

2020

Memoria

Anual



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

Índice

4	Lineamientos Estratégicos Grupo Promerica	30	Balace de la Economía 2020	78	Subsidiarias
5	Mensaje del Presidente Grupo Promerica	40	Informe de Gobierno Corporativo	84	Gestión de las Unidades de Negocio
8	Lineamientos Estratégicos Produbanco 2019-2023	42	Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)	99	Reconocimientos Recibidos
9	Mensaje del Presidente Ejecutivo Produbanco	52	Informe de Prevención de Lavado de Activos y de Financiamiento de Delitos como el Terrorismo	101	Estados Financieros
14	Directorio Produbanco	59	Informe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero	132	Informe de los Auditores Independientes
16	Principales Ejecutivos Produbanco	68	Informe del Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial	141	Informe de Auditoría Interna
20	Informe del Directorio	76	Informe del Comité de Retribuciones		





Visión

En 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 ayudarles a superar sus límites, sean estos culturales, económicos, personales o geográficos.

Valores

- Empatía permanente
- Emprendedores por naturaleza
- Confianza compartida
- Cultura común

Mensaje del Presidente Grupo Promerica



El 2020 fue un año muy complejo para el mundo entero, hemos afrontado una situación que jamás habíamos vivido y que ni siquiera hubiéramos podido imaginar; una nueva realidad llena de incertidumbre y retos en múltiples ámbitos: el sanitario, económico, político, laboral, social, emocional, y en general en todos los aspectos. La vida cambió drásticamente de un momento a otro y aún no sabemos cuándo volverá a la normalidad.

Dentro de este contexto, las prioridades institucionales fueron la salud de dos millones cuatrocientos mil quinientos clientes y de nuestro equipo de más de doce mil cuatrocientos colaboradores distribuidos en los nueve países donde estamos presentes; asegurar la continuidad del servicio para cada uno de los grupos de interés, y fortalecer aún más nuestra posición de liquidez y control de los riesgos de mercado, para hacer frente a posibles escenarios de volatilidad.

La banca desempeña un rol esencial en el diario vivir de las comunidades. En esta nueva cotidianidad, la importancia de esta función fue aún mayor, pues nuestra responsabilidad era mantener la gestión con mayores facilidades y en las condiciones de atención acordes al momento.

Implementamos en todas nuestras oficinas medidas de prevención, seguridad e higiene, en resguardo de los miembros

de la sociedad y particularmente de los adultos mayores y personas de alto riesgo. Siguiendo las diversas recomendaciones de cuidado que fueron de conocimiento público, muchos de los colaboradores realizaron teletrabajo desde sus hogares, incluso los de áreas operativas que antes no hubiéramos considerado posible trasladar a esta metodología; y para aquellos que, por la naturaleza de sus actividades debieron ineludiblemente llevarlas a cabo dentro de nuestras instalaciones, también aplicamos las precauciones correspondientes.

Pusimos en práctica una serie de acciones, tanto a nivel de la Banca de Personas como de la Banca de Empresas, para ayudar a los clientes a hacerle frente a estos duros tiempos de confinamiento y restricciones de movilidad, que los diferentes gobiernos adoptaron para controlar la propagación de la pandemia. En esta línea, aceleramos el proceso de transformación digital mediante el uso de las soluciones *Promerica Pay*, *PayPhone*, *Fitbit Pay*, *Garmin Pay*, así como el de dispositivos digitales sin contacto, que facilitaron la realización de transacciones de pago. Impulsamos la utilización de canales electrónicos y sistemas de atención a distancia, de forma que los clientes pudieran resolver sus necesidades financieras sin tener que acudir al banco. Para el segmento empresarial lanzamos medidas enfocadas en que las empresas de distintos tamaños pudieran vender en línea por medio de *CyberSource*, *Nidi* y *Nidux*.

Pese a lo desafiante del entorno de este año atípico, contamos con la confianza de nuestros clientes y de las instituciones de la comunidad financiera internacional, lo que nos ha permitido mantener un sano crecimiento en todo el Grupo.

Dentro del marco de una banca sostenible y responsable, la estrategia de Grupo Promerica se basó en el Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS), que empleamos como política institucional para el otorgamiento de crédito a los clientes, tomando en consideración el cumplimiento de leyes ambientales y sociales. Todos los bancos del Grupo han ido desarrollando facilidades como los *créditos verdes*, para motivar la transición hacia economías de bajo carbono. Otra perspectiva determinante de la estrategia sostenible de Grupo Promerica ha sido liderar con el ejemplo; es por esto que nos hemos enfocado en invertir en tecnologías, ser eficientes en el uso de los recursos e implementar prácticas de neutralización de nuestras emisiones de carbono. En materia de inversión social, se emprendieron muchas acciones para ayudar a las comunidades y organizaciones sin fines de lucro a superar los efectos del COVID 19.

El Grupo ha contado con un respaldo importante en el ámbito de sostenibilidad, y es la relación con los bancos multilaterales y fondos de inversión, entre las principales entidades de las que recibimos créditos,

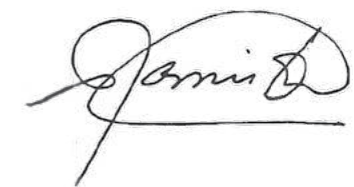
cabe destacar a *FMO-Banco de Desarrollo de Holanda*, *DEG-Corporación Alemana para el Desarrollo*, *Proparco-Banco de Desarrollo Francés*, *IFC-Corporación Financiera Internacional*, *Norfund-Corporación para el Desarrollo de Noruega*, *BID Invest*, *BCIE-Banco Centroamericano de Integración Económica*, *Global Climate Partnership Fund (GCPF)* - *responsAbility*, *Symbiotics*, *BlueOrchard*, *Triodos* y *eco.business Fund*.

En diciembre, Grupo Promerica llevó a cabo su primera cumbre virtual internacional llamada *Enfrentemos el Futuro con Fortaleza*, con el objeto de analizar los retos que se presentarán tras la pandemia y el liderazgo que se debe asumir para obtener las mejoras anheladas, contó con la participación de más de 10,000 asistentes entre clientes, colaboradores, bancos corresponsales y multilaterales, grupos empresariales y gremiales, líderes de opinión y medios de comunicación, de los países en los que el Grupo opera: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Ecuador, República Dominicana e Islas Caimán.

De esta manera, Grupo Promerica refuerza el impulso a una banca de relaciones, que fomenta el desarrollo y bienestar económico de los clientes y de las comunidades en las que se encuentra, a través de un mejor conocimiento de sus necesidades.

Mi agradecimiento a todos los que formaron

parte de la familia de Grupo Promerica y caminaron con nosotros a lo largo de este 2020. Pese a la dificultad de estos tiempos, la vida continúa y debemos seguir adelante, estar alerta, aprender de las circunstancias y vencer las adversidades. Estaremos a su lado siempre para escribir juntos la historia de lo que viene.



Ramiro Ortiz Mayorga
Chairman & CEO
Grupo Promerica



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.

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Produbanco



Me dirijo en esta oportunidad a ustedes para presentarles la Memoria Financiera 2020 de Banco de la Producción, S.A. - Produbanco y sus Subsidiarias.

La pandemia del coronavirus afectó a nivel mundial. La llegada del COVID-19, definitivamente cambió la forma de vida de cada uno de nosotros. Vivimos el distanciamiento social, restricciones de movilidad y confinamiento para disminuir la velocidad de propagación del virus y, sin embargo, al momento de la publicación de esta Memoria, un año después de su aparición, la situación continúa enfrentando grandes retos hasta que las vacunas puedan estar disponibles para la toda la población a nivel mundial.

Muchos de nosotros nos hemos visto afectados directamente con la pérdida de un ser querido, un amigo, un compañero, un vecino, un conocido. Afortunadamente, hasta ahora no hemos registrado ninguna pérdida dentro de la familia Produbanco. No obstante, sí hemos tenido contagios en alrededor de un 25% de nuestra población, quienes en su gran mayoría no presentaron complicaciones y se han recuperado satisfactoriamente.

Produbanco y sus Subsidiarias centraron su atención en el bienestar de sus clientes, proveedores y colaboradores durante el 2020. Las acciones no se hicieron esperar

y desde febrero cuando el mundo ya empezaba a confinarse, trabajamos en diferentes lineamientos con un Comité que se levantó para manejar la crisis que se aproximaba. La Unidad de Gente y Cultura tuvo un rol fundamental en el manejo de las nuevas metodologías de trabajo. Se implementó el teletrabajo para un porcentaje importante de colaboradores gracias a la tecnología *VPN, modalidad que permite trabajar conectado a la red del Banco desde cualquier parte fuera de las instalaciones*, además se incluyeron plataformas tecnológicas para desarrollar reuniones desde los hogares.

Si bien la adopción de los canales digitales de parte de nuestros clientes venía creciendo, la pandemia definitivamente aceleró su utilización habilitando realizar sus transacciones con total seguridad y comodidad de su casa a través de *www.produbanco.com* y las aplicaciones *App móvil* y *be* de Produbanco.

Al mismo tiempo, con altos estándares de bioseguridad las agencias continuaron ininterrumpidamente con la atención ofreciendo toda la gama de productos y servicios que tiene como objetivo brindar experiencias memorables a nuestros clientes. Igualmente, Produbanco en el mes de marzo puso a disposición una prórroga

en los pagos de créditos y tarjetas de crédito para sus clientes.

Además, durante la emergencia sanitaria, el Banco se sumó y aportó con USD 1.5 millones a la iniciativa POR TODOS, un fondo con aportes empresariales del sector privado, que se conformó para ayudar a mitigar los impactos de la crisis de la COVID-19 y aportar con soluciones efectivas y oportunas a quienes más lo necesitan.

Como parte de las iniciativas que el Banco ha ejecutado durante este año, el IFC otorgó a Produbanco un crédito por USD 50 millones para apoyar la recuperación económica del Ecuador permitiendo que el Banco brinde nuevos créditos a las compañías, negocios y a los segmentos vulnerables de la población cuyos flujos de efectivo se han visto afectados negativamente por la pandemia, sobre todo micro, pequeñas y medianas empresas con un énfasis en la propiedad de mujeres empresarias. El Grupo BID concedió otro préstamo a Produbanco por USD 60 millones destinado al apoyo al comercio exterior del país y durante el 2020 se desembolsaron varios otros créditos a corto plazo.

En línea con la Transformación Digital en la que el Banco se encuentra bastante

adelantado, continuamos con el desarrollo y el lanzamiento de nuevos productos, como la Cuenta Mini y la Cuenta Ideal, dirigidas a un público joven para fomentar la cultura del ahorro; el programa Ahorra a Tu Gusto, flexible en plazo, tiempo y aportes; la apertura digital de cuentas de ahorro para clientes que ya contaban con una tarjeta de crédito; el Certificado de Depósito con pago de interés anticipado para inversionistas que requieren recibir sus intereses en la apertura de la póliza; alternativas de crédito en conjunto con algunas universidades, entre otras iniciativas.

Mantenemos el enfoque de ser un agente de cambio para el Desarrollo Sostenible y estamos comprometidos en apoyar la implementación de los Principios para una Banca Responsable (PRB) de UNEP FI (Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente). De esta forma, para fortalecer nuestra gestión sostenible, desarrollamos nuestro Programa de Banca Sostenible alineado a estos principios y altos estándares internacionales de sostenibilidad.

Realizamos una medición de nuestra huella de carbono corporativa, lo que nos llevó a ser el primer Banco de Ecuador en obtener la certificación internacional de *Carbono Neutralidad*, verificada por SGS (Société

Générale des Surveillances). Consolidamos además nuestro Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) e implementamos mejoras en nuestros procesos.

Continuamos siendo líderes en financiamiento sostenible en Ecuador y gracias al impacto del Programa Líneas Verdes, el Banco ha sido seleccionado para co-liderar el Principio 3 de Clientes y Consumidores de los PRB. Además, en alianza con Conservación Internacional Ecuador (CI Ecuador) suscribimos un convenio para promover la conservación y uso sostenible de los páramos, un ecosistema de vital importancia para la protección y regulación de los recursos hídricos en el país.

Desde agosto de 2020, tengo el honor de representar a Sudamérica en el Banking Board de UNEP FI. Así como también formamos parte del Directorio de Pacto Global Ecuador y de la Junta Directiva del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad (CERES).

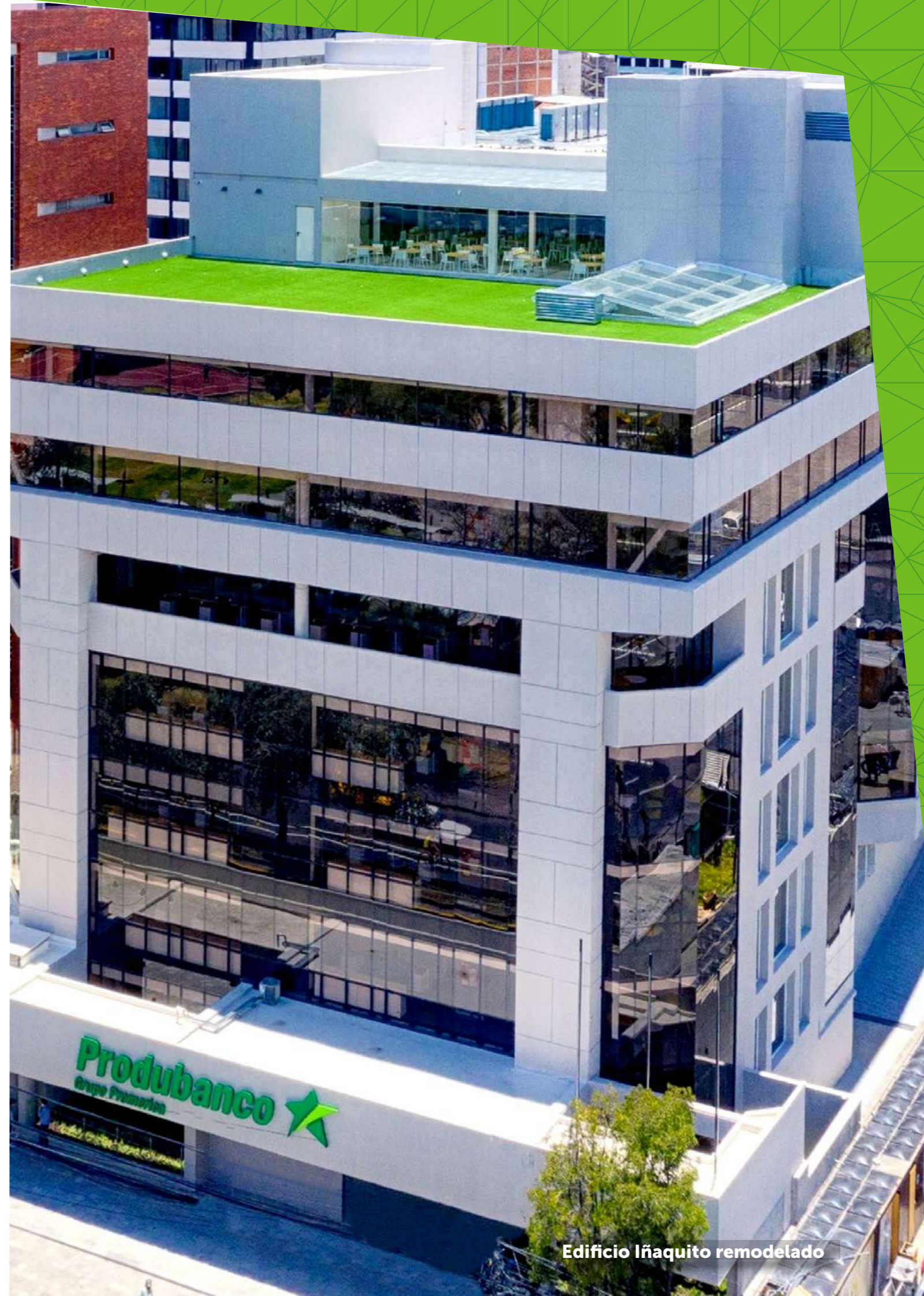
Pese a la complejidad de esta época, Produbanco ha enfrentado esta coyuntura gracias a la claridad en su visión, en sus pilares estratégicos y valores corporativos,

que apuntan todos, a trascender en la vida de las personas y brindar al cliente la mejor experiencia. Somos resilientes y nos mantenemos unidos como el gran equipo que conformamos todos los que trabajamos en esta organización para hacer de Produbanco y sus Subsidiarias, *el mejor de los mejores*.

Agradecemos profundamente a todos nuestros accionistas, clientes, proveedores y colaboradores, con cuyo aporte, motivación y confianza hemos hecho frente a estas adversas circunstancias y con quienes seguiremos avanzando hasta superarlas.



Ricardo Cuesta Delgado
Presidente Ejecutivo
Produbanco



Edificio Iñaquito remodelado

Directorio Produbanco



Francisco
José
Martínez
Henares

Presidente
Directorio



Karla
Dolores
Icaza
Meneses

Directora
Principal



Francisco
José
Ortiz
Gudián

Director
Alterno



Luis
Alberto
Rivas
Anduray

Director
Alterno



Héctor
Roberto
Neira
Calderón

Vicepresidente
Directorio



Pablo
Mauricio
Argüello
Godoy

Director
Principal



Denise
Marie
Henríquez
Noriega

Directora
Alternativa




Carlos
Francisco
Rodríguez
Vásconez

Director
Alterno



Gustavo
Francisco
Vásconez
Espinosa

Director
Principal



Juan
Diego
Mosquera
Pesantes

Director
Alterno

Principales Ejecutivos

Produbanco

Comité Ejecutivo



Ricardo
Cuesta
Delgado

Presidente
Ejecutivo



Juan
Manuel
Borrero
Viver

Vicepresidente
Ejecutivo
Gestión de Control



Martha
Cecilia
Paredes
Díaz

Vicepresidente
Ejecutivo
Gestión de Apoyo



José
Ricaurte
Vela

Vicepresidente
Banca Minorista



Rubén
Eguiguren
Arias

Vicepresidente
Banca Empresas

Unidades de Negocio



Carolina
Andrade
Gallegos

Vicepresidente
Segmento
Institucional



Sebastián
Quevedo
Holguín

Vicepresidente
Medios
de Pago



María
Isabel
Román
Albornoz

Vicepresidente
Distribución
Sierra



José
Antonio
Costa
Viver

Vicepresidente
Sucursal
Guayaquil

Unidades de Soporte



Esteban
Vásconez
Riofrío

Vicepresidente
Gestión
Financiera



Eduardo
Lafebre
Quirola

Vicepresidente
Gente y
Cultura



Rafael
Roca
Moreno

Vicepresidente
Servicios
Operacionales



Javier
Hidalgo
Estévez

Vicepresidente
Servicios
Tecnológicos

Unidades de Staff y Control

Staff



Jorge
Alvarado
Carrera

Vicepresidente
Asesoría
Jurídica



Fabián
Garzón
Abad

Vicepresidente
Transformación
Digital

Control



Fredy
Sandoval
Cerda

Auditor
Interno



Gustavo
Orbe
Montenegro

Vicepresidente
Administración
de Riesgos



Aníbal
Salazar
Buenaño

Oficial de
Cumplimiento

Informe del Directorio

Estimados Accionistas:

El año 2020 estuvo marcado por el COVID-19, calificado el 11 de marzo de 2020 como *Pandemia mundial* por la Organización Mundial de la Salud, debido a los alarmantes niveles de propagación y gravedad de la enfermedad. En esa misma fecha se activó en el Ecuador el *Estado de Emergencia Sanitaria en el Sistema Nacional de Salud*, y el 16 de marzo, el Presidente de la República declaró el Estado de Excepción en todo el territorio nacional, lo cual devino en el confinamiento generalizado por las medidas de toque de queda, suspensión de circulación vehicular y de la jornada laboral presencial pública y privada.

El confinamiento y la paralización de la mayoría de las actividades productivas y comerciales provocó una fuerte contracción del consumo, lo que derivó inevitablemente en el cierre temporal o definitivo de pequeñas, medianas y grandes empresas, con el correspondiente impacto en el empleo por reducción de personal o de horarios de trabajo y afectación a la cadena de pagos.

Nuestra Misión, «Acompañar cada día a las personas y empresas a superar sus límites, compartir las mejores experiencias y consolidar relaciones de largo plazo», adquirió mayor relevancia para enfrentar este escenario de crisis sanitaria y de recesión económica.

El presente Informe sintetiza los aspectos más sobresalientes y las principales acciones de la gestión de Produbanco y sus Subsidiarias durante el año 2020, que estuvieron orientadas a garantizar

la operación y provisión de servicios, mediante el establecimiento de protocolos que precautelen en todo momento, la salud y el bienestar de nuestros clientes y colaboradores.

Fieles a los principios de Buen Gobierno Corporativo y transparencia, apoyados en la tecnología, celebramos con normalidad la Junta General Ordinaria de Accionistas de forma telemática y además, mantuvimos los Informes Trimestrales en los que compartimos los aspectos más relevantes de nuestra gestión, contando siempre con una gran participación de nuestros Accionistas.

En la sección *Balance de la Economía 2020* de nuestra Memoria Financiera se desarrollan ampliamente los principales hechos que determinaron el desempeño de la economía ecuatoriana, que ya presentaba problemas y desajustes estructurales, que se tradujeron en un nulo crecimiento del PIB en el ejercicio 2019. Estos desequilibrios se acentuaron en el 2020 a consecuencia de la paralización de actividades que profundizó la contracción de la demanda interna —tanto del Gobierno como de los hogares— y la disminución de la inversión pública y privada. Según previsiones del Banco Central, el Ecuador registrará un decrecimiento del PIB de aproximadamente 9% para el 2020, el peor resultado anual desde que se llevan estadísticas del PIB.

Entre los aspectos positivos que amortiguaron los impactos adversos de la crisis sanitaria y económica, se destaca el apoyo de los organismos multilaterales que canalizaron desembolsos externos por USD 8,366 millones, de los cuales USD 4,000 millones provinieron del nuevo

acuerdo con el FMI y la diferencia, del Banco Mundial, CAF y BID, entre otros.

La balanza comercial, por su parte, registró un superávit de USD 3,240 millones, favorecida por la caída de las importaciones y el buen desempeño de las exportaciones no petroleras, que crecieron un 9.7% frente al 2019.

En el ámbito del empleo, según las cifras del mercado laboral publicadas por el INEC, la tasa de desempleo al cierre del 2020 fue del 5% comparada con el 3.8% del año 2019, mientras que el empleo adecuado se ubicó en 30.8% es decir, ocho puntos porcentuales por debajo del año previo; la tasa más baja desde el 2007.

Al finalizar el primer semestre se expidió la *Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID-19*, propuesta por el Ejecutivo para establecer medidas solidarias en pro del bienestar social y de la reactivación productiva, a través de diversos mecanismos temporales, entre los que se resaltan los siguientes:

- Apoyo a la sostenibilidad del empleo estableciendo nuevas modalidades y condiciones de trabajo, mediante la figura de acuerdos entre las partes, reducción emergente de la jornada laboral y regulación del teletrabajo.
- No incremento de los costos de servicios básicos.
- Descuento y diferimiento de las pensiones educativas.
- Suspensión del desahucio en materia de inquilinato.

- Prohibición de terminación unilateral de pólizas de salud, ni suspensión de su cobertura por falta de pago.
- Facilidades de pago a la seguridad social.
- Incentivos tributarios para el otorgamiento de líneas de crédito con destino productivo, comercial o microcrédito, que contemplen períodos de gracia, plazos y tasa de interés preferenciales.
- Reprogramación de pago de cuotas por obligaciones con entidades del sistema financiero nacional.

A inicios de septiembre entró en vigencia el Decreto Presidencial 1137 que dispuso la recaudación anticipada del Impuesto a la Renta (IR) del ejercicio 2020, el cual generó una contribución adicional cercana a los USD 257 millones. Mediante resolución, el SRI expidió el marco normativo para determinar como sujetos pasivos obligados, a las personas naturales y sociedades que cumplieran las siguientes condiciones:

- Quienes generen ingresos gravados con impuesto a la renta, excepto los provenientes del trabajo en relación de dependencia.
- Quienes registren un total de ingresos en la declaración del IR del ejercicio fiscal 2019, hubiera sido igual o superior a cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América.
- Quienes hubieran obtenido una utilidad contable durante el período de enero a julio de 2020, excluyendo, para el caso de personas naturales, los ingresos y gastos del trabajo en relación de dependencia.

En el ámbito fiscal es preciso recordar que la *Ley Orgánica de Simplificación y*

Progresividad Tributaria de diciembre de 2019, entre otros aspectos estableció el pago de una contribución única y temporal en los ejercicios fiscales 2020, 2021 y 2022 por parte de las sociedades que hayan generado ingresos gravados iguales o superiores a un millón de dólares en el ejercicio 2018.

En resumen, en el año de la más grande crisis económica de las últimas décadas, tuvimos que asumir doble carga impositiva, fundamentada en una capacidad contributiva del pasado.

Por otro lado, el Directorio se mantuvo vigilante del desempeño del Banco y sus Subsidiarias, participando activamente a través de sus delegados en los diferentes comités adscritos que apoyan la gestión de la Administración, para garantizar la normal operación de todas las líneas de negocio y canales de atención, mitigar los riesgos inherentes, precautelar la salud de nuestros clientes y colaboradores, y acelerar la transformación digital que permita alcanzar los objetivos y metas establecidos en el Plan Estratégico hacia el 2023.

En este contexto, la Administración activó de manera permanente el Comité de Emergencia para monitorear la evolución de la pandemia a nivel global, local e institucional, así como establecer protocolos de actuación, garantizar canales de comunicación y asegurar la provisión de insumos con el fin de reestablecer de forma dinámica la operatividad de nuestra red de oficinas, sin poner en riesgo la salud de clientes y colaboradores. La oportuna realización de pruebas y el acompañamiento cercano del equipo médico permitió que al

cierre del año contabilicemos 1,011 casos descartados de COVID-19, 561 altas de los casos confirmados, 24 aislamientos preventivos y ningún fallecimiento que lamentar de colaboradores. Aprovechamos la tecnología para implementar nuevas formas de trabajar y a finales de 2020, el 32% de colaboradores se encontraba en modalidad de teletrabajo total o parcial.

Las restricciones de movilidad, la limitación del aforo y el temor al coronavirus marcaron una disrupción en el comportamiento de nuestros clientes, acelerando la adopción de canales digitales como la *App móvil*, *App be* y *Web produbanco.com*, además privilegiaron el uso de las zonas de autoservicio que disponen de kioscos y cajeros automáticos multifunción; en contraposición a las ventanillas de nuestras agencias bancarias que registraron menor afluencia y uso transaccional.

Impulsamos el proceso de transformación de las oficinas bancarias tradicionales a agencias digitales, dotadas del más moderno equipamiento tecnológico y de un amplio menú de transacciones que facilita el autoservicio de nuestros clientes. Es así que la red de Produbanco finalizó el año con 25 agencias digitales y 91 tradicionales, además de 343 cajeros automáticos; mientras que nuestra subsidiaria Externalización de Servicios S.A. Exsersa, cerró con 50 agencias ServiPagos, 39 cajeros automáticos y 12,026 puntos PagoÁgil con cobertura nacional.

A pesar de las dificultades, en el 2020 cristalizamos la apertura de nuestra remodelada agencia y centro de atención empresarial en el Edificio Iñaquito en la ciudad de Quito, abrimos la nueva

Agencia Mall del Sol y continuamos con la construcción de nuestra Sucursal en el Centro Empresarial Colón en Guayaquil.

Complementamos la estrategia digital de la Organización con la incorporación de la subsidiaria EcuPayphone C.A., que por medio de sus innovadoras *Apps Payphone* y *Payphone Business* ofrece alternativas de pago y cobro para personas y comercios, con lo cual se fomenta el uso digital de cualquier tarjeta de crédito y débito Visa o Mastercard y reduce la manipulación del plástico y el uso del efectivo. En abril 2020 lanzamos la nueva versión Payphone 3.0 que integra los servicios de billetera digital, botón de pagos, links de cobros y códigos QR.

Como parte de nuestra permanente transformación, en el mes de agosto inició operaciones la nueva subsidiaria ProContacto Soluciones Inteligentes S.A., con la misión de brindar servicios de contacto, a través de canales digitales y mensajería, para asegurar la agilidad y la calidad en la atención de las necesidades de los clientes.

La liquidez de la economía fue una de las principales preocupaciones en este escenario de profunda contracción económica; sin embargo, conforme lo indicado en líneas anteriores, los importantes desembolsos de recursos provenientes de los organismos multilaterales permitieron al Gobierno cubrir sus obligaciones salariales y de atrasos con proveedores, apuntalando la liquidez del sistema financiero especialmente en los últimos meses del año. Es así que el sistema bancario registró un incremento de obligaciones con el

público de USD 3,850 millones (variación anual del 11.4%), explicado en gran medida por el último trimestre que representó el 75% del crecimiento del 2020. Después de varios años, observamos que los depósitos a la vista (cuentas corrientes y de ahorros) alcanzaron una tasa de crecimiento del 14.3%, en contraste con los depósitos a plazo que incrementaron en 7.4% con relación a 2019.

La ralentización de la economía 2020 trajo como consecuencia una fuerte disminución de la demanda de crédito, que se evidenció en una caída de USD 492 millones de la cartera del sistema bancario, equivalente a -1.6% anual.

Por su parte, los depósitos del público de Produbanco aumentaron en USD 428 millones para alcanzar USD 4,451 millones, manteniendo el 11.9% de participación en los depósitos del sistema bancario, mientras que la cartera de créditos mostró un leve crecimiento de USD 11 millones frente al 2019, que nos llevó al 11.6% de participación en el sistema. Los activos administrados totalizaron USD 5,513 millones, esto es 6.6% más que el año precedente.

Los efectos de la restricción de movilidad y el cambio de comportamiento de nuestros clientes se observaron con claridad en el volumen de facturación con tarjetas de crédito, que pasó de USD 1,240 millones en el 2019 a USD 833 millones en el 2020, esto es una variación cercana al -33%.

En el transcurso del año, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emitió diversas resoluciones para reglamentar la gestión de la afectación de pagos por parte de las instituciones financieras.

La Resolución 569-2020-F y sus posteriores reformas 582-2020-F y 588-2020-F, en síntesis establecieron las siguientes disposiciones:

- Diferir, reprogramar, refinanciar o reestructurar las operaciones crediticias comprendidas entre el 22 de marzo y el 12 de noviembre del 2020, concediendo períodos de gracia para el pago de capital e intereses.
- Registrar en los estados financieros la transferencia a cartera vencida a partir del día 61 de morosidad, para todos los tipos de créditos.
- Constituir provisiones genéricas voluntarias por un saldo de hasta el 2% de la cartera bruta vigente al 31 de diciembre del 2019.

La Resolución 609-2020-F de finales de octubre de 2020 dispuso que la transferencia a cartera vencida al día 61 de morosidad se mantenga en aplicación hasta el 30 de junio del 2021. Con el fin de mitigar el impacto del riesgo de crédito en los estados financieros de las entidades reguladas, esta resolución modificó temporalmente los porcentajes de provisiones para la calificación y cálculo del requerimiento de provisiones de cartera, además, amplió el rango de constitución de provisiones genéricas hasta el 5% calculado sobre el total de la cartera bruta a diciembre de 2019.

En este contexto, durante el año 2020 efectuamos un enorme despliegue técnico y humano para implementar de forma progresiva alternativas de alivio financiero para nuestros clientes, a medida que se

reestablecían las actividades comerciales y productivas. A partir del cierre del mes de marzo realizamos un diferimiento masivo de tres cuotas del portafolio de créditos para personas naturales, pequeñas y medianas empresas, además de la prórroga de dos meses sin pago mínimo exigible para nuestros tarjetahabientes. Adicionalmente, pusimos a disposición de las empresas nuestra red especializada de ejecutivos para atender de manera individualizada sus necesidades de alivio financiero.

A medida que transcurrían el segundo y tercer trimestre, muchos clientes retomaron su actividad y honraron oportunamente sus obligaciones, otros en cambio fueron presentando nuevas necesidades ocasionadas por la prolongación de la crisis sanitaria y de las medidas de restricción de actividades.

Implementamos cambios a políticas, procedimientos y desarrollos tecnológicos encaminados a facilitar la instrumentación de nuevos diferimientos de cuotas, novaciones, refinanciamientos y reestructuraciones de créditos. Las operaciones que recibieron algún tipo de alivio financiero superaron los USD 1,400 millones en más de 200 mil operaciones; para el cierre del año, su saldo fue de USD 603 millones distribuidos en alrededor de 29 mil operaciones de crédito.

En lo concerniente a la administración responsable de los Activos y Riesgos, fortalecimos el Balance con la constitución de provisiones para cartera de créditos por USD 161 millones, que representa el 174% de cobertura en relación a los USD 92 millones de cartera vencida. El índice de morosidad se ubicó en 2.69%, medido según la normativa

vigente. Estos resultados fueron posibles gracias a la gestión coordinada entre el equipo de Crédito y Cobranzas y nuestra subsidiaria especializada Protramites Trámites Profesionales S.A.

En el escenario internacional, la pandemia provocó que los gobiernos, bancos centrales y las instituciones supranacionales implementen programas de estímulo financiero para inyectar liquidez de manera ágil y flexible, manteniendo una política de tasas de interés muy bajas, lo cual favoreció también al sistema financiero ecuatoriano que tiene cerca del 7% de sus activos apalancado con créditos externos.

Por su parte, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera reformó la normativa de funcionamiento del *Fondo de Liquidez del Sector Financiero Privado*, rebajando el porcentaje de aporte del 8% al 5% que se calcula sobre la base de los depósitos del público. En el caso de Produbanco, esta liberación del 3% representó USD 108 millones que ahora se encuentran invertidos en instrumentos de máxima calidad crediticia y alta disponibilidad bajo la administración de nuestra Tesorería.

Nuestra estrategia y capacidad de crecimiento futuro se respaldan en un índice de solvencia patrimonial del 13.46%, con una holgura de USD 185 millones sobre el requerimiento normativo.

Las utilidades del sistema bancario decrecieron en 62.2%, pasando de USD 616 millones en el año 2019 a USD 233 millones en el ejercicio 2020. La rentabilidad medida sobre el patrimonio (ROE) se ubicó en 4.8% y el retorno sobre el activo (ROA) fue del

0.5%, esto representa una caída frente al año anterior de -9.1% y -0.9% respectivamente. Al comparar la composición del Estado de Resultados del Banco con el año 2019, se observa que el margen de intermediación financiera se redujo en USD 5 millones, como consecuencia del leve crecimiento del portafolio de crédito y del incremento del gasto financiero derivado de un mayor volumen de depósitos a plazo y obligaciones financieras del exterior.

