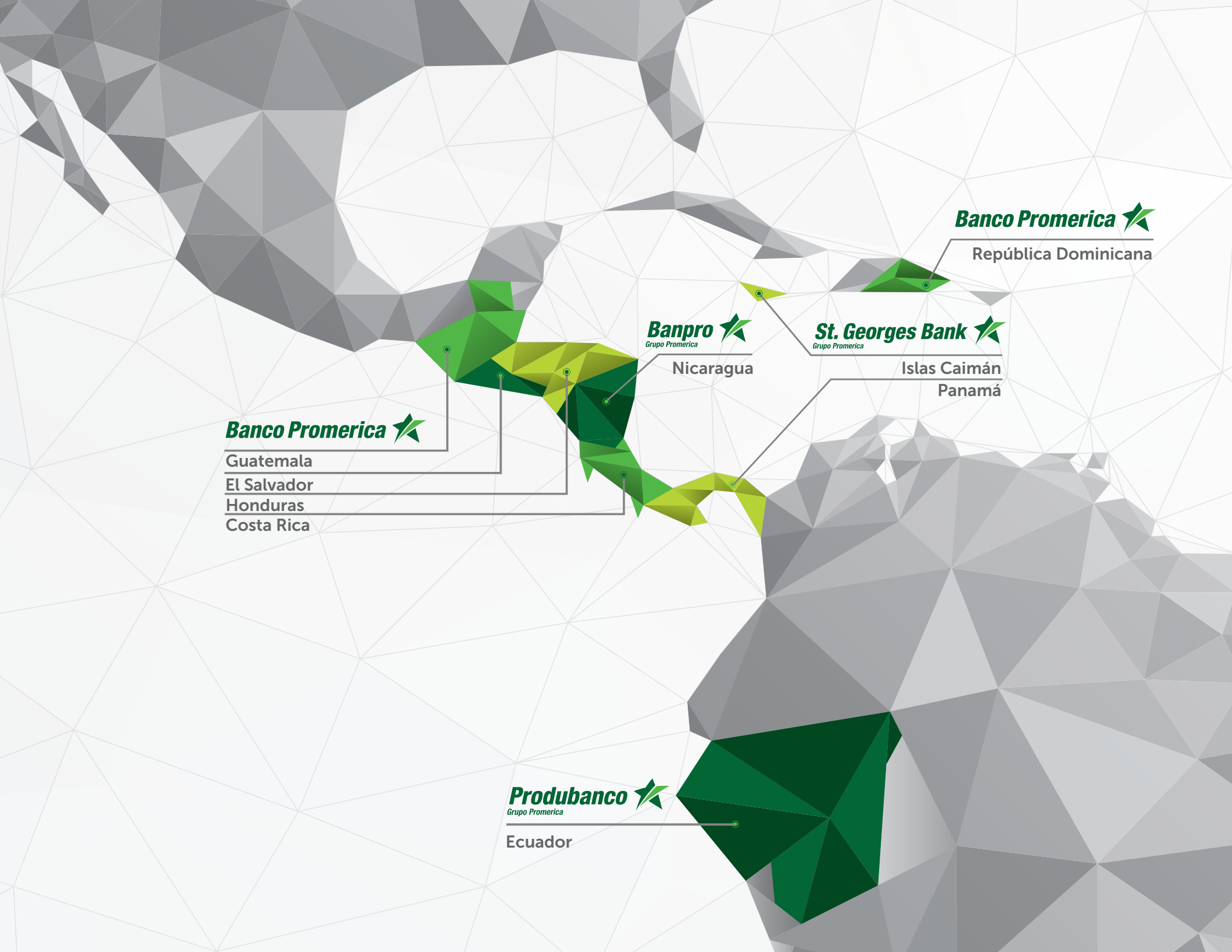
2021
Memoria Anual

Produbanco
Grupo Promerica


Banco Promerica
República Dominicana
Banpro
Grupo Promerica
Nicaragua
St. Georges Bank
Grupo Promerica
Islas Caimán
Panamá
Banco Promerica
Guatemala
El Salvador
Honduras
Costa Rica
Produbanco
Grupo Promerica
Ecuador

Índice

4. Lineamientos Estratégicos Grupo Promerica

5. Mensaje del Presidente Grupo Promerica

7. Lineamientos Estratégicos Produbanco 2019-2023

8. Mensaje del Presidente Ejecutivo Produbanco

12. Directorio Produbanco

13. Principales Ejecutivos Produbanco

17. Informe del Directorio

26. Balance de la Economía 2021

38. Informe de Gobierno Corporativo

42. Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)

53 Informe de Prevención de Lavado de Activos y de Financiamiento de Delitos como el Terrorismo

60. Informe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero

67. Informe del Comité de Ética y Gestión Responsable

73. Informe del Comité de Sostenibilidad

81. Informe del Comité de Retribuciones

82. Subsidiarias

91. Gestión de las Unidades de Negocio

102. Reconocimientos Recibidos

106. Estados Financieros

125. Informe de los Auditores Independientes

129. Informe de Auditoría Interna

Lineamientos Estratégicos
Grupo Promerica

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 2021 fue de transición. La pandemia provocada por la proliferación mundial del COVID-19 generó múltiples retos para los bancos y sus clientes, en un ambiente con muchas limitaciones de contacto. Un año de adaptación a cohabitar con las secuelas de la epidemia: emocionales, sanitarias, económicas, políticas, sociales y en general, en todos los ámbitos de nuestras vidas.

De cara a estos retos, en Grupo Promerica (GP) nos enfocamos a incrementar los mecanismos que nos permitieran proximidad con los clientes para identificar sus necesidades y ayudarles con soluciones financieras. Todo esto alcanzado por un equipo humano capacitado, comprometido y apoyado en el fortalecimiento tecnológico, que nos ha permitido además de facilitar los procesos y reducir los tiempos, mantener los mecanismos de interacción.

A raíz del COVID-19, la importancia de brindar servicios y productos digitales a nuestra clientela aceleró la transformación digital. Tomando en cuenta esto, realizamos un diagnóstico sobre el estado actual de Grupo Promerica, que se convirtió en el punto de partida que nos permitió definir una visión y estrategia regional: *ser referentes en los países dando la mejor experiencia por medio de propuestas renovadoras, potenciando la eficiencia de nuestros servicios*.

Nuestro objetivo para el próximo lustro es ser uno de los líderes regionales en ventas digitales y aumentar nuestro portafolio de clientes. Pensando en ello, este año se creó la Oficina Regional de Transformación Digital.

De este modo continuamos como Grupo trabajando en la sostenibilidad. Al cumplirse dos años de haber firmado los *Principios de Banca Responsable (PBR)* de la UNEP FI, tres bancos: Banpro Nicaragua, Banco Promerica Costa Rica y Produbanco Ecuador, formaron parte del *Net-Zero Banking Alliance*, convocada por la ONU, lo que demuestra nuestro compromiso de alinear nuestras carteras de préstamos e inversiones para el 2050, con cero emisiones netas. Igualmente, los Bancos Promerica El Salvador y Promerica Guatemala suscribieron los PBR, con lo que sumamos cinco bancos del Grupo comprometidos con dejar un mundo mejor a las futuras generaciones. Además, realizamos el *Día del Voluntariado Promericano*, con actividades de reforestación en los nueve países donde operamos; conmemoramos el *Día Internacional de la Lucha Contra el Cáncer de Mama*, en el que brindamos consejos y compartimos testimonios de sobrevivientes, en alianza con las dos fundaciones del Grupo que apoyan con tratamiento a mujeres de escasos recursos que padecen esta enfermedad.

Celebramos los 30 años de operaciones, alineados a nuestra visión, misión y valores, apoyando a las empresas y personas a formar parte del programa *Mejores Empresas Centroamericanas (MECA)*, que se desarrolló en conjunto con Incae y Deloitte, en siete de los nueve países en los que Grupo Promerica tiene presencia.

Uno de los pilares clave para el desarrollo de nuestras operaciones es el talento humano, el cual continuamos mejorando a través del programa *Protagonistas* en: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, República Dominicana, Islas Caimán y Ecuador. Por medio de esta iniciativa apoyamos el desarrollo de habilidades, capacidades interpersonales, y potenciamos el liderazgo entre nuestros colaboradores.

Me siento orgulloso del trabajo realizado y agradecido por la confianza depositada por nuestros accionistas, colaboradores y clientes. Hemos demostrado que, a base de tesón, talento e innovación, podemos salir adelante a pesar de las adversidades y retos que se plantean frente a nuestra industria. Sin duda, son muchos los desafíos que nos depara el próximo año y estoy seguro de que, con esfuerzo y dedicación, podremos seguir sirviendo de la mejor manera a nuestras comunidades.

Saludos cordiales,

Ramiro Ortiz Mayorga.
Chairman & CEO
Grupo Promerica

Lineamientos Estratégicos
Produbanco 2019 - 2023

Visión

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

Misión

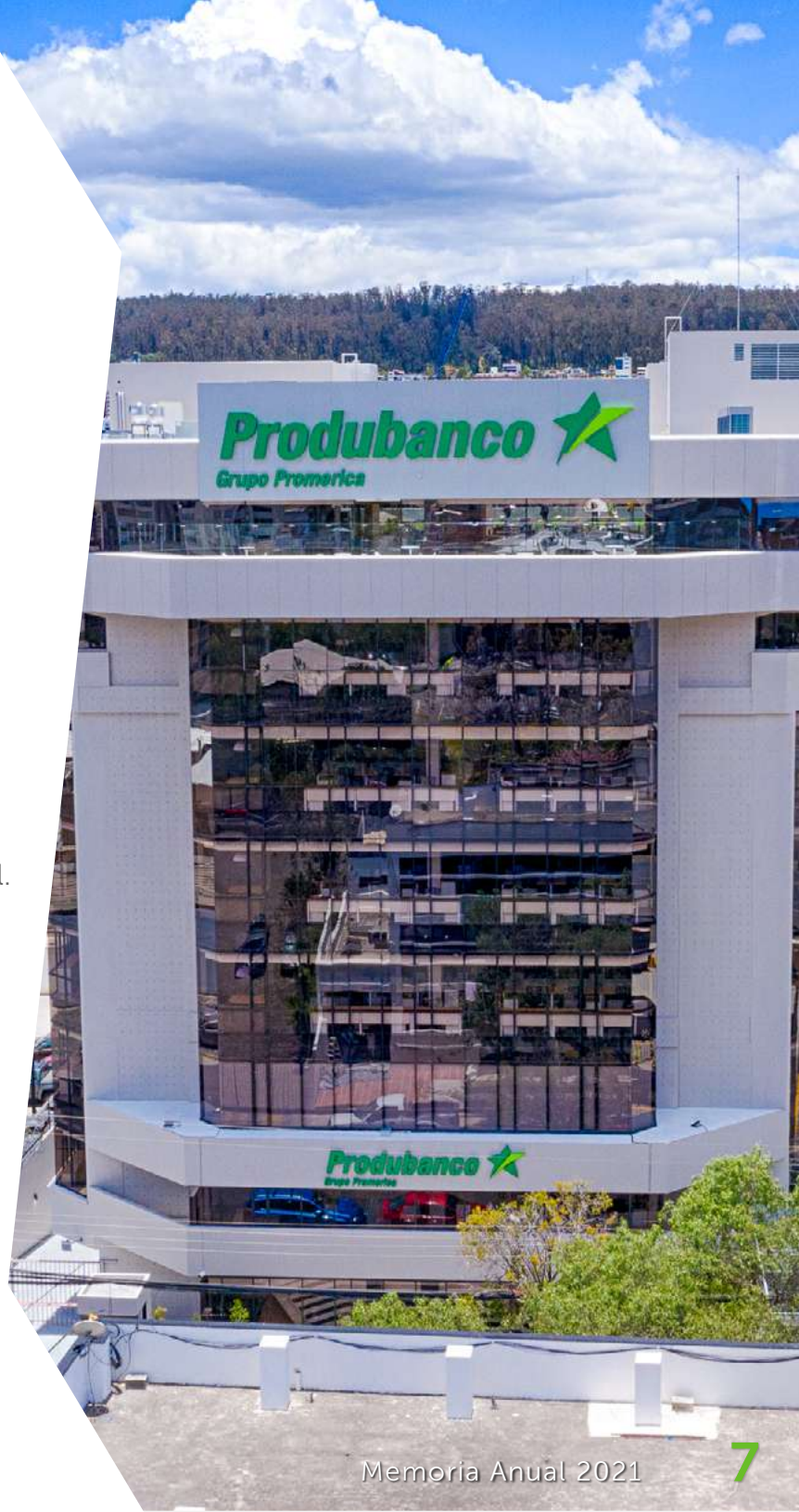
Acompañar cada día a las personas y empresas a
superar sus límites, compartir las mejores experiencias y
consolidar relaciones de largo plazo.

Pilares Estratégicos

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

Valores Corporativos

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



Mensaje del Presidente Ejecutivo
Produbanco

Tengo el gusto de presentar la Memoria Financiera 2021 de Banco de la Producción S. A. – Produbanco y sus Subsidiarias.

La crisis sanitaria, económica y social que golpeó al planeta en el 2020, debido a la pandemia del COVID-19, siguió presente en el 2021 aunque con diferente fuerza. De ella se derivaron nuevas exigencias y retos, que se han ido superando y deberán seguirse afrontando con tenacidad.

Gracias a la vacunación masiva que se generalizó en varios países, y a la que también se unió en forma decidida el Ecuador, empezó a vislumbrarse una salida que a fines de año sufrió el impacto de la llegada de la variante Ómicron, lo que generó temores una vez más.

No obstante, conscientes de la complejidad de la situación, de nuestro rol como agentes de reactivación económica y del compromiso que tenemos con el desarrollo sostenible, en este año fortalecimos nuestra oferta de productos y servicios —tanto en materia de sostenibilidad como de transformación digital—, y también avanzamos con paso firme en las acciones para combatir el cambio climático.

Entre lo más relevante desde el enfoque sostenible cabe destacar que, sobre la base de un programa mediante el cual se identificaron las necesidades y barreras de crecimiento de las pequeñas y medianas empresas, Produbanco elaboró en

2021 la *Guía para la Reactivación Sostenible de las Pymes*, que recoge propuestas de valor y herramientas de apoyo para acompañar su crecimiento y recuperación en las dimensiones ambiental y social, de tecnología y digitalización, temas operativos y de capacidades, e interacción y relacionamiento con públicos de interés.

Esta guía se encuentra publicada en la página web de Pacto Global Ecuador y es uno de los resultados de la mesa de trabajo del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 17, que preside Produbanco como miembro del Programa *Líderes por los ODS* de Pacto Global Ecuador.

En lo que se refiere a gestión ambiental, Produbanco fue el primer Banco del Ecuador en obtener la certificación de calidad mundial de *Carbono Neutralidad* de acuerdo con la ISO 14064 – 3, otorgada por SGS. Esta certificación cuantifica, evalúa y establece acciones para reducir la huella de carbono de las organizaciones, de conformidad con los estrictos lineamientos del *Carbon Neutral Protocol*.

Los resultados y metas de esta evaluación se tradujeron en acciones concretas que hoy forman parte de nuestro Programa de Ecoeficiencia Corporativa y Uso de Recursos, que abarca temas energéticos, de movilización de colaboradores y proveedores, manejo de desechos, entre otros.

En abril, nos unimos a la *Alianza Bancaria para Emisiones Netas Cero* (*Net Zero Banking Alliance*) junto a otros 40 bancos del mundo, entre los cuales también están Banco Promerica de Costa Rica y Banpro de Nicaragua. Esta iniciativa global busca alcanzar cero emisiones de CO_2 en los portafolios de créditos de la industria financiera para el 2050, en línea con los objetivos del Acuerdo de París.

En octubre inauguramos nuestra nueva Sucursal Guayaquil, un moderno edificio con certificación EDGE, que se otorga a construcciones que cumplen con un ahorro mínimo del 20% en energía operacional, consumo de agua y energía incorporada en materiales. Esta edificación es totalmente automatizada y cumple con altos parámetros de sostenibilidad.

En diciembre abrimos las puertas de la nueva Sucursal Ibarra, que posee también un método de energía sostenible basado en iluminación LED y cuenta con espacios abiertos y más flexibles, alineados con el concepto de trabajo colaborativo que impulsa el Banco en toda su infraestructura institucional. De esta manera, aportamos al cuidado del ambiente, y brindamos comodidad y armonía a clientes y colaboradores.

Paralelamente a la ejecución de estas acciones, trabajamos con determinación en la transformación digital y cultural. Diseñamos nuevos productos para proporcionar mayor comodidad a los clientes, innovando la forma de resolver sus necesidades con una visión distinta a la habitual.

Alineados con este proceso, en este año continuamos impulsando la migración de las agencias tradicionales a oficinas digitales. Cerramos el año con 37 oficinas digitales, presentes en Quito, Guayaquil, Ambato, Cuenca, Loja, Machala, Milagro, Portoviejo, Salinas y Santo Domingo.

Igualmente, lanzamos el nuevo canal *WhatsApp Business (1700 123 123)*, para brindar una mejor experiencia en atención al cliente. A través de este, se puede realizar consultas, requerimientos, obtener información de la ubicación de agencias, cajeros automáticos, y conocer sobre productos y servicios del Banco.

En otro ámbito, Produbanco recibió importantes líneas de crédito en 2021, entre las que cabe destacar una por USD 150 millones, a ocho años plazo, otorgada por la Corporación Financiera de Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (DFC por sus siglas en inglés), para financiar negocios liderados por mujeres —con lo que se promueve la inclusión y equidad de género—, y para apoyar la colocación de *Líneas Verdes*, que producen impactos ambientales positivos y fomentan el crecimiento de las Pymes. Esta facilidad marcó un hito en la relación entre Produbanco y DFC, que refleja la confianza en la solidez del Banco y su capacidad de generación de crédito.

Así mismo, el Banco recibió otro crédito por USD 92 millones por parte de FMO, el Banco de Desarrollo Holandés. De estos, USD 72 millones corresponden a una línea de financiamiento a cinco años plazo y USD 20 millones subordinados a ocho años plazo. Los recursos se destinarán a pequeñas y medianas empresas (Pymes), mujeres emprendedoras y proyectos verdes.

El programa de *Líneas Verdes* de Produbanco continuó fomentando el desarrollo sostenible de la industria ecuatoriana. Desde el 2016 se han desembolsado USD 325 millones en 442 operaciones a 206 clientes. El 64% del monto de los créditos ha sido dirigido al sector de agricultura y pesca, para fomentar prácticas sostenibles entre las que se incluyen sistemas de riego y uso de energía más eficientes. Es gratificante observar que cada vez hay más conciencia de la necesidad de obtener rentabilidad en forma responsable.

En este año hemos tenido la satisfacción de recibir varios reconocimientos a nuestra gestión. La prestigiosa Revista *Global Finance* nombró a Produbanco —por quinto año consecutivo— como *Best Bank Ecuador 2021* y también, le otorgó el premio *The Innovators 2021* como el Banco más innovador de América Latina, conferido a las instituciones financieras que se destacaron por su innovación en medio de la pandemia del COVID-19.

En agosto, esta misma Revista también nos concedió dos galardones a nivel de Latinoamérica dentro de los *Sustainable Finance Awards 2021* —inaugurados este año—, en las categorías: *Liderazgo sobresaliente en gestión de recursos* y *Liderazgo sobresaliente en préstamos verdes*.

Por su parte, la Revista británica *The Banker*, perteneciente al grupo inglés *Financial Times*, otorgó a Produbanco —por décima tercera ocasión— el premio *Best Bank Ecuador 2021*.

En este mismo aspecto, la *Consultora Internacional Izo* designó a Produbanco como *Mejor Compañía Banca Iberoamérica* y *Mejor Compañía Sector Banca Ecuador 2021*, por su participación en el *Best Customer Experience*

Awards (BCX), que es un reconocimiento a la excelencia, a las mejores prácticas y a la innovación en experiencia del cliente.

Para finalizar, en el último cuatrimestre del año lanzamos nuestra nueva campaña institucional denominada *Territorio Verde*, cuyo objetivo es reforzar el posicionamiento de Produbanco como un Banco responsable diferente y moderno que se preocupa por un mundo mejor para las futuras generaciones a través de una operación que implementa soluciones e innovaciones financieras eficientes. Mediante esta campaña comunicamos asertivamente todas las acciones que impulsamos con estos propósitos.

A lo largo de este 2021 hemos trabajado con responsabilidad, energía y optimismo en ayudar a la comunidad para salir adelante. Nos ha impulsado la confianza de nuestros accionistas, colaboradores, clientes y proveedores, a quienes agradecemos por toda su colaboración, con la cual hemos logrado los resultados que se describen en las siguientes páginas. Continuaremos perseverando en nuestro objetivo de promover una *Banca Sostenible*. Con dedicación y constancia haremos realidad los cambios que el país y el mundo necesitan.

Ricardo Cuesta Delgado
Presidente Ejecutivo
Produbanco

Directorio
Produbanco

Presidente Directorio

Francisco José
Martínez Henares

Vicepresidente Directorio

Héctor Roberto
Neira Calderón

Directora Principal

Karla Dolores
Icaza Meneses

Director Principal

Pablo Mauricio
Argüello Godoy

Director Principal

Gustavo Francisco
Vásconez Espinosa

Director Alterno

Francisco José
Ortiz Gurdián

Directora Alterna

Denise Marie
Henríquez Noriega

Director Alterno

Luis Alberto
Rivas Anduray

Director Alterno

Carlos Francisco
Rodríguez Vásconez

DIrector Alterno

Juan Diego
Mosquera Pesantes

Principales Ejecutivos Produbanco

Comité Ejecutivo

Presidente Ejecutivo

Ricardo
Cuesta Delgado

Vicepresidente Ejecutiva Gestión de Apoyo

Martha Cecilia
Paredes Díaz

Vicepresidente Ejecutivo Gestión de Control

Juan Manuel
Borrero Viver

Vicepresidente Banca Minorista

José
Ricaurte Vela

Vicepresidente Banca Empresas

Rubén
Eguiguren Arias

Principales Ejecutivos Produbanco

Unidades de Negocio

Vicepresidente Segmento Institucional

Carolina Andrade Gallegos

Vicepresidente Medios de Pago

Sebastián Quevedo Holguín

Vicepresidente Distribución Sierra

María Isabel Román Albornoz

Vicepresidente Sucursal Guayaquil

José Antonio Costa Viver

Principales Ejecutivos Produbanco

Unidades de Soporte

Vicepresidente Gestión Financiera

Esteban
Vásconez Riofrío

Vicepresidente Gente y Cultura

Eduardo
Lafebre Quirola

Vicepresidente Servicios Operacionales

Rafael
Roca Moreno

Vicepresidente Servicios Tecnológicos

Javier
Hidalgo Estévez

Principales Ejecutivos Produbanco

Unidades de Staff y Control

Vicepresidente Asesoría Jurídica

Jorge
Alvarado Carrera

Vicepresidente Transformación Digital

Fabián
Garzón Abad

Auditor Interno

Fredy
Sandoval Cerda

Vicepresidente Administración de Riesgos

Gustavo
Orbe Montenegro

Oficial de Cumplimiento

Anibal
Salazar Buenaño

Unidades de Staff

Unidades de Control

Informe
del Directorio

Estimados Accionistas:

En un escenario nacional e internacional afectado por la prolongación de la pandemia ocasionada por el COVID-19, el 2021 estuvo marcado por el despliegue de la mayor operación global de producción y suministro de vacunas de la historia, con el objetivo de inmunizar un alto porcentaje de la población para así mitigar los efectos adversos de la crisis de salud, que ocasionó la muerte de cerca de 6 millones de personas en el mundo; es así que el año finalizó con alrededor de 10.8 mil millones de dosis administradas, para alcanzar el 49.8% de la población completamente vacunada y el 58.5% con al menos una dosis de vacuna. Si bien los resultados han sido alentadores, es imperioso mejorar un acceso más equitativo en todas las regiones y países.

En paralelo, el levantamiento paulatino de las restricciones de movilidad impulsó la reactivación del consumo y consecuentemente la recuperación de la economía mundial, la cual se evidenció en un crecimiento del PIB cercano al 5.5% que contrasta con la caída de 4.3% del año 2020; crecimiento que se vio ralentizado por las nuevas oleadas de infecciones derivadas de las variantes Delta y Ómicron, por los prolongados problemas logísticos en las cadenas de suministros y por las crecientes presiones inflacionarias en las principales economías.

En Ecuador por su parte, gracias al exitoso despliegue diplomático y logístico promovido por el flamante gobierno del presidente Guillermo Lasso, para finales de año el 80.6%

de los ecuatorianos contaba con al menos una dosis de la vacuna contra el COVID-19, mientras que el 71.9% de la población se encontraba completamente inmunizada, e incluso al 6.4% le había sido suministrada una dosis adicional de refuerzo.

El nuevo Gobierno concentró sus esfuerzos en cumplir exitosamente su promesa de vacunar a nueve millones de personas en los primeros 100 días de mandato, también en generar un ambiente favorable para las actividades económicas y para atraer la inversión extranjera. En este escenario, nuestro país inició el camino de la recuperación económica gracias a la reactivación de la demanda, lo cual se reflejó en el incremento de las ventas en diversos sectores productivos, que incluso igualaron o superaron los volúmenes del año 2019, previo a la pandemia. El crecimiento del PIB se estima en un 3.9% en el 2021, porcentaje que muestra el esperado repunte luego de la severa contracción económica de 7.8% registrada en el 2020.

La percepción internacional del riesgo soberano mejoró en el 2021; tras el resultado electoral, el riesgo país (EMBI) cayó 345 puntos para ubicarse en 824 puntos y descendió a 806 puntos hacia el cierre del año.

La evolución del precio internacional del petróleo, que tiene como referencia al WTI, promedió los USD 68 el barril, favoreciendo a la balanza comercial petrolera puesto que las exportaciones petroleras se incrementaron en 64% frente al año previo; excelente resultado a pesar de la disminución del volumen exportado debido a las frecuentes interrupciones de la producción por los daños en la infraestructura de transporte de crudo, a consecuencia de la erosión regresiva del río Coca.

Las exportaciones no petroleras, por su parte, registraron un muy buen año tanto en los productos no tradicionales, que tuvieron un crecimiento del 26%, con la minería como su principal exponente; así como también las exportaciones tradicionales que obtuvieron un incremento anual del 16%, siendo el camarón el principal producto que marcó cifras récord y ubicó a nuestro país como el mayor productor mundial del crustáceo.

El año estuvo marcado también por la presión social de sectores que buscaban la derogatoria del decreto que fija el sistema de bandas y adicionalmente que se disminuyeran los precios de los combustibles.

Las cifras de empleo registraron una leve mejoría, es así que la tasa de desempleo disminuyó del 4.9% en el 2020 al 4.1% al cierre del 2021; sin embargo, la inequidad se evidenció en la tasa de desempleo de las mujeres que fue de 5.0%, frente a la de los hombres que ascendió a 3.5%. Por su parte, el empleo adecuado pasó del 30.4% al 33.9% de la Población Económicamente Activa (PEA), es decir que 3 de cada 10 ecuatorianos mantenían un empleo adecuado a nivel nacional.

En este contexto de país, a pocos días de cerrar el 2021 el Gobierno anunció el incremento del 6.25% en el Salario Básico Unificado (SBU) y lo fijó en USD 425 mensuales a partir de enero de 2022.

Luego de la transición política y en medio del éxito de la campaña de vacunación, el gobierno del presidente Lasso trabajó en propiciar un ambiente favorable para los negocios y la inversión, es así que en noviembre el Gobierno realizó el foro internacional *Ecuador Open for Business* para exponer un portafolio de 50 proyectos de Alianzas Público – Privadas (APP) y gestión delegada.

El 29 de noviembre, el Gobierno logró que entrara en vigencia la Ley de Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal, que busca una recaudación tributaria incremental de USD 1,900 millones en tres años. La normativa impone nuevos impuestos a los sectores con mayores ingresos de la sociedad; por una parte, las empresas con patrimonios de más de USD 5 millones, las personas con patrimonios de más de USD 1 millón y las sociedades conyugales con más de USD 2 millones deberán hacer una contribución temporal, y por otra, la ley también incluye un incremento en la tarifa de impuesto a la renta a las personas naturales que ganan más de USD 2 mil mensuales.

Respecto al Impuesto a la Salida de Divisas (ISD), mediante decreto ejecutivo se dispuso la reducción progresiva de la tarifa hasta cerrar el 2022 con un impuesto del 4%; adicionalmente se han establecido reducciones enfocadas para ciertos sectores.

Las Reservas Internacionales alcanzaron un nivel histórico de USD 7,898 millones, 9.8% más que en 2020 pero inferior en 6.7% a la meta acordada con el Fondo Monetario Internacional. La renegociación de metas con el FMI se concretó a mediados de septiembre, con ello se recibieron recursos del Fondo por USD 802 millones y además otros desembolsos de los organismos multilaterales de crédito; sin embargo, no se concretó un siguiente desembolso por USD 700 millones, el cual se espera para el primer trimestre del nuevo año, una vez que se realice la cuarta revisión del Programa de Servicio Ampliado (SAF).

En el 2022 será fundamental la aprobación de dos importantes cuerpos legales, por una parte la Ley de Inversiones, que busca promover la creación de zonas francas, el impulso de Alianzas Público Privadas, el fortalecimiento del Mercado de Valores para promover la inversión privada y la creación de dos millones de empleos; por otra, la Reforma Laboral que el Presidente anunció que será socializada antes de ir a la Asamblea, después del rechazo al proyecto de Ley para la Creación de Oportunidades.

En la sección Balance de la Economía 2021 de nuestra Memoria Anual, se amplía el análisis de los principales hechos que determinaron el comportamiento de la economía ecuatoriana.

Examinando el desempeño del Sistema de Bancos en un año de grandes desafíos y de mejoría de las perspectivas económicas, se debe destacar la dinamización en la colocación de créditos que alcanzó un crecimiento de USD 4,122 millones en los saldos de cartera de crédito, equivalente a una tasa de variación anual del 14.0%. Para conseguir estas cifras históricas, se desembolsaron más de USD 23 mil millones en nuevos créditos, instrumentados en cerca de 6.4 millones de operaciones destinadas a los sectores productivos, de microcrédito, al financiamiento de viviendas y para el consumo.

La liquidez de la economía se mantuvo como resultado de una balanza comercial superavitaria, y también gracias a los desembolsos por parte de los organismos multilaterales, que permitieron al Gobierno cubrir sus obligaciones y disminuir el nivel de atrasos con proveedores. Es así que el Sistema Bancario registró un incremento de obligaciones con el púbico de USD 3,677 millones que representa una variación anual del 9.8%, ligeramente inferior al crecimiento del año previo. Los depósitos a plazo nuevamente incrementaron más rápido que los depósitos a la vista, con tasas anuales del 10.1% y del 9.6%, respectivamente.

Las utilidades consolidadas del Sistema de Bancos sumaron USD 387 millones, cifra que muestra una recuperación

del 66.1% frente a la profunda caída del año 2020. Los indicadores de rentabilidad se ubicaron en 7.6% medido sobre el patrimonio promedio (ROE) y en 0.8% con relación al activo promedio (ROA).

El presente Informe es un compendio de los aspectos más sobresalientes de la gestión de Produbanco y sus Subsidiarias durante el año 2021, y de las acciones que estuvieron orientadas a garantizar la normal operación de todos los negocios y canales de atención; a gestionar la adecuada estructura del balance; a fortalecer nuestros indicadores financieros; a mejorar la eficiencia y rentabilidad; a mitigar los riesgos inherentes, y también a acelerar la transformación digital para alcanzar los objetivos establecidos en el Plan Estratégico hacia el 2023.

Mirando el desempeño financiero del Banco, los depósitos del público aumentaron en USD 399 millones para alcanzar USD 4,850 millones, que representan el 11.8% de los depósitos del Sistema Bancario, mientras que la cartera bruta de créditos muestra un significativo incremento de USD 529 millones, para un total de USD 3,960 millones que nos ubica también con el 11.8% de participación de mercado. Estas cifras permiten que los activos administrados alcancen los USD 6,152 millones, esto es el 11.7% del total de activos del Sistema.

Los efectos positivos del levantamiento progresivo de las restricciones de movilidad y la mejoría de la actividad económica se evidenciaron en la recuperación del volumen de facturación con tarjetas de crédito, que pasó de USD 833 millones en el 2020 a USD 1,060 millones en el 2021, esto es una variación positiva de 27.3%; sin embargo, es inferior a los niveles de consumo prepandemia.

Vale la pena destacar que entre los varios financiamientos del exterior otorgados por importantes bancos y organismos multilaterales, Produbanco recibió una línea de crédito de USD 150 millones por parte de la Corporación Financiera de Desarrollo Internacional de Estados Unidos (DFC), destinada a financiar a negocios liderados por mujeres, promover la equidad e inclusión de género, apoyar en la colocación de crédito para proyectos de Líneas Verdes, y fomentar el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas.

En el ámbito de la administración responsable de los activos, contabilizamos un gasto para provisiones de cartera de crédito de USD 117 millones, dando cumplimiento a la normativa vigente respecto a calificación de activos y constitución de provisiones específicas y genéricas; de esta forma fortalecimos el balance con una cobertura de provisiones del 334.7%, medida sobre la cartera vencida. El índice de morosidad se ubicó en 1.35% frente al 2.69% del año precedente, lo que refleja el paulatino restablecimiento de la capacidad de pago de nuestros clientes y la excelente gestión de cobranza coordinada con nuestra subsidiaria especializada Protramites Trámites Profesionales S.A.

El saldo de cartera que durante los dos años de pandemia recibió algún tipo de alivio financiero, cerró en USD 271 millones, cifra muy inferior a los niveles de finales del año 2020.

La Junta de Política y Regulación Financiera emitió la Resolución 663-2021-F para extender hasta el cierre del ejercicio económico 2021, la vigencia de la normativa que estableció el siguiente tratamiento contable:

- La transferencia a cartera vencida a partir del día 61 de morosidad de las operaciones de todos los segmentos de crédito,

- La aplicación de tablas temporales de porcentajes de provisiones de crédito y,

- La constitución de provisiones genéricas por un saldo de hasta el 5% de la cartera bruta a diciembre 2020, las mismas que forman parte del patrimonio técnico secundario y serán deducibles en aplicación del numeral 11 del artículo 10 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

Nuestra estrategia y capacidad de crecimiento futuro se respaldan en un índice de solvencia patrimonial del 13.28%, por encima del mínimo requerido en la normativa.

Comparando la composición del Estado de Resultados con el año precedente, entre las principales cifras podemos destacar las siguientes:

- Los esfuerzos por generar mayor colocación de crédito permitieron que los intereses de cartera aumentaran en USD 20 millones, en un escenario de alta competencia y fuerte presión de tasas a la baja.

- Adicionalmente, los ingresos financieros se vieron fortalecidos por el buen desempeño en las líneas de negocio de contingentes y de intermediación de divisas.

- El gasto financiero se redujo en USD 12 millones como resultado de la gestión de las tasas pasivas y el control de los volúmenes de depósitos a plazo y obligaciones financieras.

- La estrategia de fortalecimiento del margen financiero nos llevó a alcanzar USD 304 millones, un incremento anual de USD 37 millones.

- Las provisiones constituidas para el total de activos de riesgo sumaron USD 135 millones, con un incremento de USD 16 millones.

- Los gastos de operación, antes de contribuciones y otros impuestos, alcanzaron los USD 191 millones, con un crecimiento anual de USD 25 millones, explicado principalmente por la normalización de los volúmenes transaccionales y operacionales relacionados a la generación de mayor negocio, especialmente vinculado al uso de medios de pago.

- Los ingresos operacionales cerraron en USD 84 millones, con un incremento anual de USD 15 millones, debido también a la mayor transaccionalidad, especialmente en los negocios de tarjeta de crédito y débito, de transferencias y de seguros.

- Los ingresos no operacionales llegaron a USD 52 millones, con un incremento anual de USD 28 millones, dado principalmente por la recuperación de activos castigados.

- Como resultado de lo expuesto, la utilidad neta del período se ubicó en USD 45.8 millones, luego de la constitución de reservas para el pago de la participación a trabajadores y del impuesto a la renta.

Estos muy buenos resultados nos hicieron nuevamente merecedores del reconocimiento de las principales publicaciones especializadas a nivel internacional, lo cual nos enorgullece y nos desafía a continuar trabajando por brindar productos y servicios de excelencia, que contribuyan a la recuperación y crecimiento de la economía.

Es así que, por décima tercera ocasión la revista británica *The Banker* nombró a Produbanco como *Banco del Año 2021 Ecuador*, y la revista *Global Finance*, por su parte, nos reconoció por quinto año consecutivo como *Best Bank Ecuador 2021*. Orgullosamente también debemos

mencionar que Produbanco se ubicó como *#1 de las Empresas con Mayor Reputación del Ecuador* en la categoría de Bancos, de la edición especial de la revista *América Economía* (No.191 de diciembre 2021). Cabe destacar también que por quinto año consecutivo obtuvimos el *primer lugar en Calidad de Servicio* de la categoría Bancos, en los *Premios Ekos de Oro*.

En nuestra Memoria Anual se amplían estas y otras importantes distinciones que reconocen diversas categorías de liderazgo sobresaliente en gestión de recursos, en préstamos verdes e innovación, entre otros.

En el contexto generado por la pandemia del COVID-19 mantuvimos activo el Comité de Crisis para monitorear la evolución de los contagios, la vacunación y las nuevas variantes, con el propósito de adaptar dinámicamente los protocolos de actuación del personal a fin de mantener la atención comercial y transaccional de nuestra red de oficinas, proteger la salud de clientes y colaboradores y garantizar óptimos canales de comunicación. La realización periódica de pruebas y el acompañamiento cercano del equipo médico, permitió que al cierre del año contabilicemos 2,084 casos descartados de COVID-19, además de 1,388 altas médicas de un total de 1,657 casos confirmados, dos fallecimientos y un total de 3,210 colaboradores vacunados.

En otra línea de gestión, continuamos con el proceso de transformación de las agencias tradicionales a oficinas digitales, con el objetivo de facilitar la generación de negocios, el autoservicio y la migración digital de nuestros clientes. Es así que la red de oficinas bancarias pasó de 25 a 37 digitales y disminuyó de 91 a 79 tradicionales, además contamos con una cobertura nacional de 404 cajeros automáticos; mientras que nuestra subsidiaria Externalización de Servicios S.A. Exsersa brindó servicios transaccionales en 52 agencias ServiPagos y en 14,625 puntos PagoÁgil.

