demanda Interna de la economía (consumo de hogares, gobierno e inversión) se ralentizó durante el año, pasando de crecer a una tasa interanual de 0.68% en el primer trimestre, a decrecer en 1.08% en el tercer trimestre del año. Por su parte, la inversión total del país (pública y privada) no logró cambiar su tendencia

decreciente observada desde 2018, y en 2019 ya se situó en tasas negativas. Estos factores repercutieron en las previsiones de crecimiento para 2019. En el primer trimestre del año, el Banco Central del Ecuador (BCE) pronosticaba un crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) igual al 1.43% en términos interanuales. Tras evaluar los daños y pérdidas derivadas de las paralizaciones del mes de octubre, el BCE recientemente revisó su previsión de crecimiento a -0.08%. Por su parte, el FMI se ha ratificado en su estimación de -0.50% planteada en marzo de 2019.

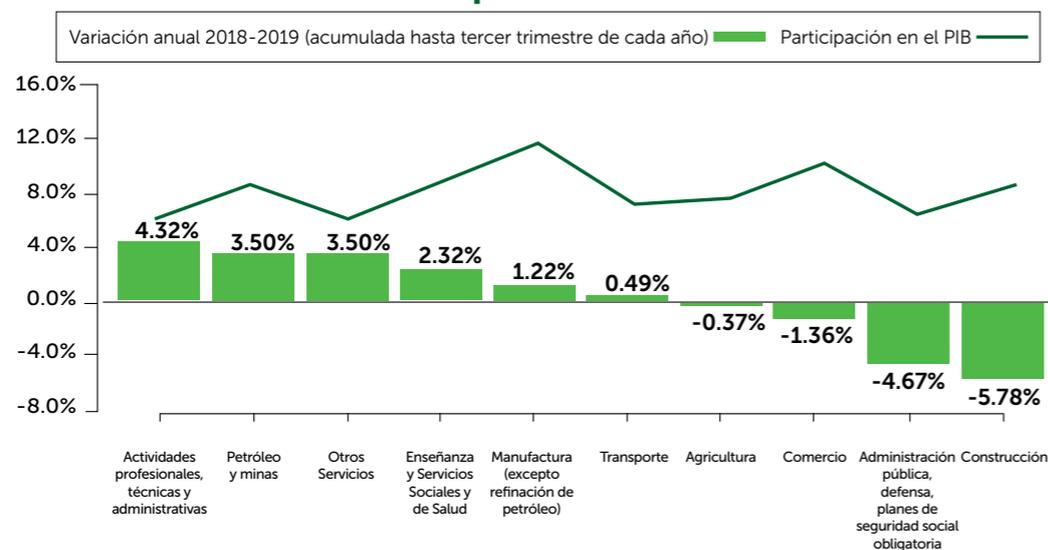
Si bien desde el lado de la demanda agregada se observó una disminución

de la velocidad en el crecimiento de la economía, desde el lado de la oferta algunas industrias representativas mostraron más dinamismo que otras. No obstante, las manifestaciones sociales del mes de octubre tuvieron un efecto negativo en el nivel de ventas de las empresas. Al comparar las cifras de producción acumuladas hasta el tercer trimestre de 2019<sup>1</sup> con aquellas correspondientes al mismo período de 2018, las actividades económicas que mostraron los mejores resultados fueron: *Actividades Profesionales, Técnicas y Administrativas; Petróleo y Minas; la Enseñanza y Servicios Sociales y de Salud; la Manufactura, y el Transporte*. En contraste con esta realidad, la

*Construcción, la Administración Pública, el Comercio y la Agricultura* se desaceleraron durante 2019, producto principalmente de una menor participación del sector público en proyectos de infraestructura. Hasta el tercer trimestre de 2019, estas industrias registraron tasas de crecimiento negativas. Los 12 días de paro nacional de octubre pasado derivaron en una caída mensual de -2.43% en las ventas<sup>2</sup> de las empresas a nivel nacional. En el mismo mes de 2017 y 2018, las ventas crecieron un 3.73% y 4.69% respectivamente. El ejemplo más representativo fue el petrolero, industria que registró una contracción en la producción de alrededor del 11.71% en ese mes. El

1. Último boletín disponible de Cuentas Nacionales.  
2. Tarifa 0% y 12%, según el Servicio de Rentas Internas (SRI).

## Crecimiento Anual por Actividades Económicas<sup>3</sup>



Otros Servicios: Actividades Inmobiliarias y Entretenimiento, Recreación y Otras Actividades de Servicios  
Fuente: BCE

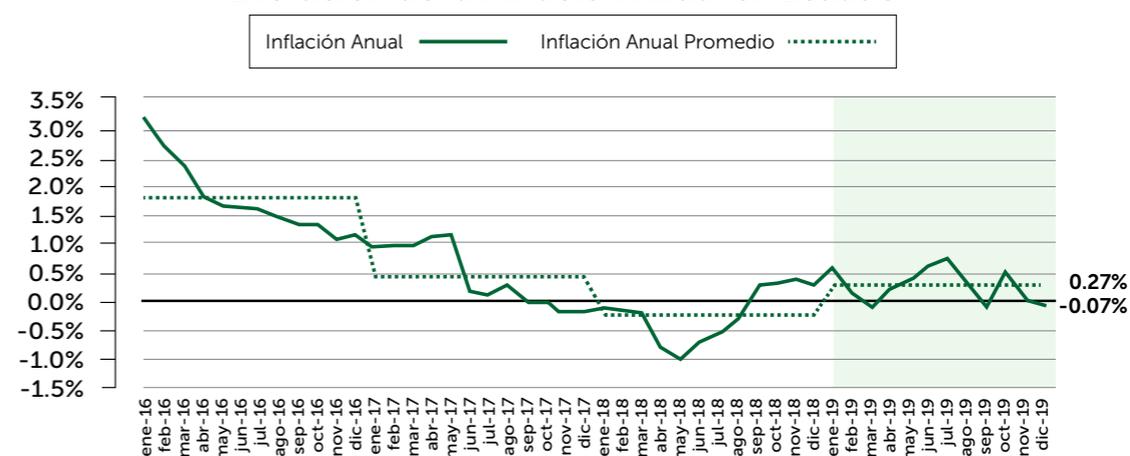
BCE, en trabajo conjunto con el Banco Mundial (BM) han calculado el impacto del paro en alrededor de USD 822 millones, mismos que se explican por USD 120 millones en daños y USD 702 millones en pérdidas económicas.

En 2019 la economía registró un estancamiento de los precios. La inflación baja, e incluso negativa durante ciertos meses del año, estuvo asociada a un menor ritmo de la actividad económica. Si bien la inflación anual de diciembre fue levemente negativa (-0.07%), la *anual promedio* se situó en 0.27%. Este resultado fue mayor al observado en 2018 (-0.22%). Las divisiones de consumo con mayor dinamismo durante 2019 (en promedio) fueron: *Educación* (2.56%), *Transporte* (2.27%), *Bebidas Alcohólicas* (1.53%) y *Salud* (1.47%). Dentro de lo más relevante del año, en el mes de octubre se registró la inflación mensual más alta (0.52%), producto del incremento temporal del precio de los combustibles y

de las manifestaciones en contra de la eliminación de subsidios a las gasolinas extra, ecopaís y al diésel que se derivaron de dicha medida, y que ocasionaron un escenario de especulación y desabastecimiento de productos. Como efecto del comportamiento descrito, la canasta básica familiar se mantuvo constante al ser comparada con el valor de diciembre de 2018 y alcanzó USD 715 mensuales.

La consolidación del empleo adecuado es la tarea pendiente para 2020. La tasa de empleo adecuado, es decir el número de personas empleadas formalmente como proporción del número total de personas económicamente activas, registró una caída de 1.79 puntos porcentuales al comparar el resultado trimestral de diciembre de 2019 (38.85%) con el de 2018 (40.64%). Además, el desempleo cerró en 3.84% en diciembre de 2019, tasa 0.15 puntos más alta que la de diciembre de 2018 (aproximadamente 15,036 personas

## Evolución de la Inflación Anual en Ecuador



Fuente: INEC

adicionales). El Gobierno pospuso el envío de un proyecto de reforma laboral a la Asamblea Nacional para 2020, en el cual se evaluarán nuevas modalidades de contratación. El sector productivo está a la espera de esta reforma, misma que, si bien no es una meta que condiciona el acuerdo con el FMI, tanto el sector productivo como los trabajadores tienen la expectativa de alcanzar consensos que prioricen un equilibrio entre la no precarización de las condiciones laborales y la mejora de la productividad y competitividad del país.

## Sector Fiscal

Las finanzas públicas estuvieron determinadas por la llegada de financiamiento externo de organismos multilaterales. En marzo, el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Mundial, el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Banco Europeo de Inversiones

(BEI), el Fondo Latinoamericano de Reservas (FLAR), y la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD) decidieron apoyar el denominado *Plan de Prosperidad del Gobierno Ecuatoriano*. Gracias al acompañamiento técnico del FMI con el que cuenta el acuerdo, el país pasó a formar parte de un programa de *Facilidad Extendida de Financiamiento (Extended Fund Facility)*. En este contexto, Ecuador tendría asegurado desembolsos por alrededor de USD 10,279 millones hasta 2021, de los cuales USD 4,209 millones provienen del FMI (sujetos al cumplimiento de metas trimestrales) y USD 6,070 millones de los otros multilaterales (algunos de ellos atados a proyectos y gasto social).

El manejo de la deuda liberó recursos para 2020; esto fue posible a través del reemplazo de amortizaciones con vencimientos de corto plazo por emisiones a mayor plazo. En junio de 2019, el Gobierno realizó una operación de administración de pasivos (*liability management*)

3. Solo se incluyen aquellas industrias con una participación superior al 6% del PIB; en total, las 10 industrias consideradas representan el 80% del PIB.

mediante la cual emitió bonos soberanos por un monto de USD 1,125 millones con vencimiento en 2029. Con esta emisión, el país pagó de manera adelantada alrededor del 78.00% del capital de los bonos soberanos que tenían vencimiento en 2020. Además, a inicios de diciembre, el Gobierno emitió USD 1,936 millones de deuda interna, misma que se usó para realizar una operación de renovación (*roll over*) de la deuda que tenía vencimiento en 2020 con el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS), por alrededor de USD 1,400 millones. El resto del monto emitido fue usado para fortalecer el plan de inversiones del país.

Si bien el objetivo del Gobierno es reducir la deuda pública en el mediano plazo, en septiembre de 2019 el país emitió bonos en mercados internacionales por USD 2,000 millones<sup>4</sup>. El 24 de septiembre se realizó una nueva emisión de bonos internacionales aprovechando un contexto de riesgo país favorable (alrededor de 663 puntos), colocación de deuda que se dio antes de la decisión de eliminar los subsidios a las gasolinas extra, ecopaís y al diésel.

El esfuerzo del Gobierno por reducir el déficit fiscal se concentró en disminuir el gasto de capital y los sueldos y salarios. El gasto público se incrementó en 2.34% en términos anuales en 2019. Si bien los gastos no permanentes y el Plan Anual de Inversiones (tomados de manera conjunta) se redujeron en 18.33% en términos anuales, el gasto corriente aumentó en 9.01%<sup>5</sup>. Las principales razones por las cuales el gasto corriente incrementó fueron: a) la decisión del Gobierno de volver

a pagar (aunque parcialmente) el subsidio al fondo de pensiones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS); b) los incrementos de gasto en salud, educación y seguridad que por ley el Gobierno debe hacer año a año, y c) el pago de intereses por deuda externa e interna (incremento anual de aproximadamente 10.36%). En cuanto a sueldos y salarios, este rubro se redujo en 1.62% en términos interanuales<sup>6</sup>. Entre otras medidas adicionales que el país ha adoptado para aliviar el déficit fiscal, resalta la aprobación de la *Ley de Simplificación y Progresividad Tributaria* en diciembre pasado, misma que se espera entregue una recaudación adicional de alrededor de USD 600 millones en 2020 y 2021.

Durante el año, el país fue evaluado por su desempeño económico y su capacidad para llevar a cabo las reformas planteadas en la Carta de Intención bajo el programa de financiamiento con el FMI. En un entorno social divergente, el país no pudo llegar a consensos políticos para llevar a cabo reformas estructurales en materia económica. Por esta razón, el FMI decidió revisar el cumplimiento de las metas del programa para finales de 2019, 2020 y 2021, y así respaldar el proceso que lleva a cabo el Gobierno en un complejo entorno político y social.

## Riesgo País

Una de las variables de mayor monitoreo e importancia para la economía ecuatoriana en 2019 fue el riesgo país – EMBI (Emerging Market Bond Index). En términos anuales, esta variable cerró en 824 puntos, apenas dos puntos menor al valor observado un año atrás.

## Evolución del Riesgo País de Ecuador durante 2019



Fuente: Bloomberg

A principios de año, cuando Ecuador firmó la Carta de Intención con el FMI y el acuerdo de financiamiento con los organismos multilaterales, la comunidad internacional percibió esta decisión como un mensaje positivo (reducción de 45 puntos en el riesgo país, de 598 a 553, tan solo dos meses después de la firma). La principal razón de este resultado fue que además de confirmar un cambio de rumbo, el acuerdo con el FMI implica la consolidación de reformas estructurales que Ecuador debe alcanzar en el ámbito económico e institucional.

A pesar de los intentos del Gobierno por llevar a cabo todos y cada uno de los planes de ajuste a los que se comprometió, y a los que están sujetos los desembolsos futuros, el costo político y la resistencia social impidieron que se cristalicen cambios fundamentales como la eliminación de los subsidios a los combustibles. La comunidad internacional reaccionó de manera negativa al anuncio del Gobierno de derogar el Decreto 883, que disponía la eliminación de los subsidios a las gasolinas extra, ecopaís

y al diésel. Ante la conmoción social que ya tenía 12 días de duración, el 18 de octubre el Gobierno envió a la Asamblea Nacional la denominada *Ley de Reactivación Económica*, proyecto que planteaba reformas a varios cuerpos normativos. El 17 de noviembre, tras un mes de debate, esta fue archivada, razón por la cual el 21 de noviembre, el riesgo país se elevó considerablemente a 1,418 puntos. Finalmente, el Gobierno decidió enviar una nueva reforma con énfasis en la recaudación tributaria. Desde su aprobación en diciembre pasado, el riesgo país evidenció una tendencia a la baja y cerró el año en 824 puntos.

## Sector Monetario y Financiero

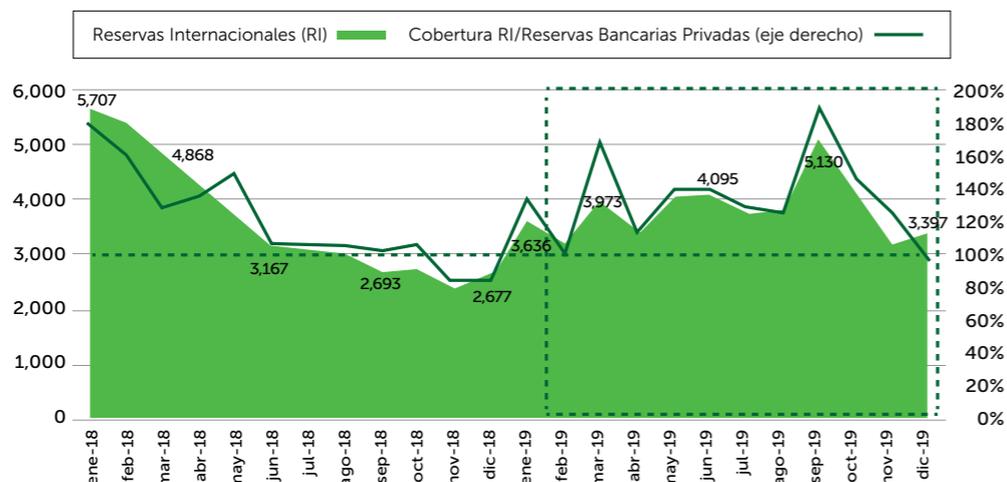
El monto de Reservas Internacionales (RI) se mantuvo en niveles sostenibles en 2019. El saldo de reservas internacionales cerró en USD 3,397 millones, monto superior en USD 721 millones al observado el 31 de diciembre de 2018 (USD 2,677

4. A diez años plazo por USD 1,400 al 9.50%; y a cinco años plazo por USD 600 al 7.88%.

5. Corresponde a cifras devengadas para 2018 y 2019 del Ministerio de Economía y Finanzas.

6. Gasto en sueldos y salarios devengado grupo 51, eSigef.

## Evolución del Saldo de Reservas Internacionales



Fuente: BCE

millones). Este aumento estuvo en gran medida respaldado por las emisiones de bonos del Gobierno en mercados internacionales, por los desembolsos de fondos provenientes del acuerdo de financiamiento con multilaterales y por la deuda externa adquirida por el sector privado ecuatoriano. Por esta razón, al comparar el saldo de las reservas con el de los depósitos del Sector Bancario Privado en el Banco Central, estos estuvieron cubiertos en promedio en un 131.62%.

En 2019 se evidenció un mayor dinamismo en la colocación de crédito y en la captación de depósitos en el sector bancario. Los indicadores financieros demuestran la solidez del Sistema. El saldo de la cartera de crédito bruta de los bancos privados del país creció 9.90% en términos interanuales. Del mismo modo, los depósitos del Sistema Bancario cerraron el año con un crecimiento de 7.75%. Destacó el comportamiento de los depósitos a plazo fijo, cuyo saldo registró un incremento interanual de 19.12%. En términos de rendimiento, las utilidades ascendieron a los USD 616

millones para el total de 24 instituciones bancarias privadas; además, el ROE fue de 13.90%, el ROA de 1.38% (ambos índices mayores a los de un año atrás, cuando se ubicaron en 13.65% y 1.35%, respectivamente). En términos de manejo del riesgo, la solvencia bancaria alcanzó 13.47%, indicador que se ubicó 4.47 puntos porcentuales por encima del requerimiento normativo de 9.00%. Adicionalmente, este porcentaje fue ligeramente mayor al 13.40% de diciembre 2018. En este sentido, el patrimonio técnico de los bancos privados del Ecuador totalizó USD 5,009 millones, monto 12.52% más alto que el valor de 2018. Por su parte, la morosidad cerró en 2.73% (ligeramente mayor al 2.62% de 2018). En términos de cobertura, las provisiones del Sistema Bancario representaron 2.26 veces la cartera improductiva del Sistema. Por último, se debe resaltar que el sector bancario hizo importantes esfuerzos por diversificar su fondeo, razón por la cual las entidades obtuvieron recursos en el extranjero por alrededor de USD 732 millones<sup>7</sup>, que fueron utilizados para la colocación de crédito en el país.

## Sector Externo

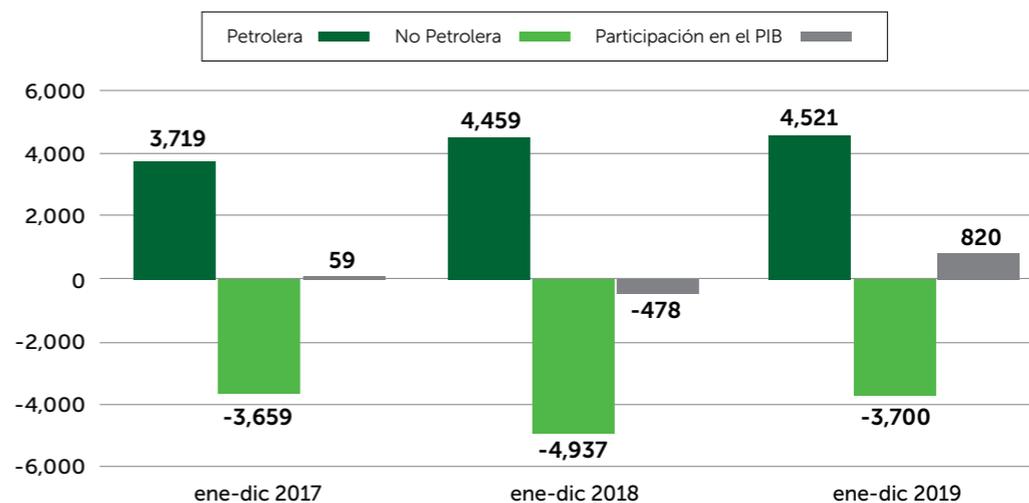
En 2019, la balanza comercial fue superavitaria. A pesar de enfrentar un escenario de menor demanda de socios comerciales, apreciación del tipo de cambio real, menores ingresos por exportaciones petroleras (en algún grado afectados por las paralizaciones que vivió el país en octubre de 2019 a causa del descontento social por el intento de levantar los subsidios a las gasolinas extra, ecopaís y al diésel), la economía ecuatoriana pudo acumular USD 820 millones como saldo superavitario en la balanza comercial. Uno de los factores que también influyó en este resultado fue la ralentización del consumo de los hogares y su consecuente menor demanda por productos importados. Al comparar las cifras acumuladas de 2018 con las de 2019, las importaciones decrecieron en un 2.70%, mientras que la recaudación tributaria de IVA e ICE por importaciones también se redujo en términos anuales en 7.54% y 4.34%, respectivamente, según cifras del

Servicio de Rentas Internas (SRI) para 2018 y 2019.

En términos de exportaciones, sobresalió el comportamiento del camarón, mismo que ganó participación en la oferta exportable del país. En 2019 Ecuador exportó un total de USD 22,329 millones, monto 3.24% mayor al registrado un año atrás. De ese total, el petróleo crudo representó el 34.62%, el camarón el 17.42% y el banano el 14.76%.

Las tasas de crecimiento interanuales de estos tres productos para el período en análisis fueron -1.56%, 21.97% y 2.46%, respectivamente. El ritmo de crecimiento del camarón le permitió mantenerse como el segundo producto de mayor exportación de Ecuador, posición que ya alcanzó en 2018, mientras que el banano quedó relegado al tercer lugar del ranking. Además, Ecuador exportó por primera vez en su historia concentrado de oro, con lo que la minería empezó su consolidación como una nueva actividad extractiva de relevancia económica y generadora de divisas para el país.

## Evolución de la Balanza Comercial



Fuente: BCE

7. Incluye obligaciones financieras con el exterior más deuda subordinada a largo plazo (cuentas 2603+2605+2607+2803).



## Informe de Gobierno Corporativo

Se presenta el Informe de Gobierno Corporativo a la Junta de Accionistas de Banco de la Producción S.A. Produbanco, conforme los lineamientos establecidos en la normativa bancaria, para lo cual se adjunta el Anexo respectivo, con toda la información requerida, incluyendo lo relacionado a los reportes de los Comités de Retribuciones y de Ética y Responsabilidad Social Empresarial, conjuntamente con los resultados del Programa de Educación Financiera y de la Unidad de Atención al Usuario Financiero y que constan en ampliado en la respectiva Memoria.

El Banco cuenta con un sistema de Gobierno Corporativo basado en estándares y principios que orientan la estructura y funcionamiento

de los órganos societarios y de administración con sus distintos grupos de interés, con la creación de valor a largo plazo y el fortalecimiento de la institucionalidad, mediante una gestión efectiva de gobierno, transparencia e información. En este sentido, se ha consolidado exitosamente, como mecanismo adicional de rendición de cuentas y seguimiento oportuno, el desayuno trimestral con nuestros Accionistas, foro en el que se realiza la presentación y análisis de los resultados trimestrales, información financiera y otros aspectos de relevancia.

El Directorio, sobre la base de la metodología aprobada para medir y analizar su gestión, evaluó

satisfactoriamente la observancia de sus responsabilidades, funciones y el desarrollo de sus sesiones y las de los comités adscritos, así como el seguimiento al Plan Estratégico y la no inclusión en hechos supervinientes o que causen conflictos de intereses con su rol de directores. De igual manera, el Directorio calificó positiva y efectivamente la gestión del Presidente Ejecutivo y el cumplimiento de sus objetivos.