Constituimos USD 119 millones de gasto para provisiones de activos de riesgo, con el propósito de mitigar los efectos de la crisis sanitaria y económica, dando cumplimiento al marco regulatorio vigente respecto a calificación de activos y constitución de provisiones específicas y genéricas.

Los gastos de operación alcanzaron USD 166 millones, una reducción anual de USD 21 millones. Este nivel de eficiencia fue el resultado de la permanente gestión de control y la implementación de medidas de ahorro y optimización en el marco de la emergencia sanitaria. El indicador de gasto de operación sobre activo promedio disminuyó de 4.55% en el 2019 a 3.97% para el cierre del 2020. En el año materia del informe se registraron USD 6.5 millones en la cuenta de gastos no deducibles, por concepto de las últimas cuotas pagadas al Servicio de Rentas Internas por la determinación de diferencias en el Impuesto a los Activos en el Exterior (IAE) del ejercicio 2013.

Los ingresos operacionales que se generaron por la prestación de servicios financieros se redujeron en USD 17 millones frente al año 2019, debido a las restricciones de movilidad y

el temor al contagio, que produjo un profundo cambio en el comportamiento transaccional y de consumo de nuestros clientes.

La línea de otros ingresos no operacionales —que incluye principalmente la recuperación de activos castigados— tuvo una variante negativa de USD 5 millones frente a la cifra alcanzada en el año 2019.

La utilidad neta del período, luego de la constitución de reservas para el pago de la participación a trabajadores y del impuesto a la renta, presentó una disminución de USD 41 millones para ubicarse en USD 20 millones.

En este difícil entorno, Produbanco mantuvo las calificaciones de riesgo locales AAA y AAA- otorgadas por las firmas calificadoras de riesgos PCR Pacific Credit Rating y BankWatch Ratings, respectivamente. Adicionalmente contamos con la calificación B- en escala internacional, emitida por parte de Fitch Ratings y que guarda relación con la calificación crediticia soberana del Ecuador.

El desempeño histórico de Produbanco ha sido reconocido año tras año por las principales publicaciones especializadas a nivel internacional. En esta oportunidad, la Revista Global Finance nos otorgó los galardones como: *Best Bank*, *Best Consumer Digital Bank* y *Outstanding Crisis Leadership Ecuador 2020*. Además, el Banco fue merecedor de otras importantes distinciones que premian categorías como gobierno corporativo, satisfacción del cliente, transformación digital y otras, que se detallan en nuestra Memoria.

Produbanco, Banco Promerica Costa Rica y Banpro de Nicaragua son signatarios

de los *Principios de Banca Responsable*, promovidos por la *Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente UNEP FI*, que se basan en los Objetivos de Desarrollo Sustentable y en el Acuerdo de París sobre el Cambio Climático.

En esta línea de gestión, Ricardo Cuesta —Presidente Ejecutivo de Produbanco— fue elegido para representar a Sudamérica en el *Banking Board de UNEP FI*, con el desafío de construir una agenda sostenible que priorice el crecimiento económico junto con el bienestar social y ambiental.

En alianza con Conservación Internacional Ecuador (CI Ecuador), Produbanco suscribió con el Ministerio del Ambiente y Agua, y el Fondo de Inversión Ambiental Sostenible (FIAS) un convenio para impulsar el programa denominado *Conservando nuestras fuentes de agua: los páramos de Ecuador*. El compromiso conjunto es promover la conservación y el uso sostenible del ecosistema andino de enorme importancia para la protección y regulación de los recursos hídricos en el país.

En adición, Produbanco lideró la *Mesa de Trabajo ODS 17: Alianzas para Lograr los Objetivos dentro de la iniciativa Líderes por los ODS* de Pacto Global Ecuador, que tiene como propósito crear alianzas estratégicas con diferentes actores de cooperación nacional e internacional, sector público y privado, para aportar al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través de una perspectiva multidisciplinaria.

La gestión de Produbanco es integral y la incorporación del pilar *Compromiso con la*

Sostenibilidad y Responsabilidad Social en la estrategia 2019-2023 ha permitido que los objetivos en cada una de las actividades que ponemos en marcha promuevan un progreso sostenible de la Comunidad.

Queremos destacar dos logros que nos llenan de orgullo:

- Nuestro producto *Cuenta Verde* fue reconocido como práctica destacada del ODS 9 por parte de Pacto Global Red Ecuador.
- Produbanco es la primera entidad bancaria del país en obtener la certificación internacional *Carbono Neutralidad* de acuerdo con la ISO 14064 - 3 y verificada por SGS (Société Générale de Surveillance).

Publicamos nuestro Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2019 con base en la guía para elaboración de reportes de sostenibilidad de la Global Reporting Initiative GRI en su versión Estándares bajo la opción *Exhaustiva*, que fue sometido a la correspondiente revisión de la firma auditora KPMG.

Para brindar asistencia humanitaria a los más vulnerables en Ecuador durante la crisis sanitaria y social causada por el COVID-19, nos adherimos con un aporte de USD 1.5 millones a la iniciativa «*Por Todos*» impulsada por el reconocido empresario y exalcalde de la ciudad de Quito, Roque Sevilla, con la participación de varias empresas y empresarios nacionales e internacionales, así como la ciudadanía a través de sus aportes mediante un sistema de crowdfunding apoyado por la plataforma de pagos digitales *PayPhone*.

Para gestionar las donaciones se constituyó el «*Fideicomiso Por Todos*» administrado por FIDEVAL S.A. Administradora de Fondos y Fideicomisos y auditado de manera independiente por PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda.

Por otra parte, 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 2020, los cuales se acompañan al presente informe y se publican en nuestra Memoria Anual. 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. Produbanco 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 Produbanco 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 2020, así como en el informe anual de evaluación sobre el sistema de control interno emitido por Auditoría Interna correspondiente al mencionado año, informa que la estructura de gestión de riesgos es adecuada al tamaño y complejidad de las operaciones de la entidad, y cuenta con una estructura de control interno apropiada; no existe evidencia de circunstancias que puedan constituir debilidades importantes en el sistema de control interno del Banco. Además, de acuerdo con lo requerido por las resoluciones bancarias, el Comité deja constancia que ha dado seguimiento a las observaciones e informes de los Auditores Internos y Externos y de la Superintendencia de Bancos, e indica también que no existe evidencia ni conocimiento de actos de conductas sospechosas e irregulares y de conflictos de interés, en los términos de la mencionada normativa.»

Produbanco y sus Subsidiarias cumplen con la legislación vigente incluyendo la normativa sobre propiedad intelectual y los lineamientos previstos por los organismos de control. De igual manera, se cuenta con los mecanismos necesarios para una adecuada administración de los riesgos

de lavado de activos y 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 (UAFE). En este sentido, el Directorio aprobó el plan de trabajo para el año 2021 de la Unidad de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos y el informe de esta Unidad correspondiente al ejercicio 2020, documentos que se ponen a disposición de la Junta General de Accionistas.

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 mencionado informe.

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, nuestra área especializada 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 las unidades de negocio en todo el país.

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

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 y Conducta.

Finalmente, este Directorio conoció el Oficio SB-INCSFPR-2021-0066-O del 27 de enero de 2021, mediante el cual la Superintendencia de Bancos autoriza a Banco de la Producción S.A. Produbanco a repartir hasta el 20% de las utilidades correspondientes al ejercicio económico 2020, para lo cual primero deberá observar lo dispuesto en los artículos 168 y 405 del Código Orgánico Monetario y Financiero, respecto del fondo de reserva legal y dispone que con la diferencia se conforme una reserva especial para futuras capitalizaciones.

Conforme a lo dispuesto por el Organismo de Control, el Directorio recomienda

a la Junta General de Accionistas que de las utilidades netas del ejercicio 2020 (esto es USD 20,153,767.01), se constituya el 10% de reserva legal por un monto de USD 2,015,376.70; del saldo de USD 18,138,390.31 se distribuya el 20% de dividendo en efectivo equivalente a USD 3,627,678.06; y la diferencia se registre en reservas para futuras capitalizaciones.

Recomienda adicionalmente que de las reservas para futuras capitalizaciones se destine USD 14,640,000.00 (USD 14,510,712.25 del presente año y la diferencia de años anteriores) a su capitalización, con lo cual el capital suscrito y pagado de Banco de la Producción S.A. Produbanco alcanzaría los USD 394,760,000.00.

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 este informe.

Reiteramos 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 para enfrentar los desafíos y consecuencias derivadas de esta pandemia, cuya magnitud e impacto todavía son impredecibles.

Francisco Martínez Hénarez
Presidente del Directorio

Ricardo Cuesta Delgado
Presidente Ejecutivo

Balance de la Economía 2020

El año 2020 será recordado por poner a prueba las capacidades de resiliencia de Ecuador, no solo en el ámbito de la salud, sino también en el económico. Contrario a lo que se temía, los efectos más fuertes de la crisis lograron ser controlados de la mano del apoyo técnico y financiero de organismos multilaterales, Fondo Monetario Internacional (FMI), aportes de la sociedad civil y estrategias de contención de entidades de los sectores público y privado.

Contexto Inicial, Situación Económica e Inicio del Confinamiento.

Desde finales de 2019 hasta febrero de 2020, China ya se enfrentaba a un rápido crecimiento en el número de contagios por COVID-19 y las alarmas de que este se convirtiera en una pandemia de escala mundial se incrementaban. En medio de esta situación, los riesgos de paralizar las economías presionaban el precio del crudo a la baja. En el entorno local, el Gobierno ecuatoriano, que ya había ajustado ritmo y calidad del gasto público en 2019, había comenzado el 2020 con el firme propósito de continuar el proceso de reforma fiscal e institucional bajo las iniciativas del Fondo Monetario Internacional (FMI). Además, a inicios de 2020 el país se recuperaba del fallido intento de aprobar la entonces denominada *Ley de Reactivación Económica* en noviembre de 2019, proyecto que planteaba reformas a varios cuerpos normativos y que fue archivada como consecuencia política inevitable de las paralizaciones del mes de octubre del mismo año.

En este contexto económico y político local, la calificadora internacional Moody's anunciaba el 6 de febrero de 2020 su decisión de rebajar el rating soberano de Ecuador de B3 a Caa1, aduciendo entre sus justificativos, el limitado acceso a mercados internacionales debido al apretado y voluminoso calendario de amortizaciones de la deuda externa a partir del 2022, así como también la resistencia del país para la adopción de reformas urgentes. Sumado a este hecho, el 29 de febrero en la ciudad de Guayaquil, la entonces ministra de Salud Pública, Catalina Andramuño, anunciaba que Ecuador registraba el primer caso confirmado de COVID-19. Se trataba de una persona adulta mayor que había arribado desde España el 14 de febrero. Posterior a este anuncio, el 11 de marzo, mediante Acuerdo Ministerial N° 00126-2020, el Ministerio de Salud Pública daba a conocer el Estado de Emergencia Sanitaria en el Sistema Nacional de Salud y con Decreto Ejecutivo N° 1017, emitido el 16 de marzo de 2020, el Presidente de la República del Ecuador declaraba el estado de excepción en todo el territorio nacional. Con este último decreto se dio paso al toque de queda, suspensión de circulación vehicular y de la jornada laboral presencial pública y privada. Iniciaba el confinamiento generalizado en Ecuador.

Sector Real

Al cerrar el primer trimestre de 2020 la economía ecuatoriana ya había experimentado 15 días de paralización total. Con excepción de las actividades relacionadas a la atención de la emergencia, a la cadena productiva y a la de exportación,

todas las demás fueron suspendidas para operar presencialmente, lo cual generó un deterioro productivo. Al cerrar el primer trimestre del año, la economía ecuatoriana decrecía tanto en términos anuales como trimestrales a tasas del 1.8% y 1.0% respectivamente. Los cinco sectores más afectados hasta marzo fueron: Construcción; Servicio Doméstico; Actividades Profesionales, Técnicas y Administrativas; Servicios Financieros, y Transporte. La demanda interna (consumo de los hogares, gasto público e inversión) se había achicado 2.5% en términos anuales, durante el mismo período.

En el segundo trimestre de 2020 el confinamiento mostró sus efectos más adversos. Para el cierre del mismo, el Producto Interno Bruto (PIB) cayó 12.4% en términos anuales, mientras que la demanda interna decreció 13.5% en el mismo período.

Además, a lo largo del segundo trimestre de 2020, el sector petrolero se vio afectado debido a dos causas. Por un lado, una menor demanda de crudo a nivel internacional por los confinamientos generalizados, sumada a una amplificación del impacto producido por la guerra de mercado entre Arabia Saudita y Rusia, la cual se tradujo en subsecuentes y dramáticas caídas en la cotización del crudo a nivel internacional. El 28 de abril, el precio del barril de crudo Oriente descendía a USD 10.8 (el más bajo desde el 15 de noviembre de 2001 cuando se ubicó en USD 11.5), al mismo tiempo el West Texas Intermediate (WTI), crudo marcador para Ecuador, se cotizaba incluso en valores negativos y llegó a un mínimo de USD -37.6 el 20 de abril de 2020. No obstante, en términos anuales, el precio

del crudo se recuperó al finalizar el año y cerró apenas USD 11.3 por debajo del valor registrado el 31 de diciembre de 2019 (-18.7%). Este resultado fue positivo, a juzgar por el mínimo alcanzado en abril, cuando llegó a estar USD 49.5 menos que al 31 de diciembre de 2019. El crecimiento se explica por las perspectivas favorables asociadas al avance que se ha hecho público sobre el proceso de vacunación en el mundo.

El otro factor que complicó al sector petrolero durante el segundo trimestre del año fue la erosión del río Coca. La empresa de Oleoducto de Crudos Pesados (OCP) informó al país que el martes 7 de abril se había detectado una erosión en el cauce del río que desencadenó en la ruptura de la tubería del OCP el 8 de abril, en el límite de las provincias de Napo y Sucumbíos, por lo cual las operaciones de bombeo de crudo fueron suspendidas. Del mismo modo, la empresa estatal Petroecuador anunció que también se detuvieron las operaciones del Sistema de Oleoducto Transecuatoriano (SOTE), debido a un hundimiento de tierra en el mismo sector, y la Unidad de Fraccionamiento Catalítico Fluidizado de la Refinería de Esmeraldas suspendió operaciones por un daño producido durante una falla de energía del Sistema Nacional Interconectado. Si bien el abastecimiento de derivados (producidos por esta unidad) estuvo garantizado, la refinería se detuvo hasta realizar los ajustes correspondientes.

Con el objetivo de generar espacios para el sostenimiento de empleos y evitar un mayor deterioro del mercado laboral, la Asamblea Nacional aprobó la *Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la*

Crisis Sanitaria Derivada del COVID-19 enviada por el Ejecutivo para implementar nuevas modalidades y condiciones de empleo. Esta ley fue publicada en el Registro Oficial el 22 de junio de 2020. Entre el contenido más relevante resaltan los acuerdos entre empleados y empleadores para modificar las condiciones económicas, como por ejemplo: reducción de la jornada laboral hasta el 50% del horario y 45% de la remuneración, sin que se ubiquen por debajo de los mínimos sectoriales, y la posibilidad de implementar contratos especiales de emergencia con jornadas de 20 a 40 horas semanales distribuidas en 6 días. De conformidad con lo estipulado en esta ley, estos acuerdos y nuevos contratos podrán durar un año con la opción de ser renovados por un año más.

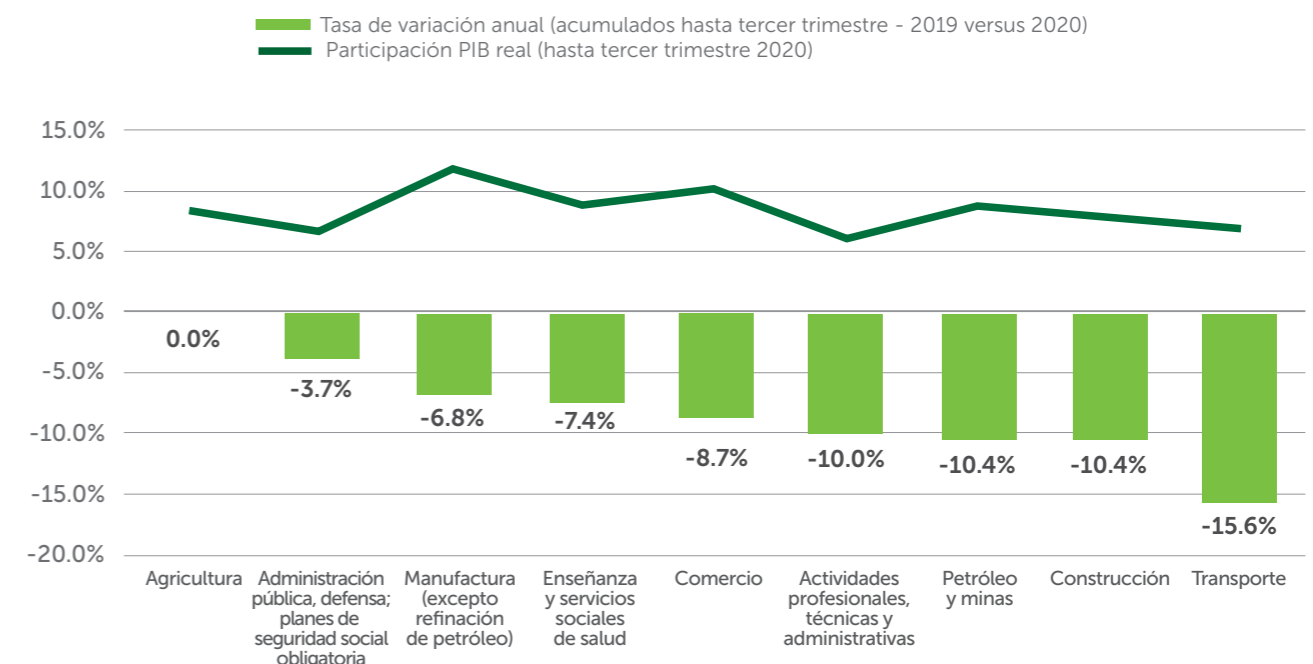
Con el fin del confinamiento y consecuente relajamiento de las restricciones a la movilidad, durante el tercer trimestre de 2020 la economía mostró signos de recuperación. Según la última información oficial publicada por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) y el Banco Central del Ecuador (BCE), la tasa de variación trimestral (trimestre III versus trimestre II) fue de 4.5%, en contraste con la anual (trimestre III de 2020 versus trimestre III de 2019) que se ubicó en -8.8%; ambas tasas mejores a las observadas en el segundo trimestre, de -10.6% y -12.4%, respectivamente. Si agregamos la producción por industria para los tres trimestres del año y comparamos estos valores con los resultados para el mismo período de 2019, se puede observar que dentro de las industrias más representativas en el PIB existió una afectación generalizada. De las actividades económicas más grandes del país, las más

perjudicadas fueron: Transporte (-15.6%); Construcción (-10.4%); Petróleo y Minas (-10.4%); Actividades Profesionales, Técnicas y Administrativas (-10.0%), y Comercio (-8.7%), como muestra el gráfico 1.

En el caso del empleo, el INEC realizó una encuesta de metodología mixta: cara a cara 99.9% y telefónica 0.1%; y, de acuerdo con los últimos datos, la tasa de desempleo en Ecuador cerró 2020 en 5.0% (versus la de 3.8% de diciembre de 2019). No obstante, el empleo adecuado es el indicador que más se ha contraído en el último año, al caer de una participación de 38.8% dentro de la Población Económicamente Activa (PEA) en diciembre de 2019, a 30.8% en diciembre de 2020.

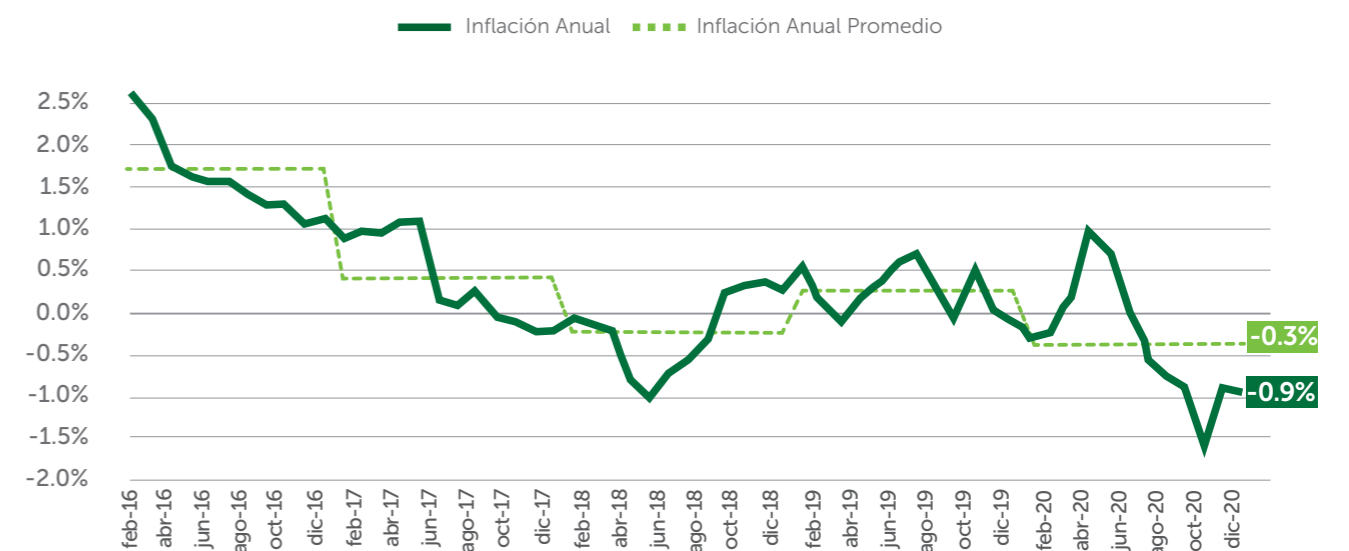
Finalmente, a causa de la recesión que vivió la economía durante 2020, la inflación anual fue negativa en ocho de los doce meses del año. La inflación anual a diciembre fue igual a -0.9%, mientras que la anual promedio se situó en -0.3%. Este resultado fue menor al observado en 2019 (0.3%) y 2018 (-0.2%), como lo muestra el gráfico 2. Las tres divisiones de consumo con crecimiento en precios durante 2020 (en promedio de la variación anual) fueron: Salud (2.8%), Comunicaciones (2.4%), y Alimentos y Bebidas No Alcohólicas (0.8%); a la vez que las de mayor ajuste a la baja en precios (en promedio de la variación anual) fueron: Transporte (-2.0%), Recreación y Cultura (-2.3%), y Prendas de Vestir y Calzado (-3.6%). Como un efecto del comportamiento descrito, la canasta básica familiar mensual se abarató (USD 710.1) al ser comparada con la de diciembre 2019 (USD 715.1).

Gráfico 1: Crecimiento Anual por Actividades Económicas¹



Fuente: BCE

Gráfico 2: Evolución de la Inflación Anual en Ecuador



Fuente: INEC

¹ Solo se incluyen aquellas industrias con una participación superior al 5% del PIB; en total, las nueve industrias consideradas representan el 75% del PIB real acumulado hasta el tercer trimestre de 2020.

Sector Fiscal

Como se preveía desde inicios de 2020, la recaudación tributaria fue menor. En términos brutos, cayó 13.2% en relación con el año anterior, tasa que representa un descenso de alrededor de USD 1,887 millones. La recaudación del Impuesto al Valor Agregado (IVA) fue menor en 17.6% comparada con la de 2019, al tiempo que la del Impuesto a la Renta (IR) disminuyó en 7.6% en el mismo período. Una de las razones por las cuales el IR registró una menor afectación radica en la recaudación anticipada que solicitó el Gobierno según Decreto Presidencial 1137 del 2 de septiembre de 2020. El valor total por el anticipo ascendió a USD 257 millones.

La aprobación de las reformas al Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIP) cristalizó nuevos desembolsos del FMI. Con la emergencia sanitaria en pleno auge y propagación, el 30 de abril de 2020 el Gobierno ecuatoriano solicitó formalmente la cancelación del programa de Facilidad Extendida de Financiamiento (*Extended Fund Facility – EFF*) firmado en marzo de 2019 y vigente a la fecha, y pidió acceso al máximo desembolso posible bajo la modalidad del Instrumento de Financiamiento Rápido – RFI. El RFI fue aprobado y desembolsado en mayo de 2020. Este crédito registra un plazo de cinco años, con tres de gracia, y una tasa de 1.05% anual. El dinero arribó en mayo por un monto de USD 643 millones.

Para alcanzar este rápido desembolso e iniciar la negociación de un nuevo EFF sucesor, el Gobierno envió a la Asamblea Nacional las reformas al COPLAFIP, como

una muestra de compromiso y acción previa. Finalmente, estas reformas fueron aprobadas por el Legislativo el 16 de mayo y posteriormente publicadas en el Registro Oficial el 24 de julio de 2020. Como una medida complementaria a la aprobación de las reformas al COPLAFIP, el pasado 19 de mayo el Gobierno concretó su propuesta para reformar los subsidios a los combustibles. La alternativa ejecutada consistió en un sistema de bandas de precios (+/- 5% dictaminadas por el Decreto Ejecutivo 1054 para los precios de terminal) sobre la base de la evolución de los índices de los crudos WTI y Oriente.

En 2020, Ecuador negoció gran parte de la deuda externa. El 23 de marzo de 2020 el ministro de Economía, Richard Martínez, explicaba que Ecuador únicamente realizaría el pago de capital de los Bonos Global 2020 por USD 326 millones y que emitiría una Solicitud de Consentimiento (*Consent Solicitation*) a los tenedores de bonos para diferir el pago de intereses mientras se negociaba la deuda hasta el 15 de agosto de 2020. Casi cuatro meses más tarde, el 6 de julio, el Gobierno anunciaba que se había logrado un acuerdo formal con los principales inversionistas de bonos soberanos; luego, estas nuevas condiciones serían ratificadas por el 98.3% de estos.

El 31 de agosto culminó el canje de la deuda externa tras el anuncio de un acuerdo a nivel de staff con el Fondo Monetario Internacional (FMI). Ecuador consiguió nuevas condiciones y canjeó nueve bonos (de un total de USD 17,375 millones) por tres nuevos (de un total de USD 15,834 millones), con un recorte en capital de 8.87% (USD 1,541 millones) y una reducción

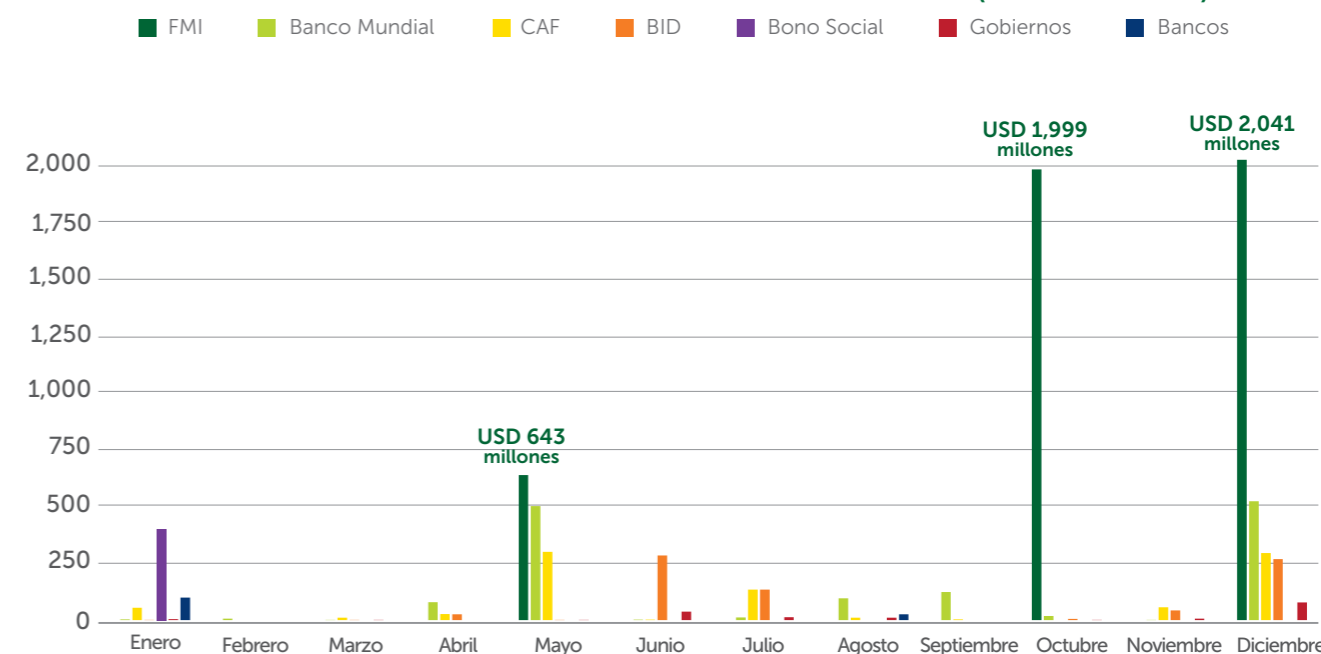
de 14.0% en los intereses generados pero no pagados durante el período de negociación en 2020 (pasando de USD 1,060 millones a USD 910 millones), los cuales serán pagados con un bono cupón cero desde 2026 a 2030. La tasa pasó de 9.2% por año a 5.3% en promedio, en tanto que el plazo aumentó de 6.1 a 12.7 años con cinco años de gracia. Anunciar un acuerdo a nivel de staff con el FMI era una de las condiciones que los nuevos términos de la negociación estipulaban; afortunadamente, el anuncio llegó el 28 de agosto de 2020.

El monto del nuevo acuerdo con el FMI superó las expectativas. El valor ascendió a USD 6,500 millones, con desembolsos por USD 4,000 durante 2020, USD 1,500 millones en 2021 y USD 1,000 en 2022. La tasa de interés promedio es del 2.9%, a

10 años plazo, con cuatro años de gracia. El acompañamiento técnico será de 27 meses, en el que se evaluará el cumplimiento de metas. Se trata de un programa de Facilidad Extendida de Financiamiento (*Extended Fund Facility – EFF*) y la línea alcanza el máximo posible bajo el esquema de acceso extraordinario.

El apoyo de la banca multilateral fue fundamental para el sostenimiento de la economía en 2020. El país recibió USD 8,366 millones por concepto de desembolsos externos. De ese valor, el 56.0% provino del FMI, el 16.3% del Banco Mundial, el 10.6% del Banco de Desarrollo de América Latina – CAF, el 9.1% del BID, el 4.8% de una emisión de un bono social (que no entró en el paquete de negociación por tener garantía del BID), un 1.8% de Gobiernos y un 1.5% de bancos (ver gráfico 3).

Gráfico 3: Desembolsos externos recibidos en 2020 (millones USD)



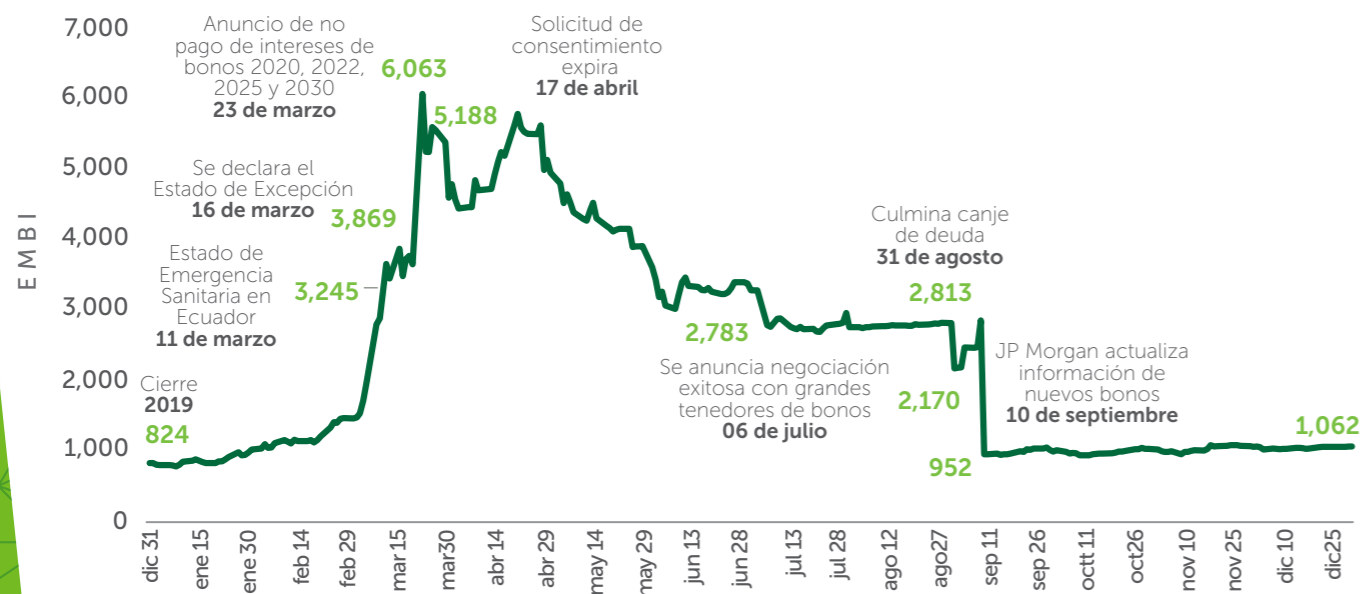
Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas

Riesgo País

En términos anuales el EMBI cerró en 1,062, es decir, 238 puntos por encima del valor observado un año atrás. Debido a los trastornos que trajo consigo la pandemia, al proceso de negociación de la deuda y apoyo de multilaterales, el EMBI registró una fuerte volatilidad durante gran parte del año (ver gráfico 4). Fitch Ratings valoró a Ecuador con CCC el 19 de marzo (antes, B- con perspectiva estable) y al cierre del primer trimestre la calificación volvió a bajar a CC. Luego, el 20 de abril, Fitch Ratings situó a la calificación del país en RD (*Restricted Default*); por su parte, Moody's, que ya había

revisado la calificación de Ecuador a la baja en febrero, volvió a reducir la calificación a Caa3 el 3 de abril. Finalmente, S&P, calificó al país con SD (*Selective Default*) el 20 de abril de 2020. Al culminar la negociación y anunciarse un nuevo acuerdo con el FMI, S&P mejoró la calificación de Ecuador de SD a B- con perspectiva estable, el 1 de septiembre. Del mismo modo, Fitch revisó la calificación al alza, pasando de RD a B- con perspectiva estable el 3 de septiembre. Moody's por su lado, hasta el cierre de 2020 no revisó la calificación soberana de Ecuador, manteniéndose en vigencia la publicada el 3 de abril de 2020.

