



2023

Memoria Anual

Ecuador

Banco Promerica 

Guatemala
El Salvador
Honduras
Costa Rica

Banpro 
Grupo Promerica

Nicaragua

St. Georges Bank 
Grupo Promerica

Islas Caimán
Panamá

Banco Promerica 

República Dominicana

Produbanco 
Grupo Promerica

Ecuador

Índice

- | | | | |
|-----------|--|------------|---|
| 4 | Lineamientos Estratégicos Grupo Promerica | 67 | Cultura y Experiencia del Cliente |
| 5 | Mensaje del Presidente Grupo Promerica | 70 | Informe del Comité de Ética y Gestión Responsable |
| 7 | Planeación Estratégica Prodebanco al 2026 | 74 | Informe del Comité de Sostenibilidad |
| 8 | Mensaje del Presidente Ejecutivo Prodebanco | 80 | Reporte de TCFD Período 2023 |
| 10 | Directorio Prodebanco | 99 | Informe del Comité de Retribuciones |
| 14 | Principales Ejecutivos Prodebanco | 100 | Nuestras Subsidiarias |
| 19 | Informe del Directorio | 110 | Gestión de las Unidades de Negocio |
| 25 | Balance de la Economía 2023 | 117 | Reconocimientos Recibidos |
| 40 | Informe de Gobierno Corporativo | 122 | Estados Financieros |
| 44 | Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR) | 142 | Informe de los Auditores Independientes |
| 58 | Informe Anual sobre la Gestión y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo | 143 | Informe de Auditoría Interna |
| 63 | Informe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero | | |

Lineamientos Estratégicos Grupo Promerica

Visión

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

Misión

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

Valores

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

Mensaje del Presidente

Grupo Promerica



Un largo camino se construye paso a paso, con determinación y un propósito claro que guía nuestras acciones diarias.

Grupo Promerica nació, hace 32 años, con una visión audaz: impulsar el desarrollo económico y sostenible en nuestra región. Desde entonces, hemos liderado una evolución continua del ecosistema de personas y empresas, que no solo estimula el crecimiento financiero, sino que también fomenta la prosperidad en los nueve países donde dejamos nuestra huella.

Establecer esta visión estratégica nos ha permitido convertirnos en el único grupo financiero presente en: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, República Dominicana, Ecuador e Islas Caimán. Además, nuestro banco afiliado Terrabank N.A. amplía nuestra presencia en el estado de Florida, Estados Unidos.

Esta presencia nos ha permitido superar los USD 22.5 mil millones en activos totales, un patrimonio de USD 1,888 millones y utilidades netas anuales combinadas de USD 234.3 millones, cifras que nos ubican como el segundo grupo financiero de capital centroamericano más sólido e importante de la región; avalado por calificadoras de riesgo internacional como Standard & Poor's (S&P) y Fitch Ratings.

Vivimos de cerca la realidad de la región, convivimos y evolucionamos de acuerdo con las condiciones cambiantes en cada mercado en donde operamos. Por eso trabajamos como un grupo financiero con propósito, en pro de nuestros clientes y de todos los que se esfuerzan para cumplir sus sueños.

El año 2023 marcó un hito hacia nuestra transformación digital. A través de una visión clara, centrándonos en las necesidades del cliente, con investigación, tecnología de vanguardia y el talento adecuado, evolucionamos con soluciones financieras que responden al comportamiento y la exigencia digital de los usuarios actuales.

Implementamos un onboarding 100% digital en la aprobación de créditos, permitiendo a nuestros clientes obtener tarjetas de crédito en tiempo real. Esto nos posiciona como pioneros en ofrecer una experiencia bancaria innovadora, redefiniendo los estándares de servicio en nuestra industria.

La sostenibilidad es el motor que impulsa nuestra estrategia. Nos comprometemos a ser agentes de cambio en el desarrollo de nuestras comunidades. Fomentamos espacios en los ámbitos económico, social y ambiental para sensibilizar, socializar y comprometer a empresas, organizaciones y personas con la sostenibilidad.

Todo esto es posible gracias a nuestros más de 16,000 colaboradores, el alma de Grupo Promerica. Por ello, invertimos en su desarrollo continuo a través de programas como *Intrapreneur*, que fortalece la innovación y el espíritu emprendedor, y *Protagonistas*, que fomenta el crecimiento personal y profesional de cada miembro de esta gran familia.

En 2024, continuaremos firmes en nuestro propósito: transformación cultural y digital, para brindar experiencias memorables a nuestros clientes a través de tecnologías disruptivas y propuestas innovadoras.

Agradecemos a nuestros más de 3.7 millones de clientes, colaboradores, miembros de la junta directiva, accionistas, proveedores y comunidad en general por su confianza y lealtad.

Ratificamos nuestro compromiso por un futuro sostenible, en el que cada actor de la sociedad juega un rol fundamental en la construcción de un mundo mejor.

Avanzamos con paso firme y con optimismo, convirtiendo desafíos en oportunidades, como un grupo financiero que trasciende en la vida de las personas.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ramiro Ortiz Mayorga', with a stylized flourish at the end.

Ramiro Ortiz Mayorga
Presidente y CEO
Grupo Promerica

Planeación Estratégica al 2026

Mayor rentabilidad

Convertirse en el banco más rentable y consolidar nuestra participación en el mercado.

Experiencias memorables

Crear la mejor experiencia digital y no digital para clientes en el sector bancario del país.

Cultura ágil de colaboración

Desarrollar una cultura ágil y consolidarnos dentro de los empleadores top 3 del sector financiero.

Sostenibilidad

Ambiental, social y económica. Consolidar el liderazgo en sostenibilidad del país.

Mensaje del Presidente Ejecutivo

Produbanco



Me complace compartir la presente Memoria Anual con los resultados, hitos y avances del año 2023, así como los informes que reflejan nuestra transparencia y buenas prácticas de gobierno corporativo. Esta memoria refleja el trabajo dedicado e innovador de los más de 3,600 colaboradores de Produbanco y sus Subsidiarias, de la confianza de sus más de un 1.6 millones de clientes, del apoyo de numerosos acreedores, el involucramiento dedicado de nuestros miembros del Directorio y el aporte profesional de Promerica Financial Corporation.

El liderazgo digital ha continuado como uno de los pilares para lograr experiencias que les permitan a nuestros clientes cumplir sus propósitos y que, al mismo tiempo, tengan la solidez tecnológica y confiabilidad necesarias. Incorporamos nuevas funcionalidades y mejoras en nuestros canales transaccionales que nos permitieron impulsar la digitalización de la economía y la inclusión financiera en el país.

Dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad profundizamos el apoyo a las pymes lideradas mujeres y a proyectos sostenibles relacionados con diferentes actividades económicas como la agricultura, acuicultura, pesca, industrias manufactureras, entre otras, así como el acompañamiento a clientes con la conservación y preservación de los recursos hídricos y la adaptación y mitigación del cambio climático. Estas acciones

demuestran nuestro compromiso con los Principios de Banca Responsable, las iniciativas de UNEP FI y la Net-Zero Banking Alliance.

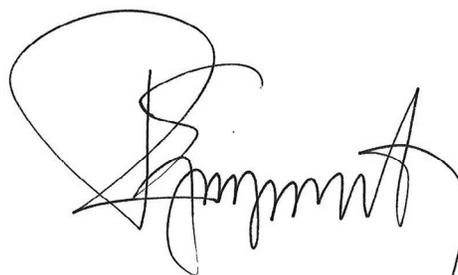
En 2023 Produbanco mantuvo su posición determinante en el sistema financiero nacional como segundo banco más grande medido por activos. Recibimos varios reconocimientos entre los que se destacan el premio *Global SME Finance Awards 2023* por el involucra-

miento continuo con la excelencia en la entrega de productos y servicios financieros a las pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres, y el sello *BCX - Best Customer Experience* con el segundo lugar entre las instituciones financieras ecuatorianas otorgado por la consultora internacional IZO.

Iniciamos el 2024 con un nuevo plan estratégico que sintetiza nuestro propósito de continuar generando experiencias

memorables para nuestros clientes, con una cultura ágil de colaboración, mayor rentabilidad y consolidando nuestro liderazgo en la sostenibilidad.

Me despido con un agradecimiento a todos los que han hecho posible los resultados de nuestra gestión.



Rubén Eguiguren Arias
Presidente Ejecutivo
Produbanco

Directorio

Produbanco

Directores Principales

Presidente Directorio



Francisco José Martínez Henares

Vicepresidente Directorio



Héctor Roberto Neira Calderón

Directora Principal



Karla Dolores Icaza Meneses

Directores Principales



Pablo Mauricio Argüello Godoy



Gustavo Francisco Vásconez Espinosa

Directorio

Produbanco

Directores Alternos

Director Alterno



Francisco José Ortiz Gurdían

Director Alterno



Denise Marie Henríquez Noriega

Director Alterno



Diego Javier Borrero Andrade

Directores Alternos



Juan Manuel Borrero Viver



Juan Diego Mosquera Pesantes

Principales Ejecutivos

Produbanco

**Presidente
Ejecutivo**



Rubén Eguiguren Arias

**Vicepresidente
Ejecutiva**



Martha Cecilia Paredes Díaz

**Vicepresidente
Banca Empresas**



Carolina Andrade Gallegos

**Vicepresidente
Banca Minorista**



María Isabel Román Albornoz

Principales Ejecutivos

Produbanco

Vicepresidente
Medios de Pago



Sebastián Quevedo Holguín

Vicepresidente
Sucursal Guayaquil



José Antonio Costa Viver

Gerente Nacional
Segmento Pyme



Juan Esteban Jijón Nermalceff

Vicepresidente
Segmento Empresarial



Óscar Iñarrea González

Principales Ejecutivos

Produbanco

**Vicepresidente
Gestión Financiera**



Esteban Vásconez Riofrío

**Vicepresidente
Servicios Operacionales**



Rafael Roca Moreno

**Vicepresidente
Crédito y Cobranzas**



Fredy Sandoval Cerda

Principales Ejecutivos

Produbanco

Vicepresidente Legal,
Compliance y Asuntos Corporativos



Jorge Alvarado Carrera

Vicepresidente
Transformación Digital



Fabián Garzón Abad

Vicepresidente
Gente y Cultura



Lucía Ojeda García

Principales Ejecutivos

Produbanco

**Vicepresidente
Administración de Riesgos**



Gustavo Orbe Montenegro

**Auditor
Interno**



Pamela Velasteguí Barragán

**Oficial de
Cumplimiento**



Aníbal Salazar Buenaño

Informe del Directorio

Estimados Accionistas:

El año 2023 se desarrolló en un contexto internacional de alta conflictividad e inestabilidad, debido a la confluencia de múltiples crisis con impactos en lo económico, social, ambiental y humanitario. Las tensiones geopolíticas derivadas de la guerra entre Rusia y Ucrania, y el más reciente conflicto en Oriente Medio en la denominada franja de Gaza, profundizaron las presiones en la cadena de suministros y en el abastecimiento de alimentos, lo cual sumó factores inflacionarios a los desajustes producidos por las políticas monetarias postpandemia COVID-19. Las restricciones crediticias y el alza de las tasas de interés por parte de los principales bancos centrales están dando sus primeros resultados en el control de la inflación en las economías desarrolladas, pero con el consecuente endurecimiento en el servicio de la deuda y el acceso a financiamiento internacional. Según las previsiones, la economía mundial registra un débil crecimiento de alrededor del 2.6%.

En el país, este período estuvo marcado por la falta de gobernabilidad que desencadenó la declaratoria de muerte cruzada, la misma que dio lugar a la convocatoria a elecciones presidenciales anticipadas luego de la disolución de la Asamblea Nacional. Como resultado de este proceso, desde finales de noviembre ejerce sus funciones el presidente Daniel Noboa, quien gobernará por un lapso de año y medio.

Los desafíos del nuevo gobierno se centran en alcanzar reformas económicas que permitan atender las necesidades urgentes de la caja fiscal, en una economía que registra un déficit superior a los USD 6,000 millones y un riesgo país que se ubicó por encima de los 2,000 puntos al cierre del año. A su vez, debe solventar una crisis energética derivada de la escasez de lluvias y la falta de inversión en el sector eléctrico, además de financiar el alto costo del combate al terrorismo y a la delincuencia organizada con el objetivo de reducir los elevados niveles de inseguridad que agobian a la sociedad y ralentizan la actividad económica.

El crecimiento del PIB durante el 2023 se estima en alrededor del 1.5%, muy por debajo de las previsiones iniciales. Por otra parte, la escasa creación de empleo formal llevó la tasa de desempleo de la Población Económicamente Activa (PEA) al 3.4%, nivel similar al año previo, mientras que el denominado empleo adecuado se mantuvo en niveles cercanos al 36.0%.

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

En este escenario de difícil acceso a nuevos recursos externos para financiar a los sectores público y privado, el sistema financiero enfocó sus esfuerzos en la escasa liquidez incremental, compitiendo por depósitos del público con tasas de interés pasivas que han llegado a niveles históricamente altos. Esto generó una importante contracción del margen de intermediación debido a la rigidez de las tasas activas reguladas.

El sistema bancario registró un incremento de USD 2,589 en las obligaciones con el público — una variación anual del 5.9%, similar al año 2022 — para llegar a un total de USD 46,232 millones. Dentro de este, los USD 21,802 millones de saldo de los depósitos a plazo, que continuaron con la tendencia de crecimiento de los últimos años, representaron el 47%; los depósitos de ahorros aumentaron apenas el 2.6%, y los depósitos monetarios nuevamente decrecieron en 1.5%.

