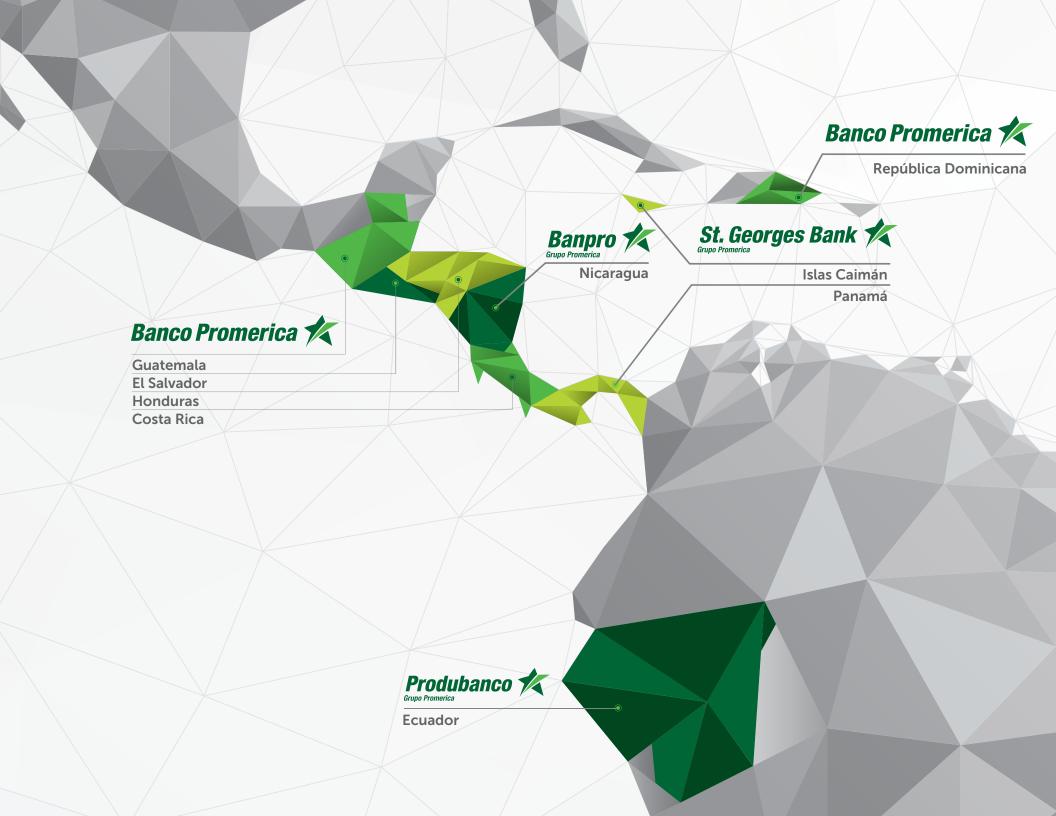


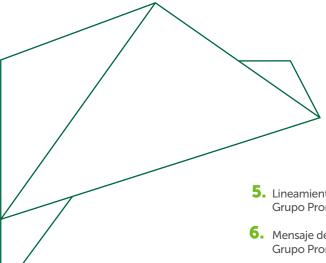
## 2022 Memoria Anual





produbanco.com





# Índice

- 5. Lineamientos Estratégicos Grupo Promerica
- 6. Mensaje del Presidente Grupo Promerica
- 9. Lineamientos Estratégicos Produbanco 2019-2023
- **10.** Mensaje del Presidente Ejecutivo 2022 Produbanco
- **13.** Mensaje del Presidente Ejecutivo 2023 Produbanco
- **15.** Directorio Produbanco
- **16.** Principales Ejecutivos Produbanco
- **20.** Informe del Directorio
- 29. Balance de la Economía 2022
- **42.** Informe de Gobierno Corporativo
- 47. Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)
- **61.** Informe de Prevención de Lavado de Activos y de Financiamiento de Delitos como el Terrorismo

- 68. Informe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero
- **72.** Cultura y Experiencia del Cliente
- 76. Informe del Comité de Ética y Gestión Responsable
- **84.** Informe del Comité de Sostenibilidad
- 95. Informe del Comité de Retribuciones
- **96.** Nuestras Subsidiarias
- **107.** Gestión de las Unidades de Negocio
- **118.** Reconocimientos Recibidos
- **122.** Estados Financieros
- **141.** Informe de los **Auditores Independientes**
- **147.** Informe de Auditoría Interna



## Visión

En Grupo Promerica creemos que todas las personas y empresas de nuestras comunidades deberían superar sus límites para alcanzar el éxito que se merecen.

## Misión

Impulsar una banca que desarrolle relaciones y ofrezca productos y servicios a nuestras comunidades, para ayudarles a superar sus límites, sean estos culturales, económicos, personales o geográficos.

## **Valores**

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



### Mensaje del Presidente

#### Grupo Promerica

Como bien sabemos todo desafío trae oportunidades, para los cuales los *Promericanos* estamos preparados, contando con más de 30 años de experiencia y éxitos en la región, con una sólida posición financiera y la estrategia de velar por las necesidades de nuestros clientes, buscando soluciones reales que contribuyan en la reactivación económica, creando más empleos y prosperidad en las comunidades que servimos. A nivel mundial el año 2023 se presenta con muchos retos. La sombra de una desaceleración económica, acompañada de un ambiente en recuperación post COVID-19 nos marca un periodo probablemente complejo.

Durante el 2022 avanzamos en la transformación digital de todos los bancos que conforman Grupo Promerica, para convertirnos en un referente en la región. Conformamos la Oficina de Transformación Digital, donde se han desarrollado competencias habilitadoras como gobierno, talento y diseño, así como la consolidación de capacidades generadoras de valor como datos y analítica, digitalización de *Journeys*, ventas y pagos. Hemos logrado digitalizar 44% de nuestros clientes y aumentar las transacciones digitales a un 45%.

Dentro de nuestra estrategia, uno de los sucesos más destacados fue la colocación de los bonos sostenibles por parte de Produbanco Ecuador, y de Banco Promerica de El Salvador, de la mano del BID Invest, siendo ambos pioneros en sus respectivos países en emitir un instrumento de este tipo, cuyos recursos se usan principalmente para apoyar la recuperación post pandemia de las PYMES, lo cual reafirma nuestro compromiso con la sostenibilidad y con dejar un legado positivo para las siguientes generaciones.

Un acontecimiento relevante fue la realización de la Segunda Cumbre Familia y Amigos de Grupo Promerica, en la cual se analizaron las perspectivas económicas y geopolíticas del año en curso, con énfasis en América Latina y El Caribe. Así mismo, en armonía con nuestra misión, patrocinamos por segundo año el programa Mejores Empresas Centroamericanas (MECA), juntos con Deloitte e Incae en 7 de los 9 países donde operamos.

Elemento importante del éxito logrado es el talento humano, el cual estamos constantemente fortaleciendo. Más de 60 colaboradores de los diferentes países en donde trabaja Grupo Promerica se reunieron en Guatemala para participar en la primera sesión estratégica a la que llamamos Bootcamp de sostenibilidad, cuyo propósito era potenciar esa estrategia de negocios, que tantos beneficios ha traído a nuestros clientes y al Grupo. De igual forma, reafirmamos nuestra misión de impulsar una banca que desarrolle relaciones en las comunidades, a través del Programa de Entrenamiento ADN PYME, dirigido al equipo de líderes y ejecutivos PYME de los bancos del Grupo. Este programa se creó para formar y empoderar a más de 160 colaboradores del área de PYME, con el fin que desarrollen habilidades para atender de forma integral a las empresas de este segmento.

Durante este año obtuvimos varios reconocimientos importantes. La Corporación Financiera Internacional (IFC), miembro del Grupo del Banco Mundial, otorgó a los edificios

Corporativo y Centro Financiero de Banpro, la calificación avanzada *EDGE Advanced*, en la *Certificación de Excelencia* en el Diseño para Mayores Eficiencias, al lograr ahorros de energía en más del 40% y Banco Promerica Costa Rica obtuvo el *Global Climate Partnership Award 2022*, por el fomento a la movilidad eléctrica.

En materia de cobertura bancaria Grupo Promerica mantiene una fuerte presencia en los 9 países donde opera (Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, República Dominicana, Ecuador e Islas Caimán); posee 773 sucursales, más de 24,800 agentes bancarios y 1,181 cajeros automáticos. Además, cuenta con presencia en el estado de Florida, Estados Unidos, a través de su afiliación comercial con Terrabank. A diciembre del 2022, el conglomerado contaba con 15,007 colaboradores, 2.9 millones de clientes, 2.7 millones de depositantes, 1.5 millones de tarjetas de crédito, USD 20 billones en activos, USD 13 billones en créditos, USD 14.8 billones en depósitos, USD 1.7 billones en patrimonio y USD 200 millones en utilidades, estos indicadores nos ubican en una excelente posición para afrontar los futuros retos.

Nos hemos posicionado como una de las instituciones financieras más grandes de la región entre los grupos financieros de capital centroamericano, con una solidez reconocida por calificadoras de riesgo internacional tan importantes como Standard & Poor's (S&P) y Fitch Ratings.

Agradezco la confianza depositada por nuestros accionistas, clientes y colaboradores. Sabemos que con esfuerzo, coraje e innovación podemos llegar a los sueños y metas que nos propongamos y decir con firmeza que estamos listos para brindar un servicio de calidad que solo una banca de relaciones puede ofrecer.

La vida debemos enfrentarla con fortaleza y sin miedo, viendo oportunidades, siempre actuando ante lo inesperado con sensatez e información para tomar las mejores decisiones.

Saludos cordiales.

Ramiro Ortiz Mayorga Chairman & CEO

Grupo Promerica



## Visión Estratégica

Ser el Banco líder digital, que crea experiencias memorables para nuestros Clientes, altamente comprometidos con la sostenibilidad.

# **Objetivos Estratégicos**

- 1. Consolidar la experiencia digital del Cliente Produbanco.
- 2. Generar valor a nuestros grupos de interés para ser agentes de cambio del desarrrollo sostenible.

## Valores Corporativos

- ProCliente
- Progreso
- ComPromiso
- GentePro



## Mensaje del Presidente Ejecutivo 2022

#### Produbanco

#### Ricardo Cuesta Delgado

Me complace poner a disposición de todos ustedes la Memoria Institucional 2022 de Banco de la Producción S.A. Produbanco y sus Subsidiarias.

El 2022 ha sido un año que nos ha permitido cosechar múltiples triunfos, somos el segundo Banco más grande del país por tamaño de activos, líder en varios segmentos comerciales. En este período continuamos avanzando con paso firme y decidido en todos los frentes de gestión, enmarcados en nuestra visión estratégica de ser un Banco líder digital, que crea experiencias memorables para sus clientes y que está comprometido con la sostenibilidad.

Tenemos una visión clara de lo que debemos hacer y por eso tomamos acciones conscientes para diseñar productos v servicios acordes a las cambiantes necesidades de nuestros clientes. Aplicamos metodologías ágiles con la intención de escuchar la voz del cliente en las distintas etapas de los procesos de diseño y múltiples técnicas de investigación de la experiencia del usuario para conocer las preferencias de los clientes. Otro eje transversal de la transformación digital es la gestión de la data. Contamos con sólidas bases técnicas de análisis y modelamiento analítico, y con un robusto ecosistema tecnológico que facilita el almacenamiento y análisis de la información en big data, mediante el uso de técnicas como machine y deep learning, georreferenciación, inteligencia artificial y robotización de procesos, todas estas herramientas nos generan conocimiento para apoyar la toma de mejores y acertadas decisiones.

Ampliamos cada vez más el portafolio de soluciones tecnológicas para nuestros clientes. La estrategia en este aspecto no solo incluye nuevos productos sino también la renovación de otros ya existentes, en una combinación de lo presencial con lo digital (phygital), que ha impulsado la adopción de soluciones digitales. En ese sentido, Produbanco lanzó su nuevo modelo de atención en agencias, que coloca a los clientes directamente en el corazón de un ecosistema digital dinámico, con la guía de asesores que apoyan para encontrar las mejores soluciones a las necesidades cambiantes de nuestros clientes. Por otro lado, podemos decir con gran satisfacción que las transacciones monetarias realizadas a través de canales digitales han crecido significativamente, del 18% en 2019 al 61% a diciembre 2022. Respecto a la venta digital, durante el 2022 más del 55% de los productos para personas naturales -Cuentas de Ahorros, Depósitos a Plazo Fijo, Ahorro Programado, Créditos de Consumo y Tarjetas de Crédito fueron colocados por canales digitales.

Es importante señalar que todos nuestros proyectos y acciones tienen a la sostenibilidad como su eje transversal. Esta constituye un compromiso estratégico que hemos asumido con la convicción de que la banca es un multiplicador clave para el desarrollo sostenible y un agente de cambio para impulsar la construcción de una sociedad más responsable y amigable con el planeta. Al ser una entidad financiera, nuestro rol se asocia con la canalización de liquidez e intermediación responsable de recursos para promover el crecimiento sostenible del sector productivo; sin embargo, nuestra orientación en esta materia va más allá de lo bancario, buscamos ser una empresa de triple impacto: financiero, social y ambiental.

Es así que Produbanco se convirtió en el primer banco de capital privado de Latinoamérica en ser una *Empresa B Certificada*. Obtener esta certificación requirió de varios

esfuerzos en los que nos sometimos voluntariamente a la auditoría de los procesos que mantenemos con los clientes, proveedores y colaboradores para conocer nuestros impactos. Ser una *Empresa B* es medir los efectos sociales y ambientales que causa la operación, y tomar en consideración las repercusiones de las acciones institucionales en la comunidad y en el ambiente, a largo plazo. Estamos orgullosos de pertenecer a este movimiento global, que en Ecuador tiene, hasta hoy, una comunidad de 27 empresas, con las que compartimos la visión de construir una economía más justa y equilibrada, para las personas y el mundo.

En materia ambiental, estamos comprometidos para reducir las emisiones de carbono que resultan de nuestra actividad. Hemos desarrollado varios productos verdes con esta orientación. Además de las alternativas de financiamiento *Líneas Verdes* que fomentan la producción social y ambientalmente sostenible, hemos incluido en nuestro portafolio la *Cuenta Digital* con la opción de *Conciencia Verde*, que pone al alcance del usuario la decisión de solicitar que sus fondos se coloquen en proyectos verdes. En este año Produbanco lanzó *Hipoteca Verde*, que tiene como objeto crear una cadena de valor sostenible al unir a los constructores que certifican ambientalmente sus proyectos, con clientes a quienes el Banco brinda una oferta de valor diferenciada, al adquirir su vivienda sostenible.

Produbanco mantuvo su certificación de Carbono Neutralidad de acuerdo con la ISO 14064-3 otorgada por SGS, y somos el primer Banco del Ecuador en obtenerla. Contamos con la *Certificación Edge* que refleja los estándares de construcción sostenible implementados para garantizar consumo de recursos más eficientes, para nuestro Edificio Matriz en el Centro Corporativo Ekopark, el remodelado Edificio Iñaguito y el Edificio Sucursal Guayaquil.

Un hito del año 2022 fue la emisión del primer Bono Sostenible de Produbanco en Ecuador y con incentivos vinculados al cumplimiento de metas ambientales y sociales en Latinoamérica, el pasado mes de marzo en la Bolsa de Valores de Quito. La emisión por un monto de USD 50 millones fue suscrita en su totalidad por BID Invest. Los objetivos del bono son apoyar la reactivación postpandemia y sostenibilidad de las pequeñas y medianas empresas y proporcionar financiamiento verde, con enfoque en tecnologías agropecuarias eficientes, energías renovables, eficiencia energética y de recursos, entre otros. Esto permitirá a Produbanco seguir avanzando con la ejecución de los compromisos y metas de la *Net-Zero Banking Alliance* (Alianza Bancaria para Emisiones Netas Cero) de la cual el Banco es signatario fundador.

Nuestra gestión recibió nuevamente varios reconocimientos de prestigiosos medios de comunicación y consultoras internacionales. Entre otros, la revista The Banker nombró a Produbanco, Bank of the Year 2022 por décimo cuarta ocasión; la revista financiera Global Finance nos otorgó las designaciones Best Bank Ecuador 2022 por sexta ocasión y Best Sustainable Bank 2022; también la revista International Banker reconoció a Produbanco como Best Innovation in Retail Banking 2022 por sexta ocasión; la Consultora internacional IZO nos confirió, por segundo año consecutivo, el sello BCX - Best Customer Experience como Meior Compañía Banca Iberoamérica y Mejor Compañía Sector Banca Ecuador de 2022.

Agradezco a nuestros clientes, directores, accionistas, colaboradores y proveedores, no solo por ser nuestra motivación, sino por su valioso aporte para continuar nuestro camino de ser un Banco con Propósito.

Luego de nueve años de gestión como Presidente Ejecutivo de Produbanco y sus Subsidiarias, cerca de 23 años con

Grupo Promerica en Ecuador y de una profunda evaluación del equilibrio entre lo personal y profesional, he decido retirarme de esta gran Institución y aceptar la invitación a la Junta Directiva de Grupo Promerica (PFC - Promerica Financial Corporation).

Así mismo, la Junta Directiva de PFC, accionista principal de Banco de la Producción S.A. Produbanco, y el Directorio del Banco han nombrado a Rubén Equiguren Arias quien venía desempeñándose como Vicepresidente de Banca Empresas, para que asuma la Presidencia Ejecutiva. Desde ya, le deseo a Rubén el mayor de los éxitos en sus nuevas funciones y mi total apoyo para un proceso de transición ordenado, transparente y con continuidad.

Quiero expresar mi especial agradecimiento a Ramiro Ortiz Mayorga, Chairman & CEO de Grupo Promerica, por la confianza y el respaldo del que me hizo merecedor en todos estos años.

Muchas gracias al equipo de Produbanco y sus Subsidiarias, por su integración, su profesionalismo, su colaboración, su entrega y su amistad.

Hasta pronto,

Ricardo Cuesta Delgado Presidente Ejecutivo Produbanco



## Mensaje del Presidente Ejecutivo 2023

Produbanco

Rubén Eguiguren

A partir de febrero de 2023 he asumido la Presidencia Ejecutiva de Produbanco, responsabilidad por la que me siento honrado considerando la confianza que los accionistas y el Directorio han depositado en mí. Les reitero mi sincera gratitud y compromiso. Es un privilegio pertenecer a Grupo Promerica y a este banco que cuenta con una impecable trayectoria de 44 años, con un sólido perfil financiero, una clientela valiosa y el reconocimiento ganado por su gestión en diversos ámbitos, así como por su desenvolvimiento como agente de cambio.

Nos encontramos transitando por años con comportamientos marcados por las tecnologías y las redes sociales con grandes implicaciones en varios sectores, entre los que indiscutiblemente se encuentra el bancario. Dentro de estas tendencias, he sido testigo y parte del continuo proceso de transformación cultural y digital en el que Produbanco y sus Subsidiarias se encuentran inmersos. Reconozco y agradezco la guía de Ricardo Cuesta, quien con su clara visión y liderazgo ha conducido a esta institución acertadamente en los últimos nueve años con la incorporación de herramientas, prácticas y tecnologías para servir mejor a nuestros clientes, el desarrollo de productos innovadores y un servicio de excelencia, y con el serio involucramiento institucional con la sostenibilidad, entre otros varios logros.

En adelante, tengo el desafío de llevar a esta noble institución hacia estándares aún más altos en los distintos roles que desempeñamos: generar resultados eficientes para los accionistas; proporcionar fuentes de trabajo dignas y estimulantes para que los colaboradores crezcan laboral y personalmente, con equilibrio, en equidad y armonía; poner al alcance de los clientes un amplio y versátil portafolio de productos, acompañamiento en sus actividades y soluciones sostenibles acordes a las demandas y tendencias actuales; fortalecer los vínculos que mantenemos con nuestros aliados estratégicos, con la transparencia, el mutuo beneficio y el respeto que nos han caracterizado y, paralelamente, impulsar el desarrollo de la comunidad a través de las múltiples iniciativas, mundiales y locales, a las que nos hemos sumado por un crecimiento sostenible que aporte a un desarrollo equilibrado del Ecuador.

Esta exigente tarea solamente será posible con la dedicación de todos quienes integramos Produbanco y sus Subsidiarias. Trabajaremos incansablemente para optimizar la experiencia de los clientes en la consecución de sus sueños y proyectos, para apoyarles en los cambios que la época requiere, para contribuir a una sociedad más próspera, un país más dinámico y a un planeta más sostenible.

Tengan la certeza de que haremos nuestro mejor esfuerzo para seguir trascendiendo en la vida de las personas, compartiendo experiencias memorables, transformándonos, cumpliendo nuestros compromisos y consolidando relaciones de largo plazo. Agradezco a todos los que han colaborado para presentar a ustedes esta Memoria Corporativa correspondiente a 2022. Les invito a revisar su contenido.

Rubén Eguiguren Arias Presidente Ejecutivo 2023 Produbanco

## Directorio Produbanco

#### Directores Principales



Presidente Directorio Francisco José Martínez Henares



Vicepresidente Directorio Héctor Roberto Neira Calderón



Directora Principal Karla Dolores Icaza Meneses



Director Principal
Pablo Mauricio
Argüello Godoy



**Director Principal** Gustavo Francisco Vásconez Espinosa

#### Directores Alternos



**Director Alterno**Francisco José
Ortiz Gurdián



**Directora Alterna**Denise Marie
Henríquez Noriega



Director Alterno
Diego Javier
Borrero Andrade



**Director Alterno**Carlos Francisco
Rodríguez Vásconez



**Director Alterno**Juan Diego
Mosquera Pesantes

Produbanco

#### Comité Ejecutivo



Presidente Ejecutivo Ricardo Cuesta Delgado

Vicepresidente Ejecutiva Gestión de Apoyo Martha Cecilia Paredes Díaz

Vicepresidente Ejecutivo Gestión de Control Juan Manuel Borrero Viver

Vicepresidente Banca Minorista José Ricaurte Vela

Vicepresidente Banca Empresas Rubén Eguiguren Arias

Produbanco

#### Unidades de Negocio



Vicepresidente Segmento Institucional

Carolina Andrade Gallegos

Vicepresidente Medios de Pago

Sebastián Quevedo Holguín

Vicepresidente Segmento Personas

María Isabel Román Albornoz

Vicepresidente Sucursal Guayaquil

José Antonio Costa Viver

Vicepresidente Segmento Pyme

Gregorio Moreno Camacho

Produbanco

#### Unidades de Soporte



Vicepresidente Gestión Financiera Esteban Vásconez Riofrío

Vicepresidente Gente y Cultura Eduardo Lafebre Quirola

Vicepresidente Servicios Operacionales Rafael Roca Moreno

Produbanco

#### Unidades de Staff y Control

Unidades de Staff

Unidades de Control



Vicepresidente Asesoría Jurídica Jorge Alvarado Carrera

Vicepresidente Transformación Digital Fabián Garzón Abad



Interno Fredy Sandoval Cerda

Vicepresidente Administración de Riesgos Gustavo Orbe Montenegro

Oficial de Cumplimiento Anibal Salazar Buenaño

Memoria Anual 2022



#### Estimados Accionistas:

El año 2022 inició con muy buenas expectativas, a pesar de las incertidumbres y los enormes desafíos en el campo social, económico y político. Este panorama favorable se sustentaba principalmente en dos grandes factores: el primero, el adecuado control de la pandemia en el Ecuador, que dio paso a la normalización de las actividades y al inicio de la recuperación económica pese a la aparición a nivel global de nuevas cepas más contagiosas pero de menor índice de mortalidad. El segundo, el impulso económico derivado del mayor consumo de los hogares, que dinamizó las ventas internas durante el 2021, con efectos positivos en la generación de empleo y en el aumento de la recaudación tributaria.

Sin embargo, el desempeño del año se vio empañado por la alta conflictividad política, social y de seguridad que enfrentó el país y que captó la atención del Gobierno nacional y de la opinión pública. Para mediados de 2022, afrontamos 18 días de violentas manifestaciones y de paralización generalizada de las actividades productivas, que ocasionaron pérdidas estimadas por el Banco Central en más de USD 1,100 millones, equivalentes al 1% del PIB, y que a su vez incrementaron la complejidad del entorno y el riesgo país. Las movilizaciones finalizaron cuando las autoridades llegaron a un acuerdo con la Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador (CONAIE) y los diversos movimientos sociales que



lideraron las protestas, mediante la firma de un acta de paz, que permitió el establecimiento de un proceso de diálogo para atender el pliego de peticiones de las organizaciones manifestantes.

En el ámbito internacional, la resiliencia de la economía mundial, que venía fuertemente debilitada por los efectos de la pandemia del COVID-19, se afectó aún más por la invasión rusa a Ucrania, que ocasionó una de las mayores crisis humanitarias, económicas y sociales de las últimas décadas. Así, nuevos obstáculos y bloqueos al intercambio comercial potenciaron la elevación en los precios de los alimentos, las materias primas y los combustibles, contribuyendo al aumento de la inflación y al endurecimiento de las condiciones financieras mundiales.

En el caso de Ecuador, esta coyuntura internacional dificultó el acceso a recursos externos para financiar a los sectores público y privado, impactó en los niveles de liquidez de la economía ecuatoriana, y en los márgenes de intermediación —debido al encarecimiento del fondeo por los incrementos de las tasas de interés internacionales y por la presión al alza de las tasas pasivas a nivel local—. Consecuentemente, la capacidad del sistema financiero para mantener el ritmo de expansión del crédito y la inclusión financiera se vio limitada.

El crecimiento del PIB para el 2022 se estima en alrededor del 3.0%, porcentaje inferior al 4.2% registrado en el año precedente, que estuvo influenciado por el repunte postpandemia.

Las cifras de empleo continuaron mostrando signos de recuperación. La tasa de desempleo de la Población Económicamente Activa (PEA) bajó del 4.1% obtenido en 2021 al 3.2% en 2022, mientras que el empleo adecuado

mejoró del 33.9% al 36.0%. En concordancia con la oferta del Presidente de la República, se mantuvieron los incrementos anuales de USD 25.00 al salario básico unificado, que para el 2023 se fijó en USD 450.00.

Cerramos por tercer año consecutivo con una balanza comercial superavitaria según las cifras publicadas por el Banco Central. Las exportaciones ecuatorianas alcanzaron USD 32,658 millones, un crecimiento del 22.3%, en tanto que las importaciones aumentaron en 27.3% para ubicarse en USD 30,334 millones; de esta manera la balanza comercial ecuatoriana registró un saldo neto positivo de USD 2,325 millones.

En la sección *Balance de la Economía* de nuestra Memoria Anual se amplían con mayor profundidad estos y otros aspectos importantes de la coyuntura económica del año 2022.

Es importante indicar que la liquidez de la economía se viene reduciendo como consecuencia del escenario internacional y la conflictividad política y social en lo local; sin embargo, continúa siendo positiva como resultado de la balanza comercial excedentaria y también gracias a los desembolsos del Fondo Monetario Internacional y otros importantes organismos multilaterales, sustentados en la disciplina fiscal y en el cumplimiento del programa del Ecuador con el FMI.

Es así como el sistema bancario registró un incremento de obligaciones con el público de USD 2,438 millones, que representa una variación del 5.9%, inferior al crecimiento del 9.8% registrado el año previo. Los depósitos a plazo constituyeron el 40% de las captaciones del público y registraron la mayor tasa de variación anual con el 15.9%;

por otro lado, los depósitos de ahorros aumentaron apenas el 4.7% y los depósitos monetarios decrecieron el 6.0%.

El crédito es el motor que impulsa la recuperación de las actividades económicas y la generación de empleo; en virtud de ello, la cartera de crédito de la banca privada cerró en USD 38,589 millones, esto es USD 4,929 millones más que el 2021, esto es una tasa de crecimiento del 15%. El 60% del crédito se destinó a sectores productivos micro, pequeños, medianos y grandes, mientras que el 40% tuvo al consumo como principal destino para impulsar la reactivación de la demanda interna.

La solvencia del sistema de bancos registró un índice de patrimonio técnico del 13.9%, gracias a la permanente capitalización de resultados y a la calidad de los activos de riesgo. Las utilidades del ejercicio sumaron USD 664 millones, producto de lo cual, la rentabilidad consolidada se situó en 12.2% del patrimonio promedio (ROE) y en 1.2% del activo promedio (ROA).

El presente informe es una sinopsis de los aspectos más relevantes de la gestión de Produbanco y sus Subsidiarias durante el año 2022, que estuvo orientada a administrar integralmente los riesgos inherentes; garantizar la calidad de los activos y una estructura del balance que acompañe el crecimiento en el largo plazo; a mantener los mejores indicadores financieros de calidad de activos, cobertura, eficiencia y rentabilidad, así como también a continuar liderando la transformación digital en el país para alcanzar los objetivos establecidos en el Plan Estratégico hacia el 2023.

Analizando la evolución de las principales cuentas del balance, el total de activos de Produbanco ascendió a USD 6,995 millones, con un importante crecimiento de USD 843 millones equivalente al 13.7% de variación, por encima del 8.6% agregado del sistema bancario. Este excelente desempeño permitió que nuestra participación de mercado mejorara del 11.7% al 12.3%, ubicando a Produbanco como el segundo banco por tamaño de activos al cierre del 2022.

Las fuentes de fondeo que hicieron posible el incremento del activo provinieron principalmente de las captaciones del público, fruto de la confianza de nuestros clientes que aumentaron sus depósitos en USD 489 millones (10.1% anual), cifra superior al 5.9% del sistema bancario, para llegar a un total administrado de USD 5,339 millones.

Adicionalmente, recibimos importantes financiamientos otorgados por las más prestigiosas entidades financieras internacionales y por los organismos multilaterales de crédito que, ratificando su confianza en la adecuada administración del Banco, nos llevaron a incrementar el saldo en USD 241 millones, para sumar un total de USD 842 millones entre obligaciones financieras, bonos y deuda subordinada.

Debemos destacar que Produbanco se convirtió en el primer banco en el Ecuador en colocar un *Bono Sostenible*, con una emisión por USD 50 millones que fue adquirida en su totalidad por BID Invest, cuyos recursos fueron destinados al financiamiento de proyectos con beneficios ambientales y sociales, asociados principalmente al Segmento Pyme.

El desempeño del 2022 es el resultado de dos semestres con dinámicas completamente diferentes, el primero mantuvo el impulso de colocación de créditos del año previo, en tanto que en el segundo los esfuerzos se concentraron en sostener los indicadores de liquidez y solvencia, en un escenario económico con poca liquidez incremental y alta

competencia por captar depósitos y líneas de financiamiento del exterior.

En este contexto, la cartera bruta cerró en USD 4,679 millones, con un crecimiento récord de USD 719 millones, equivalente al 18.2%. A pesar de la muy buena gestión de cobranza especializada que despliega nuestra subsidiaria Protramites Trámites Profesionales S.A, la cartera en mora (vencida más la que no devenga) contabilizada al día 61 de impago sumó USD 80 millones y situó al indicador de morosidad en 1.7% frente al 1.4% del año previo.

Cumpliendo con la normativa vigente respecto a la calificación de activos y constitución de provisiones, contabilizamos un gasto anual de USD 97 millones por este concepto para la cartera de crédito, con el que llegamos a un saldo constituido de USD 213 millones, que cubre 2.7 veces la cartera en mora.

El análisis comparativo del estado de resultados con el del año precedente nos permite resaltar las siguientes variaciones:

- La utilidad neta acumulada alcanzó USD 82.6 millones, con lo cual los indicadores de rentabilidad se ubicaron en 15.9% sobre el patrimonio promedio ROE y en 1.3% medido sobre el activo promedio ROA.
- Los ingresos financieros ascendieron a USD 496 millones con un crecimiento de USD 78.4 millones equivalente al 18.8%. Esta variación proviene de mayores intereses de cartera, rendimientos incrementales en el portafolio de inversiones, y de la evolución positiva en productos contingentes y negocio de divisas.

- El gasto financiero creció en USD 25.4 millones, para llegar a un total de USD 140 millones, explicado por un lado, por el reajuste de las tasas de depósitos locales ante la contracción de la liquidez y la alta competitividad del sistema, y por otro, por el alza de las tasas LIBOR y SOFR que inciden en el costo del financiamiento externo.
- La estrategia de fortalecimiento del margen financiero nos llevó a obtener un total de USD 357 millones, superior en USD 53 millones al año anterior.
- El gasto anual por provisiones del total de activos de riesgo, incluyendo cartera, sumó USD 114 millones.
- Los gastos de operación, antes del pago de contribuciones y otros impuestos, llegaron a USD 223 millones, con un crecimiento en el año de USD 32 millones, explicado principalmente por la expansión del negocio de Personas y Pyme, lo que genera un mayor volumen transaccional y la necesidad de revisar y fortalecer los procesos operativos.
- Los ingresos operacionales cerraron en USD 104 millones, esto es USD 20 millones más que en 2021, explicado también por la mayor transaccionalidad, especialmente de los negocios de tarjeta de crédito y débito.
- La línea de ingresos no operacionales, cuyo principal componente es la recuperación de activos castigados, se mantuvo en niveles similares al año previo, con USD 51 millones de ingresos.

El enfoque estratégico, la calidad de los indicadores financieros y los buenos resultados en diversos ámbitos de nuestra gestión nos hicieron nuevamente acreedores del reconocimiento de las principales publicaciones especializadas a nivel internacional; esto nos satisface y nos desafía a continuar trabajando para brindar experiencias memorables a nuestros clientes, fomentar el desarrollo sostenible y el liderazgo digital.

Resultado de lo anterior, la revista británica *The Banker*, por décima quinta ocasión, nombró a Produbanco como *Banco del Año Ecuador*, y la revista *Global Finance* lo reconoció, por sexto año consecutivo, como *Best Bank Ecuador*. Orgullosamente también debemos mencionar que el *Ranking Reputacional de Empresas MERCO* ubicó a Produbanco en el puesto No. 1 de las *Empresas con Mayor Reputación del Ecuador*, en la categoría del Sector Financiero, y dentro del *Top 10 del Ranking General Empresarial*. Cabe resaltar también que, por séptimo año, obtuvimos el *primer lugar en Calidad de Servicio* de la categoría Bancos, en los *Premios Ekos de Oro*.

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

En línea con la planificación estratégica implementamos un nuevo modelo de atención en la red de agencias, con el objetivo de profundizar la cercanía a los clientes Pyme y fortalecer la digitalización en los del Segmento Personas. Continuamos con el proceso de transformación de las agencias tradicionales a oficinas digitales, fomentando de esta manera el autoservicio, la generación de negocios y la eficiencia en la gestión del canal presencial. La red de oficinas bancarias cerró el año con 40 agencias digitales y 78 tradicionales, y además con una cobertura nacional de 417 cajeros automáticos. Nuestra subsidiaria Externalización

de Servicios S.A. Exsersa finalizó el 2022 con 53 agencias ServiPagos y 16,284 puntos PagoÁgil que brindan servicios transaccionales.

Fortalecimos nuestra presencia en la ciudad de Ambato con la reinaugurada Sucursal Principal en la zona de Ficoa; de la misma manera, iniciamos la construcción de la nueva Sucursal Principal Cuenca, que se constituye en el proyecto urbanístico más innovador de dicha ciudad.

De acuerdo con lo establecido en nuestro Plan Estratégico, además del cambio del modelo de atención presencial en la agencias bancarias, durante el 2022 lanzamos nuevos canales digitales de atención como el WhatsApp empresarial, el Chatbot con inteligencia artificial denominado *Stela*, y la atención en línea de distintos requerimientos por medio de nuestras redes sociales, lo cual nos ha permitido resolver los mismos de forma automática y ágil y nos ha acercado a los clientes para una atención personalizada a través del Contact Center, sin necesidad de que el usuario se acerque a una oficina.

La estrategia también consistió en convertir al canal digital en una solución integral para nuestros clientes y no clientes; bajo esta premisa, habilitamos varios canales de venta digital de productos en la aplicación móvil, web transaccional y en cajeros automáticos, apoyando el proceso de digitalización que nos llevó a alcanzar un indicador del 57% de ventas digitales en el Segmento Personas.

