



Tabla de Contenidos

1

Referencias Reporte Principios de Banca Responsable PRB

En este apartado se encuentra un índice con la referencia de las páginas en donde se pueden encontrar las acciones realizadas por Produbanco en cumplimiento a los Principios de Banca Responsable.

Página 4

2

Palabras del Presidente de Grupo Promerica

Las palabras de la máxima de autoridad del Grupo, Ricardo Ortiz Mayorga, CEO, abren este Informe de Sostenibilidad 2021.

Página 5

3

Palabras del Presidente Ejecutivo

A manera de presentación e introducción de este décimo sexto Informe de Sostenibilidad, la autoridad principal de Produbanco, el Economista Ricardo Cuesta Delgado, expone la visión de la organización acerca de la relevancia de la Sostenibilidad para la institución, la estrategia empleada en la materia y las principales acciones que tuvieron lugar en 2021.

Página 7

4

Perfil Institucional

En este capítulo se describen los lineamientos, las características y la conformación de Produbanco y sus Subsidiarias.

Misión, Visión, Propósito, **página 13**

Pilares Estratégicos, **página 14**

Valores Corporativos, **página 15**

Capacidad Operativa, **página 16**

Fortaleza Comercial y Financiera, **página 17**

Principales Índices, **página 18**

Compromiso con la Sostenibilidad y Responsabilidad Social, **página 19**

Relación con nuestros grupos de interés, **página 21**

Materialidad, **página 23**

Planeación Estratégica, **página 33**

Compromisos y Alianzas, **página 36**

Estructura Jurídica de Produbanco y sus Subsidiarias, **página 46**

Estructura Accionarial y Participación en Acciones, **página 47**

Perfil Financiero, **página 48**

Distinciones, Premios y Reconocimientos Recibidos, **página 66**

5

Cultura Sostenible

Somos una entidad con prácticas internas a favor de la construcción de una sociedad más responsable y amigable con el planeta.

Gobierno Corporativo, **página 69**

Colaboradores, **página 93**

Cultura Ambiental, **página 121**

Gestión de Riesgo Ambiental



6

Clientes Sostenibles

Acompañamos a nuestros Clientes a ser más eficientes, con mejores prácticas económicas, ambientales y sociales.

Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS, **página 135**



7

Productos Verdes

Nuestra oferta de productos y servicios financieros a través del Programa Líneas Verdes y de los pasivos con Conciencia Verde.

Líneas Verdes, **página 146**
Conciencia Verde, **página 157**



8

Gestión Social

Para generar un impacto en diversos usuarios y segmentos de la población, promovemos de manera ágil el acceso al sistema financiero a través de nuestros productos y canales.

Productos y Servicios Centrados en el Cliente, **página 164**
Subsidiarias, **página 182**



9

Usuario Financiero

Un valor fundamental para Produbanco es nuestro comportamiento ético y responsable con el Cliente acompañado de educación financiera; así garantizamos un crecimiento sostenible.

Nuestra Esencia es el Cliente, **página 190**
Prácticas Éticas y Responsables, **página 194**
Educación Financiera, **página 196**



10

Agentes de Cambio

Como banco líder en finanzas sostenibles en Ecuador alentamos a nuestros Proveedores y otros grupos de interés hacia prácticas y opciones sostenibles.

Evaluación de Proveedores, **página 208**
Programas de Responsabilidad Social, **página 216**
Conservando Nuestras Fuentes de Agua: Los Páramos del Ecuador, **página 223**



11

Acerca de este Informe

Describe los principios y estándares con los cuales se ha desarrollado este Informe.

Página 229

REFERENCIAS REPORTE PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE (PRB)

Antecedentes

Produbanco desarrolló su **primer informe de autoevaluación (PRB – Reporting and Self Assessment Template)** y presentó su primer informe público sobre los avances alcanzados en materia de **Principios de Banca Responsable PRB** en marzo de 2021. Este reporte se desarrolló como un anexo al Informe de Sostenibilidad 2019 y se encuentra publicado en nuestra página web <https://www.produbanco.com.ec/quienes-somos/sostenibilidad/>. Su publicación fue socializada también a través de la dirección de LinkedIn de la organización.

El segundo reporte está incorporado en este Informe de Sostenibilidad 2021 y a continuación se detallan las páginas en las que se ubican las acciones alineadas a los **Principios de Banca Responsable**.

PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE (PRB)	PÁGINA
Principio 1: Alineación	
Alinearemos nuestra estrategia empresarial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y a los objetivos de la sociedad, tal y como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.	13, 20, 135, 144, 146, 147, 149, 161
Principio 2: Fijación de impactos y objetivos	
Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos, al tiempo que reduciremos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente resultantes de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.	136, 137, 139, 143
Principio 3: Clientes y consumidores	
Trabajaremos de forma responsable con nuestros Clientes y nuestros consumidores para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen una prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.	144, 147, 148, 149, 157, 161, 162, 196
Principio 4: Partes interesadas	
Consultaremos, nos comprometeremos y nos asociaremos de forma proactiva y responsable con las partes interesadas pertinentes para alcanzar los objetivos de la sociedad.	21, 22, 23, 36, 38, 41, 42, 43, 45
Principio 5: Gobernanza y cultura	
Pondremos en práctica nuestro compromiso con estos Principios mediante una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable	14, 77, 78, 81, 84, 88, 90, 135, 144, 214
Principio 6: Transparencia y responsabilidad	
Revisaremos periódicamente nuestra aplicación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.	4, 36, 66, 122, 223, 229

La sigla **[PRB:]** correspondiente a **Principles for Responsible Banking (Principios de Banca Responsable)** que se encontrará a lo largo de todo este Informe hace referencia al principio al que se está contribuyendo con la gestión institucional.

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE 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

PALABRAS DEL PRESIDENTE EJECUTIVO



Me alegra dirigirme nuevamente a ustedes, con nuestro Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social correspondiente al período 2021 de Banco de la Producción S.A. Produbanco y sus Subsidiarias.

Luego de dos años de la aparición del COVID-19 que generó una crisis sanitaria, económica y social en el 2020 y continuó presente en el 2021, pero con menor fuerza gracias a la vacunación masiva, empezamos a visualizar con mayor optimismo el futuro, en el que sin duda alguna, desde nuestro rol de agentes de reactivación económica, estamos participando activamente.

Durante el año 2021, Produbanco y las empresas que integran el Grupo Financiero continuaron centrando su atención en el bienestar de sus Colaboradores, Accionistas, Clientes, Proveedores y Comunidad, y seguimos operando bajo altos estándares de bioseguridad y protocolos de prevención. Es así que continuamos brindando la mejor experiencia a nuestros Clientes, en la contratación de los diferentes productos y servicios. Además, el teletrabajo se convirtió en una política institucional. Esta modalidad permite a nuestros Colaboradores realizar sus funciones desde su hogar, otorgándoles la oportunidad de vivir de manera tangible el equilibrio personal entre familia y trabajo. El 12% de nuestra plantilla se encuentra en teletrabajo permanente y un 16% en teletrabajo parcial.

Sin duda alguna la aceleración de la adopción de canales digitales permitió a nuestros usuarios acceder a través de nuestra web y aplicaciones móviles como **App Móvil**, **be Produbanco** y **PayPhone**, a realizar sus transacciones desde la comodidad de su hogar, con la mayor seguridad y comodidad.

Continuamos impulsando la transformación digital y cultural, por ello desarrollamos nuevos productos y servicios para proporcionar mayor comodidad

a nuestros usuarios Clientes y una nueva experiencia en la utilización de los productos financieros. Lanzamos el nuevo canal **WhatsApp Business (1700 123 123)** el cual permite realizar consultas, requerimientos, obtener información de la ubicación de las agencias, cajeros automáticos y conocer acerca de productos y servicios del Banco. La migración de agencias tradicionales a oficinas digitales, nos permitió cerrar el año con 37 oficinas digitales en Quito, Guayaquil, Ambato, Cuenca, Loja, Machala, Milagro, Portoviejo, Salinas y Santo Domingo.

Reforzamos nuestro compromiso con la Sostenibilidad instrumentando una reforma parcial a nuestro Estatuto Social, que incluye varios aspectos relacionados al cuidado del ambiente y a la participación activa de Produbanco, en la generación de un impacto material positivo que será evaluado tomando en consideración los estándares de un tercero independiente especializado en la materia. Es importante destacar que la Junta General de Accionistas del Banco, dada la importancia y transversalidad que representa la Sostenibilidad en Produbanco, resolvió además la creación a nivel estatutario, del **Comité de Sostenibilidad**, separándolo del **Comité de Ética y Gestión Responsable**, ampliando su agenda a los diferentes aspectos y gestiones que la Institución lleva a cabo en su rol de banca responsable.

Somos signatarios de los **Principios de Banca Responsable (PRB)**, y la reciente publicación de los avances en su implementación, dan cuenta de los importantes compromisos adquiridos y acciones emprendidas en cada uno de sus principios. Así mismo, Produbanco ha emprendido un camino para fortalecer su gestión con criterios ambientales,

sociales y de gobernanza alineados con los estándares de las **Empresas B**, implementando mejoras como: monitoreo total de emisiones de Gases de Efecto invernadero (GEI), 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, el **Programa de Ecoeficiencia Corporativa**, entre otras.

Destaca también nuestra adhesión al **Net-Zero Banking Alliance** para lograr cero emisiones netas de CO₂ en la industria financiera, en su operación y sus portafolios de préstamo e inversiones. Esta importante alianza global busca apoyar a los bancos a identificar oportunidades dentro de sus operaciones o en el apoyo a las actividades a través de productos de financiación que satisfagan las necesidades de inversión de tecnologías, industrias y empresas para apoyar una transición a una economía baja en carbono. De esta manera, estamos comprometidos en incorporar acciones internas para alinear la estrategia de negocio del Banco y su enfoque de mercado, para cumplir plenamente con las directrices del **Net-Zero Banking Alliance** y establecer una hoja de ruta clara con hitos a conseguir a mediano y largo plazo.

A nivel interno, como parte de nuestro **Programa de Ecoeficiencia**, renovamos la certificación de carbono neutralidad. 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, la empresa certificadora SGS (*Société Générale*

de *Surveillance*) confirmó que Produbanco ha logrado la **Carbono Neutralidad** para su huella de carbono de 2020.

En agosto de 2021, se cumplió el quinto aniversario del Programa Líneas Verdes. 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 (Excellence in Design for Greater Efficiencies)** y el apoyo de asistencias técnicas. El **Programa Líneas Verdes** no solo se ha posicionado como un producto de crédito, sino también como un vínculo para impulsar la Sostenibilidad en los Clientes, especialmente Pymes. El **Crédito Verde** de Produbanco alcanzó en 2021 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, especialmente por su opción de cuenta digital, alcanzando al cierre de 2021, 39,467 cuentas y un saldo de más de USD 24 millones.

En este mismo ámbito, recibimos importantes líneas de crédito del exterior en 2021, entre las que cabe destacar una por USD 150 millones, a 8 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 operación refleja la confianza en la solidez del Banco y su capacidad de generación de crédito.

En cuanto al compromiso de descarbonización del portafolio hasta el 2050, uno de los primeros pasos ha sido considerar el mismo, no solo en términos de dólares, sino también de toneladas de CO₂. 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. Por otra parte, se implementó el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) en el portafolio de la cartera comercial de Clientes, en los cuales el Banco tiene una exposición superior a USD 350,000.00. 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.

Con respecto a nuestros Proveedores, se han incorporado factores generales de evaluación respecto a su situación en términos de Sostenibilidad, requisitos ambientales para la contratación de servicios o compras y políticas anticorrupción. Por otra parte, Produbanco fue elegido como miembro del Directorio de Pacto Global Red Ecuador; consolidando así su compromiso de generar un entorno más sostenible y seguir impulsando esto con diferentes actores de la sociedad, a través de una participación activa en la Junta Directiva y el liderazgo de las mesas del **ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos**, donde se presentó una **Guía para apoyar a la reactivación sostenible de las Pymes** y el **ODS 13 Acción por el Clima**. Dicha 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, mientras que los programas para impulsar el ODS 13 a través de la iniciativa **Líderes por los ODS** se presentarán durante 2022.

Mantenemos nuestro enfoque de ser un agente de cambio y estamos comprometidos con el programa **Conservando nuestras fuentes de agua: los páramos de Ecuador**. Este programa ha apoyado la conservación de 6,141 hectáreas de páramo en las provincias de Loja, Chimborazo y Carchi, con una población beneficiaria de 897 personas, 54% son mujeres y 46% hombres. En complemento, lanzamos la campaña **La naturaleza nos habla** en febrero de 2021, con el reconocido músico colombiano, Carlos Vives, quien es la voz de «**El Páramo**» en la campaña, la cual busca concienciar sobre la importancia de los ecosistemas naturales del planeta.

Así mismo, en línea con el objetivo de protección de las fuentes de agua y recursos hídricos en el país, Produbanco se unió como miembro fundador 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.

Todas estas iniciativas y compromisos nos han hecho merecedores de algunos reconocimientos como **Sustainable Finance Awards** a nivel regional en las categorías: **Liderazgo sobresaliente en Gestión de Recursos** y **Liderazgo sobresaliente en Préstamos Verdes**; **Análisis Scorecard BID**, el organismo multilateral ha ubicado a Produbanco entre

los tres mejores en su evaluación a nivel regional, 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 ESR, Empresa Socialmente Responsable**, entregado a aquellas empresas 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**, en el nuevo edificio en Guayaquil, y **Certificación EDGE Advanced** en los edificios de Quito: Ekopark e Iñaquito.

Adicionalmente también recibimos el reconocimiento otorgado por BID Invest, en la categoría **Primera Transacción con Sindicaciones y Banco Socio Destacado**, con apoyo a la Pyme para la Región Andina, por la gestión en la construcción de relaciones sostenibles para impulsar el comercio exterior y generar desarrollo para la región.

Por último, gracias al apoyo de Produbanco, se ha designado oficialmente por parte de la Asamblea Nacional 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, Agua y Transición Ecológica otorgó un reconocimiento a Produbanco por liderar la **Iniciativa Páramos** en conjunto con Conservación Internacional Ecuador.

Para terminar, me gustaría aprovechar esta oportunidad para agradecer a cada uno de ustedes, nuestros grupos de interés,

por confiar en nosotros y ser parte del Banco Verde. Con mucho orgullo, me complace invitarlos a leer este Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social que marca los resultados de las acciones que Produbanco y sus Subsidiarias han emprendido para consolidarse como el Banco con propósito en nuestro país. Continuaremos trabajando para promover una Banca Sostenible, haciendo realidad los cambios que el país y el mundo necesitan.

Su valiosa opinión acerca del contenido y de la presentación de la información nos ayudará a mejorar futuras ediciones, por lo que agradecemos enviar sus comentarios a la dirección rse@produbanco.com.

Atentamente,



Ricardo Cuesta D.
Presidente Ejecutivo
Produbanco



**Perfil
Institucional**



[PRB: 1]

PERFIL INSTITUCIONAL

Produbanco es una institución financiera perteneciente al grupo regional *Promerica Financial Corporation PFC* (con operaciones en nueve países de Centro y Sudamérica). Su actividad principal es la generación de soluciones especializadas para la banca minorista, patrimonial, corporativa y de inversión.

Como el miembro más grande de PFC y el cuarto banco privado del Ecuador, medido por el tamaño de sus activos, conoce la trascendencia de su papel, tanto dentro de la economía ecuatoriana y el grupo financiero, como en el ámbito de la Sostenibilidad, que constituye uno de los principales pilares estratégicos institucionales. Por ello, Produbanco desarrolla una estrategia sólida para contribuir con la reducción de gases de efecto invernadero GEI (Acuerdo Climático de París), con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y, por medio de sus productos y servicios, con la optimización de las operaciones de las empresas, generación de eficiencias y mejora de las prácticas e iniciativas sustentables (energía, agua, desperdicios, materia prima, etc).

VISIÓN, MISIÓN Y PROPÓSITO

[GRI: 102-16]



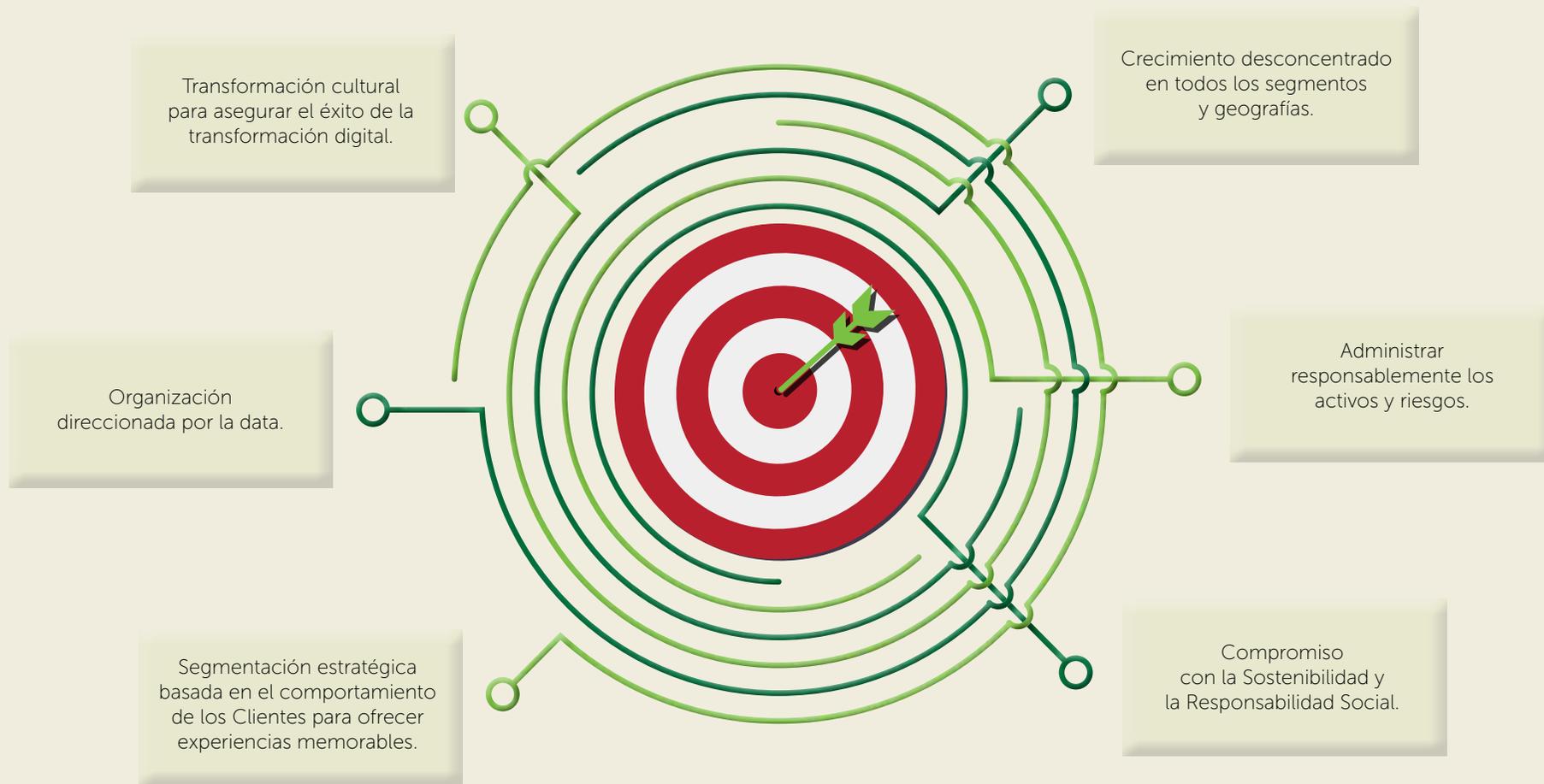
Visión
Ser el mejor de los mejores para trascender en la vida de las personas.

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

Propósito
Mantener la Sostenibilidad en nuestro ADN, para generar valor a cada uno de nuestros grupos de interés: Colaboradores, Clientes, Accionistas, Proveedores y Comunidad, y de esta manera ser Agentes de Cambio del Desarrollo Sostenible.

PILARES ESTRATÉGICOS

El compromiso que tenemos con la Sostenibilidad está definido en nuestro Plan Estratégico, en el sexto pilar.



VALORES CORPORATIVOS



Nuestra esencia
es el Cliente.

Nosotros hacemos
la diferencia.

Nuestras ideas
construyen.

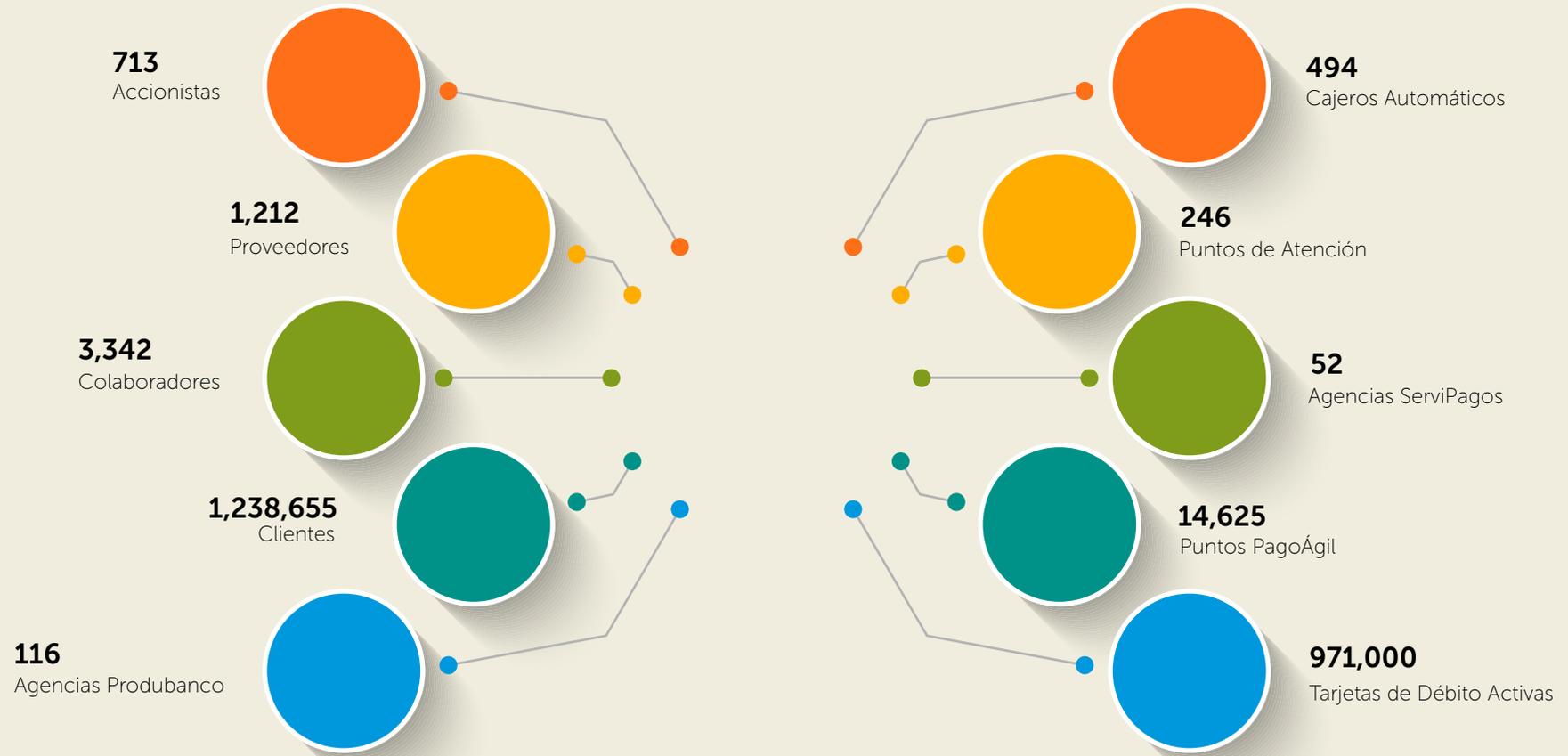
Somos un
solo equipo.

Cumplimos
nuestros
compromisos.

CAPACIDAD OPERATIVA

Produbanco y sus Subsidiarias (al 31 de diciembre de 2021)

[GRI: 102-7]

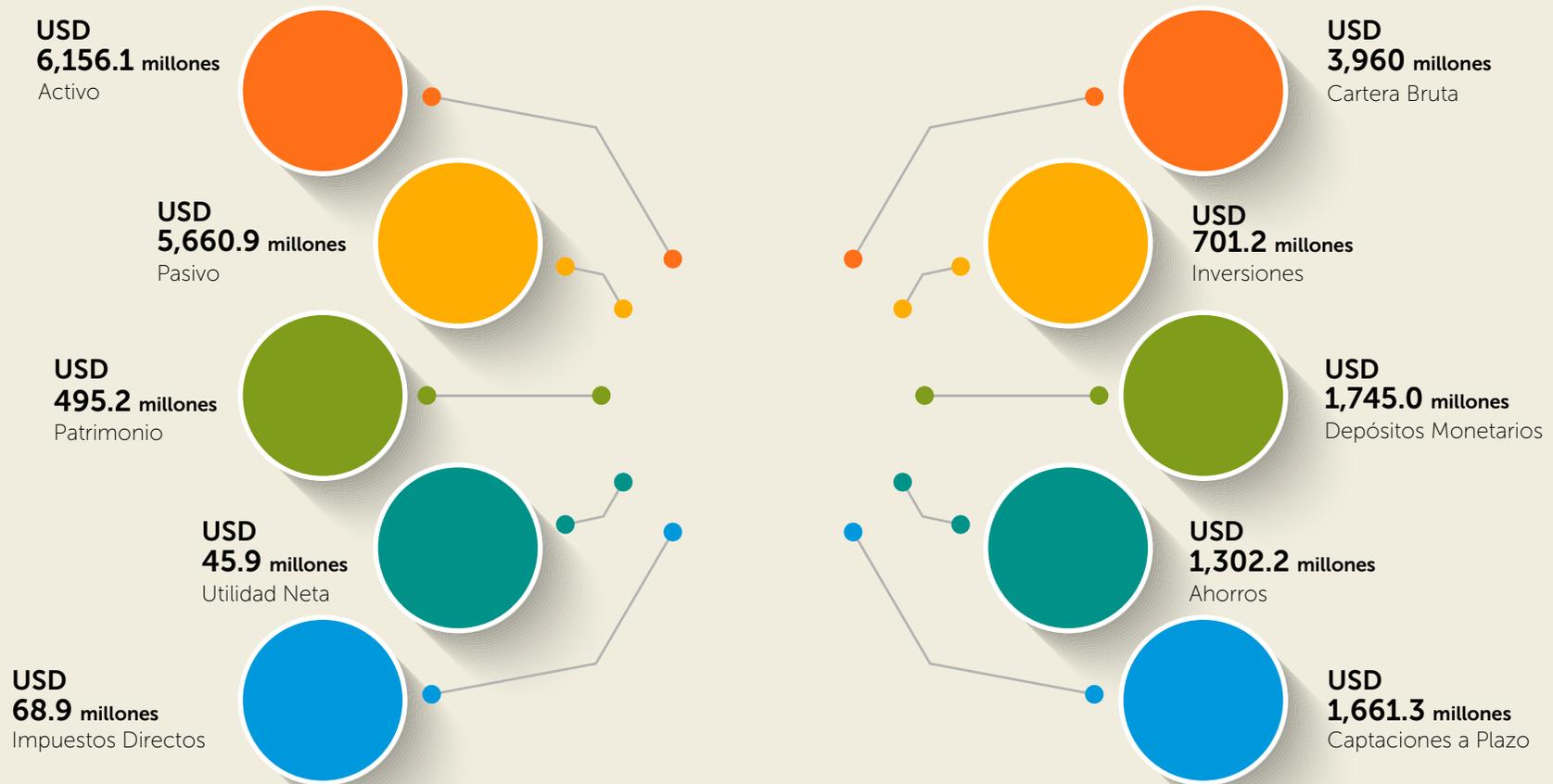


FORTALEZA COMERCIAL Y FINANCIERA

Produbanco y sus Subsidiarias

al 31 de diciembre de 2021

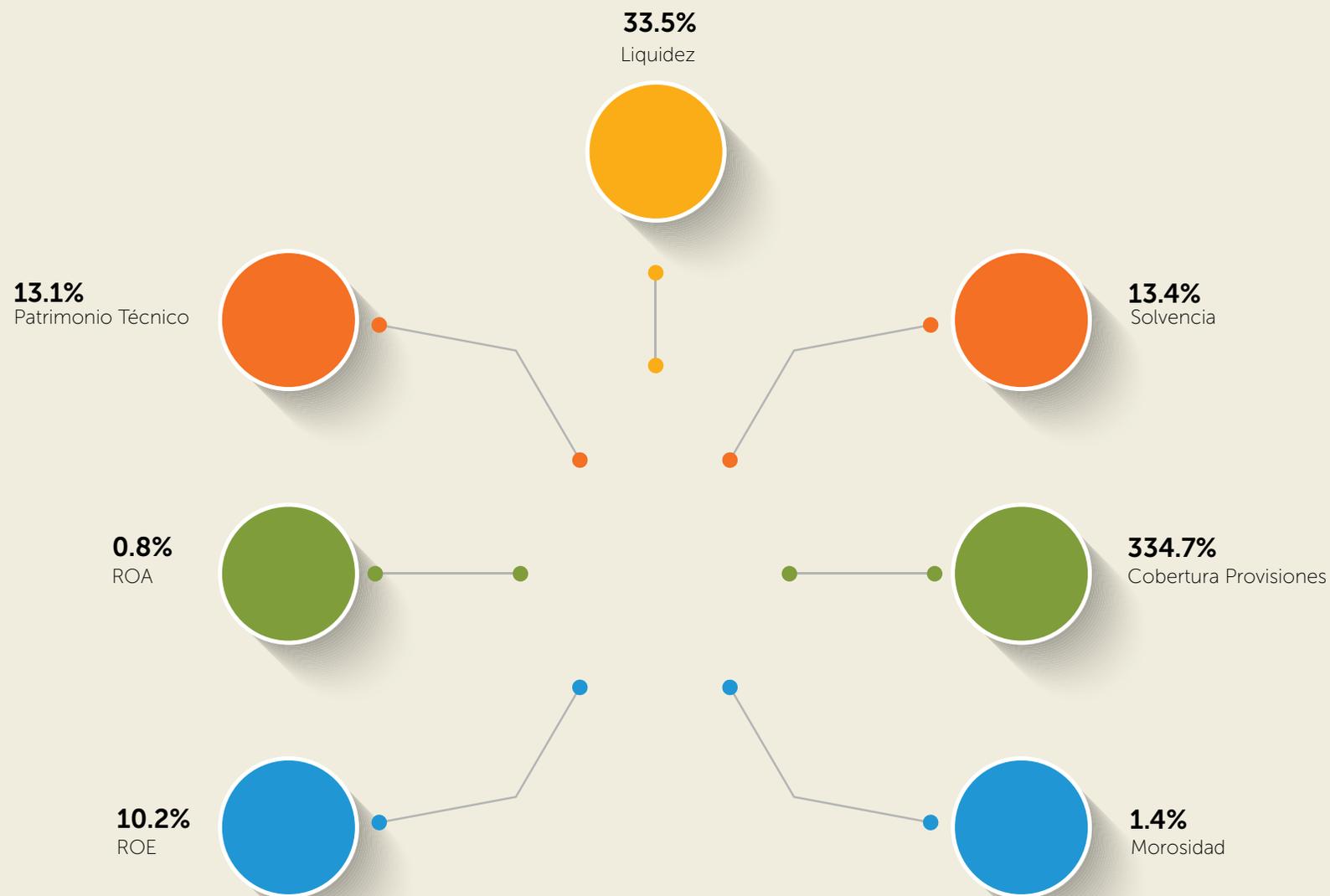
(en millones de dólares)



PRINCIPALES ÍNDICES

Produbanco

al 31 de diciembre de 2021



COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Objetivos Estratégicos



COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

La *Estrategia de Sostenibilidad de Produbanco* trabaja transversalmente en todas las áreas operativas. En primer lugar, define conceptos sostenibles en la construcción de la estrategia, el propósito y la cultura del Banco, y además transmite la relevancia de la Sostenibilidad como un factor clave para crear valor a largo plazo.

Ejes de Acción



1. CULTURA SOSTENIBLE

Compromiso de ser responsables y sostenibles.

2. CLIENTES SOSTENIBLES

Acompañar a los Clientes en su camino a la Sostenibilidad.

3. PRODUCTOS VERDES

Generación de valor a través de una oferta sostenible.

4. GESTIÓN SOCIAL

Inclusión a nuevos segmentos y geografías.

5. USUARIO FINANCIERO

Usuarios con capacidades financieras para un crecimiento sostenible.

6. AGENTE DE CAMBIO

En mejores prácticas con nuestros stakeholders.



- Gobierno Corporativo.
- Buenas prácticas con Colaboradores.
- Cultura ambiental y programa de ecoeficiencia.
- Gestión de riesgo ambiental y social.

- Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales SARAS.
- Acompañamiento y asesoría técnica.
- Medición de impacto.

- Financiamiento externo.
- Clientes con Conciencia Verde.

- Productos y servicios centrados en el usuario y de fácil acceso.
- ServiPagos y PagoÁgil.

- Nuestra esencia es el Cliente.
- Prácticas éticas y responsables.
- Programa de Educación Financiera *Aprende*.

- Evaluación de Proveedores.
- Programas de Responsabilidad Social.
- *Conservando nuestras fuentes de agua: Los Páramos del Ecuador.*

Nuestro Propósito

Mantener la Sostenibilidad en nuestro ADN, para generar valor a cada uno de nuestros grupos de interés: Colaboradores, Clientes, Accionistas, Proveedores y Comunidad, y de esta manera ser Agentes de Cambio del Desarrollo Sostenible.

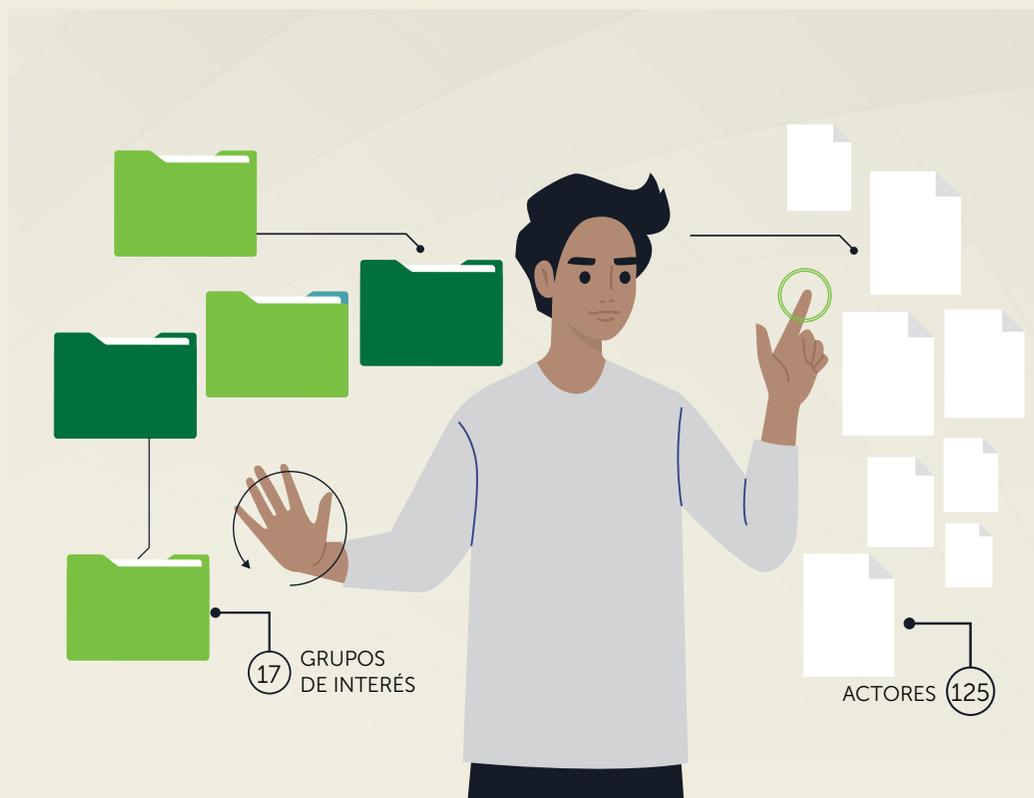
RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

[PRB: 4] [GRI: 102-21]

Todas las áreas de Produbanco y sus Subsidiarias manejan la relación con los distintos grupos de interés o stakeholders desde sus roles, funciones y competencias. Esto implica conocer sus motivaciones, necesidades, etc., con el propósito de crear valor para ellos.

Mediante el diálogo activo y la aplicación de estudios especializados establecemos las oportunidades de mejora en cuanto a servicios, riesgos y manejo de posibles conflictos de interés.

En 2021 realizamos un **mapeo de grupos de interés** y un **estudio de materialidad** con el **apoyo de un consultor externo**.



La participación de un tercero en este ejercicio garantiza la objetividad e imparcialidad en los resultados obtenidos, pues facilita la fluidez de la información ya que los actores sienten total libertad para opinar sobre los asuntos que son de relevancia, y permite mantener una relación exitosa y satisfactoria con la Institución.

Este ejercicio dio como resultado **17 grandes grupos de interés** y **125 actores** (entidades del Estado, la empresa y la sociedad civil) con las que interactúa Produbanco.

Para administrar la relación y el diálogo con los *stakeholders*, el Banco aplica mecanismos tales como:

- **Estudios especializados sobre los grupos de interés**, que abordan los temas de servicios, la satisfacción del Cliente y el clima laboral, entre otros.
- **Visitas a Clientes** sobre todo a nivel corporativo, para mantener una relación más cercana y para identificar la forma adecuada de estructurar una propuesta de valor acorde con sus necesidades.
- **Participación en gremios empresariales**, especialmente en Asobanca, entidad en la que somos parte del Comité de Finanzas Sostenibles. Esto nos permite dialogar con entidades del sector financiero, del sector productivo y del Gobierno, entre otras.

CATEGORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

[PRB: 4]

[GRI: 102-40, 102-42]



CATEGORIZACIÓN DE LOS 17 GRUPOS DE INTERÉS

INTERNOS (35 actores)

Colaboradores
Familias
Alta Dirección
Accionistas

CERCANÍA (41 actores)

Gobierno
Comunidad
Gremios y Asociaciones
Fundaciones
Auspiciados
Medios de Comunicación

CADENA DE VALOR Y MERCADO (49 actores)

Proveedores
Clientes
Financistas
Compañías Relacionadas
Competencia
Instituciones educativas y para educación financiera
Organizaciones Aliadas

MATERIALIDAD

Estudio de Materialidad

[GRI: 102-29, 102-31] [PRB: 4]

Proceso de Materialidad

1. Análisis de Contexto

Analizar diálogo estratégico con la alta dirección y revisión de aspectos de Sostenibilidad.

2. Benchmarking

Hacer Benchmarking sobre reporte y el sector.

3. Mapeo Grupos de Interés

Realizar mapeo y priorización de grupos de interés (para diálogo).

4. Diálogo Estratégico

Diálogo estructurado con grupos internos y actores de la cadena de valor.

5. Materialidad Análisis Estratégico

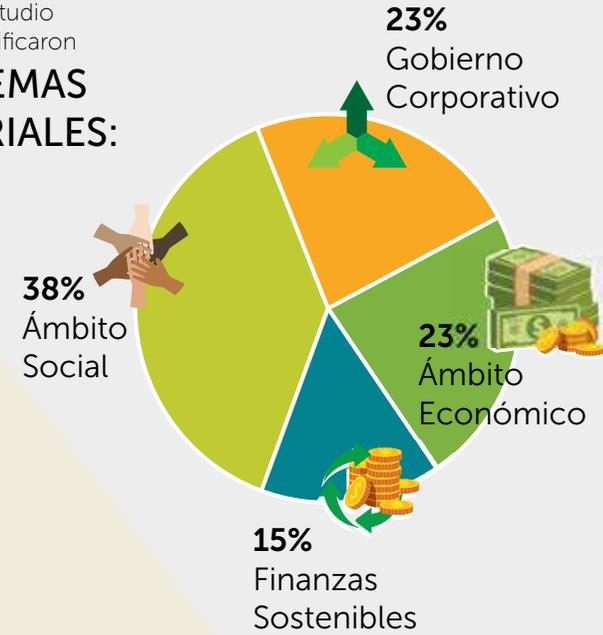
Realizar análisis de materialidad institucional y de portafolio.

El Estudio de Materialidad permite identificar los temas materiales o fundamentales que deben formar parte de la gestión de la organización y que deben ser comunicados en el Informe de Sostenibilidad.

Estos temas son relevantes por el nivel de incidencia o impacto que tienen en la gestión y en el proceso de toma de decisiones (económicas, sociales, ambientales y de gobierno corporativo) de la organización y grupos de interés.

A través del Estudio de Materialidad se contribuye al fortalecimiento y alineación entre el enfoque estratégico del negocio y el de Sostenibilidad y Responsabilidad Social.

Como resultado del estudio se identificaron **13 TEMAS MATERIALES:**

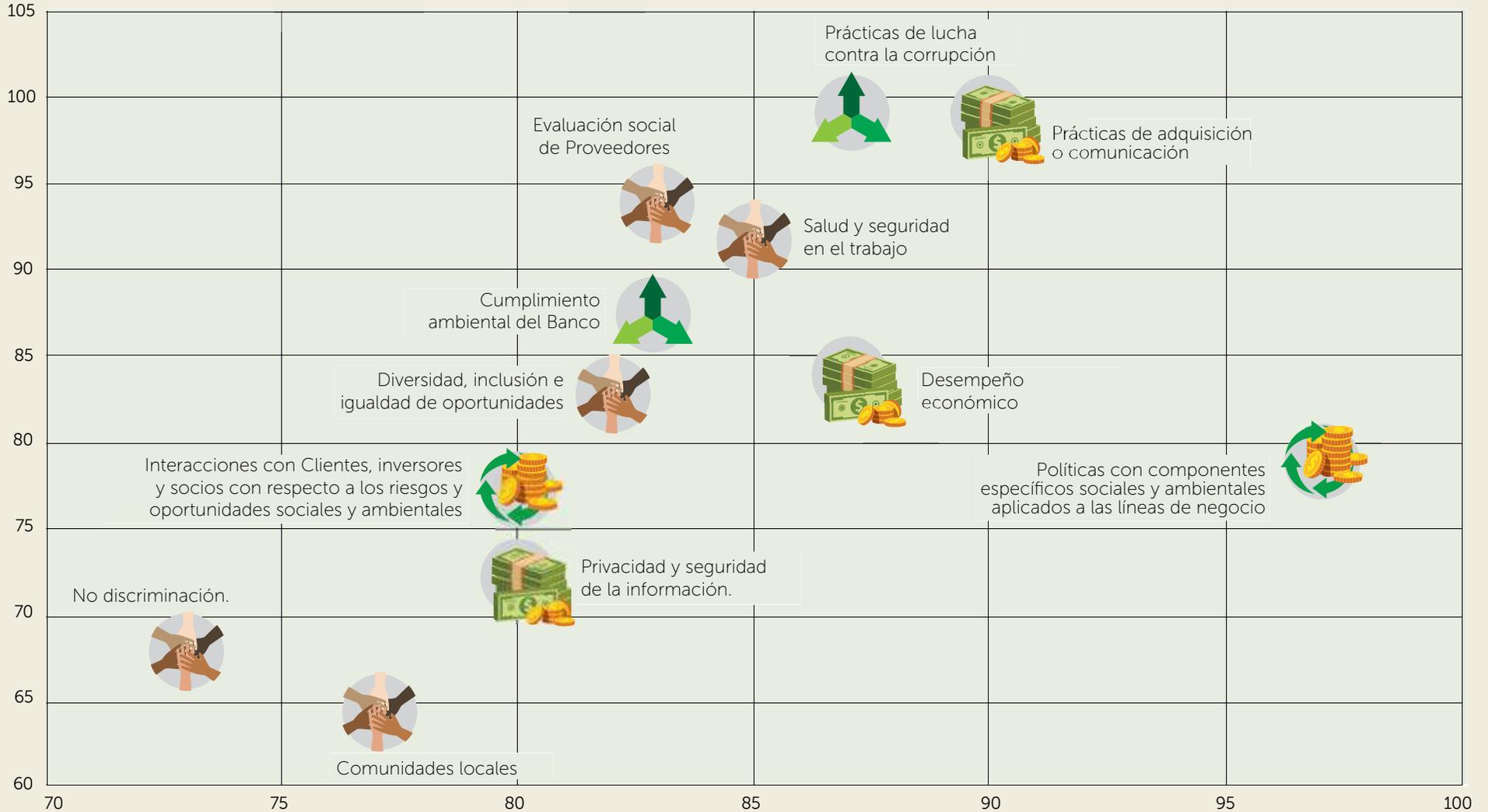


MATERIALIDAD

Temas Materiales para los Grupos de Interés



RELEVANCIA DE LOS TEMAS PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS



RELEVANCIA DE LOS TEMAS PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS

MATERIALIDAD

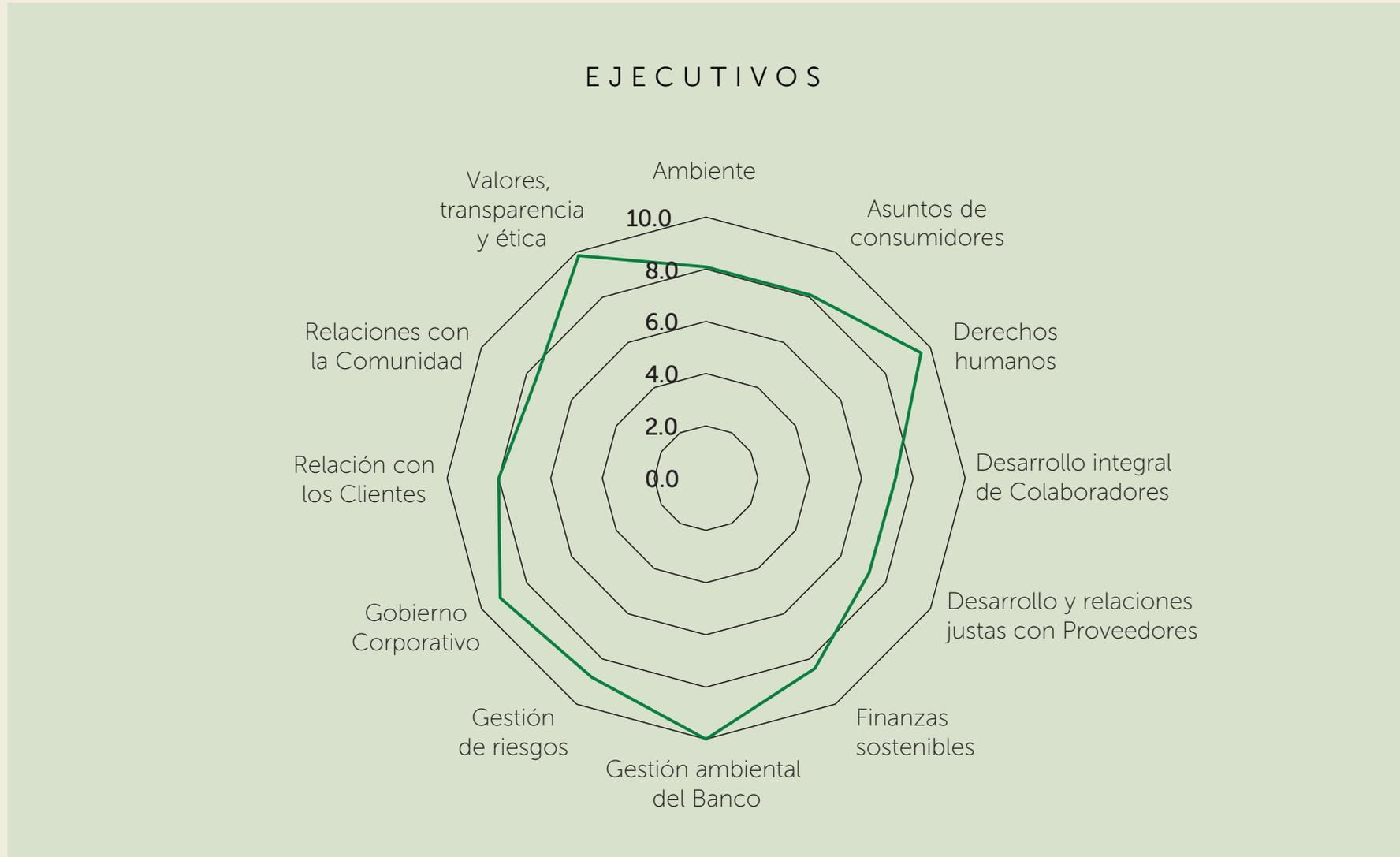
Temas Materiales de acuerdo con el Ámbito de Gestión

Ámbito	Temas Materiales	Interno	Externo
 ÁMBITO ECONÓMICO	Desempeño económico	87%	85%
	Privacidad y seguridad de la información	80%	72%
	Prácticas de adquisición o contratación	90%	100%
 FINANZAS SOSTENIBLES	Interacciones con Clientes, inversores y socios con respecto a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales	80%	77%
	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio	97%	80%
 GOBIERNO CORPORATIVO	Cumplimiento ambiental del Banco	83%	87%
	Prácticas de lucha contra la corrupción	87%	100%
 ÁMBITO SOCIAL	No discriminación	73%	69%
	Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades	82%	84%
	Comunidades locales	77%	65%
	Evaluación social de Proveedores	83%	95%
	Salud y seguridad en el trabajo	85%	91%

Fuente: Informe Materialidad 2021

MATERIALIDAD

Percepción del Nivel de Implementación de las Prácticas Corporativas de Produbanco



Fuente: Informe Materialidad 2021

MATERIALIDAD

Percepción del Nivel de Implementación de las Prácticas Corporativas de Produbanco



Fuente: Informe Materialidad 2021

MATERIALIDAD

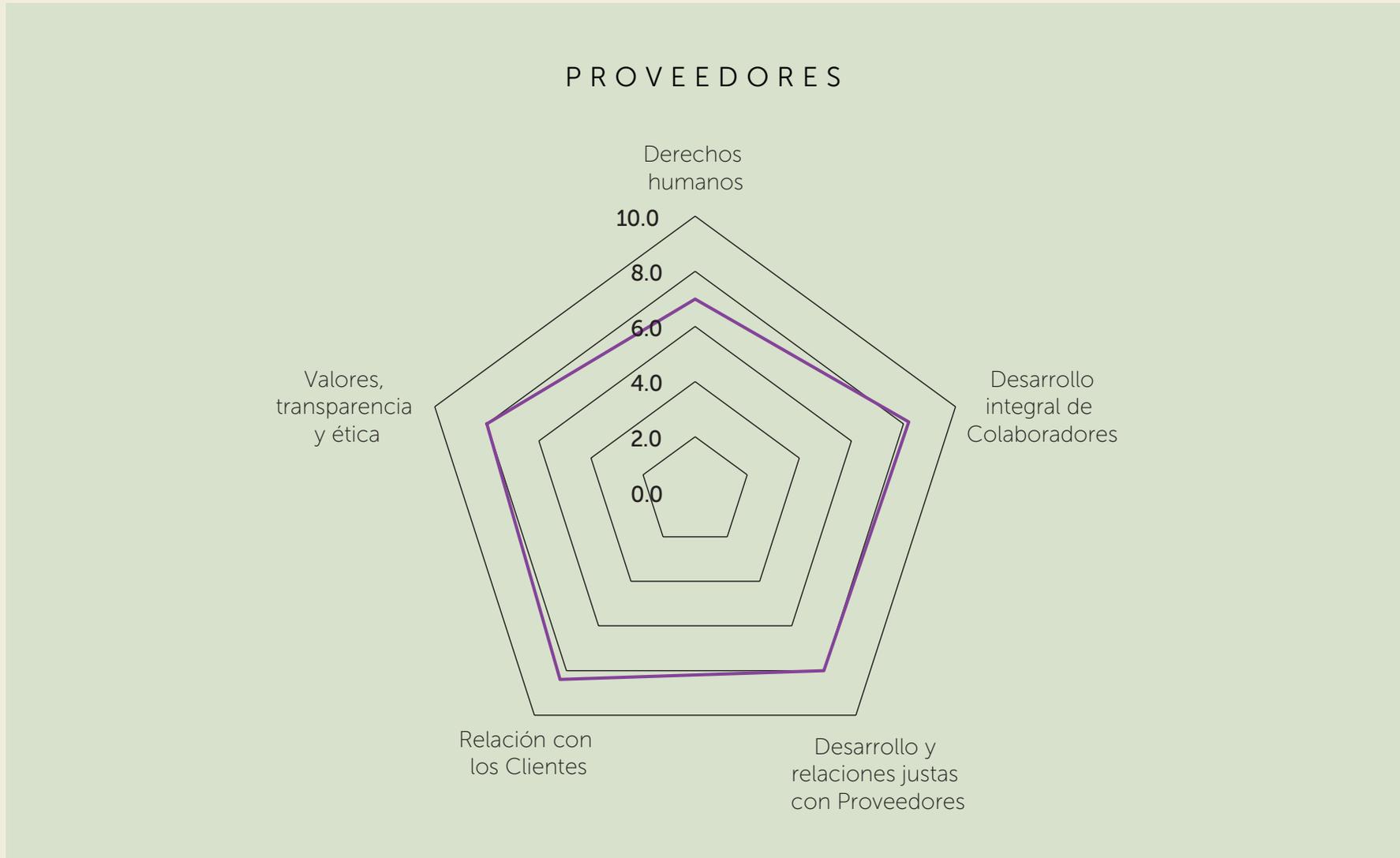
Percepción del Nivel de Implementación de las Prácticas Corporativas de Produbanco



Fuente: Informe Materialidad 2021

MATERIALIDAD

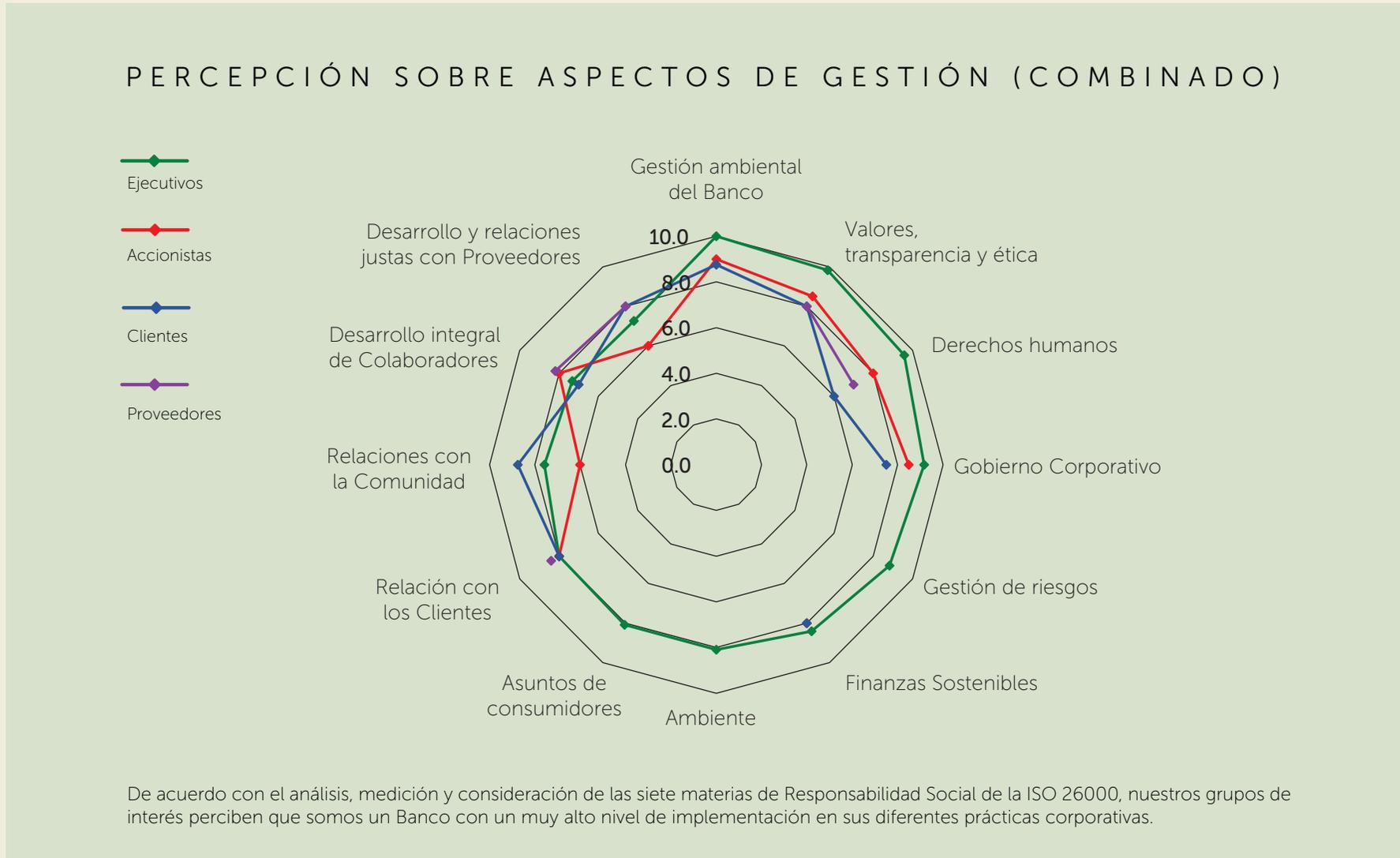
Percepción del Nivel de Implementación de las Prácticas Corporativas de Produbanco



Fuente: Informe Materialidad 2021

MATERIALIDAD

Percepción del Nivel de Implementación de las Prácticas Corporativas de Produbanco



Fuente: Informe Materialidad 2021

COBERTURA DE LOS TEMAS MATERIALES

[GRI: 103-1]

TEMA MATERIAL	COBERTURA INTERNA	COBERTURA EXTERNA
Desempeño Económico	<p>Accionistas, quienes ven afectada la generación de valor de la que son beneficiarios.</p> <p>Colaboradores a nivel estratégico, táctico y operativo, ya que gestionan y monitorean este tema en forma práctica, desde sus distintas áreas de trabajo.</p>	<p>Clientes, para quienes este aspecto es fundamental, puesto que de la Sostenibilidad económica depende la confianza que depositan en la Institución y el financiamiento de sus diferentes actividades.</p> <p>Proveedores, cuya cadena de valor y acceso a oportunidades se impulsa con el crecimiento de la Institución.</p> <p>El Estado, por el cumplimiento del marco legal, del pago de impuestos y de la contribución del Banco para generar desarrollo en el país.</p>
Privacidad y Seguridad de la Información	<p>El Banco, que garantiza la seguridad de la información de sus Clientes y por ello toma muy seriamente este tema, que es parte de los riesgos del sector financiero.</p>	<p>Clientes, por quienes Produbanco toma las medidas del caso para resguardar la seguridad de la información con base en estándares internacionales.</p>
Prácticas de Adquisición	<p>Produbanco y sus Subsidiarias, cuyo desempeño económico y gestión del negocio se ven afectados por este tema.</p>	<p>Proveedores, puesto que la relación con la Institución se rige por las políticas y prácticas establecidas por Produbanco y sus Subsidiarias.</p>
Finanzas Sostenibles	<p>La gestión integral del Banco, al introducir y transversalizar la Sostenibilidad en la cultura y en la forma de manejar el negocio.</p>	<p>Clientes, pues permite disponer de nuevas líneas de financiamiento para empresas (con modelos de gestión que contribuyen a la Sostenibilidad) y generar oportunidades de mejora y eficiencia.</p> <p>Financistas, puesto que el Banco se convierte en aliado estratégico importante para la colocación de recursos en empresas con buenas prácticas de Sostenibilidad.</p> <p>Compromisos adquiridos con <i>los Principios de Banca Responsable, Net-Zero Banking Alliance (Alianza Bancaria para Emisiones Netas Cero)</i>.</p>
Cumplimiento Ambiental	<p>El Banco, que ha implementado acciones para gestionar los impactos ambientales directos midiendo y compensando su huella de carbono.</p>	<p>Clientes, sobre todo aquellos que acceden a financiamiento a través de Líneas Verdes, quienes son calificados a través del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales SARAS.</p>

COBERTURA DE LOS TEMAS MATERIALES

[GRI: 103-1]

TEMA MATERIAL	COBERTURA INTERNA	COBERTURA EXTERNA
Lucha contra la Corrupción	Colaboradores , puesto que las prácticas corporativas sobre este tema son de cumplimiento obligatorio, y parte fundamental de la cultura organizacional y operaciones.	<p>Clientes, por el cuidado en aspectos como licitud de fondos o lavado de activos.</p> <p>Proveedores, por las políticas institucionales existentes para garantizar que los procesos de contratación y compra sean transparentes y libres de corrupción.</p> <p>Accionistas, porque fortalece la confianza en la gestión del Banco y sus Subsidiarias, y sus directivos.</p>
Diversidad e Igualdad de Oportunidades, no Discriminación	<p>La cultura organizacional, el clima y ambiente laboral.</p> <p>Colaboradores, que tienen la posibilidad de crecer en un ambiente inclusivo y libre de discriminación.</p>	No se identificaron impactos o incidencias relativas a este tema en el ámbito externo.
Comunidades Locales	<p>Los procesos de Educación Financiera, que son parte de la estrategia de consumo responsable del Banco.</p> <p>Colaboradores, por su participación en actividades de voluntariado corporativo.</p>	La educación financiera , la vida cultural y deportiva del país, con las que contribuimos mediante la inversión y apoyo destinado a distintas ONG.
Evaluación social Proveedores	Produbanco y sus Subsidiarias , asegurando de esta manera que su cadena de suministro cumple con directrices sociales del ámbito de la Sostenibilidad.	Proveedores , les permite elevar su nivel de cumplimiento sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales y Responsabilidad Social; esto a su vez mejora su marca como Proveedores dentro del segmento financiero.
Seguridad y Salud Ocupacional	Colaboradores , cuya salud y bienestar son protegidos y garantizados por la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, que se verá reflejada en los niveles de productividad y accidentabilidad organizacionales.	<p>Proveedores, en especial para aquellos que tienen personal que labora dentro del Banco.</p> <p>Organismos de control, al compartir las buenas prácticas en estos temas.</p> <p>Las familias de los Colaboradores, quienes tienen a su disposición el Dispensario Médico del Banco.</p>

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 2019-2023

[GRI: 102-26, 103-2]



Dentro de la planificación estratégica **se definen las líneas de acción de la Sostenibilidad en los ámbitos: económico, social, ambiental y de gobierno corporativo**. La importancia de este proceso radica en la guía que representa para la gestión y el cumplimiento de objetivos.