Entre los grandes hitos del año se debe mencionar la inauguración de nuestra nueva Sucursal Guayaquil en el Centro Empresarial Colón, una construcción moderna y eficiente que cuenta con certificación EDGE, símbolo de nuestro compromiso con la ciudad de Guayaquil y con toda la región costa. De igual forma, hacia finales de año abrimos las puertas del nuevo edificio de la Sucursal Ibarra, para atender y potenciar el desarrollo de todos los segmentos de clientes del norte del país.

Impulsamos el Plan de Ecoeficiencia para agregar valor a nuestros productos y servicios, consumiendo menos recursos y generando menos contaminación a través de procedimientos que sean ecológica y económicamente eficientes. Nuestros edificios Ekopark e Iñaquito obtuvieron la certificación de construcción sostenible *Edge Advanced*.

Produbanco, Banco Promerica Costa Rica y Banpro de Nicaragua, integrantes de Grupo Promerica, cumplieron dos años como signatarios de los Principios para una Banca Responsable de UNEP FI de Naciones Unidas, que se basan en los Objetivos de Desarrollo Sustentable y en el Acuerdo de París sobre el Cambio Climático. Adicionalmente en el 2021 se sumaron Banco Promerica El Salvador y Banco Promerica Guatemala a este compromiso para desarrollar una Banca Sostenible.

En este ámbito, el 26 de abril Produbanco, Banpro Nicaragua y Banco Promerica Costa Rica se convirtieron formalmente en miembros fundadores de *Net-Zero Banking Alliance NZBA*, que tiene como meta que las emisiones de carbono derivadas de los portafolios de préstamos e inversiones en la industria financiera se alineen para conseguir emisiones netas cero para el 2050.

Es importante recordar que Produbanco es la primera entidad bancaria del país que ha obtenido la certificación internacional *Carbono Neutralidad* de acuerdo con la ISO 14064 - 3 y que ha sido verificada por SGS (Société Générale de Surveillance).

Consideramos relevante señalar también, que luego de cumplir un proceso exhaustivo de evaluación cualitativa y cuantitativa, Produbanco recibió el distintivo de *Empresa Socialmente Responsable* por parte de CERES, lo que evidencia el compromiso con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible en el Ecuador en ámbitos como la ética empresarial, calidad de vida en la empresa, vinculación con la comunidad y el ambiente.

Así mismo, el Banco continuó liderando la Mesa de Trabajo ODS 17: *Alianzas para Lograr los Objetivos* dentro de la iniciativa *Líderes por los ODS* de Pacto Global Ecuador, trabajo que dio como resultado la publicación de la *Guía para la Reactivación Sostenible de las Pymes*, que contiene diversas herramientas y recursos para promover el desarrollo de este importante sector de la economía.

En reconocimiento al liderazgo del ODS 17 y a los resultados obtenidos, Pacto Global aceptó nuestra postulación para liderar el ODS 13: *Acción por el Clima*. En este sentido, desde octubre de 2021, Produbanco lidera un trabajo colaborativo para promover la gestión de la huella de carbono y fomentar su mitigación en el sector privado en Ecuador.

Hacia finales del 2020 e inicios del 2021, en alianza estratégica con la Universidad San Francisco de Quito, se lanzó la primera edición del programa de becas *Gente que Inspira*, que obtuvo más de 100 inscritos y un resultado de cinco ganadoras.

Mantuvimos nuestro permanente apoyo a la Fundación Su Cambio por el Cambio, que trabaja atendiendo a niños, adolescentes, adultos mayores y comunidades en situación de vulnerabilidad.

Publicamos nuestro Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2020, el cual es elaborado y verificado con base en la guía para elaboración de reportes de sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI), en su versión *Estándares* bajo la opción *Esencial*. Adicionalmente pusimos a disposición de nuestros grupos de interés un Resumen de Gestión 2020-2021.

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 Deloitte & Touche Ecuador, sobre los estados financieros al 31 de diciembre de 2021, los cuales acompañan al presente informe y se publican en nuestra Memoria Anual. La auditoría independiente 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 que 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 Financiera, y las políticas y procedimientos aprobadas por el Directorio.

El Auditor Interno, por su parte, informa al Directorio que Produbanco en general cumple con 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. Adicionalmente informa que el Banco cuenta con un adecuado nivel de control interno cuya estructura y procedimientos protegen razonablemente los activos 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 2021, 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 2022 de la Unidad de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos y el informe de esta Unidad correspondiente al ejercicio 2021, en el que se destaca la gestión de la institución en las actividades relacionadas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT).

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 los 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 cumplimiento de las prácticas de Buen Gobierno Corporativo y del Código de Ética y Conducta.

Finalmente, luego de analizar los estados financieros y la posición patrimonial de Banco de la Producción S.A. Produbanco, en observancia de la normativa vigente y conforme la política institucional, este Directorio propone a la Junta General de Accionistas que autorice repartir un dividendo efectivo por el 30% de las utilidades correspondientes al ejercicio económico 2021, observando primero lo dispuesto en los artículos 168 y 405 del Código Orgánico Monetario y Financiero respecto del fondo de reserva legal, y que además disponga que con la diferencia se conforme una reserva especial para futuras capitalizaciones.

Conforme lo mencionado, se recomienda a la Junta General de Accionistas que de las utilidades netas del ejercicio 2021 (esto es USD 45,791,930.29), se constituya el 10% de reserva legal por un monto de USD 4,579,193.03; del saldo de USD 41,212,737.26 se distribuya el 30% de dividendo en efectivo equivalente a USD 12,363,821.18 y la diferencia se registre en reservas para futuras capitalizaciones.

Recomienda adicionalmente que de las reservas para futuras capitalizaciones se destine USD 29,200,000.00 (USD 28,848,916.08 del presente año y la diferencia de años anteriores) para su capitalización, con lo cual el capital suscrito y pagado de Banco de la Producción S.A. Produbanco alcanzaría los USD 423,960,000.00.

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.

Somos un Banco verde, un Banco con propósito, que trabaja en Pro de la gente y que hoy con 43 años de servicio al país, ratifica su constante compromiso por promover una banca responsable, a través de una operación sostenible y el desarrollo de soluciones e innovaciones financieras eficientes y que aporten al cuidado del planeta.

Reiteramos nuestro agradecimiento a los señores Accionistas, a los miembros del Directorio, a la Administración y a todos los Colaboradores, por su permanente apoyo, compromiso y contribución para el logro de los resultados y metas propuestas.

Francisco Martínez Henares
Presidente del Directorio

Ricardo Cuesta Delgado
Presidente Ejecutivo

Balance de la
Economía 2021

Luego de resistir los efectos más adversos de la pandemia en 2020, el año 2021 inició con expectativas positivas tras el anuncio del inicio del proceso de vacunación contra el COVID-19. Si bien la economía global logró un impulso importante en el primer trimestre de 2021, debido a una acelerada vacunación en Israel, Estados Unidos y Europa, en el caso ecuatoriano la incertidumbre generada por el contexto político ralentizó el ritmo de crecimiento económico en los primeros meses del año. Durante el segundo semestre, la consolidación de las exportaciones desde Ecuador hacia el mundo, la recuperación en la cotización del crudo, el marcado giro en la política económica y el ingente arribo de vacunas hacia el territorio nacional aportaron a que la economía local tomara un mayor dinamismo, el cual estuvo además acompañado con el aumento del crédito bancario. A continuación se detallan los hitos más importantes del año.

Los inicios de 2021: incertidumbre y elecciones presidenciales

Las elecciones presidenciales ocuparon el primer semestre del año. Con el lanzamiento de la campaña electoral —el 31 de diciembre de 2020— se inició un proceso democrático que para la primera vuelta del 7 de febrero de 2021 contó con 16 candidatos, y finalmente culminó el 11 de abril de 2021 con la victoria del binomio Lasso-Borrero con el 52.4% por sobre el binomio Arauz-Rabascall que alcanzó el

47.6%. La posesión presidencial se formalizó el 24 de mayo de 2021, es decir, casi seis meses después del inicio de la campaña.

La percepción internacional del riesgo soberano de Ecuador mejoró en 2021. Tras la finalización de las elecciones presidenciales, el riesgo país *(EMBI - Emerging Markets Bond Index)* cayó. Debido al contexto electoral, el 8 de marzo de 2021 el EMBI alcanzó el punto máximo del año tras llegar a 1,369 puntos. El 9 de abril, último día hábil previo a la segunda vuelta electoral, el índice cerró en 1,169 puntos; el 12 de abril, un día después del triunfo de Lasso, el riesgo país bajó a 824 puntos —una caída de 345 puntos—, y al cierre de año se ubicó en 806 puntos. En cuanto a las calificaciones soberanas, todas se mantuvieron. En el caso de Moody's, se reafirmó la calificación de Ecuador en Caa3 el 26 de febrero de 2021, mientras que S&P y Fitch Ratings reafirmaron la calificación en B- con perspectiva estable el 26 y 31 de agosto de 2021, respectivamente.

La medida económica más relevante de 2021: la vacunación

Tras la finalización del gobierno de Lenin Moreno, la pandemia por COVID-19 ya había impactado a la economía ecuatoriana por más de un año. Al iniciar 2021, la carrera por conseguir dosis de vacunas puso a prueba las capacidades diplomáticas y de logística internacional de todos los países del mundo. Durante los primeros meses se sintió una necesidad imperante por lograr la inmunización. Ante esta situación, la propuesta de campaña del binomio Lasso-Borrero de vacunar a nueve millones de personas en los primeros 100 días de gobierno era ambiciosa pero fue alcanzada con éxito. El acierto más importante para conquistar este objetivo fue trabajar de cerca con el sector privado. Posteriormente, el Gobierno se propuso vacunar al 100% de las personas mayores a cinco años (16.1 millones de personas). Hasta el 31 de diciembre de 2021, se aplicaron 27.5 millones de dosis, gracias a lo cual 12.7 millones de personas (79% de la población objetivo) obtuvieron la inmunización total con la vacuna. Sin duda alguna, este hito marcó un ritmo diferente en la dinámica económica del país durante el segundo semestre del año.

Sector Real

En 2021 la economía ecuatoriana logró consolidar una gradual recuperación económica. El primer trimestre del año inició a un ritmo menos pronunciado del esperado, debido a la incertidumbre política y a la evolución de la pandemia, mientras que a partir del segundo trimestre, con la toma de poder del nuevo gobierno, la recuperación económica doméstica tuvo un impulso, tras la aceleración del proceso de vacunación y la mayor movilidad de la población ecuatoriana.

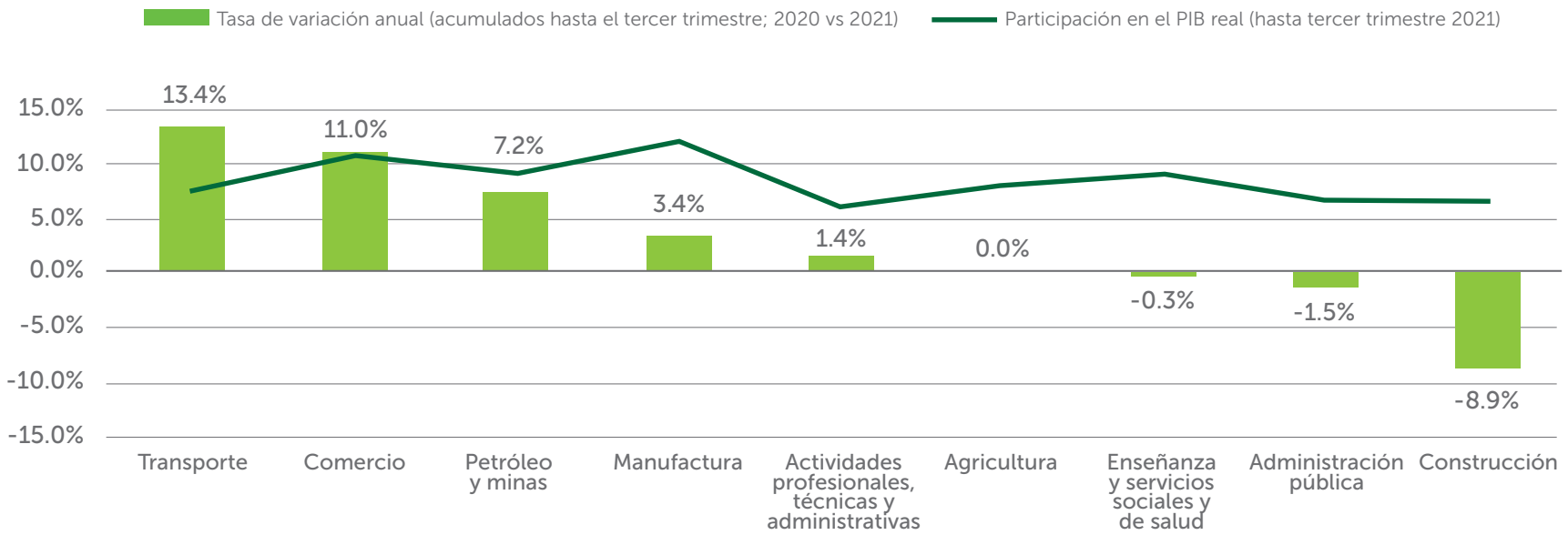
El crecimiento económico superó las proyecciones y perspectivas iniciales. Según la última información disponible hasta el tercer trimestre de 2021[1], el Producto Interno Bruto (PIB) de Ecuador creció 4.0% en comparación al acumulado hasta el tercer trimestre de 2020. De acuerdo con la información de Cuentas Nacionales del Banco Central del Ecuador (BCE), los componentes del PIB que lideraron la recuperación económica en 2021 fueron: el consumo de los hogares, la formación bruta de capital fijo (FBKF) y el gasto del Gobierno asociado a la salud y educación.

[1] Los datos de cierre del año 2021 serán publicados el 31 de marzo de 2022.

Por su parte, manteniendo el mismo criterio de análisis, es decir, acumulando el PIB por actividad económica hasta el tercer trimestre de 2021 y comparándolo con el respectivo de 2020, de las 18 industrias a las que el BCE les da seguimiento cada trimestre, 13 registraron recuperación económica. Dentro de las de mayor contribución al crecimiento económico por su participación relativa en el PIB, es decir, con participación superior al 5%, resalta el crecimiento anual de las industrias del transporte (+13.4%), comercio (+11.0%), petróleo y minas (+7.2%), manufactura (+3.4%) y las actividades profesionales, técnicas y administrativas (+1.4%). Por su parte, las industrias de tamaño representativo que decrecieron en relación al año anterior fueron enseñanza y servicios sociales y de salud (-0.3%), administración pública (-1.5%) y construcción (-8.9%). La agricultura por su parte, mantuvo los niveles observados en el mismo periodo acumulado un año atrás **(ver gráfico 1)**.

El BCE ha anunciado que, de mantenerse las tendencias observadas hasta el cierre de 2021, la incorporación de los datos del último trimestre del año confirmaría un crecimiento anual total de alrededor del 4.0%. Con esta consideración, el incremento observado sería mayor al 2.8% que se proyectó el 31 de mayo de 2021 y al 3.5% estimado el 30 de noviembre de 2021. El valor final dependerá de la valoración que se haga del impacto generado por el desbordamiento del río Coca, situación que afectó al sector petrolero, tras la paralización del transporte de crudo para atender la construcción de variantes al oleoducto.

Gráfico 1: Crecimiento Anual según Actividad Económica[2]



[2] Solo se incluyen aquellas industrias con una participación superior al 5% del PIB; en total, las nueve industrias consideradas representan el 74.8% del PIB real acumulado hasta el tercer trimestre de 2021.

El sector petrolero enfrentó desafíos en 2021. Debido a la erosión regresiva del río Coca, en el mes de diciembre las autoridades decidieron suspender las operaciones de bombeo, tanto de crudo, a través del Oleoducto de Crudos Pesados (OCP) y del Sistema de Oleoducto Transecuatoriano (SOTE), como de derivados de petróleo, por medio del Poliducto Shushufindi-Quito. Además, el Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables declaró el estado de Fuerza Mayor para las empresas petroleras con contratos bajo la modalidad de prestación de servicios. Estas decisiones fueron tomadas con el propósito de construir nuevas variantes en los oleoductos —séptima variante al SOTE, novena al OCP y quinta al Poliducto Shushufindi-Quito—, como medidas emergentes para prevenir mayores riesgos derivados del proceso erosivo del río, tarea que culminó el 30 de diciembre.

Si bien el sector petrolero se vio afectado durante el último mes de 2021, la cotización del crudo compensó dicho impacto. La tendencia de la cotización del crudo fue alcista, aunque con cierto nivel de volatilidad asociada a la evolución de la pandemia y sus nuevas variantes. Al cierre del cuarto trimestre, el precio del crudo Oriente alcanzó los USD 74.7 por barril, valor 52.0% más alto que el del cierre del 2020 (USD 49.1). Esto favoreció a las finanzas públicas, puesto que el promedio anual de la cotización del crudo Oriente se situó en USD 66.2, cifra superior a los USD 37.0 proyectados para 2021 —a finales de 2020—, e incluso superior a los USD 59.8 que esperaba el Gobierno en una nueva proyección realizada en agosto de 2021. El crecimiento se explicó por los recortes diarios de producción petrolera que llevó a cabo la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) a principios de año, en un contexto de mayor vacunación y de control del avance de la variante Delta a nivel internacional, pero también de mayor demanda de crudo, debido a la reactivación económica a nivel global.

Sin embargo, analizando el cuarto trimestre en particular, tras el anuncio del descubrimiento de la variante Ómicron del COVID-19 —notificada oficialmente por Sudáfrica a la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 24 de noviembre de 2021— se observó una caída de USD 13.4 en el crudo Oriente entre el 23 de noviembre y el 1 de diciembre de 2021, que pasó de USD 76.3 a USD 62.9. Con el avance en la evaluación del impacto de la nueva variante en los sistemas de salud del mundo y la divulgación favorable del mantenimiento de la eficacia de las vacunas para contener a Ómicron —aunque en menor medida en comparación a otras variantes—, la cotización del crudo se recuperó al cerrar 2021.

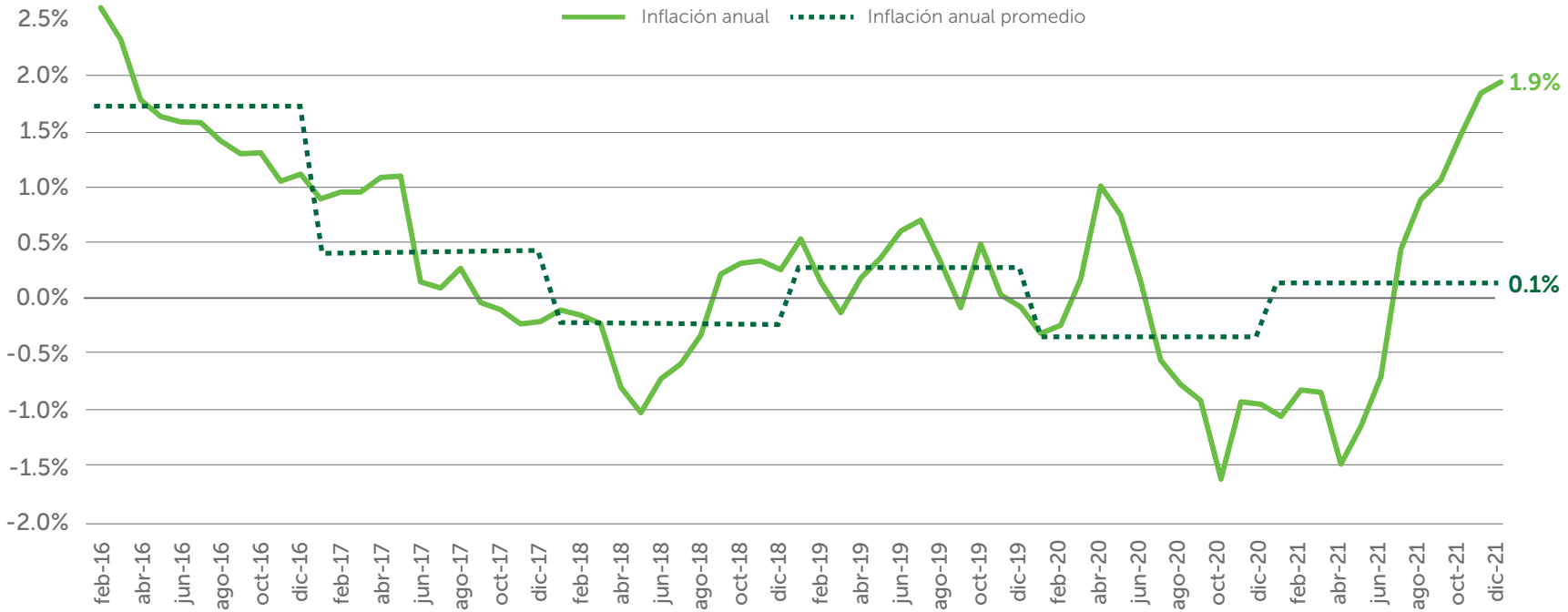
La reactivación económica se sintió principalmente en las ventas domésticas. Únicamente considerando las ventas internas, las tendencias se recuperaron en 2021 y tomaron fuerza estacional desde junio. Las razones, además de la vacunación, fueron el control de la pandemia y la ausencia de nuevos confinamientos y de restricciones generalizadas a la movilidad para evitar nuevas olas de contagio. De hecho, la última medida de estas características estuvo vigente del 23 de abril al 30 de mayo de 2021, en 16 de 24 provincias del Ecuador. Las ventas internas del país alcanzaron USD 169,733.2 millones en 2021. Al comparar esta cifra con el total vendido en 2020, existe una variación positiva de 18.9%. De igual forma, si confrontamos el total vendido en 2021 contra 2019, las ventas locales de 2021 se ubicaron 0.01% por debajo de las de 2019. En otras palabras, al cerrar 2021, la cifra alcanzó los niveles previos a la pandemia.

Si bien las ventas se recuperaron, la generación de empleo no lo hizo al mismo ritmo y sigue siendo una tarea pendiente y un reto para el nuevo gobierno. A diciembre de 2021, el desempleo representó 4.1% de la Población Económicamente Activa (PEA), porcentaje menor al 4.9%

de diciembre de 2020 pero mayor al de 2019, que fue de 3.8%. Al mismo tiempo, el empleo adecuado pasó de 30.4% en 2020 a 33.9% en 2021, aunque todavía se encuentra lejos del 38.8% de diciembre de 2019. En la medida en que la recuperación económica se consolide, los indicadores mostrarán mejores resultados. Adicionalmente, el Gobierno prepara una nueva ley laboral para facilitar la generación de empleos, misma que en principio sería un complemento al Código Laboral vigente y operaría en forma paralela. Se espera que sea socializada en 2022.

Acorde a la recuperación económica gradual observada en el año, de julio a diciembre de 2021 la evolución de los precios dejó de ser deflacionaria. Al cierre del año, la inflación anual se ubicó en 1.9%, mientras que la inflación promedio se situó en 0.1%. Este último porcentaje fue menor al observado en 2019 (0.3%) aunque superior al de 2018 (-0.2%), como lo muestra el **gráfico 2**. Las divisiones de consumo con mayor variación anual en precios fueron: transporte (9.8%), educación (2.8%) y muebles y artículos para el hogar (2.2%). El comportamiento de estas divisiones estuvo impactado por un ajuste en los precios de los combustibles tras alzas en la cotización del crudo, el retorno progresivo a clases presenciales, un mayor control de los contagios, y por los nuevos patrones de consumo que trajo consigo la pandemia.

Gráfico 2: Evolución de la Inflación Anual en Ecuador



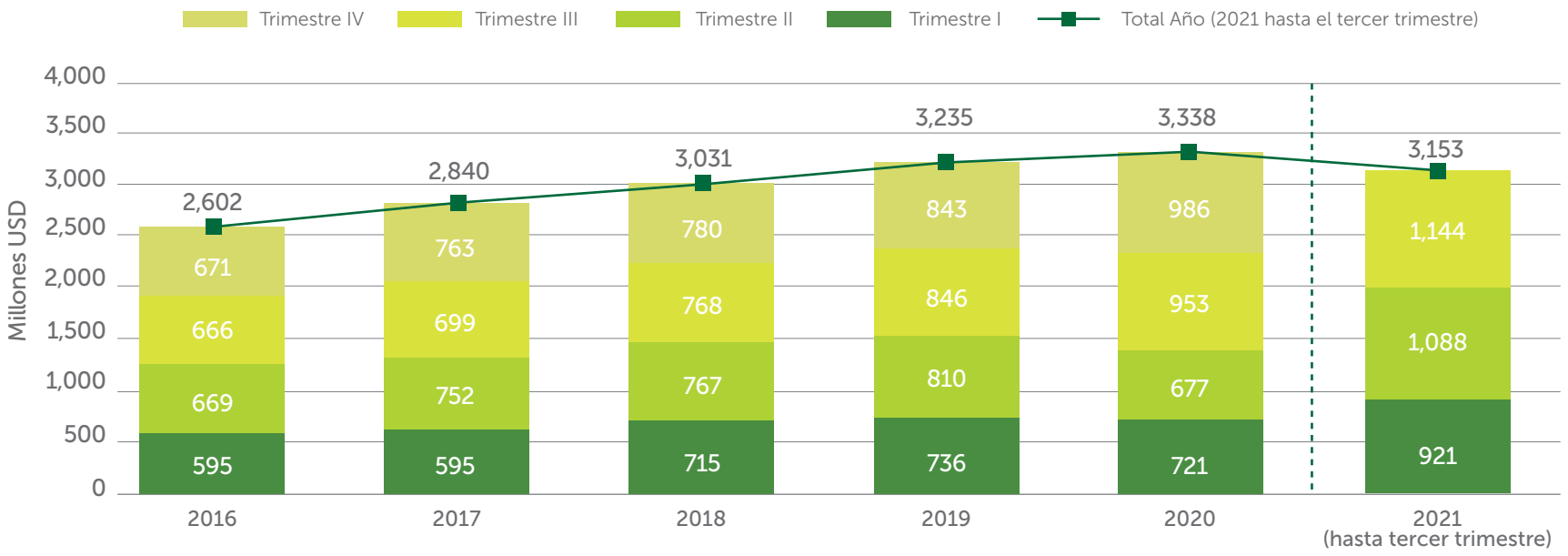
Fuente: INEC

Por otro lado, en función de los diálogos políticos a los que ha tenido que apelar el Gobierno, el 22 de octubre de 2021 este expidió el Decreto Ejecutivo 231, con el cual se suspendió el ajuste de precios que tuvieron las gasolinas extra y el diésel desde julio de 2020 hasta octubre de 2021, mismo que ataba sus precios locales a las tendencias internacionales, con variaciones controladas por bandas de +/- 5% y +/-3%, respectivamente. De esta forma, el precio de la gasolina extra se congeló en USD 2.55 y el del diésel lo hizo en USD 1.90. Se espera que la inflación del transporte se ralentice como un efecto de esta decisión. Por otro lado, como un efecto del comportamiento descrito, el valor de la canasta básica familiar mensual se incrementó en 1.3%, pasando de USD 710.08 al cierre de 2020 a USD 719.65 al cierre de 2021, con lo cual superó la observada al cierre de 2019 (USD 715.08).

Sector Externo

Las remesas recibidas fueron superiores a las de 2019 y 2020 debido a la inyección de liquidez observada en economías avanzadas, sobre todo en Estados Unidos, para contener los efectos de la pandemia. Si se comparan los montos acumulados al tercer trimestre de cada año, el total de remesas recibidas en 2021 fue mayor al de 2020 en 34.1% y al de 2019 en 31.8%. El crecimiento se ha acelerado desde el tercer trimestre de 2020 (**ver gráfico 3**).

Gráfico 3: Evolución de las Remesas Recibidas



Fuente: BCE

Por su parte, debido a la recuperación de la cotización del crudo, la balanza petrolera creció. En 2021, la economía ecuatoriana acumuló USD 2,870.7 millones como saldo superavitario en la balanza comercial total (**ver gráfico 4**).

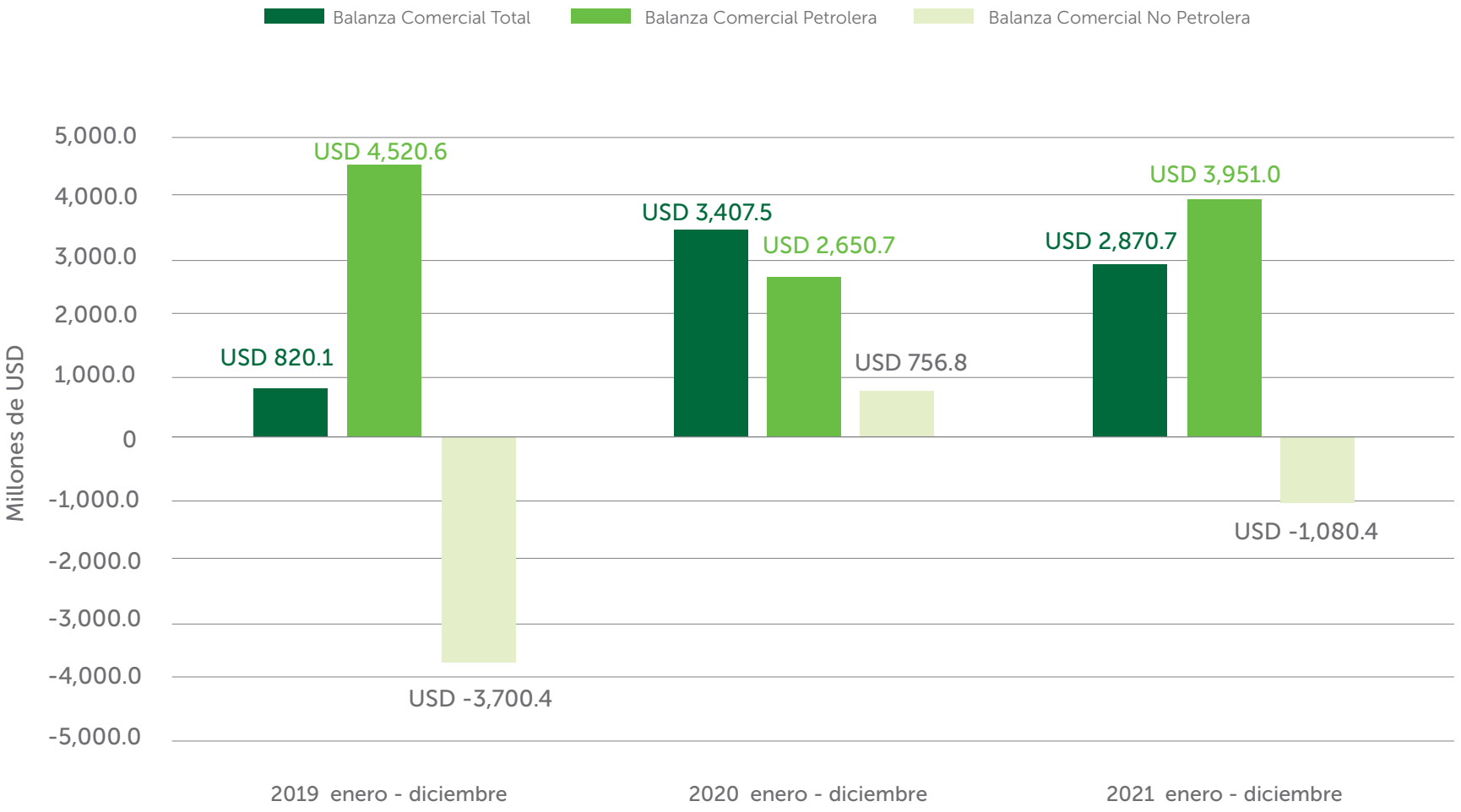
Este saldo se compone de un superávit petrolero equivalente a USD 3,951.0 millones y de un déficit no petrolero de USD 1,080.4 millones. Si bien el déficit de 2021 contrasta con el superávit de USD 756.8 millones observado en 2020, este es menos deficitario que el registrado en el mismo lapso del 2019, cuando totalizó USD -3,700.4 millones.

A pesar de los problemas logísticos que enfrentó el comercio exterior durante 2021, tanto las exportaciones como las importaciones superaron los saldos que registraron antes de la pandemia. En 2021, las exportaciones totalizaron USD 26,699.2 millones, cifra 31.2% más alta que el valor observado en 2020 y 19.6% superior si se compara contra el monto de 2019. Por su parte, el total importado en 2021 fue de USD 23,828.5 millones. Al comparar esta cifra con el acumulado en 2020, las importaciones muestran un crecimiento equivalente a 40.6%, mientras que, si la comparación se la realiza contra el valor de 2019, el incremento llega a 10.8%.

El petróleo, el camarón y los productos mineros tomaron protagonismo en las exportaciones de 2021. En este año Ecuador se convirtió en el primer proveedor de camarón de los Estados Unidos de América y el primer productor de camarón en el mundo, superando a países como China, Vietnam e India. El total exportado de este producto llegó a USD 5,323.3 millones y así se consolidó como el segundo de mayor exportación luego del petróleo. Del total de las exportaciones del país en 2021, el petróleo crudo representó el 27.3% (aumento anual de 55.4%), el camarón 19.9% (crecimiento anual de 39.2%) y el banano 13.1% (caída anual de 5.0%, por afectaciones derivadas de la crisis logística internacional). Por su parte, la exportación de productos mineros fue de USD 2,092.1 millones en 2021, lo cual significó un incremento de 99.1% contra el total exportado en 2020, y de 541.0% contra el registrado en 2019.

Por su parte, las materias primas marcaron el ritmo de recuperación de las importaciones. La reactivación económica y la mayor movilidad observada en este año trajeron consigo un aumento en las importaciones de productos. En 2021, Ecuador importó USD 9,019.2 millones de materias primas, USD 5,132.9 millones de bienes de consumo, USD 4,925.0 millones de bienes de capital, USD 4,640.6 millones de combustibles y lubricantes, y USD 110.9 millones de otros productos. La división que menos se ha recuperado es la de bienes de capital, la cual si bien creció en 18.6% frente al valor de 2020, se ubicó todavía un 8.4% por debajo del total importado en 2019. Este rubro está correlacionado con las actividades de inversión en agricultura y construcción, por lo que se espera que tome mayor dinamismo durante 2022.

Gráfico 4: Resultado de la Balanza Comercial Durante los Últimos Años



Fuente: BCE

Sector Fiscal

Además del buen desenvolvimiento de la cotización del crudo, la recaudación tributaria subió, aunque sin alcanzar aún el total recaudado en el año previo a la pandemia. La recaudación bruta de 2021 totalizó USD 13,976.2 millones, superior en 12.9% a la de 2020. Este resultado contrasta con la caída anual de 13.2% observada en 2020.

Si comparamos lo recaudado en 2021 con la cifra de 2019 (USD 14,268.8), el monto de 2021 fue 2.1% menor, por lo cual todavía no recuperó los niveles previos a la pandemia.

Una nueva reforma tributaria fue publicada en el Registro Oficial. Esta reforma entró en vigor vía Ministerio de la Ley y fue publicada en el Registro Oficial del 29 de noviembre de 2021.

Según estimaciones oficiales, el país recibiría volúmenes adicionales de recaudación por aproximadamente USD 800.0 millones en 2022 y de alrededor de USD 1,000.0 millones en 2023. Desde 2024 en adelante, la única recaudación adicional sería la proveniente de los cambios realizados al pago de impuesto a la renta de personas, que bordearían los USD 600.0 millones anuales. Dentro de los cambios relevantes resaltan: nuevos límites a las deducciones de gastos personales —máximo de siete canastas básicas valoradas a diciembre del año previo—, una nueva tabla de tasas impositivas en función de rangos de ingresos anuales, y contribuciones temporales de acuerdo con el patrimonio —por dos años a empresas y por un año a personas—. De manera complementaria, se anunció que el Impuesto a la Salida de Divisas (ISD) será eliminado de manera gradual durante los siguientes años, en 2022 la reducción sería de un punto porcentual.

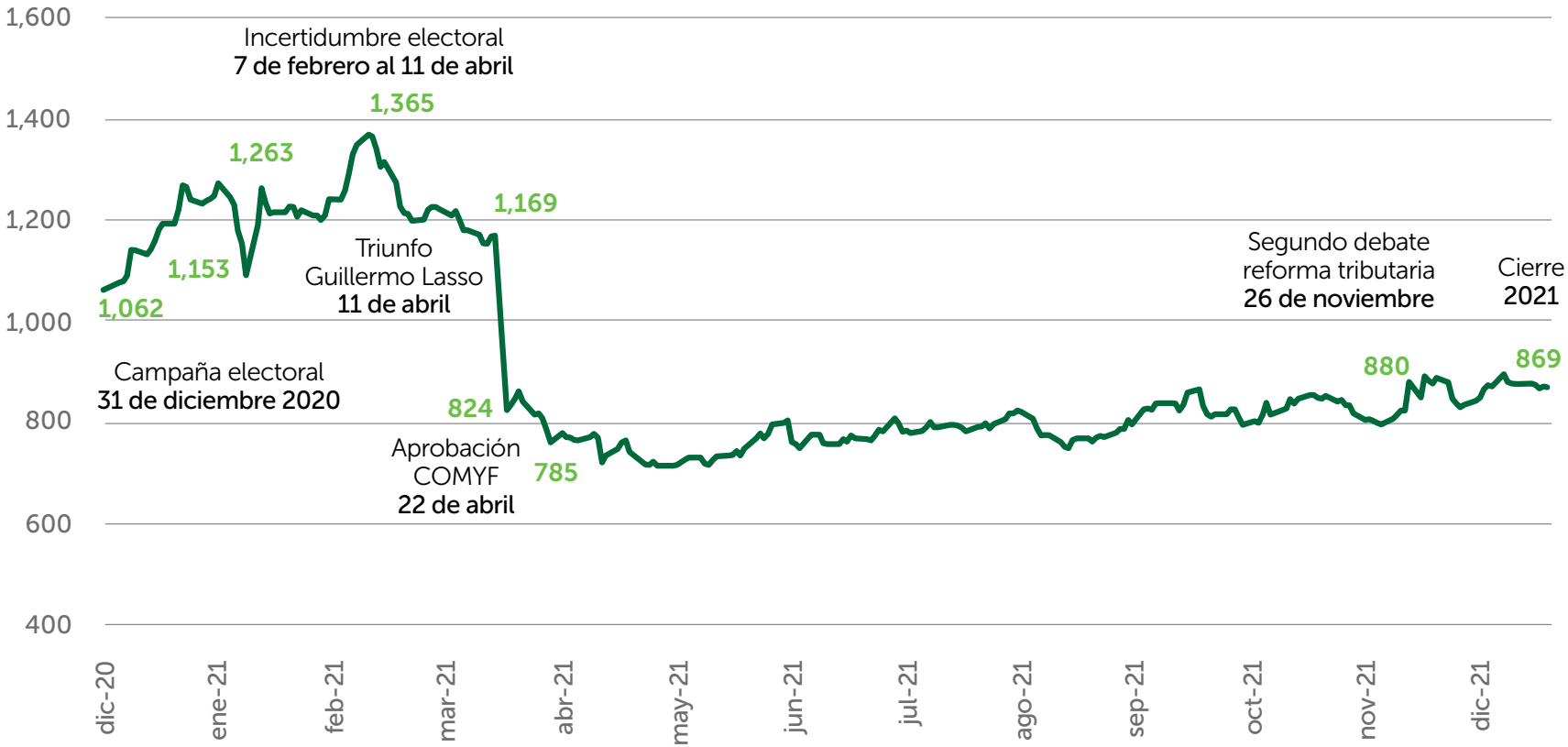
Acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI) y Percepción de Riesgo Soberano

Tras la toma de poder del nuevo gobierno, en mayo de 2021, algunas metas del programa de Facilidad Extendida de Financiamiento (*Extended Fund Facility – EFF*) con el FMI fueron renegociadas una vez más. Los equipos económicos del FMI y del Gobierno ecuatoriano anunciaron el jueves 30 de septiembre de 2021 que la revisión de la segunda y tercera metas del programa habían sido aprobadas. Luego del anuncio, el país recibió USD 802.0 millones en octubre y, si bien se esperaban USD 700.0 millones adicionales en diciembre de 2021, el FMI y Ecuador decidieron posponer la revisión de metas de cierre del tercer trimestre de 2021 para los primeros meses de 2022. Si el programa se lleva a cabo con éxito en 2022, el país recibiría un último desembolso de USD 1,700.0 millones dividido en un primer pago de USD 700.0 millones —tras culminar la revisión pendiente de 2021— y tres más: USD 300.0 millones en abril, USD 300.0 millones en agosto y USD 400.0 millones en diciembre de 2022.