Produbanco mantiene su compromiso con el *Net-Zero Banking Alliance (NZBA)*, que tiene como meta que las emisiones de carbono derivadas de los portafolios de préstamos e inversiones en la industria financiera se alineen para conseguir emisiones netas cero para el año 2050.

En este orden de ideas, la empresa certificadora Bureau Veritas otorgó al Banco la *Declaración de Verificación de Carbono Neutralidad* por su reducción en la Huella de Carbono.

Produbanco es el primer banco de capital privado en Latinoamérica en obtener la *Certificación B*. La *Evaluación de Impacto B* es una herramienta para medir y gestionar el impacto social/ambiental de las empresas, sobre la base de un conjunto de estándares de gestión en cinco áreas de impacto: gobernanza, trabajadores, medioambiente, comunidad y clientes.

Por segundo año, Produbanco recibió el distintivo de *Empresa Socialmente Responsable* por parte de CERES, lo que evidencia el compromiso con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible en el Ecuador en ámbitos como la ética empresarial, calidad de vida en la empresa, vinculación con la comunidad y el ambiente.

En el 2022 se culminó el trabajo de la mesa del ODS 13 - Acción por el Clima del Programa Líderes por los ODS de Pacto Global. Bajo el liderazgo de Produbanco, se procedió al cierre de la mesa de trabajo y se entregó una herramienta a través de la página web, para que las empresas interesadas en gestionar su huella de carbono puedan acceder al Programa de Mentoría Juntos para Reducir tu Huella de Carbono.

Por tercer año consecutivo, en alianza con la Universidad San Francisco de Quito, impulsamos nuestro programa de becas *Gente que Inspira*, que busca fomentar nuestra marca empleadora y atraer talento joven de alto potencial.

Mantuvimos nuestro permanente apoyo a la *Fundación Su Cambio por el Cambio*, que trabaja atendiendo a niños,

adolescentes, adultos mayores y comunidades en situación de vulnerabilidad.

Publicamos nuestro Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social 2021, que mediante una metodología rigurosa y estándares internacionales, resume las acciones que Produbanco y sus Subsidiarias han emprendido para consolidarse como un *Banco con Propósito*, que promueve una *Banca Sostenible* para hacer realidad los cambios que el país y el mundo necesitan.

Por otro lado, el Directorio conoció y aprobó en su totalidad las opiniones e informes emitidos, tanto por el Auditor Interno como por la firma Auditora Externa PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda. PwC, sobre los estados financieros al 31 de diciembre de 2022, que acompañan al presente informe y se publican en nuestra Memoria Anual. La auditoría independiente se elaboró de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y las disposiciones regulatorias vigentes. La opinión ratifica que el balance general, los estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo presentan razonablemente la situación financiera de Banco de la Producción S.A. Produbanco y sus Subsidiarias, y que han sido elaborados de conformidad con las normas y prácticas contables dispuestas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, la Junta de Política y Regulación Financiera, y las políticas y procedimientos aprobados por el Directorio.

El Auditor Interno, por su parte, informó al Directorio que Produbanco en general cumple con las disposiciones legales vigentes, sus transacciones responden a la técnica bancaria y se ajustan a políticas y procedimientos aprobados por el Directorio, así como a la normativa legal existente. Adicionalmente dio a conocer que el Banco cuenta con un adecuado nivel de control interno cuya estructura y procedimientos protegen razonablemente los activos y que existen controles para verificar que las transacciones estén siendo adecuadamente autorizadas y registradas. El Comité de Auditoría ha dado seguimiento permanente a los informes y observaciones de los Auditores Interno, Externo y de la Superintendencia de Bancos, al igual que los planes de acción establecidos por la Administración.

En este sentido y luego de analizar el ambiente de control interno, el Directorio conoció, aprobó y a su vez ha hecho suya la siguiente opinión del Comité de Auditoría, para su correspondiente presentación a la Junta de Accionistas:

«El Comité de Auditoría, basado en los informes presentados y en los diversos aspectos analizados en las reuniones mantenidas durante el año 2022, así como en el informe anual de evaluación sobre el sistema de control interno emitido por Auditoría Interna correspondiente al mencionado año, informa que la estructura de gestión de riesgos es adecuada al tamaño y complejidad de las operaciones de la entidad, y cuenta con una estructura de control interno apropiada; no existe evidencia de circunstancias que puedan constituir debilidades importantes en el sistema de control interno del Banco. Además, de acuerdo con lo reguerido por las resoluciones bancarias, el Comité deja constancia que ha dado seguimiento a las observaciones e informes de los Auditores Interno y Externos y de la Superintendencia de Bancos, e indica también que no existe evidencia ni conocimiento de actos de conductas sospechosas e irregulares y de conflictos de interés, en los términos de la mencionada normativa.»

Produbanco y sus Subsidiarias cumplen con la legislación vigente, incluyendo la normativa sobre propiedad inte-

lectual y los lineamientos previstos por los organismos de control. De igual manera, cuentan con los mecanismos necesarios para una adecuada administración de los riesgos de lavado de activos y financiamiento de delitos con base en las mejores prácticas internacionales y lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos y la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE). El Directorio aprobó el informe correspondiente al ejercicio 2022 de la Unidad de Cumplimiento así como el plan de trabajo para el año 2023, en el que se destacó la gestión de la Organización en las actividades relacionadas con la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT), en todas sus fases.

El Directorio también conoció y aprobó el Informe Anual del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR), que detalla las exposiciones e indicadores de los riesgos de crédito, mercado, liquidez y operativo asumidos por el Banco en el ámbito de una administración integral de riesgos, así como los límites definidos y las acciones de control recomendadas para cada posición, en conjunto con la matriz de riesgo institucional, que forma parte del mencionado informe.

El Comité de Retribuciones, conformado por los delegados de la Junta General de Accionistas y otros miembros del Directorio y Administración, revisó la política de retribuciones aprobada para todos los colaboradores, principales ejecutivos y miembros del Directorio, sin observaciones a reportar.

De igual manera, el Directorio trató el Informe de la Unidad de Servicio de Atención al Consumidor Financiero, en el que además de los distintos programas de calidad, nuestra área especializada reportó el cumplimiento de los estándares de tiempo, oportunidad en la atención y solución de requerimientos, reclamos de servicio y otros generados por los clientes de las unidades de negocio en todo el país.

En otro orden de cosas, el Directorio aprobó el Programa de Educación Financiera, como parte del Plan Estratégico institucional.

El Banco mantiene las mejores prácticas para el funcionamiento del Directorio y de los distintos Comités, así como para Gobierno Corporativo, encaminadas a fortalecer la organización, el control, la eficiencia, la independencia y transparencia de su estructura administrativa. Este Directorio conoció y aprobó el Informe de Cumplimiento de las Prácticas de Buen Gobierno Corporativo y Observancia del Código de Ética y Conducta.

Finalmente, luego de analizar los estados financieros y la posición patrimonial de Banco de la Producción S.A. Produbanco y en cumplimiento de la normativa vigente, este Directorio propuso a la Junta General de Accionistas que autorizara repartir un dividendo efectivo por el 27% de las utilidades correspondientes al ejercicio económico 2022, observando en forma previa, lo dispuesto en los artículos 168 y 405 del Código Orgánico Monetario y Financiero respecto del fondo de reserva legal, y que además dispusiera que con la diferencia se conforme una reserva especial para futuras capitalizaciones.

En línea con lo mencionado, se recomendó a la Junta General de Accionistas que, de los USD 82,594,678.89 de utilidad neta del ejercicio 2022, se constituyera el 10% de reserva legal por un monto de USD 8,259,467.89; del saldo de USD 74,335,211.00, se distribuyera el 27% de dividendo en

efectivo equivalente a USD 20,070,506.97 y que la diferencia se registrara en reservas para futuras capitalizaciones.

Se recomendó adicionalmente que, de las reservas para futuras capitalizaciones, se destine USD 54,860,000.00 (USD 54,264,704.03 del ejercicio económico 2022 y la diferencia de resultados de años anteriores) para su capitalización, con lo cual el capital suscrito y pagado de Banco de la Producción S.A. Produbanco alcanzaría los USD 478,820,000.00.

En la Memoria Anual, que se encuentra a disposición de los Accionistas, clientes y público en general, se amplían a detalle los aspectos mencionados en este informe.

Para finalizar, Ricardo Cuesta, Presidente Ejecutivo actuante durante el ejercicio económico del año 2022 y responsable del mismo, manifiesta como mensaje final lo siguiente:

«Han transcurrido casi nueve años desde que nos consolidamos Banco Promerica Ecuador con Produbanco. Nos propusimos varios objetivos que se resumen en: Ser el mejor de los mejores.

Sin duda, al cierre del año 2022, hemos cumplido y superado casi todo lo que nos planteamos:

- Ser una organización con propósito y fortalecida por sus valores institucionales y una muy clara estrategia, siempre centrados en las mejores experiencias para nuestros clientes.
- Hemos conformado un gran equipo de Colaboradores comprometido con una cultura institucional que nos reta a actuar y pensar diferente, así como a innovar

e involucrarnos en una profunda transformación cultural y digital. Somos el segundo Banco más grande el país, con casi USD 7,000 millones en activos.

- Generamos utilidades netas por USD 82.6 millones, el cuarto banco más rentable del sistema.
- Somos el primer banco en los Segmentos Corporativo y Empresarial.
- Somos el segundo banco en Pyme.
- Somos el cuarto emisor de tarjetas de crédito del Fcuador.
- Nuestro nuevo modelo de atención al cliente nos pone a la vanguardia como un banco phygital.
- Somos el banco más digitalizado del país. La mayoría de las aperturas de depósitos a plazo y cuentas nuevas, así como de las colocaciones de crédito de consumo, son digitales.

Después de estos nueve años liderando Produbanco y más de veinte años con Banco Promerica, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Ramiro Ortiz Mayorga, CEO de Grupo Promerica por confiar en mí, definitivamente era una valiente apuesta y una decisión con visión.

Muchas gracias a los señores Accionistas, a los miembros de las distintas Juntas Directivas y a todos los Colaboradores por su apoyo, compromiso, profesionalismo, integración, entrega y por su amistad. Muchas gracias por todo.»

Una vez que el Directorio conoció la renuncia de Ricardo Cuesta Delgado a la Presidencia Ejecutiva de Banco de la Producción S.A. Produbanco, aprobó la designación de Rubén Eguiguren Arias, que venía desempeñándose como Vicepresidente de Banca Empresas y miembro del Comité Ejecutivo, para que asuma la Presidencia Ejecutiva a partir del mes de febrero de 2023.

Agradecemos a Ricardo por su visión estratégica, capacidad de gestión y calidad humana, cualidades de liderazgo que han permitido a Produbanco y sus Subsidiarias posicionarse como un referente a nivel nacional e internacional.

Hacemos extensiva la bienvenida a Rubén en este nuevo desafío organizacional, le deseamos mucho éxito y ratificamos nuestro permanente apoyo a su gestión. Reiteramos nuestro agradecimiento a los señores Accionistas, a los miembros del Directorio, a la Administración y a todos los Colaboradores, por su permanente apoyo, compromiso y contribución para el logro de los resultados y metas propuestas.

El presente informe ha sido elaborado por el Directorio y la Administración de Banco de la Producción S.A. Produbanco, por el ejercicio económico del año 2022.

Quito, D.M., 7 de marzo de 2023.

Francisco Martínez Henares
Presidente del Directorio

## Balance de la Economía 2022

Tres hitos económicos y uno político marcaron las tendencias locales e internacionales en 2022. En primer lugar, la consolidación de la recuperación económica, que ya había iniciado en 2021 tras el proceso de vacunación en Ecuador para contener a la pandemia por COVID-19; en segundo lugar, el anuncio —muy temprano en el año— de la invasión de Rusia a Ucrania, que generó cambios en la geopolítica y relaciones económicas internacionales, y finalmente, la política monetaria restrictiva de las economías avanzadas -en especial de los Estados Unidos-, que tras siete incrementos a la tasa de interés referencial de la Reserva Federal, llevó a esta variable de un nivel de 0.25% a uno de 4.50% al finalizar 2022 con el propósito de controlar la inflación de la economía estadounidense, misma que al cerrar el año totalizó 6.5% (por debajo del máximo del 9.10% alcanzado en junio de 2022).

En otro orden de cosas, en el ámbito político, la gobernabilidad interna llegó a su punto de tensión más alto a mitad de año, cuando algunas organizaciones sociales, principalmente del sector indígena, se manifestaron por 18 días para exigir al gobierno del presidente Lasso, cambios en materia económica y política.

Todo esto giró en torno al detalle que a continuación se describe.



#### **Sector Real**

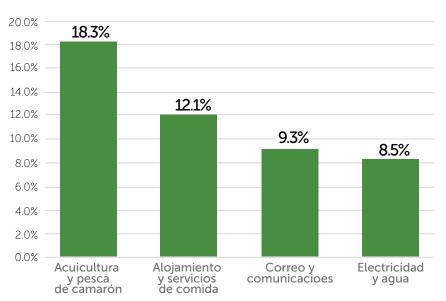
En 2022, la economía ecuatoriana logró consolidar la recuperación económica. El primer trimestre del año inició a un ritmo de crecimiento acelerado, superior al esperado. A partir del segundo trimestre se tornó más lento, efecto de una volatilidad ascendente en los mercados internacionales -producto del conflicto bélico entre Rusia y Ucrania-, las paralizaciones realizadas por los movimientos indígenas en junio y del heterogéneo control de la pandemia y sus nuevas variantes. No obstante, la recuperación económica tuvo un impulso positivo, debido a la aceleración del consumo de los hogares a través del aumento del crédito de consumo y del flujo de remesas. A pesar de la ralentización en el segundo trimestre 2022, la economía creció 1.9% en relación al segundo trimestre de 2021, y mostró aún mayor dinamismo en el tercer trimestre de 2022, con un incremento de 3.2% con respecto al mismo período de 2021.

El desempeño de la economía superó las proyecciones y perspectivas iniciales. Según la última información disponible hasta el tercer trimestre de 2022¹, el Producto Interno Bruto (PIB) de Ecuador aumentó 3.0% en comparación al acumulado hasta el tercer trimestre de 2021. De acuerdo con la información de Cuentas Nacionales del Banco Central del Ecuador (BCE), los componentes del PIB que lideraron la recuperación económica en 2022 fueron: el consumo de los hogares, el gasto del Gobierno asociado a la salud y educación, y la Formación Bruta de Capital Fijo (FBKF).

A su vez, manteniendo el mismo criterio de análisis, es decir, acumulando el PIB por actividad económica hasta el tercer trimestre de 2022 y comparándolo con el respectivo de 2021, de las 18 industrias a las que el BCE les da segui-

miento cada trimestre, 12 se recuperaron. Dentro de las de mayor contribución al desarrollo económico, tanto por su participación superior al 5% en el PIB como por su crecimiento anual, se encuentran las industrias de acuicultura y pesca del camarón (+18.3%); alojamiento y servicios de comida (+12.1%); correo y comunicaciones (+9.3%); electricidad y agua (+8.5%) —ver gráfico 1a—; transporte (+5.1%); comercio (+4.3%); enseñanza y servicios sociales y de salud (+3.5%); actividades profesionales, técnicas y administrativas (+3.1%); administración pública (+2.7%), y manufactura (+1.0%). Al contrario, las industrias de tamaño representativo que decrecieron en relación con el año anterior fueron petróleo y minas (-2.8%) y agricultura (-2.2%) —ver gráfico 1b—.

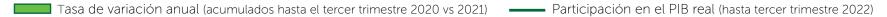
## **Gráfico 1a**: Industrias con Mayor Tasa de Crecimiento Anual Acumulado (hasta tercer trimestre, 2022 vs 2021)

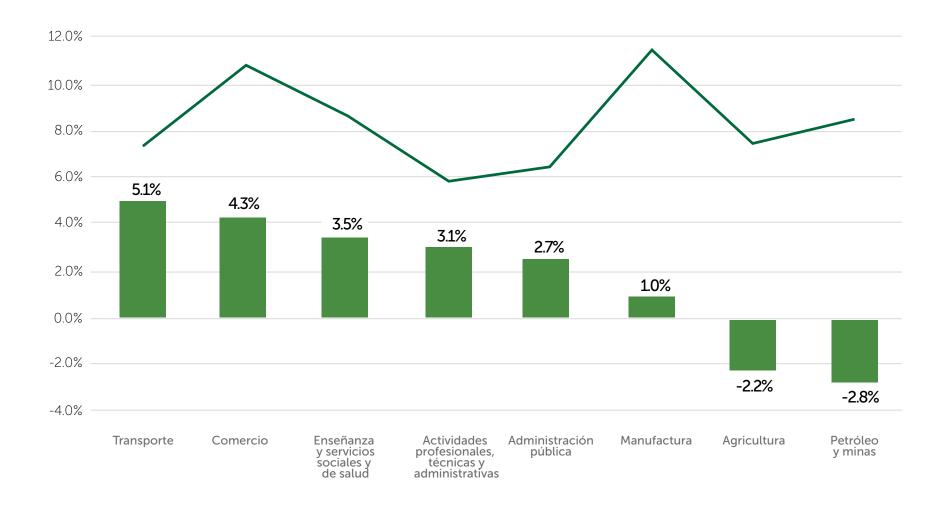


Fuente: Cuentas Nacionales Trimestrales - Banco Central del Ecuador

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Los datos de cierre del año 2022 serán publicados el 31 de marzo de 2023.







Fuente: Cuentas Nacionales Trimestrales - Banco Central del Ecuador

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Las ocho industrias consideradas representan el 67.4% del PIB real acumulado hasta el tercer trimestre de 2022.

El BCE ha anunciado que, de mantenerse las tendencias detectadas hasta el cierre de 2022, la incorporación de los datos del último trimestre del año confirmaría un aumento anual total de alrededor del 3.0%. Con esta consideración, el incremento sería mayor al 2.7% que se proyectó el 30 de septiembre de 2022 y al 2.8% estimado el 30 de abril de 2022.

El sector petrolero enfrentó desafíos en la producción en 2022. Retrasos en la aprobación de licencias ambientales, cortes de electricidad y los bloqueos por parte de las comunidades indígenas provocaron que el ITT (Ishpingo-Tambococha-Tiputini) no cumpla las metas de producción previstas para 2022. Adicional a ello, a causa del cierre de pozos petroleros y carreteras a lo largo de los 18 días de paralización indígena en junio, el sector petrolero sufrió una nueva caída en el total de la producción, con una disminución de alrededor de 87,000 barriles diarios, que causó pérdidas en torno a USD 329 millones. Ante ello, el 21 de junio de 2022, el Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables declaró el estado de fuerza mayor para todas las operadoras de exploración y explotación de hidrocarburos y todas las fases de la industria hidrocarburífera del país. En cuanto a los cortes de electricidad, estos fueron recurrentes en 2022, lo que ocasionó la salida de operación de 728 pozos petroleros y pérdidas de 56,165 barriles en un solo día. Bajo este escenario, considerando el promedio de 480,823 barriles diarios alcanzados en 2022, será un gran desafío lograr la meta de 514,759 barriles diarios presentada para 2023 en el Presupuesto General del Estado (PGE).

El sector petrolero estuvo marcado por una creciente cotización del crudo en el primer semestre de 2022, sin embargo, se vio afectado por la incertidumbre de la ralentización económica mundial en la segunda mitad del año. La tendencia de la cotización del crudo fue alcista en los primeros seis meses de 2022, explicado por el impulso

de la reactivación económica que se vivió en el mundo, pero sobre todo por el conflicto bélico provocado por la invasión de Rusia a Ucrania que inició el 24 de febrero. Si bien el crudo registró cotizaciones no vistas desde 2008, cuando el marcador de Ecuador —el West Texas Intermediate (WTI) se valoró en el mercado a USD 145.3 por barril, también se observó volatilidad en la cotización debido a los anuncios de nuevos brotes de contagios por COVID-19 en China. No obstante, durante este período el crudo WTI se cotizó en promedio en USD 101.7 el barril. En el segundo semestre de 2022, la tendencia del crudo fue bajista, producto de la expectativa de que la economía mundial enfrente una recesión económica, en virtud de las medidas de política monetaria que tuvieron que poner en práctica los bancos centrales para controlar la inflación. A esto se sumaron las perspectivas inciertas sobre la economía china, luego de la implementación de estrictas medidas de confinamiento y consecuentes paralizaciones productivas con motivo de su política de cero tolerancia al COVID-19.

En los últimos meses de 2022, otro punto a considerar fue el anuncio efectuado por la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) y sus aliados en la reunión presencial mantenida el 5 de octubre, respecto a su decisión de ajustar a la baja la producción de crudo en dos millones de barriles diarios a partir de noviembre —el mayor recorte desde que comenzó la pandemia—, con el objetivo de evitar un desplome en el precio del crudo. Sin embargo, en este contexto, el presidente de Estados Unidos ordenó al Departamento de Energía que libere alrededor de 10 millones de barriles de petróleo de la Reservas Energéticas para abastecer a los consumidores estadounidenses y contrarrestar una potencial alza en la cotización del crudo (impacto esperado por la OPEP), dado que este hecho afectaría la estrategia estadounidense para reducir la inflación.

Estas secuelas generaron que, al finalizar diciembre, el precio promedio del crudo Oriente<sup>3</sup> alcanzara los USD 71.5 por barril, valor 12.8% más alto que el del cierre de 2021 (USD 63.4) y menor en 33.5% que el de finales del segundo trimestre de 2022 (USD 107.4). El precio de crudo Oriente promedió entre enero y diciembre, en USD 89.1 por barril, lo cual favoreció a las finanzas públicas pues la cotización fue superior a los USD 59.2 que esperaba el Gobierno dentro de la Proforma 2022 elaborada en agosto de 2021.

La reactivación económica se sintió principalmente en el ámbito local. Únicamente considerando las ventas internas, las tendencias se recuperaron en 2022 y tomaron fuerza estacional desde junio. Las razones, además del control de la pandemia y la ausencia de nuevos confinamientos, fueron la reducción de restricciones generalizadas a la movilidad y la disminución del IVA del 12% al 8% en feriados nacionales. Las ventas nacionales alcanzaron USD 193,598.2 millones durante enero y diciembre 2022, esto es 12.2% más que el total vendido en el mismo lapso de 2021. Así mismo, al comparar este rubro correspondiente versus 2019, se registra un crecimiento de 14.0%. En resumen, las ventas domésticas en 2022 superaron los niveles prepandemia.

Si bien las ventas se recuperaron, la generación de empleo no lo hizo al mismo ritmo. A diciembre de 2022, el desempleo representó 3.2% de la Población Económicamente Activa (PEA), porcentaje menor al 4.1% de diciembre de 2021, al 4.9% de diciembre de 2020 y al 3.8% de diciembre de 2019. Al mismo tiempo, el empleo adecuado pasó de 33.9% en 2021 a 36.0% en 2022, aunque todavía no alcanza el 38.8% de diciembre de 2019. En la medida en que la recuperación económica continúe, se estima que los indicadores mostrarán mejores resultados.

Acorde a la recuperación económica gradual presenciada en el año, la evolución de los precios mantuvo un ritmo creciente. Al cierre de 2022, la inflación anual se ubicó en 3.7%, mientras que la inflación promedio se situó en 3.5%. Este último porcentaje fue mayor al registrado en 2019 (0.3%) como lo muestra el gráfico 2. Las divisiones de consumo con mayor variación anual en precios fueron: alimentos y bebidas no alcohólicas (+7.6%); bebidas alcohólicas, tabaco v estupefacientes (+5.8%); educación (+5.0%); muebles v artículos para el hogar (+5.0%); bienes y servicios diversos (+4.4%), y restaurantes y hoteles (+3.7%). El comportamiento de estas divisiones estuvo impactado por un ajuste al alza en los precios de las materias primas —principalmente de alimentos y energía— tras suscitarse la guerra entre Rusia y Ucrania; la interrupción en la cadena de suministro debido a la crisis logística; el retorno progresivo a clases presenciales; un mayor control de los contagios, y por el dinamismo de la demanda tras la reactivación económica que trajo consigo la pandemia.

Por otro lado, fruto de los 18 días de protestas que tuvieron lugar en el país en junio, con fecha 30 de ese mes, el presidente Guillermo Lasso expidió el Decreto Ejecutivo 467, con el cual, redujo en 15 centavos el precio por galón de las gasolinas subsidiadas. Por tanto, el precio del galón de diésel terminó en USD 1.75 y el de las gasolinas Extra y Ecopaís en USD 2.40. En consecuencia, desde el segundo semestre de 2022, la inflación del transporte disminuyó de manera paulatina del 8.9% registrado a mediados de año, al 2.9% a diciembre de 2022.

Por su parte, como un efecto del comportamiento descrito, el costo de la canasta básica familiar mensual se incrementó en 6.1%; pasó de USD 719.7 al cierre de 2021 a USD 763.4 a fines de 2022, con lo cual superó el valor de diciembre 2019 (USD 715.08).

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Precio promedio ponderado del Crudo Oriente exportado por EP Petroecuador y publicado por el Banco Central del Ecuador.

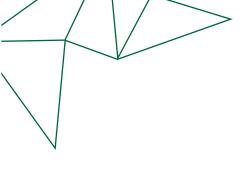
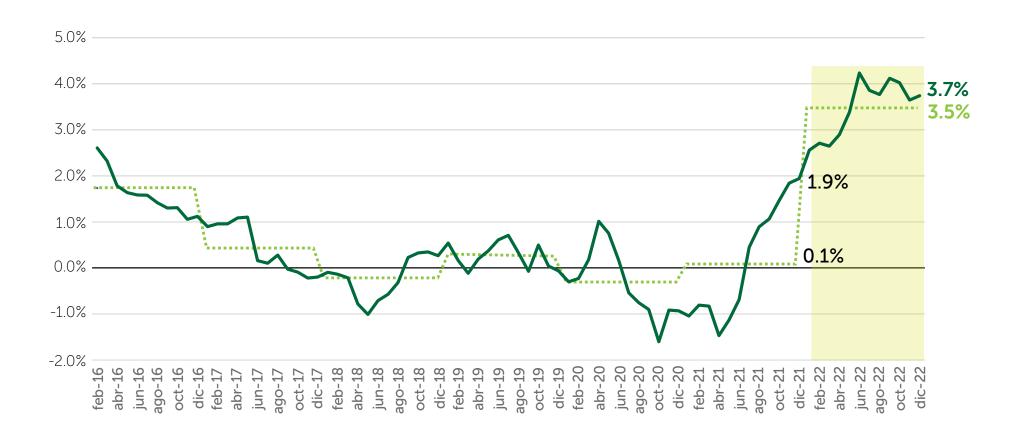


Gráfico 2: Evolución de la Inflación Anual en Ecuador

---- Inflación anual promedio



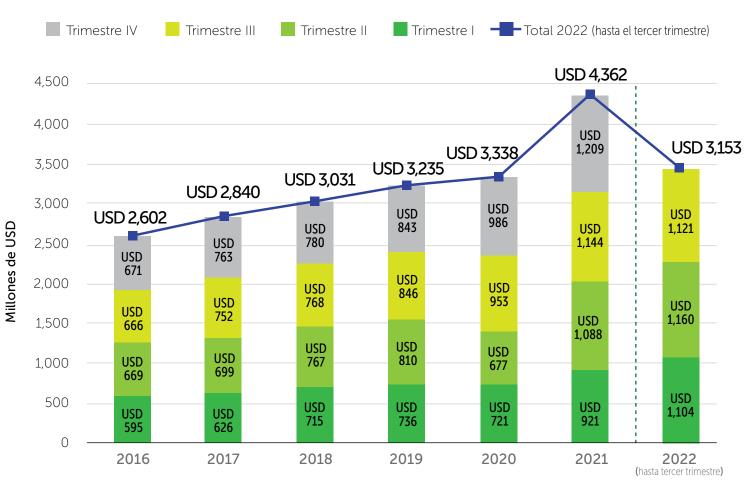
Fuente: INEC

#### Sector Externo

Las remesas recibidas durante el 2022 aumentaron. Según el Banco Mundial, si bien incrementó el empleo por la reapertura de las economías después de la pandemia, es importante considerar que el aumento de los precios incidió de manera adversa en los ingresos reales de los migrantes. Si

se comparan los montos acumulados al tercer trimestre de cada año, la suma de remesas recibidas en 2022 fue mayor en 7.4% a la de 2021 y 43.6% a la de 2020. El crecimiento de las remesas se ha visto acelerado desde el tercer trimestre de 2020 (ver gráfico 3).

Gráfico 3: Evolución de las Remesas Recibidas



Fuente: BCE

Por su parte, debido a la recuperación de la cotización del crudo, la balanza petrolera creció. De enero a diciembre de 2022, la economía ecuatoriana acumuló USD 2,324.6 millones como saldo superavitario en la balanza comercial total (ver gráfico 4). Este saldo se compone de un superávit petrolero equivalente a USD 3,955.2 millones y de un déficit no petrolero de USD -1,630.6 millones. Si bien este último valor correspondiente a 2022 fue más negativo que los registrados en 2021 (USD -1,080.4 millones) y 2020 (USD +756.8 millones), fue mejor que el observado en 2019 (USD -3,698.3 millones).

Tanto las exportaciones como las importaciones superaron los saldos que registraron años atrás, incluso en prepandemia. De enero a diciembre de 2022, las exportaciones sumaron USD 32,658.3 millones, cifra 22.3% más alta que la notada en el mismo período de 2021 y 60.4% superior si se compara con el monto de 2020. A su vez, el total importado de enero a diciembre de 2022 fue de USD 30,333.7 millones. Al comparar esta cifra con el mismo lapso de 2021, las importaciones muestran un crecimiento equivalente a 27.3%, mientras que, si la comparación se realiza contra el valor de 2020, el incremento llega a 79.0%

El petróleo, el camarón, el banano y los productos mineros tomaron protagonismo en las exportaciones de 2022. China fue el principal país de destino del camarón ecuatoriano, seguido de Estados Unidos y totalizó un monto exportado de USD 7,289.3 millones, consolidándose como el segundo producto de mayor exportación luego del petróleo a lo largo de 2022. Del total de las exportaciones del país en dicho período, el petróleo crudo representó el 35.5% (aumento de 34.6%), el camarón 22.3% (crecimiento de 36.9%) y el banano 10.0% (caída de 6.3%, por afectaciones derivadas del conflicto bélico en Europa). Por su parte, la

exportación de productos mineros hasta diciembre 2022 fue de USD 2,775.0 millones, lo cual significó un incremento de 32.6% frente al total exportado en 2021, y de 164.1% en relación con el registrado en 2020.

Por su parte, las materias primas marcaron el ritmo de recuperación de las importaciones. La reactivación económica y la mayor movilidad examinada en el año trajeron consigo un aumento en las importaciones de productos. En 2022, Ecuador importó USD 10,666.9 millones de materias primas, USD 7,639.8 millones de combustibles y lubricantes, USD 6,040.5 millones de bienes de consumo, USD 5,838.3 millones de bienes de capital y USD 148.3 millones de otros productos. La división que aún se sigue recuperando es la de bienes de capital, que para este período creció en 18.5% frente al valor de 2021. Este rubro está correlacionado con las actividades de inversión en industria, transporte y agricultura, por lo que se espera que tome mayor dinamismo durante 2023 gracias a los acuerdos comerciales que se están formando entre Ecuador y algunos países como Costa Rica y China.

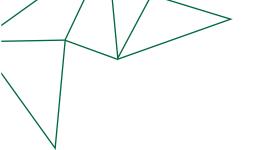
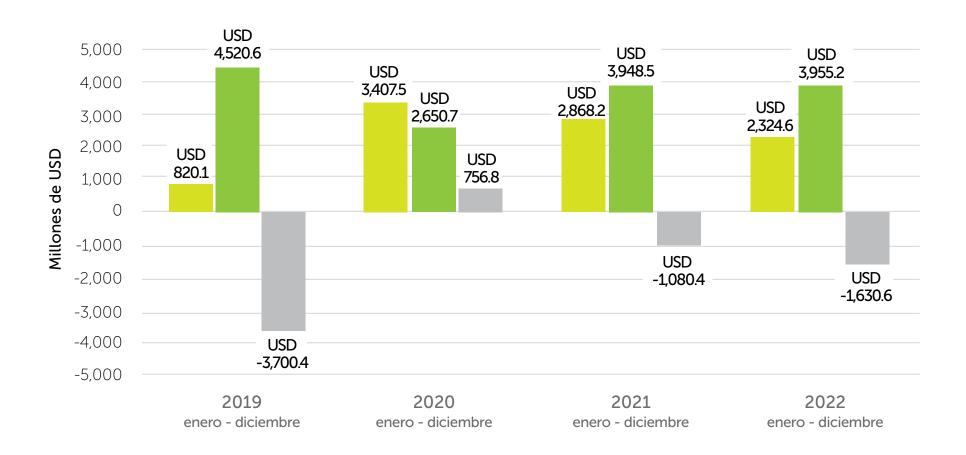


Gráfico 4: Resultado de la Balanza Comercial de los Últimos Años





Fuente: BCE

## **Sector Fiscal**

Además del buen desenvolvimiento de la cotización del crudo, la recaudación tributaria subió más que el total recaudado en el año anterior a la pandemia. La recaudación bruta de 2022 sumó USD 17,163.6 millones, superior en 22.8% a la de 2021 y mayor en 20.3% a lo recaudado en 2019, con lo que inclusive superó los niveles previos a la pandemia. En el 2022, es importante resaltar que desde marzo se registraron contribuciones temporales post COVID-19 de personas y empresas, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal aprobada en 2021. Del total de USD 547.1 millones recaudados en 2022, USD 392.9 millones se percibieron en marzo. No obstante, el 30 de noviembre, la Asamblea Nacional resolvió derogar dicha reforma, decisión que fue vetada por el Presidente Guillermo Lasso.

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

Concluyeron las revisiones técnicas del acuerdo entre el Fondo Monetario Internacional y autoridades del Gobierno ecuatoriano. El 11 de mayo de 2022, los equipos económicos de ambas partes anunciaron un acuerdo a nivel de personal técnico sobre la cuarta y quinta revisión del programa en el marco del Servicio Ampliado (SAF). Los resultados fiscales y monetarios alcanzados por Ecuador en septiembre y diciembre 2021, superaron las proyecciones; y la rapidez en los procesos de vacunación acentuó el compromiso del Gobierno por las familias y empresas que se recuperaron de forma paulatina a los estragos provocados por la pandemia. Estos puntos fueron clave para cumplir con las metas que el programa había planteado. Tras el anuncio, el país recibió USD 1,000.0 millones. El 14 de diciembre de 2022, el Directorio Ejecutivo del FMI concluyó la sexta y última

revisión del Servicio Ampliado del FMI, por lo cual el Ecuador recibió un desembolso inmediato de USD 700 millones. Con este terminó de recibir los USD 6,500 millones pactados en 2020, cuando tras la negociación de los bonos soberanos, el organismo multilateral se comprometió a financiar a la nación bajo el cumplimiento de objetivos.

Con la conclusión de esta revisión, Ecuador completó su primer programa respaldado por el FMI en más de dos décadas. Según declaraciones de Antoinette Sayeh, Subdirectora Gerente y Presidenta Interina del FMI, el programa contribuyó a mitigar los efectos socioeconómicos de la pandemia y otros *shocks* externos, manteniendo la estabilidad macroeconómica. En su intervención se destacó además que la gestión fiscal se realizó con un manejo prudente; que las autoridades ecuatorianas supieron cumplir con todos los criterios cuantitativos del programa a fines de agosto de 2022; que se espera que el sector público logre su primer superávit desde 2008, y que la red de asistencia social se fortaleció y pudo llegar a más del 80% de las familias de bajos ingresos.

La gobernabilidad interna y las tendencias externas elevaron el riesgo país. Los eventos políticos internos y las perspectivas monetarias externas fueron las principales causas. Por un lado, en el mes de junio, el país registró 18 días de manifestaciones y paralización productiva generalizada. Las manifestaciones fueron convocadas por la Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador (CONAIE) bajo la denuncia de incumplimiento del Gobierno de una lista de 10 pedidos de atención en materia económica, educativa, laboral y social. Se definió que el Gobierno negociaría durante 90 días la implementación de los pedidos que motivaron la paralización del mes de junio con los

representantes de los movimientos indígenas. Este proceso concluyó el 14 de octubre de 2022. En este contexto, la percepción de riesgo país tomó una tendencia alcista por sobre los 1,100 puntos.