Produbanco y sus Subsidiarias cuentan con un Plan Estratégico aprobado por el Directorio para períodos quinquenales. El Plan Estratégico 2019 – 2023 tiene seis pilares que se asientan en 29 objetivos estratégicos.

Nuestra estructura organizacional es dinámica y está diseñada para facilitar la ejecución de los planes y acciones que permiten cumplir con los objetivos estratégicos, cumplir nuestra misión y alcanzar nuestra visión. El departamento de Planificación Estratégica, bajo responsabilidad de la Vicepresidencia de Gestión Financiera, gestiona y coordina de manera transversal con todas las unidades de negocio y soporte, para mantener un permanente seguimiento y evaluación del cumplimiento del Plan Estratégico.

El Proceso de Planeación

Para estructurar la Planificación Estratégica se aplicó un proceso metodológico de tres fases: la rendición de cuentas para conocer lo ejecutado, el alineamiento a la visión y enfoque de Grupo Promerica, y el análisis estratégico integral que contempla las tendencias actuales y futuras del sector financiero.

El proceso es liderado por la Presidencia Ejecutiva. Todas las vicepresidencias participan en él, en el establecimiento de los objetivos de las áreas y en la definición de planes estratégicos, en conjunto con el nivel de jerarquía estratégico del Banco.

El Plan Estratégico es el motor que impulsa la creación de iniciativas y planes de acción. Producto de este, nuestros Colaboradores presentaron 553 propuestas de las cuales se aprobó el 57%, mismas que forman parte de los 72 proyectos que contienen 316 planes estratégicos a ser ejecutados hasta el 2023. Cada uno de los planes cuenta con su cronograma de ejecución, recursos y responsables (funcionales) definidos.

Los vicepresidentes de cada unidad son los responsables de coordinar con los equipos bajo su cargo, los proyectos y planes estratégicos bajo su competencia, así como los correspondientes indicadores de gestión orientados al cumplimiento de los pilares y objetivos estratégicos.

Seguimiento y Evaluación

[GRI: 103-3]

Los planes de acción que se irán ejecutando durante el período 2019-2023 se encuentran ingresados en una herramienta de seguimiento y gestión en la que el responsable de cada plan está encargado de registrar constantemente el porcentaje de avance de los planes a su cargo. Esto contribuye a la oportuna toma de decisiones.

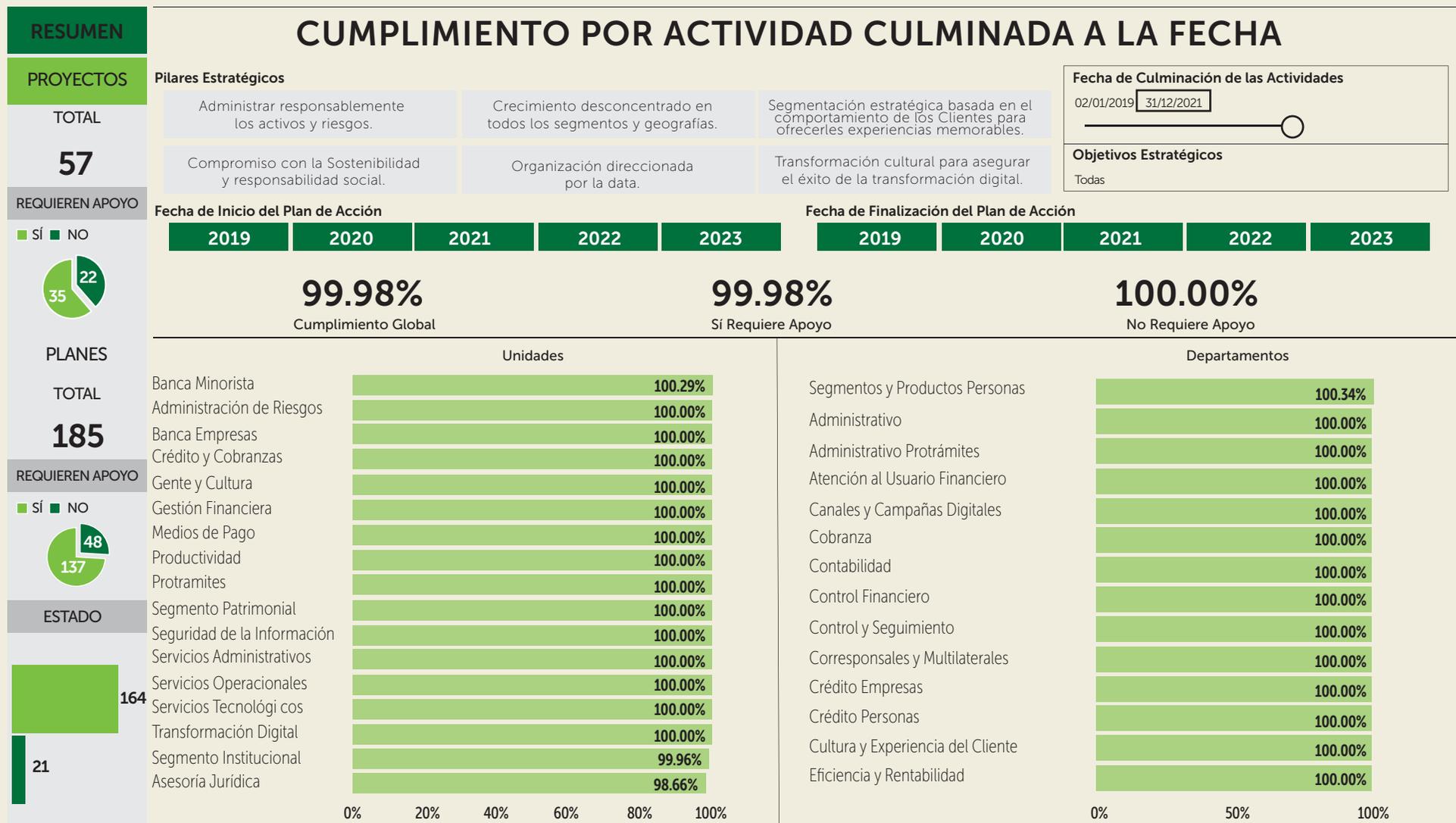
La Coordinadora de Planificación Estratégica es responsable de consolidar y evaluar los proyectos y planes de acción, de efectuar el seguimiento a través de la herramienta **Project online** y de la organización con los distintos responsables de la gestión del plan.

Los resultados del cumplimiento de los planes estratégicos se publican de forma periódica en un tablero analítico construido en **Power BI**. Además, trimestralmente son publicados para conocimiento y aprobación del Directorio del Banco, según lo establecen las Prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Llevamos a cabo procesos de control, auditoría financiera y gestión para los que disponemos de personal interno y servicios especializados externos, según el caso.

Los resultados del Plan Estratégico con corte a diciembre 2021 se encuentran en la imagen de la página siguiente.

Resultados del Plan Estratégico 2019 - 2023 con corte a diciembre 2021



COMUNICACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

El Plan Estratégico es transmitido a todo nivel, desde el Presidente Ejecutivo hasta las áreas funcionales.

Mecanismos de Comunicación



INTERNO
Comunicación masiva

El Plan Estratégico se difunde en la red social interna, a través de la cual llegamos de manera más amigable a todos los Colaboradores. En esta comunicación pretendemos cimentar el conocimiento de la filosofía y valores corporativos, así como de los pilares estratégicos establecidos, con un mensaje claro de cómo crecemos.



INTERNO
Comunicación directa por áreas

El proceso y los resultados de la Planeación Estratégica son presentados a las distintas unidades por sus responsables, dando énfasis a los objetivos y metas que son de su interés.



INTERNO
Comunicación personalizada en todo el país

El Presidente Ejecutivo presenta el detalle del Plan Estratégico en las diferentes sucursales del Banco.



EXTERNO
Comunicación en web institucional

Ponemos a disposición de los diferentes *stakeholders* el acceso a nuestra información.



[PRB: 4]

COMPROMISOS Y ALIANZAS

Asociarse con las partes interesadas relevantes ayuda al Banco a reducir los impactos negativos, lograr o ampliar los impactos positivos y entregar más de lo que podría trabajar por su cuenta.

Produbanco trabaja con actores del sector público y privado para impulsar iniciativas conjuntas que conduzcan al establecimiento de estándares sociales y ambientales a nivel local; así como también, participa activamente en paneles de discusión y otros foros de diálogo especializados en temáticas sostenibles. A continuación nos referimos a los principales.



Principios de Banca Responsable

Como líderes en financiamiento sostenible en Ecuador materializamos nuestro compromiso al apoyar la implementación de los Principios de Banca Responsable y el plan de acción e implementación para los próximos cuatro años. Esta importante iniciativa de la que formamos parte reúne a más del 40% de la industria bancaria a nivel mundial.



PRINCIPLES FOR
RESPONSIBLE
BANKING

[PRB: 6]

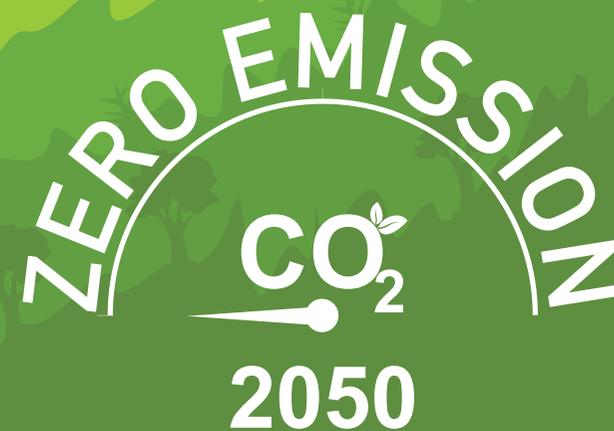


COMPROMISOS Y ALIANZAS

Compromiso Net-Zero Banking Alliance

Net-Zero Banking Alliance

Produbanco, Banco Promerica de Costa Rica y Banpro de Nicaragua se unieron a otros 40 bancos a nivel mundial en la **Net-Zero Banking Alliance (Alianza Bancaria para Emisiones Netas Cero)** para lograr cero emisiones netas de CO₂ en la industria financiera, tanto por su operación interna como por las actividades derivadas de sus portafolios de préstamos e inversiones. Los bancos firmantes tienen que establecer objetivos de reducción de emisiones, tanto para el 2030, como para el 2050.



ZERO EMISSION
CO₂
2050

COMPROMISOS Y ALIANZAS

Compromiso Ecuador Carbono Cero



ECUADOR
CARBONO CERO

Ministerio del Ambiente, Agua
y Transición Ecológica

Programa Ecuador Carbono Cero

Produbanco forma parte de esta iniciativa 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

COMPROMISOS Y ALIANZAS

Somos Signatarios de Pacto Global

[GRI: 102-12]



DERECHOS HUMANOS

Principio 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2

Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

ESTÁNDARES LABORALES

Principio 3

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

AMBIENTE

Principio 7

Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el ambiente.

Principio 8

Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9

Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el ambiente.

ANTICORRUPCIÓN

Principio 10

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos la extorsión y el soborno.

COMPROMISOS Y ALIANZAS

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Nos enfocamos en que nuestras actividades contribuyan a la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



COMPROMISOS Y ALIANZAS

Iniciativa *Líderes por los ODS*

La red Pacto Global Ecuador que «propone a las organizaciones adheridas liderar un Objetivo de Desarrollo Sostenible, bajo mesas de trabajo que promuevan el diálogo, la gestión de conocimiento, el intercambio de buenas prácticas y la creación de proyectos correlacionados con los ODS» es el organismo que impulsa la iniciativa **Líderes por los ODS** mediante la unión de actores de distintos orígenes para implementar ideas colectivas que contribuyan a la consecución de la Agenda 2030.

En este contexto, Produbanco lideró hasta mayo del 2021, la **Mesa ODS 17 - Alianzas para Lograr los Objetivos** en la que impulsó el programa *Alianzas para la Reactivación Sostenible de las Pymes*. El trabajo se enfocó en el desarrollo de herramientas para la reactivación de este tipo de empresas, siguiendo un modelo que enfrente los desafíos sociales, estimule la actividad económica, y acelere la transición hacia una sociedad más resiliente y sostenible. Como resultado de este esfuerzo el Banco presentó la *Guía para 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.

A partir de noviembre de 2021 Produbanco asumió el Liderazgo de la **Mesa ODS 13 – Acción por el Clima** cuyo objetivo es promover la gestión de la huella de carbono en el sector privado del país y apalancarlo con el compromiso institucional con el **Net-Zero Banking Alliance (Alianza Bancaria para Emisiones Netas Cero)**. Esta mesa colaborativa está integrada por miembros de Pacto Global, y cuenta con el apoyo de GreenWise como aliado técnico; del PNUD y el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica como aliados estratégicos, y además del Aeropuerto Ecológico de Galápagos, líder anterior de la Mesa.



Tu PYME Sostenible

Una alianza con tu negocio, por el futuro.

LÍDERES POR LOS ODS | Pacto Global Red Ecuador | Produbanco Grupo Promerica

LÍDERES POR LOS ODS



Pacto Global
Red Ecuador

[PRB: 4]

COMPROMISOS Y ALIANZAS

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 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.



COMPROMISOS Y ALIANZAS

Asobanca

Protocolo de Finanzas Sostenibles del Ecuador

En conjunto con la Asobanca y otros bancos nacionales impulsamos el **Protocolo de Finanzas Sostenibles de Ecuador**.

«El Protocolo de Finanzas Sostenibles tiene por objeto facilitar y fomentar la implementación de las mejores prácticas y políticas internacionales que promuevan un balance entre lo económico, social y ambiental, para encaminarse hacia un Desarrollo Sostenible.»

Guías Sectoriales

En conjunto con la Asociación de Bancos de Ecuador y la **Academia de Sostenibilidad de eco.business Fund**, desarrollamos **12 guías sectoriales para los agronegocios**, enfocadas en sectores que son altamente atendidos por las instituciones financieras en Ecuador.

Estas guías permiten delinear y fortalecer los procesos de calificación de crédito que realizan los bancos para así mitigar el riesgo ambiental y social. Además, los lineamientos muestran los riesgos asociados a los aspectos ambientales, sociales y laborales dentro de la realidad del mercado ecuatoriano hacia las prácticas más comunes para cada uno, así como los permisos requeridos.

De esa forma, Ecuador es el país con mayor número de guías sectoriales en la región y ha sido un reflejo de cómo en conjunto con otros bancos y *stakeholders* podemos generar insumos para reducir los impactos negativos.



[Descargue las guías sectoriales para los agronegocios en este enlace.](#)

COMPROMISOS Y ALIANZAS

Compromiso Colectivo de Acción por el Clima de la UNEP FI

«De conformidad con el Acuerdo de París, nos comprometemos a alinear nuestras carteras para reflejar y financiar la economía de bajas emisiones de carbono y resistente al cambio climático, necesaria para limitar el calentamiento global a menos de 2 grados centígrados, esforzándonos por alcanzar los 1.5 grados centígrados. Poniendo en práctica nuestros compromisos bajo los Principios de Banca Responsable y basándonos en el Compromiso de Katowice, nos comprometemos a movilizar nuestros productos, servicios y relaciones para ayudar a facilitar la transición económica necesaria para lograr la neutralidad climática.»



COMPROMISOS Y ALIANZAS

Organismos a los que Pertenece

[PRB: 4] [GRI: 102-13]

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

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



Directorio de Pacto Global- Red Ecuador

Produbanco fue electo en 2020 como miembro del Directorio de esta organización para los próximos dos años. De esta manera continuamos consolidando nuestro compromiso de impulsar un entorno más sostenible con diferentes actores de la sociedad.



Pacto Global
Red Ecuador

Otras Instituciones

Superintendencia de Compañías
 Cámara de Industrias y Producción (CIP)
 Cámara de Comercio de Manta
 Bankers Club de Guayaquil
 Bolsa de Valores de Quito
 Bolsa de Valores de Guayaquil
 Junta de Beneficencia de Guayaquil
 Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca)
 Cámara de Comercio Ecuatoriano Peruana
 Cámara Ecuatoriano Americana de Comercio Guayaquil
 Cámara Oficial Española de Comercio e Industria de Quito
 Asociación Nacional de Empresarios (ANDE)
 Cámara de Comercio e Industrias Ecuatoriano Colombiana (CAMECOL)
 Cámara de Comercio de Guayaquil
 Cámara de Comercio Ecuatoriano China
 Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana Quito
 Cámara de Comercio e Industrias de Azogues
 Cámara de Comercio de Cuenca
 Cámara de Comercio de Machala
 Cámara de Comercio de Portoviejo

ESTRUCTURA JURÍDICA DE PRODUBANCO Y SUS SUBSIDIARIAS

[GRI: 102-45, 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5]



Banco de la Producción S.A. Produbanco

Su objeto es la realización de toda clase de operaciones y servicios permitidos por el Código Orgánico Monetario y Financiero, tendientes a fomentar el desarrollo de las actividades productivas del país. Su oficina principal se encuentra en Quito, Ecuador.



Externalización de Servicios S.A. Exsersa

Red de oficinas y puntos de atención que los Clientes de Produbanco y de terceros que tienen a su disposición para efectuar sus transacciones de cobro y pago.



Protrámites Trámites Profesionales S.A.

Subsidiaria encargada de los servicios de soporte a la gestión financiera en la administración del riesgo crediticio.



ProContacto Soluciones Inteligentes S.A.

Servicios auxiliares para el sistema financiero que se realizan a través de la integración de equipos, servicios y sistemas de informática y telecomunicaciones.



EcuaPayphone C.A.

Compañía anónima cuyo objeto es proporcionar servicios tecnológicos e informáticos para medios de pago.

El balance consolidado de Produbanco y sus Subsidiarias recoge el resultado de la gestión del Banco, en conjunto con las demás empresas del grupo.

ESTRUCTURA ACCIONARIAL Y PARTICIPACIÓN EN ACCIONES

[GRI: 102-5,102-7]

[GRI: 102-9]

Estructura Accionarial

Produbanco cerró el año 2021 con un capital de USD 394.76 millones dividido en acciones nominativas y ordinarias con un valor de un dólar por acción. Su estructura directiva está conformada en un 62.21% por un Accionista mayoritario (*Promerica Financial Corporation*) y el restante 37.79% por 712 Accionistas que tienen participaciones individuales menores al 6%. Uno de los miembros de la Junta General de Accionistas forma parte del Directorio.


Grupo Promerica

62.2%

Accionista
Mayoritario



712 Accionistas con
participaciones individuales
menores al 6%

Fuente: Saldos contables a diciembre 2021

Perfil Institucional

Participaciones en Acciones

EMPRESAS EN LAS QUE PRODUBANCO MANTUVO PARTICIPACIONES MENORES AL 50% A DICIEMBRE 2021

Empresa	Participación Accionaria	Valor libros (miles de dólares)	Actividad
Medianet S.A.	33.3%	1,284	Administrador de red de puntos de venta
Empresa de Titularización Hipotecaria	19.3%	1,754	Titularización hipotecaria
Banred S.A.	11.6%	811	Servicios de cajero automático
Mastercard	0.02%	351	Tarjeta de crédito
Visa	0.02%	3,129	Tarjeta de crédito
Total		7,330	

PERFIL FINANCIERO

[GRI: 103-2, 103-3 Desempeño Económico]

DESEMPEÑO ECONÓMICO

La unidad responsable de dirigir, administrar y controlar las acciones del Banco y sus Subsidiarias en el ámbito económico es la de Finanzas. Para ello maneja una planeación anual y quinquenal que se aplica según lo estipulado en el manual que tenemos para el efecto. El apego a la planeación se evidencia en los resultados y en el cumplimiento del presupuesto. Como complemento, la unidad de Finanzas mantiene procesos de control y de auditoría (interna y externa) de conformidad con el marco legal que rige al sistema financiero, y en pro de la transparencia y veracidad de la información.



[GRI: 102-15, 102-48, 201-1]

ESTRUCTURA DEL BALANCE

El contexto dentro del cual se desarrolló la actividad de Produbanco y sus Subsidiarias en el 2021 se detalla en nuestra Memoria Corporativa que se encuentra disponible en produbanco.com/Quiénes_somos/Gobierno_Corporativo.

Balance Consolidado Produbanco y sus Subsidiarias (en miles de dólares)

	2019	2020	2021	Variación 2020-2021	Participación 2020-2021
Activo					
Fondos disponibles e inversiones	1,537,409	1,893,032	2,011,491	6.3%	32.7%
Cartera de créditos	3,296,575	3,269,516	3,780,483	15.6%	61.4%
Deudores por aceptaciones	-	-	-	-	-
Cuentas por cobrar	44,991	71,357	68,274	-4.3%	1.1%
Bienes realizables, adjudicados por pago	15,094	12,959	14,252	10.0%	0.2%
Propiedades y equipo	73,614	69,298	87,111	25.7%	1.4%
Otros activos	210,621	200,981	194,447	-3.3%	3.2%
Total Activo	5,178,305	5,517,144	6,156,058	11.6%	100.0%
Pasivo					
Obligaciones con el público	4,020,869	4,448,058	4,842,635	8.9%	85.6%
Operaciones interbancarias	-	-	-	-	-
Obligaciones inmediatas	21,581	35,562	30,623	-13.9%	0.5%
Aceptaciones en circulación	-	-	-	-	-
Cuentas por pagar	164,099	139,124	159,245	14.5%	2.8%
Obligaciones financieras	372,429	313,752	462,458	47.4%	8.2%
Deuda subordinada	118,500	118,500	138,500	-	2.4%
Otros pasivos	19,429	20,422	27,392	34.1%	0.5%
Total Pasivo	4,716,907	5,075,419	5,660,853	11.5%	100.0%
Total Patrimonio	461,398	441,725	495,204	12.1%	
Total Pasivo y Patrimonio¹	5,178,305	5,517,144	6,156,058	11.6%	
Contingentes	1,162,621	1,196,005	1,522,762	27.3%	

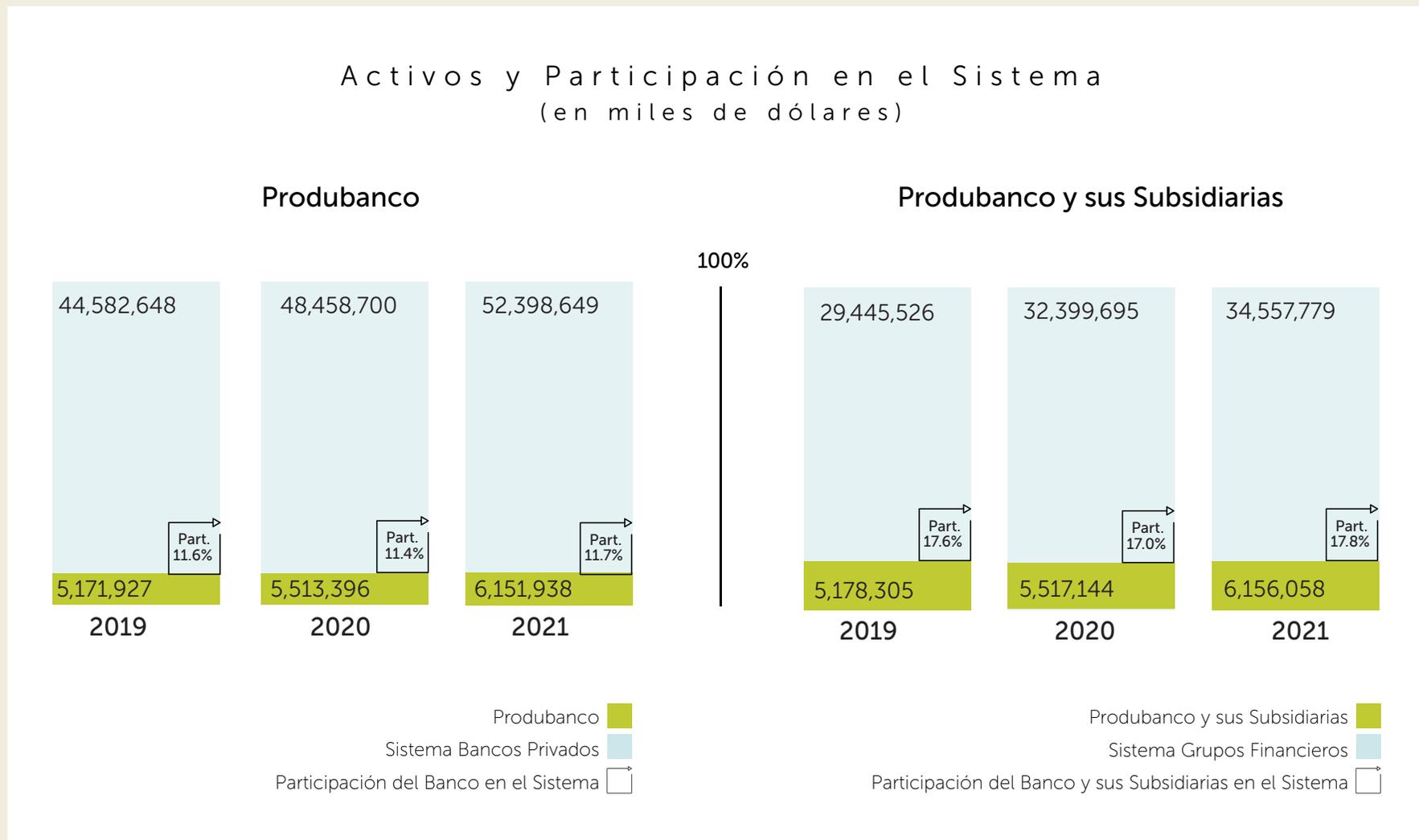
En 2021 no se efectuaron reexpresiones a las cifras presentadas en los estados financieros de años anteriores.

Nota 1: Pasivo + Patrimonio + (Ingreso - Gasto)

Fuente: Balances Consolidados Produbanco y sus Subsidiarias a diciembre 2019, 2020 y 2021

ACTIVO

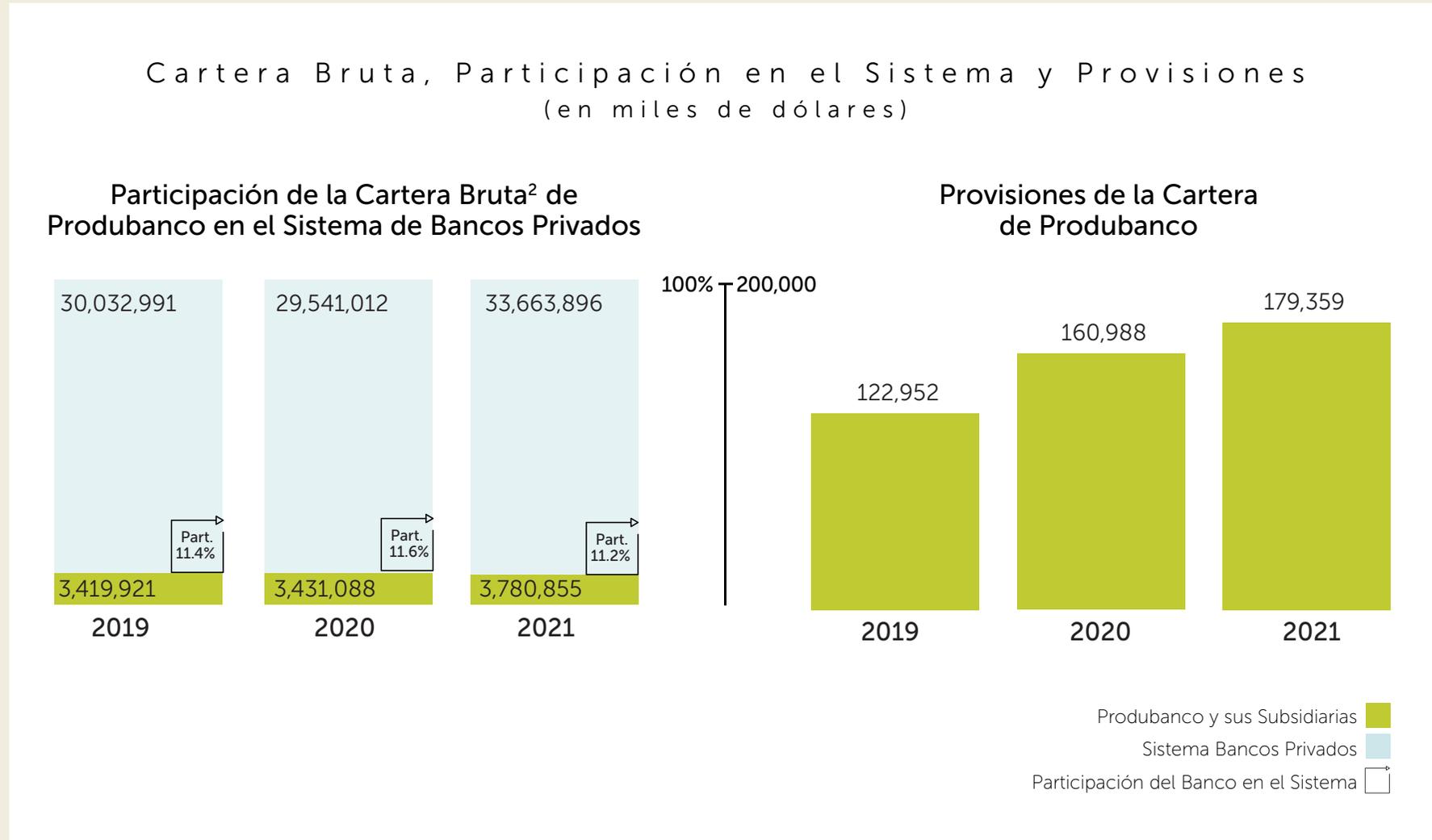
En este año el Banco registró USD 6,151.9 millones en activos, 11.7% del sistema de bancos privados. Por su parte, el activo de Produbanco y sus Subsidiarias alcanzó los USD 6,156.1 millones, monto que representa el 17.8% del sistema de grupos financieros.



Fuente: Balances Produbanco y Boletines Sistema Bancos Privados SB a diciembre 2019, 2020 y 2021; Balances Consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y Boletines Sistema Grupos Financieros SB a diciembre 2019, 2020 y 2021.

CRÉDITOS

Produbanco cerró el año con una cartera bruta de USD 3,780.9 millones, 11.2% del total del sistema de bancos privados.

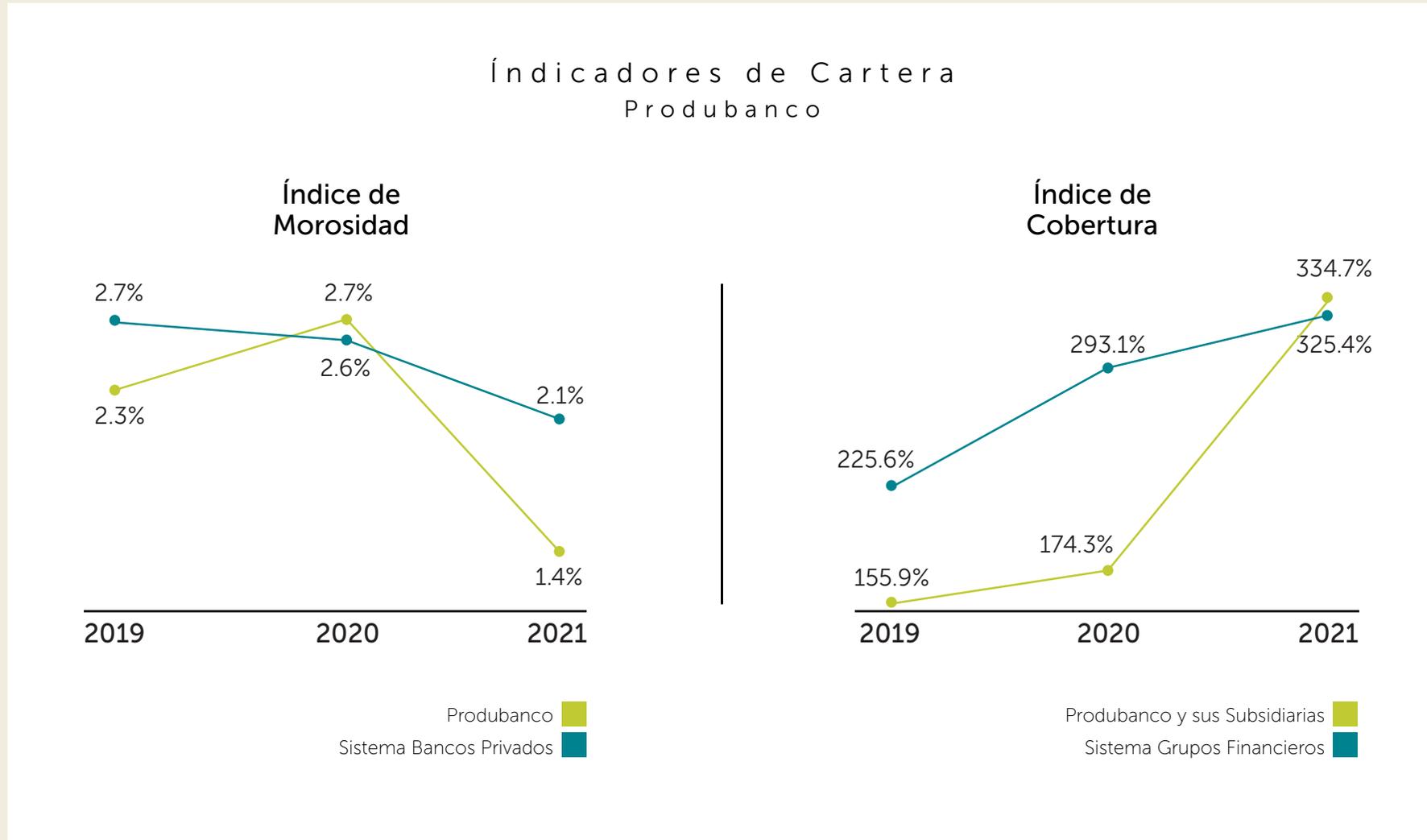


Nota 2: La Cartera Bruta incluye la cuenta 190210 Derechos Fiduciarios – Cartera de Créditos.

Fuente: Balances Produbanco y Boletines Sistema Bancos Privados SB a diciembre 2019, 2020 y 2021.

INDICADORES DE CARTERA

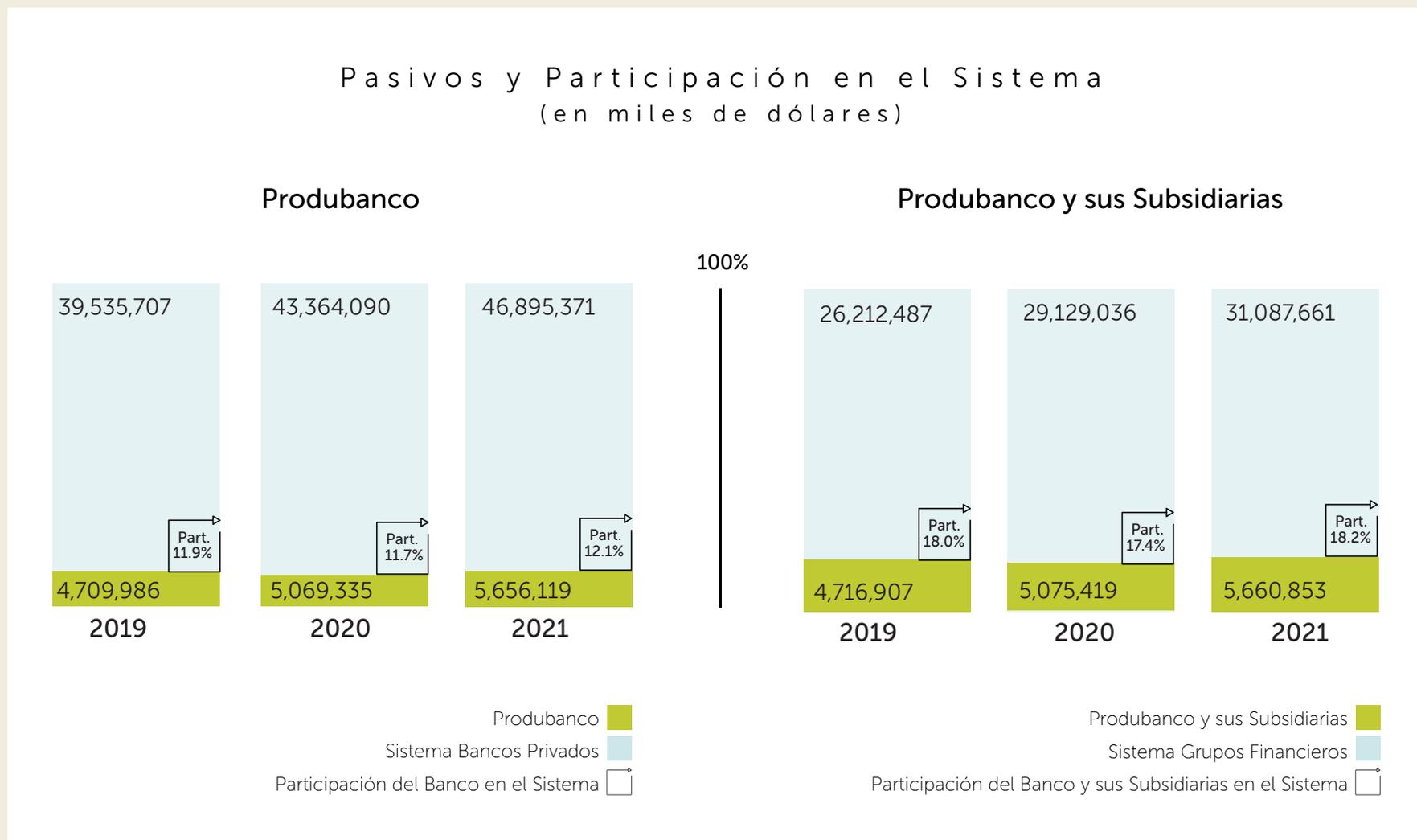
El índice de morosidad de Produbanco en 2021 disminuyó a 1.4%, mientras que la cobertura de los créditos en mora con provisiones se ubicó en 334.7%.



Fuente: Balances Produbanco y Boletines Sistema Bancos Privados SB a diciembre 2019, 2020 y 2021; Balances Consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y Boletines Sistema Grupos Financieros SB a diciembre 2019, 2020 y 2021.

PASIVO

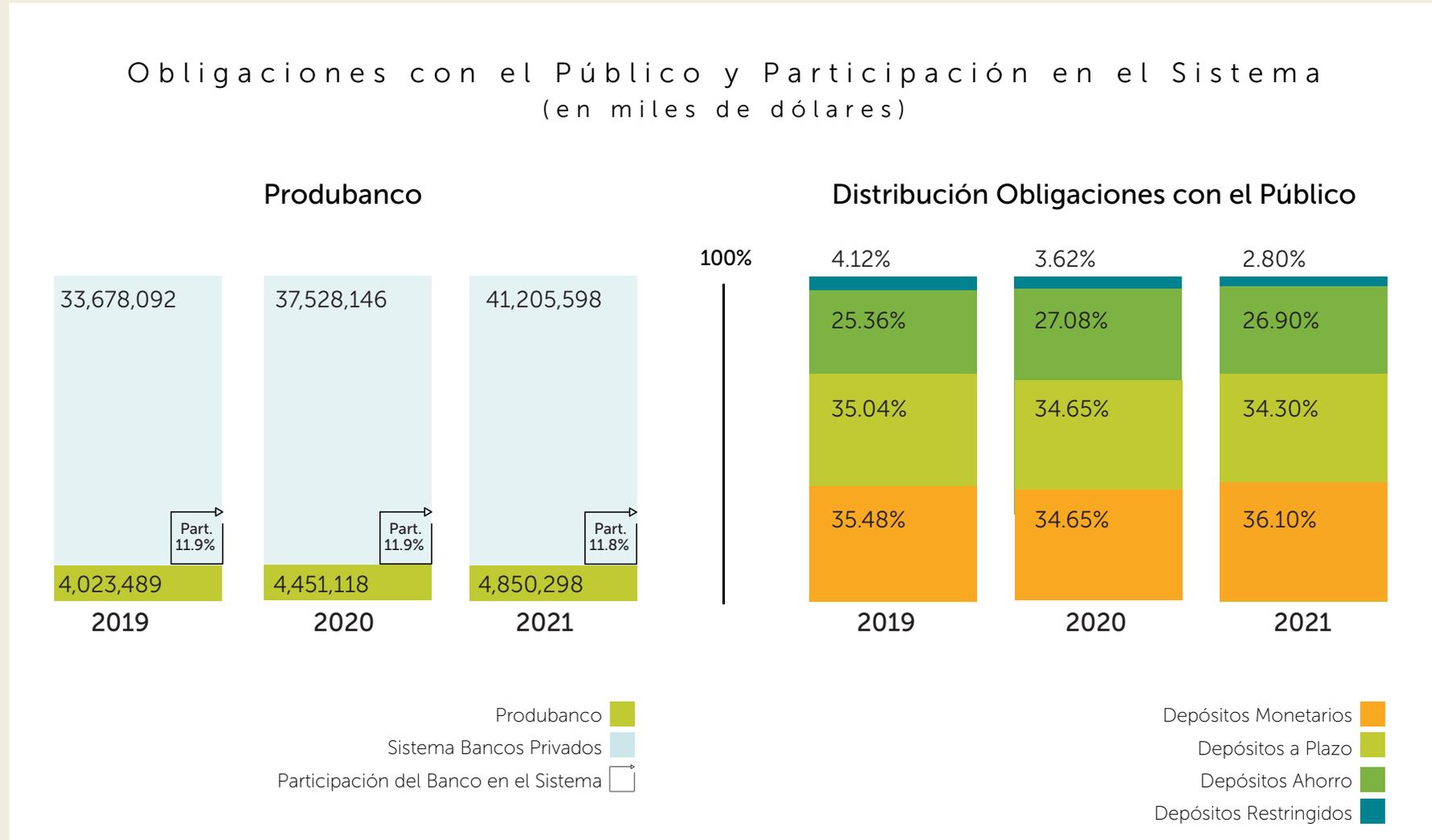
El pasivo del Banco llegó a USD 5,656.1 millones al cierre del año con lo cual su participación dentro del sistema de bancos fue de 12.1%. Produbanco y sus Subsidiarias administraron pasivos por USD 5,660.9 millones, esto es 18.2% en el sistema de grupos financieros.



Fuente: Balances Produbanco y Boletines Sistema Bancos Privados SB a diciembre 2019, 2020 y 2021; Balances Consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y Boletines Sistema Grupos Financieros SB a diciembre 2019, 2020 y 2021.

OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO

El saldo agregado de las cuentas de ahorro y corrientes representó el 63.0% de las obligaciones con el público. Por su parte, los certificados de depósito representaron el 34.3% y los depósitos restringidos el 2.8% restante.



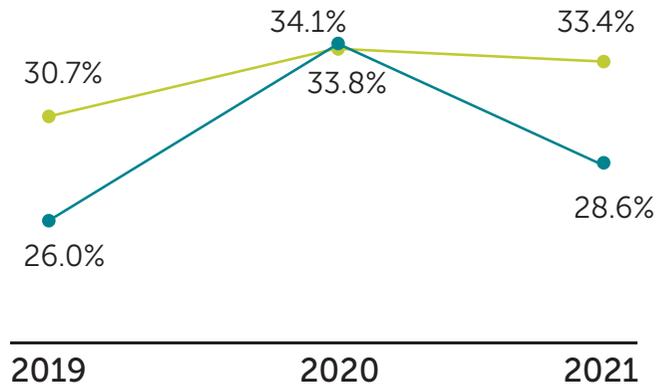
Fuente: Balances Produbanco y Boletines Sistema Bancos Privados SB a diciembre 2019, 2020 y 2021; Balances Consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y Boletines Sistema Grupos Financieros SB a diciembre 2019, 2020 y 2021.

LIQUIDEZ

El indicador de fondos disponibles frente al total de depósitos a corto plazo cerró en 33.4%. El de Produbanco y sus Subsidiarias finalizó en 33.5%.

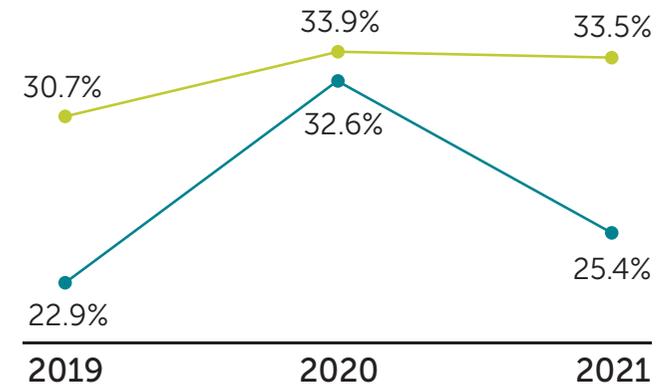
Índices de Liquidez
(Fondos disponibles / Total depósitos a corto plazo)

Produbanco



Produbanco ■
Sistema Bancos Privados ■

Produbanco y sus Subsidiarias

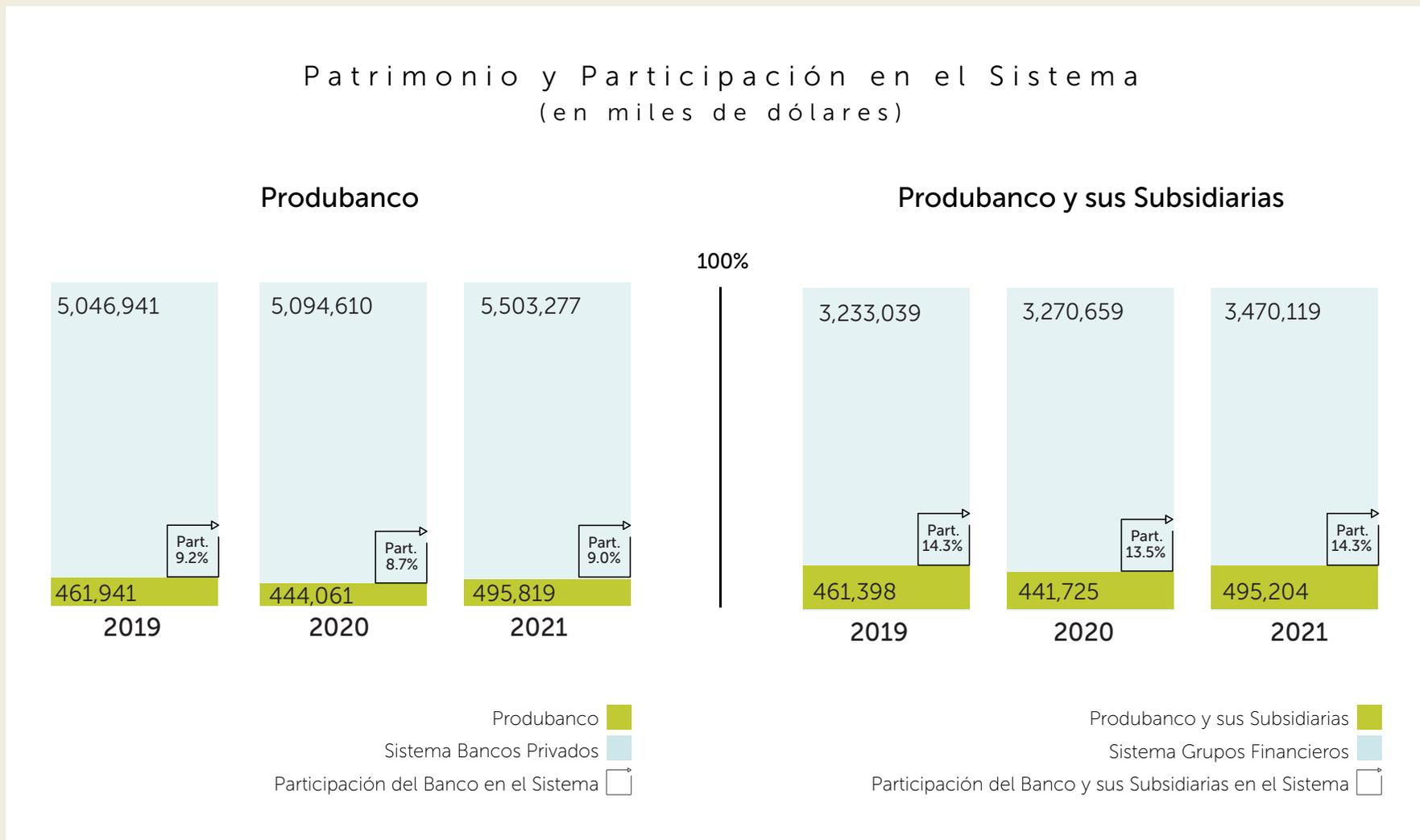


Produbanco y sus Subsidiarias ■
Sistema Grupos Financieros ■

Fuente: Balances Produbanco y Boletines Sistema Bancos Privados SB a diciembre 2019, 2020 y 2021; Balances Consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y Boletines Sistema Grupos Financieros SB a diciembre 2019, 2020 y 2021.

PATRIMONIO

El patrimonio de Produbanco creció en este año para ubicarse en USD 495.9 millones. De igual manera, el del Banco y sus Subsidiarias aumentó para situarse en USD 495.2 millones.

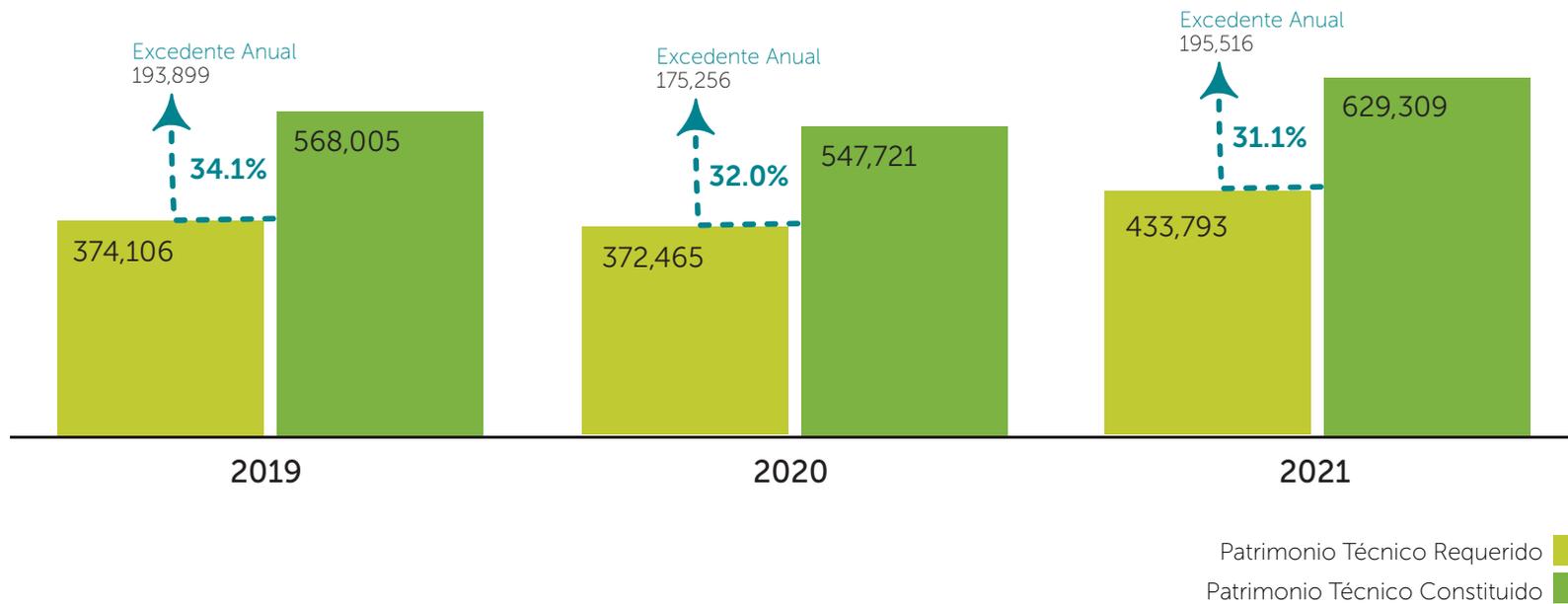


Fuente: Balances Produbanco y Boletines Sistema Bancos Privados SB a diciembre 2019, 2020 y 2021; Balances Consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y Boletines Sistema Grupos Financieros SB a diciembre 2019, 2020 y 2021.

PATRIMONIO

El patrimonio técnico constituido registró un excedente que representó el 31.1% del requerido. El indicador de patrimonio técnico (que mide la solvencia) fue de 13.1% para el Banco y de 13.2% para Produbanco y sus Subsidiarias. Por último, el índice de cobertura patrimonial de Produbanco frente a activos inmovilizados fue de 350.9%, y de forma consolidada con sus Subsidiarias llegó a 334.7%.

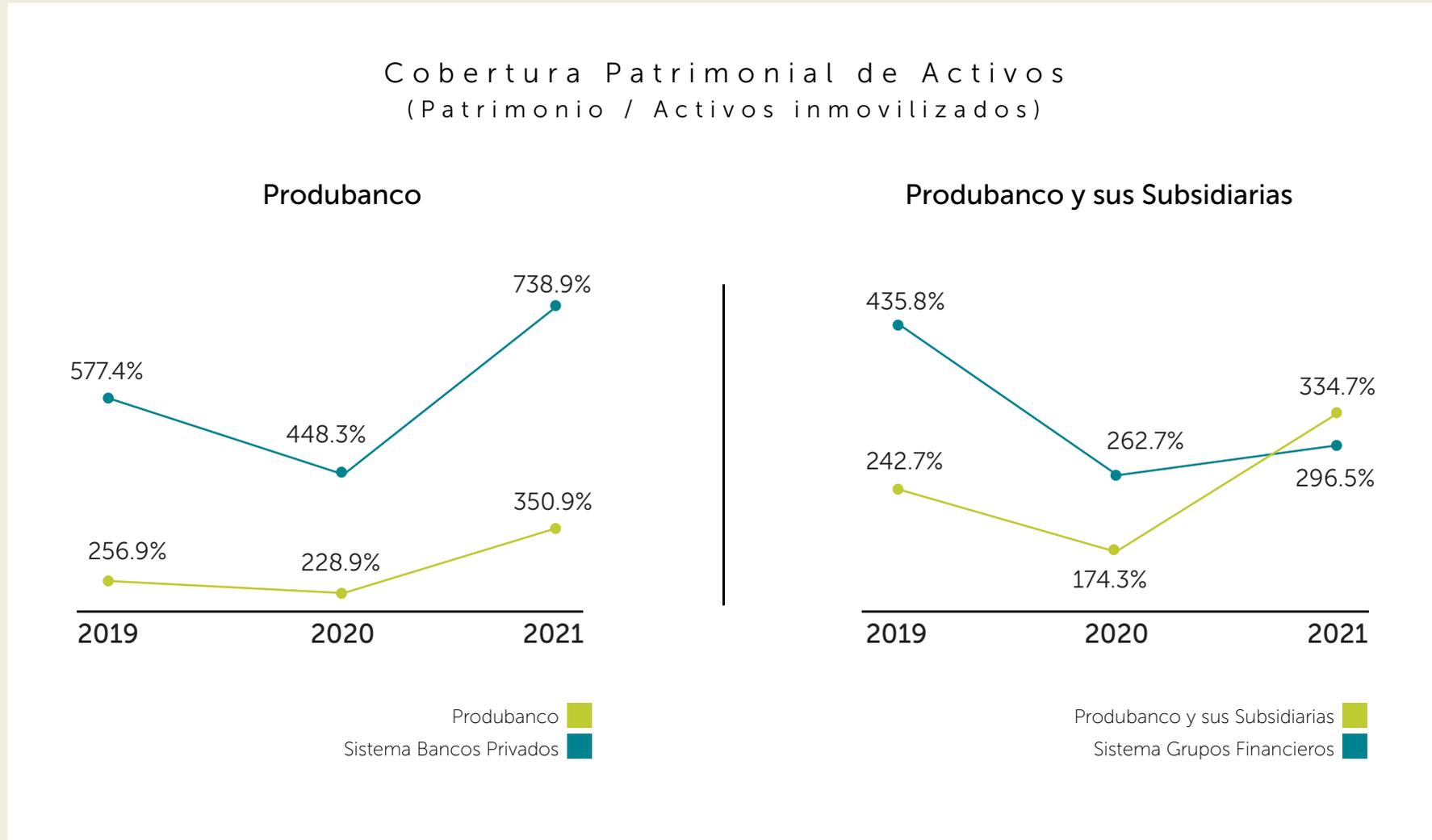
Patrimonio Técnico Requerido vs. Patrimonio Técnico Constituido Excedente Anual (en miles de dólares)



Fuente: Balances Produbanco y Boletines Sistema Bancos Privados SB a diciembre 2019, 2020 y 2021.

COBERTURA PATRIMONIAL

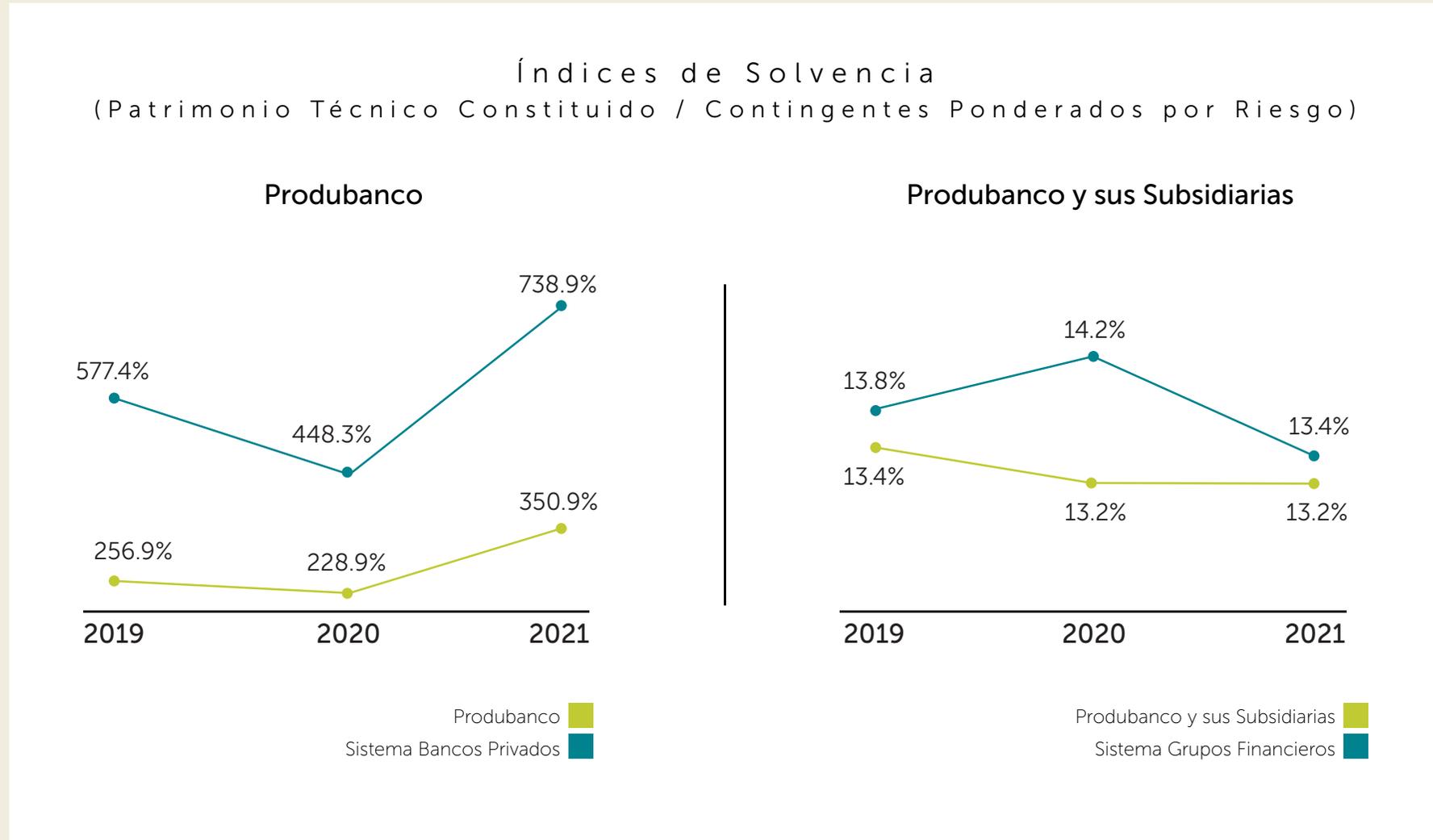
En 2021 la cobertura patrimonial, tanto de Produbanco en forma individual como de forma conjunta con sus subsidiarias, registró una mejora en el indicador.