Gráfico 4: Evolución del EMBI de Ecuador en 2020



Fuente: JP Morgan, Bloomberg

Sector Monetario y Financiero

El sector financiero apoyó a sus clientes. Debido a las condiciones desfavorables ocasionadas por la crisis del coronavirus, las entidades decidieron conceder alivio en los pagos de cuotas de créditos de sus clientes para los meses de marzo, abril y mayo. Cada banco aplicó una estrategia distinta de apoyo, algunos incluso constituyeron fondos privados de ayuda para atender la emergencia sanitaria. Por su parte, la Superintendencia de Bancos decidió congelar la calificación crediticia de los clientes del sector bancario por un lapso de 120 días, contados desde el 31 de marzo de 2020. Además, se cambiaron los cortes de morosidad para los segmentos de crédito comerciales y de consumo, y se homologaron los días de mora a 61 días. Para reforzar la sólida liquidez de las instituciones bancarias se decidió reducir el aporte que deben mantener las entidades en el Fondo de Liquidez del 8% al 5% de los depósitos sujetos a este cómputo. Finalmente, con la aprobación de la Ley Humanitaria, se extendió el plazo para conceder diferimientos de créditos hasta el 12 de noviembre de 2020.

La generación y preservación de la liquidez fue la estrategia que dominó en 2020. Debido a la conmoción inicial que enfrentó el país, los meses de marzo y abril registraron salidas de depósitos por USD 934 millones y USD 101 millones, respectivamente. Las instituciones financieras fortalecieron sus posiciones de liquidez manteniendo activos de alta calidad para atender las potenciales demandas de sus clientes de

cara a la pandemia. Hasta finalizar 2020, con excepción del mes de noviembre, los depósitos tuvieron una importante recuperación con un crecimiento anual de USD 3,850 millones (+11.4%), monto inédito en los últimos 20 años.

La colocación de crédito siguió a la captación de depósitos, pero a un ritmo gradual. Si bien la colocación de crédito se vio impactada por una menor demanda en una situación de incertidumbre y una oferta prudencial con el propósito de preservar liquidez, la variación del saldo de cartera bruta en términos anuales llegó a ser de USD -492 millones (-1.6%). Sin embargo, es importante resaltar que con el fin del estado de excepción y el retorno a las actividades productivas, desde septiembre de 2020 la colocación de crédito creció a un ritmo más acelerado. Únicamente desde septiembre a diciembre de 2020 el saldo de la cartera bruta del sistema bancario creció en USD 931 millones.

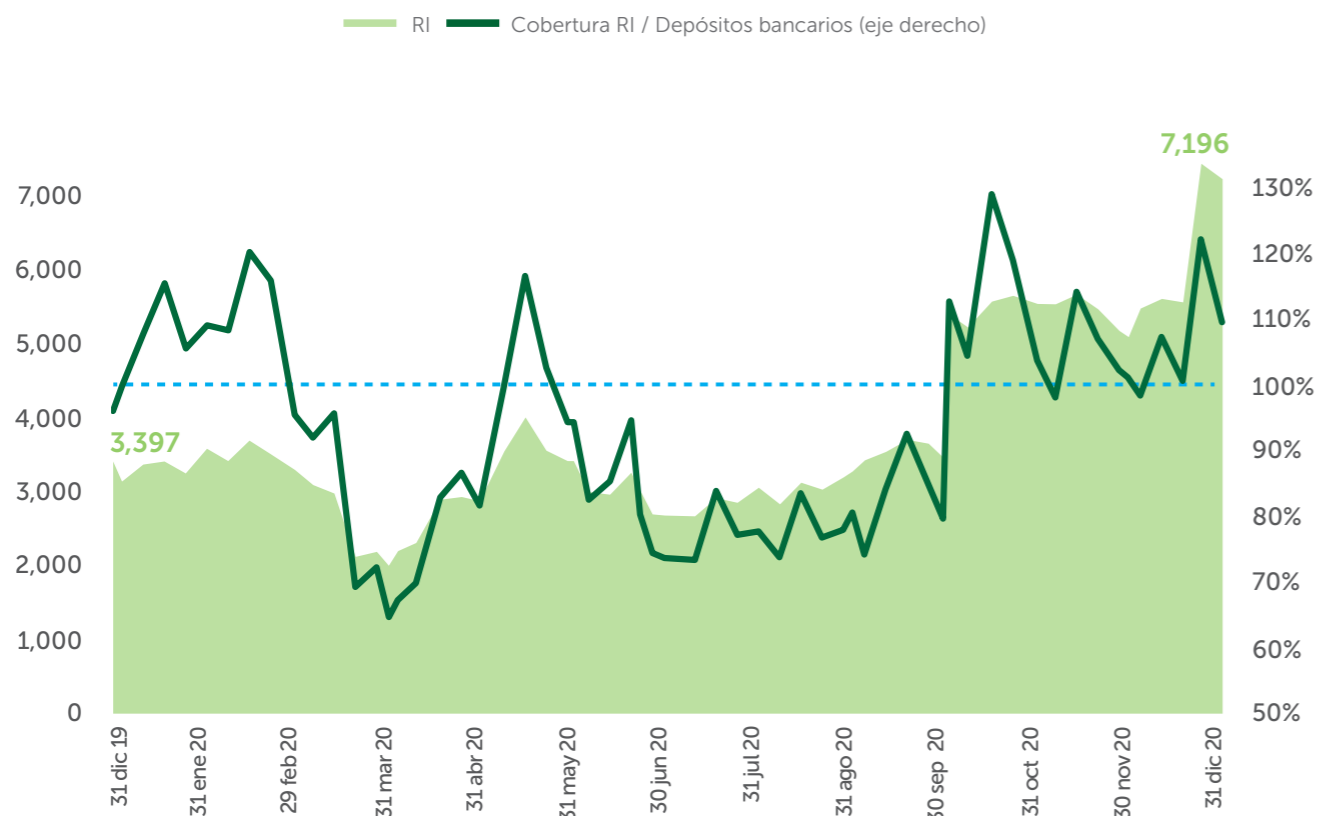
Los indicadores de cierre de 2020, no fueron inmunes a las circunstancias. En términos de rendimiento, las utilidades ascendieron a USD 232.9 millones para el total de 24 instituciones bancarias privadas (62.2% menor a las de 2019); además, el ROE fue de 4.8% (65.5% menor al de 2019) y el ROA de 0.5% (65.2% menor al de 2019). En términos de manejo del riesgo, la solvencia bancaria alcanzó 14.5%, es decir, un punto porcentual por encima del valor de 2019 y 5.5 puntos por encima del requerimiento normativo de 9.0%. El patrimonio técnico de los bancos privados del Ecuador totalizó USD 5,286 millones, monto 5.5% más alto que el valor de 2019.

En términos de cobertura, las provisiones del sistema bancario representaron 2.9 veces la cartera improductiva del sistema (0.6 puntos porcentuales por encima del valor de 2019). Finalmente, la morosidad cerró en 2.6%, valor menor en 0.1 puntos porcentuales al indicador de 2019, debido al cambio normativo descrito.

El monto de Reservas Internacionales (RI) cerró en un máximo histórico. El saldo de reservas internacionales registró

USD 7,196 millones al 31 de diciembre de 2020 (ver gráfico 5), monto superior en USD 3,799 millones al observado el 31 de diciembre de 2019 (USD 3,397 millones). Los rápidos desembolsos de los organismos multilaterales y el FMI, como también los saldos superavitarios de balanza comercial registrados a lo largo de 2020, le permitieron a las RI llegar al monto más alto en los últimos 20 años desde que se inició la dolarización en el país.

Gráfico 5: Evolución del Saldo de las Reservas Internacionales (millones USD)



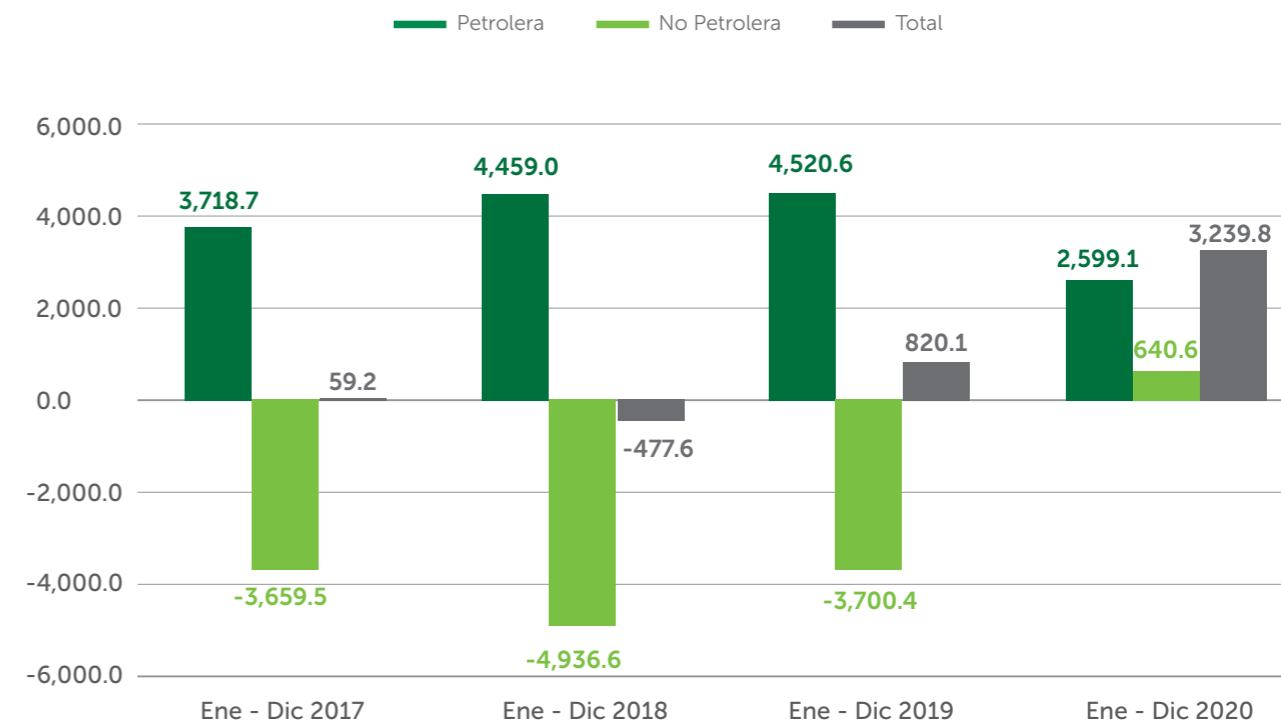
Fuente: INEC

Sector Externo

En 2020, la balanza comercial registró saldos superavitarios históricos. En 2020 la economía ecuatoriana acumuló USD 3,239.8 millones como saldo superavitario en la balanza comercial (ver gráfico 6). Los factores que influyeron en este resultado fueron, por un lado, la ralentización del consumo de los hogares y empresas a causa del confinamiento, menor ritmo de ventas y consecuente caída en importaciones, -21.0% entre 2019 y 2020; y, por otro lado, una menor afectación al sector exportador, cuyo saldo decreció en apenas 9.4%, en el mismo período.

En términos de exportaciones por producto sobresalió el comportamiento del sector no petrolero, el cual creció 9.7% en 2020 en términos anuales. En un escenario no visto en dolarización, el saldo de la balanza comercial no petrolera cerró con un superávit de USD 640.6 millones, cifra USD 4,341.1 millones más alta que el saldo registrado al cierre de 2019. Estos productos sostuvieron la caída de las exportaciones petroleras por la disminución del precio y producción de crudo durante 2020. Las exportaciones petroleras sumaron USD 5,250.4 millones (caída anual de 39.5%), cifra que representó el 26.0% del total de exportaciones en 2020.

Gráfico 6: Evolución de la Balanza Comercial



Fuente: BCE

Informe de Gobierno Corporativo



Informe de Buen Gobierno Corporativo Banco de la Producción S.A. Produbanco Junta de Accionistas 25 marzo de 2021

El Gobierno Corporativo es un pilar fundamental en Produbanco, por lo que en el periodo 2020, año caracterizado por la crisis debido a la pandemia mundial causada por el Covid-19, se han logrado optimizar y consolidar herramientas que permitieron y permiten a largo plazo mantener una sólida estructura de Gobierno Corporativo, garantizando la institucionalidad del Banco. En esta misma línea, se ha solidificado un mecanismo de comunicación telemática entre los distintos grupos de interés.

Desde marzo de 2020, las sesiones de Directorio, Junta Ordinaria de Accionistas y presentaciones de resultados trimestrales, se llevaron a cabo por medios electrónicos, resultando esto en un eficaz mecanismo, en la coyuntura actual, de rendición de cuentas, gestión efectiva de gobierno, transparencia e información. Es importante mencionar que, pese a la situación afrontada, se cumplieron todos los requerimientos normativos y estándares solicitados. En este punto, también se presentan reformas al Estatuto Social, Reglamento de Junta de Accionistas y Reglamento de Directorio para garantizar en esta modalidad, la fiabilidad, integridad y trazabilidad de los expedientes; mismas que entrarán en vigor a partir del presente año.

En la conformación del Órgano Directriz para el periodo 2020-2022, se consideró ya el mecanismo de aproximación previsto en su reglamento para la equidad de género; en tal virtud, se cuenta con la importante contribución de Karla Icaza y Denise Henríquez como vocales del Directorio de Produbanco. De igual manera, se ratificó la no incursión de hechos supervinientes por prohibiciones normativas o situaciones que causen conflicto de interés de sus miembros, se realizó la evaluación al Presidente Ejecutivo y se verificó el seguimiento periódico al Plan Estratégico, en donde la Institución cuenta con Tablero (Dashboard) de Planificación, en el que se detalla el estado de los diferentes planes de acción y nivel de cumplimiento, con su correspondiente desglose por unidades y departamentos. En la metodología efectuada para medir la gestión y evaluación del Directorio, llevada a cabo desde Secretaría General, se tomaron en cuenta las habilidades y experiencia apropiadas de sus integrantes, además del conocimiento, actualización y entendimiento de la legislación aplicable. También se abarcaron aspectos relacionados a la diversidad de sus miembros en relación a las capacidades, estudios universitarios, género, edad y experiencia profesional. En lo que respecta a las sesiones, se revisó la eficiencia de éstas en relación a su dinámica, participación activa, información recibida, tiempo de duración y temas tratados. La medición realizada arrojó resultados positivos que indican una correcta aplicación de los Principios de Buen Gobierno Corporativo. Sobre la gestión y cumplimiento de objetivos del Presidente Ejecutivo, el Directorio se pronunció de manera altamente positiva, acreditando el trabajo realizado, especialmente en un año de características complejas, resaltando su liderazgo en la Organización.

En cuanto al control interno, existe un desarrollo estándar con resultados significativos de los instrumentos de autoevaluación llevados a cabo por Produbanco, respecto del Gobierno Corporativo, Planificación, Políticas y Procedimientos, Administración de Personal, Sistemas de Control y Sistemas de Información Gerencial.

La protección de datos es un aspecto primordial para Produbanco por lo que implica su recopilación y tratamiento. A lo largo de la última década, la protección de datos ha sido un tema de discusión y su regulación, especialmente a nivel internacional, ha tomado una relevancia importante. En línea para cumplir con adecuada transparencia, y estando a la vanguardia en materia de protección de datos personales, el comité de Gobierno de Datos del Banco desarrolló la Política de Protección y Privacidad de Datos con el fin de establecer los procedimientos de recopilación, almacenamiento y tratamiento de los datos de consumidores financieros que se manejan en la Institución. De esta forma se busca garantizar a nuestros clientes, la calidad e integridad de la información proporcionada, cumpliendo no sólo con el debido sigilo y reserva bancarios, sino con altos estándares de seguridad.

De acuerdo con el Plan Estratégico de la Institución, la sostenibilidad y responsabilidad social empresarial representan un compromiso imprescindible en el día a día de Produbanco, que se caracteriza por su transversalidad a todas las áreas. Por esta razón y gracias al esfuerzo de nuestros colaboradores y todos



quienes forman parte del Banco, se consiguió la certificación internacional de Carbono Neutralidad de acuerdo a la ISO 14064 – 3 verificada por SGS (Société Générale de Surveillance), convirtiendo a Produbanco en la primera entidad financiera del país en obtenerla. A la par, el Banco ejecuta de forma permanente actividades y proyectos relacionados al desarrollo sostenible, productos verdes, gestión social, actividades de voluntariado, desarrollo con la comunidad y cuidado de la naturaleza y del Planeta, como la iniciativa de Páramos. Actualmente, se está trabajando para que Produbanco forme parte de las empresas del Sistema B. Este Sistema, tiene por cometido motivar la creación de impacto positivo en la sociedad y el entorno, a la vez que se incluyen en el Estatuto Social los intereses de los colaboradores, las comunidades y el ambiente, así como en otras herramientas de gobernanza, permitiendo que la Alta Gerencia y el Directorio puedan equilibrar necesidades de largo plazo del conjunto de intereses externos, con los retornos financieros de corto plazo de sus Accionistas.

Por otro lado, y en línea con las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, el canal de denuncias anónimo "Línea Ética" conoció y gestionó eficientemente 40 casos presentados durante el año 2020. De igual forma, el Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial, además de conocer los informes genéricos del canal mencionado, analizó los casos de incumplimientos al Código de Ética de Produbanco y Subsidiarias, dentro de los cuales se tomaron las acciones correctivas adecuadas.

Por su parte, el Comité de Retribuciones pone en consideración de la Junta de Accionistas el alineamiento de la política general de administración salarial del Banco, en concordancia con la normativa vigente y el cambio del esquema salarial de los colaboradores del Banco, pasando del salario neto al salario bruto, y de esta manera estar alineados al mercado y unificando además con las subsidiarias del Banco, llevándose a cabo un importante proceso de comunicación e información a cada colaborador, para su aplicación a partir del año 2021.

Dando cumplimiento a la reciente normativa expedida sobre derechos de los consumidores financieros, el Directorio de Produbanco aprobó el cambio de denominación de la Unidad de Atención al Usuario Financiero a Unidad de Atención al Consumidor Financiero, dependencia que se encarga de la administración, manejo y seguimiento de reclamos presentados por clientes, con el fin de cumplir con los estándares de atención requeridos. El Informe presentado para efectos del presente año, contiene los indicadores de gestión, el detalle de requerimientos y reclamos ingresados, con el análisis de operatividad; así como, el detalle de los valores afectados. De igual forma, se desglosan los reclamos y requerimientos que han sido atendidos favorablemente a los clientes, los que han sido conocidos por la Superintendencia de Bancos, conjuntamente con las recomendaciones respectivas, para seguir brindando un servicio de excelencia al cliente. El Banco cuenta con políticas definidas así como de un Comité especializado para el manejo eficiente de reclamos y mecanismos de autoevaluación, con base en la calidad de servicio. En lo referente al Defensor del Cliente, éste ha desempeñado sus funciones con normalidad e independencia.

De conformidad con lo anteriormente expuesto, se resuelve poner en conocimiento el presente informe, en conjunto con la información anexada 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., 15 de marzo de 2021

Dr. Jorge Iván Alvarado Carrera
Secretario General

Informe del Comité de Administración

Integral de Riesgos (CAIR)

Modelo de Gestión y Control de Riesgos

El 2020 se caracterizó por períodos de alta incertidumbre, fruto de la pandemia mundial de COVID-19. El entorno económico adverso, derivado del confinamiento y de un déficit fiscal importante que se venía acumulando desde años anteriores, provocó que durante el primer semestre del año, las instituciones financieras concentren sus esfuerzos en fortalecer sus posiciones de liquidez. Así mismo, la demanda del crédito se vio considerablemente afectada por la poca claridad respecto a la velocidad e intensidad de una potencial recuperación económica.

En el segundo semestre se apreció un notable crecimiento de los depósitos, una vez concretados los acuerdos con el Fondo Monetario Internacional, el canje de la deuda por parte del Gobierno ecuatoriano y la fuerte inyección de recursos provenientes de organismos multilaterales; sin embargo, el crédito se mantuvo reprimido de acuerdo con el ciclo económico.

Para responder a las difíciles circunstancias que trajo consigo la crisis sanitaria, Produbanco consolidó su sistema de gestión de riesgos a través de las actividades coordinadas por el gobierno corporativo y las unidades de negocio, control y soporte, así como mediante el exhaustivo seguimiento del riesgo que efectuó, de acuerdo con el nivel que el Banco está dispuesto a asumir, en función del entorno interno y externo.

En este sentido, el Banco ha establecido un modelo robusto de gobierno de riesgos, cuyo objetivo primordial es mantener la

exposición alineada al apetito de riesgo definido por el Directorio y enmarcado en la normativa local y mejores prácticas internacionales. La gestión del riesgo de Produbanco y sus subsidiarias tiene una visión proactiva e integral, fundamentada en:

- **Una sólida cultura de administración de riesgos:** que comprometida con los valores corporativos de la Institución, se manifiesta en líneas de defensa claramente identificadas, y en los roles y responsabilidades definidos y asignados a todos los gestores de riesgo y colaboradores.
- **Apetito y tolerancia de riesgo:** sustentado en límites y metodologías cuantitativas y cualitativas consolidadas.
- **Establecimiento de estructuras operativas con un enfoque basado en riesgos:** a través de las cuales, los colaboradores aplican las prácticas de la gestión de riesgo que apalancan la consecución de la estrategia y objetivos del negocio.
- **Visión integral del riesgo:** que permite detectar oportunamente los riesgos y sus impactos en toda la organización y, por ende, generar estrategias óptimas, dinámicas y flexibles de mitigación y respuesta. Esta perspectiva anticipada de los efectos de diferentes escenarios coyunturales y la administración proactiva del riesgo han llevado a Produbanco y sus subsidiarias a concluir con éxito sus metas de planificación estratégica, gracias a la administración eficiente de sus activos y al mantenimiento de altos niveles de servicio para sus clientes y de su reputación en el mercado.

- **Metodologías robustas y alineadas a mejores prácticas en la administración de riesgos:** que incorporan modelos cuantitativos y cualitativos de vanguardia, complementados con análisis de escenarios de estrés y *backtesting*, para fortalecer la toma eficiente de decisiones direccionada por la data.
- **Sistema maduro de control interno:** que hace posible la mejora progresiva de la efectividad y eficiencia de los procesos, el perfeccionamiento de los controles aplicados y la reducción del riesgo residual.

Riesgo de Liquidez y Mercado

Produbanco tiene como negocio la intermediación financiera a través de una amplia gama de productos adaptados a las necesidades de sus diversos clientes. La actividad crediticia se financia por medio de un fondeo estable y diversificado tanto en plazo como en zona geográfica, lo que le permite alcanzar un costo de fondeo adecuado.

Durante el 2020 y enmarcados en el contexto de la crisis global del coronavirus, las obligaciones con el público alcanzaron un valor de USD 4,451 millones, esto es USD 427.6 millones más que el año previo, lo que representó una tasa de crecimiento interanual del 10.6%. Los depósitos a la vista crecieron en USD 299.4 millones, pasando de USD 2,431.8 millones (diciembre 2019) a USD 2,731 millones (diciembre 2020). Los depósitos a plazo se incrementaron en USD 128 millones para llegar a USD 1,719.7

millones, y conseguir un 38.7% de participación en el total de los depósitos del Banco.

Por su parte, los bancos aumentaron sus obligaciones con el público en USD 3,850 millones (11.4% de crecimiento), cifra con la cual registraron un saldo de USD 37,528 millones a diciembre. Las fuentes de financiamiento externo que, tanto las instituciones del sistema financiero como el Gobierno lograron concretar en el 2020, fueron las principales causas para este crecimiento.

Como una respuesta preventiva frente a la pandemia, Produbanco mantuvo una posición de liquidez prudencial, ampliando sus activos líquidos y sus coberturas frente a sus pasivos de corto plazo; adicionalmente, realizó varias acciones, entre las que se destaca el incremento de los saldos que se mantenía en cajas para atender cualquier requerimiento de efectivo por parte de los clientes. Del mismo modo, con el fin de dar soluciones ante las restricciones de movilidad, el Banco habilitó la mayor cantidad posible de servicios disponibles en su red de canales digitales. La relación Caja versus Depósitos a la Vista se incrementó de un nivel del 5% al cierre del 2019, a un 11% en los meses más críticos de la pandemia. El índice de liquidez —razón entre los fondos disponibles y los depósitos de corto plazo— ascendió a 33.82% al cierre de 2020, un incremento de 3.2 puntos porcentuales respecto a este mismo período en 2019. Paralelamente, se intensificó el monitoreo de la liquidez, definiendo nuevos escenarios de estrés, *backtesting*, cálculos de brechas (*gap*) y análisis de supuestos —tanto macroeconómicos como financieros—, con

la intención de medir cualquier impacto en la estrategia de administración de activos y pasivos, y de riesgo del balance.

Podemos destacar que en cada uno de los cuatro escenarios de estrés creados, Produbanco mostró amplias coberturas, mismas que se mantuvieron estables desde el inicio del confinamiento hasta el cierre de año. Los resultados de las variaciones de los depósitos 2020 no llegaron a marcar niveles cercanos a ninguno de los escenarios de salidas de depósitos planteados en los mencionados escenarios de estrés.

Con respecto a la gestión de liquidez del portafolio de inversiones, la estrategia de inversión de los recursos administrados por la Tesorería fue efectuar operaciones en activos de alta calidad y con un esquema de vencimientos periódicos a corto plazo, de tal manera que Produbanco pudiera efectivizar rápidamente sus activos para enfrentar cualquier requerimiento de liquidez por parte de sus clientes. Al cierre del mes de diciembre, el 88% de los activos administrados por la Tesorería eran convertibles a liquidez en un plazo inferior a 30 días y un 93% en 90 días.

En lo concerniente al cumplimiento de requerimientos normativos, límites internos y de *Promerica Financial Corporation*, Produbanco presentó una amplia cobertura respecto de sus indicadores; además, de una holgada posición de liquidez.

Indicadores de Riesgos de Liquidez

Normativos

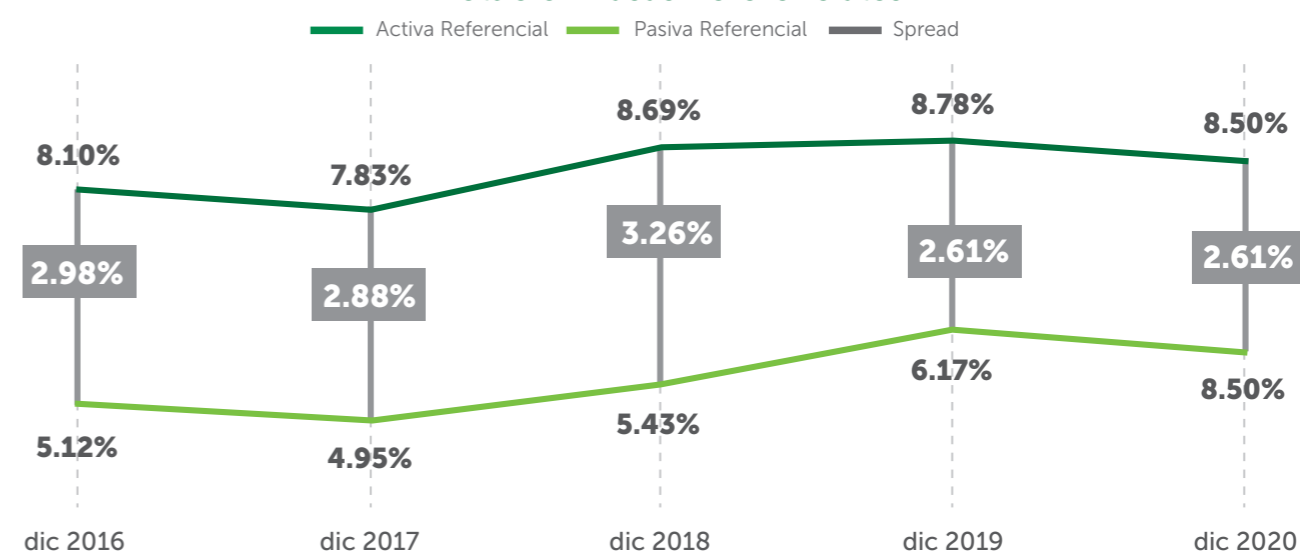
Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Reservas Mínimas de Liquidez	✓
Coefficiente de Liquidez Doméstica	✓
Liquidez Estructural de Primera Línea	✓
Liquidez Estructural de Segunda Línea	✓
Indicador de Liquidez Mínimo	✓

Grupo

Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Cobertura Días PFC	✓

En cuanto al riesgo de mercado, la tasa activa referencial pasó de 8.78% en diciembre 2019 a 8.50% en diciembre 2020. Por su parte, la tasa pasiva referencial decreció de 6.17% en diciembre 2019 a 5.89% en diciembre 2020. Este comportamiento se deriva de la menor demanda de crédito frente a un stock de liquidez acumulado en el sistema financiero por la reducción de la actividad económica y productiva. Del lado de la tasa pasiva es destacable que a partir del último trimestre se observó un importante decrecimiento en su valor nominal, debido a la recuperación de los niveles de depósitos en el sistema.

Evolución Tasas Referenciales



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. Ante una variación de 100 puntos básicos en las tasas, la sensibilidad fue de 3.49% y 1.47%, respectivamente; ambos indicadores se encuentran considerablemente por debajo de los límites internos establecidos.

En su constante práctica de mitigar el riesgo financiero y cumplir con todos los requerimientos normativos, en el 2020 Produbanco elaboró y actualizó la documentación referente a riesgo de mercado y liquidez —principalmente manuales, metodologías, escenarios de estrés, notas técnicas y planes de contingencia—, de acuerdo con un esquema organizado y una sólida base técnica que toma como referencia las mejores prácticas internacionales, con lo que se afianza el sistema ya existente de control interno y monitoreo de esos riesgos.

Adicionalmente, fortaleció su sistema de alertas tempranas y umbrales para advertir cualquier desviación del apetito al riesgo.

Indicadores de Riesgos de Mercado

Normativos

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

Grupo

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

continúa en la página siguiente

Indicadores de Riesgos de Mercado (continuación)

Internos

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

Riesgo de Crédito

Produbanco ofreció a sus clientes opciones de alivio financiero a partir de marzo 2020, considerando los efectos del confinamiento.

Para créditos personales, de vivienda, microcrédito, pequeñas y medianas empresas, se difirió el pago de tres cuotas sin recargos adicionales. En el caso de tarjetas de crédito se otorgó dos meses de gracia, período dentro del cual, el estado de cuenta reflejó un pago mínimo de USD 0.00. Los clientes que no requerían optar por este beneficio podían contactarse a través de cualquiera de los canales de atención para expresar la no aceptación del diferimiento. A partir de julio, una vez concluido el plazo del primer diferimiento, se realizaron nuevos análisis de lo que requerían los clientes, con el objetivo de convenir modificaciones en las condiciones de pago.

Las acciones llevadas a cabo permitieron un satisfactorio control del riesgo de crédito. Para la cartera no comercial, las principales líneas de acción y palancas de gestión fueron: el análisis y elaboración de la política de crédito COVID; actualización de fichas de producto según determinación de perfiles y condiciones para productos de consumo; modelamiento de riesgos por segmentación y estrategia de seguimiento para cupos de tarjeta de crédito; mapeo y análisis de sensibilidad del portafolio de personas por niveles de actividad económica, y ajustes en procesos y procedimientos para la cartera no comercial, tales como diferimientos, novaciones, refinanciaciones o reestructuraciones COVID.

La unidad de crédito empresas se enfocó en entender la afectación particular de cada uno de los clientes del segmento, con el fin de proponer una solución que guarde consistencia con la dinámica del sector, con su situación financiera y con las perspectivas de recuperación de su negocio; de esta manera pudimos contribuir a la estabilidad de la estructura económica y comercial de nuestros clientes, manteniendo plazas de empleo y fortaleciendo relaciones de largo plazo. Paralelamente, se atendió las necesidades de financiamiento de sectores estratégicos que requerían líneas de crédito inmediatas para combatir la emergencia sanitaria, y se otorgó facilidades crediticias que contaron con condiciones especiales y flexibles, para respaldar la reactivación económica de los clientes y consecuentemente del país.

En este año, buscando llevar a un siguiente nivel nuestro compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad social,

una vez concluido el análisis SARAS del portafolio de crédito comercial, se inició con un proyecto aún más retador: analizar e implementar herramientas y metodologías que permitan medir el impacto de nuestra cartera sobre el factor climático, social y económico. Los resultados que de aquí se deriven nos conducirán, en el mediano plazo, a potenciar aquellos efectos positivos y mitigar los negativos. Con este importante aporte nos enmarcamos en los compromisos asumidos como signatarios de los Principios de Banca Responsable y de la iniciativa *Collective Commitment to Climate Action*.

Otra de las prioridades del año fue la profundización de los controles de las operaciones de crédito y el monitoreo constante de nuestros clientes, con un enfoque preventivo. El objetivo fue generar respuestas inmediatas ante las distintas normativas que emitieron los entes de control, y a la vez proporcionar a la administración del Banco información oportuna para la toma de decisiones relativas a la gestión del riesgo de crédito.

La cercanía con los reguladores y las asociaciones gremiales, principalmente a la Asobanca, fue constante y medular para alinear criterios y afrontar de una manera eficaz los cambios regulatorios que se requerían de cara a la situación económica del país.

En lo referente al monitoreo preventivo, el esquema tradicional se profundizó mediante una revisión más cercana de la situación de los clientes comerciales, plasmada en el cumplimiento de los *covenants* (resguardos) que mantienen con Produbanco y su comportamiento histórico de pago.

Adicionalmente, de manera particular, la generación de diversidad de escenarios proyectados referentes a cartera morosa, requerimiento de provisiones y cobertura, se convirtió en una de las principales herramientas para los respectivos ajustes a la estrategia.