Por otro lado, a los elementos políticos internos se sumó la incertidumbre internacional ante la ralentización del crecimiento económico mundial; la política monetaria restrictiva que aplicó la Reserva Federal y diferentes Bancos Centrales de subir las tasas de interés para controlar la inflación, y las nuevas medidas de confinamiento tras los

rebrotes en China, que hicieron que la cotización del crudo marcara una tendencia a la baja a partir del segundo semestre de 2022.

Desde que el Gobierno informó que se iniciaría la renegociación de la deuda con China y que para ese efecto se haría uso de los fondos de la Corporación Financiera de Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (DFC, por sus siglas en inglés), el riesgo país de Ecuador disminuyó; sin embargo, se mantuvo sobre los 1,200 puntos hasta cerrar diciembre con 1,250 puntos (ver gráfico 5).

2.200 Reducción en la cotización del crudo WTI e incremento en tasas de interés 2.000 1.945 Mesas de diálogo entre Gobierno 1,800 y representantes indígenas Renegociación de deuda con China 1,600 Anuncio de Triunfo Paro nacional recompra de Guillermo Lasso 1.400 indígena deuda EMBI 11 de abril 169 1,200 1.250 Cierre 2022 1.000 869 880 800 Segundo debate Aprobación reforma tributaria 785 COMYF 600 26 de noviembre 22 de abril 400 ene 22 feb 22 mar 22 abr 22 may 22 jun 22 **Jul** 22 20 nov 21 22 22 22 22 22 2 2 21 2 21 21 21 dic. ago oct abr may ij sep Nov

Gráfico 5: Evolución del EMBI de Ecuador en 2022

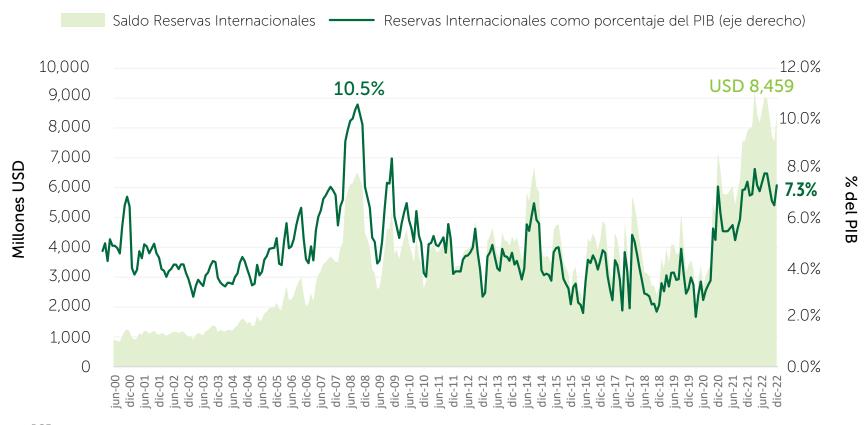
Fuente: JP Morgan, Bloomberg

## Sector Monetario y Financiero

Las Reservas Internacionales alcanzaron valores históricos. Al cierre de 2022, sumaron USD 8,458.65 millones. Esta cifra corresponde a un valor nominal de cierre mensual considerado alto durante el período de dolarización. Además, es superior en 7.1% al saldo a diciembre de 2021 (USD 7,897.87millones) y en 17.55% al de finales de 2020 (USD 7,195.65 millones). Si se relativiza a la cifra como

porcentaje del PIB, el indicador alcanzó 7.3%, uno de los más altos desde que asumimos el dólar como moneda de cambio<sup>4</sup>. Según el BCE, este resultado se pudo conseguir, tanto por el crecimiento en exportaciones, mayor recepción de remesas y aumento en la cotización del crudo, como por los desembolsos recibidos por parte del FMI y organismos multilaterales.

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



Fuente: BCE

<sup>4</sup> El máximo se alcanzó el 30 de septiembre de 2008 cuando llegó al 10.5% del PIB y el valor de reservas se ubicó en USD 6,511.5 millones..

La generación y preservación de la liquidez como también el apoyo a los clientes del sector financiero fueron las estrategias que dominaron durante 2020, 2021 y 2022. El sector bancario resistió sólido en 2020 y apoyó a la reactivación productiva del país en 2021 y 2022. De hecho, el impulso registrado en 2022 fue sin precedentes. La liquidez bancaria acumulada desde 2020 fue canalizada a la economía a través. de la colocación del crédito y reafirmó el compromiso de la banca con el proceso de reactivación económica del país. Así, la cartera bruta cerró en USD 38,589.48 millones, saldo mayor en USD 4,929.20 millones al saldo de diciembre 2021, un crecimiento anual del 14.64%. En cuanto a captación de depósitos, en 2022 la banca terminó con resultados favorables, con un incremento anual de USD 2,437.53 millones, que equivale a una variación de 5.92%. A diciembre de 2022, la cuenta de obligaciones con el público finalizó en USD 43.643.12 millones.

Al ampliar este resumen de resultados al total del sistema financiero privado (bancos, cooperativas segmento 1 y mutualistas), los depósitos aumentaron USD 2,263.85 millones (+16.27%) en el año para cooperativas del segmento 1 y USD 8.30 millones (+0.79%) con respecto a mutualistas. Con esto, las participaciones de mercado cerraron en 71.69%, 26.58% y 1.73% hacia bancos, cooperativas y mutualistas, respectivamente. En el caso de la cartera bruta, la variación nominal fue de USD 2,675.45 millones en relación con cooperativas del segmento 1 y de USD 69.42 millones en mutualistas, con lo que el *market share* (participación de mercado) se ubicó en 71.63% en el caso de bancos, 26.98% para cooperativas del segmento 1 y 1.39% en mutualistas.

Los indicadores financieros evidencian la solidez del sistema bancario. Al cierre de 2022, el indicador de liquidez, medido como fondos disponibles para depósitos a corto plazo (hasta 90 días), se situó en 28.9%. Este fue 2.3 puntos porcentuales

superior al mes previo al inicio de pandemia (febrero 2020) y refleja la priorización que el sistema le ha dado a la liquidez durante los últimos dos años; además fue 5.7 puntos porcentuales superior al mes de junio 2022, en el cual hubo paralizaciones por 18 días. En términos de rentabilidad, las utilidades agregadas de las 24 instituciones bancarias privadas ascendieron a USD 663.7 millones (71.3% más que las de 2021 y 184.6% que las de 2020); el ROE fue de 12.2% (60.4% superior al de 2021 y 159.1% que el de 2020), y el ROA de 1.2% (57.0% mayor al de 2021 y 139.3% que el de 2020). En términos de manejo del riesgo, la solvencia bancaria llegó a 13.8%, es decir 0.1 puntos porcentuales por debajo de la de 2021 y 4.8 puntos por encima del requerimiento normativo de 9.0%. El Patrimonio Técnico Constituido de los bancos privados del Ecuador totalizó USD 6,649.8 millones, monto 12.9% más alto que el de 2021. En términos de cobertura, las provisiones del sistema bancario representaron 3.1 veces la cartera improductiva, cuando en 2020 fueron 2.9 veces. Finalmente, la morosidad cerró en 2.2%, mayor en 0.1 puntos porcentuales al indicador de 2021. Se debe destacar que el regulador mantuvo la altura de mora en 61 días hasta diciembre de 2022, pero a partir de enero 2023, la norma para considerar una operación como vencida será de 31 días para todos los segmentos, a excepción del Segmento de Vivienda, que la mantendrá en 61 días.

## Informe de Gobierno Corporativo

## Junta de Accionistas 30 marzo de 2023

El Banco cuenta con un robusto sistema de Gobierno Corporativo, el cual se encuentra debidamente consolidado, gracias al constante reforzamiento de los principios de gobernanza y de los canales implementados en materia de transparencia, fortaleciendo en todo momento la institucionalidad.

En adición al normal desenvolvimiento de las sesiones de los órganos societarios de gobierno y administración, se han desarrollado con regularidad los informes y presentaciones de resultados trimestrales a los Accionistas y que son un eficaz mecanismo de rendición de cuentas, gestión efectiva de gobierno, transparencia e información. A lo largo del año, se cumplieron los requerimientos normativos solicitados por los organismos de control.

Por su parte, destaca importantemente el liderazgo y rol de la Organización en materia de sostenibilidad como un «Banco con Propósito», al punto que se ha convertido en la primera institución bancaria de capital privado en Latinoamérica y el único en Ecuador, en obtener la certificación internacional de Empresa B, lo que ratifica el compromiso de Produbanco en procurar un impacto positivo en sus relaciones con los distintos grupos de interés.

En las últimas conformaciones del Órgano Directriz, se han tomado en consideración los parámetros y objetivos establecidos como mejores prácticas en el reglamento de



su funcionamiento, en relación con la equidad de género y diversidad. De igual manera, sus integrantes realizaron la autoevaluación correspondiente, así como calificaron el desempeño del Presidente Ejecutivo y el cumplimiento de sus objetivos; también se revisó de forma periódica la no incursión de hechos supervinientes por prohibiciones normativas o situaciones que causen conflicto de interés de sus miembros.

En los procedimientos y metodología efectuada para medir la gestión y evaluación de los miembros del Directorio, llevada a cabo desde Secretaría General, se tomaron en cuenta las habilidades, destrezas y experiencia apropiadas de sus integrantes, además del conocimiento, actualización y entendimiento de la normativa aplicable, así como la gestión y control de riesgos y gobernanza. También, se abarcaron aspectos relacionados a la diversidad de sus miembros con relación a las capacidades, estudios universitarios, género, edad y experiencia profesional. En lo que respecta a las sesiones, se revisó la eficiencia de las mismas, en relación a su dinámica, participación activa, información recibida, tiempo de duración y temas tratados. La medición realizada arrojó resultados positivos que indican una correcta aplicación de los principios de buen Gobierno Corporativo. Sobre la gestión y cumplimiento de objetivos del Presidente Ejecutivo, el Directorio se pronunció de manera altamente positiva, acreditando el trabajo realizado y resaltando su liderazgo en la Organización.

De igual manera, se verifica el seguimiento periódico al Plan Estratégico, con la periodicidad establecida, en donde el Banco cuenta con un Tablero (*Dashboard*) de Planificación, en el que se detalla el estado de los diferentes planes de acción y el nivel de cumplimiento, con su correspondiente desglose por unidades y departamentos.

En lo referente al control interno, se obtuvieron resultados de relevancia en las autoevaluaciones efectuadas en materia de Gobierno Corporativo, Planificación, Políticas y Procedimientos, Administración de Personal, Sistemas de Control y Sistemas de Información Gerencial, lo cual fue refrendado por Auditoría Interna.

#### Sostenibilidad

Para Produbanco, la sostenibilidad constituye un compromiso estratégico que se caracteriza por su transversalidad en todas sus áreas y sus acciones se alinean a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y otros marcos internacionales. Así, Produbanco es signatario de los Principios para una Banca Responsable (PRB) y en su última publicación sobre los avances en su implementación, se han especificado las acciones emprendidas en cada uno de sus principios y los ejes estratégicos impulsados por el Banco. En lo concerniente al Net-Zero Banking Alliance y el desafío que representa el cambio climático, con la asistencia técnica que cuenta con el apoyo del BID Invest, el Banco ha alineado su hoja de ruta con las principales líneas de acción para dar cumplimiento a estas directrices e impactar en la economía real, apoyando la reducción de la huella de carbono de los clientes.

Conforme lo mencionado en líneas anteriores, Produbanco se ha convertido en una *Empresa B* certificada, demostrando el fortalecimiento de su gestión en las áreas de gobernanza, trabajadores, clientes, comunidad y medio ambiente, alineadas con los más altos estándares sobre la materia.

En este ámbito, Produbanco recibió la distinción de Global Finance como el *Mejor Banco Sostenible del Ecuador 2022*  y, a nivel internacional, dos reconocimientos por liderazgo destacado en préstamos relacionados a ASG (ambiental, social y gobernanza). También, y por segundo año consecutivo, el Banco recibió el distintivo Empresa Socialmente Responsable por parte de CERES, evidenciando así su compromiso con la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible. Por su parte, el Ministerio del Ambiente extendió la Certificación de Reducción de Huella de Carbono del Programa Ecuador Carbono Cero, siendo la primera empresa en Ecuador en recibir este reconocimiento. Como parte de su estrategia, el Banco realiza de forma permanente el desarrollo de productos verdes y sociales, gestión de riesgo ambiental y social al portafolio, gestión de su huella de carbono y certificación de carbono neutralidad, calificación a sus proveedores, educación financiera, actividades de voluntariado, desarrollo con la comunidad y cuidado de la naturaleza y del Planeta, como la iniciativa Conservando Nuestras Fuentes de Agua: Los Páramos del Fcuador.

Resalta también la emisión por parte del Banco, del primer *Bono Sostenible* en el país, por USD 50 millones, y cuyo destino está orientado a los ámbitos social y verde.

Por otro lado, se desarrolló el *Boot Camp* de los bancos que forman parte del Grupo Promerica, con la participación de alrededor de 60 colaboradores de áreas diversas como Gente y Cultura, Segmento Pymes, Banca Minorista, Banca Patrimonial, Sostenibilidad, entre otras. Se llevaron a cabo varias mesas de trabajo con el objetivo de tratar cinco temáticas distintas: negocios verdes, ambientales y sociales, gobernanza, talento humano, género y segmento de alto impacto. Dichas mesas de trabajo fueron lideradas por representantes de los bancos pertenecientes al Grupo, de acuerdo con la característica y temática de la mesa; teniendo

también a PFC y al FMO como participantes y asesores. Los temas tratados resultaron en acciones a implementar de forma conjunta en los siguientes 2 años.

## Ética y Gestión Responsable

En este Comité se abordan aspectos relacionados a iniciativas responsables, equidad, diversidad e inclusión, educación y salud financiera, apoyo social, y marca empleadora. En esta línea, el Banco obtuvo la máxima distinción *Sello de Empresa Segura libre de violencia y discriminación contra las mujeres*, en reconocimiento a la promoción de la igualdad de oportunidades y a la prevención de la violencia. Así mismo, se obtuvo el reconocimiento como empresa inclusiva por la atención e inclusión socio económica para refugiados con los colaboradores, debido a las capacitaciones, conversatorios y *webinars* de prácticas financieras. Finalmente, el Banco obtuvo el *Premio Violeta* en reconocimiento a sus buenas prácticas de equidad de género con su programa *Protagonistas*.

Por otro lado, alineados a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo y con relación al canal de denuncias anónimas *Línea Ética*, se continúa operando normalmente a través de este medio, ratificándose así las señales de confianza que se brinda a los colaboradores. Esto ha hecho posible una gestión más directa y oportuna en la solución de los casos presentados. El levantamiento de información relevante también ha contribuido, a la toma de decisiones y soluciones grupales.

Al cierre del año 2022, se registraron 26 casos resueltos en primera instancia, por los miembros de la Comisión respectiva y en donde cada uno de los casos mencionados fue analizado y gestionado; luego de lo cual, se tomaron los correctivos correspondientes. A lo largo del año no se presentó ningún caso de fraude interno.

Por su parte, en materia de contrataciones y compras, el Banco inició el proceso de implementación del Sistema de Gestión Antisoborno, a través de una consultoría externa; la elaboración de la política respectiva, con la participación de las distintas áreas involucradas, estructura de funciones de compliance (observancia) antisoborno; y, la planificación de la plataforma junto al canal de denuncias externo, para su correcta operación en el año 2023, con miras a una certificación de la norma ISO 37001.

## Educación Financiera

En cumplimiento con el compromiso permanente de generar capacidades financieras en nuestros clientes y a fin de procurar la inclusión de la comunidad, el *Programa de Educación Financiera Aprende* ha crecido de forma continua, registrando en el 2022 más de 10,700 beneficiarios entre niños, jóvenes y adultos – clientes, colaboradores, colegios y miembros de la comunidad en general, tanto en zonas urbanas como rurales del Ecuador. Se impartieron charlas presenciales y virtuales en 44 cantones de 20 provincias del país.

Del mismo modo y por segundo año consecutivo, se activó el *Programa de Profesionalización para Microempresarios y Tenderos*, dirigido a agentes PagoÁgil, con el objetivo de facilitar herramientas de administración y ventas que les apoyen en la gestión eficiente de sus negocios.

También, como parte de los objetivos regionales de Grupo Promerica, en junio del año 2022, se desarrolló la semana de Educación Financiera, a través de la cual se impartieron talleres a estudiantes y padres de familia en la comunidad de Zuleta y en la *Fundación Su Cambio por el Cambio*.

#### Retribuciones

El Comité de Retribuciones analizó la política aprobada para todos los colaboradores, principales ejecutivos y miembros del Directorio, sin observaciones a reportar, conjuntamente con la revisión de salarios ejecutada en el año 2022 y la estrategia de compensaciones, alineados con las condiciones económicas del país y del mercado.

## Servicio al Cliente

En lo referente al desempeño de la Unidad de Atención al Consumidor Financiero, encargada de la administración, manejo y seguimiento de reclamos presentados por clientes y usuarios, el Informe presentado y aprobado por el Directorio contiene los indicadores de gestión, el desglose de requerimientos y reclamos ingresados, con el análisis de operatividad; así como, el detalle de los valores afectados. Del mismo modo, se identifican los reclamos, consultas y requerimientos que fueron atendidos; poniéndose en conocimiento las recomendaciones respectivas para continuar brindando un servicio de excelencia al cliente. El Banco cuenta con políticas definidas, así como un Comité especializado para el manejo eficiente de reclamos y mecanismos de medición, con base en la calidad de servicio. En este sentido, el Defensor del Cliente ha desempeñado sus funciones con normalidad e independencia.

De conformidad con lo todo lo referido, se resuelve poner en conocimiento el presente Informe, con la información adjunta y sus anexos e indicadores, mecanismos y actividades que forman parte del sistema de buen Gobierno Corporativo que lleva a cabo la Organización en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Dr. Jorge Iván Alvarado Carrera Secretario General

## Informe del Comité de

Administración Integral de Riesgos (CAIR)

## Modelo de Gestión y Control de Riesgos

El año 2022 estuvo marcado por nuevos retos en el ámbito económico local e internacional. Por un lado, Ecuador consolidó su recuperación, cuyos primeros signos se mostraron en 2021, al dejar atrás los efectos más adversos de la pandemia por COVID-19. Tras el inicio del conflicto armado entre Rusia y Ucrania, en febrero de 2022, los mercados internacionales se enfrentaron a un escenario de incertidumbre y volatilidad, que se exacerbó cuando la autoridad monetaria estadounidense decidió tomar un rol activo en el control de la inflación. De hecho, a través de la implementación de una política monetaria restrictiva, la Reserva Federal de los Estados Unidos incrementó la tasa de interés referencial siete veces durante 2022. Esta pasó de un rango de 0% - 0.25% a uno de 4.25% - 4.50% al finalizar el año y en paralelo adoptó una medida de reducción de su balance (quantitative tightening) orientada a reducir los niveles de liquidez en la economía.

Con el fin de afrontar estos retos en materia de intermediación financiera, apoyar a nuestros clientes en la consolidación de la recuperación económica postpandemia, así como para resguardar las exposiciones del balance de la institución a los vaivenes de los mercados internacionales, fortalecimos nuestro proceso de mejora continua en el marco de administración de riesgos, apoyados en el sólido gobierno



corporativo de la institución y en la coordinación de un trabajo en equipo con las unidades de negocio, control y soporte. A lo largo de 2022, se actualizaron políticas, procedimientos y metodologías con el objeto de recoger los cambios en los entornos externo e interno, al igual que las mejores prácticas internacionales de administración de riesgos y lineamientos definidos la normativa local y de Basilea.

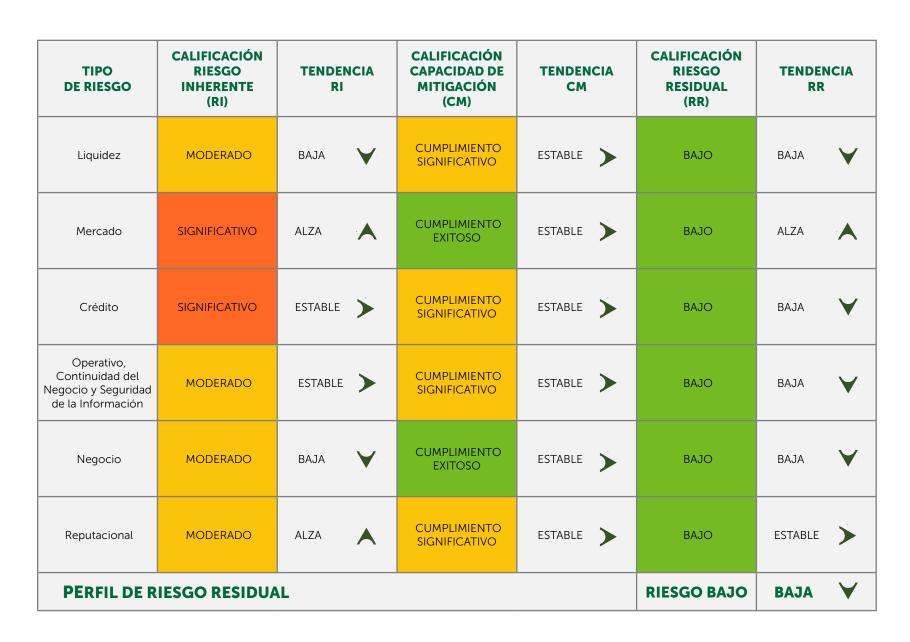
En particular, el Banco implementó dos nuevas metodologías de análisis: la primera, relacionada con los riesgos emergentes y la segunda, vinculada al riesgo estratégico. Así, en cada caso, la institución ha fortalecido el marco de administración de riesgos, incorporando nuevas tendencias para enfrentar sucesos y/o escenarios que se producen en condiciones nuevas o desconocidas —a escala local e internacional—, y que pudieran impedir el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, por la ocurrencia de determinadas condiciones internas o externas.

Nuestros principios se delinean a continuación:

- Un sólido compromiso de los colaboradores con el proceso de administración de riesgos: que se sustenta en los roles y responsabilidades claramente definidos y asignados a todos los gestores de riesgo y al personal.
- Apetito y tolerancia de riesgo: apoyado en indicadores, umbrales, límites y metodologías cuantitativas y cualitativas consolidadas.
- Establecimiento de estructuras operativas con un enfoque basado en riesgos: a través de las cuales, los colaboradores aplican metodologías de administración de riesgos que apalancan la consecución de la estrategia y objetivos del negocio.

- Visión integral del riesgo: que permite detectar oportunamente los riesgos y sus impactos en toda la organización y, por ende, generar estrategias óptimas, dinámicas y flexibles de mitigación y respuesta.
- Proactividad en la gestión del riesgo: perspectiva anticipada y de los efectos que riesgos emergentes del contexto puedan tener sobre las diferentes actividades que realiza la institución.
- Metodologías robustas y alineadas con las mejores prácticas en la administración de riesgos: que incorporan modelos cuantitativos y cualitativos de vanguardia, complementados con análisis de escenarios de estrés y backtesting, para fortalecer la toma eficiente de decisiones con base en información íntegra y oportuna.
- Sistema maduro de control interno: que hace posible la mejora progresiva de la efectividad y eficiencia de los procesos, el perfeccionamiento de los controles aplicados y la reducción del riesgo residual.
- Sistema de información gerencial oportuno: que se constituye en la base fundamental para apoyar en la toma de decisiones de la alta gerencia.

Con corte a diciembre de 2022, el Banco registró un nivel de riesgo residual bajo y con tendencia a la baja.



Fuente y Elaboración: Produbanco

## Riesgo de Liquidez y Mercado

El modelo de negocio de una institución financiera conlleva un riesgo de liquidez implícito, que proviene de los descalces entre activos y pasivos. Produbanco ha desarrollado esquemas eficientes y efectivos de administración y control. Dentro de nuestro marco de gestión integral, contamos con políticas, metodologías, procesos, procedimientos, instrumentos y límites, que hacen posible identificar, medir, controlar, mitigar, monitorear y comunicar oportunamente, tanto a nivel interno como a los organismos de control, los riesgos de liquidez a los que está expuesto el Banco.

Produbanco financia sus actividades por medio de las captaciones de las Bancas *Empresas* y *Minorista*—que tienen una característica de estabilidad y alta diversificación—, y de diversas fuentes complementarias incluyendo mercado de valores local y operaciones del exterior, mediante obligaciones financieras y deuda subordinada. La gestión de fondeo fue muy competida en el último año; aun así, el Banco se consolidó, al cierre del mes de diciembre, como la segunda institución de mayor originación de desembolsos monetarios de nuevas operaciones de crédito en el mercado ecuatoriano. La colocación de crédito cerró el año en niveles históricos, con una variación nominal igual a USD 719.3 millones, equivalente a una tasa de variación anual de 18.2%.

Por su parte, al cierre del 2022, en el contexto de la recuperación de la economía ecuatoriana, nuestras obligaciones con el público cerraron el año en un saldo de USD 5,339.0 millones, es decir, con una variación interanual positiva de USD 488.7 millones (tasa de crecimiento de 10.1%). Por su parte, los depósitos a la vista pasaron de USD 3,054.9 millones (diciembre 2021) a USD 3,230.8 millones (diciembre 2022), un aumento anual de USD 176.0 millones o 5.8%.

Al mismo tiempo, los depósitos a plazo se incrementaron en USD 323.8 millones para llegar a USD 1,985.0 millones (variación anual de 19.5%), lo que representa un 37.2% de participación en el total de los depósitos del Banco.

Alineados con la estrategia de diversificación de fuentes de fondeo, Produbanco obtuvo en este año un crédito de *International Finance Corporation (IFC)* por USD 130 millones, con vencimiento en 2027; así mismo consiguió desembolsos adicionales por alrededor de USD 200 millones de parte de otros organismos multilaterales y bilaterales. Además, emitimos en el mercado local un *Bono Sostenible* por un monto de USD 50.0 millones. Todos estos logros se dieron luego de exigentes procesos de debida diligencia de estos organismos, y son un reconocimiento a la solidez de nuestra institución y a su excelente imagen dentro de la comunidad financiera internacional.

Produbanco creció en 2022 sin dejar de lado el manejo adecuado de sus activos líquidos y sus coberturas frente a sus pasivos de corto plazo. El indicador de liquidez —razón entre los fondos disponibles y los depósitos a la vista y hasta 90 días plazo— registró un valor de 39.2% al finalizar el 2022, porcentaje superior al promedio del sistema (que marcó un indicador de 28.9%) y también al reportado un año atrás (33.4%).

Paralelamente, se intensificó el monitoreo a través del cálculo de brechas (gap) y análisis de supuestos —macro y microeconómicos—; simulaciones de escenarios; análisis de estrés y backtesting, y la incorporación de nuevas mediciones del riesgo de este tipo basadas en las recomendaciones de la normativa de Basilea III, con la intención de medir el

50

impacto de las estrategias de administración de activos, pasivos y de riesgo del balance.

Con respecto a la gestión del portafolio de inversiones, la estrategia de colocación de los recursos administrados por la Tesorería se enfocó en activos líquidos de alta calidad, con un esquema de vencimientos periódicos a corto plazo, de tal manera que Produbanco pudiera efectivizar rápidamente sus activos para enfrentar cualquier requerimiento de liquidez por parte de sus clientes. Al cierre del año, el 92% de los activos administrados por la Tesorería eran convertibles en efectivo en un plazo inferior a 30 días y el 95% hasta en 90 días.

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

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

Es importante mencionar que la tendencia de la tasa pasiva se volvió creciente a lo largo del año. En el primer semestre,

## Requerimientos y Límites Normativos

Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Encaje	<b>✓</b>
Reservas de Liquidez	<b>✓</b>
Fondo de Liquidez	<b>✓</b>
Coeficiente de Liquidez Doméstica	<b>✓</b>
Índice estructural de liquidez - 1era Línea	<b>✓</b>
Índice estructural de liquidez - 2da Línea	<b>✓</b>
Índice estructural de liquidez - Indicador Mínimo	<b>√</b>

## Requerimientos y Límites Grupo

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

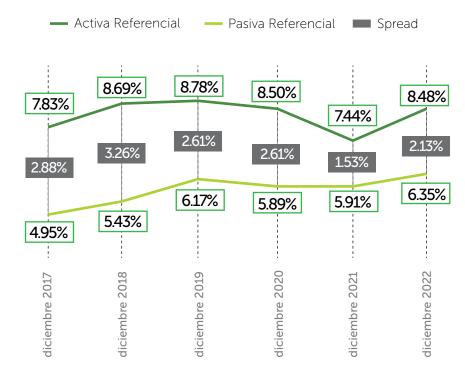
Fuente y Elaboración: Produbanco

la competencia en tasas fue menos evidente debido a la disponibilidad de liquidez acumulada al cerrar 2021; sin embargo, al aproximarse el cierre de 2022, en medio de una acelerada actividad económica que demandó el uso de los ahorros de los clientes del sistema financiero y por ende disminuyó los excedentes de liquidez acumulados, la tasa referencial finalizó 0.44 puntos porcentuales por encima de la registrada al concluir 2021, la más alta en los últimos seis años. Ante tal situación de mercado, la tasa activa también se

ajustó al alza y se ubicó 1.44 puntos porcentuales por encima del valor de 2021. En este escenario, el margen financiero registrado en diciembre de 2022, se ubicó como el segundo más bajo al compararlo con los valores de cierre anual, desde 2017. La existencia de techos a las tasas de interés activas podría estrechar aún más el margen en 2023, debido a la fuerte competencia existente por captar depósitos a través del ofrecimiento de un mayor rendimiento. Es decir, si bien la tasa pasiva podría seguir subiendo, la activa no, por los límites máximos que esta tiene.

La estructura del balance de Produbanco mantuvo la misma tendencia conservadora por el lado de la duración del activo y del pasivo; esto permitió que las potenciales fluctuaciones de tasas de interés tuvieran un impacto reducido en el margen financiero y en el valor patrimonial. Ante una variación de 100 puntos básicos en las tasas, la sensibilidad fue de 2.52% y 1.21%, respectivamente; ambos indicadores se encuentran considerablemente por debajo de los límites internos establecidos.

#### Evolución tasas referenciales



Fuente: Banco Central del Ecuador Elaboración: Produbanco

## Requerimientos y Límites Normativos

Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Sensibilidad al Margen Financiero	<b>✓</b>
Sensibilidad Patrimonial	<b>✓</b>

## Requerimientos y Límites Grupo

Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Sensibilidad +/- 1% tasa de interés	✓
Riesgo de tasa de interés en el portafolio de inversiones	✓

Fuente y Elaboración: Produbanco

## Riesgo de Crédito

Durante el año 2022 se llevaron a cabo una serie de proyectos orientados a la transformación digital de Produbanco, con la visión de profundizar tanto la periodicidad como la oportunidad del monitoreo preventivo de crédito comercial y no comercial. Las alertas tempranas levantadas en el proceso de monitoreo contribuyeron a la pronta gestión de clientes y a crear, de esta manera, soluciones que se reflejen en una adecuada estructuración crediticia, conforme con la situación financiera del cliente y la realidad económica del país.

Por otro lado, de acuerdo con el apetito de riesgo institucional, los niveles de provisiones sobre la cartera total se mantuvieron estables en el año. Estas coberturas refuerzan a las importantes estructuras de garantía ya existentes de las principales operaciones de crédito.

Adicionalmente, continuaron los procesos de automatización de diferentes controles en la administración de los créditos en todas sus etapas, lo que ayudó a mantener la calidad del portafolio, así como a proveer una atención ágil y efectiva a los clientes.

En el 2022 la economía ecuatoriana marcó un camino hacia la recuperación de las actividades productivas del país, a pesar de la desaceleración que se registró en el segundo semestre 2022, como consecuencia de las paralizaciones del mes de junio y un entorno nacional de liquidez decreciente.

De la mano con el crecimiento económico, durante el año se presentó una dinamización del crédito, con el consiguiente impulso del consumo, desarrollo de los hogares, generación de empleo y aumento de la productividad e inversión. En este sentido, en línea con las tendencias de agilidad, seguridad

y digitalización del mercado, se afianzó la estrategia de originación de créditos a través de canales digitales en el Segmento Personas. Esto produjo un crecimiento acelerado en la colocación de productos como, crédito de consumo, automotriz o tarjeta de crédito, lo que sin duda contribuyó a la expansión e inclusión financiera de más ecuatorianos. Para el mes de diciembre, Produbanco alcanzó un indicador del 79% en la digitalización de créditos de consumo.

Considerando el importante incremento en colocación, es necesario recalcar que el proceso de originación crediticia para la cartera no comercial se fundamentó en una administración responsable de los activos y riesgos. En el 2022 se trabajó en un esquema integral de control de riesgos financieros por medio de políticas de crédito prudenciales. Entre los puntos a destacar de la estrategia global se encuentran:

- a. La segmentación estratégica en los procesos de crédito para la cartera no comercial, lo que nos ha permitido consolidar la colocación multicanal con énfasis en procesos digitales.
- b. La velocidad de adaptación a las condiciones de mercado, lo que ha sido un catalizador indispensable para la implementación, tanto de políticas de crédito como de estrategias de expansión en los diferentes productos.
- c. La actualización de modelos críticos para el proceso de originación, entre estos, el modelo automatizado de capacidad de pago, el de aprobación en punta para productos del segmento no comercial y el de sobreendeudamiento.

d. El continuo análisis de calidad del portafolio de manera sistemática y la segmentación de clientes sin afectar la pérdida esperada del portafolio.

En junio 2022, la economía del Ecuador se vio impactada por los 18 días de movilizaciones indígenas que tuvieron lugar a nivel nacional, así como por la paralización de las actividades productivas, que causaron pérdidas y daños de aproximadamente USD 1,000 millones según las estimaciones del Banco Central de Ecuador (BCE), y que afectaron la capacidad de pago de nuestros clientes por diferentes causales: desempleo, disminución de ingresos, contracción de ventas, etc.

Dentro de este entorno, en la segunda mitad del año se ralentizó la velocidad de la colocación de crédito, fruto del énfasis en la visión prudencial para la originación y de la priorización de los mejores perfiles de clientes.

En lo que respecta al proceso de cobranza, se desarrollaron estrategias focalizadas para atender las necesidades de los clientes de acuerdo con su nueva capacidad de pago —considerando la afectación luego del paro nacional—; de esta manera se negoció, caso por caso, diferentes opciones de alivio financiero para el pago de sus créditos, en correspondencia con la normativa vigente.

Para el segundo semestre del 2022 se homologó y actualizó la versión del sistema de cobro *Collection Creditforce*, incorporando herramientas automatizadas para la gestión de cobranza, así como opciones de cobro digital que se tiene proyectado consolidar en el 2023. En el marco del sistema *Creditforce*, en el 2022 se desarrolló el módulo de cobranza judicial que pasará a producción en el primer semestre del 2023; esto facilitará un mejor control y resultados en el avance de las instancias judiciales y de las gestiones,

manteniendo la calidad y servicio en las interacciones con los clientes.

El 2021 fue un año de acompañamiento intensivo para los clientes de los segmentos Corporativo, Empresarial y Pyme. Con su trabajo y nuestro apoyo, se logró superar la pandemia y restablecer las cadenas de producción. Las oportunidades que se presentaron para nuestros clientes en el año 2022, cuando los mercados estuvieron estabilizados, pudieron ser aprovechadas en gran parte gracias a la disponibilidad de créditos que fueron oportunamente direccionados al sector productivo, sobre todo a aquellas empresas muy pequeñas que representan el eslabón más vulnerable dentro de la estructura productiva. Este escenario se dio principalmente durante el primer semestre del año.

Lo mencionado nos llevó a generar un crecimiento muy importante en nuestra cartera Pyme, con lo cual contribuimos al impulso de estos negocios y a la profundización del crédito en el país. En el Segmento de Mediana Empresa, buscamos y logramos exitosamente gestionar nuevas relaciones y, al igual que en el Segmento Pyme, nos enfocamos en empresas relativamente pequeñas y en sectores económicos que han tenido gran despunte dentro de la actividad económica nacional. Finalmente, en el Segmento Corporativo, tuvimos a disposición de nuestros clientes, créditos con plazos y estructuras que se acoplaron perfectamente a sus requerimientos de inversión y necesidades de capital de trabajo, situación que nos permitió mantenernos como sus socios financieros y atenderlos en algunos casos a través de nuestra red de bancos del exterior.