Fuente: Balances Produbanco y Boletines Sistema Bancos Privados SB a diciembre 2019, 2020 y 2021; Balances Consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y Boletines Sistema Grupos Financieros SB a diciembre 2019, 2020 y 2021.

SOLVENCIA

El indicador de solvencia de Produbanco y sus Subsidiarias se mantuvo en 13.2% en 2021, mientras que el del Banco registró una mejora significativa y alcanzó 350.9%.



Fuente: Balances Produbanco y Boletines Sistema Bancos Privados SB a diciembre 2019, 2020 y 2021; Balances Consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y Boletines Sistema Grupos Financieros SB a diciembre 2019, 2020 y 2021.

RESULTADOS

Estado de Resultados Produbanco y sus Subsidiarias (miles de dólares)

	2019	2020	2021	Variación 2020-2021
Valor Económico Generado (Ingresos)	523,654.4	501,922.9	570,432.5	13.6%
Clientes	449,808.1	446,593.2	485,429.0	8.7%
Operación del Negocio	73,846.3	55,329.8	85,003.5	53.6%
Valor Económico Distribuido (Egresos)	462,939.9	482,892.7	524,540.1	8.6%
Empleados (sueldos y beneficios)	88,901.4	73,064.4	87,096.1	19.2%
Clientes (rendimientos pagados en captaciones)	94,572.7	100,037.2	93,528.4	-6.5%
Proveedores (insumos y servicios)	81,480.9	72,489.1	83,028.9	14.5%
Operación del Negocio (gastos tangibles e intangibles)	104,691.6	156,714.5	177,047.7	13.0%
Impuestos, Tasas y Contribuciones Legales	59,272.0	49,616.4	58,245.2	17.4%
Acreedores (obligaciones financieras)	32,949.6	28,614.6	24,645.1	-13.9%
Inversión en Sostenibilidad y Responsabilidad Social	1,071.8	2,356.6	948.8	-59.7%
Utilidad del Ejercicio	60,714.5	19,030.2	45,892.3	141.2%
Utilidad Neta	60,714.5	19,032.2	45,892.3	141.1%
Destino de Utilidades Produbanco				
Aumento de Capital	38,520.7	14,640.0	12,363.8	
Reservas	6,114.4	2,015.4	4,579.2	
Disponible Accionistas	16,508.9	3,627.7	28,848.9	

Fuente: Balances Consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y Boletines Sistema Grupos Financieros SB a diciembre 2019, 2020 y 2021.

INVERSIÓN SOCIAL 2021

(cifras completas en dólares)

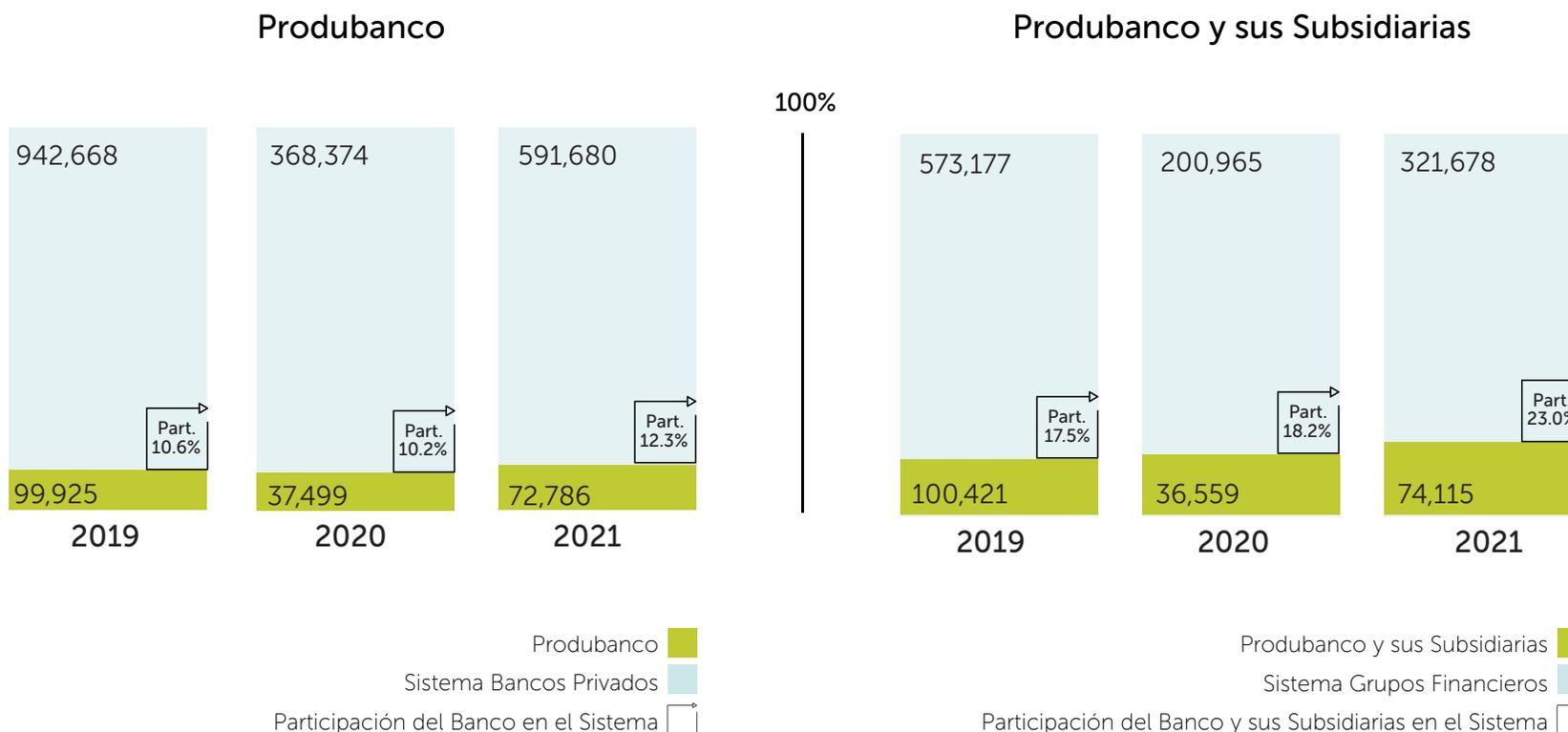
	Tipo de Inversión	Monto	Porcentaje
Educación integral y Desarrollo Comunitario		341,658	36.8%
Fundación Su Cambio por el Cambio	Inversión Social	333,658	
Unidos por la Educación	Inversión Comunitaria	8,000	
Agua y Páramos		211,500	22.3%
Programa Conservación de Páramos	Inversión Comunitaria	200,000	
Coalición por la Seguridad Hídrica	Inversión Comunitaria	4,000	
Conservación Internacional		7,500	
Sostenibilidad		132,484	14.0%
Ecuador Sostenible	Iniciativa Comercial	55,000	
Medición Huella de Carbono e Hídrica / Certificación		19,394	
DFC Acuerdo para Promover Líneas Verdes	Iniciativa Comercial	15,000	
Certificación Empresa B		13,650	
Alianzas (Pacto Global, UNEP FI, CERES)		12,945	
Liderazgo Mesa ODS 13	Inversión Comunitaria	6,000	
Concurso de Agua	Iniciativa Comercial	4,000	
BID Firma de Acuerdo	Iniciativa Comercial	1,500	
Oxígeno para el Futuro	Iniciativa Comercial	3,995	
Certificación ESR		1,000	
Otros Auspicios Sociales		73,698	7.8%
Fudrine (parálisis cerebral)	Inversión Social	24,000	
Fundación El Apuntador	Inversión Social	18,000	
Atucucho (dispensario médico)	Inversión Social	14,400	
Navidad 2021 (SOLCA Cuenca, Atucucho entre otros)	Inversión Social	6,250	
Albergue San Juan de Dios	Inversión Social	3,498	
Fundación Resurgere	Inversión Social	2,000	
Fundación San José (cuidado gerontológico)	Inversión Social	1,600	
Otros Auspicios		3,950	
Programa Educación Financiera Aprende	Inversión Comunitaria	91,281	9.6%
Informe Sostenibilidad y Responsabilidad Social		36,479	3.8%
Apoyo Emergencia Sanitaria		61,670	6.5%
Plan Nacional de Vacunación		61,670	
Total Inversión 2021		948,770	100.0%

Fuente: Registros contables Produbanco

RENTABILIDAD

En 2021, la participación de Produbanco en la utilidad bruta del sistema de bancos privados fue de 12.3%. Por su parte, Produbanco y sus Subsidiarias alcanzó una representación del 23.0% dentro del resultado del sistema de grupos financieros.

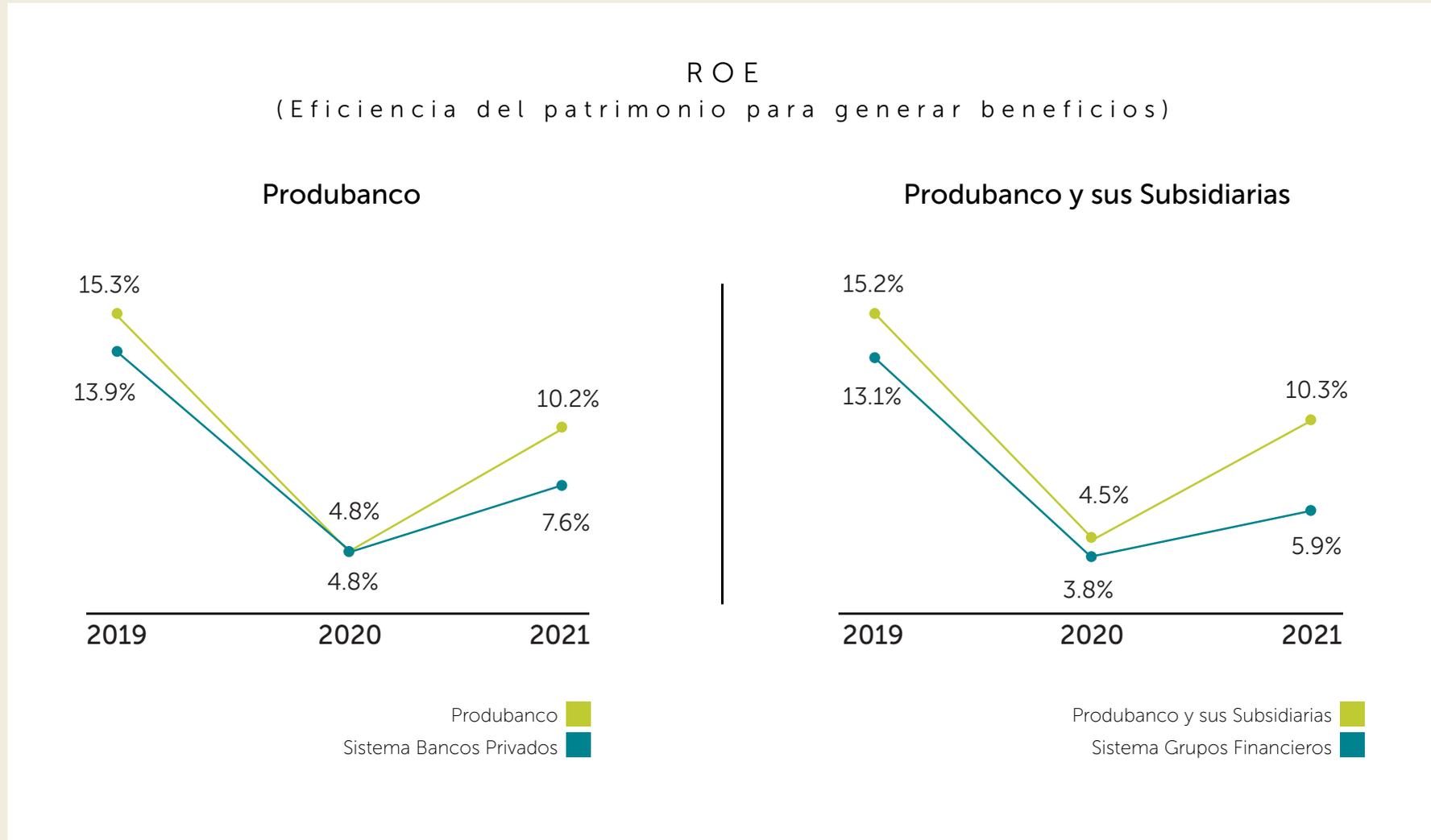
Resultados Antes de Impuestos y Participación a Trabajadores (en miles de dólares)



Fuente: Balances Produbanco y Boletines Sistema Bancos Privados SB a diciembre 2019, 2020 y 2021; Balances Consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y Boletines Sistema Grupos Financieros SB a diciembre 2019, 2020 y 2021.

RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO

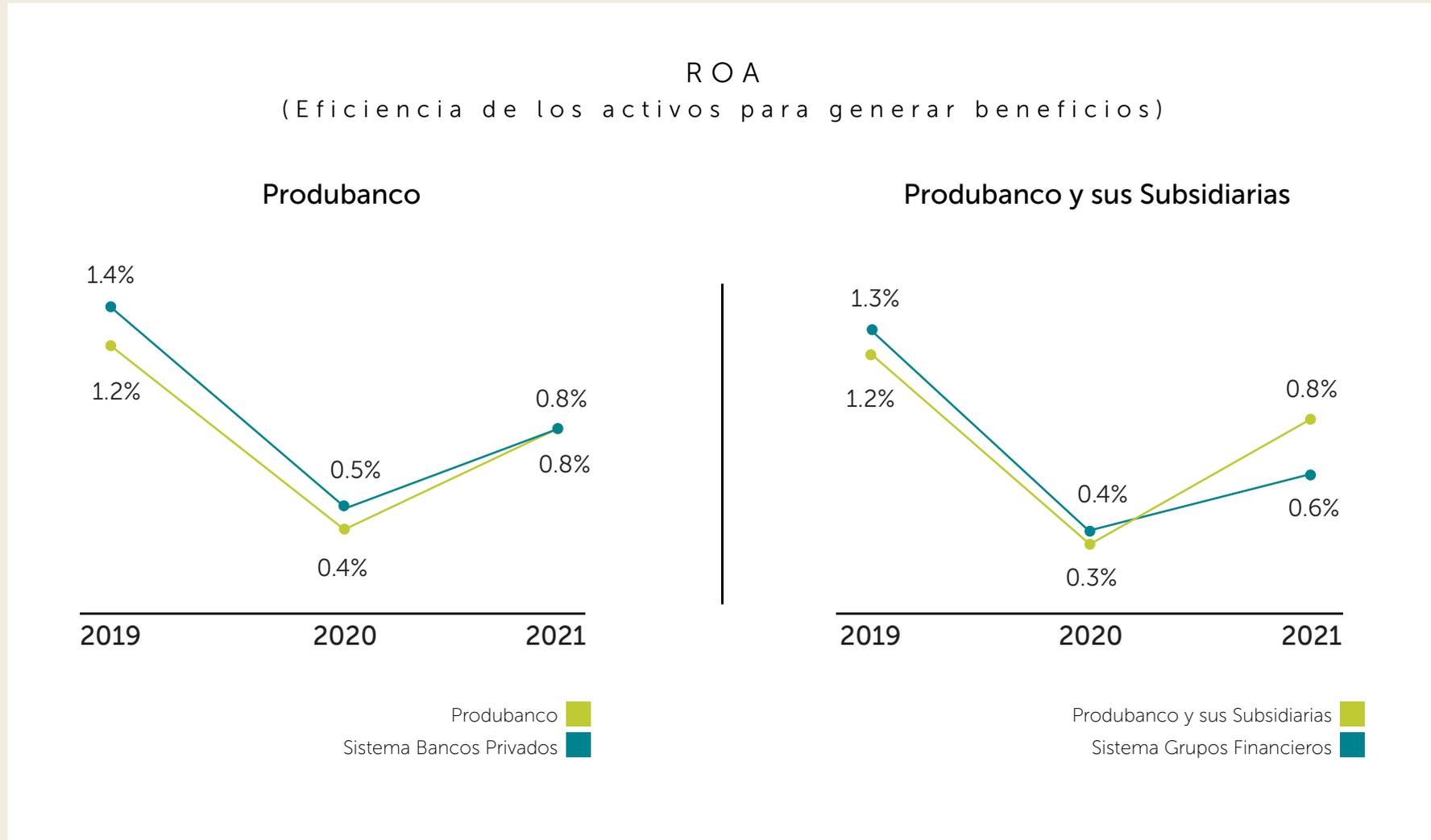
La rentabilidad de Produbanco creció hasta alcanzar el 10.2% del patrimonio en 2021. Paralelamente, este indicador alcanzó 10.3% para Produbanco y sus Subsidiarias.



Fuente: Balances Produbanco y Boletines Sistema Bancos Privados SB a diciembre 2019, 2020 y 2021; Balances Consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y Boletines Sistema Grupos Financieros SB a diciembre 2019, 2020 y 2021.

RENDIMIENTO SOBRE ACTIVOS

Con respecto al rendimiento sobre activos, el indicador se ubicó en 0.8% tanto para Produbanco como para el Banco y sus Subsidiarias.

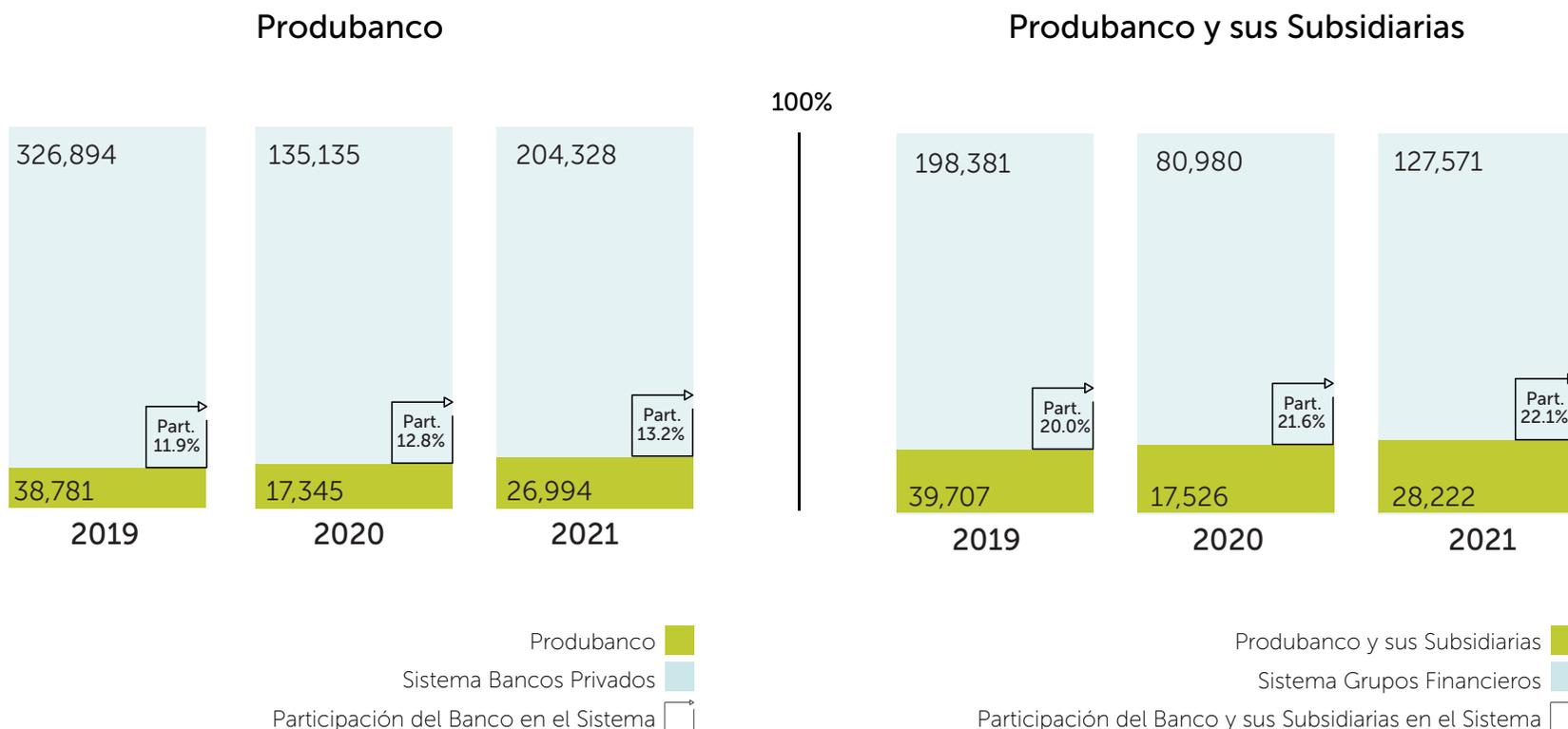


Fuente: Balances Produbanco y Boletines Sistema Bancos Privados SB a diciembre 2019, 2020 y 2021; Balances Consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y Boletines Sistema Grupos Financieros SB a diciembre 2019, 2020 y 2021.

IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN

El monto agregado de impuesto a la renta y participación de empleados registrado por el Banco representa el 13.2% del sistema de bancos privados. Por su parte, el valor pagado por Produbanco y sus Subsidiarias por estos conceptos asciende al 22.1% del sistema de grupos financieros.

Impuesto a la Renta y Participación de Empleados (en miles de dólares)



Fuente: Balances Produbanco y Boletines Sistema Bancos Privados SB a diciembre 2019, 2020 y 2021; Balances Consolidados Produbanco y sus Subsidiarias y Boletines Sistema Grupos Financieros SB a diciembre 2019, 2020 y 2021.

DISTINCIONES, PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS

[PRB: 6]



Best Bank Ecuador
2017 - 2021

Best Digital Bank
2017 - 2021

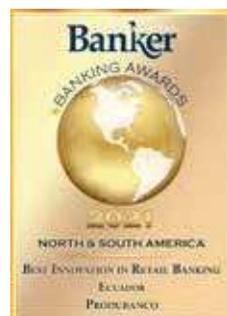
The Innovators
2021

Outstanding Leadership in Resource Management
2021

Outstanding Leadership in Green Loans
2021

Outstanding Crisis Leadership (Overall 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



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

Emitido por
Ekos



Certificación Edge Edificio Sucursal Guayaquil

Certificación Edge Advanced Edificios Ekopark e Iñaquito en Quito
2021

Emitida por
Green Business Certification Inc (GBCI)



Best Bank Governance
2020, 2019, 2018, 2017

Emitido por
cfi.co



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

Emitido por
Ekos



Distintivo ESR® (Empresa Socialmente Responsable)
2021

Emitido por
Corporación CERES



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

Emitido por Izo



Mejor Compañía Sector Banca en Iberoamérica Best Customer Experience (BCX) 2021

Emitido por Izo



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.

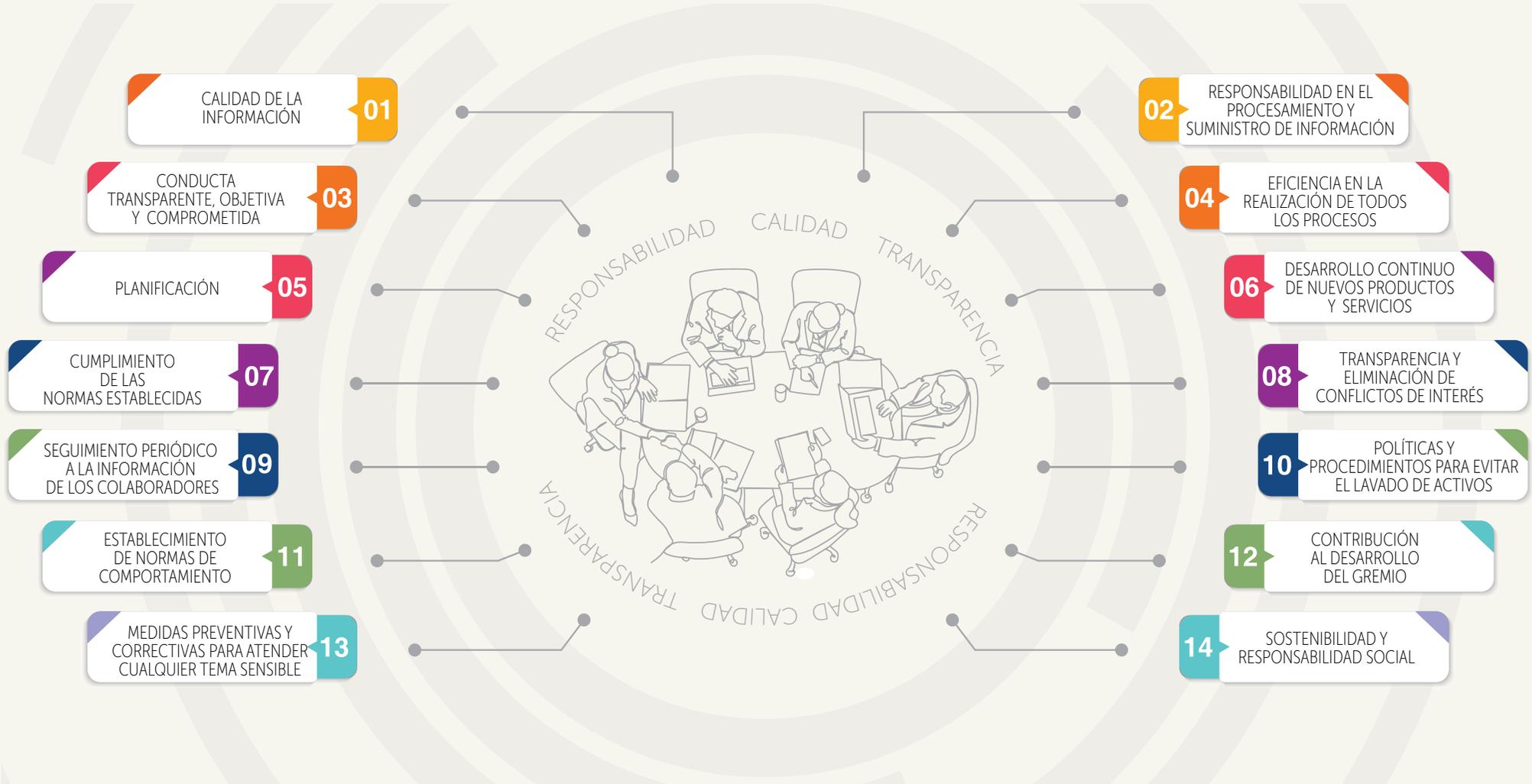
Calificación de Riesgo B-
Septiembre 2020, emitida por Fitch Ratings



**Cultura
Sostenible** **5**

NUESTRAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

[GRI: 102-25]



Todas las prácticas de Produbanco y sus Subsidiarias comparten tres enfoques: **responsabilidad, calidad y transparencia.**

NUESTRAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

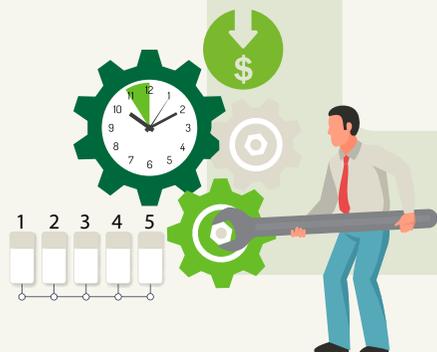


1. Calidad de la información

La información es un elemento estratégico esencial y fundamental para la toma de decisiones, y por ello es una prioridad institucional. Por la relevancia del papel que desempeña debe ser veraz, completa, exacta, oportuna, confiable y suficiente.

2. Responsabilidad en el procesamiento y suministro de información

Todos los Colaboradores tienen la obligación de proporcionar la información requerida (internamente o por terceros) de manera correcta, fluida y consistente. Las desviaciones a esta práctica de comunicación y transparencia no son admisibles.



3. Eficiencia en la realización de todos los procesos

Trabajamos con la visión de obtener los mejores resultados con los recursos apropiados y en tiempos mínimos. Esta práctica se refleja en la mejora continua y en la reducción de costos.

4. Conducta transparente, objetiva y comprometida

El buen manejo financiero; el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales; el equilibrio de los intereses de los inversionistas, administradores, Accionistas, propietarios y terceros, y el proceder irreprochable en la asignación y administración de recursos deben caracterizar el comportamiento de todos los miembros del Banco y sus Subsidiarias.



5. Planificación

Las actividades para la consecución de nuestros objetivos estratégicos parten de una planificación. Trabajamos en forma organizada y metódica, sin dejar cosas al azar.

6. Desarrollo continuo de nuevos productos y servicios

Conformamos procesos entre las áreas involucradas y empleamos la metodología de control de cambios para valorar con acierto aquellos que se ajusten a las prioridades institucionales; para mitigar el riesgo inherente a cualquier cambio, y mantener un registro histórico de las diferentes iniciativas y modificaciones. De esta manera los desarrollos no dependen de personas específicas, sino de los objetivos del Banco y sus Subsidiarias.



7. Cumplimiento de las normas establecidas

Damos fiel observancia a lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, en las Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria, Regulaciones del Directorio del Banco Central del Ecuador, la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, y otras normas conexas. Para la prevención de ilícitos o contravenciones efectuamos varios controles a nivel nacional, entre los que destacan los de prevención de lavado de dinero por intermedio de la Unidad de Cumplimiento, así como el monitoreo y registro de los eventos relacionados con corrupción y el seguimiento a la prohibición de otorgar operaciones vinculadas, a través de la Unidad de Control Seguimiento y Valuación - Riesgos.



8. Transparencia y eliminación de conflictos de interés

Mediante nuestra Política de Contrataciones y Compras fijamos límites y controles para la relación de las personas encargadas de los procesos de adquisición y de la relación con los Proveedores.

9. Seguimiento periódico a la información de los Colaboradores

Anualmente llevamos a cabo la actualización de datos de todos los miembros de Produbanco y sus Subsidiarias a través del portal de Gente y Cultura. El proceso incluye la firma del Colaborador y de su jefatura inmediata, como un mecanismo para reforzar el cumplimiento de la Política Conozca a su Empleado y a la vez para evitar los conflictos de interés que puedan surgir por sus relaciones personales, familiares, profesionales, patrimoniales o por cualquier otra causa justificada.



10. Conocimiento y aplicación de las políticas y procedimientos para evitar el lavado de activos a fin de minimizar el riesgo de que el Banco y sus Subsidiarias sean usados como un canal para actos ilícitos

Las políticas y procedimientos institucionales, el Código de Ética y de Conducta y el Reglamento Interno de Trabajo abordan este tema. Todos los Colaboradores reciben capacitación al respecto, una copia del Manual de Prevención de Lavado de Activos y además firman su compromiso de aceptación y conocimiento de la política.



11. Establecimiento de normas de comportamiento

En nuestro Código de Ética y Conducta se encuentran las reglas para el accionar de los Colaboradores, tanto a nivel interno como con terceros.

12. Contribución al desarrollo del gremio

Produbanco participa en las reuniones de la Asociación de Bancos del Ecuador, en las que expresa sus opiniones.



13. Implementación de medidas preventivas y correctivas para atender cualquier tema sensible

Además de las capacitaciones impartidas por la Unidad de Cumplimiento a todo el personal desde su incorporación al Banco o sus Subsidiarias, también ejecuta e implementa controles, enmarcados en las mejores prácticas internacionales y locales de *Conozca a su Cliente* para mitigar el riesgo de lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. De esta manera detectamos, analizamos, controlamos, monitoreamos y reportamos eficiente y oportunamente sobre las transacciones inusuales, injustificadas y sospechosas, a las autoridades competentes, lo que incide en que la Institución sea cada vez más segura y no sea empleada como medio para el delito. Adicionalmente, en coordinación con Calidad de Servicio, mantenemos la gestión y seguimiento de los requerimientos y reclamos, que genera oportunidades de mejora constantemente.

14. Sostenibilidad y Responsabilidad Social

Desempeñamos un papel fundamental en la transición hacia una economía sostenible, tanto desde la gestión interna como una institución responsable, como en la capacidad de influir en diferentes industrias debido a nuestro rol de entidad financiera.



NUESTRO MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

[GRI: 102-18, 102-22]

Nuestros órganos de Gobierno Corporativo son los responsables de definir los lineamientos institucionales, establecer las estrategias y realizar el seguimiento de la gestión para el logro de los objetivos.



JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Conformación y Funcionamiento

[GRI: 102-23, 102-24, 102-26, 102-31, 102-35]

Es la máxima instancia del Gobierno Corporativo. Está liderada por el Presidente del Directorio, quien no desempeña funciones ejecutivas en el Banco y sus Subsidiarias.

Conformación

Está integrada por los Accionistas del Banco y cuenta con un reglamento que norma su actividad.



Funcionamiento

SESIONES

Ordinarias:

90 días después del cierre de cada ejercicio anual (obligatoria).

Extraordinarias:

De acuerdo con la necesidad.

DECISIONES

- Se toman por mayoría de votos del capital pagado concurrente a la reunión y son obligatorias para todos los Accionistas.
- Son comunicadas al Directorio por su Presidente, en las sesiones ordinarias.

FUNCIONES

- Nombrar a los miembros del Directorio. Para la elección de los Directores Principales y Alternos se garantiza el derecho de las minorías mediante el sistema de elección denominado «del factor», que consiste en que cada Accionista tiene un número de votos equivalente al valor nominal de las acciones que posee, multiplicado por el número de Directores que deban elegirse.
- Participar, a través de sus delegados, en el Comité de Ética y Gestión Responsable y en el Comité de Retribuciones.
- Intervenir en la aprobación del Código de Ética y Conducta de Produbanco y sus Subsidiarias.

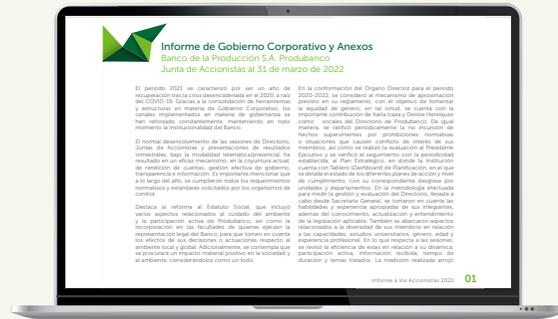
Fuente: Política de Aprobación y Actualización del Organigrama

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Canales de Comunicación

[GRI: 102-23, 102-24, 102-26, 102-31, 102-35]

Los siguientes tres informes corporativos anuales constituyen los canales de comunicación que mantenemos con este órgano de gobierno, y a la vez, parte de sus fuentes de información para el análisis de los temas económicos, sociales, ambientales y para la medición que realiza de los procesos de gestión de riesgo institucional.



Reportes a la Junta General de Accionistas.



Memoria Financiera (compendio de los hechos más destacados de la gestión financiera del año, que en línea con nuestra política de transparencia, es también puesto a disposición del público en general, en forma impresa y en *produbanco.com*).



Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social (reporte anual de las acciones más relevantes en materia de Sostenibilidad, disponible para el público en *produbanco.com*).

Fuente: Política de Aprobación y Actualización del Organigrama

CAMINO A SER UNA EMPRESA B

[PRB: 5]

Como parte del propósito de ProduBanco de convertirse en un banco sostenible y certificarse como una **Empresa B**, el 25 de marzo de 2021, la Junta de Accionistas aprobó una reforma parcial a los Estatutos del Banco con el fin de introducir las mejores prácticas ambientales relacionadas con ProduBanco y sus grupos de interés.

Los Estatutos del Banco dan cuenta del Gerente General como responsable de considerar los efectos de sus decisiones o acciones respecto de:

Los Accionistas	La Comunidad
Colaboradores del Banco y sus filiales	El entorno local y global
Los Proveedores del Banco	El desempeño de la Banca de Corto y Largo Plazo
Clientes y consumidores de la sociedad	La capacidad del Banco para cumplir con su objeto

Por lo tanto, tal como se establece en los Estatutos de ProduBanco, el Banco en cumplimiento de su objeto social, incluyó como principio rector la búsqueda de un impacto material positivo en la sociedad y el ambiente, considerándolos a ambos en su conjunto.

Por otra parte, algunas normas internas tuvieron que ser adaptadas. Entre estas se encuentran el **Código de Gobierno Corporativo** y la **Política de Comités y Comisiones**.

Los Estatutos establecen también que los principios ambientales deberán ser evaluados considerando estándares de un tercero independiente y especializado en la materia.

¿Qué es el Sistema B?

Sistema B es una organización sin fines de lucro que cree que los gobiernos, las organizaciones de la sociedad civil, los movimientos sociales, los ciudadanos y la responsabilidad social de los negocios, todos juntos, deben trabajar junto a las Empresas B y otros actores económicos a nivel mundial, para construir una nueva economía en que el éxito y los beneficios financieros trabajen por construir una economía más justa, equitativa y regenerativa para las personas y el planeta.

¿Qué es una Empresa B?

Las **Empresas B** están comprometidas con un sistema económico que beneficia al planeta y a todas las personas. Todas las Empresas B miden su impacto social y ambiental y se comprometen de forma personal, institucional y legal a tomar decisiones considerando las consecuencias de sus acciones a largo plazo en la comunidad y el medioambiente.

Asumen con responsabilidad y orgullo pertenecer a este movimiento global de empresas que quieren hacer un cambio, utilizando la fuerza de mercado para dar soluciones a problemas sociales y ambientales.

[GRI: 102-23, 102-24, 102-26, 102-31, 102-35]

DIRECTORIO

Conformación, Derechos, Responsabilidades y Funcionamiento

Conformación

Está integrado por cinco vocales principales y sus suplentes, que son elegidos por la Junta General de Accionistas. Tiene un reglamento que abarca aspectos de autoevaluación y revisión de hechos relevantes.

Derechos y Responsabilidades

- Los Directores tienen derecho a recibir información oportuna de los asuntos que serán sometidos a su consideración y resolución, y a contar con la asesoría necesaria en las cuestiones que no sean de su dominio.
- Los miembros del Directorio tienen entre sus deberes la diligencia, lealtad, comunicación, revelación de conflictos de interés, no competencia, secreto y observación del reglamento para la utilización de los activos del Banco.



Funcionamiento

SESIONES

El Directorio mantiene reuniones mensuales para evaluar la evolución de los resultados globales del Banco. Los Directores reciben un honorario por su asistencia a cada sesión del Directorio y de Comités Normativos y Estatutarios.

FUNCIONES

- Designar delegados para su participación en los Comités Normativos y Estatutarios y comunicar las recomendaciones provenientes de los Comités, a la Junta General de Accionistas. El presidente, secretario o representante de cada Comité presentará ante el Directorio los informes gerenciales desarrollados por los funcionarios del Banco.

Capacitación

[GRI: 102-27, 205-2] [PRB: 5]

En el 2021 los Directores recibieron charlas y capacitaciones relativas a los siguientes temas:

- Presentación del Entorno Político 2021 (Llorente & Cuenca)
- Entorno Económico Actual (TNK Consultores)
- Capacitación Prevención Lavado de Activos & OFAC
- Seminario en línea relacionado con temas de cambio climático y el rol del Sistema Financiero dictado por Nederlandse Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden N.V. (FMO).
- Charla macroeconómica mensual.

La participación de los Accionistas en los procesos de capacitación impulsados fue del 67%, mientras que la de los miembros del Directorio fue del 90% en promedio por sesión.

DIRECTORIO

Miembros Principales del Directorio



Francisco José
Martínez Henares

**Director Principal
Presidente**



Francisco Martínez cuenta con una experiencia de 27 años en el ámbito financiero. Ha ocupado posiciones de dirección y desarrollo del negocio en distintas áreas estratégicas. A partir del año 2000 se integró a Grupo Promerica como Presidente del Directorio de Terrabank N.A. Desde 2014 ejerce la Presidencia del Directorio de Produbanco.



Héctor Roberto
Neira Calderón

**Director Principal
Vicepresidente**



Héctor Neira tiene una trayectoria laboral de 39 años que se ha desarrollado en Ecuador y Panamá, en diversos sectores como el de la electricidad; la consultoría a empresas en los ámbitos comercial, inmobiliario, financiero y económico; la industria del plástico, y el de la banca. Se incorporó a Grupo Promerica en 1994 como Gerente General de Asesoría Empresarial en las áreas de Comercio Exterior, Comercial y Financiera, y en 1995 ocupó el cargo de Vicepresidente Ejecutivo de Sociedad Financiera Promerica. Es Vicepresidente del Directorio de Produbanco Grupo Promerica desde 2014.



Pablo Mauricio
Argüello Godoy

Director Principal



Mauricio Argüello ha ocupado posiciones directivas y de desarrollo en sus 28 años de trayectoria en banca. En 2010 se vinculó a Grupo Promerica como Gerente Nacional de la Banca de Empresas de Banco Promerica. Del 2013 al 2014 fue miembro del Directorio de Banco Promerica (Ecuador). Desde el 2014 es miembro principal del Directorio de Produbanco Grupo Promerica y Director Miembro de los Comités de Crédito y Tecnología de Produbanco.



Karla Dolores
Icaza Meneses

Directora Principal



Karla Icaza tiene más de 20 años de experiencia en banca y finanzas en Estados Unidos y Nicaragua. Dirigió el proceso de consolidación del Grupo Financiero Promerica con Produbanco. Desde el 2008 ocupa el cargo de Director de Gobierno Corporativo de Grupo Promerica. A partir de 2014 ha sido parte del Directorio de Produbanco Grupo Promerica, como miembro alterno hasta febrero 2020 y como miembro principal desde marzo 2020.



Gustavo Francisco
Vásconez Espinosa

Director Principal



Gustavo Vásconez tiene más de 40 años de experiencia en el área de banca y finanzas, así como en la de consultoría y capacitación. Se integró a Grupo Promerica en el 2012 como Director de Banco Promerica. De 2014 hasta la fecha es miembro principal del Directorio de Produbanco Grupo Promerica.

DIRECTORIO

Miembros Alternos del Directorio



Denise Marie
Henríquez Noriega
Directora Altern



Denise Henríquez ha centrado su experiencia de alrededor de 20 años en el sector bancario. A partir de 2007 pasó a formar parte de Grupo Promerica en Banpro de Nicaragua. En St. Georges Bank de Panamá —también perteneciente al Grupo— ha ocupado posiciones directivas entre las que cabe destacar las de Gerencia de Negocios y Encargada de Productos Regionales de la Banca Comercial; Assistant Vice President (Vicepresidente Adjunto) en Banca Empresarial, Banca Empresarial Local y Fideicomisos, y Banca Empresarial y Fideicomisos, posiciones desde las que ha administrado la cartera corporativa, fiduciaria, comercial local y regional del Banco y ha participado en los Comités de Crédito, Negocios, Activos y Pasivos, Riesgo y Recuperación. Desde el 2020 forma parte del Directorio de Produbanco, como miembro alterno.



Francisco
Ortiz Gurdíán
Director Altern



Francisco Ortiz cuenta con 21 años de trayectoria en las áreas de retail (venta al detalle) y soluciones de tarjetas de crédito. A partir de 2019 es Director Altern de Produbanco y además desde 2015 es Director Tesorero de Grupo Promerica.



Luis Alberto
Rivas Anduray
Director Altern



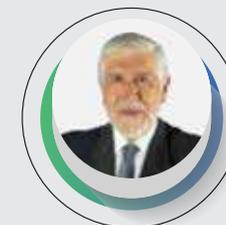
A lo largo de su trayectoria de más de 20 años ha desempeñado distintos cargos públicos en su país. Es Director Ejecutivo y Gerente General del Banco de la Producción S.A. Banpro (Nicaragua). A partir de 2013 ocupa la posición de Director de Banpro Grupo Promerica S.A. y desde 2014 es Director de Produbanco Grupo Promerica.



Carlos Francisco
Rodríguez Vásconez
Director Altern



Francisco Rodríguez tiene 55 años de experiencia en posiciones directivas en banca y en el sector de retail (venta al detalle). En 1992 se incorporó a Produbanco como Vicepresidente Regional; del 2006 al 2011 fue miembro de su Consejo Consultivo y desde el 2011 pasó a formar parte de Grupo Promerica como miembro de la Junta Directiva de Banco Promerica. En 2014 se convirtió en Director de Produbanco (Ecuador) y desde julio 2016 hasta el día de hoy se ha desenvuelto como Director de Produbanco Grupo Promerica.



Juan Diego
Mosquera Pesantes
Director Altern



Diego Mosquera cuenta con más de 60 años de experiencia; se ha desempeñado como promotor, alto ejecutivo, conferencista, consultor y Director en diversas instituciones pertenecientes a la banca, finanzas, seguros, turismo, tecnología, promoción de exportaciones, educación superior, gestión y dirección gremial, y asesoría estratégica. En el año 2010 pasó a formar parte de Grupo Promerica, como Director de Banco Promerica (Ecuador) y desde 2014 hasta la actualidad se desempeña como Director Altern de Produbanco Grupo Promerica.

LA ADMINISTRACIÓN

Conformación



Presidente Ejecutivo (Chief Executive Officer, CEO)

Dirige la estrategia corporativa. Su eficiencia se mide por los resultados institucionales.

El CEO es el responsable de considerar los efectos de sus decisiones o acciones sobre los Accionistas, Colaboradores, Proveedores, Clientes, la Comunidad, el entorno local y global, el rendimiento del Banco a corto y largo plazo, y la capacidad institucional para cumplir con su propósito.

Miembros de la Administración

COMITÉ EJECUTIVO

Define prioridades y determina las políticas y las decisiones que se aplican en la Institución.

Miembros del Comité Ejecutivo a marzo de 2022



Ricardo Cuesta Delgado
Presidente Ejecutivo



Juan Manuel Borrero Viver
Vicepresidente Ejecutivo
Gestión y Control



Martha Cecilia Paredes Díaz
Vicepresidente Ejecutivo
Gestión de Apoyo



José Ricaurte Vela
Vicepresidente
Banca Minorista



Rubén Eguiguren Arias
Vicepresidente
Banca Empresas

UNIDADES DE NEGOCIO

Generan actividad comercial a nivel de segmento o producto. Su eficiencia se mide por su aporte a los resultados institucionales.

Miembros de las Unidades de Negocio a marzo de 2022



Carolina Andrade Gallegos
 Vicepresidente
 Segmento Institucional



Sebastián Quevedo Holguín
 Vicepresidente
 Medios de Pago



María Isabel Román Albornoz
 Vicepresidente
 Distribución Sierra



José Antonio Costa Viver
 Vicepresidente
 Sucursal Guayaquil

UNIDADES DE SOPORTE

Brindan apoyo a las áreas de negocio. Su eficiencia se mide por la calidad con la que proporcionan los servicios.

Miembros de las Unidades de Soporte a marzo de 2022



Esteban Vásconez Riofrío
 Vicepresidente
 Gestión Financiera



Eduardo Lafebre
 Vicepresidente
 Gente y Cultura



Rafael Roca Moreno
 Vicepresidente
 Servicios Operacionales



Javier Hidalgo Estévez
 Vicepresidente
 Servicios Tecnológicos

UNIDADES DE STAFF Y CONTROL

Estas unidades realizan análisis y aplican controles que facilitan el seguimiento a la operación. Su eficiencia se mide por la calidad en la generación de información y capacidad de control.

Miembros de las Unidades de Staff y Control a marzo de 2022

UNIDADES DE STAFF



Jorge Alvarado Carrera
Vicepresidente
Asesoría Jurídica



Fabián Garzón Abad
Vicepresidente
Transformación Digital



Fredy Sandoval Cerda
Auditor
Interno

UNIDADES DE CONTROL



Gustavo Orbe Montenegro
Vicepresidente
Administración de Riesgos



Aníbal Salazar Buenaño
Oficial de
Cumplimiento

[GRI: 102-19, 102-20, 102-32, 102-37]

[PRB: 5]

UNIDADES DE STAFF Y CONTROL: COMITÉS NORMATIVOS Y ESTATUTARIOS

Los Comités Normativos y Estatutarios **tienen responsabilidades en distintos frentes**; entre esas se encuentran **la evaluación y elaboración de recomendaciones relativas a los resultados de la gestión en todos los ámbitos del negocio** (económicos, cumplimiento, de riesgo, sostenibilidad y otros).

La modificación introducida en 2021 en los Estatutos del Banco incluyó también un ajuste en la estructura de estos comités. Producto de la reforma, el antes llamado **Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa** se convirtió en el **Comité de Ética y Gestión Responsable**, y adicionalmente se creó el **Comité de Sostenibilidad**, ampliando así su agenda a los diferentes aspectos y gestiones que la Institución lleva a cabo en su rol de banca responsable.



COMITÉS NORMATIVOS Y ESTATUTARIOS



Comité de Cumplimiento

Propósito:

Apoyar la operación institucional y recomendar políticas y procesos de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y otros delitos con el fin de mantener la relación con los Clientes en medio de un ambiente de control y monitoreo. Adicionalmente, comunicar al Directorio los aspectos y situaciones de los que debe estar al tanto.

Integrantes:

2 Directorio, 10 Administración

Frecuencia:

Mensual



Comité de Auditoría

Propósito:

Velar por el cumplimiento de los objetivos de auditoría, controles internos y ejecución de la estrategia y planes institucionales.

Integrantes:

2 Directorio, 2 Administración, 1 Externo

Frecuencia:

Mensual



Comité de Continuidad del Negocio

Propósito:

Planificar, controlar y supervisar el sistema de reacción frente a las interrupciones de las actividades del negocio y las acciones para la protección de los procesos críticos ante grandes fallos o desastres.

Integrantes:

2 Directorio, 21 Administración

Frecuencia:

Trimestral

COMITÉS NORMATIVOS Y ESTATUTARIOS



Comité de Seguridad de la Información

Propósito:

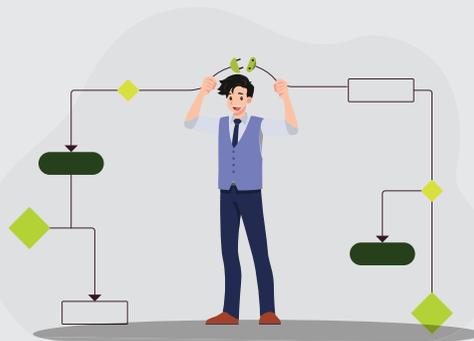
Gestionar la seguridad de la información para satisfacer las necesidades de la entidad y salvaguardarla contra el uso, revelación, modificaciones no autorizadas, daños y pérdida.

Integrantes:

2 Directorio, 14 Administración

Frecuencia:

Trimestral



Comité de Administración Integral de Riesgo

Propósito:

Diseñar y proponer políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para una gestión integral eficiente de los riesgos.

Integrantes:

2 Directorio, 14 Administración

Frecuencia:

Mensual



Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgo

Propósito:

Calificar los activos de riesgo del Banco y someter el informe respectivo a conocimiento y aprobación del Directorio.

Integrantes:

2 Directorio, 6 Administración

Frecuencia:

Trimestral

COMITÉS NORMATIVOS Y ESTATUTARIOS



Comité de Crédito

Propósito:

Someter a discusión y aprobación las decisiones crediticias de Clientes cuya exposición de operaciones activas y contingentes acumuladas por cliente y grupo económico sea mayor a USD 5 millones, así como las distintas comisiones en función del riesgo y segmento.

Integrantes:

4 Directorio, 4 Administración

Frecuencia:

Semanal (al menos una vez)



Comité de Tecnología

Propósito:

Presentar el estatus y avances de los proyectos en ejecución y de renovación tecnológica, de las líneas de servicio de desarrollo de proyectos, afinamiento de las necesidades de negocio priorizadas y de capacidad de la infraestructura.

Integrantes:

2 Directorio, 12 Administración

Frecuencia:

Trimestral



Comité de Retribuciones

Propósito:

Establecer los lineamientos que deberá adoptar la Junta General de Accionistas en relación con las políticas de compensación, beneficios y retribuciones.

Integrantes:

2 Junta General de Accionistas,
1 Directorio, 5 Administración

Frecuencia:

Semestral

COMITÉS NORMATIVOS Y ESTATUTARIOS



[PRB: 5]

Comité de Ética y Gestión Responsable

Propósito:

Promover la **diversidad**, el respeto, la valoración de la identidad y diferencias de los Colaboradores y en consecuencia vigilar que no se produzcan actos de acoso y discriminación basados en la raza, el credo, el sexo, la edad, las capacidades diferentes, la orientación sexual, el color, el género, la nacionalidad o cualquier otro motivo político.

Vigilar que la selección, promoción y compensación de los Colaboradores se realice de acuerdo con sus logros y considerando los estándares de equidad e inclusión.

Elaborar un informe anual que contenga la rendición de cuentas sobre la gestión y el cumplimiento de las prácticas de Buen Gobierno Corporativo y el Código de Ética, y ponerlo en conocimiento de la Junta General de Accionistas y del público en general a través de la página del Banco.

Integrantes:

2 Junta de Accionistas, 8 Administración

Frecuencia:

Bimensual



[PRB: 5]

Comité de Sostenibilidad

Propósito:

Apoyar a la Junta Directiva y a la Administración a cumplir con sus responsabilidades de supervisión en relación con la estrategia de banca responsable, Sostenibilidad y cultura.

Asistir al Consejo de Administración en la supervisión de la estrategia de Sostenibilidad y de las iniciativas relacionadas con el Programa de Banca Sostenible en materia de gobernanza, normas laborales, ecoeficiencia de los recursos y medición del impacto, Programa Líneas Verdes, gestión de la cadena de suministro.

Revisar las políticas y programas de Sostenibilidad, cambio climático, derechos humanos y otros aspectos materiales ESG (*environmental, social and corporate governance*, en español *factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo*) con las partes interesadas.

Hacer el seguimiento respectivo para la implementación de los proyectos e iniciativas relativos a los **Principios de Banca Responsable**, el **Compromiso Colectivo para la Acción Climática** y otros acuerdos de Sostenibilidad asumidos por el Banco.

Integrantes:

2 Directorio, 13 Administración

Frecuencia:

Bimensual



Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)

Propósito:

Promover la cultura de prevención de riesgos profesionales; analizar y proponer reformas en el Reglamento Interno de SSO; conocer los resultados de las investigaciones sobre accidentes y enfermedades ocupacionales; realizar la inspección general de los edificios, instalaciones y equipos de trabajo; sesionar mensualmente; impulsar campañas de prevención de riesgos, y vigilar el cumplimiento del Reglamento Interno de SSO.

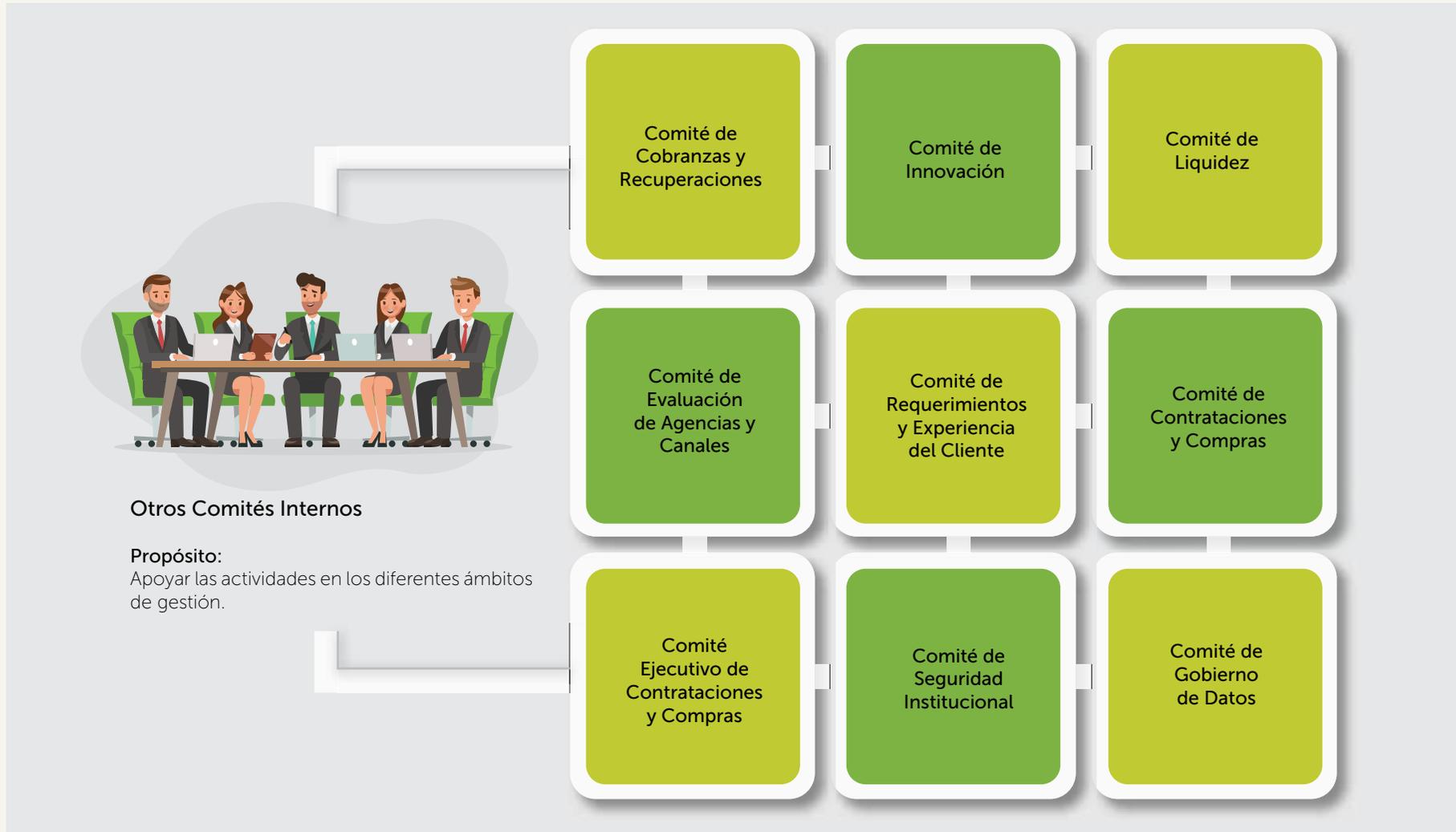
Integrantes:

6 Administración

Reunión:

Mensual

COMITÉS NORMATIVOS Y ESTATUTARIOS



EQUIPO DE SOSTENIBILIDAD

[PRB: 5]

Con el objetivo de fomentar una **cultura de banca responsable** entre todos quienes trabajan en la institución, Produbanco cuenta con una sólida estructura conformada por el **Comité de Sostenibilidad** y un equipo integrados por **Colaboradores del Banco**.



El Comité de Sostenibilidad se reúne bimensualmente, el equipo táctico compuesto por los *Champions* lo hace de manera mensual y trimestral. Con base en el **Programa de Sostenibilidad** definido con los diferentes *Champions*, se han asignado roles claros, responsabilidades y los recursos adecuados.

Para la instrumentación de la **cultura de banca responsable**, el Banco ha incorporado varias iniciativas, entre las que más se destaca por su alcance, la denominada **Intrapreneur**. A través de esta se generan ideas disruptivas y de triple impacto por medio de equipos multidisciplinarios. Además se desarrollan boletines y comunicación regular (desde arriba) sobre el estado de los proyectos actuales y perspectivas futuras.

CAPACITACIONES

Adicionalmente se desarrollan varios eventos de capacitación que procuran las herramientas necesarias para que los distintos equipos cumplan con éxito los diferentes compromisos que conforman la estrategia de Sostenibilidad. Durante el 2021 se realizaron:

- Capacitaciones de **Sostenibilidad y banca** responsable para la fuerza de negocios y atención al Cliente.
- **E-learning sobre Sostenibilidad** a todos nuestros Colaboradores de Produbanco.
- **Green Talks**, dirigida a los ejecutivos comerciales de Pyme, Empresarial y Corporativo con el objetivo de compartir conocimientos sobre estándares de Sostenibilidad y medidas de inversión ecoeficientes que contribuyen a la competitividad y Sostenibilidad de nuestros Clientes.
- Participación en capacitaciones que cubren los **criterios ambientales, sociales y de buen Gobierno ASG** para la gestión de riesgos.
- **E-learning sobre temas técnicos** a las áreas de negocio y crédito sobre **Líneas Verdes** y **Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales SARAS** con el apoyo de multilaterales y UNEP-FI.
- Participación en la capacitación en **gestión de riesgos sobre el uso de los lineamientos ambientales y sociales desarrollados con ASOBANCA**. Estos lineamientos fueron elaborados para sectores estratégicos en el Ecuador, por ejemplo, agricultura, acuicultura, ganadería, etc. Además, los lineamientos muestran los riesgos asociados a los aspectos ambientales, sociales y laborales dentro de la realidad del mercado ecuatoriano hacia las prácticas más comunes para cada uno de los sectores, así como los permisos requeridos.
- Participación en la **certificación Huella de Carbono Corporativa** dictada por la Universidad San Francisco de Quito con el fin de desarrollar las estrategias de la **Net-Zero Banking Alliance (Alianza Bancaria para Emisiones Netas Cero)**. El objetivo de esta certificación es el entendimiento de la huella de carbono corporativa y de producto, basada en el GHG Protocol y la ISO 14064, así como el alineamiento con el nuevo **Programa Carbono Cero**, desarrollado por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica del Ecuador.
- Participación en la capacitación **EDGE Expert**, dictada por el *Global Business Consultants GBC*, para conducir a nuestros Clientes del sector inmobiliario y de la construcción.