En lo que respecta a la cobranza de cartera para el Segmento Personas, se realizó una campaña de acompañamiento para entender la situación real de los clientes y orientarles hacia un alivio financiero para el pago de sus créditos. El modelo de gestión de cobro se basó en la administración eficiente de la cartera del segmento de consumo, con el fin de lograr soluciones financieras de cara al cliente. Para ello, se conjugaron canales de comunicación, políticas, procedimientos, tecnología crediticia y control de la cartera vencida de acuerdo con la normativa vigente, en el contexto de la emergencia sanitaria.

Para el cuarto trimestre del 2020 se puso en producción el aplicativo *Credit Force*, cuyo objetivo es automatizar de manera integral el proceso de cobro, y así alcanzar productividad y eficiencia apoyándonos en tecnología de punta y aplicando las mejores prácticas de la industria, con acciones dirigidas al cliente.

En lo que respecta a la gestión de recuperación de los casos de la Banca Empresas, se profundizó en la estrategia de acercamiento, uno a uno, a los clientes. Junto con los equipos de Negocios y Crédito se realizó un análisis proactivo que permitió llegar a acuerdos de ajuste a las condiciones originales.

Indicadores de Riesgos 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	✓

imagen y seguir fortaleciendo la reputación corporativa del Banco y sus subsidiarias.

La administración del riesgo reputacional se basó fundamentalmente en el fortalecimiento de la cultura de riesgos, para ello se dio énfasis en la formación y capacitación a varios niveles del Banco. Del mismo modo, se trabajó en el ajuste y actualización de los protocolos de comunicación y alertas de eventos de riesgo reputacional, acordes a la realidad y requerimiento de cada uno de los subsistemas identificados en la Organización.

La coordinación de Riesgo Reputacional apoya su gestión en dos subsistemas: el primero, el uso del marketing digital a través del cual se monitorean las redes sociales, y el segundo, los servicios de una empresa externa que, además del seguimiento de las redes sociales, hace una revisión completa de menciones de marca en todo el mundo digital.

Durante el 2020, el equipo de Riesgo Reputacional contribuyó de forma importante a la pronta resolución de inquietudes y requerimientos de los clientes, que surgieron por los ajustes realizados en algunos procesos, con motivo de la pandemia.

Riesgo Reputacional

El 2020 fue un año de consolidación de la administración del riesgo reputacional, gracias a la correcta aplicación de las políticas, procedimientos, metodologías complementadas con el seguimiento de indicadores de alerta temprana, protocolos de alerta de crisis y aplicación de planes de acción frente a eventos presentados. Todo este esquema tiene por objeto proteger la

Riesgo Operativo

Se fortaleció el control de riesgos en procesos críticos y en otros que sin serlo, son complemento indispensable para la operación del Banco. Como resultado del análisis efectuado, se obtuvo la valoración de su nivel de riesgo y la definición de medidas de mitigación para aquellos

con niveles medio y alto. Los mitigantes propuestos fueron monitoreados hasta su cumplimiento; de esta forma se aseguró que el riesgo identificado fuera gestionado oportuna y adecuadamente.

La gestión de riesgo operativo se complementó con el monitoreo constante de los indicadores de alerta temprana (*KRI - Key Risk Indicators*) fijados por los gestores correspondientes.

El proceso de gestión de riesgo operativo se fundamenta en una fuerte cultura interna de riesgo instaurada en el Banco a través de varios mecanismos (como cursos *e-learning* complementados con capacitación presencial a los cogestores de los distintos procesos), y reforzada con la difusión de consejos informativos sobre temas de riesgo operativo y continuidad del negocio en el canal institucional *AIDía*.

Como parte de la de transformación digital institucional se robusteció la capacidad de análisis de la unidad de administración de riesgos integrales, con la creación de una nueva coordinación enfocada en fortalecer, de forma especializada, la gestión del riesgo tecnológico.

La exposición al riesgo operativo permaneció estable en el año y dentro de los límites internos.

Continuidad del Negocio

El sistema de gestión de la continuidad del negocio de Produbanco se fundamenta principalmente en la norma ISO 22301,

además de en lo estipulado en la legislación ecuatoriana. Constantemente se revisan las mejores prácticas internacionales a fin de incorporarlas en todas las metodologías, políticas y procedimientos relacionados.

Durante el 2020, la gestión de la continuidad del negocio se centró en el manejo de la pandemia mediante la activación de un COE permanente y el desarrollo de un plan de contingencia específico para esta emergencia. El plan consideró los posibles escenarios, nuevas modalidades de trabajo, priorización de servicios hacia el cliente, políticas específicas, infraestructura necesaria, servicios de apoyo, servicios tecnológicos necesarios para afrontar la emergencia, dependencia de proveedores y sistemas de comunicación internos y externos. Se puso especial cuidado en incluir medidas para precautelar la salud de los clientes y de los funcionarios del Banco.

Siendo el objetivo principal de todo sistema de gestión de continuidad del negocio el mantener operativos los procesos críticos, y al ser la tecnología la piedra angular de dicho sistema, se efectuaron pruebas regulares de todos los esquemas de contingencia y continuidad, a fin de asegurar que estén listos en caso de que su activación sea necesaria. Además, se fortalecieron los sistemas tecnológicos vinculados con la realización del teletrabajo y con la operación ininterrumpida de todos los canales físicos y electrónicos a lo que podían acceder los clientes. En 2020 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 se apalanca en los planes de contingencia diseñados para darles continuidad frente a eventos que los expongan a una posible paralización. En 2020, todos los planes fueron revisados y actualizados incluyendo nuevos escenarios como el del COVID-19.

Modelamiento

En el transcurso del año se actualizaron los modelos cuantitativos de identificación de transacciones inusuales para personas naturales y jurídicas. Así mismo, se construyó un modelo económico-financiero para apoyar a la Unidad de Cumplimiento en su análisis de *Conozca a su Mercado*. Por último, se elaboró una metodología para la actualización del levantamiento de la matriz de riesgos para Lavado de Activos.

Seguridad de la Información

El hito más relevante del 2020 fue la actualización del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Este contiene un análisis del contexto interno y externo de la institución complementado con un análisis CAME (Corregir, Afrontar, Mantener, Explotar), que sirvió como insumo para la definición de las estrategias que consolidan el SGSI.

Se diseñó la metodología de levantamiento del inventario de los activos de información y sus riesgos asociados, a través de talleres con las partes interesadas de los siguientes procesos definidos en el alcance del SGSI: *Originación de las Operaciones de Crédito y Gestión de Liquidez, Portafolio y Negociación de Divisas*.

El equipo de Seguridad de la Información continuó con la implementación y ejecución de proyectos, como la puesta en producción de «casos de uso» del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC - *Security Operations Center*), y se adicionaron más consolas de monitoreo de vulnerabilidades, mismas que contribuirán a la generación de respuestas proactivas antes de que se conviertan en incidentes.

Se efectuaron ejercicios de ingeniería social, con el propósito de generar una sólida cultura de seguridad que busca que los funcionarios del Banco no sean víctimas de ataques por medio de modalidades como el *phishing*.

Se ejecutaron ejercicios de *Ethical Hacking* (Hacking Ético) a las Apps y a la infraestructura crítica del Banco, con la aplicación de metodologías tipo *Black Box* (caja negra sin ningún tipo de autenticación) y *Grey Box* (caja gris con autenticación definida).

En el marco de la ciberseguridad, como parte integral de la seguridad de la información, se realizaron escaneos internos de la infraestructura, investigaciones forenses, soporte en incidentes, evaluación del entorno de SWIFT y un apoyo a la recertificación de la subsidiaria Ecuapayphone C.A.

Paralelamente, el equipo de Ciberseguridad mantuvo un constante seguimiento de las diferentes debilidades detectadas en los incidentes de seguridad a nivel de la industria financiera, local, internacional y regional.

Se continuó impulsando la concientización en cultura de seguridad al interior de la institución y a los distintos grupos de interés. Se enviaron comunicados a funcionarios y a clientes, con diversas recomendaciones

para que protejan de mejor forma su información sensible. En esta línea, se llevó a cabo también la capacitación anual a todos los funcionarios del Banco y sus subsidiarias con la ayuda de las herramientas de *e-learning*.

Como parte de los proyectos de seguridad de la información, se llegó a la fase final de la solución de administración de accesos e identidades (*IAM - 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, está en etapa de puesta a producción la implementación de un proceso que permite monitorear en tiempo real las actividades de los administradores de infraestructuras o servicios (identidades privilegiadas).

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

Finalmente, se presenta el resultado de la Matriz de Riesgo Institucional con corte a diciembre de 2020. Es destacable mencionar que en los Riesgos de Liquidez y Mercado, luego de marcar tendencias al alza hacia mediados del año por los efectos de la pandemia, al cierre del 2020 se observó una considerable mejora en los dos tipos de riesgo mencionados.

Produbanco mantuvo su perfil de riesgo residual bajo al cierre del año.

Matriz de Riesgo Institucional

Tipo de Riesgo	Calificación Riesgo Residual	Tendencia
Liquidez	Bajo	Baja ↓
Mercado	Bajo	Baja ↓
Crédito	Moderado	Baja ↓
Operativo, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información	Bajo	Baja ↓
Negocio	Bajo	Estable →
Reputacional	Bajo	Estable →
Perfil de Riesgo Residual	Riesgo Bajo	Baja ↓



Francisco Martínez Henares
Presidente del Comité de Administración Integral de Riesgos

Informe Anual del Comité de Prevención de Lavado de Activos y de Financiamiento de Delitos como el Terrorismo

Al 31 de diciembre de 2020

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 10.5 del artículo 10, Sección IV, Capítulo VI, Título IX 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 año 2020 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.

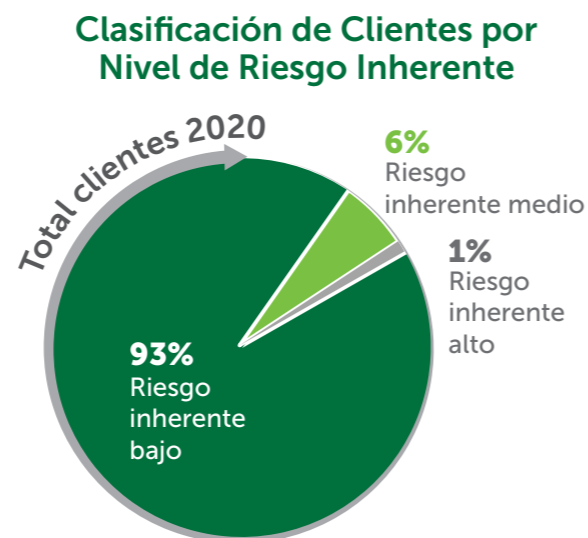
Las operaciones y negocios de Prohubanco se ejecutan dentro de estándares éticos y de control, anteponiendo las sanas prácticas bancarias y de prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo, para el logro de las metas comerciales. Para ello, y durante el año 2020 se implementó la nueva norma de control de *Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT)*, dispuesta por la Superintendencia de Bancos, que consiste en un sistema de etapas y elementos de gestión del riesgo de lavado de activos. Los procedimientos y reglas de conducta sobre la aplicación de todos los mecanismos e instrumentos de control, que son de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores, están contemplados en el Manual de Procedimientos ARLAFDT y en el Código de Ética y Conducta, aprobados respectivamente, por el Directorio y la Junta de Accionistas del Banco.

Las políticas y procedimientos aplicados por el Banco y sus Subsidiarias se ajustan al marco legal y al manual de ARLAFDT, antes referido.

Conocimiento del Cliente y Mercado – Monitoreo

Durante el año 2020 se ejecutaron procesos de monitoreo de clientes con la herramienta tecnológica especializada *Monitor Plus*, que 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. Esto hace posible la identificación de las posibles tipologías en aplicación de la metodología de riesgos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Cabe mencionar que el análisis es realizado 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 *Conocimiento del Cliente*, entre enero y diciembre se abrieron 7,442 casos que requirieron análisis adicionales por parte de las Unidades de Negocio.



La gráfica anterior refleja que del total de clientes, el 1% registra un nivel de riesgo inherente alto, el 6% un nivel medio y el 93% un riesgo bajo.

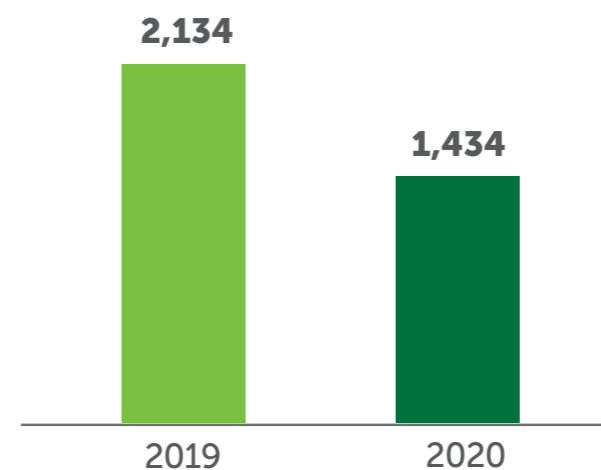
Adicionalmente, el sistema tecnológico principal del Banco (*core bancario*) permite mantener controles preventivos en línea, entre los que se encuentran:

- **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 relativos a prevención de lavado de activos. Como resultado de la aplicación de este control, se revisaron 1,434 casos durante el año 2020 versus los 2,134 del año 2019.

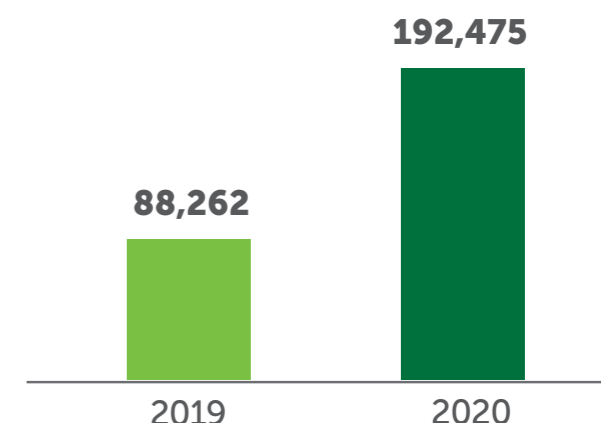
Por otro lado, se ingresaron y actualizaron 70,945 registros en las listas de control internas y en las listas reservadas internacionales como: Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC), Interpol, Buró Federal de Investigación (FBI), Naciones Unidas (UN), Unión Europea (EU), entre las principales. Dicho proceso se efectuó a través de las interfaces conectadas con el sistema tecnológico principal del Banco.

- **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 2020 se presentaron 192,475 casos bajo estas condiciones, frente a los 88,262 del año 2019.

Evolución 2019-2020 del Número de Casos Revisados Provenientes de Alertas por Actividades de Riesgo



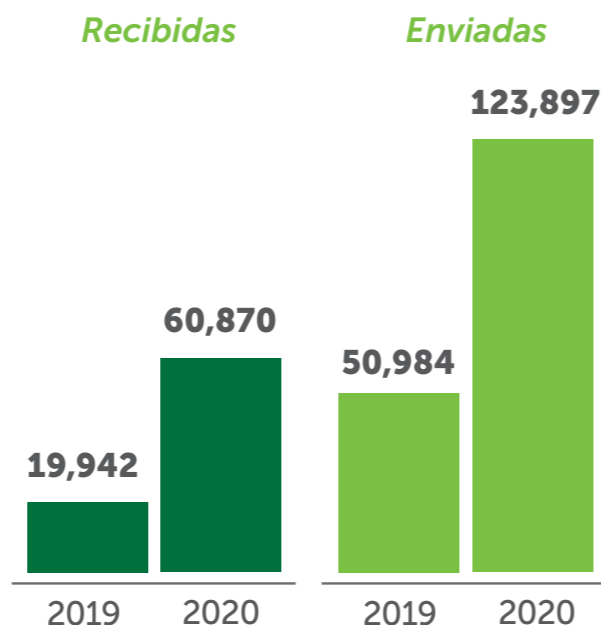
Evolución 2019-2020 del Número de Casos Revisados Provenientes de Alertas por Coincidencias



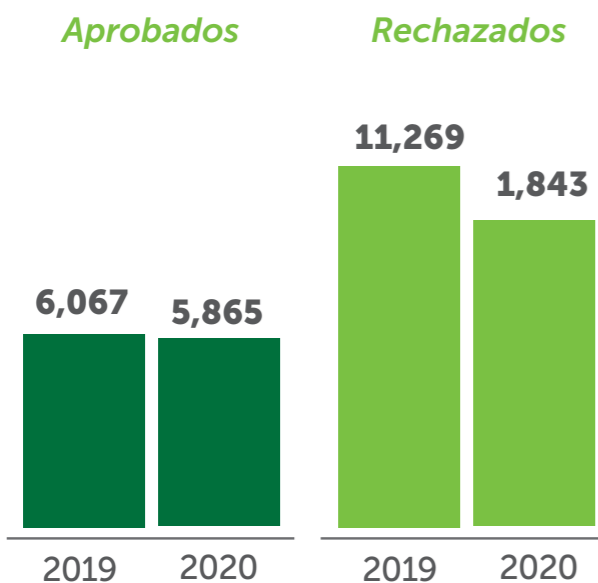
Los procesos de control aplicados son:

- **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. Bajo este concepto se analizaron 7,708, luego de lo cual se autorizó el inicio de la relación comercial con 5,865 clientes.
- **Alertas por Transferencias Internacionales Enviadas y Recibidas:** Generadas de manera automática al detectarse coincidencias con listas de ordenante, beneficiario y países de alto riesgo que consten en el texto del mensaje SWIFT. En el año se revisaron 184,767 casos correspondientes a transferencias recibidas (60,870 flujos) y transferencias enviadas (123,897 flujos).

Evolución 2019-2020 de Flujos de Transferencias Recibidas y Enviadas por Alertas por Coincidencias



Evolución 2019-2020 de Clientes Aprobados y Rechazados en el Proceso de Creación o Actualización



Conocimiento del Corresponsal

En 2020 se recibió la llamada de Oficiales de Cumplimiento de algunos bancos corresponsales, atendándose un total de 127 requerimientos de Debida Diligencia Ampliada, Certificación de Ley Patriota (*USA Patriot Act*) y formularios de Conocimiento del Cliente provenientes de bancos e instituciones locales y del exterior. También 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 con transferencias de fondos hacia o procedentes del exterior.

De igual manera se actualizó el *Formulario Conocimiento del Cliente* desarrollado para

instituciones financieras nacionales con las cuales el Banco mantiene relaciones comerciales, a efecto de asegurar que cuenten con políticas y procedimientos destinados a la prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo.

Conocimiento del Empleado

El departamento de Gente y Cultura instituyó en 2020 un sistema automático para el ingreso y actualización de datos del personal del Banco y sus Subsidiarias, información que es revisada y aprobada por la jefatura directa del colaborador, mediante flujos. Adicionalmente se implantó un sistema centralizado de información que permite la obtención en línea de los datos de los colaboradores, con lo cual la administración de esta información es más eficiente.

En el período comprendido entre enero y diciembre, siguiendo la metodología basada en factores de riesgo, se realizó la notificación de 1,709 requerimientos de información a colaboradores como resultado del monitoreo de transacciones extra rol.

Finalmente, se aplicaron procedimientos de control sobre la información y documentación pertinentes al proceso de vinculación y desvinculación del personal.

Capacitación

Produbanco reconoce la importancia de la capacitación y entiende que los colaboradores son fundamentales en la prevención y detección del lavado de

activos y financiamiento de delitos como el terrorismo.

Por este motivo, todos los colaboradores reciben capacitación sobre las disposiciones relacionadas con la ARLAFDT acordes a la función que van a desempeñar, a través de programas de inducción diseñados con este objeto. Los colaboradores que mantienen contacto directo con los clientes y los que administran las relaciones con clientes definidos como de mayor riesgo reciben reinducción periódica en esta materia.

La Unidad de Cumplimiento, en coordinación con el departamento de Gente y Cultura, brindó en este año capacitación de inducción a 130 nuevos colaboradores y de reinducción a 3,094 colaboradores por medio de plataforma tecnológica, según lo establecido en las políticas internas y en la normativa de ARLAFDT.

Creación de Nuevos Productos

La Unidad de Cumplimiento participó en el proceso de lanzamiento de nuevos productos con el fin de mantener los estándares de control para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo.

Validación de Controles Existentes

Las políticas, controles y procedimientos aplicados bajo los lineamientos de la ARLAFDT buscan la debida diligencia para prevenir el uso de la Institución por elementos criminales para fines o propósitos ilícitos. Dichas acciones incluyen, entre otros aspectos, el conocimiento del cliente

y de sus operaciones con el Banco; la definición de segmentos de mercado; segmentación de los clientes, productos, canales y jurisdicciones; monitoreo de transacciones; capacitación al personal, y reportes de operaciones sospechosas a las autoridades competentes.

Nuevos Controles en Materia de Prevención de Lavado de Activos

El Oficial de Cumplimiento estuvo al frente del diseño e implementación del sistema para precautelar que las transacciones del Banco sean usadas como medio para el lavado de dinero y financiamiento de delitos, en función de la normativa de *Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT)* emitida en el mes de mayo por la Superintendencia de Bancos.

Para lograr que los controles se apliquen efectivamente se cuenta con elementos e instrumentos como las señales de alerta; la segmentación de los factores de riesgo en relación al mercado; monitoreo, consolidación electrónica e infraestructura tecnológica para el análisis de las operaciones; la capacitación a todos los colaboradores del Banco; conservación de documentos; divulgación de la información; órganos de control, y las responsabilidades de la estructura organizacional del Banco.

Reportes a Organismos y Autoridades Competentes

A lo largo de este año se enviaron los Reportes mensuales de Operaciones que

Superan el Umbral (RESU) a la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE), dentro de los plazos previstos en la normativa. Antes de proceder con el envío de dicha información se efectuaron los controles generales de validación. Del mismo modo, cada mes se remitió 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 68 casos considerados como transacciones inusuales injustificadas a la Unidad de Análisis Financiero y Económico; de la misma manera se respondieron 1,268 oficios de organismos de control (SB, UAFE, Fiscalía, entre otros) sobre procesos de investigación.

Procedimientos Internos de la Unidad de Cumplimiento

En cumplimiento al marco legal, Banco de la Producción S.A. Produbanco implementó el programa de *Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT)*, como parte de la cultura organizacional. Este se basa en etapas, elementos e instrumentos difundidos a través de políticas y procedimientos orientados a la prevención, detección y reporte de operaciones relacionadas con el lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo, y en el cumplimiento

de lo dispuesto en la *Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos*, su reglamento y demás normas reglamentarias emitidas por la Superintendencia de Bancos.

Bajo esta línea, se mantuvo un control automático que conserva registrada la descripción de la fuente de los ingresos en el sistema, de los depósitos en efectivo que igualen o superen los USD 5,000 o que en su acumulado mensual igualen o superen los USD 10,000. Esto facilita a su vez el análisis y revisión de clientes cuando se identifican variaciones significativas en su perfil transaccional y comportamental.

Se realizaron controles específicos a 386 clientes que, por las características de su negocio o industria, manejan un alto volumen de efectivo. Como resultado del análisis efectuado, dichos clientes suscribieron un *Formulario Anual de Licitud de Fondos* gracias al cual el proceso operativo diario pudo ser más ágil.

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

Auditoría Interna, Externa, Reguladores y Otros

La revisión del cumplimiento de los mecanismos de control diseñados e implementados en la Unidad de

Cumplimiento, en el marco de la ARLAFDT, fue incluida dentro de los procesos de auditoría interna y externa, así como en el de varias entidades de control, como parte de un programa específico de verificación, acorde al siguiente detalle:

- **Auditoría Interna:** 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; Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras (*Foreign Account Tax Compliance Act - FATCA*), Estándar Común de Reporte impulsado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE (*Common Reporting Standard - CRS*), y avance del Plan Anual de Trabajo del Oficial de Cumplimiento.
- **Auditoría Externa:** La firma KPMG presentará en el año 2021, los resultados de su revisión con corte al 31 de diciembre de 2020. Actualmente se encuentran en proceso de evaluación y cumplimiento las disposiciones legales relacionadas al lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo.

Conclusiones

Las actividades efectuadas en el 2020 por la Unidad de Cumplimiento se llevaron a cabo de acuerdo con el Plan Anual de trabajo conocido y aprobado por el Comité de Cumplimiento y el Directorio, mediante los

informes mensuales presentados por el Oficial de Cumplimiento sujetos a las disposiciones legales que amparan su gestión.

De igual manera, 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 Eduardo Salazar Buenaño
Oficial de Cumplimiento

Informe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero

Programa Experiencia del Cliente

Nuestra esencia es el Cliente es el valor corporativo que apalanca nuestro Programa de Calidad de Servicio.

El desarrollo del programa de *Customer Experience* en Produbanco tiene como objetivos comprender la óptica del cliente ante su experiencia con el Banco, identificar las palancas clave para actuar, transformar y mejorar su interacción en los diferentes puntos de contacto.

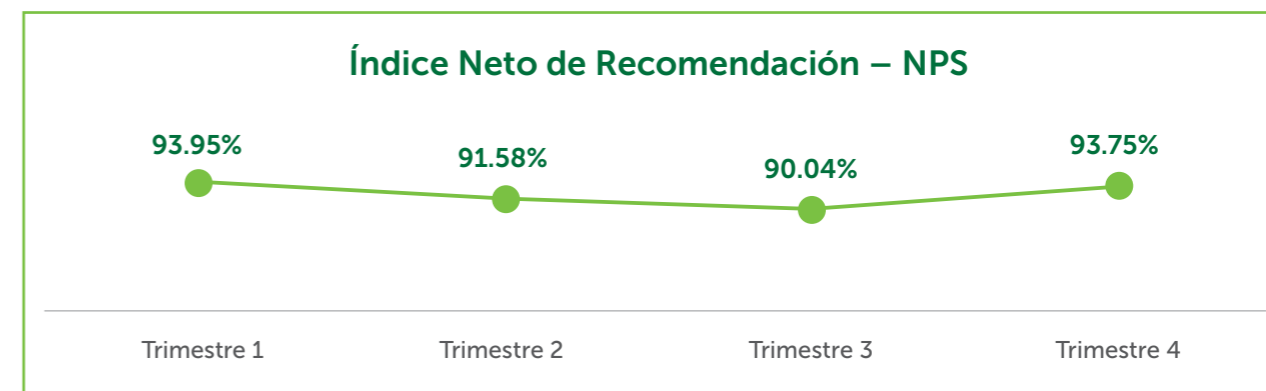
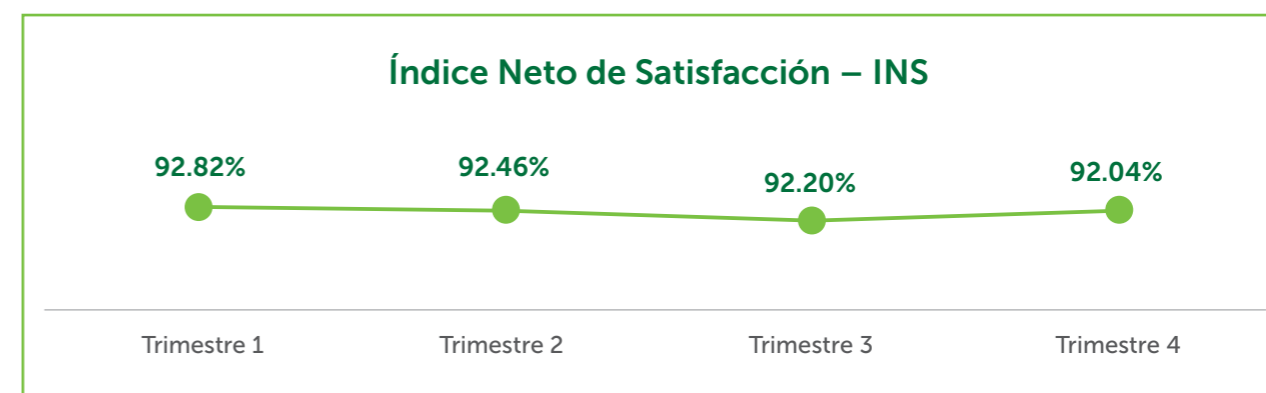
cliente, el programa incluye la gestión de la *Voz del Cliente y del Colaborador*, que nos ha permitido conocer su opinión a través de varias herramientas como las encuestas de bienvenida, de lealtad, y la medición de calidad de servicio en los diferentes puntos de atención.

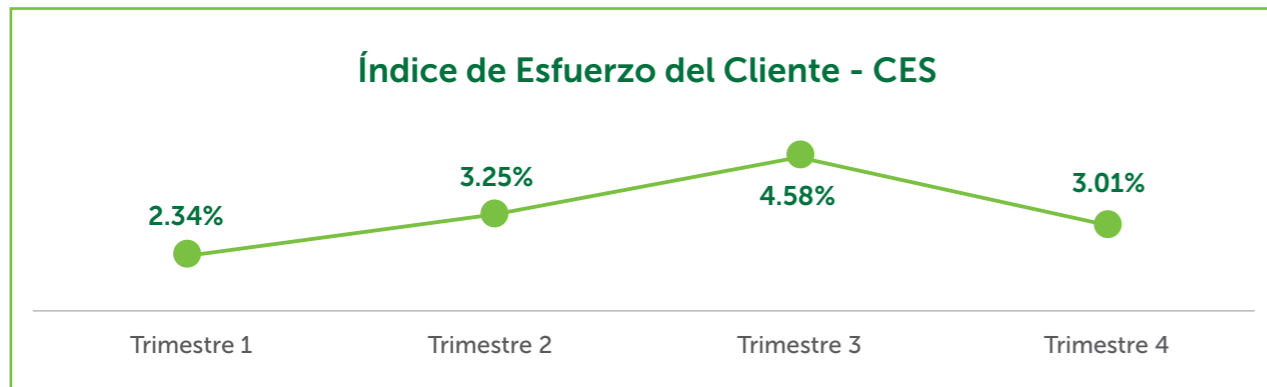
El desarrollo de acciones continuas enfocadas en transformar la experiencia del cliente ha contribuido a generar un desempeño positivo de los indicadores y alcanzar los resultados esperados.