Fieles a nuestro compromiso con la sostenibilidad y los convenios con multilaterales y agencias internacionales, dimos un gran paso al definir en este año objetivos para la descarbonización de los principales sectores del portafolio de crédito. Adicionalmente, desarrollamos una herramienta de georreferenciación para identificar y administrar los riesgos naturales y climáticos que puedan impactar a los clientes, así como también 22 guías sectoriales en conjunto con la Asociación de Bancos (ASOBANCA). Estas herramientas nos llevarán a profundizar en el conocimiento de los clientes y en la gestión responsable de nuestra cartera de crédito. Estamos frente a retos que estamos dispuestos a asumir con responsabilidad y conciencia ambiental y social.

Por el lado de Recuperaciones Comercial, un departamento de soporte para la Banca Empresas, es importante señalar que, a pesar de eventos como el paro nacional y las negociaciones de los grupos indígenas con el gobierno, seguimos impulsando y aplicando nuestras estrategias completamente personalizadas para cada cliente y su situación, mirando de cerca el sector al que pertenece, proyecciones futuras, garantías y estado de cumplimiento frente a otras instituciones, por lo que cada situación es analizada a detalle. En tal virtud, por el manejo de esta estrategia, hemos logrado cumplir los objetivos planteados. En 2022 se alcanzó un récord en recuperación de la cartera castigada de Banca Comercial, que sobrepasó los USD 4 millones.

Es relevante señalar que a finales de año empezamos a trabajar en la automatización de reportes y desarrollos con ayuda de Gestión de la Data y *Creditforce*. Esperamos lograr en 2023 una mayor optimización en este campo, para reducir la carga operativa a los funcionarios de la unidad.

Las diferentes gestiones de los equipos de Crédito, Riesgos, Cobranzas y Recuperaciones hicieron posible que, al cierre del 2022, Produbanco mantuviera un indicador de morosidad inferior al del sistema financiero. Vale la pena mencionar que hasta diciembre, el registro de una operación como vencida consideró una altura de mora al día 61 para todos los segmentos de crédito con base en lineamientos regulatorios. A partir del 1 de enero del 2023, el cálculo tomará un corte de 61 días para el segmento inmobiliario y 31 días en el resto de segmentos de crédito, tal como lo definió el ente de control.





Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador

Elaboración: Produbanco

## Riesgo Reputacional

A lo largo de los últimos cuatro años, Produbanco ha consolidado su modelo de administración eficiente de esta tipología de riesgo, basado en un proceso que afianza y conecta seis etapas primordiales: gobierno, identificación, medición, control, monitoreo y comunicación.

El Modelo de Administración del Riesgo Reputacional es un esquema cambiante que se adapta a los nuevos desafíos del mercado y a los requerimientos de los clientes. Es por ello que se ha convertido en un proceso permanente y prioritario para la organización. Su éxito se basa en los siguientes aspectos:

- Cumplimiento oportuno de las políticas, procesos y procedimientos del Riesgo Reputacional.
- Aplicación coordinada y organizada de los protocolos de comunicación a nivel de todos los subsistemas internos y externos identificados en el Banco y sus Subsidiarias.
- Monitoreo permanente de redes sociales y medios de comunicación *online* y *offline* (en línea y fuera de línea).
- Detección temprana y manejo de los riesgos potenciales dentro del marco establecido, con la participación e involucramiento de los órganos llamados a solventar dichos procesos.
- Apoyo a la concienciación a todo nivel del Banco sobre la importancia de la adecuada administración del riesgo reputacional.

En el 2022 se lanzó un curso digital dirigido a todos los colaboradores del Banco y sus Subsidiarias, con resultados muy positivos. El Subsistema de Riesgo Ambiental y Social se incluyó en el marco de gestión, como un insumo importante para la identificación de posibles crisis.

Debido a los excelentes resultados que ha tenido la incorporación de este sistema de administración de riesgo en Produbanco, el Grupo PFC ha decidido poner en funcionamiento la estructura en cada uno de sus bancos miembros. El proyecto se anunció en 2022 y será puesto en marcha a lo largo de 2023, con el equipo de Ecuador como líder.

## Riesgo Operativo

Nuestro sistema de gestión de riesgo operativo se centra en la identificación y valoración de riesgos en los procesos, independientemente de que estos se hayan materializado o no. De forma conjunta, se determinan medidas de mitigación y planes de acción que son monitoreados hasta su cumplimiento; de esta forma se garantiza que los riesgos identificados sean gestionados oportuna y adecuadamente. En este sentido, el Banco definió formalmente tres líneas de defensa para este fin, decisión que formará parte de la estrategia de comunicación del comportamiento frente al riesgo en 2023.

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

## Apetito al Riesgo

Se cuenta con la declaración de riesgos claramente definida para eventos de riesgo operativo, continuidad del negocio y seguridad de la información.

56

#### Autoevaluación de riesgos y controles

Que se ponen en práctica a través de capacitaciones periódicas con los dueños de los procesos y, adicionalmente, se ejecutan talleres de identificación. En el transcurso del año se actualizaron los criterios de medición y se profundizó el análisis del riesgo tecnológico como resultado de los procesos y proyectos nuevos de transformación digital.

#### Bases de datos

El Banco cuenta con información histórica de eventos de riesgo operativo que aportan al desarrollo de metodologías cuantitativas de medición de riesgos.

#### Análisis de escenarios

Con el fin de mapear riesgos que, a pesar de tener una baja probabilidad de ocurrencia, puedan impactar las operaciones de la institución y plantear estrategias proactivas de respuesta.

## Indicadores clave de riesgo

Se constituyen en un sistema de alerta temprana. El Banco tiene un sistema de indicadores que fueron actualizados durante el 2022.

#### Metodología de medición

Las pérdidas potenciales se miden a través de un modelo de *Value at Risk* (Valor en Riesgo).

 Fortalecimiento del compromiso de los colaboradores con la gestión del riesgo operativo y de comportamiento frente al riesgo

Mediante capacitaciones efectuadas por medio de mecanismos como cursos digitales y la difusión de

consejos o recomendaciones sobre temas de riesgo operativo y continuidad del negocio a través del canal institucional *Al Día.* 

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

## Continuidad del Negocio

El sistema de gestión de la continuidad del negocio de Produbanco se fundamenta principalmente en la norma ISO 22301, así como en la normativa estipulada en la legislación ecuatoriana. Continuamente se revisan las mejores prácticas internacionales con el objetivo de incorporarlas en las metodologías, políticas y procedimientos relacionados. Se cuenta con un análisis BIA (*Business Impact Analysis*) actualizado, con sus umbrales de aceptación de potenciales pérdidas y días de interrupción.

Durante el 2022, se revisaron, actualizaron, difundieron y probaron todos los planes de continuidad y contingencia de los procesos críticos, considerando nuevos escenarios y estrategias cuyos propósitos principales son garantizar la continuidad de las operaciones y atender a los diferentes grupos de interés. Se actualizó también el Plan de Manejo de Crisis, proceso que incluyó el establecimiento de los lineamientos a seguir para gestionar una situación de esta naturaleza y mantener informadas a todas las partes interesadas sobre la evolución de la misma.

Al ser la tecnología la piedra angular para que los procesos críticos se mantengan operativos, se efectuaron pruebas periódicas de todos los componentes de contingencia y continuidad tecnológicos, con el objeto de garantizar su funcionamiento en caso de que su activación fuera necesaria. Además, se implementaron servicios complementarios en el data center alterno para asegurar la continuidad de las operaciones, y se programaron y ejecutaron pruebas de su activación como parte de la gestión preventiva que ejecuta el Banco. Como complemento, se revisaron y actualizaron los escenarios de activación del DRP (Plan de Recuperación Ante Desastres), y se ajustaron los RTO (tiempos objetivos de recuperación) a los nuevos ambientes.

Ante circunstancias de indisponibilidad de la infraestructura física de los edificios administrativos, se mantiene el centro de contingencia operativo en condiciones que pueda responder en forma inmediata ante la materialización de los escenarios contemplados; esto se garantiza con pruebas periódicas que se realizan desde este centro.

Así mismo, la institución aplicó un procedimiento de debida diligencia a los proveedores de servicios que dan soporte a los procesos críticos del Banco, con el fin de asegurar la continuidad de los servicios contratados. También se actualizó la lista de procesos críticos con el propósito de continuar con la gestión en un entorno que demanda cada vez más la proactividad y reacción oportuna ante potenciales riesgos.

En vista de que la pandemia provocada por el COVID-19 sigue vigente, se mantienen reuniones periódicas del Comité de Crisis para analizar la situación y adoptar las acciones correspondientes enfocadas principalmente a precautelar la salud de los funcionarios y garantizar la operación del Banco con la aplicación de medidas preventivas que mitiquen el riesgo de contagio por la pandemia.

#### Modelamiento

En este año se avanzó en la calibración de los modelos de *score* (puntuación) para la originación de créditos, proceso que cumplió los siguientes pasos:

- Se extrajo la información requerida por el proveedor.
- El proveedor desarrolló y construyó los nuevos modelos de *score*, que fueron validados y aceptados por el Banco.
- El proveedor entregó la documentación técnica y las especificaciones para la implementación de los modelos en el primer semestre del 2023.

Con el apoyo de un proveedor externo se construyó un modelo estadístico que emplea data alternativa no tradicional, que permitirá rescatar clientes que son rechazados con nuestro modelo de *score* principal. Se espera su lanzamiento y puesta en producción para el primer semestre del 2023.

Finalmente, se actualizó el modelo para inferir los ingresos de clientes del Banco, mismo que se emplea para la prospección y originación en el segmento de personas independientes, para las cuales no hay un dato disponible de ingreso en fuentes públicas.

## Seguridad de la Información

A lo largo del año se fue consolidando la optimización del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), en el que se presentó la evaluación anual del estado y cumplimiento de los indicadores estratégicos, tácticos

y operativos que son monitoreados por Seguridad de la Información. De acuerdo con la planificación establecida en el alcance del SGSI, como parte del levantamiento de activos e identificación de riesgos, fueron evaluados los procesos de Digitalización, Banca Electrónica, Web Cash y Canje y Compensación. Para el 2023, se está reevaluando el alcance con base en las nuevas definiciones de procesos críticos, que están alineadas al concepto del SGSI y basadas en la mejora continua (ciclo DEMING).

El servicio del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC por sus siglas en inglés) se encuentra implementado. Cuenta con ocho modelos de actuación y 42 indicadores de compromiso (IoCs), que contribuyen al monitoreo de la infraestructura del Banco y al perfeccionamiento de los niveles de seguridad.

La identificación continua de vulnerabilidades posibilita la generación oportuna de planes de mitigación, antes de que una amenaza se materialice y produzca un daño financiero o reputacional. En este año se gestionó un gran volumen de debilidades existentes, que permitieron incrementar en 73 puntos porcentuales nuestro indicador.

Los ejercicios de *phishing*, *vishing* e ingeniería social fueron parte esencial del SGSI. Los resultados de las diferentes evaluaciones permitieron establecer cambios en la estrategia de comunicación a los colaboradores y clientes gracias a las diferentes lecciones aprendidas, como por ejemplo, poner énfasis en la concienciación, cultura de seguridad y prevención de ataques.

Ejecutamos evaluaciones de *hacking ético*, utilizando metodologías basadas en mejores prácticas, con el propósito de identificar y verificar vulnerabilidades expuestas y el nivel de riesgo en términos de seguridad de la información,

de las aplicaciones del Banco y servicios publicados a los clientes, para su tratamiento y optimización en la seguridad institucional.

Por otro lado, el trabajo del equipo de ciberseguridad fue crucial para la aplicación de los lineamientos de seguridad de la información. Por medio de su participación y mediante análisis internos de hackeos éticos a activos de información de usuarios, se determinó la forma en la que la seguridad y los niveles de riesgo dieron cumplimiento a las políticas y normativas que apalancan el SGSI y los objetivos institucionales. De igual manera, este equipo realizó investigaciones de tendencias de ciberataques, brindó soporte de segundo nivel en la gestión de incidentes y apoyó a proyectos específicos propios de Produbanco y sus Subsidiarias.

El programa anual de concienciación se cumplió según lo planificado. Se publicó el e-learning para nuestro personal interno; gracias a este medio, el 94% de colaboradores conocieron y aprobaron la capacitación virtual. Seguridad de la Información envió recomendaciones mensuales siguiendo el flujo de comunicación interna, con la finalidad de mantener informados a los colaboradores de diferentes temas, como tendencias de ataques cibernéticos a nivel interno y amenazas de esta índole sobre el uso de los activos de información, protección de contraseñas y del computador, entre otros. Del mismo modo, se enviaron comunicaciones a clientes por correo electrónico y a través de las redes sociales del Banco, sobre temas relativos a seguridad de la información y mecanismos de protección contra ataques de ciberdelincuentes que pretendan robar su información o suplantar su identidad.

En el año 2022 se implementó el Sistema de Gestión de Identidades y Accesos (IAM), gracias al cual se gestionaron

los accesos básicos para todos los funcionarios del Banco, como por ejemplo, creación de las cuentas de red con los perfiles correspondientes. De este modo, se cumplió con el objetivo de disminuir carga operativa y dar continuidad en la optimización del propio sistema.

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

Diego Borrero

Presidente Comité de Administración Integral de Riesgos

## Informe de Prevención de Lavado

## de Activos y de Financiamiento de Delitos como el Terrorismo

Al 31 de diciembre de 2022

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 10.5 del artículo 10, Sección IV, Capítulo VI, Título IX del Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, el presente Informe da a conocer las principales acciones que fueron ejecutadas a lo largo del año 2022 con el fin de evitar que Banco de la Producción S.A. Produbanco, sea utilizado como medio para el lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo.

Las actividades de control aplicadas por la Unidad de Cumplimiento, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Trabajo 2022, se efectuaron según el Manual de Control Interno de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo.

## Conocimiento del Cliente y Mercado – Monitoreo

La Unidad de Cumplimiento realizó el proceso de monitoreo de las transacciones de clientes acorde al modelo predictivo desarrollado con variables sociodemográficas que hacen posible segmentar a los clientes del Banco por sus características. Además, este se complementó con información que permite definir un perfil transaccional en valor monetario por cada cliente, para poder evaluar y determinar alertas y comportamientos de riesgo.



Como parte de la ejecución de los procesos descritos anteriormente y cumpliendo la política de *Conocimiento del Cliente*, entre enero y diciembre, se abrieron 10,735 casos que requirieron análisis adicionales por parte de las Unidades de Negocio.

Nivel de Riesgo
(10,735 casos)

4,370
40.67%

4,070
38.40%

2,295
20.93%

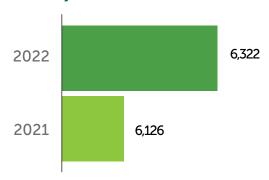
Bajo Medio Alto

La gráfica anterior refleja que, del total de clientes, el 20.93% registró un nivel de riesgo alto, el 38.40% un nivel medio y el 40.67% un riesgo bajo.

Adicionalmente se ejecutaron los controles automáticos que están incorporados en nuestro *core* bancario Prometeus (sistema tecnológico central del Banco), para analizar alertas sobre:

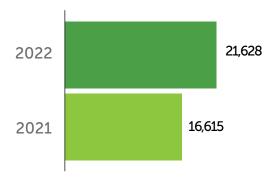
 Actividades de riesgo: Previo al registro, creación y aceptación de la relación comercial con un cliente, existen controles que identifican y alertan sobre segmentos de mercado y/o actividades consideradas como de alto riesgo, según los estándares internacionales relativos a prevención de lavado de activos. Como resultado de la aplicación de estos controles, se revisaron 6,322 casos durante el año 2022.

Evolución 2021 - 2022 Flujos Listas de Actividad

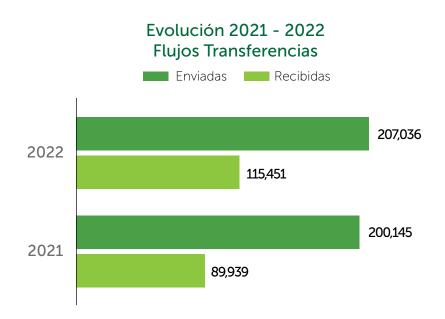


Coincidencias, creación o actualización de clientes: Consiste en el levantamiento de alertas al producirse coincidencias entre los nombres de personas que se encuentran en listas de control internas y/o listas reservadas internacionales, así como de Personas Expuestas Políticamente (PEP), entre otras. En estos casos se debe cumplir con un proceso de debida diligencia diferenciado. En 2022 se presentaron 21,628 casos, frente a los 16,615 del año 2021.

Evolución 2021 - 2022 Flujos Listas Restringidas



• Transferencias internacionales enviadas y recibidas: Se atendieron 322,487 flujos de aprobación —115,451 generados en los procesos de transferencias recibidas y 207,036 en los de transferencias enviadas— como resultado de comparar la información del mensaje SWIFT con la registrada en listas de control nacionales (PEP sindicadas por delitos) e internacionales (OFAC, ONU, FBI, INTERPOL, listas de exclusión de terroristas, etc.), a través de los sistemas de control *Bridger Insight* y *Sanctions Screening*.



## Oficios y Comunicaciones

Se dio respuesta a 2,325 requerimientos de información y documentación mediante circulares y oficios, además se incorporaron y actualizaron 6,389 registros en las listas de

control internas como resultado de los controles aplicados a los requerimientos de información por autoridad competente y por la revisión de medios de comunicación (Internet, periódicos, mails de alertas).

Rutinariamente se actualizan las listas reservadas internacionales publicadas en páginas web oficiales. Este proceso se realiza a través del software *Bridger Insight* de *Lexis Nexis*, por medio de una interfase con el *core* bancario, que alerta sobre coincidencias de personas que constan en listas internacionales (OFAC, INTERPOL, FBI, UN, EU), locales (UAFE) y en la *Lista Reservada* generada por la Unidad de Cumplimiento.

## Conocimiento del Corresponsal

En el año 2022 se atendieron todos los requerimientos de debida diligencia ampliada respecto a información de clientes con transferencias de fondos hacia o procedentes del exterior, Certificación de Ley Patriota (*USA Patriot Act*) y formularios de *Conocimiento* provenientes de bancos e instituciones nacionales y extranjeros.

Se aplicaron los procedimientos establecidos para el *Conocimiento del Corresponsal* con las entidades con que mantenemos este tipo de relación, luego de lo cual determinamos que cumplen con la entrega de información y documentación, mismas que permanecen en custodia del Banco.

### Conocimiento del Proveedor

Se establecieron procedimientos de debida diligencia para el inicio de la relación con proveedores de bienes y servicios, especialmente con aquellos considerados como estratégicos. Se dio énfasis a aquellos relacionados al control y prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, sobre los que se mantiene expedientes individuales debidamente documentados.

Durante la relación con el proveedor se aplican controles de acuerdo con los procedimientos establecidos en la norma, que nos permiten identificar registros en listas de control así como la existencia de eventos inusuales.

## Conocimiento del Accionista

La aplicación de políticas y procedimientos establecidos ha hecho posible la identificación y el conocimiento de la información básica de todos los accionistas de Produbanco. En el caso de aquellos que poseen el 6% o más del capital suscrito y pagado se ejecutaron adicionalmente procedimientos de debida diligencia ampliada.

Con fecha de corte 31 de diciembre de 2022 se evidencia que el accionista *Promerica Financial Corporation (PFC)* supera el seis por ciento (6%) del capital pagado, cuenta con la calificación de la Superintendencia de Bancos mediante Resolución No. SBS-DTL-2014-213, y cumple con la presentación de información y documentación aplicable para personas jurídicas según lo dispuesto en la norma.

## Conocimiento del Empleado

El programa establecido para conocer al empleado inicia en el proceso de selección de personal de Produbanco y sus Subsidiarias. A través de sus diferentes etapas, busca garantizar la contratación de personal idóneo que se ajuste a la cultura institucional en términos de valores y que cumpla con los requerimientos del cargo.

El colaborador deberá completar de forma física el formulario de *Declaración Patrimonial* definido por la Institución, tanto al momento de su ingreso, como en las actualizaciones que se efectúan periódicamente.

Otra parte del proceso de *Conocimiento del Empleado* es realizar un análisis periódico de los movimientos transaccionales de los colaboradores y de las variaciones en su patrimonio. En 2022 se ejecutaron 1,616 requerimientos de información a los funcionarios por transacciones que superaron los límites establecidos y 236 requerimientos de justificación que presentaron una variación patrimonial significativa.

## Capacitación

Dando cumplimiento a las políticas y procedimientos definidos en la Metodología de Capacitación del Programa Prevención del Lavado de Activos y a lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT), se llevaron a cabo los cursos de inducción y reinducción al personal de Produbanco y sus Subsidiarias.

Como parte del proceso de vinculación a la institución, 767 colaboradores nuevos tomaron el programa de inducción en la plataforma de aprendizaje virtual.

El curso de reinducción sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo fue coordinado a nivel regional. Lo tomaron y aprobaron 3,246 funcionarios, que corresponde al 99.94% del total de empleados del Banco y sus Subsidiarias.

El contenido de estos cursos abarca definiciones teóricas, normativas, ejemplos prácticos, así como una evaluación al finalizar. La capacitación incluyó certificado y resultados de la evaluación de conocimiento.

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

Se realizó el análisis respecto a la implementación de un nuevo canal de corresponsales no bancarios (CNB) identificando riesgos relacionados en el inicio y durante la relación. Bajo esta línea y con el objetivo de mitigar los riesgos, se tomaron en cuenta las siguientes medidas:

- Validación de listas de control y actividades de alto riesgo.
- Documentación de inicio de relación.
- Aplicación de controles establecidos para la apertura de una cuenta corriente.
- Control en línea de depósitos en efectivo por transacción individual y montos acumulados.
- Monitoreo por número de transacciones.

Adicionalmente, se incorporaron controles preventivos en la recepción de transferencias locales y del exterior, con relación al monto individual y acumulado, tomando en cuenta factores de riesgo como la jurisdicción, banca y tipo de transferencia.

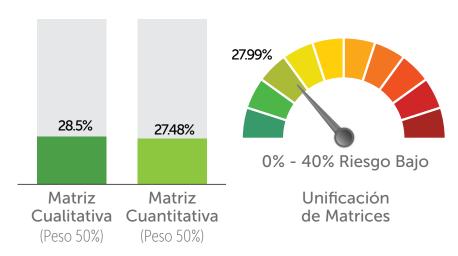
## Reportes a Organismos y Autoridades Competentes

Los Reportes de Operaciones que Superan el Umbral (RESU) para la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y las estructuras de información dirigidas a la Superintendencia de Bancos fueron enviados mensualmente, dentro de los plazos previstos en la normativa.

Se reportaron 331 casos considerados como transacciones inusuales o injustificadas a la Unidad de Análisis Financiero y Económico.

## Cumplimiento Normativo

Exponemos a continuación los resultados de las matrices de riesgos cualitativa y cuantitativa, de acuerdo con la metodología implementada por el Banco para la ARLAFDT, que está basada en las etapas de identificación, medición, control, mitigación y monitoreo de la exposición a este riesgo en el desarrollo de sus negocios y operaciones.



En lo que respecta a la evaluación de la metodología de Apetito del Riesgo, en 2022 los indicadores se encontraron dentro de los límites de apetito y tolerancia, a excepción del indicador de transferencias enviadas que superó el límite de capacidad, producto de la reclasificación de la categoría de riesgo —de medio a alto— de los países.

## Procedimientos Internos de la Unidad de Cumplimiento

El Banco cuenta con un Comité de Cumplimiento, cuyo objetivo es ser un órgano de control que apoya la gestión institucional y a su vez recomienda nuevas políticas y procesos de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos.

Está integrado por un delegado del Directorio que ejerce la presidencia del Comité; el vicepresidente de Asesoría Jurídica como secretario del mismo; dos miembros Directores; representantes legales; el Oficial de Cumplimiento; las vicepresidencias de Servicios Operacionales, Administración de Riesgos, Banca Minorista y Banca Empresarial, y la Vicepresidencia Regional de Cumplimiento de PFC —quienes tienen voz y voto—, y el Auditor Interno, que tiene voz pero no voto.

Durante el período, las reuniones del Comité de Cumplimiento se celebraron en las fechas establecidas, una vez por mes de acuerdo con la normativa ecuatoriana.

Además, se participó activamente en reuniones con la Superintendencia de Bancos del Ecuador, la UAFE y el Comité de Oficiales de Cumplimiento de la , en las que se trataron las recomendaciones a mejoras de las normativas, instructivos, capacitaciones y controles.

## Auditoría Interna, Externa, Reguladores y Otros

Se atendieron todos los requerimientos realizados por Auditoría Interna con relación a la Política Conocimiento del Cliente – Monitoreo Transaccional de Clientes; Reporte de Operaciones o Transacciones Económicas Inusuales e Injustificadas; Política Conocimiento del Empleado - Monitoreo de Transacciones Extra Rol, y al avance del plan de trabajo del Oficial de Cumplimiento. Como resultado de estas evaluaciones se recibieron 27 informes en los que se detallan los aspectos de riesgo identificados en cada uno de los procesos.

En el mes de julio de 2022 se recibió, de parte de la firma Auditora Deloitte, la evaluación de la Estructura de Control para la Gestión del Riesgo de Lavado de Activos, y el Informe de Aseguramiento Razonable sobre los Controles y Procedimientos, ambos con opinión sin salvedades.

La firma PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda. PwC presentará en el año 2023, los resultados de su revisión con corte al 31 de diciembre de 2022. Actualmente se encuentran en proceso de evaluación y cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas al lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo.

#### Conclusiones

La administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo ha permitido al Banco identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear adecuadamente los riesgos inherentes en sus procesos, productos y servicios, mediante la aplicación de procedimientos preventivos y políticas de diligenciamiento

66

tales como Conocimiento del Cliente, Conocimiento del Accionista, Conocimiento del Empleado, Conocimiento del Mercado, Conocimiento del Corresponsal y Conocimiento del Proveedor, así como la actualización y evaluación periódica de la matriz de riesgos de lavado de activos, sus metodologías y modelos.

Diego Mosquera Pesantes

Presidente del Comité de Cumplimiento

Aníbal Eduardo Salazar Buenaño Oficial de Cumplimiento

## Informe de la Unidad de Servicio

de Atención al Usuario Financiero

## Requerimientos y Reclamos

Un total de 282,025 casos fueron procesados por el departamento de Atención al Usuario Financiero en 2022, esto es 6.98% más que los 263,625 gestionados el año precedente.

Los requerimientos representaron el 53.04% de los casos ingresados (149,584), mientras que los reclamos, el 46.96% (132,441).





## Número de Requerimientos y Reclamos 2022



Al cierre del año, el 97.38% (274,638) del total de casos registrados fue solventado. De estos, el 89.89% fue resuelto dentro de los tiempos establecidos en la normativa pertinente.

## Casos Resueltos en 2022



A través de la herramienta de Requerimientos y Reclamos (R&R), los casos son procesados en tres niveles de atención:

## Nivel 1

Las soluciones son proporcionadas a los clientes en el front de atención (primer contacto).

#### Nivel 2

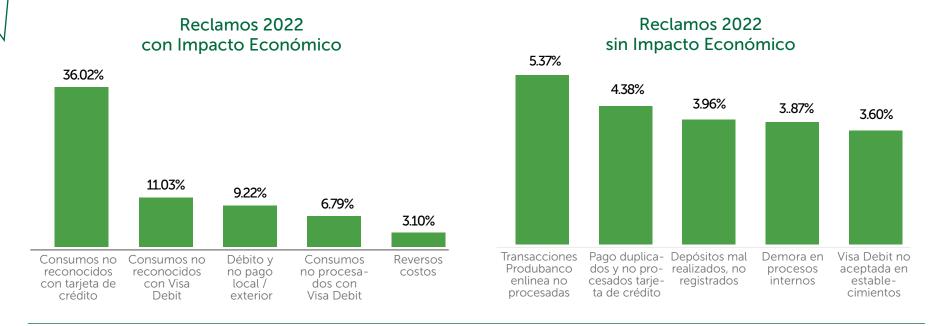
El departamento de Atención al Consumidor Financiero es el responsable de resolver los casos que le son derivados por el primer nivel.

#### Nivel 3

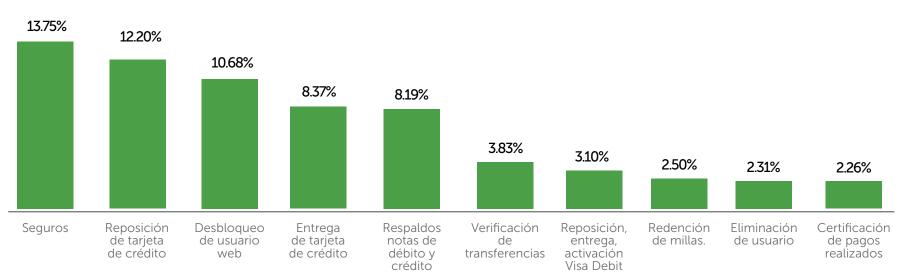
En esta instancia, las áreas Operativas y de Tecnología —especializadas en sus ámbitos— son las que gestionan los eventos. Además, este nivel de atención cuenta con el constante apoyo de Asesoría Jurídica para los casos que lo requieran.

69

Los 274,638 casos resueltos en el año fueron atendidos de la siguiente forma:



## Reclamos 2022 sin Impacto Económico



## Desglose Transacciones Produbanco enlínea No Procesadas

Transacción	Casos	% Participación
Error al realizar pagos	1,085	15.25%
Error al realizar transferencias	916	12.87%
Error al enrolarse	900	12.65%
Acceso a produbanco.com	736	10.34%
Notificaciones no enviadas	645	9.06%
Aplicativo Móvil	640	8.99%
Transacción no pudo procesarse	535	7.52%
Ingresos fallidos	407	5.72%
Error al visualizar movimientos	248	3.49%
Error redención de millas	200	2.81%
Error al crear beneficiario	181	2.54%
Token vía SMS no es recibido	151	2.12%
Pagos programados no procesados	97	1.36%
Error al parametrizar cupos	95	1.34%
Error al realizar avances	90	1.26%
Error al ingresar usuario adicional	57	0.80%
Error al actualizar datos	57	0.80%
Estado de cuenta no disponible	30	0.42%
Error al generar imágenes	24	0.34%
Imagen de cheque	22	0.31%

María Dolores Prócel

Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero

# Cultura y Experiencia del Cliente

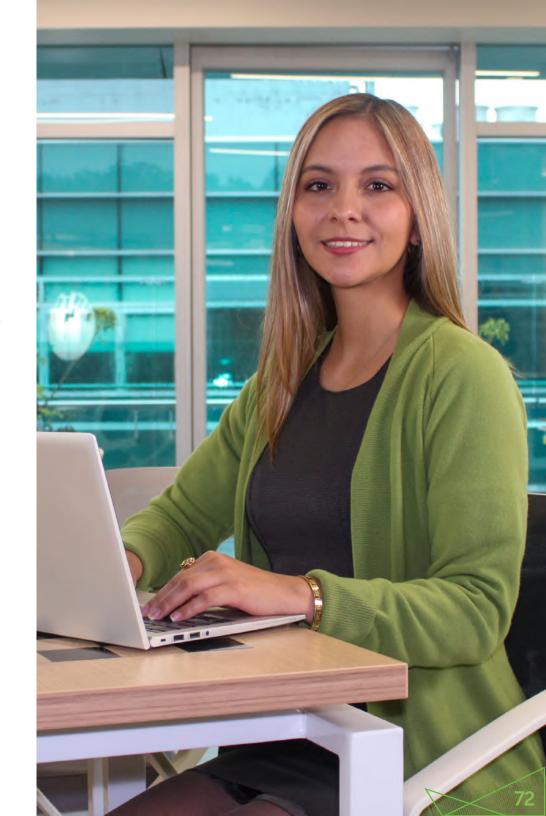
## Programa de Experiencia del Cliente

En un entorno en el que tanto clientes como colaboradores tienen expectativas en que las soluciones se den en tiempo real, es fundamental transformar los modelos de relacionamiento, fortaleciendo la cultura organizacional que está claramente orientada a ofrecer experiencias memorables a los clientes internos y externos, como lo establece uno de los pilares estratégicos de Produbanco.

El 2022 fue un año de desafíos y oportunidades. En línea con la estrategia institucional y como parte del proceso de transformación digital, se ejecutaron proyectos y se desarrollaron herramientas que impulsaron y robustecieron el programa *Customer Experience* (Experiencia del Cliente) en el que escuchar la voz del cliente es un factor clave para la ejecución de acciones.

Se implementaron mediciones a través de notificaciones push (mensajes), correo electrónico, código QR y speech analitycs (análisis de voz), el programa de voz del cliente que apoya a ejecutar el close the loop, que es el cierre de la interacción, en el que el cliente proporciona su comentario o sugerencia acerca de la atención recibida. El tener esta información holística nos ha permitido trabajar en iniciativas estratégicas y sistemáticas.

Un hito importante en este año ha sido la medición de la experiencia del cliente interno, que tiene como objetivo



identificar los niveles de servicio entre las áreas y cómo estos impactan en la experiencia del cliente externo.

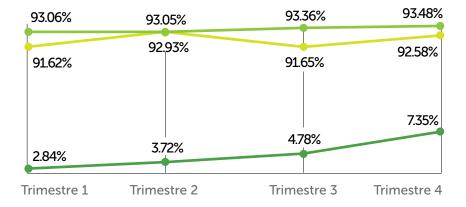
La implementación del programa *Employee Experience* (Experiencia del Colaborador ha hecho posible conocer la vivencia e interacciones del personal antes, durante y después de su vinculación al Banco, información a partir de la cual trabajamos en fortalecer la relación con el colaborador y lograr mayor *engagement* (compromiso) con la institución.

La confianza de los clientes y el compromiso de los colaboradores generaron un comportamiento positivo en los resultados, que se mantuvieron dentro de los estándares fijados. El 2022 fue bueno en términos de experiencia del cliente; terminamos con un NPS (Índice Neto de Recomendación) del 92%, un INS (Índice Neto de Satisfacción) de 94% y un CES (Índice de Esfuerzo del Cliente) de 2.2%.

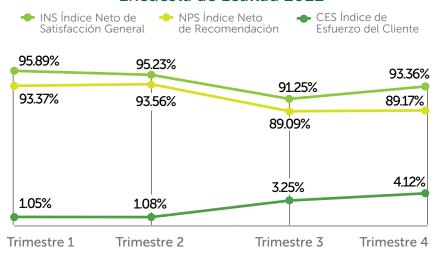
La evolución positiva de estos indicadores posicionó al Banco como un referente en calidad de servicio y experiencia del cliente. Por sexto año, Corporación Ekos reconoció a Produbanco como el *Mejor Banco en Calidad de Servicio* en el país; adicionalmente, por segunda ocasión consecutiva, fue galardonado por la consultora internacional IZO, con el sello *BCX Best Customer Experience* a nivel de instituciones financieras en Iberoamérica y Ecuador.