En esta línea, a través de la Secretaría General se ha validado el desempeño del Directorio y la idoneidad de sus integrantes, en cuanto a experiencia, reputación, conflicto de intereses y criterio independiente, dedicación de tiempo y preparación. Finalmente, las reformas aprobadas por el

Órgano Directriz a su reglamento de funcionamiento, en lo concerniente a la equidad de género, entrarán en rigor a partir del presente año.

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.

Uno de los pilares del Plan Estratégico de Produbanco es su compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad social empresarial, lo cual forma parte transversal en todo lo que hace el Banco, para generar valor a cada

uno de sus grupos de interés como Colaboradores, Clientes, Accionistas, Proveedores y Comunidad y ser un verdadero agente de cambio. Así, se ejecutan una serie de actividades y proyectos relacionados con una cultura y clientes sostenibles, productos verdes, gestión social, actividades de voluntariado, desarrollo con la comunidad y cuidado de la naturaleza y del Planeta; esto último, a través del proyecto emblemático de conservación de las fuentes de agua: "Los Páramos del Ecuador", en alianza con Conservación Internacional.

En adición a la política de puertas abiertas de la Organización, el canal de denuncias "Línea Ética", mismo que se encuentra plenamente consolidado, gestionó eficientemente 90 casos durante el año. Adicionalmente el Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial, durante el año conoció los informes genéricos

de este canal Línea Ética, así como 12 casos de incumplimiento al Código de Ética de Produbanco y Subsidiarias y que luego del análisis respectivo, se tomaron las acciones correspondientes.

El Comité de Retribuciones somete a consideración de la Junta de Accionistas el alineamiento de la política general de administración salarial del Banco, con la normativa vigente sobre la materia, la aplicación del modelo de remuneración variable a toda la población estratégica del Banco y los incrementos salariales 2019, acorde a la situación del país y de la industria.

En cuanto a los resultados del Programa de Educación Financiera del Banco, se menciona que éste forma parte del Plan Estratégico del Banco y el año pasado se capacitaron a 7,300 personas a través de diferentes herramientas.

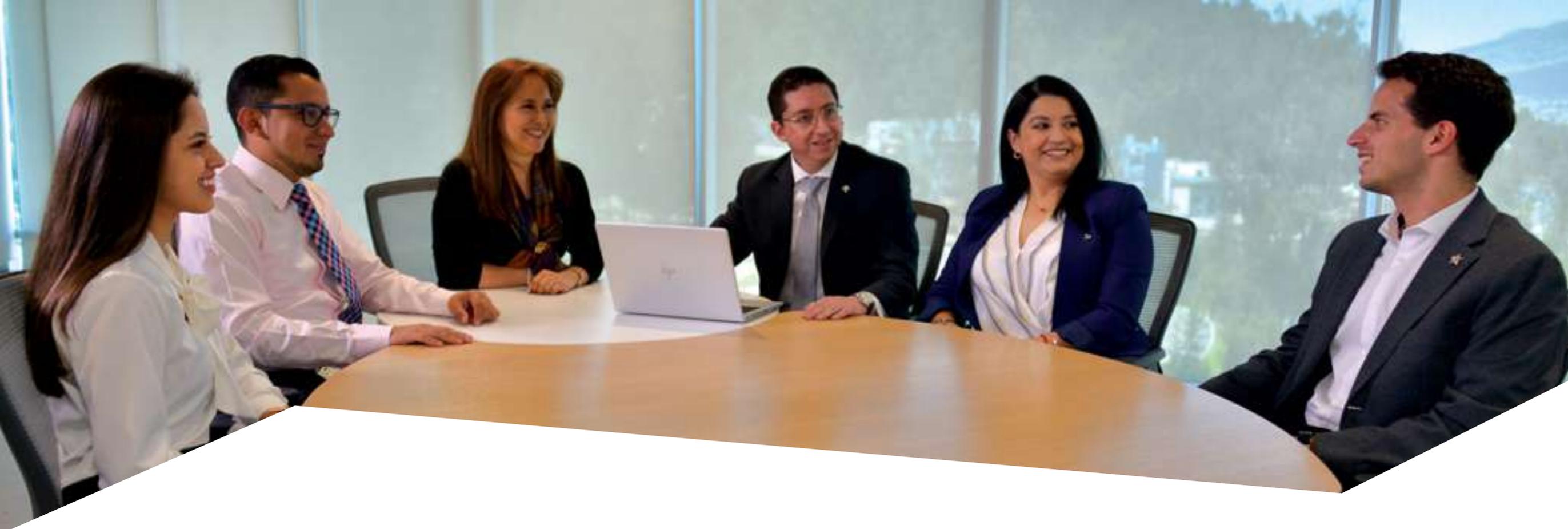
La administración del manejo de reclamos se la realiza a través de la Unidad de Atención al Usuario Financiero, la cual atiende los reclamos de los clientes de forma ágil y eficiente; lleva un control y seguimiento de los mismos, que le permitan cumplir con los estándares de atención establecidos, así como generar estadísticas para identificar oportunamente problemas. El informe contiene las estadísticas de reclamos y consultas e indicadores de gestión, con el respectivo detalle de las resoluciones adoptadas, valor afectado y recomendaciones. 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, se 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.

Quito, D.M., 17 de marzo de 2020



Dr. Jorge Iván Alvarado Carrera  
Secretario General



## Informe del Comité de Administración

### Integral de Riesgos (CAIR)

#### Introducción

Uno de los pilares estratégicos de Produbanco es la administración responsable de los activos y sus riesgos. El Banco cuenta con un modelo robusto de gobierno corporativo; una sólida cultura de administración de riesgos; líneas de defensa claramente identificadas; responsabilidades definidas y asignadas a los gestores de riesgo; apetito y tolerancia de riesgo apoyada en límites y metodologías cuantitativas consolidadas; sistema maduro de control interno; estrategias de mitigación, y una visión anticipada de los diferentes escenarios coyunturales. Todo esto se ha traducido en sólidos indicadores de suficiencia patrimonial, liquidez, morosidad y rentabilidad que Produbanco ha mantenido a lo largo del tiempo.

Durante el 2019, la Unidad de Administración de Riesgos se enfocó en actualizar sus metodologías de evaluación de riesgos financieros tradicionales, tomando como referencia las mejores prácticas internacionales aplicables al entorno local. Se fortaleció el esquema de reportería gerencial de los riesgos de liquidez, así como los planes de contingencia de riesgo de mercado, planteando nuevas estrategias para la administración de las posiciones del balance.

Apoyamos en el desarrollo de nuevos modelos de originación de cartera no comercial, incorporando en el análisis parámetros de comportamiento de nuestros clientes y variables socioeconómicas, lo que contó con la respectiva validación del ente regulador. Con esto, Produbanco ha conseguido

estar a la vanguardia en la generación de cartera sana y con un crecimiento equilibrado en cartera de consumo.

Adicionalmente, se trabajó en una nueva metodología de medición del riesgo operativo basada en modelos estadísticos aplicados a la base de datos de eventos del Banco, generando nuevos límites internos. Se continuó con el levantamiento de riesgos de procesos no críticos con el soporte de nuestros cogestores y de los dueños de cada proceso. Se dio cumplimiento a los cronogramas de pruebas tecnológicas, de contingencia operativa y de continuidad del negocio, cuyos resultados se evidenciaron en el funcionamiento ininterrumpido de nuestros servicios a nivel de Produbanco y de nuestras subsidiarias Externalización de

Servicios S.A. Exsersa y Protrámites Trámites Profesionales S.A., incluyendo períodos de tensión como el ocurrido fruto de las manifestaciones que vivió el país en el mes de octubre.

Al cierre del año concluyó el diseño del marco de gestión del riesgo reputacional. Se construyeron matrices de riesgo y de contrapartes de interés, y protocolos de comunicación y actuación frente a diversos escenarios de riesgo. En el año 2019 se consolidó el esquema de seguimiento de comentarios en redes sociales, que se maneja priorizando cada caso identificado para su oportuna atención.

La mejora continua de nuestro esquema de seguimiento y monitoreo, a través del uso de procesos

automatizados, permitió un control adecuado de las políticas y límites regulatorios tanto internos como de Promerica Financial Corporation.

En las siguientes líneas se encuentra una reseña general de las acciones realizadas para hacer frente a cada tipo de riesgo y sus resultados.

## Riesgo de Liquidez y Mercado

La administración de riesgos de liquidez y mercado se lleva a cabo en función del perfil de riesgo definido por el Directorio del Banco, el Comité de Administración Integral de Riesgos y el modelo de negocio establecido. La sostenibilidad financiera se garantiza en el largo plazo a través de la aplicación de medidas prudenciales, con base en análisis cualitativos y cuantitativos, que optimizan la combinación entre liquidez, solidez y rentabilidad, para mitigar el riesgo inherente a la actividad bancaria.

El tratamiento de esta clase de riesgos se apoya en: sistemas de información y métodos automatizados, que dan la posibilidad de cumplir con el proceso de identificación, medición, control y mitigación, monitoreo y comunicación de los niveles de exposición; así como en mecanismos de mitigación de las posiciones asumidas por el Banco, y en la observancia de políticas, procedimientos, límites y niveles de autorización dispuestos.

Durante el año 2019 hubo un mayor nivel de dinamismo en el otorgamiento de operaciones de crédito dirigidas a los distintos sectores de la economía, gracias fundamentalmente al crecimiento de los depósitos registrado en todo el Sistema Financiero y adicionalmente, al incremento de las fuentes de financiamiento externo. Respecto a las tasas de interés de mercado, la tasa activa referencial tuvo un ligero aumento —de 8.69% en diciembre 2018 a 8.78% en diciembre 2019—, mientras que la tasa pasiva referencial pasó de 5.43% en diciembre

2018 a 6.17% en diciembre 2019; este crecimiento obedeció principalmente a un cambio en la preferencia de los clientes, que favorecieron depósitos a plazo en lugar de los depósitos a la vista.

Dentro de este contexto, Produbanco mantuvo su prudencial posición de liquidez como una de sus más grandes fortalezas en relación con el Sistema de Bancos Privados. El índice de liquidez del Banco (Fondos Disponibles / Depósitos de Corto Plazo) ascendió a 30.64%, resultado que superó el indicador de 25.98% del Sistema, según las cifras publicadas por el organismo de control al cierre de diciembre 2019.

En lo correspondiente a la gestión de liquidez del portafolio de inversiones, la estrategia de inversión de los recursos administrados por la Tesorería fue realizar operaciones en activos de alta calidad y con un esquema de vencimientos periódicos a corto plazo. Produbanco puede efectivizar rápidamente sus activos para enfrentar cualquier requerimiento de liquidez por parte de sus clientes. A finales del año, el 84.75% de los activos administrados por la Tesorería eran convertibles a liquidez en un plazo inferior a 30 días.

En su constante práctica de cumplir todos los requerimientos normativos, Produbanco actualizó los supuestos utilizados en los reportes establecidos por el ente regulador, con lo que se ajustaron los procedimientos de modelación para la medición de brechas de liquidez. De esta forma, mediante la consolidación de las normativas y las mejores prácticas internacionales, se afianzó el sistema de control y monitoreo de la liquidez. En lo que tiene que ver con los requerimientos normativos, internos y de Promerica Financial Corporation,

Produbanco presentó una amplia cobertura respecto de los límites prefijados y una adecuada posición de liquidez.

### Indicadores de Riesgo de Liquidez

#### Normativos

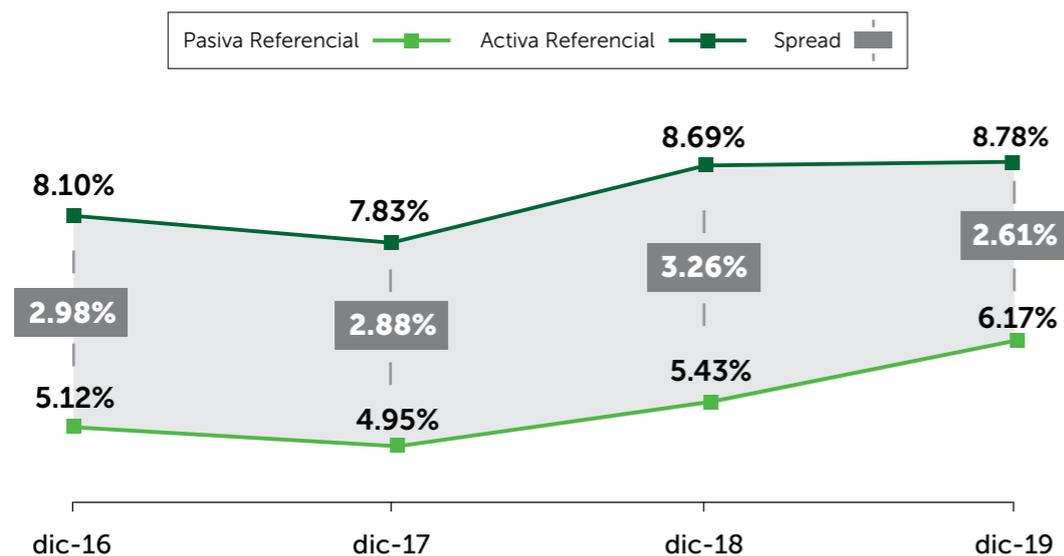
Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Reservas Mínimas de Liquidez	✓
Coefficiente de Liquidez Doméstica	✓
Liquidez Estructural de Primera Línea	✓
Liquidez Estructural de Segunda Línea	✓
Indicador de Liquidez Mínimo	✓

#### Grupo

Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Cobertura Días PFC	✓

Se elaboró el Plan de Contingencia de Riesgo de Mercado como parte de la consolidación de la administración de este tipo de riesgo. En este documento se establecen los participantes, políticas, indicadores, niveles de alerta, plan de acción y plan de comunicación a ejecutar para sobrellevar cualquier eventual contingencia frente a cambios adversos del mercado que pudieran presentarse, como consecuencia de inestabilidades en el contexto nacional o internacional. Dicho plan se construyó con una sólida base cuantitativa de indicadores financieros de comportamiento institucional y del entorno, que hacen posible el monitoreo preventivo y el control, en caso de la materialización de riesgo de mercado. Por otro lado, dentro de la gestión

### Evolución Tasas Referenciales



de este tipo de riesgo, se realizaron análisis de estrés y *backtesting* de la exposición del margen financiero y del valor patrimonial ante eventuales variaciones de tasas de interés. Los resultados evidenciaron que los indicadores se mantuvieron dentro de los límites determinados por el Directorio del Banco. La estructura del balance de Produbanco mantuvo la misma tendencia conservadora por el lado de la duración del activo y del pasivo, y permitió que las potenciales fluctuaciones de tasas de interés tuvieran un impacto reducido en el margen financiero y en el valor patrimonial; la sensibilidad ante una variación de 100 puntos básicos en

### 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	✓

las tasas de interés fue de 0.92% con respecto al patrimonio técnico, lo cual es ampliamente por debajo de los límites internos establecidos.

### Riesgo de Crédito

En los primeros meses del 2019, la Superintendencia de Bancos del Ecuador emitió su criterio técnico favorable a la actualización de los modelos de originación y seguimiento de la cartera no comercial. Se crearon tres tipos de modelos buscando entender de mejor forma el posible comportamiento de los clientes, con base en la información sociodemográfica y técnica.

La promoción responsable de productos como la tarjeta de crédito, para satisfacer las necesidades de los clientes, es un mecanismo efectivo de inclusión financiera. En esa línea, se logró en 2019 un nuevo hito institucional al alcanzar una cartera de tarjeta de crédito del Segmento Personas de USD 590 millones, que se caracterizó por ser sana y bien diversificada. El resultado obtenido está alineado con la estrategia institucional de administrar responsablemente los activos y riesgos.

Por su parte, la innovación tecnológica continuó siendo un aspecto importante para la inclusión financiera. Se reforzó el proyecto de aprobación en punta tanto para tarjeta de crédito como para otros productos que conforman el portafolio del Segmento de Personas.

En este año se dio inicio al proyecto de actualización de la herramienta especializada en el proceso de cobranza de la cartera del Segmento Personas, que utiliza tecnología de punta y aplica las mejoras prácticas de la industria, con acciones orientadas al cliente. El propósito de esta iniciativa es automatizar de manera integral el

proceso de cobro en todas sus etapas: *mora preventiva, mora temprana, mora media, y mora avanzada*. Otro de los objetivos es alcanzar mayor eficiencia en la gestión del equipo de mora preventiva mediante la integración del marcador automático y del seguimiento en línea de la gestión de abogados durante el proceso judicial.

Por otro lado, desde el Departamento Crédito Empresas se desarrollaron metodologías crediticias de diferentes industrias que, conjugadas con el entendimiento de sus dinámicas respectivas, hicieron posible atender los requerimientos de crédito de los clientes de los distintos sectores productivos, y así convertirnos en un participante activo para su financiamiento y contribuir sostenidamente en su crecimiento. En lo que se refiere al crédito para el Segmento Pyme, se continuó con el reto de volverlo más inclusivo, con una mayor diversificación geográfica y sectorial, con condiciones ajustadas a las necesidades de los clientes y dirigidas al desarrollo de sus negocios.

Finalmente, como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, el

análisis de riesgo ambiental y social fue integrado en las decisiones de crédito. En 2019 todo nuestro portafolio de crédito comercial fue analizado con el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), sin que existan impactos sociales y ambientales relevantes que reportar.

### Indicadores de Riesgo de Crédito

#### Normativos

Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Límites de Crédito Normativo	✓

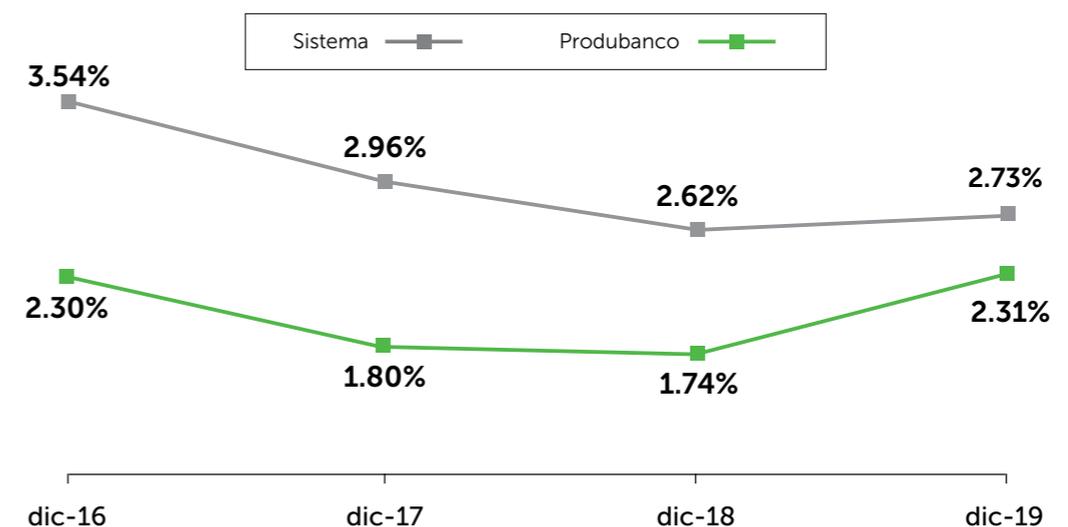
#### Grupo

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

#### Internos

Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Límites de Concentración Interno	✓

### Morosidad General



De esta forma, no solo se garantizó la calidad crediticia de nuestra cartera comercial sino también su alineación con el compromiso de Promerica Financial Corporation, de respetar y apoyar las mejores prácticas ambientales y sociales.

Al cierre del año, Produbanco mantuvo su índice de morosidad general por debajo del promedio del indicador agregado del Sistema.

## Riesgo Operativo

Basados en la normativa legal vigente y con el apoyo de la Administración, Produbanco mantiene un modelo de gestión del riesgo operativo debidamente difundido y documentado en todas las áreas interesadas. Este se aplica siguiendo el *Círculo de Deming*, a fin de asegurar la mejora continua que apalanca el logro de los objetivos estratégicos del Banco.

En este año ampliamos el alcance de la administración de este tipo de riesgo hacia los procesos que no son necesariamente críticos pero que son requeridos para la normal operación del Banco. Se definió y cumplió un cronograma de identificación de riesgos operativos con base en una priorización definida internamente. El análisis de los procesos se complementó con la valoración de su nivel de riesgo y la definición de medidas de mitigación para aquellos procesos con niveles de riesgo medio y alto. Los mitigantes propuestos son objeto de un estrecho seguimiento hasta su cumplimiento, de esta forma se asegura que el riesgo identificado sea gestionado adecuadamente.

El Banco cuenta con información histórica de riesgo operativo desde el 2004, por lo que fue posible implementar un modelo interno

para la actualización de los criterios del nivel de probabilidad e impacto; esto nos ha permitido ser mucho más eficaces y objetivos al momento de medir el nivel del riesgo en los procesos internos.

Una parte de la gestión es controlar que el nivel de riesgos materializados no supere el límite establecido por la metodología de Valor en Riesgo —VaR por su expresión en inglés, *Value at Risk*— (99%) para riesgo operativo, lo que asegura que los rangos de impacto no excedan la tolerancia establecida. La pérdida efectiva no superó el límite establecido en ningún mes del 2019.

El departamento de Riesgos Integrales mantuvo un monitoreo constante de la evolución de los niveles de riesgo operativo en los procesos clave, para esto se apoyó en una serie de indicadores de alerta temprana —*KRI* por su expresión en inglés, *Key Risk Indicators*— fijados por los gestores de riesgo operativo en cada proceso. Adicionalmente se cuenta con indicadores que muestran la evolución de la base de datos de pérdidas y otros que advierten sobre el nivel de riesgo en los procesos analizados. Los indicadores son puestos regularmente en conocimiento del Comité de Continuidad del Negocio, Comité de Administración Integral de Riesgos y del Directorio del Banco, lo cual facilita la detección y corrección oportuna, de las desviaciones en los controles para minimizar los posibles impactos.

Entendiendo que, para lograr una eficiente y comprometida gestión del riesgo operativo un elemento clave es la cultura interna, se capacita constantemente a los cogestores de los distintos procesos, reforzando su asimilación con la circulación de breves reportes informativos

sobre temas de riesgo operativo y continuidad del negocio que se difunden a través del canal institucional *Al Día*. El personal que se incorpora al Banco tiene que aprobar un curso *e-learning* obligatorio sobre administración del riesgo operativo y continuidad del negocio.

### Indicadores de Riesgo Operativo

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

## Continuidad del Negocio

El sistema de gestión de la continuidad del negocio de Produbanco recoge las mejores prácticas internacionales en esta materia, especialmente las de la norma ISO 22301, además de lo estipulado en la legislación ecuatoriana. Sus fundamentos han sido incorporados en todas las metodologías, políticas y procedimientos relacionados.

Siendo la tecnología la base de toda la operatividad del Banco, esta se convierte en una herramienta que tiene especial atención dentro de la administración de la continuidad del negocio. Los sistemas tecnológicos que dan soporte a los procesos críticos cuentan con esquemas de contingencia y/o continuidad que son probados regularmente a fin de asegurar que estén listos y operativos en caso de ser necesaria su activación. Durante el 2019 se programaron y ejecutaron pruebas que culminaron con la activación integral y exitosa del data center alterno en el mes de diciembre.

La recuperación de los procesos

críticos está garantizada por medio de los planes de contingencia diseñados para darles continuidad frente a eventos que los expongan a una posible paralización. Una parte de la estrategia de recuperación se prueba desde el centro de contingencia operativo, que siempre se mantiene en condiciones óptimas para responder a un escenario de denegación de acceso al sitio normal de operación.

Se gestionaron eficientemente los eventos resultantes del paro nacional que tuvo lugar en el mes de octubre 2019, situación en la que se pudo constatar el correcto funcionamiento del Comité de Crisis y de los planes que este activó. El principal activo resguardado en estas circunstancias fue el recurso humano; el Comité de Continuidad de Negocio emitió directrices claras para garantizar su seguridad durante el traslado a los sitios de trabajo y de regreso a sus domicilios. Todas las acciones se manejaron con un sistema de comunicación muy organizado, gracias al cual las instrucciones llegaron en forma clara y oportuna a los ejecutores.