Como parte de la estrategia centrada en el

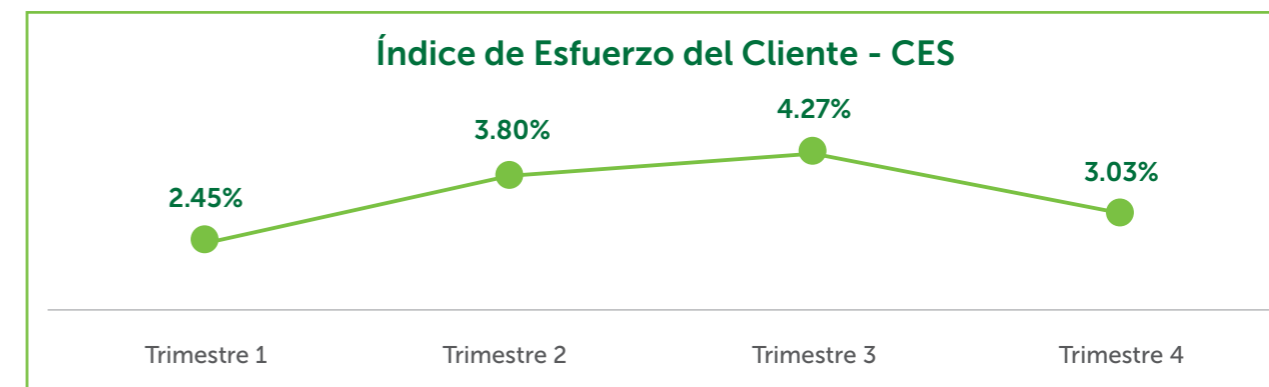
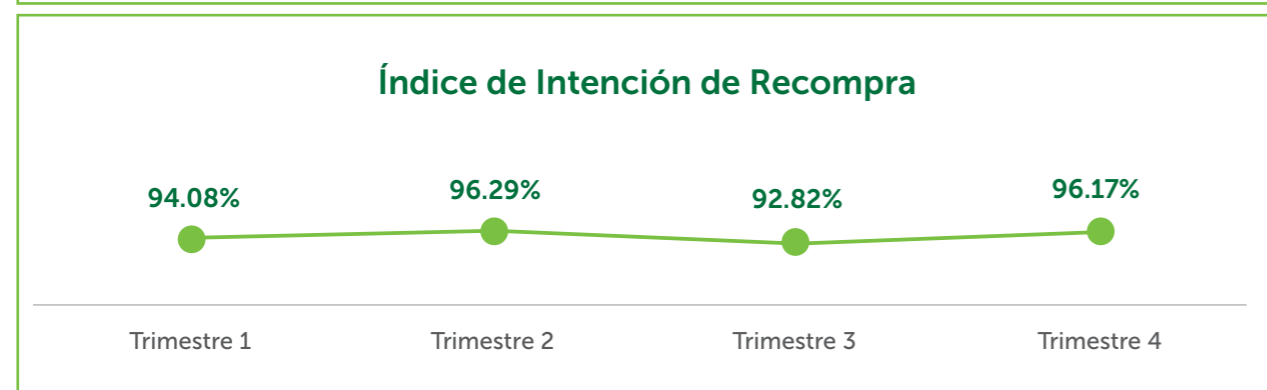
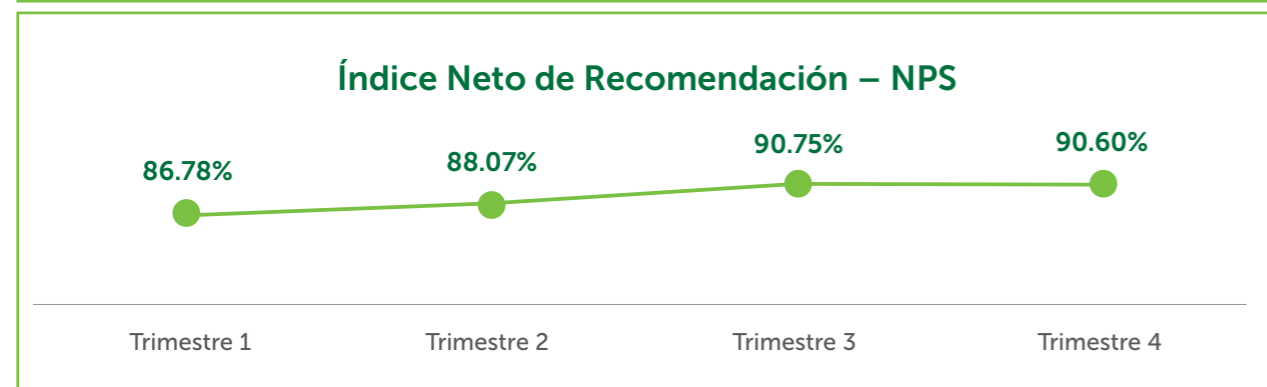
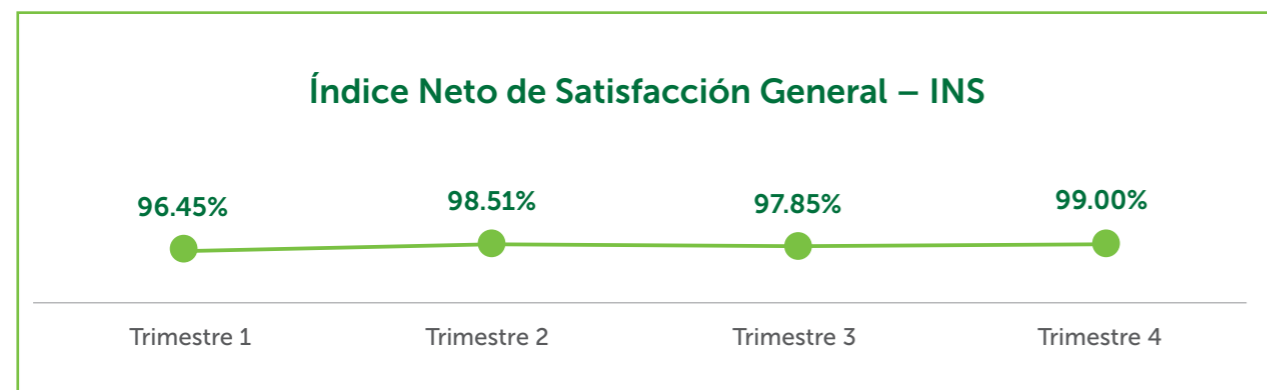
El indicador anual fue del 93.8%

Encuesta de Bienvenida

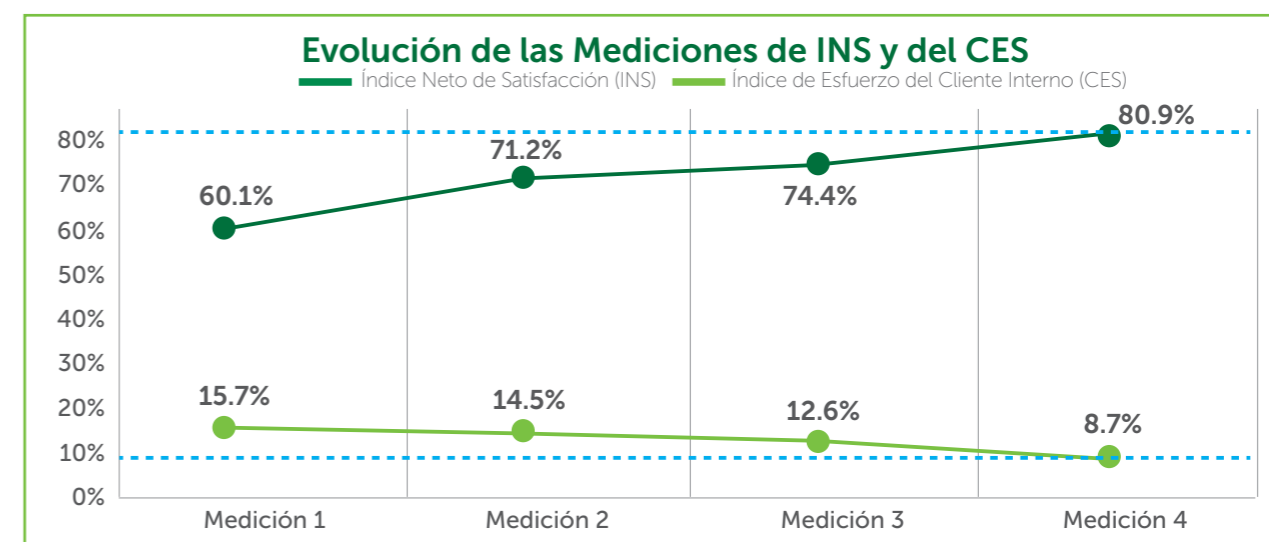
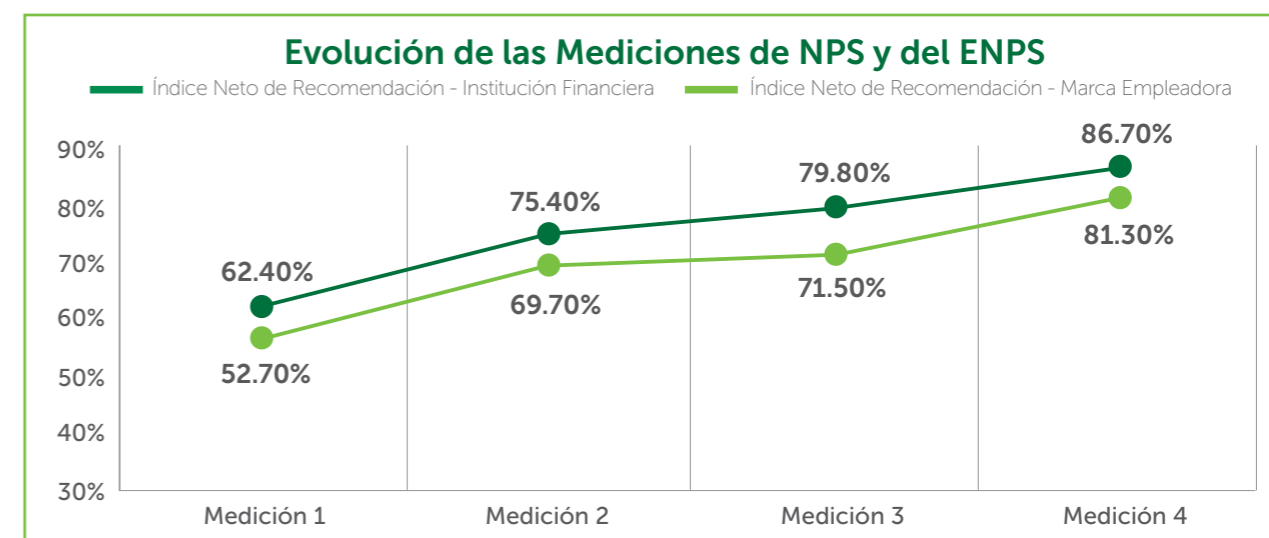




Encuesta de Lealtad



Cliente Interno



Índice Ekos de Satisfacción al Cliente

IESC Produbanco 88.70%

IESC Sector 81.30%

Indicadores	Resultados	
	Produbanco	Promedio del Sector
Satisfacción general	90.90%	85.00%
Percepción de valor (relación satisfacción/precio)	84.20%	77.80%
Intención de recomendación	85.90%	75.10%
Intención de recompra	90,30%	79.60%
Lealtad	57.70%	42.30%
Tasa de problemas (% sin problemas)	91.90%	89.30%
Tasa de comunicación de problemas (%)	95.80%	74.9%
Tasa de solución de problemas (%)	60.90%	61.20%

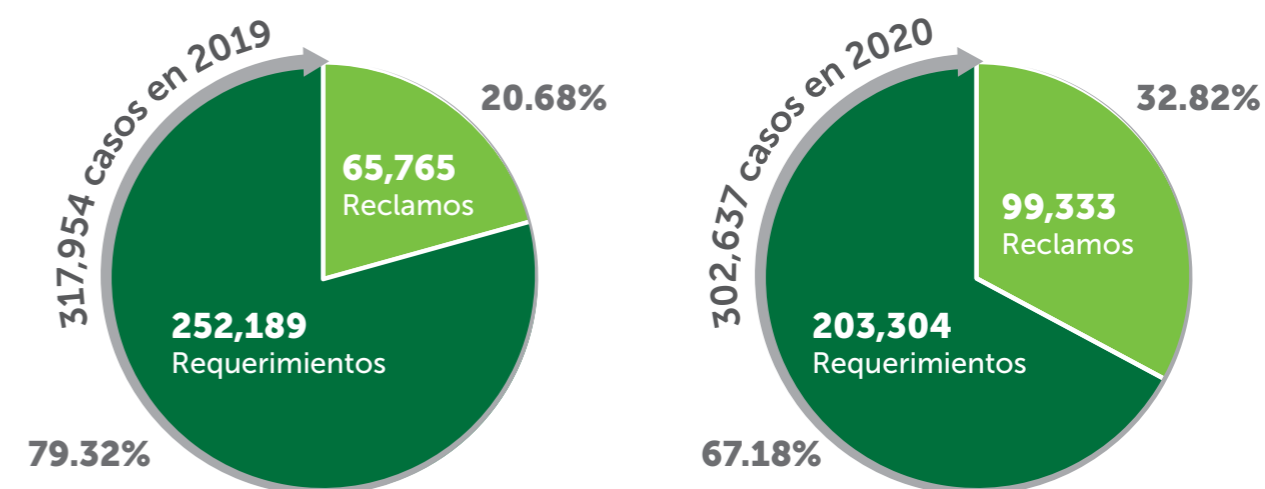
Como un hito relevante de 2020 podemos mencionar que, por cuarto año consecutivo, Produbanco se ubica en primer lugar en la medición del Índice Ekos de Satisfacción al Cliente, Mejor Banco en Calidad de Servicio, Categoría Bancos Grandes, realizada por Corporación Ekos.

Transformar los modelos de relación con nuestros clientes, a través del fortalecimiento de la cultura organizacional con una orientación clara de generar experiencias memorables a los clientes, es uno de los principales objetivos de Produbanco.

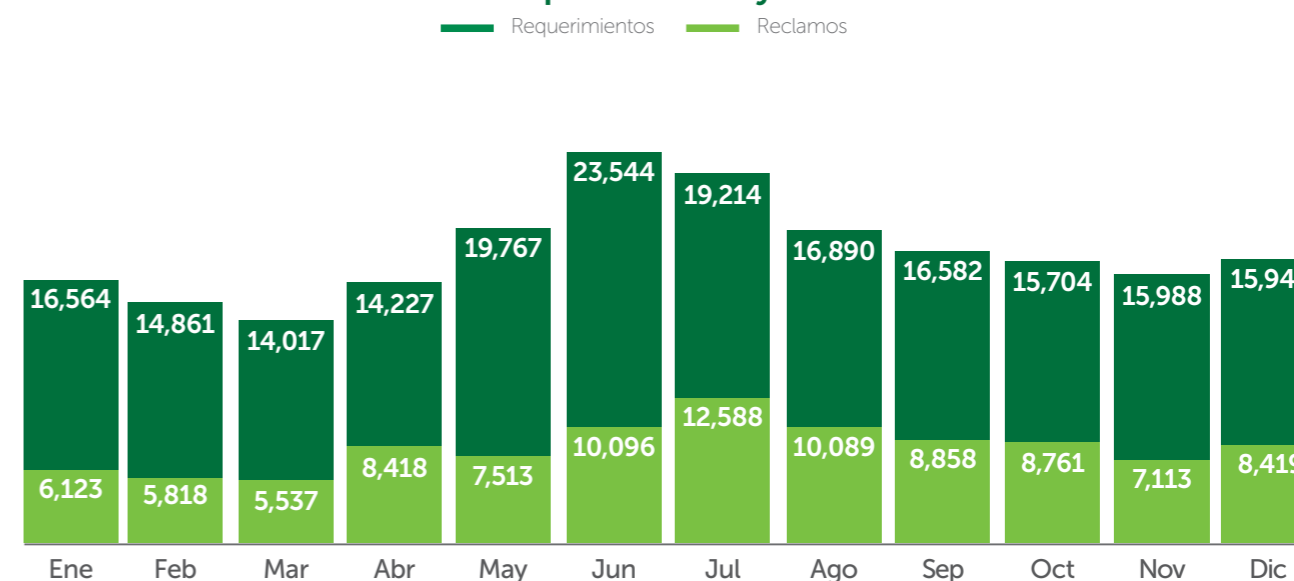
Atención al Usuario Financiero: Requerimientos y Reclamos

En 2020 procesamos 302,637 casos, un 4.82% menos que en 2019, en el que registramos 317,954.

Del número total de casos recibidos en el año, 203,304 (67.18%) fueron requerimientos y 99,333 (32.82%), reclamos.



Número de Requerimientos y Reclamos 2020



De los 302,637 requerimientos y reclamos procesados en 2020, el 97.37% (294,679 casos) recibió solución. De estos, el 91.71% fue resuelto dentro del tiempo máximo establecido por la normativa legal.

Operatividad

La herramienta de *Requerimientos y Reclamos* procesa los casos que ingresan en tres niveles.

Nivel 1

Primer contacto del cliente con el Banco. Los casos son resueltos directamente por los gestores de ProContacto, en la misma llamada telefónica, antes de pasar al Contact Center.

Nivel 2

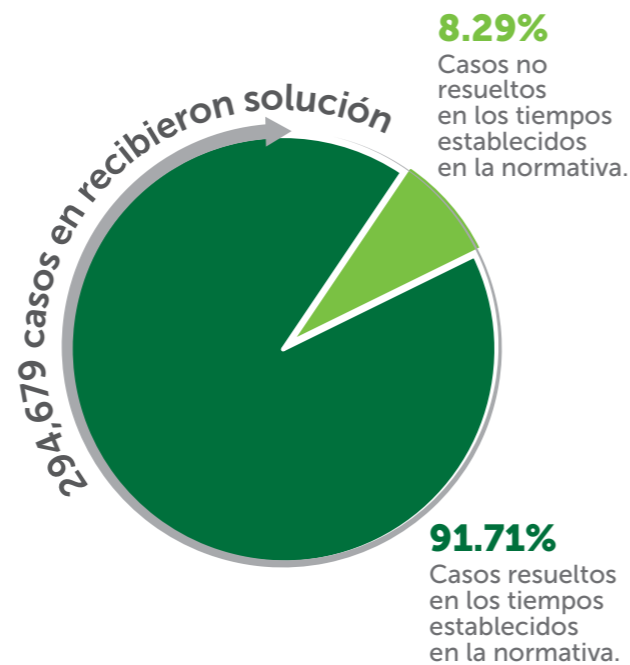
Los casos son trasladados al área de Atención al Usuario Financiero para ser gestionados y solucionados.

Nivel 3

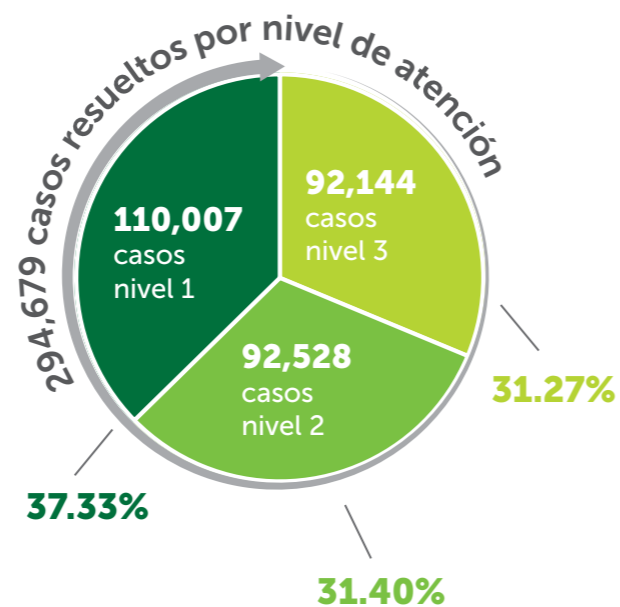
Dentro de este nivel se encuentran los casos que, por sus características, requieren para su solución el aporte de personal más especializado, como el de las áreas operativas y Tecnología.

Los 294,679 casos resueltos en 2020 fueron atendidos de acuerdo con los siguientes niveles de atención.

Clasificación de los Casos por Tiempo de Resolución



Clasificación de los Casos Resueltos por Nivel de Atención



Reclamos 2020 con Impacto Económico

Consumos no reconocidos con tarjeta de crédito	28.70%
Reversos costos	9.11%
Consumos no reconocidos con Visa Debit	8.14%
Consumos no procesados con Visa Debit	5.89%
Débito y no pago local / exterior	4.92%

Reclamos 2020 sin Impacto Económico

Transacciones Produbanco en línea no procesadas	6.47%
Pagos duplicados y no procesados tarjeta crédito	4.72%
Visa Debit no aceptadas en establecimientos	4.12%
Inconformidad con información proporcionada	3.81%
Depósitos mal realizados, no registrados	3.23%

Requerimientos 2020 de Mayor Incidencia

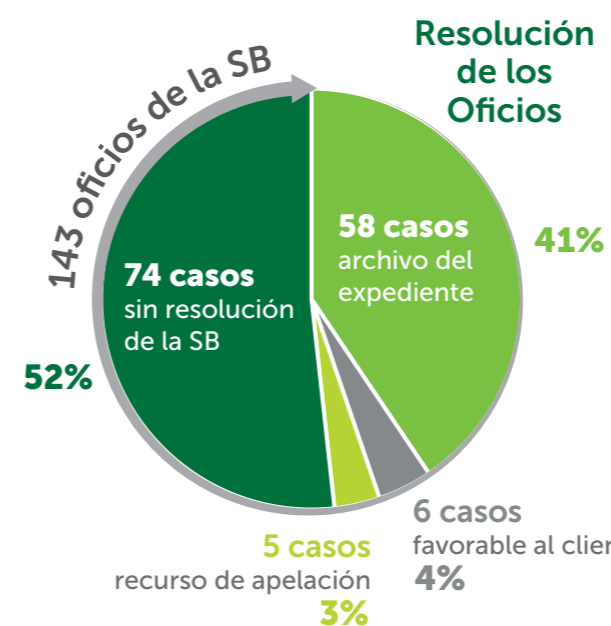
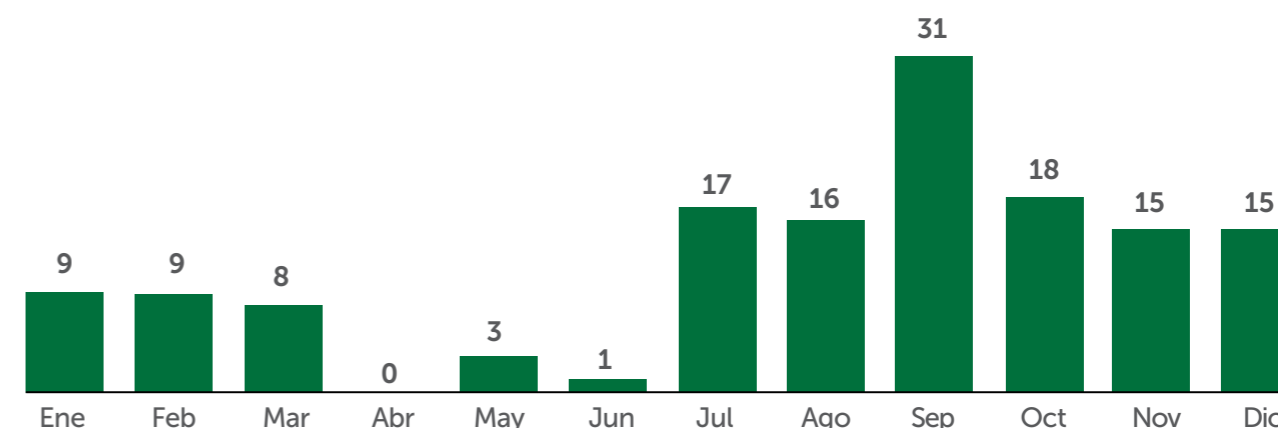
Desbloqueo de usuario y reseteo de clave web	19.14%
Seguros	12.91%
Novación deuda tarjeta de crédito	6.97%
Reposición de tarjeta de crédito	6.59%
Activación de tarjeta de crédito	6.55%
Respaldos notas de débito y crédito	6.09%
Activación cuentas	5.12%
Reposición tarjeta de débito <i>be</i>	2.72%
Reposición, entrega, activación Visa Debit	2.61%
Certificación de pagos realizados	2.11%

Desglose Transacciones Produbanco en línea No Procesadas

Transacción	Casos	% Participación
Error al realizar pagos	1,195	18.58%
Error al realizar transferencias	957	14.88%
Notificaciones no enviadas	673	10.47%
Acceso produbanco.com	651	10.12%
Aplicativo móvil	573	8.91%
Error al enrolarse	460	7.15%
Su transacción no pudo procesarse	456	7.09%
Error al crear beneficiario	329	5.12%
Ingresos fallidos	256	3.98%
Error al visualizar movimientos	232	3.61%
Token vía SMS no es recibido	124	1.93%
Error al parametrizar cupos	95	1.48%
Pagos programados no procesados	89	1.38%
Estado de cuenta no disponible	58	0.90%
Error al actualizar datos	57	0.89%
Error al realizar avances	46	0.72%
Error al obtener Produbanco en línea	45	0.70%
Error al ingresar el usuario adicional	43	0.67%
Error redención de millas	36	0.56%
Error al generar imágenes	30	0.47%
Imagen no le pertenece al usuario	23	0.36%
Error al precancelar / refinanciar web	2	0.03%

Número de Oficios de la Superintendencia de Bancos Respecto a Reclamaciones de Clientes

143 oficios



Produbanco recibió durante el 2020, un total de 143 oficios relativos a reclamaciones de clientes, provenientes del organismo de control.

En el gráfico ubicado arriba se evidencia el número mensual de oficios. En la imagen de la izquierda se puede apreciar la clasificación de los oficios por tipo de resolución obtenida.

María Dolores Prócel
Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero

Informe del Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial

A continuación, se presenta el Informe Anual de Actividades 2020, en el cual se detalla: el Enfoque de Sostenibilidad y Responsabilidad Social de los distintos proyectos, objetivos y acciones; así como, la gestión de Línea Ética y las acciones implementadas en respuesta a la emergencia sanitaria por el COVID-19.

Desarrollo Programa Banca Sostenible

En Produbanco, nuestro plan de sostenibilidad nos ubica hoy, como un agente de cambio del Desarrollo Sostenible, pilar que va más allá de un enunciado pues, buscamos incorporarnos de manera natural en las operaciones de todas las áreas, como parte de nuestro modelo de negocio con una estrategia transversal en todo lo que hacemos. Hemos consolidado varias iniciativas que contribuyen con la sociedad en los ámbitos económico, social y ambiental, como parte del pilar "Compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad social" de nuestro Plan Estratégico 2019-2023.

Para acompañar a Produbanco en su gestión sostenible, se desarrolló el programa *Banca Sostenible* con el apoyo de *Sistema B Ecuador* y *Sitawi*, principal consultora en finanzas sostenibles de la región. De esta manera, se identificaron oportunidades en el ámbito social, ambiental y de gobernanza (ASG) para diseñar acciones concretas que mejoren la gestión, integrando la sostenibilidad de manera transversal.

En base a los *Principios para una Banca Responsable* y otras buenas prácticas en

Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), ecoeficiencia operativa y productos verdes, así como también estándares internacionales como el *B Impact Assesment* y el *Dow Jones Sustainability Index*, se consolidó un plan de acción unificado, que involucra áreas responsables y acciones priorizadas por año, así como iniciativas o estándares internacionales y tiempo estimado para implementarlas.

Cultura Sostenible

En el ámbito sostenible, Produbanco mantiene prácticas internas a favor de la construcción de una sociedad más responsable y amigable con el planeta. También altos estándares en la consolidación del mejor Gobierno Corporativo y Estándares internacionales de bienestar para nuestros colaboradores, así como una cultura de ecoeficiencia.

Huella de Carbono

Se realizó la medición de Huella de Carbono corporativa con el objetivo de cuantificar y compensar sus emisiones, utilizando metodologías que permitan una validación y verificación externa. Esto permite a Produbanco obtener la certificación de *Carbono Neutralidad*, reconocida internacionalmente y verificada por SGS (Société Générale de Surveillance), pues se cumple con el GHG Protocol y la ISO 14064-1: 2006. Estas referencias, nos acreditan como la primera entidad bancaria ecuatoriana que las obtuvo.

Programa de Ecoeficiencia Corporativa y Uso de Recursos

A partir de los resultados obtenidos de la Huella de Carbono corporativa, se pudo determinar el potencial de reducción de emisiones de carbono. Esto permitió a Produbanco priorizar la eficiencia ambiental en diferentes áreas e incorporar acciones en su Programa de ecoeficiencia corporativa y uso de recursos.

Clientes Sostenibles

Durante el año 2020, profundizamos y consolidamos nuestro Sistema de ARAS. Se avanzó con el análisis ambiental y social (A&S) de los clientes del portafolio comercial e implementamos mejoras en nuestros procesos y políticas.

En este primer año y como signatario de los *Principios para una Banca Responsable*, Produbanco introdujo la aplicación de la herramienta UNEP FI, que permite determinar impactos positivos y negativos del portafolio, con un enfoque social, ambiental y económico. Además se complementa con metodologías utilizadas internacionalmente para apoyar a los clientes, alineándolos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo Climático de París.

Debido a nuestra participación activa y liderazgo en el tema de Herramienta de Análisis de Impacto, fuimos invitados por UNEP FI a participar en varios *webinars*

internacionales y comentar nuestra experiencia y progresos. Actualmente somos parte del *Core Group, Partnership for Carbon Accounting Financial (PCAF)*, programa que desarrolla metodologías para medir la huella de carbono en diferentes tipos de Activos en instituciones financieras (IFI); colaborando de esta manera en la construcción de metodologías que se utilizarán a nivel mundial.

Programa Líneas Verdes

Con esta referencia, Produbanco generó una singular oferta de productos y servicios financieros que transcurridos cuatro años desde el inicio del programa, la cartera de *Crédito Verde* y sus proyectos, distribuidos entre la Amazonía, Sierra y Costa alcanzó desembolsos de USD 219 millones.

El programa trabaja con cada cliente identificando y midiendo riesgos ambientales y sociales, los cuales se comparten a través de un informe técnico, que detalla oportunidades de mejora. Adicionalmente se generaron programas de entrenamiento y apoyo a las PYMES, a grandes empresas en diferentes sectores. En próximos meses, se desarrollarán programas para acompañar a los clientes en su camino hacia una gestión más sostenible.

Durante el año 2020, la *Cuenta Verde* ha tenido un importante crecimiento, especialmente por su facilidad en *Cuenta Digital*. Se registran 17,542 cuentas y un saldo de USD 9,130,649 millones.

Gestión Social y Usuario Financiero

Para generar un impacto en diversos usuarios y segmentos de la población, Produbanco promueve, de manera ágil, el acceso al sistema financiero a través de sus canales. Lo anterior está estrechamente vinculado a un valor fundamental como es nuestro comportamiento ético y responsable, acompañado de un robusto programa de educación financiera. Durante el año 2020, el *Programa de Educación Financiera, Aprende* de Produbanco, sigue creciendo y registra más de 7,353 beneficiarios que reúne niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, tanto en zonas urbanas como rurales del Ecuador.

Principios para una Banca Responsable

Dentro de un plan de acción e implementación para los próximos 4 años, y al identificarse Produbanco como líder en financiamiento sostenible en Ecuador, estamos comprometidos en apoyar la implementación de los *Principios para una Banca Responsable*; dicha iniciativa reúne al 40% de la industria bancaria a nivel mundial.

Finalmente, durante este último año, Produbanco fue seleccionado para con otros tres bancos co-liderar el Principio 3, relacionado a clientes y grupos de interés; espacio en el cual hemos compartido buenas prácticas y acciones tomadas. A nivel regional y para apoyar a bancos de América Latina y Caribe con experiencias que les

permita avanzar en su implementación, Produbanco participó en el foro *"Impacto y fijación de objetivos"*, como parte de una serie de diálogos organizados por UNEP FI. Produbanco fue seleccionado y presentado como un caso relevante de la región.

Representación de Sudamérica en el Banking Board

En agosto de 2020, mediante proceso de elección, se constituyó el Directorio de UNEP FI, como órgano de gobierno encargado de velar y promover el cumplimiento de los Principios para una Banca Responsable, así como de monitorear su progreso y asegurar su implementación efectiva. En este sentido y de un total de 21 candidaturas, nuestro Presidente Ejecutivo Ricardo Cuesta D. obtuvo uno de los puestos directivos en representación de Sudamérica. Lo anterior representa un importante reconocimiento internacional para la Organización y especialmente a Ricardo Cuesta D. por su compromiso con la sostenibilidad, su trayectoria y experiencia en la materia.

Junta Directiva del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad (CERES)

En la Asamblea General de Miembros, realizada el 5 de marzo de 2020, se conformó la Junta Directiva de CERES para los próximos dos años. Produbanco fue seleccionado como uno de los vocales de este Directorio.

Directorio de Pacto Global-Red Ecuador

Produbanco fue electo como miembro del Directorio de esta organización para los próximos dos años; consolidando así su compromiso de impulsar un entorno más sostenible con diferentes actores de la sociedad.

Activaciones de Sostenibilidad

Como parte de las activaciones de sostenibilidad, durante el ejercicio 2020, Produbanco desarrolló lo siguiente:

Participación activa en foros y programas, organizados por CERES, Pacto Global, Cámara Americana Ecuatoriana, y la Academia.

Día Mundial del Ambiente. El 5 de Junio, se cumplieron varias actividades para conmemorarlo. Se promovió concientizar: la importancia de la biodiversidad, conservación del planeta y rescatar los cambios de hábitos a nivel individual.

Iniciativa "Líderes por los ODS". La red Pacto Global Ecuador impulsó la iniciativa Líderes por los ODS, que "propone a las organizaciones adheridas liderar un Objetivo de Desarrollo Sostenible, bajo mesas de trabajo que promuevan el diálogo, la gestión de conocimiento, el intercambio de buenas prácticas y la creación de proyectos correlacionados con los ODS". En este marco, participamos en cuatro mesas del ODS 5, ODS 7, ODS 9 y ODS 13, liderando una de ellas.

Mesa ODS17. Para apoyar a una reactivación, basada en un modelo que enfrente los desafíos sociales, estimule la actividad económica, y acelere la transición hacia una sociedad más resiliente y sostenible, en conjunto con Pacto Global Ecuador y otros miembros empresariales de la red, Produbanco lidera esta mesa y ha impulsado un programa para generar alianzas para la reactivación sostenible de las PYMES.

Ruedas de Negocios Climática. En el marco de los compromisos y contribuciones determinados a Nivel Nacional y el Acuerdo Climático de París, Produbanco participó con su *Programa Líneas Verdes* en la Primera Rueda de Negocios Climática, organizada por el PNUD-Ecuador. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Ecuador Sostenible. En la segunda edición del evento *Ecuador Sostenible Leaders Summit*, organizado por Naciones Unidas-Ecuador y Pacto Global Red Ecuador, los principales actores del país suscribieron su compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Produbanco fue representado por su Presidente Ejecutivo en la inauguración oficial del evento, así como en diferentes paneles. Produbanco participó en la firma simbólica del Pacto por la integridad empresarial así como en la adhesión a los *Principios para el empoderamiento de las Mujeres*.

Reconocimiento Cuenta Verde. Produbanco recibió el *"Reconocimiento a las Buenas Prácticas"* de Pacto Global Ecuador por su *Cuenta Verde*, al ser esta la primera cuenta que se ofrece en el Ecuador con este enfoque.

Responsabilidad Social

En línea con el compromiso de contribuir al progreso sostenible de la sociedad, nuestro enfoque de Responsabilidad Social 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. En el segundo componente "Cuidando Nuestro Planeta", nos enfocamos en la Iniciativa "Conservando nuestras fuentes de agua-Páramos de Ecuador".

Fundación Su Cambio por El cambio.

Mantenemos en Quito y Guaranda nuestro compromiso de auspicio económico, apoyo administrativo y voluntariado hacia la Fundación. Produbanco considera esta actividad un aporte fundamental para el desenvolvimiento y continuidad de sus proyectos.

Entre otras actividades de apoyo, continuamos con 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. Durante los meses de marzo a junio, las acciones prioritarias de apoyo a la Fundación, se enfocaron en un programa emergente de gestión de kits de alimentos para el beneficiario y su familia, así como de equipos y recursos de tecnología que hicieron posible estructurar el modelo educativo virtual de la Institución Educativa

Su Cambio por el Cambio, con el cual niños y adolescentes han podido seguir su educación.

Desde el inicio de la pandemia, el equipo médico de Produbanco ha brindado asistencia a los beneficiarios y sus familias en casos de alerta, con pruebas para detección del coronavirus y entrega de equipo de protección, tales como: mascarillas, guantes y visores.

Por sexto año consecutivo, Produbanco realizó la campaña "Apadrina 2020", motivando a los colaboradores del Banco y sus Subsidiarias apadrinar un niño o adulto mayor de los programas de Quito y Guaranda a través de un obsequio que fue entregado en la Navidad. Adicionalmente, se entregó 140 canastillas de víveres para las familias de los proyectos, principalmente con productos provenientes de la producción del proyecto.

Gracias a que Produbanco superó la meta en la iniciativa de donación de sangre "500 pintas por el cambio", se hizo la entrega a la Fundación de USD 5,000, para la adquisición de dos hornos que funcionarán en el renovado taller de Panadería del Proyecto Sur, en Quito. También se gestionaron recursos adicionales para la compra de un nuevo camión para el Proyecto de Desarrollo Comunitario en San Simón, Guaranda.

Iniciativa Páramos

Produbanco en alianza con Conservación Internacional Ecuador (CI Ecuador) suscribió con el Ministerio del Ambiente y Agua y el Fondo de Inversión Ambiental Sostenible

(FIAS) un convenio para la conservación de los páramos del país. La firma del convenio se realizó en el marco de la alianza entre Produbanco y CI-Ecuador para impulsar el programa denominado "Conservando nuestras fuentes de agua: los páramos de Ecuador". Esta alianza innovadora entre el Estado, el sector privado y la Sociedad Civil busca proteger los páramos y las fuentes de agua para el desarrollo sostenible de las comunidades locales. Como parte de la Iniciativa, CI-Ecuador ha brindado asesoría técnica, monitoreo y reporte del manejo de los incentivos en áreas de páramos.