#### Encuesta de Bienvenida 2022

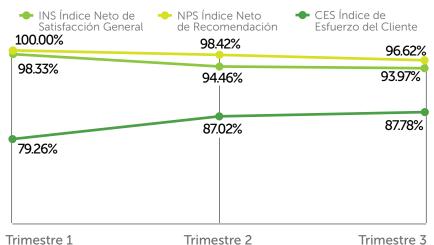




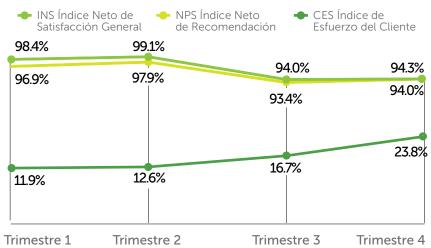
#### Encuesta de Lealtad 2022



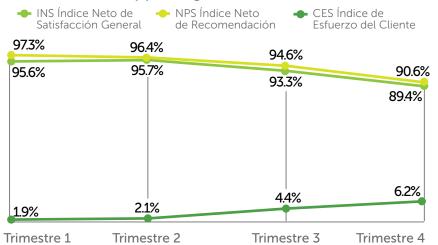
#### Cliente Fantasma 2022



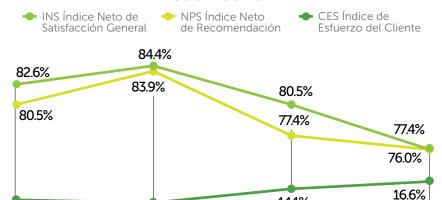
#### **Contact Center 2022**



#### App - Página Web 2022



#### Reclamos 2022



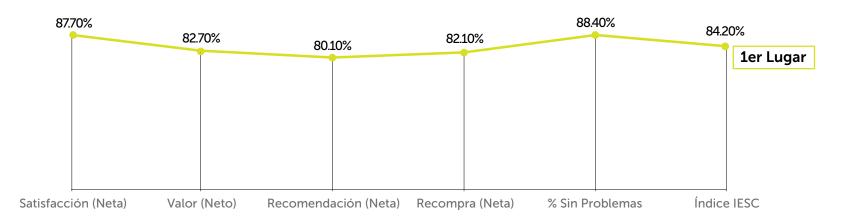
Trimestre 1 Trimestre 2 Trimestre 3 Trimestre 4

9.0%

10.2%

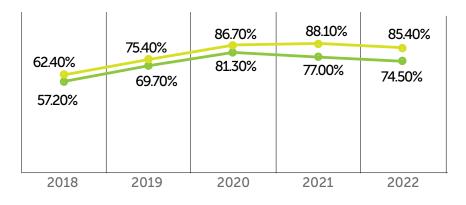
14.1%

#### Índice Ekos de Satisfacción del Cliente



#### Medición Cliente Interno NPS - ENPS

- NPS Índice Neto de Recomendación de Marca
- ENPS Índice Neto de Recomendación del Colaborador



#### Medición Cliente Interno INS - CES

- INS Índice de Satisfacción del Colaborador
- CES Índice de Esfuerzo



Memoria Anual 2022

# Informe del Comité de Ética y Gestión Responsable

A continuación se presenta el informe anual de actividades de la gestión realizada en 2022 por el Comité de Ética y Gestión Responsable, alineada a las mejores prácticas que buscan que las organizaciones no solo sean las mejores del mundo, sino las mejores para el mundo, en conjunto con el cumplimiento y observancia de la normativa laboral.

Dentro del comité se abordan aspectos relacionados a iniciativas responsables; equidad, diversidad e inclusión; educación y salud financiera; apoyo a la *Fundación Su Cambio por el Cambio*, y marca empleadora.

## Equidad, Diversidad e Inclusión

Este año se dio continuidad al programa *Protagonistas* a nivel nacional y regional. Nos enfocamos en fortalecer la no violencia y en desarrollar habilidades personales y profesionales para los hombres y mujeres de la organización.

Se celebró el Día de la Mujer con la conferencia *No soy perfecta, soy amada*, espacio en el cual participaron 1,800 colaboradores de Grupo Promerica. En este evento contamos con dos invitadas especiales: Stephanie Campos (coach profesional y autora) e lleana Rojas (Vicepresidente en el Grupo Global de Ingeniería de Diseño y Gerente General de Intel en Costa Rica), quienes compartieron temas como: la autoestima, el valor y el liderazgo personal para conseguir los objetivos propuestos.



En el mes de junio se presentó por primera vez el programa de *Mentorías Regional*, en el que se inscribieron mentores y *mentees* (aprendiz de mentor) de cada país, con el objetivo de formar duplas de mentorías entre naciones. El proceso consta de seis reuniones en las que se revisan las seis claves para desarrollo: *preparación*, *integración*, *construir*, *enfocar*, *acelerar* y *liderar*. El 51% de los *mentees* son mujeres, mientras que el 53% de los mentores son caballeros. Esto ha permitido enriquecer en doble vía a los participantes, así como también estar cada vez más integrados. A enero 2023, el 82% de las duplas se encuentran entre la quinta y sexta sesión.

En julio, Produbanco fue invitado a participar del Foro *Proequidad* en el evento *Violeta Women in Business*. En sus respectivas intervenciones, Martha Cecilia Paredes (Vicepresidente Ejecutivo), María Isabel Román (Vicepresidente Segmento Personas) y Eduardo Lafebre (Vicepresidente Gente y Cultura) mostraron el camino recorrido de *Protagonistas* (creado en 2018) y las acciones para potenciar a las clientes mujeres. En este evento, el programa recibió el reconocimiento *Buenas Prácticas de Equidad de Género*.

En el mes de agosto se lanzó *Protagonistas 631*, programa local de mentorías con un número récord de inscritos, que ascendió a un total de 159 colaboradores. En este participaron 67 *mentees* y 50 mentores. Al cierre del año, el 56% de las duplas de mentorías se encontraban en su cuarta sesión, mientras que el 6% ya habían finalizado sus sesiones.

La Fundación su Cambio por el Cambio también estuvo presente dentro de Protagonistas. Las docentes de la institución recibieron la conferencia El éxito en mujeres como tú. Andrea Aguayo, Asesor Gente, transmitió el mensaje que Rania Anderson, experta en Diversidad,

Equidad e Inclusión, plasmó en su presentación. Así mismo, los padres de familia de la Fundación recibieron el taller *Prevención de Violencia de Género* de parte de Domain Consultores.

En septiembre y noviembre, Produbanco recibió dos reconocimientos importantes: el *Sello Empresa Segura*, otorgado a las empresas que previenen la violencia de género y el *Sello Empresa Inclusiva*, conferido a las que promueven la inclusión socioeconómica para personas refugiadas a través de contratación, clientes y educación financiera.

Para finalizar, Produbanco participó del primer *Bootcamp de Sostenibilidad* de Grupo Promerica, para crear las iniciativas de la estrategia 2025 sobre: Productos Verdes, Riesgo Técnico, Talento Humano y Segmento Alto Potencial.

## Educación y Salud Financiera

Durante el 2022, por medio de la banca para colaboradores, *Mi Produbanco* brindamos soluciones de vivienda, movilidad, educación y salud a 501 colaboradores, con la colocación de USD 6,714,659 en créditos hipotecarios, automotrices, así como de consumo, y de USD 1,222,326 en tarjetas de crédito, con lo que alcanzamos un saldo de USD 19,538,894, cifra equivalente a un 21% de crecimiento frente al año anterior. Así también, con el propósito de impulsar el ahorro como el medio para alcanzar las metas personales y familiares, pusimos en marcha una campaña con la que logramos una originación de USD 17,779,492 y un saldo final de USD 12,262,048, superior en 1% al objetivo planteado para 2022.

En forma paralela, monitoreamos el portafolio de créditos, por lo que no registramos cartera vencida en las operaciones y tarjetas de crédito otorgadas, y mantuvimos el servicio hacia el cliente interno con excelentes resultados en satisfacción, intención de recompra, asesoría y un índice de esfuerzo de un dígito.

Siendo la salud financiera el eje del segmento colaboradores, se implementó el índice correspondiente con la finalidad de identificar la capacidad del colaborador para cumplir sus obligaciones actuales y cubrir sus necesidades de consumo de corto plazo. Las variables utilizadas para esta primera versión fueron: la estabilidad crediticia, el nivel de deuda y la cuota ingreso. Producto de este análisis, se estableció un plan de trabajo basado en la asesoría personal, la educación financiera, el fomento del ahorro y el crédito responsable.

Alineados con la sostenibilidad, *Mi Produbanco* impulsa entre los colaboradores el consumo de productos verdes e incentiva la reducción de la huella medio ambiental ofreciendo alternativas de productos sostenibles, tales como: el *crédito digital* que consta en la planificación de tecnología 2023; alianzas con proveedores de productos sostenibles; constructoras con certificación *Edge*, y el financiamiento de vehículos eléctricos. Nos encontramos en la campaña de sensibilización para promover la utilización de estos productos.

## Su Cambio por el Cambio

A lo largo de 2022, Produbanco mantuvo el compromiso de auspicio económico y apoyo hacia la Fundación, aporte fundamental para el desenvolvimiento y continuidad de sus importantes proyectos sociales y educativos en Quito y Guaranda.

En el mes de enero se realizó la *Rifatón*, organizada con la ayuda del área de Gente y Cultura del Banco, en beneficio de los requerimientos educativos del *Proyecto Social Su Cambio por el Cambio en el sur de Quito*. Se recaudó un total de USD 12,085, monto superior a la meta establecida, que fue de USD 8,000. Estos recursos, junto con los conseguidos mediante la *Zumbatón* de finales del año 2021 (USD 5,305), están siendo destinados para implementar las mejoras tecnológicas y didácticas de la Unidad Educativa del Proyecto Sur.

En mayo, con la colaboración del grupo de *influencers* de Produbanco (Transformación Cultural), se entregó el Modelo de Negocio para la apertura y funcionamiento del taller de Panadería del Proyecto Sur, que empezó su producción en julio con dos variedades de galletas, tal y como se definió en el referido modelo.

Esta iniciativa contó también con la participación voluntaria de más de 300 personas —todos colaboradores de Produbanco— que contribuyeron mes a mes a esta causa, cuyo propósito es generar ingresos para la autogestión del proyecto, además de considerar el componente educativo y de preparación en el oficio para los beneficiarios.

En el 2022, la Fundación mantuvo la cooperación de varios colaboradores de Produbanco a través de *Voluntarios por el Cambio*, que tiene por objeto extender el vínculo entre las dos organizaciones. Mediante esta propuesta, los colaboradores pudieron ser parte de los aportes permanentes hacia la Fundación, tanto en lo económico como en acciones de voluntariado en los diversos frentes y proyectos que *Su Cambio por el Cambio* lleva adelante.

En el mes de diciembre, Produbanco adquirió 2,500 fundas de caramelos de *Su Cambio por el Cambio*, que

fueron repartidas entre los hijos de colaboradores y varias fundaciones que reciben asistencia de la entidad. Es importante señalar que esta actividad desarrollada en el *Proyecto Sur de Quito* dio empleo a 50 personas en situación altamente vulnerable y de desempleo, todos padres, madres o familiares de los beneficiarios directos del proyecto.

## Marca Empleadora

#### Data TourPro

Nació con la idea de atraer talento joven con competencias STEM (acrónimo en inglés de Ciencias, Tecnologías, Ingeniería y Matemáticas), con el objetivo de crear un semillero de talento para los retos actuales. En el transcurso del año, lanzamos el proyecto a través de LinkedIn y alianzas estratégicas con universidades donde tuvimos un impacto de 90 inscritos. En mayo iniciamos la primera edición de Data TourPro en el Departamento de Gestión de Data, con cinco pasantes que participaron en el proyecto Mi Primera Tarjeta de Crédito por un lapso de tres meses. Se consiguieron muy buenos resultados, por lo que se extendieron dos pasantías y a la fecha, estamos avanzando con la contratación de uno de ellos como Analista Data. En septiembre tuvimos la segunda edición Digital TourPro en la que trabajamos de la mano con el equipo de desarrollo digital en el proyecto POC - Migración Solución Web Modular a .NET 6 y React. Actualmente contamos con uno de los pasantes como desarrollador digital. En el 2023, avanzaremos con la tercera edición para tener los mejores talentos jóvenes al interior de la organización.

#### Formación Dual

Produbanco participó en el programa Formación Dual, que promueven los Líderes por los ODS del Pacto Global en el capítulo «El trabajo decente y crecimiento económico para mujeres, hombres, jóvenes y personas con discapacidad». Específicamente, trabajamos en a socialización del programa a más de 300 jóvenes, quienes por medio de este programa teórico y práctico, cuya duración es de dos años y medio, podrán acceder a un título académico de tercer nivel. Así también, dentro del proceso de socialización, hicimos el acercamiento con líderes de 10 empresas del medio para que sean parte de esta iniciativa, abriendo espacios en sus empresas para la formación práctica de estos jóvenes.

## Un Espacio para Pensar

Esta iniciativa se creó como un aporte a la comunidad de las empresas que tenemos sede en Ekopark, con la finalidad de generar espacios de reflexión y aprendizaje para los colaboradores, primordialmente para su vida personal. Entre los temas impartidos constan los relacionados con diversidad e inclusión; resiliencia y actitud; manejo del tiempo; salud, y temas relacionados con la familia.

#### Misión Perseverance

Alineados con nuestra estrategia, hemos creado la misión *Perseverance*, un programa de desarrollo que busca identificar potenciales líderes que apalanquen el éxito de la *Transformación Digital*, a través de acelerar su proceso de desarrollo e impulsar su talento hacia el futuro en la organización. *Perseverance* es el robot más rápido de la NASA que busca explorar la atmósfera de Marte y

prepararse para una futura presencia humana en este planeta. Esta es la analogía que hemos utilizado para crear la misión *Perseverance de Produbanco*, con miras a seguir preparándonos para el mundo digital y estar listos para afrontar desafíos del futuro.

Nuestra misión tiene dos tipos de tripulantes: los expertos de misión, colaboradores de nivel estratégico quienes recibirán un entrenamiento especializado con el fin de potenciar sus habilidades y agregar valor a su posición actual para seguir impulsando la transformación digital, y los trainee (practicante) de vuelo, colaboradores de nivel táctico que desarrollarán habilidades transversales mediante un programa de aceleración de carrera dirigido a colaboradores de alto potencial, que les permitirá prepararse para afrontar retos del futuro.

En esta primera edición, 33 de nuestros colaboradores (5 expertos de misión y 28 trainee de vuelo) tendrán la oportunidad de participar en entrenamientos de alto nivel, desarrollando una visión de futuro a través de esta experiencia.

#### Gente que Inspira

Gracias al convenio comercial entre la Universidad San Francisco de Quito (USFQ) y Produbanco, se creó el programa de becas *Gente que Inspira*, con el objeto de atraer talento y fomentar el desarrollo cognitivo y práctico de los estudiantes, al consolidar una alianza sinérgica entre los pilares academia – empresa. Con este acuerdo, además de generar negocio para el Banco, la Universidad destina los fondos a becas para los mejores estudiantes. Produbanco tiene una participación activa en la selección de los ganadores, quienes además tienen la oportunidad

de realizar prácticas en la organización y vincularse en el futuro.

Hasta el momento se han efectuado dos ediciones: la primera en el 2020, con un total de 111 inscritos, de los cuales cinco estudiantes ganaron una beca completa de su carrera, y como parte del programa realizaron sus prácticas en diferentes áreas de la Organización. La segunda en el 2021, con 54 inscritos, de los cuales cuatro estudiantes resultaron ganadores. Además, este programa nos llevó a posicionarnos entre las principales alternativas de empresas para trabajar para las nuevas generaciones, y a fortalecer nuestra marca empleadora.

En el mes de febrero se lanzó la tercera edición, de la que esperamos becar a un total de siete a ocho estudiantes aproximadamente.

#### **Produtalks**

Produltaks nació como una iniciativa para generar un proceso de networking (red de contactos) y vínculo con la comunidad Produbanco (colaboradores clave, excolaboradores y futuros colaboradores), con la finalidad de retener y atraer al mejor talento. Este programa busca crear una experiencia memorable y agregar valor a los participantes por intermedio de diferentes temáticas. En el curso de 2022 se llevaron a efecto tres ediciones. La primera en febrero, en la que tuvimos una charla de Banca acompañada de una cata de cerveza artesanal, con dos invitados especiales: Bernardo Orellana (Viceministro de Finanzas y excolaborador de Produbanco) y Vicente Albornoz (Decano de la Facultad de Ciencias Económicas & Administrativas de la UDLA y reconocido Analista Económico), quienes presentaron y discutieron las perspectivas económicas

80

previstas para el 2022. El evento estuvo a cargo de la empresa Latitud Cero, en la que los colaboradores pudieron vivir una experiencia diferente y conocer más del mundo de esta bebida. El resultado de satisfacción alcanzado fue de 96%.

En junio se llevó a cabo la segunda edición, con la temática *Produ Night Live* (Noche en Vivo), una noche en la que disfrutamos de un espacio diferente junto a nuestros líderes José Ricaurte, Fredy Sandoval, Jorge Alvarado y Juan Manuel Borrero, bajo el esquema de un show en vivo, en el que a través de diferentes dinámicas compartieron sus experiencias, vivencias personales, profesionales y anécdotas, que resultaron enriquecedoras y permitieron conocerlos en otra faceta. El índice de satisfacción fue de 96.4%. Finalmente, en el mes de octubre tuvimos una edición similar de *Produ Night Live*, esta vez con nuestras líderes mujeres Martha Cecilia Paredes, María Isabel Román, Carolina Andrade y Andrea Aguayo, en la ciudad de Guayaguil. El indicador de satisfacción se ubicó en 96%.

## Acciones Responsables frente a la Pandemia

En enero 2022, en coordinación con la ASOBANCA, efectuamos jornadas de inoculación de terceras dosis COVID-19 para los colaboradores de Produbanco y sus Subsidiarias en Quito, Cuenca y Guayaquil, en las que vacunamos un total de 721 personas.

En febrero, a solicitud del Distrito D03 de Educación, se realizó la entrega de 3,000 jeringuillas, 3,000 torundas y 5 galones de alcohol al Banco de Vacunas del Ministerio de Salud Pública para la vacunación de niños en las escuelas fiscales.

En abril y junio tuvieron lugar nuevas jornadas de aplicación de dosis de refuerzo COVID-19, en las que se benefició respectivamente a 980 y 363 personas, entre colaboradores y sus familiares, en las ciudades de Quito y Guayaquil.

## Iniciativas Responsables

En mayo se efectuaron adecuaciones de puestos de trabajo para colaboradores con discapacidad. Dentro de las principales cabe mencionar la colocación de sillas especiales, pantallas de 21.5 pulgadas con mayor resolución, y la instalación de un citófono en el área de cajas en la ciudad de Riobamba.

Entre las iniciativas responsables también se realizó la *Escuela para Padres*; entre sus contenidos se dictó la charla «*La poderosa influencia que tiene papá en el hogar*» en el mes de junio y «*El impacto de las redes sociales en nuestros hijos y cómo abordarlos*» en julio. Se obtuvo el 98% y 97% de satisfacción respectivamente de los asistentes.

## Programa de Movilidad Sostenible Try My Ride (traducción)

En el mes de julio se lanzó el programa de *Movilidad Sostenible*, a través de la app *Try My Ride*, exclusiva para los colaboradores de Produbanco y sus Subsidiarias. El piloto se llevó a cabo en los edificios Ekopark, Iñaquito y Sucursal Mayor. Este programa integra: *carpooling* (vehículo compartido), uso de alternativas de movilidad sostenible y caminatas, así como un esquema de ludificación de incentivos.

Los propósitos de *Try My Ride* son:

- Ofrecer nuevas y mejores condiciones de movilidad para el 100% de los colaboradores.
- Aportar en la reducción de emisiones con las mejores prácticas de movilidad.
- Ratificar nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

### Programa Gente Pro

En noviembre 2022, arrancó este programa de reconocimiento cuyos objetivos son:

- Conectar a los colaboradores con el propósito de la organización, motivando su desarrollo para generar valor.
- Fortalecer la cultura, reforzando las conductas deseadas de los colaboradores.
- Brindar una experiencia memorable, personalizada y dinámica que genere compromiso.

Para el desarrollo de *Gente Pro* se cuenta con la plataforma *Motivy*, por medio de la cual se envían los reconocimientos de dos tipos:

- Sociales, que están enlazados con nuestros valores organizacionales: Procliente, Progreso, Compromiso y Gente Pro. Estos se encuentran en la categoría bronce.
- *Por Puntos,* que se obtienen al participar destacadamente en programas que apalanquen el cumplimiento de la estrategia. Las categorías existentes son plata, oro y pro.

A partir de noviembre tuvo lugar la etapa de socialización a 1,280 colaboradores y se otorgaron 279 reconocimientos sociales.

#### Bienestar Digital

El 17 de noviembre se realizó en lanzamiento de la app *Betterfly*, plataforma de beneficios que transforma los hábitos saludables en donaciones sociales y un seguro de vida que crece día a día sin costo.

#### ¿Qué buscamos?

- 1. Generar hábitos saludables.
- 2. Otorgar seguro de vida adicional.
- 3. Fomentar el aporte social a la *Fundación Su Cambio* por el Cambio.

#### **Beneficios**

- Telemedicina general 24/7.
- Consultas psicológicas.
- Consultas nutricionales.
- Consultas de salud sexual.
- Consultas Veterinarias (*TeleDoc*): con la posibilidad de agendar consultas con un etólogo (especialista en comportamiento canino).
- Preparación física: rutinas dirigidas como HIIT (entrenamiento de intervalos de alta intensidad), funcional, baile, pilates, etc.
- Cuerpo y mente: contenidos de meditación, yoga y rutinas de *mindfulness* (conciencia plena).

- Alimentación saludable: videorecetas saludables y planes nutricionales según objetivos.
- Meditación y mindfulness guiadas para todos los niveles.
- Sesiones para reducir el estrés, ansiedad, mejorar el sueño, estar más presente y vivir con más calma.

Al 7 de diciembre teníamos 1,690 colaboradores enrolados, con los que logramos: 38,882,454 pasos, 345,525 calorías quemadas, 11,358 minutos de meditación y con los que se ha ganado una cobertura en su seguro de vida de USD 90,881.65.

## Línea Ética

Durante el año, se ratificaron señales de confianza con respecto al canal de Línea Ética, que continúa recibiendo las denuncias en forma voluntaria en el sitio anónimo de Intranet. Esto hace posible una gestión más directa y oportuna en la solución de los casos. El levantamiento de información relevante contribuye también a la toma de decisiones y soluciones grupales.

Al cierre de 2022 registramos 26 casos resueltos en primera instancia, con la participación de los miembros de la Comisión de Línea Ética. El tiempo promedio de resolución fue de seis días por caso. Entre las acciones significativas aplicadas para el análisis y la solución 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.
- Desvinculación de colaboradores.
- Estudios de clima laboral, divulgación de resultados y formulación de planes de mejoramiento.

A lo largo del año no se presentó ningún caso de fraude interno.

Atentamente,

Diego Mosquera Pesantes Presidente del Comité de Ética y Gestión Responsable

## Informe del Comité

de Sostenibilidad

El Comité de Sostenibilidad presenta su informe anual de actividades correspondiente a 2022, en el cual se detallan las diferentes acciones llevadas a cabo en materia de sostenibilidad y responsabilidad social por parte de Produbanco y sus Subsidiarias.

## Proceso de Certificación como Empresa B

Esta es una certificación internacional que conforma una comunidad global de organizaciones con propósito, que operan bajo altos estándares sociales, ambientales, de gobernanza y transparencia. En mayo de 2022, Produbanco se convirtió en una *Empresa B* certificada. Somos el primer banco de capital privado en Latinoamérica en obtener esta certificación, con un puntaje verificado de 100.3 puntos, frente al puntaje mínimo exigido de 80.

Este proceso consideró los siguientes pasos:

- 1. Reforma de estatutos para ampliar su deber fiduciario.
- 2. Evaluación de la estructura y alcance del modelo de negocio de Produbanco y sus Subsidiarias.
- 3. Medición en la evaluación de Impacto B y posterior aplicación de mejoras.
- 4. Rigurosa revisión por B Lab (tercero independiente y experto en la materia), lo cual incluyó una revisión virtual para verificar lo reportado.



5. Compromiso de mejora continua que fomenta una cultura de propósito.

Así mismo, ser una *Empresa B* nos impulsa a construir una economía más sostenible e inclusiva a partir del giro del negocio y a mantener un trabajo íntegro y ético con el fin de generar un impacto positivo en las partes involucradas.

## Principios de Banca Responsable (PRB)

En el segundo reporte como banco signatario de los PRB, se publicaron los avances en la implementación de los estándares relativos a los ejes estratégicos impulsados por Produbanco en cuanto al Principio 1 - Alineamiento Estratégico y al Principio 2 - Impacto y Fijación de Objetivos, para lo cual la Institución ha identificado la herramienta de UNEP FI que permite determinar los efectos positivos y negativos del portafolio, con un enfoque social, ambiental y económico.

En cuanto al Principio 3 - Clientes y Consumidores, se ofreció una propuesta de valor a través del Programa Líneas Verdes, además de compartir información con los clientes a fin de identificar oportunidades para mejorar su gestión sostenible, complementado con los programas de entrenamiento de apoyo a las Pymes y grandes empresas en diferentes sectores.

El Principio 4 - Partes Interesadas está enfocado en consultar y colaborar de manera proactiva y responsable con los grupos de interés relevantes. Esto se lleva a cabo mediante el Estudio de Materialidad que el Banco efectúa cada dos años, así como por medio de la gestión con diferentes stakeholders. Produbanco trabaja con actores del sector público y privado para promover iniciativas conjuntas que conduzcan al establecimiento de estándares sociales y ambientales a

nivel local, además de participar activamente en paneles de discusión y otros foros de diálogo especializados. El Banco es socio estratégico de la iniciativa *Programa Ecuador Carbono Cero* del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, que permitirá al sector privado medir, reducir y compensar la huella de carbono en el país.

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

Finalmente, en lo concerniente al Principio 6 - *Transparencia y Responsabilidad*, se comunican los progresos en un informe público a los diferentes *stakeholders*.

# Programa Líneas Verdes y Portafolio Sostenible

La clave para el éxito de la iniciativa fue la excelente preparación que se realizó al inicio del programa con la debida asistencia técnica, desarrollo de capacidades internas, capacitaciones a los equipos de negocio y crédito. A nivel de geografía, se ha encontrado un fuerte nicho en la agricultura sostenible, eso hace que en especial la provincia del Guayas, la región costa y la sierra central del país tengan muchos clientes beneficiados con una *Línea Verde*.

En 2022 se identificó otro gran segmento: el de la construcción sostenible. Para cubrir este espacio se lanzó un programa integral que por un lado, acompaña al constructor a certificarse EDGE y por el otro al cliente final, al poner a su disposición el producto *retail* denominado *Hipotecario Verde*, con sus beneficios específicos.

Así mismo se continúa desarrollando los Green Talks, acti-

vidad ya estructurada como un programa formal, orientada tanto para público interno, como para acompañar a los clientes (más de 80 en 2022) en su camino hacia la sostenibilidad.

El Programa Líneas Verdes ha pasado a tener un Portafolio Sostenible gracias a la incorporación de siete categorías alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Pyme mujer, Pyme de sectores vulnerables en donde la fuerza laboral ha tenido poco acceso a educación, Pymes que operan en salud, Pymes que trabajan en educación, retail mujer, Pymes lideradas por jóvenes de menos de 32 años y Líneas Verdes.

## Construcción Sostenible

Esta estrategia tiene dos alcances: *Crédito al Constructor* y el *Préstamo Hipotecario Verde* para personas naturales. El proceso inició en 2019 como resultado de la asistencia técnica de *International Finance Corporation (IFC)* en materia de asesoría para la obtención de la certificación EDGE en proyectos de construcción. Se invitó a grandes constructores ecuatorianos, quienes recibieron capacitación y asesoramiento integral, con una oferta de valor importante.

## Avances Programa Mujer

Se llevó a la práctica un levantamiento interno con Gestión de la Data para comprender los diferentes arquetipos del segmento. El objetivo fue entender las necesidades de la mujer y sus preferencias, tanto financieras como no financieras, buscando su desarrollo y bancarización.

## Estrategia de Responsabilidad Social

Como parte de uno de los requerimientos de mejora dentro del proceso para ser calificados como *Empresa B* y en línea con otros estándares internacionales de sostenibilidad que buscan visibilizar cómo los programas de responsabilidad social contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se definió la estrategia de Responsabilidad Social del Banco con dos ejes:

- Educación Integral y Desarrollo Comunitario: Se articula a través del apoyo a la Fundación Su Cambio por el Cambio, al Programa de Educación Financiera Aprende (hacia la comunidad) y a la iniciativa Unidos por la Educación, con los que aportamos a los ODS 1, 3, 4, 5 y 12.
- Cuidando Nuestro Planeta: Se enfoca en el *Programa* Conservando Nuestras Fuentes de Agua: Los Páramos de Ecuador y en nuestra participación en la Coalición por la Seguridad Hídrica del Ecuador, de la que el Banco es miembro fundador. Mediante esta gestión contribuimos a los ODS 5, 6, y 13.

Para medir el impacto que se va consiguiendo en los ámbitos social y ambiental con los diferentes programas, se definieron indicadores para cada una de las acciones mencionadas, los mismos que serán aplicados paulatinamente.

#### **Bono Sostenible**

Se llevó a cabo la emisión del primer *Bono Sostenible* y se celebró el Campanazo BVQ el 4 de marzo por dicho acontecimiento. El evento tuvo lugar en la Bolsa de Valores de Quito con la asistencia de nuestro Presidente Ejecutivo y el representante del Banco Interamericano de Desarrollo

86

(BID Invest). El destino de los recursos se enfocó en el campo social y verde. En la arista social, el direccionamiento fue específico hacia la cartera Pyme mujeres, Pyme jóvenes y Pyme en sectores con bajos niveles de educación. En el contexto ambiental, con este bono, el BID Invest nos brindó asistencia técnica para diseñar la hoja de ruta con el fin de alcanzar los objetivos del compromiso con Net-Zero Banking Alliance, de la que el Banco es signatario. Esta emisión tuvo como objetivo demostrar la participación activa de Produbanco en el mercado de valores de Ecuador. y presentarlo como una innovación ya que fue el primer bono de esta naturaleza. Adicionalmente, la emisión apoyó a la reactivación económica del país, a la generación de empleos en sectores clave de la economía, y constituyó un catalizador de desarrollo pues se direccionaron recursos del exterior para generar un efecto multiplicador en la economía nacional.

## Asistencia Técnica de eco.business Fund (EBF) y Plan de Sostenibilidad actualizado

Este plan se construye con cada una de las áreas de impacto, tal como lo señala la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Ambiente UNEP FI en sus *Principios para una Banca Responsable*. El resultado del diagnóstico del año 2020, elaborado por el equipo consultor y el EBF, reflejó un 59% de cumplimiento de dichos principios. En el ejercicio 2022 se observó un resultado de 82% que corresponde a un nivel catalogado como *Eficiente*.

El progreso en los distintos PRB se resume así:

• Los PRB 3 (*Clientes*) y 4 (*Partes Interesadas*) mantienen una muy buena posición.

- Los PRB 1 (*Alineamiento*) y 5 (*Gobernanza y Cultura*) respectivamente, también se encuentran bien encaminados y requieren ciertas acciones mínimas.
- Los PRB 2 (Impacto y Fijación de Objetivo) y 6 (Transparencia y Responsabilidad) necesitan mayores esfuerzos para ser cumplidos.

Este plan de sostenibilidad es uno de los hitos del Plan Estratégico de Produbanco. Además, ayudará en el alineamiento de las acciones para el cumplimiento de los *Principios para una Banca Responsable*, junto con los compromisos y avances relacionados con ser una *Empresa B* certificada.

## Asistencia Técnica BID Net-Zero

Esta asistencia técnica, que cuenta con el apoyo del BID Invest, está a cargo de *Driving Investment in Climate Solutions (BASE)*, consultora con oficina matriz en Suiza, y mantiene los siguientes objetivos:

- Alinear esta hoja de ruta con la estrategia de negocio del Banco y su enfoque de mercado.
- Sensibilizar a la alta dirección sobre el impacto de la estrategia de *Net-Zero*.
- Definir la visión a mediano plazo, a cinco años y una visión a largo plazo (objetivos 2030 y 2050).
- Describir los principales componentes de actuación necesarios para cumplir plenamente con las directrices de *Net-Zero Banking Alliance*.

- Establecer las herramientas y métodos para cubrir las principales iniciativas definidas por las directrices de *Net-Zero Banking Alliance*, entre otras, el sistema de seguimiento, notificación de las emisiones y aplicación de la *Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD)*.
- Establecer una hoja de ruta de los hitos a conseguir en el mediano y largo plazo.

# Metas Portafolio acorde a Net-Zero Banking Alliance

Para la definición de estrategias se aplicó un enfoque top down (arriba abajo), que inició con la cuantificación de la huella de carbono total de nuestro portafolio. Esta alianza global pide considerar obligatoriamente ciertos sectores para la determinación de objetivos intermedios, que en este caso son al 2030. Con este antecedente, aquellos que se han priorizado son: agricultura, acuicultura, generación de energía, extracción de recursos naturales y manufactura de alimentos. En este proceso y otros relacionados a riesgos, se efectuaron correcciones a las bases que permitieron alcanzar una buena clasificación de las actividades y de esta manera, una adecuada cuantificación de línea base. Para la determinación de los sectores se hizo un mapa de calor basado en la participación de los mismos, tanto sobre el total de emisiones, como de la cartera. Con estas acciones se pudo identificar los clientes y los sectores del portafolio del Banco que generan más gases de efecto invernadero y en los cuales se tiene una mayor exposición de cartera. Una vez definido este primer hito, se trabajará en la estrategia con acciones puntuales para alcanzar las metas.

## Plan de Reducción de Huella de Carbono Institucional alineado a *Net-Zero Banking Alliance*

Parte del compromiso con esta alianza comprende también las emisiones de la operación institucional, aspecto sobre el cual Produbanco ha venido haciendo gestión desde mucho tiempo atrás. En 2021, en un escenario de recuperación de la economía, se mantuvo la reducción en la mayoría de las fuentes de emisión. La única que registró incremento fue la de movilización de colaboradores, que representó el 40% del total de las emisiones (vuelos de negocios, transporte de valores, vehículos propios y desechos comunes) y por tanto signficó un gran componente en la huella de carbono del Banco. El objetivo de reducción planteado en los Alcances 1 y 2 es 46.2 % y para el Alcance 3, 45.5%. El plan de reducción de huella de carbono, que se ha elaborado y validado internamente, contempla ocho principales estrategias: movilización de colaboradores; temas energéticos; sistemas de aire acondicionado; consumo de combustible de vehículos propios; viajes corporativos; gestión de desechos; gestión de información para el seguimiento de la huella de carbono y su reducción, y consumo de papel que es un nuevo rubro incorporado desde 2021 por una actualización de la ISO.

#### **Guías Sectoriales**

A través del Comité de Finanzas Sostenibles de la Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA), se participó en este proyecto colaborativo en el que varios bancos participaron en el proceso de desarrollo y revisión de guías sectoriales. La primera etapa ya finalizó y fue patrocinada por el eco.business Fund, y la segunda etapa, que se encuentra en curso, por el Banco Holandés de Desarrollo FMO y el BID Invest. Se desarrollaron 12 guías sectoriales, que son

88

públicas y se encuentran colgadas en la página web del EBF: 1.Cultivo de banano; 2.Cultivo de café; 3.Procesamiento de arroz; 4.Cultivo de azúcar; 5.Producción de flores; 6.Cultivo de vegetales; 7.Granjas avícolas; 8.Faenamiento de aves; 9.Laboratorios de cultivo de camarón; 10.Procesamiento de camarón; 11.Producción de ganado y de leche y carne, y 12.Fabricación de papel y cartón. Todas estas son una herramienta relevante por los temas de análisis de riesgo financiero, riesgos ambientales, prospección de clientes, temas de líneas verdes y otros.

# BootCamp de Sostenibilidad de Grupo Promerica

El 16 y 17 de noviembre se llevó a cabo en Guatemala la primera edición de esta iniciativa que se espera desarrollar cada dos años, pues se plantean metas para 24 meses. El «bootcamp» (campo de entrenamiento) se enfocó en cuatro mesas: de Negocios Verdes (Activos y Pasivos); Ambiental, Social y de Gobernanza ESG; de Talento, y de Género. Contó con la intervención de una moderadora experta y con la participación de cerca de 60 personas de distintas áreas de todos los bancos de Promerica Financial Corporation (líderes de sostenibilidad, talento humano, directores de Guatemala) y representantes del FMO que asistieron durante todo el evento con una delegación de alto nivel encabezada por su Chief Investment Officer.

## **Programa** Juntos para Reducir la Huella de Carbono

En el marco del liderazgo de la mesa del ODS 13 de *Líderes por los ODS* de Pacto Global y como parte de las iniciativas de Produbanco con sus grupos de interés, se ha trabajado

en este programa, que también forma parte de las acciones que apoyan al compromiso con *Net-Zero Banking Alliance*.