## Seguridad de la Información

El hito más relevante del año en este ámbito fue el inicio del proyecto de actualización del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Este proyecto permitirá a Produbanco seguir con el continuo fortalecimiento de las metodologías y políticas de mitigación de riesgos tecnológicos.

La actualización de este complementará, desde la gobernanza de seguridad, los controles de los diez dominios de seguridad definidos por Promerica Financial Corporation: recursos humanos, configuración del dominio, navegación por Internet,

correo electrónico, accesos físicos a dispositivos, inventario de hardware y software, actualizaciones, bitácoras, red y bases de datos. En 2019 se continuó trabajando en la planificación de su implementación.

De forma paralela, el equipo de Seguridad de la Información lideró proyectos adicionales de aseguramiento o monitoreo tales como el proceso periódico de *Ethical Hacking*, el diseño del esquema de implementación de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC por su expresión en inglés, *Security Operations Center*) y el refuerzo de los monitoreos actuales a través de la implementación de una herramienta de escaneo de vulnerabilidades que contribuirá a la generación de respuestas proactivas antes de que se conviertan en incidentes.

Así mismo se efectuó el *Ethical Hacking* a la infraestructura crítica que el Banco posee. Este proceso se ejecutó con el acompañamiento de un socio estratégico, con un alcance de caja negra y gris (que corresponden a restricciones de acceso totales y restricciones de accesos parciales), mediante una adecuada coordinación con la Unidad de Servicios Tecnológicos. Los resultados de la revisión derivaron en un plan de acción con el objetivo de seguir aplicando mejores prácticas en nuestros procesos y controles.

El sub-departamento de Ciberseguridad profundizó el análisis de vulnerabilidades de Produbanco y sus Subsidiarias. Se realizaron análisis detallados sobre la aplicación de políticas de seguridad en agencias, retroalimentación en seguridad y escaneos permanentes de las debilidades en los servicios del Banco.

De igual manera, uno de los principales enfoques del equipo de Ciberseguridad fue el monitoreo de los diferentes incidentes de seguridad a nivel mundial con el objeto de ejecutar procesos proactivos en nuestra infraestructura para evitar la exposición del Banco a esos riesgos.

El departamento de Seguridad de la Información continuó impulsando la construcción de una sólida cultura de seguridad al interior de la institución y entre los distintos grupos de interés. Se efectuaron varias campañas internas y externas compartiendo consejos y mejores prácticas para que nuestros funcionarios y clientes protejan de mejor forma su información sensible.

En esta línea se realizaron también charlas magistrales de parte de socios estratégicos, para fortalecer la concientización de seguridad a todo nivel. Se emplearon nuevas formas de comunicación en coordinación con la Unidad de Planificación y Desarrollo tales como trivias para incentivar la participación y la culturización de los clientes internos, y videos de aplicación de políticas de seguridad.

Finalmente, como parte de la nueva filosofía de Seguridad de la Información se dio comienzo a la implementación de una solución de administración de accesos e identidades (IAM, por su expresión en inglés - *Identity and Access Management*) para gestionar de una manera más eficiente el ciclo de vida de un colaborador desde su ingreso al Banco, hasta su desvinculación definitiva. Complementariamente, arrancó la implementación de un proceso que permite monitorear las actividades de los administradores de infraestructuras o servicios, en tiempo real (identidades privilegiadas).

El Comité de Seguridad de la Información mantuvo sus reuniones periódicas a lo largo del año. A través de estas, el Banco ratificó la prioridad que la administración ha definido para la protección de sus activos de información y la de sus clientes.

## Riesgo Reputacional

Produbanco ha incluido el tratamiento formal del Riesgo Reputacional como una importante prioridad en la Administración Integral de los Riesgos, bajo el precepto de que la reputación corporativa es el activo máspreciado de una institución financiera. En

función de ello, en el 2019, con el apoyo de una consultora líder en este campo se mejoraron las políticas y procedimientos de gestión de esta clase de riesgo; la metodología y levantamiento de matrices de riesgos y grupos de interés, y los mapas de riesgo reputacional. En este trabajo se determinó la exposición actual del Banco y se definió oficialmente los mecanismos de alerta y comunicación, así como las directrices para enfrentar una posible crisis de reputación.

Finalmente se trabajó en la actualización de los protocolos de comunicación de posibles eventos de riesgo reputacional, vigentes desde el año 2018.

### Matriz de Riesgo Institucional

Tipo de Riesgo	Calificación Riesgo Residual	Tendencia
Liquidez	Riesgo Bajo	Estable →
Mercado	Riesgo Bajo	Estable →
Crédito	Riesgo Bajo	Alza ↑
Operativo, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información	Riesgo Bajo	Estable →
Negocio	Riesgo Bajo	N/A
Reputacional	Riesgo Bajo	N/A
<b>Perfil de Riesgo Residual</b>	<b>Riesgo Bajo</b>	<b>Alza ↑</b>



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 2019

En cumplimiento a lo dispuesto en el literal e, del artículo 42, Sección VII, Capítulo III, Título X del Libro I de la *Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos*, el presente informe da a conocer las principales acciones que fueron ejecutadas a lo largo del 2019 con el fin de que Banco de la Producción S.A. Prohubanco no sea utilizado como medio para el lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo.

### Política Conozca a su Cliente y Mercado – Monitoreo

Durante el año 2019 se ejecutaron los procesos de monitoreo de

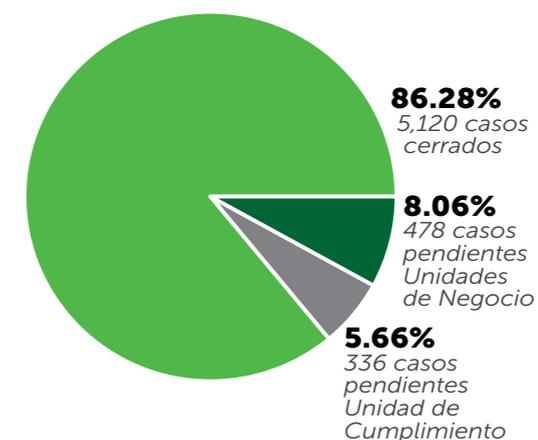
clientes a través de la herramienta tecnológica especializada (*Monitor Plus*). Esta plataforma permite la generación de alertas a través del establecimiento de factores de riesgo y condiciones específicas de control, con especial énfasis en las variaciones significativas entre la transaccionalidad efectuada y el perfil transaccional y/o comportamental declarado por el cliente, lo que hace posible la identificación de las posibles tipologías de lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo en aplicación de la metodología de riesgos de PLAFT (Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo).

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 este mantenga 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 2019 se abrieron 5,934 casos que requirieron análisis adicionales por parte de las Unidades de Negocio. En el gráfico anterior se evidencia que, producto de la gestión realizada por los Ejecutivos de Cuenta, el 86.28% de los casos de investigación fue adecuadamente sustentado a diciembre de 2019, mientras que el

8.06% se encontraba en proceso de gestión de las Unidades de Negocio dentro del plazo establecido para su cierre, y el 5.66% pendiente de revisión por parte de la Unidad de Cumplimiento.



5,934 casos enviados

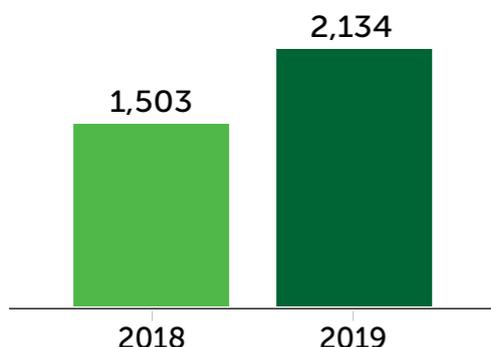
Adicionalmente, el sistema tecnológico principal del Banco (core bancario) permite mantener controles preventivos en línea, entre los que se encuentran:

### Alertas por Actividades de Riesgo

Previo al registro, creación y aceptación de la relación comercial con un cliente existen controles que identifican y alertan sobre 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 2,134 casos durante el año 2019, versus los 1,503 del año 2018.

Por otro lado se ingresaron 21,708 registros en las listas de control internas y se actualizaron constantemente las listas reservadas internacionales como: Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC), Interpol, Buró Federal de Investigación (FBI), Naciones Unidas (UN), Unión Europea (EU), entre las principales.

### Número Total de Casos Revisados Provenientes de Alertas por Actividades de Riesgo

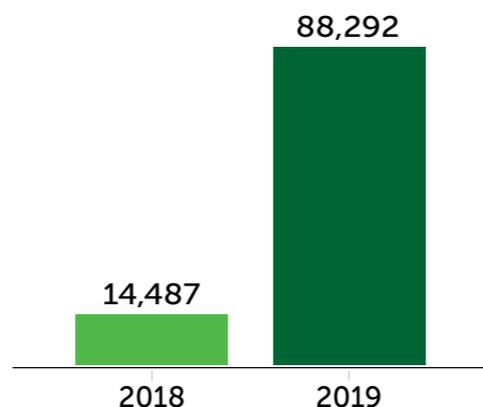


Dicho proceso se efectuó a través de las interfaces conectadas con el core bancario.

### Alertas por Coincidencias

Consiste en el levantamiento de alertas al producirse coincidencias entre los nombres de personas que se encuentran en listas de control internas y/o listas reservadas internacionales, Personas Expuestas Políticamente (PEPs), entre otras; por consiguiente, requieren cumplir con un proceso de debida diligencia. En 2019 se presentaron 88,292 casos bajo estas condiciones, frente a los 14,487 en 2018.

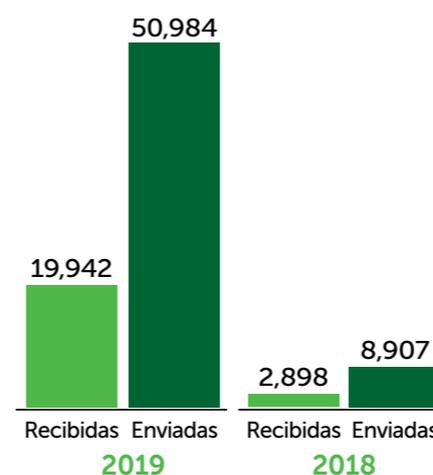
### Número Total de Casos Revisados Provenientes de Alertas por Coincidencias



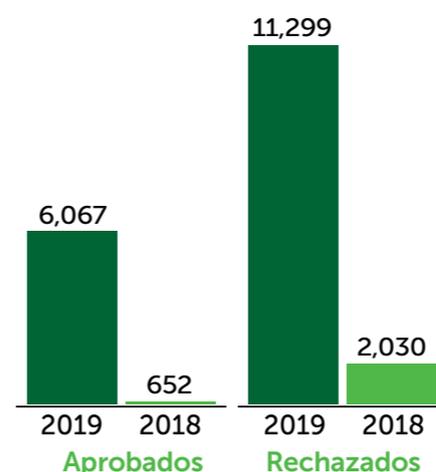
Los procesos de control aplicados son:

**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.

### Transferencias Internacionales Recibidas y Enviadas



### Cientes Aprobados y Rechazados Listas Reservadas



Bajo este concepto se analizaron 17,366 casos, de los cuales se autorizó el inicio de relación comercial con 6,067 clientes, luego del análisis efectuado.

**Alertas por transferencias internacionales recibidas y enviadas:** Alertas generadas de manera automática por coincidencias relacionadas con listas de ordenante, beneficiario y

países de alto riesgo que consten en el texto del mensaje SWIFT. Durante el año se revisaron 70,926 casos que corresponden a 19,942 flujos por transferencias recibidas y 50,984 flujos por transferencias enviadas.

### Política Conozca a su Corresponsal

En 2019 se recibió la visita de los Oficiales de Cumplimiento de algunos bancos corresponsales, se atendió 141 requerimientos de Debida Diligencia Ampliada, Certificación de Ley Patriótica (USA Patriot Act), y formularios de Conozca a su Cliente, recibidos de bancos e instituciones tanto locales como 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 clientes relacionada con transferencias de fondos hacia o provenientes del exterior.

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 aquellas 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 conjunto con el Departamento de Gente y Cultura se efectuó la actualización anual de información del personal del Banco y sus Subsidiarias, la cual es verificada por la jefatura directa del funcionario. Se realizó el monitoreo de las variaciones patrimoniales con base en las declaraciones efectuadas por cada uno de los colaboradores, que derivó en la solicitud de respaldos a 343 funcionarios para justificar la variación. El proceso de análisis y revisión se encuentra aún pendiente de ser completado.

Adicionalmente, en el mes de mayo se automatizó el monitoreo de transacciones de colaboradores con la herramienta Monitor Plus, mediante una metodología basada en factores de riesgo y de conformidad con las políticas institucionales.

Finalmente se aplicaron procedimientos de control sobre la información y documentación establecida en el proceso de vinculación y desvinculación de personal.

## Capacitación

La Unidad de Cumplimiento, en coordinación con el Departamento de Gente y Cultura brindó la capacitación de inducción a 498 nuevos colaboradores y de reinducción a 3,097 colaboradores a través de la herramienta *e-learning*.

## Validación de Controles de Prevención de Lavado de Activos

En cumplimiento a la normativa vigente relacionada con la política Conozca a su Cliente y Mercado, en el año se efectuaron varias revisiones a los controles establecidos para el inicio de la relación comercial (apertura de productos) y para el transcurso de la misma (formularios de origen de fondos y análisis de clientes por actividad, banca, ubicación geográfica, sectores de la industria).

## Creación de Nuevos Productos

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

## Nuevos Controles de Prevención de Lavado de Activos

El Oficial de Cumplimiento implementó en 2019 los siguientes controles:

- *Validación de listas de control mediante la aplicación Bridger Insight en la nube.* Este importante cambio permite incrementar significativamente las fuentes de información de listas de control internacionales, así como fortalecer el control tanto para el

proceso de creación de clientes, como para la generación de alertas y flujos en transacciones.

- *La herramienta Sanctions Screening* que permite una doble validación con listas de control nacionales e internacionales previo al envío y recepción de transferencias del exterior.

## Reportes a Organismos y Autoridades Competentes

Durante el año se envió a la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) los *Reportes mensuales de Operaciones que Superan el Umbral* (RESU) dentro del tiempo establecido para el efecto. Previo al envío de dicha información se efectúan controles generales de validación.

Adicionalmente, se envía de manera mensual a la Superintendencia de Bancos del Ecuador, 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 72 casos considerados como transacciones inusuales o injustificadas a la Unidad de Análisis Financiero y Económico; y de la misma manera se respondieron 1,971 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 y que los mismos se encuentren acordes a lo establecido en la legislación y disposiciones regionales vigentes.

Se mantiene un control automático de los depósitos en efectivo que igualan o superen los USD 5,000 o que en su acumulado mensual igualen o superen los USD 10,000. Esto permite mantener registrada la descripción de la fuente de los ingresos en el sistema, lo que 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 360 clientes, los cuales, 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 les permite agilizar su proceso operativo diario.

Se participó activamente en reuniones con la Unidad de Análisis Financiero y Económico, así como también en el Comité de Oficiales de Cumplimiento de la Asobanca - Asociación de Bancos del Ecuador, en las que se trataron recomendaciones y propuestas de mejora a normativas, instructivos y capacitaciones, entre otros.

## Auditoría Interna, Externa, Reguladores y Otros

La Unidad de Cumplimiento fue objeto de revisión de varias entidades de control, tanto firmas internacionales como auditoría interna y corporativa, según se detalla a continuación:

- Auditoría Corporativa Promerica Financial Corporation: julio 2019.
- 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 de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras (FATCA), y avance del plan de trabajo anual del Oficial de Cumplimiento.

- Auditoría Externa: la firma KPMG presentará durante el año 2020,

los resultados de su revisión con corte al 31 de diciembre de 2019. Actualmente se encuentran en proceso de evaluación y cumplimiento las 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 que fue puesto en conocimiento del Comité de Cumplimiento y del Directorio.

Todo esto, mediante 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 Banco de la Producción S.A. Produbanco.



Diego Mosquera Pesantes  
Presidente del Comité de Cumplimiento



Aníbal Salazar Buenaño  
Oficial de Cumplimiento Alterno



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

### Programa de Calidad de Servicio

Brindar experiencias memorables a los clientes es uno de los principales objetivos de Produbanco, en el 2019 la Organización enfocó sus esfuerzos en diseñar estrategias centradas en el cliente, que permitan fortalecer la relación para generar mayor lealtad.

El fortalecimiento de los modelos de *medición de voz del cliente* ha permitido conocer la opinión en diferentes momentos de su relación, esta comunicación continua nos ha facilitado conocer sus experiencias, gestionarlas y mejorarlas. Desarrollar planes de transformación con base en retroalimentación en tiempo real para que nos permitan alinear con

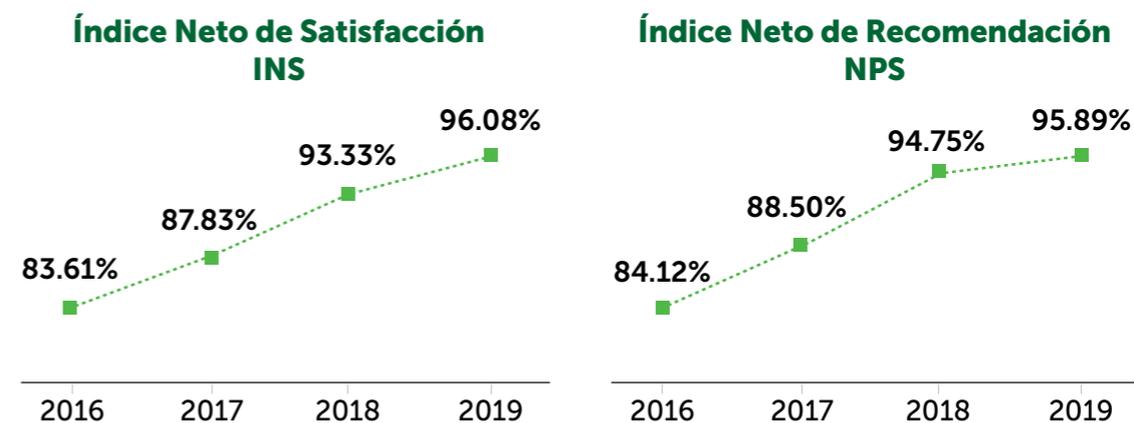
los resultados de negocio es una prioridad.

Dentro de los programas de medición se incorporó la *gestión de la voz de Cliente Interno*, su propósito es identificar el nivel de servicio que prestan todas las áreas y cómo cada uno desde su rol aporta a la gestión del cliente final. Queremos que nuestros colaboradores vivan experiencias positivas, generar un vínculo emocional con la Institución y sean los principales embajadores de la marca.

### Indicadores 2019

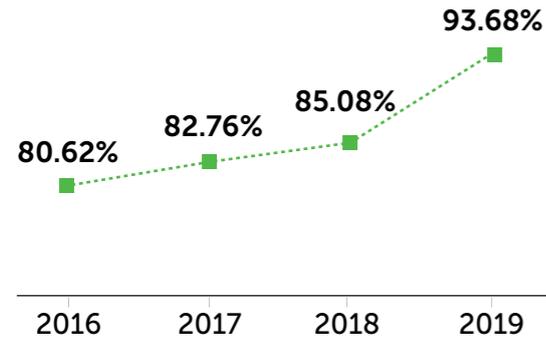
Los resultados de los indicadores de calidad de servicio, muestran un comportamiento de crecimiento positivo

#### Encuesta de Bienvenida

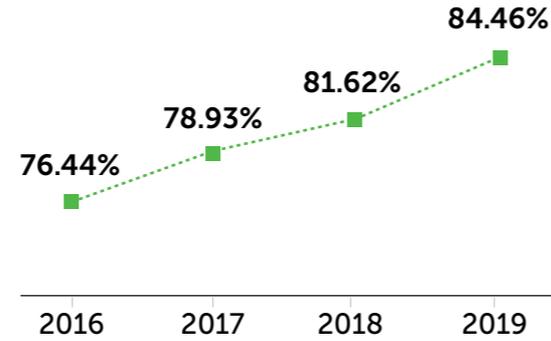


## Encuesta de Lealtad

### Índice Neto de Satisfacción INS



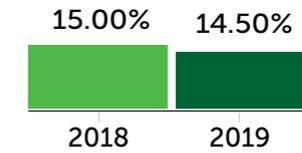
### Índice Neto de Recomendación NPS



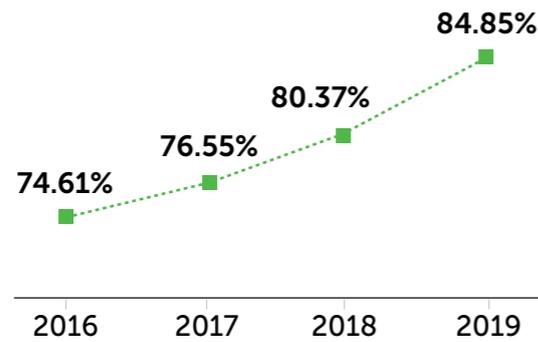
### Índice Neto de Satisfacción INS



### Índice de Esfuerzo o Nivel de Dificultad del Cliente Interno CES



### Recompra



## Índice Ekos de Satisfacción al Cliente IESC

Con los resultados de este programa de medición y gracias al compromiso de nuestros clientes, Produbanco recibió por tercer año consecutivo el EKOS de Oro, primer lugar en Calidad de Servicio, categoría Bancos Grandes.

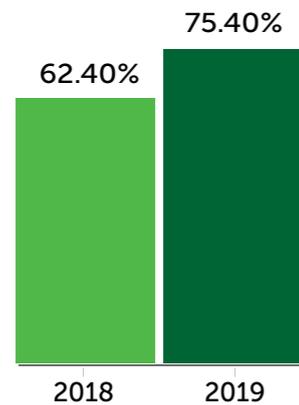
El comportamiento positivo de los indicadores de calidad presentados es el resultado de la implementación de acciones permanentes, que impactan en la satisfacción y experiencia de los clientes.

**IESC Produbanco 88.10%**

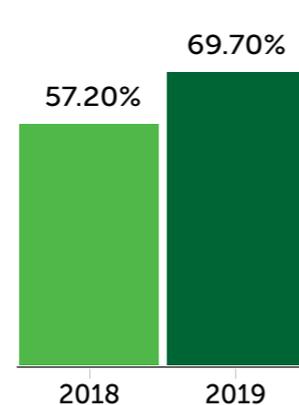
**IESC Sector 77.70%**

## Indicadores Correspondientes al Cliente Interno

### Índice Neto de Recomendación NPS



### Índice Neto de Recomendación del Colaborador ENPS

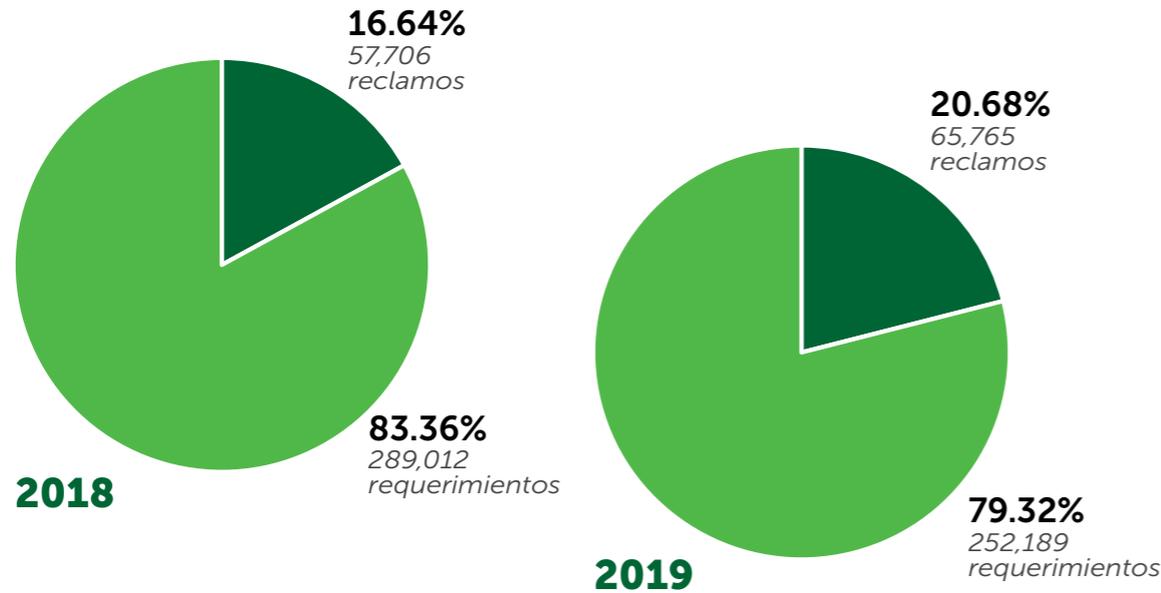


Indicadores	Produbanco	Promedio del Sector
Satisfacción general	91.30%	82.20%
Percepción de valor (relación satisfacción/precio)	86.30%	73.90%
Intención de recomendación	85.70%	70.50%
Intención de recompra	87.30%	74.50%
Lealtad	56.70%	39.90%
Tasa de problemas (% sin problemas)	90.00%	87.60%
Tasa comunicación de problemas (%)	86.70%	81.10%
Tasa solución de problemas (%)	57.70%	59.50%

## Requerimientos y Reclamos

En el año 2019 se registraron 65,765 reclamos (20.68%) y 252,189 requerimientos (79.32%), de un total de 317,954 casos. En relación con el

2018, en el que se ingresaron 346,718 casos, hubo una disminución de 8.30%.