Otra importante fuente de fondeo provino de instituciones financieras del exterior, de organismos multilaterales y de la Corporación Financiera Nacional CFN, la cual se canalizó a través de créditos directos, deuda subordinada y otros instrumentos del mercado de capitales. El saldo en su conjunto ascendió a USD 4,868 millones con un aumento del 6.7% en el año 2023.

A pesar de la disminución de la liquidez en la economía y de la rigidez del sistema de tasas de interés vigente en el país, el crédito bancario creció en USD 3,537 millones, esto es una tasa de variación anual del 9.2%, inferior a la registrada en los años precedentes y con una marcada tendencia decreciente. La cartera bruta total del sistema de bancos alcanzó los USD 42,131 millo-

nes, de los cuales el 43.9% correspondió a la cartera productiva, el 41.2% a los créditos de consumo, y cerca del 15% a la cartera inmobiliaria de vivienda y a los préstamos destinados a la microempresa.

Con respecto a la solvencia, el sistema de bancos registró un índice de patrimonio técnico del 13.79%, gracias a la buena calidad de los activos de riesgo y a la permanente generación de utilidades que se capitalizan anualmente. Los resultados del ejercicio sumaron USD 738 millones y permitieron sostener los indicadores de rentabilidad en 12.36% en relación con el patrimonio promedio (ROE) y en 1.27% comparado con el activo promedio (ROA), de acuerdo con la metodología de la Superintendencia de Bancos.

En la Memoria Anual, que se encuentra a disposición de los Accionistas, clientes y público en general, se amplían a detalle los resultados de nuestros segmentos de negocio, de la transformación digital, de la estrategia de sostenibilidad, de la gestión integral de riesgos, y del desempeño financiero de Produbanco y sus Subsidiarias.

Para destacar las principales cuentas del balance, nuevamente Produbanco se ubicó como el segundo banco del

país con un monto de USD 7,494 millones y una variación anual de USD 499 millones, manteniendo el 12.3% de participación de mercado.

La confianza de nuestros clientes nos llevó a incrementar los depósitos del público en USD 388 millones para llegar a un total administrado de USD 5,727 millones, compuesto por USD 3,221 millones de depósitos a la vista y USD 2,506 millones de captaciones a plazo.

Adicionalmente, contamos con importantes líneas de crédito por parte de organismos multilaterales y otras instituciones financieras internacionales, como respaldo a la adecuada administración y la calidad de los indicadores del Banco. El saldo de estos desembolsos ascendió a USD 907 millones, entre obligaciones financieras, bonos y deuda subordinada, con un incremento anual de USD 65 millones.

Por su parte, el total de la cartera de crédito bruta cerró en USD 5,114 millones, con un crecimiento de USD 435 millones, equivalente al 9.3% de variación anual. De esta, USD 2,840 millones correspondieron a la cartera productiva para grandes, medianas y pequeñas empresas, y USD 2,274 millones a la cartera de tarjeta de crédito, de consumo y créditos de vivienda.

La Junta de Política y Regulación Financiera dispuso la aplicación, desde enero 2023, de cambios normativos para la contabilización de la cartera vencida a partir del día 31 para todos los tipos de crédito, a excepción de la cartera de vivienda; consecuentemente, también se aumentaron los requerimientos de constitución de provisiones.

La disminución de la actividad económica, la inseguridad y la baja creación de empleo adecuado, tuvieron una incidencia directa en la efectividad de la gestión de cobranza de los diferentes portafolios de crédito, lo que se evidenció en el incremento de la cartera vencida y en la necesidad de contabilizar un mayor gasto de provisiones para las operaciones impagas.

En este contexto económico y normativo, el saldo de la cartera en mora (vencida más la que no devenga intereses) cerró en USD 143 millones, con un indicador de morosidad del 2.8%. Con el fin de garantizar una adecuada cobertura, contabilizamos un gasto anual de USD 153 millones para provisiones de cartera.

A pesar del aumento del 75% en los gastos financieros por concepto de intereses de depósitos y préstamos externos, el margen financiero registró una leve variación anual del 4.3%, gracias

al incremento del 24% en los ingresos financieros, resultante del mejor rendimiento de las inversiones y del modesto precio de las tasas activas de cartera.

El gasto anual por provisiones para el total de activos de riesgo sumó USD 173 millones.

Los gastos de operación, antes del pago de contribuciones y otros impuestos, llegaron a USD 251 millones, con un crecimiento en el año de USD 28 millones, derivado principalmente de mayores volúmenes de procesamiento de transacciones digitales y con tarjetas de crédito y débito.

Los ingresos operacionales cerraron en USD 126 millones, esto es USD 22 millones más que en 2022, mientras que los ingresos no operacionales se mantuvieron en niveles similares al año previo con USD 53 millones.

La utilidad neta acumulada alcanzó USD 65.8 millones, con lo cual los indicadores de rentabilidad se ubicaron en 11.5% en relación con el patrimonio promedio ROE y en 0.9% medido sobre el activo promedio ROA.

Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, el liderazgo digital, la innovación, el enfoque en el cliente y la

calidad de los indicadores financieros, nos hicieron nuevamente beneficiarios del reconocimiento de las principales publicaciones especializadas a nivel nacional e internacional, las mismas que se presentan con mayor detalle en nuestra Memoria Anual. Sin embargo, con satisfacción destacamos que durante siete años consecutivos hemos sido distinguidos como *Best Bank Ecuador* por *Global Finance Magazine* y como *Best Innovation in Retail Banking* por la revista *International Banker*.

Ofrecemos una red de atención con cobertura nacional que cuenta con 49 agencias digitales y 79 tradicionales de Produbanco, 50 oficinas transaccionales bajo la marca ServiPagos, 446 cajeros automáticos y 16,441 ServiPagos Agentes. Produbanco inauguró un nuevo canal de atención con 1,100 *Corresponsales No Bancarios (CNB)* bajo la marca PagoÁgil.

Continuamos trabajando en la transformación digital con el objetivo de brindar una mejor y única experiencia a nuestros clientes en su interacción con el Banco. En esta línea de gestión, incorporamos nuevos productos hacia los canales digitales, tanto para los segmentos Personas como para los segmentos Pyme y Empresas. De esta forma, el indicador de ventas digitales a

través de la *App Móvil* y de *produbanco.com* se ubicó en 73%.

Produbanco mantiene su compromiso con el Net-Zero Banking Alliance (NZBA), cuya meta es reducir las emisiones de carbono derivadas de los portafolios de préstamos e inversiones en la industria financiera. En este contexto, es importante mencionar que pasamos de un Programa de Líneas Verdes a tener un Portafolio Sostenible, al agregar siete categorías alineadas a los ODS. De esta manera alcanzamos desembolsos por USD 689 millones en más de 698 proyectos en varias regiones. En cuanto a la estrategia de construcción sostenible, sumamos 13 proyectos certificados EDGE para un monto total de USD 85.5 millones.

Produbanco continúa siendo el único banco de capital privado en Latinoamérica que cuenta con la certificación de *Empresa B*. En este año mejoramos el puntaje que obtuvimos inicialmente, gracias a la incorporación de optimizaciones en la medición y gestión del impacto social y ambiental de las empresas, sobre la base de los estándares con repercusión en: Gobernanza, Trabajadores, Medioambiente, Comunidad y Clientes.

Fuimos seleccionados como uno de los 27 bancos a nivel mundial que traba-

jarán en la nueva *Hoja de Ruta para el 2030* de los Principios de Banca Responsable (PRB) con la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI), y que definirán cómo debe evolucionar el marco de los PRB en el contexto de esta creciente ambición, de los recientes acuerdos mundiales, los actuales resultados científicos y la regulación en materia de sostenibilidad. Este lineamiento busca un enfoque prioritario en temas como clima, naturaleza, inclusión económica y derechos humanos.

Fomentamos la alianza con Conservación Internacional, misma que ha alcanzado hitos muy importantes entre los que cabe destacar la publicación del *Plan de Acción Nacional para la Conservación, Restauración y Uso Sostenible de los Páramos*, fruto de un trabajo conjunto con el Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE), y la publicación impresa y digital del libro *Los Páramos del Ecuador: Pasado, Presente y Futuro*.

Produbanco publicó su primer informe anual sobre el Bono Sostenible emitido en el año 2022. El informe, verificado por Pacific Corporate Sustainability (PCS), destaca el marco del Bono Sostenible, el uso de recursos y el impacto de proyectos financiados.

En el 2023 finalizamos la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno, bajo los estándares de la norma ISO 37001, para administrar riesgos de corrupción en el proceso de contrataciones y compras.

En alianza con la Universidad San Francisco de Quito, realizamos la cuarta edición del programa de becas *Gente que Inspira*, que busca fomentar nuestra marca empleadora y atraer talento joven de alto potencial.

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

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 2023, 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 acuerdo 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 en su opinión los estados financieros 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 de control. Adicionalmente dio a conocer que el Banco cuenta con un adecuado nivel de control interno y que sus transacciones responden a la técnica bancaria y se ajustan a políticas y procedimientos aprobados por el Directorio. 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 a los planes de acción establecidos por la Administración.

El Directorio aprobó el informe correspondiente al ejercicio 2023 de la Unidad de Cumplimiento, así como el plan de

trabajo para el año 2024, en el que se destacó la adecuada gestión de la Institución en las actividades relacionadas con la administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo (ARLAFDT), y el cumplimiento de las mejores prácticas y estándares internacionales, además de lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos y la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE). De igual manera, Produbanco y sus Subsidiarias cumplen con la legislación vigente, incluida la normativa sobre propiedad intelectual y los lineamientos previstos por los organismos de control.

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 Usuario 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, el Directorio aprobó el Programa de Educación Financiera, como parte del Plan Estratégico institucional.

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

Antes de finalizar este informe, es necesario compartir algunos hechos subsecuentes que tendrán un impacto significativo en la gestión y administración

del Banco y sus Subsidiarias durante el presente año. La *Ley Orgánica para Enfrentar el Conflicto Armado Interno, la Crisis Social y Económica* entrará en vigor a partir de marzo una vez que se publique en el Registro Oficial. A continuación, se detallan las reformas tributarias:

- El impuesto al valor agregado (IVA) pasará del 12% al 13% a partir del 1 de abril, con la facultad del Gobierno de aumentarlo hasta el 15%.
- Se incrementa del 3.5% al 5% el impuesto a la salida de divisas (ISD), y se faculta al presidente de la República a modificar la tarifa por sectores económicos. Su aplicación rige desde el 1 de abril.
- Se establece una Contribución Temporal de Seguridad para todas las sociedades que obtuvieron ingresos gravados durante el ejercicio 2022. La declaración y pago se realizará hasta el 31 de marzo de los ejercicios fiscales 2024 y 2025 y no será deducible del impuesto a la renta.
- Para los Bancos y Cooperativas de Ahorro y Crédito que tuvieron una utilidad gravada durante el ejercicio fiscal 2023, se establece una Contribución Temporal sobre las Utili-

dades. La tarifa aplicable varía entre el 5% y el 25%, deberá realizarse el pago hasta el 31 de mayo y será no deducible de impuesto a la renta.

En el caso de Produbanco nos corresponde tributar el 20% de la utilidad gravada del año 2023 que fue de USD 81 millones, con lo cual deberemos pagar y afectar al resultado del ejercicio alrededor de USD 16.2 millones con el correspondiente gasto no deducible por USD 4 millones que impacta adicionalmente al pago de impuestos anuales.

Adicionalmente, la *Ley Orgánica de Competitividad Energética* eliminó durante el período de un año, la exención del impuesto a la salida de divisas en el pago de capital e intereses de créditos del exterior por parte de los bancos de capital privado, además con una tarifa de ISD que se ubica en el 5%. En el caso del Banco esto implicará un gasto adicional de aproximadamente USD 6 millones que junto con el incremento del IVA y las nuevas contribuciones, impactará al ejercicio 2024 en cerca de USD 26 millones no presupuestados.

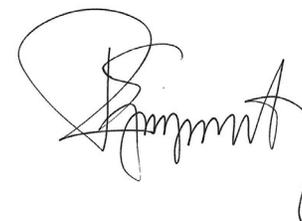
Reiteramos nuestro agradecimiento a los señores accionistas, a los miembros del directorio, a la administración y a todos los colaboradores, por su permanente apoyo, compromiso y contribu-

ción para el logro de los resultados y metas propuestas.

Dado en Quito, D.M., 29 de febrero de 2024, por el Directorio y la Administración de Banco de la Producción S.A. Produbanco.



Francisco Martínez Henares
Presidente del Directorio



Rubén Eguiguren Arias
Presidente Ejecutivo

Balance de la Economía

Luego de dos años de reactivación tras la pandemia, la economía ecuatoriana perdió ritmo a lo largo de 2023 en medio de un entorno político de elecciones anticipadas —para completar el período electoral original de Guillermo Lasso hasta 2025—. A esto se sumó el fuerte (y adelantado) estiaje a partir de septiembre, que obligó a las autoridades a aplicar recortes parciales de energía a nivel nacional. El menor dinamismo de la economía respondió, entre otras cosas, al entorno de menor liquidez y deterioro de las cuentas fiscales. Aunque las remesas continuaron marcando récord y las exportaciones no petroleras compensaron en buena medida la caída de los precios del petróleo, por el lado del sector público, los ingresos fueron menores, los gastos mayores y el financiamiento externo que recibió el fisco en 2023 fue 50% inferior al de 2022. Dado el tamaño del Estado en la economía ecuatoriana, las debilidades de las finanzas públicas en un entorno más restringido de liquidez restaron dinamismo al consumo privado. A pesar de ello, en un escenario de

mayores costos de fondeo (nacional e internacional) y de techos a las tasas de interés activas, el crédito en el sistema financiero siguió fluyendo a tono con el crecimiento de los depósitos.