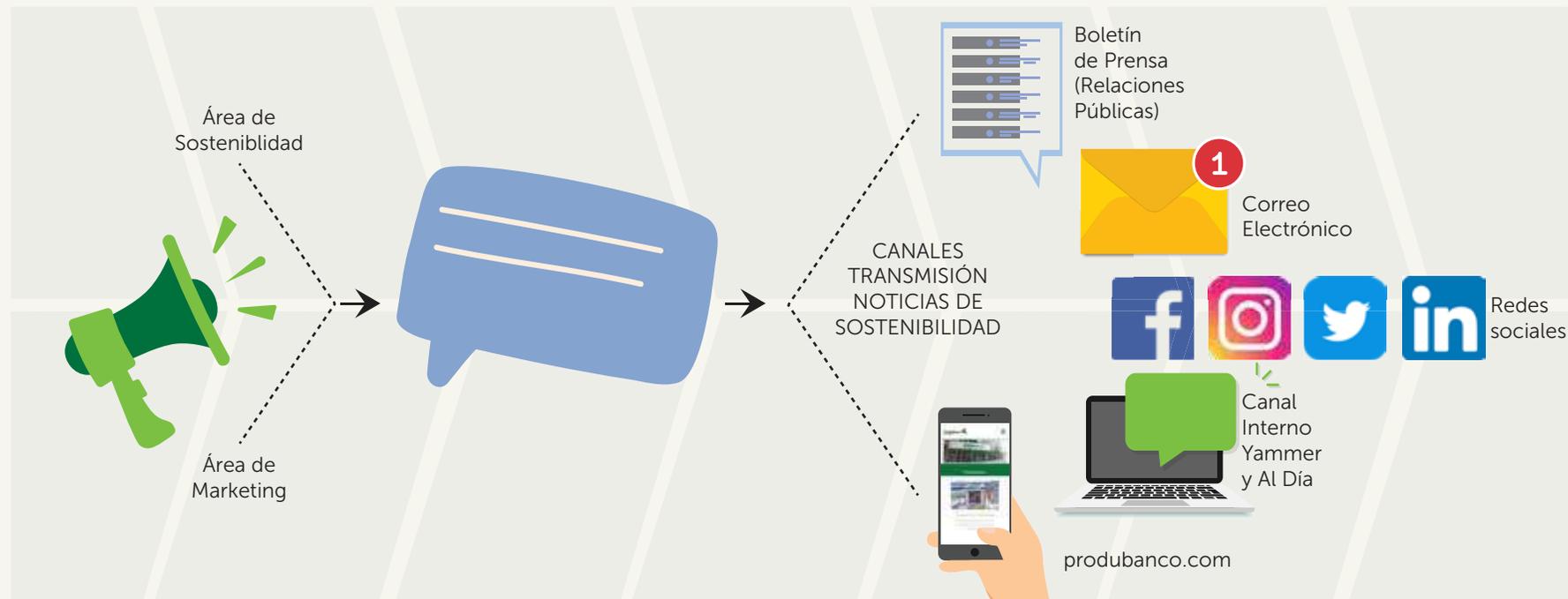
COMUNICACIÓN SOSTENIBLE

En Produbanco, cuando se produce un hito de Sostenibilidad estudiamos el impacto y la mejor manera de compartirlo a todos nuestros grupos de interés.

En forma conjunta, las áreas de Sostenibilidad y Marketing evalúan, planifican e implementan el comunicado. Para la elaboración del mensaje y su mejor difusión se analiza el formato idóneo, la segmentación y el medio para transmitirlo.

Actualmente contamos con los siguientes canales para la divulgación de noticias de Sostenibilidad: **boletín de prensa (RRPP), correo electrónico, redes sociales, web institucional y canal de comunicación interna Yammer/Al Día.**

En cuanto a los resultados de las comunicaciones externas implementadas, el impacto alcanzado ha sido de de **1,869,471 personas en redes sociales** y de **14,453,809 en medios publicitarios** a febrero de 2021.



ALCANCE 2021 COMUNICACIONES EXTERNAS
 1,869,471 de personas en redes sociales y 14,453,809 de personas en medios publicitarios a febrero de 2021.

COLABORADORES

NUESTRO ENFOQUE DE GESTIÓN CON RESPECTO A LA GENERACIÓN DE EMPLEO

[GRI: 103-2, 103-3 Empleo]



Los Colaboradores son el eje de nuestra Cultura Organizacional. Trabajamos a conciencia por brindarles un ambiente laboral sano, seguro, estimulante, equitativo, con oportunidades de aprendizaje y de crecimiento tanto a nivel profesional como personal, que además beneficia a su familia.

Tomamos muy seriamente nuestra responsabilidad como generadores de empleo. Procuramos crear plazas de trabajo de calidad, con un clima laboral que se distinga por cuidar del bienestar de la gente y de su equilibrio en tres ámbitos: el profesional, el personal y el familiar, y por conservar el talento humano a lo largo del tiempo. Este modo de proceder nos ha convertido en un lugar atractivo para trabajar.

Aplicamos estándares de gestión del recurso humano comparables a nivel internacional, con el apoyo de Proveedores especializados. Contamos con el Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (*Enterprise Resource Planning - ERP*), que permite administrar la información de nuestros Colaboradores y facilitar el proceso de toma de decisiones oportunas. Anualmente realizamos un análisis de los requerimientos de personal de la Institución y del cumplimiento de la estrategia, sin dejar de lado la eficiencia.

Contamos con un cuerpo de documentos institucionales que consolidan las políticas, normas de comportamiento y convivencia internos:

- Código de Ética y Conducta
- Reglamento Interno de Trabajo
- Reglamento de Higiene y Seguridad
- Manual de Lavado de Activos

Hemos organizado la relación con nuestros Colaboradores en cinco etapas, que se describen en la página siguiente.

ETAPAS DE LA RELACIÓN CON NUESTROS COLABORADORES

1. Reclutamiento

Esta fase se activa cuando requerimos cubrir nuevas posiciones. En este caso la búsqueda comienza al interior de la organización, entre nuestros profesionales. Contamos con varios programas con los que impulsamos el empleo juvenil, el desarrollo del liderazgo, entre muchos otros.

Si dentro de nuestro equipo no encontramos las características requeridas procedemos con un proceso de reclutamiento externo que, de igual manera, es objetivo, transparente y libre de discriminación.

2. Selección y Contratación

Partiendo de las definiciones del perfil requerido en esta etapa se realiza la analítica de datos, elemento estratégico de la gestión de talento humano que conduce al conocimiento de las múltiples características de las personas, incluso comportamentales, y su confrontación con las necesidades y la estrategia de la empresa para determinar al candidato idóneo.

3. Desarrollo y Capacitación

Ponemos al alcance de nuestros Colaboradores diversas oportunidades, para que puedan crecer tanto a nivel profesional como personal.

Diseñamos programas de desarrollo de acuerdo con las necesidades de los diferentes grupos de interés internos, estructuramos acciones para fortalecer sus competencias, planes de carrera y sucesión, capacitaciones, entrenamientos, pasantías internas y un paquete competitivo de beneficios e incentivos laborales.

Realizamos procesos de evaluación de desempeño en todas las fases de crecimiento profesional, de acuerdo con los objetivos y metas fijados en un inicio con los Colaboradores. Empleamos varios mecanismos entre los que se encuentra la retroalimentación de las jefaturas, que tiene mucha importancia en el desarrollo de la persona. Para quienes desempeñan posiciones con personal bajo su liderazgo aplicamos la evaluación de 360 grados con la participación de una entidad externa, que nos ayuda además, en el análisis del microclima laboral de la unidad.

Con una visión integral de desarrollo, administramos prácticas laborales que van más allá del cumplimiento del marco legal. La salud de los Colaboradores es una de nuestras principales preocupaciones y por ello manejamos un enfoque preventivo. Impulsamos prácticas de integración trabajo – familia para que los Colaboradores tengan un crecimiento equilibrado.

5. Remuneración

Nuestro sistema de remuneración es objetivo y transparente. De acuerdo con el cargo, tiene un componente fijo y otro variable, que depende del cumplimiento de los objetivos y metas. Adicionalmente, cuenta con un paquete de beneficios laborales y extra laborales de distinta naturaleza.

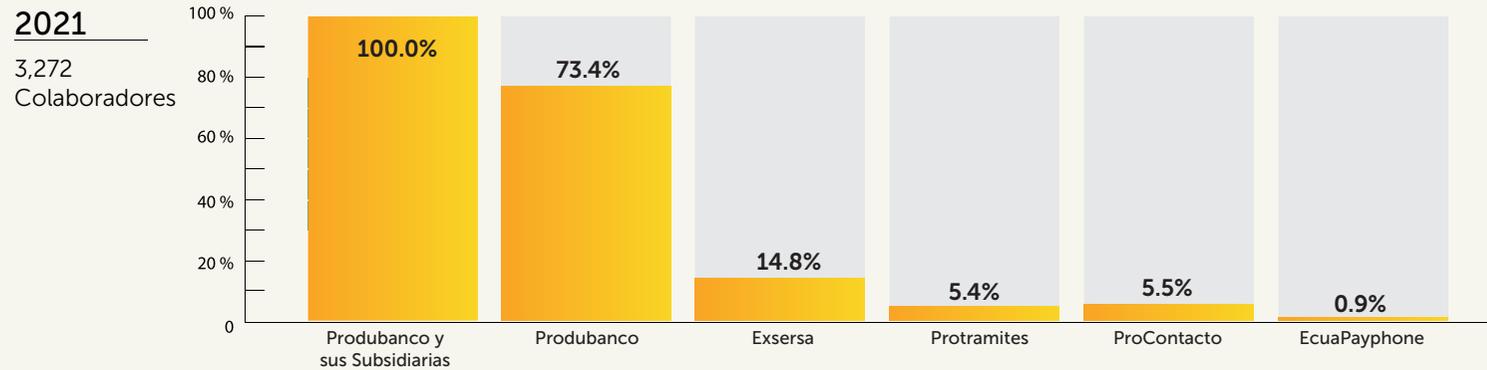
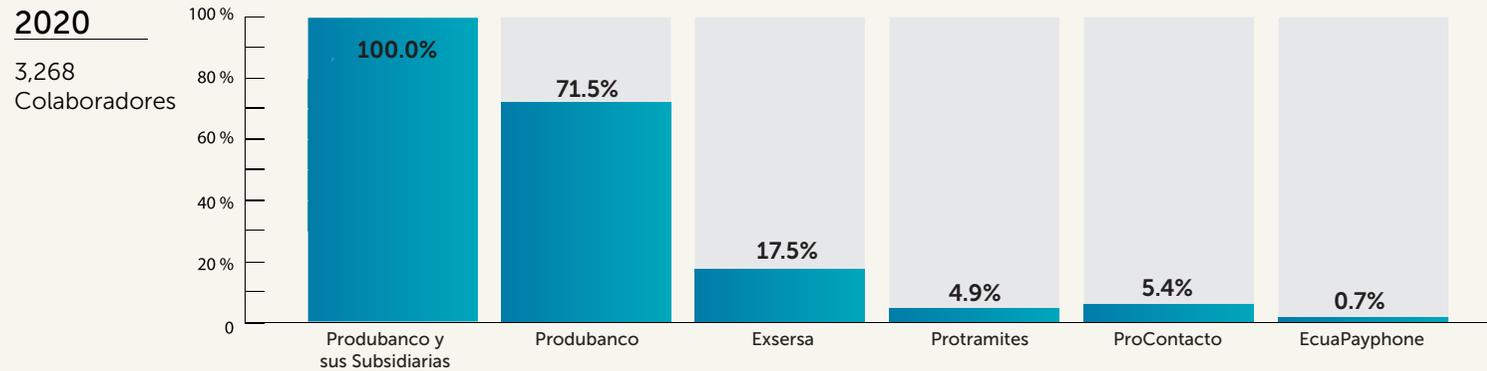
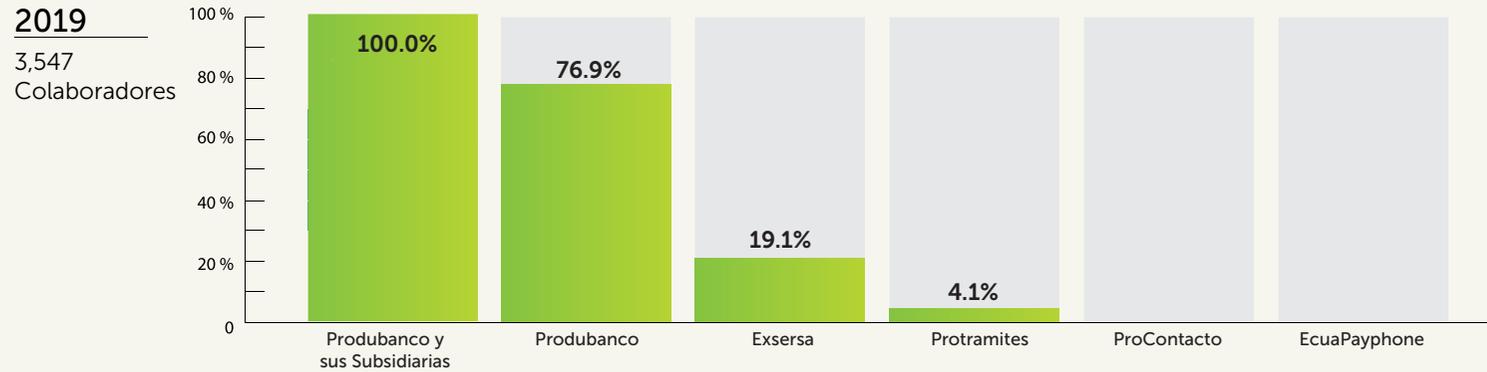
6. Desvinculación

Cuando un Colaborador se separa de la entidad cumplimos con todo lo establecido en el marco legal. Además realizamos entrevista de salida, cuya información se convierte en un insumo valioso para mejorar el clima laboral. No hemos tenido procesos de desvinculación importantes en el año.

UNA MIRADA A NUESTRO EQUIPO DE COLABORADORES

Participación por Subsidiaria

[GRI: 102-7]

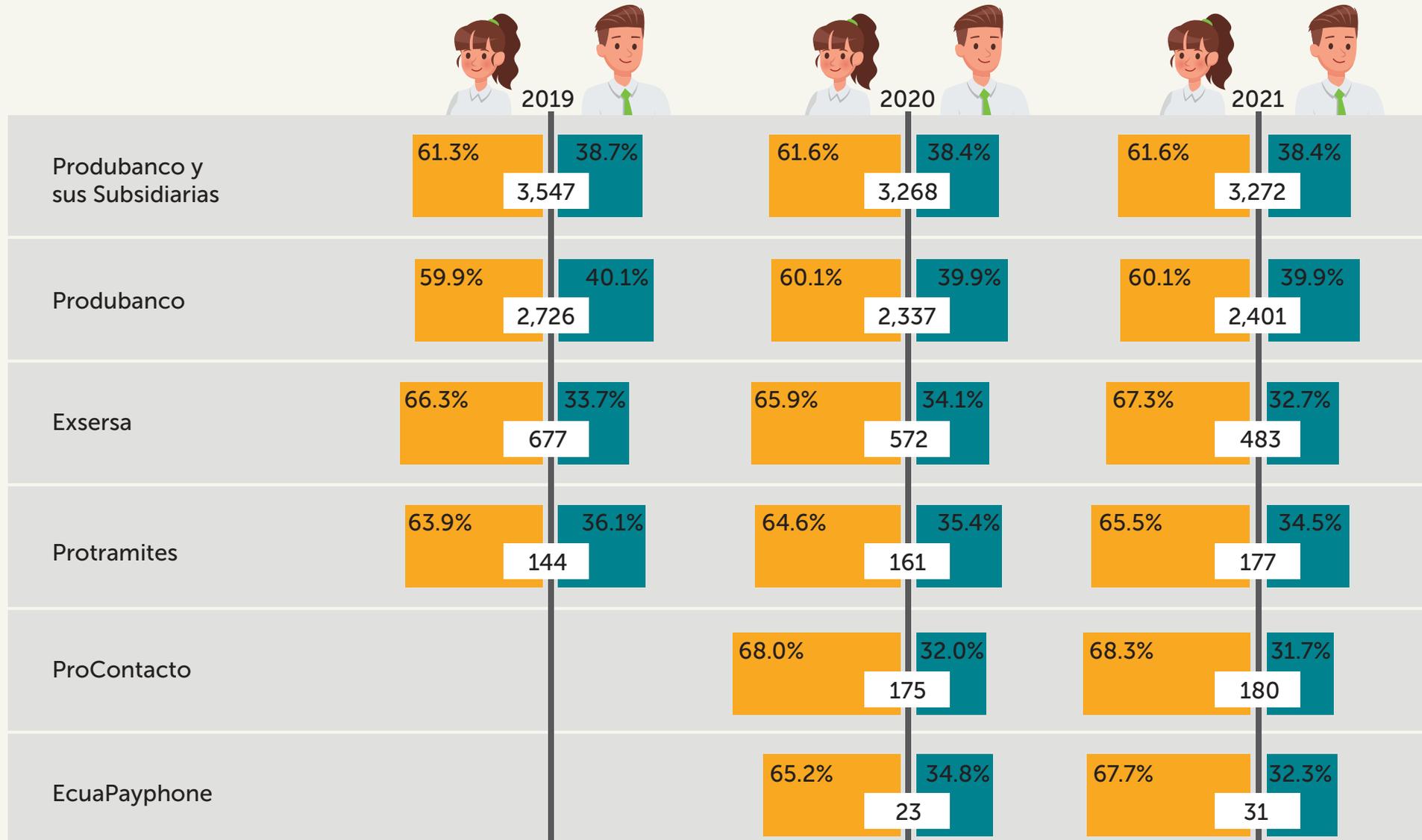


Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura

UNA MIRADA A NUESTRO EQUIPO DE COLABORADORES

Número de Colaboradores por Subsidiaria y Participación por Género

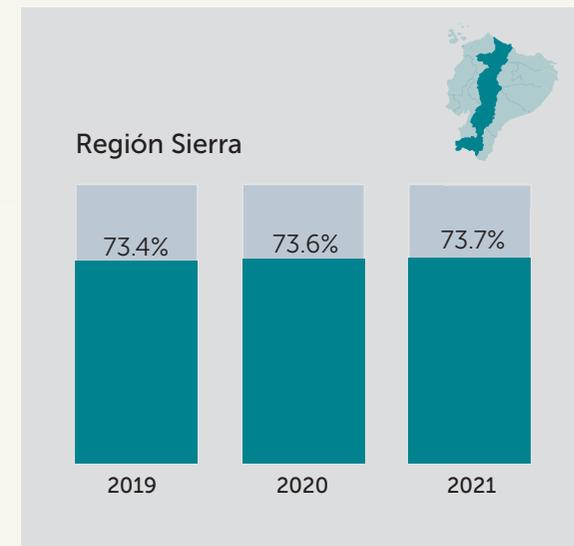
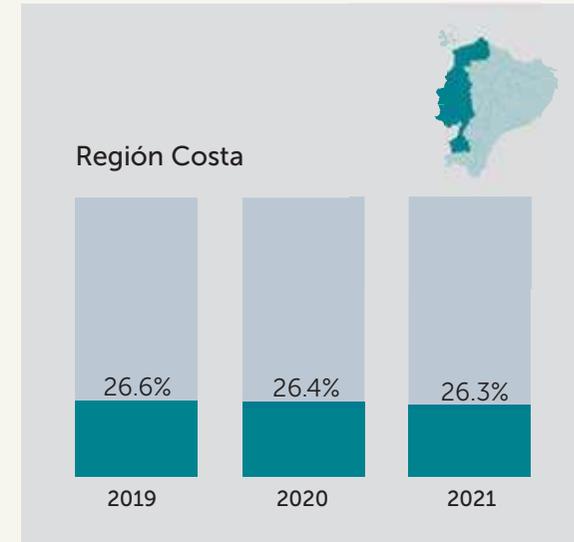
[GRI: 102-7]



Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura

UNA MIRADA A NUESTRO EQUIPO DE COLABORADORES

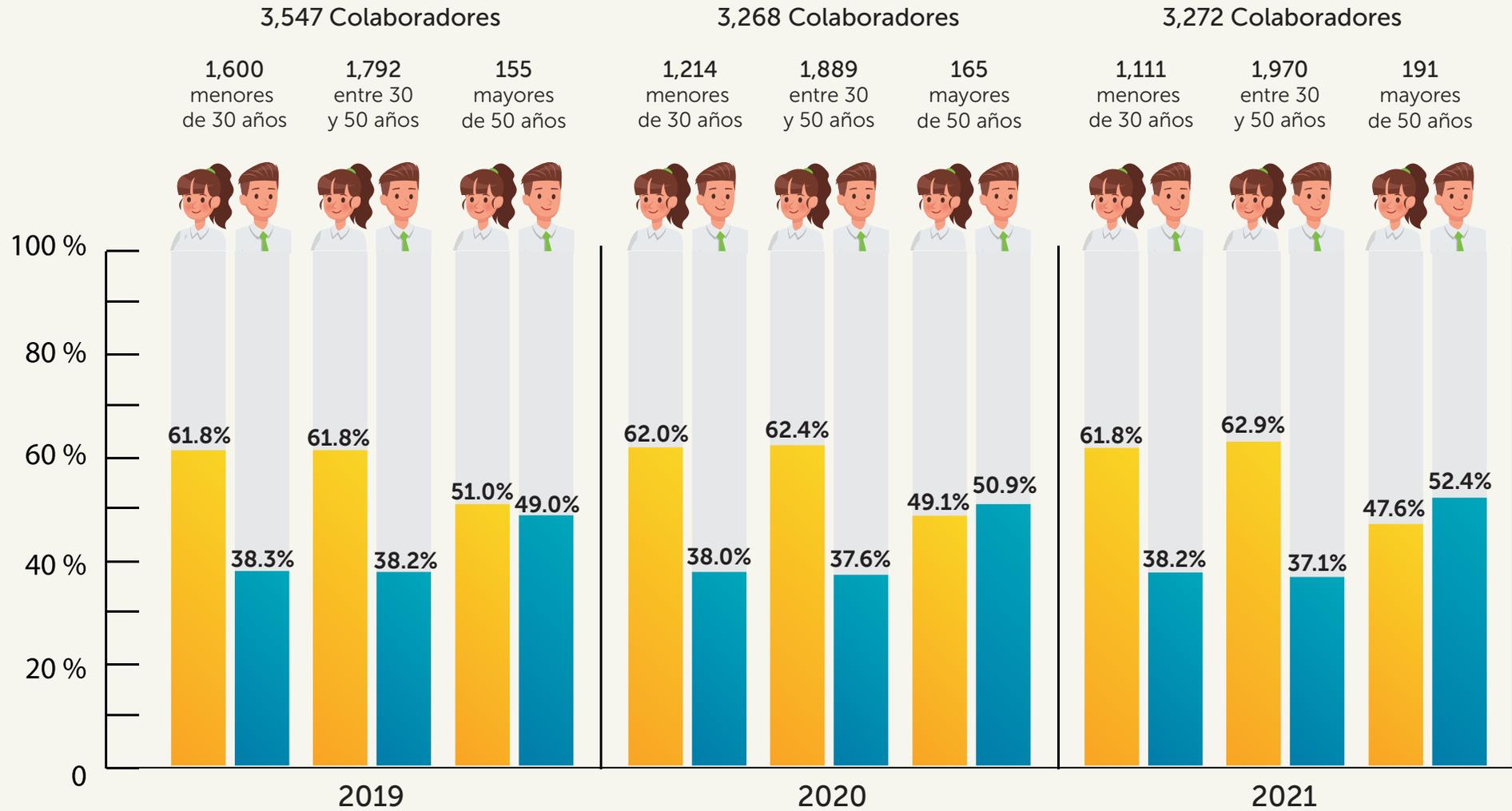
Participación Geográfica Produbanco y sus Subsidiarias



Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura

UNA MIRADA A NUESTRO EQUIPO DE COLABORADORES

Participación por Rango Etario Produbanco y sus Subsidiarias



Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura

UNA MIRADA A NUESTRO EQUIPO DE COLABORADORES

Niveles de la Estructura Jerárquica de Produbanco y sus Subsidiarias

1. Nivel Estratégico

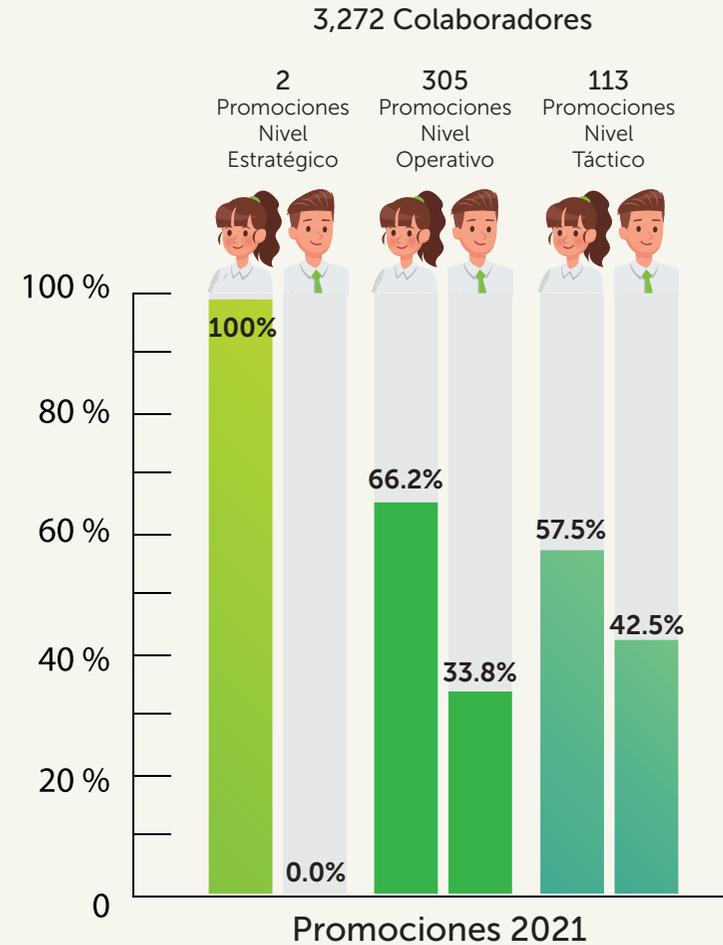
Responsable de la conducción de la organización, elaboración de las políticas y de la toma de decisiones institucionales.

2. Nivel Táctico

Es la línea media, en donde se produce la especialización de cada individuo. Los Colaboradores que integran este nivel controlan la gestión, coordinan las actividades del nivel operativo así como las definiciones que afecten a un sector o departamento específico.

3. Nivel Operativo

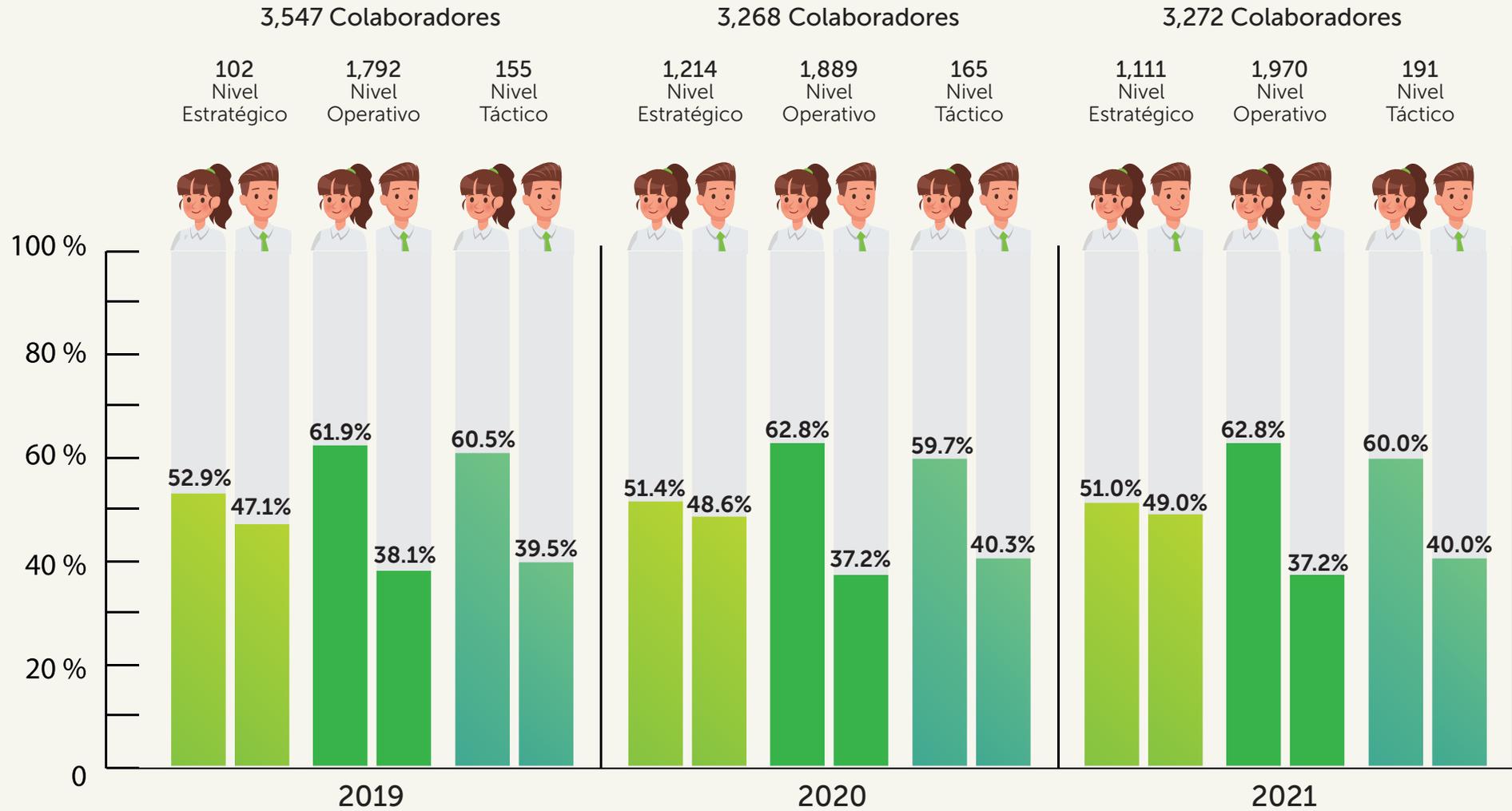
Su función es la ejecución eficaz de las tareas rutinarias, que han sido programadas previamente por el nivel medio.



Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura

UNA MIRADA A NUESTRO EQUIPO DE COLABORADORES

Niveles de la Estructura Jerárquica de Produbanco y sus Subsidiarias

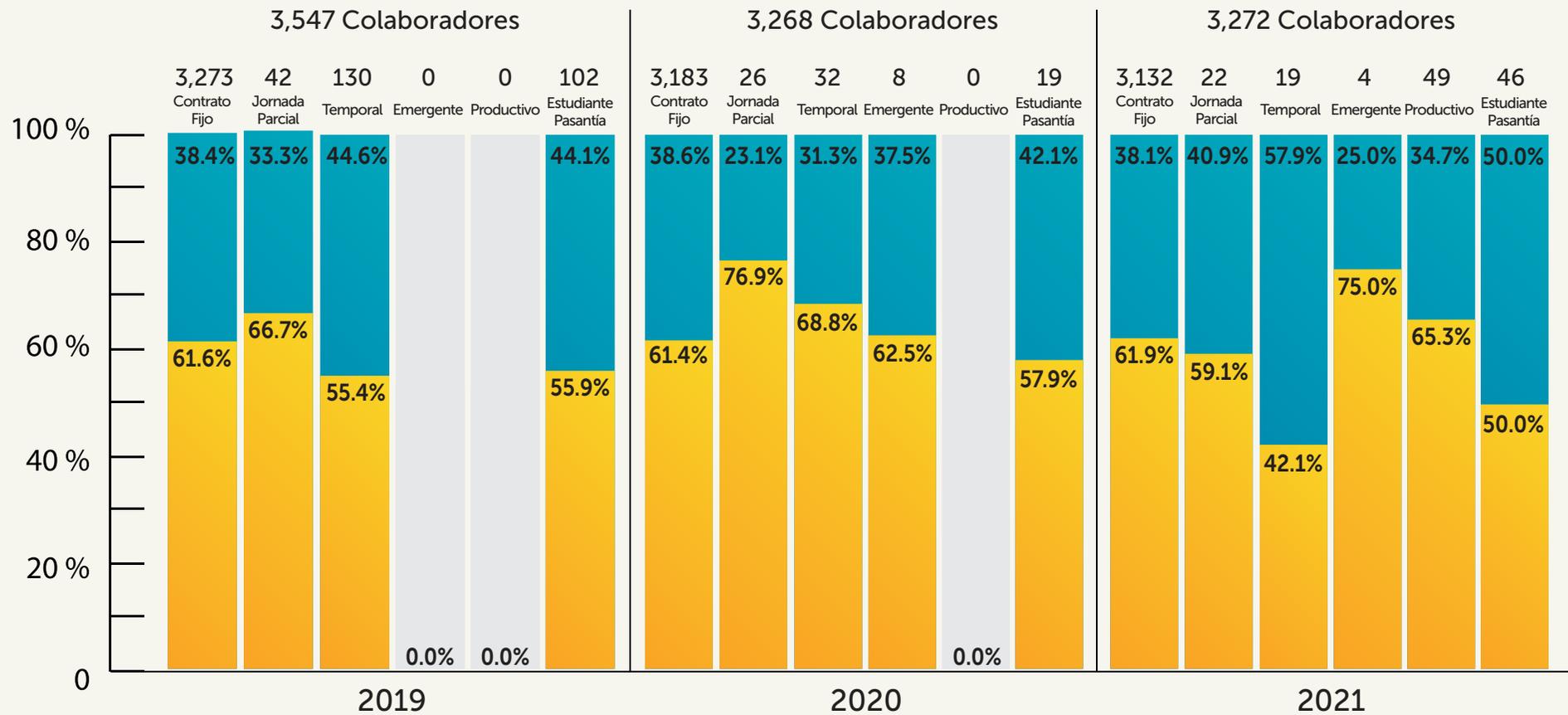


Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura

UNA MIRADA A NUESTRO EQUIPO DE COLABORADORES

Modalidades de Contratatación Produbanco y sus Subsidiarias

[GRI: 102-8]



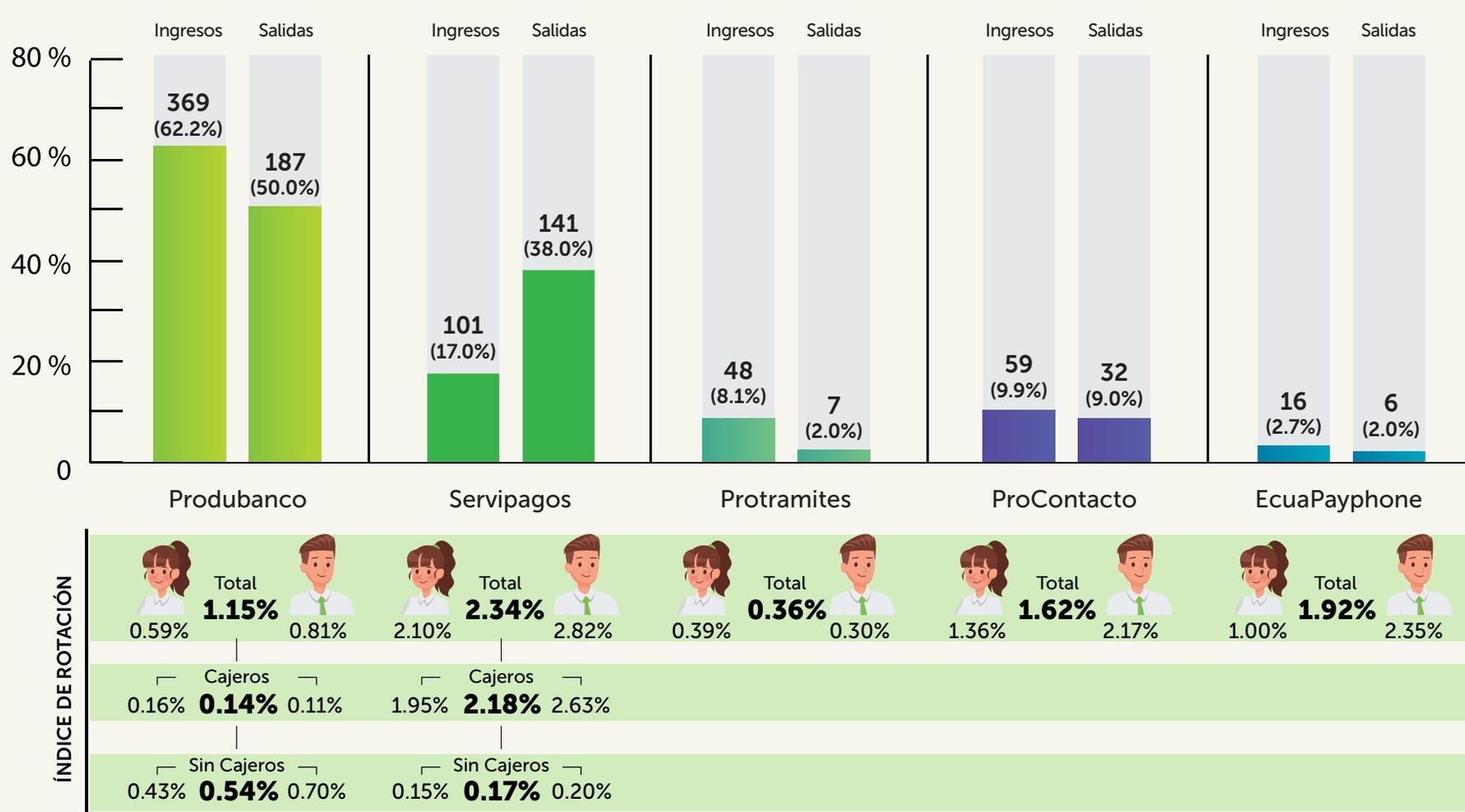
Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura

UNA MIRADA A NUESTRO EQUIPO DE COLABORADORES

Rotación 2021 del Personal por Empresa

[GRI: 401-1]

La rotación del personal es la salida de un trabajador de su posición de labores por motivos voluntarios o involuntarios. El índice promedio de rotación de personal es el porcentaje de Colaboradores que dejan la organización por su propia voluntad, por despido, jubilación o fallecimiento. La diferencia entre los ingresos (593) y salidas (373) de este año obedeció a la creación de nuevos puestos de trabajo derivada de los requerimientos del negocio, periodos de maternidad e incorporación de pasantes.



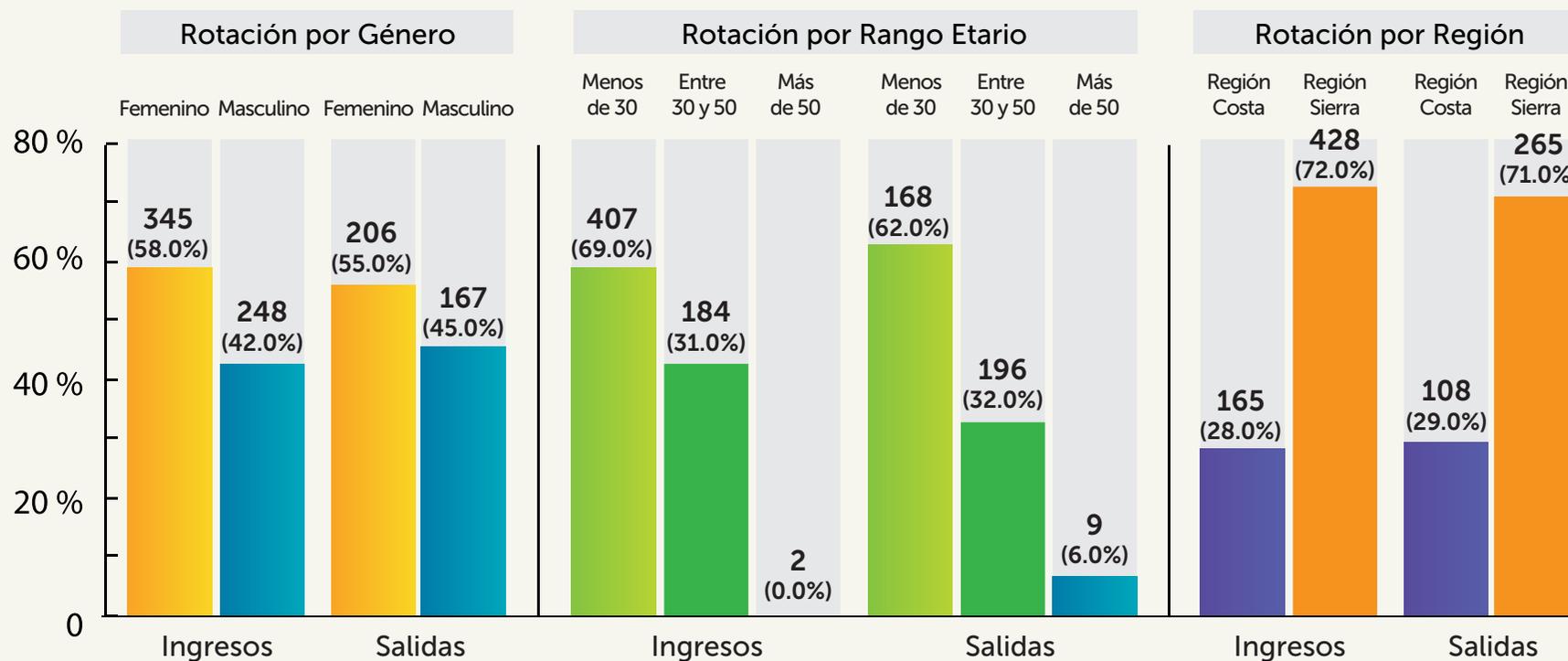
Fuente: Unidad Gente y Cultura, Gestión Talento

UNA MIRADA A NUESTRO EQUIPO DE COLABORADORES

Rotación 2021 del Personal por Género, Rango Etario y Región Geográfica

[GRI: 401-1]

593 INGRESOS TOTALES Y 373 SALIDAS TOTALES



ÍNDICE DE ROTACIÓN



Fuente: Unidad Gente y Cultura, Gestión Talento

UNA MIRADA A NUESTRO EQUIPO DE COLABORADORES

Maternidad y Paternidad 2021

[GRI: 401-3]

	Femenino 	Masculino 	Total
Colaboradores con licencia de maternidad y paternidad	58	87	145
Reincorporación luego de cumplir el período de licencia	58	87	145
Índice de reincorporación	100.0%	100.0%	100.0%
Colaboradores que deciden seguir laborando al cierre de diciembre 2021	58	87	145
Índice de retención	92.2%	90.0%	91.4%

El **índice de reincorporación** es el porcentaje de Colaboradores que regresa a su puesto de trabajo luego de su licencia por maternidad o paternidad. El **índice de retención** es el porcentaje de Colaboradores que toma la decisión de continuar trabajando luego de regresar a sus labores, tras su licencia de maternidad o paternidad. El cálculo se realiza en función de las licencias tomadas en el período anterior.

Fuente: Unidad Gente y Cultura, Trabajo Social

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, NO DISCRIMINACIÓN

[GRI: 103-2, 103-3 No Discriminación, Diversidad e Igualdad de Oportunidades, 405-1]



«Produbanco y sus Subsidiarias reconocen la dignidad de las personas, respetan su libertad y su privacidad, y se adhieren al principio de no discriminación a sus Colaboradores, por lo tanto, se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica»

Las características citadas, tampoco influirán en las oportunidades de trabajo, desarrollo profesional y personal que se tengan al interior del Banco y sus Subsidiarias.»

La diversidad de formas de pensamiento y el respeto por ellas enriquece la Cultura Organizacional. Mantenemos políticas claramente definidas contra la discriminación de cualquier tipo (género, profesión, edad, etnia, ideología, etc.).

Creemos en incentivar los valores corporativos, la cultura interna y el modelo de liderazgo mediante el ejemplo, y por eso así lo hacemos desde las posiciones más altas para que sea algo natural entre todos los Colaboradores.

En el ámbito de equidad de género, fijamos metas para ajustar las brechas identificadas, como el incremento de la participación de mujeres en la alta dirección. Nuestra gestión va en línea con los planteamientos de la Organización Internacional del Trabajo.

En lo que respecta a la libertad y facilidades de comunicar situaciones adversas, tenemos una **política de Puertas Abiertas** para que cualquier Colaborador se sienta libre de reportar dificultades que pudiera estar experimentando en el relacionamiento. Adicionalmente, por medio de la **Línea Ética** implementada en 2018, pueden denunciarse casos de discriminación, hostigamiento o acoso laboral a los que se les da la debida diligencia y solución

Programa Protagonistas

Tiene por objetivo crear un ambiente organizacional con las mismas oportunidades de desarrollo para todos sus Colaboradores, donde prime el respeto y la diversidad, impactando positivamente en cualquier entorno en que ellos se desenvuelvan.



Incluye un sistema de mentorías que se resumen en la **expresión 631**:

6

6 hábitos nuevos

3

3 meses

1

Conversando 1 a 1

El esquema funciona con un grupo de mentores que durante tres meses (2 horas mensuales) se reúnen con su aprendiz (*mentee*) para apoyarla en su evolución de acuerdo con los objetivos planteados. Durante el 2021, un total de 50 mentores interactuaron con 107 *mentees* (58% mujeres, 42% hombres).



DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, NO DISCRIMINACIÓN

Personal con Discapacidad

En cuanto al personal con discapacidad, al cierre del año, la nómina de Produbanco y sus Subsidiarias registró 145 Colaboradores, de los cuales 14.5% fueron sustitutos.

Empresa	Colaboradores con Discapacidad			Sustitutos (14.5%)		
	Femenino (46.9%)	Masculino (53.1%)	Total	Femenino	Masculino	Total
Produbanco y sus Subsidiarias	68	77	145	13	8	21
Produbanco	47	58	105	9	7	16
Exsersa	8	16	24	1	1	2
Protramites	4	3	7	1	0	1
ProContacto	8	0	8	2	0	0
EcuPayphone	1	0	1	0	0	0

Colaboradores con Discapacidad por Rango Etario	Femenino	Masculino	Total	%
Menores de 30 años	8	10	18	12.4%
Entre 30 y 50	55	52	107	73.8%
Mayores de 50	5	15	20	13.8%
Total	68	77	145	100.0%

Colaboradores con Discapacidad por Nivel de Estructura Jerárquica	Femenino	Masculino	Total	%
Nivel Estratégico	0	1	1	0.7%
Nivel Operativo	58	67	125	86.2%
Nivel Táctico	10	9	19	13.1%
Total	68	77	145	100.0%

Fuente: Unidad Gente y Cultura, Trabajo Social

PROGRAMAS INNOVADORES

Onboarding

Es una experiencia diseñada para los nuevos Colaboradores de Produbanco y sus Subsidiarias que consiste en el desarrollo de varias actividades que tienen el objetivo de generar alto impacto desde el primer contacto con la organización. Desde el primer día de su incorporación viven la cultura institucional a través de experiencias memorables que generan compromiso y motivación.



Gente que Inspira

Produbanco, en alianza estratégica con la Universidad San Francisco de Quito (USFQ), busca dar acceso a varios beneficios a la comunidad académica, por medio de soluciones financieras para el pago de colegiaturas. El programa **Gente que Inspira** es una iniciativa que otorga a estudiantes de pregrado una beca que consiste en cubrir su colegiatura completa hasta finalizar su carrera. Después de la validación del cumplimiento de los requisitos del programa, los estudiantes pasan por un proceso de selección, que les invita a retarse a sí mismos y demostrar

todo su potencial, además de vivir una experiencia innovadora que enriquezca su perfil profesional. Dentro de la fase de selección contamos con la participación de Colaboradores de Produbanco que participan como evaluadores y mentores. Los estudiantes tienen la oportunidad de vivir y conocer más de la cultura de la organización.

Los ganadores de la beca además tienen la posibilidad de realizar prácticas profesionales en Produbanco y la opción de incorporarse a la institución al final de su carrera. Hasta el momento se han realizado tres ediciones, en las que se ha beneficiado a 17 estudiantes.



PRESTACIONES SOCIALES

[GRI: 401-2]

El paquete de prestaciones que ofrecemos a nuestros Colaboradores es adicional a su remuneración monetaria. Tiene como objeto brindarles satisfacción integral. Los beneficios se otorgan a nivel nacional y son extensivos a sus familias.

Tipo	Prestación	Beneficiarios	Costo en USD	Aplica Beneficio	Modalidad Contrato
Tangibles Genéricos	Póliza de salud y vida	3,226	163,741		
	Seguro dental	3,226			
	Alimentación	2,882	7,954		
	Vestuario institucional	463	108,584		
	Servicios bancarios	3,273			
	Día adicional de vacaciones	2,059			
	Atención médica	8,796			
	Terapia psicológica	20			
	Actividades deportivas y de integración	843	5,305		
Tangibles Flexibles	Bono por aniversario	454	533,000		
	Regalo bebé	145	2,103		
	Campamento vacacional y regalo por época escolar	50	1,500		
	Regalo navideño	2,249	18,914		
	Permiso por matrimonio	74			
	Transporte y refrigerio en jornadas extendidas	655	67,330		
	Refrigerio en jornadas extendidas	624	24,628		
	Bono navideño	479	27,766		
	Guardería	72	3,600		
Lactario	144				
Intangible Genérico	Medio día libre de cumpleaños				
	Días libres para ti				
Intangible Flexible	Tiempo compensatorio a ejecutivos				

Referencia para lectura de tabla: Produbanco  Exsersa  Protrámites  ProContacto  Ecuapayphone  Contrato Fijo  Contrato Eventual  Pasante  Jornada Parcial 

PRESTACIONES SOCIALES

[GRI: 401-2]

Tipo	Prestación	Beneficiarios	Costo en USD	Aplica Beneficio	Modalidad Contrato
Tangibles Genéricos	Anticipo de sueldo	510	261,362		
	Seguro de vehículos	594	894,576		
	Complejo vacacional en Esmeraldas				
	Banca para Colaboradores				
	Tarjeta de crédito	341			
	Préstamos	424	5,349,093		
	Tarjeta supermercado y farmacia	334			
	Crédito navideño	669			
	Paquetes corporativos de servicios de telefonía celular	214	5,837		
	Servicio de internet	104	3,695		
	Descuentos a colaboradores UTPL	102			
	Suite Liga / Barcelona	71			
	Gimnasio				
	Lavado de autos	111	2,080		
	Club de empleados	3,705			
Fondo de solidaridad					
Tangibles Flexibles	Parqueadero	769	33,169		

Referencia para lectura de tabla: Produbanco  Exsersa  Protrámities  ProContacto  Ecuapayphone  Contrato Fijo  Contrato Eventual  Pasante  Jornada Parcial 

Fuente: Unidad Gente y Cultura, Bienestar

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

[GRI: 103-2, 103-3 Seguridad y Salud en el Trabajo]

Produbanco y sus Subsidiarias no son una organización con alto riesgo en materia de seguridad y salud en el trabajo o seguridad y salud ocupacional. No obstante, mantenemos una cultura preventiva de gestión. Este es un tema prioritario pues incide directamente en la calidad de vida y bienestar de los Colaboradores. Propiciamos el cuidado de la salud ocupacional (física y psicológica), así como la seguridad en el entorno laboral. El cuidado de la SSO se extiende a Proveedores, sobre todo a aquellos que laboran en las instalaciones del Banco.

Damos cumplimiento a todo lo establecido en el marco legal y además contamos con la estructura administrativa para la implementación. En cada centro de operación se realizan auditorías internas de SSO y además se llevan a cabo procesos de supervisión por parte de organismos de control como el Cuerpo de Bomberos.

[GRI: 403-1, 403-8]

Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo

El Reglamento Interno de Higiene y Seguridad incluye la Política de Seguridad y Salud en la cual la alta dirección de la institución se compromete a asignar recursos humanos, económicos, tecnológicos y técnicos para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud. Este Reglamento se encuentra vigente y aprobado por el Ministerio de Trabajo. Lo descrito en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad es aplicable para todo el personal de Produbanco y sus Subsidiarias.

[GRI: 403-2]

Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos e Investigación de Incidentes

La institución tiene conformada la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, la cual se encuentra liderada por profesionales de 4to nivel en Prevención de

Riesgos Laborales, los mismos que de manera periódica realizan la evaluación y actualización de la Matriz de Riesgos Laborales de todos los cargos presentes en la institución. Adicionalmente realizan la medición de riesgos laborales de manera periódica a través de un proveedor externo que cumpla con requisitos específicos de competencia y metodología avalados de manera nacional y/o internacional.

Los Colaboradores pueden reportar condiciones inseguras por la siguientes vías: 1) Acta de reunión de Comités/subcomités/delegaciones, 2) Directamente a cualquier miembro de la Unidad de Seguridad y Salud a través de mail, llamada telefónica, chat interno, 3) A través de la jefatura inmediata. Esto se encuentra descrito en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de la institución en el literal e de las obligaciones de los Colaboradores.

En el literal e de los derechos de los Colaboradores del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad se indica que los Colaboradores pueden interrumpir su actividad laboral cuando exista un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad, esto es aplicable para riesgos laborales y de origen natural.

La institución cuenta con un procedimiento de reporte e investigación de accidentes laborales.

[GRI: 403-3]

Servicios de Salud en el Trabajo

Las funciones del equipo Médico se encuentran descritos en el Programa de Vigilancia de la Salud de la Institución. Los Colaboradores de Produbanco tienen a su disposición Dispensarios Médicos en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, en las demás provincias la institución cuenta con Médicos Ocupacionales que brindan servicios a los Colaboradores sin costo.

Las fichas médicas de los Colaboradores se mantienen bajo custodia específica del equipo Médico de la institución, solo el personal de la salud del Banco tiene acceso a esta información.



[GRI: 403-4]

Participación de los Trabajadores, Consultas y Comunicación sobre Salud y Seguridad en el Trabajo

La Unidad de Seguridad y Salud tiene conformado un Comité Central de Seguridad y Salud Ocupacional en la matriz de la institución, subcomités en centros de trabajo con más de 15 trabajadores y delegaciones en centros de trabajo con menos de 15 trabajadores.

La institución cuenta con Organismos Paritarios en todos los centros de trabajo, los cuales se encuentran conformados por representantes del empleador y de los trabajadores de manera paritaria y sesionan una vez al mes. Estos Organismos tienen la función de velar por el cumplimiento de las normas en materia de prevención de riesgos, analizar y opinar sobre el Reglamento de Higiene y Seguridad, reportar acciones y condiciones inseguras en los centros de trabajo, cooperar en las campañas de prevención de riesgos emprendidas por el área de Seguridad y Salud Ocupacional, realizar sesiones mensuales.

Comités de Seguridad y Salud Ocupacional 2021		
% de Colaboradores que forman parte del los Comités de Seguridad y Salud Ocupacional	Número Colaboradores	Participación
Produbanco y Subsidiarias	352	16.1%
Produbanco	220	9.4%
Exsersa	72	12.5%
Protramites	24	14.9%
ProContacto	24	13.7%
Ecuapayphone	12	52.1%

Fuente: Seguridad y Salud Ocupacional Produbanco y sus Subsidiarias

[GRI: 403-5]

Formación de Trabajadores sobre Salud y Seguridad en el Trabajo

La Unidad de Seguridad y Salud realiza la planificación anual de capacitación para el personal de la institución, este comprende cursos de capacitación a miembros de Comités Paritarios, cursos e-learning de los Programas de Prevención (Riesgo Psicosocial, prevención de uso de alcohol, tabaco y otras drogas, inducción de SSO), información sobre prevención de riesgos a través de la red de comunicación interna.

[GRI: 403-6]

Fomento de la Salud de los Trabajadores

Los Colaboradores y sus familiares directos pueden acceder sin costo alguno a los servicios del dispensario del Banco de las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, y en provincias a través de médicos ocupacionales por contrato.

En este año se efectuaron 8,796 atenciones médicas, el 93.6% dirigido a Colaboradores y el 6.4% a familiares. Adicional a este beneficio, el Colaborador puede acceder a controles médicos preventivos con precios preferenciales.

La institución tiene implementado el Programa de Bienestar Integral, que busca fomentar hábitos de vida saludable para el Colaborador en temas como Nutrición, relajación, fomento de actividad deportiva.

Todos los Colaboradores se encuentran afiliados a un Seguro de Salud Corporativo sin ningún costo.

[GRI: 403-7]

Prevención y Mitigación de los Impactos en la Salud y la Seguridad de los Trabajadores directamente Vinculados con las Relaciones Comerciales

La institución mantiene el control del cumplimiento de las normas en materia de prevención de riesgos de las empresas que brindan servicios al Banco. Este control implica la entrega de documentos básicos de Seguridad y Salud, control de la entrega de Equipos de Protección Personal (actividades de riesgo), inspecciones aleatorias para validar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud.

[GRI: 403-10]

Dolencias y Enfermedades Laborales

En Produbanco y sus Subsidiarias no se presentaron casos a ser analizados como enfermedades profesionales en 2021. En cuanto al personal bajo responsabilidad solidaria no se han presentado eventos para reportar.

[GRI: 403-9]

Lesiones por Accidente Laboral

En la tabla siguiente se encuentran los accidentes, incidentes y días de ausentismo que tuvieron lugar en el 2021 sobre los cuales se tomaron las medidas correspondientes, tanto de apoyo como de prevención para evitar casos futuros. Los cálculos y los índices de frecuencia de tasa de riesgo se calculan con base en la normativa 513.

Tipos de Accidentes Laborales 2021

Empresa	Accidentes in itinere	Accidentes en sitio de trabajo	Comisión de servicio	Total
Produbanco y sus Subsidiarias	32	10	0	42
Produbanco	20	7	0	27
Exsersa	9	3	0	12
Protramites	2	0	0	2
ProContacto	1	0	0	1
EcuPayphone	0	0	0	0

Días Ausentismo 2021

Empresa	Accidentes in itinere	Accidentes en sitio de trabajo	Comisión de servicio	Total
Produbanco y sus Subsidiarias	185	42	0	227
Produbanco	65	19	0	84
Exsersa	15	4	0	19
Protramites	36	0	0	36
ProContacto	2	0	0	2
EcuPayphone	67	19	0	86

Fuente: Unidad Gente y Cultura, Seguridad y Salud Ocupacional Produbanco y sus Subsidiarias

ENTRENAMIENTO Y APRENDIZAJE

[GRI: 103-2, 103-3 Formación y Educación]



Sabemos que el entrenamiento y el aprendizaje de los Colaboradores son fundamentales para su desarrollo y consecución de metas. Capacitamos mediante procesos basados en la experiencia, interacción con personas y charlas magistrales. Como parte de los mecanismos de formación se tiene el trabajo en equipos multidisciplinarios por proyectos y pasantías internas.

Realizamos evaluaciones sobre el nivel de satisfacción con las capacitaciones, y del nivel de eficiencia en relación con la inversión. El empleo de distintos métodos de aprendizaje (adicionales a virtual) y la motivación de los Colaboradores son factores que determinan el éxito de las capacitaciones.

Capacitación

De acuerdo con los objetivos institucionales y el uso de la metodología de Detección Estratégica de Necesidades de Capacitación (DENC), anualmente se efectúa el levantamiento de los requerimientos de aprendizaje de las distintas áreas, alineados con los objetivos de cada unidad.



Durante el 2021 se impartieron **105,826 horas de capacitación** acerca de temas técnicos, desarrollo personal y profesional entre todas las modalidades.

ENTRENAMIENTO Y APRENDIZAJE

Capacitación por Empresa y Género 2021											
Empresa	Horas Capacitación	%	Variación frente a 2020	Colaboradores Capacitados				Horas de Capacitación			
				Femenino	Masculino	Total	%	Femenino	Masculino	Total	%
Produbanco	86,965	82.18%	23.81%	1,476	1,003	2,479	72.3%	48,642	38,322	86,965	82.2%
Exsersa	9,101	8.60%	116.85%	358	184	542	15.8%	5,953	3,148	9,101	8.6%
Protramites	4,031	3.81%	54.60%	118	63	181	5.3%	2,702	1,329	4,031	3.8%
ProContacto	4,736	4.48%	1,264.84%	128	66	194	5.7%	3,126	1,610	4,736	4.5%
Ecuapayphone	994	0.94%	4,039.58%	10	21	31	0.9%	428	566	994	0.9%
Produbanco y sus Subsidiarias	105,826	100.0%	36.7%	2,090	1,337	3,427	100.0%	60,851	44,975	105,826	100.0%

Capacitación por Nivel de Estructura Jerárquica y Género 2021											
Nivel	Horas Capacitación	%	Colaboradores Capacitados				Horas de Capacitación				
			Femenino	Masculino	Total	%	Femenino	Masculino	Total	%	
Estratégico	10,236	9.67%	54	53	107	3.1%	2,915	7,322	10,236	9.7%	
Táctico	48,576	45.90%	573	402	975	28.5%	28,018	20,558	48,576	45.9%	
Operativo	47,013	44.43%	1,463	882	2,345	68.4%	29,919	17,095	47,013	44.4%	
Total	105,826	100%	2,090	1,337	3,427	100%	60,851	44,975	105,826	100.0%	

Fuente: Unidad Gente y Cultura, Estructura

[GRI: 404-3]



**Programa Destacado:
Expedición Hacia Tu Desarrollo**

Tiene por objetivo promover las oportunidades de desarrollo de los Colaboradores, para que sean los protagonistas y gestores de su carrera profesional. Este programa promueve el atributo de cultura «Nosotros hacemos la diferencia».

La participación en el programa es voluntaria; las actividades y retos que propone la iniciativa se realizan a través de la red social interna de Banco. Al finalizar las actividades de cada semana, se realizan conversatorios para generar aprendizaje colaborativo.

Los pilares del programa son:

REPUTACIÓN	AUTODESARROLLO
RED DE CONTACTOS	RESULTADOS

Desde su lanzamiento en 2019, este programa ha tenido la participación de 408 Colaboradores, 62% corresponde a mujeres y el 38% a hombres.