Del número total de casos (317,954), al cierre del año se habían solucionado 314,261 (98.84%), de los cuales un

98.44% fue resuelto dentro del tiempo máximo que establece la normativa legal.



## Operatividad

Los casos que se reciben e ingresan en la herramienta de Requerimientos y Reclamos pasan por el siguiente nivel de atención:

Los 314,261 casos resueltos fueron atendidos de la siguiente forma:

### N1

Casos resueltos directamente por los gestores del área Centro de Atención al Cliente (CAC), es decir, en la misma llamada telefónica.

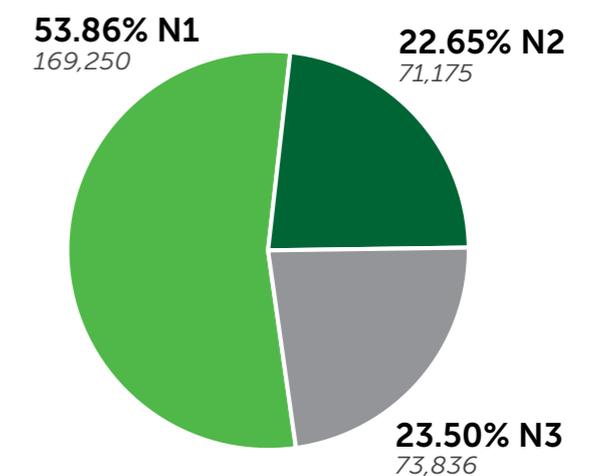
### N2

Casos que son atendidos por el área de Atención al Usuario Financiero.

### N3

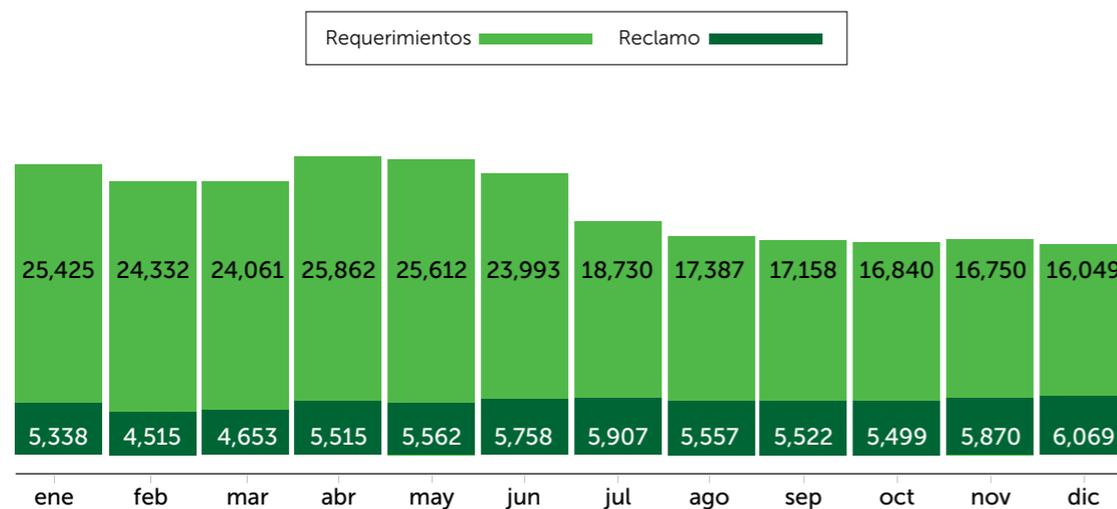
Casos que requieren de intervención de personal especializado, generalmente de los departamentos Operativos y del área de Tecnología.

## Casos Resueltos por Nivel de Atención



314,261 casos resueltos

## Número de Requerimientos y Reclamos 2019



### Reclamos 2019 con Impacto Económico

Consumos no reconocidos con tarjeta de crédito	16.86%
Consumos no procesados con Visa Debit	10.32%
Débito y no pago local / exterior	10.03%
Consumos no reconocidos con Visa Debit	8.00%
Reversos costos	5.70%
Depósitos mal realizados, no registrados	3.90%

### Reclamos 2019 sin Impacto Económico

Transacciones Produbanco en línea no procesadas	9.90%
Pagos duplicados y no procesados tarjeta crédito	6.31%
Visa Debit no aceptadas en establecimientos	4.89%
Inconformidad con información proporcionada	3.30%

### Requerimientos de Mayor Incidencia 2019

Solicitud de clave de tarjeta de crédito	16.28%
Notificación de salida del país	13.44%
Seguros	11.28%
Bloqueo de tarjeta de crédito	10.06%
Activación de tarjeta de crédito	5.41%
Respaldo notas de débito y crédito	3.04%
Reposición, entrega, activación Visa Debit	2.50%
Reposición, entrega, activación tarjeta débito be	2.48%
Actualización de datos be de Produbanco	2.36%
Certificación de pagos realizados	2.34%

### Desglose Transacciones Produbanco en línea No Procesadas

Transacción	Casos	% Participación
Error al realizar pagos	922	14.17%
Error al realizar transferencias	826	12.69%
Notificaciones no enviadas	784	12.05%
Error al enrolarse	642	9.86%
Notificaciones erróneas enviadas al cliente	538	8.27%
Aplicativo Móvil	521	8.01%
Acceso produbanco.com	444	6.82%
Error al visualizar movimientos	316	4.86%
Error al crear beneficiario	247	3.80%
Su transacción no pudo procesarse	208	3.20%
Estado de cuenta no disponible	138	2.12%
Error al precancelar / refinanciar web	136	2.09%
Token vía SMS no es recibido	134	2.06%
Ingresos fallidos	114	1.75%
Pagos programados no procesados	93	1.43%
Error al generar certificados bancarios	81	1.24%
Error al parametrizar cupos	81	1.24%
Error al actualizar datos	75	1.15%
Error redención de millas	61	0.94%
Error al ingresar el usuario adicional	50	0.77%
Error al realizar avances	40	0.61%
Error al generar imágenes	26	0.40%
Imagen no le pertenece al usuario	16	0.25%
Error al obtener Banca en línea	14	0.22%
Nota de débito	1	0.02%



María Dolores Prócel  
Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero



## Informe del Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial

Conscientes del desafío que representa el promover bienestar en un mundo que se enfrenta a los impactos del cambio climático y a las acciones humanas sobre los ecosistemas naturales, en Produbanco asumimos el compromiso de contribuir a una sociedad más próspera e inclusiva, que utilice los recursos de la naturaleza de forma responsable.

La sostenibilidad es un compromiso y como tal, forma parte integral de nuestro Plan Estratégico, siendo un pilar que va más allá de un enunciado, pues buscamos que esté incorporada en las operaciones de todas las áreas como parte de nuestro modelo de negocio, con una estrategia transversal en todo lo que hacemos.

En esta línea, presentamos al Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial el informe anual de actividades 2019, en el cual detallamos nuestra estrategia de sostenibilidad con sus proyectos, objetivos y acciones, con los que hacemos realidad los compromisos asumidos en los ámbitos social, económico y ambiental.

### Estrategia de Sostenibilidad / Nuestro Propósito

Con la incorporación formal del «compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad social empresarial» entre los pilares del Plan Estratégico 2019-2023, hemos establecido nuestra

meta de mantener la sostenibilidad en nuestro ADN, para generar valor a cada uno de nuestros grupos de interés como Colaboradores, Clientes, Accionistas, Proveedores y Comunidad; y de esta manera ser gestores de cambio del desarrollo sostenible.

### Agente de Cambio

En Produbanco, nuestro plan de sostenibilidad nos ubica hoy como un agente de cambio en nuestra cadena de valor. Como Banco líder en finanzas sostenibles en Ecuador, alentamos a nuestros Proveedores y otros Stakeholders a llevar a cabo prácticas y opciones de consumo sostenible. Este pilar de la

sostenibilidad se impulsará con mayor profundidad en el presente año.

### Cultura Sostenible

Somos una Entidad con adecuadas prácticas internas a favor de la construcción de una sociedad más responsable y amigable con el planeta. Esto parte de un apropiado manejo de Gobierno Corporativo, una cultura de banca responsable, implementando las mejores prácticas con nuestros Colaboradores, así como también con la aplicación de medidas de ecoeficiencia e infraestructura amigable con el ambiente, con el objetivo de mitigar las emisiones de CO<sub>2</sub> que se

generan a partir de nuestra actividad.

Como parte de nuestra gestión de impactos, mantenemos el proceso de medición, reducción y mitigación de huella de carbono para nuestros edificios administrativos en Quito, Guayaquil y Cuenca.

## Cientes Sostenibles

Acompañamos a nuestros Clientes en su camino hacia la sostenibilidad. Hemos profundizado la responsabilidad autoimpuesta de ser un agente de cambio y promoverlo en nuestra cadena de valor, por lo que, gestionamos los riesgos sociales y ambientales que pueden tener un impacto en nuestros Clientes, la Comunidad y en la cartera de crédito de Produbanco.

Durante el último año, consolidamos nuestro Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), incorporando un equipo de analistas para crear el equipo de Riesgo Ambiental y Social dentro de la Unidad de Crédito. Esto nos ha permitido apoyar a nuestros Clientes y como fruto del análisis, entregarles recomendaciones de mejores prácticas y más eficiencia.

## Productos Verdes

Generamos una oferta de productos y servicios financieros a través del programa Líneas Verdes. Transcurridos tres años desde el inicio del programa, el Crédito Verde de Produbanco alcanzó desembolsos acumulados de USD 181 millones en más de 245 proyectos distribuidos entre la Amazonía, Sierra y Costa.

Produbanco acompaña al Cliente a alcanzar los mejores estándares de sostenibilidad, dado que es fundamental que estos recursos tengan impactos que sean verificables y que efectivamente estén contribuyendo a mejorar el medio ambiente. Entre todas las categorías de sostenibilidad, los impactos alcanzados con el Crédito Verde, en términos de ahorro, se resumen a continuación: 605 miles de m<sup>3</sup> de agua ahorrados, 2,6 millones de kw/h ahorrados y 4,2 miles de toneladas de desechos evitados.

En septiembre, gracias a la gestión y los resultados logrados en este programa, recibimos un reconocimiento en México en el Tercer Foro Internacional de PYMES Socialmente Responsables en la categoría Cuidado y Preservación del ambiente, con el programa "Líneas Verdes".

Enfocado en la comunidad verde y su compromiso con el ambiente, nos hemos propuesto cerrar el círculo virtuoso en la intermediación de recursos a través de la creación de la Cuenta Verde, con el objetivo de canalizar recursos locales, exclusivamente para financiar proyectos enfocados al cuidado ambiental y con ello contribuir a una sociedad más sostenible. En este primer año, la Cuenta Verde ha tenido una gran acogida, tanto de Clientes de Produbanco como de nuevos usuarios que se han interesado por su propuesta de valor, alcanzando 8,200 cuentas y un saldo de más de 3 millones de dólares.

## Gestión Social y Usuario Financiero

Para generar un impacto en diversos

usuarios y segmentos de la población, promovemos de manera ágil el acceso al sistema financiero a través de nuestros canales. Esto se refleja en los diferentes productos y servicios que Produbanco ha incorporado en el último año para brindar alternativas innovadoras, seguras y nuevas experiencias para las necesidades de los diferentes segmentos de la población y así generar momentos memorables a nuestros Clientes. Esto está estrechamente vinculado a un valor fundamental para Produbanco como es nuestro comportamiento ético y responsable, acompañado de un robusto programa de educación financiera.

En cumplimiento de la Regulación SB-2015-665 y nuestro compromiso permanente para generar capacidades financieras en las personas, a fin de incluirlas en el sistema, el Programa de Educación Financiera Aprende de Produbanco sigue creciendo y registramos más de 7.300 beneficiarios del programa durante el 2019 entre niños, jóvenes, adultos y adultos mayores tanto en zonas urbanas como rurales del Ecuador, a quienes se impartieron talleres presenciales y cursos e-learning en 68 ciudades del país, mediante las modalidades Aprende Colaboradores, Aprende Clientes, Aprende Comunidad.

## Hechos Relevantes en Sostenibilidad

Realizamos en Quito el lanzamiento de la primera edición en español del libro "Banca para un Mundo Mejor", ante destacados actores de la academia, bancos privados y públicos, empresas privadas, organismos multilaterales, Organizaciones No Gubernamentales

(ONG) y medios de comunicación. Esta iniciativa fue posible gracias al apoyo de Grupo Promerica y el FMO, a fin de que sirva como guía para los países de habla hispana, cuyo enfoque plantea la función crucial y las responsabilidades que deben desempeñar los bancos de desarrollo y el sistema financiero privado como catalizadores del desarrollo sostenible. Adicionalmente se presentó la opción para la descarga digital del libro en la página web de Produbanco.

En septiembre de 2019, Produbanco se adhirió como uno de los signatarios fundadores de los "Principios para una Banca Responsable", una coalición de 130 bancos que representan un tercio del sector bancario mundial, ratificando su compromiso estratégico y alineando su enfoque sostenible de negocios con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo Climático de París. En conjunto con Banco Promerica Costa Rica y Banpro Nicaragua, nos comprometimos a asumir un papel crucial en la consecución de un futuro sostenible.

El lanzamiento oficial de los Principios para una Banca Responsable, con lo que dio inicio la Asamblea General de las Naciones Unidas en New York, marcó un hito con la asociación más importante hasta la fecha entre el sector bancario a nivel mundial y las Naciones Unidas.

En conjunto con los Principios para una Banca Responsable, Produbanco se sumó a un compromiso colectivo de 33 bancos a nivel mundial, que buscan establecer objetivos claros para alcanzar los objetivos del Acuerdo de París. Para ello, a fin de cumplir los compromisos adquiridos, Produbanco forma parte del *Partnership for Carbon Accounting Financial*, programa que ha desarrollado metodologías

de medición de huella de carbono para diferentes tipos de Activos en instituciones financieras (IFIs).

En línea con el compromiso con la sostenibilidad de Produbanco, durante el año 2019 se llevaron a cabo diferentes eventos y charlas sobre la materia, en las cuales Produbanco participó protagónicamente, con el objetivo de fomentar un entorno más sostenible en el país e impulsar este compromiso en diferentes actores de la sociedad. El principal evento del año fue "Ecuador Sostenible", un evento organizado por las Naciones Unidas y Pacto Global Red Ecuador, el mismo que fue presentado con el patrocinio de Produbanco como parte de su compromiso estratégico con la sostenibilidad, donde los principales actores del país suscribieron su compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Este evento sin precedentes en la región recibió a más de 800 asistentes y líderes empresariales del país y contempló diversas actividades experienciales y lúdicas que tuvieron como finalidad sensibilizar sobre los desafíos más importantes de nuestra era: el cambio climático y la pobreza extrema.

## Responsabilidad Social Empresarial

En línea con nuestro compromiso de contribuir al progreso sostenible de la sociedad, nuestro enfoque de Responsabilidad Social Empresarial está centrado en dos componentes: "Desarrollo de la Comunidad", para lo cual mantenemos el apoyo económico y de voluntariado hacia la Fundación Su Cambio por el Cambio; mientras que en el segundo componente "Cuidando Nuestro Planeta", nos

enfocamos en el proyecto "Conservar nuestras fuentes de agua: Los Páramos de Ecuador", en alianza con Conservación Internacional Ecuador; en tal sentido se llevaron a cabo diversas actividades de voluntariado.

### Conservar nuestras fuentes de agua: Los páramos de Ecuador

Emprendimos un nuevo reto que fortalecerá nuestro compromiso ambiental y social para contribuir a la sostenibilidad del planeta. Somos parte de una iniciativa que aporta a la defensa de la naturaleza en retribución por todo lo que diariamente nos brinda, principalmente aire puro y agua, elementos indispensables para conservar la vida. Con este fin, hemos firmado un acuerdo de colaboración con la organización Conservación Internacional Ecuador para trabajar por un objetivo común: La protección y uso sostenible de los páramos mediante el programa denominado "Conservar nuestras fuentes de agua: Los páramos de Ecuador". Este ecosistema andino es imprescindible para la protección y regulación de los recursos hídricos, pues el suelo de los páramos actúa como una esponja que absorbe, almacena y libera el agua de la lluvia o de los glaciares. De esta manera, el páramo suministra el agua para consumo humano, riego y generación de energía eléctrica.

La iniciativa "Conservar nuestras fuentes de agua: Los páramos de Ecuador" pretende:

- Ampliar el número de hectáreas de páramo bajo acuerdos de conservación.
- Aumentar el número de beneficiarios que reciben incentivos económicos para la conservación y el manejo responsable de este ecosistema.

- Promover la conservación de especies emblemáticas del páramo.
- Asegurar la conservación de los humedales que suministran agua para la población de Ecuador.

### Voluntariado

En octubre se llevó a cabo el "Día Internacional del Voluntariado Promerica", en el que de forma simultánea en 8 bancos de Grupo Promerica, se efectuaron diversas actividades con un fin social y ambiental.

En esta ocasión, colaboradores de Produbanco y sus familias participaron desde tres ciudades del país a favor de la reforestación en la reserva de Yanacocha ubicada a una hora y media de Quito, en Ayampe - Puerto López desde las ciudades de Manta y Guayaquil, así como también en Cuenca en la reserva Yunguilla, en colaboración con la Fundación Jocotoco. Los sitios escogidos son reservas protegidas en donde se realizan acciones de recuperación del hábitat de especies que se encuentran en peligro de extinción o acciones de reinserción luego de su recuperación en centros de acogida.

### Fundación Su Cambio por el Cambio

Mantenemos nuestro compromiso de apoyo económico y de apoyo directo 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 176 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.

Hemos concentrado también, los esfuerzos en la aprobación del comodato a la Fundación, una vez que el préstamo de uso de suelo a Fundeporte y que a su vez permitía el funcionamiento de Su Cambio por el Cambio, fue revertido por el Municipio de Quito. Actualmente contamos con una autorización de uso de suelo por parte de la Empresa Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas.

De igual manera y verificada la terminación del comodato, contribuimos para culminar exitosamente con la liquidación de Fundeporte, apoyando con los pagos a los trabajadores, en cuanto a la totalidad sus haberes y beneficios laborales se refiere.

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 quinto año consecutivo realizamos la campaña navideña

“Apadrina”, en la cual nuestros funcionarios, voluntariamente colaboraron mediante la entrega de presentes a 198 niños y 65 abuelitos de Quito y Guaranda. En esta ocasión Produbanco apoyó con la organización de los eventos de agasajo en las dos ciudades y con presentes para 74 adolescentes y 68 colaboradores de los proyectos; su éxito se pudo corroborar en las sonrisas de todos los asistentes.

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

En el ámbito social, nuestro aporte permite que 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, es posible continuar brindando los servicios de medicina general a la población de niños, adolescentes y adultos de dicho sector. 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.

## Inversión

A continuación detallamos las cifras de las inversiones realizadas:

Durante el año 2019, invertimos USD 1,065,760, de los cuales el 43.62% fue destinado al sector social y de salud, el 35.55% al deporte y recreación, el 11.08% al Programa de Educación Financiera y el 9.76% en otros proyectos y sectores.

<b>Social</b>	<b>464,844</b>	<b>43.62%</b>
Fundación su Cambio por el Cambio	357,608	
Teletones	26,000	
Fudrine (parálisis cerebral)	24,000	
Atucucho (dispensario médico)	14,400	
Fundación San José (cuidado gerontológico)	4,400	
Operación Sonrisa (campaña operaciones)	5,000	
Albergue San Juan de Dios	3,356	
Enseña Ecuador	25,850	
Auspicios	4,231	
<b>Deportes y Recreación</b>	<b>378,838</b>	<b>35.55%</b>
Fundeporte	369,774	
Auspicios deportes colaboradores	6,503	
Carreras y eventos deportivos	2,562	
<b>Programa Educación Financiera Aprende</b>	<b>118,079</b>	<b>11.08%</b>
<b>Memoria de Responsabilidad Social</b>	<b>34,605</b>	<b>3.25%</b>
<b>Ambiente y Sostenibilidad</b>	<b>50,393</b>	<b>4.73%</b>
Carbono Neutro	11,863	
Alianzas (Pacto Global, UNEP FI, CERES)	11,380	
Eventos y otros	17,873	
Voluntariado	5,270	
Taller mujeres	4,008	
<b>Arte y Cultura</b>	<b>19,000</b>	<b>1.78%</b>
Fundación El Apuntador	18,000	
Auspicios	1,000	
<b>Total Inversión 2019</b>	<b>1,065,760</b>	<b>100.00%</b>

## Transparencia y Comunicación

En 2019 publicamos la décima segunda Memoria de Responsabilidad Social Empresarial desarrollada con la guía del Global Reporting Initiative GRI, versión Estándares bajo la opción Exhaustiva. A través de este informe comunicamos a nuestros grupos de interés y a la comunidad en general sobre la gestión del 2018

en los ámbitos social, económico y ambiental. Contamos además con el sello *Materiality Disclosures* del GRI que certifica la correcta disposición en el reporte, de todos los aspectos relevantes de la Organización.

## Ética

Entre los eventos importantes del 2019 se citan los siguientes: a finales de abril y como buena práctica, se compartió con Promerica Nicaragua el proceso de implementación y comunicación de Línea Ética. En mayo, se celebró el primer año de gestión del canal confidencial y anónimo, enfocado en el colaborador con la campaña “No estás solo en esta situación; cuando reportas, caminamos juntos” y en los pilares de confidencialidad y confiabilidad. En junio, se publicó el primer informe anual, como rendición de cuentas de la gestión efectuada en la recepción y resolución de casos. En julio, se lanzó la primera encuesta de satisfacción sobre Línea Ética; entre los resultados se resalta que el 92.37% de los colaboradores conocen de este canal y que además lo relacionan con otros medios de comunicación como el correo [lineaetica@produbanco.com](mailto:lineaetica@produbanco.com), la política de puertas abiertas, acercamiento con la jefatura y con el equipo de Gente y Cultura; también se conoció que el 9.26% de colaboradores utilizó este canal por necesidad de confidencialidad y/o anonimato. Como acción de mejora se planteó promover campañas de comunicación para reforzar la utilización del sitio anónimo; así, a finales de octubre, se realizó un cambio en intranet para que el colaborador registre la información necesaria para la resolución del caso, manteniendo la confidencialidad y anonimato.