La gobernabilidad interna y las tendencias externas no permitieron una caída más pronunciada en el riesgo país. Los eventos políticos internos y las perspectivas monetarias externas fueron las principales causas. Por un lado, los cambios legales que el gobierno de Lasso quiso implementar al inicio de su mandato carecieron de apoyo político y, en ese sentido, el Ejecutivo tuvo un reto importante para conseguir la aprobación de la reforma tributaria, meta que finalmente fue alcanzada. Por otro lado, a los elementos políticos internos se sumó la percepción internacional generalizada de que la Reserva Federal de los Estados Unidos implementaría nuevas medidas monetarias en el corto plazo. Se espera para 2022 una ralentización en la compra de bonos en el mercado estadounidense con el

objetivo de controlar el crecimiento monetario y por ende las presiones inflacionarias. Los ajustes en los mercados internacionales podrían elevar la tasa libre de riesgo y por tanto, el riesgo país de Ecuador (**ver gráfico 5**).

Gráfico 5: Evolución del EMBI de Ecuador en 2021

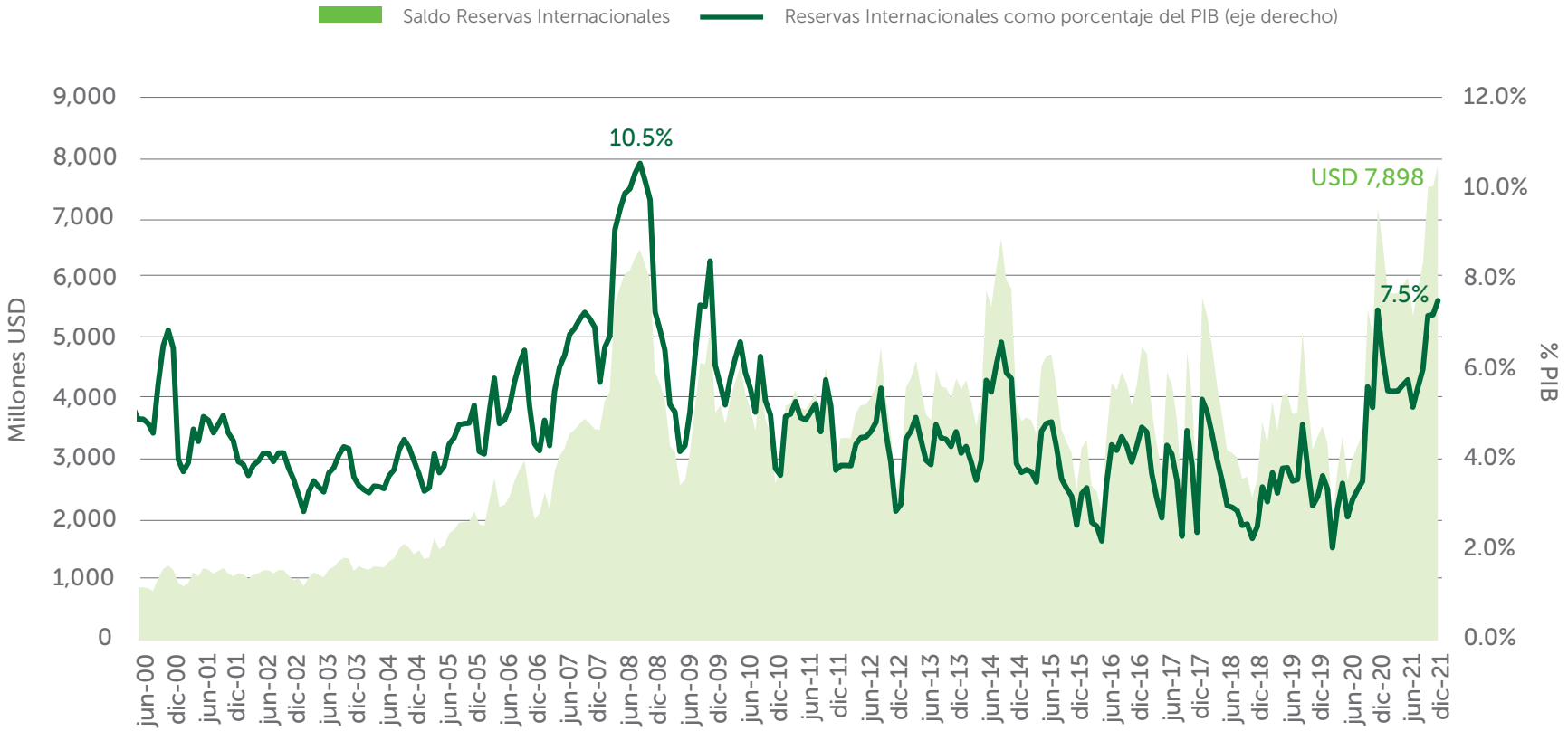


Fuente: JP Morgan, Bloomberg

Sector Monetario y Financiero

Las Reservas Internacionales registraron valores históricos. Al cierre de 2021, las Reservas Internacionales totalizaron USD 7,897.9 millones. Esta cifra corresponde al valor nominal de cierre mensual más alto durante el período de dolarización. Además, es superior en 9.8% al saldo registrado al cierre de 2020 (USD 7,195.7 millones) y en 132.5% al de finales de 2019 (USD 3,397.1 millones). Si se relativiza a la cifra como porcentaje del PIB, el indicador alcanzó 7.5%, uno de los más altos desde que asumimos el dólar como moneda de cambio[3]. Según el BCE, este resultado se pudo conseguir, tanto por el crecimiento en exportaciones, mayor recepción de remesas y aumento en la cotización del crudo, como por los desembolsos recibidos por parte del FMI y organismos multilaterales.

Gráfico 6: Evolución del Saldo de las Reservas Internacionales (millones USD y % del PIB)



Fuente: JP Morgan, Bloomberg

[3] El máximo se alcanzó el 30 de septiembre de 2008 cuando totalizó 10.5% del PIB de ese año y el valor de reservas se ubicó en USD 6,511.5 millones.

El sector bancario resistió sólido en 2020 y apoyó a la reactivación productiva del país en 2021. La liquidez bancaria generada en 2020 fue usada en la colocación de crédito, lo que reafirma el compromiso de la banca con el proceso de reactivación económica del país. Así, la cartera bruta cerró en USD 33,660.3 millones, saldo mayor en USD 4,122.1 millones al valor de diciembre 2020, un crecimiento anual del 14.0%. En cuanto a captación de depósitos, en 2021 la banca terminó con resultados favorables, con un incremento anual de USD 3,677.5 millones, que equivale a una variación de 9.8%. A diciembre de 2021, la cuenta de obligaciones con el público se ubicó en USD 41,205.6 millones.

Los indicadores financieros reafirman la solidez del sistema bancario. Al cierre de 2021, el indicador de liquidez, medido como fondos disponibles para depósitos a corto plazo (hasta 90 días), se ubicó en 28.6%. Este fue 2.0 puntos porcentuales superior al mes previo al inicio de pandemia (febrero 2020) y refleja la priorización que el sistema le ha dado a la liquidez durante los últimos dos años. En términos de rendimiento, las utilidades agregadas de las 24 instituciones bancarias privadas ascendieron a USD 387.4 millones (66.1% más que las de 2020 y 37.1% menos que las de 2019); además, el ROE fue de 7.6% (58.6% mayor al de 2020 y 45.3% menor al de 2019) y el ROA de 0.8% (63.6% superior al de 2020 y -43.0% inferior al de 2019). En términos de manejo del riesgo, la solvencia bancaria alcanzó 13.9%, es decir 0.6 puntos porcentuales por debajo del de 2020 y 4.9 puntos por encima del requerimiento normativo de 9.0%. El Patrimonio Técnico Constituido de los bancos privados del Ecuador totalizó USD 5,890.0 millones, monto 11.4% más alto que el de 2020. En términos de cobertura, las provisiones del sistema bancario representaron 3.2 veces la cartera improductiva, cuando en 2020 fue 2.9. Finalmente, la morosidad cerró en 2.1%, menor en 0.5 puntos porcentuales al indicador de 2020. Se debe destacar que el regulador mantuvo la altura de mora en 61 días como la norma para considerar una operación como vencida.

Informe de Gobierno Corporativo

Junta de Accionistas al 31 de marzo de 2022

El período 2021 se caracterizó por ser un año de recuperación tras la crisis desencadenada en el 2020, a raíz del COVID-19. Gracias a la consolidación de herramientas y estructuras de Gobierno Corporativo, los canales implementados en materia de gobernanza se han reforzado constantemente, manteniendo en todo momento la institucionalidad del Banco.

El normal desenvolvimiento de las sesiones de Directorio, Juntas de Accionistas y presentaciones de resultados trimestrales, bajo la modalidad telemática/presencial, ha resultado en un eficaz mecanismo, en la coyuntura actual, de rendición de cuentas, gestión efectiva de gobierno, transparencia e información. Es importante mencionar que a lo largo del año, se cumplieron todos los requerimientos normativos y estándares solicitados por los organismos de control.

Destaca la reforma al Estatuto Social, que incluyó varios aspectos relacionados al cuidado del ambiente y la participación activa de Produbanco, así como la incorporación en las facultades de quienes ejerzan la representación legal del Banco, para que tomen en cuenta los efectos de sus decisiones o actuaciones respecto al ambiente local y global. Adicionalmente, se contempla que se procurará un impacto material positivo en la sociedad y el ambiente, considerándolos como un todo.

En la conformación del Órgano Directriz para el período 2020-2022, se consideró el mecanismo de aproximación previsto en su reglamento, con el objetivo de fomentar 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 periódicamente la no incursión de hechos supervinientes por prohibiciones normativas o situaciones que causen conflicto de interés de sus miembros, así como se realizó la evaluación al Presidente Ejecutivo y se verificó el seguimiento con la periodicidad establecida, al Plan Estratégico, en donde la Institución cuenta con la herramienta 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 estas 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.

Con relación al control interno, se evidenciaron 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.

Sostenibilidad

De acuerdo con el Plan Estratégico de la Institución, la sostenibilidad y responsabilidad social representan un compromiso estratégico en el día a día de Produbanco, que se caracteriza por su transversalidad en todas sus áreas. En línea con la reforma estatutaria mencionada previamente, como parte del proceso de certificación de Empresa B, se estableció al Comité de Sostenibilidad de manera separada del Comité de Ética y Gestión Responsable, con el objetivo de incorporar en el mismo y de manera autónoma, varios temas especializados sobre este importante aspecto, que forma parte de manera transversal de los pilares estratégicos de la Organización.

En este ámbito, Produbanco recibió como reconocimiento el distintivo *Empresa Socialmente Responsable* (ESR®) por parte de CEMEFI, evidenciando así el compromiso del Banco con la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible. A la par, el Banco ejecuta de forma permanente actividades y proyectos relacionados a productos verdes, gestión de riesgo ambiental y social al portafolio, gestión de su huella de carbono, calificación a sus proveedores, educación financiera, actividades de voluntariado, desarrollo con la comunidad y cuidado de la naturaleza y del planeta, como la iniciativa *Conservando Nuestras Fuentes de Agua: Los Páramos del Ecuador*. En este punto, es importante acotar que gracias al apoyo de

Produbanco, se ha designado el 23 de junio como el *Día Nacional de los Páramos*, acción que fue merecedora de una distinción por parte del Ministerio del Ambiente. De igual manera, actualmente Produbanco está liderando el ODS 13 *Acción por el Clima* con el objetivo de promover la gestión de huella de carbono en el sector privado del país, acción que va de la mano con nuestro compromiso con el *Net Zero Banking Alliance*.

Ética y Gestión Responsable

Se trataron en el Comité de Ética y Gestión Responsable, varios proyectos relacionados con la equidad, diversidad, inclusión e iniciativas para seguir fomentando los pilares estratégicos de la Institución.

Por otro lado, y alineados con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, el canal de denuncias anónimo *Línea Ética* conoció y gestionó eficientemente 56 casos presentados durante el año 2021. De igual forma, el Comité, además de conocer los informes 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. Durante el año 2021 no se presentaron casos de fraude interno.

En cuanto a las iniciativas responsables emprendidas con relación a la pandemia generada por el COVID-19, se implementaron con éxito cambios internos para dar paso a la modalidad de teletrabajo. De esta forma, se crearon espacios en condiciones flexibles en atención a la función y situación de cada colaborador. A la par, en coordinación con el personal médico del Banco, se implementaron políticas internas relacionadas con los protocolos de bioseguridad, el reporte de síntomas, aislamiento y retorno de vacaciones de los colaboradores. Finalmente, el Ministerio de Relaciones Laborales, aprobó el Reglamento Interno del Trabajo del Banco, como un instrumento moderno que responde a la dinámica actual.

Educación Financiera

Por su parte, el Banco implementó con éxito el *Programa Educación Financiera Aprende*, donde se alcanzó a más de 8,800 personas —entre clientes, colaboradores, colegios y comunidad en general—, en 39 cantones del país. A la par, el Banco incorporó el *Programa de Profesionalización para Microempresarios y Tenderos*, dirigido principalmente a los agentes PagoÁgil, con el objetivo de fomentar el negocio de nuestros clientes a través de la formación en herramientas de administración y ventas. Con lo antedicho, se dio un exitoso cumplimiento a los objetivos planteados y dentro del presupuesto asignado.

Retribuciones

En lo concerniente al Comité de Retribuciones, se informa sobre el cumplimiento de la política general de administración salarial del Banco, en concordancia con la normativa vigente y con las políticas internas.

Servicio al Cliente

En el ámbito de la Unidad de Atención al Consumidor Financiero, encargada de la administración, manejo y seguimiento de reclamos presentados por clientes, el Informe presentado y aprobado por el Directorio, contiene los indicadores de gestión, el desglose de requerimientos

y reclamos ingresados, con el análisis de operatividad; así como, el detalle de los valores afectados. De igual forma, se especifican 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 medición, con base en la calidad de servicio. Por su parte, el Defensor del Cliente 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.

Dr. Jorge Iván Alvarado Carrera
Secretario General

Informe del Comité de
Administración Integral de Riesgos (CAIR)

Modelo de Gestión y Control de Riesgos

El primer semestre del 2021 marcó una fase de transición en la economía ecuatoriana, no solo por un cambio en el gobierno de turno sino también por la proximidad de un segundo semestre con una mayor consolidación de la recuperación del sector real y fiscal, debido a la mayor actividad económica derivada de un programa de vacunación agresivo para enfrentar a las nuevas variantes del COVID-19. En este entorno, las obligaciones con el público se mantuvieron con un crecimiento positivo del 9.8% —aunque relativamente inferior al 11% observado en el 2020—, principalmente determinado por los desembolsos de organismos internacionales y un mayor crecimiento de las remesas. La colocación de cartera de la banca mostró una franca recuperación, con una tasa de crecimiento anual del 14%.

Produbanco mantuvo como prioridad apoyar la mitigación del impacto económico y financiero de sus clientes y demás grupos de interés, así como la preservación de la salud de los colaboradores y la provisión constante de los servicios frente a un año más de convivencia con la pandemia. Durante el 2021 avanzamos con el proceso de mejora continua en el marco de gestión de riesgos, apoyado en su fuerte gobierno corporativo y en las actividades mancomunadas de las unidades de negocio, control y soporte. A lo largo del año, se actualizaron políticas, procedimientos y metodologías con el fin de recoger los cambios en los entornos externo e interno, así como las mejores prácticas y lineamientos enmarcados en la normativa local y de Basilea.

Nuestros principios se delinean a continuación:

- *Un sólido compromiso de los colaboradores con el proceso de administración de riesgos:* que se sustenta en los roles y responsabilidades claramente definidos y asignados a todos los gestores de riesgo y al personal.

- *Apetito y tolerancia de riesgo:* apoyado en indicadores, umbrales, 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.

- *Proactividad en la gestión del riesgo:* perspectiva anticipada de los efectos que riesgos emergentes del contexto puedan tener sobre las diferentes actividades que realiza la institución.

- *Metodologías robustas y alineadas con las 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.

- *Sistema de información gerencial oportuno:* que se constituye en la base fundamental para apoyar en la toma de decisiones de la alta gerencia.

Con corte a diciembre de 2021, el Banco registró un nivel de riesgo residual bajo y con tendencia a la baja:

TIPO DE RIESGO	CALIFICACIÓN RIESGO INHERENTE (RI)	TENDENCIA RI	CALIFICACIÓN CAPACIDAD DE MITIGACIÓN (CM)	TENDENCIA CM	CALIFICACIÓN RIESGO RESIDUAL (RR)	TENDENCIA RR
Liquidez	MODERADO	BAJA	CUMPLIMIENTO EXITOSO	ESTABLE	BAJO	BAJA
Mercado	MODERADO	ESTABLE	CUMPLIMIENTO EXITOSO	ESTABLE	BAJO	ESTABLE
Crédito	MODERADO	BAJA	CUMPLIMIENTO SIGNIFICATIVO	ESTABLE	BAJO	BAJA
Operativo, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información	MODERADO	ESTABLE	CUMPLIMIENTO SIGNIFICATIVO	ESTABLE	BAJO	BAJA
Negocio	MODERADO	BAJA	CUMPLIMIENTO SIGNIFICATIVO	ESTABLE	BAJO	BAJA
Reputacional	MODERADO	BAJA	CUMPLIMIENTO SIGNIFICATIVO	ESTABLE	BAJO	BAJA
PERFIL DE RIESGO RESIDUAL					**RIESGO BAJO**	**BAJA**

Riesgo de Liquidez y Mercado

Produbanco financia sus actividades por medio del fondeo proveniente de las Bancas Empresas y Minorista, que mantienen captaciones estables y diversificadas tanto en plazo como en zona geográfica, y del fondeo del exterior, a través de obligaciones financieras y deuda subordinada. Con estos recursos, ejerce la actividad crediticia basada en condiciones de mercado competitivas mediante una amplia gama de productos adaptados a las necesidades de sus diversos clientes.

El modelo de negocio de una institución financiera conlleva un riesgo de liquidez implícito, que se evidencia en los descalces entre activos y pasivos. Produbanco ha desarrollado esquemas eficientes y efectivos de administración y control para esta tipología de riesgo, conforme sus objetivos estratégicos.

Dentro del marco de gestión integral de riesgo de liquidez, Produbanco cuenta con políticas, metodologías, procesos, procedimientos, instrumentos y límites, que permiten identificar, medir, controlar/mitigar, monitorear y comunicar oportunamente, tanto a nivel interno como a los organismos de control, los riesgos de liquidez a los que está expuesto el Banco.

Al cierre del 2021, enmarcados en una recuperación paulatina de la economía ecuatoriana —producto del contexto global de la emergencia sanitaria producida por el coronavirus y sus variantes—, nuestras obligaciones con el público alcanzaron un valor de USD 4,850 millones, con una variación interanual positiva de USD 399.2 millones (tasa de crecimiento de 9%). Por su parte, los depósitos a la vista pasaron de USD 2,747.7 millones (diciembre 2020) a USD 3,054.9 millones (diciembre 2021), un aumento de USD 307.2 millones. Al mismo tiempo, los depósitos a plazo se incrementaron en USD 118.9 millones para llegar a USD 1,661.3 millones, y conseguir un 34.3% de participación en el total de los depósitos del Banco.

Alineados con la estrategia de diversificación de fuentes de fondeo, Produbanco obtuvo en este año un crédito otorgado por parte del United States International Development Finance Corporation (DFC) por USD 150 millones, el cual inicia sus amortizaciones de capital en diciembre 2023.

Como una respuesta preventiva y de gestión frente a la pandemia, Produbanco continuó con la estrategia de mantener una posición de liquidez prudencial, ampliando sus activos líquidos y sus coberturas frente a sus pasivos de corto plazo.

El indicador de liquidez —razón entre los fondos disponibles y los depósitos de corto plazo—registró un valor de 33.4% al finalizar el 2021, porcentaje superior al promedio del sistema (que marcó un indicador de 28.6%) y levemente inferior al reportado un año atrás (33.8%).

Paralelamente, se intensificó el monitoreo de la liquidez a través del cálculo de brechas (*gap)* y análisis de supuestos —macro y microeconómicos—; simulaciones de escenarios de liquidez; análisis de estrés y *backtesting*, y la incorporación de nuevas mediciones del riesgo de liquidez basadas en las recomendaciones de la normativa de Basilea III, con la intención de medir cualquier impacto en la estrategia de administración de activos, pasivos y de riesgo del balance.

Con respecto a la gestión de liquidez del portafolio de inversiones, la estrategia de colocación 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 año, el 85% de los activos administrados por la Tesorería eran convertibles a liquidez en un plazo inferior a 30 días y el 90% hasta en 90 días.

En lo concerniente al cumplimiento de requerimientos y límites —tanto internos como aquellos emitidos como por los organismos de control y por Promerica Financial Corporation (PFC)—, Produbanco presentó una amplia cobertura respecto de sus indicadores, además de una holgada posición de liquidez.

Indicadores de Riesgo de Liquidez

Normativos

Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Reservas Mínimas de Liquidez	✓
Coeficiente de Liquidez Doméstica	✓
Índice estructural de liquidez - 1era Línea	✓
Índice estructural de liquidez - 2da Línea	✓
Índice estructural de liquidez - Indicador Mínimo	✓

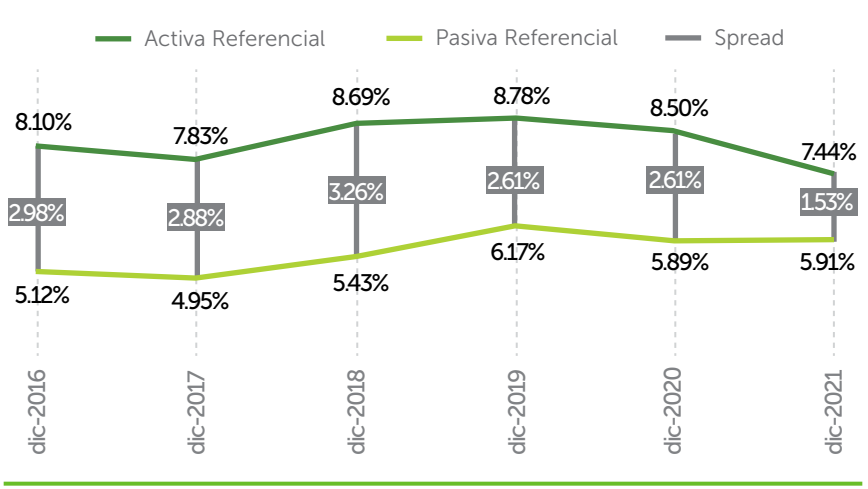
Grupo

Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Cobertura Días de Liquidez Estresados	✓
Calce de Liquidez sobre el Patrimonio	✓
Coeficiente de Cobertura de Liquidez (LCR)	✓
Índice de Liquidez	✓

Desde la perspectiva de riesgo de mercado, el modelo de negocio de Produbanco se enfoca en una estrategia de inversión del portafolio que considera una posición defensiva de la liquidez; el mantenimiento de una alta calidad de los activos; la aplicación del principio de diversificación para mitigar riesgos de contraparte; la búsqueda de la preservación de capital en todo momento, y el monitoreo permanentemente de la situación macroeconómica y de la salud del mercado financiero ecuatoriano así como de los países donde se colocan recursos. Todos estos factores se constituyen en herramientas clave para el proceso de toma de decisiones de inversión.

Es importante mencionar que la tendencia de la tasa pasiva marcó dos etapas en el año, un primer trimestre al alza, resultado de la incertidumbre por las elecciones presidenciales, y un segundo semestre con una clara reducción de las tasas de captación debido a una mejor dinámica de la fuerza productiva. Al final del 2021, el Banco Central del Ecuador realizó la actualización de la Metodología de las Tasas Máximas Activas, que detalla los componentes de la *Tasa de Interés de Equilibrio Efectiva* y su aplicación en los segmentos de crédito correspondientes.

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 3.38% y 1.24%, respectivamente; ambos indicadores se encuentran considerablemente por debajo de los límites internos establecidos.

Indicadores de Riesgo de Mercado

Normativos

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

Grupo

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

En su constante práctica de mitigar el riesgo financiero y cumplir con todos los requerimientos normativos, Produbanco y el Grupo PFC actualizaron en conjunto su Política Regional de Riesgo de Liquidez, que toma como base fundamental los lineamientos del Comité de Basilea, lo que facilita el desarrollo de un sistema de gestión de riesgo de liquidez robusto, que afianza el ya existente. Además se realizó la actualizacion periódica de la documentación referente a riesgo de mercado y liquidez —principalmente manuales, metodologías, escenarios de estrés, notas técnicas y planes de contingencia—, de acuerdo con una planificación y un esquema organizado de control.

Riesgo de Crédito

Luego de evidenciar un mejor comportamiento de la cartera en relación con el año previo, se trabajó en análisis continuos de calidad y perfilamiento de clientes del segmento no comercial, que basados en estimaciones de pérdida esperada, nos permitieron incrementar la colocación de cartera de consumo en clústeres con una calidad crediticia mejor, manteniendo así un adecuado control del riesgo de crédito y aumentando la colocación en los principales productos del segmento no comercial. Entre los ajustes más relevantes en el proceso de originación de cartera resaltan: el modelamiento de riesgos por segmentación con base en un concepto de rescate que facilita el aumento del número de prospectos a ser contactados por medio de estrategias de colocación multicanal con énfasis en procesos digitales; la actualización de fichas de producto según determinación de perfiles y condiciones crediticias para productos de consumo, y la actualización de modelos determinantes para este proceso, como el de *consumo mínimo* que a su vez tiene un impacto en el de *capacidad de pago*.

En el proceso de cobranza de cartera para el segmento no comercial, se diseñaron estrategias orientadas a entender la real situación de los clientes de cada uno de los productos y brindar opciones de alivio financiero para el pago de sus créditos. Se aplicaron campañas focalizadas que resultaron en una contención favorable en los diferentes *buckets* (rangos de antigüedad) de mora y en indicadores de eficiencia similares a los registrados prepandemia. Estas acciones se llevaron a cabo de acuerdo con la normativa

vigente, y permitieron un control adecuado de la cartera vencida no comercial.

Para el segundo semestre del 2021, se estabilizó completamente el sistema de cobro *Collection Creditforce*, con lo que se automatizó de manera integral el proceso de recaudación con tecnología avanzada, aplicando las mejores prácticas y manteniendo siempre el enfoque en brindar el mejor servicio al cliente.

Por su parte, el equipo de crédito empresas apoyó a los clientes con facilidades crediticias que les permitieron retomar su ciclo de negocio; con la adecuación de las soluciones de pago de acuerdo con las condiciones crediticias vigentes de aquellos clientes y sectores cuya recuperación fue menor a la esperada, y con la colocación de nuevos créditos para apoyar las propuestas de crecimiento y reactivación pospandemia de los clientes. El objetivo de lograr una mayor inclusión financiera se mantuvo, hecho que se evidenció al superar un saldo de USD 500 millones en la cartera del Segmento Comercial Pyme.

Igualmente, en este año se incorporaron nuevos elementos en las metodologías de análisis crediticio para empresas pertenecientes a los sectores del camarón y banano, con el fin de tener un mejor entendimiento de los clientes y acompañarlos con respuestas oportunas; de esta manera contribuimos a la diversificación regional de nuestro portafolio y apoyamos al crecimiento de la oferta exportable del país.

Como parte del compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social, en 2021 Produbanco se convirtió en signatario del *Net Zero Banking Alliance*, este nuevo convenio representa un desafío en nuestra forma de hacer negocios, especialmente con respecto a los clientes del portafolio comercial, por lo que se aceleraron los procesos de cuantificación de la huella de carbono que se genera por concepto de la colocación de créditos. Adicionalmente, derivado de un proceso de mejora continua, Produbanco colaboró con la Asobanca en el desarrollo de las primeras guías sectoriales para la industria bancaria, este proyecto en su primera fase contempló la construcción de 12 instructivos que tienen por finalidad mejorar el conocimiento de los diferentes sectores que forman parte de nuestra realidad económica. Finalmente, con el afán de apoyar en la originación de cartera de Líneas Verdes y de mantener el posicionamiento de Produbanco como líder en la gestión de recursos y préstamos verdes, se trabajó en un proyecto para que los clientes que accedan a este tipo de facilidades crediticias reciban un resumen de los impactos positivos generados, para que de esta manera puedan identificar y valorar los beneficios de estos financiamientos.

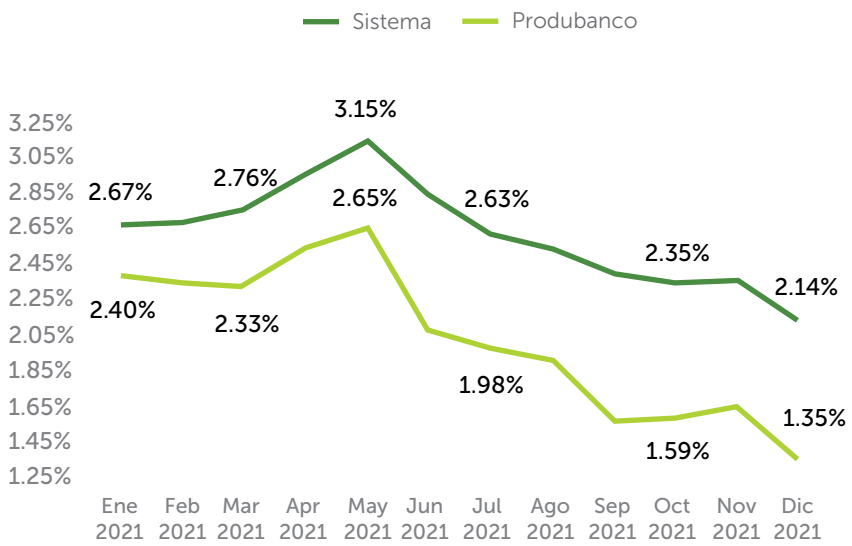
El monitoreo preventivo de la cartera se mantuvo como una de las principales prioridades en la gestión del riesgo de crédito comercial y no comercial. En este proceso se realizó un seguimiento especial para aquellos clientes que requirieron un alivio financiero debido a la crisis originada por la pandemia. El Banco generó alertas tempranas para identificar proactivamente clientes que pudieran requerir nuevas soluciones de pago. Estas alertas estuvieron enfocadas en análisis de los cambios presentados en cifras financieras, comportamiento del sector, indicadores de gestión y comportamiento de pago de los propios clientes.

Las soluciones propuestas a nuestros clientes tuvieron como referencia el cumplimiento normativo y de las políticas internas. Al mismo tiempo garantizamos un trato equitativo, con sanas prácticas de mercado, y preservamos la calidad y cobertura del portafolio de crédito, al estar nuestras acciones alineadas al apetito de riesgo institucional.

Durante el primer semestre, la cartera vencida y castigada no tuvo el comportamiento de recuperación que inicialmente se esperaba; sin embargo, durante el segundo semestre, atada a la reactivación general de la economía, la gestión de la cartera vencida y castigada recobró su efectividad, lo que derivó en una adecuada tendencia de los indicadores de cartera. El indicador de mora del sistema financiero pasó de 2.61% al cierre de 2020 a 2.14% al cierre de 2021, como se puede observar en el gráfico a continuación.

En la misma línea, el índice de morosidad de Produbanco se redujo de 2.69% a 1.35%.

Morosidad General



Nota: La morosidad durante el 2021, con base en lo definido por la normativa, se ha calculado con una altura de mora de 61 días.

Riesgo Reputacional

El riesgo de reputación es uno de los más complejos de advertir. Su adecuada gestión depende de la interrelación de varios aspectos, muchos de ellos basados en la subjetividad del comportamiento humano. Durante el 2021, las redes sociales y el mundo digital tomaron un nivel de importancia mucho más relevante y se convirtieron en uno de los principales medios de información; es por ello que Produbanco cuenta con un sistema de administración de riesgos reputacionales que se asienta en cinco aspectos fundamentales:

- El cumplimiento de las políticas y procedimientos tendientes a la atención adecuada y oportuna de eventos de riesgo de este tipo.
- La aplicación coordinada y organizada de los protocolos de comunicación a nivel de todos los subsistemas identificados en el Banco y sus Subsidiarias.
- El monitoreo permanente de redes sociales, y medios de comunicación.
- La gestión proactiva de los posibles eventos identificados; al hablar de proactividad nos referimos a ser preventivos en la mayor medida posible, oportunos en cuanto a tiempos de respuesta y eficaces en la solución de problemas.
- Fortalecimiento del compromiso de los colaboradores con la administración de esta clase de riesgo.

En el 2021 se actualizó el mapa de grupos de interés del Banco, así como el Manual de Políticas y Procedimientos de la Administración del Riesgo Reputacional. También se diseñó un curso digital de riesgo reputacional dirigido a todo el personal del Banco, que será socializado en el año 2022.

Riesgo Operativo

Nuestro sistema de gestión de riesgo operativo se centra en el análisis de identificación y valoración de riesgos en los procesos, independientemente de que estos se hayan materializado o no; así mismo, de forma conjunta con los dueños de los procesos, se definen medidas de mitigación y planes de acción que son monitoreados hasta su cumplimiento; de esta forma se garantiza que los riesgos identificados sean gestionados oportuna y adecuadamente.

Las principales herramientas de gestión del riesgo operativo se enlistan a continuación:

- **Apetito al Riesgo:** se cuenta con la declaración de riesgos claramente definida para eventos vinculados al riesgo reputacional.

- **Autoevaluación de riesgos y controles:** que se implementa a través de capacitaciones periódicas con los dueños de los procesos y, adicionalmente, se ejecutan talleres de identificación de riesgos. En el transcurso del año se actualizaron los criterios de medición del riesgo y se profundizó el análisis del riesgo tecnológico como resultado de los procesos de transformación digital.

- **Bases de datos:** el Banco cuenta con información histórica de eventos de riego operativo, que facilita la implementación de metodologías cuantitativas de medición de riesgos.

- **Análisis de escenarios:** con el fin de mapear riesgos que, a pesar de tener una baja probabilidad de ocurrencia, puedan impactar las operaciones de la institución, y plantear estrategias proactivas de respuesta.

- **Indicadores claves de riesgo:** se constituyen en un sistema de alerta temprana. El Banco tiene un sistema de indicadores que fueron actualizados durante el 2021.

- **Metodología de medición:** las pérdidas potenciales se miden a través de un modelo de *Value at Risk* (Valor en Riesgo).

- **Fortalecimiento del compromiso de los colaboradores con la gestión del riesgo operativo:** mediante capacitaciones efectuadas a través de mecanismos como cursos digitales y la circulación de consejos o recomendaciones sobre temas de riesgo operativo y continuidad del negocio, que se difunden a través del canal institucional *AlDía*.

La exposición al riesgo operativo permaneció en nivel *Bajo* en el año y dentro de los límites aceptables de apetito a este tipo de riesgo.

Continuidad del Negocio

El sistema de gestión de la continuidad del negocio de Produbanco se fundamenta principalmente en la norma ISO 22301, así como en la normativa estipulada en la legislación ecuatoriana. Continuamente se revisan las mejores prácticas internacionales con el objetivo de incorporarlas en las metodologías, políticas y procedimientos relacionados.

En este año, el foco de la gestión se mantuvo en robustecer la estructura de administración de riesgos diseñada para responder a los efectos derivados de la pandemia del coronavirus. En esta línea, Produbanco activó el Comité de Crisis a inicios de la emergencia sanitaria y continua operativo con reuniones semanales. El Comité está

conformado por la alta gerencia del Banco y presidido por la Presidencia Ejecutiva, su objetivo es asegurar una coordinación general de respuesta oportuna y efectiva de la institución ante esta situación, para minimizar o evitar el daño a la imagen, a la rentabilidad o a la capacidad de operar, pero sobre todo, para salvaguardar la salud de los clientes y colaboradores. Mediante la identificación oportuna de los riesgos potenciales que podría desencadenar la crisis del COVID-19 a través del estudio de indicadores y estadísticas en el seno del Comité (crecimiento de casos, índices de mortalidad y recuperación, así como evolución de curvas de casos), aplicamos el plan de respuesta adecuado para afrontar y resolver cada incidente, reduciendo la tensión dentro del Banco —especialmente en la red de agencias— al repotenciar las capacidades de los canales electrónicos y sus respectivos esquemas de contingencia. El manejo de la crisis evolucionó con base en las acciones y lineamientos que el Comité instruyó, mismos que fueron comunicados interna y externamente a todas las partes interesadas.

Durante el año 2021, se revisaron, actualizaron, difundieron y probaron todos los planes de continuidad y contingencia de los procesos críticos, considerando nuevos escenarios y estrategias con el objetivo principal de precautelar la salud de los clientes y colaboradores, así como garantizar la continuidad de las operaciones y la atención a los diferentes grupos de interés.