En el ámbito internacional, se mantuvo la política monetaria restrictiva en las economías avanzadas pues, aunque la inflación bajó en el último año, aún se ubicó por encima del *target* (objetivo) de 2% de los bancos centrales. Por otro lado, China —nuestro mayor socio comercial— creció menos de lo esperado a pesar de las medidas de estímulo del Gobierno. Entre tanto, en Latinoamérica, los bancos centrales pusieron fin al período de ajuste de tasas de interés. Brasil, México y Panamá impulsaron el crecimiento de la región.

Sector Real

En lo político, el año inició con una consulta popular que no fue favorable al Gobierno, continuó con una declaratoria de muerte cruzada por parte del

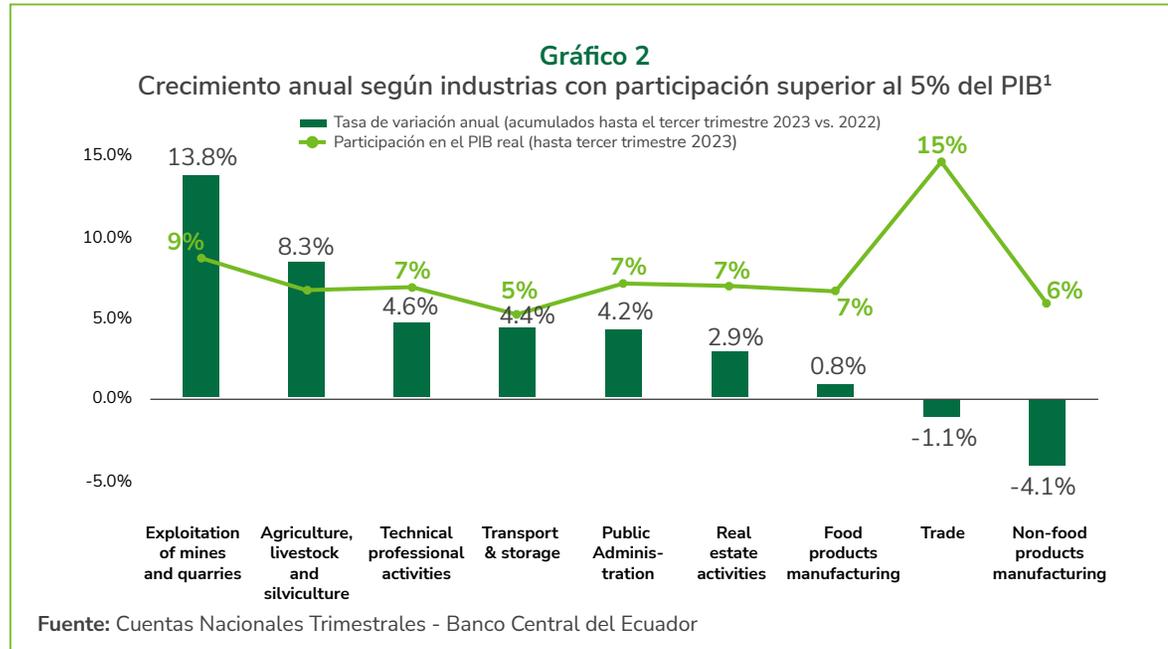
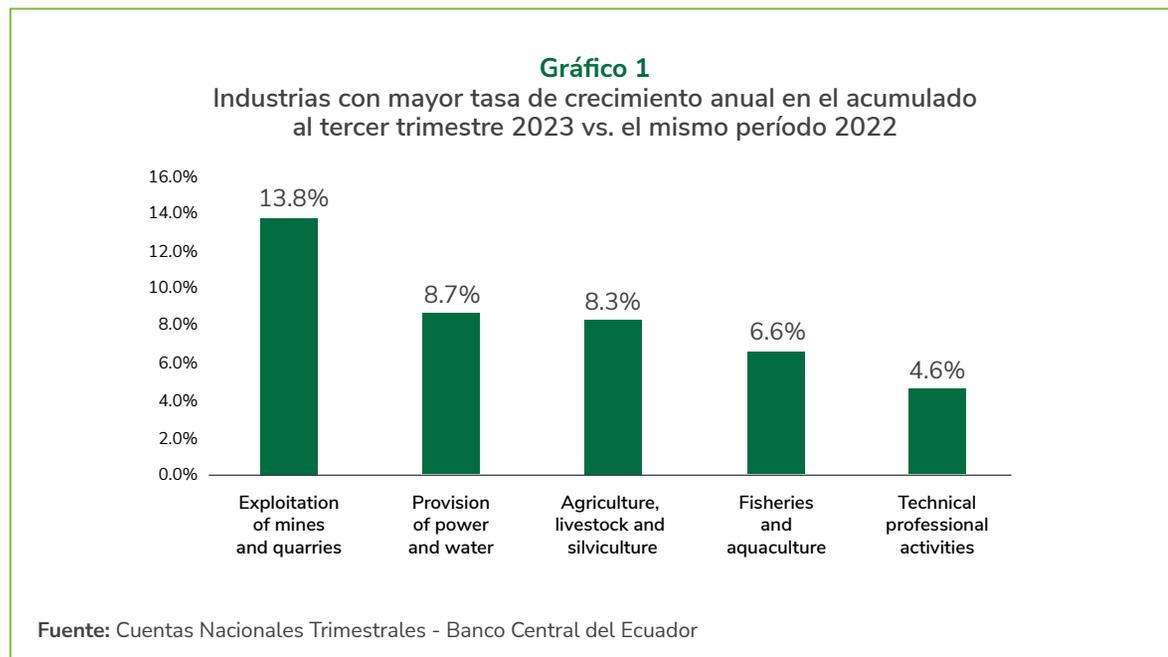
expresidente Guillermo Lasso (mayo 2023) y posteriormente se realizaron las elecciones anticipadas; estos hechos afectaron las decisiones de consumo e inversión de hogares y empresas. Así, en el tercer trimestre del año (meses de campaña electoral, primera vuelta y una segunda consulta popular), el gasto de los hogares cayó 4.7% anual y la formación bruta de capital fijo (inversión) decreció 5.6%. La demanda externa y mayor gasto del Gobierno apenas compensaron estos resultados. Así, el país creció 0.4% anual en el tercer trimestre, impulsado por un aumento de 5.1% del gasto del Gobierno, un crecimiento de 7.3% de las exportaciones y una contracción de 14.1% de las importaciones.

Al comparar las actividades económicas que integran el acumulado del Producto Interno Bruto (PIB) entre el primer y tercer trimestre de 2023, con el mismo período de 2022, se observa que de las 20 industrias a las que el Banco Central del Ecuador (BCE) hace seguimiento cada trimestre, 14

registraron crecimiento. *Explotación de minas y canteras* fue el sector de mayor crecimiento (13.8% anual), seguido por *suministro de electricidad y agua* (8.7%); *agricultura, ganadería y silvicultura* (8.3%); *pesca y acuicultura* (6.6% anual) y *actividades profesionales y técnicas* (4.6%), —ver gráfico 1—. A pesar de esas altas tasas de crecimiento, las industrias con mayor participación en el PIB real que se contrajeron con relación al año anterior fueron *comercio* (-1.1% y una participación en el PIB de alrededor de 15%) y *manufactura de productos no alimenticios* (-4.1% y una participación en el PIB de alrededor de 6%) —ver gráfico 2—.

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 *explotación de minas y canteras* (+13.8% anual); *agricultura, ganadería y silvicultura* (+8.3%); *actividades profesionales técnicas* (+4.6%); *transporte y almacenamiento* (+4.4%); *administración pública* (+4.2%), y *actividades inmobiliarias* (+2.9%).

¹ Las nueve industrias consideradas representan el 67.9% del PIB real acumulado hasta el tercer trimestre de 2023.



La desaceleración de la economía también se evidenció en las tendencias de las ventas locales, lo que a su vez afectó los ingresos del fisco a través de menores niveles de recaudación tributaria. Luego del repunte registrado en 2021 y 2022, las ventas locales redujeron la velocidad de crecimiento en el transcurso del año. En el acumulado hasta diciembre, estas incrementaron 3.3% (ver gráfico 3) mientras que la recaudación tributaria aumentó apenas 1.5% en 2023. Si bien hay sectores puntuales cuyas ventas registraron una expansión extraordinaria de entre 15% y 18% —*suministro de electricidad*, el grupo *transporte y almacenamiento*, y el grupo *arte, entretenimiento y recreación*— los principales sectores de la economía crecieron muy poco. Tal es el caso de *comercio* y el grupo *agricultura, ganadería, silvicultura y pesca*, cuyas ventas acumuladas hasta diciembre aumentaron apenas 1.3% y 1.5% respectivamente. Por su parte, las ventas de industrias manufactureras decrecieron 1.3%. Estos tres sectores representaron el 65% del total de ventas.

El desempeño de la economía fue menor que las perspectivas iniciales. Aunque a inicios de 2023, la previsión de crecimiento económico del Banco Central del Ecuador era de 3.1% para 2023, a mediados de año, esta se re-

só a 2.6% y finalmente en septiembre se ajustó nuevamente a la baja, a 1.5%.

La previsión antes descrita no sería del todo consistente con las cifras de crecimiento del tercer trimestre, pues el Banco Central del Ecuador cambió la metodología de las cuentas nacionales luego de 16 años de mantener al año 2007 como año base para los cálculos. Las nuevas cifras de cuentas nacionales revelaron una caída más fuerte en la pandemia y una recuperación más rápida en los años subsiguientes. Específicamente, según la nueva metodología de cuentas nacionales, el país decreció 9.2% en 2020 y luego repuntó a tasas de crecimiento del PIB de 9.8% en 2021 y 6.2% en 2022. En cambio, según la metodología anterior, el país decreció 7.8% anual en 2020, 4.2% en 2021 y 2.9% en 2022.

La desaceleración en el consumo doméstico limitó la creación de empleo. En diciembre 2023, el número de empleados con un salario superior al básico y que trabajaron al menos 40 horas semanales representó 35.9% de la Población Económicamente Activa (PEA), prácticamente el mismo nivel que el año pasado (36.0%). La tasa desempleo cerró el año en 3.4%, un aumento de 0.2 puntos porcentuales (p.p.) con respecto a diciembre 2022, explicado

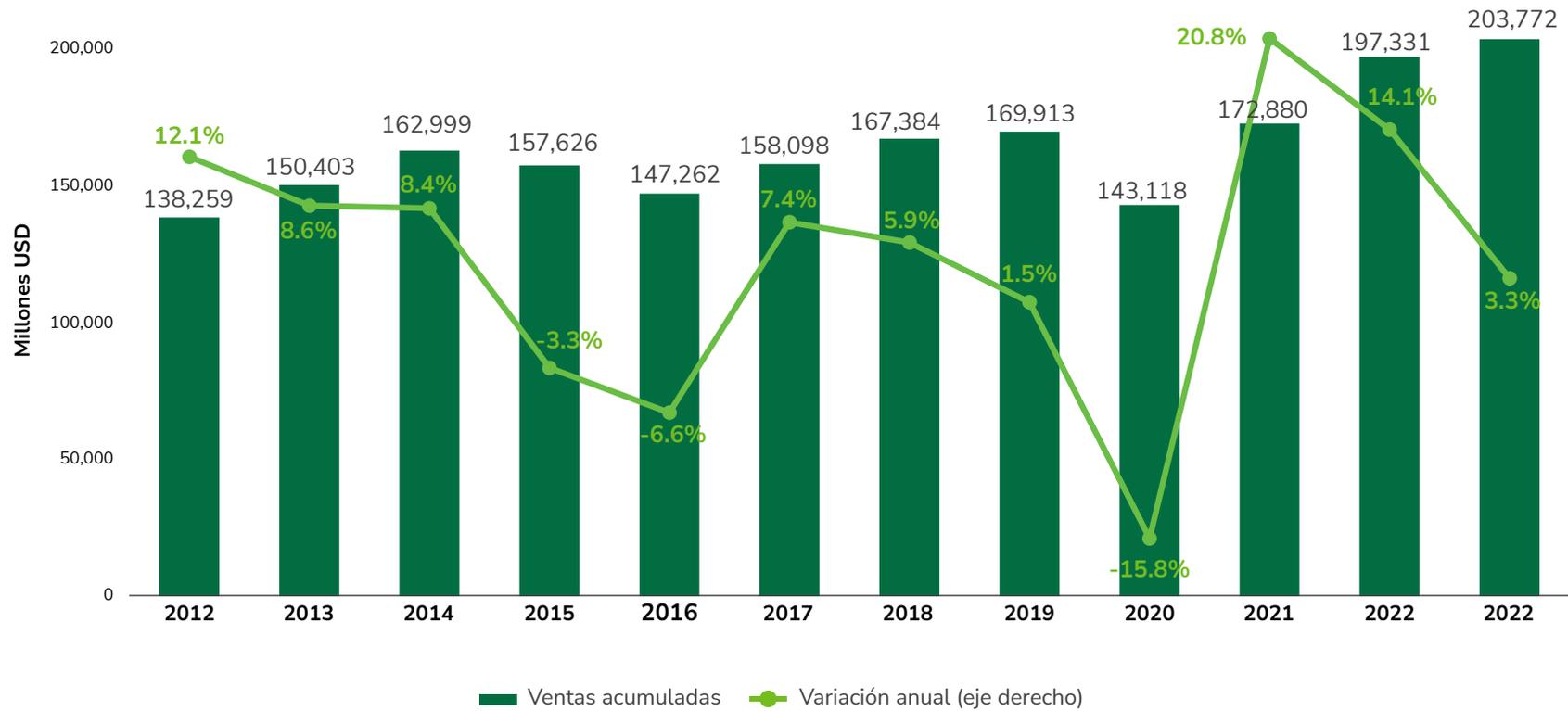
principalmente por un aumento de 0.3 p.p. en la tasa de desempleo de la zona urbana.