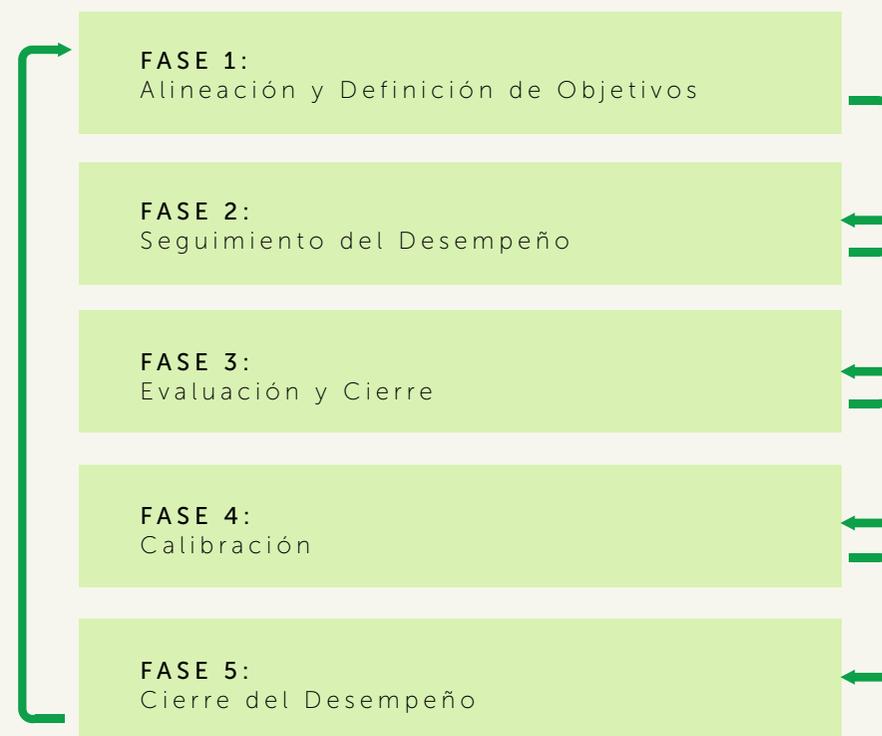
Evaluaciones de Desempeño

Nuestro Modelo de Gestión del Desempeño está alineado a la estrategia y cultura institucionales.

El modelo contempla dos evaluaciones cuyos resultados integran la Matriz de Desempeño del Colaborador: una cuantitativa que corresponde al cumplimiento de objetivos y una cualitativa relacionada con el desarrollo de las competencias organizacionales.

El proceso de evaluación va acompañado de la retroalimentación, herramienta fundamental para el crecimiento de la persona.

El Modelo de Gestión del Desempeño es cíclico y tiene cinco fases.



PARTICIPACIÓN COLABORADORES EN LA EVALUACIÓN 2021

Colaboradores con Evaluación

Género		
Femenino	1,613	60.1%
Masculino	1,073	39.9%
Categoría Profesional		
Estratégico	100	3.7%
Táctico	756	28.1%
Operativo	1,830	68.1%

Colaboradores sin Evaluación

Proceso de evaluación incompleto	309
Sin acceso a sistema	23
Suspensión	69
Tiempo de evaluación menor a tres meses	11
No trabaja en el banco	94
Período de prueba	24

REMUNERACIÓN

[GRI: 102-35, 102-36, 102-37, 201-3]

Nuestro Comité de Estructura, Compensaciones, Beneficios y Retribuciones es el encargado de proponer a la Junta General la política que sustentará la escala de remuneraciones y compensaciones de los Colaboradores así como de los miembros del Directorio y de vigilar el cumplimiento de aquella que resulte aprobada.

Actuamos con estricto apego a las disposiciones legales, realizamos los pagos y reservas respectivas por concepto de aportes a la seguridad social y contratamos los servicios de especialistas para efectuar los cálculos actuariales.

Determinación del Salario

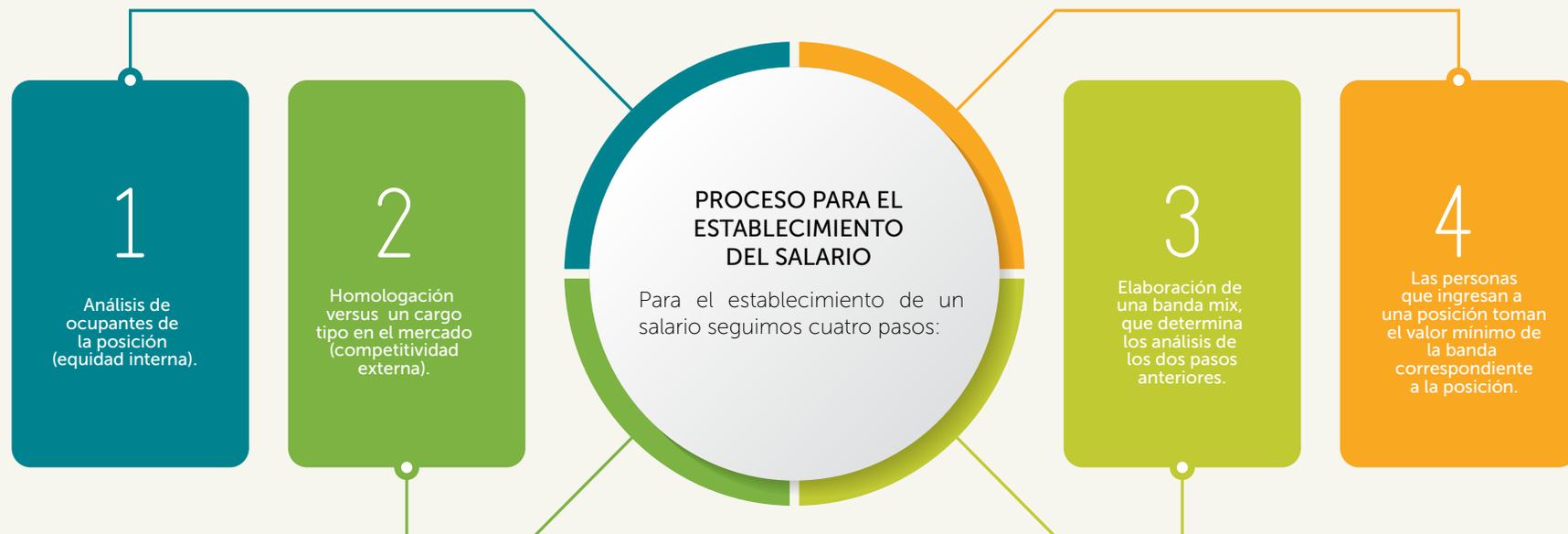
Para fijar el salario de una posición de trabajo consideramos dos aspectos:

1. Equidad Interna:

Principio que establece que todo empleado debe ser retribuido de acuerdo con las responsabilidades del puesto, así como con su desempeño.

2. Competitividad Externa:

Comparación de una empresa en relación con su mercado de referencia para identificar su grado de competitividad en términos de salarios y beneficios ofrecidos a los empleados. Las mejores herramientas para medir la Competitividad Externa son las Encuestas Salariales y de Beneficios, proporcionadas por la Consultora Deloitte.



EQUIDAD SALARIAL POR NIVEL DE ESTRUCTURA JERÁRQUICA Y GÉNERO Produbanco y sus Subsidiarias

(sueldo promedio en dólares e indicador de equidad)

[GRI: 102-38, 102-39, 202-1, 405-2]



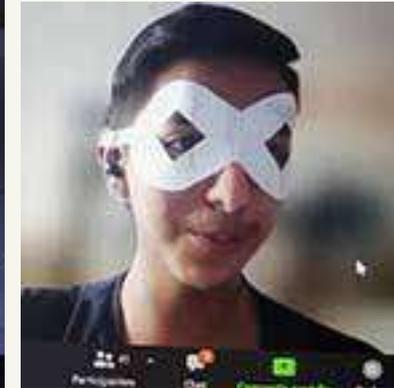
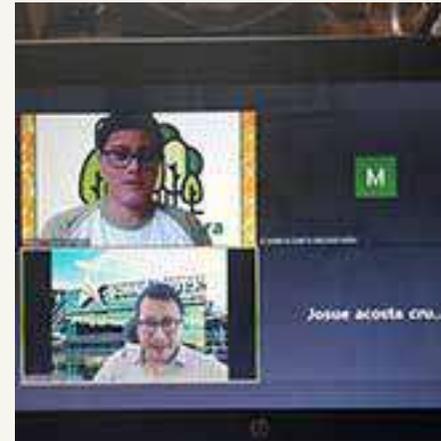
$\frac{\text{Retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización}}{\text{Retribución total anual media de toda la plantilla}}$	27%
Incremento de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización	57%
Incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla	1%
$\frac{\text{Salario inicial promedio de la organización}}{\text{Salario básico}}$	52%

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Si hay algo que ha caracterizado siempre a nuestros Colaboradores es su alto espíritu de colaboración y su capacidad de resiliencia frente a la adversidad.

Durante el 2021 las medidas de restricción vigentes para las reuniones grupales no representaron una barrera para colaborar al cuidado del ambiente y el desarrollo social.

En julio y noviembre realizamos **jornadas virtuales en donde nuestros voluntarios se desempeñaron como mentores de estudiantes de bachillerado** quienes pudieron desarrollar proyectos de emprendimiento sostenible. **Esta actividad la desarrollamos en conjunto con nuestro aliado de educación financiera LabXXI.**



VOLUNTARIADO CORPORATIVO



Para celebrar el **Día del Voluntariado Promericano**, en octubre organizamos una actividad no presencial en la que entregamos árboles y plantas de jardín a 134 voluntarios de Quito, Guayaquil y Cuenca, quienes se comprometieron a plantarlas y brindarles cuidado.

El 22 de octubre un grupo de voluntarios asistió al lanzamiento de la iniciativa **Oxígeno para el Futuro** que se celebró con una jornada de reforestación.



CULTURA AMBIENTAL

[GRI: 103-2, 103-3 Cumplimiento Ambiental]



Nuestro enfoque en materia ambiental se fundamenta en la prevención de riesgos, tanto el inherente al negocio en lo que respecta a las actividades que los Clientes llevan a cabo con el financiamiento, como el que se desprende de la operación institucional.

Gestionamos los impactos generados por nuestra operación, más allá de lo establecido en el marco legal, a través del **Programa de Ecoeficiencia y Uso de Recursos** que constituye uno de los componentes estratégicos del eje de acción **Cultura Sostenible** de nuestro **Compromiso con la Sostenibilidad y Responsabilidad Social**.

Tiene su origen en el **Programa de Banca Sostenible**, que se desarrolló con el apoyo de Sistema B y Sitawi, principal consultora en finanzas sostenibles de la región. Este programa que se basa en los Principios de Banca Responsable, en el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales SARAS, en buenas prácticas de ecoeficiencia operativa y productos verdes así como estándares internacionales como el **B Impact Assessment** y el **Dow Jones Sustainability Index**, consolidó un plan de acción unificado que contiene nueve componentes, uno de los cuales atiende la ecoeficiencia interna y uso de recursos relacionados.

Parte fundamental en la construcción del **Programa de Ecoeficiencia y Uso de Recursos** es la **Huella de Carbono Corporativa** que Produbanco mide y certifica desde 2019 y que permitió determinar el potencial de reducción de emisiones de carbono así como la priorización de acciones para su gestión y sus responsables; acciones que se ejecutan a la par de las buenas prácticas que Produbanco ha incorporado ya en su operación.



Certificación Edge
Edificio Sucursal
Guayaquil

Certificación
Edge Advanced
Edificios
Ekopark e Iñaquito
en Quito

2021

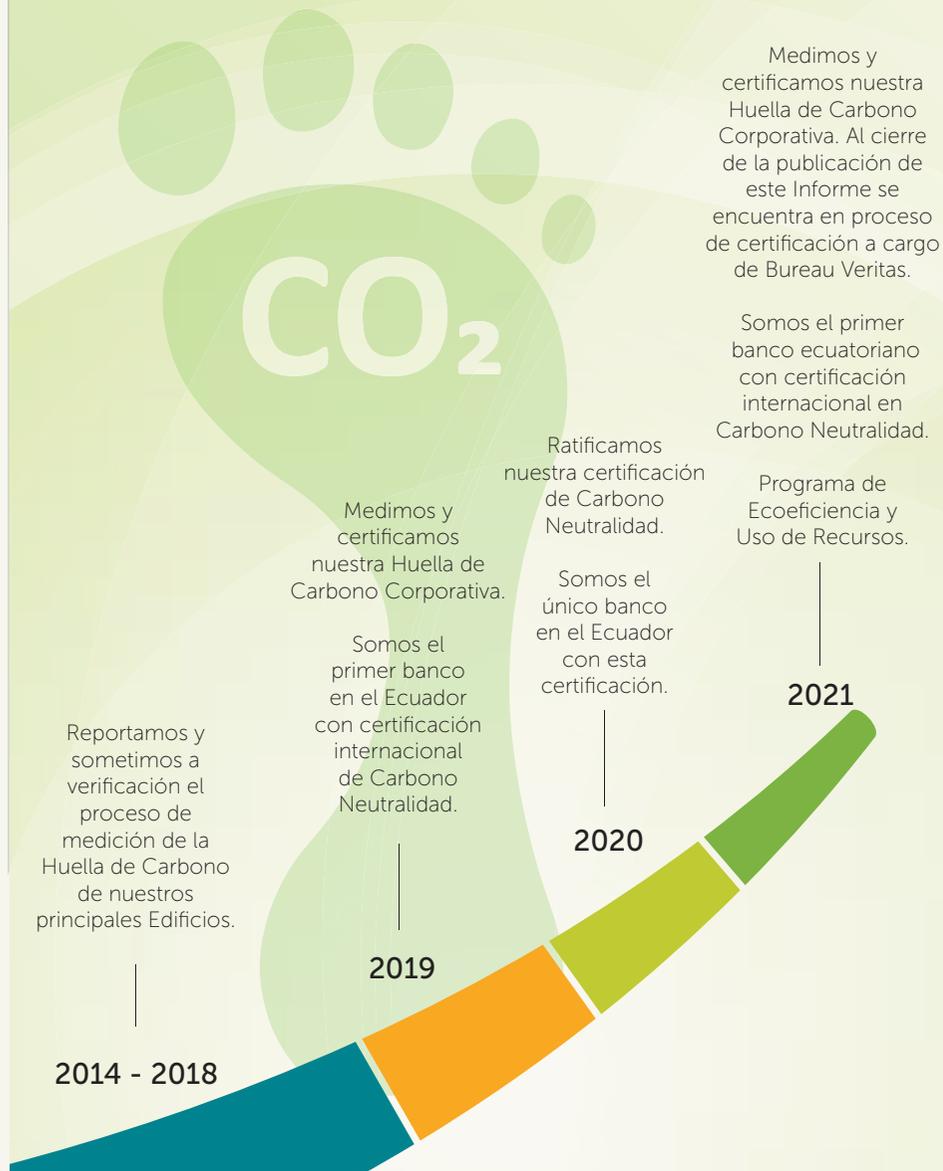
Emitida por
Green Business
Certification Inc (GBCI)

Nuevo Edificio Sucursal
Guayaquil inaugurado en
2021, con certificación Edge.



De izquierda a derecha: Ramiro Ortiz Mayorga, CEO Grupo Promerica; Ricardo Cuesta, Presidente Ejecutivo Produbanco, y Francisco Martínez Henares, Presidente del Directorio de Produbanco en ceremonia de inauguración del Edificio Sucursal Guayaquil.

HUELLA DE CARBONO CORPORATIVA



[PRB: 6] [GRI: 302-1, 302-2, 302-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5]

Objetivos de Reducción Potencial en Huella de Carbono

Factor	Potencial de reducción	Expresado en toneladas de CO ₂ e
Movilización de Colaboradores	15.8%	848.5
Energía	4.0%	213.7
Viajes de negocios	0.8%	40.6
Refrigerantes	0.9%	40.6
Desechos	0.8%	45.8

Objetivos en Agua y Papel

Papel	Convertir el 50% de estados de cuenta físicos a digitales. Reducir el 5% de impresiones anualmente.
Agua	Ahorrar el 15% del consumo en agua en edificios administrativos.

INVENTARIO 2021 DE EMISIONES DE CARBONO PRODUBANCO

Evolución Emisiones de Carbono Produbanco

Actividad	Tipo de Emisión	Cantidad				Emisiones tCO ₂ e			Intensidad Colaboradores				Participación			Variación Anual	
		2019	2020	2021	Medida	2019	2020	2021	2019	2020	2021	Medida	2019	2020	2021	2019-20	2020-21
Combustibles		13,256.4	12,314.4	141.2		122.84	115.10	141.15	0.045	0.049	0.059	tCO ₂ e p/c	2.29%	3.62%	3.81%	-6.30%	22.64%
Diésel en generadores	Directa	1,131.32	1,146.43	1,193.00	gl	11.61	11.77	12.24	0.004	0.005	0.005	tCO ₂ e p/c					
Gasolina movilización vehículos propios	Directa	10,539.76	9,075.45	11,279.00	gl	94.78	81.62	101.44	0.035	0.034	0.042	tCO ₂ e p/c					
Diésel movilización vehículos propios	Directa	1,585.34	2,092.53	2,648.03	gl	16.45	21.71	27.47	0.006	0.009	0.011	tCO ₂ e p/c					
Refrigerantes		262.00	300.41	143.00		229.07	262.66	143.00	0.084	0.112	0.060	tCO ₂ e p/c	4.27%	8.27%	3.86%	14.66%	-45.56%
R-410	Directa	262.00	300.41	163.56	lb	229.07	262.66	143.00	0.084	0.110	0.060	tCO ₂ e p/c					
Extintores		2,110.00	4,090.00	1.80		0.96	1.86	1.80	0.0004	0.001	0.001	tCO ₂ e p/c	0.02%	0.06%	0.05%	93.66%	-3.18%
Recargas en extintores de CO ₂	Directa	2,110.00	4,090.00	3,955.00	lb	0.96	1.86	1.80	0.0004	0.001	0.001	tCO ₂ e p/c					
Total Emisiones Directas (Alcance 1)						352.87	379.61	285.95	0.13	0.16	0.12	tCO ₂ e p/c	6.58%	11.95%	7.71%	7.58%	-24.67%
Energía eléctrica		6,501,730.53	6,261,565.56	6,624,065.19		1,291.88	1,001.54	924.28	0.474	0.429	0.386	tCO ₂ e p/c	24.11%	31.52%	24.93%	-22.47%	-7.71%
Consumo de energía eléctrica en puntos de atención	Indirecta	6,375,668.63	6,134,416.78	6,440,604.82	Kw/h	1,266.83	981.20	898.76	0.465	0.410	0.375	tCO ₂ e p/c					
Consumo de energía eléctrica en cajeros automáticos	Indirecta	126,061.90	127,148.78	183,460.37	Kw/h	25.05	20.34	25.52	0.009	0.008	0.011	tCO ₂ e p/c					
		6,501,730.53	6,261,565.56	6,624,065.19	Kw/h												
		23,406.23	22,541.64	23,846.64	Gj												
Emisiones Indirectas (Alcance 2)						1,291.88	1,001.54	924.28	0.47	0.43	0.39	tCO ₂ e p/c	24.11%	31.52%	24.93%	-22.47%	-7.71%

Actividad	Tipo de Emisión	Cantidad				Emisiones tCO2e			Intensidad Colaboradores				Participación			Variación Anual	
		2019	2020	2021	Medida	2019	2020	2021	2,726	2,337	2,394		2019	2020	2021	2019-20	2020-21
Pérdidas por transporte y distribución de electricidad	Indirecta	666,427.38	641,434.78	661,516.30	Kw/h	132.42	102.60	92.03	0.05	0.04	0.04	tCO2e p/c	2.47%	3.23%	2.48%	-22.52%	-10.30%
Movilización		21,154,850.05	7,007,380.87	11,023,073.02		3,151.64	1,269.91	1,673.06	1.156	0.543	0.699	tCO2e p/c	58.81%	39.96%	45.13%	-59.71%	31.75%
Gasolina viajes de negocio en taxi	Indirecta	912,479.93	437,299.05	424,232.01	km	211.04	101.15	98.13	0.077	0.042	0.041	tCO2e p/c					
Diésel viajes de negocio en taxi	Indirecta	136,347.58	44,838.82	43,498.98	km	34.36	11.30	10.96	0.013	0.005	0.005	tCO2e p/c					
Gasolina viajes terrestres interprovinciales	Indirecta		79,412.27	127,472.67	km		18.37	29.49		0.008	0.012	tCO2e p/c					
Diésel viajes terrestres interprovinciales	Indirecta		8,142.60	13,070.51	km		2.05	3.29		0.001	0.001	tCO2e p/c					
Gasolina movilización de Colaboradores vehículo propio (casa-trabajo-casa)	Indirecta	8,998,286.92	4,053,580.10	5,316,732.30	km	2081.14	937.64	1,229.82	0.763	0.392	0.514	tCO2e p/c					
Diésel movilización de Colaboradores vehículo propio (casa-trabajo-casa)	Indirecta	11,107,735.62	415,637.21	545,155.57	km	569.82	104.73	137.37	0.209	0.044	0.057	tCO2e p/c					
Diésel movilización de Colaboradores en buseta (casa-trabajo-casa)	Indirecta		1,659,758.69	3,722,768.03	km		41.57	93.24		0.017	0.039	tCO2e p/c					
Diésel movilización de Colaboradores en furgoneta compartida (casa-trabajo-casa)	Indirecta		116,291.04	577,456.99	km		1.83	9.09		0.001	0.004	tCO2e p/c					
Gasolina movilización de Colaboradores en moto compartida (casa-trabajo-casa)	Indirecta		192,421.09	252,685.96	km		21.93	28.79		0.009	0.012	tCO2e p/c					
Transporte aéreo	Indirecta	4,781.00	368.00	471.00	pasajeros	255.28	29.34	32.87	0.094	0.012	0.014	tCO2e p/c					

Actividad	Tipo de Emisión	Cantidad				Emisiones tCO2e			Intensidad Colaboradores				Participación			Variación Anual	
		2019	2020	2021	Medida	2019	2020	2021	2,726	2,337	2,394		2019	2020	2021	2019-20	2020-21
Transporte de Valores		591,560.01	512,547.09	539,680.02		149.12	129.18	136.02	0.055	0.055	0.057	tCO2e p/c	2.78%	4.06%	3.67%	-13.37%	5.29%
Diésel transporte de valores	Indirecta	591,560.01	512,547.09	539,680.02	km	149.12	129.18	136.02	0.055	0.054	0.057	tCO2e p/c					
Mensajería		1,120,560.00	665,398.80	635,230.35		179.90	75.83	80.75	0.066	0.032	0.034	tCO2e p/c	3.36%	2.39%	2.18%	-57.85%	6.50%
Diésel mensajería	Indirecta	377,964.89				95.28			0.035								
Gasolina mensajería interna	Indirecta	742,595.11	665,398.80	598,510.63		84.62	75.83	68.20	0.031	0.032	0.028	tCO2e p/c					
Gasolina mensajería interprovincial	Indirecta			36,719.72	km			12.55			0.005	tCO2e p/c					
Desechos		96,101.55	66,176.97	81,596.43		101.13	68.95	84.89	0.037	0.030	0.035	tCO2e p/c	1.89%	2.17%	2.29%	-31.82%	23.12%
Desechos comunes	Indirecta	96,050.61	65,380.37	80,474.31	kg	101.12	68.83	84.72	0.037	0.029	0.035	tCO2e p/c					
Desechos clínicos	Indirecta	50.94	796.60	1,122.12	kg	0.01	0.12	0.16	0.000004	0.000048	0.000068	tCO2e p/c					
Desechos		0.00	1,052.00	1,335.00		0.00	32.61	41.39	0.000	0.014	0.017	tCO2e p/c	0.00%	1.03%	1.12%		26.90%
Hospedaje	Indirecta		1,052.00	1,335.00	# noches huésped		32.61	41.39		0.014	0.017	tCO2e p/c					
Teletrabajo		0.00	736,009.22	428,566.65		0.00	117.72	59.62	0.000	0.050	0.025	tCO2e p/c	0.00%	3.70%	1.61%		-49.35%
Teletrabajo	Indirecta		736,009.22	428,566.65	Kw/h		117.72	59.62		0.049	0.025	tCO2e p/c					
Adquisición de bienes e insumos		0.00	0.00	125,515.26				329.29	0.00	0.00	0.138	tCO2e p/c	0.00%	0.00%	8.88%		
Gasolina transporte papel	Indirecta			7,919.44	tkm			12.72			0.005	tCO2e p/c					
Diésel transporte papel	Indirecta			37,216.82	tkm			17.31			0.007	tCO2e p/c					
Consumo papel				80,310.00	kg			73.84			0.031	tCO2e p/c					
Adquisición de ATMs				69.00	# ATMs adquiridos			225.42			0.094	tCO2e p/c					
Emisiones Indirectas (Alcance 3)						3,714.21	1,796.80	2,497.05	1.36	0.77	1.04		69.31%	56.54%	67.36%	-51.62%	38.97%
Total Emisiones						5,358.96	3,177.95	3,707.29	1.97	1.36	1.55	tCO2e p/c	100.00%	100.00%	100.00%		

Actividad	Tipo de Emisión	Cantidad				Emisiones tCO2e			Intensidad Colaboradores				Participación			Variación Anual	
		2019	2020	2021	Medida	2019	2020	2021	2019	2020	2021	Medida	2019	2020	2021	2019-20	2020-21

Refrigerantes

R-22 (se presenta separado por indicaciones del Protocolo de Montreal)	Directa	30.00	124.85	91.30	lb
R141B			27.00		

Emisiones Biogenicas

Etanol	Directa		24.00	41.02	lb
--------	---------	--	-------	-------	----

Fuente: Informe Huella de Carbono Corporativa Produbanco realizado por GreenWise y en proceso de certificación.

Base de la Metodología: GHG Protocol e ISO 14064-1:2006 Gases de efecto invernadero – Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero

Fuente de los factores de conversión: Se utilizaron varias fuentes, estas se detallan en el informe.

Herramientas utilizadas: Herramienta de cálculo en Excel elaborada por el equipo consultor (GreenWise). Nombre del documento: *Herramienta Huella de Carbono 2021*

REDUCCIÓN

[GRI: 302-4, 305-5]

Como se observa en la tabla anterior, en el año base de Produbanco se emitieron **5,358.96 t CO₂e**. En el año 2020 existió una reducción de emisiones, con un total de **3,177.95 t CO₂e**, especialmente las emisiones indirectas a causa de la emergencia sanitaria COVID-19. Sin embargo, en el año 2021 existe un aumento en las emisiones indirectas del alcance 3, esto se debe al retorno parcial de las actividades presenciales en este año. Se puede ver incremento en las emisiones asociadas a movilización de Colaboradores, vuelos de negocio, viajes terrestres de larga distancia y hospedaje. Sin embargo, las emisiones directas e indirectas por energía consumida continúan decreciendo en comparación con el año base.

Produbanco también ha avanzado con el cumplimiento de su **Plan de Reducción** e implementando nuevas estrategias que aportan a la reducción de emisiones de la organización como la actualización de equipos de aire acondicionado. Además, es importante resaltar la apertura de un nuevo edificio en la ciudad de Guayaquil, el cual cuenta con **certificación EDGE** por su ahorro de energía y agua. Otras iniciativas que han aportado a la reducción de sus emisiones son la adquisición y reemplazo de luces LED.

Plan de Acción del Programa de Ecoeficiencia y Uso de Recursos

De acuerdo a los antecedentes y el proceso de construcción se establecieron los aspectos energéticos como principales acciones a impulsar en los siguientes años, así como también acciones en componentes como viajes corporativos, movilización de Proveedores, gestión de desechos, movilización de Colaboradores como también los temas hídricos. Todas las acciones cuentan con un presupuesto y un área responsable para su cumplimiento.



PLANES DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE ECOEFICIENCIA Y USO DE RECURSOS 2020-2030

Planes de Acción	2020	2021	2022	2023	2024	2025-2030	Iniciado	En Proceso	Cumplido	En Espera
Temas Energéticos										
Campaña para comunicar e incentivar la participación de los Colaboradores.										
Certificación EDGE edificios administrativos.										
Análisis de línea base y establecimiento de los puntos de mayor consumo energético.										
Reporte público anual del progreso de las metas de reducción.										
Implementación de tecnología eficiente.										
Diseño y estandarización de iluminación para nuevas agencias.										
Implementación de energía solar en los puntos de atención (pilotos).										
Control consumo energético (formulación de estrategias).										
Transporte Eléctrico										
Instalar electrolineras para Colaboradores Quito.										
Instalar electrolineras para Colaboradores Guayaquil.										
Fomentar el uso de vehículos eléctricos en los Proveedores de transporte.										

Planes de Acción	2020	2021	2022	2023	2024	2025-2030	Iniciado	En Proceso	Cumplido	En Espera
Movilización Colaboradores										
Campaña para comunicar e incentivar la participación de los Colaboradores.										
Promover el teletrabajo para reducir la generación de GEI por movilidad.										
Promover <i>Auto Compartido</i> (post pandemia).										
Evaluar otras opciones de movilidad sostenible.										
Generar incentivos por compartir vehículo o viajar en bicicleta al trabajo.										
Evaluar asignaciones de lugar de trabajo por agencias.										
Espacio e infraestructura para parqueo de bicicletas.										

Temas Hídricos

Plan de implementación de grifería, aparatos y equipos sanitarios que usen agua y energía de manera más eficiente en todos los equipos administrativos.										
Desarrollo de política de uso mínimo de agua.										
Monitoreo de las descargas en los principales puntos de atención.										
En futuras construcciones, se considerará sistemas que permitan la reutilización de agua o política de uso mínimo de agua.										

Planes de Acción	2020	2021	2022	2023	2024	2025-2030	Iniciado	En Proceso	Cumplido	En Espera
Viajes Corporativos										
Planificación de viajes para el segundo semestre 2021 y luego de forma anual de acuerdo con funciones.										
Campaña de comunicación e incentivo para el uso de salas virtuales.										
Seguimiento y monitoreo del cumplimiento de metas.										
Gestión de Desechos										
Campaña para comunicar e incentivar la participación de los Colaboradores.										
Realizar un análisis para establecer el nivel de generación de residuos de Colaboradores.										
Disponer la infraestructura para la separación de residuos en los edificios administrativos.										
Programa de reciclaje en 80% de las instalaciones.										
Material reciclable y compostable a procesos de revalorización.										
Evaluar el desperdicio de alimentos en <i>catering</i> y <i>coffee points</i> .										
Aire Acondicionado										
Monitoreo y mantenimiento de los equipos actuales.										
Levantamiento de información sobre equipos AA actuales.										
Establecimiento de estándares de temperatura.										
Actualización paulatina de equipos antiguos considerando lineamientos de eficiencias energética.										

Planes de Acción	2020	2021	2022	2023	2024	2025-2030	Iniciado	En Proceso	Cumplido	En Espera
Gestión de información para el seguimiento de la huella de carbono y su reducción										
Definición de responsables, herramientas, capacidades y acompañamiento.										
Seguimiento a la gestión de huella de carbono.										
Implementación de procedimientos y políticas de gestión de la información para la huella de carbono.										

BUENAS PRÁCTICAS IMPLEMENTADAS EN LA OPERACIÓN NORMAL DE LA ORGANIZACIÓN

Infraestructura eficiente

- En los edificios y agencias se utilizan lámparas e instrumentos de iluminación eficiente tipo LED.
- Aire acondicionado e iluminación de última generación.
- Sistema inteligente para la administración de energía BEMS.
- Los edificios Ekopark, Iñaquito y Guayaquil cuentan con sistemas innovadores para el calentamiento de agua.

Papel y reciclaje

PAPEL

- Estados de cuenta digitales
- Gestión para incorporación de firma electrónica
- Control de impresiones
- Regalo de navidad digital
- Campañas de sensibilización para Colaboradores

RECICLAJE

- Material de reciclaje entregado a gestores certificados
- Manejo responsable de toners
- Entrega de residuos peligrosos a gestores certificados
- Proceso de reciclaje en agencias
- Donación de equipos tecnológicos de segunda mano
- Entrega de residuos tecnológicos a gestores certificados

Fuente: Programa de Ecoeficiencia y Uso de Recursos

COMPENSACIÓN HUELLA DE CARBONO



CERTIFICADO DE PROTECCIÓN CLIMÁTICA



Este certificado verifica que

BANCO DE LA PRODUCCION S.A. PRODUBANCO
RUC 1790368718001

ha compensado

1833 toneladas de gases de efecto invernadero

por medio de la inversión en el proyecto de protección climática de South Pole:
 Forestry Project for the Basin of the Chinchina River, an Environmental and Productive Alternative for the City and the Region



Renat Heuberger
 Director Ejecutivo, South Pole



Gracias por comprometerse con la acción por el clima de una forma inteligente. Su contribución no solo representa un paso significativo para mitigar el cambio climático en el mundo, sino que mejora las condiciones de vida de numerosas personas, contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la ONU.

ID del retiro 5660-254083024-254084341-VCU-019-APX-CO-14-1378-01012008-31122008-0
 ID del retiro 5083-211338780-211339294-VCU-019-APX-CO-14-1378-01012010-31122010-0
 Certificado No. C2145ES, 10.2021
 Fecha 11/10/2021

Este certificado es expedido por South Pole. Para obtener más información sobre nuestros servicios y más de 700 proyectos de protección climática, visite: <https://www.southpole.com/es/projects>. Las emisiones de CO₂ indicadas en el certificado se compensan mediante inversiones en los mencionados proyectos de compensación de carbono con base en normas internacionales.

[GRI: 304-3]

Para el año 2020 las emisiones de Produbanco descritas como obligatorias en el Protocolo Carbono Neutral que considera el alcance 1 y 2, y los rubros obligatorios del alcance 3, suman **1,832.63 tCO₂e** y se compensaron mediante la compra de créditos de carbono del proyecto *FORESTRY PROJECT FOR THE BASIN OF THE CHINCHINA RIVER, AN ENVIRONMENTAL AND PRODUCTIVE ALTERNATIVE FOR THE CITY AND THE REGION* ubicado en Colombia. Este proyecto se encuentra certificado bajo el estándar de carbono *Verra, Standards for a Sustainable Future*.

[GRI: 304-3]

Residuos Peligrosos

En 2021 se entregaron **1,122.12 kilogramos** de desechos clínicos a nuestro gestor calificado para su adecuado tratamiento e incineración y que corresponden principalmente a materiales de protección para hacer frente a la pandemia del COVID-19.

Desechos Eliminados a Vertederos

En 2021 se enviaron **80.5 toneladas** de desechos comunes a los vertederos o rellenos sanitarios definidos por las autoridades responsables en las diferentes localidades. Estos desechos se componen de material orgánico de cocina además de papel y cartón y que se generan en las actividades diarias de la organización.

[GRI: 306-2]

Material de Reciclaje

El material reciclado que surge de nuestra labor diaria es entregado a la Fundación Su Cambio por el Cambio, que se hace cargo de comercializarlo con gestores especializados.

El valor económico obtenido por este concepto constituye un ingreso adicional para el funcionamiento de sus proyectos en Quito y Guaranda.



Material entregado a la Fundación Su Cambio por el Cambio para Reciclaje

(2,020 kg)

Material	Kilogramos	%
Papel mixto	8,980	53.46%
Cartón	4,293	25.56%
Archivo	1,491	8.88%
Papel químico	726	4.32%
Plástico	582	3.46%
Dúplex	545	3.24%
Chatarra	128	0.76%
Botellas	38	0.23%
Pomas	14	0.08%
Total	16,797	100.00%

Fuente: Su Cambio por el Cambio



**Cientes
Sostenibles**



GESTIÓN DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

[PRB: 1, 5]

Produbanco aborda la gestión de riesgos climáticos desde la perspectiva de impactos directos en su operación como empresa, pero también los indirectos a través de su gestión de cartera; para esto previamente desarrolló una nueva **Política de Sostenibilidad y Cambio Climático**, en la que se actualizaron los ejes estratégicos de Sostenibilidad, la política de transparencia e indicadores.

Cómo lo hacemos

Empezamos por alinear nuestro modelo de riesgo crediticio con los asuntos y exposiciones ambientales y sociales. Con este punto de partida estructuramos un sólido sistema de análisis que cumple con la legislación local y con la internacional —que en gran parte guarda concordancia con los ODS y el Acuerdo de París sobre el cambio climático—.

Tenemos el objetivo de asignar recursos hasta el 2023 para impactar en los siguientes objetivos de desarrollo sostenible:



Nuestro portafolio de préstamos es evaluado teniendo en cuenta los riesgos y exposiciones ambientales y sociales de los Clientes. En función de esto, en conjunto con consultores externos, hemos desarrollado herramientas para obtener y generar información útil para acompañar a estos Clientes en la identificación de sus riesgos y en la formulación de propuestas para reducirlos.

Es importante señalar que, por ahora, el análisis del riesgo ambiental y social se gestiona como parte del riesgo crediticio tradicional, y que las recomendaciones se generan de acuerdo con cada operación de crédito.

Otro pilar de nuestra estrategia está relacionado con el *Big Data*. Examinamos constantemente la cartera para evaluar cómo contribuir a un impacto ambiental y social positivo, que contemple criterios sostenibles tales como: *reducción de las emisiones de CO₂, uso eficiente de materiales y recursos, empleo digno, erradicación del trabajo infantil*, entre otros.

Analizamos de igual manera a nuestros Clientes considerando la data relacionada con la Sostenibilidad en los siguientes aspectos:

- Emisiones de gases de efecto invernadero de Clientes.
- Eficiencia energética de hipotecas.
- Posibilidad de marcar empresas propiedad de mujeres en su libro de préstamos.
- Posibilidad de marcar grupos de Clientes vulnerables.
- Datos de Sostenibilidad y/o riesgo climático.

Los datos relacionados con la Sostenibilidad que se recogen son utilizados en los análisis de cartera en los siguientes porcentajes:

- Hipotecaria: 5.35%
- Préstamos corporativos: 62%
- Préstamos minoristas: 35%

Así mismo, hemos trabajado con instituciones gubernamentales relacionadas con el ambiente; con el control fiscal y regulatorio, y la producción, para contribuir en el mejoramiento de la legislación, los incentivos y las prácticas para empresas y particulares. Estas interacciones nos han permitido enriquecer la información para el mercado y aportar en el mejoramiento de la legislación para el sistema financiero y el sector real (relacionado con el Principio 4).

Estamos concentrando nuestros esfuerzos en ampliar nuestro análisis sostenible y determinar los impactos de los ODS en todo el portafolio de préstamos.

ANÁLISIS DE IMPACTO

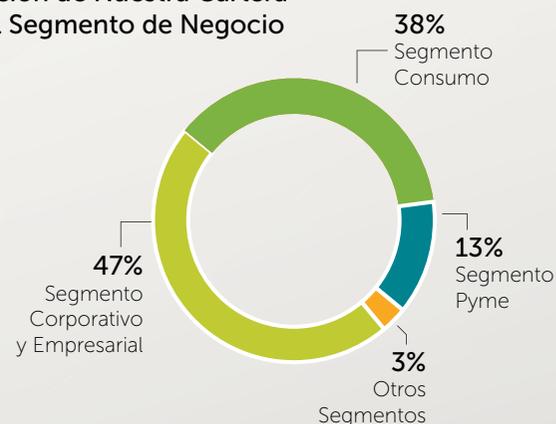
Produbanco ha decidido utilizar la **herramienta de UNEP FI y PCAF (*Partnership for Carbon Accounting Financials*)**, traducido en español como ***Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera*** para realizar su análisis de impacto. La combinación de estas herramientas permite al banco concentrar sus esfuerzos en aumentar continuamente sus impactos positivos mientras se reducen los impactos negativos.

Alcance

El análisis contempla las principales áreas comerciales del Banco, así como productos y servicios en las principales geografías en las que opera.

La cartera de Produbanco está colocada a nivel nacional de acuerdo con el detalle presentado en la página 171 del capítulo Gestión Social. Según el segmento de negocio, esta se encuentra distribuida 47% en Corporativo y Empresarial, 13% en Pyme, 38% en el de Consumo y 3% en otros segmentos.

Distribución de Nuestra Cartera según el Segmento de Negocio



El análisis de impacto se efectuó sobre el 100% de los Clientes de la Cartera Corporativa y Empresarial y Cartera Pyme en función de las áreas que cubren la

principal exposición del Banco (60%); de la disponibilidad de datos internos, y de la comprensión de los efectos de estas carteras, proveniente de nuestro SARAS.

Exposición

Se ha completado el análisis de impacto en términos de industrias. Para este análisis Produbanco utilizó la ***Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas CIIU nivel 4***; y al cierre de esta publicación está analizando el impacto por geografías. Esta información se incluirá en el próximo informe.

Contexto y Relevancia

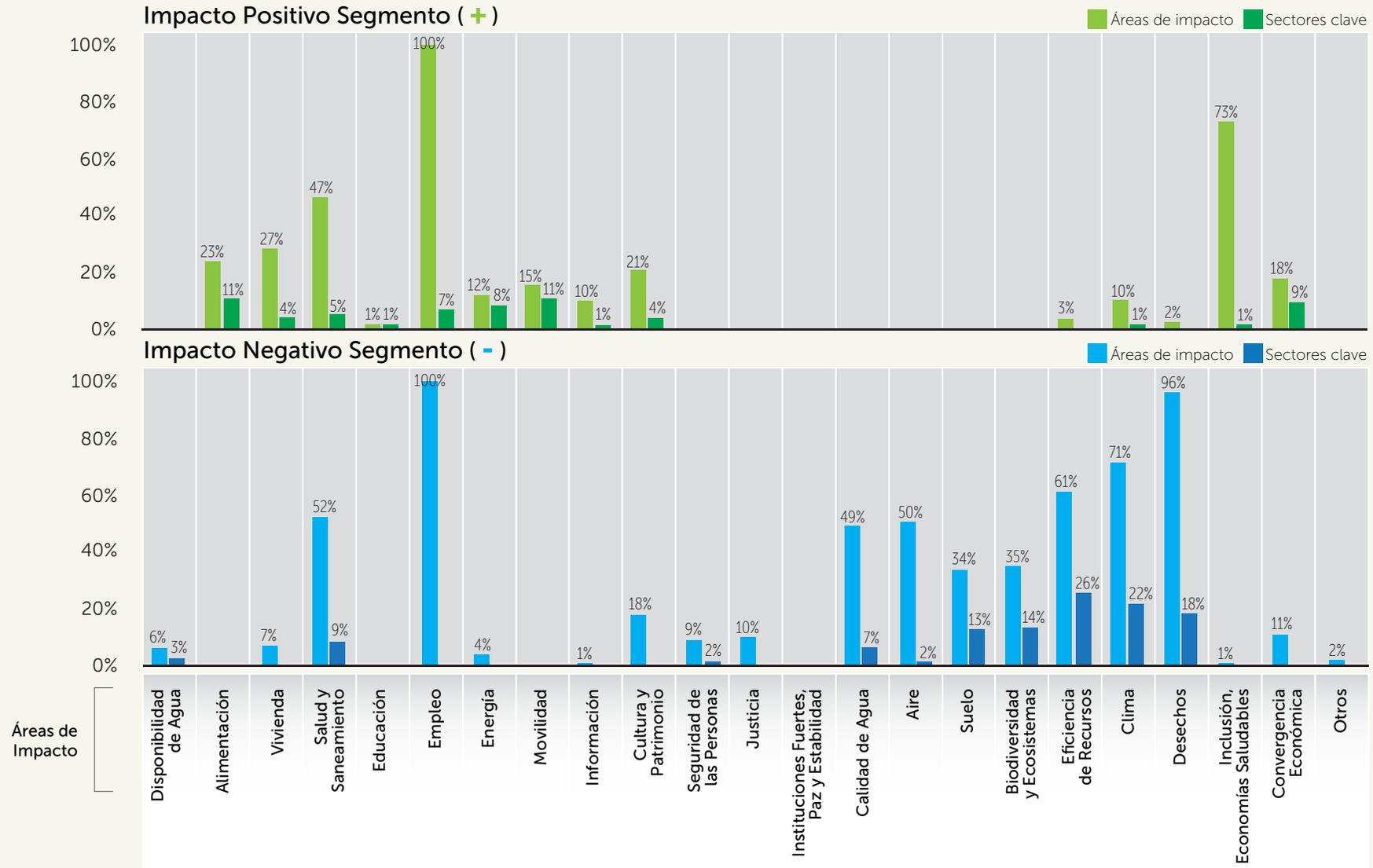
A modo de ejemplo, una de las áreas de impacto seleccionadas es el clima. En este caso particular, Ecuador está trabajando hacia la meta de reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero GEI en sus Contribuciones Nacionalmente Determinadas NDC (por sus siglas en inglés), así como recientemente ha desarrollado un plan nacional para que las empresas midan, reduzcan y compensar sus emisiones (***Programa Ecuador Carbono Cero***). Sin embargo, todavía Produbanco está en el proceso de comprometerse con sus grupos de interés.

Intensidad y Prominencia

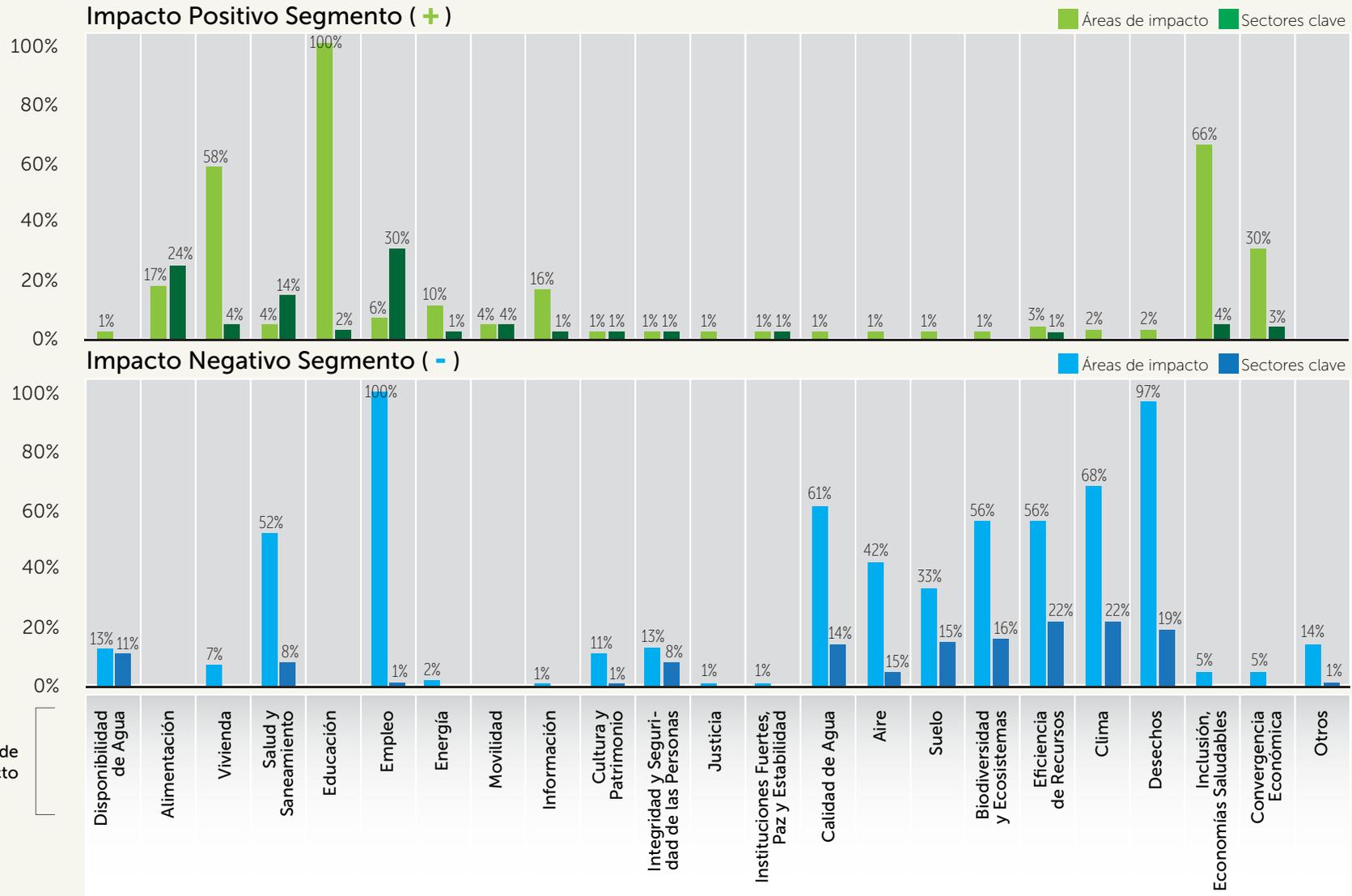
Se han analizado cuáles son los sectores y actividades de la cartera que contribuyen más a las áreas de impacto significativas. Tomando nuevamente como referencia el clima, Produbanco ha establecido una línea base de las emisiones financiadas utilizando la metodología de **PCAF (*Partnership for Carbon Accounting Financials*)**, traducido en español como ***Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera***. Además, en atención a nuestro compromiso con **Net-Zero Banking Alliance (*Alianza Bancaria para Emisiones Netas Cero*)**, es relevante comprender los sectores intensivos en emisiones de carbono del portafolio.

ANÁLISIS DE LOS IMPACTOS DE LA CARTERA CORPORATIVA Y EMPRESARIAL

Hemos desarrollado directrices para algunos de estos sectores. Sin embargo, todavía no tenemos una política para los sectores de mayor impacto negativo.



ANÁLISIS DE LOS IMPACTOS DE LA CARTERA PYME



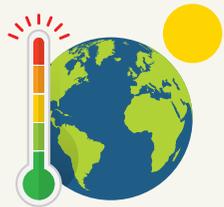
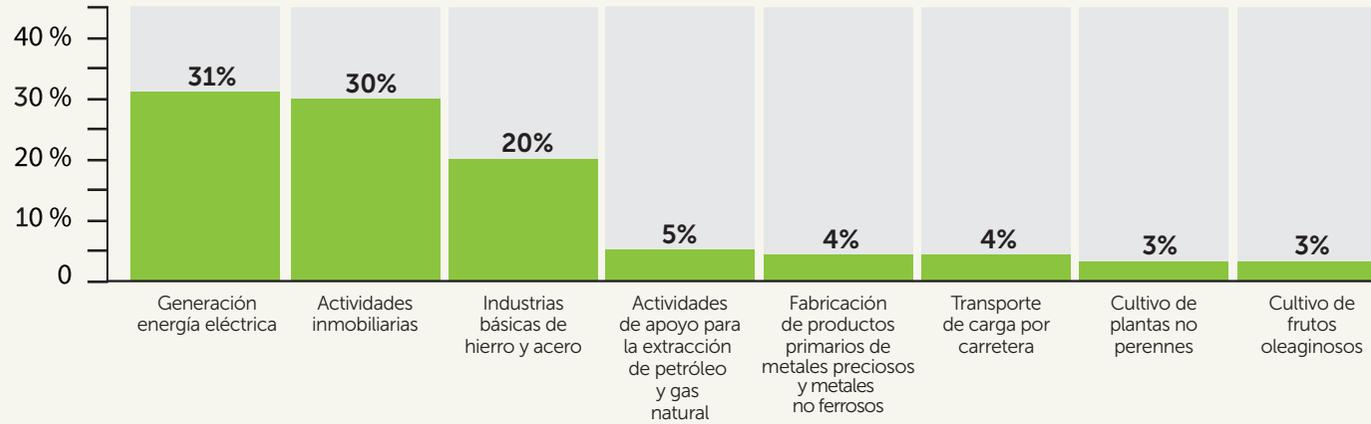
ÁREAS DE IMPACTO SEGMENTOS CORPORATIVO Y EMPRESARIAL



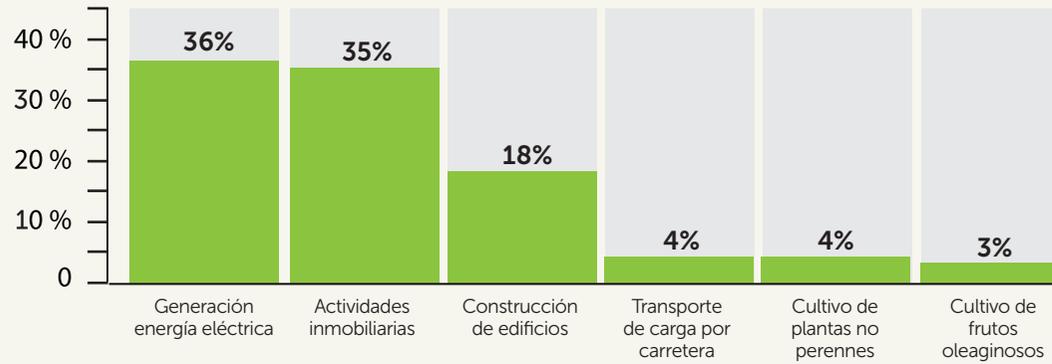
ÁREAS DE IMPACTO SELECCIONADAS SEGMENTO CORPORATIVO Y EMPRESARIAL



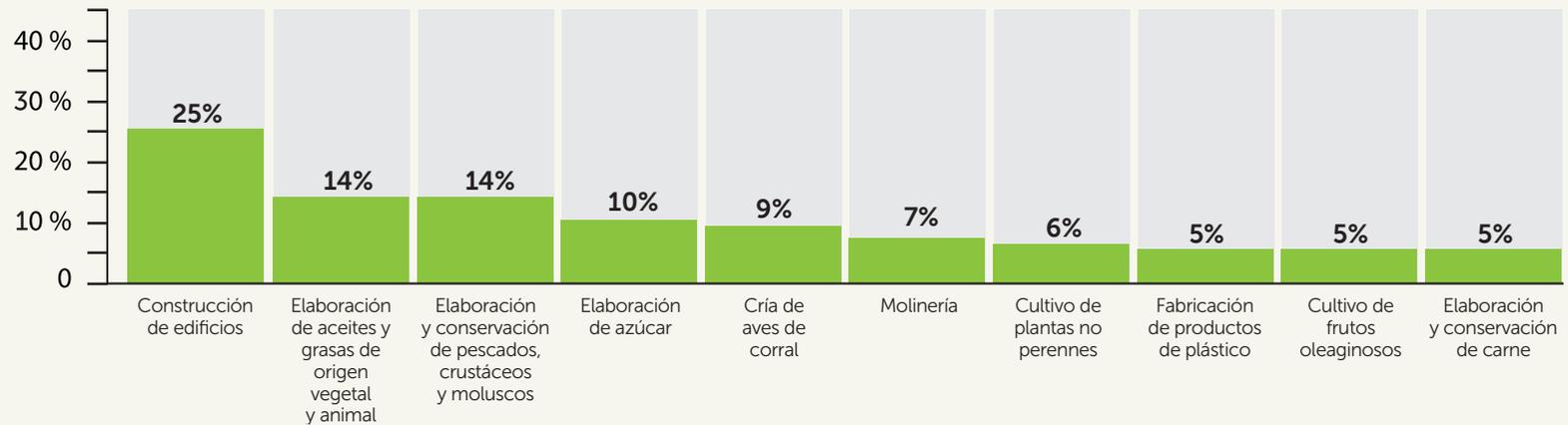
Eficiencia de Recursos



Clima



Desechos



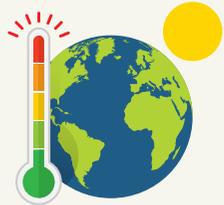
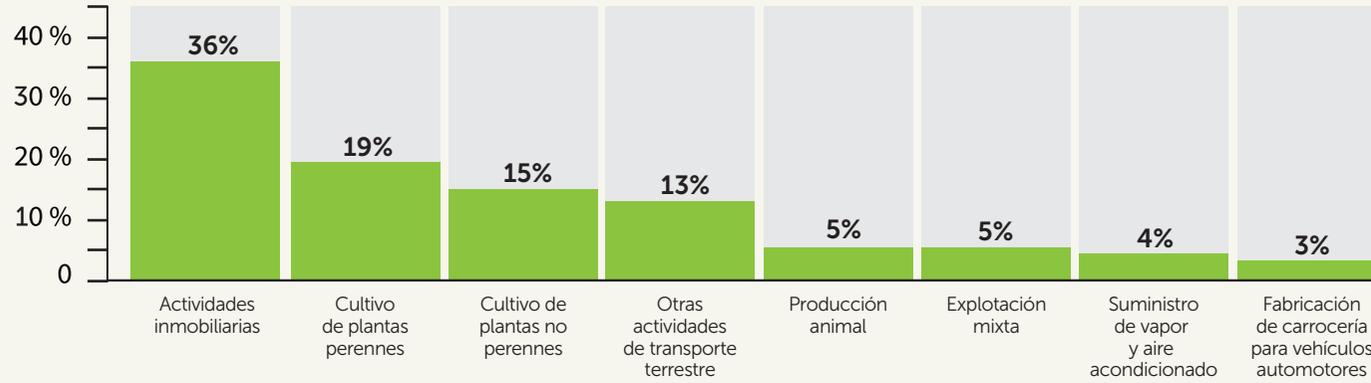
ÁREAS DE IMPACTO SEGMENTO PYME



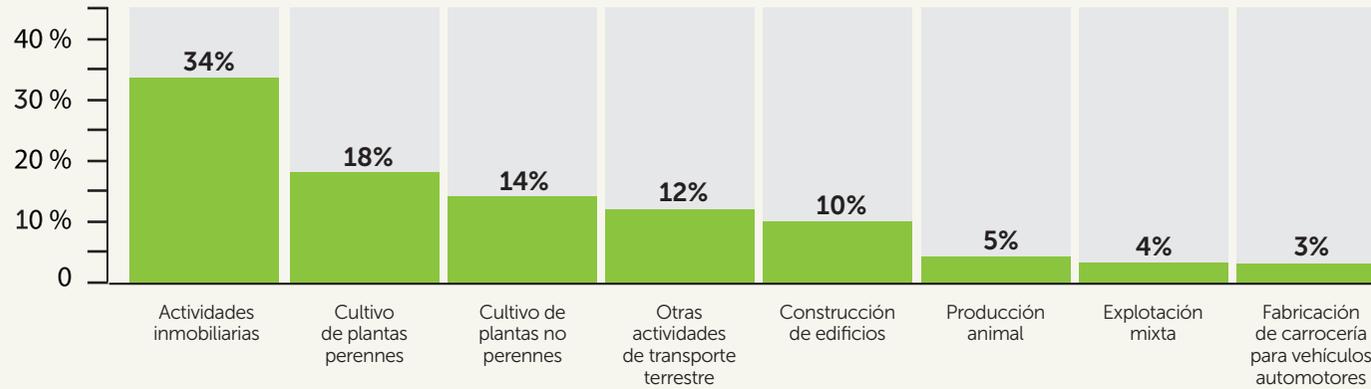
ÁREAS DE IMPACTO SELECCIONADAS SEGMENTO PYME



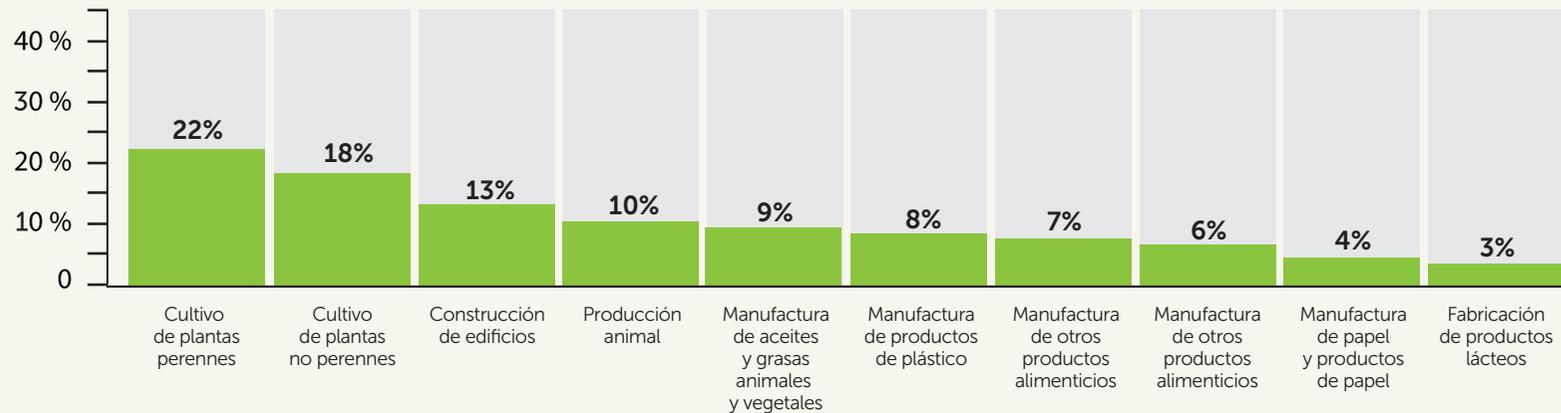
Eficiencia de Recursos



Clima



Desechos



[PRB: 2]

FIJACIÓN DE OBJETIVOS

Fieles a los *Principios de Banca Responsable* continuamos trabajando en la fijación de objetivos cuyos componentes se encuentran en el siguiente estatus:

Componente	Estatus
Identificar las áreas de impacto más significativas para la fijación de objetivos.	COMPLETADO 
Identificar los objetivos externos relevantes para alinearse.	COMPLETADO 
Evaluar el nivel actual de alineación.	EN PROCESO DE EVALUACIÓN 
Establecer objetivos.	EN PROCESO DE EVALUACIÓN 
Establecer hitos e indicadores claves de rendimiento.	EN PROCESO DE EVALUACIÓN 
Definir medidas y acciones.	EN PROCESO DE EVALUACIÓN 

En los siguientes pasos de este proceso continuaremos considerando todos los asuntos relativos a:

- La alineación de metas con los ODS, Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales.
- El análisis y reconocimiento de los impactos negativos significativos (potenciales) en dimensiones adicionales a las contempladas por los ODS, el cambio climático y los objetivos de la sociedad.
- El establecimiento de acciones relevantes para mitigar los efectos negativos en la medida de lo posible y maximizar el impacto positivo neto.
- La incorporación de acciones e hitos con sus objetivos y el plan de implementación y medición.