Es un programa de mentoría cercano a la realidad de las empresas que quieran iniciar la gestión de huella de carbono. Cuenta con compañías mentoras que compartirán experiencias y lecciones aprendidas durante sus respectivos procesos de medición, además de recomendaciones sobre las diferentes etapas a seguir. Se generó una página web que contiene toda la información del programa, sus características y la facilidad para que los interesados puedan postular para recibir las mentorías especializadas. Adicionalmente, cuenta con una quía técnica didáctica y dinámica que explica paso a paso todo el proceso de manera amigable. Como aliados estratégicos se contó con Green Wise en la parte técnica, con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE) y el Aeropuerto Ecológico de Galápagos.

## Programa de Reconocimiento Gente PRO

Este programa dirigido para los colaboradores, parte de la idea de conectar a las personas con el propósito de Organización. Fue creado transversalmente para que la gente crezca, se desarrolle, aprenda y en el mismo camino ayude a la estrategia con su participación. Gente PRO incluye los temas relacionados a sostenibilidad como los champions (campeones), que son colaboradores que interactúan transversalmente entre las áreas del Banco, con el objetivo de implementar el plan de sostenibilidad institucional y algunas iniciativas entre las que se encuentran los voluntariados.

## Campaña El Partido más Importante

Su objetivo fue concientizar acerca de la importancia del cuidado del planeta mediante acciones que cada ser humano puede realizar con regularidad. Ambientada en el marco del Mundial de Fútbol 2022, el concepto fue transmitir, mediante analogías con este deporte, que «el partido más importante» —el de la humanidad en pro del planeta—ya había comenzado y que de no desarrollar una conciencia sostenible, no habrá otro mundial ni otro mundo.

Con este propósito, se comunicó de una forma lúdica lo que Produbanco está haciendo al respecto. Se dieron a conocer algunas iniciativas con las que el Banco está involucrado y se invitó a conocer más sobre ellas. Por ejemplo, para informar sobre la gestión relacionada con el programa Conservando Nuestras Fuentes de Agua: Los Páramos de Ecuador se presentó un símil del número de hectáreas protegidas convertidas a su equivalente en canchas de fútbol; de igual manera, con toneladas de carbono, residuos, agua ahorrada, etc. Por último, se hizo un llamado a la acción, a «comenzar a jugar» en pro de un mejor planeta.

# Nueva Sección de Sostenibilidad en produbanco.com

La sección de sostenibilidad en la página web del Banco se desarrolló bajo la metodología de Experiencia del Usuario UX y con pruebas de uso por parte de clientes. Esto ha tenido muy buenos resultados gracias a que se utilizó una arquitectura de información creada en función del interés de los usuarios. La renovada estructura se puede revisar en el siguiente link: https://www.produbanco.com.ec/sostenibilidad/

## Renovación de la Certificación de Carbono Neutralidad

Al tratarse del tercer año de medición, se revisó también el Plan de Reducción de Emisiones: Metas y Acciones Implementadas, que contribuye a mitigar el cambio climático y generar un impacto ambiental positivo. Los resultados del proceso fueron sometidos a un examen de auditoría por parte de Bureau Veritas, luego del cual Produbanco ha consiguió la ratificación de su certificación de Carbono Neutralidad para su huella de carbono de 2021.

## Proyecto de Georreferenciación

Luego del análisis de las bases de datos del portafolio, se pudo determinar la información necesaria para optimizar los procesos relacionados al Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).

La actividad trajo como resultado un Visor Geográfico y Analítico que hace posible observar de manera integral el portafolio SARAS de Debida Diligencia Ampliada, a nivel de establecimientos productivos por cliente.

## Principios para la Gestión y Supervisión de los Riesgos Financieros relacionados con el Clima

Se conoció el estatus de implementación de los principios orientados a los bancos dentro del alcance del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea que incluye temas como: gobierno corporativo, marco de control interno, suficiencia de capital y liquidez, proceso de gestión de riesgos, supervisión y presentación de informes, y gestión integral del riesgo de crédito.

## Programa Educación Financiera Aprende

Se cumplieron con éxito las metas definidas para este programa, capacitando durante 2022 a 10,719 personas en 20 provincias.

Se trabajó de la mano con las áreas de Negocios y Marketing para dictar charlas acerca de planificación, ahorro, manejo de finanzas personales en contextos de crisis y beneficios de la digitalización, dirigidas principalmente a los colaboradores de nuestros clientes empresariales y Pyme.

Por segundo año consecutivo se invitó a los agentes PagoÁgil a participar en el *Programa de Profesionalización para Microempresarios y Tenderos*, cuyo objetivo es capacitar a este grupo en herramientas de administración y venta para una gestión más eficiente de sus negocios.

En el contexto de la Semana de Educación Financiera, celebrada a nivel regional por Grupo Promerica, se realizaron jornadas especiales para la comunidad de Zuleta del Programa Conservando Nuestras Fuentes de Agua: Los Páramos de Ecuador, así como para los estudiantes y padres de familia de la Fundación Su Cambio por el Cambio, en junio 2022.

# Programa Conservando Nuestras Fuentes de Agua: Los Páramos de Ecuador

En el marco de este programa insignia se renovó el conve-

nio con el Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE) 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.

En 2022 se dio paso a la conservación de 8,081 hectáreas de páramo con una población beneficiaria de 2,715 personas en las provincias de Carchi (Comuna Ancestral de Indígenas Pasto Libertad y Comuna de la Asociación de Trabajadores Agrícolas de Tufiño), Imbabura (Comuna Zuleta), Chimborazo (Comuna Guacona San Isidro) y Azuay (Comuna Sombrederas).

#### Voluntariado

El retorno a la normalidad hizo posible organizar actividades presenciales de esta índole como celebrar el *Día del Voluntariado Promericano* con jornadas de reforestación en Quito y Guayaquil, en donde se contó con la participación de 65 colaboradores.

Luego de dos años de capacitaciones virtuales en colegios sobre temas de educación financiera, se tuvo la oportunidad de activar actividades presenciales de voluntariado en las cuales 54 colaboradores trabajaron en equipo con estudiantes del Colegio Técnico Cayambe, estructurando ideas de negocios sostenibles con el objetivo de cubrir necesidades identificadas en su comunidad.

En diciembre se cumplió con nuestro tradicional voluntariado navideño en el que la generosidad de los colaboradores de Produbanco y sus Subsidiarias permitió agasajar a 62 abuelitos y 160 niños de la *Fundación Su Cambio por el Cambio*.

#### Reconocimientos

#### Global Finance

Produbanco fue designado como *Mejor Banco Sostenible del Ecuador 2022* por *Global Finance*, y a nivel regional recibió dos distinciones en los *Sustainable Finance Awards:* Liderazgo destacado en préstamos relacionados ASG (ambiental, social, gobernanza) y Liderazgo financiero en comunidades sustentables.

Este programa de *Global Finance* reconoce el liderazgo global y regional en finanzas sostenibles, entre las instituciones que promueven el financiamiento de iniciativas que ayudan a construir un futuro más sustentable para la humanidad.

#### Programa Ecuador Carbono Cero

En julio 2022 Produbanco fue reconocido con la *Certifica-ción de Reducción de Huella de Carbono* del *Programa Ecuador Carbono Cero* del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. El Banco fue la primera empresa del país en obtenerla.

#### Distintivo Empresa Socialmente Responsable.

Produbanco recibió, por segundo año consecutivo, la condecoración *Empresa Socialmente Responsable*. El Distintivo ESR® es una iniciativa de CEMEFI de México que se entrega desde hace más de 20 años en dicho país y por segunda ocasión en Ecuador, de la mano de CERES. Las empresas que reciben el Distintivo ESR® son aquellas que han evidenciado su compromiso con la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible, a través de un proceso exhaustivo de evaluación en ética empresarial,

calidad de vida en la empresa, vinculación con la comunidad, medioambiente y gestión de la responsabilidad social.

#### Inversión

En las dos páginas siguientes se detallan las cifras de las inversiones efectuadas en 2022.

## Inversión Social 2022

369,397	39.8%		
361,397	(inversión social)		
8,000	(inversión comunitaria)		
214,120	23.1%		
200,000	(inversión comunitaria)		
10,120			
4,000	(inversión comunitaria)		
109,511	11.8%		
26,250			
23,952			
10,000	(iniciativa comercial)		
8,900			
8,000	(iniciativa comercial)		
7,500	(iniciativa comercial)		
7,459	(inversión comunitaria		
7,000	(iniciativa comercial)		
4,000	(iniciativa comercial)		
3,800	(iniciativa comercial)		
1,000	(iniciativa comercial)		
1,150			
500	(iniciativa comercial)		
	361,397 8,000 214,120 200,000 10,120 4,000 109,511 26,250 23,952 10,000 8,900 8,000 7,500 7,459 7,000 4,000 3,800 1,000 1,150		

## Inversión Social 2022

Otros Auspicios Sociales	122,988	13.3%	
Fudrine (parálisis cerebral)	24,000		(inversión social)
Fundación El Apuntador	43,000		(inversión social)
Teletones	20,000		(inversión social)
Atucucho (dispensario médico)	14,400	(inversión social)	
Navidad 2022 (SOLCA Cuenca, Atucucho entre otros)	9,118	(inversión social)	
Albergue San Juan de Dios	3,520	(inversión social)	
Fundación Resurgere	3,000		(inversión social)
Fundación Pro Parálisis Cerebral Azuay	2,000		(inversión social)
Fundación Nueva Esperanza Babahoyo	2,000		(inversión social)
Otros Auspicios	1,950		(inversión social)
Programa Educación Financiera Aprende	98,024	10.6%	(inversión comunitaria)
Informe Sostenibilidad y Responsabilidad Social	4,705	0.5%	
Voluntariado	8,241	0.9%	(inversión comunitaria)
Total Inversión 2022	926,987	100.0%	

Karla Icaza Presidente del Comité de Sostenibilidad

## Informe del Comité

de Retribuciones

El Comité de Retribuciones conoció la revisión de salarios ejecutada en el 2022 y la estrategia de compensaciones, alineadas con las condiciones económicas del país y del mercado.

La revisión salarial se efectuó considerando los lineamientos gubernamentales respecto a salarios mínimos y sectoriales para el año 2022, y se aplicó la metodología de incrementos que combina el desempeño del colaborador y la banda salarial del cargo.

Karla Icaza Meneses
Presidente Comité de Retribuciones





#### Externalización de Servicios S.A. Exsersa

Esta subsidiaria continuó con su estrategia de crecimiento a través de la expansión de PagoÁgil en todo el territorio nacional y del canal *switch* transaccional de ServiPagos que permite a empresas privadas y financieras ofrecer nuestros productos de recaudación directamente a sus clientes desde cualquier canal, presencial o digital.

Terminamos el año con 53 agencias ServiPagos en todo el Ecuador. En cuanto a la red PagoÁgil, esta cerró el 2022 con 16,284 puntos, un 11% más que los 14,625 con los que finalizamos el 2021.

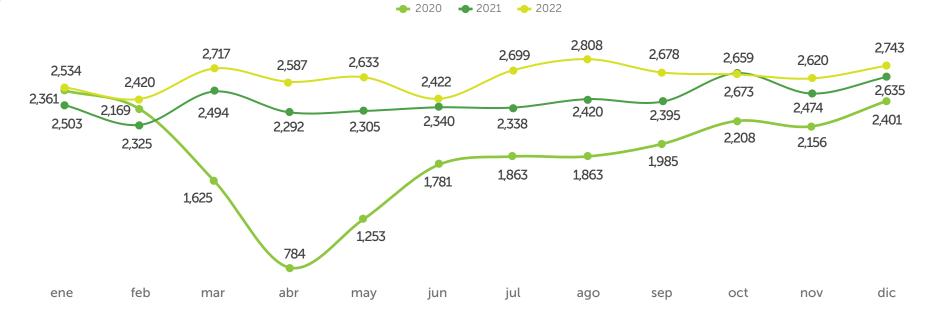
Adicional a *servipagos.com*, en 2022 ServiPagos lanzó su página de Facebook *ServiPagosEc* como un nuevo canal de contacto, que se consolidó a lo largo del año como un eficiente medio de comunicación con los clientes al poner a su alcance, tanto la información de los productos y servicios del portafolio, como al permitir comunicación de doble vía con ellos.

A nivel consolidado, las transacciones de Exsersa se acrecentaron en este año en 9.07% con relación a las de 2021. Este resultado considera el incremento del 13% en el número total de transacciones procesadas en PagoÁgil y la variación de -1.3% en las efectuadas en agencias ServiPagos.

Por otro lado, los ingresos aumentaron en un 9.87% respecto a los de 2021. Esto llevó a Exsersa a obtener una utilidad de: USD 1,392,348.







## Evolución Transacciones Procesadas, Ingresos y Utilidades Exsersa

	2020	2020 2021	2022	Variación 2021-2022	
				(USD)	(%)
Evolución 2020-2022 Transacciones Procesadas por Exsersa	22,747,280	28,898,291	31,520,022	2,621,731	9.07%
Evolución 2020-2022 Ingresos Exsersa (en dólares)	13,309,086	16,435,472	18,057,608	1,622,136	9.87%

	2020	2021	2022	Forecast	Variación Forecast
Evolución 2020-2022 Utilidad Exsersa (en dólares)	-1,117,236	1,435,737	1,392,348	1,275,975	9.12%

#### Protramites Trámites Profesionales S.A.

Esta subsidiaria de Produbanco es responsable de la gestión de la cartera vencida y castigada en los Segmentos Personas y Digital de la Banca Minorista, y del proceso de constitución de garantías reales.

Para optimizar el servicio en la ciudad de Quito, en 2022 efectuamos ajustes a la operatividad. A finales de año incorporamos un nuevo punto de atención en la Agencia Maldonado de Produbanco, a fin de mejorar la accesibilidad de los clientes que viven en el sur de la capital. Por otro lado, trasladamos a los colaboradores de Protramites que laboraban en el Edificio España al Edificio Iñaquito, con el propósito de brindar mayor comodidad a los clientes gracias a la localización central y modernidad de las instalaciones. En lo que respecta a la ciudad de Guayaquil, mantuvimos nuestras oficinas en el Edificio Centro de Produbanco.

Un hecho relevante de este año fue la salida a producción, en el mes de julio, de la versión actualizada del sistema de cobranzas *Collection Enterprise by CreditForce*, como parte del plan propuesto por Grupo Promerica para la homologación del sistema de cobro en todos sus países de operación. Los nuevos servicios que brinda esta versión se enmarcan en la gestión de cobranza por canales digitales. Al mismo tiempo, se empezó el desarrollo de la fase 2 del sistema de recuperación, que automatizará y centralizará los procesos asociados al cobro judicial de la cartera. Se espera que esta sea puesta en producción en el primer trimestre de 2023.

En lo que respecta a la gestión de cobranza de cartera vencida, esta registró un crecimiento inesperado de la mora debido a la nueva ola de COVID-19 de inicios de año —que afectó directamente la capacidad de acción de Protramites—y al paro nacional de junio de 2022 —que tuvo un efecto aún

mayor en el deterioro de la cartera—. Las consecuencias de estos dos hechos fueron mitigadas rápidamente con la implementación de campañas de cobranza ajustadas a la coyuntura del país en cada momento.

Trámites Legales constituyó un gran apoyo para el cumplimiento de los objetivos de negocio de la Banca Minorista y el Segmento Pyme del Banco, a través de un trabajo eficiente que redujo el tiempo de ejecución de trámites tales como la constitución de hipotecas. Esta labor generó para la subsidiaria un ingreso por honorarios de USD 527,669, superior en 19.9% al del 2021.

Las plataformas de *Mora Temprana* y *Mora Media*, encargadas de la recuperación de la cartera vencida, realizaron un promedio mensual de 180,830 gestiones a 36,213 clientes, lo que representa un 4.7% de crecimiento con respecto al año precedente. La tasa promedio de clientes ubicados por mes fue de 67.8%, mientras que los índices de promesas de pago recogidas y cumplidas ascendieron a 74.9% y 56.4%, respectivamente. En síntesis, la tasa de conversión —fracción de contactos efectivos que culminó en una promesa de pago cumplida— fue de 42.2%, un crecimiento de 3.4 puntos porcentuales con respecto al 2021.

Mora Avanzada siguió aportando de forma importante a Produbanco dentro de la línea de ingresos no operacionales, por medio de la recuperación de cartera castigada, que en 2022 alcanzó USD 28.2 millones, un 2.8% más de lo presupuestado. Por su parte, Gestión Operativa procesó 12,702 soluciones especiales en 2022, generadas por las negociaciones de Mora Temprana, Media y Avanzada, lo que significó un aumento de 1.7% con respecto a 2021.

Por último, la recuperación de cartera comprada por Protramites Trámites Profesionales S.A., a cargo de la plataforma de *Cartera Propia*, reportó en 2022 un ingreso de USD 551,731 entre utilidad e intereses ganados.

98

## EcuaPayphone C.A.

Los resultados de la subsidiaria fueron muy positivos en este año. Cerramos el 2022 con un monto transaccionado de USD 141,655,473.04 (2,387,174 transacciones), esto es un 74% superior al alcanzado en 2021 que fue de USD 81,453,972.69 y representó el 87% del total de la operación de PayPhone a nivel internacional —junto con Centroamérica—, que sumó USD 163,196,652.

El objetivo de la plataforma PayPhone es proporcionar una solución de cobro con tarjeta de crédito o débito por medio de un teléfono inteligente, a todo comercio que lo necesite. Admite el uso de tarjetas emitidas por varias entidades bancarias, por lo que cuenta con gran aceptación. Esto ha convertido a PayPhone en el producto más cercano a un *Open Banking*, teoría mundial cuya finalidad es generar la aceptación masiva de productos bancarios a los usuarios no bancarizados. La App PayPhone constituye un paso importante y una evolución para el pequeño empresario emprendedor que no tiene la oportunidad de acceder a

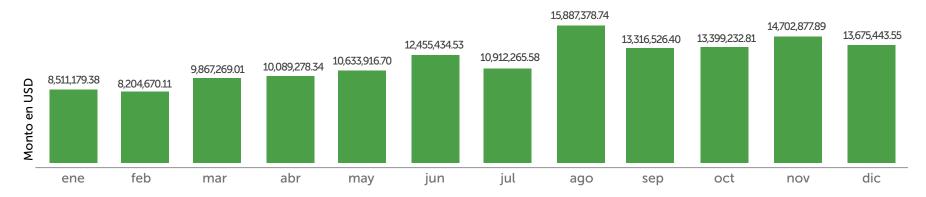
un POS (terminal de punto de venta), y que por ello antes contaba únicamente con el efectivo o la transferencia, como medios para cerrar un negocio. El tener la posibilidad de procesar pagos con tarjetas de crédito y débito de cualquier institución emisora, es sin lugar a duda, una herramienta poderosa para impulsar la actividad comercial.

La tabla de la página siguiente muestra las 16 principales tarjetas de crédito y débito —de un total de 857 emitidas por diferentes instituciones financieras nacionales e internacionales— con las que se efectuaron compras de un bien o contrataciones de un servicio ofrecido a nuestros comercios clientes en 2022.

En otro orden de cosas, es importante destacar que a lo largo de este año, el uso de tarjetas Visa ha ganado espacio frente a Mastercard, fruto de la creciente emisión de esta tarjeta por parte de los bancos en Ecuador. Por otro lado, un dato muy interesante y de relevancia es el cambio en

## Monto Mensual Transaccionado a través de PayPhone (en dólares)

Total 2022: USD 141,655,473.04

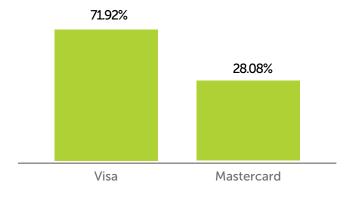


## Distribución del Monto Total Transaccionado 2022 (USD 141,678,026) por Principales Entidades Emisoras

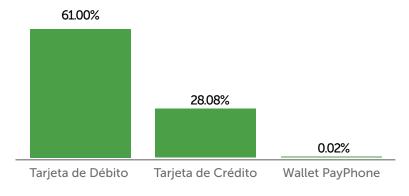
Banco Emisor	Monto USD
Pichincha	38,438,075.24
Produbanco/Promerica	33,586,274.63
Banco del Pacífico	21,359,362.60
Interdin	9,305,620.77
Guayaquil	7,907,639.73
Bolivariano	7,039,015.06
Cooperativa Jep Juventud Ecuatoriana Progresista	4,024,336.37
Austro	3,400,207.48
Internacional	3,272,078.16
Diners Club	1,845,921.35
JP Morgan Chase Bank (US)	1,366,078.19
Rumiñahui	773,464.03
Bank of America N:A	672,543.15
Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional	598,954.93
Capital One (US)	568,417.59
Citibank (US)	514,910.44

la proporción de pagos con tarjeta de débito frente a la de crédito. En 2022, el 61% de las transacciones se realizó con débito, a diferencia del 2021 en el que predominaba el uso del crédito (60%).

## Número de Transacciones Procesadas por Marca Emisora de Tarjeta

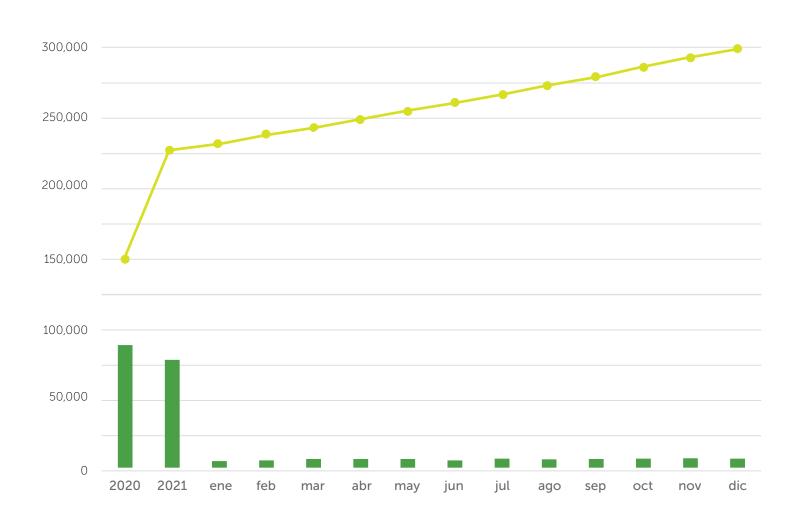


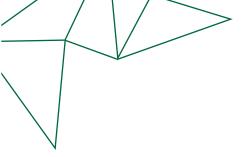
## Distribución de Transacciones Procesadas por Tipo de Tarjeta



Evolución del Crecimiento de Usuarios PayPhone (Usuarios Totales 299,495)

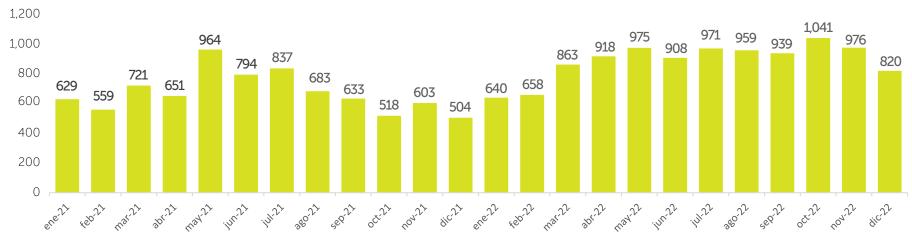




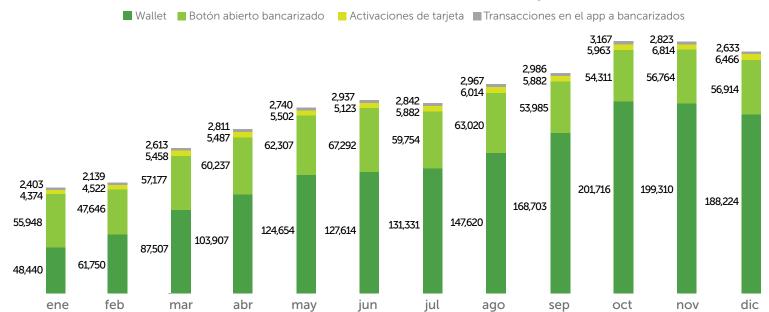


## **Evolución Comercios Registrados**

31,061 comercios registrados | 37,086 sucursales



## Distribución de transacciones de Wallet PayPhone



## Usuarios y Comercios PayPhone

Al finalizar el año, el total de usuarios con el aplicativo descargado en Ecuador ascendió a 299,495, un 32% más que los 227,255 con los que cerramos en 2021.

Por otro lado, dentro de este año se registraron 31,061 nuevos comercios con RUC o RIMPE en la plataforma.

## Wallet PayPhone (Monedero)

Mediante este servicio, los usuarios pueden visualizar los pagos que reciben por sus ventas, así como el saldo que mantienen en PayPhone, efectuar pagos a terceros o enviar los recursos a una cuenta corriente o de ahorros de cualquier banco o cooperativa del país.

En el primer cuadro de la página precedente se refleja la evolución de las transacciones entre 2021 y 2022. La utilización del Monedero fue similar a la del botón abierto de pago en 2021, mientras que en 2022, las transacciones por medio de *Wallet* se duplicaron en relación con la otra alternativa.

## Nuevo Producto: Tarjeta Mastercard PayPhone

En abril 2022 lanzamos la Mastercard PayPhone, una tarjeta física recargable prepago, que se puede pedir y recargar directamente desde el App PayPhone, a través del *Wallet*, lo que brinda una opción más para el uso de los valores acumulados en él. Su entrega se realiza donde el cliente lo requiera. En sus primeros nueve meses en el mercado se recibieron 11,977 solicitudes de tarjeta, se activaron 7,410 tarjetas y se recargaron 2,917. Los principales interesados en este producto pertenecen a distintas generaciones: a los *millennials* en primer lugar, la generación Z en segundo, la X en tercero y por último, a los *baby boomers*.



## ProContacto Soluciones Inteligentes S.A.

Esta subsidiaria siguió prestando sus servicios a Produbanco a través de los canales telefónico, videollamada, correo electrónico, chat y WhatsApp en sus tres líneas de negocio: *Inbound* (para atención del cliente), *Outbound* (gestión de campañas de bienvenida a clientes nuevos, encuestas de satisfacción sobre la atención recibida, confirmación y cobranzas) y *Venta de Productos* (campañas masivas para promover el uso de los productos o servicios, así como para su comercialización).

En este año se integraron a nuestra oferta: el monitoreo de interacciones para control; el seguimiento de campañas comerciales y de servicio, y la entrega personalizada de documentos y/o productos a clientes de Produbanco, en las ciudades de Quito, Guayaquil, Ambato y Cuenca.

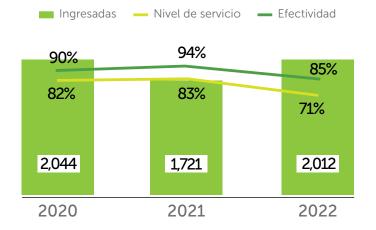
A finales de 2022, el 55% del personal de Contact Center desempeñaba sus labores de en forma presencial, mientras que el 45% lo hacía en modalidad de teletrabajo parcial y total. Para la entrega de documentos y/o productos, todo el personal realizaba sus funciones presencialmente. Los colaboradores de la subsidiaria están distribuidos en Quito y Guayaquil en los Edificios Iñaquito y Pacífica, respectivamente.

ProContacto Soluciones Inteligentes S.A. cerró el año con un volumen superior a 2.5 millones de interacciones, esto es 27% más que en 2021.

El canal telefónico y de videollamada crecieron en 17%, en comparación con el desempeño de 2021.

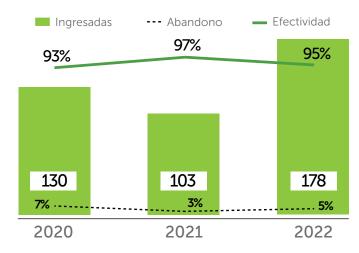
El canal WhatsApp tuvo el mayor crecimiento con el 652%, fruto de la implementación del acceso directo en la *App Móvil*.

## Nivel de Servicio Canal Telefónico y Videollamada (en miles)

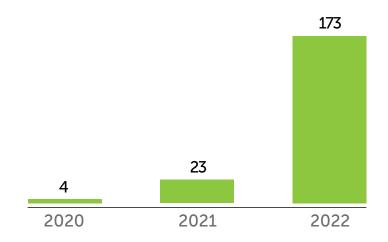


## Nivel de Servicio Chat

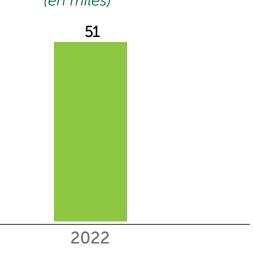
(en miles)



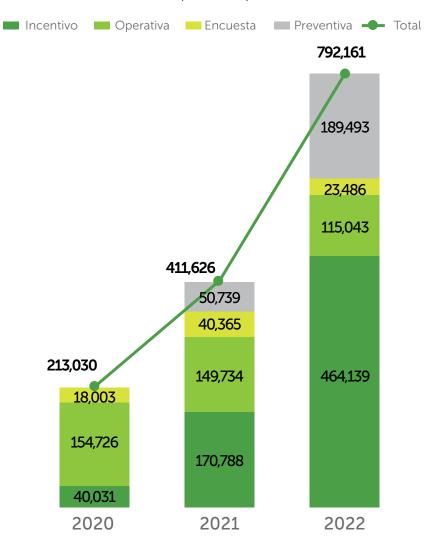
## Número de Interacciones Canal WhatsApp (en miles)



## Número de Interacciones PayPhone (en miles)



## Número de Interacciones de Telemercadeo por Objetivo (en miles)



Memoria Anual 2022

Desde junio se incorporó a nuestro portafolio la atención de usuarios del servicio PayPhone, con 51 mil interacciones hasta fin de año. Como resultado del cambio del modelo de atención en Agencias Produbanco, el canal chat tuvo el segundo mayor crecimiento, con un 73%.

Por otro lado, el volumen de interacciones de telemercadeo incrementó en un 92% frente al 2021. Dentro de este, la gestión de promoción de tarjeta de crédito registró mayor dinamismo, con un aumento de 171%.

En este año existió un incremento de 25% en el número de registros de la base de datos utilizada para la venta de tarjeta de crédito. La efectividad en colocación alcanzó 14%, porcentaje superior al de 2021.

El número de registros de la base de datos para cambio de bin de tarjeta de crédito, se acrecentó en 36%, con una efectividad en colocación del 33%.

Lo más relevante de la operación de 2022 se resume a continuación:

- Implementación de monitoreo de la gestión comercial de la Banca Digital y Multiventas de Produbanco, con el fin de mejorar la efectividad de venta de los productos que se analizan en la herramienta Speech Analytics, a través de la detección de patrones conocidos.
- Lanzamiento de nueve servicios a ser atendidos en primer nivel para mejorar la experiencia del cliente.
- Robotización de extracción de reportes de la gestión comercial de ProContacto y de la productividad y comercialización de productos de los gestores de telemercadeo, para mejorar el control y seguimiento administrativo.

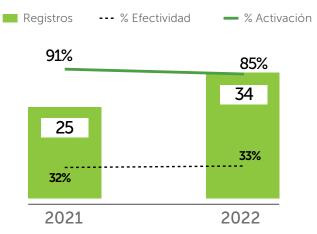
# Efectividad en la Colocación de Tarjeta de Crédito

(en miles)



# Efectividad en la Gestión de Cambio de Bin de Tarjeta de Crédito

(en miles)



## Gestión de las Unidades de Negocio

## **Banca Empresas**

### Segmento Corporativo

La excelente dinámica del crédito, principalmente durante el primer semestre, nos llevó a un nivel de cartera de USD 1,690 millones al cierre de año, 13.15% mayor que el de 2021. Dentro de la cartera de Produbanco, la participación del segmento fue de 36.12%. Además, la originación llegó al 51.65% del total institucional.

En pro de la sostenibilidad, en el 2022 se colocaron USD 79 millones en créditos sostenibles, con lo cual esta cartera ascendió a un total de USD 124 millones.

Las obligaciones con el público cerraron en USD 817 millones, un 6.50% más que en 2021. Este desempeño estuvo marcado por un crecimiento anual de los depósitos, tanto a plazo (15.10%) como a la vista (3.86%). Los depósitos del segmento representaron el 15.46% del total de captaciones del Banco.

En cuanto a la oferta de soluciones digitales del segmento, los resultados del año fueron favorables con un incremento de 40% en los depósitos mediante cheque remoto, de 53% en el saldo de *Confirming* (Pago Confirmado de Proveedores) y de 30% en la facturación de clientes por intermedio de nuestra adquirencia.



### Segmento Empresarial

En el 2022, la cartera del segmento —que constituyó el 10.19% de las colocaciones totales de Produbanco— alcanzó los USD 477 millones, superior en 9.58% a la de 2021. Un hecho relevante a destacar es que, desde inicios del año, Guayaquil se posicionó como la nueva plaza más grande de la cartera, con un 43.8% de participación.

En apoyo al desarrollo sostenible y ambiental de los clientes empresariales, un total de USD 5 millones de créditos sostenibles fueron desembolsados en 2022, los cuales fueron destinados a sectores agrícolas e industriales. El saldo de este tipo de operaciones finalizó en USD 26 millones.

Las obligaciones con el público llegaron a USD 303 millones, monto equivalente al 5.74% del total de captaciones del Banco y que refleja una reducción de 3.38% frente al año precedente. Esta disminución estuvo influida por la caída de 6.66% en depósitos monetarios, que fue compensada parcialmente por un crecimiento de 8.13% en los depósitos a plazo.

En línea con la transformación digital, iniciamos charlas para clientes de Quito, Guayaquil y Cuenca, en las que tratamos temas de actualidad, compartimos nuestra experiencia como institución en este proceso y motivamos a los clientes para que también se sumen a esta ola de cambios que traerá mayores beneficios para sus negocios.

Adicionalmente, nuestros productos digitales tuvieron un excelente desempeño en relación con el 2021: los valores depositados a través de cheque remoto crecieron en 60%, la colocación de créditos con firma digital incrementó un 56%, la facturación de nuestros clientes mediante adquirencia aumentó un 58% y las transacciones por medio

de la plataforma transaccional de Cash Management se acrecentaron en 9%.

#### Segmento Patrimonial

Este Segmento ofrece a los clientes y sus grupos familiares asesoría personalizada y acompañamiento profesional en el manejo seguro y rentable de su patrimonio —en las distintas etapas y transiciones de sus familias y empresas a lo largo del tiempo—, bajo los más altos estándares de confidencialidad.

Nuestro calificado equipo de ejecutivos pone a disposición de los clientes, productos y soluciones acordes a sus necesidades, con un enfoque muy riguroso en cuanto a calidad de servicio. Como parte del valor agregado, incluimos la entrega de información actualizada y relevante de la situación de los mercados nacionales e internacionales a nuestros clientes, con el objeto de ayudarles a la toma informada de decisiones sobre sus inversiones o endeudamiento.

La combinación de estos elementos nos ha hecho merecedores de la confianza de nuestros clientes, que al cierre del año ascendieron a 2,069 y con quienes hemos establecido relaciones sólidas y duraderas.

### Segmento Institucional

#### **Relaciones Institucionales**

En este año el Segmento administró 340 relaciones institucionales con bancos; cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1; mutualistas; aseguradoras y empresas de medicina prepagada; instituciones del sector

público; casas de valores; administradoras de fondos y fideicomisos; organismos internacionales, y organizaciones no gubernamentales.

La naturaleza y el tamaño de las posiciones de este tipo de clientes requieren un monitoreo permanente de los ciclos y volúmenes de depósitos; gestión comercial; optimización de los niveles de tasas pasivas; generación de oportunidades, y gestión de la participación de Produbanco en comparación con las demás instituciones financieras. Para el desempeño de estas actividades, el equipo de ejecutivos a cargo está en permanente contacto con cada uno de los clientes, a fin de poner a su alcance el portafolio de productos y soluciones desarrolladas de acuerdo con sus requerimientos específicos de manejo de pasivos y liquidez, de transacciones y alternativas de recaudación.