Ante la menor creación de empleo formal, subió la tasa de subempleo² y repuntó el empleo informal. El número de subempleados en relación con la PEA alcanzó 21.2% en diciembre 2023, un incremento de 1.8 p.p. con respecto a diciembre 2022 derivado de un aumento de 3.7 p.p. en la tasa de subempleo en la zona rural (ver gráfico 4). Por otro lado, el porcentaje de la población ocupada en el sector informal, es decir, en empresas que no tienen Registro Único de Contribuyentes (RUC), subió de 53.4% en diciembre 2022 a 55.7% en diciembre 2023, el nivel más alto registrado en los últimos años.

² Se consideran subempleados aquellas personas que perciben un ingreso inferior al salario mínimo y/o trabajan menos de 40 horas semanales y desean trabajar más.

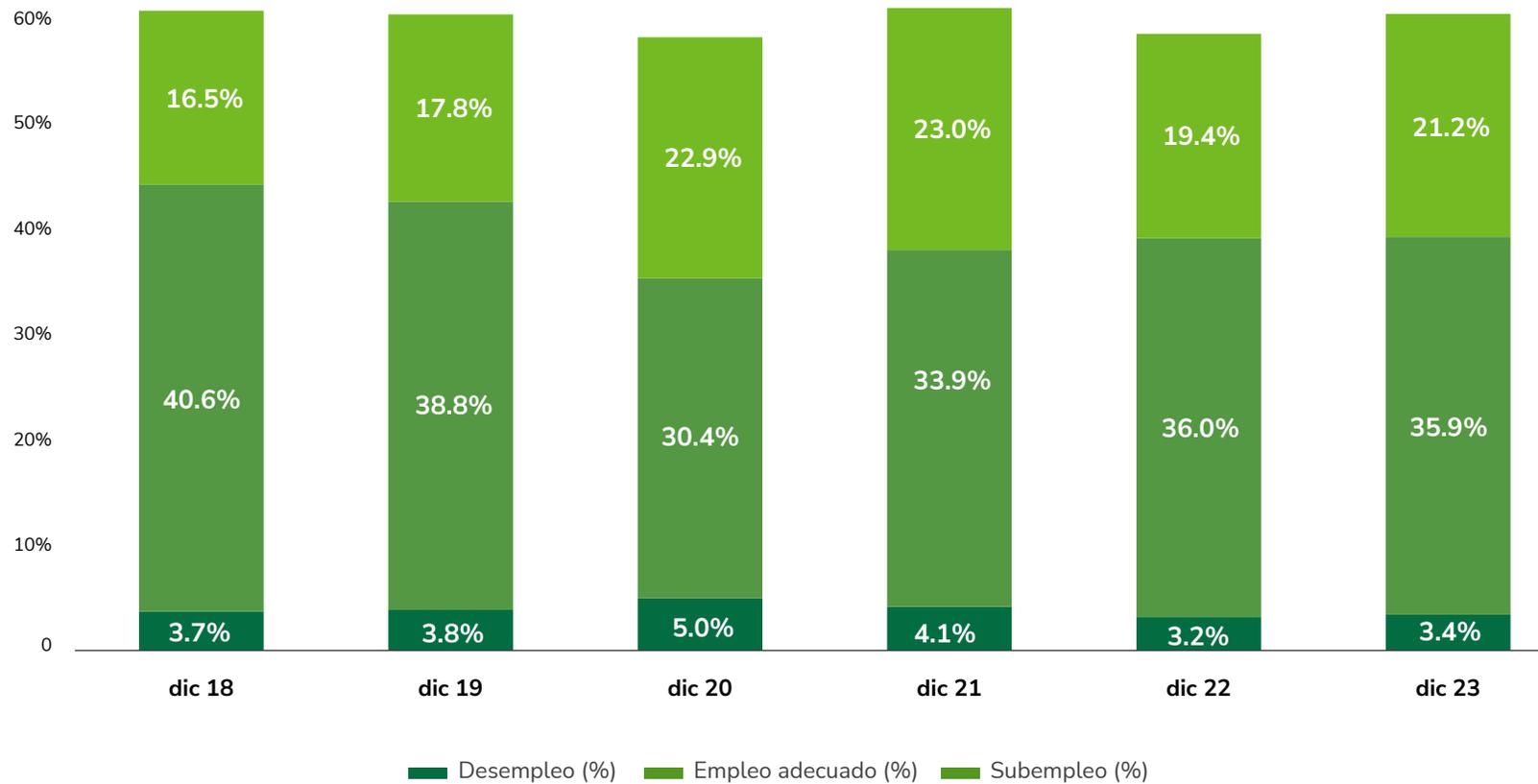
Gráfico 3

Crecimiento anual de las ventas internas acumuladas a diciembre de cada año



Fuente: Servicio de Rentas Internas

Gráfico 4
Tasa de ocupación plena, desempleo y subempleo



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

El sector petrolero enfrentó desafíos de producción en 2023. Protestas y bloqueos de las comunidades aledañas a los campos a inicios y fin de año, la caída del puente sobre parte del oleoducto en el primer trimestre y otros eventos imprevistos impidieron que el país cumpla las metas de producción previstas para 2023. Entre 2022 y 2023, la producción de crudo cayó 1.2%, de 175.5 millones de barriles producidos en 2022 a 173.4 millones de barriles producidos en 2023. La reducción se explica por un descenso de 16.3% de la producción de las compañías privadas, que fue parcialmente compensado por un aumento de 3.1% de la producción de empresas públicas (Petroecuador), que representa 81.4% del total.

Los precios del crudo bajaron en 2023 a pesar de los esfuerzos de Arabia Saudita y otros países de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) por sostenerlos a través de amplios recortes de producción en el curso del año. Al cierre del primer semestre de 2023, el precio del crudo West Texas Intermediate —referencial para Ecuador— fue de USD 70.6 por barril, es decir, 12.0% más bajo que la cotización registrada al cierre del 2022 (USD 80.3) y 33.2% más baja que la cotización de fines del primer semestre del 2022 (USD 105.8). La quiebra de

Silicon Valley Bank, rescates de otros bancos en Estados Unidos y Europa y señales de desaceleración de la economía china afectaron la cotización del crudo en el primer semestre. En los meses subsiguientes, se recuperó el precio del petróleo, lo que marcó un récord del año al cierre de septiembre, cuando superó la barrera de los USD 90 por barril. Específicamente, el 27 de septiembre, el crudo WTI cerró en USD 93.7, la mayor cotización desde el 29 de agosto del 2022 (USD 97.0 por barril). El rally del petróleo empezó en junio 2023 impulsado por la extensión de recortes voluntarios de Arabia Saudita y otros países de la OPEP, que continuaron hasta finales de año.

La estrategia de recorte de producción de la OPEP duró poco y los precios volvieron a caer durante el cuarto trimestre del año ante el continuo aumento de inventarios y producción de crudo por parte de Estados Unidos, la preocupación de los mercados por menor demanda global de petróleo (especialmente aquella proveniente de China y EE.UU.), y el fin del período de ajuste de la política monetaria de Estados Unidos. Otros factores geopolíticos como la escalada del conflicto en el Medio Oriente, la salida de Angola del grupo extendido de la OPEP (OPEP+) y las interrupciones en el tránsito de buques

petroleros en el Mar Rojo también contribuyeron en la caída de los precios a finales de año. Así, el crudo WTI cerró el año en USD 71.7 por barril, es decir, 10.7% por debajo del registrado al cierre de 2022 (USD 80.3) y 21.1% por debajo de la cotización de finales del tercer trimestre de 2023 (USD 90.8).

El precio promedio de exportación del petróleo ecuatoriano fue de USD 68.01 por barril entre enero y diciembre de 2023, una reducción de 20.8% anual en relación con la cotización de USD 85.84 registrada en el mismo período de 2022. La menor cotización del crudo afectó las finanzas públicas a lo largo del año, pues el precio promedio fue apenas superior a los USD 64.8 que esperaba el Gobierno en el Presupuesto General del Estado (PGE).

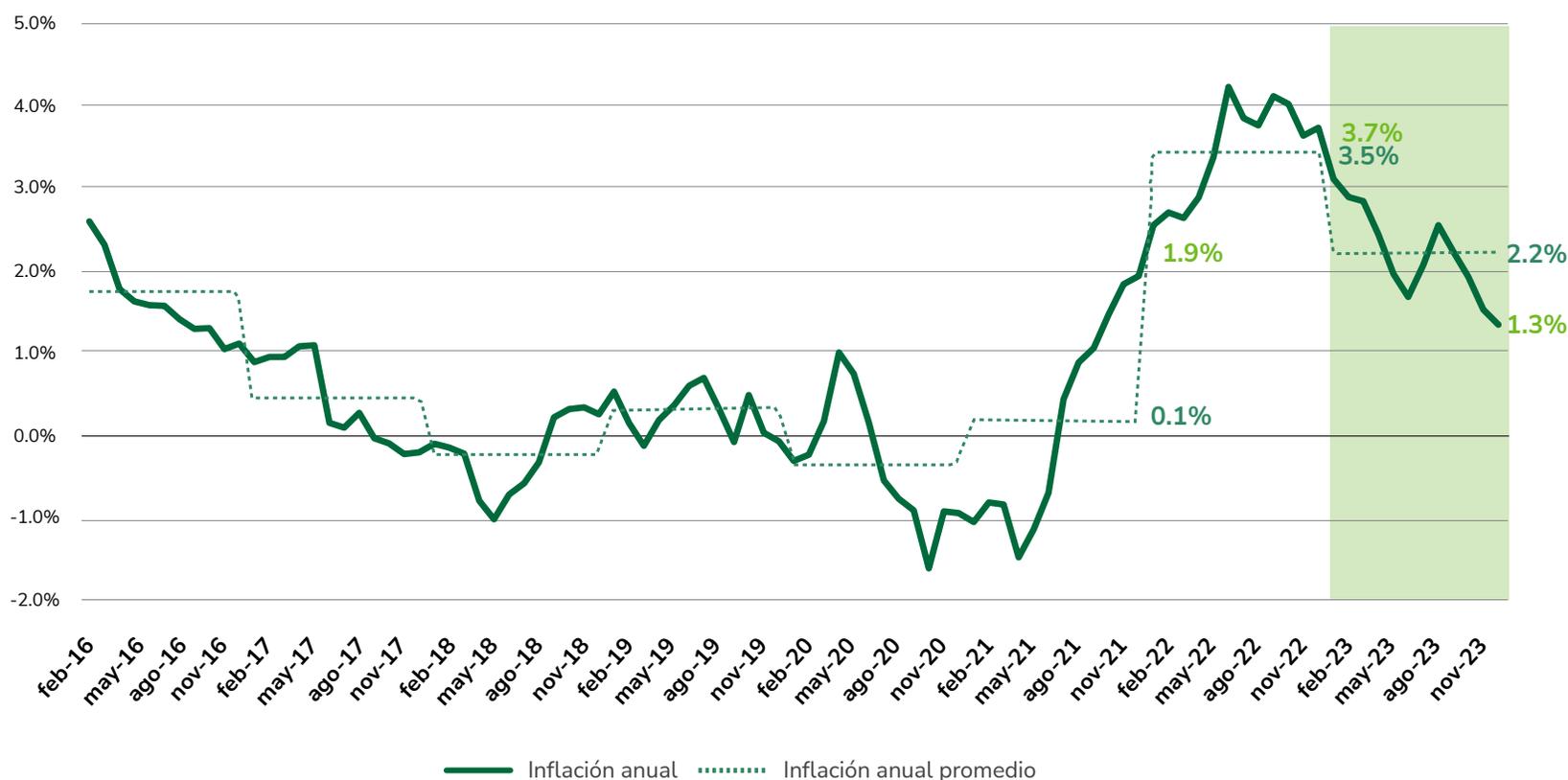
Acorde a la desaceleración económica gradual, la inflación local tuvo una tendencia a la baja. A pesar de que el nivel de precios aumentó en el tercer trimestre ante la reducción de oferta de productos como el arroz, la inflación anual cerró 2023 en 1.4%, menos de la mitad de aquella registrada en 2022 (3.7%). Por su parte, la inflación promedio bajó de 3.5% en 2022 a 2.2% en 2023. Las divisiones de consumo con mayor variación anual en precios fueron: *alimentos y bebidas no alcohólicas*

(+4.2%); *bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes* (+2.9%); *muebles y artículos para el hogar* (+1.5%); *educación* (+1.4%), y *salud* (+1.0%). A pesar

del ligero aumento del nivel de precios con respecto a 2022, el costo de la canasta básica familiar mensual se incrementó en 3.0% en el último año, pasó

de USD 763.4 en 2022 a USD 786.3 al cierre de 2023. Es decir, en los últimos cuatro años, la canasta básica familiar subió 10% (USD 715.1 en 2019).