En este año se gestionaron 90 casos que se resolvieron en primera instancia en 23 Comisiones de Línea Ética, en un tiempo promedio de 9.7 días. Entre las acciones relevantes para la resolución de los casos, se citan los siguientes: concientización a jefaturas sobre la importancia del

liderazgo y mantener un ambiente de trabajo adecuado, aplicación de políticas y procedimientos de personal, así como de protocolos de servicio; encuesta de clima laboral y planes de mejoramiento; talleres para el desarrollo de competencias personales y grupales, visita a

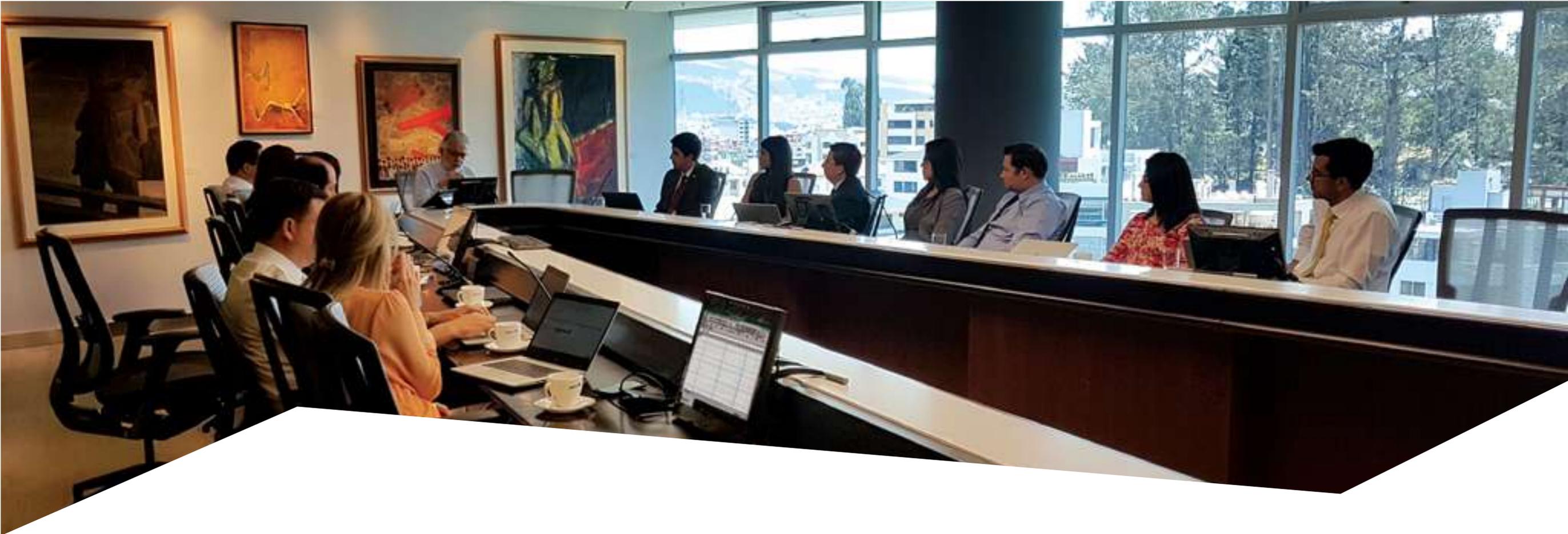
sucursales y planes de desarrollo por colaborador. Por su parte, en algunos casos y producto de la aplicación de la normativa respectiva, el colaborador se desvinculó de la Institución. Se informa también que durante el 2019, se expusieron 12 casos al Comité de Ética y

Responsabilidad Social Empresarial.

Es importante recalcar que Prodebanco y sus subsidiarias, mantienen otros medios de comunicación mediante los cuales los colaboradores se expresan de manera directa y abierta.



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



## Informe del Comité de Retribuciones

El Comité de Retribuciones analizó tres temas relevantes:

### 1. Normativa de Topes Salariales

Es responsabilidad de este Comité asegurar el cumplimiento de la normativa vigente respecto a límites salariales para el sector financiero, proceso que se efectúa anualmente. En el transcurso del 2019 validamos la ejecución de cada una de sus disposiciones:

- Que la primera línea puede ganar un máximo de 40 veces la remuneración de la posición de menor nivel salarial en la organización (cajero).

- Que la segunda línea puede ganar un máximo de 30 veces la remuneración de la posición de menor nivel salarial en la organización (cajero).
- Que la primera línea no pueda ganar más de dos veces el nivel de la segunda línea.

### 2. Modelo de Remuneración Variable

Tal como fue presentado en el comité de marzo del 2018, se aplicó el nuevo modelo de remuneración variable para posiciones de nivel estratégico (A y B). De esta manera se garantizó la objetividad de los resultados obtenidos como organización, así como la equidad y competitividad salarial de los colaboradores de estos niveles.

Este proceso incluye las variables más importantes respecto a la contribución en los resultados en una organización, entre ellos, la contribución organizacional, la de la posición y la del colaborador (evaluación del desempeño).

### 3. Incrementos Salariales 2019

Velamos todos los años por la planificación y revisión de los incrementos salariales, asegurando coherencia con la situación del país y con los principales indicadores que se relacionan con esta variable (inflación, SMV, sectoriales, proyecciones de D&T y PwC).

Procuramos mantener una política salarial competitiva y que garantice equidad en la institución.

El Comité trató este punto tomando en cuenta, tanto los lineamientos gubernamentales respecto a salarios mínimos y sectoriales, como la aplicación de la metodología de incrementos salariales de acuerdo con el desempeño, que incluye herramientas como la *Nine Box* y el proceso de calibración de desempeño.

Jaime Dávalos Fernández-Salvador  
Presidente del Comité Retribuciones



## Subsidiarias

### Externalización de Servicios S.A. Exsersa



Externalización de Servicios S.A. Exsersa cerró el 2019 con 66 agencias a nivel nacional y 7,238 puntos Pagoágil.

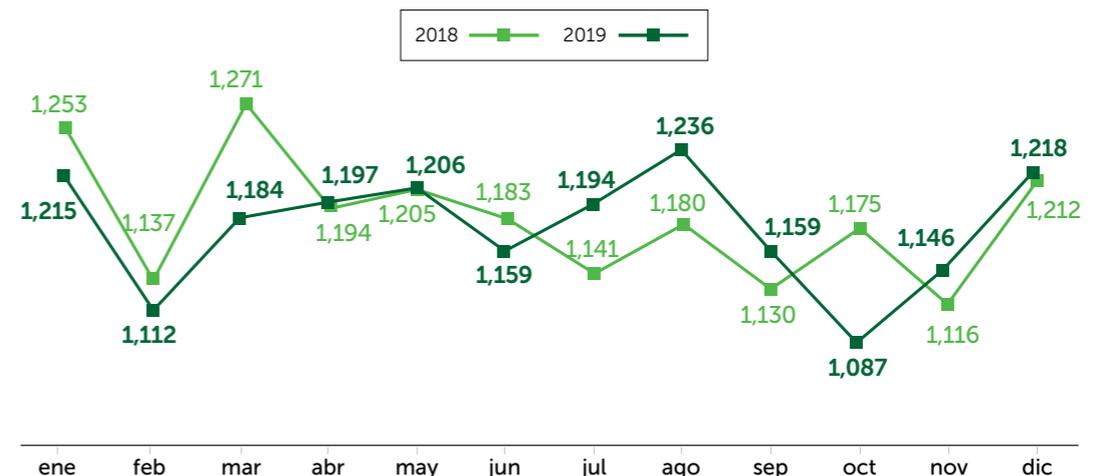
Durante el año la Subsidiaria continuó

con su estrategia de crecimiento basada en la implementación del *switch* transaccional, gracias a la cual los clientes corporativos y empresariales pueden ofrecer directamente a sus clientes los productos Servipagos. Esta iniciativa contribuyó con el fortalecimiento de las alianzas estratégicas y con el notable aumento en un 83.10% de los puntos de atención Pagoágil, que pasaron de 3,953 a finales del 2018 a 7,238 en el 2019.

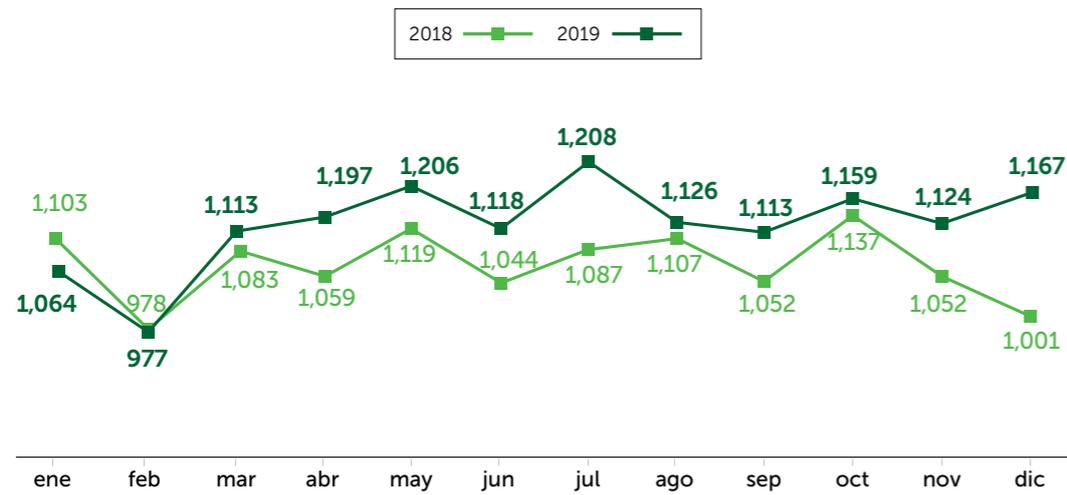
En la red Servipagos se inauguró la agencia Portal en Quito y además se remodeló la agencia Chillogallo. En cuanto a la operación de los cajeros automáticos con marca Servipagos conectados con Banred, continuó consolidándose en su propósito de descongestionar las filas en las agencias.

El comportamiento de las transacciones en agencias Servipagos y puntos Pagoágil se presenta en los gráficos siguientes:

**Evolución Mensual de Transacciones en Agencias Servipagos**  
(miles de transacciones)



### Evolución Mensual de Transacciones en Puntos Pagoágil (miles de transacciones)



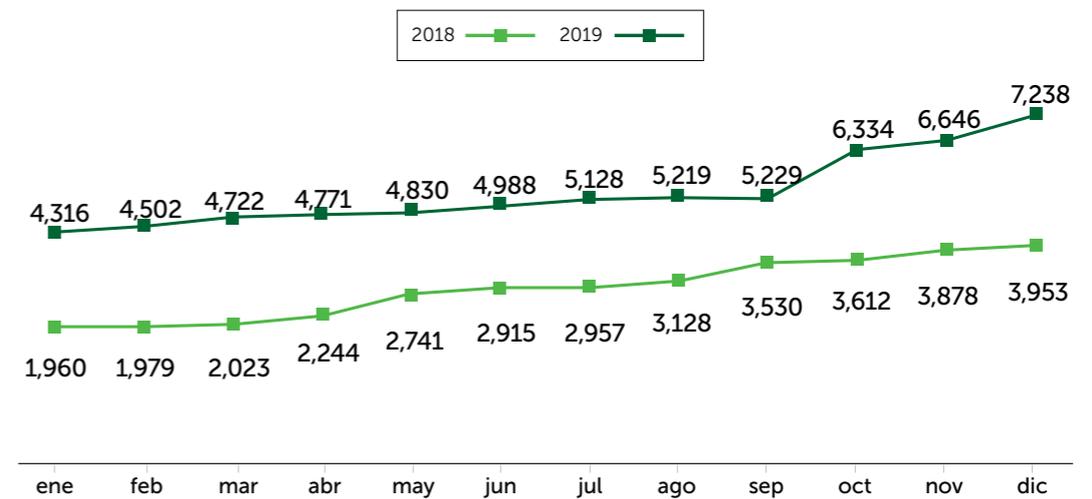
Reducir la dependencia de los ingresos producidos en agencias mediante el impulso de otros canales fue nuevamente uno de los enfoques estratégicos de la subsidiaria Externalización de Servicios S.A. Exsersa.

### Evolución de los Canales en la Participación de los Ingresos

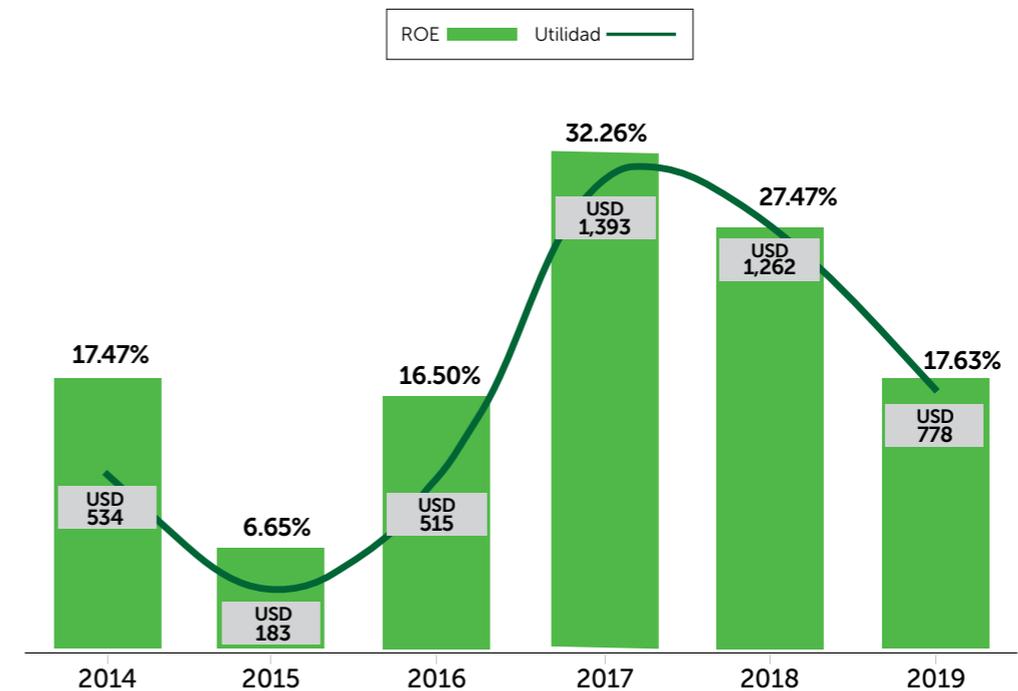
Canal	% Participación 2018	% Participación 2019
Agencias	40.70%	44.08%
Puntos Pagoágil	32.41%	36.75%
Sistema de Transferencias y Pagos	20.28%	13.28%
Cajeros Automáticos	4.63%	4.63%
Otros	1.99%	1.26%

La rentabilidad de Externalización de Servicios S.A. Exsersa se reflejó en el aumento de sus puntos de atención y en el retorno alcanzado para sus accionistas.

### Evolución Mensual Puntos Pagoágil (número de puntos)



### Evolución Rentabilidad sobre Patrimonio Externalización de Servicios S.A. Exsersa



## Protrámites Trámites Profesionales S.A.



Protrámites Trámites Profesionales S.A. contribuye con Produbanco en dos aspectos esenciales: la gestión de cartera vencida del Segmento Personas, y la recuperación de cartera castigada de todos los segmentos.

La utilidad neta con la que la Subsidiaria aportó al Banco en 2019 ascendió a USD 736 mil, en contraste con los USD 518 mil del 2018, lo que representa un crecimiento del 42.08%. Los ingresos superaron su proyección en un 104.33%, producto de la consolidación del área de Trámites Legales en las agencias de Quito, Guayaquil, Manta, Portoviejo y Machala para los Segmentos Personas y Pyme.

Un frente importante en el que la Subsidiaria hizo énfasis en este año fue el tratamiento adecuado del recurso humano, que dado el tipo de actividad que realiza, requiere acciones para mantenerse motivado. Para abordar este constante desafío de todas las líneas de supervisión, en 2019 Protrámites Trámites Profesionales S.A. reunió a todos los colaboradores a nivel nacional en una jornada cuya meta primordial fue fortalecer el trabajo en equipo, pilar fundamental de la labor. Esta acción rindió sus frutos en todos los resultados de la empresa.

Otro objetivo que demandó intensos esfuerzos fue el levantamiento de procesos y la depuración completa de la información para la implementación del *Proyecto de Cobro Credit Force*, que saldrá a producción en el primer semestre del 2020, y mediante el cual se optimizará la gestión de cobranza debido a la sistematización de los procesos y al uso de tecnología especializada de punta.

En lo que respecta a la cartera vencida, el equipo de Inteligencia de Cobro brindó su apoyo en la aplicación de estrategias para la mora temprana y la mora media, gracias a las cuales se alcanzó al cierre de diciembre un índice de 4.93%. De igual manera dio soporte en la elaboración de distintos análisis que permitieron, tanto la toma de decisiones basadas en aspectos técnicos (datos históricos, de mercado, tendencias, entre otros), como en la construcción de tableros para la generación de la estrategia de gestión y su seguimiento.

### Mora Temprana

El crecimiento del 100% de la plantilla de personal permitió manejar los nuevos volúmenes de cartera asignados por Produbanco. El cambio en la estructura de la organización y la creación de un equipo centrado en los procesos operativos dieron lugar a la conformación de un grupo competitivo que fue capaz de incrementar el nivel de efectividad de recuperación sobrepasando el 94%, un 2% más que el año anterior.

Al cierre de 2019 se registraron 25 mil operaciones por un monto de USD 138 millones, frente a las 14 mil operaciones por la suma de USD 83 millones de 2018.

### Mora Media

El enfoque en mora media se dirigió a la gestión y control del producto tarjeta de crédito, sin descuidar la actividad sobre el resto de productos; al fortalecimiento del equipo de trabajo, y al robustecimiento del proceso de mejora continua.

A diciembre 2019 se gestionaron USD 88 millones correspondientes a 11 mil clientes (concentrados mayoritariamente en tarjeta de crédito), frente a los USD 57 millones de 6 mil clientes del 2018.

Para obtener este cumplimiento y poner en marcha la planeación estratégica se aplicaron cambios, entre los que cabe destacar: la orientación de la estructura organizacional al recurso humano, que dio como resultado un incremento considerable de gestores focalizados en el producto de tarjeta de crédito, y la modificación en la estrategia de cobro para dicho producto con el uso de un modelo especializado de priorización de cobranzas (agrupación por *buckets*) que derivó en un mejor control del castigo y gasto de provisión.

### Mora Avanzada

El 2019 constituyó un desafío para las metas de recuperación, tanto de cartera castigada como de cartera propia. Con el apalancamiento de un equipo humano comprometido y desarrollado profesionalmente, que supo manejar con éxito las dificultades del mercado y de la situación del país, el cumplimiento del presupuesto de mora avanzada se ubicó en el 103.50% en lo que corresponde a cartera castigada, y en el 102.10% en cartera propia (comprada).

El avance de depuración de la cartera en demanda judicial fue muy satisfactorio, puesto que este proceso concluyó con la certeza de la información en el 95% de casos que fueron entregados a abogados externos para su gestión. Esto dio lugar a decisiones acertadas y al aporte en algunos procesos del Banco, como la venta de cartera.



## Gestión de las Unidades de Negocio

### Banca Empresas

#### Segmento Corporativo

Las obligaciones con el público del Segmento Corporativo ascendieron a USD 768 millones, un 13.59% más que en 2018. Este monto representó el 19.18% del total de captaciones del Banco.

La cartera a diciembre 2019 (USD 1,258 millones) se incrementó en 1.56% con respecto al año anterior, como resultado del apoyo a los sectores de energías renovables y de comercio minorista (*retail*), que fueron los de mayor dinamismo económico, y que compensaron a otros sectores

que se contrajeron. Dentro de este contexto, la cartera del Segmento representó un 36.78% de la cartera total del Banco.

Uno de los enfoques del 2019 fue atender a la cadena productiva de los clientes corporativos con el esquema de financiamiento a sus proveedores y clientes, que al cierre del año alcanzó la suma de USD 154 millones. Se colocaron USD 14 millones en créditos dirigidos a sus proveedores. Adicionalmente, para aquellos clientes corporativos con una estrategia de sostenibilidad se plantearon soluciones de financiamiento por USD 44 millones.

Por último, con respecto a los contingentes, estos disminuyeron

frente al 2018, debido a una menor contratación del Sector Público. A pesar de esto se efectuaron más de 450 operaciones durante el año, con lo cual el Segmento contribuyó al desarrollo de los importadores y exportadores del país.

#### Segmento Empresarial

Las obligaciones con el público de este Segmento, que a finales del 2019 llegaron a USD 215 millones, mostraron un incremento de 6.03% frente al saldo final del 2018. En relación con el total de depósitos del Banco, este rubro tuvo una participación del 5.37%.

Por su parte, el Segmento cerró el 2019 con USD 330 millones de cartera, monto superior en 10.68% al del año precedente y que representó el 9.64% de las colocaciones totales de Produbanco. A este resultado contribuyeron ciertas plazas estratégicas como Cuenca, en la que el crecimiento fue de 46.28%, y Manta, en la que ascendió a 35.58%. En 2019 el Segmento Empresarial se consolidó como aliado de proyectos con impacto ambiental y social positivo, a través del financiamiento de USD 27 millones en iniciativas sostenibles.

Durante el año trabajamos en el afianzamiento de la estrategia de cercanía con los clientes, por medio de herramientas con información

gerencial que fueron puestas al alcance de los ejecutivos de negocios y mediante la realización de charlas relativas a gobierno corporativo y planes de sucesión, que tuvieron lugar en todas las ciudades en las que el Segmento Empresarial tiene presencia.

### Segmento Institucional

Este Segmento cuenta con un portafolio de productos y soluciones innovadoras diseñadas para solventar las necesidades estratégicas de nuestros más de 310 clientes institucionales, entre los que se encuentran: bancos, cooperativas del segmento 1, instituciones públicas, casas de valores, administradoras de fondos y fideicomisos, organizaciones internacionales y sin fines de lucro, empresas de seguros y congregaciones religiosas, con quienes hemos desarrollado relaciones sólidas y de largo plazo.

Nuestra propuesta de valor busca resolver distintos requerimientos en materia de manejo de pasivos, soluciones transaccionales y recaudación. Adicionalmente, el Segmento Institucional administra una cartera de crédito enfocada principalmente en empresas de seguros e instituciones financieras.

### Corresponsales y Multilaterales

El equipo de profesionales de este Segmento está en contacto permanente con cada uno de nuestros clientes, cuya naturaleza y tamaño de sus posiciones en el Banco demandan un constante monitoreo de los ciclos de depósitos, niveles de tasas, generación de oportunidades

y de la participación de Produbanco en comparación con las demás instituciones financieras.

Durante este año Produbanco recibió créditos provenientes de importantes entidades del exterior con las que mantenemos relación, tales como International Finance Corporation (IFC) del grupo del Banco Mundial, Interamerican Development Bank (IDB), Banco de Desarrollo de Holanda (FMO), Banco de Desarrollo de Austria (OeEB), Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), y responsAbility, entre otros.

Concretamente el Banco obtuvo USD 200 millones, de los cuales USD 30 millones provinieron del IFC, USD 32 millones de FMO con el cofinanciamiento de OeEB, USD 20 millones de varios fondos de responsAbility, USD 60 millones de una estructura sindicada liderada por BID Invest en la que participaron bancos globales y regionales, y USD 39 millones de bancos comerciales, entre otros.

Cuantitativamente, estos recursos apoyaron al crecimiento de negocios verdes, que implementan prácticas amigables con el medio ambiente; contribuyeron al desarrollo de pequeñas y medianas empresas, dieron soporte a negocios dirigidos por mujeres, y fortalecieron a negocios de comercio exterior de nuestros clientes. Cualitativamente, el beneficio se tradujo en asesorías relacionadas con diversos temas de sostenibilidad, que han sido compartidos con los clientes.

### Segmento Patrimonial

El Segmento Patrimonial atendió en el 2019 a 1,961 clientes de las ciudades

de Quito, Guayaquil, Cuenca y Ambato, a través de su equipo de trabajo.