Gestión Responsable durante la Emergencia Sanitaria

Considerándose como una Institución Responsable, Produbanco, durante esta pandemia, tomó medidas para el bienestar de sus colaboradores y clientes. Estas acciones, productos y canales digitales, brindan un soporte importante a la economía y población en general. Oportunamente se destinará capital de trabajo y préstamos comerciales para micro, pequeñas y medianas empresas, así como a MIPYMES propiedad de mujeres. Destaca también la utilización del servicio *Payphone*, que permite en pequeñas transacciones comerciales, cobrar y/o pagar digitalmente.

En cuanto a las acciones tomadas, en materia de responsabilidad social y principalmente enfocadas a la actual emergencia sanitaria, Produbanco se unió a la iniciativa "Por Todos", misma que generó soluciones efectivas y oportunas para apoyar a los sujetos más vulnerables

y superar la crisis del COVID-19 en el país. La iniciativa, opera mediante un fideicomiso administrado por FIDEVAL y auditado por PricewaterhouseCoopers. Destinó el 100% de sus fondos a alimentos y artículos de primera necesidad para los más vulnerables tales como equipos, pruebas médicas, equipos de soporte de asistencia respiratoria, medidas de protección y apoyo a trabajadores de la salud. Simultáneamente, se apoyó a la Cruz Roja Ecuatoriana para que habilite canales, mediante los cuales, tanto empresas como personas puedan aportar con recursos que refuercen la gestión humanitaria de dicha institución.

Otros Auspicios Sociales

En el ámbito social, el aporte de Produbanco 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. Mensualmente entregamos 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. A través de la organización El Apuntador, apoyamos la promoción del arte ecuatoriano, impulsando de esta manera la creatividad y proyección de artistas.

Inversión

A continuación, detallamos las inversiones realizadas:

Durante el año 2020, invertimos USD 2,354,567, de los cuales el 64% fue destinado en apoyo a la emergencia sanitaria; el 18% a los sectores social, educativo y de salud; el 9% a la conservación de páramos; el 4% al Programa de Educación Financiera y el 5% en otros proyectos y sectores.

Fundación Su Cambio por el Cambio	350,024	14.9%
Auspicio	328,752	
Apoyo Programa Navidad	5,099	
Actividades de Apoyo	6,283	
Enseña Ecuador	9,890	
Iniciativa Páramos	217,500	9.2%
Programa Conservación de Páramos	200,000	
Conservación Internacional	17,500	
Ambiente y Sostenibilidad	92,109	3.9%
Medición Huella de Carbono e Hídrica / Certificación	23,209	
Alianzas (Pacto Global, UNEP FI, CERES)	10,900	
Liderazgo Mesa ODS 17	6,000	
Concurso de Agua	5,500	
Programa Banca Sostenible	44,500	
Programa Women in STEM Entrepreneurship USFQ	2,000	
Otros Auspicios Sociales	82,055	3.5%
Teletones	-	
Fundación El Apuntador	18,000	
Fudrine (parálisis cerebral)	24,000	
Atucucho (dispensario médico)	14,400	
Fundación San José (cuidado gerontológico)	4,800	
Fundación Resurgere	3,500	
Albergue San Juan de Dios	3,555	
Navidad 2020 (SOLCA Cuenca, Ambato, Atucucho, entre otros)	4,163	
Otros Auspicios	9,637	
Programa Educación Financiera Aprende	84,413	3.6%
Informe Sostenibilidad y Responsabilidad Social	28,466	1.2%
Apoyo Emergencia Sanitaria	1,502,050	63.7%
Fideicomiso Por Todos	1,500,000	
Otros Apoyos	2,050	
Total Inversión 2020	2,356,617	100.0%

Línea Ética

Durante el año 2020, se recibieron importantes señales de confianza en el *Canal de Línea Ética*, lo que se evidenció por la mayor cantidad de información recibida en forma voluntaria en el sitio anónimo de intranet. Esto permitió la realización de una gestión más directa y oportuna en la solución de los casos, conjuntamente con el levantamiento de estadística básica que contribuyó a la toma de decisiones y soluciones grupales.

Se gestionaron 40 casos resueltos en primera instancia con la participación de los miembros de la Comisión de Línea Ética. El tiempo promedio de resolución de los casos fue de 8.22 días. Entre las acciones relevantes aplicadas para la solución de los casos se citan las siguientes:

- Reunión y seguimiento con los líderes de departamento para reforzar estilos de liderazgo y retroalimentación al equipo.
- Retroalimentación a jefaturas y definición de planes de desarrollo integral.
- Cumplimiento de políticas y procedimientos.
- Estudios de clima laboral, divulgación de resultados y formulación de planes de mejoramiento.

En abril de 2020 se publicó la actualización al Código de Ética y Conducta, aprobado por la Junta de accionistas.



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

Respuesta a la Crisis Sanitaria por COVID-19

De acuerdo con los planes establecidos para situaciones imprevistas y de contingencia, se activó el Comité de Emergencia para hacer frente a la pandemia y dar cumplimiento a las directrices gubernamentales, provenientes de los organismos de control y propias de la Institución.

Se puso en marcha el teletrabajo emergente; el programa médico de prevención y de protección personal; los programas de sanitización. Así mismo, el plan para el regreso a una «nueva normalidad» con protocolos de salud y lineamientos básicos de comportamiento responsable; la definición del trabajo flexible para combinar la productividad con la generación de otros espacios de trabajo. Se preparó también la *política de Desconexión Laboral*, con el objeto de brindar a los colaboradores tiempos de descanso y desconexión durante la emergencia; este proceso estuvo acompañado de la campaña “Yo me cuido”.

Los colaboradores participaron de una feria virtual tecnológica y de muebles, encaminada a generar ambientes adecuados para el teletrabajo y estudio en sus hogares, con precios preferenciales de los respectivos proveedores.

Informe del Comité de Retribuciones

En la ciudad de Quito, el 5 de marzo y el 9 de diciembre de 2020 se celebraron las sesiones del Comité de Retribuciones, en las que se abordaron los siguientes temas relevantes:

1. Cumplimiento de la Normativa de Topes Salariales
2. Incrementos Salariales 2019 y 2020
3. Proceso de Gestión del Desempeño - Período 2019
4. Proceso de Digitalización de Agencias
5. Proyecto *Smart*, Migración del Esquema Salarial de Neto a Bruto en Produbanco

Cumplimiento de la Normativa de Topes Salariales

El Comité tiene bajo su responsabilidad el garantizar anualmente, la observancia a la normativa respecto a topes salariales vigente para el sector financiero. La validación llevada a cabo en 2020 se realizó dando cumplimiento a las premisas establecidas:

- La primera línea puede ganar un máximo de 40 veces la remuneración de la posición de menor nivel salarial en la Organización (cajero).
- La segunda línea puede ganar un máximo de 30 veces la remuneración de la posición de menor nivel salarial en la Organización (cajero).
- La primera línea no puede ganar más de dos veces el nivel de la segunda línea.

Incrementos Salariales 2019 y 2020

Se encuentran bajo la competencia del Comité de Retribuciones, la planificación y la revisión de los incrementos salariales, de modo que se garantice su coherencia con la situación del país y los principales indicadores que se relacionan con esta variable (inflación, SMV, sectoriales, proyecciones de D&T y PwC). Está también a cargo del Comité velar por mantener una política salarial competitiva, que garantice equidad en nuestra Organización.

La ejecución de este proceso se efectuó considerando los lineamientos gubernamentales respecto a salarios mínimos y sectoriales para el año 2019, la aplicación de la metodología de incrementos salariales por desempeño, como la herramienta *Nine Box*, y el proceso de calibración de desempeño.

En el año 2020 no se realizaron incrementos salariales debido a la coyuntura que se generó ante la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia.

Proceso de Gestión del Desempeño – Período 2019

La conclusión del proceso de evaluación de desempeño del año 2019 se vio afectada por la pandemia y por la implementación de un nuevo módulo de *SuccessFactor* (central del empleado), que dejaron inhabilitada la herramienta desde el mes de junio hasta el mes de noviembre. Por estos motivos, la evaluación de desempeño correspondiente a 2019 cerró con un porcentaje global de

cumplimiento del 72%. En el caso del nivel estratégico se completó el proceso al 100%.

Proceso de Digitalización de Agencias

En línea con el proceso de transformación digital y con las necesidades de los clientes, Produbanco continuó en 2020 con la digitalización de ocho agencias en las ciudades de Quito y Guayaquil.

Fruto de los efectos de la pandemia en los hábitos de consumo de nuestros clientes, la transaccionalidad en agencias registró una disminución, motivo por el cual se llevaron a cabo optimizaciones en las operaciones de Produbanco y la subsidiaria Externalización de Servicios S.A. Exsersa.

Producto de este proceso se optimizaron alrededor de 137 posiciones; 77 de Produbanco y 60 correspondientes a Exsersa. Se logró reubicar 41 personas en otros puestos de trabajo y se desvinculó a 67 colaboradores, quienes contaron con

un proceso de *outplacement*, orientado a garantizar una desvinculación muy digna y respetuosa.

Proyecto *Smart*, Migración del Esquema Salarial de Neto a Bruto en Produbanco

Luego de un análisis detallado del mercado salarial y de la revisión de la estrategia remunerativa a futuro, se presentó ante el Comité la propuesta de la Administración para que Produbanco migre de un esquema de retribución de salarios netos a brutos, puesto que es la única empresa del grupo financiero que mantiene la modalidad de compensación de salario neto.

El plan de acción para la migración se implementará desde el 1 enero 2021, con la garantía de que todos los colaboradores continuarán percibiendo el mismo ingreso mensual. El nuevo esquema proporcionará, además, mayor competitividad salarial y un ajuste adecuado a las condiciones del mercado.

Karla Icaza Meneses
Presidente del Comité Retribuciones

Subsidiarias

Externalización de Servicios S.A. Exsersa



Esta subsidiaria continuó en 2020 con su estrategia de impulso a la red complementaria de servicios PagoÁgil. Se crearon y fortalecieron alianzas estratégicas con clientes empresariales cuya conexión al *switch* transaccional de ServiPagos hizo posible que la recaudación de los distintos servicios se extienda en todo el territorio ecuatoriano y que se disminuyera la dependencia de los ingresos de Externalización de Servicios S.A. Exsersa, a los generados por las agencias ServiPagos.

El canal PagoÁgil incrementó el número de puntos de atención de 7,238 al cierre del 2019 a 12,026 a finales de 2020, lo que representa un 66% de crecimiento.

Por su parte, la red de oficinas ServiPagos cerró el año con 50 agencias a nivel nacional. De estas, tres agencias se inauguraron este año en Quito: Quitumbe, Puertas del Sol y Multiplaza los Chillos.

Las restricciones a la movilidad producto de la pandemia influyeron en la disminución de la transaccionalidad de las agencias de ServiPagos, lo que tuvo un impacto en la rentabilidad de 2020. Por otro lado, registramos un incremento significativo en los puntos PagoÁgil, que gracias a estar ubicados en pequeños comercios y tiendas, en los barrios y puntos alejados,

contribuyeron con la comunidad en la emergencia sanitaria, al poner los servicios bancarios al alcance de los hogares.

Al final del año el total de ingresos de Externalización de Servicios S.A. Exsersa ascendió a USD 13 millones, monto menor en 23% a los USD 16.9 millones alcanzados en 2019.

Canal	% Participación 2019	% Participación 2020
Agencias ServiPagos	44.08%	35.00%
Puntos PagoÁgil	36.75%	47.90%
Administración de Ventanilla	13.28%	9.00%
Cajeros Automáticos	4.63%	3.60%
Otros	1.26%	4.50%



Protramites Trámites Profesionales S.A.

El 2020 fue un año profundamente marcado por el COVID-19, que afectó gravemente a la economía y sociedad ecuatoriana. Protramites Trámites Profesionales S.A., subsidiaria encargada de la gestión de la cartera vencida de los Segmentos de Personas y Virtual, y de la recuperación de la cartera castigada de todos los segmentos de Produbanco, no fue ajena a los estragos ocasionados por la pandemia y fue testigo de uno de sus impactos, en los grandes volúmenes de cartera en mora que tuvo que atender.

La incertidumbre presente en el ambiente derrumbó planes y proyecciones. A pesar de ello se encaminaron todos los esfuerzos para lograr el mejor rendimiento con los medios disponibles, y así cumplir con las expectativas del Banco. Al cierre del año se registró un índice de cartera vencida de 2.69%, menor que el promedio de los cuatro bancos más grandes del país.

Por otro lado, para abril de 2020 estaba prevista la adopción del nuevo sistema de cobranzas *Collections by Credit Force*, aplicación alineada con los estándares del Grupo Promerica. Sin embargo, su puesta en producción no pudo llevarse a cabo en la fecha fijada sino hasta octubre, debido al confinamiento obligatorio impuesto por las autoridades del país entre los meses de marzo y junio. *Collections* significa un cambio de paradigma en la gestión de cobranza, al pasar de una gestión especializada por producto y operación, a una gestión global del cliente en mora, en la que se ofrece una solución que se ajuste perfectamente a cada individuo. Además, la nueva herramienta

nos lleva a un siguiente nivel en el campo de la inteligencia de negocios y nos abre numerosos caminos de aplicación, los cuales fueron apenas explorados en este año. Al cierre del 2020, el nuevo sistema llegó a la fase de estabilización y a la curva de aprendizaje para el equipo de cobranza.

El equipo de *Mora Temprana* tuvo un papel muy importante en este año, ya que fue el encargado de realizar el primer contacto con los clientes que incurrieron en mora como efecto de la pandemia, el responsable de registrar su situación y de ofrecerles soluciones blandas de alivio financiero. Esta área fue la que inauguró el nuevo sistema de cobranza, que logró encajar con el marcador automático existente. Por su parte, *Mora Media* estuvo a cargo de dar cumplimiento a la *Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del COVID-19*, vigente hasta el 12 de noviembre de 2020, la cual tenía como objetivo el proporcionar soluciones financieras a los clientes afectados por la pandemia, realizando un análisis caso por caso y dándoles todas las facilidades para que pudieran salir adelante de tan compleja situación. *Mora Avanzada* supo sortear con éxito las dificultades que el mercado y la coyuntura del país les impuso, con lo que llegó a una recuperación de cartera castigada cercana a los USD 10 millones.

El equipo de *Trámites Legales* no detuvo su labor a pesar de la pandemia, continuó ejerciéndola con las limitantes propias del mercado, y se constituyó como una fuerte línea de ingresos para la subsidiaria, dentro de un ambiente laboral óptimo que genera estabilidad y oportunidades.



EcuaPayphone C.A.

El emprendimiento ecuatoriano *PayPhone*, fundado como empresa en Cuenca en el año 2014, nació como una solución de pagos móvil para la realización de compras a través de la aplicación, desmaterializando las tarjetas de crédito o débito VISA y Mastercard registradas en el teléfono celular inteligente del usuario (sin tener que portarlas físicamente). A partir de 2015, Produbanco formó una alianza con PayPhone, gracias a la cual se convirtió en la primera institución financiera del país en contar con un sistema de pagos móvil para sus tarjetahabientes por medio de una aplicación para efectuar compras con su smartphone, en forma completamente segura. El 19 de agosto de 2020, Produbanco incorporó a PayPhone como subsidiaria, bajo la razón social EcuaPayphone C.A.



En 2020, en el marco de la pandemia, EcuaPayphone C.A. lanzó la versión *PayPhone 3.0*, una plataforma tanto de cobro como de pago en línea por medio del teléfono inteligente, dirigida a personas naturales y establecimientos comerciales, para la realización de transacciones.

La nueva versión incorpora una *billetera digital*, que permite recibir y realizar pagos de celular a celular, sin necesidad de hacer el cargo a una tarjeta o cuenta bancaria. Además, se puede realizar pagos o recargas de saldo a la billetera con tarjeta de crédito

VISA o Mastercard de cualquier banco emisor.

Otra funcionalidad de *PayPhone 3.0* es la generación de *links (enlaces)* de cobro personales, de manera rápida y segura. Esta es una solución práctica para emprendedores, profesionales independientes o personas naturales que efectúen ventas de algún tipo de producto o servicio en línea. El enlace es enviado vía WhatsApp o por redes sociales. De igual manera, los enlaces de cobro pueden ser usados entre personas naturales con el fin de recaudar fondos o cuotas para la organización de eventos de toda índole, ya sean familiares o entre amigos.

Con *PayPhone Business* los comercios, por su parte, tienen la posibilidad de integrar (sin costo) el botón de pagos de *PayPhone* a sus negocios en un tiempo máximo de dos horas; de recibir pagos a través de códigos QR, y de emplear la opción de *enlace de pagos* como una herramienta perfecta para recibirlos, sin necesidad de una página web. El *link* puede ser enviado a un teléfono en el que se haya descargado la aplicación y de este modo tener bajo control, desde la misma cuenta, a todas sus sucursales o vendedores.

El principal diferenciador de *PayPhone* es la simplicidad y rapidez de uso, que busca digitalizar los pagos y reducir el uso de efectivo, lo que contribuye en nuestro propósito de empoderar a los comercios y personas para que se unan a la economía global. *PayPhone* está revolucionando el comercio electrónico por las facilidades que brinda a sus clientes para pagar en línea en todo tipo de lugares, incluso en pequeños negocios. El comercio que desee

usarlo puede hacerlo de manera rápida, sin trámites, ni papeleos. Tanto la aplicación *PayPhone* como la *App PayPhone Business* se encuentran disponibles para su descarga en un smartphone, a través de las tiendas *App Store* o *Google Play*.



PayPhone cerró el 2020 con 163,000 usuarios a nivel nacional y 28,000 usuarios en el exterior. Es importante destacar que en este año el crecimiento fue de alrededor de 120,000 nuevos usuarios entre los que se encuentran personas naturales y grandes comercios.

La *App PayPhone* se encontraba en 14,527 establecimientos a finales de 2020 y está siendo cada vez más aceptada en el mercado, pero lo más importante es que toda persona que descargue *PayPhone* es automáticamente un comercio en sí mismo, porque está en la capacidad de aceptar pagos con tarjeta y saldo, desde un número de celular.

A lo largo de su trayectoria, *PayPhone* ha obtenido reconocimientos dentro y fuera del país, tales como: *Digital Bank* en Bogotá, el *eCommerce Day* en Guayaquil y el segundo puesto en la *Octava Versión del Premio a la Innovación e Inclusión Financiera CLAB-FELABAN 2020* en El Salvador.

ProContacto Soluciones Inteligentes S.A.

Esta subsidiaria inició sus operaciones el 1 de septiembre de 2020, luego de obtener la aprobación de la Superintendencia de Bancos (el 6 de agosto del mismo año), que la califica como una compañía auxiliar del sector financiero público y privado, en la actividad de software bancario.



Las oficinas de ProContacto Soluciones Inteligentes S.A. se encuentran en Quito y Guayaquil, en los Edificios de Produbanco —Iñaquito y Orellana—, respectivamente. El 30% de los colaboradores de la subsidiaria trabaja en modalidad presencial y el 70% lo hace mediante teletrabajo desde diferentes ciudades del país (Quito, Guayaquil, Ibarra, Santo Domingo, Playas, La Libertad, Salinas, Manta y Cuenca).

La actividad de ProContacto Soluciones Inteligentes S.A. abarca la prestación de servicios auxiliares para el sistema financiero nacional que guarden relación con el contacto telefónico y de mensajería a clientes y usuarios, a través de la integración de equipos, servicios y sistemas de informática y telecomunicaciones, dentro de los cuales se incluyen, entre otros: mensajes de bienvenida y encuestas de satisfacción sobre la atención recibida para clientes nuevos; campañas masivas y

selectivas (dirigidas a un mercado objetivo) para promover el uso de productos o servicios; comercialización de nuevos productos o servicios (ya sea masiva o selectivamente); atención de llamadas de clientes que requieren solución a ciertos requerimientos; atención al cliente en interacciones digitales; gestión de reclamos y requerimientos, tanto para personas naturales como jurídicas, de todos los productos y servicios de la entidad financiera, a través de todos los canales habilitados por la misma.

ProContacto Soluciones Inteligentes S.A. tiene como cliente a Produbanco, empresa del sistema financiero legalmente constituida bajo las leyes de la República del Ecuador, con domicilio principal en la ciudad de Quito.

En el último trimestre de 2020, la subsidiaria llevó a cabo varias actividades relevantes entre las que cabe destacar:

- Implementación de la herramienta *Speech Analytics* que permite mayor eficiencia en el monitoreo y el control de llamadas telefónicas para el área de Calidad de ProContacto, lo que deriva en optimizar la calidad en el servicio.
- Implementación del canal WhatsApp para la atención del cliente Produbanco, en los servicios de emergencias bancarias y asesoría de acceso al canal web.
- Implementación de preguntas frecuentes en la herramienta *Teams* para los procesos de consulta de los gestores.

- Rediseño del menú del sistema de respuesta de voz interactiva (IVR), con el fin de disminuir la transferencia de llamadas para desbloqueo o reseteo de la clave de tarjeta de débito, al gestor.



Líneas de Negocio

Gestión al Cliente Produbanco

CANALES DE ATENCIÓN

Llamada Videollamada

Correo Electrónico

Chat WhatsApp

Transacciones operativas, consultivas y asesoría a clientes sobre productos y servicios de la institución.
Gestión de calidad de servicio sobre la operación en los diferentes canales de atención.
Notificación sobre eventos de riesgo identificados.

- **Servicio Inbound:** Atención de llamadas telefónicas, videollamadas, correos electrónicos, chats, WhatsApp y del sistema de respuesta de voz interactiva (IVR).

Gestión Comercial, Telemarketing y Ventas Produbanco

TIPOS DE GESTIÓN

Notificaciones o Confirmaciones

Encuestas

Venta y Activación de Productos

Gestión telefónica de campañas de telemarketing y ventas.
Entrega de informes de gestión por base entregada.

- **Servicio Outbound:** Gestión de campañas de telemarketing mediante la interacción de llamadas salientes, campañas SMS, sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) y correos electrónicos.
- **Venta de Productos:** Comercialización de productos o servicios que ofrece la institución, por contacto telefónico y de mensajería, a clientes y usuarios.

Gestión de las Unidades de Negocio

Banca de Empresas

Segmento Corporativo

El ciclo de negocios de la mayoría de clientes corporativos se vio fuertemente afectado en el segundo trimestre de 2020 a causa de la pandemia. No obstante, en el segundo semestre del año comenzó a darse una recuperación gradual, que marcó la dinámica de la oferta y de la relación de negocios.

Las obligaciones con el público del Segmento Corporativo cerraron en USD 745 millones, un 3.68% menos que en 2019. Este monto representó el 16.82% del total de captaciones del Banco. La situación estuvo caracterizada por una estabilidad en depósitos a la vista y una reducción de depósitos a plazo de ciertos clientes que utilizaron su liquidez ahorrada.

Hacia finales del primer semestre, la retracción de los negocios generó disminuciones de inventario y suspensiones de inversiones de capital, que se tradujeron en un fuerte decremento de la cartera. En el segundo semestre se evidenció una mejora que nos llevó a cerrar el año con un incremento marginal de USD 1,265 millones con respecto a 2019. La cartera del Segmento representó un 36.87% de la cartera total del Banco y la originación de cartera, el 62.82% del total de colocaciones.

Dadas las circunstancias extraordinarias de la pandemia, se generaron distintas soluciones que beneficiaron a 74 clientes, por USD 258 millones (20.42% de la cartera del Segmento).

A pesar de lo adverso del escenario

económico, los contingentes aumentaron en 19%, gracias al mayor dinamismo registrado por clientes del sector petrolero y ciertos contratistas, que compensaron la significativa caída de los productos dirigidos a importadores.

En este año iniciamos exitosamente las pruebas piloto para el producto *Confirming (Pago Confirmado de Proveedores)*, con lo cual se fortaleció la oferta de productos que apoyan a la cadena productiva de nuestros clientes con sus proveedores, clientes y distribuidores.

Segmento Empresarial

El Segmento Empresarial —compuesto por clientes con facturación anual de entre USD 5 y USD 25 millones— tuvo diferentes grados de afectación por la crisis sanitaria. Las obligaciones con el público alcanzaron los USD 250 millones (12.30% de crecimiento), desempeño que se benefició del importante aumento de los depósitos monetarios. En relación con el total de depósitos del Banco, las obligaciones con el público tuvieron el 5.66% de participación.

Por su parte, la cartera del Segmento cerró el año con USD 337 millones (un 0.44% más que la de 2019), cifra que representó el 11.61% de las colocaciones totales de Produbanco. El comportamiento a lo largo del 2020 fue esencialmente de contracción hasta el cuarto trimestre, en el que se revirtió dicha tendencia y se dio una notable recuperación.

El Segmento Empresarial brindó apoyo a clientes que así lo requirieron para

enfrentar el impacto financiero ocasionado por la emergencia del coronavirus. Concretamente se beneficiaron 56 clientes por un monto de USD 53 millones (15.73% de la cartera del Segmento).

Por último, comprometidos con el desarrollo de nuestros clientes, proporcionamos charlas de eficiencia energética en Quito y Guayaquil, cuyo tema principal fue *La sostenibilidad como estrategia rentable para tu negocio*.

Segmento Institucional

Este Segmento cerró el año 2020 con un volumen total de pasivos administrados de USD 631.8 millones y con una cartera de crédito, enfocada principalmente en empresas de seguros e instituciones financieras, que ascendió a USD 53.8 millones.

El Segmento Institucional cuenta con 397 clientes institucionales, entre los que se encuentran: bancos; cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1; empresas de seguros; entidades e instituciones públicas; casas de valores; administradoras de fondos y fideicomisos; organismos internacionales; ONGs, y congregaciones religiosas.

La naturaleza y el tamaño de las posiciones de este tipo de cliente requiere un monitoreo permanente de los ciclos de depósitos, niveles de tasas, generación de oportunidades y de la participación de Produbanco en comparación con las demás instituciones financieras. Por ello, el equipo de ejecutivos responsable está en continuo contacto con cada uno para atenderle

y poner a su disposición el portafolio de productos y soluciones desarrolladas de acuerdo con sus necesidades de manejo de pasivos, soluciones transaccionales y alternativas de recaudación.

Corresponsales y Multilaterales

Durante 2020 recibimos créditos de importantes entidades del exterior, entre las que cabe destacar a: *International Finance Corporation (IFC)* del grupo del Banco Mundial, *Interamerican Development Bank Group (IDB)*, Corporación Andina de Fomento (CAF) y BICSA. Adicional a los recursos económicos, estas alianzas estratégicas generaron asesorías sobre diversos temas de sostenibilidad, que fueron compartidas con los clientes.

En total, Produbanco recibió USD 184.5 millones, de los cuales USD 55.5 millones provinieron de una estructura sindicada liderada por *IDB Invest*, en la que participaron bancos globales y regionales; USD 50 millones de IFC; USD 50 millones de CAF, y USD 21 millones de IDB e IDB Invest.

Estos recursos contribuyeron al crecimiento de negocios verdes; al desarrollo de pequeñas y medianas empresas; de negocios dirigidos por mujeres, y al fortalecimiento de las operaciones de comercio exterior de nuestros clientes.

Adicionalmente, a través de este equipo, Produbanco mantiene relaciones con bancos globales y regionales que permiten apoyar el negocio de nuestros clientes exportadores e importadores con cartas de crédito, garantías, avales y cobranzas.

Segmento Patrimonial

Los clientes de este Segmento requieren asesoría personalizada y un acompañamiento profesional, que cumpla con los más estrictos estándares de confidencialidad, para que tanto ellos como su grupo familiar cuenten con la seguridad y rentabilidad de su patrimonio a lo largo del tiempo y de las distintas etapas y transiciones de sus empresas y familias.

En 2020 contamos con 1,961 clientes en el Segmento Patrimonial, distribuidos en Quito, Guayaquil, Cuenca y Ambato.

Los profesionales que atienden el Segmento, además de poner al alcance de los clientes nuestro portafolio de productos y servicios diseñados a la medida mediante un *servicio premium*, se encargan de proporcionarles información actualizada y relevante sobre los mercados financieros locales e internacionales, como un instrumento para la toma de decisiones. La suma de todos estos factores nos ha permitido mantener la confianza de los clientes y edificar relaciones sólidas y duraderas.

Banca Minorista

Segmento Personas

El enfoque en la captación de nuevos negocios que mantuvimos en este Segmento nos llevó a alcanzar más de un millón de clientes, gracias a cuya confianza cerramos el 2020 con USD 959 millones en ahorros y USD 825 millones en certificados de depósito a plazo fijo, respectivamente

14.88% y 8.87% más que el año precedente.

La cartera total ascendió a un monto de USD 1,201 millones, de los cuales USD 594 millones corresponden a tarjeta de crédito. Además se otorgaron créditos por USD 204 millones (76.37% de consumo, 18.44% inmobiliarios, 4.61% comerciales y 0.58% correspondiente a otro tipo de segmentos).

Durante la pandemia se benefició a 63,813 clientes con alivios financieros de créditos y a 106,927 tarjetahabientes. La coyuntura de la emergencia sanitaria representó una oportunidad para impulsar la interacción de los clientes con los canales Produbanco en línea, y en especial con la *App móvil*; esto generó un considerable aumento en el uso de nuestros canales tecnológicos a lo largo de todo el año. De enero a diciembre, las transacciones monetarias procesadas a través de la *App móvil* incrementaron en 157% y las efectuadas en produbanco.com en un 53%.

En este año se lanzaron la *cuenta Mini* y la *cuenta Ideal*, ambos productos orientados al segmento de menores de edad, con el objeto de que aprendan sobre el valor del ahorro en familia. Al cierre del 2020 contamos con 5,200 cuentas, con un saldo agregado de USD 764 mil.

La *cuenta Mini* está dirigida a niños de hasta 12 años; dispone de una plataforma digital didáctica y a la vez divertida a través de la cual pueden crear metas de ahorro, cumplir misiones para ser recompensados, entretenerse con las animaciones y además ser notificados sobre el movimiento de su cuenta; todo esto, con el fin de incentivar en forma amena, la cultura del ahorro.

La *cuenta Ideal* se enfoca en el segmento de jóvenes entre 13 y 17 años. Tiene una tarjeta de débito y una plataforma diseñada especialmente dentro de la App de Produbanco, por medio de la que administran sus finanzas empleando varias funcionalidades como la creación de metas de ahorro, consulta de movimientos de la cuenta, solicitudes de dinero, entre otras.

Como parte del objetivo de crecimiento de ahorros se implementaron varios productos para este fin. Uno de ellos fue el denominado *Ahorra a Tu Gusto*, que ofrece la posibilidad de realizar un ahorro programado, flexible en cuanto al destino, al plazo del mismo, al monto y periodicidad de los aportes; todas estas, características que hacen que el producto se adapte a las diversas necesidades. En el año se abrieron 14,600 planes de ahorro y se llegó a un saldo de USD 2.48 millones.

Otra solución importante fue brindar a los clientes que solamente contaban con una tarjeta de crédito, la opción de abrir ágilmente una cuenta de ahorros desde nuestras plataformas digitales; con ello se pretendía dar más alternativas para incrementar la relación de los clientes con el Banco.

Así mismo, mantuvimos procesos de atención para evitar que los clientes deban acudir físicamente a las agencias, entre estos estuvieron incluidos las emisiones y renovaciones de pólizas en forma telefónica, con lo cual se gestionaron 5,600 inversiones.

En el 2020 el Banco lanzó el *certificado de depósitos con pago de interés anticipado*,

una nueva alternativa para inversionistas que requieran recibir sus intereses en la apertura de la póliza. Este producto, que se puede abrir desde los canales virtuales y agencias, alcanzó USD 1.62 millones al cierre del año.

Un proyecto notable que llevamos a cabo fue la creación de acuerdos comerciales con varias universidades, esto derivó en la generación de nuevos negocios enfocados en el cumplimiento de metas bilaterales que potencien el desarrollo de la academia. En conjunto con la Universidad de las Américas se apoyó a 100 estudiantes en el financiamiento de una parte de sus estudios; con esto Produbanco incursionó en el *Crédito Educativo*, segmento en el cual no tenía presencia. De igual manera, con la Universidad San Francisco de Quito se diseñaron planes especiales de financiamiento para el pago de colegiaturas mediante tarjetas de crédito y se inauguró el programa *Gente Que Inspira*, por medio del que se otorgarán becas cada semestre a varios estudiantes de pregrado.

En el ámbito automotriz, Produbanco fortaleció la alianza estratégica que mantiene con General Motors, lo que permitió el lanzamiento de soluciones de financiamiento, tanto para vehículos livianos como pesados.

Produbanco ajustó las condiciones del crédito automotriz a las nuevas condiciones de mercado, ampliando el plazo del financiamiento e incrementando la cobertura del seguro de desempleo, de tal manera que el cliente final tenga mayor seguridad y confianza, para tomar la decisión de endeudarse. Otro hecho relevante constituyó el cambio en la

normativa, que redujo el porcentaje de cobertura mínima del 150% al 120% para los créditos de consumo ordinario.

Con relación a iniciativas de Seguros, en este año se destacó el relanzamiento de campañas a través de cajeros automáticos, en las que se ofertó distintas coberturas con productos de muy bajo costo y excelentes condiciones. En el mes de febrero, la oferta de canasta familiar fue contratada por 17 mil clientes y en el mes de agosto la oferta de cobertura por desempleo, contó con la aceptación de aproximadamente 14 mil clientes. A través de *produbanco.com* se ofreció la cobertura de consultas médicas en línea, que fue adquirida por más de 2 mil clientes.

La *Oficina Móvil* por su parte, a tan solo un mes de haber iniciado sus actividades en febrero 2020, tuvo que cerrar sus puertas temporalmente por la pandemia, pero en el mes de septiembre retomó su actividad y continuó trasladando sus servicios por las calles del país y brindando sus variados productos a las empresas que ofrecen sus instalaciones para que se atienda a sus colaboradores y clientes. Al cumplirse un año de su inauguración, la *Oficina Móvil* ha estado presente en 32 empresas y ha realizado 84 visitas entre las ciudades de Santo Domingo, General Villamil y Guayaquil.

Para la fecha de publicación de esta Memoria, la *Oficina Móvil* continúa siendo una novedad valorada por los clientes, pues les permite ser atendidos en su interior, sin salir de la empresa. Nos complace decir que hemos recibido sus felicitaciones por esta iniciativa.



be Prodebanco

En diciembre de 2016 se lanzó *be Prodebanco*, la primera cuenta 100% digital del país diseñada pensando en las preferencias de la generación *millennial*, para el manejo del dinero desde el celular sin tener que dirigirse en forma presencial a una agencia. Luego de cuatro años, *be Prodebanco* tiene 149,733 cuentas, 66,000 de ellas activas, con un saldo promedio de USD 140 y una concentración del 47.20% en Quito, 31% en Guayaquil y 3.50% en Ambato.