Gráfico 5
Evolución de la inflación anual en Ecuador

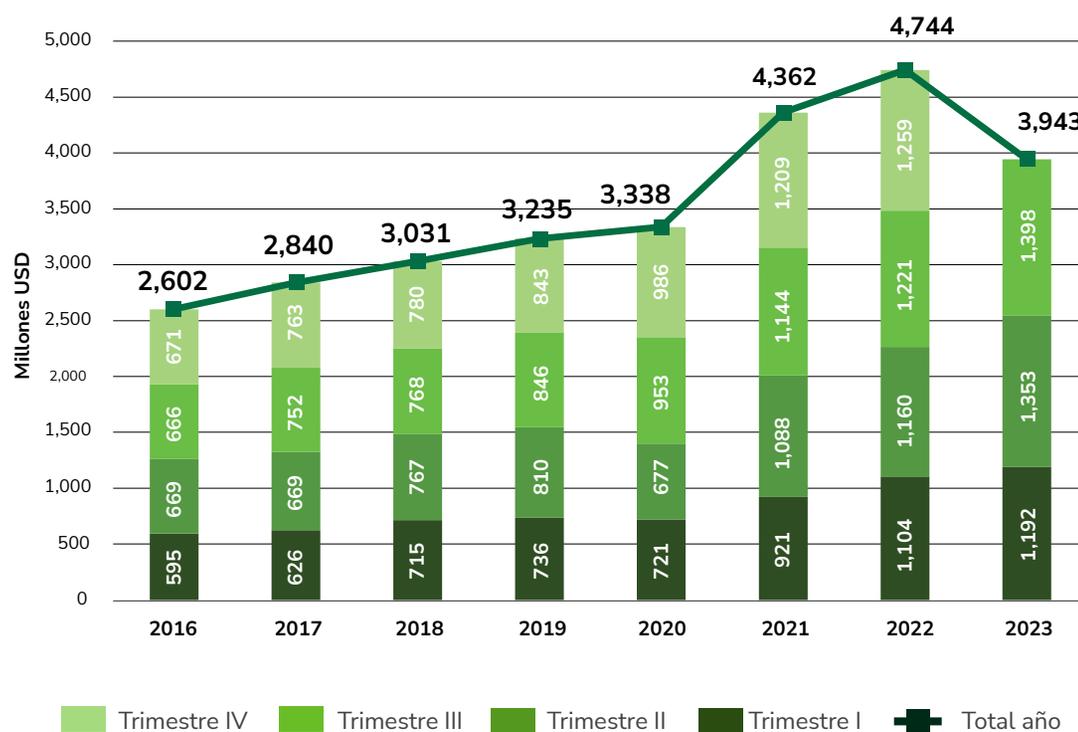


Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Sector Externo

Las remesas recibidas en 2023 marcaron un récord histórico. 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 en las economías avanzadas incidió de manera adversa en los ingresos reales de los migrantes. El crecimiento de las remesas se ha visto acelerado desde el tercer trimestre de 2020. 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. En el acumulado enero-septiembre, las remesas crecieron 13.1% con respecto al mismo período de 2022 (ver gráfico 6). Tomando solo el tercer trimestre de 2023, las remesas recibidas del exterior alcanzaron USD 1,398 millones, cifra superior que los USD 1,353 millones recibidos en el trimestre previo y 14.5% más que en el mismo período de 2022. En el acumulado al tercer trimestre de 2023, el 71.2% de las remesas que ingresaron al país llegó de Estados Unidos (+16.3% anual), mientras que un 15.9% provino de España (+7.2% anual).

Gráfico 6
Evolución de las remesas recibidas



Fuente: Banco Central del Ecuador

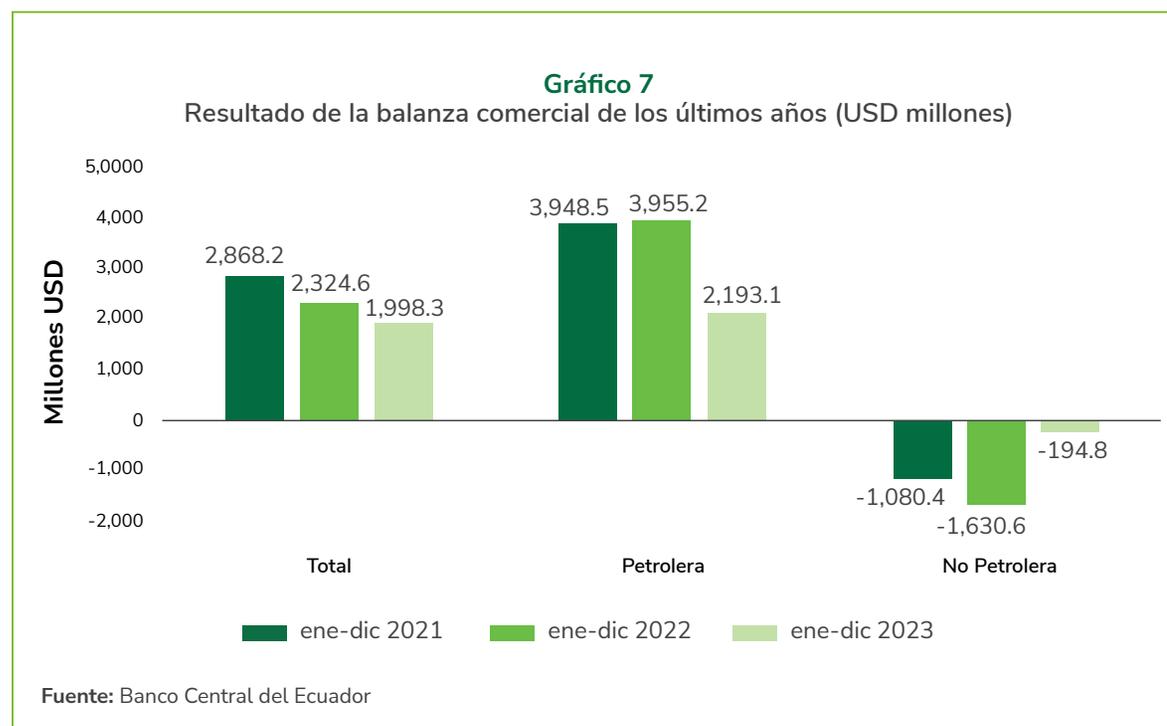
Por el lado de comercio exterior, la caída de la cotización del crudo impactó la balanza comercial total y petrolera. En 2023, la balanza comercial acumulada fue de USD 1,998.3 millones, USD 326.3 millones menos que el mismo período del año anterior cuando la balanza comercial fue de USD 2,324.6 millones. Esta reducción con relación a 2022 se explica por una baja del 22.7% de las exportaciones petroleras originada principalmente en un precio inferior del crudo y, en menor medida, por un volumen de producción más bajo. Así, la balanza comercial petrolera fue de USD 2,193.1 millones en el período enero-diciembre 2023, una disminución de USD 1,762.0 millones con respecto al mismo período de 2022.

Con la caída de los precios del crudo y sus derivados, tanto las exportaciones como las importaciones fueron inferiores a las de 2022, año en el cual ambas superaron los saldos previos a la pandemia. De enero a diciembre de 2023, las exportaciones sumaron USD 31,126.4 millones, una reducción de 4.7% con respecto al mismo período de 2022. A su vez, el total importado de enero a diciembre de 2023 fue de USD 29,128.1 millones, un decremento de 4.0%. Sin embargo, excluyendo el petróleo y combustibles, las exportaciones no petroleras aumentaron 5.2%

y las importaciones no petroleras bajaron 1.5%.

Las exportaciones de camarón, banana y los productos mineros tomaron mayor protagonismo en 2023. En el primer semestre del año, las exportaciones de camarón incluso superaron las de petróleo por un efecto de menores precios del crudo y continuo crecimiento del volumen comercializado. China fue el principal país de destino del camarón ecuatoriano, seguido de Estados Unidos y totalizó un monto de USD 7,205 millones, lo que lo consoli-

dó como el segundo producto de mayor exportación luego del petróleo. Del total de las exportaciones del país en dicho período, el petróleo crudo representó el 25.1% (bajó frente al 30.7% en 2022), el camarón subió levemente del 22.3% en 2022 al 23.1% en 2023, y el banana 12.1% (subió de 10.0% en 2022). Por su lado, la exportación de productos mineros hasta diciembre 2023 fue de USD 3,324.4 millones, lo cual significó un incremento de 20.0% comparado con el total exportado en 2022, y de 58.9% con el registrado en 2021.



Sector Fiscal

Las cuentas fiscales se deterioraron a lo largo del año, con lo que se acentuaron las necesidades de financiamiento. En el frente fiscal, según las estadísticas del Presupuesto General del Estado del Ministerio de Finanzas, los ingresos cerraron el año 2023 en USD 19,538.3 millones, una reducción de 27.2% con respecto a aquellos registrados en 2022. Estos resultados se explican por un menor volumen y precio del crudo durante el año e ingresos tributarios más bajos que los del año pasado (en términos netos) e inferiores a lo presupuestado, a tono con la desaceleración de las ventas locales y cambio tributario de impuesto a la renta decretado por Guillermo Lasso en el mes de julio de 2023. La disminución en el nivel de ingresos contrasta con la caída del 10.2% de los gastos totales, que en 2023 fueron de USD 25,779.6 millones. Como resultado, el fisco cerró el año 2023 con un déficit fiscal de USD 6,241.3 millones.

La mayor parte de los ingresos fiscales provienen de los impuestos. En los últimos dos años, la recaudación tributaria creció como resultado de un mayor dinamismo económico luego de la pandemia. Sin embargo, en 2023, la recaudación bruta perdió ritmo y cerró el

año con 95.8% de cumplimiento de la meta planteada por el Servicio de Rentas Internas (SRI). Además de la desaceleración del consumo doméstico, en julio 2023, Guillermo Lasso redujo la carga impositiva en el impuesto a la renta para personas y empresas, dejándola en un punto intermedio entre la reforma tributaria aprobada en 2022 y la normativa tributaria previa a ello. La implicación de esta medida fue una menor recaudación de impuesto a la renta frente a lo planificado a inicios de año. A esto se sumó también la disminución progresiva del impuesto a la salida de divisas (ISD), que pasó del 5.0% vigente al inicio de su Gobierno a 3.5% en el último trimestre del año 2023. Este cambio implicó también menor recaudación por este concepto.

Así, en el acumulado enero - diciembre 2023, la recaudación tributaria en términos brutos alcanzó USD 17,419.7 millones, un aumento de apenas 1.6% anual. Excluyendo las contribuciones únicas y temporales, la recaudación llegó a USD 17,047.6 millones hasta diciembre, un crecimiento anual de 3.7% y USD 615.0 millones mayor al mismo período de 2022. Por tipo de impuesto, la recaudación del impuesto al valor agregado (IVA) e impuesto a la renta global subieron 3.8% y 9.0% respectivamente. Por su parte, la recaudación

acumulada del ISD cayó 14.6% y la del impuesto a los consumos especiales (ICE) bajó 3.6%.

Por el lado de financiamiento, según el Banco Central del Ecuador, en 2023, Ecuador recibió desembolsos de deuda externa del orden de USD 2,288.0 millones, una disminución significativa con relación al año previo cuando estos sumaron USD 4,546.0 millones, según cifras divulgadas por el BCE. Ante un menor acceso a financiamiento, el Gobierno acumuló USD 3,622.5 millones en atrasos con sus proveedores. En el caso del gasto fiscal, el servicio de deuda se vio afectado por el costo incremental del fondeo observado a nivel mundial. En el último año, el Gobierno ha tenido que destinar USD 2,750.7 millones adicionales en comparación a lo registrado en 2022. En 2023 se observó una salida neta de dólares equivalente a USD 1,794.0 millones (por servicio y amortización de deuda externa), en contraste con el año precedente, cuando el país registró un ingreso neto de USD 956.7 millones de deuda.

La reactivación pospandemia por COVID-19 generó presiones inflacionarias tras los incentivos fiscales y monetarios que los gobiernos implementaron a nivel mundial para incentivar las economías y acelerar la circulación de liquidez

y las cadenas de pago. Para contrarrestar estos efectos, los bancos centrales, en particular los de las economías avanzadas, incrementaron las tasas de interés directrices. En el caso de los Estados Unidos, la Reserva Federal (FED) realizó siete incrementos en 2022 y cuatro en 2023, que llevaron la tasa de 0.25% en marzo 2022 a 5.25% en julio 2023, es decir, un incremento de 5 p.p. entre los dos años. Luego del undécimo incremento el ritmo de encarecimiento de bienes y servicios ha cedido y mostrado una tendencia decreciente. Tal es así, que la inflación anual de los Estados Unidos pasó de un máximo de 9.1% en junio 2022 a 3.4% al cierre de 2023. En este contexto, se espera que la FED mantenga su directriz alta hasta asegurar una convergencia y mantenimiento de la inflación al objetivo del 2.0%.

En la medida que esto suceda, los bancos centrales aplicarán una estrategia opuesta, decrementando los valores referenciales para evitar una potencial recesión. Si bien la conexión más fuerte para Ecuador se enlaza a través de la economía americana, es importante destacar que los mismos efectos se han experimentado en el Reino Unido y la Unión Europea, cuyas tasas referenciales han pasado de 0.50% en marzo 2022 a 5.25% al cierre de 2023 y de 0.50% en julio de 2022 a 4.50% a di-

ciembre 2023, respectivamente. A su vez, la inflación de estas economías también ha caído, en el caso del Reino Unido, de un máximo de 11.1% en octubre 2022 a 4.0% al cierre de 2023; y, en el de la zona euro, de 10.6% a 2.9% en el mismo período.

Dentro de este contexto, vale mencionar que una vez concluido el programa de Servicio Ampliado del Fondo Monetario Internacional (SAF) en diciembre 2022, Ecuador no recibió desembolsos de este organismo en 2023. En diciembre, el Fondo Monetario Internacional (FMI) indicó que Ecuador pasó la revisión del programa de acceso excepcional a financiamiento en el marco del Servicio Ampliado de 2020, una señal positiva que dejó abierta la posibilidad de obtener recursos adicionales en el futuro. Específicamente, el reporte indica que el programa concluyó exitosamente y que «cumplió su objetivo de restaurar la estabilidad macroeconómica, teniendo como telón de fondo una histórica desaceleración económica». Adicionalmente, el informe destaca que la asistencia técnica ayudó a reforzar la contabilidad fiscal; que la aprobación de la reforma del Código Orgánico Monetario y Financiero fue un paso importante para el fortalecimiento de la independencia del Banco Central y del régimen de dolarización, y que «la

mayor parte de la condicionalidad del programa llegó a implementarse con el tiempo, pese a ciertas demoras de las reformas fiscales y estructurales».