Al ser la tecnología la piedra angular para que los procesos críticos se mantengan operativos, se efectuaron pruebas periódicas de todos los componentes de contingencia y continuidad tecnológicos, con la finalidad de garantizar que estén funcionales en caso de que su activación sea necesaria. Además, se implementaron servicios tecnológicos complementarios en el *data center alterno*, como una garantía para mantener la continuidad de las operaciones. Así mismo, se programaron y ejecutaron pruebas de activación del *data center alterno* que permitieron culminar con una activación integral y exitosa en el mes de diciembre. El centro de contingencia operativo mejoró su infraestructura y se acopló a los nuevos escenarios y estrategias surgidas a propósito de la implementación de los modelos de trabajo que el Banco adoptó en función de la coyuntura sanitaria imperante.

Como parte de la gestión de la continuidad del negocio se aplicó un proceso de debida diligencia a los proveedores de servicios que dan soporte a los procesos críticos del Banco, con el fin de garantizar la continuidad de los servicios contratados.

Modelamiento

Desde la Unidad de Riesgos Integrales se coordinó la implementación y funcionamiento de la actualización al modelo de prevención de lavado de activos para personas naturales y jurídicas, lo que ha hecho posible tener una mejor evaluación del potencial riesgo de lavado de nuestros clientes al tiempo que se cumple con la normativa emitida al respecto por el ente regulador.

En lo que al Riesgo de Crédito se refiere, continuamos con la revisión de los cupos de nuestros tarjetahabientes premiando con una mayor línea de crédito a los clientes con un buen comportamiento en sus pagos y que requieren un mayor cupo para sus actividades personales. También se impulsó el otorgamiento de créditos de consumo con la apertura de políticas de crédito a clientes con un bajo nivel de riesgo. Se priorizó la colocación a través de canales electrónicos.

Seguridad de la Información

El 2021 fue un año de estabilización y afinamiento de los proyectos emprendidos en el 2020. En el caso del Sistema de

Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), se presentó la evaluación anual del año precedente, la verificación de controles y la revisión de indicadores estratégicos, tácticos y operativos. Se incluyeron dos procesos críticos más al SGSI, de acuerdo con la planificación de inclusión de todos estos hasta el 2023.

Se continuó con la implementación del servicio de nuestro Centro de Operaciones de Seguridad y se levantaron ocho modelos de actuación con más de 40 Indicadores de Compromiso (IoCs), que contribuyen a mejorar la postura de seguridad del Banco.

La visibilidad en vulnerabilidades es una gestión continua, cuyo objetivo principal es el de tener alertas tempranas para generar planes de mitigación antes de que una amenaza se materialice y produzca un daño financiero o reputacional.

Los ejercicios de *phishing* e ingeniería social son parte esencial dentro de la gestión periódica, los resultados de las diferentes pruebas han permitido establecer cambios en la estrategia de comunicación a los colaboradores y clientes gracias a diferentes lecciones aprendidas.

Al realizar ejercicios de *hacking ético*, utilizando metodologías basadas en mejores prácticas, ayudamos a establecer el nivel de madurez —en términos de seguridad de la información— de nuestras aplicaciones y servicios publicados a los clientes.

Por otro lado, el trabajo del equipo de ciberseguridad es crucial para la aplicación de los lineamientos de seguridad de la información. Por medio de su participación se puede determinar si los colaboradores están cumplimiento con las políticas, mediante análisis internos de *hackeos éticos* a activos de información de usuarios. De igual manera, este equipo realiza investigaciones de tendencias de ciberataques, brinda soporte de segundo nivel en la gestión de incidentes y apoya a proyectos específicos propios de Produbanco y sus Subsidiarias.

El plan de concientización se cumplió según lo planificado, se actualizó el *e-learning* interno, se enviaron recomendaciones mensuales de seguridad a los colaboradores tanto a través del correo institucional, como por medio de los canales de Yammer y WhatsApp, para mantener informados de estas tendencias de ataques cibernéticos a nivel interno. Del mismo modo, se enviaron comunicaciones a clientes relativas a seguridad de la información, para evitar que sean objeto de ataques de ciberdelincuentes que pretendan robar su información o suplantar su identidad.

Se concluyó la implementación de la solución de identidades IAM para la gestión del ciclo de vida de los accesos de un colaborador, así como el PAM, que administra las cuentas de usuarios con accesos privilegiados.

Se realizaron las sesiones del Comité de Seguridad de la información, cumpliendo con la periodicidad trimestral establecida. Por intermedio de estas reuniones, el Banco ratificó la prioridad que la administración ha definido para la protección de los activos de información propios y de sus clientes. A lo largo del 2021 se mantuvo el apoyo constante a las iniciativas y proyectos presentados con el propósito de mejorar la seguridad de la información en la Institución.

Francisco Martínez Henares
Presidente Comité de Administración Integral de Riesgos

Informe Anual sobre las Actividades
para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo

Al 31 de diciembre de 2021

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 2021 con el fin de evitar que Banco de la Producción S.A. Produbanco, sea utilizado como medio para el lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo.

Las actividades de control, aplicadas por la Unidad de Cumplimiento de acuerdo con lo establecido en el Plan de Trabajo 2021, se efectuaron de conformidad con lo dispuesto en el *Manual de Control Interno de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo*.

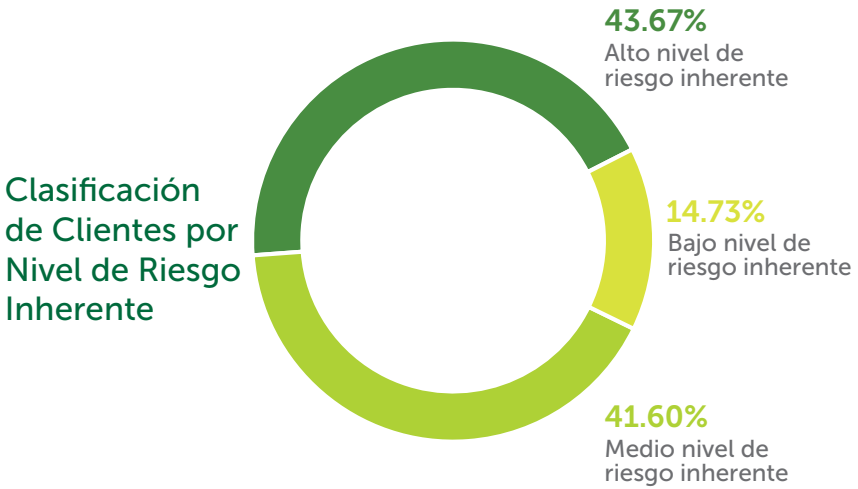
Conocimiento del Cliente y Mercado – Monitoreo

Durante el 2021, la Unidad de Cumplimiento realizó el proceso de monitoreo de las transacciones de clientes, según la metodología basada en riesgos implementada por el Banco, así como por las parametrizaciones en el software especializado con el que se cuenta para el efecto y el análisis especifico de transacciones realizadas en efectivo y en billetes de alta denominación, con especial énfasis en las variaciones significativas entre la transaccionalidad

efectuada y el perfil transaccional y/o comportamental declarado por el cliente, lo que permite la identificación de posibles tipologías en aplicación de la metodología de riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo.

Cabe mencionar que dicho 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 que 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 con la política de *Conocimiento del Cliente*, entre enero y diciembre se abrieron 7,442 casos que requirieron análisis adicionales por parte de las Unidades de Negocio.

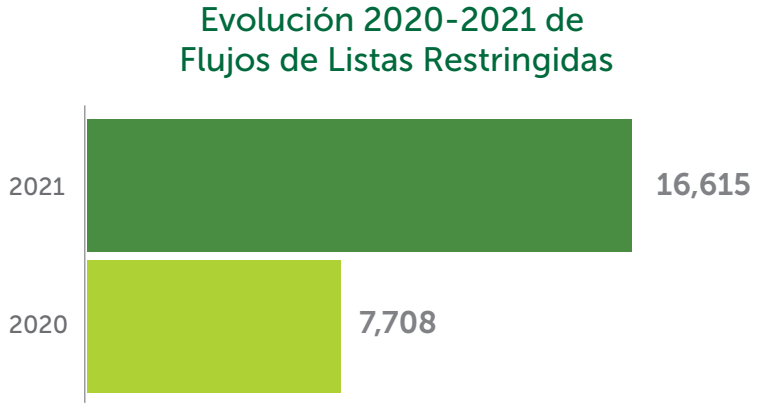


La gráfica anterior refleja que, del total de clientes, el 43.67% registró un nivel de riesgo alto, el 41.60% un nivel medio y el 14.73% un riesgo bajo.

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

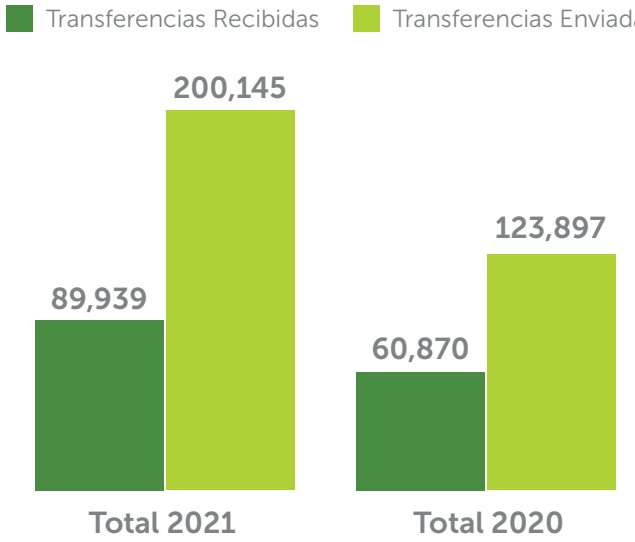
- **Alertas por Actividades de Riesgo**: Previo al registro, creación y aceptación de la relación comercial con un cliente existen controles que identifican y alertan sobre segmentos de mercado y/o actividades, consideradas como de alto riesgo, según los estándares internacionales relativos a prevención de lavado de activos. Como resultado de la aplicación de estos controles, se revisaron 6,126 casos durante el año 2021, versus los 1,434 del año 2020.

- **Alertas por Coincidencias, Creación o Actualización de Clientes:** 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, así como Personas Expuestas Políticamente (PEPs), entre otras; por consiguiente, requieren cumplir con un proceso de debida diligencia. En 2021 se presentaron 16,615 casos, frente a los 7,708 del año 2020.



- **Alertas por Transferencias Internacionales Enviadas y Recibidas:** Las alertas generadas y revisadas de manera automática —al detectarse coincidencias con listas de ordenante, beneficiario y países de alto riesgo que consten en el texto del mensaje SWIFT— fueron 290,094 correspondientes a transferencias recibidas (89,939 flujos) y transferencias enviadas (200,145 flujos).

Evolución 2020-2021 de Flujos de Transferencias Recibidas y Enviadas por Alertas por Coincidencias



Por otro lado, se ingresaron y actualizaron 11,266 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. Dichos procesos se efectuaron a través de las interfaces conectadas con el sistema tecnológico principal del Banco.

Conocimiento del Corresponsal

En el año 2021 se realizaron reuniones telemáticas con Oficiales de Cumplimiento de algunos bancos corresponsales, en las que se atendió un total de 155 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 Proveedor

Hemos desarrollado y se han aplicado políticas, procesos y procedimientos de debida diligencia para el conocimiento de proveedores permanentes de bienes y servicios, de quienes se mantiene expedientes individuales, debidamente documentados.

Conocimiento del Empleado

La Unidad de Gente y Cultura, como parte del programa establecido para el *Conocimiento del Empleado*, realizó la campaña de actualización de datos del personal del

Banco y sus subsidiarias, información revisada y aprobada mediante flujos en el sistema, por la jefatura directa del colaborador.

En el período comprendido entre enero y diciembre, siguiendo la metodología basada en factores de riesgo, se realizó la notificación de 1,938 requerimientos de información a colaboradores como resultado del monitoreo de transacciones extra rol y 200 requerimientos de justificación a los colaboradores que presentaron una variación patrimonial significativa.

Igualmente, se aplicaron procedimientos de control sobre la información y documentación pertinentes al proceso de vinculación y desvinculación del personal y entrega del *Manual de Procedimientos de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos como el Terrorismo*.

Conocimiento del Accionista

La aplicación de políticas y procedimientos establecidos ha permitido identificar y conocer información básica de todos los accionistas de Produbanco, Para aquellos con el 6% o más del capital suscrito y pagado del Banco se efectuó el respectivo proceso de debida diligencia ampliada.

Capacitación

Durante el año 2021, la capacitación constante de la Unidad de Cumplimiento de Produbanco ha sido fundamental para mitigar el riesgo de lavado de activos en la entidad y cumplir con las disposiciones normativas así como con políticas y procedimientos en el marco de la prevención y detección del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Como parte de la cultura organizacional y con el fin de concientizar la responsabilidad de cada funcionario, Produbanco ha desarrollado programas de capacitación orientados a mitigar el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, cuyo contenido se basa en definiciones teóricas, normativas y ejemplos prácticos de acuerdo con las responsabilidades de cada funcionario.

Como parte del proceso de vinculación a la Institución, 412 colaboradores nuevos tomaron el curso de inducción en la plataforma de aprendizaje virtual.

En el año 2021 el curso de reinducción sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo fue coordinado a nivel regional y lo tomaron 3,164 colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias. Existen procesos de capacitación en todos los niveles del Banco, inclusive para los miembros de los Órganos de Gobierno.

Creación de Nuevos Productos y Controles en materia de Prevención de Lavado de Activos

Durante el período 2021, la Unidad de Cumplimiento participó activamente en diferentes proyectos, entre los cuales destacó la creación de la nueva Cuenta Digital, para la que el aporte se enfocó en la implementación de controles para el inicio y relación, y en la determinación del nivel de riesgo inherente, el cual luego de la aplicación de las medidas de control propuestas, se mantuvo con bajo nivel de riesgo residual.

Mediante el análisis y aplicación de políticas se definieron puntos de control específicamente en los siguientes procesos:

- Aprobación de la cuenta
- Georeferenciación
- Identificación de persona
- Preregistro
- Procesos *onboarding*
- Administrador de solicitudes

También se incorporaron y fortalecieron controles en la recepción de transferencias locales y del exterior, así como para depósitos en billetes de alta denominación, clasificación de listas de referencia, y controles en la creación y actualización de clientes.

Reportes a Organismos y Autoridades Competentes

A lo largo del año se enviaron mensualmente los Reportes 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 aplicaron 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 162 casos considerados como transacciones inusuales o injustificadas a la Unidad de Análisis Financiero y Económico y dio respuesta a 2,535 oficios de organismos de control (SB, UAFE, Fiscalía, entre otros) sobre procesos de investigación.

A través de la Unidad de Cumplimiento, Produbanco ha aplicado políticas y procedimientos de debida diligencia, monitoreo y reporte a las autoridades competentes atendiendo las disposiciones contenidas en la Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras (*Foreign Account Tax Compliance Act o FATCA* por sus siglas en inglés) y en el Estándar Común de Reporte, impulsado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE - (*Common Reporting Standard o CRS*, por sus siglas en inglés).

Procedimientos Internos de la Unidad de Cumplimiento

En cumplimiento del 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, así como 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 siguió manteniendo el control automático sobre el requerimiento, registro y almacenamiento de la declaración sobre la fuente de 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 301 clientes que, por las características de su actividad, negocio o industria, manejaron un alto volumen de efectivo. Como resultado del análisis efectuado, dichos clientes suscribieron un *Formulario Anual de Licitud de Fondos* gracias al cual se vuelve más ágil el proceso operativo diario.

Participamos muy activamente en reuniones del 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.

Así mismo, el Oficial de Cumplimiento colaboró activamente en los talleres nacionales organizados por la Unidad de Análisis Financiero y Económico, con miras a la Evaluación Mutua que el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) realizará al Ecuador durante el 2022, año crucial también para el país, al ejercer la presidencia *pro tempore* de dicha organización intergubernamental de base regional que agrupa a 17 países de América del Sur, Centroamérica y América del Norte.

Auditoría Interna, Externa, Reguladores y Otros

La revisión y cumplimiento de los mecanismos de control, diseñados e implementados en la Unidad de Cumplimiento en el marco de la ARLAFDT, fueron incluidos dentro de los procesos de auditoría interna, externa y de entes de control, como parte de un programa específico de verificación, acorde con el 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 Deloitte & Touche Ecuador Cía. Ltda. presentará en el año 2022, los resultados de su revisión con corte al 31 de diciembre de 2021. Actualmente se encuentran en proceso de evaluación y cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas al lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo.

Conclusiones

Bajo la dirección de la Unidad de Cumplimiento, durante el 2021 el Banco logró una adecuada administración de riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, por medio del desarrollo de actividades entre las que cabe resaltar la aplicación de procedimientos preventivos y políticas de diligenciamiento tales como *Conozca su Cliente*, *Conozca su Accionista*, *Conozca su Empleado*, *Conozca su Mercado*, *Conozca su Corresponsal* y *Conozca su Proveedor,* y la coordinación y verificación de los procesos de debida diligencia con sus responsables, a través de la instrumentación de procedimientos, mecanismos y metodologías que hicieron posible controlar que los productos y servicios ofrecidos por la entidad, no fueran utilizados para el cometimiento de este delito.

Diego Mosquera Pesantes
Presidente Comité de Cumplimiento

Aníbal Eduardo Salazar Buenaño
Oficial de Cumplimiento

Informe de la Unidad de Servicio
de Atención al Usuario Financiero

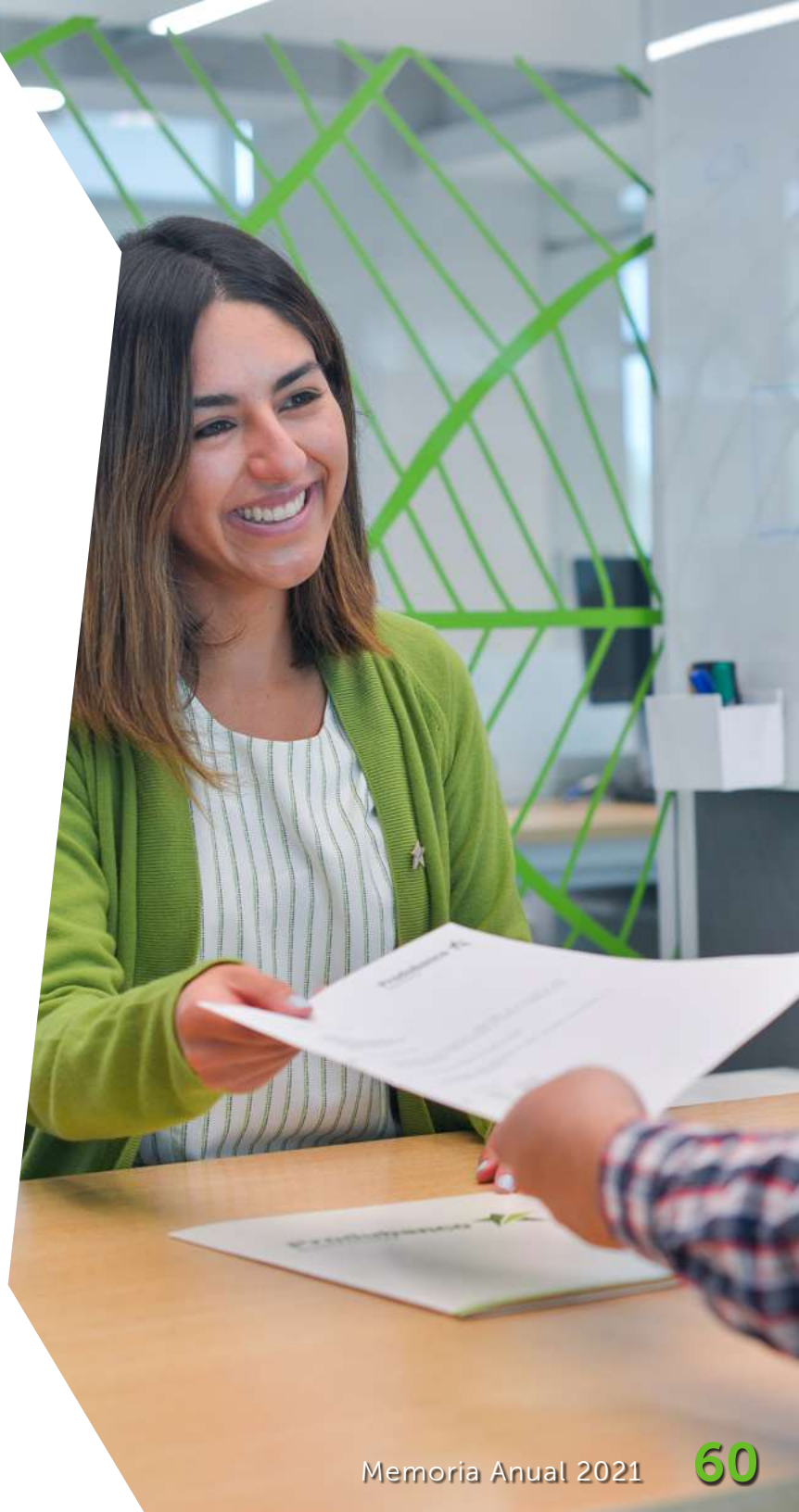
Programa Experiencia del Cliente

Las circunstancias del 2021 demandaron el perfeccionamiento de los modelos de relacionamiento con los clientes y de las estrategias competitivas de las distintas organizaciones. En este entorno, Produbanco impulsó aún más su cultura *Customer Centric* —que sitúa al cliente en el centro y lo convierte en el punto de referencia para la toma de decisiones— y afianzó su programa *Customer Experience Management* —que facilita el desarrollo de un vínculo emocional con los clientes tras ofrecerle experiencias positivas, que se traducen en una diferenciación competitiva—.

La *voz del cliente* es uno de los principales insumos que consideramos en nuestro sistema de gestión; escuchar y actuar en tiempo real sobre el *feedback* que nos proporciona, nos lleva a atender adecuadamente diversas situaciones y a diseñar soluciones para transformar satisfactoriamente su interacción con el Banco.

La incorporación de nuevas tecnologías y metodologías para optimizar procesos y mejorar la experiencia de los clientes internos y externos, y el brindar servicios y productos de excelencia, tanto en canales presenciales como digitales, son puntos fundamentales del compromiso de Produbanco con la calidad de atención.

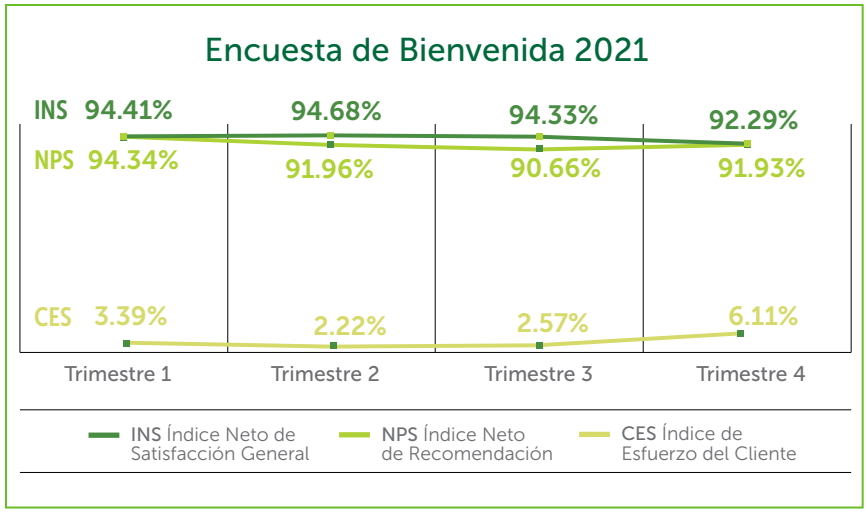
El monitoreo y medición permanentes a través de varios programas y canales, y la aplicación de los indicadores

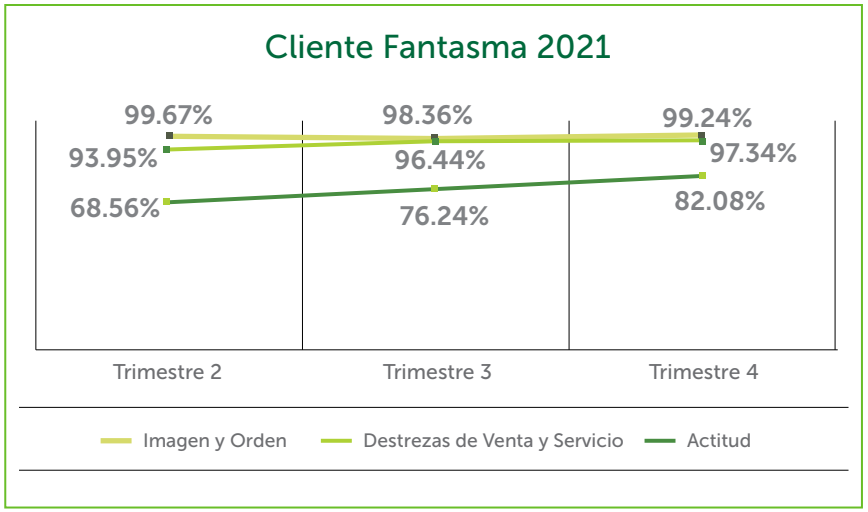


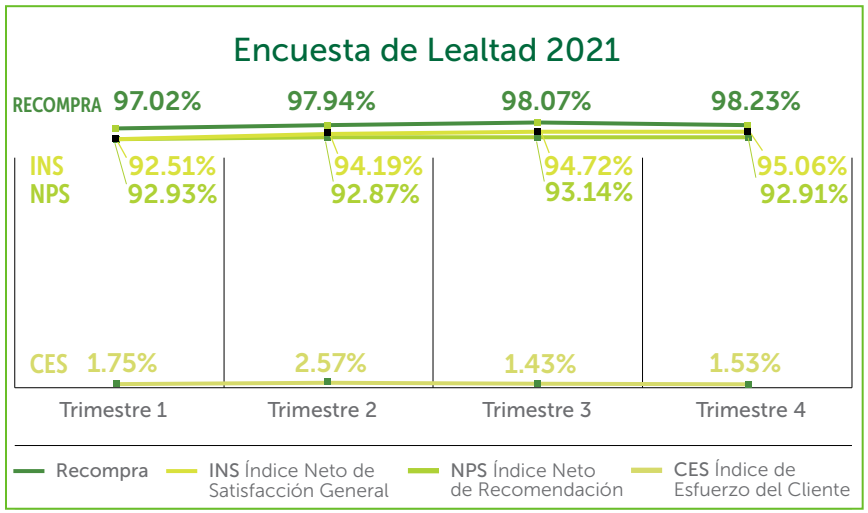
de gestión: INS (Índice Neto de Satisfacción), NPS (Índice Neto de Recomendación) y CES (Índice de Esfuerzo del Cliente), nos permiten evaluar la experiencia transaccional y relacional de nuestros clientes, así como también conocer su grado de satisfacción, recomendación y su nivel de esfuerzo.

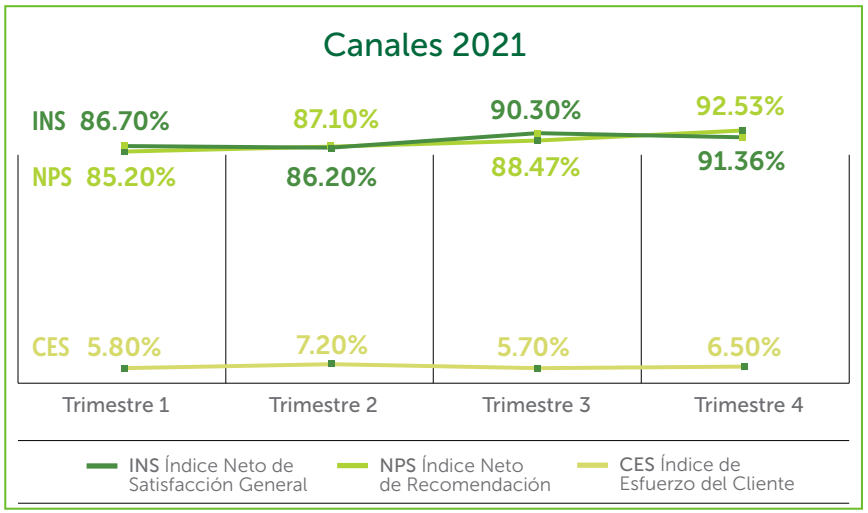
Todo lo expuesto más el fortalecimiento de la cultura organizacional, orientada a generar experiencias memorables, nos han llevado a mantener el liderazgo en calidad de servicio. En 2021, por quinto año consecutivo, Produbanco se ubicó en primer lugar en la medición del Índice Ekos de Satisfacción al Cliente de Corporación Ekos, como *Mejor Banco en Calidad de Servicio*, en la *Categoría Bancos Grandes*.

Resultados Indicadores

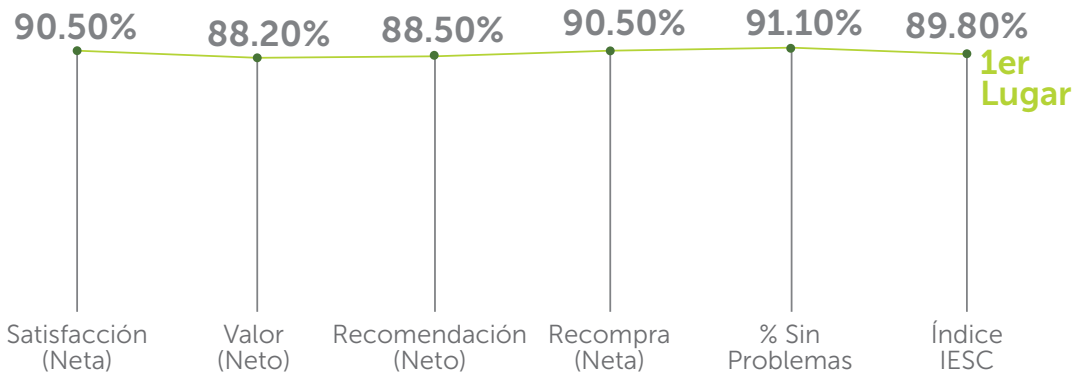






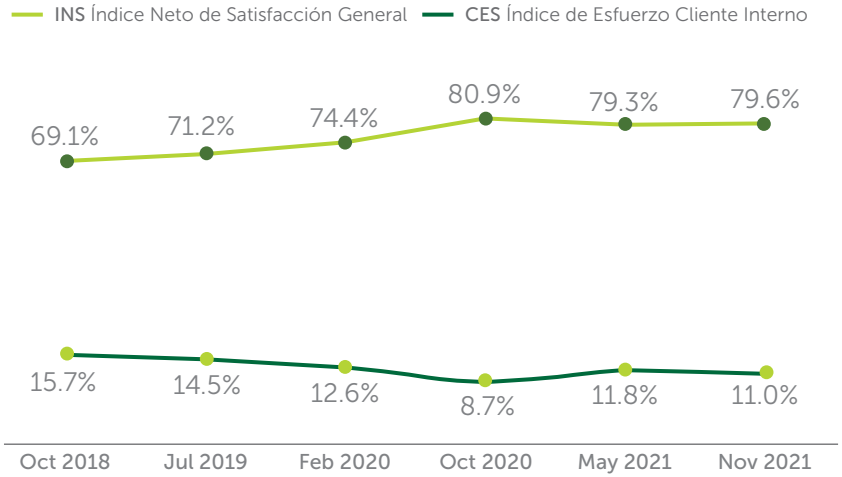


Índice Ekos Satisfacción del Cliente 2021

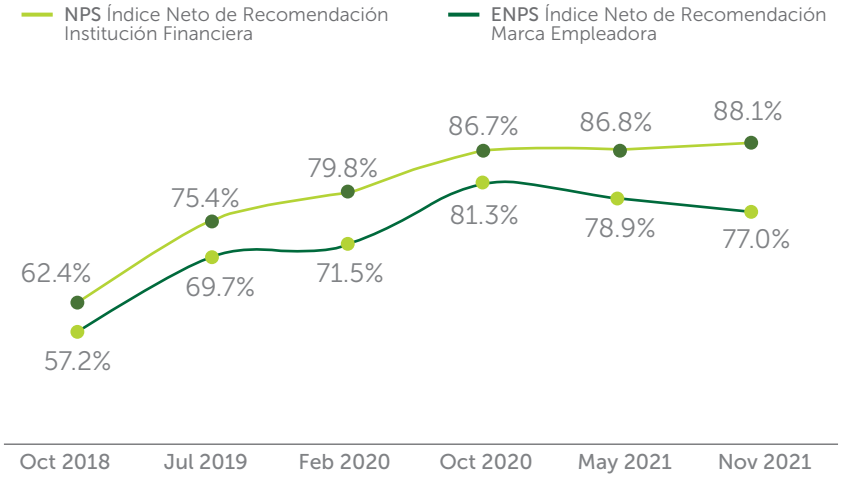


Resultados de Cliente Interno

Evolución de las Mediciones de INS y CES



Evolución de las Mediciones de NPS y ENPS



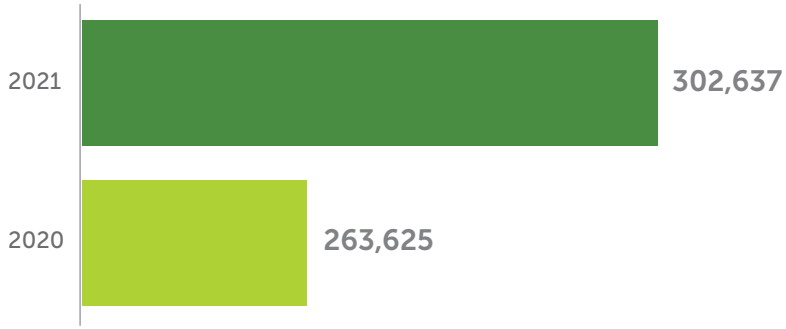
Un hito relevante que destacar en este año es la participación del Banco en el *Best Customer Experience (BCX)*, reconocimiento otorgado por la compañía consultora internacional Izo, a la excelencia, las mejores prácticas y la innovación en experiencia del cliente en los países de Iberoamérica. Produbanco fue galardonado como *Mejor Compañía Banca Iberoamérica* y *Mejor Compañía Sector Banca Ecuador 2021*.

Atención al Usuario Financiero: Requerimientos y Reclamos

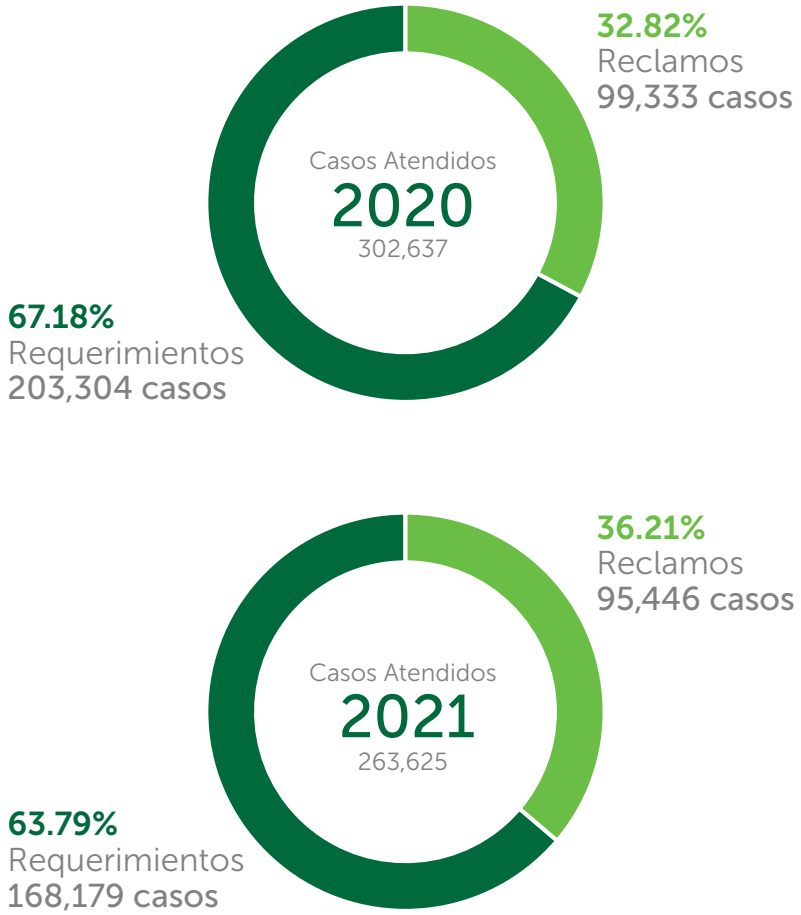
En el 2021, a través del departamento de Atención al Consumidor Financiero procesamos un total de 263,625 casos, 12.89% menos que en el 2020 (302,637).

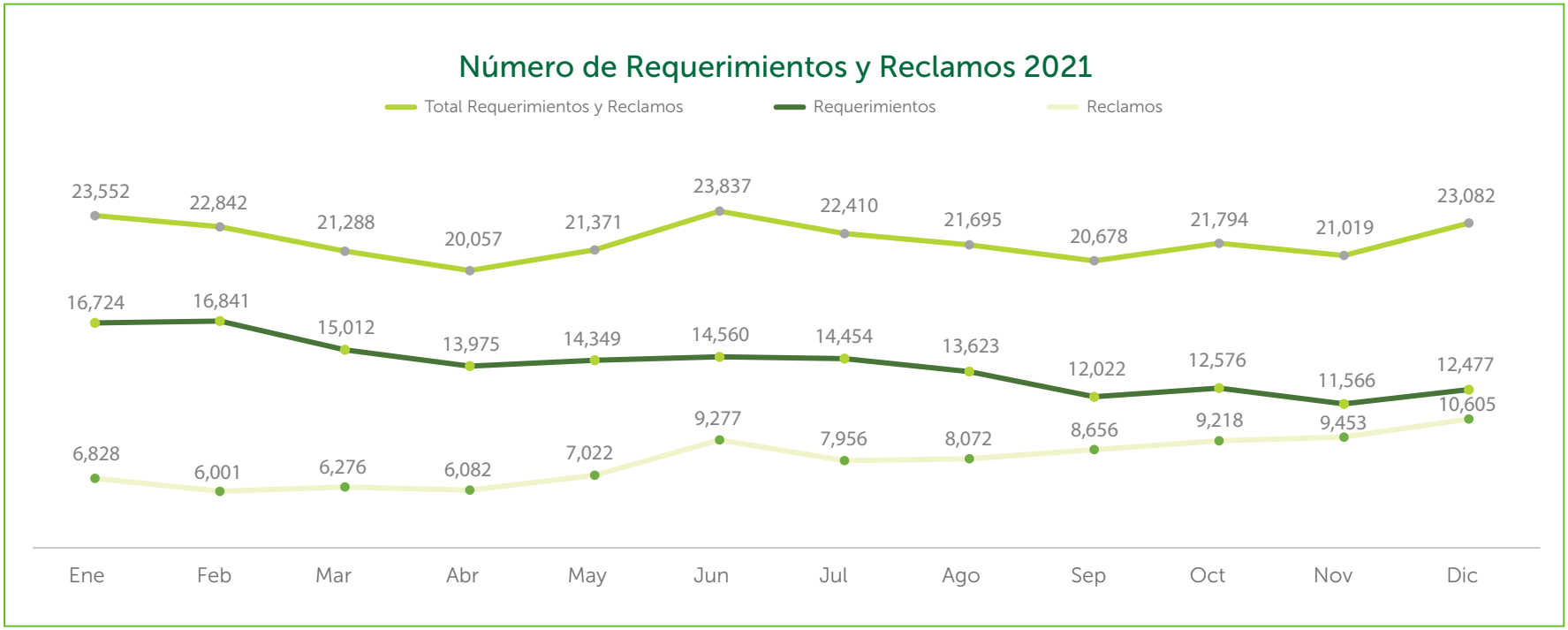
De los casos ingresados en el año, 168,179 (63.79%) fueron requerimientos y 95,446 (36.21%), reclamos.