La misión de este Segmento es proporcionar asesoría personalizada, profesional y bajo los más altos estándares de confidencialidad, para que nuestro cliente y su grupo familiar dispongan de un patrimonio seguro y rentable en el tiempo. Complementariamente, los profesionales del Segmento Patrimonial suministran a sus clientes información actualizada y relevante sobre los mercados financieros locales e internacionales, como un instrumento para la toma de decisiones.

Nuestro portafolio de productos y servicios, ajustados a la medida, y el *servicio premium* que ofrecemos nos han hecho merecedores de la confianza de los clientes y nos han llevado a construir relaciones duraderas.

### Banca Minorista

#### Segmento Personas

El Segmento Personas, comprometido con la construcción de relaciones de confianza a largo plazo, finalizó el año con un millón de clientes. Al cierre del ejercicio, los depósitos en ahorros ascendieron a USD 834 millones, resultado que contribuyó a que el Banco alcance un 5.47% de crecimiento en este tipo de captación, frente al 3.02% registrado por el Sistema Financiero.

En relación con los depósitos a plazo fijo, las cifras fueron muy satisfactorias; a fines de 2019 llegaron

a USD 770 millones, lo que situó a Produbanco en el tercer lugar del Sistema Bancario ecuatoriano.

En lo referente a cartera, el año terminó con un monto de USD 1,308 millones. La cartera total de tarjeta de crédito del Banco alcanzó los USD 605 millones, de los cuales USD 590 millones provinieron del Segmento Personas. Estos volúmenes ubicaron a Produbanco con una participación del 11.44% dentro del Sistema Financiero nacional.

Un segmento importante de nuestros clientes está integrado por aquellos que reciben el pago de su nómina a través de nuestro servicio de Cash Management. Con la finalidad de mejorar su experiencia, durante el 2019 se llevaron a cabo varias gestiones; una de ellas fue el lanzamiento del Crédito en línea cuya oferta de valor consiste en que el cliente no requiere acercarse a una agencia, ni firmar documentación alguna. Más de 350 clientes se beneficiaron de este nuevo servicio con el que se desembolsaron USD 1.8 millones.

Otra iniciativa fue la realización de charlas con las personas de Recursos Humanos de más de 49 empresas de Quito y Guayaquil, que mantienen el servicio de pago de roles a empleados con Produbanco. Este esquema tuvo el objeto de proporcionarles herramientas que aporten a su labor diaria, lo que ayudó a fidelizar y estrechar la relación comercial con dichas empresas y sus colaboradores.

La suma de estas acciones llevó al segmento a concluir el año con 159,000 clientes que reciben el pago de su sueldo a través de Produbanco

y crecer un 13.99% en las empresas que pagan el rol a través de Cash Management.

Como parte del plan estratégico del Banco se continuó con la transformación de agencias tradicionales en agencias digitales, en las que el modelo de atención está enfocado en migrar las transacciones hacia los canales digitales. Estas agencias cuentan además con el asesoramiento de un anfitrión que apoya al cliente en este proceso de migración al uso de canales virtuales. Este año se transformaron cinco.

Así mismo, se instalaron 119 kioscos de servicio al cliente en 67 agencias a nivel nacional. Estos dispositivos hacen posible el contacto, mediante videoconferencia, entre el cliente y los ejecutivos del Centro de Atención al Cliente para solventar requerimientos y reclamos. Los equipos facilitan también el acceso a la Banca en línea para la creación de usuario web, transferencias, consulta de saldos, etc. De igual manera, se amplió el número de equipos de la red de cajeros automáticos a 379, entre dispensadores y recicladores de última generación (multifunción). Por primera ocasión se implementó un análisis de la ubicación de los cajeros automáticos por medio del levantamiento de puntos de interés, con base en un modelo fundamentado en geanalítica de negocio.

Uno de los principales logros del año fue la apertura de la Agencia Business Center, que constituye un modelo diferente de banca. Es el primer espacio en Ecuador que agrupa el *coworking*, un buen café y la asesoría financiera que busca potenciar y generar negocios. Este nuevo concepto fue concebido para

que clientes y no clientes puedan trabajar con la seguridad y el apoyo de Produbanco. La Agencia Business Center se ha convertido en un ícono y en una reconocida ventaja competitiva de cara al cliente.

Produbanco pensando en brindar un mejor servicio al cliente, implementó su primera *Oficina Móvil*, una innovadora oficina bancaria que inició su operación en la ciudad de Guayaquil movilizándose a diferentes puntos para otorgar transacciones bancarias con comodidad y seguridad. Esta alternativa busca acercar los servicios financieros a la ciudadanía y ofrecer asesoría financiera personalizada y canales de atención digitales.

En lo que a cobertura se refiere, se incorporaron las ciudades de Tulcán, Milagro, Cayambe, Portoviejo y Pasaje a las plazas que atienden este segmento, con lo cual Produbanco cerró el 2019 con 117 agencias en todo el país.

Al cumplirse un año del lanzamiento de la Cuenta Verde, llegamos a las 7,700 cuentas, con un saldo total de más de tres millones de dólares que se destinaron al financiamiento de créditos de Líneas Verdes; esto ha permitido a Produbanco continuar impulsando la estrategia de banca responsable.

En el 2019 adoptamos nuevos mecanismos de campañas transaccionales para promover la digitalización. Como resultado, el 56.69% de los clientes que iniciaron su primera relación con el Banco crearon su usuario para operar en nuestra Banca en línea; el año anterior el porcentaje fue de 44.49%. Por otro lado, el pago de servicios básicos por medio de canales digitales registró

un incremento, y el retiro de efectivo sin tarjeta de débito en los cajeros automáticos creció en un 61.40%.

En octubre, Produbanco pasó a formar parte de los 16 bancos que tienen BIMO (Mi Billetera Móvil), plataforma que permite efectuar transacciones de pago y cobro a través del teléfono celular con todas las personas del Sistema Financiero que tengan este servicio.

En otro ámbito, el mercado automotriz vendió un total de 132,018 unidades, frente a las 137,615 del 2018, una caída de 4.07%. A pesar de esto, el 2019 fue un buen año para el Banco, pues se colocaron 5,071 créditos automotrices, un 13.12% más que los 4,483 de 2018.

El 2019 fue muy dinámico en la creación y promoción de nuevos productos ajustados a las necesidades de los clientes, lo que estimuló el crecimiento en originación. Un punto que debemos destacar es el fortalecimiento y consolidación de la relación con General Motors, resultado de la suscripción de un acuerdo que reforzó el nexo entre *wholesale* y *retail*; esto convirtió a Produbanco en el principal aliado estratégico en el financiamiento de la marca y en el líder de crédito automotriz.

### be de Produbanco

En diciembre 2016 introdujimos al mercado *be* de Produbanco, la primera cuenta 100% digital del país, para manejar el dinero desde el celular sin tener que visitar una agencia física, un producto desarrollado entendiendo las necesidades de la *generación millennial*. Al cumplir tres años de su lanzamiento hemos alcanzado 125,455 clientes, de los cuales 68,000

mantienen sus cuentas activas con un saldo promedio de USD 86. El 37.25% de las cuentas está concentrado en Quito, el 2.74% en Ambato y el 24.35% en Guayaquil.

El enfoque de comunicación empleado para los usuarios de este producto es completamente digital, por este motivo, todas nuestras publicaciones se hacen en redes sociales. El cliente *be* de Produbanco tiene un comportamiento claramente digital, caracterizado por un uso notable de los canales digitales, menor uso de efectivo y por la realización de compras en línea en el 70% de sus consumos.

Algo muy novedoso que se efectuó este año fue la oferta de planes de cobertura médica ambulatoria, con la funcionalidad de acceder a consultas en línea por teleconferencia. Esta campaña, que estuvo vigente alrededor de dos meses, benefició a 1,131 clientes.

Por último, tenemos el agrado de compartir que por primera vez se aplicó una encuesta de bienvenida a los clientes *be* de Produbanco, en la que obtuvimos un Índice Neto de Satisfacción (INS) del 90.60% y un Índice Neto de Recomendación (NPS) del 94.40%.

### Segmento Virtual

Considerando la globalización de la información y el auge de la omnicanalidad, que es uno de nuestros lineamientos estratégicos institucionales, se creó en el año 2014 la Banca Virtual, para ofrecer un modelo de atención no presencial.

La misión de este segmento es ofrecer productos, servicios y atención especializada de calidad en forma

virtual, a clientes con preferencia por los canales digitales, lo que nos ha llevado a la vanguardia del Sistema Financiero en el contexto de esta era digital.

El Segmento Virtual cerró el 2019 con 400 mil clientes. La estrategia se mantiene con una atención telefónica instrumentada por un equipo de 19 ejecutivos encargados de captar nuevos negocios.

### Segmento Pyme

El Segmento Pyme expandió su presencia a las ciudades de Portoviejo, Milagro, Cayambe y Pasaje, gracias a lo cual estamos presentes en 18 ciudades del país. El enfoque del equipo de negocio es atender las necesidades de los empresarios (ya sean personas naturales o jurídicas) que tengan ventas de hasta USD 5 millones anuales, y brindarles acompañamiento en su crecimiento.

A diciembre, las obligaciones con el público correspondientes a 26,317 clientes activos del segmento ascendieron a USD 460 millones, 4.76% más que en el 2018. En este crecimiento, un factor decisivo fue el incremento de USD 13 millones en los depósitos a la vista a nivel nacional.

Por otro lado, al cierre de 2019 la cartera del Segmento Pyme llegó a los USD 427 millones, una participación del 12.49% respecto a la cartera total de Produbanco.

Durante el año se originaron 4,820 operaciones de crédito para clientes del portafolio, de las cuales 1,957 (40.60%) se otorgaron en ciudades distintas a Quito y Guayaquil. De este

grupo, 1,662 tuvieron montos menores a USD 100 mil. Esto denota la visión de desconcentración geográfica y de diversificación del riesgo del Segmento.

Como parte del objetivo de conseguir un crecimiento sostenido de nuestro portafolio, hubo desembolsos en todo el país por USD 73 millones en operaciones con plazo igual o mayor a cinco años. Con estos recursos, los clientes generaron inversiones en bienes de capital, infraestructura y mejoras globales en su capacidad productiva.

El Segmento Pyme lanzó este año el producto Firma Click, una solución innovadora cuya principal característica es el desembolso del crédito mediante pagarés y firmas digitales. Inicialmente solo se ha implementado en las ciudades de Quito y Guayaquil. Este producto, que ha tenido gran acogida, es una ventana para la digitalización del segmento. Su naturaleza hace que sea ideal para clientes recurrentes en transacciones crediticias, ya que elimina la necesidad de acudir presencialmente a las agencias del Banco para firmar documentos. En 2019 se efectuaron, bajo esta modalidad, 108 operaciones que sumaron USD 6.44 millones. Esto equivale a 1.70% de la originación total de crédito del año del Segmento Pyme, y existen claras perspectivas de crecimiento en 2020.

### Tarjeta Visa Pyme

La tarjeta Visa Pyme alcanzó un valor nominal de USD 15 millones, un crecimiento del 35.65% en 2019. Este producto, dirigido exclusivamente al segmento, se enfoca en dar una solución crediticia rápida y dinámica a los tarjetahabientes, ya sea a través

de su uso en consumos directos o por la vía de avances en efectivo sobre el cupo disponible. Cerca de dos tercios de las tarjetas Visa Pyme han sido emitidas para clientes con ventas anuales menores a USD 1 millón.

El equipo de trabajo que conforma el Segmento Pyme está orientado a construir relaciones de confianza con una visión de largo plazo y a acompañar a los clientes en las distintas etapas del ciclo de vida de sus negocios. Con este propósito, mantenemos desde hace varios años el programa anual de Charlas Pyme, compuesto por capacitaciones y talleres que aportan un alto valor agregado para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas. En 2019 se llegó a más de 400 clientes en todo el país con una temática especializada en la digitalización de los negocios y en la forma en la que las principales industrias mundiales están avanzando tecnológicamente.

El programa Líneas Verdes se lanzó en 2016 para el financiamiento de negocios cuyos procesos generen eficiencias en el uso de energía y recursos naturales, que promuevan un manejo ambiental más limpio y sostenible, y que sean socialmente responsables. Desde ese entonces ha generado 245 operaciones de crédito por un monto de USD 181 millones. Al cierre de 2019 su saldo en el portafolio fue de USD 85 millones, que representa el 2.49% del total de la cartera de Produbanco.

A partir del inicio del programa se han otorgado USD 84 millones a clientes con actividades agrícolas, USD 61 millones a clientes con actividades manufactureras, USD 17 millones a la construcción y el resto se reparte entre actividades comerciales,

inmobiliarias y de suministro de agua y electricidad. El uso de estos fondos les ayuda a mejorar las condiciones operativas generando importantes ahorros en el consumo de agua, energía y adecuada disposición de desechos. Este enfoque favoreció la incorporación de cuatro nuevas ciudades al portafolio de *Líneas Verdes*: Manta, Cuenca, Quevedo y Riobamba.

Como parte de un programa de asistencia técnica que culminará en 2020, Produbanco en conjunto con BID Invest empezó una consultoría especializada para 27 proyectos de clientes en Machala, Santo Domingo y Ambato. Se busca identificar espacios en los que, mediante inversión en tecnología eficiente, se potencie el ahorro en uso de agua y energía.

En alianza con IFC (parte del Grupo Banco Mundial) se efectuó dos talleres de capacitación en construcción sostenible (Certificación EDGE - *Excellence in Design for Greater Efficiencies*) para clientes constructores y su cadena de proveedores. A raíz de esto, se ha concretado el financiamiento de USD 15 millones para el primer edificio certificado EDGE por IFC en la ciudad de Guayaquil. Esto demuestra compromiso de Produbanco con la sostenibilidad y su intención de seguir desarrollando ámbitos donde se vele por el uso eficiente de los recursos naturales. Produbanco y su programa Líneas Verdes fueron reconocidos a nivel internacional por el Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI) por la innovación y el impacto generado en la sociedad. Con este motivo, el Banco ha sido parte de varios foros para presentar su caso de éxito, entre ellos el Foro Mundial del Agua organizado por el BID. Esto pone a Produbanco,

como un líder local en este tipo de financiamiento y de enfoque.

## Medios de Pago

### Tarjeta de Crédito

En el 2019 marcamos un nuevo récord con la incorporación de 60 mil cuentas 23.32% más que los 49 mil del 2018. La estrategia de colocación de tarjeta de crédito mantuvo su enfoque en los segmentos medio y de alto valor. Terminamos el año con 216 mil tarjetas (120 mil Mastercard y 96 mil Visa), de las cuales el 83.98% registró saldos por sus consumos.

La implementación de múltiples iniciativas aportó al crecimiento de la facturación en USD 266 millones adicionales a los USD 975 millones de 2018, lo que nos llevó a superar los mil millones de dólares en facturación acumulada durante el 2019.

El área de Medios de Pago coordinó en este año más de 110 campañas enfocadas en ofrecer experiencias memorables a los tarjetahabientes. Entre las principales se encuentran: conciertos y espectáculos tales como Melendi, Les Luthiers, Pandora y Yuri, Manzanero y Mocedades, Chayanne, entre otros; *Jueves a tu gusto* en restaurantes seleccionados; *Lunes 2x1* en restaurantes de comida rápida, y paquetes de hospedaje y eventos en los principales hoteles del país.

Acorde a las nuevas tendencias digitales, se desarrollaron alianzas de largo plazo con beneficios para nuestros clientes en las principales plataformas de repartidores que operan en el mercado, entre las cuales se encuentran Uber, Rappi, Tipti y Glovo.

### Número de Tarjetas de Crédito Colocadas por Tipo de Tarjeta

Tipo	Tarjetas 2018	% Part.	Tarjetas 2019	% Part.
Gold y Platinum	29,571	60.75%	38,182	63.60%
Black Signature e Infinite	10,075	20.70%	11,436	19.05%
Clásica	7,926	16.28%	9,400	15.66%
Corporativa	1,107	2.27%	1,012	1.69%
<b>Total</b>	<b>48,679</b>	<b>100.00%</b>	<b>60,030</b>	<b>100.00%</b>

### Evolución del Número de Tarjetas de Crédito por Tipo de Tarjeta

Tipo	Tarjetas 2018	% Part.	Tarjetas 2019	% Part.
Gold y Platinum	96,955	55.60%	123,977	57.40%
Black Signature e Infinite	33,151	19.01%	44,153	20.44%
Clásica	40,330	23.13%	43,185	19.99%
Corporativa	3,934	2.26%	4,690	2.17%
<b>Total</b>	<b>174,370</b>	<b>100.00%</b>	<b>216,005</b>	<b>100.00%</b>

### Evolución de Facturación por Tipo de Tarjeta (millones de dólares)

Tipo	Facturación 2018	% Part.	Facturación 2019	% Part.
Gold y Platinum	435	44.68%	561	45.21%
Black Signature e Infinite	368	37.80%	500	40.32%
Clásica	105	10.72%	103	8.30%
Corporativa	66	6.80%	77	6.17%
<b>Total</b>	<b>975</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,240</b>	<b>100.00%</b>

### Evolución del Saldo de Cartera por Tipo de Tarjeta

Tipo	Cartera 2018	% Part.	Cartera 2019	% Part.
Gold y Platinum	206	45.71%	274	45.26%
Black Signature e Infinite	185	41.02%	265	43.86%
Clásica	41	9.05%	43	7.05%
Corporativa	19	4.22%	23	3.83%
<b>Total</b>	<b>452</b>	<b>100.00%</b>	<b>605</b>	<b>100.00%</b>

La cartera de tarjeta de crédito alcanzó en 2019 un saldo de USD 605 millones, lo que representa un 34% de crecimiento con relación al 2018.

Otro hecho relevante del 2019 y que contó con una gran aceptación, fue la implementación de la transacción de pago de consumos en establecimientos con códigos QR.

### Tarjetas de Débito

El Banco cerró el 2019 con 772 mil tarjetas de débito, 22.22% más que en el 2018.

Los clientes Prodebanco Visa Debit realizaron compras por USD 377 millones (un 16.09% más que el año precedente) y efectuaron más de 14 millones de transacciones (28.79% de crecimiento con respecto a 2018).

### Cash Management

Es una herramienta digital con soluciones especializadas y de bajo costo para el manejo eficiente de las principales operaciones de Tesorería de una empresa. Utiliza la más alta tecnología para llegar directamente a proveedores, empleados, accionistas y clientes, con diferentes transacciones.

Durante el 2019 concluimos el proceso de migración de todos nuestros clientes a la plataforma 2.0 de Cash Management. Esta versión incluye mejoras en diseño y funcionalidad, una forma de uso más amigable y nuevas características de seguridad tales como el envío de códigos temporales OTP (*One Time Password*) a los usuarios de contacto del cliente y la autogestión

### Evolución de Clientes, Transacciones e Ingresos de Cash Management

	2018	2019	Variación	% Crecimiento
Número de Clientes	3,873	4,418	545	14.07%
Número de Transacciones	15,432,850	16,707,096	1,274,246	8.26%
Ingresos USD	8,746,376	9,253,058	506,682	5.79%

en transacciones como desbloqueo o reseteo de contraseñas.

Cash Management cuenta ahora con la aplicación para móvil Cash Management Produbanco, que permite al cliente realizar sus transacciones desde cualquier lugar, mediante su teléfono celular. La App se encuentra disponible en Apple Store y Google Play.

Las principales cifras de Cash Management en el 2019 y su comparación con el año precedente se resumen en el cuadro al inicio de esta página.

### Canales Digitales Produbanco en línea

El número de transacciones efectuado por medio de los canales transaccionales del Banco creció en un 50.45% en relación con el registrado en 2018.

El mantenimiento y las mejoras implementadas en los distintos canales aseguraron la atención al cliente y su calidad de servicio.

El incremento del volumen de transacciones de la App Móvil se debe a que durante el año 2019 se incorporaron nuevos servicios en la aplicación que en el año 2018 no estaban disponibles.

### Evolución de Transacciones en los Canales Tecnológicos Produbanco en línea

#### App Móvil

Canal	2018	2019	% Variación
 App Móvil	3,769,790	25,270,127	570.33%

#### produbanco.com

 produbanco.com	68,755,991	93,434,218	32.00%
---	------------	------------	--------

#### 1700 123 123

 1700 123 123	3,429,732	4,310,149	25.67%
---	-----------	-----------	--------

#### Cajeros Automáticos Produbanco y Servipagos

 Cajeros Automáticos	14,739,655	16,935,691	14.90%
--	------------	------------	--------

#### Servicio Autoconsulta

 Autoconsulta	896,282	529,454	-40.93%
---	---------	---------	---------

#### Total Canales Produbanco en línea

 en línea	91,591,450	137,801,006	50.45%
---	------------	-------------	--------



## Reconocimientos

### Recibidos



Bank of the Year 2019

Otorgado por:  
Revista *The Banker*

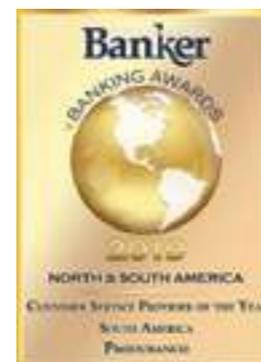
Otros años:  
2017, 2009 al 2015, 2007 y 2002



Bank of the Year 2019  
Best Consumer Digital Bank 2019

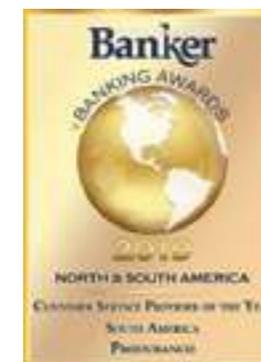
Otorgado por:  
Revista *Global Finance*

Otros años:  
2018 y 2017



Customer Service Provider  
of the Year 2019  
South America

Otorgado por:  
Revista *International Banker*



Best Innovation in  
Retail Banking 2018

Otorgado por:  
Revista *International Banker*

Otros años:  
2017



Best Bank Governance 2019

Otorgado por:  
Capital Finance International (cfi.co)  
Otros años: 2018, 2017



Innovative Digital Retail Bank  
of the Year 2019

Otorgado por:  
The European



Primer Lugar en la Categoría  
Institución Financiera más  
Respetada del Ecuador 2018

Otorgado por:  
Comité Empresarial Ecuatoriano, Price  
Waterhouse Coopers (PwC) y Ecuavisa

**AAA**

Calificación AAA

Otorgado por:  
PCR Pacific Credit Rating

Calificación local  
desde diciembre 2018



Premio Ekos de Oro 2019 al Primer  
Lugar en Calidad de Servicio

Otorgado por:  
Índice Ekos de Satisfacción al Cliente  
Otros años: 2018 y 2017



Bank of the Year 2019

Otorgado por:  
The European

Otros años: 2018, 2017



Bank of the Year 2017

Otorgado por:  
Revista Latin Finance

Otros años:  
2003

**AAA-**

Calificación AAA-

Otorgado por:  
BankWatch Ratings

Calificación local  
desde diciembre 2010



Best Corporate Governance 2018

Otorgado por:  
The European

**B-**

Calificación B-

Otorgado por:  
Fitch Ratings

Long-Term (IDR)  
desde 2013



# Estados Financieros 2019

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

Miles de USD dólares

	2018	2019	% Crecimiento
<b>Activo</b>			
Fondos disponibles e inversiones	1,497,131	1,537,409	2.69%
Cartera de créditos	2,992,169	3,296,575	10.17%
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	36,488	44,991	23.30%
Bienes realizables, adjudicados por pago	11,699	15,094	29.02%
Propiedades y equipo	59,116	73,614	24.52%
Otros activos	172,466	210,621	22.12%
<b>Total Activos</b>	<b>4,769,070</b>	<b>5,178,305</b>	<b>8.58%</b>
<b>Pasivo</b>			
Obligaciones con el público	3,686,123	4,020,869	9.08%
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas	49,377	21,581	-56.29%
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar	149,303	164,099	9.91%
Obligaciones financieras	335,345	372,429	11.06%
Deuda subordinada	114,000	118,500	3.95%
Otros pasivos	14,899	19,429	30.41%
<b>Total Pasivos</b>	<b>4,349,048</b>	<b>4,716,907</b>	<b>8.46%</b>
<b>Total Patrimonio</b>	<b>420,022</b>	<b>461,398</b>	<b>9.85%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>4,769,070</b>	<b>5,178,305</b>	<b>8.58%</b>
<b>Contingentes</b>	<b>1,109,928</b>	<b>1,162,621</b>	<b>4.75%</b>