El cliente *be* es diferente al tradicional pues se caracteriza por su uso frecuente de los canales tecnológicos, menor utilización del efectivo y realización del 70% de sus consumos mediante compras en línea. Por este motivo, la comunicación es exclusivamente virtual, y en consecuencia, todas las publicaciones se efectúan en redes sociales.

Al final del año incursionamos en algo novedoso, la venta de seguros para dispositivos celulares a través de la *App*. La campaña logró captar el interés de los clientes, que han solicitado visitas y cotizaciones del producto.

Con la finalidad de evaluar los puntos que requieren mejora en la *App be Prodebanco* y en sus servicios, se realizaron estudios con una consultora del exterior. Paralelamente, llevamos a cabo varias mejoras en la *App*, entre ellas, se desarrolló la opción de actualización de los datos personales y exportación del detalle de los movimientos de la cuenta.



Segmento Virtual

Considerando la globalización de la información y el auge de la omnicanalidad, siendo esta última uno de los lineamientos estratégicos institucionales, se creó la Banca Virtual en el 2014, para ofrecer un modelo de atención no presencial a clientes con preferencia por el uso de canales digitales y tecnológicos.

La misión del Segmento Virtual es ofrecer productos, servicios y atención especializada de calidad, marchando a la vanguardia del sistema financiero en una era digital.

El número de clientes llegó a los 437 mil en este año. La estrategia se mantuvo con una atención telefónica aplicada por un equipo de 26 ejecutivos encargados de captar negocios mediante canales tecnológicos. Producto de la transformación digital que tuvieron varias agencias a nivel nacional en 2020, se registró un crecimiento importante de clientes y ejecutivos.

En los meses más críticos de la crisis sanitaria se brindó soporte a los clientes en sus requerimientos relacionados con cuentas e inversiones, bajo la metodología digital con la que opera este Segmento.

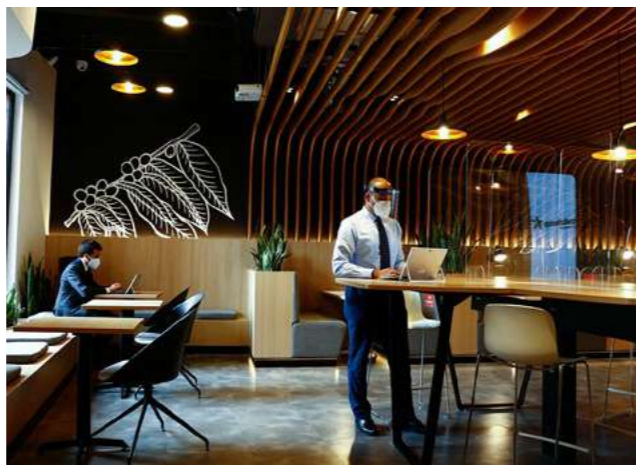
Agencia Business Center

La *Agencia Business Center* - manejada desde el Segmento Virtual- cumplió un año de existencia en noviembre. La idea de este innovador concepto es diferenciarnos de las demás instituciones financieras, tanto en el servicio como en la experiencia del cliente. Produbanco Business Center es el primer espacio en Ecuador que agrupa el coworking, la experiencia de un buen café, y la asesoría financiera que el Banco puede proporcionar para potenciar y desarrollar negocios. En este medio, los miembros de la comunidad, clientes y no clientes, pueden trabajar con la seguridad y el apoyo que brinda la institución financiera. *Produbanco Business Center* apuesta al trabajo en equipo en un lugar creado para impulsar actividades comerciales.

El perfil del visitante de esta agencia es el de personas independientes en proceso de consolidar sus emprendimientos con el apoyo del Banco. En su primer año, la *Agencia Business Center* recibió un promedio de 150 clientes al mes; las captaciones sumaron USD 1.80 millones, de estas el 75% fueron depósitos a plazo; la cartera ascendió a USD 3.70 millones, principalmente compuestos por créditos para empleados y para independientes.

De la misma manera que el resto de nuestras agencias, esta también se acopló a las restricciones y recomendaciones para preservar la salud de sus visitantes y los colaboradores, mediante el control del aforo permitido y la modificación de las salas de reuniones. Se creó un espacio seguro, que desde la reapertura posconfinamiento, ha recibido clientela que ve al *Business*

Center como un lugar formal para realizar teletrabajo y acceder a la asesoría financiera que busca.



Segmento Pyme

En este inusual año, Produbanco buscó consolidar el posicionamiento geográfico del Segmento Pyme a nivel nacional. Mantuvo una presencia activa, tanto en zonas comerciales como en las altamente productivas (agrícolas, manufactureras), con el propósito de comprender y de esta manera atender los múltiples requerimientos que, producto de la pandemia, surgieron entre de los clientes.

A diciembre, el Segmento administraba 27,660 clientes activos, con obligaciones con el público por USD 478.47 millones, monto que es superior en 7.51% respecto al 2019, y que provino primordialmente del incremento de 3.62% en los depósitos a la vista de todo el país, que ascendieron a USD 13.78 millones.

El principal reto de 2020 estuvo atado a la gestión de cartera de créditos, con la prioridad de mitigar los efectos financieros de la crisis en los clientes. Para finales del año, el Segmento Pyme contaba con una cartera de USD 444.94 millones, y una participación relativa del 12.97% frente a la cartera total de Produbanco.

Luego de la declaratoria de emergencia sanitaria, de abril a junio se contactó en forma individual a 4,942 clientes (a través de sus respectivos ejecutivos de cuenta) con el fin de efectuar un análisis de su situación financiera.

Fruto de este esfuerzo se obtuvo información sobre los niveles de operatividad en los que se encontraban los clientes (ventas, gestión de proveedores, trabajadores, entre otros)

y se generó el reperfilamiento de alrededor del 30% de la cartera del Segmento Pyme (548 operaciones de crédito), por un total de USD 139 millones. El restante 70% fue atendido con programas de diferimiento puntual.

En el 2020, en total se originaron 2,891 operaciones de crédito, de las cuales 951 (32.90%) se otorgaron en ciudades distintas a Quito y Guayaquil. Del total de operaciones, 2,222 (más del 75%) fueron por montos menores a USD 100 mil.

El 43.25% del monto desembolsado en el año tuvo un plazo superior a 36 meses, más de 15 puntos porcentuales que en 2019. En este aspecto, Produbanco se ha enfocado en ofrecer créditos flexibles que faciliten la reactivación de las Pymes o que las ayuden en la adaptación de su modelo de negocio a la nueva realidad de mercado.

Como parte de los procesos de digitalización del Segmento, se afianzó el programa *Firma Click*, que desde su lanzamiento en 2019, ha desembolsado un total de USD 12.31 millones en 191 operaciones de crédito digital. El producto estuvo habilitado únicamente para las ciudades de Quito y Guayaquil en 2019, pero para el 2020 se incorporaron las ciudades de Manta, Ambato y Cuenca, que representaron el 5% del total. Siguiendo la planificación estratégica de desconcentración geográfica y digitalización, en el 2021 se espera sumar otras ciudades e incrementar el portafolio de soluciones para uso de los clientes.

La tarjeta Visa Pyme registró un decrecimiento del 9.86% en su saldo a fines de 2020, con el que llegó a un valor nominal

de USD 13.87 millones. El producto sufrió una caída generalizada ante la disrupción que la pandemia causó en las cadenas de pago de varios sectores económicos.

Como parte de la estrategia de acompañamiento al cliente, se continuó con las *Charlas Pyme*, esta vez por medio de herramientas virtuales. Llegamos a más de 300 clientes a en todo el país con talleres sobre la aplicación de estrategias orientadas a la potenciación de las capacidades digitales, gestión financiera y de ventas, temática de gran relevancia ante el complejo entorno económico resultante del COVID-19

Líneas Verdes

El programa *Líneas Verdes*, dirigido al financiamiento de negocios y/o proyectos que generen impactos ambientales y sociales positivos, cumplió cuatro años en el mercado, en los que ha concedido 295 operaciones de crédito, por un monto de USD 218.83 millones.

Al término de 2020 su saldo en el portafolio llegó a USD 60.20 millones, el 1.75% de la cartera total de Produbanco y el 2.94% de la cartera comercial institucional.

Desde que inició el programa, se han otorgado USD 116.45 millones en Líneas Verdes a clientes con actividades agrícolas. El uso de estos fondos los ha ayudado a desarrollar procesos productivos certificados, con importantes ahorros en el consumo de agua y generación de desechos, gestión adecuada del talento humano, y reducción de uso de químicos.

Como parte de un programa conjunto de asistencia técnica, Produbanco y BID Invest continuaron con el desarrollo del proyecto de gestión eficiente de recursos (energía y agua). En este año se realizaron los análisis y presentación de resultados de 20 proyectos a nivel nacional. Las entregas tuvieron lugar entre abril y octubre, por medio de plataformas digitales. El monitoreo y control de las implementaciones se ejecutarán en el primer semestre de 2021.

El impacto del programa *Líneas Verdes* fue reconocido a nivel internacional con la designación de Produbanco como colíder de la iniciativa de Principios de Finanzas Responsables, junto con la Secretaría de las Naciones Unidas. Esta designación ayuda a Produbanco a impulsar principios de Sostenibilidad en su portafolio de clientes.

Por último, Produbanco desarrolló un artículo para la Asociación Mundial del Agua, con un enfoque en el uso eficiente del líquido vital y en la interacción de la banca en el mercado como un actor articulador entre los diferentes grupos de interés del mercado. El artículo será publicado en el primer trimestre del 2021, en el libro *Uso sostenible del agua por industria*.



Medios de Pago

Tarjeta de Crédito

Si bien la crisis sanitaria trajo consigo una afectación directa a los volúmenes de consumo en los diferentes medios de pago que ofrece el Banco, del mismo modo estimuló la utilización de los canales digitales para el efecto, proceso que hubiese tomado mucho más tiempo en alcanzar sus niveles transaccionales óptimos. Este hecho ha reconfigurado el escenario competitivo de los siguientes años, ya que las necesidades de los clientes de tarjeta de crédito han

cambiado. La capacidad de estructurar una oferta de valor acorde a esa demanda en el corto plazo será la clave para tener éxito en el mediano y largo plazo.

Respecto al desempeño del negocio durante este año, se generaron acciones comerciales que contrarrestaron el impacto en el comportamiento del portafolio. La estrategia de adquisición de clientes, que se apalancó en el uso de redes sociales y *produbanco.com*, continuó enfocándose en los segmentos de Medio y Alto Valor. A lo largo de 2020 se incorporaron 24,436 nuevas tarjetas.

Número de Tarjetas de Crédito Colocadas por Tipo

Tipo	Tarjetas 2019	% Part.	Tarjetas 2020	% Part.
Gold y Platinum	38,182	63.60%	13,019	53.28%
Black Signature e Infinite	11,436	19.05%	6,633	27.14%
Clásica	9,400	15.66%	4,414	18.06%
Corporativa	1,012	1.69%	370	1.52%
Total	60,030	100.00%	24,436	100.00%

En este año se registró un crecimiento del 1% en el número de tarjetas colocadas frente a 2019. El total de cuentas de tarjeta de crédito ascendió a 218,887 (119,641

Mastercard y 99,246 Visa); de esta cantidad, el 82% mantenía saldos por sus consumos a finales del 2020.

Evolución del Número de Tarjetas de Crédito por Tipo de Tarjeta

Tipo	Tarjetas 2018	% Part.	Tarjetas 2019	% Part.	Tarjetas 2020	% Part.
Gold y Platinum	96,955	55.60%	123,977	57.40%	124,826	57.03%
Black Signature e Infinite	33,151	19.01%	44,153	20.44%	48,520	22.17%
Clásica	40,330	23.13%	43,185	19.99%	40,776	18.63%
Corporativa	3,934	2.26%	4,690	2.17%	4,765	2.17%
Total	174,370	100.00%	216,005	100.00%	218,887	100.00%

El cambio de los hábitos de consumo de los tarjetahabientes a causa del COVID-19 afectó la cuantía del gasto en varias categorías, entre las que destacan lugares para comer, transporte y turismo. El área de negocio se concentró prioritariamente en el impulso de las líneas de supermercados, salud, servicios, seguros y educación. Siguiendo las nuevas

tendencias digitales, se formaron alianzas de largo plazo con las plataformas de entrega a domicilio (*delivery*) que operan en el mercado, como Uber, Rappi, Tipti, Glovo, entre otras, con beneficios para nuestros clientes. La facturación en este segmento creció 107% en relación con el año anterior.

Participación de Consumos por Giro de Negocio del Establecimiento

Giro de Negocio	2019	2020	Variación
Supermercados	11.0%	15.1%	4.1%
Salud	6.1%	8.3%	2.2%
Servicios	5.3%	7.5%	2.2%
Boutique	8.1%	6.3%	-1.7%
Educación	5.2%	5.5%	0.3%
Transporte	8.7%	4.3%	-4.3%
Lugares para comer	4.8%	4.2%	-0.6%
Turismo	5.3%	2.8%	-2.5%
Otros	45.6%	45.9%	0.3%
Total	100.0%	100.0%	0.0%

Todas las iniciativas implementadas aportaron para que la facturación acumulada de los tarjetahabientes llegara a USD 832.76

millones. Las acciones llevadas a cabo en 2020 darán un impulso significativo al desarrollo del consumo durante el 2021.

Evolución de Facturación por Tipo de Tarjeta

Tipo	Facturación 2019	% Part.	Facturación 2020	% Part.
Gold y Platinum	560,700,411	45%	368,790,147	44%
Black Signature e Infinite	500,172,085	40%	340,694,381	41%
Clásica	102,966,012	8%	68,599,026	8%
Corporativa	76,594,605	6%	54,678,157	7%
Total	1,240,433,113	100%	832,761,711	100%

La cartera de tarjeta de crédito alcanzó un saldo de USD 607.8 millones, USD 2.8 millones más que el año precedente, cifra que nos llevó a mantener nuestra posición como uno de los principales bancos en medios de pago del país. Los buenos resultados fueron posibles gracias a la

capacidad de reacción para reenfocar la gestión comercial hacia establecimientos con giros de negocio de bienes o servicios de primera necesidad, con los cuales manejamos sólidas relaciones comerciales a través del Segmento Empresas.

Evolución de Saldo de Cartera por Tipo de Tarjeta

Tipo	Cartera 2019	% Part.	Cartera 2020	% Part.
Gold y Platinum	273.9	45%	265.9	44%
Black Signature e Infinite	265.3	44%	284.6	47%
Clásica	42.6	7%	36.5	6%
Corporativa	23.2	4%	20.9	3%
Total	605.0	100%	607.8	100%

La realidad que trajo la pandemia influyó también en el notable crecimiento de nuestra cartera de clientes con soluciones de pago digitales. Actualmente tenemos operando más de 1,100 comercios con plataformas ajustadas a distintas preferencias. Este entorno obliga a que el procesamiento de las transacciones de pago se acople a diversas expectativas de servicio. Por este motivo, Produbanco certificó el

enrutamiento de todas sus transacciones de tarjeta de crédito, débito y prepago a través de la nube de las franquicias globales, con múltiples beneficios para el Banco, tales como la mejora en los estándares de seguridad en compras digitales, acceso a funcionalidades y herramientas innovadoras, nuevas dimensiones en reportes, control, monitoreo, y mucho más.

Cantidad de Comercios por Plataforma

Tipo	2020
Payphone	984
Paymentez	87
Alignet	35
Cybersource	3
TOTAL	1,109

Cabe destacar que Cybersource, una de las plataformas mundiales de mayor relevancia en la región, opera en Ecuador a través de Produbanco entregando soluciones tecnológicas avanzadas en el mercado. Es utilizada primordialmente por grandes corporaciones multinacionales que desean homologar su operación de pago en los países en los que se encuentran.

Por otra parte, en el 2020 se agregaron productos a la oferta integral de Produbanco, cada una de ellas con una sólida promesa de valor:

- **Visa AUREA**, la primera tarjeta de crédito VISA metálica del Ecuador, enfocada en los segmentos Patrimonial y Plus. El objetivo de este producto es fidelizar a nuestros tarjetahabientes con una propuesta exclusiva, diferenciada por sus beneficios únicos y servicio personalizado, que generan una experiencia memorable e inigualable.
- **Mastercard Black Supermaxi**, que se constituye como la tarjeta de más alta gama del programa de fidelidad MaxiDólar.
- **Mastercard Black Whiskys**, dirigida al grupo privado de Facebook del mismo nombre, que conglera a 6,000 importantes hombres de negocios de la ciudad de Quito.
- **Mastercard Black Entrepreneur Organization**, para empresarios ecuatorianos vinculados al fomento del emprendimiento en el país.

Aprovechando los acuerdos de incentivos que se firmaron en este año con las

franquicias Visa y Mastercard, y considerando la experiencia que dichos socios comerciales tienen en el mercado de medios de pago, se realizaron varias consultorías para optimizar el portafolio de crédito y débito del Banco. Entre las principales merecen mencionarse: conversión de efectivo, *onboarding* digital, soluciones de pago en redes *retail* masivas, análisis de fraudes, revitalización del portafolio, campañas con tarjeta presente y no presente, y desarrollo de nuevos productos comerciales.

Tarjeta de Débito

Al igual que con otros medios, dentro del marco de la pandemia y las circunstancias sobre las que ya hemos comentado previamente, la tarjeta de débito también ganó un mayor número de adeptos de cara al efectivo, que aún sigue siendo el instrumento de pago más utilizado en nuestra economía.

En este contexto, el incremento en el uso de la tarjeta de débito nos ha demostrado que su potencial de penetración es inmenso. El volumen de compras con este mecanismo creció un 5% respecto al 2019 y llegó a un monto acumulado de facturación de USD 403 millones, a pesar de que hubo restricción del consumo.

El Banco finalizó el 2020 con 862 mil tarjetas de débito, 12% más que en el 2019.

Cash Management

La herramienta de Cash Management tuvo en este año un rol fundamental para que las

operaciones principales de Tesorería de las empresas (pagos a proveedores, empleados, accionistas y cobros a acreedores) pudieran efectuarse ininterrumpidamente durante toda la pandemia.

En atención a las necesidades de los clientes, la plataforma y sus respectivos procesos operativos se ajustaron a las exigencias de distanciamiento social surgidas a raíz de la emergencia sanitaria que inició en marzo de 2020. Se implementaron el envío seguro de usuario y clave al correo electrónico del cliente; la generación de certificados electrónicos de manera autónoma; la recepción de formularios y contratos firmados digitalmente con el objeto de evitar el contacto físico por manejo de documentación, y en los casos de clientes que no disponían de una firma electrónica, trabajamos con documentos escaneados cuya veracidad fue validada telefónicamente y luego regularizada con la documentación original, que podía ser entregada en cualquier agencia a nivel nacional.

Con el mismo fin de minimizar el esquema presencial de recaudación de cobros de nuestros clientes públicos y privados, se desarrolló un *switch* transaccional que hizo

posible la conexión con el sistema de la empresa correspondiente, para habilitar los pagos por medio de los canales electrónicos del Banco (página web o las diferentes *apps*) y a través de los más de 10,000 puntos PagoÁgil con los que contamos en todo el país. Esto último también dio la opción a los clientes de las empresas, de realizar la cancelación de los valores de sus facturas en las tiendas, supermercados o farmacias cercanas a su hogar.

Finalmente, alineados con los avances que el sistema SWIFT desarrolla a nivel mundial y en concordancia con los bancos internacionales más grandes e importantes del mundo, adoptamos el proceso de recepción de pagos a través de mensajes MT101 con archivos *.xml*. De igual manera, este año pasamos a formar parte de la comunidad *GPI – Global Payment Initiative* que permite llevar a cabo el rastreo (*tracking*) de una transferencia al exterior con estados actualizados en línea, para mantener informado al usuario del servicio, en el menor tiempo posible.

La evolución de las principales cifras de Cash Management entre 2019 y 2020 se resumen a continuación:

Evolución 2019-2020 del número de transacciones procesadas a través de Cash Management

Tipo	Transacciones 2019	Transacciones 2020	Variación
Produbanco	16,707,096	15,674,400	(1,032,696)

Evolución 2019-2020 del número de clientes de Cash Management

Tipo	2019	2020	Variación
Produbanco	4,418	4,796	378 (8.56%)

Evolución 2019-2020 del volumen de ingresos en dólares procesados a través de Cash Management

Tipo	2019	2020	Variación
Produbanco	9,253,058	8,375,249.22	
ServiPagos	1,997,142.66	2,130,351.93	
Total	11,250,200.66	10,505,601.15	(744,599.51)

Canales Digitales Produbanco en línea



El número total de transacciones (de movimiento de dinero y consultivas) realizadas por medio de los canales del Banco creció en un 23%, en relación con el registrado en 2019.

Los canales *App móvil* y *produbanco.com* crecieron significativamente gracias a la acelerada adopción digital que tuvo su origen en la restricción de movilidad aplicada para hacer frente a la pandemia de COVID-19. Por su parte, los canales presenciales se vieron afectados especialmente en el primer semestre, debido al confinamiento.

Evolución del número de transacciones procesado en los canales tecnológicos Produbanco en línea

Canal	2019	2020	% Variación
App móvil	25,270,127	46,636,024	85%
produbanco.com	93,434,218	105,999,531	13%
1700 123 123	4,310,149	3,876,934	-10%
Cajeros Automáticos	16,935,691	12,666,537	-25%
Kioscos de Atención al Cliente	529,454	110,939	-79%
Total Canales Produbanco en línea	140,479,639	169,289,965	21%

Reconocimientos Recibidos

	<p>Best Bank Ecuador 2020, 2019, 2018, 2017</p> <p>Outstanding Crisis Leadership (Overall Excellence Bank) 2020</p> <p>Best Consumer Digital Bank 2020, 2019, 2018, 2017</p> <p>Best Foreign Exchange Provider 2018</p>		<p>Customer Service Provider of the Year 2020, 2019</p> <p>Best Innovation in Retail Banking 2020, 2018, 2017</p> <p>Best Commercial Bank 2017</p>
	<p>Best Bank Governance 2020, 2019, 2018, 2017</p>		<p>Bank of the Year 2020, 2019, 2017 2015 a 2009, 2007, 2002</p>
	<p>Innovate Digital Retail Bank of the Year 2019</p> <p>Bank of the Year 2018, 2017</p> <p>Best Corporate Governance 2018</p>		<p>Primer Lugar en Calidad de Servicio 2019, 2018, 2017</p>
	<p>Primer Lugar en la Categoría Institución Financiera Más Respetada del Ecuador 2018</p>		<p>Latin Finance Bank of the Year 2017, 2003</p>



Estados Financieros 2020

Balance General Consolidado

Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias

Miles de USD dólares

	2019	2020	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	1,537,409	1,893,032	23.13%
Cartera de créditos	3,296,575	3,269,516	-0.82%
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	44,991	71,357	58.60%
Bienes realizables, adjudicados por pago	15,094	12,959	-14.14%
Propiedades y equipo	73,614	69,298	-5.86%
Otros activos	210,621	200,981	-4.58%
Total Activos	5,178,305	5,517,144	6.54%
Pasivo			
Obligaciones con el público	4,020,869	4,448,058	10.62%
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas	21,581	35,562	64.79%
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar	164,099	139,124	-15.22%
Obligaciones financieras	372,429	313,752	-15.76%
Deuda subordinada	118,500	118,500	0.00%
Otros pasivos	19,429	20,422	5.11%
Total Pasivos	4,716,907	5,075,419	7.60%
Total Patrimonio	461,398	441,725	-4.26%
Total Pasivo y Patrimonio	5,178,305	5,517,144	6.54%
Contingentes	1,162,621	1,196,005	2.87%

Estado de Pérdidas y Ganancias

Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias

Miles de USD dólares

	2019	2020	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	354,714	366,232	3.25%
Comisiones ganadas	22,311	18,763	-15.90%
Utilidades financieras	17,502	9,767	-44.19%
Ingresos por servicios	90,110	74,509	-17.31%
Otros ingresos operacionales	9,289	8,592	-7.51%
Otros ingresos	29,728	24,059	-19.07%
Total Ingresos	523,654	501,923	-4.15%
Egresos			
Intereses causados	119,800	124,925	4.28%
Comisiones causadas	2,227	2,179	-2.14%
Pérdidas financieras	1,841	1,567	-14.91%
Provisiones	65,555	119,245	81.90%
Gastos de operación	231,184	214,188	-7.35%
Otras pérdidas operacionales	2,345	2,994	27.68%
Otros gastos y pérdidas	282	266	-5.58%
Total Egresos	423,233	465,364	9.95%
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	100,421	36,559	-63.59%
Provisión para participación del personal en las utilidades	15,325	5,689	-62.88%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	85,096	30,870	-63.72%
Provisión para impuesto a la renta	24,381	11,837	-51.45%
Utilidad Neta	60,715	19,032	-68.65%

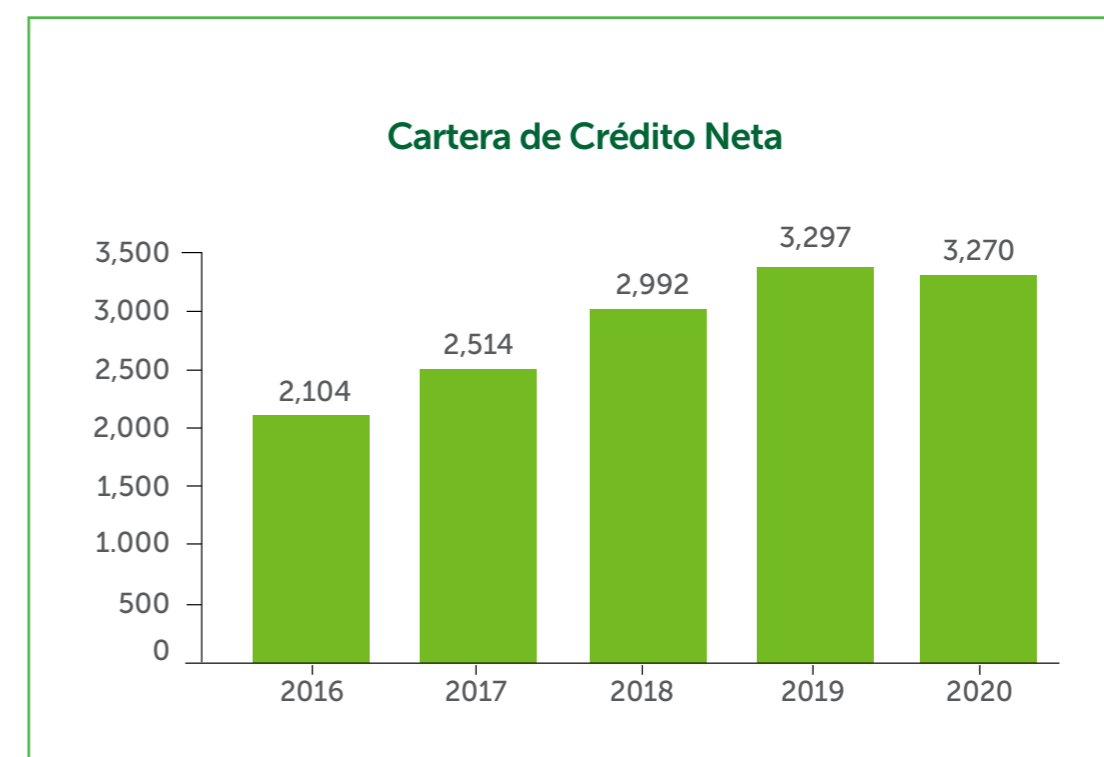
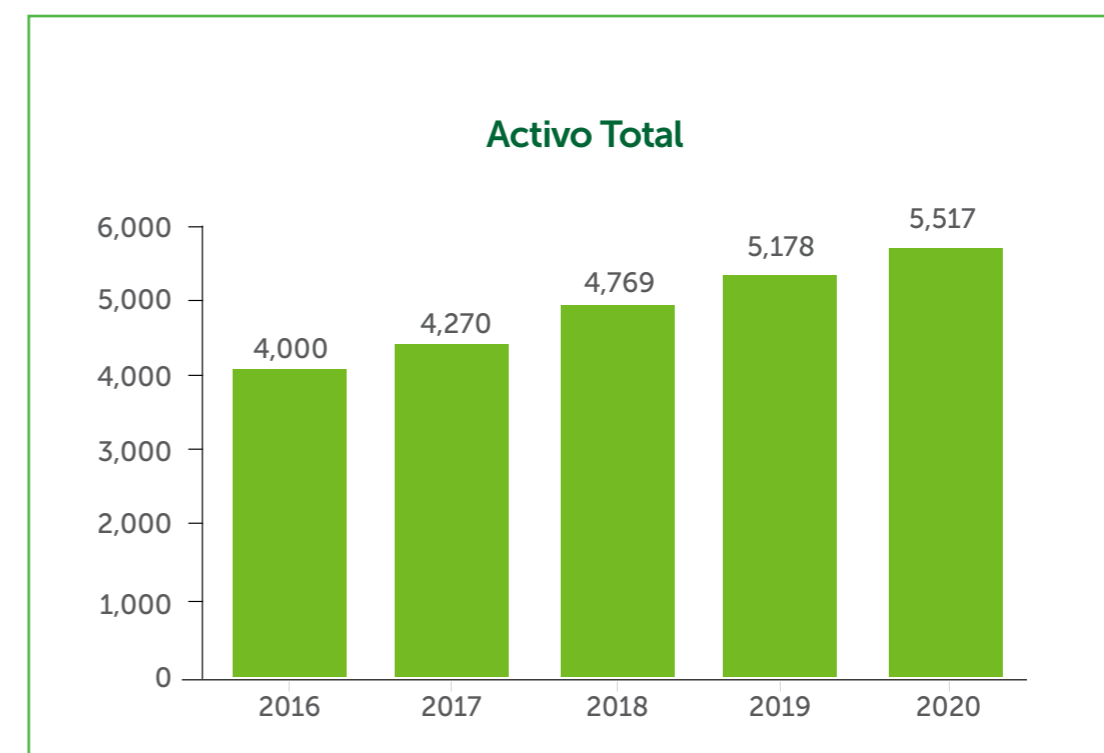
Impuestos, Contribuciones y Aportes Pagados Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias

Miles de USD dólares

	dic 2019	dic 2020	Variación
Impuesto a la renta	24,381	11,837	-12,544
Contribuciones COSEDE	22,660	24,387	1,727
Contribuciones Superintendencia de Bancos	5,600	6,033	433
Impuestos municipales	1,851	2,011	160
Otros impuestos y contribuciones	2,617	2,164	-453
IVA en compras	14,681	12,534	-2,148
Total Impuestos Directos	71,790	58,966	-12,825
Pago de impuestos a la renta empleados	2,536	2,021	-515
Pago de aportes IESS empleados	9,165	8,555	-610
Total Impuestos Indirectos y Aportes	11,701	10,575	-1,125
Carga Tributaria Directa / Utilidad Grupo	118.24%	309.82%	191.58
Carga Tributaria Directa, Indirecta y Aportes / Utilidad Grupo	137.51%	365.39%	227.87
Utilidad Neta	60,715	19,032	-41,682

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

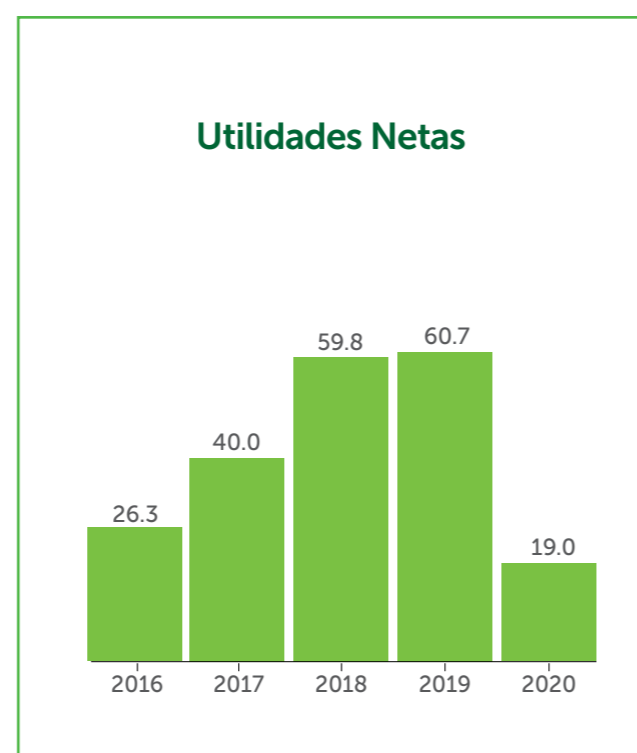
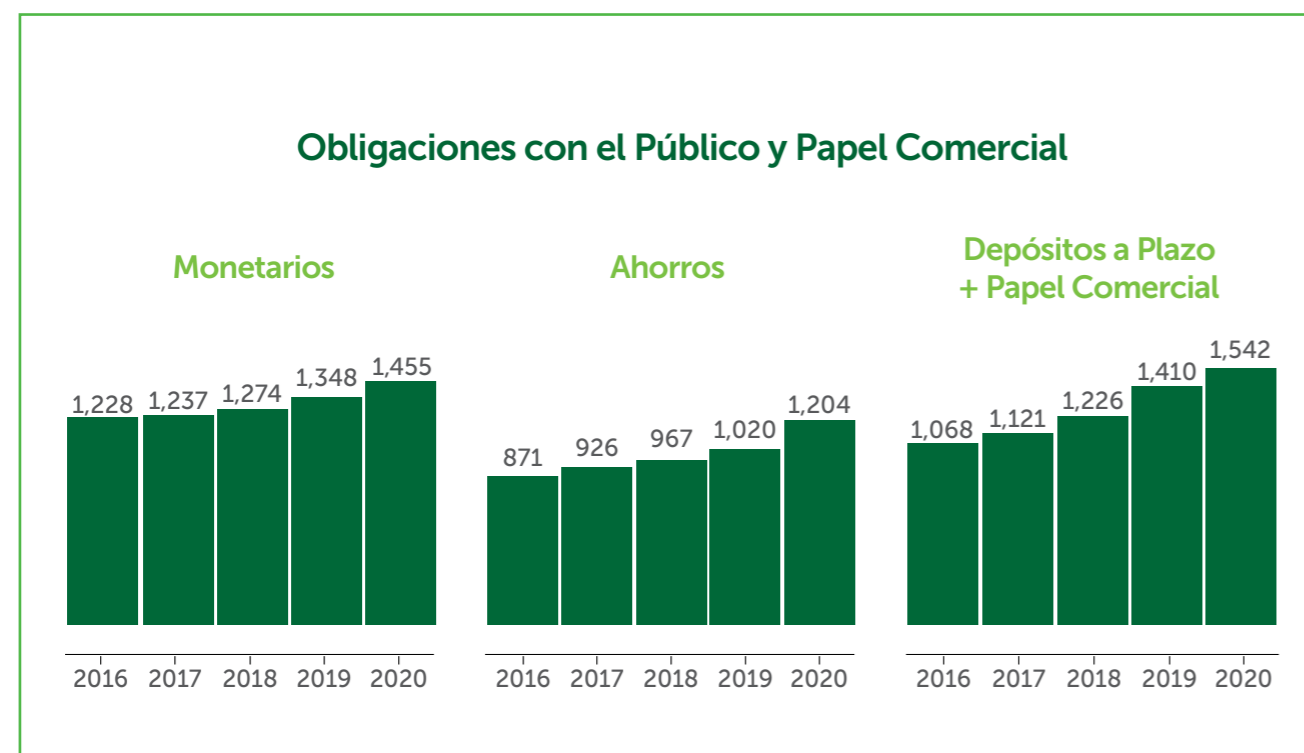
Millones de USD dólares



Obligaciones con el Público y Papel Comercial, Patrimonio y Utilidades Netas

Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias

Miles de USD dólares



Principales Cuentas e Indicadores Financieros

Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias

Miles de USD dólares

	2019	2020	% Crecimiento
Cuentas			
Total Activos	5,178,305	5,517,144	6.54%
Fondos Disponibles e inversiones	1,537,409	1,893,032	23.13%
Cartera de Crédito	3,296,575	3,269,516	-0.82%
Obligaciones con el Público	4,020,869	4,448,058	10.62%
Patrimonio	461,398	441,725	-4.26%
Utilidad Neta	60,715	19,032	-68.65%
Contingentes	1,162,621	1,196,005	2.87%
Activos + Contingentes	6,340,926	6,713,149	5.87%
Indicadores			
Solvencia			
Patrimonio Técnico Constituido / Activos y Contingentes ponderados por Riesgo	13.61%	13.52%	-0.08*
Calidad de Activos			
Morosidad Bruta Total	2.31%	2.69%	0.39*
Manejo Administrativo			
Activos Productivos / Pasivos con Costo	146.64%	135.87%	-10.76*
Rentabilidad			
Rendimiento / Patrimonio - ROE	15.15%	4.50%	-10.65*
Liquidez			
Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo	30.72%	33.87%	3.16*

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

Balance General

Banco de la Producción S.A.