Evolución 2020-2021 de Casos Procesados por Atención al Consumidor Financiero

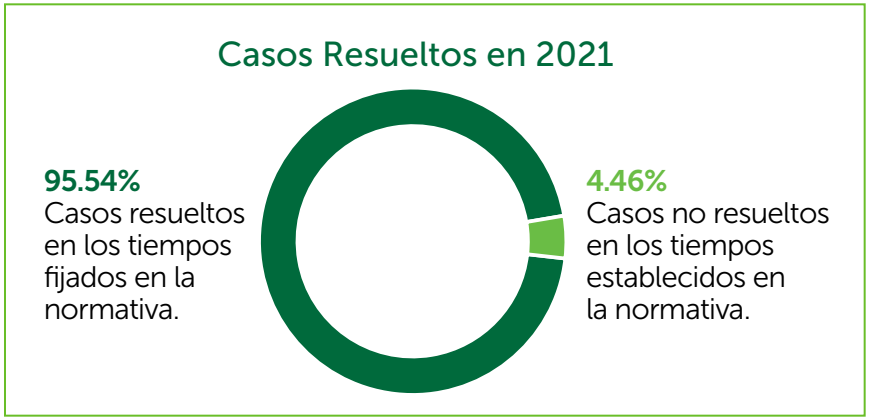


Evolución 2020-2021 Proporción Requerimientos y Reclamos dentro del Total de Casos Atendidos





Al cierre del 2021, del total de casos registrados, 252,081 (95.62%) fueron solventados. De estos, un 95.54% se resolvieron dentro del tiempo máximo que establece la normativa legal.



Operatividad

Para el manejo de los casos contamos con la herramienta de Requerimientos y Reclamos, que los gestiona en tres niveles de atención:

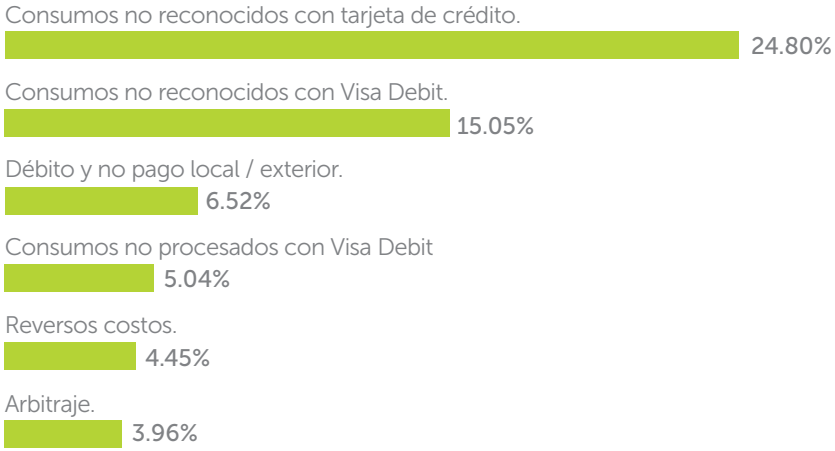
Nivel 1: Los gestores de ProContacto son los encargados de proporcionar la solución en el primer contacto que realiza el cliente.

Nivel 2: El departamento de Atención al Consumidor Financiero es el responsable de resolver los casos que le son derivados por el primer nivel de atención.

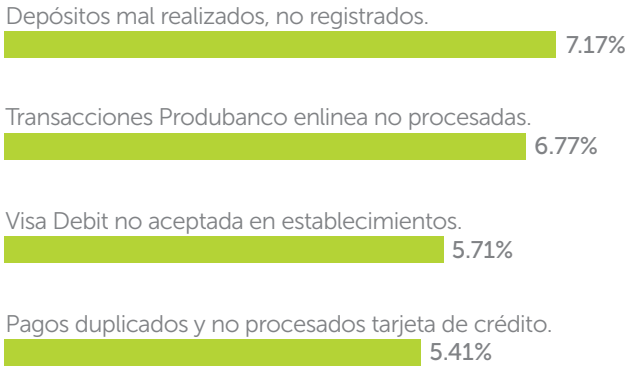
Nivel 3: En esta instancia, las áreas Operativas y de Tecnología son las que solucionan los casos que por sus características, requieren un conocimiento especializado.

Los 252,081 casos resueltos en 2021 fueron atendidos de la siguiente forma:

Reclamos 2021 con Impacto Económico



Reclamos 2021 sin Impacto Económico



Requerimientos de Mayor Incidencia 2021

Desglose Transacciones Produbanco enlínea No Procesadas

Transacción	Casos	% Participación
Error al realizar pagos.	1,098	17.17%
Error al enrolarse.	904	14.14%
Notificaciones no enviadas.	773	12.09%
Error al realizar transferencias.	707	11.06%
Acceso a produbanco.com.	554	8.66%
Aplicativo móvil.	477	7.46%
Transacción no pudo procesarse.	429	6.71%
Error al visualizar movimientos.	268	4.19%
Error al crear beneficiario.	148	2.31%
Token vía SMS no es recibido.	146	2.28%
Ingresos fallidos.	141	2.20%
Error redención millas.	135	2.11%
Error al obtener Produbanco enlínea.	134	2.10%
Pagos programados no procesados.	110	1.72%
Error al actualizar datos.	80	1.25%
Error al parametrizar cupos.	78	1.22%
Error al ingresar el usuario adicional.	74	1.16%
Error al realizar avances.	62	0.97%
Estado de cuenta no disponible.	34	0.53%
Error al generar imágenes.	27	0.42%
Imagen no le pertenece.	16	0.25%

María Dolores Prócel
Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero

Informe del Comité de Ética
y Gestión Responsable

A continuación se presenta el Informe Anual de actividades 2021, del Comité de Ética y Gestión Responsable. De conformidad con los cambios efectuados en la estructura de Gobierno Corporativo de Produbanco, como una medida de auto regulación, este informe también contiene las principales acciones llevadas a cabo por el Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial durante los meses de enero a junio, y del Comité de Ética y Gestión Responsable, en la segunda mitad del año, todo ello siempre alineado a las mejores prácticas y la normativa laboral.

El objetivo principal del Comité es que nuestros colaboradores vivan con pasión y ética los valores organizacionales, en un entorno de trabajo seguro, respetuoso, equitativo con oportunidades de crecimiento personal y profesional; con un impacto positivo en cualquier medio en que ellos interactúen. En esta línea, se incorporaron a los asuntos que venía tratando y conociendo regularmente, aspectos relacionados a iniciativas responsables, equidad, diversidad e inclusión, educación y salud financiera, apoyo a la Fundación Su Cambio por el Cambio, marca empleadora e iniciativas responsables ante la pandemia generada por el COVID-19.

Iniciativas Responsables

Se ha implementado con éxito el teletrabajo, definido como una modalidad flexible que contribuye a la productividad. El

objetivo es generar otros espacios de trabajo, en función de cada cargo y en algunos casos, de la situación de cada colaborador.

Equidad, Diversidad e Inclusión

El 2021 fue un año importante para nuestro programa *Protagonistas*, en el que contamos con la participación de hombres y mujeres de nuestra Organización, quienes están en constante búsqueda de su desarrollo personal y profesional. Adicionalmente se trasladó la iniciativa de este programa a otros bancos integrantes de Grupo Promerica.

En este sentido, se llevó a cabo en forma regular *Protagonistas 631*, como un programa de mentorías que este año contó con 103 participantes activos.

El 8 de marzo de 2021, para conmemorar el Día de la Mujer, se realizó la Conferencia *Liderando tus Emociones* con 130 colaboradoras, y con el apoyo de Kiik Consultores. En la conferencia se entregaron herramientas necesarias para aprender a expresar y gestionar sin miedo las emociones.

El 17 de marzo de 2021 se realizó el lanzamiento oficial del programa *Protagonistas Regional*, en el que participaron más de 1,400 colaboradoras de Ecuador, Panamá, República Dominicana, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Costa Rica. Este fue un *webinar* (seminario en línea) de gran acogida y en donde se combinó una conferencia magistral con un importante panel de mujeres.

Soy Protagonista

Este programa fue facilitado por Karen Montalva, TED Speaker y Autora de *#Yovendo* quien dejó consejos de cómo las personas pueden ser protagonistas en sus vidas. El panel estuvo compuesto por: Karla Icaza, Vicepresidente Ejecutiva de Gobierno Corporativo de Grupo Promerica; Carla Ortiz de Martínez, Miembro de la Junta Directiva de Terrabank, y Ana Margarita Ortiz de Horvilleur, Directora Ejecutiva de Fundación Ortiz, quienes compartieron sus experiencias de vida, tanto en el plano personal, como profesional, lo que sin duda fue una inspiración para muchas de las personas que estuvieron presentes.

El 22 de julio de 2021 se creó nuevamente un espacio para nuestros colaboradores en la región denominado *Soy Protagonista, es momento de tomar acción y brillar*. Karen Montalva, durante su intervención, entregó a las participantes un *e-book* con material clave para tomar acción, que contiene mensajes de mujeres protagonistas de nuestra Organización. En su taller *Lidera, y haz brillar a tu equipo*, también compartió un momento especial con las líderes a nivel estratégico de los países en los que tienen presencia los bancos de Grupo Promerica.

El 11 y 12 de noviembre de 2021, el encuentro entre *Promericanos* fue diferente. Esta vez, hombres y mujeres compartieron cuatro sesiones en el programa: *El poder de trabajar juntos*. En cada sesión se abordaron los valores del Grupo Promerica: *empatía permanente*, *emprendedores por naturaleza*, *confianza compartida* y *cultura común*. Aquí, 16 expositores *Promericanos* compartieron cómo ellos viven esos valores diariamente. Se conectaron 6,100 personas.

Finalmente, el 25 de noviembre de 2021, en conmemoración del Día del Hombre en Ecuador, se realizó el webinar: *Retomando el Camino,* en el que John Badel, consultor de desarrollo de talento, cambio y transformación, invitó a reflexionar, a hombres y mujeres, sobre la importancia del rol de los hombres en la sociedad.

Educación y Salud Financiera

Al cierre del 2021, el programa *Mi Produbanco* registró saldos por USD 16,091,000.00 en operaciones activas, frente a USD 12,205,000.00 en pasivas.

La originación de operaciones nuevas en el año fue de USD 5,349,093.00, con un índice de satisfacción promedio del 97%.

Los consumos acumulados en tarjeta de crédito fueron de USD 3,959,000.00.

Lo anterior siempre observando la normativa vigente en materia de créditos a los colaboradores y funcionarios.

El Impacto Generado con la Gestión

Con la colocación de créditos inmobiliarios por USD 7,539,000.00, que corresponde al 47% del total del portafolio de operaciones crediticias a favor de colaboradores, se contribuyó a mejorar la calidad de vida y cumplir el sueño de 230 familias.

Apoyo a la Fundación Su Cambio por el Cambio

Se mantuvo el compromiso de auspicio económico y apoyo hacia la Fundación, para el desenvolvimiento y continuidad de sus importantes proyectos sociales y educativos en Quito y Guaranda.

Durante el año 2021, se destacó el trabajo que ha venido realizando el grupo de *influencers* de Produbanco (Transformación Cultural) para la reactivación del *Taller de Panadería* del Proyecto Social de Sur de Quito. Se preparó un modelo de negocio bajo el cual funcionará este renovado taller, que tiene el propósito de generar ingresos tanto para la autogestión , como para fortalecer el componente educativo y de preparación en este oficio, para los beneficiarios del proyecto.

Por otro lado, como resultado de autogestión entre colaboradores de Produbanco, se pudo recaudar la cantidad de USD 31,056.59, valor que fue empleado para la adquisición del nuevo camión que servirá al proyecto de Guaranda en sus gestiones de venta y distribución de sus productos. El día miércoles 17 de noviembre de 2021 se hizo la entrega formal del nuevo camión en el Proyecto de Desarrollo Comunitario San Simón, Guaranda. Esta nueva unidad inició sus operaciones en la distribución de sus productos en diferentes destinos, incluyendo Quito.

Por iniciativa de Produbanco, desde el 14 de noviembre de 2021 hasta final del mes de diciembre, se llevó a cabo la *ZUMBATÓN*, que consiste en una sesión de una hora diaria de ejercicio y baile, pensada para involucrar a los colaboradores de Produbanco y sus familias. El objetivo de esta iniciativa fue recolectar recursos para el equipamiento tecnológico de la unidad educativa del Proyecto del Sur de la Fundación, lo cual se cumplió satisfactoriamente.

También ha sido muy importante el apoyo que se ha dado por parte del equipo médico de Produbanco, que, desde el inicio de la pandemia, ha brindado asistencia a los beneficiarios y sus familias, en revisiones médicas y seguimiento en casos de contagio, alerta o aislamiento, así como la realización de pruebas para detección del coronavirus, y dotación de equipos de protección como alcohol, mascarillas, guantes y visores.

Adicionalmente, en este período Produbanco apoyó a la Fundación y sus proyectos con la planificación e implementación de sus sistemas de Seguridad y Salud Ocupacional.

- ### Campaña Caramelos 2021

  Gracias a la colaboración y continuo apoyo de Corporación Favorita, la Fundación elaboró 200,000 fundas de caramelos. Es importante destacar que esta actividad representa una fuente de empleo para 40 personas que se encuentran en situación altamente vulnerable y son beneficiarios del Proyecto Sur.

- ### Ámbito Educativo: Retorno Progresivo a las Aulas

  Por disposición del Ministerio de Educación y del Comité de Operaciones de Emergencias a nivel nacional (COE) y en atención al cronograma emitido para estos efectos, se coordinó el retorno obligatorio de los estudiantes de la Fundación, a las escuelas y colegios del país.

Marca Empleador

- ### Produtalks

  Produtalks nació como una iniciativa para generar un proceso de *networking* y vínculo con la comunidad Produbanco (colaboradores, excolaboradores y futuros colaboradores), con la finalidad de retener y atraer al mejor talento. Este programa busca crear una experiencia memorable y agregar valor a los participantes a través de diferentes temáticas que se abordan en los eventos. Hasta el momento, se han realizado dos ediciones: La primera edición con la temática de *Conversaciones + Chocolate*, en la que dos exprodubanqueros compartieron sus experiencias y cómo el Banco contribuyó en su crecimiento profesional. El evento fue acompañado de una cata de chocolate a cargo de PACARI. La segunda edición tuvo la temática de *Historias de vida, historias con música.* Como invitados especiales estuvieron Karla Icaza (Vicepresidente Ejecutiva de Gobierno Corporativo de Grupo Promerica) y Ricardo Cuesta (Presidente Ejecutivo de Produbanco), quienes compartieron sus historias de vida contadas a través de canciones. El resultado de satisfacción de los eventos fue de 92% y 94% respectivamente.

- ### Transfórmate

  El programa *Transfórmate*, mediante una evaluación inicial, busca identificar el potencial de los colaboradores a través de sus fortalezas e impulsarlos con el fin de apoyar el proceso de *transformación digital*. En función de esta información se agrupó a los participantes en cuatro perfiles: comercial, servicio, operativo y técnico. De acuerdo con los mismos, se direccionó el proceso de entrenamiento y desarrollo hacia las áreas en las que se aprovecharía mejor sus fortalezas y en las que tendrían un mejor desempeño. Durante el entrenamiento, se incluyeron además temas transversales como: *Experiencia del Cliente y Transformación Digital,* que les permitieron adquirir habilidades alineadas a la estrategia de la Organización. En la fase final, los participantes realizaron pasantías internas que les permitieron poner

en práctica las habilidades adquiridas y consolidar lo aprendido.

En este año se realizó un primer piloto direccionado a la población de cajeros de Produbanco y Exsersa (ServiPagos) de Quito, en el que 32 colaboradores completaron el programa. Como resultado de este primer piloto, hasta el momento se ha logrado un 34% de transformación positiva de la fuerza laboral de este grupo de participantes.

Iniciativas Responsables frente a la Pandemia

Desde marzo 2020 hasta el 30 de diciembre de 2021, de un universo de 3,219 colaboradores, 1,657 se contagiaron con COVID-19. El índice de recuperación fue de 92.76%: 1,000 colaboradores se recuperaron, 17 se reinfectaron, 105 se contagiaron estando vacunados y lamentablemente se registró el fallecimiento de dos personas.

La vacunación se condujo con éxito, contando actualmente con 3,210 colaboradores vacunados.

- ### Jornadas de Vacunación

  En el año 2021 se organizaron jornadas de vacunación en las principales ciudades del país, siendo beneficiarios de las mismas, tanto colaboradores como familiares. En estas se logró inocular a 3,217 personas con dosis completas.

  Además, el 16 de septiembre de 2021 se realizó la jornada para adolescentes entre 12 y 16 años, en la que se vacunó a 366 hijos y familiares de colaboradores.

  El 20, 21 y 22 de octubre de 2021 se llevó a cabo la vacunación a niños entre 5 y 11 años, que concluyó con 900 niños vacunados.

- ### Reconocimiento Ministerio de Salud

  Debido a la contribución de Produbanco para lograr la meta de vacunación del Gobierno, se nos concedió un reconocimiento otorgado por el Viceministro de Gobernanza y Vigilancia de la Salud por contribuir al Plan de Vacunación 9/100 (9 millones en 100 días), y ayudar a vacunar a colaboradores y familiares.

- ### Protocolo Retorno Laboral

  Al monitorear de manera diaria la situación de la pandemia del COVID-19, se planificó el retorno laboral de los colaboradores que se mantenían en teletrabajo. Con el fin de asegurar un ambiente ordenado, sano y seguro, se dio prioridad a la operatividad del Banco, por lo cual se realizaron las siguientes actividades:

  1. Levantamiento de capacidad por edificio y oficina.

  2. Priorización institucional para el retorno:

     - Unidades de Negocio
     - Unidades de Staff
     - Unidades de Soporte

3. Implementación de instalaciones seguras al aforo correspondiente en:

   - Comedores
   - Salas de reuniones
   - Lactarios

4. Implementación de protocolos de bioseguridad.

5. Dotación de los equipos de protección personal:

   - Pruebas de antígeno para el retorno

Línea Ética

Durante el año 2021, se ratificaron señales de confianza con respecto al canal *Línea Ética*, lo que se demostró por la mayor cantidad de información recibida en forma voluntaria en el sitio anónimo de intranet. Esto, junto con el levantamiento de información relevante adicional, contribuyó a la toma de decisiones y soluciones grupales y permitió una gestión más directa y oportuna en la resolución de los casosSe obtuvieron 56 casos resueltos en primera instancia, con la participación de los miembros de la Comisión de Línea Ética. El tiempo promedio de resolución fue de 13 días por caso. Entre las acciones relevantes aplicadas para la definición de soluciones 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.

Durante el año 2021 no se presentó ningún caso de fraude interno.

Atentamente,

Diego Mosquera Pesantes
Presidente Comité de Ética y Gestión Responsable

Informe del Comité
de Sostenibilidad

El Comité de Sostenibilidad presenta el informe anual de actividades de 2021, en el cual se detallan las diferentes acciones llevadas a cabo en materia de sostenibilidad y responsabilidad social por parte de Produbanco y sus Subsidiarias.

Como punto de partida, es importante destacar que la Junta General de Accionistas del Banco, dada la importancia y transversalidad que representa la sostenibilidad, misma que es parte de los pilares estratégicos institucionales, resolvió a nivel estatutario la creación propia del Comité de Sostenibilidad, separándolo del Comité de Ética y ampliando su agenda a los diferentes aspectos y gestiones que la Institución lleva a cabo en su rol de banca responsable.

Compromiso *Net-Zero Banking Alliance*

Produbanco, Banco Promerica de Costa Rica y Banpro de Nicaragua, instituciones del Grupo Promerica, se unieron a otros 40 bancos a nivel mundial, en la creación de una alianza global para lograr cero emisiones netas de CO_2 en la industria financiera, derivadas de sus portafolios de préstamo e inversiones. Los bancos firmantes tienen que establecer objetivos de reducción de emisiones, tanto para el 2030, como para el 2050.

Principios de Banca Responsable

Para el primer reporte a presentar como banco signatario de los *Principios para una Banca Responsable*, se publicaron los avances en la implementación de dichos estándares en cuanto a los ejes estratégicos impulsados por el Banco en cuanto al Principio 1 de *Alineamiento Estratégico* y el Principio 2 correspondiente al *Impacto y Fijación de Objetivos*, para lo cual la Institución ha identificado la herramienta de impacto de UNEP FI que permite determinar los impactos positivos y negativos del portafolio, con un enfoque social, ambiental y económico.

En cuanto al Principio 3 de *Clientes y Consumidores*, se informó sobre la propuesta de valor del *Programa Líneas Verdes*, y como se comparte información con los clientes para identificar oportunidades para mejorar su gestión sostenible, complementado con los programas de entrenamiento de apoyo a las PYMES y grandes empresas en diferentes sectores.

El Principio 4 de *Stakeholders* enfocado en consultar y colaborar de manera proactiva y responsable con los grupos de interés relevantes, se lo realiza a través del Estudio de Materialidad que el Banco realiza cada dos años.

En el Principio 5 de *Gobernanza y Cultura*, se ha definido la estructura de gobernanza del Banco para favorecer una mejor implementación, logrando avances sustanciales respecto a este Principio, con acciones definidas para asignar roles y responsabilidades claras y específicas.

Finalmente, respecto al Principio 6 de *Transparencia y Responsabilidad*, se comunican estos progresos en un informe público a los diferentes *stakeholders*.

Compromiso a Nivel Estatutario

El 25 de marzo de 2021, la Junta General Ordinaria de Accionistas aprobó la reforma parcial del Estatuto Social del Banco, la cual incluyó varios aspectos relacionados al cuidado del ambiente y la participación activa de Produbanco. Se destaca la incorporación en las facultades del Presidente Ejecutivo o quienes ejerzan la representación legal del Banco, para que tomen en cuenta los efectos de sus decisiones o actuaciones respecto al ambiente local y global. Adicionalmente, se establece que se procurará un impacto material positivo en la sociedad y el ambiente, considerándolos como un todo; lo cual será evaluado tomando en consideración los estándares de un tercero independiente especializado en la materia.

Mejoras Implementadas dentro del Proceso de Certificación como Empresa B

Produbanco ha emprendido un camino para fortalecer su gestión con criterios ambientales, sociales y de gobernanza alineados con los estándares de las *Empresas B*. Dentro de las mejoras implementadas se resalta lo siguiente: inclusión en el Estatuto Social, monitoreo total de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), implementación formal del teletrabajo, incremento de instalaciones con características ecoeficientes, medidas en la calidad de aire de las instalaciones, mejora en la política y asistencia a los clientes para el establecimiento de un buen historial crediticio, Política de Sostenibilidad y Cambio Climático, nuevo proceso en la calificación de proveedores, y el Programa de Ecoeficiencia Corporativa.

Renovación Certificación Carbono Neutralidad

Una vez terminada la medición correspondiente, esta fue sometida a un examen de auditoría por parte de un ente externo calificado, en este caso SGS *(Société Générale de Surveillance)*. Al tratarse del segundo año de medición, se revisó también el Plan de Reducción de Emisiones: metas y acciones implementadas, contribuyendo así a mitigar el cambio climático y generando un impacto ambiental positivo. Finalmente, SGS confirmó que Produbanco ha logrado la *Carbono Neutralidad* para su huella de carbono de 2020, proporcionando la evidencia de la compra y retiro de 1,833 créditos de carbono.

Gestión del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)

Se ha implementado este análisis en el portafolio de cartera comercial de clientes, en los cuales el Banco tiene una exposición superior a USD350,000.00. A diciembre 2021, este análisis cubre cerca del 90% de la exposición del portafolio comercial, acorde a la categorización establecida y la actividad del cliente. De este segmento, al 54% se le aplica una Debida Diligencia Ampliada (DDA), mientras que un 16% con Debida Diligencia Básica, no requiere la presentación de ningún documento, pues la actividad básica en este segmento es el comercio (compra-venta) y no representa un riesgo alto en lo ambiental y social. En términos de desempeño, el 83% de clientes con DDA ya ha sido procesado y permanentemente se realiza un monitoreo y seguimiento de esos casos. Al cierre de 2021, se contaba con 39 casos con un programa de condicionamiento, de los cuales 15 ya se han completado. Los clientes perciben este aspecto como un valor agregado y un acompañamiento del Banco para hacer bien las cosas, así como expresan un reconocimiento en el sentido que Produbanco ha sido pionero en esta práctica.

Evolución del Programa Líneas Verdes

En agosto de 2021, se cumplió el quinto aniversario de este exitoso programa. A lo largo de estos años, se ha realizado un proceso de especialización e identificación de nuevas oportunidades, lo que permitió que se incursione en el sector de la construcción sostenible, especialmente con certificaciones EDGE y el apoyo de asistencias técnicas.

Para avanzar con esta gestión, se han realizado una serie de eventos para exponer la importancia y el procedimiento para la certificación de edificaciones, así como capacitaciones para identificar proyectos de eficiencias rápidas que generen uso eficiente de energía y agua. De igual manera, esto contribuyó para posicionar al *Programa Líneas Verdes* no solo como un producto de crédito, sino también como un vínculo para impulsar la sostenibilidad en los clientes, especialmente los Pymes.

El *Crédito Verde* de Produbanco alcanzó desembolsos por USD 325 millones en más de 442 proyectos distribuidos entre la Amazonía, Sierra y Costa. Por su parte, la *Cuenta Verde* ha tenido un importante crecimiento durante el último año, especialmente por su opción digital, alcanzando 39,467 cuentas y un saldo de más de USD 24 millones.

Información de Emisiones del Portafolio

En cuanto al compromiso de descarbonización del portafolio hasta el 2050, uno de los primeros pasos ha sido

considerar el portafolio, no solo en términos de dólares, sino también de toneladas de CO_2. Con este antecedente, adicional a la información del cliente en materia de riesgos ambientales y sociales, se informa sobre las emisiones atribuibles a Produbanco por el financiamiento que se va a analizar y el porcentaje que representa dentro del portafolio.

Proyecto de Camarón Sostenible con eco.business Fund EBF

El objetivo de este programa fue evaluar mejoras en las prácticas de producción de los clientes camaroneros; primero a través del estándar *Aquaculture Stewardship Council ASC*, que es una certificación de camarón sostenible y segundo a través de la aplicación de medidas de *Lista Verde* proporcionada por el *eco.bussiness Fund*, con el fin de reducir el impacto al ambiente, mejorar la relación con las comunidades locales y también mejorar la eficiencia en el uso de recurso naturales.

Green Talks

Se realizó el lanzamiento de esta iniciativa de capacitación a los segmentos de negocio del Banco: Pyme, Empresarial y Corporativo, cuyo objetivo es inculcar las nuevas definiciones relativas a los compromisos del *Programa Líneas Verdes*; todo esto dentro del contexto de las asistencias técnicas del *eco.business Fund*. Con este antecedente, el propósito de los eventos es actualizar cuatro o cinco veces al año este contenido y metodología, y fomentar la creación de portafolio sostenible a los equipos.

Financiamiento FMO y Asistencias Técnicas

Al cierre de 2021, se recibieron dos nuevos financiamientos concedidos por *Nederlandse Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden N.V. (FMO)*, cuyo destino de los recursos está dirigido al financiamiento de cartera Pyme general, cartera Pyme mujeres y cartera verde.

En esta línea y como valor agregado, estos financiamientos incluyen asistencias técnicas por parte del *eco.business Fund*.

Criteros Ambientales y Sociales en Calificación de Proveedores

Se han incorporado factores generales de evaluación de un proveedor respecto a su situación en términos de sostenibilidad, requisitos ambientales para la contratación de servicios o compras, políticas anticorrupción.

Programa Educación Financiera Aprende

Se desarrolló con éxito este importante programa, en un entorno en el que la capacitación virtual fue la herramienta utilizada para llegar a 8,833 personas entre clientes, colaboradores, colegios y comunidad en general en 39 cantones del país. Por su parte, el trabajo con colegios permitió realizar actividades de voluntariado en las cuales los colaboradores pudieron apoyar a jóvenes de la región costa en el desarrollo de proyectos de emprendimiento de carácter sostenible. Adicionalmente, se incorporó el *Programa de Profesionalización para Microempresarios y*

Tenderos, dirigido principalmente a los agentes PagoÁgil y cuyo objetivo es capacitar a este grupo en herramientas de administración y venta para gestionar el crecimiento sus negocios.

Sostenibilidad en el ADN

Las estrategias para transmitir a los colaboradores la relevancia de la sostenibilidad y sensibilizarlos sobre su importancia, se han implementado a través de contenidos de difusión en el canal interno *Al Día*, así como capacitaciones técnicas de sostenibilidad y del *Programa Líneas Verdes* y el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). Adicionalmente, se impulsó un programa para fomentar hábitos de vida sostenible con diferentes opciones y herramientas, y se conformó un grupo de colaboradores comprometidos con la sostenibilidad que puedan replicar un estilo de vida sostenible y ser agentes de cambio en sostenibilidad. En cuanto, al nuevo proceso de enrolamiento de nuevos colaboradores, la sostenibilidad es parte de este recorrido.

Directorio de Pacto Global

Produbanco ha sido elegido como miembro del Directorio de Pacto Global Red Ecuador para los próximos dos años, en conjunto con seis instituciones empresariales de la región sierra, seis de la región costa, y cinco organizaciones no empresariales; consolidando así su compromiso de generar un entorno más sostenible y seguir impulsándolo con diferentes actores de la sociedad, a través de una participación activa en la Junta Directiva, así como en el liderazgo de las mesas de ODS.

Tu Pyme Sostenible, Mesa ODS 17

Como líder del ODS 17 de la iniciativa Líderes por los ODS de Pacto Global Ecuador, se presentó una Guía para apoyar a la reactivación sostenible de las Pymes. Esta plataforma web recoge propuestas de valor y herramientas de apoyo para acompañar la recuperación sostenible en temas ambientales y sociales; tecnología y digitalización; cuestiones operativas y de capacidades, y de interacción y relacionamiento con públicos de interés.

Liderazgo Mesa ODS 13

De igual manera, como parte de la iniciativa de *Líderes por los ODS*, el Banco está liderando el ODS 13 con el objetivo de promover la gestión de la huella de carbono en el sector privado en el país, y apalancarlo con el compromiso del Banco con el *Net-Zero Banking Alliance*. Se trata de una mesa colaborativa integrada por miembros de Pacto Global, que cuenta con el apoyo de GreenWise como aliado técnico, el PNUD y el Ministerio de Ambiente como aliados estratégicos y además el Aeropuerto Ecológico de Galápagos como líder anterior de la Mesa.

Programa Ecuador Carbono Cero

Produbanco forma parte del programa del Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica, como socio estratégico, la cual permitirá al sector privado medir, reducir y compensar la huella de carbono en el país.

Lanzamiento Campaña *La Naturaleza nos habla*. Este evento se realizó en febrero de 2021 con el reconocido músico colombiano, Carlos Vives, quien es «El Páramo» en

la campaña, la cual busca concienciar sobre la importancia de los ecosistemas naturales del planeta y cómo podemos contribuir para cuidarlos.

Iniciativa Páramos

El programa *Conservando nuestras fuentes de agua: los páramos de Ecuador*, cumple dos años desde su creación. Esta iniciativa ha dado paso a la conservación de 6,141 hectáreas de páramo en las provincias de Loja, Chimborazo y Carchi, con una población beneficiaria de 897 personas en donde 54% son mujeres y 46% hombres. El aporte se destina al desarrollo económico, productivo y bioemprendimiento, conservación, desarrollo social y cultural, fortalecimiento institucional.

Coalición por la Seguridad Hídrica

En línea con el objetivo de protección de las fuentes de agua y recursos hídricos en el país, Produbanco se unió como miembro fundador con un aporte económico a la Coalición por la Seguridad Hídrica, que busca trabajar de manera colaborativa con el sector público, privado, académico y sociedad civil, enfocada de manera especial en el sector productivo y con el objetivo de incidir en la política pública, articular acciones, apoyar el fortalecimiento de la gestión corporativa del agua en el país.

Día del Voluntariado Promericano

En el marco de este día que se realiza en conjunto con todos los países del Grupo, Produbanco se sumó a la iniciativa *Oxígeno para el Futuro* que busca plantar nueve millones de árboles hasta 2030 y cumplir la meta que el país se ha comprometido en la Cumbre Climática de París. Con esta iniciativa se vincula también a los colaboradores a través de jornadas de voluntariado. Adicionalmente se los invitó para que mantengan y cuiden en su casa una planta, y de esta manera llegar también a los hogares y familias de los colaboradores.

Reconocimientos

Reconocimiento Global Finance

La revista Global Finance, en la primera edición de los *Sustainable Finance Awards*, otorgó dos reconocimientos a nivel regional a Produbanco en las categorías: *Liderazgo sobresaliente en Gestión de Recursos* y *Liderazgo sobresaliente en Préstamos Verdes*. Este nuevo programa de Global Finance reconoce el liderazgo global y regional en Finanzas Sostenibles, considerando a las instituciones financieras que promueven el financiamiento de iniciativas sostenibles y que ayudan a construir un futuro más sustentable para la humanidad.

Análisis Scorecard BID

El organismo multilateral promovió una evaluación de la madurez de las prácticas de finanzas sostenibles a diferentes bancos del país y de la región andina y Panamá, lo cual ha ubicado a Produbanco entre los tres mejores de dicha evaluación, con una calificación de «Líder» en cuanto a la estrategia Ambiental y Social, «Avanzado» en cuanto a gestión de Riesgos Ambiental y Social, y «Líder» en proyectos climáticos y sostenibles.

Distintivo Empresa Socialmente Responsable

Produbanco recibió como reconocimiento el distintivo Empresa Socialmente Responsable. El Distintivo ESR® es una iniciativa de CEMEFI de México que se entrega desde hace más de 20 años en dicho país y que de la mano de CERES se entregó por primera vez en Ecuador desde el año pasado. Las empresas que reciben el Distintivo ESR® son aquellas que han evidenciado su compromiso con la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible, a través de un proceso exhaustivo de evaluación en: ética empresarial, calidad de vida en la empresa, vinculación con la comunidad, medio ambiente y gestión de la responsabilidad social.

Certificación EDGE

Esta certificación revisa los temas de energía, agua y materiales, en donde se busca demostrar un ahorro frente a un estándar mundial de construcción. El nuevo edificio del Banco en Guayaquil se inauguró con *certificación EDGE* y por su parte, Ekopark e Iñaquito recibieron la *certificación EDGE Advanced*. Estas modernas edificaciones son totalmente automatizadas y cumplen con altos parámetros de sostenibilidad, generando ahorro de energía y agua.

Reconocimiento otorgado por BID Invest

Produbanco obtuvo este reconocimiento en la categoría *Primera Transacción con Sindicaciones y Banco Socio destacado, con apoyo a Pymes para la Región Andina*, por la gestión en construir relaciones sostenibles y sostenibles para impulsar el comercio exterior y generar desarrollo para la región.

Día Nacional de los Páramos y reconocimiento del Ministerio de Ambiente

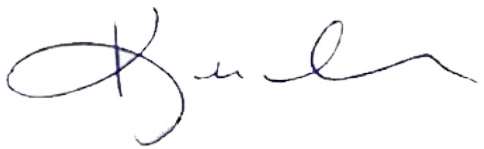
Gracias al apoyo de Produbanco, se ha designado el 23 de junio como el *Día Nacional de los Páramos*. En el marco de la primera celebración de este día nacional, el Ministerio de Ambiente otorgó un reconocimiento a Produbanco por liderar la Iniciativa Páramos en conjunto con Conservación Internacional Ecuador.

Inversión

A continuación se detallan las cifras de las inversiones realizadas (siguiente página).

Inversión Social 2021

Tipo de Inversión	Educación integral y Desarrollo Comunitario	341,658	36.0%
Inversión Social	Fundación Su Cambio por el Cambio	333,658	
Inversión Comunitaria	Unidos por la Educación	8,000	
	Agua y Páramos	**211,500**	**22.3%**
Inversión Comunitaria	Programa Convervación de Páramos	200,000	
Inversión Comunitaria	Coalición por la Seguridad Hídrica	4,000	
	Conservación Internacional	7,500	
	Sostenibilidad	**132,484**	**14.0%**
Iniciativa Comercial	Ecuador Sostenible	55,000	
	Medición Huella de Carbono e Hídrica / Certificación	19,394	
Iniciativa Comercial	DFC Acuerdo para promover Líneas Verdes	15,000	
	Certificación Empresa B	13,650	
	Alianzas (Pacto Global, UNEP FI, CERES)	12,945	
Inversión Comunitaria	Liderazgo Mesa ODS 13	6,000	
Iniciativa Comercial	Concurso de Agua	4,000	
Iniciativa Comercial	BID Firma de Acuerdo	1,500	
Iniciativa Comercial	Oxígeno para el Futuro	3,995	
	Certificación ESR	1,000	
	Otros auspicios sociales	**73,698**	**7.8%**
Inversión Social	Fudrine (Parálisis cerebral)	24,000	
Inversión Social	Fundación El Apuntador	18,000	
Inversión Social	Atucucho (dispensario médico)	14,400	
Inversión Social	Navidad 2020 (SOLCA Cuenca, Atucucho entre otros)	6,250	
Inversión Social	Albergue San Juan de Dios	3,498	
Inversión Social	Fundación Resurgere	2,000	
Inversión Social	Fundación San José (Cuidado Gerontológico)	1,600	
	Teletones	-	
	Otros Auspicios	3,950	
Inversión Comunitaria	**Programa Educación Financiera Aprende**	**91,281**	**9.6%**
	Informe Sostenibilidad y Responsabilidad Social	**36,479**	**3.8%**
Inversión Social	**Apoyo Emergencia Sanitaria**	**61,670**	**6.5%**
	Plan Nacional de Vacunación	61,670	
	Total Inversión 2021	**948,770**	**100.0%**



Karla Icaza Meneses
Presidente Comité de Sostenibilidad

Informe del Comité
de Retribuciones

El Comité de Retribuciones ha conocido y aprobado la política general de administración salarial del Banco, incluyendo la revisión de salarios en el año 2021 y estrategia en compensaciones, en conjunto con el respectivo análisis de las condiciones económicas del país y de mercado. La política de retribuciones de la alta gerencia se encuentra conforme la normativa respectiva, que establece los rangos salariales para los administradores y representantes legales de las instituciones del sistema financiero privado, así como de todos los funcionarios del Banco.