La tensión entre el Ejecutivo y Legislativo a inicios de año sumado a un entorno de elecciones (anticipada) —después de la declaratoria de muerte cruzada— elevaron el índice *Emerging Markets Bond Index* EMBI de Ecuador (riesgo país) en 805 puntos, tras lo cual cerró el 2023 en 2,055 puntos. El EMBI de Ecuador se disparó en los primeros meses del año, luego de las elecciones seccionales de febrero 2023 en las que triunfó el movimiento de la Revolución Ciudadana en las principales ciudades del país y que el Gobierno perdiera en la consulta popular realizada el mismo día. Así, en apenas dos meses, este indicador pasó de 1,250 puntos el 30 de diciembre de 2022 a 1,765 puntos el 28 de febrero de 2023. Posteriormente, el riesgo país se elevó a 1,917 puntos a inicios de abril, como reflejo del nerviosismo del mercado ante el avance del proceso de juicio político al presidente de la república. Dicho proceso concluyó el 17 de mayo luego de la declaratoria de muerte cruzada por parte de Guillermo Lasso, que implicó la disolución de la Asamblea Nacional y el adelanto de las elecciones presidenciales de 2025 para agosto 2023. Así, el EMBI pasó de

1,250 puntos el 1 de enero de 2023 a 1,902 puntos el 30 de junio de 2023.

El tercer trimestre del año, el riesgo país estuvo marcado por la coyuntura de elecciones anticipadas. El 3 de agosto de 2023, el indicador subió a 2,035 puntos, el mayor en 3 años, esto debido a la reducción de la calificación soberana de Estados Unidos por parte de la calificadora de riesgo *Fitch* que resultó en una afectación negativa en la cotización de bonos de mercados emergentes. Posterior a este evento, el índice disminuyó.

Después de conocerse los resultados de primera y segunda vuelta, el EMBI de Ecuador bajó. Luego de la primera vuelta, los mercados internacionales vieron con buenos ojos que el empresario Daniel Noboa continúe la disputa contra Luisa González. Así al cierre del tercer trimestre, el riesgo país bajó a 1,789 puntos.

El cuarto trimestre arrancó con un indicador de 1,798 puntos y subió a 1,839 el 13 de octubre, el viernes previo a la jornada de la segunda vuelta electoral. Luego de conocerse el triunfo del presidente electo, Daniel Noboa, el índice EMBI bajó a 1,748 puntos al cierre del lunes 16 de octubre. No obstante, en el mes de noviembre, el riesgo país

aumentó tras visitas del posible equipo de Gobierno a bancos internacionales y organismos multilaterales y ante el debilitamiento de las cifras fiscales, con lo que alcanzó 2,054 puntos el 15 de noviembre. Luego de la posesión del presidente Noboa, el pasado 23 de noviembre, el EMBI bajó a 1,915 puntos. Sin embargo, noviembre cerró en 2,016 puntos. La debilidad de las cuentas fiscales se evidenció con la acumulación de atrasos a lo largo del cuarto trimestre del año, lo que sumado al escaso acceso a financiamiento externo preocupó a los mercados internacionales, con lo cual, el riesgo país se mantuvo por encima de los 2,000 puntos en diciembre, y cerró el año 2023 en 2,055 puntos (ver gráfico 8).

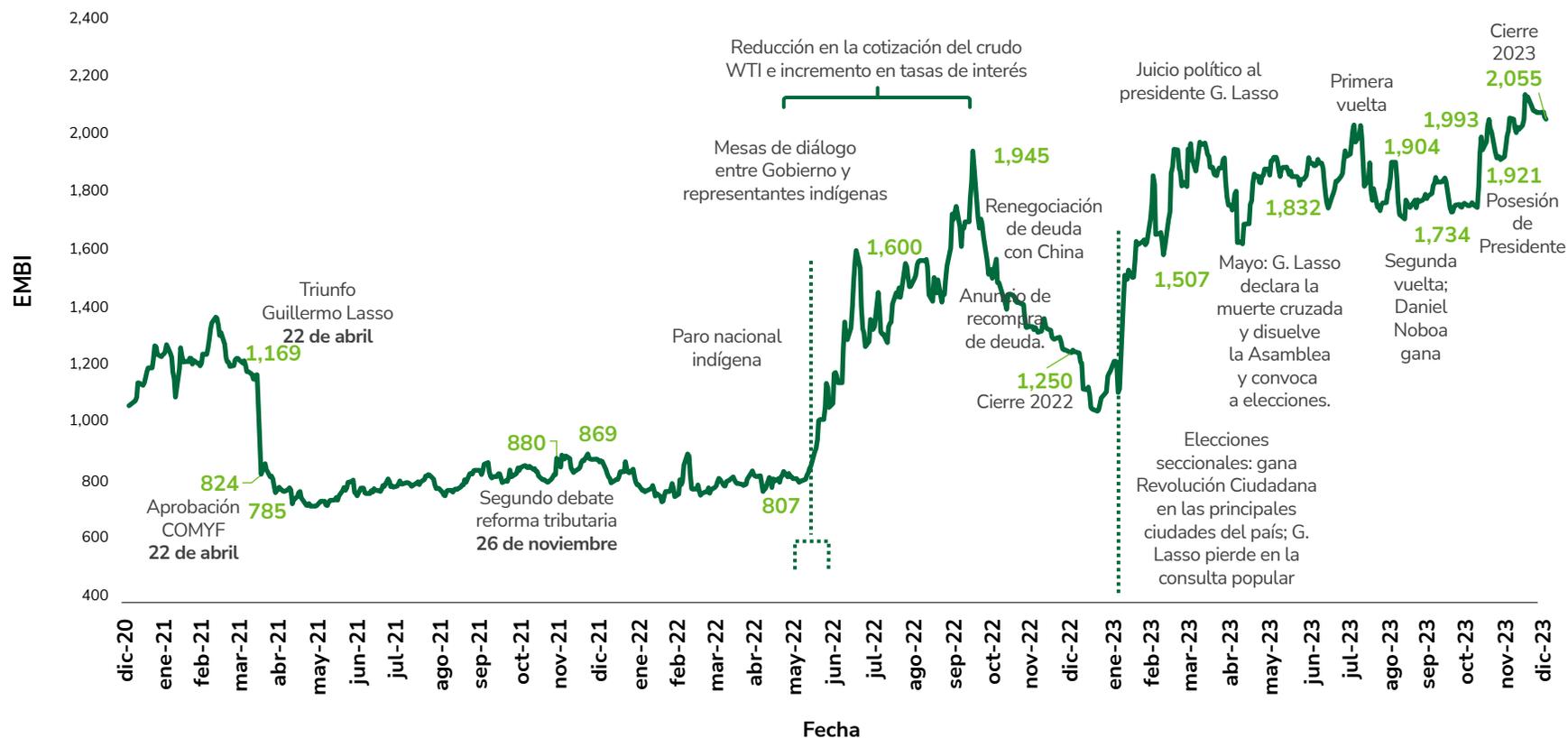
Aunque la coyuntura política del país fue el principal canal de aumento del indicador EMBI, la caída del precio del petróleo también contribuyó dada su relevancia para las finanzas públicas y comercio exterior. El precio promedio de exportación del crudo ecuatoriano pasó de USD 87.69 en el período enero-noviembre 2022 (última información disponible) a USD 68.38 en el mismo lapso de 2023; es decir, una caída de 22% anual.

Sector Monetario y Financiero

Las Reservas Internacionales (RI) bajaron en el transcurso del año luego de alcanzar valores históricamente altos. El saldo de las RI finalizó 2023 en USD 4,454.4 millones, 47.3% inferior a la cifra de cierre 2022. La reducción se explica principalmente por los menores desembolsos de deuda externa (la mitad de los recibidos en 2022), sumados a un ligero incremento del servicio de deuda y al saldo negativo de giros netos al exterior del sector público. Así, comparado con diciembre 2022, las RI bajaron en USD 4,004.3 millones.

La generación y preservación de la liquidez junto con el apoyo permanente a los clientes del sector financiero fueron las estrategias que dominaron desde 2020. El sector bancario resistió sólido en 2020 y apoyó a la reactivación productiva del país en 2021 y 2022. La tasa de crecimiento anual de los depósitos, que se mantuvo positiva, se desaceleró en el curso del año, en un entorno de competencia por la liquidez disponible en el mercado, que es menor a la del año pasado por precios inferiores del petróleo y un flujo de desembolsos externos más bajo. Los depósitos del sistema financiero (que incluyen bancos, cooperativas del segmento 1 y mutualistas) subieron 6.0% en 2023, lo

Gráfico 8
Evolución del EMBI de Ecuador en 2022



Fuente: JP Morgan, Bloomberg

que se compara con una tasa de crecimiento de 8.6% en 2022.

A pesar de la desaceleración de la economía en 2023, el año cerró con buenos resultados para la banca tanto por el lado de activos como de pasivos, lo que reafirma su compromiso con el desarrollo del país. El aumento de los depósitos de la banca superó al año anterior, al llegar a USD 2,589.3 millones en 2023 vs. un crecimiento acumulado de USD 2,437.5 millones en 2022. Al respecto, vale destacar el incremento de los depósitos a plazo en el sistema de bancos impulsado por un aumento notable de las tasas de interés pasivas de la banca en todos sus plazos debido al entorno de mayor competencia por captar la liquidez disponible en el mercado. Así, los depósitos a plazo de la banca se acrecentaron en 12.8%, mientras que los depósitos totales subieron 5.9%. A tono con la evolución de los depósitos, la cartera bruta del sistema de bancos aumentó 9.2% o USD 3,539.8 millones, una cifra menor a la alcanzada en 2022 (crecimiento de cartera de USD 4,929.2 millones) acorde al entorno de menor liquidez.

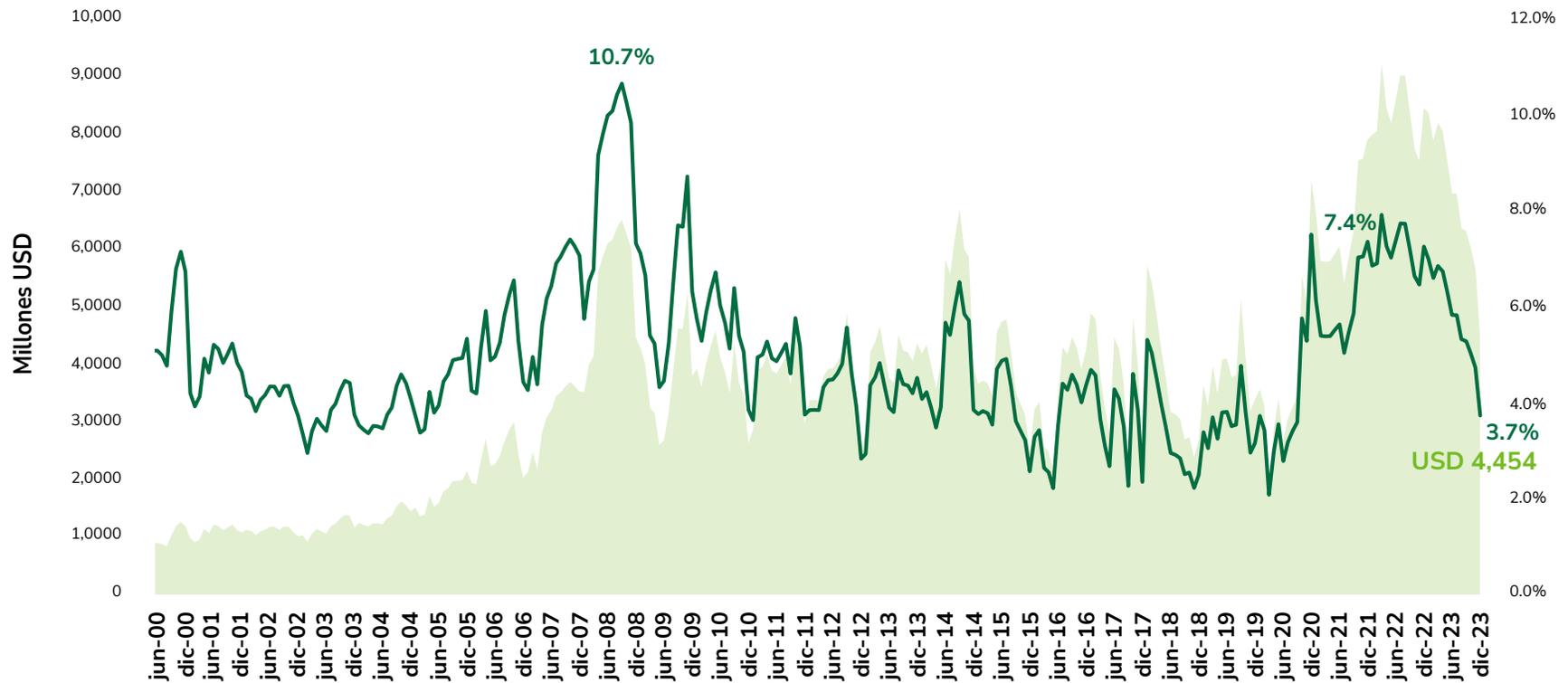
Al ampliar este resumen de resultados al total del sistema financiero privado (bancos, cooperativas segmento 1 y mutualistas), los depósitos de las coo-

perativas del segmento 1 aumentaron USD 1,076.7 millones (+6.6%) en el año y se redujeron en USD 22.5 millones (-2.1%) en mutualistas. Con esto, las participaciones de mercado cerraron en 71.5% para la banca, 26.9% para cooperativas (segmento 1) y 1.6% para mutualistas. En el caso de la cartera bruta, esta incrementó 8.7% para el sistema financiero en su conjunto (bancos, cooperativas del segmento 1 y mutualistas). En el caso de cooperativas aumentó en 8.4% y en el caso de mutualistas se redujo en 6.8% anual. La participación de mercado para la cartera bruta se ubicó en 71.7% en el caso de bancos, 27.1% para cooperativas del segmento 1 y 1.2% en mutualistas.