Miles de USD dólares

	2019	2020	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	1,536,014	1,892,038	23.18%
Cartera de créditos	3,296,575	3,269,838	-0.81%
Deudores por aceptaciones	0	0	0.00%
Cuentas por cobrar	44,174	72,356	63.80%
Bienes realizables, adjudicados por pago	15,094	12,959	-14.14%
Propiedades y equipo	66,306	64,043	-3.41%
Otros activos	213,764	202,162	-5.43%
Total Activos	5,171,927	5,513,396	6.60%
Pasivo			
Obligaciones con el público	4,023,489	4,451,118	10.63%
Operaciones Interbancarias	0	0	0.00%
Obligaciones inmediatas	21,581	35,562	64.79%
Aceptaciones en circulación	0	0	0.00%
Cuentas por pagar	154,754	130,089	-15.94%
Obligaciones financieras	372,429	313,752	-15.76%
Deuda subordinada	118,500	118,500	0.00%
Otros pasivos	19,234	20,314	5.62%
Total Pasivos	4,709,986	5,069,335	7.63%
Patrimonio			
Capital pagado	341,470	380,120	11.32%
Prima en colocación de acciones	1,105	1,105	0.00%
Reserva legales	49,971	56,086	12.24%
Superávit por valuaciones	8,115	-13,539	-266.85%
Utilidades acumuladas	136	136	-0.02%
Utilidades del ejercicio	61,144	20,154	-67.04%
Total Patrimonio	461,941	444,061	-3.87%
Total Pasivo y Patrimonio	5,171,927	5,513,396	6.60%
Contingentes	1,162,621	1,196,005	2.87%

Estado de Pérdidas y Ganancias

Banco de la Producción S.A.

Miles de USD dólares

	2019	2020	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	354,550	366,104	3.26%
Comisiones ganadas	22,311	18,763	-15.90%
Utilidades financieras	17,380	9,767	-43.80%
Ingresos por servicios	78,299	65,055	-16.91%
Otros ingresos operacionales	10,355	8,900	-14.05%
Otros ingresos	30,386	24,451	-19.53%
Total Ingresos	513,281	493,041	-3.94%
Egresos			
Intereses causados	119,190	124,411	4.38%
Comisiones causadas	2,227	2,179	-2.14%
Pérdidas financieras	1,841	1,567	-14.91%
Provisiones	65,555	119,245	81.90%
Gastos de operación	221,917	203,267	-8.40%
Otras pérdidas operacionales	2,345	4,607	96.47%
Otros gastos y pérdidas	282	266	-5.58%
Total Egresos	413,356	455,542	10.21%
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	99,925	37,499	-62.47%
Provisión para participación del personal en las utilidades	14,982	5,625	-62.45%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	84,943	31,874	-62.48%
Provisión para impuesto a la renta	23,799	11,721	-50.75%
Utilidad Neta	61,144	20,154	-67.04%

Movimiento Patrimonial Enero a Diciembre 2020

Banco de la Producción S.A.

Miles de USD dólares

	<i>Capital</i>	<i>Reserva legal</i>	<i>Reserva especial</i>
Saldos al 31 de diciembre de 2019	341,470,000	49,971,217	-
Valuación acciones y participaciones			
Valuación de inversiones en instrumentos financieros			
Capital, reserva legal, reserva por revalorización del patrimonio			
Aportes futuras capitalizaciones			38,520,729
Pago dividendos			
Traspaso a utilidades acumuladas			
Apropiación reserva legal		6,114,401	
Depreciación año 2020 porción valuada de activos			
Valuación activos			
Aumento de capital	38,650,000		-38,520,729
Utilidad del ejercicio			
Saldos al 31 de diciembre 2020	380,120,000	56,085,619	-

<i>Prima o descuento en colocación acciones</i>	<i>Superávit por valuación</i>	<i>Utilidades acumuladas</i>	<i>Utilidades del ejercicio</i>	<i>Total</i>
1,104,774	8,114,566	136,475	61,144,015	461,941,047
	164,378			164,378
	-21,689,094			-21,689,094
				0
		-38,520,729		0
		-16,508,884		-16,508,884
		61,144,015	-61,144,015	0
		-6,114,401		0
	-129,248	129,248		0
				0
		-129,271		0
			20,153,767	20,153,767
1,104,774	-13,539,399	136,452	20,153,767	444,061,214

Relación entre el Patrimonio Técnico Total y los Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo Diciembre 2019 - 2020

Banco de la Producción S.A.

Unidades de USD dólares

	dic 2019	dic 2020
Total Patrimonio Técnico Primario	384,344,222	430,833,755
Total Patrimonio Técnico Secundario	194,469,671	136,597,224
Patrimonio Técnico Total	578,813,893	567,430,979
Deducciones al Patrimonio Técnico Total	6,649,262	9,071,697
Patrimonio Técnico Constituido	572,164,632	558,359,282
Total Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo	4,219,830,530	4,149,135,519
Patrimonio Técnico Requerido (9%)	379,784,748	373,422,197
Excedente o Deficiencia del Patrimonio Técnico Requerido	192,379,884	184,937,085
Activos Totales y Contingentes x 4%	253,381,920	268,376,024
Índice de Solvencia (Patrimonio Técnico / Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo)	13.56%	13.46%

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones al 31 de diciembre de 2020

Banco de la Producción S.A.

Información en dólares

231 A.1 Crédito Comercial Prioritario											
		Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Part.	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Diferencia entre requeridas y constituidas	Provisiones mitigadas por garantías hipotecarias	Provisiones exceso o déficit	
	Total										
A1		54,955,779	76,121,935	7.51%	0.42%	1,309,014	555,478	753,536	753,536	0	
A2	Riesgo normal	17,677,515	405,971,726	24.28%	0.92%	5,535,469	3,877,720	1,657,749	1,657,749	0	
A3		18,147,473	943,557,618	55.12%	1.60%	24,837,942	15,368,933	9,469,009	9,469,009	0	
B1	Riesgo potencial	11,823	7,389,877	0.42%	3.38%	414,559	249,896	164,663	164,663	0	
B2		0	8,388,842	0.48%	5.16%	858,678	433,017	425,661	425,661	0	
C1	Deficiente	0	9,260,457	0.53%	16.53%	2,965,815	1,530,734	1,435,081	1,435,081	0	
C2		0	4,376,027	0.25%	45.41%	1,987,213	1,987,213	0	0	0	
D	Dudoso recaudo	0	4,131,279	0.24%	76.65%	3,166,561	3,166,561	0	0	0	
E	Pérdida	0	9,495,947	0.54%	100.00%	9,495,947	9,495,947	0	0	0	
AL	Garantías autoliquidables 100%	185,173,405	0	10.61%	0.00%	0	0	0	0	0	
	Total	275,965,994	1,468,693,705	100.00%	2.10%	50,571,197	36,665,498	13,905,699	13,905,699	0	

continúa en la página siguiente

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones al 31 de diciembre de 2020 - continuación 2 de 9

Banco de la Producción S.A.

Información en dólares

231 A.1 Crédito Comercial Ordinario											
		Total	Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Part.	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Diferencia entre requeridas y constituidas	Provisiones mitigadas por garantías hipotecarias	Provisiones exceso o déficit
A1		4,035,606	0	4,035,606	5.81%	0.96%	40,356	38,754	1,602	1,602	0
A2	Riesgo normal	44,477,009	0	44,477,009	64.03%	0.73%	535,568	322,661	212,907	212,907	0
A3		18,335,409	0	18,335,409	26.40%	1.57%	461,083	287,670	173,413	173,413	0
B1	Riesgo potencial	181,929	0	181,929	0.26%	4.81%	9,424	8,744	680	680	0
B2		2,172,684	0	2,172,684	3.13%	8.00%	347,629	173,815	173,815	173,815	0
C1	Deficiente	26,129	0	26,129	0.04%	17.03%	4,889	4,450	440	440	0
C2		50,732	0	50,732	0.07%	43.77%	22,204	22,204	0	0	0
D	Dudoso recaudo	41,545	0	41,545	0.06%	0.00%	32,441	32,441	0	0	0
E	Pérdida	36,362	0	36,362	0.05%	100.00%	36,362	36,362	0	0	0
AL	Garantías autoliquidables 100%	100,440	100,440	0	0.14%	0.00%	0	0	0	0	0
	Total	69,457,845	100,440	69,357,406	100.00%	1.33%	1,489,957	927,101	562,857	562,857	0

continúa en la página siguiente

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones al 31 de diciembre de 2020 - continuación 3 de 9

Banco de la Producción S.A.

Información en dólares

231 A.5 Crédito Productivo											
		Total	Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Part.	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Diferencia entre requeridas y constituidas	Provisiones mitigadas por garantías hipotecarias	Provisiones exceso o déficit
A1		4,146,725	0	4,146,725	0.74%	0.56%	41,467	23,143	18,324	18,324	0
A2	Riesgo normal	140,688,092	376,948	140,311,143	25.10%	1.08%	2,098,624	1,517,911	580,712	580,712	0
A3		413,875,662	42,811,925	371,063,737	73.85%	1.41%	10,183,415	5,824,324	4,359,092	4,359,092	0
B1	Riesgo potencial	1,089,754	0	1,089,754	0.19%	3.33%	49,567	36,319	13,248	13,248	0
B2		0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
C1	Deficiente	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
C2		0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
D	Dudoso recaudo	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0	0	0
E	Pérdida	192,612	0	192,612	0.03%	100.00%	192,612	192,612	0	0	0
AL	Garantías autoliquidables 100%	411,130	411,130	0	0.07%	0.00%	0	0	0	0	0
	Total	560,403,975	43,600,004	516,803,972	100.00%	1.36%	12,565,685	7,594,309	4,971,376	4,971,376	0

continúa en la página siguiente

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones al 31 de diciembre de 2020 - continuación 4 de 9

Banco de la Producción S.A.

Información en 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	108,355,041	75,987	108,279,054	77.21%	1.00%	1,083,551	1,082,792	-760
A2	Riesgo normal	11,998,342	3,344	11,994,998	8.55%	121,183	121,149	-34
A3		4,976,858	0	4,976,858	3.55%	100,035	100,035	0
B1	Riesgo potencial	1,829,829	0	1,829,829	1.30%	91,674	91,674	0
B2		2,056,606	0	2,056,606	1.47%	308,697	308,697	0
C1	Deficiente	2,624,470	0	2,624,470	1.87%	656,380	656,380	0
C2		2,630,425	0	2,630,425	1.87%	1,315,476	1,315,476	0
D	Dudoso recaudo	2,628,017	0	2,628,017	1.87%	1,973,446	1,973,446	0
E	Pérdida	3,234,448	4,884	3,229,564	2.30%	3,234,448	3,229,564	-4,884
AL	Garantías autoliquidables 100%	4,321	4,321	0	0.00%	0	0	0
Total	140,338,357	88,536	140,249,821	100.00%	6.33%	8,884,890	8,879,213	-5,677

continúa en la página siguiente

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones al 31 de diciembre de 2020 - continuación 5 de 9

Banco de la Producción S.A.

Información en dólares

231 A.2 Crédito de Consumo Prioritario								
	Total	Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
A1	740,110,879	876,863	739,234,016	80.41%	1.00%	7,401,119	7,392,351	-8,769
A2	Riesgo normal	32,690,672	13,441	32,677,231	3.55%	330,176	330,040	-136
A3		14,903,575	0	14,903,575	1.62%	299,562	299,562	0
B1	Riesgo potencial	13,562,916	26,437	13,536,479	1.47%	679,502	678,178	-1,325
B2		10,193,892	0	10,193,892	1.11%	1,530,103	1,530,103	0
C1	Deficiente	21,677,539	0	21,677,539	2.36%	5,421,553	5,421,553	0
C2		16,673,296	0	16,673,296	1.81%	8,338,316	8,338,316	0
D	Dudoso recaudo	26,106,022	2,575	26,103,447	2.84%	19,582,128	19,580,196	-1,932
E	Pérdida	29,179,477		29,179,477	3.17%	29,179,477	29,179,477	0
AL	Garantías autoliquidables 100%	15,338,004	15,335,481	2,523	1.67%	0	0	0
Total	920,436,274	16,254,798	904,181,476	100.00%	7.90%	72,761,935	72,749,775	-12,160

continúa en la página siguiente

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones al 31 de diciembre de 2020 - continuación 6 de 9

Banco de la Producción S.A.

Información en dólares

231 A.3 Crédito Inmobiliario									
			Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
		Total							
A1		206,615,956	44,397	206,571,559	79.41%	1.00%	2,066,160	2,065,716	-444
A2	Riesgo normal	19,822,569	0	19,822,569	7.62%	2.00%	396,452	396,452	0
A3		9,397,133	43,458	9,353,676	3.61%	2.99%	281,914	280,610	-1,304
B1	Riesgo potencial	5,950,104	0	5,950,104	2.29%	6.00%	357,006	357,006	0
B2		3,449,309	0	3,449,309	1.33%	10.00%	344,931	344,931	0
C1	Deficiente	3,194,844	0	3,194,844	1.23%	20.03%	639,933	639,933	0
C2		1,408,399	0	1,408,399	0.54%	40.00%	563,360	563,360	0
D	Dudoso recaudo	5,431,656	0	5,431,656	2.09%	62.28%	3,382,710	3,382,710	0
E	Pérdida	4,905,713	0	4,905,713	1.89%	100.00%	4,905,713	4,905,713	0
AL	Garantías autoliquidables 100%	8,690	8,690	0	0.00%	0.00%	0	0	0
	Total	260,184,373	96,544	260,087,828	100.00%	4.97%	12,938,178	12,936,430	-1,748

continúa en la página siguiente

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones al 31 de diciembre de 2020 - continuación 7 de 9

Banco de la Producción S.A.

Información en dólares

231 A.4 Microcréditos									
			Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
		Total							
A1		14,468,176	0	14,468,176	74.79%	1.00%	144,682	144,682	0
A2	Riesgo normal	976,965	0	976,965	5.05%	1.01%	9,867	9,867	0
A3		295,752	0	295,752	1.53%	2.01%	5,945	5,945	0
B1	Riesgo potencial	560,649	0	560,649	2.90%	5.01%	28,088	28,088	0
B2		140,190	0	140,190	0.72%	15.01%	21,042	21,042	0
C1	Deficiente	352,945	0	352,945	1.82%	25.01%	88,272	88,272	0
C2		290,295	0	290,295	1.50%	50.01%	145,177	145,177	0
D	Dudoso recaudo	527,153	0	527,153	2.73%	75.01%	395,417	395,417	0
E	Pérdida	765,319	0	765,319	3.96%	100.00%	765,319	765,319	0
AL	Garantías autoliquidables 100%	966,955	966,955	0	5.00%	0.00%	0	0	0
	Total	19,344,399	966,955	18,377,444	100.00%	8.29%	1,603,809	1,603,809	0

continúa en la página siguiente

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones al 31 de diciembre de 2020 - continuación 8 de 9

Banco de la Producción S.A.

Información en dólares

231 A.6 Educativo								
	Total	Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
A1	103,526	0	103,526	100.00%	1.00%	1,035	1,035	0
A2	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0
A3	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0
B1	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0
B2	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0
C1	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0
C2	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0
D	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0
E	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0
AL	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0
Total	103,526	0	103,526	100.00%	1.00%	1,035	1,035	0

continúa en la página siguiente

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones al 31 de diciembre de 2020 - continuación 9 de 9

Banco de la Producción S.A.

Información en dólares

Total General								
	Total	Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
Total General	3,714,928,449	337,073,270	3,377,855,179	100.00%	3.81%	160,816,687	141,357,169	-19,585

Resumen de la Calificación de Inversiones y Otros Activos y Constitución de Provisiones al 31 de diciembre de 2020

Banco de la Producción S.A.

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	Disponibles para venta de entidades del sector privado.	318,502,661.92	316,771,988.88	80,000.00	0.00
1304	Disponibles para venta estado o entidades del sector público.	180,184,913.44	159,153,203.89	0.00	0.00
Total		498,687,575.36	475,925,192.77	80,000.00	0.00

Código	Inversiones	Valor en Libros	Valor de Mercado	Provisiones Específicas	Provisiones Generales para Inversiones
1202	Operaciones de reporto con instituciones financieras	0.00	0.00	0.00	0.00
1305	Mantenidas al vencimiento sector privado	2,700,078.31	2,700,078.31	58,801.02	27,000.78
1306	Mantenidas al vencimiento estado o entidad sector público	185,372,828.64	185,372,828.64	88,000.00	1,853,728.29
1307	De disponibilidad restringida	13,263,895.55	13,263,895.55	0.00	51,196.61
190205	Derechos fiduciarios - inversiones	0.00	0.00	0.00	0.00
Total		201,336,802.50	201,336,802.50	146,801.02	1,931,925.68

231 B.2						
		Total	% Riesgo	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
A1		36,342,083.23	81.20%	315,456.66	318,669.29	3,212.63
A2	Riesgo normal	517,736.53	1.16%	10,354.73	10,354.73	0.00
A3		469,988.14	1.05%	18,799.53	18,799.53	0.00
B1	Riesgo potencial	279,707.31	0.62%	20,978.11	20,978.11	0.00
B2		224,851.77	0.50%	32,603.56	32,603.56	0.00
C1	Deficiente	305,066.76	0.68%	89,994.82	89,994.82	0.00
C2		285,863.14	0.64%	143,554.70	143,628.54	73.84
D	Dudoso recaudo	573,721.16	1.28%	456,108.49	456,108.49	0.00
E	Pérdida	5,756,517.48	12.86%	5,756,517.48	5,756,517.48	0.00
	Evaluado	44,755,535.52	100.00%	0.00	0.00	0.00
	No evaluado	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total		44,755,535.52	100.00	6,844,368.08	6,847,654.55	3,286.47

% De Otros Activos Evaluado [(Evaluada / Total) 100] =	100.00%
% De Riesgo Otros Activos Evaluado [(Prov. Requerida / Evaluado) 100] =	15.29%

231 B.2						
Bienes en Dación	Total	Provisiones requeridas (a)	Provisiones requeridas por avalúo (b)	Total provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
Riesgo normal	8,523,076.12	7,717,539.14	0.00	7,717,539.14	7,719,791.39	2,252.25
Total	8,523,076.12	7,717,539.14	0.00	7,717,539.14	7,719,791.39	2,252.25

(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 XVIII, título II, libro 1 de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros.

Balance General

Externalización de Servicios S.A. Exsersa

Miles de USD dólares

	2019	2020	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	2,793	2,113	-24.33%
Cartera de créditos			
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	1,288	907	-29.57%
Bienes realizables, adjudicados por pago			
Propiedades y equipo (*)	7,301	5,142	-29.58%
Otros activos	1,854	1,948	5.05%
Total Activos	13,236	10,110	-23.62%
Pasivo			
Obligaciones con el público			
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas			
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar (*)	8,822	7,499	-15.00%
Obligaciones financieras			
Valores en circulación			
Aportes para futuras capitalizaciones			
Otros pasivos			
Total Pasivos	8,822	7,499	-15.00%
Total Patrimonio	4,414	2,612	-40.84%
Total Pasivo y Patrimonio	13,236	10,110	-23.62%

Nota (*)

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

Estado de Pérdidas y Ganancias

Externalización de Servicios S.A. Exsersa

Miles de USD dólares

	2019	2020	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	10	4	-63.67%
Comisiones ganadas			
Utilidades financieras			
Ingresos por servicios	16,897	13,024	-22.92%
Otros ingresos operacionales			
Otros ingresos	160	281	75.15%
Total Ingresos	17,068	13,309	-22.02%
Egresos			
Intereses causados	642	544	-15.27%
Comisiones causadas			
Pérdidas financieras			
Provisiones			
Gastos de operación	15,116	13,882	-8.16%
Otras pérdidas operacionales			
Otros gastos y pérdidas			
Impuestos y participación a empleados			
Total Egresos	15,758	14,426	-8.45%
Utilidad o (-Pérdida) antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	1,310	-1,117	-185.31%
Provisión para participación del personal en las utilidades	177	0	-100.00%
Utilidad o (-Pérdida) antes de provisión para impuesto a la renta	1,132	-1,117	-198.66%
Provisión para impuesto a la renta	354	0	-100.00%
Utilidad o (-Pérdida) Neta	778	-1,117	-243.57%

Balance General

Protramites Trámites Profesionales S.A.

Miles de USD dólares

	2019	2020	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	1,028	498	-51.56%
Activos disponibles para la venta - cartera comprada	1,167	1,118	-4.20%
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	3	2	-33.33%
Bienes realizables, adjudicados por pago			
Propiedades y equipo (*)	332	143	-56.93%
Otros activos	335	513	53.13%
Total Activos	2,865	2,274	-20.63%
Pasivo			
Obligaciones con el público			
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas			
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar (*)	1,336	1,257	-5.91%
Obligaciones financieras		213	
Aportes para futuras capitalizaciones			
Otros pasivos	2	0	-100.00%
Total Pasivos	1,338	1,470	9.87%
Total Patrimonio	1,527	804	-47.35%
Total Pasivo y Patrimonio	2,865	2,274	-20.63%

Nota (*)

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

Estado de Pérdidas y Ganancias

Protramites Trámites Profesionales S.A.

Miles de USD dólares

	2019	2020	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	157	141	-10.19%
Comisiones ganadas			
Utilidades financieras			
Ingresos por servicios	3,143	2,869	-8.72%
Otros ingresos operacionales	530	322	-39.25%
Otros ingresos	32	97	203.13%
Total Ingresos	3,862	3,429	-11.21%
Egresos			
Intereses causados	20	19	-5.00%
Comisiones causadas			
Pérdidas financieras			
Provisiones			
Gastos de operación	2,673	2,917	9.13%
Otras pérdidas operacionales			
Otros gastos y pérdidas	38	41	7.89%
Impuestos y participación a empleados			
Total Egresos	2,731	2,977	9.01%
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	1,131	452	-60.04%
Provisión para participación del personal en las utilidades	167	64	-61.68%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	964	388	-59.75%
Provisión para impuesto a la renta	228	93	-59.21%
Utilidad Neta	736	295	-59.92%

Balance General Ecuapayphone C.A.

Miles de USD dólares

	2020
Activo	
Fondos disponibles e inversiones	952
Cartera de créditos	
Deudores por aceptaciones	
Cuentas por cobrar	5
Bienes realizables, adjudicados por pago	
Propiedades y equipo	7
Otros activos	501
Total Activos	1,465
Pasivo	
Obligaciones con el público	
Operaciones interbancarias	
Obligaciones inmediatas	
Aceptaciones en circulación	
Cuentas por pagar	1,034
Obligaciones financieras	109
Aportes para futuras capitalizaciones	
Otros pasivos	
Total Pasivos	1,143
Total Patrimonio	322
Total Pasivo y Patrimonio	1,465

Estado de Pérdidas y Ganancias Ecuapayphone C.A.

Miles de USD dólares

	2020
Ingresos	
Intereses y descuentos ganados	16
Comisiones ganadas	
Utilidades financieras	
Ingresos por servicios	387
Otros ingresos operacionales	
Otros ingresos	4
Total Ingresos	406
Egresos	
Intereses causados	
Comisiones causadas	
Pérdidas financieras	
Provisiones	
Gastos de operación	980
Otras pérdidas operacionales	
Otros gastos y pérdidas	
Impuestos y participación a empleados	
Total Egresos	980
Pérdida antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	-574
Provisión para participación del personal en las utilidades	
Pérdida antes de provisión para impuesto a la renta	-574
Provisión para impuesto a la renta	8
Pérdida Neta	-582

Balance General

ProContacto Soluciones Inteligentes S.A.

Miles de USD dólares

	2020
Activo	
Fondos disponibles e inversiones	382
Cartera de créditos	
Deudores por aceptaciones	
Cuentas por cobrar	3
Bienes realizables, adjudicados por pago	
Propiedades y equipo (*)	278
Otros activos	98
Total Activos	762
Pasivo	
Obligaciones con el público	
Operaciones interbancarias	
Obligaciones inmediatas	
Aceptaciones en circulación	
Cuentas por pagar (*)	697
Obligaciones financieras	
Aportes para futuras capitalizaciones	
Otros pasivos	
Total Pasivos	697
Total Patrimonio	65
Total Pasivo y Patrimonio	762

Nota (*)

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

Estado de Pérdidas y Ganancias

ProContacto Soluciones Inteligentes S.A.

Miles de USD dólares

	2020
Ingresos	
Intereses y descuentos ganados	
Comisiones ganadas	
Utilidades financieras	
Ingresos por servicios	811
Otros ingresos operacionales	
Otros ingresos	97
Total Ingresos	908
Egresos	
Intereses causados	9
Comisiones causadas	
Pérdidas financieras	
Provisiones	
Gastos de operación	1,068
Otras pérdidas operacionales	
Otros gastos y pérdidas	
Impuestos y participación a empleados	
Total Egresos	1,077
Pérdida antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	-169
Provisión para participación del personal en las utilidades	0
Pérdida antes de provisión para impuesto a la renta	-169
Provisión para impuesto a la renta	16
Pérdida Neta	-185

Informe de los Auditores Independientes

Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias



KPMG del Ecuador Cía. Ltda.
Av. República de El Salvador, N35-40
y Portugal, Edif. Athos, pisos 2 y 3
Quito - Ecuador

Teléfonos: (593-2) 5000 051
(593-4) 5000 051

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 2020, 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 materiales, la situación financiera consolidada de Banco de la Producción S. A. Produbanco y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2020, 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)

- 1 -

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

Asuntos de Énfasis

Base Contable

Informamos que tal como se explica en la Nota 2, los estados financieros consolidados mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. 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>Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes de los Segmentos Comercial y Productivo mayor a US\$100.000 y Constitución de Provisiones</p> <p>La provisión para cartera de créditos y contingentes de los segmentos comercial y productivo mayor a US\$100.000 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, incluye aplicar ciertas estimaciones por parte de la Administración del Banco y determina la estimación más importante de los estados financieros consolidados, debido a que involucra, entre otros aspectos, el análisis de sectores económicos y de la información financiera de los sujetos de crédito; el comportamiento de pagos y los efectos de los cambios en los términos y condiciones en las operaciones crediticias de conformidad con la normativa aplicable.</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"> - 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. - 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. - Para una muestra de sujetos de créditos comerciales y productivos con riesgo mayor a US\$100.000 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. - Recálculo de la provisión para cartera de créditos y contingentes de los segmentos comercial y productivo mayor a US\$100.000 en función de los parámetros establecidos por el Órgano Regulador.

- 2 -

Asunto clave de auditoría	Como el asunto clave fue atendido en la auditoría
	<ul style="list-style-type: none"> - Inspeccionamos los informes de Calificación de Activos de Riesgos presentados ante el Comité de Activos de Riesgo y los análisis sectoriales preparados por el Banco. <p>No se identificaron diferencias materiales como resultado de los procedimientos efectuados.</p>

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 cuando esté disponible y, al hacerlo, considerar si 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.

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

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.

(Continúa)

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

(Continúa)

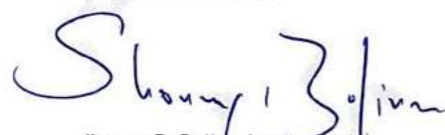
También proporcionamos a la Administración del Grupo una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos éticos pertinentes con respecto a independencia, y hemos comunicado acerca de todas las relaciones y otros asuntos que pudieran afectar nuestra independencia y, cuando sea aplicable, las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

15 de marzo de 2021


Jhonny R. Bolívar Isturiz, Socios

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



KPMG del Ecuador Cía. Ltda.
Av. República de El Salvador, N35-40
y Portugal, Edif. Athos, pisos 2 y 3
Quito - Ecuador

Teléfonos: (593-2) 5000 051
(593-4) 5000 051

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 individual al 31 de diciembre de 2020, y los estados individuales 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 materiales, la situación financiera individual de Banco de la Producción S. A. Produbanco al 31 de diciembre de 2020, 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>Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes de los Segmentos Comercial y Productivo mayor a US\$100.000 y Constitución de Provisiones</p> <p>La provisión para cartera de créditos y contingentes de los segmentos comercial y productivo mayor a US\$100.000 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, incluye aplicar ciertas estimaciones por parte de la Administración del Banco y determina la estimación más importante de los estados financieros individuales, debido a que involucra, entre otros aspectos, el análisis de sectores económicos y de la información financiera de los sujetos de crédito; el comportamiento de pagos y los efectos de los cambios en los términos y condiciones en las operaciones crediticias de conformidad con la normativa aplicable.</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"> - 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. - 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. - Para una muestra de sujetos de créditos comerciales y productivos con riesgo mayor a US\$100.000 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. - Recálculo de la provisión para cartera de créditos y contingentes de los segmentos comercial y productivo mayor a US\$100.000 en función de los parámetros establecidos por el Órgano Regulador. - Inspeccionamos los informes de Calificación de Activos de Riesgos presentados ante la Comisión de Calificación de Activos de Riesgo y los análisis sectoriales preparados por el Banco. <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 individuales, la cual comprende el "Informe del Directorio" y la "Memoria Anual", pero no incluye los estados financieros individuales y nuestro 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 cuando esté disponible y, al hacerlo, considerar si contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros individuales o con nuestro conocimiento obtenido en la auditoría, o si, de otra forma parecería estar materialmente incorrecta.

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

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.

(Continúa)

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

AE-7808

15 de marzo de 2021

Jhonny R. Bolívar Isturiz, Socio

Informe de Auditoría Interna Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Quito, 27 de enero de 2021

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 2020, 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 2020, 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.

Los programas de alivio financiero durante el periodo de emergencia sanitaria derivada de la pandemia por COVID 19, fueron aplicados de acuerdo a las políticas diseñadas para el efecto y aprobadas por el Directorio y dentro del marco regulatorio correspondiente.

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

- b. Las inversiones en títulos se han realizado en base a los cupos y límites aprobados por el Directorio.
 - c. Tanto en operaciones activas como pasivas, el Banco ha dado cumplimiento a la norma de transparencia de la información.
2. El índice de liquidez de primera línea del Produbanco tuvo un nivel promedio anual de 26.80%, 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 182.17 millones, lo que equivale a un indicador de solvencia de 13.46%, 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 (UAFE), cubre las operaciones de la entidad, es aplicado en todas las oficinas y difundido a todo el personal a través de los medios con los que dispone el Banco.
 7. Con respecto a las normas de administración de riesgos integrales, en general el Banco ha dado cumplimiento en los términos y plazos establecidos por la Superintendencia de Bancos. La administración del Banco expidió las políticas y procedimientos necesarios para la implementación de una gestión integral de riesgos. Existe una adecuada evaluación a las exposiciones a los distintos riesgos y el Directorio es informado con la periodicidad establecida por el Órgano Directriz sobre la gestión. Se encuentra pendiente la reclasificación a cartera que no devenga intereses de las operaciones de crédito de consumo y microcrédito con calificación D que registra mora inferior a 60 días, que al 31 de diciembre de 2020 representó un monto de capital de US\$ 20,114,497 y de intereses de US\$ 811,734; cambio incluido en la codificación de resoluciones de Superintendencia de Bancos con la modificación de los segmentos de crédito, el cual está siendo nuevamente analizado por el Organismos de Control a petición de Produbanco

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 2020, tanto de Produbanco como de sus Subsidiarias se presentan razonablemente, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y demás organismos regulatorios y de control.

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

Atentamente,



Fredy Sandoval Cerda
AUDITOR INTERNO

Créditos

Coordinación
Marketing

Línea Gráfica
Grupo Promerica

Edición y Diagramación
Solange Luna

Fotografía
Produbanco

Marzo 2021



produbanco.com