SISTEMA DE ANÁLISIS DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES (SARAS)

[PRB: 1]

SARAS y el Riesgo Crediticio

Como parte del SARAS, además de la identificación de los riesgos ambientales y sociales, también se incluye aquellos del ámbito bancario: riesgo de crédito, de pérdida de activos de garantía y de reputación.

Por tanto, el proceso toma en cuenta la posibilidad de que una empresa Cliente sea sancionada económicamente o con la suspensión de su actividad debido al incumplimiento de la legislación (nacional y local) aplicable en materia social y ambiental, puesto que esto podría desencadenar un potencial incumplimiento o reprogramación de pagos.

[PRB: 1]

SARAS y el Riesgo de Devaluación

Nuestro sistema identifica los riesgos naturales asociados a la ubicación geográfica de las instalaciones de producción de nuestra cartera comercial, tales como: la desertificación, las inundaciones, los terremotos, la actividad volcánica y la proximidad a zonas ambientalmente sensibles o a las comunidades locales.

A lo largo del 2021 se trabajó en el proyecto de georreferenciación estableciendo un proceso de carga de datos para poder estudiar el riesgo de devaluación y cambio climático a todos nuestros Clientes de *due diligence*.

[PRB: 1, 3]

Impactos

Una gestión responsable de los riesgos ambientales y sociales debe brindar un verdadero acompañamiento a los Clientes hacia una producción más sostenible. Por ello, en nuestro sistema incorporamos opciones eficientes para prevenir, establecer oportunidades de mejora o sugerir los planes de restauración que les sean necesarios, así como también incentivar la implementación de estándares de Sostenibilidad en su Cadena de Valor.

Para contar con una base firme sobre la cual este proceso pueda efectuarse con fluidez, Produbanco realizó un estudio de impacto que considera los planes y políticas nacionales, con el fin de tener una visión general y determinar las áreas de impacto más relevantes, así como los sectores en los cuales se pueda incrementar continuamente los efectos positivos y al mismo tiempo reducir los negativos.

[PRB: 5]

Además, se actualizó la **política y metodología SARAS** contemplando la inclusión de los ocho convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y se estableció un procedimiento interno entre el departamento de Riesgo Ambiental y Social y el departamento de Riesgo Integrado para gestionar el seguimiento y plan de acción hacia Clientes identificados con alto riesgo social y ambiental.



**Productos
Verdes**



[PRB: 1]

[GRI: 201-2, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS6, FS9, FS10]

PRODUCTOS VERDES

La estrategia de Sostenibilidad de Produbanco en lo que se refiere al negocio se basa tanto en un fuerte **Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)**, como en el producto **Líneas Verdes** que diseñamos para financiar a empresas y proyectos con impactos ambientales positivos.

Con el fin de recopilar y contar con información sobre los efectos generados por cada cliente, los préstamos verdes se analizan utilizando **plantillas «basadas en la ciencia»³** y la ayuda de consultores externos. Los criterios empleados para definir los proyectos o clientes verdes (operaciones o modelos de negocio) se fundamentan en seis categorías de estándares internacionales —**energías renovables, eficiencia energética, certificaciones sostenibles, negocios verdes, eficiencia de recursos y eficiencia tecnológica agroindustrial**— desarrollados por organizaciones multilaterales.

Nota 3: Esta expresión se relaciona con los *science based targets*, metas a nivel mundial basadas en la ciencia del clima, para reducir las emisiones de carbono y limitar la temperatura en el mundo, en línea con el Acuerdo de París.

La *Iniciativa de Objetivos Basados en Ciencia (Science Based Targets Initiative, SBTi)* promueve el establecimiento de este tipo de propósitos como una excelente estrategia para impulsar la ventaja competitiva de las empresas dentro de la transición hacia una economía baja en carbono.

La SBTi es una colaboración entre CDP Worldwide, el Instituto de Recursos Mundiales, el Fondo Mundial para la Naturaleza y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como uno de los compromisos de la coalición *We Mean Business*.

Más información sobre este tema se encuentra disponible en:

<https://sciencebasedtargets.org/>



Programa Líneas Verdes

Este programa, diseñado pensando en las necesidades de las grandes, medianas y pequeñas empresas, es una alternativa financiera para promover la transición de la producción hacia una gestión económica, social y ambientalmente eficiente y sostenible.

[PRB: 1, 3]

OBJETIVOS DEL PROGRAMA LÍNEAS VERDES



Difundir de manera pragmática los beneficios sociales, ambientales y económicos de la producción sostenible.

Facilitar a la pequeña y mediana industria el acceso a nuevas tecnologías e infraestructura moderna que le permita alcanzar la máxima eficiencia en sus procesos.

Asegurar a través del crecimiento sostenible de los sectores productivos la estabilidad de todos los actores del círculo de producción.

Estructurar un programa que no busque exclusivamente rentabilidad y éxito financiero, sino el cumplimiento estricto, medible y visible de metas y objetivos ambientales.

Consolidar varios procesos que en la actualidad tienen como horizonte la participación de todos los medios de producción, dentro de un marco en el cual se beneficie toda la cadena de valor sobre la base de una gestión sostenible favorable para la sociedad en general, configurando la ecuación:

I + D + Sostenibilidad.

Financiar proyectos a través de créditos accesibles que permitan la transición hacia nuevas tecnologías que involucren no solo el cuidado del ambiente, sino también un análisis que evidencie el beneficio social y económico.

La propuesta de valor de nuestro programa se sustenta en la construcción de soluciones a la medida de cada Cliente, con base en la identificación y medición de sus impactos financieros, ambientales y sociales luego de lo cual, consultores especializados formulan informes con el respectivo análisis y recomendaciones de oportunidades de mejora. Esto nos ha permitido formar relaciones estrechas tanto con los Clientes como con los consultores externos. Entre los requisitos para acceder a un crédito **Líneas Verdes** se establece que el proyecto sujeto a evaluación tenga la capacidad de reducir en al menos un 20% el impacto ambiental generado por la actividad de la empresa. Desde su creación el programa ha generado importantes indicadores ambientales.

El Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) — en inglés *Environmental & Social Risk Analysis (ESRA)*— es llevado a cabo en conjunto con los Clientes para determinar los riesgos críticos y los planes de restauración (si son necesarios). El **Programa Líneas Verdes** ha desembolsado **USD 324.9 millones** desde su activación (en agosto del 2016) hasta diciembre de 2021. En este año la **cartera de Líneas Verdes** representó el **2.6% de la cartera total de Produbanco** y **desembolsó un 93% más que en 2020**.

[PRB: 3]

EVOLUCIÓN DEL PROGRAMA LÍNEAS VERDES

Desembolsos y saldos en millones de dólares



Fuente: Big Data Produbanco, Power BI

[PRB: 1, 3]

EVOLUCIÓN DEL PROGRAMA LÍNEAS VERDES

Número de Clientes y Operaciones

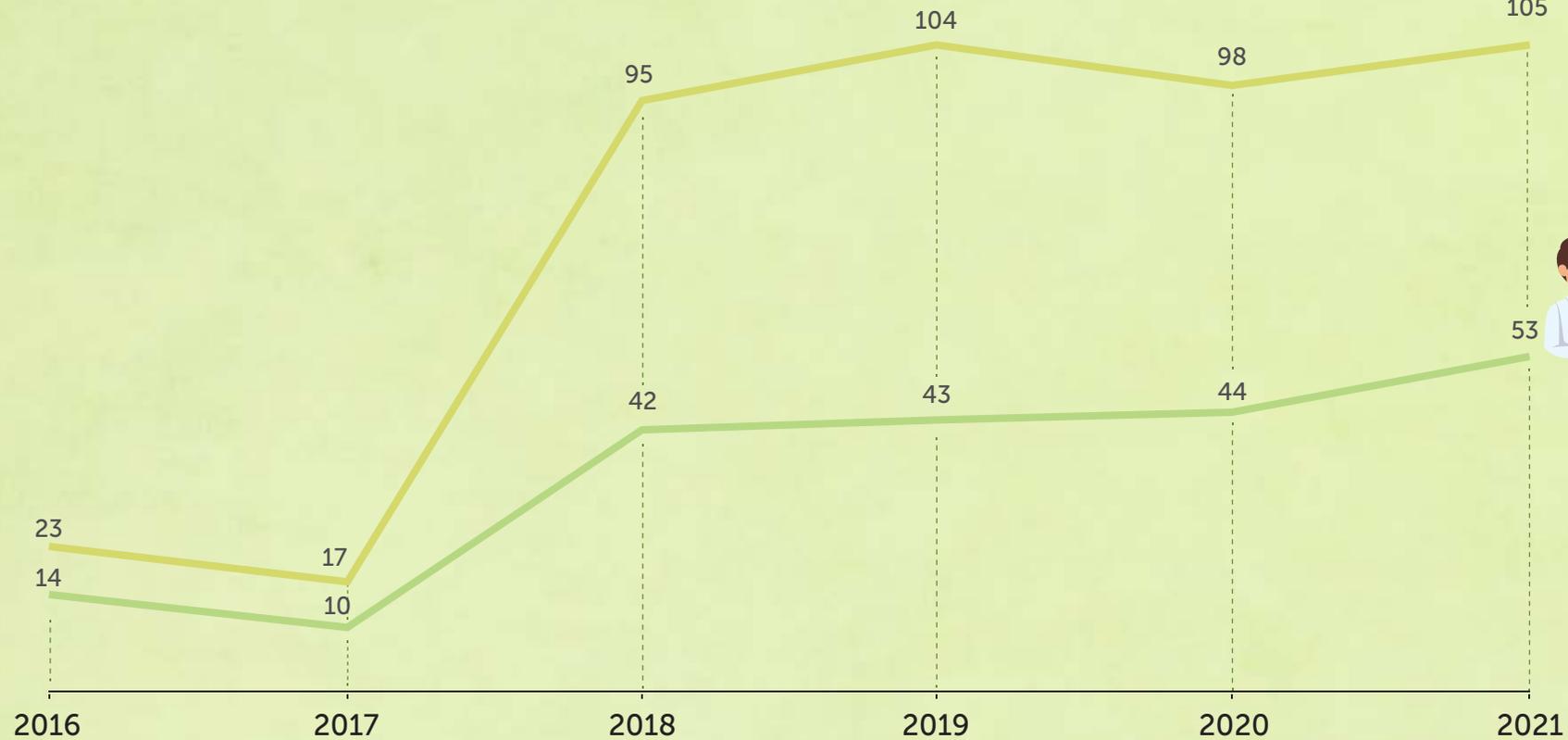
Realizamos seguimiento y análisis constante de nuestra cartera para garantizar la identificación de aquellos Clientes que tienen un mayor impacto y asesorarlos con posibles productos verdes que pueden venir con la asistencia técnica que Produbanco tiene con la ayuda de nuestras alianzas.



Número de Operaciones



Número de Clientes



Fuente: Big Data Produbanco, Power BI

PARTICIPACIÓN DE LÍNEAS VERDES EN LA CARTERA DE PRODUBANCO Y SUS SEGMENTOS

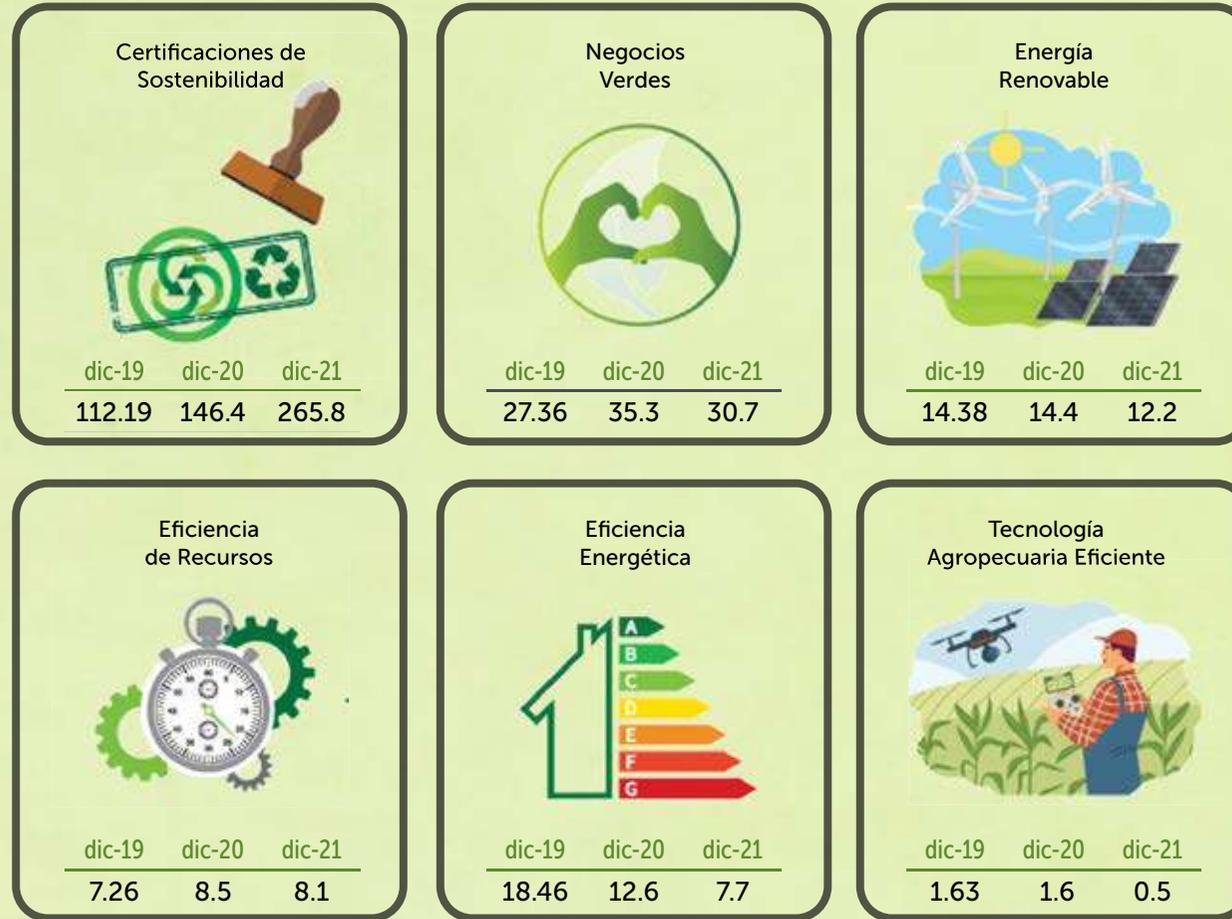
Sal dos

Año	dic-19			dic-20			dic-21		
	Cartera Total (USD millones)	Líneas Verdes (USD millones)	% Part.	Cartera Total (USD millones)	Líneas Verdes (USD millones)	% Part.	Cartera Total (USD millones)	Líneas Verdes (USD millones)	% Part.
Banco	3,419.9	85.2	2.5%	3,431.1	60.2	1.8%	3,960.2	101.9	2.6%
Segmento Corporativo	1,257.9	44.4	3.5%	1,265.0	24.2	1.9%	1,485.0	47.5	3.2%
Segmento Empresarial	329.8	26.6	8.1%	336.6	19.1	5.7%	417.2	26.8	6.4%
Segmento Pyme	412.0	14.2	3.5%	431.1	16.9	3.9%	513.9	22.7	4.4%

Fuente: Big Data Produbanco, Power BI

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE LÍNEAS VERDES POR CATEGORÍA DE SOSTENIBILIDAD

Desembolsos en millones de dólares



TOTAL: dic-19 181.3 | dic-20 218.8 | dic-21 324.9

IMPACTOS AMBIENTALES DEL PROGRAMA LÍNEAS VERDES EN 2021



Fuente: Big Data Produbanco, Power BI

FINANCISTAS Y LÍNEAS DE CRÉDITO OTORGADAS EN 2021

Durante este año, Produbanco negoció con organismos internacionales la apertura de varias líneas de crédito para ser destinadas a operaciones pertenecientes a segmentos específicos.

FONDEADOR	FONDOS ADQUIRIDOS USD 186.2 millones			FONDOS UTILIZADOS USD 198.2 millones			% USO	DESTINO CATEGORÍA SOSTENIBILIDAD					
	dic-19	dic-20	dic-21	dic-19	dic-20	dic-21		TECNOLOGÍA AGROPECUARIA EFICIENTE	NEGOCIOS VERDES	ENERGÍA RENOVABLE	EFICIENCIA ENERGÉTICA	EFICIENCIA DE RECURSOS	CERTIFICACIONES DE SOSTENIBILIDAD
BID Invest BID 1	5.0			5.0			100.1%		✓	✓	✓		✓
BID Invest BID 2	3.3			3.5			104.5%	✓	✓	✓		✓	✓
Developing World Markets DWM	7.5			8.0			106.7%			✓			
Dutch Entrepreneurial Development Bank FMO 1	10.0			10.0			100.4%			✓	✓		✓
Dutch Entrepreneurial Development Bank FMO 2	15.0			15.1			100.9%		✓		✓	✓	✓
Dutch Entrepreneurial Development Bank FMO 3		27.0			27.1		100.4%	✓	✓	✓	✓	✓	✓
International Finance Corporation IFC 1	20.0			21.1			105.3%	✓			✓	✓	✓
International Finance Corporation IFC 2	12.0			12.0			100.3%					✓	✓
International Finance Corporation IFC 3			2.0			2.0	100.8%			✓			✓
FinDevCad			10.0			10.1	101.1%		✓			✓	✓
Cuenta Verde			11.8			14.7	117.3%		✓		✓	✓	✓
DFC			37.5			16.6	44.3%						
FMO 2022			25.0			52.9	211.6%						
TOTAL	72.8	27.0	86.3	74.8	27.1	96.3	103.4%						

Fuente: Big Data Produbanco, Power BI

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE LÍNEAS VERDES POR ACTIVIDAD ECONÓMICA

Desembolsos en millones de dólares



TOTAL : dic-19 181.3 | dic-20 218.8 | dic-21 324.9

PRINCIPALES ASPECTOS DE LA ESTRATEGIA 2021 DE LÍNEAS VERDES

Diversificación Geográfica

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA CARTERA DE LÍNEAS VERDES

Ciudad	2016-2019		2020		2021		Total 2016 a 2021	
	Desembolsos (millones USD)	% Part.	Desembolsos (millones USD)	% Part.	Desembolsos (millones USD)	% Part.	Saldo (millones USD)	% Part.
SIERRA								
Quito	61.5	37.5%	25.2	45.9%	42.9	40.6%	129.6	39.9%
Ambato	23.4	14.2%	-	0.0%	2.0	1.9%	25.4	7.8%
Cuenca	3.9	2.4%	0.8	1.5%	-	0.0%	4.7	1.4%
Cayambe	0.8	0.5%	-	0.0%	-	0.0%	0.8	0.2%
Latacunga	-	-	-	0.0%	1.5	1.4%	1.5	0.5%
Riobamba	0.3	0.2%	0.0	0.1%	0.1	0.1%	0.4	0.1%
Ibarra	0.2	0.1%	-	0.0%	1.4	1.3%	1.6	0.5%
Subtotal Sierra	90.0	54.8%	26.0	47.4%	47.9	45.2%	163.9	50.4%
COSTA								
Guayaquil	70.2	42.7%	26.3	48.0%	51.5	48.7%	148.0	45.6%
Sto. Domingo de los Tsáchilas	2.8	1.7%	0.2	0.4%	1.2	1.1%	4.3	1.3%
Machala	0.3	0.2%	1.1	1.9%	2.2	2.1%	3.5	1.1%
Manta	0.9	0.5%	0.3	0.6%	1.6	1.5%	2.8	0.9%
Quevedo	-	-	0.9	1.7%	-	0.0%	0.9	0.3%
Pasaje	-	-	-	0.0%	1.5	1.4%	1.5	0.5%
Subtotal Costa	74.3	45.2%	28.8	52.6%	57.9	54.8%	161.0	49.6%
TOTAL	164.3	100.0%	54.8	100.0%	105.8	100.0%	324.9	100.0%

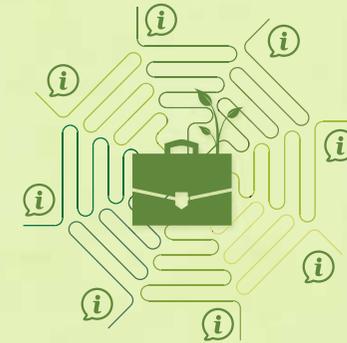
Durante el 2021 continuamos con la estrategia de diversificación geográfica del portafolio de **Líneas Verdes** gracias a la cual alcanzamos un crecimiento frente al año precedente de 101% en los desembolsos de la región costa y de 84.2% en la sierra. La participación de esta cartera fue de 54.8% en la costa y de 45.2% en la sierra.

Fuente: Big Data Produbanco, Power BI

PRINCIPALES ASPECTOS DE LA ESTRATEGIA 2021 DE LÍNEAS VERDES

Gestión de la Información

Con la finalidad de seguir creando estrategias eficientes que continúen generando impactos en la Sostenibilidad, en este año dimos los primeros pasos para la creación de una estructura centralizada de información especializada de nuestro *portafolio verde* y su incorporación en el *core* bancario (sistema principal del Banco). Al cierre de esta publicación, esta herramienta se encuentra activa y cumpliendo exitosamente su propósito.



[PRB: 5]

Conocimiento Técnico

Un equipo de negocio altamente capacitado e informado es un elemento fundamental en la consecución de los objetivos estratégicos. Con esto en mente desarrollamos el programa de capacitación *Green Talks* para los segmentos Pyme, Empresarial y Corporativo con el propósito de inculcar nuevas definiciones, relativas a los compromisos del programa *Líneas Verdes* dentro del contexto de las asistencias técnicas del eco.business Fund.

Adicionalmente los ejecutivos y asistentes de las unidades de negocio, y los Colaboradores de las unidades de soporte recibieron también esta capacitación con el propósito de fortalecer el conocimiento técnico y comercial del programa.

Asistencia Organismos Multilaterales

eco.business Fund

Culminamos con éxito la asistencia técnica con eco.business Fund, actividad en la que trabajamos con dos Clientes del sector camaronero para promover prácticas de negocio y consumo que consideran tres elementos:

- Conservación de la biodiversidad.
- Uso sostenible de los recursos naturales.
- Mitigación del cambio climático y adaptación a sus efectos.



Integración entre los equipos de trabajo relacionados

En este año seguimos reforzando la integración de los equipos de Riesgo Ambiental y Social con los de todos los segmentos; de esta manera ahondamos aún más en la comprensión de los aspectos técnicos y potenciamos la colocación.



[PRB: 3]

CONCIENCIA VERDE



El proceso de apertura de una cuenta de ahorro, ya sea en forma digital o presencial en una oficina, incluye un pequeño juego con preguntas acerca de la Sostenibilidad para transmitir al Cliente una idea clara de lo que es **Conciencia Verde** y poner a su alcance la información necesaria para que pueda decidir si opta por aplicarla a sus productos.

El propietario de un producto con el distintivo **Conciencia Verde** recibe trimestralmente un boletín que recoge la información relevante y el impacto de las acciones de Produbanco en pro de la Sostenibilidad.

Este nuevo concepto, que presentamos al mercado en 2021, consiste en activar el distintivo **Conciencia Verde** en la cuenta de ahorro del propietario, para que sus fondos, sin costo alguno, ayuden al financiamiento de **Líneas Verdes** y proyectos sostenibles que contribuyen al logro de uno o varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



COMUNIDAD VERDE

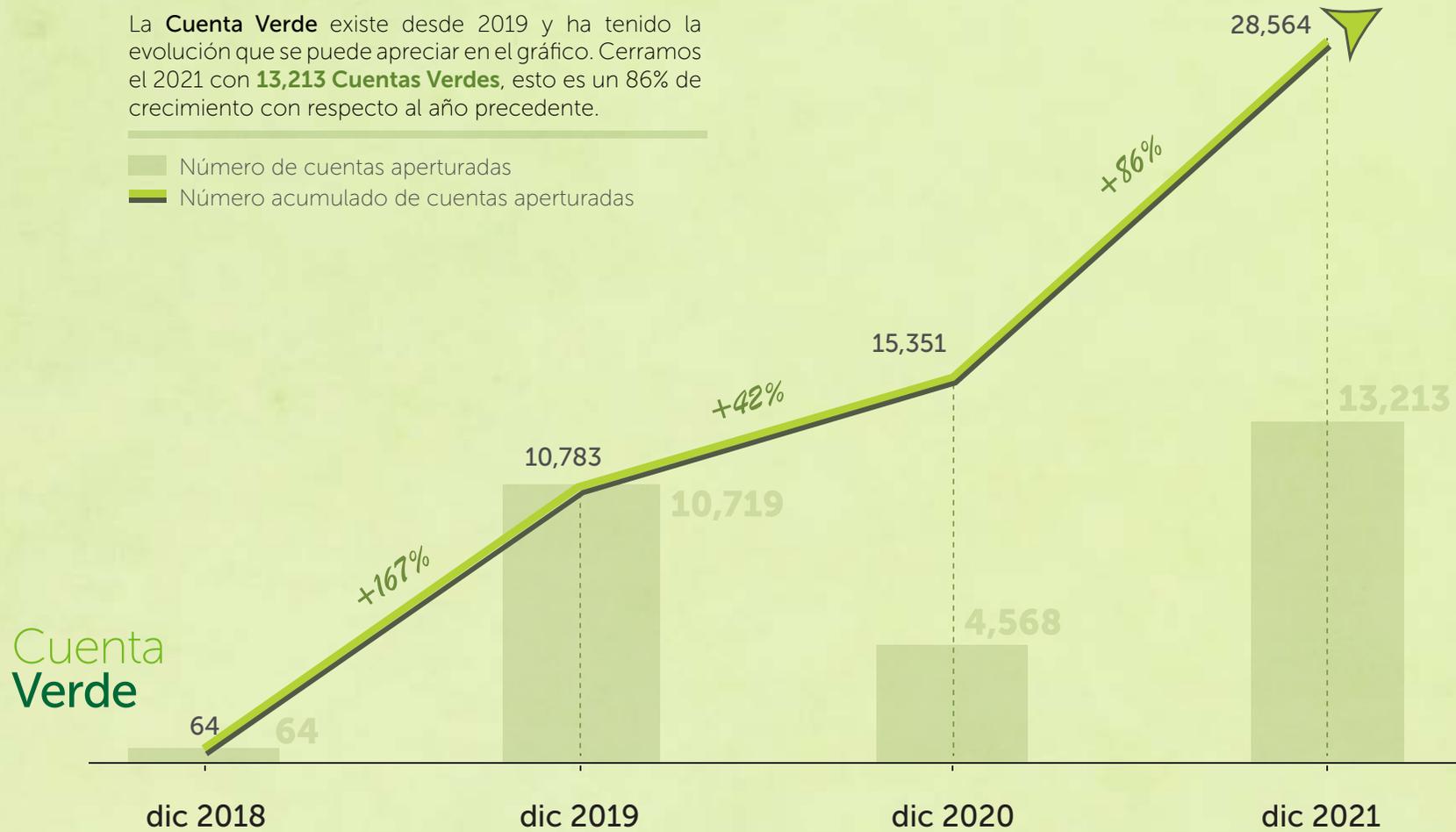


EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CUENTAS VERDES

Cuentas abiertas y total acumulado

La **Cuenta Verde** existe desde 2019 y ha tenido la evolución que se puede apreciar en el gráfico. Cerramos el 2021 con **13,213 Cuentas Verdes**, esto es un 86% de crecimiento con respecto al año precedente.

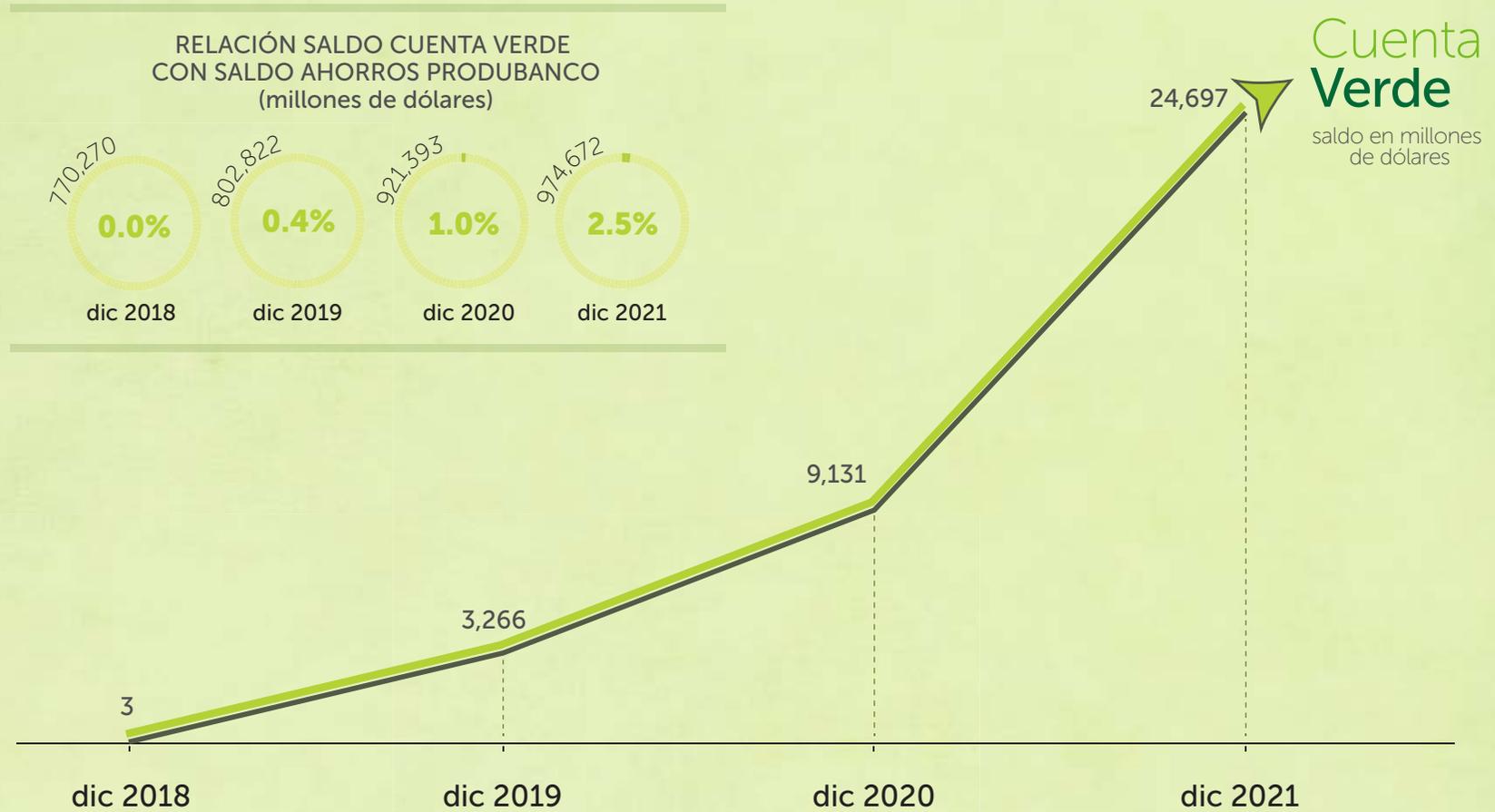
- Número de cuentas abiertas
- Número acumulado de cuentas abiertas



Fuente: Big Data Produbanco

EVOLUCIÓN DEL SALDO DE CUENTAS VERDES

En millones de dólares y relación con el saldo de cuentas Produbanco



Fuente: Big Data Produbanco, Power BI

[PRB: 1, 3]

CRÉDITO CON ENFOQUE SOCIAL

Durante el 2021 los créditos destinados a actividades sostenibles con enfoque social, tuvieron un crecimiento del 10.7% frente al año precedente y se ubicaron en los siguientes sectores.

Sector	2020	Participación	2021	Participación	Variación
Pyme local sectores vulnerables	134	46.4%	160	50.0%	19.4%
Pyme local mujer	92	31.8%	113	35.3%	22.8%
Salud	17	5.9%	21	6.6%	23.5%
Educación	17	5.9%	15	4.7%	-11.8%
Pyme local	29	10.0%	11	3.4%	-62.1%
Total	289	100.0%	320	100.0%	10.7%

Dentro de este contexto debemos destacar el **Programa de Género** dentro del cual se realizó una investigación interna y de mercado para identificar cuáles son los diferentes grupos de mujeres que el Banco tiene como Clientes, de manera que podamos ofrecer acciones financieras y no financieras de acuerdo a sus necesidades y deseos.

Produbanco acaba de firmar un **bono Sustentable** que cubre las siguientes categorías: Mujeres Pymes, Pymes, Líneas Verdes y Sectores Vulnerables.

HIPOTECARIO PARA VIVIENDA SOSTENIBLE

[PRB: 3]



Impulsamos el financiamiento para la compra de vivienda sostenible a través de beneficios para personas naturales y constructores.

En el caso de personas naturales, con operaciones crediticias para adquirir una vivienda con certificaciones ambientales y para el sector de la construcción, apoyando la certificación de sus proyectos de vivienda sostenibles.

A empresas constructoras, se brinda una asesoría para gestionar la certificación de construcción sostenible como: EDGE, LEED o BREEAM. De esta manera, Produbanco guía en el proceso de auditoría de conversión de proyectos de construcción de vivienda y financia los costos adicionales por las mejoras incurridas.

En relación a personas naturales, el financiamiento contempla un incentivo económico para la operación de crédito hipotecario al comprar una vivienda que cuente con certificaciones ambientales. Para acceder a este beneficio, los Clientes deben presentar la certificación ambiental internacional de la vivienda. Estas operaciones crediticias complementan el programa **Líneas Verdes** de Produbanco destinadas al financiamiento sostenible.

Dentro de este contexto, estamos trabajando con el área de la Construcción para medir y determinar los impactos ambientales bajo la legislación local. La idea principal es identificar los edificios que están generando impactos ambientales, y cómo se pueden medir y reportar a sus clientes.

¹ El sistema de certificación para construcción sostenible EDGE para edificios nuevos residenciales y comerciales —creado por la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés), miembro del Grupo del Banco Mundial— permite a los equipos de diseño y propietarios de proyectos evaluar los costos para incorporar opciones de ahorro de energía y agua en sus edificaciones.

² La certificación Líder en Eficiencia Energética y Diseño Sostenible LEED, supone que el edificio o proyecto al que se refiere está construido con los estándares de ecoeficiencia y cumple con los requisitos de sostenibilidad.

³ La certificación BREAM es un método internacional desarrollado por la organización BRE Global de Reino Unido que permite medir el grado de sostenibilidad ambiental en edificaciones. Las categorías evaluadas cubren gestión, salud y bienestar, energía, transporte, agua, materiales, residuos, uso ecológico del suelo, contaminación e innovación.



Gestión Social **8**

PRODUCTOS Y SERVICIOS CENTRADOS EN EL CLIENTE

[GRI: 102-2, 102-6, 103-2, 103-3 Comercialización de Servicios, FS6]



Trabajamos intensamente para facilitar el desarrollo de las actividades cotidianas de los Clientes, tanto en el ámbito profesional como en el personal.

Permanecemos atentos a las nuevas tendencias y tecnologías a fin de evolucionar y reinventarnos de acuerdo con los cambios que el mundo exige.

Fieles al primero de nuestros valores corporativos —**Nuestra Esencia es el Cliente**—, diariamente dirigimos nuestros esfuerzos a escucharle y comprender sus necesidades, a diseñar soluciones financieras integrales para satisfacerlas y a trabajar constantemente por proporcionarle valor agregado y calidad en la atención.

Nuestro portafolio de productos y servicios está estructurado para atender los requerimientos de los diferentes perfiles de Clientes. Para ello contamos con subsidiarias, canales de atención, medios de pago y un equipo calificado de profesionales de primer nivel.



CLIENTES ACTIVOS

1,238,655

COBERTURA A TRAVÉS DE NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

Canales Digitales y Oficinas

produbanco.com



App Móvil



App be Produbanco



116 agencias a nivel nacional



78 tradicionales



37 digitales



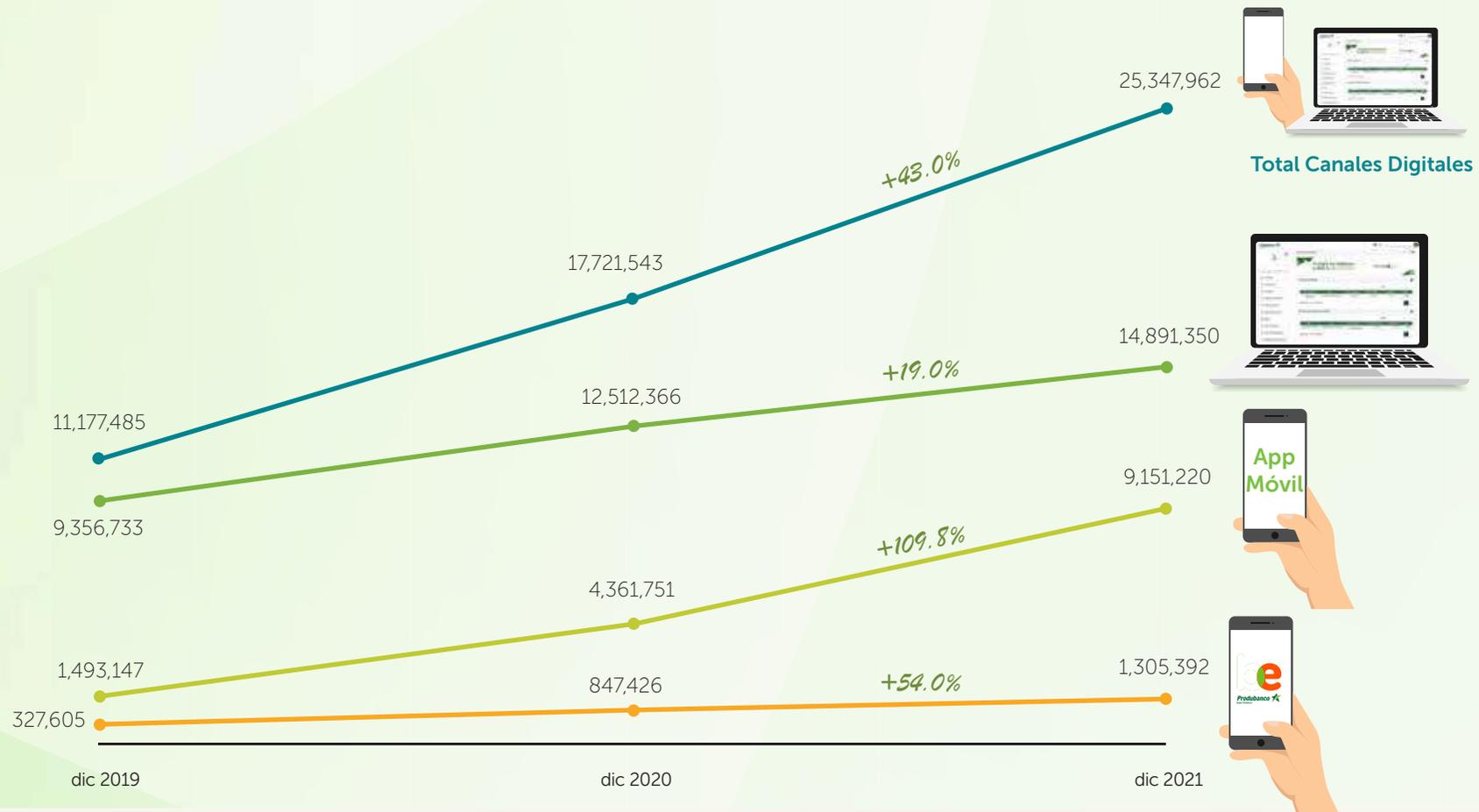
1 oficina móvil

TRANSACCIONALIDAD

Evolución del Número de Transacciones

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

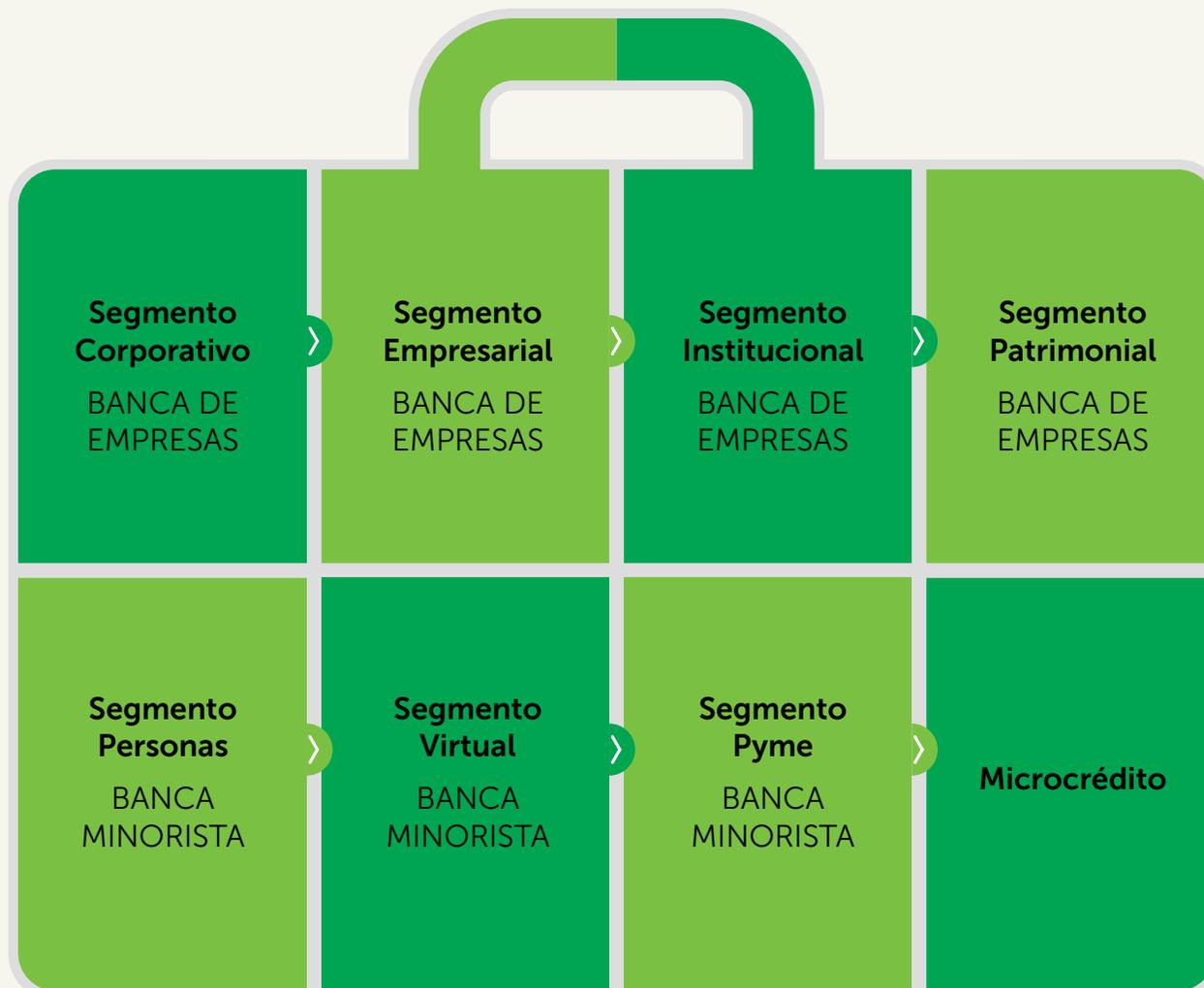
Los aplicativos móviles y la página web del Banco fueron los canales con mayor evolución en 2021. La **App Móvil** creció en un 110%, el aplicativo **be Produbanco** lo hizo en 54% y el **produbanco.com** en 19% frente al año precedente. Las cifras alcanzadas se apalancaron en la adopción natural y orgánica de estos canales por parte de los Clientes, así como en el esfuerzo y desarrollo constante que hemos dedicado al mejoramiento de la experiencia en la interacción con nuestros canales.



Fuente: Estadística Canales Digitales

NEGOCIO

Unidades de Negocio



DISTRIBUCIÓN DE LOS DEPÓSITOS

Volumen de Depósitos por Segmento de Negocio (en millones de dólares)

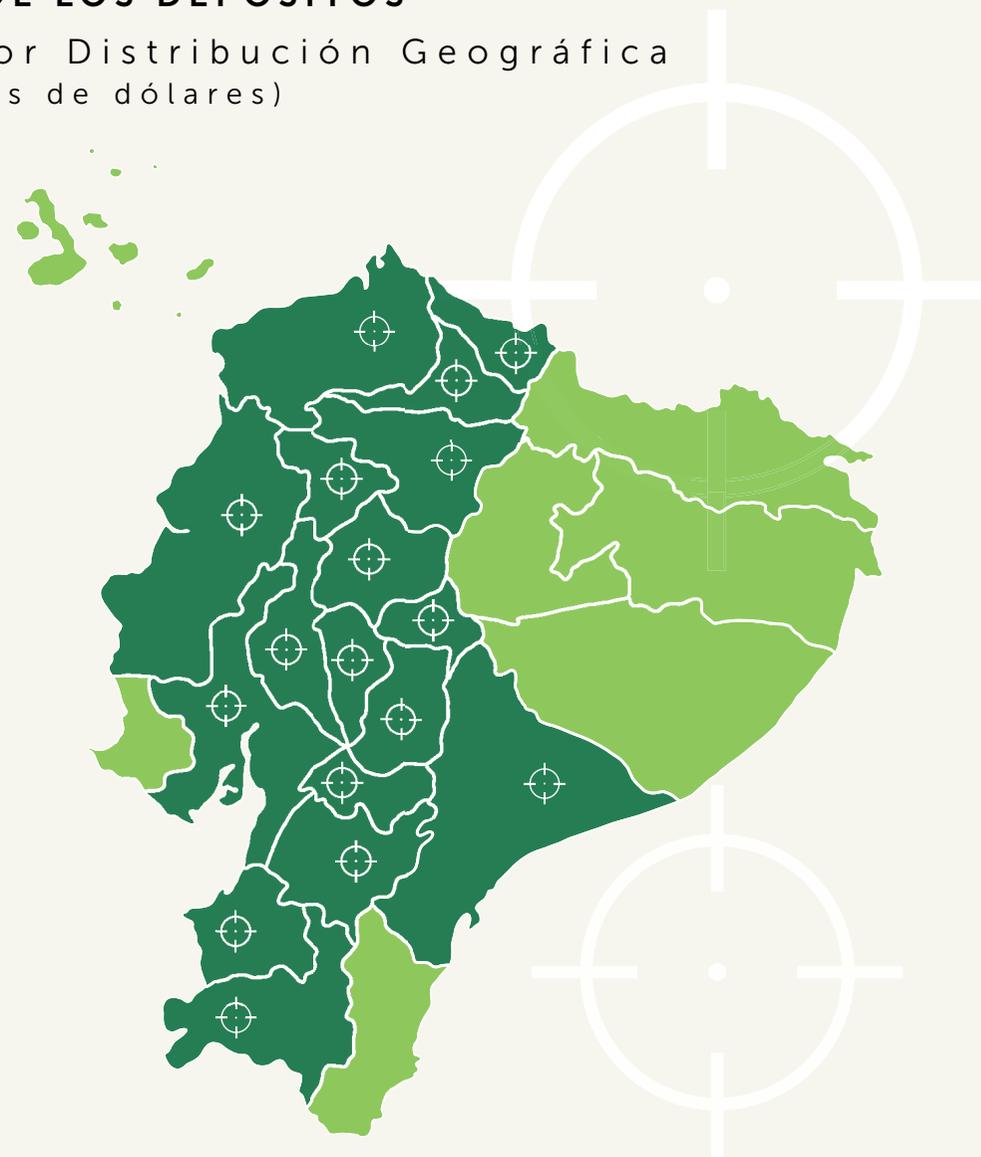
Banca	Segmento de Negocio	dic-19	Participación	dic-20	Participación	dic-21	Participación
Empresas	Corporativo	767.8	19.2%	744.8	16.8%	770.1	16.0%
	Institucional	215.0	11.5%	627.7	14.2%	675.7	14.0%
	Empresarial	215.0	5.4%	250.4	5.7%	302.3	6.3%
	Patrimonial	461.3	5.7%	255.2	5.8%	300.1	6.2%
Minorista	Personas	1,541.1	38.6%	1,670.7	37.8%	1,730.1	35.9%
	Pyme	459.7	11.5%	478.5	10.8%	570.6	11.8%
	Virtual	316.7	7.9%	383.5	8.7%	461.2	9.6%
	Microcrédito	0.0	0.0%	0.0	0.0%	0.0	0.0%
	Funcionarios	9.1	0.2%	13.0	0.3%	12.2	0.3%
Total		3,997.5	100.0%	4,423.8	100.0%	4,822.3	100.0%

Fuente: Big Data Produbanco

DISTRIBUCIÓN DE LOS DEPÓSITOS

Volumen de Depósitos por Distribución Geográfica
(en millones de dólares)

Sucursal	dic-19	dic-20	dic-21
Quito	2,773.8	3,009.5	3,232.8
Guayaquil	697.5	812.8	930.0
Cuenca	159.6	204.9	213.4
Ambato	113.3	126.6	136.9
Manta	52.7	59.7	67.8
Ibarra	43.9	46.6	56.8
Santo Domingo	34.2	37.4	41.8
Machala	21.8	24.8	35.1
Riobamba	40.1	35.2	34.2
Quevedo	14.6	16.4	19.0
Latacunga	13.0	14.7	15.7
Loja	10.2	9.6	14.3
Esmeraldas	10.1	11.1	11.6
Azogues	6.9	6.9	7.7
Guaranda	2.4	3.7	4.0
Tulcán	0.6	0.8	1.2
Puyo	2.9	3.2	-
Total	3,997.5	4,423.8	4,822.3



Fuente: Big Data Produbanco

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA

Volumen de Cartera por Segmento de Negocio

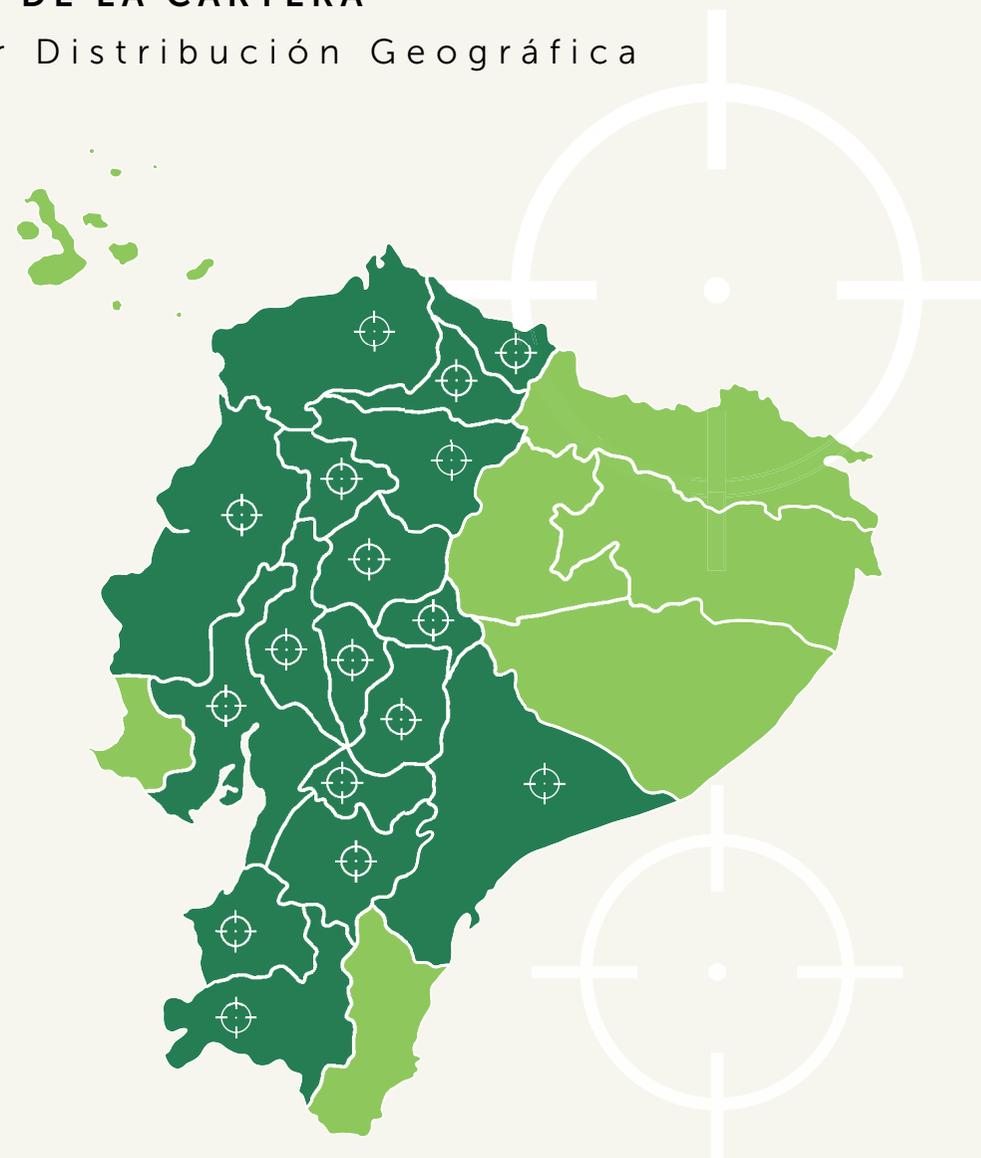
Banca	Segmento de Negocio	dic-19	Participación	dic-20	Participación	dic-21	Participación
Empresas	Tarjeta de Crédito	605.0	17.7%	607.8	17.7%	696.5	17.6%
	Corporativo	1,257.9	36.8%	1,265.0	36.9%	1,485.0	37.5%
	Empresarial	329.8	9.6%	336.6	9.8%	417.2	10.5%
	Institucional	61.2	1.8%	53.8	1.6%	42.5	1.1%
	Patrimonial	16.2	0.5%	21.7	0.6%	25.6	0.6%
Minorista	Personas	625.0	18.3%	597.8	17.4%	614.1	15.5%
	Pymes	412.0	12.0%	431.1	12.6%	513.9	13.0%
	Virtual	93.0	2.7%	96.9	2.8%	144.8	3.7%
	Microcrédito	10.5	0.3%	9.4	0.3%	8.5	0.2%
	Funcionarios	9.3	0.3%	11.1	0.3%	12.1	0.3%
	Riesgos	0.0	0.0%	0.0	0.0%	0.0	0.0%
Total		3,419.9	100.0%	3,431.1	100.0%	3,960.2	100.0%

Fuente: Big Data Produbanco

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA

Volumen de Cartera por Distribución Geográfica

Sucursal	dic-19	dic-20	dic-21
Quito	1,745.8	1,744.8	1,932.5
Guayaquil	1,063.9	1,109.2	1,325.9
Manta	129.8	122.5	159.6
Cuenca	139.7	130.4	154.1
Ambato	102.9	85.9	107.3
Machala	54.1	64.4	91.4
Ibarra	55.7	49.6	53.1
Santo Domingo	42.6	39.5	45.9
Quevedo	23.8	24.3	27.7
Riobamba	17.5	16.6	17.7
Loja	13.1	14.4	14.7
Esmeraldas	11.1	10.5	11.1
Latacunga	8.3	7.6	9.7
Azogues	7.3	6.5	6.2
Tulcán	1.0	1.6	2.1
Guaranda	0.9	0.9	1.3
Puyo	2.5	2.4	-
Total	3,419.9	3,431.1	3,960.2



Fuente: Big Data Produbanco

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA COMERCIAL Y PRODUCTIVA POR SECTOR ECONÓMICO DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME DE ACTIVIDAD

	dic-19	dic-20	dic-21	Particip. dic-21	Variación 2020-2021
Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas	606.5	647.4	687.2	27.6%	6.1%
Industrias manufactureras	481.7	477.7	645.1	25.9%	35.1%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	179.5	183.3	254.3	10.2%	38.8%
Actividades inmobiliarias	177.7	170.2	235.9	9.5%	38.6%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	132.2	138.2	121.9	4.9%	-11.8%
Construcción	62.3	89.5	109.0	4.4%	21.8%
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	44.7	85.7	99.9	4.0%	16.5%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	51.7	43.9	62.9	2.5%	43.4%
Transporte y almacenamiento	71.3	61.8	61.7	2.5%	0.0%
Actividades financieras y de seguros	77.0	63.3	61.7	2.5%	-2.5%
Información y comunicación	53.9	23.7	36.3	1.5%	53.2%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	34.8	26.7	31.3	1.3%	17.4%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	22.3	20.9	25.7	1.0%	23.0%
Enseñanza	22.4	19.5	18.3	0.7%	-6.3%
Explotación de minas y canteras	25.7	24.4	17.6	0.7%	-27.9%
Otras actividades de servicios	8.4	6.8	6.4	0.3%	-5.9%
Distribución de agua, alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento	6.3	5.1	6.3	0.3%	23.5%
Artes, entretenimiento y recreación	5.5	5.2	3.5	0.1%	-33.7%
Administración pública y defensa, planes de seguridad social de afiliación obligatoria	2.9	2.0	1.6	0.1%	-16.9%
Actividades de los hogares como empleadores, actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.4	0.0	0.0	0.0%	-37.5%
Total General	2,067.2	2,095.1	2,486.6	100%	18.7%

Fuente: Big Data Produbanco

CIFRAS DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO

Banca de Empresas: Segmento Corporativo

La gestión realizada en el año por las diferentes unidades de negocio se encuentra detallada en la [Memoria Corporativa 2021 de Produbanco](#).

Perfil:

Empresas corporativas

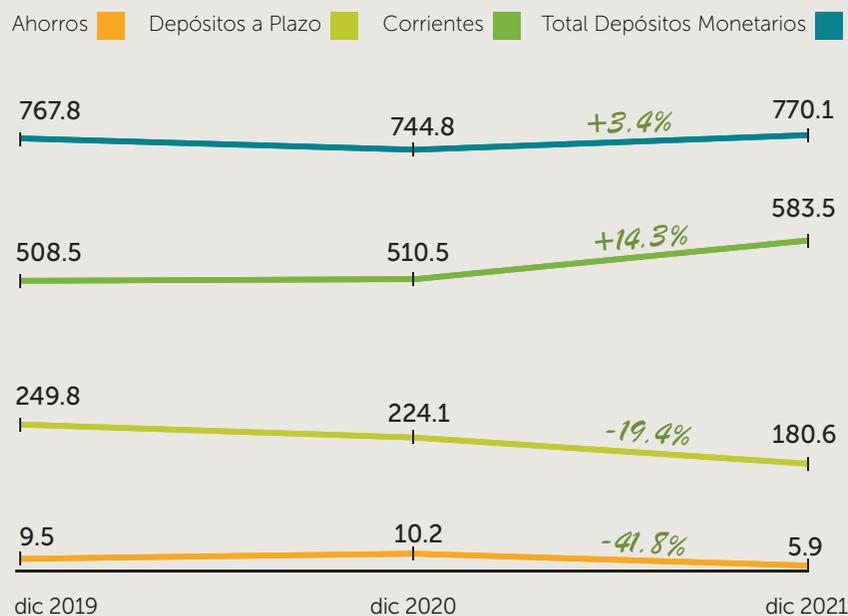
Mercado Objetivo:

Empresas con ventas anuales superiores a USD 35 millones.