El Segmento finalizó el 2022 con un total de pasivos administrados de USD 944 millones. Este monto representó el volumen más alto que ha manejado históricamente el Segmento. Dentro de este valor, los depósitos a la vista representaron el 44% y los a plazo el 56%. Las captaciones del Segmento Institucional tuvieron una participación del 18% frente al total de obligaciones con el público de Produbanco.

En lo que respecta a la cartera de crédito, cuya orientación es principalmente a operaciones crediticias con compañías de seguros e instituciones financieras, la cifra de cierre ascendió a USD 25 millones.

Adicionalmente, dentro de este segmento, gestionamos un crédito de largo plazo obtenido bajo la modalidad de segundo piso por USD 50 millones para financiar operaciones destinadas a la pequeña y mediana empresa.

#### Corresponsales y Multilaterales

Durante el 2022 concretamos importantes financiamientos con entidades del exterior por un total de USD 386 millones.

Con estos recursos se brindó apoyo al desarrollo de pequeñas y medianas empresas; al crecimiento de *negocios verdes y azules*; a aquellos dirigidos por mujeres; por emprendedores jóvenes; a empresas en sectores económicos en los que predominan empleados que han tenido acceso a educación muy limitado, y al fortalecimiento de operaciones de comercio exterior de nuestros clientes.

Entre los financiamientos de largo plazo destacamos el primer *Bono Sostenible* del Ecuador emitido por Produbanco en marzo 2022, por USD 50 millones, cuyo inversionista fue BID Invest. Por otro lado, concretamos dos créditos por un total de USD 160 millones con *International Finance Corporation (IFC)* y tres créditos por USD 55 millones con otras entidades de desarrollo.

En lo concerniente a operaciones de corto plazo, IDB Invest lideró varias estructuras, entre las que se incluye una sindicada por un total de USD 60 millones.

Adicionalmente, estas contrapartes nos han acompañado con asistencias técnicas en diversos temas de sostenibilidad.

El equipo de Corresponsales y Multilaterales ha manejado relaciones con bancos globales y regionales que permitieron apoyar el negocio de nuestros clientes exportadores e importadores con cartas de crédito, garantías, avales y cobranzas.

#### Banca Minorista

## Segmento Personas y Digital

La recuperación de la economía en 2022 influyó de forma importante en los resultados conseguidos por este segmento.

En lo concerniente a captaciones se alcanzó una cifra de USD 2,257 millones, un 4.00% más que en el año precedente. Dentro de estas, los saldos a la vista incrementaron un 0.86% mientras que los depósitos a plazo lo hicieron en un 8.95%.

Por otro lado, la cartera total tuvo un aumento sustancial de 30.04%. Al cierre de 2022, el saldo fue de USD 1,818 millones —USD 874.9 millones correspondieron a tarjeta de crédito y USD 943.5 millones a otros tipos de crédito—. Esto representó un crecimiento récord de USD 420 millones, superior incluso al máximo registrado de USD 252 millones, que tuvo lugar en 2018.

La reactivación del consumo en los hogares generó una considerable expansión en la demanda de créditos, que se evidenció en la originación de USD 526.6 millones, mayor en 49.96% a la de 2021.

Siendo un permanente pionero en tendencias bancarias, Produbanco implementó este año un nuevo modelo comercial orientado hacia las preferencias de nuestros clientes. Bajo este esquema, las personas naturales del segmento ya no cuentan con un asesor asignado para su relación comercial sino que disponen de un *pool* (conjunto) de asesores que pueden ser contactados mediante una amplia gama de canales como llamadas telefónicas, WhatsApp o herramientas tecnológicas para su asesoría financiera, a fin de contar con un servicio diferenciado, acorde a sus necesidades.

La transformación cultural y tecnológica que se está viviendo a nivel institucional también se materializó en las agencias. Contamos con un esquema de atención colaborativo de los asesores, que se realiza en espacios abiertos o en salas de reuniones. Paralelamente, herramientas como el código de respuesta rápida QR (quick response), wifi y dispositivos digitales contribuyeron en la educación al cliente sobre el manejo de los canales y el camino hacia una cultura de vanguardia. El año finalizó con 61 agencias bajo este nuevo modelo de atención.

En 2022 continuamos con la estrategia de priorizar la experiencia del cliente, enfocada en la transformación digital. Por medio de esta conseguimos que el 75.3% de los clientes tuvieran acceso a nuestros canales digitales, esto es un crecimiento de 6.2 puntos porcentuales respecto al 2021. Adicionalmente, logramos que el 97% de los clientes abrieran una cuenta en agencia y activaran su usuario y contraseña, en pro de convertirnos en un banco *phygital* (acrónimo de físico y digital en inglés), que brinde la mejor experiencia bancaria, aplicando una atención que integra los mundos físico y digital.

La oferta digital sin duda coadyuvó a los resultados de la banca. El otorgamiento de los créditos de consumo se acrecentó gracias a la inmediatez del proceso de obtención del financiamiento a través de canales. Esto permitió que al cierre del año el 78.74% de este tipo de créditos se obtuviera digitalmente, una mejora significativa frente al 51.19% del 2021.

Dentro de las iniciativas relevantes de 2022 se encuentra el lanzamiento de la nueva *Cuenta Digital*, que proporciona una experiencia única, gracias a un proceso corto, que no requiere la firma de documentos, ni de procesos manuales. El cliente puede comenzar a transaccionar desde el instante en que abre la cuenta, sin acercarse a la oficina. La

apertura de este producto se adoptó también en agencias, con un procedimiento en el que el cliente puede resolver sus necesidades por sí mismo y contar con el apoyo de los asesores comerciales solamente si así lo desea.

Por otra parte, la apertura digital de cuentas de ahorro incrementó en un 63.8% en comparación con 2021, con meses en los que el porcentaje de este tipo de producto ascendió a 90%.

Con respecto a los certificados de depósito a plazo fijo, en el 2022 tuvimos un crecimiento anual de USD 75.3 millones. Además, mejoramos el índice de digitalización, con un 45.2% de pólizas abiertas digitalmente a diciembre 2022.

Continuando con el compromiso de impulsar la estrategia de banca responsable, se implementó el *Crédito de Vivienda Verde* dirigido al financiamiento de bienes que cuenten con una certificación sostenible. Con este producto, el cliente recibe un bono de USD 1,000 aplicado a su crédito. Un monto total de USD 1.2 millones fue otorgado en este año para este tipo de financiamiento.

En esa misma línea, se puso en marcha la alternativa *Conciencia Verde*, un concepto que da la opción al cliente de solicitar que el saldo de sus productos del pasivo sea «*verde*», es decir, que los recursos en sus cuentas o inversiones se direccionen al financiamiento de proyectos sostenibles; de esta manera alineamos la estrategia comercial con los objetivos de la sociedad. Más de 62,000 personas pasaron a formar parte de este cambio, que sumó USD 30.7 millones al corte de diciembre.

En este 2022, como parte de los beneficios que ofrecemos a los clientes del segmento y a la comunidad, realizamos varias acciones no bancarias como la difusión de charlas de educación financiera a más de 2,600 personas, trabajadoras de 26 empresas que pagan la nómina con nosotros.

Por otro lado, buscando impulsar las habilidades comerciales de los asesores, en este año arrancamos con la experiencia comercial *CreSer*, programa de capacitaciones dictadas por un equipo conformado por colaboradores de Produbanco.

En 2022 también continuamos con la ejecución del programa *Protagonistas*, cuyo objetivo es potenciar a las mujeres de la organización, brindándoles herramientas para su desarrollo personal y profesional.

Produbanco participó en el primer *Bootcamp de Sostenibilidad* de la región, en el que se definieron objetivos de crecimiento y monitoreo para personas naturales, pymes y cliente interno, las cuales serán abarcadas por medio de acciones financieras y otras que no lo son.

## Segmento Pyme

El Segmento está orientado a pequeñas y medianas empresas con ventas de hasta USD 5 millones. Durante 2022, este equipo expandió su operación a Tulcán, Baños, La Libertad y Azogues, con lo que su presencia llegó a 25 cantones a nivel nacional.

En este año continuamos apoyando a los clientes en su proceso de reactivación luego del impacto de la pandemia del COVID-19. Nos concentramos en brindar acompañamiento a los pequeños y medianos empresarios, con un modelo de servicio personalizado en el que las visitas son de gran relevancia, pues tienen la finalidad de conocer profundamente el negocio del cliente para diseñar soluciones precisas para sus necesidades. Es así que en 2022 efectuamos 9.001 visitas. En esta misma línea, otro de los

valores agregados que Produbanco ofreció a sus clientes, es la vinculación a su *Comunidad Pyme*, iniciativa dentro de la cual se llevaron a cabo 90 eventos específicos, en los que participaron más de 1,200 personas a nivel nacional. En estos encuentros se abordaron temáticas de macroeconomía, ventas digitales y comercio internacional, con un enfoque práctico y gerencial para que los clientes puedan realizar la aplicación en sus empresas.

Fruto de la gestión de este año, cerramos el portafolio de cartera con USD 600.07 millones, esto es un incremento de USD 66.39 millones, 12.44% más que en 2021. Se colocó un total de 4,431 operaciones de crédito, de las cuales el 39.97% correspondió a ciudades distintas a Quito y Guayaquil. De estas, el 76.33% de los desembolsos fue por un monto igual o menor a USD 100 mil, con un claro enfoque en las empresas pequeñas del país. Esto evidencia el firme compromiso de Produbanco con el desarrollo e impulso a la economía local de los cantones en los que está presente.

Con respecto al desempeño de la tarjeta de crédito Visa Pyme, que fue lanzada al mercado en 2016 para atender los requerimientos de capital de trabajo de las pymes, el número de clientes llegó a 4,015, con una cartera de USD 22.17 millones.

En cuanto a las captaciones, a lo largo de 2022 se abrieron 5,554 cuentas nuevas a pequeñas y medianas empresas, que constituyen más cimientos en el propósito de Produbanco de ser un aliado para los empresarios.

El total de obligaciones con el público llegó a USD 634.94 millones, un aumento de USD 60.29 millones (10.49%) en relación con 2021. Por otro lado, las captaciones a plazo —que fueron el principal foco de crecimiento a lo largo de este año— aumentaron en 47.10% (USD 42.75 millones).

En otro orden de cosas, avanzando con la transformación digital de los servicios financieros, el 4.08% de las operaciones de crédito se desembolsó mediante pagarés virtuales con firmas electrónicas certificadas bajo el programa *Firma Click*, que tuvo su origen en 2019. De igual manera, en el último trimestre pusimos a disposición de los clientes el canal digital para aperturas de depósitos a plazo, oferta que contó con una gran acogida. Del total de estas captaciones, el 6.72% se generó por este medio.

## Medios de Pago

### Tarjeta de Crédito

El 2022 se destacó por ser el primer año con estabilidad luego del fin de la crisis sanitaria que inició en 2020. En resumen, la estrategia de medios de pago fue el crecimiento a través de la colocación de tarjetas, búsqueda de alianzas con establecimientos y el fortalecimiento de canales digitales.

La apertura de 80,038 nuevas tarjetas —79.7% más que en 2021— fue la base para el incremento sostenido del portafolio a corto y mediano plazo. La estrategia de adquisición se enfocó en los segmentos de medio y alto valor, con cupos más competitivos y tarjetas de mejor categoría.

Al finalizar el año, el número total de clientes de tarjeta de crédito ascendió a 297,166, un aumento del 23% respecto al 2021. De esta cantidad, el 82% mantenía saldos por sus consumos al cierre de 2022.

112

En este año se diseñaron nuevos productos orientados a la reactivación de viajes y turismo, giros de negocio que se vieron afectados durante la pandemia. Las tarjetas de aerolíneas *Visa Lifemiles* y *Mastercard Spirit* otorgan a nuestros clientes opciones personalizadas de beneficios de acuerdo con sus consumos y expectativas de viajes.

Para impulsar el consumo de los tarjetahabientes nos centramos en campañas personalizadas, diseñadas con base en sus hábitos de consumo y su perfil sociodemográfico. Se llevaron a cabo más de 600 campañas y más de 60 eventos promocionales en el año, que nos permitieron obtener una facturación 29% más alta que en 2021, por un monto total de USD 1,475 millones.

### Número de Tarjetas de Crédito Colocadas por Tipo

Tipo	Tarjetas 2021	% Part. 2021	Tarjetas 2022	% Part. 2022
Gold y Platinum	26,535	59.57%	45,798	57.22%
Black Signature e Infinite	11,193	25.13%	27,631	34.52%
Clásica	6,201	13.92%	5,896	7.37%
Corporativa	612	1.38%	713	0.89%
Total	44,541	100.00%	80,038	100.00%

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

Tipo	Tarjetas 2021	% Part. 2021	Tarjetas 2022	% Part. 2022
Gold y Platinum	137,054	56.68%	167,046	56.21%
Black Signature e Infinite	61,260	25.34%	88,970	29.94%
Clásica	38,264	15.83%	35,372	11.90%
Corporativa	5,206	2.15%	5,778	1.94%
Total	241,784	100.00%	297,166	100.00%

## Evolución de Facturación por Tipo de Tarjeta

Tipo	Facturación 2021(USD)	% Part. 2021	Facturación 2022(USD)	% Part. 2022
Black Signature e Infinite	481,557,523	45%	731,398,560	50%
Gold y Platinum	438,932,329	41%	575,756,254	39%
Corporativa	70,400,236	7%	100,279,129	7%
Clásica	69,146,328	7%	67,272,218	5%
Total	1,060,036,416	93%	1,474,706,161	95%

#### Participación de Consumos por Giro de Negocio del Establecimiento

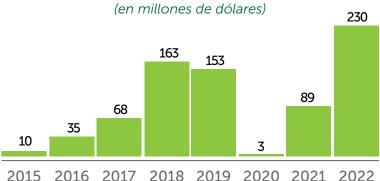
Giro del Negocio	2021	2022	Variación 2021-2022
Supermercados	12.3%	11.3%	-1.0%
Boutique	8.1%	8.0%	-0.1%
Salud	6.7%	7.3%	0.7%
Servicios	7.5%	7.0%	-0.5%
Transporte	7.9%	6.5%	-1.4%
Seguros y brókers	5.0%	5.5%	0.5%
Lugares para comer	3.8%	5.0%	1.2%
Educación	5.0%	4.7%	-0.3%
Otros	43.6%	44.6%	1.0%

Por otro lado, la cartera de crédito cerró el 2022 con un saldo de USD 927 millones, esto es USD 230 millones más que el año anterior; de esta manera consolidamos una tendencia de crecimiento que nos llevó a ubicarnos en el cuarto lugar en el ranking de saldos de cartera de instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito.

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

Tipo	Cartera 2021	% Part. 2021	Cartera 2022	% Part. 2022
Gold y Platinum	275.3	40%	338.7	37%
Black Signature e Infinite	366.6	53%	526.7	57%
Clásica	30.7	4%	28.9	3%
Corporativa	23.9	3%	32.5	4%
Total	696.5	100%	926.8	100%





La facturación de nuestros clientes con soluciones de pagos digitales se acrecentó en 115% en comparación con el 2021.

#### Evolución de la Facturación por Plataforma Digital

Plataforma	Facturación 2021	% Part. 2021	Facturación 2022	% Part. 2022
PayPhone	81,480,992	74%	138,811,065	59%
Cybersource	4,037,712	4%	58,411,963	25%
Paymentez	19,012,950	17%	33,202,047	14%
Alignet	4,926,545	4%	6,180,357	3%
Medianet Pay	667,831	1%	545,931	0%
Total	110,126,030	100%	237,151,364	100%

Por otra parte, pusimos en marcha varias iniciativas que contribuyeron a la oferta de valor del Banco, entre ellas:

- Habilitación de uso de tarjetas tokenizadas.
- Campañas de reto de consumo para transacciones con tarjeta presente y no presente, gracias a los acuerdos de incentivos que mantenemos con Mastercard.

- Consolidación del *Proyecto Swat* para empresas, que consiste en explorar nichos no tradicionales de consumos con tarjeta.
- Desarrollo de la tarjeta prepago *Mastercard Companion Card*, como solución para *cashout* de Payphone.
- Implementación de solución de pago a proveedores para empresas con solución *Visa Payables Automation*.
- Habilitación de canje de MaxiDólar en Tipti.
- Onboarding Digital para adquisición de nuevos clientes.
- 975 nuevas afiliaciones a establecimientos.

## Tarjeta de Débito

La facturación con este medio de pago creció en 24% frente a la registrada en 2021. Se lanzaron más de 25 campañas exclusivas de tarjeta de débito además de las que tradicionalmente se efectúan, con las que alcanzamos un total facturado acumulado de USD 661 millones.

Al concluir 2022, el portafolio de débito del Banco contaba con 1.12 millones de tarjetas, 16% más que en el 2021.

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

Detalle	2021	2022
Tarjetas	970,707	1,125,943
Facturación (USD)	532,859,272	660,810,207

En este año también se desarrolló un nuevo producto para nuestros clientes de muy alto valor: la tarjeta de débito *Visa Infinite AUREA*.

Durante el 2022 continuó el crecimiento de las transacciones de compras en relación con los retiros con tarjetas de débito.



### Cash Management

A través de la herramienta tecnológica Cash Management ofrecemos a nuestros clientes una variedad de soluciones especializadas y de bajo costo, para el manejo eficiente de sus principales operaciones de Tesorería. Las empresas pueden registrar, tanto las instrucciones de pago y cobro, como los niveles de aprobación acordes a las características de su operación, desde cualquier lugar del mundo y por medio de varios mecanismos de intercambio de información, que cuentan con los más altos estándares de seguridad.

En 2022 nos enfocamos en tres ejes de trabajo:

El primero fue la seguridad cibernética, para cuya implementación aplicamos las mejores prácticas de la industria: actualizamos el control de acceso utilizando los estándares internacionales del sector; dimos seguimiento y acompañamos a todos los usuarios de la herramienta en la adopción de factores de seguridad aún más robustos a los que ya manteníamos, y realizamos campañas mensuales de educación y concientización a los usuarios de nuestras empresas clientes, a fin de evitar que sean vulnerables a la delincuencia digital. De esta manera, continuamos cumpliendo el objetivo de ofrecer al cliente las mejores experiencias, garantizando una conectividad segura, que fortalece la confianza hacia nuestros sistemas.

El segundo eje en el que concentramos esfuerzos fue el de experiencia de usuario. Trabajamos en conjunto con una firma española de alto prestigio en la materia, con el propósito principal de identificar las necesidades, dolores, sugerencias y acciones que esperan los usuarios de la herramienta. Mediante una metodología establecida —que incluyó encuestas, entrevistas y prototipos—, definimos una línea de trabajo, entre los diferentes actores, para plasmar todas las recomendaciones en nuestra plataforma. Este proceso se encuentra en ejecución y estará disponible en el 2023.

Finalmente, en tercera instancia, creamos canales nuevos para la atención: WhatsApp, que facilita la autogestión inmediata o la opción de comunicarse directamente con asesores especializados, que proporcionan la oportuna respuesta que demandan las operaciones de Tesorería. En esta misma línea, se ampliaron los horarios y días de atención de los gestores del Call Center, capacitados para

guiar de manera directa a los clientes empresariales en los requerimientos que se les pueda presentar.

En cuanto a cobranzas y recaudaciones, en este año seguimos incrementando el abanico de alternativas para que los usuarios puedan registrar y ordenar sus transacciones desde la comodidad de su oficina u hogar, con la ayuda de la página web o la app. Gracias a las estrategias y métodos que hemos empleado en todos nuestros proyectos, logramos implementar las recaudaciones en el menor tiempo posible; como ejemplo, en este año nos convertimos en el primer banco en ofrecer la recaudación del Impuesto de Movilidad del Gobierno Provincial de Pichincha, lo que nos permitió tener una ventaja competitiva frente a la competencia.

La evolución 2021 - 2022 del número de transacciones y del volumen de ingresos procesados por Cash Management se desglosa en las tablas siguientes:

## Evolución 2021-2022 del Número de Transacciones Procesadas a través de Cash Management

Tipo	Transacciones 2021	Transacciones 2022	Variación	% Crecimiento
Produbanco	17,581,151	18,797,505	1,216,354	6.92%

## Evolución 2021-2022 del Volumen de Ingresos en Dólares Procesadas a través de Cash Management

Tipo	Transacciones 2021	Transacciones 2022	Variación	% Crecimiento
Produbanco	8,825,801.27	8,959,823.00		
ServiPagos	3,416,302.27	4,752,008.72		
Total	12,242,103.54	13,711,831.72	1,469,728.18	12.01%

## **Canales Digitales**

El número de transacciones monetarias realizadas por medio de los canales digitales del Banco crecieron en un 33% en relación con el 2021.

Los canales que tuvieron una mejor evolución durante el 2022 fueron los aplicativos móviles y la página web. El *App Móvil* creció en un 68%, mientras que *be Produbanco* lo hizo en 54%. Por su parte, el procesamiento de transacciones en *produbanco.com* tuvo un incremento de 10% frente al 2021.

Estas cifras son alcanzadas por la adopción orgánica de estos canales por parte de los clientes. El esfuerzo y desarrollo constante que dedicamos a mejorar la experiencia en la interacción con nuestros canales especialmente en los canales móviles sobre los cuales los esfuerzos en mejo-

rarlos han traído frutos en cuanto al uso, y número de clientes que utilizan estos canales para transaccionar de manera rápida y segura.

#### Evolución del Número de Transacciones Monetarias en Canales Digitales

Año	App Móvil	<i>b</i> e Produbanco	produbanco. com	Total
2020	4,361,751	847,426	12,512,366	17,721,543
2021	9,151,220	1,305,392	14,891,350	25,347,962
2022	15,360,806	2,009,712	16,451,936	33,822,454
Crecimiento	68%	54%	10%	33%

## Reconocimientos

Recibidos

Best Bank Ecuador 2022 / 2021 / 2020 / 2019 / 2018 / 2017

Best Digital Bank 2022 / 2021 / 2020 / 2019 / 2018 / 2017

**World's Best Investment Banks** 2022

The Innovators 2021



Best Innovation in Retail Banking 2023 /2022 | 2021 / 2020 / 2019 / 2018 / 2017

Customer Service Provider of the Year South America 2020 / 2019

**Best Commercial Bank** 2017

Bank of the Year 2022 / 2021 / 2020 / 2019 / 2018 / 2017 / 2015 - 2009 / 2007 / 2002







#### **Power Digital Brands**

Categoría Bancos - Gestión de Marca en Facebook 2022

Categoría Bancos - Gestión de Marca en Facebook e Instagram 2021



Innovate Digital Retail Bank of the Year 2019

**Bank of the Year** 2018 / 2017

**Best Corporate Governance** 2018



## **Best Bank Governance**

2020 / 2019 / 2018 / 2017



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



## Primer Lugar en Calidad de Servicio

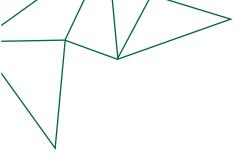
Índice Ekos Satisfacción al Cliente 2022 / 2021 / 2020 / 2019 / 2018 / 2017



**Latin Finance Bank of the Year** 2017 / 2003



Memoria Anual 2022



### **Best Customer Experience (BCX)**

Mejor Compañía Sector Banca en Iberoamérica 2022 / 2021



### **Best Customer Experience (BCX)**

Tercer puesto Mejor Compañía País 2022 / 2021



## **Best Customer Experience (BCX)**

Mejor Compañía Sector Banca Ecuador 2022 / 2021



### Calificación de Riesgo AAA

Septiembre 2022, emitida por Pacific Credit Rating

## Calificación de Riesgo AA+

Septiembre 2022 emitida por BankWatch Ratings S.A.

## Calificación de Riesgo B-

Septiembre 2022, emitida por Fitch Ratings **AAA** 

AA+

B-

# Certificaciones y Reconocimientos de Sostenibilidad

Distintivo ESR® Empresa Socialmente Responsable 2022 / 2021



## Certificación de Reducción de Huella de Carbono

Ecuador Carbono Cero Primera compañía en Ecuador 2022



#### Certificación Edge

Edificio Sucursal Guayaquil 2021



Edificios Ekopark e Iñaquito 2021



### Sustainble Finance Leadership in Ecuador

Outstanding Leadership in ESG Related Loans in LA

Financial Leadership in Sustaining Communities in LA 2022



### Certificación de Carbono Neutralidad 2021



# Outstanding Leadership in Resource Management

Outstanding Leadership in ESG Related Loans in LA

Financial Leadership in Sustaining Communities in LA 2021





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

Miles de USD dólares

#### 2021 2022 Crecimiento Activo Fondos disponibles e inversiones 6.67% 2,011,491 2,145,709 Cartera de créditos 3,780,483 4,465,756 18.13% Deudores por aceptaciones Cuentas por cobrar 68.274 71.603 4.88% Bienes realizables, adjudicados por pago 43.20% 14,252 20,409 87,111 91,083 4.56% Propiedades y equipo 194,447 207,412 6.67% Otros activos **Total Activos** 6,156,058 7,001,972 13.74% Pasivo Obligaciones con el público 5,330,514 4,842,635 10.07% Operaciones interbancarias 35,953 17.41% Obligaciones inmediatas 30.623 Aceptaciones en circulación Cuentas por pagar 159.245 208.865 31.16% Obligaciones financieras 462.458 583.191 26.11% Valores en circulación 50,000 Deuda subordinada 138.500 208,500 50.54% 27.392 29.983 9.46% Otros pasivos **Total Pasivos** 5,660,853 6,447,007 13.89% **Total Patrimonio** 495,204 554,965 12.07% **Total Pasivo y Patrimonio** 6.156.058 7,001,972 13.74% Contingentes 1,522,762 1,740,081 14.27%

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

Miles de USD dólares

Miles de USD dolares			
	2021	2022	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	384,247	451,656	17.54%
Comisiones ganadas	23,328	29,720	27.40%
Utilidades financieras	11,865	16,177	36.33%
Ingresos por servicios	88,398	107,030	21.08%
Otros ingresos operacionales	10,158	12,708	25.10%
Otros ingresos	52,437	50,648	-3.41%
Total Ingresos	570,432	667,938	17.09%
Egresos			
Intereses causados	111,899	137,330	22.73%
Comisiones causadas	2,649	2,560	-3.37%
Pérdidas financieras	1,577	1,099	-30.35%
Provisiones	135,424	113,917	-15.88%
Gastos de operación	241,510	277,120	14.74%
Otras pérdidas operacionales	2,505	2,072	-17.29%
Otros gastos y pérdidas	754	511	-32.20%
Total Egresos	496,318	534,608	7.71%
Utilidad antes de provisión pa <b>r</b> a participación del personal e impuesto a la renta	74,115	133,330	79.90%
Provisión para participación del personal en las utilidades	11,395	20,278	77.96%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	62,720	113,052	80.25%
Provisión para impuesto a la renta	16,827	30,212	79.54%
Utilidad Neta	45,892	82,840	80.51%

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

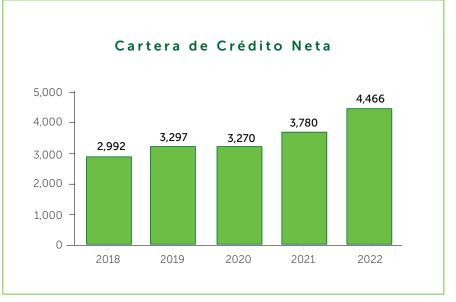
Miles de USD dólares

	dic 2021	dic 2022	Variación
Impuesto a la renta	16,827	30,212	13,385
Contribuciones COSEDE	26,994	22,741	-4,253
Contribuciones Superintendencia de Bancos	6,433	7,208	775
Impuestos Municipales	1,835	2,521	686
Otros impuestos y contribuciones	2,435	2,366	-69
IVA en compras	14,395	17,751	3,357
Total Impuestos Directos	68,920	82,799	13,880
Pago de impuestos a la renta empleados Pago de aportes	dic 2021	<b>dic 2022</b>	Variación 0
IESS empleados	5,648	6,363	715
Total Impuestos Indirectos y Aportes	5,648	6,363	715
Constitute in Director	dic 2021	dic 2022	Variación Puntos Porcentuales
Carga Tributaria Directa / Utilidad Grupo	150.18%	99.95%	-50.23
Carga Tributaria Directa, Indirecta y Aportes / Utilidad Grupo	162.48%	107.63%	-54.85
Utilidad Neta	45,892	82,840	36,948

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

Millones de USD dólares

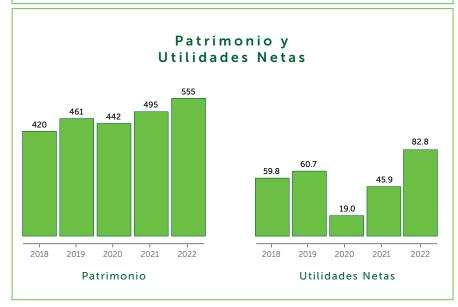




Obligaciones con el Público, Papel Comercial, Patrimonio y Utilidades Netas Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias

Millones de USD dólares





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

Miles de USD dólares

	2021	2022	% Crecimiento
Cuentas			
Total Activos	6,156,058	7,001,972	13.74%
Fondos Disponibles e inversiones	2,011,491	2,145,709	6.67%
Cartera de Crédito	3,780,483	4,465,756	18.13%
Obligaciones con el Público	4,842,635	5,330,514	10.07%
Patrimonio	495,204	554,965	12.07%
Utilidad Neta	45,892	82,840	80.51%
Contingentes	1,522,762	1,740,081	14.27%
Activos + Contingentes	7,678,820	8,742,052	13.85%
	2021	2022	Variación Puntos Porcentuales
Indicadores			
Solvencia Patrimonio Técnico Constituido / Activos y Contingentes ponderados por Riesgo	13.40%	14.29%	0.89*
<b>Calidad de Activos</b> Morosidad Bruta Total	1.35%	1.71%	0.36*
Manejo Administrativo Activos Productivos / Pasivos con Costo	139.98%	136.62%	-3.37*
<b>Rentabilidad</b> Rendimiento / Patrimonio - ROE	10.21%	17.08%	6.87*
<b>Liquidez</b> Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo	33.46%	39.30%	5.85 <b>*</b>

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

#### Balance General Banco de la Producci<u>ón S.A.</u>

Miles de USD dólares

#### % 2022 2021 Crecimiento Activo Fondos disponibles e inversiones 2,009,916 2,142,525 6.60% Cartera de créditos 3,780,699 4,465,854 18.12% Deudores por aceptaciones 0.00% 0 0 Cuentas por cobrar 69,151 70.924 2.56% Bienes realizables, adjudicados por pago 14.252 20.409 43.20% 82,384 84,311 2.34% Propiedades y equipo 195.536 210.767 7.79% Otros activos **Total Activos** 6,151,938 6,994,792 13.70% **Pasivo** Obligaciones con el público 4,850,298 5,339,005 10.08% 0.00% Operaciones interbancarias $\cap$ 35,953 17.41% Obligaciones inmediatas 30,623 Aceptaciones en circulación 0.00% 0 0 146.865 Cuentas por pagar 193.367 31.66% Obligaciones financieras 462,458 583,191 26.11% Valores en circulación 0 50,000 Deuda subordinada 138,500 208,500 50.54% Otros pasivos 27.375 29.934 9.35% **Total Pasivos** 5.656.119 6.439.951 13.86% **Patrimonio** 394,760 7.40% Capital pagado 423,960 0.00% Prima en colocación de acciones 1.105 1.105 Reserva legales 58,101 7.88% 62,680 Superávit por valuaciones -4.290 -16.097 275.23% 70.30% Utilidades acumuladas 351 598 Utilidades del ejercicio 45,792 82,595 80.37% **Total Patrimonio** 495,819 554,841 11.90% **Total Pasivo y Patrimonio** 6,151,938 6.994.792 13.70% Contingentes 1,522,762 1,740,081 14.27%

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

Miles de USD dólares

	1		
	2021	2022	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	384,166	451,530	17.54%
Comisiones ganadas	23,328	29,720	27.40%
Utilidades financieras	11,856	16,100	35.80%
Ingresos por servicios	75,392	91,586	21.48%
Otros ingresos operacionales	11,919	14,489	21.56%
Otros ingresos	52,463	50,889	-3.00%
Total Ingresos	559,124	654,314	17.02%
Egresos			
Intereses causados	111,579	137,075	22.85%
Comisiones causadas	2,649	2,560	-3.37%
Pérdidas financieras	1,569	1,099	-29.99%
Provisiones	135,256	113,916	-15.78%
Gastos de operación	231,459	265,193	14.57%
Otras pérdidas operacionales	3,072	2,179	-29.05%
Otros gastos y pérdidas	754	511	-32.19%
Total Egresos	486,339	522,533	7.44%
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	72,786	131,781	81.05%
Provisión para participación del personal en las utilidades	10,905	19,764	81.23%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	61,880	112,018	81.02%
Provisión para impuesto a la renta	16,088	29,423	82.88%
Utilidad Neta	45,792	82,595	80.37%

## Movimiento Patrimonial (enero a diciembre 2022 Banco de la Producción S.A.

Unidades de USD dólares

	Capital	Reserva legal	Reserva especial	Prima o descuento en colocación acciones	Superávit por valuación	Utilidades acumuladas	Utilidades del ejercicio	Total
Saldos al 31 de diciembre de 2021	394,760,000	58,100,996	-	1,104,774	-4,289,938	351,195	45,791,930	495,818,957
Valuación acciones y participaciones					102,047			102,047
Valuación de inversiones en instrumentos financieros					-11,311,202			-11,311,202
Capital, reserva legal, reserva por revalorización del patrimonio								0
Aportes futuras capitalizaciones			28,848,916			-28,848,916		0
Pago dividendos						-12,363,821		-12,363,821
Traspaso a utilidades acumuladas						45,791,930	-45,791,930	0
Apropiación reserva legal		4,579,193				-4,579,193		0
Depreciación año 2022 porción valuada de activos					-257,886	257,886		0
Reverso valuacion por venta de activos					-340,087	340,087		
Valuacion de activos								0
Aumento de capital	29,200,000		-28,848,916			-351,084		0
Utilidad del ejercicio							82,594,679	82,594,679
Saldos al 31 de diciembre 2022	423,960,000	62,680,189	-	1,104,774	-16,097,066	598,084	82,594,679	554,840,660

Relación entre el Patrimonio Técnico Total y los Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo (diciembre 2021 - 2022) Banco de la Producción S.A.

Miles de USD dólares

	dic 2021	dic 2022
Total Patrimonio Técnico Primario	449,429,029	485,180,265
Total Patrimonio Técnico Secundario	201,902,708	288,189,450
Patrimonio Técnico Total	651,331,737	773,369,714
Deducciones al Patrimonio Técnico Total  Patrimonio Técnico Constituido	9,659,187 <b>641,672,550</b>	10,269,602 <b>763,100,113</b>
-attitionio recinco constituto		703,100,113
Total Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo	4,832,268,576	5,387,539,422
Patrimonio Técnico Requerido (9%)	434,904,172	484,878,548
Excedente o Deficiencia del Patrimonio Técnico Requerido	206,768,378	278,221,565
Activos Totales y Contingentes x 4%	306,987,997	349,394,889
ndice de Solvencia (Patrimonio Técnico / Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo)	13.28%	14.16%

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones (al 30 de diciembre de 2022) | Página 1 de 6 Banco de la Producción S.A.