Karla Icaza Meneses
Presidente Comité de Retribuciones

Nuestras
Subsidiarias

Externalización de Servicios S.A. Exsersa

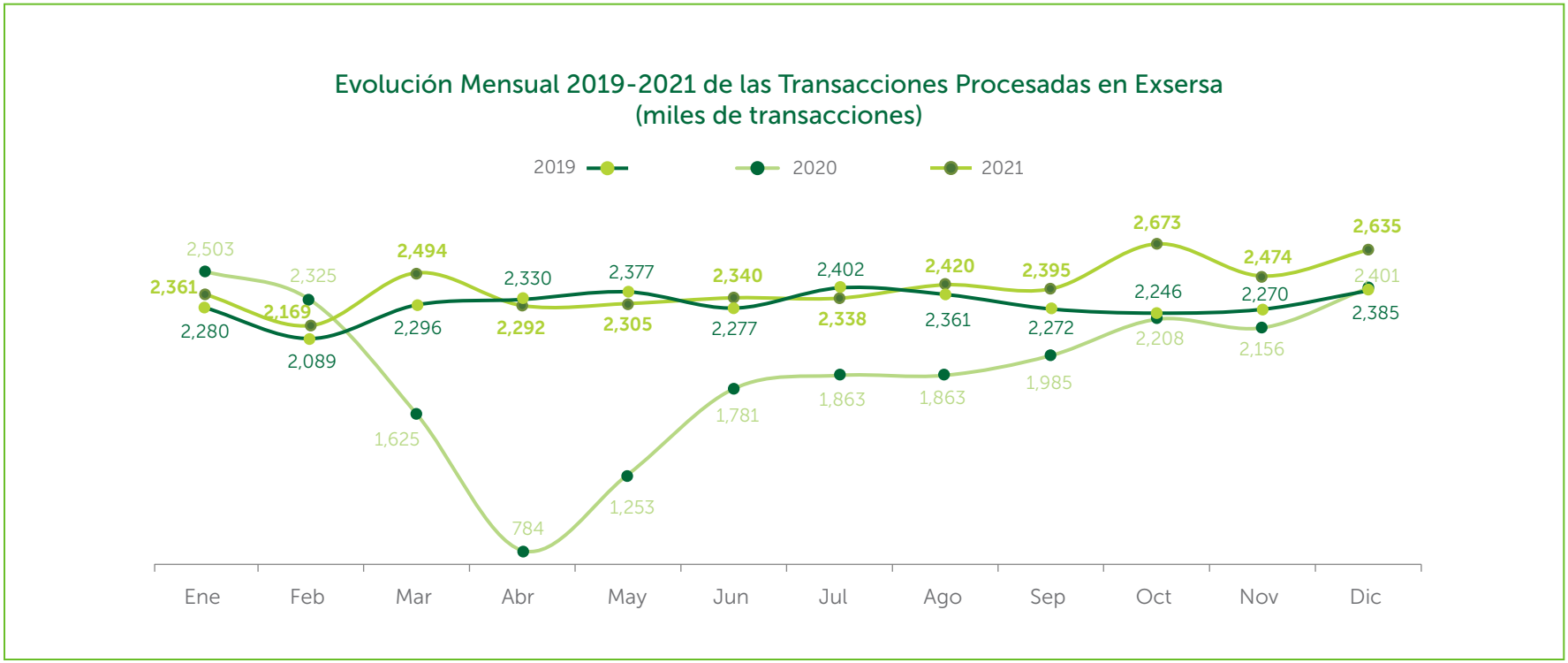
A lo largo del año, nuestra subsidiaria Externalización de Servicios S.A. Exsersa continuó con su estrategia de crecimiento a través de PagoÁgil, y con la creación y fortalecimiento de alianzas estratégicas con empresas privadas por medio de su conexión al switch transaccional de ServiPagos, que les permite ofrecer nuestros productos de recaudación directamente a sus clientes, ya sea en forma presencial o digital. Esto hizo posible finalizar el 2021 con gran cantidad de puntos de pago ubicados en todo el Ecuador.

Cerramos el año con 52 agencias ServiPagos a nivel nacional frente a las 50 de 2020 y con 14,625 puntos PagoÁgil, un incremento de 22% con respecto a los 12,026 que tuvimos al cierre del 2020.

En el 2021, ServiPagos incursionó en el mundo de la comunicación digital con el lanzamiento de su página web y de su perfil en la red social Facebook, canales que se emplearán para comunicar a los clientes sobre los productos y servicios que prestan ServiPagos y PagoÁgil.

ServiPagos

PagoÁgil



En cuanto al número de transacciones, el total consolidado de Exsersa creció en 27% con relación al registrado en 2020, lo que representa un aumento de 5.4% en las transacciones procesadas en agencias ServiPagos y de 37% en aquellas efectuadas en los puntos PagoÁgil.

Evolución 2019-2021 de las Transacciones Procesadas por Exsersa

2019	2020	2021	Variación 2020-2021	Variación % 2020-2021
27,586,218	22,747,280	28,898,291	6,151,011	27.0%

De igual manera, los ingresos de Exsersa mejoraron un 23.5% en comparación con los de 2020, y la utilidad ascendió a USD 1,435,737.

Evolución 2019-2021 Ingresos Exsersa (en dólares)

2019	2020	2021	Variación USD 2020-2021	Variación % 2020-2021
17,067,710	13,309,086	16,435,472	3,126,386	23.5%

Evolución 2019-2021 Utilidad (en dólares)

	2019	2020	2021
Utilidad Acumulada	778,196	(1,117,236)	1,435,737

Protramites Trámites Profesionales S.A.

Esta subsidiaria se encarga de dos aspectos fundamentales: la gestión de la cartera vencida de los Segmentos Personas y Virtual de la Banca Minorista, y la recuperación de la cartera castigada de todas las bancas.

El primer semestre de 2021 sufrió gravemente los estragos de la pandemia del COVID-19, que se tradujeron en grandes volúmenes de cartera en mora. Sin embargo, para la segunda parte del año se aplicaron nuevas estrategias de recuperación, que sumadas a la mejoría paulatina de la situación económica, generaron una reducción considerable de la cartera en mora y del castigo, que incluso superó las previsiones. Así, al cierre del 2021, el índice de cartera vencida se ubicó en 1.35%, porcentaje menor al promedio de los cuatro bancos más grandes del país (2.03%).

Por otro lado, se continuó con el proceso de adopción del nuevo sistema de cobranzas *Collections by CreditForce* (fase1), que cumple con los estándares del Grupo Promerica. En junio de 2021, este alcanzó su estabilización, al tiempo que el equipo de cobranza completó la curva de aprendizaje. A continuación se emprendió la fase 2 del sistema; etapa que se centró en todos los procesos asociados al cobro judicial de la cartera. Se espera que su implementación culmine a finales del año 2022.

En cuanto a la cartera castigada, los esfuerzos desplegados obtuvieron una recuperación de aproximadamente USD 28 millones, aporte importante para Produbanco dentro de la línea de ingresos no operacionales.

En lo que respecta a la plataforma de *Mora Temprana*, la estrategia estuvo enfocada en dos frentes: recobrar el estándar prepandémico de efectividad de recuperación y llevar el seguimiento del comportamiento de pago de los clientes que accedieron a soluciones especiales en el período 2020-2021.

Mora Media fue una pieza central en la recuperación de cartera vencida. Sobrepasó las expectativas con niveles de recaudación similares a los de años anteriores a 2020 y logró contener el paso de la cartera vencida a castigada.

Mora Avanzada mantuvo sus altos estándares de productividad y manejó exitosamente los retos que la crisis le impuso con la consecución de los objetivos de recuperación planteados.

Trámites Legales continuó con el apoyo a la Banca Minorista y al Segmento Pyme, interviniendo incluso de forma anticipada en la negociación, para brindar al cliente soluciones que involucraran el menor tiempo de tramitología posible, lo que representó una relación *ganar - ganar* para las partes. El apoyo de esta área se ha constituido en un factor clave del cumplimiento del área de Negocios en las Zonales Quito y Guayaquil.

Finalmente, en el ejercicio 2021, el área de *Cartera Propia* de Protramites reportó una recuperación de cartera comprada, entre capital e intereses, por USD 662,428.

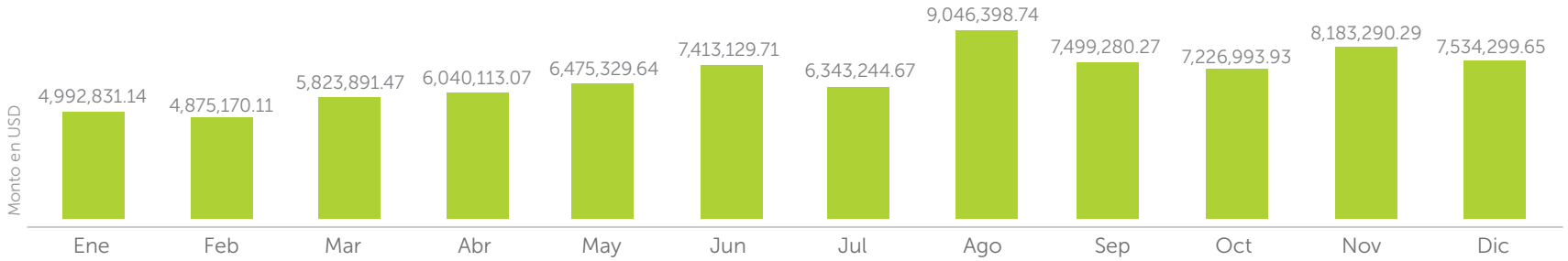
PRO TRAMITES
TRAMITES PROFESIONALES S.A.

EcuaPayphone C.A.

La subsidiaria registró este año una mejora significativa de su transaccionalidad que se reflejó en el monto de transacciones a través de PayPhone, que casi se duplicó. Pasamos de un total de USD 47,128,705 en 2020 a USD 81,453,973 al cierre de 2021. Los satisfactorios resultados de facturación nos llevaron a asegurar el cumplimiento de nuestro punto de equilibrio administrativo. De esta manera, continuamos impulsando la digitalización de los pagos en el Ecuador, a la vez que avanzamos en el desplazamiento del uso del efectivo como medio de pago. En el gráfico siguiente se evidencia el comportamiento creciente de los valores transaccionados mes a mes.

Monto Mensual Transaccionado a través de PayPhone (en dólares)

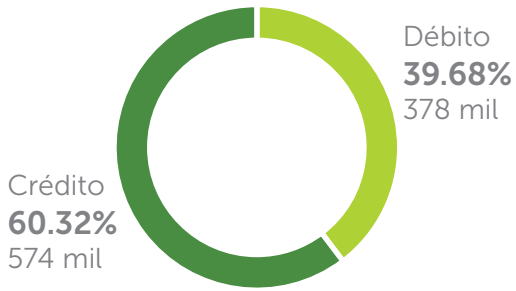
Total 2021: USD 81,453,972.69



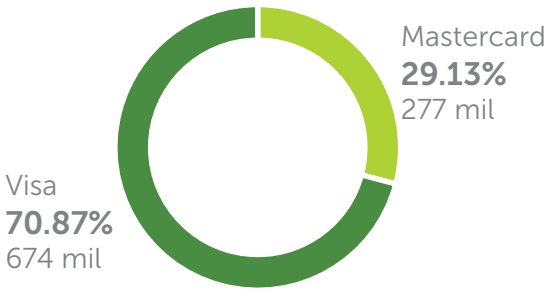
Mediante la plataforma PayPhone brindamos acceso al cobro con tarjeta de crédito y débito a muchos nuevos comercios y personas naturales, entre las que se encuentran profesionales independientes, emprendedores, cocinas armadas para vender solo a domicilio o gente que tomó el riesgo de dar el primer paso hacia la venta digital, ya sea por redes sociales o tan solo por WhatsApp.

Transacciones Procesadas en 2021 por medio de PayPhone

Número de Transacciones Procesadas por Tipo de Tarjeta



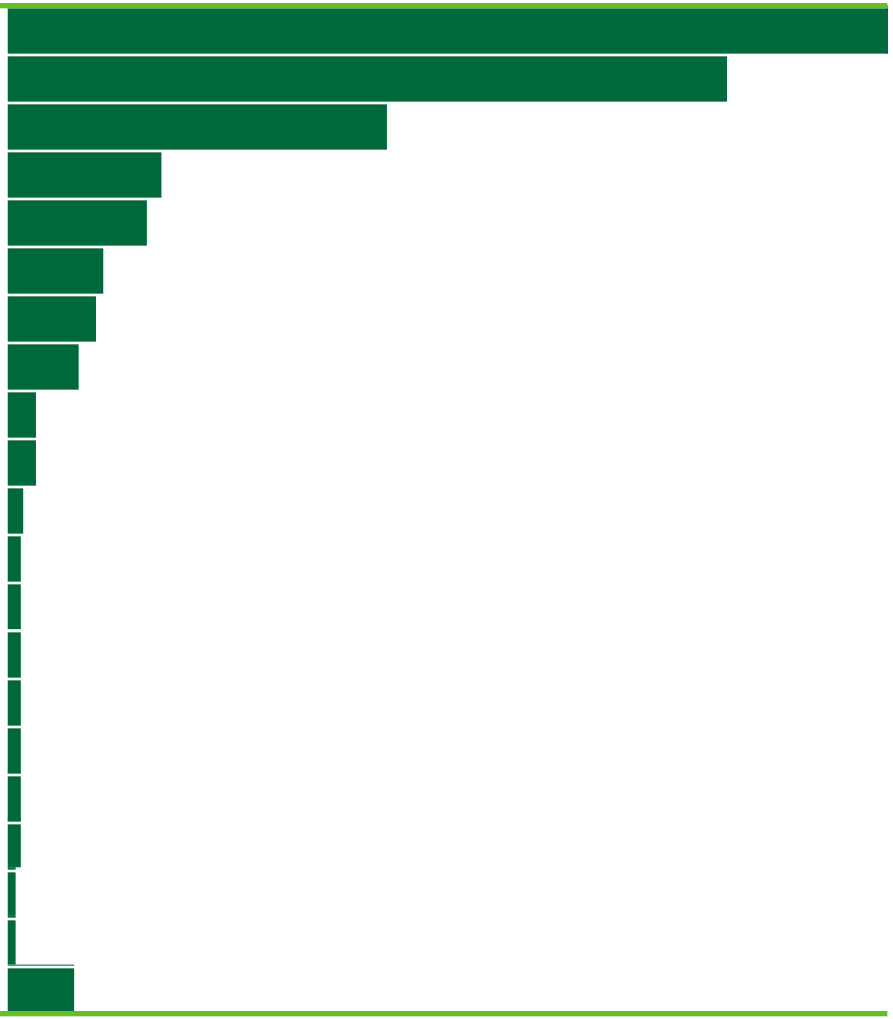
Número de Transacciones Procesadas por Marca Emisora de Tarjeta



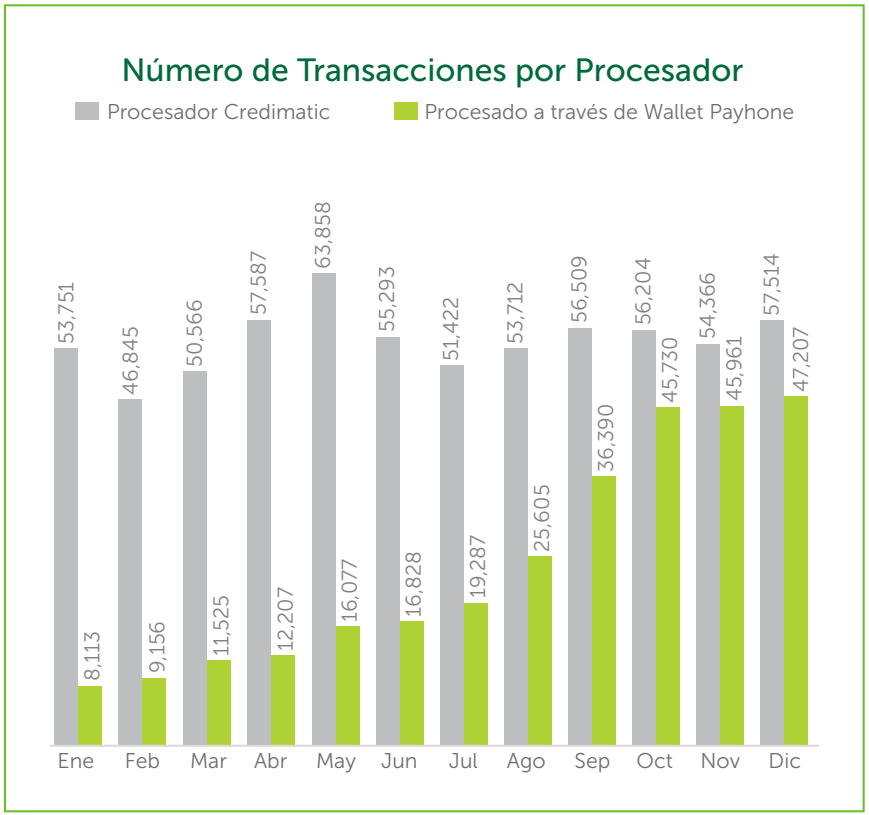
El otorgamiento de esta capacidad de cobro a toda persona o negocio para la venta de sus bienes o servicios es parte fundamental del concepto del proyecto PayPhone, así como el facilitarles la oportunidad de pagar con el dinero que está en su cuenta bancaria o con el crédito preaprobado por el banco emisor de su tarjeta de crédito. En el gráfico que se encuentra a continuación se desglosa el total transaccionado en 2021 por institución emisora de tarjeta.

Distribución Monto Total Transaccionado 2021 (USD 81,453,972.69) por Principales Entidades Emisoras

Emisor	Monto USD
Banco Pichincha	28,259,022.72
Produbanco	21,311,995.82
Banco Pacífico	11,222,248.96
Banco Bolivariano	4,434,351.58
Cooperativa JEP Juventud Ecuatoriana Progresista	4,006,823.53
Banco Guayaquil	2,750,904.05
Banco del Austro	2,481,053.51
Banco Internacional	1,917,745.18
Banco General Rumiñahui	661,781.36
JP Morgan Chase Bank (USA)	653,010.36
Citibank (USA)	289,399.81
Bank of America N.A.	266,994.34
Banco de Machala	229,811.54
Capital One Bank (USA)	227,275.24
Mutualista Azuay	222,802.99
Mutualista Pichincha	194,441.73
Wells Fargo Bank N.A.	180,051.18
Banco de Loja	160,115.83
Barclays US	88,451.69
Banco Amazonas	87,600.35
Otros	1,808,090.92



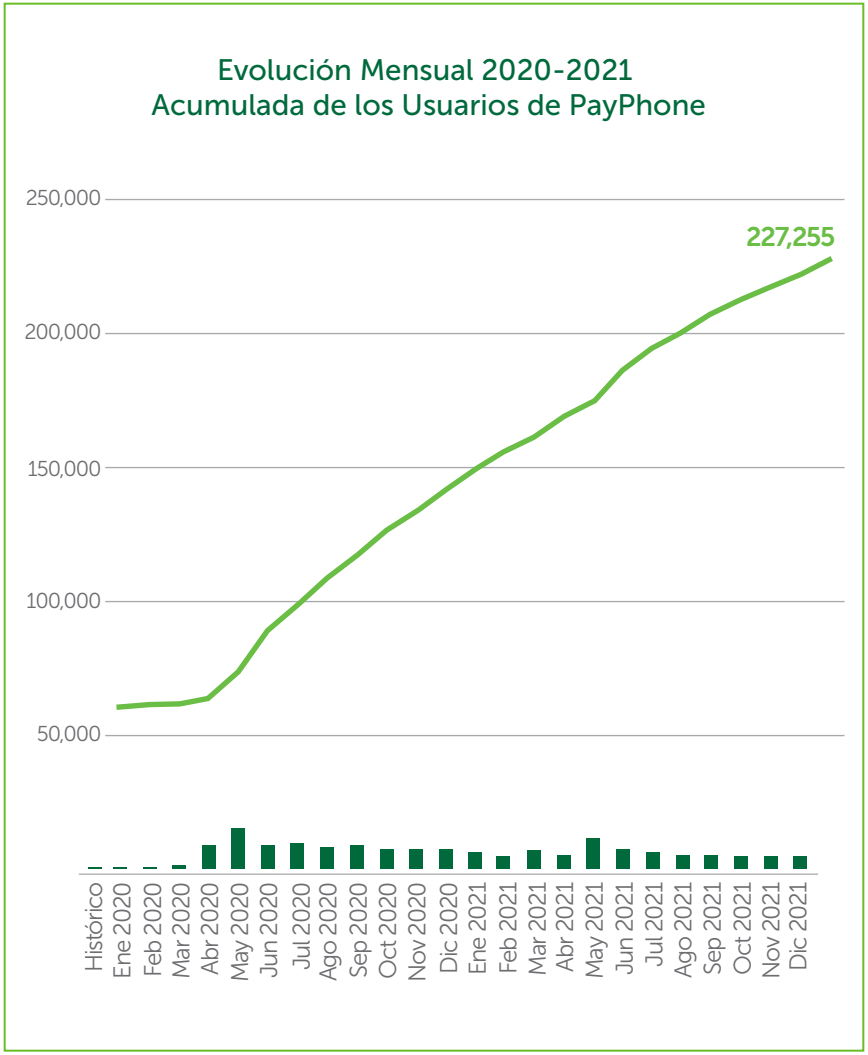
En línea con nuestro enfoque de ser una solución para el emprendedor y el pequeño empresario que no tienen la oportunidad de acceder a un POS (terminal punto de venta), creamos el servicio *Wallet PayPhone*. A través de este, todos los usuarios pueden visualizar los pagos que reciben, el saldo que mantienen en PayPhone, efectuar pagos a terceros o enviar los recursos a una cuenta corriente o de ahorros de cualquier banco o cooperativa del país.



En 2021 tuvimos un importante incremento en el uso de este producto con el que reiteramos nuestra intención de servir y no ofertar una opción de cobro y pago de círculo cerrado.

Al cierre de diciembre, el total de usuarios de PayPhone con el aplicativo descargado en Ecuador ascendió a 227,255.

A finales de 2021 contamos con 18,869 comercios afiliados.



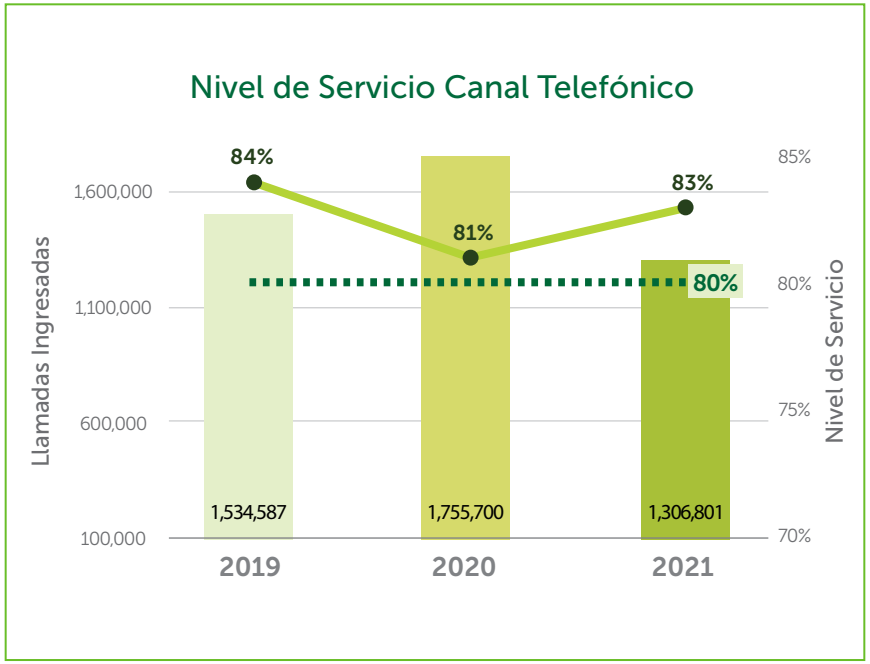
ProContacto Soluciones Inteligentes S.A.

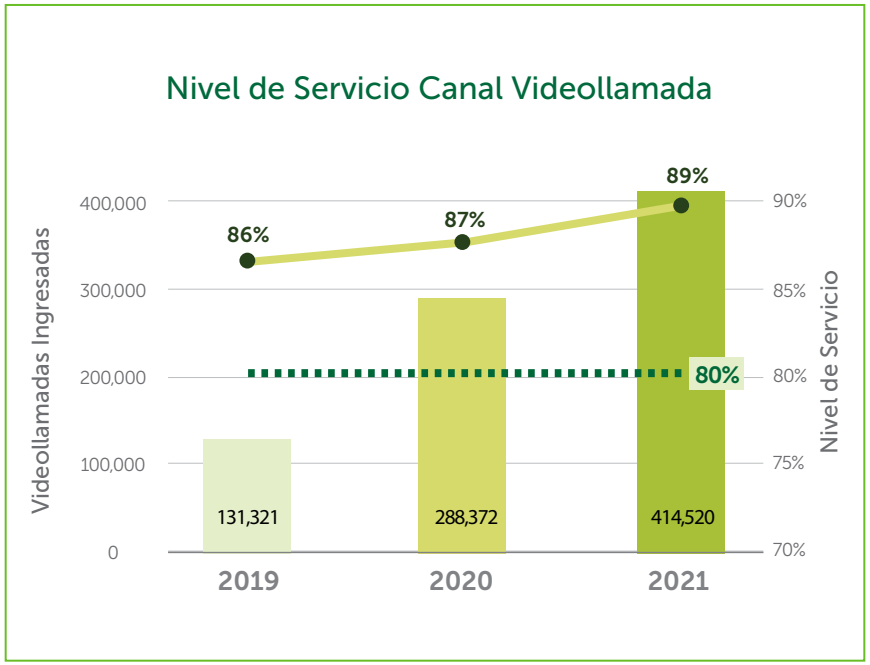
ProContacto Soluciones Inteligentes S.A. continuó prestando sus servicios a Produbanco a través de los canales telefónico, videollamada, correo electrónico, chat y WhatsApp en sus tres líneas de negocio: *Inbound* (para atención del cliente), *Outbound* (gestión de campañas de notificación, confirmación, bienvenida a clientes nuevos, encuestas de satisfacción sobre la atención recibida) y *Venta de Productos* (campañas masivas para promover el uso de los productos o servicios y comercialización de productos). Adicionalmente, este año se implementó el nuevo servicio de *Cobranza Preventiva de Tarjeta de Crédito.*

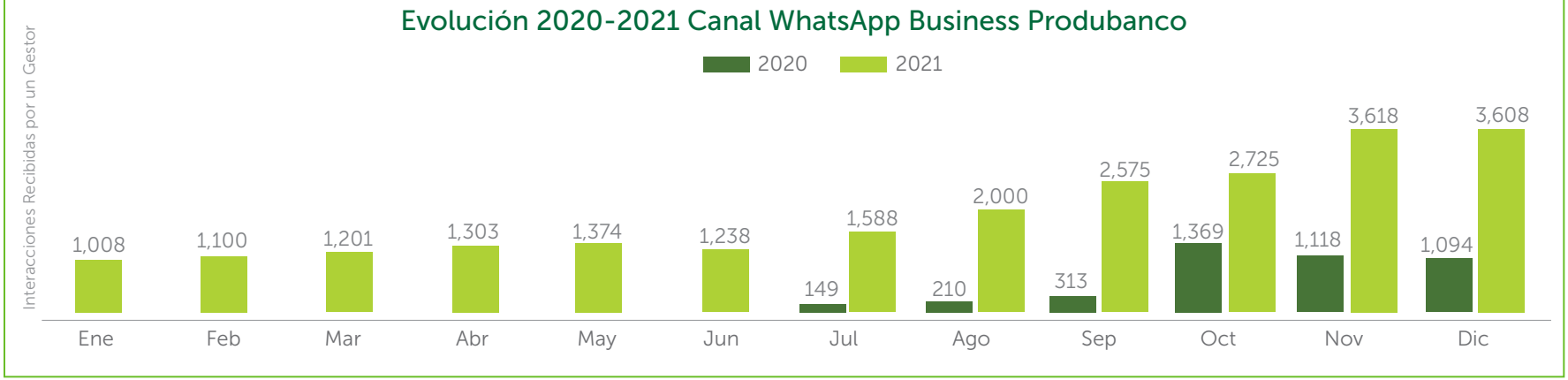
Al cierre del año, el 46% del personal de la subsidiaria desempeñaba sus labores en forma presencial, mientras que el 54% lo hacía en modalidad de teletrabajo parcial y total. Los colaboradores de ProContacto Soluciones Inteligentes S.A. están distribuidos en Quito y Guayaquil en los Edificios Iñaquito y Pacífica, respectivamente.

La empresa retomó el volumen normal de sus operaciones en 2021. Los principales canales de atención experimentaron variaciones: el canal telefónico decreció un 26%, mientras que el de videollamada creció un 44%, respecto al 2020.

El canal *WhatsApp Business* —último en implementarse— creció en un 123% para el segundo semestre, producto de la promoción que se efectuó.

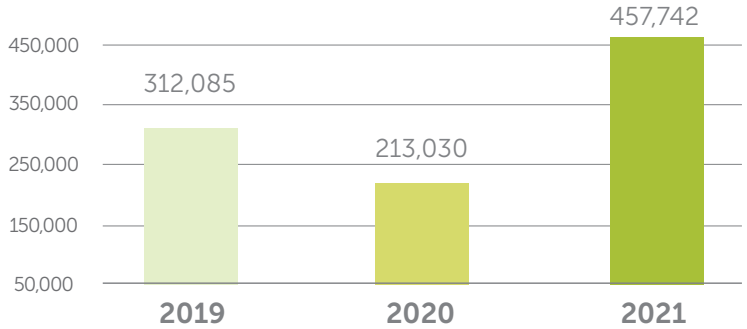






El telemercadeo por su parte, debido al reinicio de campañas que habían sido suspendidas por la emergencia sanitaria y al nuevo impulso en la promoción de productos y servicios, registró un aumento de 115% en comparación con el 2020.

Por otro lado, de junio a diciembre se puso en marcha la campaña *Cobranza Preventiva de Tarjeta de Crédito*, que permitió alcanzar un crecimiento del 14% en esta línea de negocio.



Varios aspectos relevantes merecen destacarse de la gestión del 2021:

- El rediseño del menú de la línea 1700 123 123, que consistió en la reducción de nueve a seis opciones, y en la eliminación de transacciones poco frecuentes, para facilitar la navegación al cliente.

- Implementación de una nueva modalidad de autenticación con OTP (*One-Time Password*) —código numérico de un solo uso—, antes de que el cliente sea atendido por el gestor, lo que reforzó las seguridades.

- Migración a atención en el primer nivel de contacto, en las transacciones: solicitud de activación de cuentas inactivas de personas naturales, devolución de saldo a favor de tarjeta de crédito, y retención de tarjeta de crédito, con lo que se mejoró la experiencia del cliente.

- La capacidad de monitoreo de *Speech Analytics* fue potenciada con la implementación del análisis de la cola de ventas de tarjeta de crédito, que permitió identificar oportunidades de mejora en el manejo de objeciones y cierres de venta. Además, el número de horas de procesamiento incrementó de 100 a 250, lo que dio lugar a un mayor monitoreo de interacciones telefónicas.

- Automatización de extracción de reportes estadísticos de los diferentes canales de atención, para mejorar el control y seguimiento administrativo.

Gestión de las
Unidades de Negocio

Banca Empresas

Dejando atrás un año difícil como el 2020, en el que muchos de los clientes de la Banca Empresas se vieron afectados, el primer trimestre del 2021 inició lento y cauteloso —en gran medida por la incertidumbre política del país ante el período electoral—. Posteriormente, gracias a la reactivación económica apoyada en la aceleración de la vacunación de la población, los clientes de esta Banca se mostraron más dinámicos en los siguientes dos aspectos: transaccionalmente, sobre todo a través de canales digitales como nuestra plataforma de Cash Management, y en el ámbito de financiamiento y comercio exterior, para retornar a los niveles de su actividad previos a la pandemia y revitalizar sus negocios.

Segmento Corporativo

Dentro del contexto descrito, las obligaciones con el público del Segmento Corporativo cerraron en USD 770 millones, valor superior en 4.00% al 2020, y que representó el 15.97% de las captaciones del Banco. Este resultado estuvo marcado por el crecimiento de los depósitos a la vista en 14.2% y una reducción de los depósitos a plazo de 19.38%, en relación con el 2020.

A partir del segundo trimestre se aceleró, tanto la demanda como la oferta de créditos del segmento, lo que nos

llevó a un saldo de cartera de USD 1,486 millones (17.99% superior al 2020) y una participación de 37.5% en la cartera del Banco. Además, las colocaciones de este Segmento constituyeron el 58.8% del total de Produbanco. Por su parte, el incremento en la oferta se reflejó en la reducción de la tasa de interés.

Dadas las circunstancias ambientales que vive el planeta, en 2021 impulsamos la colocación de créditos verdes en los que alcanzamos un volumen de USD 87 millones.

Por segundo año consecutivo, los contingentes registraron un aumento significativo de 38.9%, porcentaje influenciado por la intención de los distintos sectores económicos de recuperar sus inventarios.

En línea con la transformación digital de la banca, el producto *Confirming* (Pago Confirmado de Proveedores) —desarrollado en 2020 para fortalecer la oferta de productos que apoyan la cadena productiva de los clientes empresariales con sus proveedores, clientes y distribuidores— contó con un gran desempeño: más de 8,600 facturas procesadas en 2021 por un monto de USD 54 millones.

Segmento Empresarial

El Segmento Empresarial inició el año con una redefinición del perfil de sus clientes, con una modificación del rango de facturación anual (de USD 5 millones a USD 35 millones, antes con el límite superior hasta USD 25 millones), con lo cual se logró mayor participación de mercado y mejora en la atención.

El desempeño de obligaciones con el público fue favorable; alcanzó USD 302 millones (6.27% de participación frente al total de depósitos del Banco), con un crecimiento de 15.6% en relación con 2020, gracias a importantes incrementos tanto en depósitos monetarios, como en depósitos a plazo. Este comportamiento guarda relación con el aumento de las transacciones efectuadas mediante la plataforma de Cash Management.

Por su parte, en 2021 el Segmento consiguió un crecimiento de 18.1% frente al año precedente, gracias a lo cual cerró con USD 420 millones de cartera, equivalentes a 11.5% de las colocaciones de Produbanco. La plaza de Guayaquil fue la que presentó un mayor incremento (20.8%) y superó el total de cartera de la ciudad de Quito.

Con el propósito de fomentar el desarrollo sostenible y ambiental de los clientes empresariales, se desembolsaron créditos verdes por USD 18 millones, los cuales fueron destinados a sectores agrícolas e industriales.

En lo relacionado a transformación digital, pasamos de originar USD 1.90 millones a USD 15.6 millones con el producto *Firma Click* (firma digital para realizar transacciones crediticias). Además, por medio de nuestra opción de *Confirming* procesamos 471 facturas por un valor de USD 1.9 millones.

Comprometidos con el desarrollo de los clientes y dada la coyuntura económica del país, efectuamos dos charlas de entorno macroeconómico del Ecuador, que se llevaron a cabo vía online.

Segmento Institucional

Cerramos el año 2021 con un volumen total de pasivos administrados de USD 675.7 millones, el monto más alto que ha manejado históricamente el Segmento. Dentro de este monto, los depósitos se distribuyeron de la siguiente manera: 41% a la vista y 59% a plazo.

En lo que respecta a la cartera de crédito, cuyo enfoque es principalmente en operaciones con compañías de seguros e instituciones financieras, la cifra de cierre 2021 ascendió a USD 42.6 millones.

El Segmento Institucional administró 338 relaciones institucionales, cuyas actividades incluyen: bancos; cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1; compañías de seguros y medicina prepagada; entidades e instituciones del sector público; casas de valores; administradoras de fondos y fideicomisos; organismos internacionales y ONG.

La naturaleza y el tamaño de las posiciones de este tipo de clientes requieren un monitoreo permanente de los ciclos y volúmenes de depósitos, niveles de tasas, generación de oportunidades y de la participación de Produbanco en comparación con las demás instituciones financieras. Para ello, el equipo de ejecutivos responsable está en permanente contacto con cada uno de los clientes a fin de poner a su disposición el portafolio de productos y soluciones desarrolladas de acuerdo con sus necesidades específicas de manejo de pasivos, soluciones transaccionales y alternativas de recaudación principalmente.

Corresponsales y Multilaterales

En el 2021 concretamos importantes créditos con entidades del exterior por un total de USD 363 millones.

Estos recursos fueron destinados al desarrollo de pequeñas y medianas empresas, al crecimiento de negocios verdes, al apoyo de negocios dirigidos por mujeres, y al fortalecimiento de operaciones de comercio exterior de nuestros clientes, con quienes compartimos asistencias técnicas en diversos temas de sostenibilidad.

En lo que a largo plazo se refiere cabe destacar las operaciones cerradas con *United States International Development Finance Corporation (DFC)*, entidad de desarrollo del Gobierno de Estados Unidos, por USD 150 millones, y con *Banco de Desarrollo de los Países Bajos (FMO)* por USD 92 millones.

En cuanto a corto plazo, entre otras operaciones renovamos un financiamiento con *International Finance Corporation* (IFC) por USD 50 millones. Así mismo, *IDB Invest* lideró una estructura sindicada por USD 65 millones.

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

Segmento Patrimonial

A través del Segmento Patrimonial ofrecemos asesoría personalizada y un acompañamiento profesional que cumple con los más altos estándares de confidencialidad. Nuestros clientes y sus grupos familiares encuentran seguridad y rentabilidad en el manejo de su patrimonio a lo largo del tiempo y de las distintas etapas y transiciones de sus familias y empresas.

Contamos con un equipo preparado de ejecutivos que pone al alcance de los clientes los productos y soluciones acordes a sus necesidades, con un servicio *premium,* que incluye la entrega de información actualizada y relevante de la situación de los mercados nacionales e internacionales, mediante la cual pueden tomar decisiones informadas sobre sus inversiones o endeudamiento.