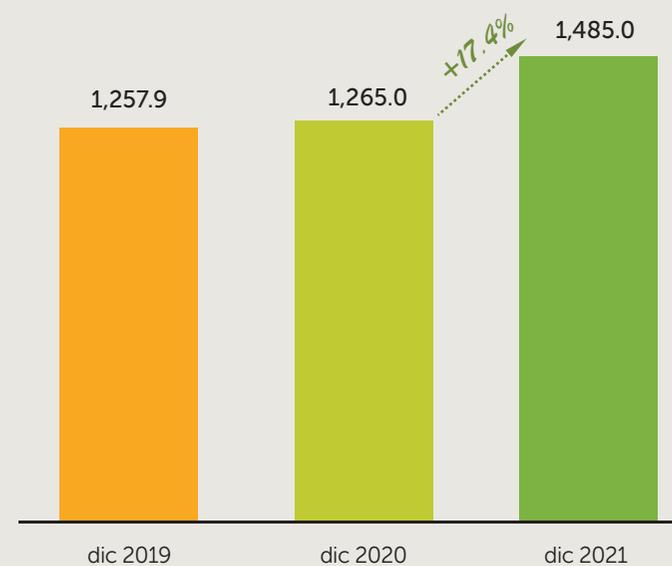
Número de Clientes:

	dic 2019	dic 2020	dic 2021	Variación 2020-2021
	1,530	1,573	1,559	-0.9%

Distribución de los Depósitos Monetarios del Segmento (en millones de dólares)



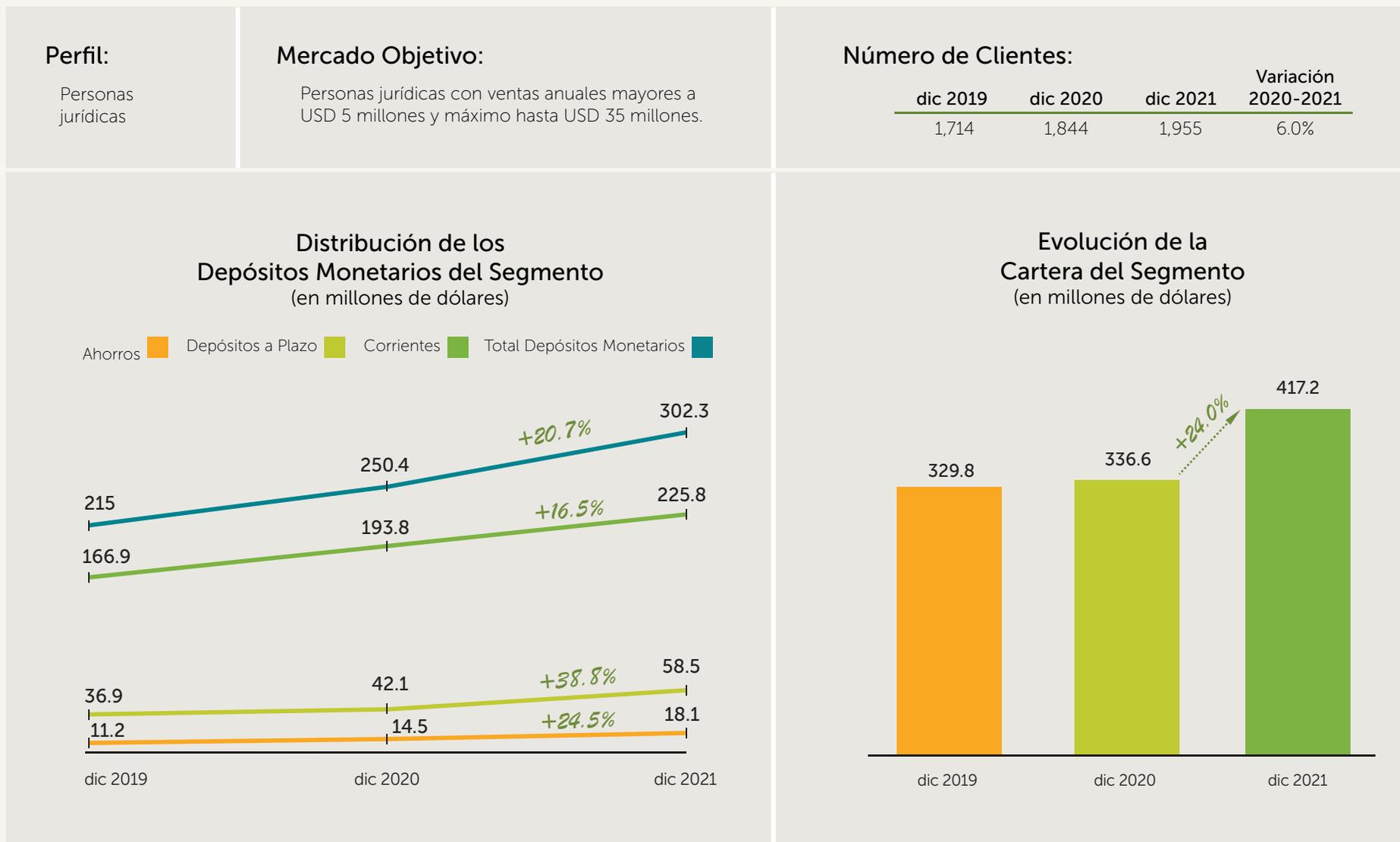
Evolución de la Cartera del Segmento (en millones de dólares)



Fuente: Big Data Produbanco

CIFRAS DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO

Banca de Empresas: Segmento Empresarial



Fuente: Big Data Produbanco

CIFRAS DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO

Banca de Empresas: Segmento Institucional

Perfil:

Personas jurídicas

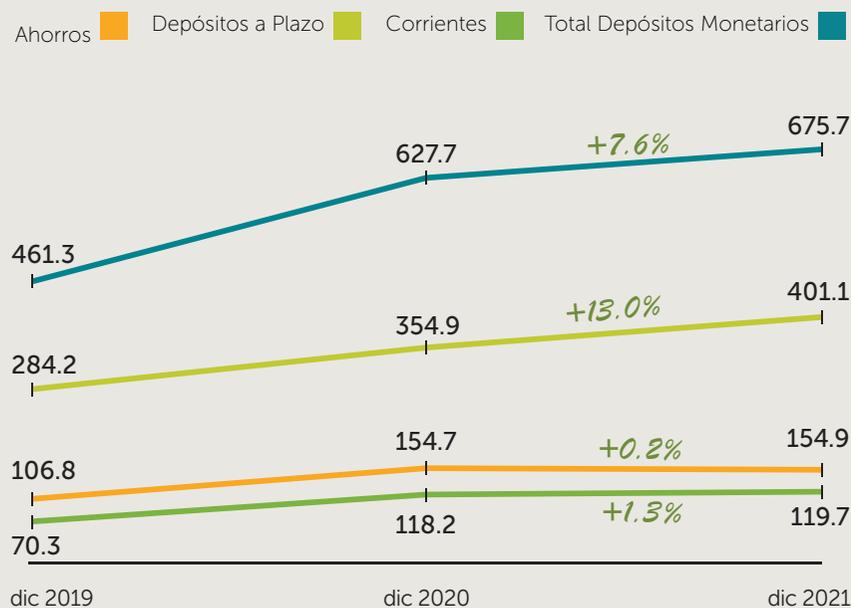
Mercado Objetivo:

Principalmente instituciones sujetas al control de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, Intendencia de Mercado de Valores, Superintendencia de Compañías, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y entidades autorizadas del sector público.

Número de Clientes:

dic 2019	dic 2020	dic 2021	Variación 2020-2021
383	397	421	6.0%

Distribución de los Depósitos Monetarios del Segmento (en millones de dólares)



Evolución de la Cartera del Segmento (en millones de dólares)



Fuente: Big Data Produbanco

CIFRAS DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO

Banca de Empresas: Segmento Patrimonial

Perfil:

Personas naturales o vehículos jurídicos patrimoniales

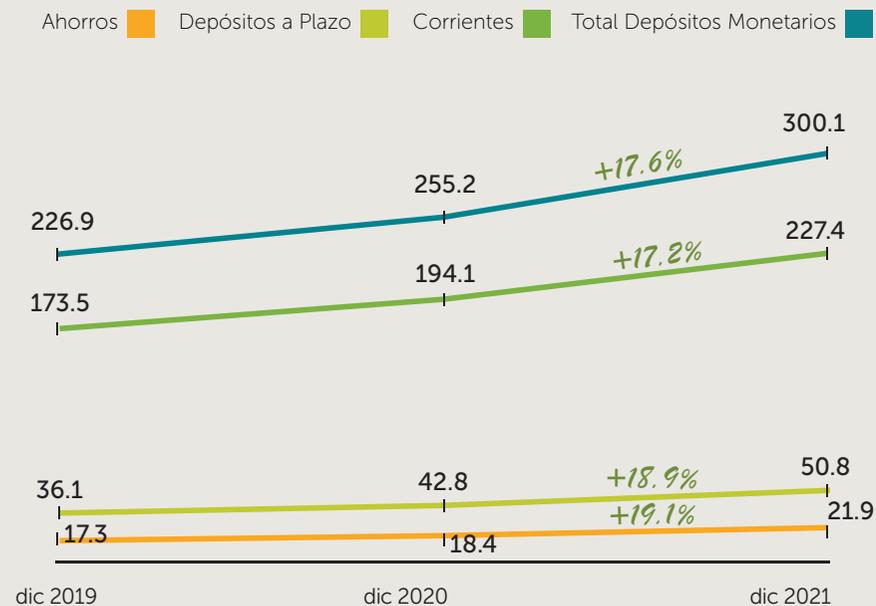
Mercado Objetivo:

Clientes de alto patrimonio y su grupo familiar.

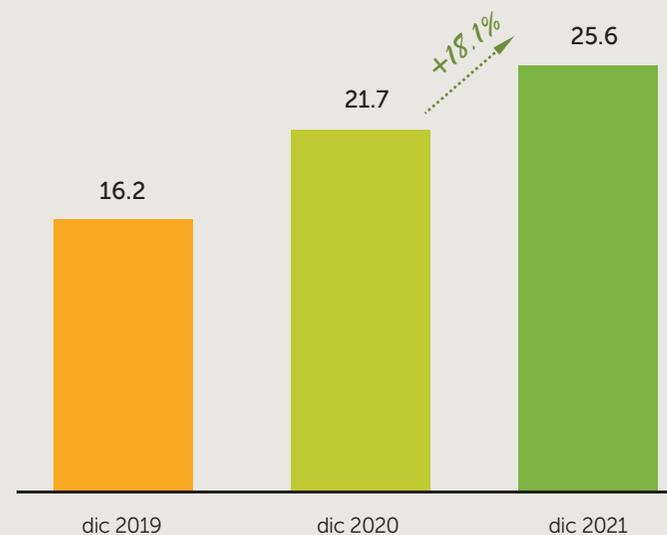
Número de Clientes:

dic 2019	dic 2020	dic 2021	Variación 2020-2021
1,844	1,906	2,092	9.8%

Distribución de los Depósitos Monetarios del Segmento (en millones de dólares)



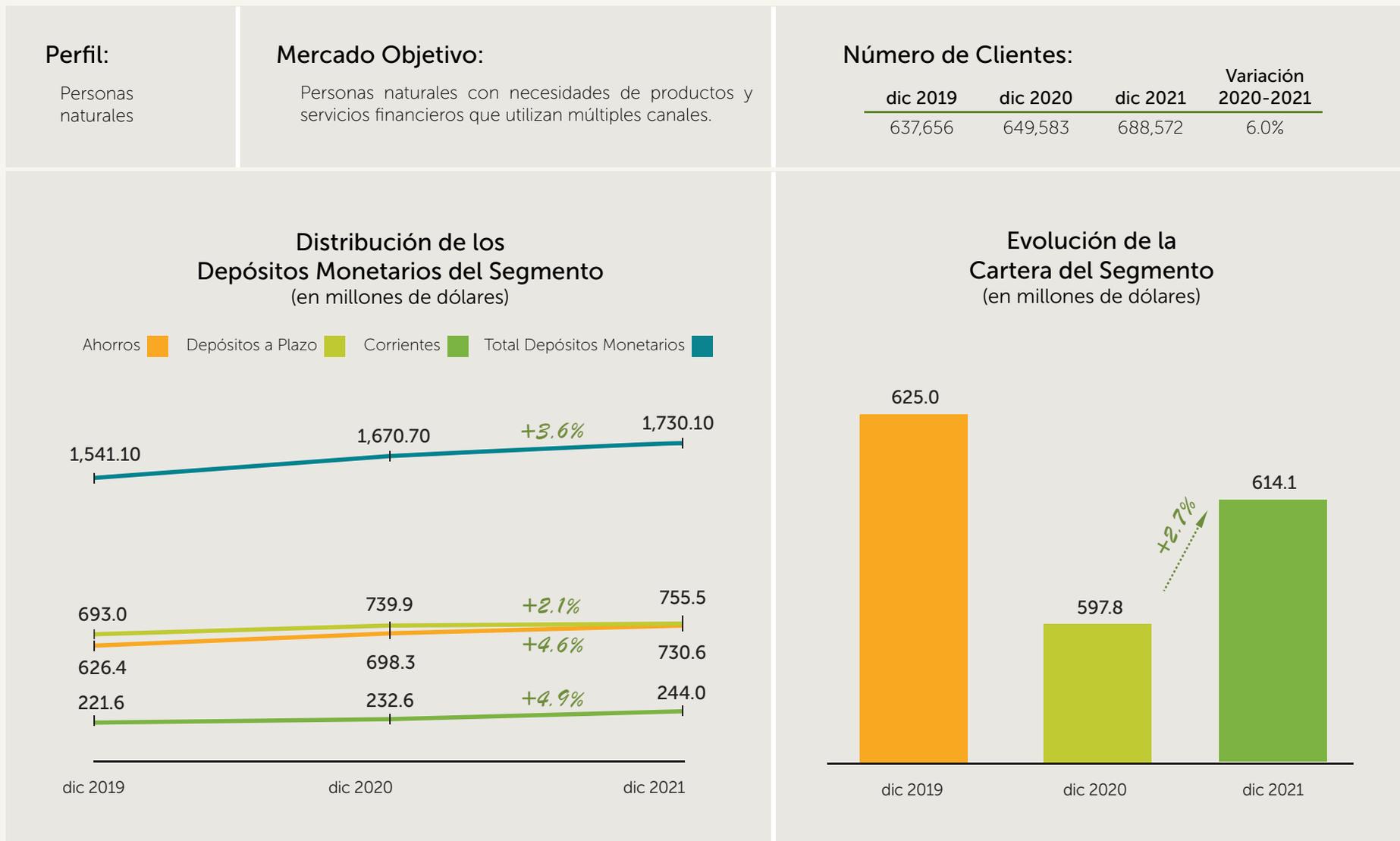
Evolución de la Cartera del Segmento (en millones de dólares)



Fuente: Big Data Produbanco

CIFRAS DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO

Banca Minorista: Segmento Personas



Fuente: Big Data Produbanco

CIFRAS DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO

Banca Minorista: Segmento Virtual

Perfil:

Personas naturales

Mercado Objetivo:

Personas que prefieren relacionarse virtualmente con el Banco a través de canales digitales.

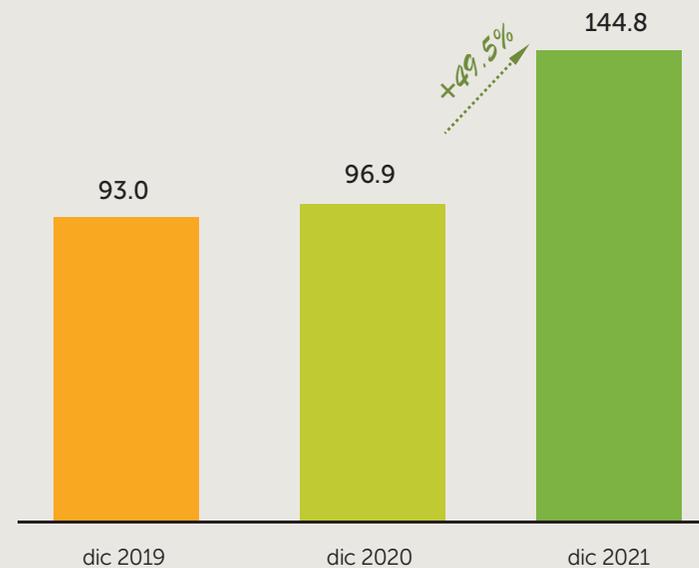
Número de Clientes:

	dic 2019	dic 2020	dic 2021	Variación 2020-2021
	401,608	437,449	510,443	16.7%

Distribución de los Depósitos Monetarios del Segmento (en millones de dólares)



Evolución de la Cartera del Segmento (en millones de dólares)



Fuente: Big Data Produbanco

CIFRAS DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO

Banca Minorista: Segmento Pyme

Perfil:

Pequeñas y medianas empresas

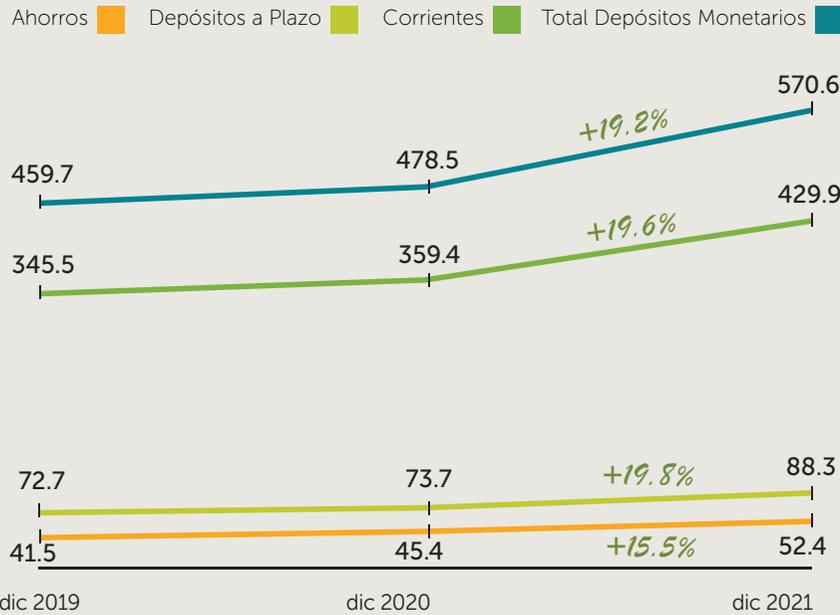
Mercado Objetivo:

Empresarios, personas naturales o jurídicas cuyos negocios generan ventas de hasta USD 5 millones.

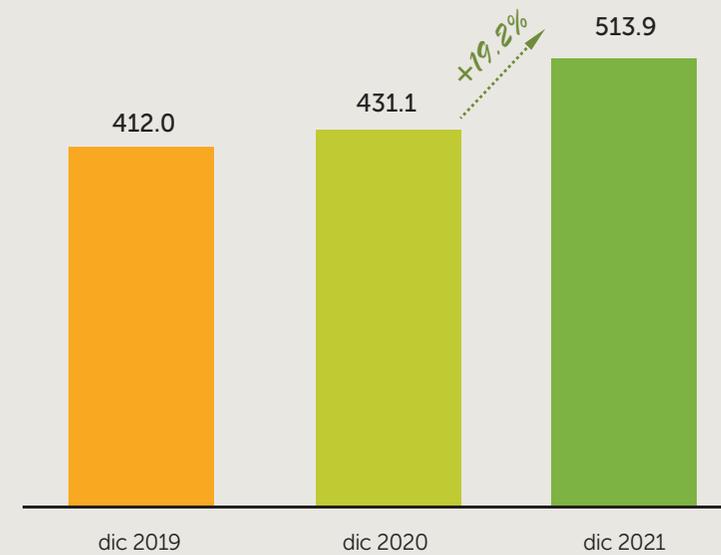
Número de Clientes:

dic 2019	dic 2020	dic 2021	Variación 2020-2021
28,419	27,660	30,305	9.6%

Distribución de los Depósitos Monetarios del Segmento (en millones de dólares)



Evolución de la Cartera del Segmento (en millones de dólares)



Fuente: Big Data Produbanco

CIFRAS DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO

Microcrédito

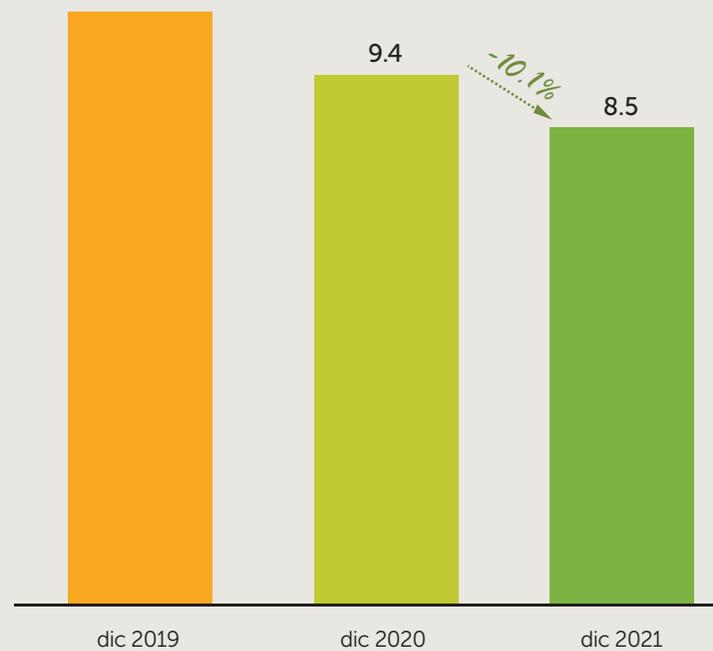
Perfil:

Personas naturales dedicadas a la comercialización de productos y servicios.

Mercado Objetivo:

Financia a personas naturales dedicadas a la comercialización de productos y servicios, que requieran microcréditos de acumulación simple.

Evolución de la
Cartera de Microcrédito
(en millones de dólares)

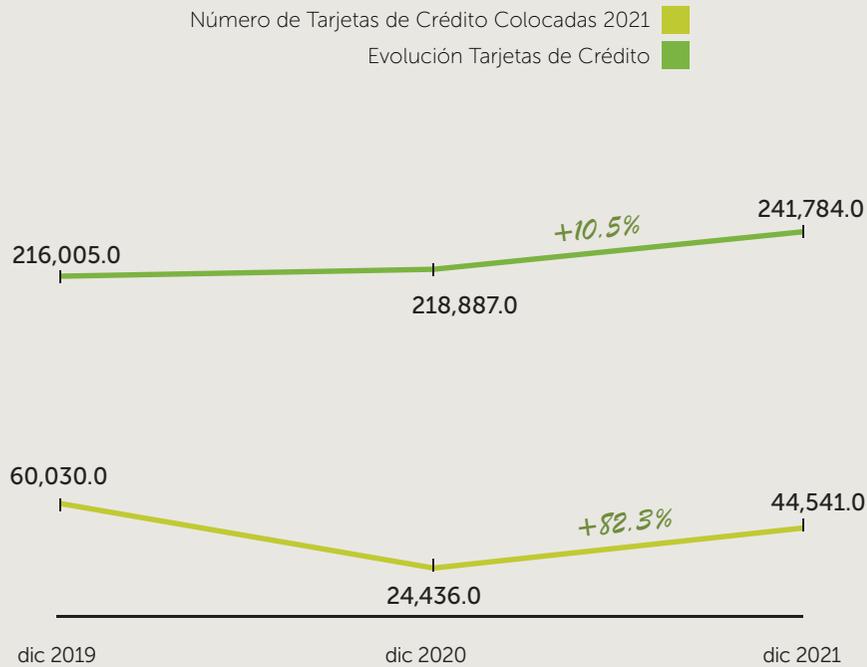


Fuente: Big Data Produbanco

CIFRAS DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO

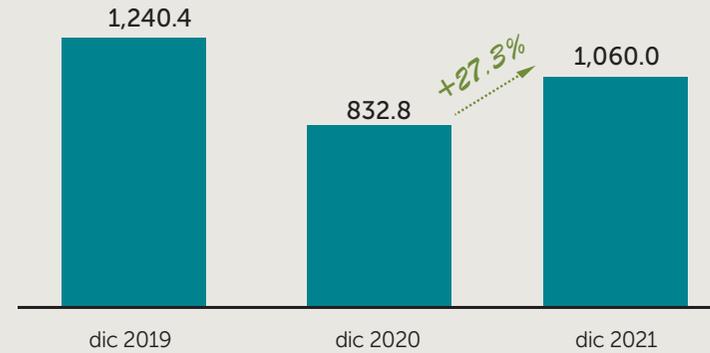
Tarjeta de Crédito

Evolución del Número de Tarjetas de Crédito



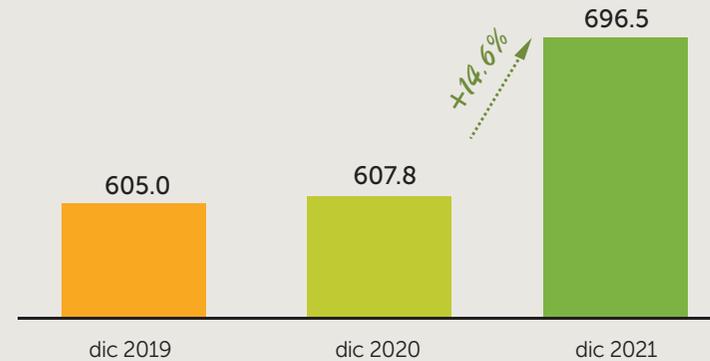
Evolución de la Facturación de Tarjetas de Crédito

(en millones de dólares)



Evolución de la Cartera de Tarjeta de Crédito

(en millones de dólares)

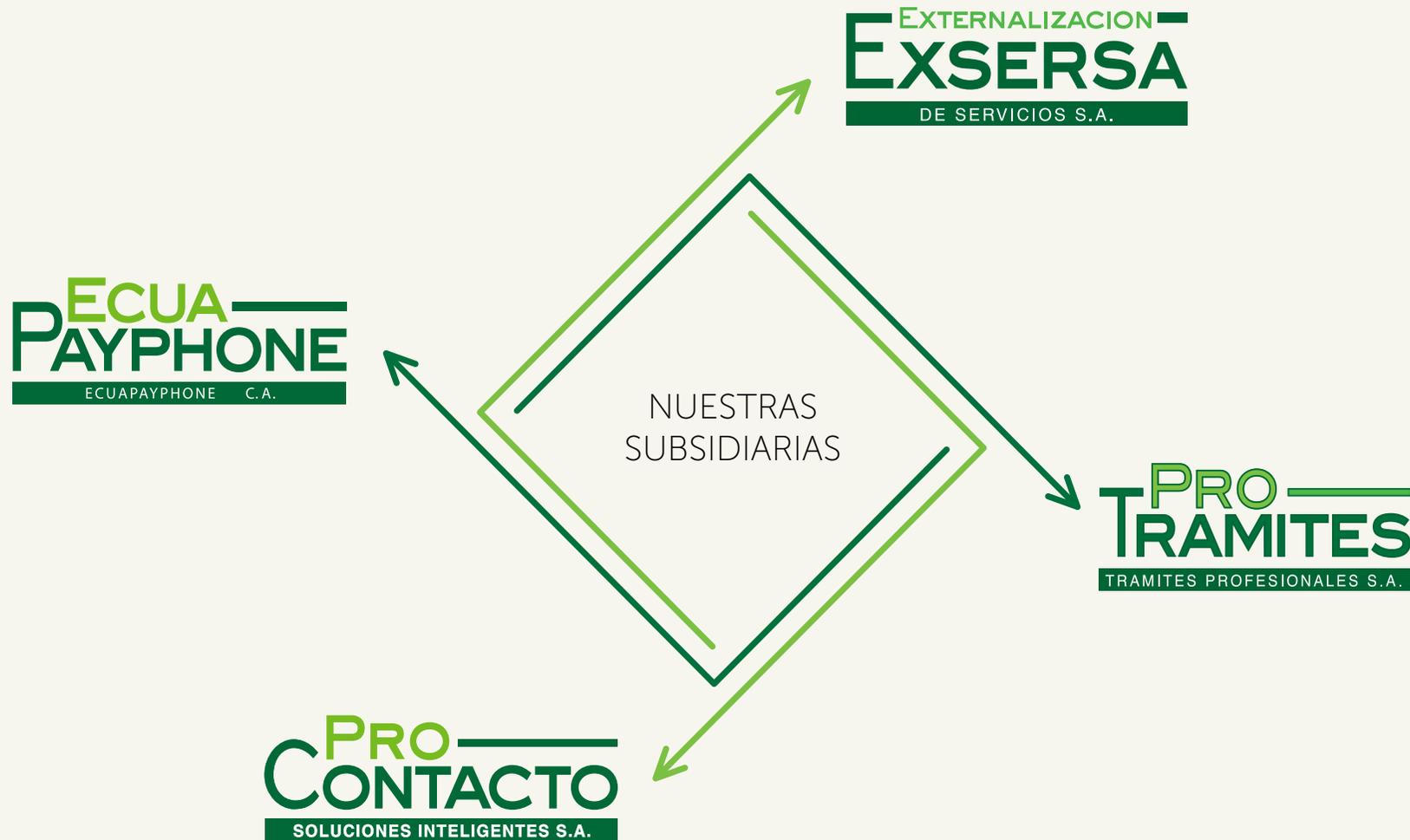


Fuente: Big Data Produbanco

SUBSIDIARIAS

[GRI: 102-2, 102-6, 203-2, FS6, FS7, FS13, FS14]

La forma en la que llevamos la gestión de negocio se complementa con la operación de nuestras subsidiarias, cuyo soporte constituye un elemento importante para consecución de los objetivos y el cumplimiento de estrategias institucionales.



PERFIL DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS

Externalización de Servicios S.A. Exsersa

La red de oficinas de Servipagos y en especial la de puntos de atención de PagoÁgil nos permite estar más cerca de la Comunidad, al facilitarle el acceso a la realización de transacciones de pago y cobro, tanto de empresas financieras como no financieras.

FORTALEZA FINANCIERA EN MILLONES DE DÓLARES



EXTERNALIZACION
EXSERSA
 DE SERVICIOS S.A.

Activo
USD
11.8 millones

Pasivo
USD
7.5 millones

Patrimonio
USD
4.3 millones

Utilidad
 Neta
USD
1.4 millones

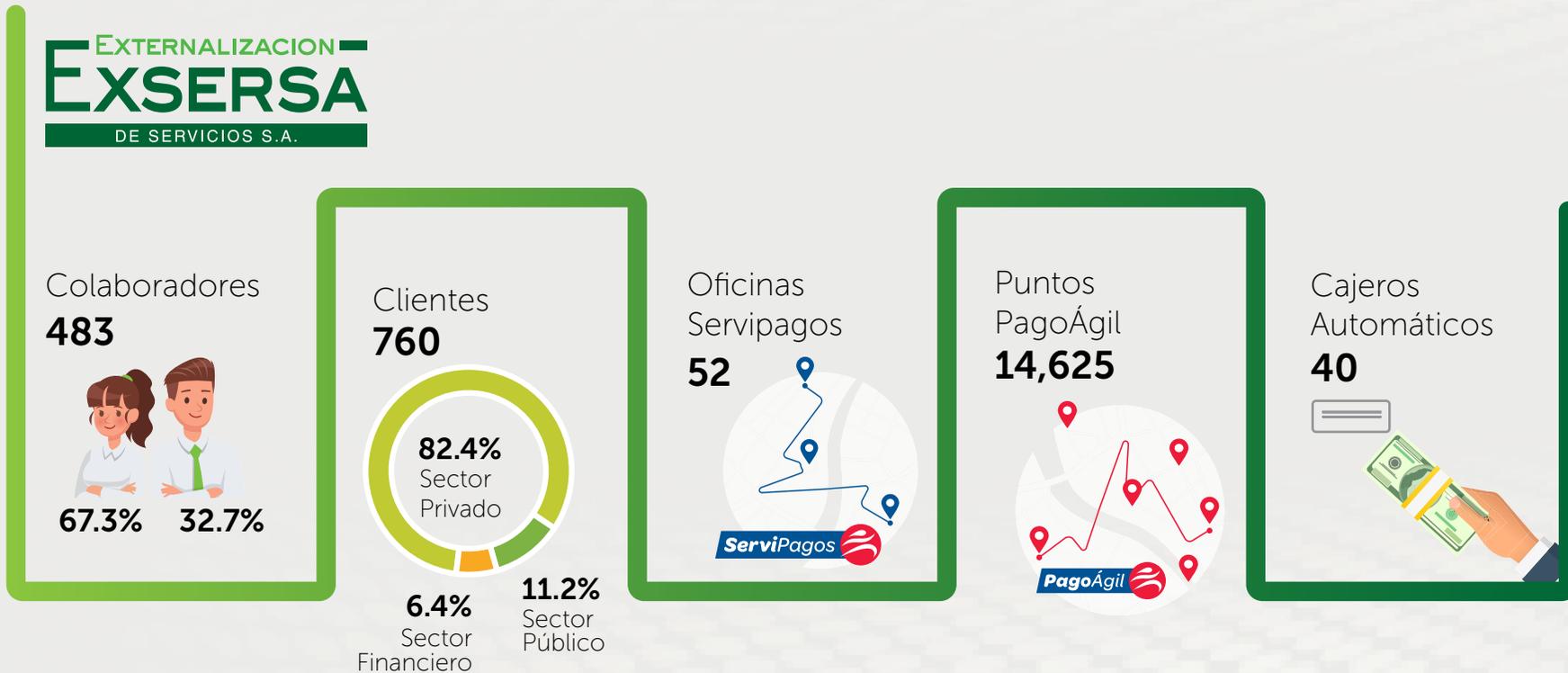
Provisión
 Impuestos
USD
0.4 millones



PERFIL DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS

Externalización de Servicios S.A. Exsersa

CAPACIDAD OPERATIVA



PERFIL DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS

Externalización de Servicios S.A. Exsersa

COBERTURA OFICINAS SERVIPAGOS Y PUNTOS DE ATENCIÓN PAGOÁGIL

A través de PagoÁgil tenemos presencia en el **100%** de las provincias y en el **92.8%** de cantones.



Nuestros **puntos de atención** están **distribuidos en 205 cantones de todo el país**. Entre estos se encuentran áreas de difícil acceso y con altos índices de pobreza, donde nuestra presencia ha permitido bancarizar a la población e insertarla en la dinámica del sistema financiero.

Durante el 2021, a través de las **52 agencias ServiPagos** y **14,625 puntos PagoÁgil** se efectuó el **pago de 363,139 Bonos de Desarrollo Humano** (USD 50 cada uno), por un **monto total de USD 18,156,950**.

Las tiendas y pequeños comercios afiliados a la red PagoÁgil tienen la oportunidad de potenciarse y generar rentabilidad adicional para sus negocios al complementar su propia oferta con el ofrecimiento de servicios de pago y cobro. En 2021 las **comisiones pagadas a establecimientos** alcanzaron los **USD 4 millones**.

El **Programa de Profesionalización para Microempresarios y Tenderos** —que inició en diciembre 2020 con el objetivo de apoyar el crecimiento de esta red de pequeños negocios— se realizó con éxito en este primer año de ejecución. El detalle de este programa se desarrolla en el **capítulo Usuario Financiero** ([clic aquí para llegar a la sección](#)).

PERFIL DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS

Protramites Trámites Profesionales S.A.

Protramites Trámites Profesionales S.A. es la subsidiaria encargada de la gestión de la cartera vencida de los segmentos de Personas y Virtual, y de la recuperación de la cartera castigada de todos los demás segmentos de Produbanco.

FORTALEZA FINANCIERA EN MILLONES DE DÓLARES Y CAPACIDAD OPERATIVA EN COLABORADORES



**PRO
TRAMITES**
TRAMITES PROFESIONALES S.A.

Activo
USD
3.9 millones

Pasivo
USD
2.6 millones

Patrimonio
USD
1.3 millones

Utilidad
Neta
USD
0.7 millones

Provisión
Impuestos
USD
0.09 millones

Colaboradores
177



65.5% **34.5%**

PERFIL DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS

ProContacto Soluciones Inteligentes S.A.

La actividad de esta subsidiaria es la prestación de servicios auxiliares para el sistema financiero nacional que guarden relación con el contacto telefónico y de mensajería a Clientes y usuarios. Para ello su oferta comprende la integración de equipos, actividades y sistemas de informática y telecomunicaciones. Dentro de este portafolio se incluyen, entre otros: mensajes de bienvenida y encuestas de satisfacción sobre la atención recibida por Clientes nuevos; campañas masivas y selectivas (dirigidas a un mercado objetivo) para promover el uso de productos o servicios; comercialización de nuevos productos o servicios (ya sea masiva o selectivamente); atención de llamadas de Clientes que requieren solución a ciertos requerimientos; atención al Cliente en interacciones digitales; gestión de reclamos y requerimientos (tanto para personas naturales como jurídicas) de todos los productos y servicios de la entidad financiera, a través de todos los canales habilitados por la misma.

FORTALEZA FINANCIERA EN MILLONES DE DÓLARES Y CAPACIDAD OPERATIVA EN COLABORADORES


PRO CONTACTO
 SOLUCIONES INTELIGENTES S.A.

Activo
USD
1.1 millones

Pasivo
USD
0.9 millones

Patrimonio
USD
0.2 millones

Utilidad
 Neta
USD
0.1 millones

Provisión
 Impuestos
USD
0.05 millones

Colaboradores
180



68.3% **31.7%**

PERFIL DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS

EcuaPayphone C.A.

Su objeto es proporcionar servicios tecnológicos e informáticos para medios de pago. En el año 2015 Produbanco formó una alianza con el emprendimiento PayPhone, producto de la cual se convirtió en la primera institución financiera del país en contar con un sistema de pagos móvil para sus tarjetahabientes por medio de una aplicación para efectuar compras con el teléfono inteligente (smartphone), en forma completamente segura. En 2020, Produbanco incorporó a PayPhone como subsidiaria, bajo la razón social EcuaPayphone C.A.

FORTALEZA FINANCIERA EN MILLONES DE DÓLARES Y CAPACIDAD OPERATIVA EN COLABORADORES



Activo
USD
4.7 millones

Pasivo
USD
3.5 millones

Patrimonio
USD
1.2 millones

Utilidad
 Neta
USD
-0.6 millones

Provisión
 Impuestos
USD
0.05 millones

Colaboradores
31



32.3% **67.7%**



**Usuario
Financiero**



NUESTRA ESENCIA ES EL CLIENTE

[GRI: 102-43, 102-44]

Nuestra Esencia es el Cliente es el valor corporativo sobre el que se basa nuestro programa de Calidad de Servicio.

Gestionamos permanentemente acciones encauzadas a brindar experiencias memorables al Cliente. Esto ha contribuido a alcanzar un desempeño positivo que se ve reflejado en nuestros indicadores.

Las circunstancias del 2021 demandaron que las empresas perfeccionen sus modelos de relacionamiento con los Clientes, así como sus estrategias competitivas. En este entorno, Produbanco impulsó aún más su cultura *Customer Centric* —que ubica 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 ofrecerles experiencias positivas, lo que se traduce 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 la retroalimentación que nos proporciona nos lleva a atender adecuadamente diversas situaciones y a diseñar soluciones para transformar satisfactoriamente la interacción del Cliente con el Banco.

Otros puntos fundamentales del compromiso de Produbanco con la calidad de atención son: 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.

Para evaluar la experiencia transaccional y relacional de nuestros Clientes, así como para conocer su grado de satisfacción, recomendación y nivel de esfuerzo efectuamos constantemente el monitoreo y medición de la experiencia de servicio 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).

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

Encuesta de Bienvenida

Objetivo: Ofrecer un saludo de recibimiento a los Clientes que abrieron una cuenta corriente y/o de ahorros, y averiguar su grado de satisfacción y recomendación.

		2020	2021
INS	Índice neto de satisfacción general	95.29%	92.04%
NPS	Índice neto de recomendación	91.93%	93.75%
CES	Índice de esfuerzo del Cliente	6.11%	3.01%

Encuesta de Lealtad

Objetivo: Conocer la experiencia del servicio recibido en cada punto de contacto en la red de oficinas.

		2020	2021
R	Recompra	98.23%	96.2%
INS	Índice neto de satisfacción general	95.06%	99.0%
NPS	Índice neto de recomendación	92.91%	90.6%
CES	Índice de esfuerzo del Cliente	1.53%	3.0%

Fuente: Registros Calidad de Servicio



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.

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**.

Fuente:
<https://www.ekosnegocios.com/articulo/ceo-con-proposito-ricardo-cuesta-ceo-produbanco-grupo-promerica>



El IESC es una medición externa realizada por Corporación Ekos que evalúa el grado de satisfacción de los Clientes con el servicio recibido, la recomendación como institución financiera y la intención de recompra para adquirir otros productos o servicios en un futuro. Además incluye información de la tasa de problemas, comunicación y la solución de los mismos.

Indicador Ekos de Satisfacción al Cliente	2021	2020
---	------	------

IESC - Ekos	89.8%	88.7%
--------------------	--------------	--------------

Valor y lealtad

Satisfacción general	90.5%	90.9%
Percepción de valor (relación satisfacción/precio)	88.2%	84.2%
Intención de recomendación	88.5%	85.9%
Intención de recompra	90.5%	90.3%

Servicio

Tasa de problemas (% sin problemas)	91.1%	91.9%
-------------------------------------	-------	-------



Fotografía: De izquierda a derecha: Eduardo Lafebre, Vicepresidente Gente y Cultura Produbanco; Magdalena Salvador, Asesor Cultura y Experiencia del Cliente Produbanco; Ricardo Cuesta, CEO Produbanco, y Dayana Benitez, Coordinador Cultura y Experiencia del Cliente.

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**.



MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DEL CLIENTE INTERNO

Esta práctica constituye una herramienta para encontrar oportunidades de mejora orientadas al logro del objetivo de **brindar experiencias memorables** al Cliente.

La medición de calidad de servicio del Cliente interno evalúa las diferentes interacciones que se desarrollan diariamente entre las áreas, pues el nivel de efectividad en estas influye en el producto o servicio entregado al Cliente final.



Indicadores de Calidad de Servicio Interno	2021	2020
Indicadores de percepción relacionados a la experiencia de nuestros Colaboradores en la gestión interna.		
Índice Neto de Recomendación NPS Evalúa el grado de recomendación del Colaborador como institución financiera.	88.1%	86.7%
Índice Neto de Recomendación del Colaborador ENPS Evalúa el grado de recomendación del Colaborador como marca empleadora.	77.0%	81.3%
Indicadores que recogen, en términos de satisfacción, la forma en la que nuestros Colaboradores evalúan un servicio recibido entre las unidades que interactúan.		
Índice Neto de Satisfacción INS Es la satisfacción general con el servicio recibido por las áreas que interactúan.	79.6%	80.9%
Índice de Esfuerzo o Nivel de Dificultad del Cliente Interno CES Evalúa que tan fácil o difícil es interactuar con el resto de áreas.	11.0%	8.7%

Fuente: Registros Calidad de Servicio

ESQUEMA DE SOLUCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS

Nuestro proceso tiene como meta proporcionar soluciones satisfactorias a los requerimientos y reclamos en forma oportuna, fluida y eficiente, de tal manera que el Cliente se sienta confiado y seguro.

Durante el 2021 se registraron 263,625 eventos, 12.9% menos que en 2020.

Total Eventos 2021	263,625
Requerimientos	168,179 (63.8%)
Reclamos	95,446 (36.2%)
Eventos Resueltos 2021	252,081
% de eventos resueltos	95.62%
A tiempo según normativa	240,838
% a tiempo según normativa	95.54%
Fuera de tiempo según normativa	11,243
% fuera de tiempo según normativa	4.46%
Eventos en Trámite al Cierre 2021	11,544
% de eventos en trámite	4.38%

Canales Virtuales de Atención

Kioscos en Agencias



A través de los 217 kioscos instalados en nuestras agencias, el Cliente y los ejecutivos del Centro de Atención pueden mantener videoconferencias para solventar requerimientos y reclamos.

Redes Sociales



Nuestras redes sociales —Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn— están abiertas para la recepción de inquietudes y observaciones de nuestros Clientes, quienes, de acuerdo con nuestros estándares, reciben contestación en un tiempo máximo de una hora.

PRÁCTICAS ÉTICAS Y RESPONSABLES

CUERPO DE REGLAMENTOS INTERNOS Y LÍNEA ÉTICA

[GRI: 102-16, 102-17]

La esencia de nuestra cultura corporativa es la rectitud, la seriedad, transparencia, responsabilidad y el respeto a todos los grupos con los que a diario nos relacionamos (Accionistas, Clientes, Proveedores, Colaboradores y la Comunidad).

El proceder ético es uno de los valores que más reforzamos en el comportamiento de nuestros Colaboradores. Por este motivo estructuramos políticas, procesos, procedimientos y sistemas de control; desarrollamos normativas internas que establecen el contexto y los límites dentro de los cuales deben desenvolverse las labores; implementamos herramientas, e impartimos capacitaciones.

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



- Código de Ética y Conducta
- Código de Gobierno Corporativo
- Reglamento Interno de Trabajo
- Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Activos
- Política de Contrataciones y Compras (de la que el Proveedor tiene conocimiento)
- Reglamento de Higiene y Seguridad

[GRI: 205-3]

Todos los Colaboradores, los miembros del Directorio y los principales ejecutivos cuentan además con un ejemplar físico del Código de Ética y Conducta, que incluye también políticas y procedimientos institucionales.

A lo largo de 2021 no se registraron faltas al Código de Ética y Conducta.

Línea Ética

Es un **canal de contacto confidencial a través de correo electrónico e Intranet** diseñado para que los Colaboradores puedan reportar situaciones inusuales, incorrecciones, fraudes, casos de maltrato, acoso, abuso, discriminación, entre otros, mediante un proceso que garantiza la reserva y el anonimato, así como la pronta y adecuada solución del caso.



Desde su lanzamiento en 2018 este canal se ha ido consolidando y en la actualidad constituye una herramienta mediante la cual nuestros Colaboradores sienten seguridad y confianza al momento de reportar eventos irregulares.

El proceso de análisis y recopilación de información adicional que se efectúa permite a la Comisión de Línea Ética, tanto la toma de decisiones grupales consensuadas como la gestión directa y oportuna para la resolución de los casos. En 2021 se presentaron 56 casos.

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.

ACCIONES PUESTAS EN PRÁCTICA EN 2021 PARA EVITAR EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

[GRI: 103-2, 103-3 Lucha Contra la Corrupción, Privacidad de Clientes, 205-1, 205-2]

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 244 del Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero, mantenemos controles alineados con la normativa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT) en todos los lugares en los que tenemos presencia a nivel nacional.

Una reseña general de las acciones llevadas a cabo en 2021 en esta materia y sus resultados se encuentra en la Memoria Corporativa 2021 de Produbanco (página 53) en: <https://www.produbanco.com.ec/qui%C3%A9nes-somos/gobierno-corporativo/memoria-corporativa>



EDUCACIÓN FINANCIERA

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA APRENDE

[PRB: 3]

[GRI: 413-1, FS16]



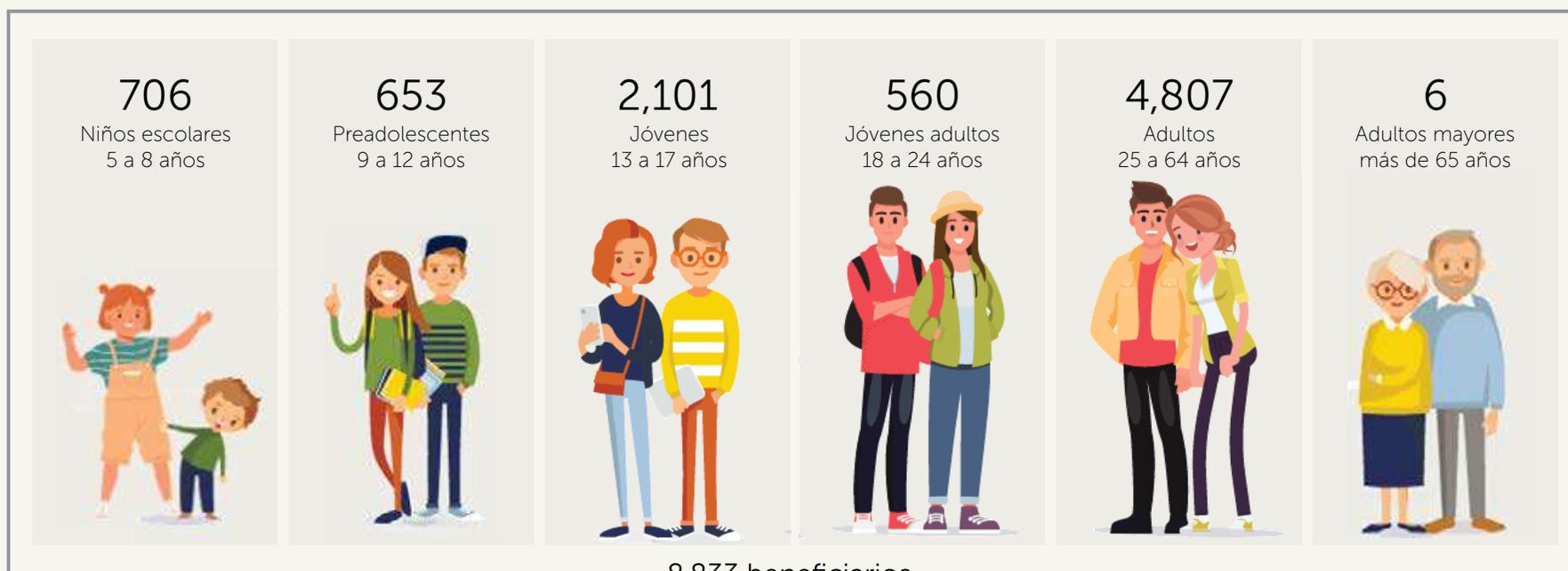
Objetivo

Desarrollar las capacidades financieras de nuestros grupos de interés y de la Comunidad en general para lograr una inclusión financiera que genere impacto en el crecimiento económico a nivel personal, familiar y del país.

Gestión 2021

Por segundo año consecutivo Aprende se apoyó en las herramientas virtuales. Con ellas llegamos a 8,833 personas en 39 cantones de 20 provincias del país.

Resultados por Segmento Etario 2021



EDUCACIÓN FINANCIERA

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA APRENDE

[GRI: 413-1, FS16]

Resultados por Distribución Geográfica 2021: 20 Provincias, 39 Cantones



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Aprende Colaboradores

A través de nuestra plataforma e-learning capacitamos cada año a los Colaboradores de Produbanco y sus Subsidiarias. En 2021 el tema abordado fue **Seguridad en Instituciones Financieras**; este recogió la formación necesaria para que todos quienes trabajan en el Banco y sus Subsidiarias puedan asesorar a los Clientes, sus familiares y amigos sobre la importancia de tomar las precauciones necesarias al realizar transacciones presenciales o digitales.



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Aprende Clientes

Durante este período trabajamos de la mano con las áreas de negocio y la de Marketing para dictar charlas principalmente acerca de planificación, ahorro, manejo de finanzas personales en contextos de crisis y beneficios de la digitalización, a los Colaboradores de nuestros Clientes empresariales.

Adicionalmente lanzamos campañas dirigidas a segmentos específicos con temáticas focalizadas en los intereses de dichos grupos, a través de correo electrónico. Estas campañas tuvieron un porcentaje de lectura del 22%.



844 Colaboradores
capacitados
pertenecientes a
9 empresas Clientes



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Programa de Profesionalización para Microempresarios y Tenderos



Con una excelente aceptación y el apoyo de nuestro aliado LabXXI elaboramos y presentamos la primera y segunda edición de este programa cuyo objetivo es capacitar a los agentes PagoÁgil en herramientas de administración y venta para que su negocio pueda crecer y de esta manera empoderar a los participantes a convertirse en agentes de cambio por medio de la revalorización de su trabajo y de su rol en la Comunidad.

Los beneficiarios de esta iniciativa adquirieron destrezas en el uso de herramientas digitales y tecnológicas, que agregan valor a su negocio a través del control y visualización de sus finanzas.

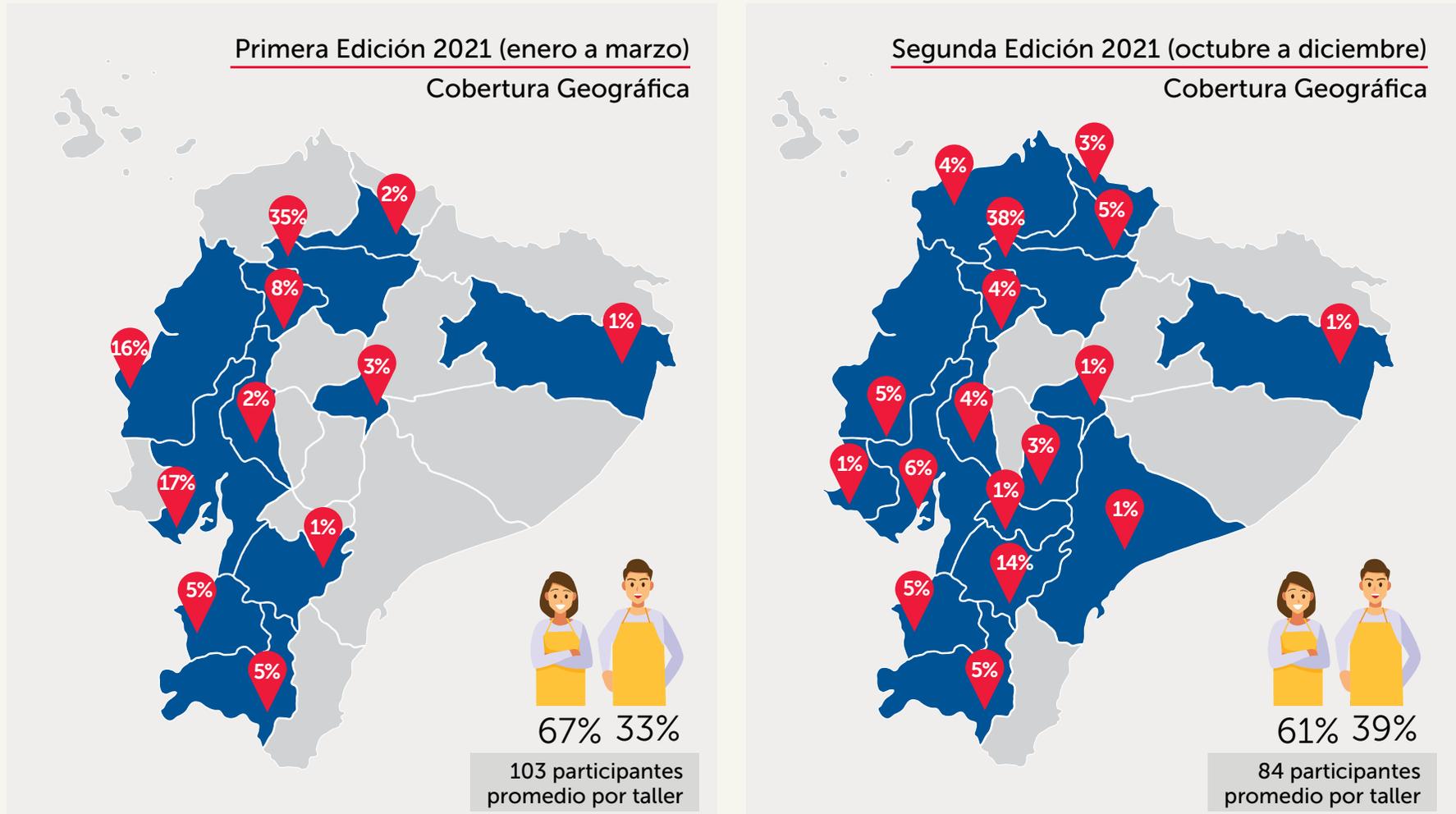
Contenido del Programa

- Taller 1: Finanzas personales
- Taller 2: Finanzas del negocio
- Taller 3: Comunicación efectiva y servicio al cliente
- Taller 4: Comunicación asertiva y ventas
- Taller 5: Organización y presentación del negocio
- Taller 6: Herramientas digitales



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Programa de Profesionalización para Microempresarios y Tenderos



En el seguimiento realizado determinamos que los participantes crecieron transaccionalmente en 12% respecto al promedio de transacciones que registraron en 2020.

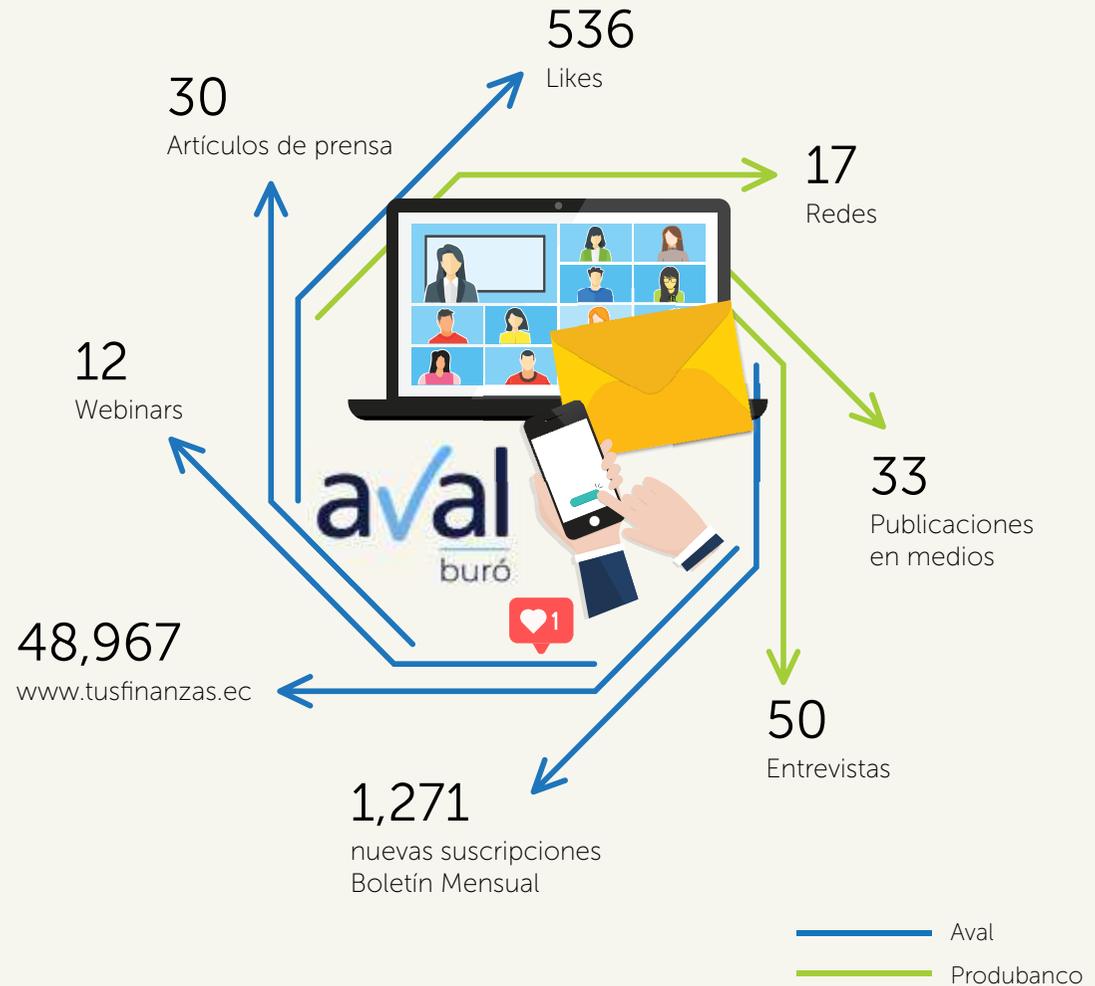
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Aprende Medios



Con el apoyo de nuestra agencia de relaciones públicas y comunicación estuvimos presentes en varios medios, con la socialización de temas principalmente de ahorro y medidas de prevención contra el sobreendeudamiento.

El enlace web www.tusfinanzas.ec, las redes sociales y actividades asociativas con nuestro aliado AVAL, también contribuyeron a enlazarnos con la Comunidad y transmitir el mensaje de **llevar una vida financiera sana**.





**Agentes
de Cambio**

10

[GRI: 102-9, 102-10, 102-16, 204-1, 409-1, 103-2, 103-3 Prácticas de Adquisición]

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

La provisión constante y oportuna de todos los elementos que necesita la operación de Produbanco y sus Subsidiarias, y el correcto empleo de los recursos institucionales dependen del manejo adecuado de la relación con nuestros Proveedores, así como de la compra y contratación eficientes de bienes y servicios.

En virtud de garantizar la estabilidad de este proceso, anualmente estructuramos un plan de abastecimiento y su respectivo presupuesto. Su ejecución se apoya en controles periódicos y en el **Manual de Políticas y Procedimientos de Contrataciones y Compras**, que reúne todos los aspectos concernientes a la interacción con los Proveedores.

Trabajamos con empresas y personas naturales que proporcionan productos y servicios, de acuerdo con las necesidades organizacionales en términos de características, tiempos de entrega, calidad y precio.

La responsabilidad de administrar esta gestión se encuentra a cargo del área de Contrataciones y Compras. Esta recibe el soporte permanente de la Unidad Legal en lo referente a los aspectos normativos, y el de las áreas de Tecnología y Administrativo, en asuntos específicos.

[GRI: 414-2]

Durante este año no registramos inconvenientes ni casos de corrupción que hayan derivado en la terminación de relaciones comerciales con Proveedores.

[GRI: 102-10]

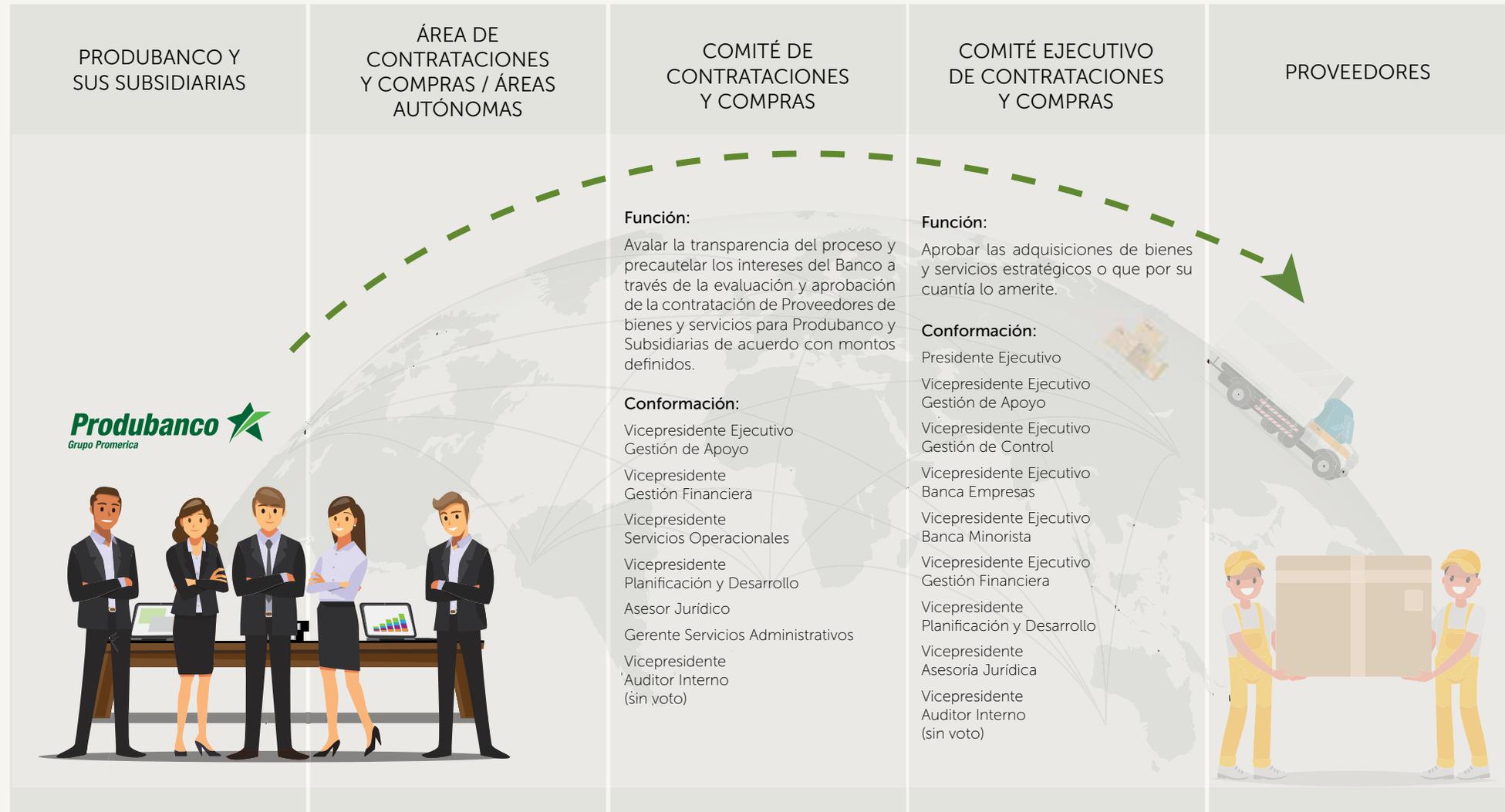
En lo que respecta a la cadena de suministro, en 2021 no se efectuaron cambios representativos que hayan causado impactos sociales, ambientales o económicos.