Unidades de USD dólares

#### 231 A.1 | Crédito Productivo

Categoría	Calificación	Total	Créditos Cubiertos con Garantías Autoliqui- dables	Saldo Sujeto a Calificación	% Partici- pación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Diferencia entre Requeridas y Constituidas	Provisiones Mitigadas por Garantías Hipotecarias	Provisiones Exceso o Déficit
A1		152,159,692	7,446,187	144,713,504	4.80%	0.82%	1,515,439	1,245,968	269,472	269,472	0
A2	Riesgo Normal	383,116,650	4,210,832	378,905,818	12.10%	0.74%	3,918,474	2,824,242	1,094,233	1,094,233	0
A3		2,435,752,085	31,093,213	2,404,658,873	76.90%	1.71%	62,292,435	41,550,167	20,742,268	20,742,268	0
B1	Riesgo	10,524,805	0	10,524,805	0.33%	3.17%	515,035	333,418	181,617	181,617	0
B2	Potencial	3,419,205	0	3,419,205	0.11%	7.36%	473,459	251,645	221,814	221,814	0
C1		3,071,173	0	3,071,173	0.10%	12.41%	649,332	381,044	268,288	268,288	0
C2	Deficiente	3,602,493	0	3,602,493	0.11%	41.79%	1,505,444	1,505,444	0	0	0
D	Dudoso Recaudo	9,046,442	0	9,046,442	0.29%	72.28%	6,538,915	6,538,915	0	0	0
E	Pérdida	7,016,354	87,000	6,929,354	0.22%	98.76%	7,016,354	6,929,354	87,000	87,000	0
AL	Garantías Autoliqui- dables 100%	159,641,344	159,641,344	0	5.04%	0.00%	0	0	0	0	0
	Total	3,167,350,243	202,478,576	2,964,871,667	100.00%	1.94%	84,424,887	61,560,195	22,864,692	22,864,692	0

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones (al 30 de diciembre de 2022) | Página 2 de 6 Banco de la Producción S.A.

Unidades de USD dólares

#### 231 A.2 | Crédito de Consumo

Categoría	Calificación	Total	Créditos Cubiertos con Garantías Autoliquidables	Saldo Sujeto a Calificación	% Participación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones Exceso o Déficit
A1		1,360,847,676	832,836	1,360,014,840	84.66%	1.00%	13,608,490	13,600,162	-8,328
A2	Riesgo Normal	75,220,896	39,958	75,180,938	4.68%	1.01%	759,731	759,328	-404
A3		28,845,811	619	28,845,192	1.79%	2.01%	579,801	579,788	-12
B1	Riesgo	16,949,195	1,388	16,947,807	1.05%	5.01%	849,155	849,085	-70
B2	Potencial	12,970,213	260	12,969,952	0.81%	15.01%	1,946,829	1,946,790	-39
C1	Deficiente	28,800,859	654	28,800,205	1.79%	25.01%	7,203,095	7,202,931	-164
C2	Deficiente	15,266,690	272	15,266,418	0.95%	50.01%	7,634,871	7,634,735	-136
D	Dudoso Recaudo	19,211,939	510	19,211,428	1.20%	75.01%	14,410,875	14,410,492	-383
E	Pérdida	30,929,011	383	30,928,628	1.92%	100.00%	30,929,011	30,928,628	-383
AL	Garantías Autoliquidables 100%	18,428,546	18,428,546	0	1.15%	0.00%	0	0	0
	Total	1,607,470,834	19,305,427	1,588,165,407	100.00%	4.85%	77,921,858	77,911,939	-9,918

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones (al 30 de diciembre de 2022) | Página 3 de 6 Banco de la Producción S.A.

Unidades de USD dólares

#### 231 A.3 | Crédito Inmobiliario

Categoría	Calificación	Total	Créditos Cubiertos con Garantías Autoliquidables	Saldo Sujeto a Calificación	% Participación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones Exceso o Déficit
A1		229,954,019	73,329	229,880,690	84.19%	1.00%	2,299,540	2,298,807	-733
A2	Riesgo Normal	15,708,160	0	15,708,160	5.75%	2.00%	314,163	314,163	0
A3		11,304,523	0	11,304,523	4.14%	3.00%	339,136	339,136	0
B1	Riesgo	3,627,749	0	3,627,749	1.33%	6.00%	217,665	217,665	0
B2	Potencial	1,800,291	0	1,800,291	0.66%	10.00%	180,029	180,029	0
C1	Deficiente	3,201,339	0	3,201,339	1.17%	20.00%	640,268	640,268	0
C2	Deficiente	839,132	0	839,132	0.31%	40.00%	335,653	335,653	0
D	Dudoso Recaudo	2,396,502	0	2,396,502	0.88%	68.38%	1,638,727	1,638,727	0
E	Pérdida	4,317,920	0	4,317,920	1.58%	100.00%	4,317,920	4,317,920	0
AL	Garantías Autoliquidables 100%	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0
	Total	273,149,636	73,329	273,076,307	100.00%	3.76%	10,283,101	10,282,368	-733

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones (al 30 de diciembre de 2022) | Página 4 de 6 Banco de la Producción S.A.

Unidades de USD dólares

#### 231 A.4 | Microcrédito

Categoría	Calificación	Total	Créditos Cubiertos con Garantías Autoliquidables	Saldo Sujeto a Calificación	% Participación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones Exceso o Déficit
A1		23,794,102	53,224	23,740,878	82.67%	1.00%	237,941	237,409	-532
A2	Riesgo Normal	1,653,918	0	1,653,918	5.75%	1.01%	16,705	16,705	0
A3		388,324	0	388,324	1.35%	2.01%	7,805	7,805	0
B1	Riesgo	288,260	0	288,260	1.00%	5.01%	14,442	14,442	0
B2	Potencial	61,894	0	61,894	0.22%	15.01%	9,290	9,290	0
C1	Deficiente	229,281	0	229,281	0.80%	25.01%	57,343	57,343	0
C2	Deficiente	146,946	0	146,946	0.51%	50.01%	73,488	73,488	0
D	Dudoso Recaudo	426,949	0	426,949	1.48%	75.01%	320,254	320,254	0
E	Pérdida	368,432	0	368,432	1.28%	100.00%	368,432	368,432	0
AL	Garantías Autoliquidables 100%	1,424,767	1,424,767	0	4.95%	0.00%	0	0	0
	Total	28,782,872	1,477,991	27,304,881	100.00%	3.84%	1,105,699	1,105,167	-532

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones (al 30 de diciembre de 2022) | Página 5 de 6 Banco de la Producción S.A.

Unidades de USD dólares

#### 231 A.6 | Crédito Educativo

Categoría	Calificación	Total	Créditos Cubiertos con Garantías Autoliquidables	Saldo Sujeto a Calificación	% Participación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones Exceso o Déficit
A1		978,206	0	978,206	72.54%	1.00%	9,782	9,782	0
A2	Riesgo Normal	183,071	0	183,071	13.58%	1.01%	1,849	1,849	0
A3		129,741	0	129,741	9.62%	2.01%	2,608	2,608	0
B1	Riesgo	7,729	0	7,729	0.57%	5.01%	387	387	0
B2	Potencial	17,428	0	17,428	1.29%	15.01%	2,616	2,616	0
C1	Deficiente	23,012	0	23,012	1.71%	25.01%	5,755	5,755	0
C2	Deficiente	9,312	0	9,312	0.69%	50.01%	4,657	4,657	0
D	Dudoso Recaudo	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0
E	Pérdida	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0
AL	Garantías Autoliquidables 100%	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	0
	Total	1,348,499	0	1,348,499	100.00%	2.05%	27,654	27,654	0

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones (al 30 de diciembre de 2022) | Página 6 de 6 Banco de la Producción S.A.

Unidades de USD dólares

#### **Total General**

	Total	Créditos Cubiertos con Garantías Autoliquidables	Saldo Sujeto a Calificación	% Participación	% de Provisión	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones Exceso o Déficit
Total General	5,078,102,084	223,335,323	4,854,766,760	100.00%	2.97%	173,763,199	150,887,323	-11,184

Relación de la Calificación de Inversiones y Otros Activos y Constitución de Provisiones (al 31 de diciembre de 2022) | Página 1 de 2 Banco de la Producción S.A.

Unidades de USD dólares

#### 231 B.1

Código	Inversiones	Valor Nominal	Valor de Mercado	Provisiones Específicas	Provisiones Generales para Inversiones
1301	A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector privado.	0.00	0.00	0.00	0.00
1302	A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector público.	0.00	0.00	0.00	0.00
1303	Disponible para venta de entidades del sector privado.	60,050,139.78	59,608,995.11	0.00	0.00
1304	Disponible para venta estado o entidades del sector público.	216,257,831.60	191,798,277.46	0.00	0.00
	Total	276,307,971.38	251,407,272.57	0.00	0.00
Código	Inversiones	Valor en Libros	Valor de Mercado	Provisiones Específicas	Provisiones Generales para Inversiones
1202	Operaciones de reporto con instituciones financieras.	0.00	0.00	0.00	0.00
1305	Mantenidas al vencimiento sector privado.	199,442.50	199,442.50	2,132.49	0.00
1306	Mantenidas al vencimiento estado o entidad sector público.	204,927,415.67	204,927,415.67	0.00	0.00
1307	De disponibilidad restringida.	17,777,210.84	17,777,210.84	0.00	0.00
190205	Derechos fiduciarios - inversiones.	90,362.23	90,362.23	0.00	0.00
	Total	222,994,431.24	222,994,431.24	2,132.49	0.00

Relación de la Calificación de Inversiones y Otros Activos y Constitución de Provisiones (al 31 de diciembre de 2022) | Página 2 de 2 Banco de la Producción S.A.

Unidades de USD dólares

#### 231 B.2

Código	Otros Activos	Total	% Riesgo	Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones Exceso o Déficit
A1		39,604,990.27	88.90%	278,928.38	285,350.79	6,422.40
A2	Riesgo Normal	703,051.53	1.58%	14,061.03	14,061.03	0.00
A3		371,912.34	0.83%	14,876.49	14,876.49	0.00
B1	Diagge Detencial	231,646.37	0.52%	17,373.57	17,373.57	0.00
B2	Riesgo Potencial	166,236.61	0.37%	24,104.38	24,104.38	0.00
C1	Deficiente	238,847.83	0.54%	70,460.21	70,460.21	0.00
C2	Deficiente	343,769.07	0.77%	173,183.88	173,292.67	108.79
D	Dudoso Recaudo	322,749.67	0.72%	256,586.07	256,586.07	0.00
E	Pérdida	2,567,658.97	5.76%	2,567,658.97	2,567,658.97	0.00
	Evaluado	44,550,862.66	100.00%	0.00	0.00	0.00
	No Evaluado	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	Total	44,550,862.66	100.00	3,417,232.98	3,423,764.18	6,531.19

% De Otros Activos Evaluado [(Evaluada / Total) 100 ] =

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

Pérdida Estimada Otros Activos [Totales x Riesgo Otros Activos Evaluada] =

100.00%

7.67%

#### 231 B.3

Bienes en Dación	Total	Provisiones Requeridas (a)	Provisiones Requeridas por Avalúo (b)	Total Provisiones Requeridas	Provisiones Constituidas	Provisiones Exceso o Déficit
Riesgos	9,499,007.87	4,469,743.11	234,439.32	4,704,182.43	4,719,104.86	14,922.43
Total	9,499,007.87	4,469,743.11	234,439.32	4,704,182.43	4,719,104.86	14,922.43

<sup>(</sup>a) Provisiones Requeridas: Art. 195 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

<sup>(</sup>b) Provisiones Requeridas por Avalúo: Inciso segundo, numeral 3, artículo 5, sección II, capítulo XVIII, título II, libro 1 de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros.

Miles de LISD dólares

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

Miles de USD dólares

	2021	2022	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	3,252	3,146	-3.26%
Cartera de créditos			
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	946	967	2.22%
Bienes realizables, adjudicados por pago			
Propiedades y equipo*	5,095	7,072	38.80%
Otros activos	2,473	3,614	46.17%
Total Activos	11,766	14,800	25.78%
Pasivo			
Obligaciones con el público			
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas			
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar*	7,458	9,087	21.84%
Valores en circulación			
Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futuras capitalizaciones			
Otros pasivos			
Total Pasivos	7,458	9,087	21.84%
Total Patrimonio	4,308	5,713	32.61%
Total Pasivo y Patrimonio	11,766	14,800	25.78%
 Nota ( * ): En el 2019 entró en vigencia la N			

	2021	2022	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	3		-100.00%
Comisiones ganadas			
Utilidades financieras	5	35	645.41%
Ingresos por servicios	16,071	17,904	11.40%
Otros i <b>n</b> gresos operacionales			
Otros ingresos	356	119	-66.60%
Total Ingresos	16,435	18,058	9.87%
Egresos			
Intereses causados	466	507	8.94%
Comisiones causadas			
Pérdidas financieras			
Provisiones	168	2	-99.05%
Gastos de operación	13,722	15,439	12.51%
Otras pérdidas operacionales			
Otros gastos y pérdidas			
Impuestos y participación a empleados			
Total Egresos	14,355	15,948	11.09%
Utilidad antes de provisión			
para participación del personal	2,080	2,110	1.42%
e impuesto a la renta			
Provisión para participación	289	326	12.92%
del personal en las utilidades	269	320	12.92/
Utilidad antes de provisión			
para impuesto a la renta	1,791	1,783	-0.44%
, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,			
Provisión para	355	391	9.97%
impuesto a la renta	333	331	3.3770
Utilidad Neta	1,436	1,392	-3.01%

de Uso y Pasivos por Arrendamiento.

137

## Balance General Protramites Trámites Profesionales S.A

Miles de USD dólares

	2021	2022	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	1,011	1,085	7.32%
Activos disponibles para la venta - cartera comprada	1,429	1,389	-2.80%
Deudores por aceptaciones  Cuentas por cobrar  Bienes realizables, adjudicados por pago	3	10	233.33%
Propiedades y equipo	632	768	21.52%
Otros activos	811	915	12.82%
Total Activos	3,886	4,167	7.23%
Pasivo Obligaciones con el público Operaciones interbancarias Obligaciones inmediatas Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar	2,427	2,483	2.31%
Obligaciones financieras Aportes para futuras capitalizaciones Otros pasivos	134	47	-64.93%
Total Pasivos	2,561	2,530	-1.21%
Total Patrimonio	1,325	1,637	23.55%
Total Pasivo y Patrimonio	3,886	4,167	7.23%

## Estado de Pérdidas y Ganancias Protramites Trámites Profesionales S.A.

Miles de USD dólares

	2021	2022	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	107	142	32.71%
Comisiones ganadas			
Utilidades financieras			
Ingresos por servicios	4,456	4,374	-1.84%
Otros ingresos operacionales	557	411	-26.21%
Otros ingresos	17	69	305.88%
Total Ingresos	5,137	4,996	-2.74%
Egresos			
Intereses causados	79	62	-21.52%
Comisiones causadas			
Pérdidas financieras			
Provisiones			
Gastos de operación	3,778	4,141	9.61%
Otras pérdidas operacionales			
Otros gastos y pérdidas	139	190	36.69%
Impuestos y participación a empleados			
Total Egresos	3,996	4,393	9.93%
Utilidad antes de provisión para participación del personal	1,141	603	-47.15%
e impuesto a la renta			
Provisión para participación del personal en las utilidades	170	83	-51.18%
·			
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	971	520	-46.45%
Provisión para	283	204	-27.92%
impuesto a la renta			
Utilidad Neta	688	316	-54.07%

## Balance General EcuaPayphone C.A

Miles de USD dólares

	2021	2022	% Crecimiento
Activo Fondos disponibles e inversiones Cartera de créditos	4,138	5,769	39.43%
Deudores por aceptaciones Cuentas por cobrar Bienes realizables, adjudicados por pago		191	
Propiedades y equipo Otros activos Total Activos	21 518 <b>4,677</b>	26 353 <b>6,340</b>	28.37% -31.89% <b>35.56%</b>
Pasivo	4,077	0,340	33.30%
Obligaciones con el público Operaciones interbancarias Obligaciones inmediatas Aceptaciones en circulación Cuentas por pagar Obligaciones financieras	3,411 82	4,969 52	45.70% -37.00%
Aportes para futuras capitalizaciones Otros pasivos Total Pasivos	3,493	5,021	43.76%
Total Patrimonio	1,184	1,319	11.36%
Total Pasivo y Patrimonio	4,677	6,340	35.55%

## Estado de Pérdidas y Ganancias EcuaPayphone C.A.

Miles de USD dólares

			%
	2021	2022	Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	87	204	135.63%
Comisiones ganadas			
Utilidades financieras		13	
Ingresos por servicios	1,359	3,635	167.47%
Otros ingresos operacionales			
Otros ingresos	4	13	217.90%
Total Ingresos	1,450	3,865	166.62%
Egresos			
Intereses causados		6	
Comisiones causadas			
Pérdidas financieras			
Provisiones			
Gastos de operación	2,036	3,680	80.79%
Otras pérdidas operacionales			
Otros gastos y pérdidas			
Impuestos y participación a empleados			
Total Egresos	2,036	3,680	80.79%
Pérdida o utilidad antes de			.== .==.
provisión para participación del personal e impuesto a la renta	-585	178	130.45%
personal e impuesto a la renta			
Provisión para participación		26	
del personal en las utilidades			
Pérdida o utilidad antes de provisión	F.O.F.	4.57	126.0004
para impuesto a la renta	-585	153	126.08%
Provisión para			F0.0727
impuesto a la renta	49	75	52.23%
Pérdida o Utilidad Neta	-634	78	112.30%

139

## Balance General

Miles de USD dólares

	2021	2022	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	659	1,250	89.75%
Cartera de créditos			
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	2	4	108.87%
Bienes realizables, adjudicados por pago			
Propiedades y equipo*	383	626	63.22%
Otros activos	116	152	31.77%
Total Activos	1,160	2,032	75.23%
Pasivo			
Obligaciones con el público			
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas			
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar*	939	1,310	39.42%
Obligaciones financieras			
Valores en circulación			
Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futuras capitalizaciones			
Otros pasivos			
Total Pasivos	939	1,310	39.42%
Total Patrimonio	220	722	228.07%
Total Pasivo y Patrimonio	1,160	2,032	75.23%
Nota (*): En el 2019 entró en vigencia la NIIF 16 de Arrendamientos, por lo que en aplicación de la misma estos rubros incluyen el registro de los Activos por Derecho de Uso y Pasivos por Arrendamiento.			

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

Miles de USD dólares

Miles de O3D dolares			
	2021	2022	% Crecimiento
Ingresos Intereses y descuentos ganados Comisiones ganadas	2		-100.00%
Utilidades financieras Ingresos por servicios Otros ingresos operacionales	2,587	15 4,004	54.77%
Otros ingresos  Total Ingresos	6 <b>2,595</b>	29 <b>4,048</b>	402.59% <b>56.00%</b>
Egresos Intereses causados Comisiones causadas Pérdidas financieras	42	44	4.21%
Provisiones Gastos de operación Otras pérdidas operacionales Otros gastos y pérdidas	2,350	3,452	46.88%
Impuestos y participación a empleados <b>Total Egresos</b>	2,393	3,496	46.12%
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	202	552	172.92%
Provisión para participación del personal en las utilidades	31	80	156.76%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	171	472	201.19%
Provisión para impuesto a la renta	51	120	132.56%
Utilidad Neta	120	352	194.50%

#### Informe de los Auditores Independientes Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias



#### INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los señores Accionistas y Miembros del Directorio

Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias

Quito, 6 de marzo del 2023

#### Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados del Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias, (en adelante "el Banco o el Grupo"), que comprenden el balance general consolidado al 31 de diciembre del 2022 y los correspondientes estados consolidados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros consolidados, que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera del Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias al 31 de diciembre del 2022, el desempeño de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

#### Fundamentos de la opinión

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la section "Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados".

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y apropiada para expresar nuestra opinión de auditoría.

#### Independencia

Somos independientes del Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, y hemos cumplido con nuestras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requisitos.

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., Av. 6 de diciembre y Boussingault. Edificio T6. Piso 14, Quito – Ecuador.

T: (593-2) 3829330



Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias Quito, 6 de marzo del 2023

#### Asunto significativo de la auditoria

El asunto significativo de auditoría de acuerdo a nuestro juicio profesional, fue aquel asunto de mayor importancia identificado en nuestra auditoría de los estados financieros consolidados del periodo actual.

Este asunto ha sido tratado durante la ejecución de nuestra auditoría y para formamos nuestra opinión sobre los estados financieros consolidados en su conjunto, y no expresamos una opinión por separado sobre este asunto.

Asunto significativo de auditoria	Cómo enfocamos los asuntos en nuestra auditoría
Calificación de activos de riesgo y contingentes	
La calificación de activos de riesgo y contingentes es considerada como la estimación más significativa de los estados financieros consolidados del Banco, debido a que la normativa relacionada a la determinación de las provisiones es compleja por el alto número de	Entendimos, evaluamos y validamos el diseño y la efectividad de los controles relevantes asociados al proceso de la calificación de Cartera de Créditos e Inversiones.  Segmentamos nuestras pruebas para los diversos
variables que se deben considerar, tal como se describe en la Nota 2 h) a los estados financieros consolidados.	tipos de activos como son: Inversiones, Cartera de créditos, Cuentas por cobrar y Otros activos, además de las Cuentas Contingentes. Dentro de cada uno de estos rubros se han segmentado subcategorías de acuerdo a lo determinado por la normativa vigente.
	Obtuvimos la base de datos de la calificación de los activos de riesgo y contingentes del Banco y validamos la exactitud e integridad de dicha base, en los aspectos que son relevantes para el cálculo de las provisiones requeridas.
	Reprocesamos la información contenida en la base de datos y validamos lo apropiado de la clasificación y la correcta aplicación de los criterios de calificación para cada tipo de activo de riesgo y contingentes, de acuerdo a lo establecido por la normativa vigente.

#### Otro asunto

Los estados financieros consolidados de Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias por el año terminado el 31 de diciembre del 2021, fueron examinados por otros auditores, quienes emitieron una opinión sin salvedades el 9 de marzo del 2022.

Página 2 de 81

#### Informe de los Auditores Independientes Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias



Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias Quito, 6 de marzo del 2023

#### Otra información

La Administración es responsable por la preparación de otra información. Otra información comprende el Informe del Directorio y la Memoria Anual 2022 (que no incluye los estados financieros consolidados ni el informe de auditoría sobre los mismos). Se espera que el Informe del Directorio y la Memoria Anual 2022 esté disponible después de la fecha de nuestro informe de auditoria.

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

En conexión con la auditoría de los estados financieros consolidados, nuestra responsabilidad es leer el Informe del Directorio y la Memoria Anual 2022 cuando esté disponible, y al hacerlo, considerar si esta información contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros consolidados o con nuestro conocimiento obtenido durante la auditoría, o si de otra manera se encuentra distorsionada de forma material.

Si, al leer el Informe del Directorio y la Memoria Anual 2022, concluyéramos que existen inconsistencias materiales de esta información, nosotros debemos reportar este hecho a los Accionistas y Miembros del Directorio.

#### Responsabilidades de la Administración del Grupo por los estados financieros consolidados

La Administración del Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados adjuntos de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera y del control interno necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados que estén libres de distorsiones significativas, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros consolidados, la Administración del Grupo es responsable de evaluar la capacidad del Banco de continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con empresa en marcha y utilizando el principio contable de empresa en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar la sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista para evitar el cierre de sus operaciones.

Los encargados de la Administración de la entidad son responsables de la supervisión del proceso de elaboración de la información financiera del Banco.

### Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados

Los objetivos de nuestra auditoría son obtener una seguridad razonable de si los estados financieros consolidados en su conjunto están libres de errores materiales, ya sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero que no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con Normas Internacionales de

Página 3 de 81



Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias Quito, 6 de marzo del 2023

Auditoría siempre detecte un error material cuando exista. Los errores materiales pueden surgir de fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en su conjunto podrian razonablemente influir en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros consolidados.

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

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros consolidados, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a un fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la vulneración de control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficiencia del control interno de la entidad.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son apropiadas y que las estimaciones contables sean razonables, así como las respectivas divulgaciones efectuadas por la Administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por parte de la Administración, del principio contable de empresa en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden llevar a que el Banco no continúe como una entidad en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros consolidados, incluida la información revelada, y si los estados financieros consolidados representan las transacciones y hechos correspondientes de modo que logran su presentación razonable.
- Obtenemos evidencia suficiente y apropiada en relación con la información financiera de las entidades o actividades de negocio del Grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo y, consecuentemente, por la opinión de auditoría.

Página 4 de 81

#### Informe de los Auditores Independientes Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias



Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias Quito, 6 de marzo del 2023

Comunicamos a los responsables del Gobierno Corporativo del Banco en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoria.

También proporcionamos a los responsables del Gobierno Corporativo del Banco una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y comunicado con ellos acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que puedan afectar a nuestra independencia y, en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Entre los asuntos que han sido objeto de comunicación con los responsables del Gobierno Corporativo de la entidad, determinamos el más significativo en la auditoría de los estados financieros consolidados del periodo actual y que son, en consecuencia, el asunto significativo de la auditoría. Describimos este asunto en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente este asunto o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que un asunto no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas superarían los beneficios de interés público del mismo.



No. de Registro en la Superintendencia de Bancos: AE-9101



Juan Carlos Sáenz P. Socio No. de Licencia Profesional: 17-223

Página 5 de 81

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



#### **INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES**

A los señores Accionistas y Miembros del Directorio

Banco de la Producción S.A. Produbanco

Quito, 27 de febrero del 2023

#### Opinión

Hemos auditado los estados financieros individuales del Banco de la Producción S.A. Produbanco, (en adelante "el Banco"), que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2022 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros individuales, que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros individuales adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera del Banco de la Producción S.A. Produbanco al 31 de diciembre del 2022, el desempeño de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

#### Fundamentos de la opinión

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección "Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros individuales".

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y apropiada para expresar nuestra opinión de auditoría.

#### Independencia

Somos independientes del Banco de la Producción S.A. Produbanco de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, y hemos cumplido con nuestras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requisitos.

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., Av. 6 de diciembre y Boussingault. Edificio T6. Piso 14, Quito – Ecuador.

T: (593-2) 3829330



Banco de la Producción S.A. Produbanco Quito, 27 de febrero del 2023

#### Asunto significativo de la auditoría

El asunto significativo de auditoría de acuerdo a nuestro juicio profesional, fue aquel asunto de mayor importancia identificado en nuestra auditoría de los estados financieros individuales del periodo actual.

Este asunto ha sido tratado durante la ejecución de nuestra auditoría y para formarnos nuestra opinión sobre los estados financieros individuales en su conjunto, y no expresamos una opinión por separado sobre este asunto.

Asunto significativo de auditoria	Cómo enfocamos los asuntos en nuestra auditoría
Calificación de activos de riesgo y contingentes	
La calificación de activos de riesgo y contingentes es considerada como la estimación más significativa de los estados financieros del Banco, debido a que la normativa relacionada a la determinación de las provisiones es compleja	Entendimos, evaluamos y validamos el diseño y la efectividad de los controles relevantes asociados al proceso de la calificación de Cartera de Créditos e Inversiones.
la determinación de las provisiones es compleja por el alto número de variables que se deben considerar, tal como se describe en la Nota 2 g) a los estados financieros individuales.	Segmentamos nuestras pruebas para los diversos tipos de activos como son: Inversiones, Cartera de créditos, Cuentas por cobrar y Otros activos, además de las Cuentas Contingentes. Dentro de cada uno de estos rubros se han segmentado subcategorías de acuerdo a lo determinado por la normativa vigente.
	Obtuvimos la base de datos de la calificación de los activos de riesgo y contingentes del Banco y validamos la exactitud e integridad de dicha base, en los aspectos que son relevantes para el cálculo de las provisiones requeridas.
	Reprocesamos la información contenida en la base de datos y validamos lo apropiado de la clasificación y la correcta aplicación de los criterios de calificación para cada tipo de activo de riesgo y contingentes, de acuerdo a lo establecido por la normativa vigente.

Página 2 de 80

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



Banco de la Producción S.A. Produbanco Quito, 27 de febrero del 2023

#### Otros asuntos

Estados financieros consolidados

Tal como se menciona en la Nota 1, el Banco de la Producción S.A. Produbanco debe presentar también estados financieros consolidados con sus subsidiarias. Los mencionados estados financieros consolidados se presentan por separado.

Auditoría del año anterior

Los estados financieros individuales de Banco de la Producción S.A. Produbanco por el año terminado el 31 de diciembre del 2021, fueron examinados por otros auditores, quienes emitieron una opinión sin salvedades el 9 de marzo del 2022.

#### Otra información

La Administración es responsable por la preparación de otra información. Otra información comprende el Informe del Directorio y la Memoría Anual 2022 (que no incluye los estados financieros individuales ni el informe de auditoría sobre los mismos). Se espera que el Informe del Directorio y la Memoria Anual 2022 esté disponible después de la fecha de nuestro informe de auditoría.

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

En conexión con la auditoria de los estados financieros individuales, nuestra responsabilidad es leer el Informe del Directorio y la Memoria Anual 2022 cuando esté disponible, y al hacerlo, considerar si esta información contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros individuales o con nuestro conocimiento obtenido durante la auditoria, o si de otra manera se encuentra distorsionada de forma material

Si, al leer el Informe del Directorio y la Memoria Anual 2022, concluyéramos que existen inconsistencias materiales de esta información, nosotros debemos reportar este hecho a los Accionistas y Miembros del Directorio.

#### Responsabilidades de la Administración del Banco por los estados financieros individuales

La Administración del Banco de la Producción S.A. Produbanco es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros individuales adjuntos de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera y del control interno necesario para permitir la preparación de estados financieros individuales que estén libres de distorsiones significativas, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros individuales, la Administración del Banco es responsable de evaluar la capacidad del Banco de continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda,

Página 3 de 80



Banco de la Producción S.A. Produbanco Quito, 27 de febrero del 2023

los asuntos relacionados con empresa en marcha y utilizando el principio contable de empresa en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar la sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista para evitar el cierre de sus operaciones.

Los encargados de la Administración de la entidad son responsables de la supervisión del proceso de elaboración de la información financiera del Banco.

#### Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros individuales

Los objetivos de nuestra auditoría son obtener una seguridad razonable de si los estados financieros individuales en su conjunto están libres de errores materiales, ya sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero que no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte un error material cuando exista. Los errores materiales pueden surgir de fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en su conjunto podrían razonablemente influir en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros individuales.

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

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros individuales, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a un fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la vulneración de control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficiencia del control interno de la entidad.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son apropiadas y que las estimaciones contables sean razonables, así como las respectivas divulgaciones efectuadas por la Administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por parte de la Administración, del principio contable de empresa en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros individuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro

Página 4 de 80

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



Banco de la Producción S.A. Produbanco Quito, 27 de febrero del 2023

informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden llevar a que el Banco no continúe como una entidad en funcionamiento.

 Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros individuales, incluida la información revelada, y si los estados financieros individuales representan las transacciones y hechos correspondientes de modo que logran su presentación razonable.

Comunicamos a los responsables del Gobierno Corporativo del Banco en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los responsables del Gobierno Corporativo del Banco una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y comunicado con ellos acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que puedan afectar a nuestra independencia y, en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Entre los asuntos que han sido objeto de comunicación con los responsables del Gobierno Corporativo de la entidad, determinamos el más significativo en la auditoría de los estados financieros individuales del periodo actual y que es, en consecuencia, el asunto significativo de la auditoría. Describimos este asunto en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente este asunto o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que un asunto no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas superarían los beneficios de interés público del mismo.



No. de Registro en la Superintendencia de Bancos: AE-9101



Juan Carlos Sáenz P. Socio No. de Licencia Profesional: 17-223

Página 5 de 80

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



#### INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Quito, 28 de febrero de 2023

Señores ACCIONISTAS BANCO DE LA PRODUCCIÓN S.A. PRODUBANCO Ciudad

Señores Accionistas:

En mi calidad de Auditor Interno, nombrado por la Junta General de Accionistas del Banco, y en cumplimiento con las disposiciones vigentes, emito el siguiente informe:

El presente informe contiene la opinión sobre los estados financieros cortados al 31 de diciembre de 2022, el grado de cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias, reglamentos internos, y de la normativa dispuesta por los Organismos de Control; así como, sobre la calidad del sistema de control interno.

Mi opinión está sustentada en las revisiones, pruebas y evaluaciones de control realizados durante el año 2022, las revisiones fueron efectuadas de acuerdo con normas de auditoria; las cuales exigen que se cumplan con requerimientos éticos pertinentes, se planifique y realice una auditoria para obtener certeza razonable de si los estados financieros no contienen errores significativos. Una auditoria incluye también, a base de pruebas, el examen de las evidencias que soportan las cifras de los estados financieros y la evaluación del sistema de control interno, así como la evaluación de las prácticas de contabilidad aplicadas, los principios utilizados y las estimaciones significativas hechas por la Administración. Considero que las pruebas llevadas a cabo, las cuales fueron ejecutadas de acuerdo al plan anual de trabajo aprobado por el Comité de Auditoria y Directorio del Banco y comunicado a la Superintendencia de Bancos, proveen de una base razonable para expresar una opinión:

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

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

El Banco mantuvo a 61 días el parámetro para transferencia a cartera vencida de todas las operaciones de crédito en cumplimiento a lo dispuesto mediante Resolución No. 609-1

1 de 3



Ecuador • Costa Rica • El Salvador • Guatemala • Honduras • Islas Caimán • Nicaragua • Panamá • República Dominicana



2020-F del 28 de octubre del 2020, Oficio No. JPRMF -2021-0230-O del 18 de mayo2021 y Resolución JPRF-F-2022-030 del 29 junio 2022.

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

- Las inversiones en títulos se han realizado en base a los cupos y límites aprobados por el Directorio.
- c. Tanto en operaciones activas como pasivas, el Banco ha dado cumplimiento a la norma de transparencia de la información.
- El índice de liquidez de primera línea del Produbanco tuvo un nivel promedio anual de 22.10%, superando en todos los meses el mínimo establecido por la Superintendencia de Bancos.
- La relación de Patrimonio Técnico del Banco frente a los activos ponderados por riesgo presentó, al cierre del ejercicio, una posición excedentaria de USD 278.22 millones, lo que equivale a un indicador de solvencia de 14.28%, superior al mínimo requerido del 9%.
- 4. Las obligaciones tributarias y laborales en general son observadas de manera adecuada.
- El Banco y sus Subsidiarias mantienen un razonable sistema de control interno para sus transacciones y procesos, lo que permite dar un adecuado grado de seguridad a sus operaciones.
- 6. En relación al sistema de control para la prevención de lavado de activos provenientes de actividades ilícitas del Banco y sus Subsidiarias, puedo concluir que éste en general observa los requerimientos establecidos por las disposiciones legales vigentes y la normativa dispuesta tanto por la Superintendencia de Bancos como por la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE), cubre las operaciones de la entidad, es aplicado en todas las oficinas y difundido a todo el personal a través de los medios con los que dispone el Banco.

Con respecto a las normas de administración de riesgos integrales, en general el Banco ha dado cumplimiento en los términos y plazos establecidos por la Superintendencia de Bancos. La administración del Banco expidió las políticas y procedimientos necesarios para la implementación de una gestión integral de riesgos. Existe una adecuada evaluación a las exposiciones a los distintos riesgos y el Directorio es informado con la periodicidad establecida por el Órgano Directriz sobre la gestión.

7. Debo mencionar que dentro del saldo de la cuenta "Recuperación de cartera castigada", que durante el año 2022 registró USS 30,238,375, se incluyen USS17,142,110 de cartera castigada reestructurada durante el período, la cual se encuentra provisionada en una 100% sin que impacte en la utilidad final del ejercicio.

2 de 3



Ecuador • Costa Rica • El Salvador • Guatemala • Honduras • Islas Caimán • Nicaragua • Panamá • República Dominicana

Memoria Anual 2022

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



#### OPINIÓN

Los estados financieros son responsabilidad de la Administración del Banco. Mi responsabilidad como Auditor Interno es expresar una opinión sobre la razonabilidad de dichos estados financieros en base a las pruebas de auditoría practicadas.

En mi opinión, el balance general, así como el estado de pérdidas y ganancias al 31 de diciembre de 2022, tanto de Produbanco como de sus Subsidiarias se presentan razonablemente, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y demás organismos regulatorios y de control.

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

Atentamente,

Fredy Sandoval Cerda

3 de 3

🖨 www.produbanco.com 🚮 💟

Ecuador - Costa Rica - El Salvador - Guatemala - Honduras - Islas Calmán - Nicaragua - Panamá - República Dominicana

## Créditos

Coordinación

Marketing

Línea Gráfica

Grupo Promerica

Edición y Diagramación

Solange Luna

Fotografía

Produbanco

Publicación

Marzo 2023



produbanco.com