Los indicadores financieros evidencian la solidez del sistema bancario. Durante 2023, la liquidez gradualmente continuó canalizándose a la economía acorde al flujo de depósitos; es decir, tanto cartera como depósitos continuaron creciendo, pero a menor ritmo. Al cierre del cuarto trimestre de 2023, el indicador de liquidez medido como fondos disponibles para depósitos a corto plazo (a la vista y plazo hasta 90 días) fue de 24.1% para el sistema bancario y de 35.4% para Produbanco. En cuanto a utilidades y rentabilidad, al cierre de 2023, las utilidades agregadas de las 24 instituciones bancarias priva-

das ascendieron a USD 737.5 millones (11.1% más que en 2022). Además, el ROE subió a 12.4% en 2023 de 12.2% en 2022, una recuperación significativa comparada con el 4.5% alcanzado en 2020. A su vez, el ROA cerró en 1.3% en 2023 confrontado con 1.2% en 2022 y 0.5% en 2020. En términos de manejo del riesgo, la solvencia bancaria llegó a 13.8%, el mismo nivel alcanzado un año atrás, 0.1 puntos porcentuales por debajo de la de 2021 y 4.8 puntos por encima del requerimiento normativo de 9.0%. En cuanto a la cobertura, las provisiones del sistema bancario representaron 2.1 veces la cartera improductiva. Por su parte, la morosidad cerró el año en 3.2%, al aplicar el cambio de la altura de mora de 31 días a partir de enero 2023 para todos los segmentos a excepción del segmento inmobiliario que la mantuvo en 61 días (ver gráfico 9).

Gráfico 9
Evolución del saldo de las RI (millones USD y % del PIB)



Fuente: Banco Central del Ecuador

Informe de Gobierno Corporativo

El Banco cuenta con un robusto sistema de Gobierno Corporativo, debidamente consolidado gracias al constante refuerzo de los principios de gobernanza y de los canales implementados en materia de transparencia y comunicación, que fortalecen en todo momento la institucionalidad.

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

Produbanco fue el primer banco privado de América Latina en obtener la certificación como Empresa B, que subraya el objetivo de construir una economía más sostenible e inclusiva. Al ser parte de esta comunidad de empre-

sas que cumplen con altos lineamientos de impacto social y ambiental, el Banco ha aplicado mejoras continuas de acuerdo con diversos estándares de desempeño, una cultura impulsada por un propósito, factores que le llevaron a incrementar el puntaje con el que fue certificado inicialmente. Esto es muestra de su compromiso de procurar un impacto positivo en sus relaciones con los distintos grupos de interés.

El panorama de las finanzas sostenibles ha avanzado considerablemente desde la creación de los Principios de Banca Responsable (PRB), con nuevos convenios globales y una aceleración en el interés y en la acción, en temas de sostenibilidad en todos los sectores. En este contexto, Produbanco fue seleccionado como uno de los 27 bancos a nivel mundial para trabajar en la nueva Hoja de Ruta para el 2030 de los Principios de Banca Responsable con UNEP-FI y para definir cómo debe evolucionar el marco de los PRB en el contexto de la creciente ambición, los nuevos acuerdos mundiales y resulta-

dos científicos, así como el aumento de la regulación y las normas relacionadas con la sostenibilidad.

Por otro lado, el Órgano Directriz implementó el Portal de Directorio, herramienta tecnológica que maneja información gerencial y la correspondiente a sus sesiones y a las de sus comités normativos. Gracias a esta se han automatizado los procesos de reporte y consecuentemente se ha logrado un adecuado control y rendición de cuentas, lo que promueve la transparencia de la información. El Portal de Directorio es en sí mismo un repositorio y un medio de comunicación oficial que optimiza varias actividades administrativas y simplifica procesos; gestiona las reuniones del Directorio y de sus comités adscritos; permite su seguimiento; la generación de convocatorias, y la suscripción en línea de las actas. Todo esto ha mejorado la eficiencia del Buen Gobierno Corporativo.

En los procedimientos y metodología efectuada para medir la gestión y eva-

luación de los miembros del Directorio, 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. Igualmente, 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 con relación a su dinámica, participación, información recibida, tiempo de duración y temas tratados. La medición realizada arrojó resultados positivos que indicaron 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.

Del mismo modo, el Banco incorporó el Sistema de Gestión Antisoborno bajo los estándares de la Norma ISO 37001:2016, como método de control y prevención de actos de soborno y corrupción. Dicha implementación ha sido exitosa y se encuentra en pleno funcionamiento en el proceso de Contrataciones y Compras; de esta manera

se han fortalecido las buenas prácticas de nuestro Gobierno Corporativo. A pesar de que su implementación no es un requerimiento normativo, Produbanco considera que su observancia es vital para continuar eficazmente y de manera transversal el *compliance* normativo. Se revisa y ajusta periódicamente el accionar del Gobierno Corporativo, adecuándolo a los cambios del entorno, lo que ha dado como resultado un correcto manejo sobre la materia.

A efectos de cumplir con las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Produbanco designó al Oficial de Protección de Datos, encargado de velar por el cumplimiento de las obligaciones determinadas por la norma, lo cual incluye el seguimiento, control y gestión de la efectiva protección de los datos de nuestros clientes y consumidores financieros, bajo la instrumentación de mecanismos, procesos y protocolos tanto técnicos como organizacionales que permiten garantizar un nivel de seguridad adecuado. El Banco se encuentra implementando un programa de protección de datos personales en todas las líneas de interacción de la oferta de productos y servicios financieros, con capacitaciones permanentes a nuestros colaboradores.

De igual manera, se efectuó el segui-

miento periódico al Plan Estratégico con la periodicidad establecida. El Banco cuenta con un Tablero 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

La sostenibilidad se mantiene como un elemento esencial, transversal en todas las unidades y actividades de Produbanco y sus Subsidiarias, lo que refleja su compromiso estratégico. La certificación bajo Sistema B, resalta el objetivo de construir una economía más sostenible e inclusiva a través de su modelo de negocio, y de ser parte de esta comunidad de empresas que cumplen con altos estándares de impacto social y ambiental.

Los cuatro ejes de sostenibilidad diseñados con el propósito de promover el cambio hacia el desarrollo sostenible se han establecido en consonancia con los compromisos y estándares globales que mantiene Produbanco. Se dividen en ADN sostenible, centrado en el compromiso ASG interno; *administración de riesgos*, encargada de gestionar riesgos ambientales, sociales y climáticos de las operaciones y el portafolio; *valor brindado a los clientes*, que consiste en apoyarlos en su camino hacia la sostenibilidad mediante una oferta sostenible, y el último eje, conocido como *Construyendo una Comunidad*, enfocado en promover el progreso de un ecosistema sostenible en el país. Así, el Banco asume la responsabilidad de llevar a cabo de manera constante actividades y programas alineados a sus ejes estratégicos, tales como el programa de líneas verdes y portafolio sostenible; sistemas de gestión antisoborno; gestión ambiental y social; asistencias técnicas a clientes; programa de educación financiera y de desarrollo con la comunidad, y su iniciativa *Conservando Nuestras Fuentes de Agua: Los Páramos de Ecuador*, entre otras actividades. Un compromiso fundamental de Produbanco es la ejecución de su estrategia alineada al *Net-Zero Banking Alliance*, con la que asume la responsabilidad de abordar las emisiones de su portafolio.

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. Se promueve una cultura de respeto que permite maximizar el desempeño y aprovechar las contribuciones únicas del talento.

Por otro lado, en concordancia con las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, el canal de denuncias *Línea Ética* continuó operando con normalidad, garantizando el anonimato y confidencialidad, y los colaboradores tuvieron las señales de confianza necesarias para hacer uso del mismo. Lo anterior 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 2023, se registraron 40 casos resueltos en primera instancia por los miembros de la comisión respectiva; cada uno de los cuales fue analizado y canalizado. En este sentido, se tomaron los correctivos correspondientes. A lo largo del año se presentaron tres casos de fraude interno, debidamente gestionados.

Educación Financiera

En línea con el compromiso permanente de generar capacidades financieras en los clientes y la inclusión de la comunidad, el Programa de Educación Financiera *Aprende* ha crecido de forma continua. En 2023 registró más de 12,890 beneficiarios entre niños, jóvenes y adultos, y en grupos objetivo como clientes, colaboradores, comunidad, beneficiarios del programa emblema *Conservando Nuestras Fuentes de Agua: Los Páramos de Ecuador*, y del programa integral en colegios. Por otro lado, en el Programa *Aprende*, se trabajó en conjunto 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 los clientes empresariales y pyme.

Asimismo, se han practicado actividades presenciales de voluntariado en las cuales los colaboradores de Produbanco trabajan en equipo con estudiantes del programa de colegios, estructurando ideas de negocios sostenibles con el objetivo de cubrir necesidades identificadas en su comunidad.

Se ha fomentado una conciencia de responsabilidad para contribuir con una

gama mucho más amplia de grupos de interés, pues el crecimiento y la adecuada gestión del Banco están muy ligados al bienestar de las comunidades con las que contribuye.

De la misma manera, como parte de los objetivos regionales de Grupo Promérica, se desarrolló la *Semana de Educación Financiera*, a través de la cual se impartieron talleres en la comunidad en conjunto con los otros bancos del Grupo.

Retribuciones

El Comité de Retribuciones analizó la política vigente para todos los colaboradores, principales ejecutivos y directores, sin observaciones a reportar, jun-

to con la revisión de salarios ejecutada en el año 2023 y la estrategia de compensaciones, alineada con las condiciones económicas del país y del mercado.

Servicio al Cliente

En lo referente al desempeño de la Unidad de Atención al Usuario Financiero, encargada de la administración, manejo y seguimiento de reclamos y requerimientos presentados por clientes y usuarios, el Informe presentado y aprobado por el Directorio contiene los indicadores de gestión, el desglose correspondiente con el análisis de operatividad, el detalle de los valores afectados y las recomendaciones respectivas para continuar brindando un servicio de excelencia al cliente. El Banco cuenta

con políticas definidas y con 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 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 ha llevado 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

Tras gradualmente haber superado los efectos de la pandemia de COVID-19, la economía ecuatoriana inició el 2023 con la perspectiva de consolidar nuevas oportunidades de crecimiento en un entorno de negocios favorable; sin embargo, estas expectativas y tendencias perdieron ritmo a lo largo del año a causa de un ambiente político complejo, caracterizado por retos en gobernabilidad, el anuncio de elecciones anticipadas y una delicada situación de las finanzas públicas.

El panorama internacional no fue menos retador, China —nuestro mayor socio comercial— se expandió menos de lo esperado a pesar de las medidas de estímulo de su gobierno. Por su parte, Europa y Reino Unido continuaron con bajas cifras de crecimiento económico, mientras que Estados Unidos tuvo un mejor desempeño que el previsto (2.5% en 2023 frente al 1.9% en 2022), a pesar de que la Reserva Federal elevó su

tasa directriz hasta el nivel más alto en 22 años. Así, en el segundo semestre, quedó atrás la volatilidad en los mercados financieros que se había producido tras la quiebra de *Silicon Valley Bank* en marzo y los posteriores rescates de otros bancos regionales como el *First Republic Bank* en abril. Los bancos centrales de las economías avanzadas pusieron fin a los aumentos en las tasas de interés, conforme sus tasas de inflación empezaban a ceder a lo largo del año. A pesar de esta reducción, la inflación sigue por encima del objetivo de 2% de los Bancos Centrales de Europa y Estados Unidos, por lo cual, se espera que en el primer semestre de 2024 la tasa directriz se mantenga en su nivel actual. En este escenario, se vieron afectadas las decisiones de consumo e inversión de hogares y empresas.

En el caso de Ecuador, a esto se sumó el anuncio de la posible llegada del fenómeno de El Niño y un fuerte estiaje a partir de septiembre, que obligó a las autoridades y al sector empresarial a aplicar medidas de mitigación y recor-

tes de energía a nivel nacional. Adicionalmente, en contraste al 2022, los precios del petróleo fueron menores y las fuentes de financiamiento externo se volvieron escasas. Dado el tamaño del Estado en la economía ecuatoriana, las debilidades de las finanzas públicas en un entorno más restringido de liquidez restaron dinamismo al consumo privado. Estas tendencias negativas fueron parcialmente compensadas por el incremento de las remesas, que marcaron nuevamente un récord; las exportaciones no petroleras conservaron su buen ritmo de crecimiento; el crédito siguió fluyendo a tono con el aumento de los depósitos, y la banca cerró el año con adecuados niveles de solvencia, liquidez y morosidad.

En el contexto descrito y como parte de nuestra gestión preventiva, fortalecimos los procesos para la administración de riesgos siempre guiados por las mejores prácticas internacionales, enmarcadas en la normativa local y en las recomendaciones del Comité de Basilea. En este sentido, dimos paso a la

implementación del modelo de las *tres líneas de defensa* y capacitamos a los niveles tácticos y operativos del Banco en la importancia de la administración oportuna del riesgo, así como en el rol que todos los colaboradores tenemos ante este frente común. Esto fue posible gracias al trabajo en equipo de las unidades de negocio, control y soporte.