LA RELACIÓN CON LA CADENA DE SUMINISTRO

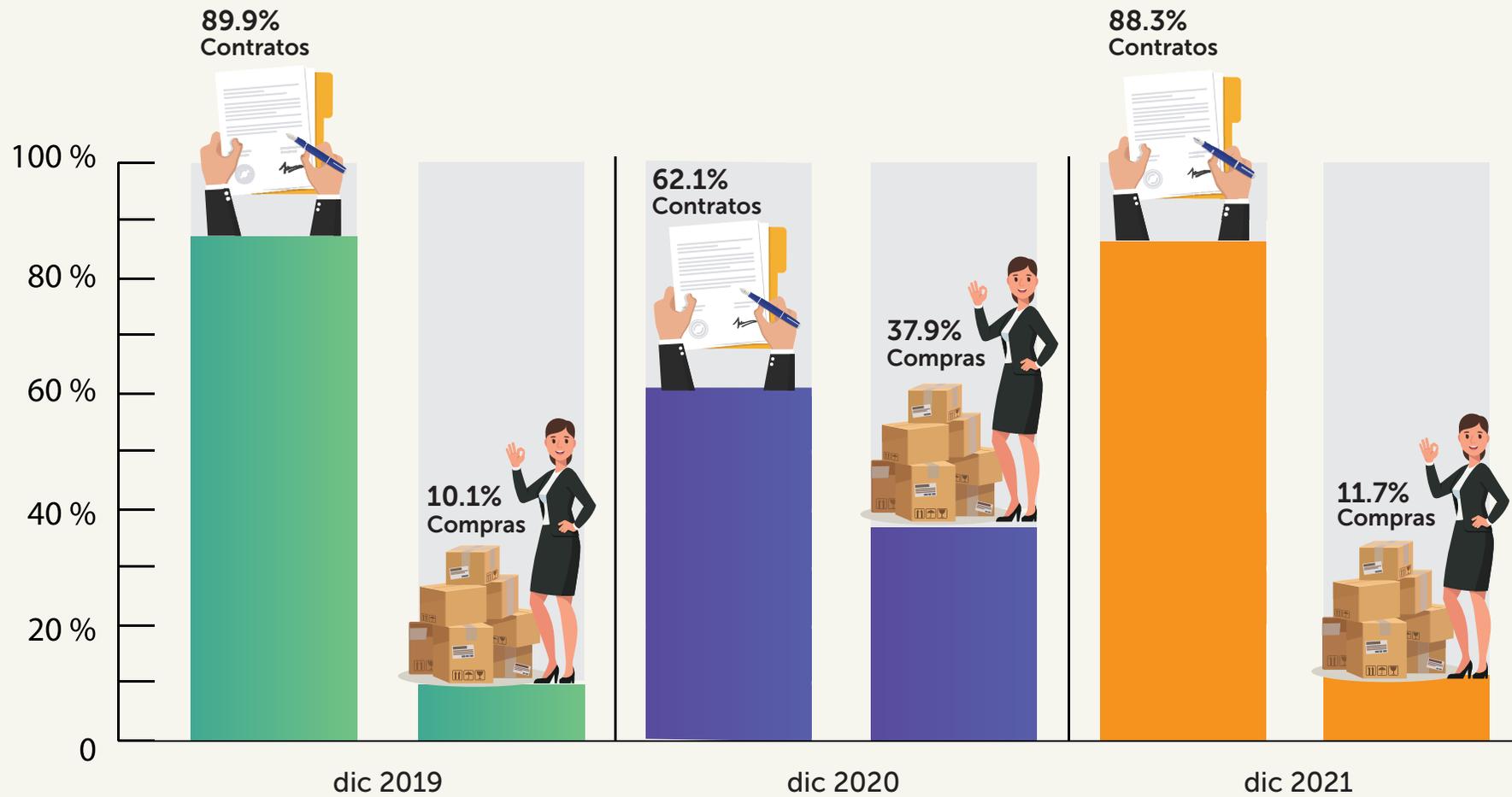
Los cimientos de la conexión con nuestros Proveedores son: **transparencia, imparcialidad** y **respeto**.

La cadena de suministro está conformada por Produbanco y sus Subsidiarias, el Área de Contrataciones y Compras/Áreas autónomas, el Comité de Contrataciones y Compras, el Comité Ejecutivo de Contrataciones y Compras y los Proveedores.



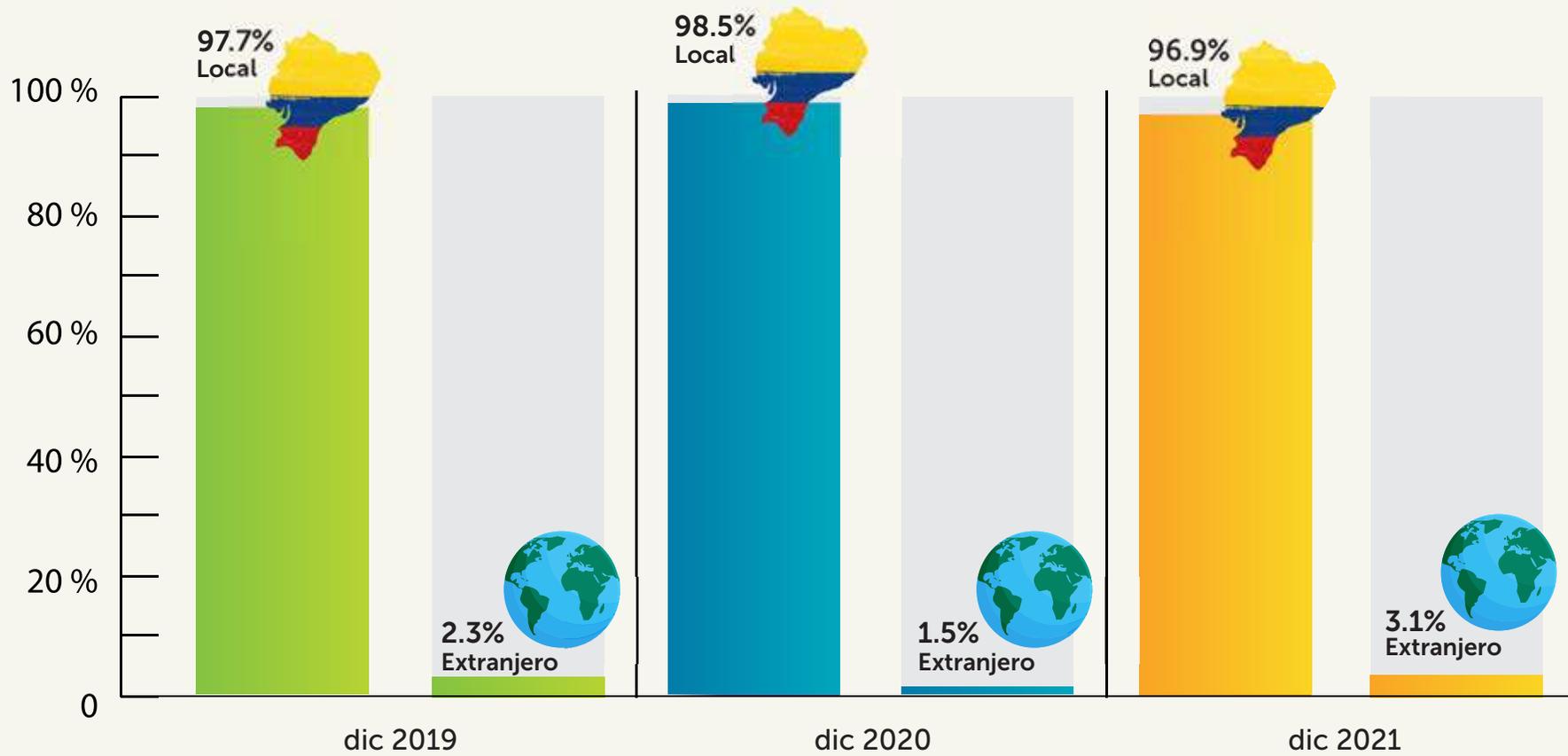
CLASIFICACIÓN DE NUESTROS PROVEEDORES

Participación de Proveedores por Tipo de Transacción



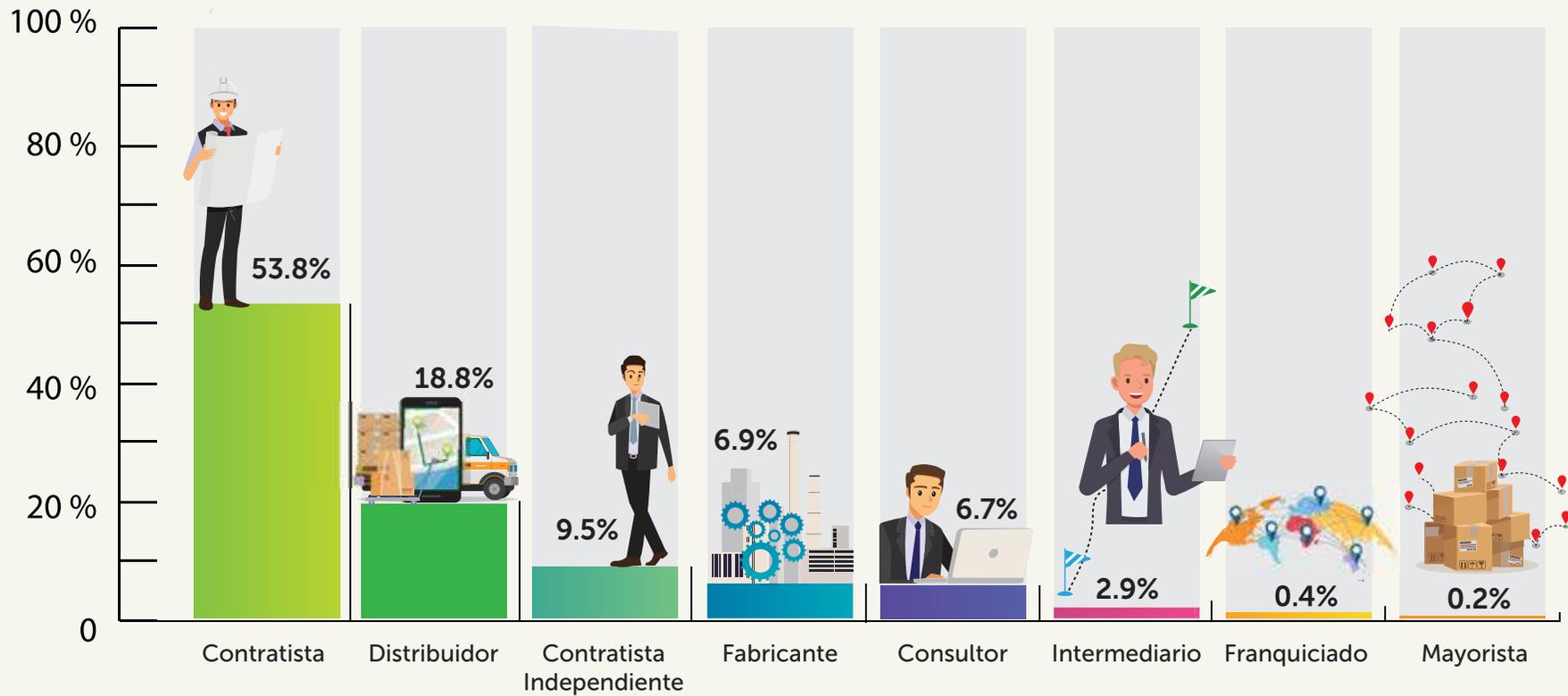
CLASIFICACIÓN DE NUESTROS PROVEEDORES

Participación de Proveedores por Origen Geográfico



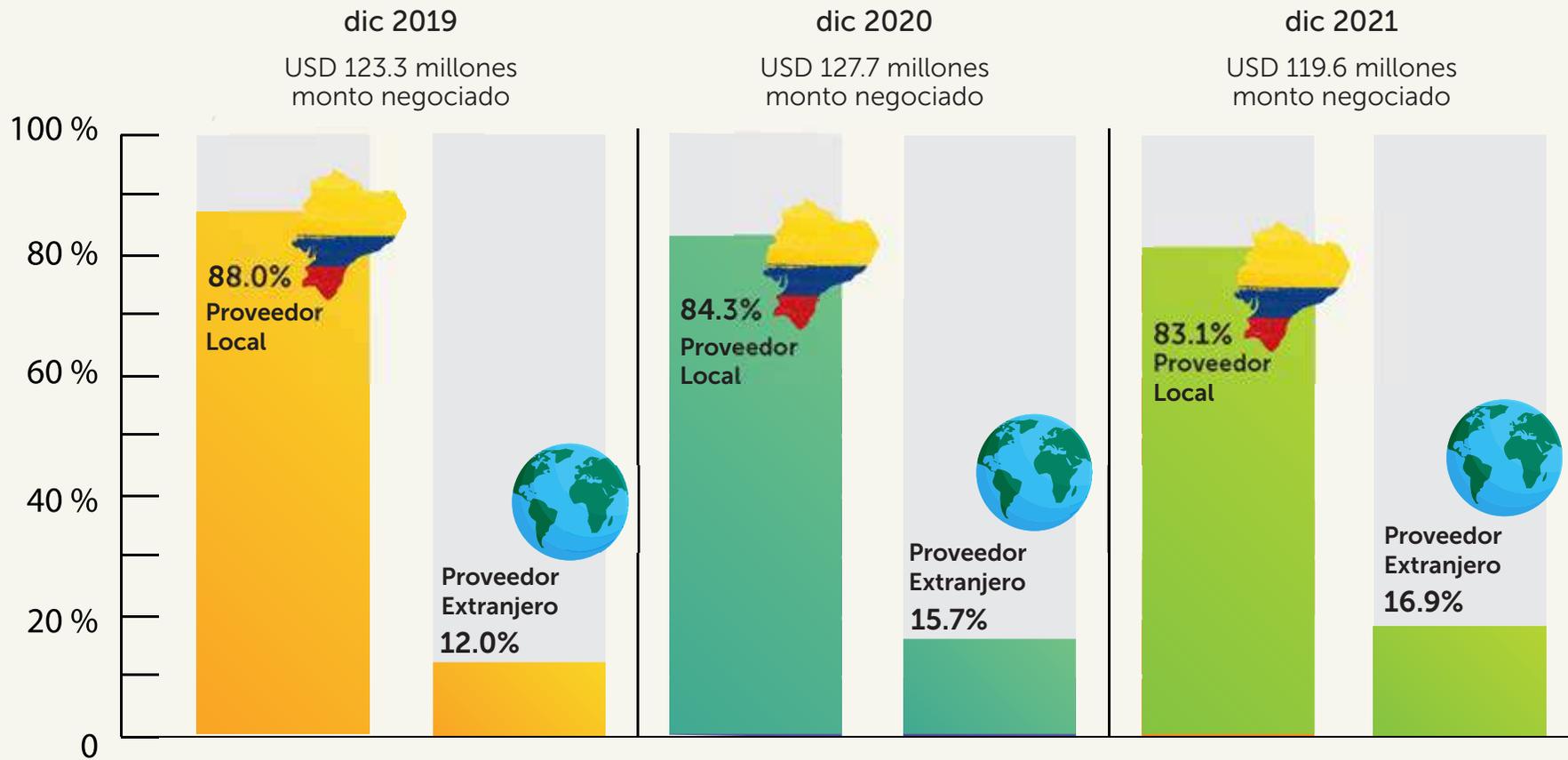
CLASIFICACIÓN DE NUESTROS PROVEEDORES

Distribución de Proveedores por Servicio 2021

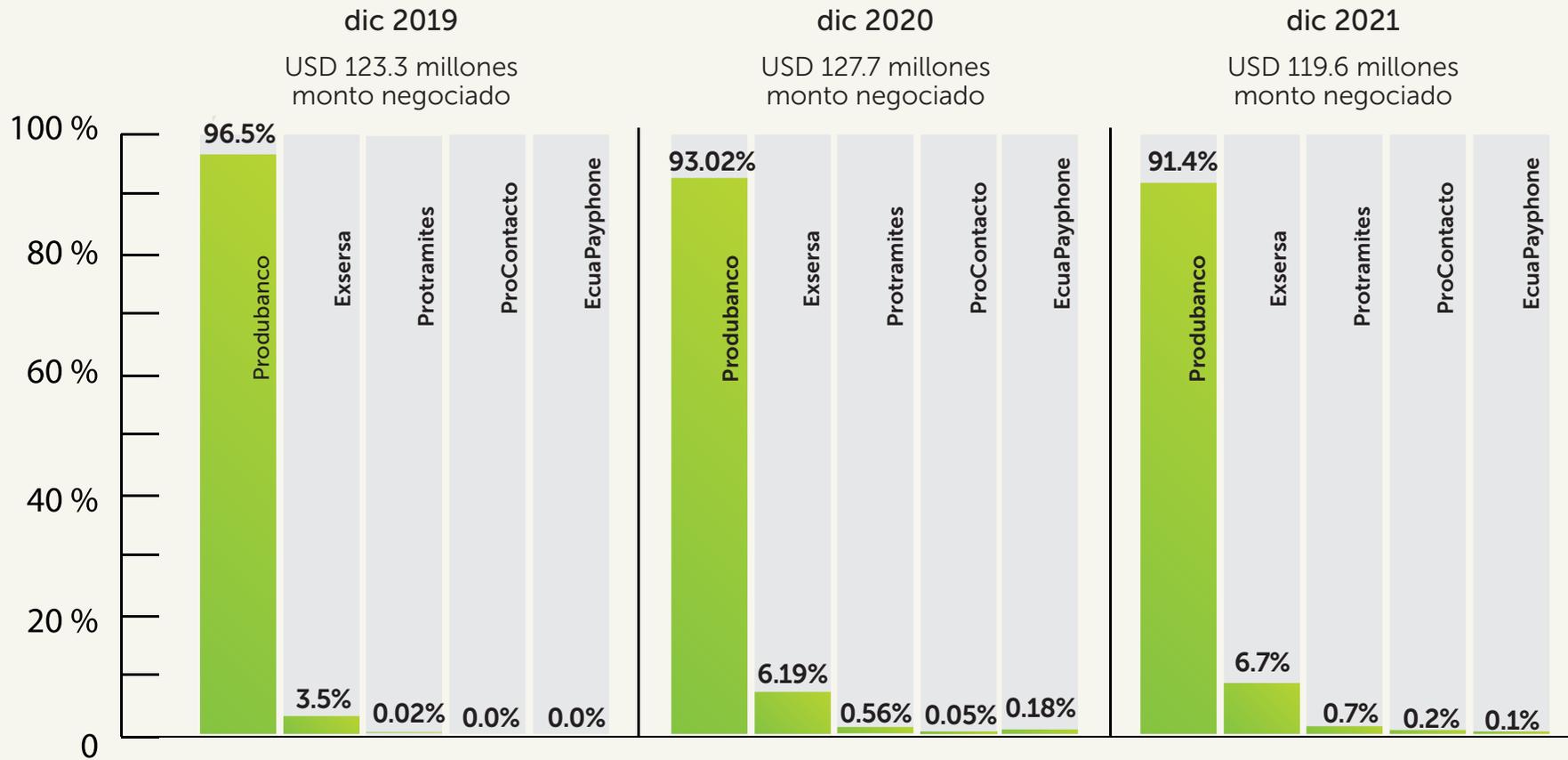


DISTRIBUCIÓN DEL MONTO NEGOCIADO CON NUESTROS PROVEEDORES

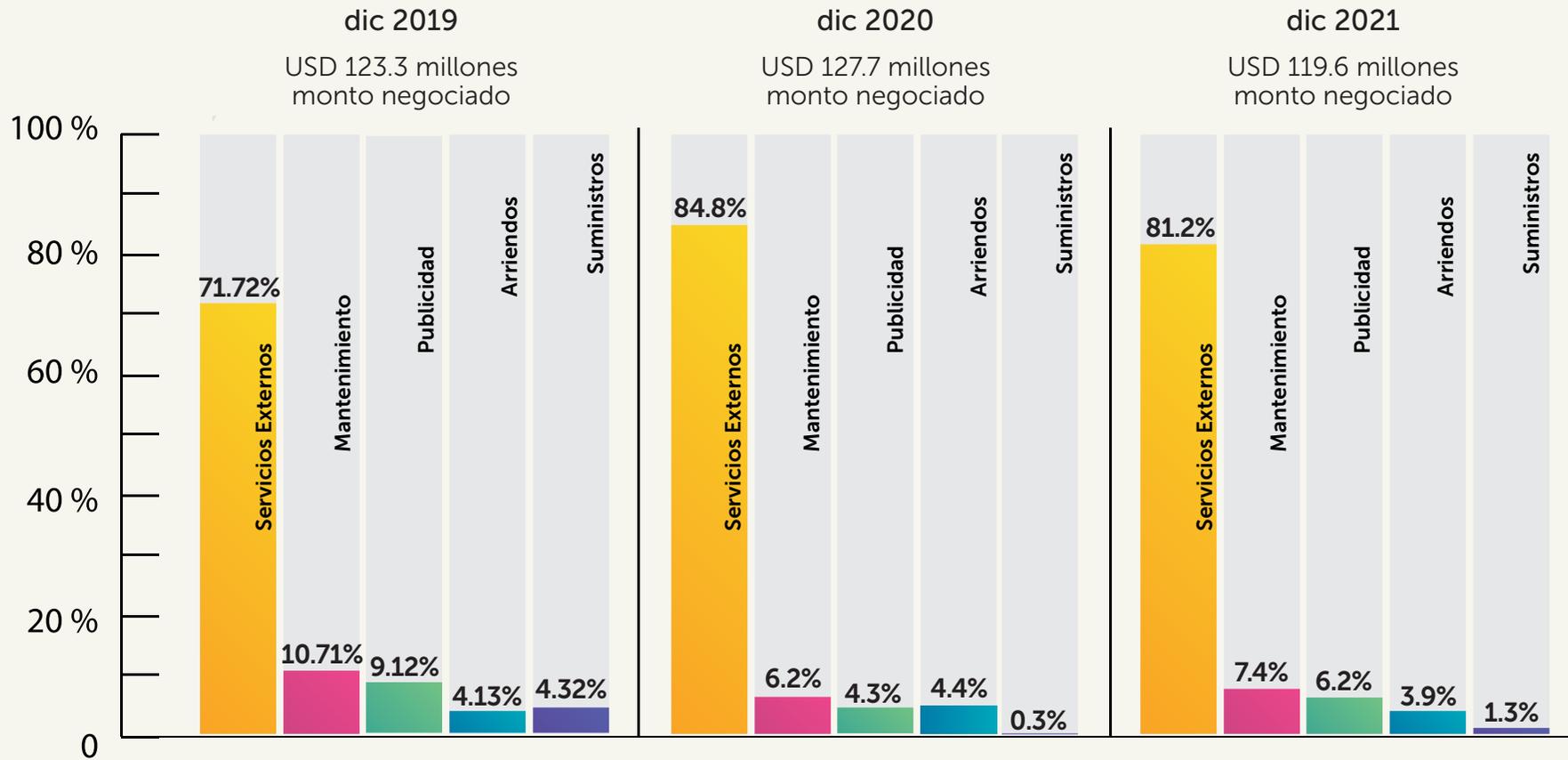
Por Origen Geográfico



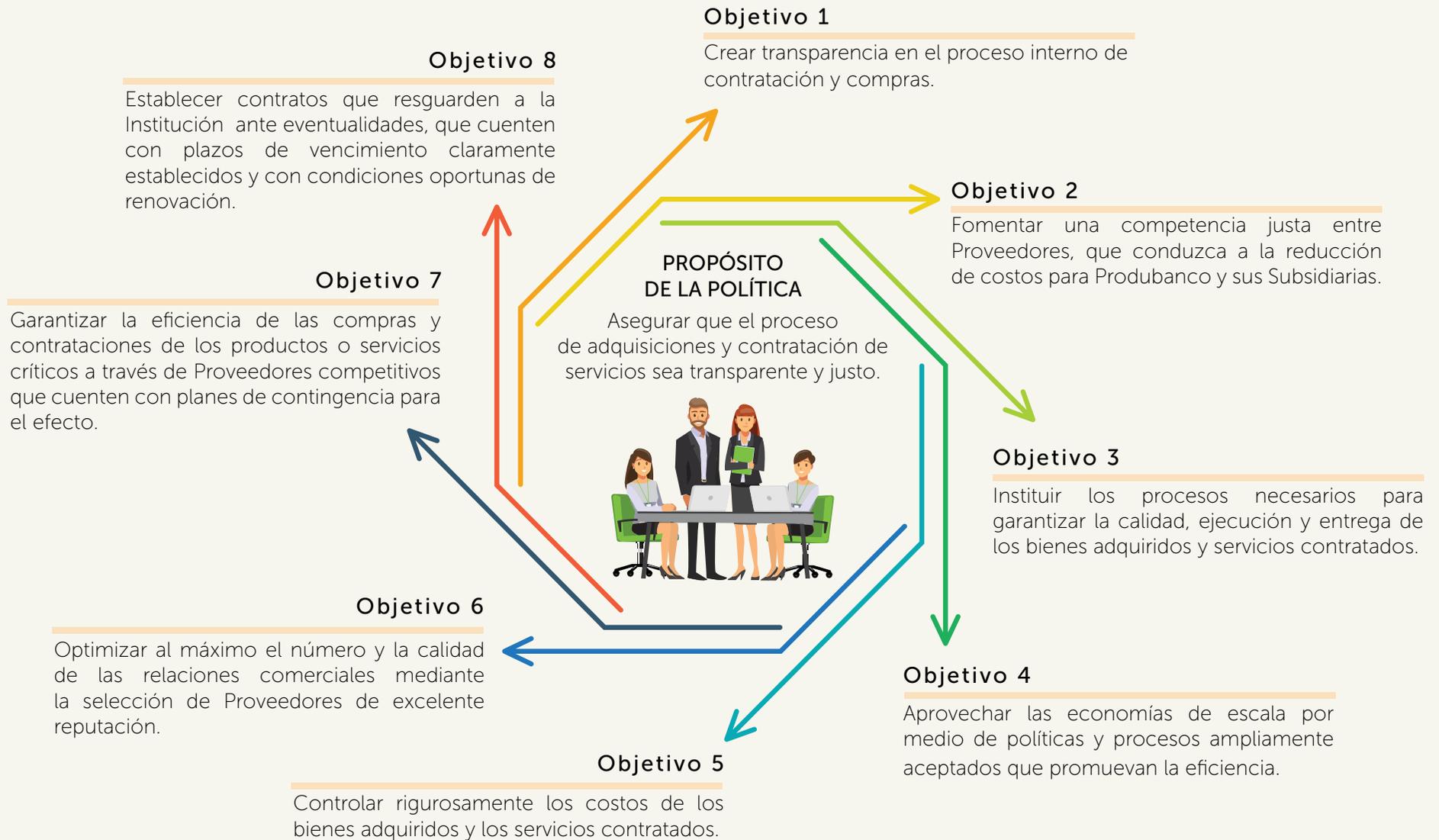
DISTRIBUCIÓN DEL MONTO NEGOCIADO CON NUESTROS PROVEEDORES Por Subsidiaria



PARTICIPACIÓN DE LOS TIPOS DE GASTO EN EL MONTO NEGOCIADO CON NUESTROS PROVEEDORES



POLÍTICA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES



FLUJO PARA LA COMPRA DE UN BIEN O CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO



CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

[PRB: 5] [GRI: 308-1, 408-1, 414-1]

Durante el 2021 implementamos un esquema de calificación más exhaustivo que comprende, además de una validación básica de información:

- Evaluación de listas de control internas y externas.
- Obligaciones con el SRI.
- Superintendencia de Compañías.



Una empresa calificadora externa efectúa este examen a los Proveedores, que han sido clasificados en tres categorías de acuerdo con el servicio y el impacto en el proceso de compras:

Proveedores de Servicios Estratégicos o de Impacto Alto:

La falta o interrupción en la entrega del bien o servicio afecta a la continuidad del Banco en forma inmediata o en el corto plazo, tiene relevancia en los resultados del Banco y sus empresas, afecta a la satisfacción del Cliente, genera incumplimiento de leyes y podría generar sanciones para la organización.

Proveedores de Servicios Intermedios o de Impacto Medio:

La falta o interrupción en la entrega de un bien o servicio provoca que se paralicen las actividades en el mediano plazo, su impacto en términos de resultado no es mayor, no existen sanciones pero genera inconformidad para los Clientes internos y externos.

Proveedores de Servicios Rutinarios o de Impacto Bajo:

La falta o interrupción en la entrega de un bien o servicio no afecta las actividades de la organización o lo hace en un nivel bajo, son fácilmente reemplazables en el mercado.

Dentro de este nuevo proceso cada Proveedor ingresa su información, con carácter de declaración juramentada, en cuestionarios de autoevaluación.

Los tres tipos de Proveedores completan un formulario documental y los Intermedios y Estratégicos completan además uno específico para su categoría.



La calificadora realiza una auditoría completa de la información entregada, en forma remota o de ser necesario en el sitio. Para esto coordina con el Proveedor la presentación de la evidencia objetiva que sustente los datos proporcionados.

Los temas sobre los cuales se lleva a cabo el análisis son:

- Actividad y objeto social
- Maquinarias y equipos
- Recursos humanos
- Gestión comercial y de calidad
- Responsabilidad social y ambiente
- Riesgo reputacional
- Finanzas
- Continuidad del negocio
- Seguridad de la información
- Seguridad y salud ocupacional

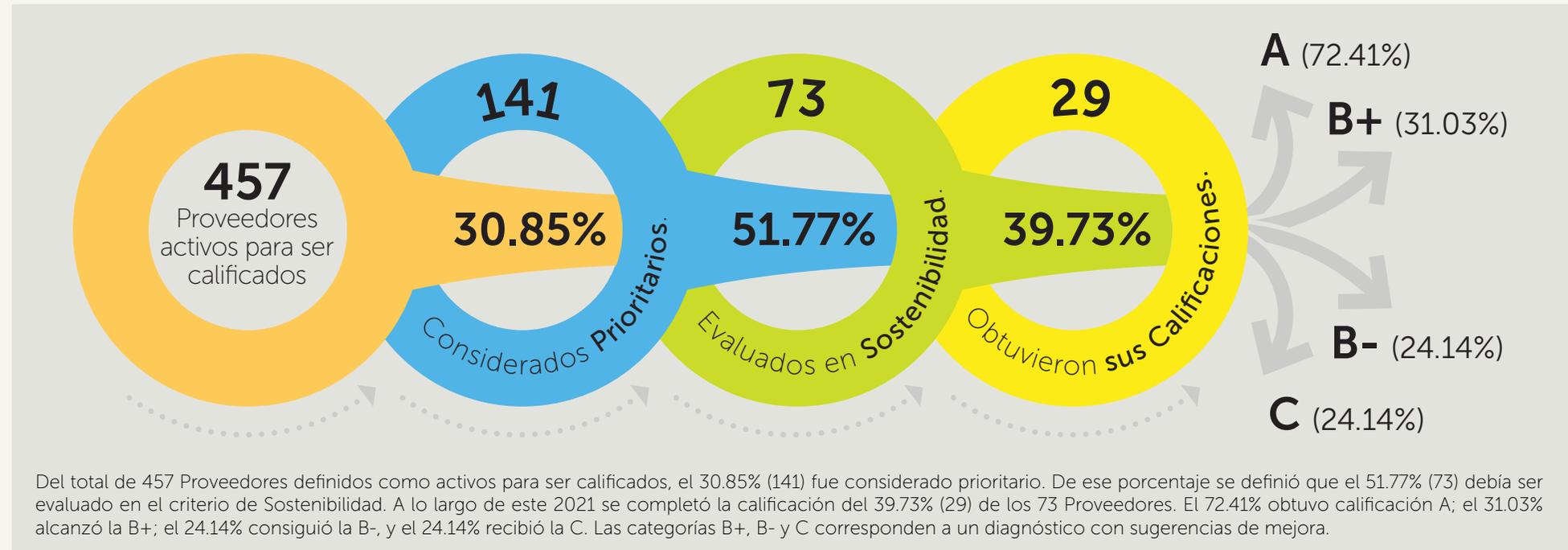
Una vez concluida la auditoría, la empresa calificadora externa emite el informe en el que da a conocer las fortalezas y oportunidades de mejora del Proveedor.



CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES Y SOSTENIBILIDAD

Conscientes de la importancia de nuestro rol en la economía ecuatoriana y de la trascendencia de nuestro enfoque de ser un motor de cambio dentro del contexto de Sostenibilidad, en 2021 incorporamos dentro de la calificación de los Proveedores del Banco y sus Subsidiarias, el conocimiento del nivel de madurez que mantienen en sus acciones alineadas a los ODS y en criterios de equidad, ambiente y responsabilidad social, entre otros.

Esta información nos permitirá a futuro generar iniciativas de formación que induzcan a nuestros Proveedores a fortalecer sus prácticas en términos de Sostenibilidad.



[GRI: 308-2]

Este proceso contribuye a la evaluación de los impactos negativos dentro de la cadena de suministro y a la implementación de los correctivos que deban tomarse, tanto por el Banco como por los Proveedores.

[GRI: 103-2, 103-3 Prácticas de Seguridad, 410-1]

La seguridad de nuestros Colaboradores y Clientes en el interior de las instalaciones del Banco y en el servicio de transporte de dinero es un factor fundamental en nuestra actividad. Por este motivo destinamos el personal, los recursos y los planes de contingencia necesarios para hacer frente a este tipo de riesgos. De conformidad con esta línea de acción, efectuamos la respectiva verificación de las capacitaciones de este año impartidas por nuestros Proveedores de seguridad, con las que dieron cumplimiento a las regulaciones del Ministerio del Interior. Dichos entrenamientos abordaron temas de derechos humanos y su aplicación.

PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Fieles a nuestro compromiso con el progreso sostenible de la Comunidad y conscientes de la *responsabilidad extendida* que tenemos con la sociedad, centramos nuestro enfoque de acción social en dos componentes: **Educación Integral** y **Desarrollo Comunitario**. Materializamos esta visión a través del apoyo hacia la **Fundación Su Cambio por el Cambio** y a la iniciativa **Unidos por la Educación**.

FUNDACIÓN SU CAMBIO POR EL CAMBIO



Su Misión: Contribuir al desarrollo integral de grupos sociales en situación de vulnerabilidad, mejorando su calidad de vida a través de proyectos con responsabilidad social

[GRI: 203-1, 203-2, 203-1,413-1, FS16]



En la línea de gestión social, nuestra principal contribución es dirigida a la **Fundación Su Cambio por el Cambio** y sus programas: **Proyecto Social Su Cambio por el Cambio en Quito** y **Proyecto Social de Formación y Desarrollo Comunitario San Simón en Guaranda**.

El aporte de **USD 328,752** destinado en este 2021 por Produbanco y sus Subsidiarias a la Fundación representó **el 55.1 % de las contribuciones directas** que Su Cambio por el Cambio recibió por parte del grupo de benefactores para su operación.

Adicionalmente, durante el año se realizaron actividades orientadas al desarrollo sostenible de los dos proyectos y al mejoramiento de la calidad de vida de todos sus actores.

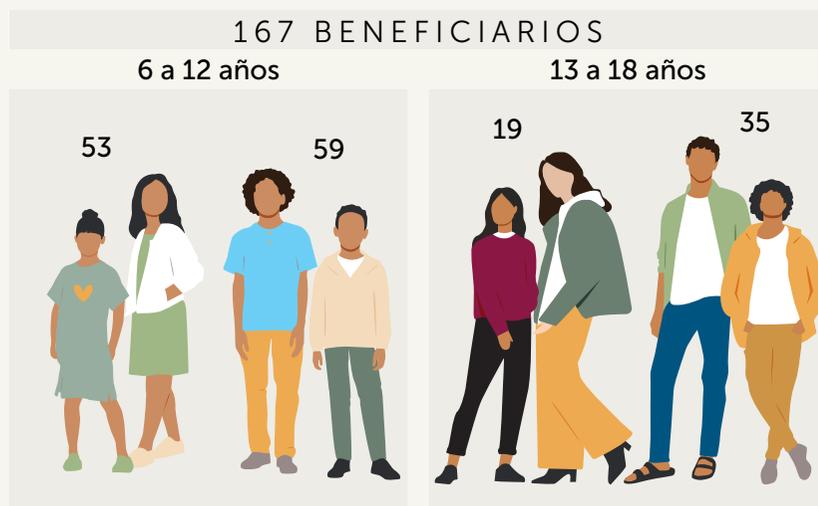
PROYECTO SOCIAL SU CAMBIO POR EL CAMBIO EN QUITO

Objetivo

Brindar atención integral a niños, adolescentes y su grupo familiar, que han experimentado ambientes disfuncionales en donde la pobreza, migración o violencia, han influido en su comportamiento y desarrollo.

Estas acciones procuran el mejoramiento de su calidad de vida e inserción en la sociedad.

Beneficiarios



Colaboradores



Programas y Servicios

EDUCACIÓN

- Centro de Educación Básica (6 a 18 años)
- Talleres de oficio (hotelería y carpintería)
- Inclusión familias venezolanas
- Metodología **Diseña el Cambio** con enfoque pedagógico socio-constructivista
- Apoyo tecnológico para clases virtuales.

DEPORTE TALLERES

- Atletismo
- Taebo
- Lucha Olímpica
- Periodismo
- Tecnología

NUTRICIÓN

- Alimentación sana y nutritiva para los estudiantes.
- Entrega de 1,721 kits de alimentos, dos veces al mes.
- Control y seguimiento de casos de desnutrición.

PSICOLOGÍA

- Atención personalizada a los estudiantes y sus familias.
- Refuerzos académicos.
- Apoyo psicopedagógico para estudiantes con necesidades especiales.
- Visitas áulicas para retroalimentación a los docentes.
- Cumplimiento riguroso de los pedidos del Ministerio de Educación.

TRABAJO SOCIAL

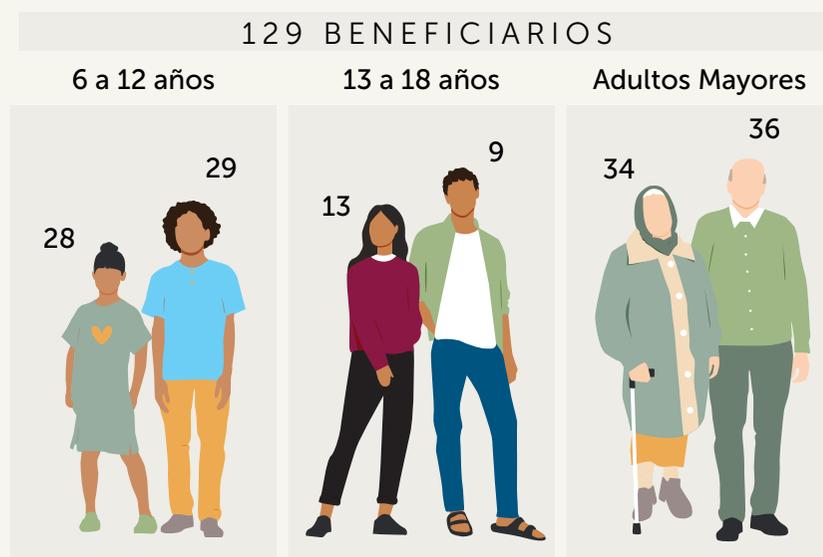
- Visitas domiciliarias.
- Admisiones y ubicación de alumnos.
- Seguimiento en casos de bajo rendimiento o ausencias.
- Acompañamiento en procesos legales y de protección.
- Seguimiento a las nuevas familias incorporadas.
- Segunda dosis de vacunas al 86.8% de los estudiantes.

PROYECTO SOCIAL DE FORMACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO EN SAN SIMÓN DE GUARANDA

Objetivo

Impulsar el desarrollo de una producción sostenible a través de la formación y capacitación en favor del progreso de la localidad y de sus pobladores.

Beneficiarios



Colaboradores



Programas y Servicios

EDUCACIÓN

- Apoyo escolar
- Laboratorio de cómputo
- Servicio de biblioteca e internet
- Programa vacacional y de nivelación

TRABAJO SOCIAL

- Atención a adultos mayores (alimentación, atención médica, medicina, terapia ocupacional, fisioterapia, recreación).
- Visitas domiciliarias
- Comedor comunitario

AGROINDUSTRIA

- Acceso a los servicios de molino, tostadora y secadora para un promedio de 510 personas de la comunidad.

ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS

- Provisión de leche para la Asociación de Lácteos (diariamente se procesaron 1,200 litros de leche).

Alianzas de Nuestros Programas

- Junta Metropolitana por los derechos de niñas, niños y adolescentes (Quito).
- Dinapen (Quito).
- Aldeas Infantiles SOS (Quito).
- Ministerio de Salud (Quito).
- Ministerio de Educación (Quito).
- GAD Parroquial San Simón de Guaranda (Guaranda).
- Ministerio de Inclusión Económica y Social (Guaranda).

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN FORMA CONJUNTA ENTRE PRODUBANCO Y LA FUNDACIÓN



Desde el inicio de la pandemia, Produbanco ha brindado **asistencia a los beneficiarios de la Fundación y sus familias**, tanto en **revisiones médicas y seguimiento** en casos de contagio, alerta o aislamiento, como en la **realización de pruebas** para detección del coronavirus, y **dotación de equipos de protección** (alcohol, mascarillas, guantes y visores).

Destacamos el trabajo realizado por el grupo de *influencers* de Produbanco (**Transformación Cultural**) para la reactivación del **Taller de Panadería del Proyecto Social Su Cambio por el Cambio**, en el sur de Quito. Se preparó un modelo de negocio cuyo propósito es la generación de ingresos para la autogestión de este renovado taller y para el fortalecimiento del componente educativo y de preparación en el oficio, de los beneficiarios del proyecto.



Como resultado de la autogestión entre los Colaboradores de Produbanco, se pudo recaudar la cantidad de **USD 31,056.59**, valor que fue empleado para la **adquisición de un nuevo camión** que servirá al **Proyecto Social y de Desarrollo Comunitario de San Simón de Guaranda** en las gestiones de venta y distribución de sus productos. Esta unidad inició sus operaciones de reparto en diferentes destinos, entre los que se incluye a Quito.

En los meses de noviembre y diciembre, Produbanco llevó a cabo la iniciativa denominada **Zumbatón** —sesión diaria de una hora de ejercicio y baile—, pensada para involucrar a los Colaboradores de Produbanco y sus familias, en la **recolección de recursos para el equipamiento tecnológico de la unidad educativa del Proyecto Su Cambio por el Cambio en Quito** ubicado en el sur de la ciudad. Los resultados fueron satisfactorios.



ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN FORMA CONJUNTA ENTRE PRODUBANCO Y LA FUNDACIÓN



En los meses de abril (región costa) y julio (región sierra), la *Fundación Su Cambio por el Cambio* organizó un **vacacional** en forma **virtual**, en el que contamos con la presencia de los hijos de los Colaboradores de Produbanco.

Parte de los alimentos producidos en el *Proyecto Social y de Desarrollo Comunitario de San Simón de Guaranda* es comercializado entre los Colaboradores del Banco en Quito, quienes reciben la facilidad de pagar sus compras en los medios transaccionales internos. Las **ventas del 2021** ascendieron a **USD 4,899**.

Así mismo se efectuaron varias **iniciativas de venta de productos elaborados por la Fundación** que le generaron una utilidad de **USD 11,217** y que se comercializaron a través de la red interna institucional de comunicación.

Estos ingresos son independientes y adicionales al aporte mensual que Produbanco destina a la Fundación.



Por séptimo año consecutivo, realizamos la **campaña Apadrina** que se ha convertido en una actividad tradicional en esta época y que consiste en la donación de un obsequio a un niño o adulto mayor de los dos proyectos de la Fundación. Debido a la emergencia sanitaria, nuestros Colaboradores realizaron un aporte económico con el que gestionamos la entrega de juguetes para los niños y de un obsequio acompañado por suplementos alimenticios para los adultos mayores. En esta actividad tuvimos la colaboración de 208 Colaboradores.

Adicionalmente con un aporte de USD 3,745 de Produbanco se entregaron 214 kits de alimentos para que puedan disfrutar de una cena navideña junto a sus familias.



UNIDOS POR LA EDUCACIÓN

A fin de contribuir y fomentar la transformación de la educación en el Ecuador, nos hemos sumado como miembros fundadores a la iniciativa Unidos por la Educación.



Es una alianza público – privada que agrupa a instituciones, entidades y personas para trabajar unidas por mejorar el Ecuador a través de la educación.

El Ministerio de Educación, representantes de la empresa privada, del sector público, de universidades y de organizaciones sociales, en conjunto impulsan que la educación se convierta en motor de desarrollo.

MISIÓN

Potenciar el desarrollo a nivel social, ambiental, sanitarios, económico, productivo y cultural, transformando las instituciones educativas de manera integral, como referentes de desarrollo comunitario y movilidad social.

**UNIDOS
POR LA EDUCACIÓN**

Ministerio de Educación, Empresas,
Universidades, Docentes, Estudiantes,
Familias, Fundaciones, ONGs, GADS,
Administraciones;

**TODOS UNIDOS EN UNA
MISMA ESTRATEGIA
EDUCATIVA**

unidosporlaeducacionec.org

OTRAS CAUSAS SOCIALES QUE APOYAMOS

Inclusión



Fudrine Fundación Diagnóstico, Rehabilitación e Integración del Niño Especial

Apoyamos acciones para que **niños con discapacidades físicas o motrices** puedan **prepararse** para que su **desarrollo e inclusión** en la sociedad sea lo **más adecuada posible**.

USD 24,000

Salud



Centro de Salud Atucucho

Por medio del **dispensario médico** que patrocinamos fue posible seguir ofreciendo los **servicios de medicina general** a niños, adolescentes y adultos de la Comunidad.

USD 14,400

Alimentación



Albergue San Juan de Dios

Mensualmente dotamos al albergue de una **provisión de víveres** producidos en el *Proyecto Social de Formación y de Desarrollo Comunitario de San Simón de Guaranda* de la *Fundación Su Cambio por el Cambio*.

USD 3,498

CONSERVANDO NUESTRAS FUENTES DE AGUA: LOS PÁRAMOS DEL ECUADOR



El páramo constituye una solución natural para mitigar el cambio climático gracias a su capacidad de atrapar cinco veces más CO₂ (dióxido de carbono) que otros ecosistemas. En el Ecuador, los páramos se encuentran presentes en 16 provincias de la sierra y la amazonía, cubren alrededor de 12,500 km² y representan el 5% de la extensión total del país.

En línea con el compromiso que tenemos con el ambiente, en 2021 continuamos impulsando el programa **Conservando Nuestras Fuentes de Agua: Los Páramos del Ecuador**. Este es nuestro principal frente hacia la conservación de los recursos naturales, tanto para la regulación de los recursos hídricos, como para la protección de varias especies de animales y plantas endémicas.

Produbanco instrumenta esta iniciativa en alianza con el **Programa Socio Páramo**, que es promovido por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE) y **con el Fondo de Inversión Ambiental Sostenible (FIAS)**.

Produbanco destina USD 200,000 anuales para el financiamiento de acuerdos de conservación con los propietarios de los páramos, quienes reciben incentivos económicos para el cuidado y uso sostenible del ecosistema. Para garantizar la transparencia y buen uso de los fondos, la administración financiera está a cargo del FIAS, entidad cuyo objetivo es apoyar el financiamiento de la gestión ambiental, mediante la implementación de estrategias y mecanismos financieros para la protección, conservación y mejoramiento de los recursos naturales de conformidad con las prioridades y políticas ambientales de desarrollo sostenible de país establecidas por el MAATE.

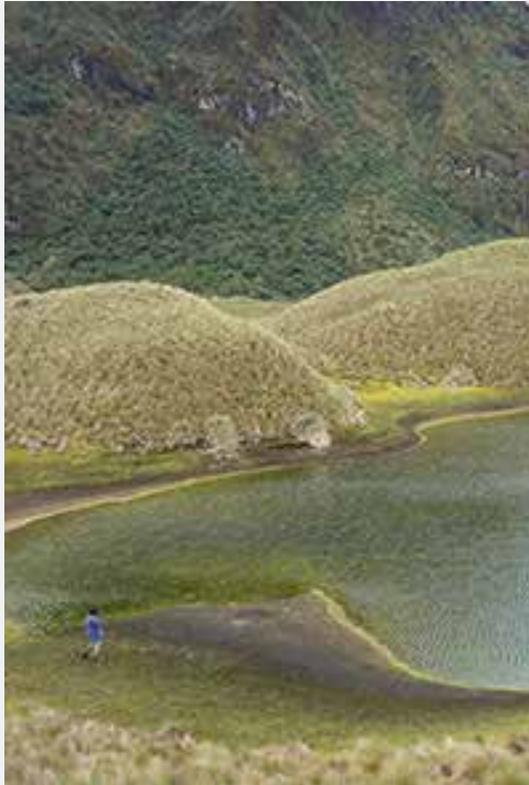
De esta forma se integra la preservación de este hábitat y su biodiversidad, con el bienestar de las Comunidades locales circundantes.

Adicionalmente contamos con el apoyo técnico de **Conservación Internacional Ecuador (CI-Ecuador)** para el logro de un objetivo común: *el resguardo de los páramos de nuestro país*.



CONSERVANDO NUESTRAS FUENTES DE AGUA: LOS PÁRAMOS DEL ECUADOR

CONVENIO



Produbanco contribuye al cuidado, conservación y uso sostenible de este ecosistema andino de gran importancia para la regulación de los recursos hídricos y la protección de varias especies de animales y plantas endémicas.

OBJETIVOS



Asegurar la conservación de los humedales que suministran agua para la población.



Reducir las tasas de deforestación y ampliar el número de hectáreas de páramo bajo acuerdos de conservación en el marco del Programa.



Promover la conservación de especies emblemáticas del páramo y sus valores ecológicos.



Aumentar el número de beneficiarios que reciben incentivos económicos para la conservación y el manejo responsable de este ecosistema; así como fortalecer sus capacidades técnicas y financieras.

CONSERVANDO NUESTRAS FUENTES DE AGUA: LOS PÁRAMOS DEL ECUADOR

COMPONENTES



Creación de la subcuenta Páramos.

Priorización de zonas geográficas.



Contribución económica.



Monitoreo y reporte.



Apoyo de capacitación técnica.



BENEFICIARIOS

Comuna Ancestral de Indígenas Pasto Libertad (Carchi)

Años 2020 y 2021
3,378 hectáreas

500 beneficiarios
(52.4% hombres y 47.6% mujeres)

Comuna Guacona San Isidro (Chimborazo)

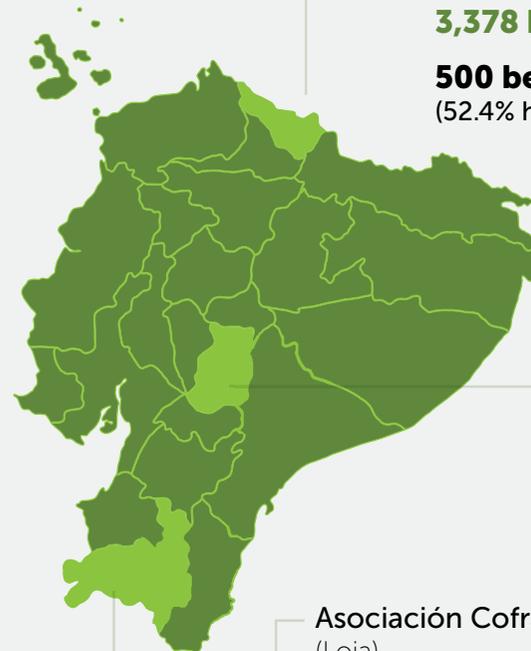
Años 2020 y 2021
819.2 hectáreas

8500 beneficiarios
(41.1% hombres y 52.9% mujeres)

Asociación Cofradía Huacupamba (Loja)

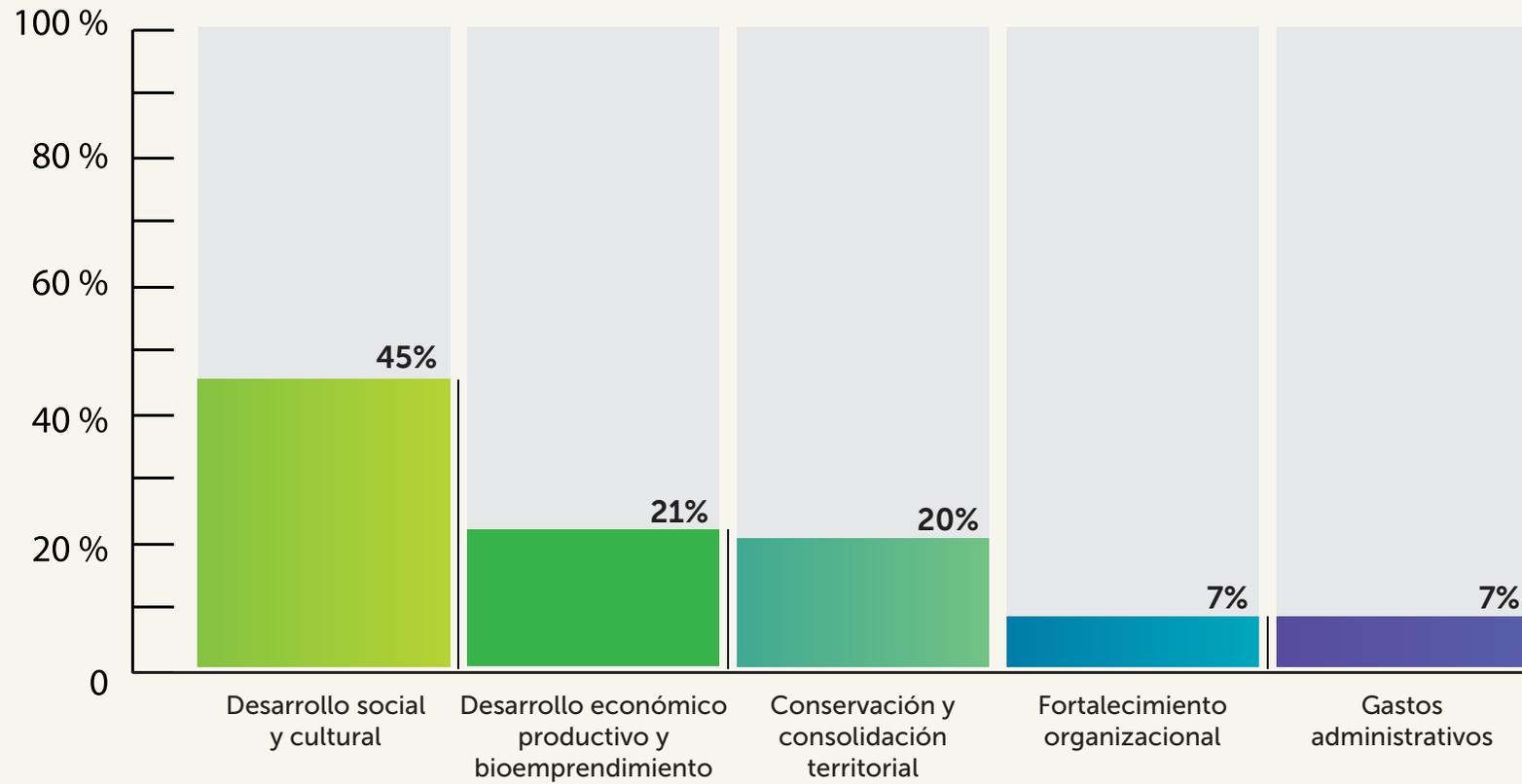
Año 2020
1,945 hectáreas

210 beneficiarios
(52.4% hombres y 47.6% mujeres)



CONSERVANDO NUESTRAS FUENTES DE AGUA: LOS PÁRAMOS DEL ECUADOR

Distribución del Incentivo





En la fotografía, de izquierda a derecha: Gustavo Manrique, *Ministro de Ambiente y Agua y Transición Ecológica*; Carolina Landín, *Asesor Sostenibilidad y Responsabilidad Social* de Produbanco, y Luis Suárez, *Vicepresidente y Director Ejecutivo* de Conservación Internacional Ecuador.

Parte de nuestra gestión en esta materia incluye la colaboración activa en el desarrollo de herramientas y políticas públicas que promuevan la conservación de este ecosistema. Dentro de este contexto, Produbanco apoyó el proceso para la declaratoria del **23 de junio** como el *Día Nacional de los Páramos*, por la Asamblea Nacional el 6 de mayo de 2021.

Por otra parte, el 23 de junio de 2021, Produbanco recibió un reconocimiento del Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica por la labor efectuada en conjunto con Conservación Internacional, el Fondo de Inversión Ambiental Sostenible y esta cartera de Gobierno, mediante el programa *Conservando Nuestras Fuentes de Agua: Los Páramos del Ecuador*.





Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2021

Acerca de este Informe **11**

PERFIL DEL INFORME: CRITERIOS, REFERENCIAS BÁSICAS Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES

El Informe de Sostenibilidad tiene una periodicidad anual y cubre la gestión de Produbanco y sus Subsidiarias durante el año 2021 así como datos comparativos con el período 2020 (informe más reciente).

En los casos de excepción con respecto al alcance de la información se incluye la respectiva aclaración. En caso de existir alguna modificación a los datos históricos por cambios en los contenidos, se incluye la explicación correspondiente.

En el tema de Gobierno Corporativo se han incorporado datos con corte a marzo de 2022 con el objetivo de presentar la información más reciente sobre la estructura de Directorio.

[PRB: 6]

Este informe se ha elaborado considerando los Estándares GRI mediante los cuales reunimos temas básicos, generales y específicos y del suplemento sectorial para Servicios Financieros.

Los temas materiales se han definido con la ayuda de las **herramientas de escucha y diálogo con los grupos interés**, el **Estudio de Materialidad** y los **Estándares GRI**.

Con base en estos estudios se establecieron los temas relevantes, tanto por la importancia que tienen para nuestros grupos de interés, como por el impacto en la gestión institucional.

Esto nos permite enfocar los esfuerzos en la definición de estrategias que coadyuvan a la aplicación de las buenas prácticas de Sostenibilidad y Responsabilidad Social en Produbanco y sus Subsidiarias.

Este informe ha sido aprobado por el Presidente Ejecutivo, Ricardo Cuesta.

Las observaciones o consultas sobre este documento pueden ser remitidas a la dirección rse@produbanco.com.

[GRI: 101, 102-32, 102-46, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54]



PRINCIPIOS PARA ASEGURAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los principios para la elaboración de nuestra Memoria se han ajustado a los Estándares GRI, tanto para la definición del contenido como para la calidad de la información.

Participación de los grupos de interés:

Presentamos nuestros grupos de interés y la forma en la que damos respuesta a sus necesidades y expectativas.

Contexto de Sostenibilidad:

Informamos sobre el desempeño de Produbanco y sus Subsidiarias en el contexto más amplio de la Sostenibilidad considerando la información disponible.

Materialidad:

Abordamos los aspectos organizacionales que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos que tienen impacto en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

Exhaustividad:

Abordamos los aspectos materiales y su cobertura de modo que reflejen sus efectos significativos económicos, ambientales y sociales. De igual manera presentamos la información para que nuestros grupos de interés puedan analizar el desempeño de la Institución en el período analizado.

Equilibrio:

Revelamos los aspectos positivos y negativos de nuestro desempeño general a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada.

Comparabilidad:

Presentamos la información de manera consistente de forma que permita a los grupos de interés el análisis de nuestro desempeño.

Precisión:

Procuramos que nuestra información sea lo suficientemente precisa y detallada para que los grupos de interés puedan analizar el desempeño institucional.

Claridad:

Presentamos la información de modo que los grupos de interés a los cuales nos dirigimos puedan acceder a ella y comprenderla adecuadamente.

Fiabilidad:

Nuestra información ha sido recopilada, registrada, compilada, analizada y presentada de modo que ha podido someterse a la verificación por cualquier parte interesada.



Dirección Sede Principal

Av. Simón Bolívar y Vía a Nayón,
Centro Corporativo Ekopark, Quito - Ecuador



produbanco.com



rseprodubanco@produbanco.com



(593-2) 2999-000 ext. 7679