La suma de todos estos factores nos ha permitido mantener la confianza de los clientes y edificar relaciones sólidas y duraderas.

A diciembre del 2021 contamos con 2,092 clientes.

Banca Minorista

Segmento Personas

El 2021 fue un año de grandes retos que nos impulsaron a seguir transformándonos en beneficio de nuestros más de 1.2 millones de clientes.

Cerramos el año con una favorable evolución de montos de captación y colocación. Los depósitos de los clientes incrementaron un 7.3% respecto al 2020, con crecimientos tanto en los saldos a la vista (9.0%) como a plazo (4.9%).

Por su parte, el saldo total de cartera alcanzó los USD 1,400 millones, con un aumento del 11.6% en relación con el 2020. Excluyendo tarjeta de crédito, el saldo de cartera cerró en USD 758.9 millones gracias al otorgamiento de USD 364.8 millones en préstamos, cifra 79.0% más alta que la originación del año anterior y mayor en 6.4% que la del 2019 (año previo a la pandemia).

El Segmento Personas desarrolló su actividad en un entorno de incertidumbre; no obstante, en los últimos meses del año hubo un mejor comportamiento del consumo que influyó en la recuperación del crédito. La cartera creció en USD 64.5 millones, con un incremento de USD 72.9 millones en el préstamo de consumo y una disminución en el crédito automotriz e hipotecario.

Para lograr los resultados del crédito de consumo se trabajó intensamente en varias iniciativas, entre las que merece destacarse la mejora a la oferta en línea, cuyo principal atributo es la inmediatez con la que los clientes obtienen su financiamiento a través de nuestros canales digitales. Este crédito benefició a 11,100 clientes en todo el año y entregó USD 85.0 millones que representaron el 34.6% del total de los préstamos personales de la banca.

Otros cambios positivos en este tipo de crédito fueron el aumento del plazo de financiamiento a 48 meses, el incremento del monto máximo de los préstamos otorgados por el canal digital y los ajustes a las políticas de riesgos en el perfil crediticio de cada cliente. La originación del crédito de consumo estuvo marcada en un 80% por campañas de crédito preaprobado, mientras que el 20% restante provino de la demanda.

Por otro lado, trabajamos en alternativas personalizadas para el Segmento Microcrédito. Para favorecer la captación de este mercado y apoyar al dinamismo comercial, ofrecimos propuestas de valor entre las que sobresalió el lanzamiento de la tarjeta de crédito para el cliente microcrédito, que alcanzó un saldo de USD 250,500 al cierre del año.

Las oficinas continuaron siendo un canal importante y cada vez están más enfocadas a mejorar la experiencia del cliente por medio del asesoramiento de nuestros ejecutivos comerciales. En el 2021 se realizó el traslado de la Sucursal Guayaquil y de la Sucursal Ibarra a nuevos puntos de atención —edificios construidos con criterios de ahorro de energía y sostenibilidad—, con una imagen y espacios renovados, a fin de desarrollar mayores relaciones, contribuir a las metas de reducción de emisiones de CO_2 y brindar más comodidad a los clientes de dichas plazas.

Con respecto al proceso de transformación de la red comercial, avanzamos en la migración de oficinas tradicionales a digitales para mejorar la experiencia y vinculación de los clientes. Finalizamos el 2021 con 37 oficinas digitales ubicadas en ocho ciudades a nivel nacional, 17 de ellas se encuentran en Quito.

En cuanto a nuestros clientes de nómina, registramos un crecimiento sostenido gracias a la estrategia enfocada en el servicio. Al cierre de 2021, el número de estos clientes llegó a 162,000; de estos, 13,800 se beneficiaron de créditos de consumo por un monto agregado de USD 117.5 millones.

Así mismo, trabajamos en ofertas personalizadas para este segmento. Dictamos 17 charlas de educación financiera en el transcurso del año, a fin de promover su buen comportamiento crediticio. Implementamos mejoras en nuestra cuenta digital para que los clientes de nómina puedan solicitar este producto, y abrimos el portal Mi Nómina en la página web del Banco con la intención de que cuenten con un espacio para acceder a sus beneficios y promociones.

Por último, en lo que respecta a seguros, registramos un incremento de 6.88% respecto al año anterior. En el 2021 comercializamos un total de 385,000 coberturas de seguros y asistencias como garantía de operaciones de crédito y productos opcionales que complementaron el portafolio financiero de nuestros clientes. Con el propósito de poner a su alcance más servicios acordes a sus necesidades, continuamos lanzando —a través de cajeros automáticos—, campañas con diversas coberturas, de bajo costo y muy buenas condiciones. Más de 12 mil clientes adquirieron nuevos beneficios.

be Produbanco

En el 2021, la cuenta digital *be* cumplió cinco años y alcanzó un total de 73,719 clientes activos, con un saldo promedio de USD 210. Estas cuentas están concentradas en Quito (46.75%), Guayaquil (30.41%) y en Ambato (3.40%).

El enfoque de comunicación es totalmente digital, por lo cual todas las publicaciones se hicieron en redes sociales. En este año fortalecimos nuestras cuentas en *Tik Tok* y *LinkedIn*.

En 2021 iniciamos el desarrollo de la nueva App de *be* (*be 2.0*). Este proyecto cuenta con algunas etapas. En la primera fase se realizará un cambio completo del *onboarding* (esquema de registro e introducción para los usuarios), que convertirá la app en un espacio con una interacción más amigable y eficiente para el cliente, ya que no necesitará firmas en ningún documento físico; con una identidad verbal y gráfica mejoradas basada en la voz del cliente, y con un menú principal optimizado. Esta primera etapa salió ya a producción, mientras que la conclusión de todo el proyecto está prevista para fines del 2022.

Segmento Virtual

En este año, el número de clientes de este segmento llegó a 510 mil, un incremento del 16.7% frente a diciembre 2020. El portafolio fue administrado por 24 ejecutivos encargados de la relación con los clientes.

El 2021 también representó un desafío para el Segmento Virtual por los estragos de la crisis sanitaria. Sin embargo, estos no impidieron la obtención de resultados significativos debido a la omnicanalidad y a la rápida adaptación de este segmento, tanto para atender de manera digital los

requerimientos de los clientes, como para comercializar productos.

El cuarto trimestre de 2021 se convirtió en el de mejor desempeño histórico en cuanto a comercialización de activos, al triplicar la colocación registrada en el último trimestre del 2019. De esta manera, la cartera directa del segmento creció en 50% en el año y los activos bajo su administración lo hicieron en 25% incluyendo Tarjeta de Crédito.

Agencia Business Center

En su segundo año de vida, la Agencia Business Center se convirtió en la agencia virtual más rentable a nivel nacional, a pesar de la coyuntura del COVID-19. En total recibió un promedio de 420 clientes al mes cuyos perfiles corresponden principalmente a independientes que se encuentran en el proceso de consolidar sus emprendimientos, con el acompañamiento del Banco. El 26.00% de ellos pertenece al Segmento Preferente.

En cuanto a productos, Produbanco Business Center logró una captación USD 4.7 millones en depósitos a plazo y una colocación de cartera de USD 8.9 millones, principalmente compuesta por créditos para empleados y para independientes.

Durante el 2021 la agencia continuó recibiendo a sus clientes, que ven al Business Center como un lugar formal para realizar teletrabajo y recibir la asesoría financiera que requieren para desarrollar negocios, respetando las restricciones de aforo y las prácticas correspondientes para mitigar los riesgos de la pandemia.

Segmento Pyme

Desde su lanzamiento en 2010, el Segmento Pyme de Produbanco ha apoyado a las pequeñas y medianas empresas a nivel nacional, con un modelo de atención donde prima la asesoría personalizada.

A diciembre de 2021, este segmento administró USD 570.56 millones en obligaciones con el público pertenecientes a 26,314 clientes, un crecimiento del 20% respecto al cierre del año 2020. El aumento nominal de USD 82.59 millones en los depósitos a la vista a nivel nacional contribuyó decisivamente en este resultado.

Por otro lado, el principal reto durante 2021 estuvo atado a la gestión del portafolio de cartera, cuyo enfoque fue favorecer la reactivación de las operaciones y negocios de los clientes dentro del segundo año de la pandemia del COVID-19. El Segmento Pyme finalizó el año con una cartera de USD 537.85 millones, y una participación relativa del 13.6% respecto a la cartera total de Produbanco.

En 2021 se originaron 3,845 operaciones de crédito, 46% de las cuales fueron otorgadas en ciudades distintas a Quito y Guayaquil. A su vez, del total de operaciones crediticias entregadas, un 62% tuvo un monto igual o menor a USD 100 mil. El 36% del saldo del portafolio de cartera del Segmento Pyme se colocó en clientes con actividades relacionadas a la agricultura y acuacultura o a la manufactura/ producción industrial. Esto denota el enfoque de apoyo al incremento de las capacidades productivas de las pymes en sectores con una fuerte cadena de valor dentro de la economía del país. Igualmente, Produbanco buscó generar créditos flexibles que faciliten la reactivación de las pymes o las ayuden en la adaptación de su modelo de negocio a la nueva realidad de mercado. Esta es la razón por la que se

efectuaron operaciones de crédito por USD 124 millones con un plazo igual o mayor a 60 meses.

Con respecto al programa *Firma Click,* lanzado en 2019 para atender a clientes con desembolsos de créditos mediante la firma certificada de pagarés digitales, a diciembre 2021 ha registrado un acumulado desde su inicio de 346 operaciones por un valor de USD 25.73 millones. El 60% de esta cifra fue originado a lo largo de 2021 y el 61% ha sido destinado a clientes ubicados en Guayaquil.

Por último, la tarjeta Visa Pyme —con características específicas para el segmento— tuvo un aumento del 18% en su saldo al cierre de 2021, y llegó a un valor nominal de USD 15.48 millones. Este crecimiento tuvo como base la emisión de 541 tarjetas nuevas. El 22% de los consumos con este producto corresponde a créditos de capital de trabajo para las pymes, dentro del esquema de avances en efectivo.

Líneas Verdes

Líneas Verdes cumplió cinco años desde su lanzamiento en 2016. Desde entonces se han otorgado USD 325 millones, en 442 operaciones a 206 clientes. Para fines de 2021, este portafolio registró un saldo de USD 101 millones, lo que representó el 2.55% de la cartera total del Banco. El 64% del monto de créditos entregados se dirigió al sector de agricultura y pesca, en el que se fomentó el uso de prácticas sostenibles para la actividad, entre ellas, sistemas de riego y uso de energía más eficientes.

Por otro lado, en 2019, en conjunto con uno de los principales promotores inmobiliarios de la ciudad, arrancó la iniciativa de construcción sostenible dentro de *Líneas Verdes*, que dio fruto en 2020 con el primer edificio con certificación EDGE en Guayaquil. Así mismo, a fines de 2021 se lanzó al mercado el *Préstamo Hipotecario de Vivienda Verde*, con el que se espera crear una cadena de valor sostenible conectando a constructores que certifiquen sus proyectos, con clientes a los que se les dé una oferta de valor diferenciada al adquirir este tipo de vivienda.

Por último, se llevaron a cabo múltiples programas de asistencia técnica en conjunto con aliados multilaterales. En 2021 culminó un programa —en alianza con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)— con el que se asistió a clientes camaroneros de El Oro en la transformación de sus sistemas de alimentación y energía hacia esquemas eficientes y sostenibles.

Medios de Pago

Tarjeta de Crédito

El 2021 se destacó por ser un año de estabilización y recuperación luego de los picos de la crisis sanitaria del 2020. Las nuevas circunstancias crearon diferentes oportunidades y abrieron el camino para el crecimiento de los medios de pago digitales.

Dimos relevancia a la colocación, que es la base para el crecimiento sostenido del portafolio a corto y mediano plazo, al cual se incorporaron 44,541 nuevos clientes principales. La estrategia se enfocó en los segmentos medio y de alto valor con una oferta de cupos más competitivos y tarjetas de mejor categoría, apalancada en el nuevo canal *WhatsApp Business* y en el nuevo Call Center TSC (*Telecomunications Solutions Center)*.

Número de Tarjetas de Crédito Colocadas por Tipo

Tipo	Tarjetas 2019	% Part. 2019	Tarjetas 2020	% Part. 2020	Tarjetas 2021	% Part. 2021
Gold y Platinum	38,182	63.60%	3,019	53.28%	26,535	59.57%
Black Signature e Infinite	11,436	19.05%	6,633	27.14%	11,193	25.13%
Clásica	9,400	15.66%	,414	18.06%	6,201	13.92%
Corporativa	1,012	1.69%	370	1.52%	612	1.38%
Total	**60,030**	**100.00%**	**24,436**	**100.00%**	**44,541**	**100.00%**

Al cierre de 2021, el total de clientes principales de tarjeta de crédito ascendió a 241,784 (123,008 Mastercard y 118,776 Visa), lo que representa un crecimiento del 10% respecto al 2020. De esta cantidad, el 81% de las tarjetas mantenía saldos por sus consumos.

Evolución de Tarjetas de Crédito por Tipo de Tarjeta

Tipo	Tarjetas 2019	% Part. 2019	Tarjetas 2020	% Part. 2020	Tarjetas 2021	% Part. 2021
Gold y Platinum	123,977	57.40%	124,826	57.03%	137,054	56.68%
Black Signature e Infinite	44,153	20.44%	48,520	22.17%	61,260	25.34%
Clásica	43,185	19.99%	40,776	18.63%	38,264	15.83%
Corporativa	4,690	2.17%	4,765	2.18%	5,206	2.15%
Total	**216,005**	**100.00%**	**218,887**	**100.00%**	**241,784**	**100.00%**

A lo largo del año nuestros clientes reactivaron sus consumos en los establecimientos cuyo giro del negocio fue afectado por la pandemia. El área de negocio continuó enfocándose principalmente en salud y seguros, de acuerdo con las necesidades del momento. Paralelamente, desarrollamos más de 230 campañas, culminamos la migración de tarjetas con chip a contactless (sin contacto) e impulsamos la tarjeta Visa AUREA para nuestros clientes de muy alto valor. Todas estas iniciativas contribuyeron a un crecimiento del 27% en la facturación total de nuestros tarjetahabientes, que llegó a un total de USD 1,060 millones.

Evolución de Facturación por Tipo de Tarjeta

Tipo	Facturación 2019 (USD)	% Part. 2019	Facturación 2020 (USD)	% Part. 2020	Facturación 2021(USD)	% Part. 2021
Gold y Platinum	560,700,411	45%	368,790,147	44%	438,932,329	41%
Black Signature e Infinite	500,172,085	40%	340,694,381	41%	481,557,523	45%
Clásica	102,966,012	8%	68,599,026	8%	69,146,328	7%
Corporativa	76,594,605	6%	54,678,157	7%	70,400,236	7%
Total	**1,240,433,113**	**100%**	**832,761,711**	**100%**	**1,060,036,416**	**100%**

Participación de Consumos por Giro de Negocio del Establecimiento

Giro del Negocio	2019	2020	2021	Variación 2020-2021
Supermercados	11.0%	15.1%	12.3%	-2.8%
Boutique	8.1%	6.3%	8.1%	1.8%
Salud	6.1%	8.3%	7.9%	-0.4%
Servicios	5.3%	7.5%	7.5%	0.0%
Transporte	8.7%	4.3%	6.7%	2.3%
Seguros y brókers	5.3%	5.6%	5.1%	-0.5%
Lugares para comer	4.8%	4.2%	5.0%	0.8%
Educación	5.2%	5.5%	5.0%	-0.6%
Otros	45.6%	43.1%	42.4%	-0.7%

La cartera de tarjeta de crédito creció en USD 89 millones respecto al 2020, con lo que alcanzó un saldo de USD 697 millones. Esta cifra nos ubicó en el cuarto lugar del ranking de instituciones financieras emisoras.

Evolución de Saldo de Cartera por tipo de Tarjeta (en millones de dólares)

Tipo	Cartera 2019	% Part. 2019	Cartera 2020	% Part. 2020	Cartera 2021	% Part. 2021
Gold y Platinum	273.9	45%	265.9	44%	275.3	40%
Black Signature e Infinite	265.3	44%	284.6	47%	366.6	53%
Clásica	42.6	7%	36.5	6%	30.7	4%
Corporativa	23.2	4%	20.9	3%	23.9	3%
Total	**605.0**	**100%**	**607.8**	**100%**	**696.5**	**100%**

La nueva realidad impuesta por la pandemia, ha hecho que la facturación de nuestros clientes con soluciones de pagos digitales crezca en 64% en relación con el 2020.

Evolución de la Facturación por Plataforma Digital

Plataforma	Facturación 2020	% Part. 2020	Facturación 2021	% Part. 2021
Payphone	52,221,506	78%	81,480,992	74%
Paymentez	5,021,687	8%	19,012,950	17%
Alignet	9,572,871	14%	4,926,545	5%
Cybersource	22,419	0%	4,037,712	4%
Total	**66,838,484**	**100%**	**109,458,198**	**100%**

Por otra parte, en 2021 llevamos a cabo algunas iniciativas que contribuyeron a mejorar la oferta de valor del Banco, entre ellas:

- Campañas de reto de consumo para transacciones con tarjeta presente y ausente, aprovechando los acuerdos de incentivos con Mastercard. De igual manera, aplicamos el *Proyecto Swat* para empresas, que consiste en la exploración de nichos no tradicionales de consumos con tarjeta.

- Campañas para los productos *Visa AUREA*, *Mastercard Black Supermaxi*, *Mastercard Black EO* y *Mastercard Black Whiskys*.

- Alianzas con nuevos socios comerciales, tales como Farcomed, BET, Hotel Oro Verde, Sony, Burger King, Espol, etc.

- Habilitación de uso de la *tarjeta tokenizada* Visa en la *billetera móvil* Promerica Pay, Garmin y Fitbit.

Tarjeta de Débito

Produbanco cerró el año con 971 mil tarjetas de débito, 13% más que en el 2020.

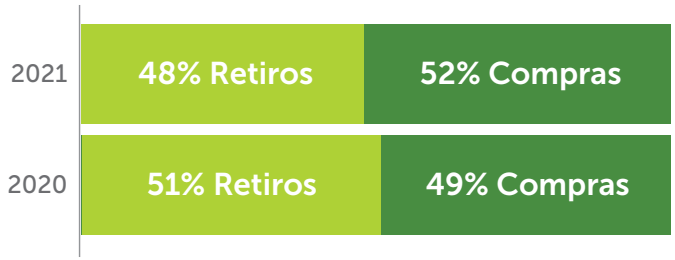
Aunque el uso del efectivo aún sigue siendo el instrumento de pago más utilizado en nuestra economía y pese a que continuaron las restricciones de movilidad y aforo, la facturación con tarjeta de débito creció en 32% respecto al año anterior y alcanzó un volumen acumulado de USD 533 millones.

Participación del Uso de la Tarjeta de Débito por Giro de Negocio del Establecimiento

Giro del Negocio	2020	2021	Variación 2020-2021
Supermercados	24.7%	24.5%	-0.2%
Boutique	9.9%	11.1%	1.2%
Lugares para comer	14.6%	10.8%	-3.8%
Salud	8.1%	10.3%	2.2%
Servicios	4.2%	4.4%	0.2%
Construcción	3.6%	3.9%	0.3%
Comunicaciones	3.3%	2.9%	-0.4%
Entretenimiento	1.7%	2.4%	0.7%
Otros	30.0%	29.8%	-0.2%

Así mismo, en el 2021, el porcentaje de transacciones de compra con la tarjeta de débito fue superior al de retiros efectuados con ella.

Evolución Transacciones con Tarjeta de Débito



Cash Management

En el 2021, continuamos ofreciendo las soluciones especializadas de nuestra herramienta de Cash Management para el manejo eficiente de las principales operaciones de Tesorería de las empresas.

Entre lo más destacado de la gestión de este año se encuentra la creación y el lanzamiento de una nueva funcionalidad que habilita el procesamiento en línea de pagos locales a cuentas en instituciones diferentes a Produbanco, que estén conectadas al mecanismo conocido como *Pago Directo*. Con este desarrollo conseguimos que los pagos se acrediten en minutos en las cuentas beneficiarias, de tal manera que las empresas tengan la capacidad de realizar transferencias a sus colaboradores y proveedores, inclusive en fines de semana y feriados.

Otro hecho relevante fue la implementación de *APIS o interfaces de programación*, sobre la base de definiciones y protocolos de uso común, lo que nos permite volvernos parte de los procesos de las empresas clientes, al integrar nuestras opciones de pago en sus aplicaciones.

En este año actualizamos e incluimos innovaciones en nuestro código, para garantizar que el sistema siga manteniendo los más altos estándares de seguridad. Adicionalmente, sumamos un monitoreo constante del mismo para lograr la disponibilidad óptima de la herramienta.

Por otro lado, ampliamos los horarios para el ingreso y aprobación de las transferencias al exterior, y añadimos la opción de cotizaciones para otras monedas, con tableros diferenciados y especiales.

En cuanto a cobranzas y recaudaciones, seguimos incrementando el abanico de alternativas para que nuestros clientes puedan realizar sus pagos desde la comodidad de su oficina u hogar a través de *produbanco.com*.

Las principales cifras de Cash Management en el 2021 y su comparación con el año precedente se muestran a continuación.

Evolución 2020-2021 del Número de Transacciones Procesadas a través de Cash Management

Tipo	Transacciones 2020	Transacciones 2021	Variación	% Crecimiento
Produbanco	15,674,400	17,797,413	2,123,013	13.54%

Evolución 2020-2021 del Volumen de Ingresos en Dólares Procesadas a través de Cash Management

Tipo	Transacciones 2020	Transacciones 2021	Variación	% Crecimiento
Produbanco	8,375,249.22	8,573,120.00		
ServiPagos	2,130,351.93	3,416,302.27		
Total	**10,505,601.15**	**11,989,422.27**	**1,483,821.12**	**14.12%**

Canales Digitales

El número de transacciones monetarias realizadas por medio de los canales digitales del Banco crecieron en un 43% en relación con el 2020.

Los canales que tuvieron una mejor evolución durante el 2021 fueron los aplicativos móviles y la página web. El *App Móvil* creció en un 110%, mientras que *be* Produbanco lo hizo en 54%. Por su parte, el procesamiento de transacciones en *produbanco.com* incrementó considerablemente en 19% frente al 2020.

Las cifras alcanzadas están apalancadas por una adopción natural y orgánica de estos canales por parte de los clientes, y por el esfuerzo y desarrollo constante que dedicamos a mejorar la experiencia en la interacción con nuestros canales.

Evolución del Número de Transacciones Monetarias en Canales Digitales

Año	App Móvil	*be* Produbanco	produbanco.com	Total
2020	4,361,751	847,426	12,512,366	17,721,543
2021	9,151,220	1,305,392	14,891,350	25,347,962
Crecimiento	**110%**	**54%**	**19%**	**43%**

Reconocimientos

Recibidos

Bank of the Year
2017 - 2021

Best Digital Bank
2017 - 2021

The Innovators
2021

Outstanding Leadership in Resource Management
2021

Outstanding Leadership in Green Loans
2021

Outstanding Crisis Leadership (Overal Excellence Bank)
2020

Emitidos por *Global Finance.*

Best Innovation in Retail Banking
2017 - 2021

Customer Service Provider of the Year South America
2020, 2019

Emitidos por *International Banker.*

Bank of the Year
2021, 2020, 2019, 2017, 2009 - 2015, 2007, 2002

Emitido por *The Banker.*

Best Bank Governance
2020, 2019, 2018, 2017

Emitido por *cfi.co.*

Power Digital Brands - Bancos por el manejo de sus redes Facebook e Instagram
2021

Emitido por *Ekos.*

Índice Ekos de Satisfacción al Cliente - Primer Lugar en Calidad de Servicio
2021, 2020, 2019, 2018, 2017

Emitido por *Ekos.*

***Certificación Edge* al Edificio Sucursal Guayaquil**
2021

Emitida por *Green Business Certification Inc (GBCI).*

Distintivo ESR® (Empresa Socialmente Responsable)
2021

Emitido por *Corporación CERES*.

Mejor Compañía Sector Banca Ecuador - Best Customer Experience (BCX)
2021

Emitido por *Izo*.
2021

Mejor Compañía Sector Banca en Iberoamérica - Best Customer Experience (BCX)

Emitido por *Izo.*
2021

Innovate Digital Retail Bank of the Year
2019

Bank of the Year
2018, 2017

Best Corporate Governance
2018

Emitidos por *The European.*

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

Emitido por *Comunidad Empresarial Ecuatoriana.*

Bank of the Year
2017, 2003

Emitido por *Latin Finance.*

AAA
AA+
B-

Calificación de Riesgo AAA
Septiembre 2021, emitida por *Pacific Credit Rating*

Calificación de Riesgo AA+
Septiembre 2021, emitida por *BankWatch Ratings S.A.*

Calificación de Riesgo B-
Septiembre 2020, emitida por *Fitch Ratings*

Estados
Financieros

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

Miles de USD dólares

	2020	2021	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	1,893,032	2,011,491	6.26%
Cartera de créditos	3,269,516	3,780,483	15.63%
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	71,357	68,274	-4.32%
Bienes realizables, adjudicados por pago	12,959	14,252	9.98%
Propiedades y equipo	69,298	87,111	25.70%
Otros activos	200,981	194,447	-3.25%
Total Activos	**5,517,144**	**6,156,058**	**11.58%**
Pasivo			
Obligaciones con el público	4,448,058	4,842,635	8.87%
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas	35,562	30,623	-13.89%
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar	139,124	159,245	14.46%
Obligaciones financieras	313,752	462,458	47.40%
Deuda subordinada	118,500	138,500	16.88%
Otros pasivos	20,422	27,392	34.13%
Total Pasivos	**5,075,419**	**5,660,853**	**11.53%**
Total Patrimonio	**441,725**	**495,204**	**12.11%**
Total Pasivo y Patrimonio	**5,517,144**	**6,156,058**	**11.58%**
Contingentes	**1,196,005**	**1,522,762**	**27.32%**

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

Miles de USD dólares

	2020	2021	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	366,232	384,247	4.92%
Comisiones ganadas	18,763	23,328	24.33%
Utilidades financieras	9,767	11,865	21.48%
Ingresos por servicios	74,509	88,398	18.64%
Otros ingresos operacionales	8,592	10,158	18.22%
Otros ingresos	24,059	52,437	117.95%
Total Ingresos	**501,923**	**570,432**	**13.65%**
Egresos			
Intereses causados	124,925	111,899	-10.43%
Comisiones causadas	2,179	2,649	21.58%
Pérdidas financieras	1,567	1,577	0.67%
Provisiones	119,245	135,424	13.57%
Gastos de operación	214,188	241,510	12.76%
Otras pérdidas operacionales	2,994	2,505	-16.34%
Otros gastos y pérdidas	266	754	183.62%
Total Egresos	**465,364**	**496,318**	**6.65%**
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	36,559	74,115	102.73%
Provisión para participación del personal en las utilidades	5,689	11,395	100.30%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	30,870	62,720	103.18%
Provisión para impuesto a la renta	11,837	16,827	42.15%
Utilidad Neta	**19,032**	**45,892**	**141.13%**

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

Miles de USD dólares

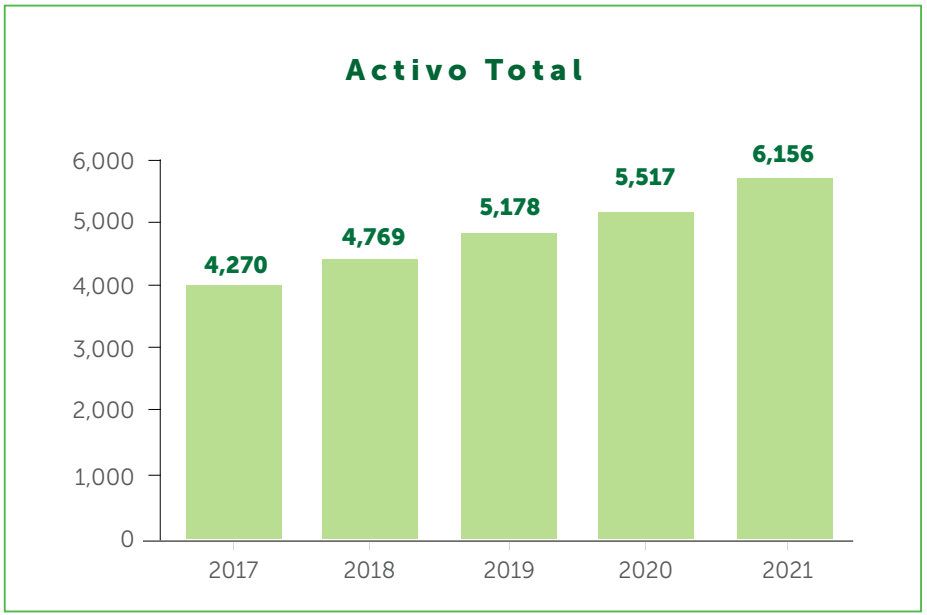
	dic 2020	dic 2021	Variación
Impuesto a la renta	11,837	16,827	4,990
Contribuciones COSEDE	24,387	26,994	2,608
Contribuciones Superintendencia de Bancos	6,033	6,433	400
Impuestos municipales	2,011	1,835	-176
Otros impuestos y contribuciones	2,164	2,435	271
IVA en compras	12,534	14,395	1,861
Total Impuestos Directos	**58,966**	**68,920**	**9,954**

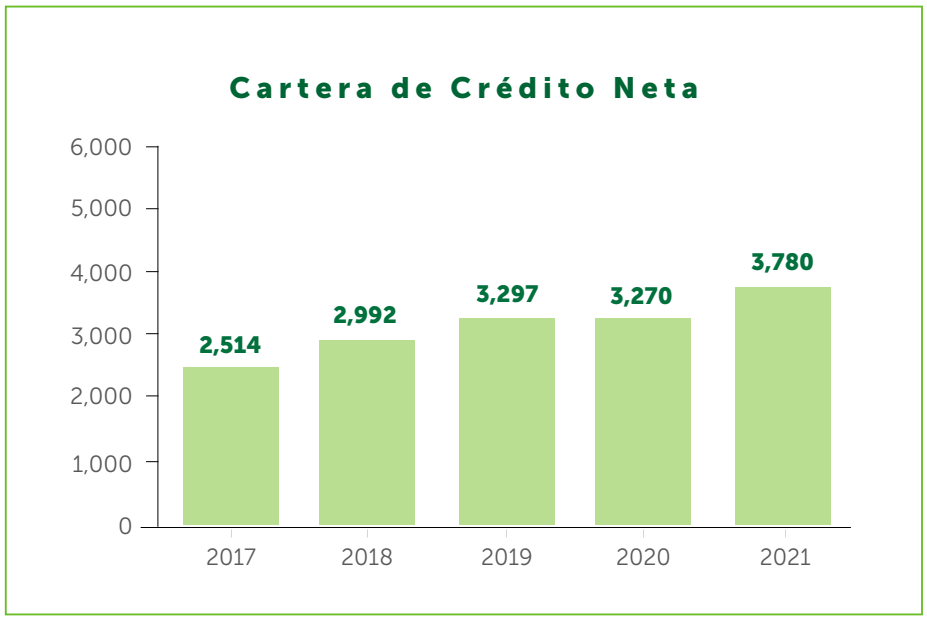
	dic 2020	dic 2021	Variación
Pago de impuestos a la renta empleados	2,021	0	-2,021
Pago de aportes IESS empleados	8,555	5,648	-2,907
Total Impuestos Indirectos y Aportes	**10,575**	**5,648**	**-4,927**

	dic 2020	dic 2021	Variación Puntos Porcentuales
Carga Tributaria Directa / Utilidad Grupo	309.82%	150.18%	-159.64
Carga Tributaria Directa, Indirecta y Aportes / Utilidad Grupo	365.39%	162.48%	-202.90
Utilidad Neta	**19,032**	**45,892**	**26,860**

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

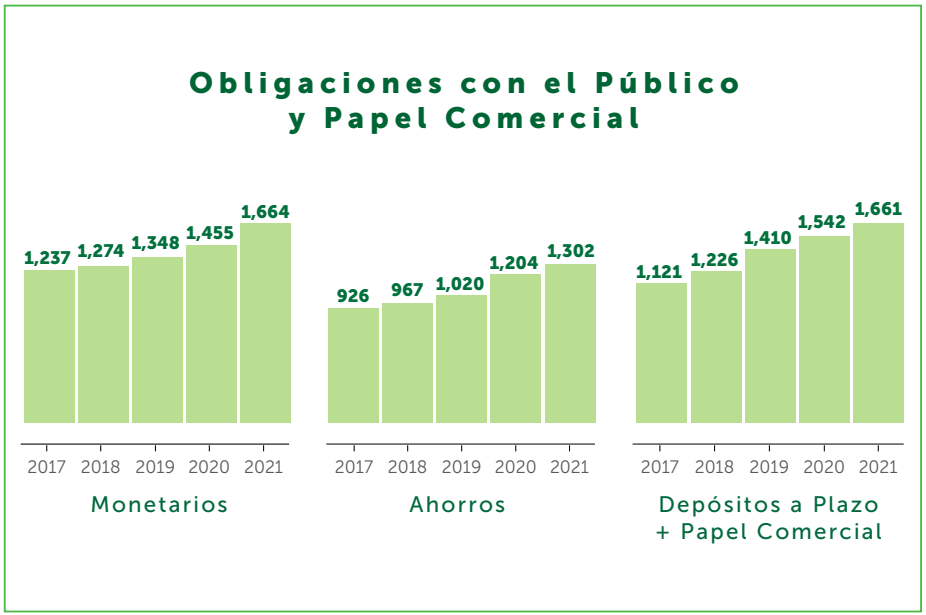
Millones de USD dólares

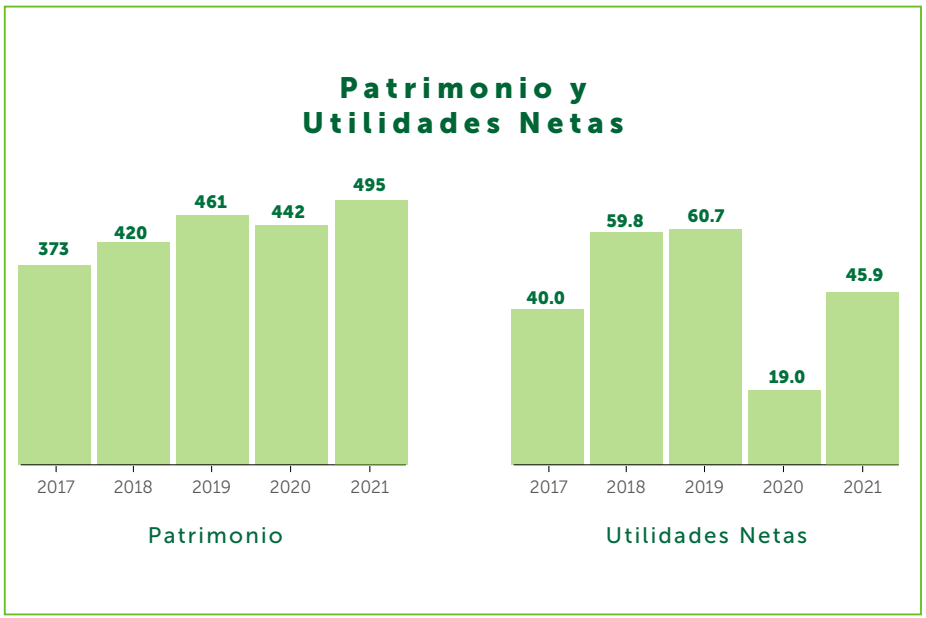




Obligaciones con el Público, Papel Comercial, Patrimonio y Utilidades Netas
Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias

Millones de USD dólares





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

Miles de USD dólares

Cuentas	2020	2021	% Crecimiento
Total Activos	5,517,144	6,156,058	11.58%
Fondos Disponibles e Inversiones	1,893,032	2,011,491	6.26%
Cartera de Crédito	3,269,516	3,780,483	15.63%
Obligaciones con el Público	4,448,058	4,842,635	8.87%
Patrimonio	441,725	495,204	12.11%
Utilidad Neta	19,032	45,892	141.13%
Contingentes	1,196,005	1,522,762	27.32%
Activos + Contingentes	6,713,149	7,678,820	14.38%

Indicadores	2020	2021	Variación Puntos Porcentuales
Solvencia Patrimonio Técnico Constituido / Activos y Contingentes ponderados por Riesgo	13.52%	13.40%	-0.12*
Calidad de Activos Morosidad Bruta Total	2.69%	1.35%	-1.34*
Manejo Administrativo Activos Productivos / Pasivos con Costo	135.87%	139.98%	4.11*
Rentabilidad Rendimiento / Patrimonio - ROE	4.50%	10.21%	5.71*
Liquidez Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo	33.87%	33.46%	-0.42*

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

Balance General
Banco de la Producción S.A.

Miles de USD dólares

	2020	2021	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	1,892,038	2,009,916	6.23%
Cartera de créditos	3,269,838	3,780,699	15.62%
Deudores por aceptaciones	0	0	0.00%
Cuentas por cobrar	72,356	69,151	-4.43%
Bienes realizables, adjudicados por pago	12,959	14,252	9.98%
Propiedades y equipo	64,043	82,384	28.64%
Otros activos	202,162	195,536	-3.28%
Total Activos	**5,513,396**	**6,151,938**	**11.58%**
Pasivo			
Obligaciones con el público	4,451,118	4,850,298	8.97%
Operaciones interbancarias	0	0	0.00%
Obligaciones inmediatas	35,562	30,623	-13.89%
Aceptaciones en circulación	0	0	0.00%
Cuentas por pagar	130,089	146,865	12.90%
Obligaciones financieras	313,752	462,458	47.40%
Deuda subordinada	118,500	138,500	16.88%
Otros pasivos	20,314	27,375	34.76%
Total Pasivos	**5,069,335**	**5,656,119**	**11.58%**
Patrimonio			
Capital pagado	380,120	394,760	3.85%
Prima en colocación de acciones	1,105	1,105	0.00%
Reserva legales	56,086	58,101	3.59%
Superávit por valuaciones	-13,539	-4,290	-68.32%
Utilidades acumuladas	136	351	157.38%
Utilidades del ejercicio	20,154	45,792	127.21%
Total Patrimonio	**444,061**	**495,819**	**11.66%**
Total Pasivo y Patrimonio	**5,513,396**	**6,151,938**	**11.58%**
Contingentes	**1,196,005**	**1,522,762**	**27.32%**

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

Miles de USD dólares

	2020	2021	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	366,104	384,166	4.93%
Comisiones ganadas	18,763	23,328	24.33%
Utilidades financieras	9,767	11,856	21.38%
Ingresos por servicios	65,055	75,392	15.89%
Otros ingresos operacionales	8,900	11,919	33.93%
Otros ingresos	24,451	52,463	114.56%
Total Ingresos	**493,041**	**559,124**	**13.40%**
Egresos			
Intereses causados	124,411	111,579	-10.31%
Comisiones causadas	2,179	2,649	21.58%
Pérdidas financieras	1,567	1,569	0.15%
Provisiones	119,245	135,256	13.43%
Gastos de operación	203,267	231,459	13.87%
Otras pérdidas operacionales	4,607	3,072	-33.32%
Otros gastos y pérdidas	266	754	183.53%
Total Egresos	**455,542**	**486,339**	**6.76%**
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	37,499	72,786	94.10%
Provisión para participación del personal en las utilidades	5,625	10,905	93.88%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	31,874	61,880	94.14%
Provisión para impuesto a la renta	11,721	16,088	37.27%
Utilidad Neta	**20,154**	**45,792**	**127.21%**

Movimiento Patrimonial (enero a diciembre 2021)
Banco de la Producción S.A.