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

Miles de USD dólares

	2018	2019	% Crecimiento
<b>Ingresos</b>			
Intereses y descuentos ganados	294,103	354,714	20.61%
Comisiones ganadas	20,594	22,311	8.34%
Utilidades financieras	13,032	17,502	34.30%
Ingresos por servicios	80,757	90,110	11.58%
Otros ingresos operacionales	7,082	9,289	31.17%
Otros ingresos	28,520	29,728	4.23%
<b>Total Ingresos</b>	<b>444,089</b>	<b>523,654</b>	<b>17.92%</b>
<b>Egresos</b>			
Intereses causados	84,452	119,800	41.86%
Comisiones causadas	2,501	2,227	-10.99%
Pérdidas financieras	2,779	1,841	-33.73%
Provisiones	43,112	65,555	52.06%
Gastos de operación	208,575	231,184	10.84%
Otras pérdidas operacionales	2,190	2,345	7.08%
Otros gastos y pérdidas	290	282	-3.04%
<b>Total Egresos</b>	<b>343,899</b>	<b>423,233</b>	<b>23.07%</b>
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	100,189	100,421	0.23%
Provisión para participación del personal en las utilidades	15,167	15,325	1.04%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	85,022	85,096	0.09%
Provisión para impuesto a la renta	25,241	24,381	-3.41%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>59,781</b>	<b>60,715</b>	<b>1.56%</b>

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

Miles de USD dólares

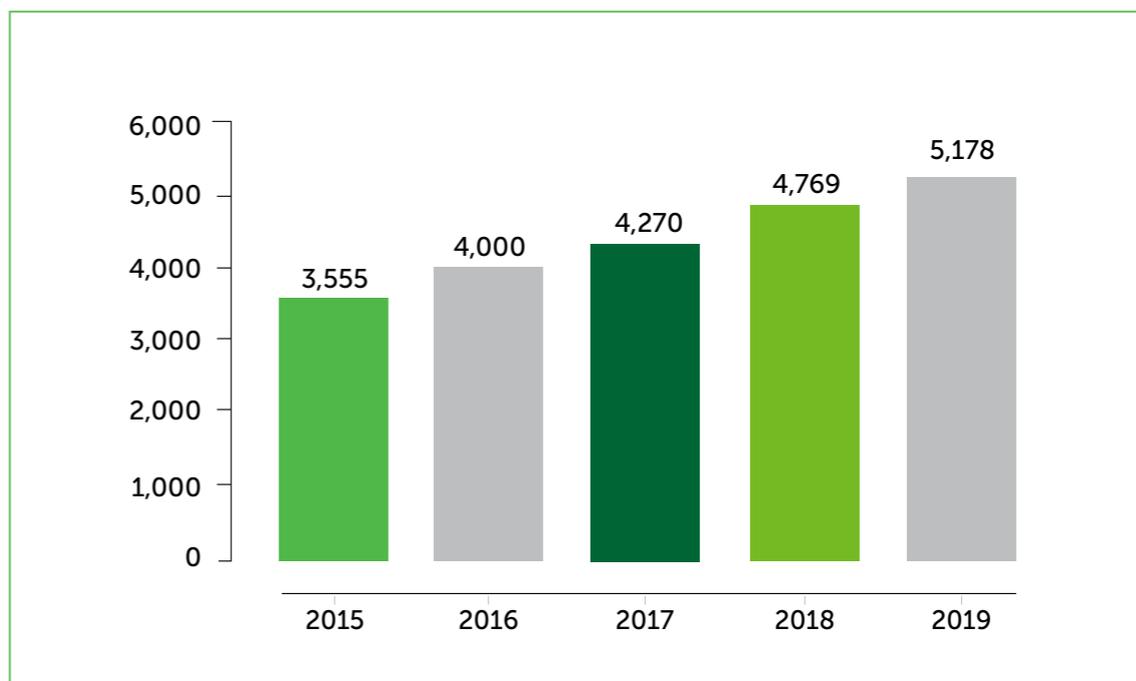
	Dic 2018	Dic 2019	Variación
Impuesto a la renta	25,241	24,381	-860
Contribuciones COSEDE	21,527	22,660	1,133
Contribuciones Superintendencia de Bancos	5,085	5,600	515
Impuestos municipales	2,021	1,851	-170
Otros impuestos y contribuciones	2,641	2,617	-24
IVA en compras	11,685	14,681	2,996
<b>Total Impuestos Directos</b>	<b>68,200</b>	<b>71,790</b>	<b>3,590</b>
Pago de impuesto a la renta empleados	1,950	2,536	586
Pago de aportes IESS empleados	8,320	9,165	845
<b>Total Impuestos Indirectos y Aportes</b>	<b>10,269</b>	<b>11,701</b>	<b>1,432</b>
Carga tributaria directa / utilidad grupo	114.08%	118.24%	4.16*
Carga tributaria directa, indirecta y aportes / utilidad grupo	131.26%	137.51%	6.25*
<b>Utilidad Neta</b>	<b>59,781</b>	<b>60,715</b>	<b>934</b>

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

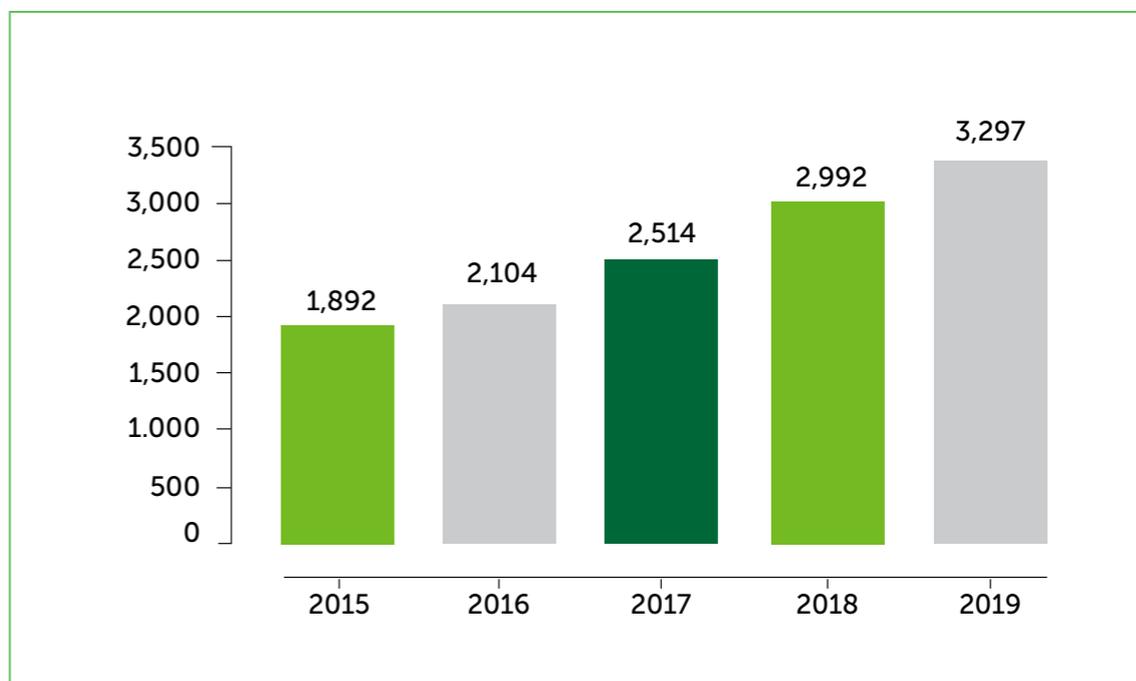
## Activo Total y Cartera de Crédito Neta Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias

Millones de USD dólares

### Activo Total



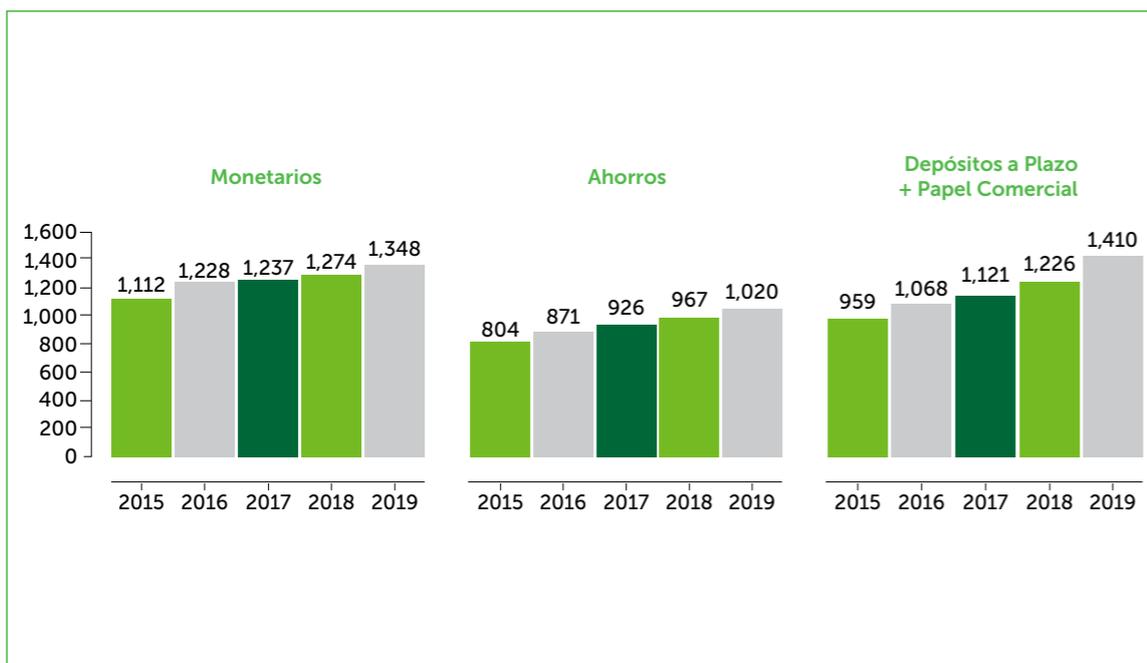
### Cartera de Crédito Neta



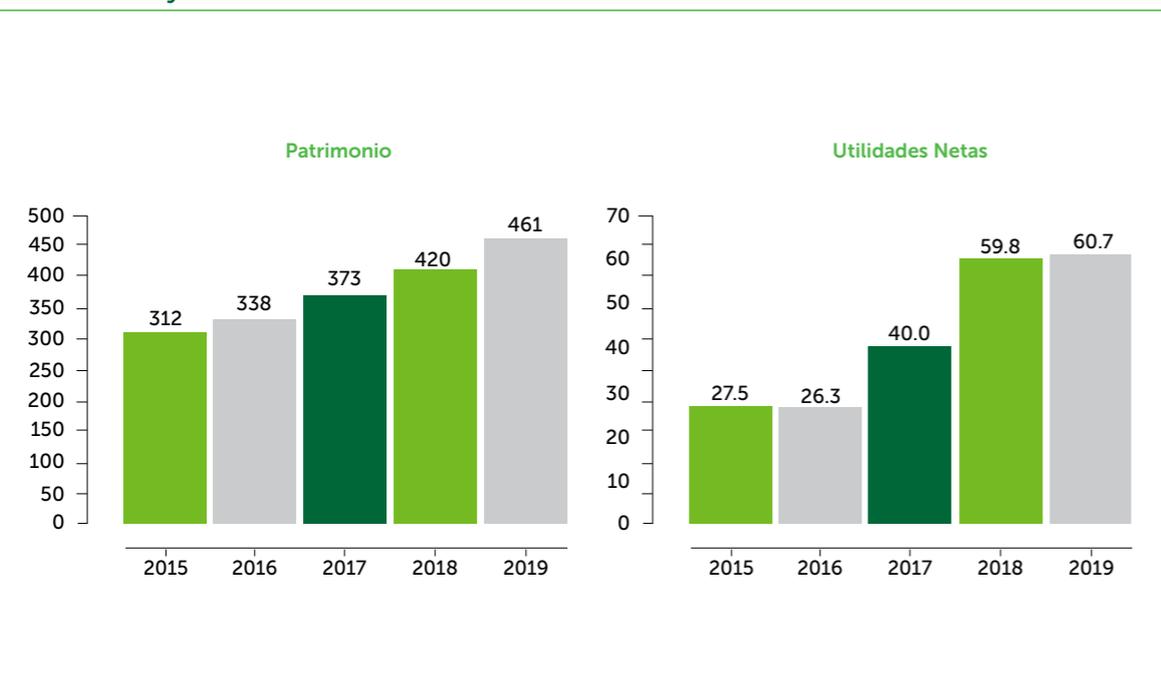
## Obligaciones con el Público y Papel Comercial, Patrimonio y Utilidades Netas Banco de la Producción S.A. and Subsidiarias

Millions of USD dollars

### Obligaciones con el Público y Papel Comercial



### Patrimonio y Utilidades Netas



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

Thousands of USD dollars

	2018	2019	% Growth
<b>Accounts</b>			
Total assets	4,769,070	5,178,305	8.58%
Available funds and investments	1,497,131	1,537,409	2.69%
Credit portfolio	2,992,169	3,296,575	10.17%
Obligations to the public	3,686,123	4,020,869	9.08%
Equity	420,022	461,398	9.85%
Net profit	59,781	60,715	1.56%
Contingents	1,109,928	1,162,621	4.75%
Assets + contingents	5,878,998	6,340,926	7.86%
<b>Indicators</b>			
<b>Solvencia</b>			
Patrimonio técnico constituido / activos y contingentes ponderados por riesgo	13.59%	13.61%	0.02*
<b>Calidad de Activos</b>			
Morosidad bruta total	1.74%	2.31%	0.57*
<b>Manejo Administrativo</b>			
Activos productivos / pasivos con costo	150.58%	146.64%	-3.94*
<b>Rentabilidad</b>			
Rendimiento / patrimonio - ROE	16.59%	15.15%	-1.44*
<b>Liquidez</b>			
Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo	31.08%	30.72%	-0.36*

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

**Balance General**  
Banco de la Producción S.A.

Miles de USD dólares

	2018	2019	% Crecimiento
<b>Activo</b>			
Fondos disponibles e inversiones	1,494,777	1,536,014	2.76%
Cartera de créditos	2,992,169	3,296,575	10.17%
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	35,901	44,174	23.04%
Bienes realizables, adjudicados por pago	11,699	15,094	29.02%
Propiedades y equipo	57,881	66,306	14.55%
Otros activos	175,843	213,764	21.57%
<b>Total Activos</b>	<b>4,768,270</b>	<b>5,171,927</b>	<b>8.47%</b>
<b>Pasivo</b>			
Obligaciones con el público	3,688,404	4,023,489	9.08%
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas	49,377	21,581	-56.29%
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar	146,328	154,754	5.76%
Obligaciones financieras	335,345	372,429	11.06%
Deuda subordinada	114,000	118,500	3.95%
Otros pasivos	14,894	19,234	29.14%
<b>Total Pasivos</b>	<b>4,348,348</b>	<b>4,709,986</b>	<b>8.32%</b>
<b>Patrimonio</b>			
Capital pagado	303,850	341,470	12.38%
Prima en colocación de acciones	1,105	1,105	0.00%
Reserva legales	44,020	49,971	13.52%
Superávit por valuaciones	11,299	8,115	-28.19%
Utilidades acumuladas	131	136	4.43%
Utilidades del ejercicio	59,517	61,144	2.73%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>419,921</b>	<b>461,941</b>	<b>10.01%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>4,768,270</b>	<b>5,171,927</b>	<b>8.47%</b>
<b>Contingentes</b>	<b>1,109,928</b>	<b>1,162,621</b>	<b>4.75%</b>

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

Miles de USD dólares

	2018	2019	% Crecimiento
<b>Ingresos</b>			
Intereses y descuentos ganados	293,946	354,550	20.62%
Comisiones ganadas	20,594	22,311	8.34%
Utilidades financieras	13,032	17,380	33.36%
Ingresos por servicios	67,612	78,299	15.81%
Otros ingresos operacionales	8,598	10,355	20.44%
Otros ingresos	28,021	30,386	8.44%
<b>Total Ingresos</b>	<b>431,803</b>	<b>513,281</b>	<b>18.87%</b>
<b>Egresos</b>			
Intereses causados	84,455	119,190	41.13%
Comisiones causadas	2,501	2,227	-10.99%
Pérdidas financieras	2,779	1,841	-33.73%
Provisiones	43,112	65,555	52.06%
Gastos de operación	197,654	221,917	12.28%
Otras pérdidas operacionales	2,190	2,345	7.08%
Otros gastos y pérdidas	290	282	-3.03%
<b>Total Egresos</b>	<b>332,981</b>	<b>413,356</b>	<b>24.14%</b>
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	98,822	99,925	1.12%
Provisión para participación del personal en las utilidades	14,749	14,982	1.58%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	84,073	84,943	1.04%
Provisión para impuesto a la renta	24,556	23,799	-3.08%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>59,517</b>	<b>61,144</b>	<b>2.73%</b>

## Movimiento Patrimonial Banco de la Producción S.A. enero a diciembre 2019

Unidades de USD dólares

	Capital	Reserva legal	Reserva especial	Prima o descuento en colocación acciones	Superávit por valuación	Utilidades acumuladas	Utilidades del ejercicio	Total
<b>Saldos al 31 dic 2018</b>	303,850,000	44,019,516		1,104,774	11,299,277	130,693	59,517,011	419,921,271
Valuación acciones y participaciones					410,623			410,623
Valuación de inversiones en instrumentos financieros					-3,465,268			-3,465,268
Capital, reserva legal, reserva por revalorización del patrimonio								0
Aportes futuras capitalizaciones			37,495,717			-37,495,717		0
Pago dividendos						-16,069,593		-16,069,593
Traspaso a utilidades acumuladas						59,517,011	-59,517,011	0
Apropiación reserva legal		5,951,701				-5,951,701		0
Depreciación año 2019 porción valuada de activos					-130,066	130,066		0
Valuación activos								0
Aumento de capital	37,620,000		-37,495,717			-124,283		0
Utilidad del ejercicio							61,144,015	61,144,015
<b>Saldos al 31 dic 2019</b>	341,470,000	49,971,217	0	1,104,774	8,114,566	136,475	61,144,015	461,941,047

## Relación entre el Patrimonio Técnico Total y los Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo Banco de la Producción S.A. diciembre 2018-2019

Unidades de USD dólares

	Dic 2018	Dic 2019
Total patrimonio técnico primario	339,041,585	384,344,222
Total patrimonio técnico secundario	192,701,566	194,469,671
<b>Patrimonio Técnico Total</b>	<b>531,743,150</b>	<b>578,813,893</b>
Deducciones al patrimonio técnico total	6,281,269	6,649,262
<b>Patrimonio Técnico Constituido</b>	<b>525,461,881</b>	<b>572,164,632</b>
Total activos y contingentes ponderados por riesgo	3,890,730,332	4,219,830,530
<b>Patrimonio Técnico Requerido (9%)</b>	<b>350,165,730</b>	<b>379,784,748</b>
Excedente o deficiencia del patrimonio técnico requerido	175,296,151	192,379,884
Activos totales y contingentes x 4%	235,127,916	253,381,920
<b>Índice de Solvencia</b> (patrimonio técnico / activos y contingentes ponderados por riesgo)	<b>13.51%</b>	<b>13.56%</b>

Unidades de USD dólares

## 231 A.1 Crédito Comercial Prioritario

	Total	Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Diferencia entre requeridas y constituidas	Provisiones mitigadas por garantías hipotecarias	Provisiones exceso o déficit
A1	172,837,012	18,248,685	154,588,327	10.01%	0.71%	1,685,693	1,235,317	450,376	450,376	0
A2 Riesgo normal	317,173,043	3,457,375	313,715,667	18.36%	1.42%	6,343,461	4,496,204	1,847,257	1,847,257	0
A3	961,312,368	28,105,948	933,206,420	55.66%	2.58%	39,302,730	24,778,388	14,524,342	14,524,342	0
B1 Riesgo potencial	51,724,609	65,999	51,658,610	2.99%	3.40%	3,187,236	1,757,889	1,429,346	1,429,346	0
B2	7,888,708	0	7,888,708	0.46%	7.12%	989,758	561,352	428,406	428,406	0
C1 Deficiente	4,322,308	11,200	4,311,108	0.25%	12.33%	1,020,586	532,826	487,759	487,759	0
C2	1,686,272	0	1,686,272	0.10%	43.53%	734,015	734,015	0	0	0
D Dudoso recaudo	3,517,600	0	3,517,600	0.20%	74.37%	2,615,920	2,615,920	0	0	0
E Pérdida	7,341,513	0	7,341,513	0.43%	100.00%	7,341,513	7,341,513	0	0	0
AL Garantías autoliquidables 100%	199,415,623	199,415,623	0	11.55%	0.00%	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1,727,219,055</b>	<b>249,304,830</b>	<b>1,477,914,225</b>	<b>100.00%</b>	<b>2.55%</b>	<b>63,220,911</b>	<b>44,053,423</b>	<b>19,167,487</b>	<b>19,167,487</b>	<b>0</b>

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 2019 (continuación)

Unidades de USD dólares

231 A.1 Crédito Comercial Ordinario

	Total	Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Diferencia entre requeridas y constituidas	Provisiones mitigadas por garantías hipotecarias	Provisiones exceso o déficit
A1	3,497,600	0	3,497,600	2.89%	0.98%	34,976	34,148	828	828	0
A2 Riesgo normal	92,345,456	33,815	92,311,641	76.29%	1.50%	1,846,909	1,380,623	466,286	466,286	0
A3	24,814,809	11,047	24,803,762	20.50%	2.66%	1,016,342	659,887	356,455	356,455	0
B1 Riesgo potencial	273,723	0	273,723	0.23%	4.79%	16,740	13,112	3,628	3,628	0
B2	86,644	4,052	82,592	0.07%	9.30%	8,976	8,061	915	915	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	9,398	0	9,398	0.01%	97.09%	9,125	9,125	0	0	0
E Pérdida	25	0	25	0.00%	100.00%	25	25	0	0	0
AL Garantías autoliquidables 100%	10,756	10,756	0	0.01%	0.00%	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>121,038,411</b>	<b>59,670</b>	<b>120,978,742</b>	<b>100.00%</b>	<b>1.74%</b>	<b>2,933,092</b>	<b>2,104,980</b>	<b>828,112</b>	<b>828,112</b>	<b>0</b>

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 2019 (continuación)

Unidades de USD dólares

231 A.5 Crédito Productivo

	Total	Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Diferencia entre requeridas y constituidas	Provisiones mitigadas por garantías hipotecarias	Provisiones exceso o déficit
A1	55,695,686	54,981	55,640,706	12.03%	0.91%	556,957	509,073	47,884	47,884	0
A2 Riesgo normal	84,389,680	1,037,116	83,352,564	18.23%	1.37%	1,687,794	1,155,176	532,617	532,617	0
A3	310,191,543	2,192,740	307,998,803	67.01%	2.18%	12,438,660	6,761,728	5,676,931	5,676,931	0
B1 Riesgo potencial	12,258,031	13,411	12,244,621	2.65%	3.05%	736,772	374,262	362,510	362,510	0
B2	191,153	0	191,153	0.04%	8.20%	22,912	15,682	7,230	7,230	0
C1	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
C2 Deficiente	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
D Dudoso recaudo	896	0	896	0.00%	60.00%	538	538	0	0	0
E Pérdida	143,572	0	143,572	0.03%	100.00%	143,572	143,572	0	0	0
AL Garantías autoliquidables 100%	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>462,870,562</b>	<b>3,298,248</b>	<b>459,572,314</b>	<b>100.00%</b>	<b>1.94%</b>	<b>15,587,203</b>	<b>8,960,031</b>	<b>6,627,172</b>	<b>6,627,172</b>	<b>0</b>