Unidades de USD dólares

	Capital	Reserva legal	Reserva especial	Prima o descuento en colocación acciones	Superávit por valuación	Utilidades acumuladas	Utilidades del ejercicio	Total
Saldos al 31 de diciembre de 2020	***380,120,000***	***56,085,619***	***-***	***1,104,774***	***-13,539,399***	***136,452***	***20,153,767***	***444,061,214***
Valuación acciones y participaciones					-1,100,290	217,440		-882,850
Valuación de inversiones en instrumentos financieros					5,022,133			5,022,133
Capital, reserva legal, reserva por revalorización del patrimonio								0
Aportes futuras capitalizaciones			14,510,712			-14,510,712		0
Pago dividendos						-3,627,678		-3,627,678
Traspaso a utilidades acumuladas						20,153,767	-20,153,767	0
Apropiación reserva legal		2,015,377				-2,015,377		0
Depreciación año 2021 porción valuada de activos					-126,591	126,591		0
Valuación activos					5,454,208			5,454,208
Aumento de capital	14,640,000		-14,510,712			-129,288		0
Utilidad del ejercicio							45,791,930	45,791,930
Saldos al 31 de diciembre 2021	***394,760,000***	***58,100,996***	***-***	***1,104,774***	***-4,289,939***	***351,196***	***45,791,930***	***495,818,957***

Relación entre el Patrimonio Técnico Total y los Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo (diciembre 2020 - 2021)
Banco de la Producción S.A.

Unidades de USD dólares

	dic 2020	dic 2021
Total Patrimonio Técnico Primario	430,833,755	449,429,029
Total Patrimonio Técnico Secundario	136,597,224	201,902,708
Patrimonio Técnico Total	**567,430,979**	**651,331,737**
Deducciones al Patrimonio Técnico Total	9,071,697	9,659,187
Patrimonio Técnico Constituido	**558,359,282**	**641,672,550**
Total Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo	4,149,135,519	4,832,268,576
Patrimonio Técnico Requerido (9%)	**373,422,197**	**434,904,172**
Excedente o Deficiencia del Patrimonio Técnico Requerido	184,937,085	206,768,378
Activos Totales y Contingentes x 4%	268,376,024	306,987,997
Indice de Solvencia (Patrimonio Técnico / Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo)	**13.46%**	**13.28%**

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones (al 30 de diciembre de 2021) | Página 1 de 6
Banco de la Producción S.A.

Unidades de USD dólares

231 A.1 | Crédito Productivo

Categoría	Calificación	Total	Créditos Cubiertos con Garantías Autoliqui-dables	Saldo Sujeto a Calificación	% Partici-pación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Diferencia entre Requeridas y Constituidas	Provisiones Mitigadas por Garantías Hipotecarias	Provisiones Exceso o Déficit
A1	Riesgo Normal	140,469,899	8,795,152	131,674,748	4.91%	0.81%	1,401,039	1,132,488	268,551	268,551	0
A2		683,898,722	6,126,853	677,771,869	23.91%	0.96%	9,221,649	6,566,909	2,654,740	2,654,740	0
A3		1,799,532,661	39,073,560	1,760,459,101	62.91%	1.68%	45,868,798	30,173,774	15,695,024	15,695,024	0
B1	Riesgo Potencial	14,414,675	559,874	13,854,801	0.50%	2.60%	612,232	374,676	237,556	237,556	0
B2		10,672,140	0	10,672,140	0.37%	5.89%	1,229,276	629,003	600,273	600,273	0
C1	Deficiente	3,825,192	0	3,825,192	0.13%	13.49%	981,283	516,191	465,092	465,092	0
C2		5,763,486	0	5,763,486	0.20%	45.07%	2,597,774	2,597,774	0	0	0
D	Dudoso Recaudo	9,228,386	0	9,228,386	0.32%	71.57%	6,604,746	6,604,746	0	0	0
E	Pérdida	2,997,719	0	2,997,719	0.10%	100.00%	2,997,719	2,997,719	0	0	0
AL	Garantías Autoliqui-dables 100%	189,893,846	189,893,846	0	6.64%	0.00%	0	0	0	0	0
	Total	**2,860,696,725**	**244,449,284**	**2,616,247,441**	**100.00%**	**1.80%**	**71,514,516**	**51,593,279**	**19,921,237**	**19,921,237**	**0**

Unidades de USD dólares

231 A.2 | Crédito de Consumo

Categoría	Calificación	Total	Créditos Cubiertos con Garantías Autoliquidables	Saldo Sujeto a Calificación	% Participación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones Exceso o Déficit
A1	Riesgo Normal	1,010,951,117	871,937	1,010,079,180	84.65%	1.00%	10,109,523	10,100,804	-8,719
A2		43,773,191	11,470	43,761,721	3.67%	1.01%	442,109	441,994	-116
A3		15,700,086	11,168	15,688,918	1.31%	2.01%	315,572	315,347	-224
B1	Riesgo Potencial	8,723,599	1,054	8,722,544	0.73%	5.01%	437,052	436,999	-53
B2		11,461,283	246	11,461,036	0.96%	15.01%	1,720,339	1,720,302	-37
C1	Deficiente	28,894,805	1,247	28,893,558	2.42%	25.01%	7,226,591	7,226,279	-312
C2		16,425,307	36	16,425,272	1.38%	50.01%	8,214,296	8,214,278	-18
D	Dudoso Recaudo	17,103,970	211	17,103,759	1.43%	75.01%	12,829,688	12,829,530	-158
E	Pérdida	25,127,406	523	25,126,883	2.10%	100.00%	25,127,406	25,126,883	-523
AL	Garantías Autoliquidables 100%	16,104,953	16,104,953	0	1.35%	0.00%	0	0	0
	Total	**1,194,265,716**	**17,002,845**	**1,177,262,871**	**100.00%**	**5.56%**	**66,422,576**	**66,412,416**	**-10,160**

Unidades de USD dólares

231 A.3 | Crédito Inmobiliario

Categoría	Calificación	Total	Créditos Cubiertos con Garantías Autoliquidables	Saldo Sujeto a Calificación	% Participación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones Exceso o Déficit
A1	Riesgo Normal	213,622,452	74,082	213,548,370	82.29%	1.00%	2,136,225	2,135,484	-741
A2		16,748,083	0	16,748,083	6.45%	2.00%	334,962	334,962	0
A3		11,430,802	0	11,430,802	4.40%	3.00%	342,924	342,924	0
B1	Riesgo Potencial	3,379,398	0	3,379,398	1.30%	6.00%	202,764	202,764	0
B2		2,061,728	0	2,061,728	0.79%	10.00%	206,173	206,173	0
C1	Deficiente	3,651,112	0	3,651,112	1.41%	20.00%	730,222	730,222	0
C2		1,525,365	0	1,525,365	0.59%	40.00%	610,146	610,146	0
D	Dudoso Recaudo	2,956,334	0	2,956,334	1.14%	66.02%	1,951,791	1,951,791	0
E	Pérdida	4,208,187	0	4,208,187	1.62%	100.00%	4,208,187	4,208,187	0
AL	Garantías Autoliquidables 100%	3,055	3,055	0	0.00%	0.00%	0	0	0
	Total	**259,586,518**	**77,138**	**259,509,380**	**100.00%**	**4.13%**	**10,723,394**	**10,722,653**	**-741**

Unidades de USD dólares

231 A.4 | Microcrédito

Categoría	Calificación	Total	Créditos Cubiertos con Garantías Autoliquidables	Saldo Sujeto a Calificación	% Participación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones Exceso o Déficit
A1	Riesgo Normal	24,501,540	2,000	24,499,540	87.65%	1.00%	245,016	244,996	-20
A2		860,591	0	860,591	3.08%	1.01%	8,692	8,692	0
A3		410,294	0	410,294	1.47%	2.01%	8,247	8,247	0
B1	Riesgo Potencial	111,518	0	111,518	0.40%	5.01%	5,587	5,587	0
B2		118,832	0	118,832	0.43%	15.01%	17,837	17,837	0
C1	Deficiente	243,698	0	243,698	0.87%	25.01%	60,949	60,949	0
C2		427,232	0	427,232	1.53%	50.01%	213,659	213,659	0
D	Dudoso Recaudo	242,048	0	242,048	0.87%	75.01%	181,560	181,560	0
E	Pérdida	421,508	0	421,508	1.51%	100.00%	421,508	421,508	0
AL	Garantías Autoliquidables 100%	617,843	617,843	0	2.21%	0.00%	0	0	0
	Total	**27,955,105**	**619,843**	**27,335,262**	**100.00%**	**4.16%**	**1,163,054**	**1,163,034**	**-20**

Unidades de USD dólares

231 A.6 | Crédito Educativo

Categoría	Calificación	Total	Créditos Cubiertos con Garantías Autoliquidables	Saldo Sujeto a Calificación	% Participación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones Exceso o Déficit
A1	Riesgo Normal	843,118	0	843,118	76.10%	1.00%	8,431	8,431	0
A2		148,291	0	148,291	0.53%	1.01%	1,498	1,498	0
A3		72,756	0	72,756	0.26%	2.01%	1,462	1,462	0
B1	Riesgo Potencial	19,183	0	19,183	0.07%	5.01%	961	961	0
B2		3,247	0	3,247	0.01%	15.01%	487	487	0
C1	Deficiente	10,134	0	10,134	0.04%	25.01%	2,535	2,535	0
C2		11,189	0	11,189	0.04%	50.01%	5,596	5,596	0
D	Dudoso Recaudo	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0
E	Pérdida	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0
AL	Garantías Autoliquidables 100%	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0
	Total	**1,107,918**	**0**	**1,107,918**	**77.05%**	**1.89%**	**20,970**	**20,970**	**0**

Unidades de USD dólares

Total General

		Total	Créditos Cubiertos con Garantías Autoliquidables	Saldo Sujeto a Calificación	% Participación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones Exceso o Déficit
	Total General	4,343,611,982	262,149,110	4,081,462,872	100.00%	2.99%	149,844,510	129,912,352	-10,921

Relación de la Calificación de Inversiones y Otros Activos y Constitución de Provisiones (al 31 de diciembre de 2021) | Página 1 de 2
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	Disponible para venta de entidades del sector privado.	247,432,981.46	246,787,340.01	0.00	0.00
1304	Disponible para venta estado o entidades del sector público.	257,496,709.16	241,034,549.70	0.00	0.00
	Total	**504,929,690.62**	**487,821,889.71**	**0.00**	**0.00**

Código	Inversiones	Valor en Libros	Valor de Mercado	Provisiones Específicas	Provisiones Generales para Inversiones
1202	Operaciones de reporto con instituciones financieras.	0.00	0.00	0.00	0.00
1305	Mantenidas al vencimiento sector privado.	1,865,951.46	1,865,951.46	18,659.51	18,659.51
1306	Mantenidas al vencimiento estado o entidad sector público.	190,566,216.68	190,566,216.68	1,905,662.17	1,905,662.17
1307	De disponibilidad restringida.	20,371,119.63	20,371,119.63	51,565.62	51,565.62
190205	Derechos fiduciarios - inversiones.	0.00	0.00	0.00	0.00
	Total	**212,803,287.77**	**212,803,287.77**	**1,975,887.30**	**1,975,887.30**

Unidades de USD dólares

231 B.2

Código	Otros Activos	Total	% Riesgo	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones Exceso o Déficit
A1		33,716,202.05	89.55%	274,585.01	278,514.85	3,929.84
A2	Riesgo Normal	1,473,309.18	3.91%	29,466.18	29,466.18	0.00
A3		579,692.16	1.54%	23,187.69	23,187.69	0.00
B1		120,368.22	0.32%	9,027.66	9,027.66	0.00
B2	Riesgo Potencial	96,132.48	0.26%	13,939.26	13,939.26	0.00
C1		130,512.68	0.35%	38,501.30	38,501.30	0.00
C2	Deficiente	132,863.60	0.35%	67,819.84	67,893.68	73.84
D	Dudoso Recaudo	119,869.46	0.32%	95,296.28	95,296.28	0.00
E	Pérdida	1,280,984.34	3.40%	1,280,984.34	1,280,984.34	0.00
	Evaluado	37,649,934.17	100.00%	0.00	0.00	0.00
	No Evaluado	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	Total	**37,649,934.17**	**100.00**	**1,832,807.56**	**1,836,811.24**	**4,003.68**

% De Otros Activos Evaluado [(Evaluada / Total) 100] =	**100.00%**
% De Riesgo Otros Activos Evaluado [(Prov. Requerida / Evaluado) 100] =	**4.87%**
Pérdida Estimada Otros Activos [Totales x Riesgo Otros Activos Evaluada] =	

231 B.3

Bienes en Dación	Total	Provisiones Requeridas (a)	Provisiones Requeridas por Avalúo (b)	Total Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones Exceso o Déficit
Riesgos	10,107,274.02	7,910,395.05	209.20	7,910,604.25	7,912,264.93	1,660.68
Total	**10,107,274.02**	**7,910,395.05**	**209.20**	**7,910,604.25**	**7,912,264.93**	**1,660.68**

(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

	2020	2021	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	2,113	3,252	53.90%
Cartera de créditos			
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	907	946	4.25%
Bienes realizables, adjudicados por pago			
Propiedades y equipo *	5,142	5,095	-0.91%
Otros activos	1,948	2,473	26.95%
Total Activos	**10,110**	**11,766**	**16.38%**
Pasivo			
Obligaciones con el público			
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas			
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar *	7,499	7,458	-0.54%
Obligaciones financieras			
Valores en circulación			
Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futuras capitalizaciones			
Otros pasivos			
Total Pasivos	**7,499**	**7,458**	**-0.54%**
Total Patrimonio	**2,612**	**4,308**	**64.96%**
Total Pasivo y Patrimonio	**10,110**	**11,766**	**16.38%**

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

Miles de USD dólares

	2020	2021	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	4	3	-8.53%
Comisiones ganadas			
Utilidades financieras		5	
Ingresos por servicios	13,024	16,071	23.39%
Otros ingresos operacionales			
Otros ingresos	281	356	26.78%
Total Ingresos	**13,309**	**16,435**	**23.49%**
Egresos			
Intereses causados	544	466	-14.43%
Comisiones causadas			
Pérdidas financieras			
Provisiones		168	
Gastos de operación	13,882	13,722	-1.15%
Otras pérdidas operacionales			
Otros gastos y pérdidas			
Total Egresos	**14,426**	**14,355**	**-0.49%**
Utilidad o -Pérdida antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	-1,117	2,080	-286.18%
Provisión para participación del personal en las utilidades		289	
Utilidad o -Pérdida antes de provisión para impuesto a la renta	-1,117	1,791	-260.32%
Provisión para impuesto a la renta		355	
Utilidad o -Pérdida Neta	**-1,117**	**1,436**	**228.51%**

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*.

Balance General
Protrámites Trámites Profesionales S.A.

Miles de USD dólares

	2020	2021	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	498	1,011	103.01%
Activos disponibles para la venta - cartera comprada	1,118	1,429	27.82%
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	2	3	50.00%
Bienes realizables, adjudicados por pago			
Propiedades y equipo *	143	632	341.96%
Otros activos	513	811	58.09%
Total Activos	**2,274**	**3,886**	**70.89%**
Pasivo			
Obligaciones con el público			
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas			
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar *	1,257	2,427	93.08%
Obligaciones financieras	213	134	
Aportes para futuras capitalizaciones			
Otros pasivos			
Total Pasivos	**1,470**	**2,561**	**74.22%**
Total Patrimonio	**804**	**1,325**	**64.80%**
Total Pasivo y Patrimonio	**2,274**	**3,886**	**70.89%**

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

Miles de USD dólares

	2020	2021	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	141	107	-24.11%
Comisiones ganadas			
Utilidades financieras			
Ingresos por servicios	2,869	4,456	55.32%
Otros ingresos operacionales	322	557	72.98%
Otros ingresos	97	17	-82.47%
Total Ingresos	**3,429**	**5,137**	**49.81%**
Egresos			
Intereses causados	19	79	315.79%
Comisiones causadas			
Pérdidas financieras			
Provisiones			
Gastos de operación	2,917	3,778	29.52%
Otras pérdidas operacionales			
Otros gastos y pérdidas	41	139	239.02%
Impuestos y participación a empleados			
Total Egresos	**2,977**	**3,996**	**34.23%**
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	452	1,141	152.43%
Provisión para participación del personal en las utilidades	64	170	165.63%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	388	971	150.26%
Provisión para impuesto a la renta	93	283	204.30%
Utilidad Neta	**295**	**688**	**133.22%**

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*.

Balance General
EcuaPayphone C.A.

Miles de USD dólares

	2020	2021	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	952	4,138	335%
Cartera de créditos			
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	5		-100%
Bienes realizables, adjudicados por pago			
Propiedades y equipo	7	21	194%
Otros activos	501	518	3%
Total Activos	**1,465**	**4,677**	**219%**
Pasivo			
Obligaciones con el público			
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas			
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar	1,034	3,411	230%
Obligaciones financieras	109	82	-25%
Aportes para futuras capitalizaciones			
Otros pasivos			
Total Pasivos	**1,143**	**3,493**	**206%**
Total Patrimonio	**322**	**1,184**	**268%**
Total Pasivo y Patrimonio	**1,465**	**4,677**	**219%**

Estado de Pérdidas y Ganancias
EcuaPayphone C.A.

Miles de USD dólares

	2020	2021	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	16	87	442%
Comisiones ganadas			
Utilidades financieras			
Ingresos por servicios	387	1,359	251%
Otros ingresos operacionales			
Otros ingresos	4	4	0%
Total Ingresos	**406**	**1,450**	**257%**
Egresos			
Intereses causados			
Comisiones causadas			
Pérdidas financieras			
Provisiones			
Gastos de operación	980	2,036	108%
Otras pérdidas operacionales			
Otros gastos y pérdidas			
Impuestos y participación a empleados			
Total Egresos	**980**	**2,036**	**108%**
Pérdida antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	-574	-585	2%
Provisión para participación del personal en las utilidades			
Pérdida antes de provisión para impuesto a la renta	-574	-585	2%
Provisión para impuesto a la renta	8	49	513%
Pérdida Neta	**-582**	**-634**	**9%**

Balance General
ProContacto Soluciones Inteligentes S.A.

Miles de USD dólares

	2020	2021	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	382	659	72.33%
Cartera de créditos			
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	3	2	-43.20%
Bienes realizables, adjudicados por pago			
Propiedades y equipo *	278	383	37.67%
Otros activos	98	116	17.50%
Total Activos	**762**	**1,160**	**52.12%**
Pasivo			
Obligaciones con el público			
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas			
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar *	697	939	34.74%
Obligaciones financieras			
Valores en circulación			
Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futuras capitalizaciones			
Otros pasivos			
Total Pasivos	**697**	**939**	**34.74%**
Total Patrimonio	**65**	**220**	**238.45%**
Total Pasivo y Patrimonio	**762**	**1,160**	**52.12%**

Estado de Pérdidas y Ganancias
ProContacto Soluciones Inteligentes S.A.

Miles de USD dólares

	2020	2021	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados		2	
Comisiones ganadas			
Utilidades financieras			
Ingresos por servicios	811	2,587	219.04%
Otros ingresos operacionales			
Otros ingresos	97	6	-94.08%
Total Ingresos	**908**	**2,595**	**185.78%**
Egresos			
Intereses causados	9	42	393.62%
Comisiones causadas			
Pérdidas financieras			
Provisiones			
Gastos de operación	1,068	2,350	120.00%
Otras pérdidas operacionales			
Otros gastos y pérdidas			
Impuestos y participación a empleados			
Total Egresos	**1,077**	**2,393**	**122.18%**
Utilidad o -Pérdida antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	-169	202	219.59%
Provisión para participación del personal en las utilidades		31	
Utilidad o -Pérdida antes de provisión para impuesto a la renta	-169	171	201.19%
Provisión para impuesto a la renta	16	51	217.09%
Utilidad o -Pérdida Neta	**-185**	**120**	**164.55%**

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*.

Deloitte.

Deloitte & Touche
Ecuador Cía. Ltda.
Av. Amazonas N3517
Quito
Ecuador

Tel: +593 (2) 381 5100
www.deloitte.com/ec

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

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

Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados que se adjuntan de Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias (en adelante "el Banco o el Grupo"), que comprenden el balance general consolidado al 31 de diciembre del 2021 y los correspondientes estados consolidados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros consolidados que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la posición financiera de Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias al 31 de diciembre del 2021, el resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; y, las normas y prácticas contables dispuestas por la Superintendencia de Bancos.

Fundamentos de la Opinión

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en este informe en la sección *"Responsabilidades de los auditores independientes en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados"*. Somos independientes de Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias de acuerdo con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA por sus siglas en inglés) junto con los requerimientos de ética que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en Ecuador, y hemos cumplido nuestras responsabilidades de ética de conformidad con estos requerimientos y el Código del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

Cuestión clave de Auditoría

Una cuestión clave de auditoría es aquel asunto que, según nuestro juicio profesional, ha sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros consolidados del período actual. Esta cuestión ha sido tratada en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en su conjunto y en la formación de nuestra opinión, y no expresamos una opinión por separado sobre esta cuestión.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Valuación de cartera de créditos productiva

Tal como se revela en los estados financieros consolidados adjuntos, el saldo de cartera productiva asciende a US$2,486 millones, lo que representa el activo más importante del Banco. Adicionalmente, tal como se menciona en la Nota 2, el Banco constituye provisiones específicas para cartera de créditos productiva superior a US$100 mil de acuerdo con el "Modelo Interno de Rating" de calificación de riesgo de crédito, el cual fue aprobado por la Superintendencia de Bancos. Este modelo evalúa factores como: la capacidad y comportamiento de pago, el sector económico, la gestión administrativa y operativa de los clientes y las garantías y contingencias; adicionalmente, incluye la evaluación de riesgo por grupos económicos y mitigantes de riesgo. Considerando la significatividad del saldo de esta cartera y que la calificación de riesgo de los clientes define la provisión a ser constituida, consideramos la calificación de cartera productiva superior a US$100 mil como un asunto clave de auditoría.

Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el asunto antes descrito se incluyen a continuación:

- Entendimos y evaluamos el diseño, implementación y eficacia operativa de controles de la calificación de riesgo de cartera de créditos de acuerdo con el modelo interno.
- Involucramos especialistas en valoraciones de riesgo de crédito para evaluar la metodología establecida por el Banco de acuerdo con el modelo interno.
- Seleccionamos una muestra representativa de expedientes de clientes con operaciones mayores a US$100 mil e inspeccionamos documentación soporte financiera, societaria, comportamiento de pago, participación en grupos económicos, información de sectores económicos y garantías, utilizada por el Banco como base para la calificación de riesgo asignada a los clientes; así como información obtenida de fuentes oficiales externas. Para los sectores económicos más afectados por la pandemia Covid-19 ampliamos nuestra muestra de clientes y analizamos la información mencionada precedentemente.
- Con base en la información examinada, reprocesamos la calificación de riesgo de la muestra de clientes considerando los parámetros establecidos en el modelo interno, con el propósito de contrastar la calificación de riesgo del cliente determinada por el Banco.
- Comparamos los resultados del reproceso con la calificación y la provisión asignada por el Banco.

Los resultados de las pruebas efectuadas nos han permitido cubrir los objetivos para los cuales fueron diseñadas.

Otro Asunto

Los estados financieros consolidados de Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias por el año terminado el 31 de diciembre del 2020, fueron examinados por otros auditores, quienes emitieron una opinión sin salvedades el 15 de marzo del 2021.

Información presentada en adición a los Estados Financieros Consolidados

La Administración y el Directorio son responsables por la preparación de información adicional, la cual comprende el Informe del Directorio y la Memoria Anual, pero no incluye el juego completo de estados financieros consolidados y nuestro informe de auditoría. Se espera que dicha información adicional sea puesta a nuestra disposición con posterioridad a la fecha de este informe.

Nuestra opinión sobre los estados financieros consolidados del Grupo no incluye dicha información adicional y no expresamos ninguna forma de aseguramiento o conclusión sobre la misma.

En conexión con la auditoría de los estados financieros consolidados, nuestra responsabilidad es leer dicha información adicional cuando esté disponible y, al hacerlo, considerar si esta información contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros consolidados o con nuestro conocimiento obtenido durante 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 material en esta información, tenemos la obligación de reportar dicho asunto a los Encargados del gobierno del Banco.

Responsabilidades de la Administración y de los Encargados del gobierno del Banco por los Estados financieros consolidados

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de conformidad con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y las normas y prácticas contables dispuestas por la Superintendencia de Bancos, y del control interno determinado por la Administración como necesario para permitir la preparación de los estados financieros consolidados libres de errores materiales, 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 el uso de la base contable de negocio en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar el Grupo o cesar sus operaciones, o bien, no tenga otra alternativa realista que hacerlo.

Los Encargados del gobierno son responsables de la supervisión del proceso de reporte financiero del Grupo.

Responsabilidades de los Auditores Independientes en relación con la Auditoría de los Estados financieros consolidados

Los objetivos de nuestra auditoría son obtener seguridad razonable de que los estados financieros consolidados en su conjunto están libres de errores materiales, 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 conformidad con Normas Internacionales de Auditoría (NIA), detectará siempre un error material cuando éste exista. Errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en su conjunto, pueden razonablemente preverse que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría efectuada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros consolidados, debido a fraude o error, diseñamos y ejecutamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o vulneración del control interno.

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Grupo.

- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son apropiadas y si las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración es razonable.

- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por parte de la Administración, de la base contable de negocio en marcha y, basados en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría a las respectivas revelaciones en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, expresar una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría; sin embargo, eventos o condiciones futuros pueden ocasionar que el Grupo deje de ser una empresa en marcha.

- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros consolidados, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros consolidados representan las transacciones y eventos subyacentes de un modo que logren una presentación razonable.

- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada de auditoría relacionada con la información financiera de las entidades que conforman el Grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo, así como únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Comunicamos a los Encargados del gobierno del Banco respecto a, entre otros asuntos, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos, así como cualquier deficiencia significativa de control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los Encargados del gobierno una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética relevantes relacionados con independencia e informamos acerca de todas las relaciones y otros asuntos de los que se pueden esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia, y en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Entre los asuntos comunicados a los Encargados del gobierno del Banco, determinamos aquellos que fueron más significativos en la auditoría de los estados financieros consolidados del año actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría. Describimos estos asuntos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente estos asuntos o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que un asunto no se debería comunicar en nuestro informe porque razonablemente esperamos que las consecuencias adversas superarían los beneficios de interés público de dicha comunicación.

Deloitte & Touche

Quito, 9 de marzo, 2022
RNAE 8816

Santiago Sánchez
Socio
Licencia No. 25292

Deloitte.

Deloitte & Touche
Ecuador Cía. Ltda.
Av. Amazonas N3517
Quito
Ecuador

Tel: +593 (2) 381 5100
www.deloitte.com/ec

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

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

Opinión

Hemos auditado los estados financieros separados que se adjuntan de Banco de la Producción S.A. Produbanco (en adelante "el Banco"), que comprenden el balance general separado al 31 de diciembre del 2021 y los correspondientes estados separados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las correspondientes notas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros separados adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la posición financiera de Banco de la Producción S.A. Produbanco al 31 de diciembre del 2021, el resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera; y, las normas y prácticas contables dispuestas por la Superintendencia de Bancos.

Fundamentos de la Opinión

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en este informe en la sección *"Responsabilidades de los auditores independientes en relación con la auditoría de los estados financieros separados"*. Somos independientes de Banco de la Producción S.A. Produbanco de acuerdo con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA por sus siglas en inglés) junto con los requerimientos de ética que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros separados en Ecuador, y hemos cumplido nuestras responsabilidades de ética de conformidad con estos requerimientos y el Código del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

Cuestión clave de Auditoría

Una cuestión clave de auditoría es aquel asunto que, según nuestro juicio profesional, ha sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros separados del período actual. Esta cuestión ha sido tratada en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros separados en su conjunto y en la formación de nuestra opinión, y no expresamos una opinión por separado sobre esta cuestión.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Valuación de cartera de créditos productiva

Tal como se revela en los estados financieros separados adjuntos, el saldo de cartera productiva asciende a US$2,486 millones, lo que representa el activo más importante del Banco. Adicionalmente, tal como se menciona en la Nota 2, el Banco constituye provisiones específicas para cartera de créditos productiva superior a US$100 mil de acuerdo con el "Modelo Interno de Rating" de calificación de riesgo de crédito, el cual fue aprobado por la Superintendencia de Bancos. Este modelo evalúa factores como: la capacidad y comportamiento de pago, el sector económico, la gestión administrativa y operativa de los clientes y las garantías y contingencias; adicionalmente, incluye la evaluación de riesgo por grupos económicos y mitigantes de riesgo. Considerando la significatividad del saldo de esta cartera y que la calificación de riesgo de los clientes define la provisión a ser constituida, consideramos la calificación de cartera productiva superior a US$100 mil como un asunto clave de auditoría.

Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el asunto antes descrito se incluyen a continuación:

- Entendimos y evaluamos el diseño, implementación y eficacia operativa de controles de la calificación de riesgo de cartera de créditos de acuerdo con el modelo interno.
- Involucramos especialistas en valoraciones de riesgo de crédito para evaluar la metodología establecida por el Banco de acuerdo con el modelo interno.
- Seleccionamos una muestra representativa de expedientes de clientes con operaciones mayores a US$100 mil e inspeccionamos documentación soporte financiera, societaria, comportamiento de pago, participación en grupos económicos, información de sectores económicos y garantías, utilizada por el Banco como base para la calificación de riesgo asignada a los clientes; así como información obtenida de fuentes oficiales externas. Para los sectores económicos más afectados por la pandemia Covid-19 ampliamos nuestra muestra de clientes y analizamos la información mencionada precedentemente.
- Con base en la información examinada, reprocesamos la calificación de riesgo de la muestra de clientes considerando los parámetros establecidos en el modelo interno, con el propósito de contrastar la calificación de riesgo del cliente determinada por el Banco.
- Comparamos los resultados del reproceso con la calificación y la provisión asignada por el Banco.

Los resultados de las pruebas efectuadas nos han permitido cubrir los objetivos para los cuales fueron diseñadas.

Asunto de Énfasis

Tal como se explica en la Nota 1 a los estados financieros adjuntos, Banco de la Producción S.A. Produbanco también prepara estados financieros consolidados con sus subsidiarias conforme lo requieren las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos. Los estados financieros separados adjuntos, se presentan para cumplir con las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y deben leerse de forma conjunta con los estados financieros consolidados. Nuestra opinión no es modificada respecto de este asunto.

Otro Asunto

Los estados financieros separados de Banco de la Producción S.A. Produbanco por el año terminado el 31 de diciembre del 2020, fueron examinados por otros auditores, quienes emitieron una opinión sin salvedades el 15 de marzo del 2021.

Información presentada en adición a los Estados financieros separados

La Administración y el Directorio son responsables por la preparación de información adicional, la cual comprende el Informe del Directorio y la Memoria Anual, pero no incluye el juego completo de estados financieros separados y nuestro informe de auditoría. Se espera que dicha información adicional sea puesta a nuestra disposición con posterioridad a la fecha de este informe.

Nuestra opinión sobre los estados financieros separados del Banco no incluye dicha información adicional y no expresamos ninguna forma de aseguramiento o conclusión sobre la misma.

En conexión con la auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer dicha información adicional cuando esté disponible y, al hacerlo, considerar si esta información contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros separados o con nuestro conocimiento obtenido durante 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 material en esta información, tenemos la obligación de reportar dicho asunto a los Encargados del gobierno del Banco.

Responsabilidades de la Administración y de los Encargados del gobierno del Banco por los Estados financieros separados

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros separados de conformidad con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y las normas y prácticas contables dispuestas por la Superintendencia de Bancos, y del control interno determinado por la Administración como necesario para permitir la preparación de los estados financieros separados libres de errores materiales, debido a fraude o error.

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

Los Encargados del gobierno son responsables de la supervisión del proceso de reporte financiero del Banco.

Responsabilidades de los Auditores Independientes en relación con la Auditoría de los Estados financieros separados

Los objetivos de nuestra auditoría son obtener seguridad razonable de que los estados financieros separados en su conjunto están libres de errores materiales, 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 conformidad con Normas Internacionales de Auditoría (NIA), detectará siempre un error material cuando éste exista. Errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en su conjunto, pueden razonablemente preverse que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.
Como parte de una auditoría efectuada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y ejecutamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos

evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o vulneración del control interno.

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco.

- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son apropiadas y si las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración es razonable.

- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por parte de la Administración, de la base contable de negocio en marcha y, basados en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría a las respectivas revelaciones en los estados financieros separados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, expresar una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría; sin embargo, eventos o condiciones futuros pueden ocasionar que el Banco deje de ser una empresa en marcha.

- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros separados, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros separados representan las transacciones y eventos subyacentes de un modo que logren una presentación razonable.

Comunicamos a los Encargados del gobierno del Banco respecto a, entre otros asuntos, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos, así como cualquier deficiencia significativa de control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los Encargados del gobierno una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética relevantes relacionados con independencia e informamos acerca de todas las relaciones y otros asuntos de los que se pueden esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia, y en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Entre los asuntos comunicados a los Encargados del gobierno del Banco, determinamos aquellos que fueron más significativos en la auditoría de los estados financieros separados del año actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría. Describimos estos asuntos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente estos asuntos o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que un asunto no se debería comunicar en nuestro informe porque razonablemente esperamos que las consecuencias adversas superarían los beneficios de interés público de dicha comunicación.

Deloitte & Touche
Quito, 9 de marzo, 2022
RNAE 8816

Santiago Sánchez
Socio
Licencia No. 25292

Produbanco
Grupo Promerica

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Quito, 25 de enero de 2022

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 2021, 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 2021, las revisiones fueron efectuadas de acuerdo con normas de auditoria; las cuales exigen que se cumplan con requerimientos éticos pertinentes, se planifique y realice una auditoría para obtener certeza razonable de si los estados financieros no contienen errores significativos. Una auditoría incluye también, a base de pruebas, el examen de las evidencias que soportan las cifras de los estados financieros y la evaluación del sistema de control interno así como la evaluación de las prácticas de contabilidad aplicadas, los principios utilizados y las estimaciones significativas hechas por la Administración. Considero que las pruebas llevadas a cabo, las cuales fueron ejecutadas de acuerdo al plan anual de trabajo aprobado por el Comité de Auditoría y Directorio del Banco y comunicado a la Superintendencia de Bancos, proveen de una base razonable para expresar una opinión:

1. En el relación a los estados financieros:

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

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

      El Banco mantiene a 61 días el parámetro para transferencia a cartera vencida de todas las operaciones de crédito en cumplimiento a lo dispuesto mediante Resolución No. 609-

Produbanco
Grupo Promerica

2020-F del 28 de octubre del 2020, Oficio No. JPRMF -2021-0230-O del 18 de mayo2021 y Resolución No. JPRF-F-2021-008 del 30 de diciembre del 2021.

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

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

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

2. El índice de liquidez de primera línea del Produbanco tuvo un nivel promedio anual de 27.98%, 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 206.77 millones, lo que equivale a un indicador de solvencia de 13.28%, 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. A la fecha de cierre no se ha realizado la reclasificación a cartera que no devenga intereses de las operaciones de crédito de consumo, inmobiliario y microcrédito con calificación D y E que registra mora inferior a 60 días, que al 31 de diciembre de 2021 representó un monto de capital de US$24,374,369 y de intereses de US$545,954; cambio incluido en la codificación de resoluciones de Superintendencia de Bancos con la modificación de los segmentos de crédito, sobre el cual el Banco solicitó al ente de control su revisión, mediante oficio Nro. SB-INCSFPR-2021-

www.produbanco.com
Ecuador • Costa Rica • El Salvador • Guatemala • Honduras • Islas Caimán • Nicaragua • Panamá • República Dominicana

Produbanco
Grupo Promerica

0670-O del 30 de diciembre 2021 la Superintendencia indica que pondrá en conocimiento del Comité Normativo un informe técnico sobre el análisis de la propuesta de exclusión de los segmentos mencionados.

8. Debo mencionar que dentro del saldo de la cuenta "Recuperación de cartera castigada", que durante el año 2021 registró US$ 28,14],130, se incluyen US$15,173,287 de cartera castigada reestructurada durante el período, la cual se encuentra provisionada en un 100%, sin que impacte en la utilidad final del ejercicio.

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 2021, 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.

Puedo informar que Produbanco y sus Subsidiarias cuentan con un adecuado nivel de control interno, en general 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. La Entidad no ha realizado la clasificación contable de la cartera crédito de consumo, inmobiliario y microcrédito con calificación D y E que registra mora inferior a 60 días referida anteriormente, lo cual representó al 31 de diciembre de 2021 una subestimación de la cartera de dudoso recaudo por un monto de capital de US$24,374,369 y una sobre estimación de los ingresos por US$545,954, debido a que tal norma está en revisión del Órgano de Control a solicitud de la Asociación de Bancos y de esta Institución, conforme se desprende del oficio Nro. SB-INCSFPR-2021-0670-O del 30 de diciembre 2021, donde la Superintendencia de Bancos indica que pondrá en conocimiento del Comité Normativo un informe técnico sobre el análisis de la propuesta de exclusión de los segmentos mencionados.

Atentamente,

Fredy Sandoval Cerda
AUDITOR INTERNO

3 de 3

Créditos

Coordinación
Marketing

Línea Gráfica
Grupo Promerica

Edición y Diagramación
Solange Luna

Fotografía
Produbanco

Marzo 2022

Produbanco
Grupo Promerica

produbanco.com