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 2019 (continuación)

Unidades de USD dólares

231 A.2 Crédito de Consumo Ordinario

	Total	Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
A1	116,534,700	6,244,261	110,290,439	85.06%	0.95%	1,165,347	1,102,905	-62,443
A2 Riesgo normal	1,010,172	29,797	980,375	0.74%	1.94%	20,203	19,607	-596
A3	10,273,528	366,678	9,906,850	7.50%	2.93%	312,126	301,069	-11,057
B1 Riesgo potencial	2,546,408	40,844	2,505,564	1.86%	6.00%	155,333	152,882	-2,451
B2	1,335,023	5,238	1,329,785	0.97%	10.26%	137,554	137,030	-524
C1 Deficiente	1,593,161	25,331	1,567,830	1.16%	20.21%	327,644	321,907	-5,737
C2	1,337,087	3,366	1,333,721	0.98%	40.89%	548,420	546,737	-1,683
D Dudoso recaudo	924,276	891	923,385	0.67%	61.70%	570,796	570,261	-535
E Pérdida	1,443,587	0	1,443,587	1.05%	100.00%	1,443,587	1,443,587	0
AL Garantías autoliquidables 100%	6,696	6,696	0	0.00%	0.00%	0	0	0
<b>Total</b>	<b>137,004,638</b>	<b>6,723,101</b>	<b>130,281,537</b>	<b>100.00%</b>	<b>3.35%</b>	<b>4,681,010</b>	<b>4,595,986</b>	<b>-85,024</b>

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 2019 (continuación)

Unidades de USD dólares

231 A.2 Crédito Consumo Prioritario

	Total	Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
A1	814,915,476	1,343,916	813,571,559	87.73%	1.00%	8,149,167	8,135,728	-13,439
A2 Riesgo normal	3,651,075	1,975	3,649,100	0.39%	2.00%	73,022	72,982	-40
A3	28,866,956	36,890	28,830,066	3.11%	4.14%	1,197,027	1,195,561	-1,466
B1 Riesgo potencial	11,263,044	1,210	11,261,833	1.21%	7.47%	840,965	840,893	-73
B2	6,809,503	2,214	6,807,289	0.73%	13.92%	948,387	948,055	-332
C1 Deficiente	10,205,329	0	10,205,329	1.10%	27.65%	2,821,833	2,821,833	0
C2	10,287,802	1,187	10,286,615	1.11%	48.22%	4,961,702	4,961,109	-594
D Dudoso recaudo	9,728,062	0	9,728,062	1.05%	75.91%	7,384,614	7,384,614	0
E Pérdida	13,836,687	0	13,836,687	1.49%	100.00%	13,836,687	13,836,687	0
AL Garantías autoliquidables 100%	19,275,014	19,275,014	0	2.08%	0.00%	0	0	0
<b>Total</b>	<b>928,838,947</b>	<b>20,662,407</b>	<b>908,176,540</b>	<b>100.00%</b>	<b>4.33%</b>	<b>40,213,404</b>	<b>40,197,461</b>	<b>-15,943</b>

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 2019 (continuación)

Unidades de USD dólares

### 231 A.3 Crédito Inmobiliario

	Total	Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
A1	210,567,032	45,285	210,521,748	80.06%	1.00%	2,105,670	2,105,218	-453
A2 Riesgo normal	23,451,051	0	23,451,051	8.92%	2.00%	469,021	469,021	0
A3	16,147,447	0	16,147,447	6.14%	3.06%	494,171	494,171	0
B1 Riesgo potencial	4,323,007	0	4,323,007	1.64%	7.07%	305,750	305,750	0
B2	650,589	0	650,589	0.25%	14.35%	93,364	93,364	0
C1	525,714	0	525,714	0.20%	25.79%	135,573	135,573	0
C2 Deficiente	816,446	0	816,446	0.31%	48.11%	392,786	392,786	0
D Dudoso recaudo	2,452,432	0	2,452,432	0.93%	71.22%	1,746,575	1,746,575	0
E Pérdida	4,065,958	0	4,065,958	1.55%	100.00%	4,065,958	4,065,958	0
AL Garantías autoliquidables 100%	12,527	12,527	0	0.00%	0.00%	0	0	0
<b>Total</b>	<b>263,012,201</b>	<b>57,812</b>	<b>262,954,389</b>	<b>100.00%</b>	<b>3.73%</b>	<b>9,808,867</b>	<b>9,808,414</b>	<b>-453</b>

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 2019 (continuación)

Unidades de USD dólares

231 A.4 Microcrédito

	Total	Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
A1	20,252,343	105,627	20,146,716	83.66%	0.99%	202,524	201,467	-1,056
A2 Riesgo normal	313,860	0	313,860	1.30%	2.00%	6,277	6,277	0
A3	552,216	0	552,216	2.28%	3.00%	16,566	16,566	0
B1 Riesgo potencial	347,017	0	347,017	1.43%	6.00%	20,821	20,821	0
B2	343,628	0	343,628	1.42%	10.52%	36,166	36,166	0
C1	342,786	0	342,786	1.42%	21.11%	72,348	72,348	0
C2 Deficiente	184,234	0	184,234	0.76%	43.07%	79,348	79,348	0
D Dudoso recaudo	435,759	0	435,759	1.80%	67.53%	294,277	294,277	0
E Pérdida	393,586	0	393,586	1.63%	100.00%	393,586	393,586	0
AL Garantías autoliquidables 100%	1,043,336	1,043,336	0	4.31%	0.00%	0	0	0
<b>Total</b>	<b>24,208,764</b>	<b>1,148,963</b>	<b>23,059,801</b>	<b>100.00%</b>	<b>4.63%</b>	<b>1,121,913</b>	<b>1,120,857</b>	<b>-1,056</b>
<b>Total general</b>	<b>3,664,192,579</b>	<b>281,255,031</b>	<b>3,382,937,549</b>	<b>100.00%</b>	<b>3.02%</b>	<b>137,566,401</b>	<b>110,841,153</b>	<b>-102,476</b>

Resumen de la Calificación de Inversiones y Otros Activos y Constitución de Provisiones  
Banco de la Producción S.A. al 31 de diciembre de 2019

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	170,609,233.63	169,917,165.44	0.00	0.00
1304	Disponible para venta estado o entidades del sector público	147,593,132.84	144,634,911.05	0.00	0.00
	<b>Total</b>	<b>318,202,366.47</b>	<b>314,552,076.49</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>

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	2,701,046.24	2,701,046.24	58,801.02	0.00
1306	Mantenidas al vencimiento estado o entidades sector público	246,187,488.33	246,187,488.33	88,000.00	0.00
1307	De disponibilidad restringida	14,075,768.08	14,075,768.08	0.00	0.00
190205	Derechos fiduciarios - inversiones	0.00	0.00	0.00	0.00
	<b>Total</b>	<b>262,964,302.65</b>	<b>262,964,302.65</b>	<b>146,801.02</b>	<b>0.00</b>

## Resumen de la Calificación de Inversiones y Otros Activos y Constitución de Provisiones Banco de la Producción S.A. al 31 de diciembre de 2019

Unidades de USD dólares

### 231 B.2

Otros activos	Total	% Riesgo	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
A1	37,003,055.06	83.49%	316,695.00	335,935.97	19,240.97
A2 Riesgo normal	659,119.81	1.49%	13,182.40	13,182.40	0.00
A3	246,145.90	0.56%	9,845.84	9,845.84	0.00
B1 Riesgo potencial	461,924.69	1.04%	34,644.39	34,644.39	0.00
B2	291,417.31	0.66%	42,255.56	42,255.56	0.00
C1 Deficiente	212,053.02	0.48%	62,555.70	62,555.70	0.00
C2	334,233.78	0.75%	165,445.76	165,445.76	0.00
D Dudoso recaudo	547,017.92	1.23%	434,879.29	434,879.29	0.00
E Pérdida	4,567,927.11	10.31%	4,567,927.11	4,567,927.11	0.00
Evaluado	44,322,894.60	100.00%	0.00	0.00	0.00
No Evaluado	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>44,322,894.60</b>	<b>100.00</b>	<b>5,647,431.05</b>	<b>5,666,672.02</b>	<b>19,240.97</b>

% De otros activos evaluado [(evaluada / total) 100 ] =	100.00%
% De riesgo otros activos evaluado [(prov. requerida / evaluado) 100 ] =	12.74%

### 231 B.3

Bienes en dación	Total	Provisiones requeridas (a)	Provisiones requeridas por avalúo (b)	Total provisiones re- queridas	Provisiones con- sti- tuidas	Provisiones exceso o déficit
Riesgos	9,436,375.39	4,968,200.71	15,906.00	4,984,106.71	4,986,498.49	2,391.78
<b>Total</b>	<b>9,436,375.39</b>	<b>4,968,200.71</b>	<b>15,906.00</b>	<b>4,984,106.71</b>	<b>4,986,498.49</b>	<b>2,391.78</b>

(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. Exsersa

Miles de USD dólares

	2018	2019	% Crecimiento
<b>Activo</b>			
Fondos disponibles	3,273	2,793	-14.67%
Operaciones interbancarias e inversiones			
Cartera de créditos			
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	1,436	1,288	-10.32%
Bienes realizables, adjudicados por pago			
Propiedades y equipo*	1,043	7,301	600.13%
Otros activos	1,258	1,854	47.43%
<b>Total Activos</b>	<b>7,009</b>	<b>13,236</b>	<b>88.84%</b>
<b>Pasivo</b>			
Obligaciones con el público			
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas			
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar*	2,415	8,822	265.32%
Obligaciones financieras			
Valores en circulación			
Aportes para futuras capitalizaciones			
Otros pasivos			
<b>Total Pasivos</b>	<b>2,415</b>	<b>8,822</b>	<b>265.32%</b>
<b>Total Patrimonio</b>	<b>4,594</b>	<b>4,414</b>	<b>-3.92%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>7,009</b>	<b>13,236</b>	<b>88.84%</b>

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

Miles de USD dólares

	2018	2019	% Crecimiento
<b>Ingresos</b>			
Intereses y descuentos ganados	15	10	-31.38%
Comisiones ganadas			
Utilidades financieras			
Ingresos por servicios	18,200	16,897	-7.16%
Otros ingresos operacionales			
Otros ingresos	318	160	-49.57%
<b>Total Ingresos</b>	<b>18,533</b>	<b>17,068</b>	<b>-7.91%</b>
<b>Egresos</b>			
Intereses causados		642	
Comisiones causadas			
Pérdidas financieras			
Provisiones			
Gastos de operación	16,519	15,116	-8.49%
Otras pérdidas operacionales			
Otros gastos y pérdidas			
Impuestos y participación a empleados			
<b>Total Egresos</b>	<b>16,519</b>	<b>15,758</b>	<b>-4.61%</b>
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	2,014	1,310	-34.99%
Provisión para participación del personal en las utilidades	291	177	-39.13%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	1,723	1,132	-34.29%
Provisión para impuesto a la renta	461	354	-23.19%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>1,262</b>	<b>778</b>	<b>-38.35%</b>

(\*) En el 2019 entró en vigencia la NIIF 16 de Arrendamientos. En aplicación de la misma, estos rubros incluyen el registro de los Activos por Derecho de Uso y Pasivos por Arrendamiento.

**Balance General**  
Protrámites Trámites Profesionales S.A.

Miles de USD dólares

	2018	2019	% Crecimiento
<b>Activo</b>			
Fondos disponibles	1,379	1,028	-25.45%
Operaciones interbancarias e inversiones			
Activos disponibles para la venta - cartera comprada	518	1,167	125.29%
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	2	3	50.00%
Bienes realizables, adjudicados por pago			
Propiedades y equipo*	192	332	72.92%
Otros activos	111	335	201.80%
<b>Total Activos</b>	<b>2,202</b>	<b>2,865</b>	<b>30.11%</b>
<b>Pasivo</b>			
Obligaciones con el público			
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas			
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar*	1,125	1,336	18.76%
Obligaciones financieras			
Aportes para futuras capitalizaciones	285		-100.00%
Otros pasivos	5	2	-60.00%
<b>Total Pasivos</b>	<b>1,415</b>	<b>1,338</b>	<b>-5.44%</b>
<b>Total Patrimonio</b>	<b>787</b>	<b>1,527</b>	<b>94.03%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>2,202</b>	<b>2,865</b>	<b>30.11%</b>

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

Miles de USD dólares

	2018	2019	% Crecimiento
<b>Ingresos</b>			
Intereses y descuentos ganados	145	157	8.28%
Comisiones ganadas			
Utilidades financieras			
Ingresos por servicios	2,241	3,143	40.25%
Otros ingresos operacionales	510	530	3.92%
Otros ingresos	26	32	23.08%
<b>Total Ingresos</b>	<b>2,922</b>	<b>3,862</b>	<b>32.17%</b>
<b>Egresos</b>			
Intereses causados		20	
Comisiones causadas			
Pérdidas financieras			
Provisiones			
Gastos de operación	2,049	2,673	30.45%
Otras pérdidas operacionales			
Otros gastos y pérdidas	4	38	850.00%
Impuestos y participación a empleados			
<b>Total Egresos</b>	<b>2,053</b>	<b>2,731</b>	<b>33.02%</b>
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	869	1,131	30.15%
Provisión para participación del personal en las utilidades	127	167	31.50%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	742	964	29.92%
Provisión para impuesto a la renta	224	228	1.79%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>518</b>	<b>736</b>	<b>42.08%</b>

(\*) En el 2019 entró en vigencia la NIIF 16 de Arrendamientos. En aplicación de la misma, estos rubros incluyen el registro de los Activos por Derecho de Uso y Pasivos por Arrendamiento.



**KPMG del Ecuador Cía. Ltda.**  
Av. República de El Salvador 734  
y Portugal, Edif. Athos, piso 2 y 3  
Quito - Ecuador

Teléfonos: (593-2) 245 0356  
(593-2) 244 4228  
(593-2) 244 4225

**Informe de los Auditores Independientes**

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

**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 2019, y los estados consolidados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo consolidados 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 adjuntos 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 2019, el desempeño consolidado de sus operaciones y sus flujos de efectivo consolidados 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**

Efectuamos nuestra auditoría 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 (Código de Ética del IESBA) junto con los requerimientos de ética que son aplicables para nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en 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)

**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. Estas bases de preparación fueron adoptadas para cumplir 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.

**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.

Asunto clave de auditoría	Como el asunto clave fue atendido en la auditoría
<p><b>Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes de los Segmentos Comercial y Productivo mayor a US\$40,000 y Constitución de Provisiones</b></p> <p>La provisión para cartera de créditos y contingentes de los segmentos comercial y productivo mayor a US\$40,000 es considerada uno de los asuntos más significativos debido a su representatividad. Así también el proceso de calificación de esta cartera de créditos y contingentes, determina la estimación más importante de los estados financieros del Banco, debido a que involucra, entre otros aspectos, el análisis de diferentes parámetros económicos y financieros establecidos por la normativa aplicable, que incluyen aplicar ciertas estimaciones por parte de la Administración.</p> <p>El Banco trimestralmente efectúa la calificación de activos de riesgo y contingentes con base a lo establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.</p>	<p>Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el asunto antes descrito incluyeron lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pruebas de diseño e implementación y eficacia operativa de los controles relevantes relacionados con la constitución de la provisión específica, la comprobación de los días de morosidad y las calificaciones internas de riesgo asignadas a los deudores de acuerdo al modelo utilizado.</li> <li>- Obtuvimos la base de datos de la calificación de la cartera de créditos y contingentes del Banco y validamos la exactitud e integridad de los datos que son relevantes para el cálculo de las provisiones requeridas.</li> <li>- Para una muestra de sujetos de créditos comerciales con riesgo mayor a US\$40,000 y con provisiones específicas, así como clientes que presentaron modificaciones de calificación de riesgo con respecto al período anterior, efectuamos la inspección de sus expedientes de crédito y el reproceso de la calificación asignada según los criterios de calificación contenidos en las disposiciones vigentes, así como la revisión de las garantías con base a los avalúos realizados por peritos independientes calificados.</li> <li>- Recálculo de la provisión para cartera de créditos y contingentes de los segmentos comercial y productivo mayor a US\$40,000 en función de los parámetros establecidos por el Órgano Regulador.</li> </ul> <p>No se identificaron diferencias materiales como resultado de los procedimientos efectuados.</p>

(Continúa)

#### 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.

Nuestra opinión sobre los estados financieros consolidados del Grupo no incluye la otra información por lo que no expresamos ninguna otra forma de aseguramiento o conclusión de la misma.

En conexión con la auditoría de los estados financieros consolidados, nuestra responsabilidad es leer la otra información y, al hacerlo, considerar si esta información contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros consolidados o con nuestro conocimiento obtenido en la auditoría, o si, de otra forma parecería estar materialmente incorrecta. No tenemos nada que comunicar en este sentido.

#### 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 es necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados que estén libres de errores materiales, ya sean debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros consolidados, la Administración es responsable de evaluar la capacidad del Grupo 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 Grupo o cesar operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La Administración es la responsable de la supervisión del proceso de información financiera 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 material cuando existe. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en agregado, puede preverse 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 materiales 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 materiales 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)

- 3 -

- 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 del Grupo.
- 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 Grupo 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 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 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

6 de marzo de 2020

Shanny R. Bolívar Istariz, Socio

- 4 -



**KPMG del Ecuador Cía. Ltda.**  
Av. República de El Salvador 734  
y Portugal, Edif. Athos, piso 2 y 3  
Quito - Ecuador

Teléfonos: (593-2) 245 0356  
(593-2) 244 4228  
(593-2) 244 4225

**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 individuales que se acompañan de Banco de la Producción S. A. Produbanco ("el Banco"), que incluyen el balance general al 31 de diciembre de 2019, 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 que comprenden un resumen de las políticas importantes de contabilidad y otra información explicativa. Los estados financieros individuales 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 individuales adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera individual de Banco de la Producción S. A. Produbanco al 31 de diciembre de 2019, el desempeño individual de sus operaciones y sus flujos de efectivo individuales 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**

Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección "Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros Individuales". Somos independientes del Banco de conformidad con el Código de Ética para profesionales de Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) junto con los requerimientos de ética que son aplicables para nuestra auditoría de los estados financieros en Ecuador, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con dichos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión.

**Asuntos de Énfasis**

**Base Contable**

Informamos que tal como se explica en la Nota 2, los estados financieros individuales 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. Estas bases de preparación fueron adoptadas para cumplir con 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 individuales pueden no ser apropiados para otros propósitos.

(Continúa)

**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 individuales adjuntos deben ser leídos en conjunto con los estados financieros consolidados.

**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 individuales del ejercicio actual. Estos asuntos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros individuales en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstos, y no expresamos una opinión por separado sobre estos asuntos.

Asunto clave de auditoría	Como el asunto clave fue atendido en la auditoría
<p><b>Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes de los Segmentos Comercial y Productivo mayor a US\$40,000 y Constitución de Provisiones</b></p> <p>La provisión para cartera de créditos y contingentes de los segmentos comercial y productivo mayor a US\$40,000 es considerada uno de los asuntos más significativos debido a su representatividad. Así también el proceso de calificación de esta cartera de créditos y contingentes, determina la estimación más importante de los estados financieros del Banco, debido a que involucra, entre otros aspectos, el análisis de diferentes parámetros económicos y financieros establecidos por la normativa aplicable, que incluyen aplicar ciertas estimaciones por parte de la Administración.</p> <p>El Banco trimestralmente efectúa la calificación de activos de riesgo y contingentes con base a lo establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.</p>	<p>Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el asunto antes descrito incluyeron lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pruebas de diseño e implementación y eficacia operativa de los controles relevantes relacionados con la constitución de la provisión específica, la comprobación de los días de morosidad y las calificaciones internas de riesgo asignadas a los deudores de acuerdo al modelo utilizado.</li> <li>- Obtuvimos la base de datos de la calificación de la cartera de créditos y contingentes del Banco y validamos la exactitud e integridad de los datos que son relevantes para el cálculo de las provisiones requeridas.</li> <li>- Para una muestra de sujetos de créditos comerciales con riesgo mayor a US\$40,000 y con provisiones específicas, así como clientes que presentaron modificaciones de calificación de riesgo con respecto al período anterior, efectuamos la inspección de sus expedientes de crédito y el reproceso de la calificación asignada según los criterios de calificación contenidos en las disposiciones vigentes, así como la revisión de las garantías con base a los avalúos realizados por peritos independientes calificados.</li> <li>- Recálculo de la provisión para cartera de créditos y contingentes de los segmentos comercial y productivo mayor a US\$40,000 en función de los parámetros establecidos por el Órgano Regulador.</li> </ul> <p>No se identificaron diferencias materiales como resultado de los procedimientos efectuados.</p>

(Continúa)

#### Otra Información

La Administración es responsable por la otra información presentada junto con los estados financieros, la cual comprende el "Informe del Directorio" y "Memoria Anual" del Banco, la que no incluye los estados financieros individuales y nuestro correspondiente informe de auditoría.

Nuestra opinión sobre los estados financieros individuales del Banco no incluye la otra información por lo que no expresamos ninguna otra forma de aseguramiento o conclusión de la misma.

En conexión con la auditoría de los estados financieros individuales, nuestra responsabilidad es leer la otra información y, al hacerlo, considerar si esta información contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros individuales o con nuestro conocimiento obtenido durante la auditoría, o si de otra forma parecería estar materialmente incorrecta. No tenemos nada que comunicar en este sentido.

#### Responsabilidades de la Administración y del Directorio sobre los Estados Financieros Individuales

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros individuales 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 es necesario para permitir la preparación de estados financieros individuales que estén libres de errores materiales, ya sean debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros individuales, 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 información financiera del Banco.

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

Nuestro objetivo es obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros individuales 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 material cuando existe. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en agregado, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios tomen basándose en los estados financieros individuales.

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 materiales en los estados financieros individuales, 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 materiales 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 del Banco.

(Continúa)

- 3 -

- 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 individuales 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 individuales, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros individuales, 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 individuales. 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 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 individuales 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

6 de marzo de 2020

Sherry Bolívar  
Johnny R. Bolívar Isturiz, Socio

- 4 -



**OPINIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA SOBRE LA  
SUFICIENCIA DE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO  
VIGENTES Y LA APLICACIÓN ADECUADA DE GESTIÓN DE  
RIESGOS AÑO 2019**

“El Comité de Auditoría, basado en los informes presentados y en los diversos aspectos analizados en las reuniones mantenidas durante el año 2019, 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 adecuada; no existe evidencia de circunstancias que puedan constituir debilidades importantes en el sistema de control interno del Banco. Además, de acuerdo con lo requerido en la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, 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”.

Presidente del Comité de Auditoría



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Quito, 28 de febrero de 2020

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 2019, el grado de cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias, reglamentos internos, y de la normativa dispuesta por los Organismos de Control; así como, sobre la calidad del sistema de control interno.

Mi opinión está sustentada en las revisiones, pruebas y evaluaciones de control realizados durante el año 2019, las revisiones fueron efectuadas de acuerdo con normas de auditoría; 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.

1 de 3



- 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 27.60%, 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, presentó, al cierre del ejercicio, una posición excedentaria de USD 192.37 millones, lo que equivale a un indicador de solvencia de 13.56%, superior al mínimo requerido del 9%.
  4. Las obligaciones tributarias y laborales son observadas de manera 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 (UAFFE), 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 2019, tanto de Produbanco como de sus Subsidiarias se presentan razonablemente, de conformidad

2 de 3



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.

Aceptamiento,  
  
Freddy Sandoval Cerda  
AUDITOR INTERNO

3 de 3

## Créditos

### Coordinación

Planificación y Desarrollo

### Línea Gráfica

Grupo Promerica

### Edición y Diagramación

Solange Luna

### Fotografía

Produbanco

Carmen Ulloa Ulloa / Conservación Internacional

Marzo 2020