Con el objetivo de robustecer nuestra gestión prospectiva, analizamos las metodologías que mantenemos de: *riesgos emergentes*, cuyo contenido fue revisado por el regulador y posteriormente reconstruido de forma colaborativa con la alta gerencia; de *riesgo sistémico*, para el cual se formalizó el seguimiento a través de la publicación de su metodología con énfasis en interconexiones financieras con otras entidades del sistema financiero, y de *riesgo estratégico*, para el que profundizamos el seguimiento con la formalización de las acciones mitigadoras ante el Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR). Así, en los tres casos, el Banco ha robustecido su marco de administración de riesgos, incorporando discusiones de alto nivel, evidenciando tendencias para enfrentar sucesos y/o escenarios que se producen en condiciones nuevas o desconocidas, e informando oportunamente a los cuerpos colegiados.

Hemos ratificado nuestros principios, mismos que se reproducen a continuación:

- **Un sólido compromiso de los colaboradores con el proceso de administración de riesgos, basado en el modelo de las tres líneas de defensa:** que se sustenta en los roles y responsabilidades claramente definidos y asignados a todos los integrantes del Banco como gestores activos del comportamiento frente al riesgo.
- **Apetito y tolerancia de riesgo:** apoyado en indicadores, umbrales, límites y metodologías cuantitativas y cualitativas consolidadas, que son revisadas y difundidas de manera periódica.
- **Establecimiento de estructuras operativas con un enfoque basado en riesgos:** a través de las cuales, los colaboradores aplican las prácticas que apalancan la consecución de la estrategia y objetivos del negocio.
- **Visión integral del riesgo:** lo 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:** con un enfoque en anticipar los riesgos emergentes, sistémicos y estratégicos, y en identificar los efectos que estos podrían 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, de forma diaria.

Con corte a diciembre de 2023, el Banco registró un nivel de riesgo residual bajo y con tendencia estable:

Tipo de Riesgo	Calificación Riesgo Inherente (RI)	Tendencia RI	Calificación Capacidad de Mitigación (CM)	Tendencia CM	Calificación Riesgo Residual (RR)	Tendencia RR
Liquidez	Moderado	Baja ▼	Cumplimiento significativo	Estable ➤	Bajo	Baja ▼
Mercado	Moderado	Estable ➤	Cumplimiento exitoso	Estable ➤	Bajo	Baja ▼
Crédito	Significativo	Estable ➤	Cumplimiento significativo	Estable ➤	Moderado	Alza ▲
Operativo, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información	Significativo	Alza ▲	Cumplimiento significativo	Estable ➤	Bajo	Alza ▲
Negocio	Moderado	Estable ➤	Cumplimiento exitoso	Estable ➤	Bajo	Estable ➤
Reputacional	Moderado	Estable ➤	Cumplimiento significativo	Estable ➤	Bajo	Estable ➤
Perfil de Riesgo Residual					Riesgo Bajo	Estable ➤

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 para estos escenarios. Dentro de nuestro marco de gestión integral, contamos con estrategias, políticas, metodologías, procesos, procedimientos, instrumentos y límites, que hacen posible identificar, medir, controlar, mitigar, monitorear y comunicar oportunamente los riesgos de liquidez a los que está expuesto el Banco, a nivel interno, a los organismos de control y a *Promerica Financial Corporation (PFC)*.

Produbanco financia sus actividades por medio del fondeo proveniente de la Banca de Empresas y la Banca Minorista —que tienen una característica de estabilidad y alta diversificación—, y del procedente de diversas fuentes complementarias incluyendo mercado de valores nacional y operaciones con el exterior, obligaciones financieras, emisión de bonos y deuda subordinada. La gestión de fondeo fue muy competitiva en el último año, tanto por factores locales como internacionales; no obstante, el Banco desembolsó créditos en el mercado ecuatoriano por USD 434.6

millones, cifra equivalente a una tasa de variación anual de 9.3%, que superó el 9.2% del sistema.

Por su parte, a fines del 2023, nuestras obligaciones con el público cerraron en un saldo de USD 5,726.5 millones, es decir, con una variación interanual positiva de USD 387.5 millones (7.3%). El aumento fue mayor al del sistema de bancos, el mismo que presentó una tasa del 5.9%. Por su parte, los depósitos a la vista pasaron de USD 3,230.9 millones (diciembre 2022) a USD 3,229.7 millones (diciembre 2023), una ligera reducción de USD 1.1 millones o -0.03%. Al mismo tiempo, los depósitos a plazo se incrementaron en USD 369.6 millones para llegar a USD 2,354.6 millones (variación anual de 18.6%), lo que representa un 41.1% de participación en el total de los depósitos del Banco.

Alineados con la estrategia de diversificación de fuentes de fondeo, Produbanco recibió un crédito por USD 50.0 millones por parte de la Agencia Japonesa de Cooperación Internacional (JICA), con lo cual se convirtió en el primer banco del Ecuador en recibir un crédito de este organismo; además, se sumaron como nuevos fondeadores *Invest In Visions* con un desembolso de USD 20.0 millones con vencimientos hasta el 2027 y Norfund con USD 16.5

millones con vencimiento a diciembre de 2031. Por otro lado, Produbanco consiguió desembolsos adicionales por alrededor de USD 185.0 millones de parte de otros multilaterales y entidades bilaterales. Todos estos logros se dieron luego de exigentes procesos de debida diligencia de estas instituciones y son un reconocimiento a la solidez de nuestra institución y a su excelente imagen dentro de la comunidad financiera internacional.

Produbanco continuó con la estrategia de mantener una posición de liquidez prudencial, ampliando sus activos líquidos y sus coberturas de 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 35.4% al finalizar el 2023, porcentaje superior al promedio del sistema, que marcó un indicador de 24.1%.

Paralelamente, se intensificó el monitoreo de la liquidez a través del uso de nuevas herramientas para una mejor toma de decisiones; la implementación de supuestos macro y microeconómicos para el cálculo de brechas (*gap*); simulaciones de escenarios; análisis de estrés y *backtesting*, y las mediciones del riesgo de este tipo basadas en las recomendaciones de la normativa de

Basilea III, con la intención de medir el impacto de las estrategias de administración de activos, pasivos y de riesgo del balance.

Con respecto a la gestión de liquidez del portafolio de inversiones, la estrategia de colocación de los recursos administrados por la Tesorería 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 en esta línea por parte de sus clientes. Al cierre del año, el 91% de los activos administrados por la Tesorería eran convertibles en efectivo en un plazo inferior a 30 días y el 97% 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 PFC—, Produbanco presentó una amplia cobertura respecto de sus indicadores, además de una holgada posición de liquidez.

Desde la perspectiva de riesgo de mercado, Produbanco se enfoca en una estrategia de inversión del portafolio que considera una posición defensiva y de apoyo a la liquidez; el mantenimiento de activos de alta calidad; la aplicación

Normativos	
Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Encaje	✓
Reservas de Liquidez	✓
Fondo de Liquidez	✓
Coefficiente de Liquidez Doméstica	✓
Índice estructural de liquidez - 1era línea	✓
Índice estructural de liquidez - 2da línea	✓
Índice estructural de liquidez - Indicador Mínimo	✓

Grupo	
Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Días de liquidez	✓
Calce de liquidez sobre el patrimonio	✓
Coefficiente de Cobertura de Liquidez (LCR)	✓
Índice de Liquidez	✓

Fuente y Elaboración: Produbanco

del principio de diversificación para mitigar riesgos de contraparte; la búsqueda de la preservación de capital en todo momento, y el monitoreo permanente 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.

Durante el 2023, el costo del fondeo local tuvo una tendencia creciente; la tasa de interés pasiva referencial del sistema financiero se ubicó en 7.7%, 1.3 puntos porcentuales por encima de la presentada a diciembre de 2022 (6.4%), y la más alta en los últimos siete años.

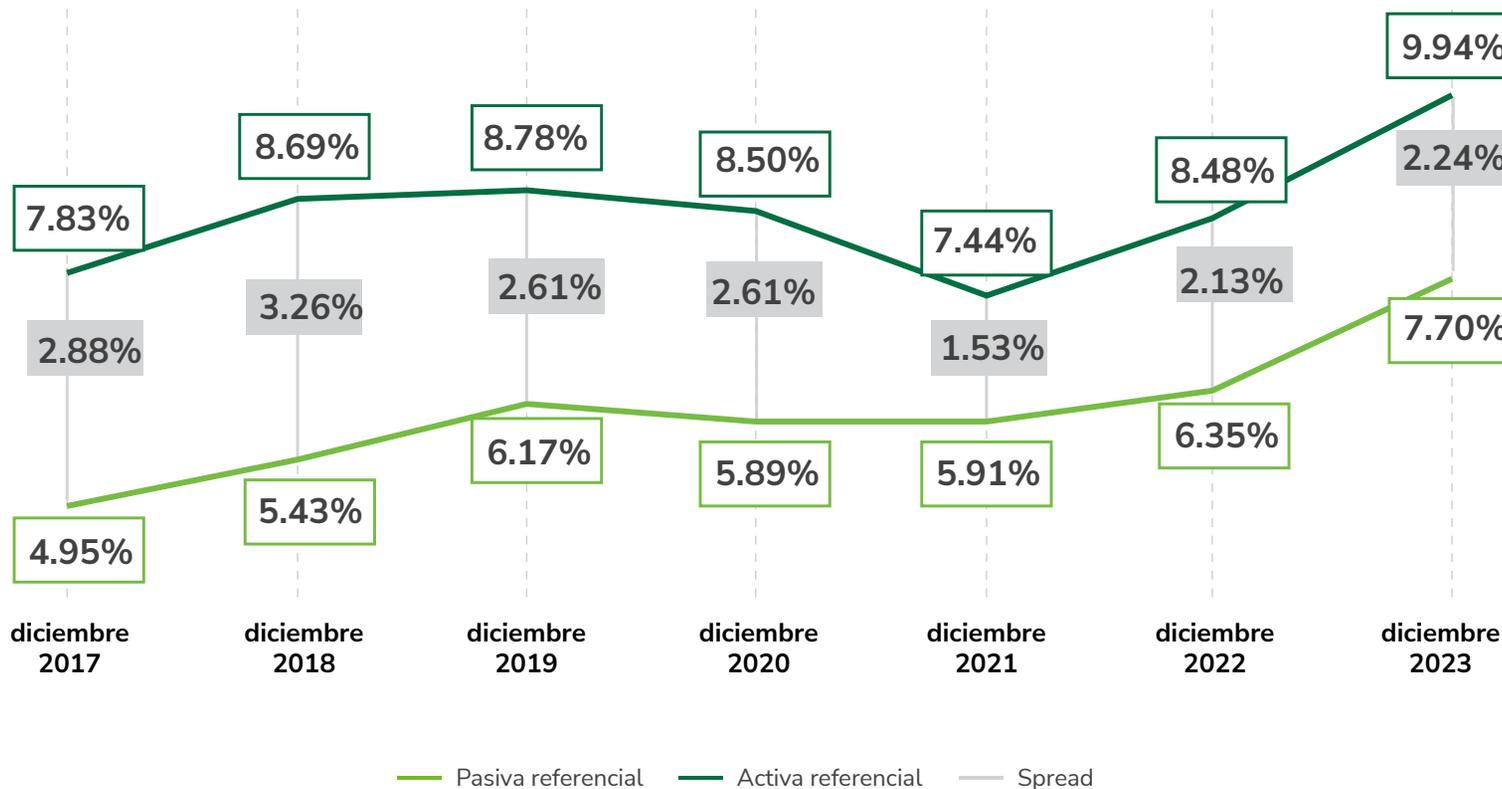
Ante tal situación de mercado, la tasa activa referencial también se ajustó al alza y cerró 1.5 puntos porcentuales por encima del valor de 2022. En el primer semestre del 2023, el *spread* (margen) promedio fue del 2.0%; en el segundo semestre mantuvo un promedio de 2.1% —a partir de julio, producto de la implementación de la normativa que modificó la metodología de definición de las tasas efectivas máximas para los créditos del segmento productivo corporativo y productivo empresarial—, y cerró diciembre con un valor de 2.2% —mes en el que se aplicó la reforma a

la metodología de definición de tasas efectivas máximas para el subsegmento

de crédito productivo pyme—. Este último fue el tercer porcentaje más bajo

comparado con los valores del mismo mes en los siete últimos años.

Gráfico 10
Evolución de tasas referenciales



Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaboración: Produbanco

La estructura del balance de Pro-
dubanco mantuvo una tendencia con-
servadora por el lado de la duración
del activo y del pasivo; esto permitió
que las fluctuaciones en las 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 sensi-
bilidad fue de 2.1% y 1.3%, respecti-
vamente; ambos indicadores conside-
rablemente por debajo de los límites
internos establecidos.

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

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

Fuente y Elaboración: Pro-
dubanco

Riesgo de Crédito

La transformación digital genera que to-
dos los procesos de una institución sean
analizados de manera profunda, para
así determinar nuevas vías de ejecución
que sean más eficientes y eficaces.

Este fue el fundamento sobre el cual
se ejecutó el plan de trabajo en cuanto
a controles crediticios, monitoreo pre-
ventivo, así como de desarrollo de mo-
delos técnicos – estadísticos para cali-
ficación de cartera y determinación de
provisiones, lo cual en conjunto ayudó
a brindar una atención ágil al cliente y
mantener la calidad del portafolio.

Un esquema fortalecido y conjunto en
todas las etapas fue fundamental para
un seguimiento cercano a los diferentes
signos de alerta que pudieran presen-
tar los clientes ante una posible afec-
tación por el fenómeno de El Niño, de
manera que en forma preventiva se ge-
neren facilidades crediticias que apo-
yen a la realidad financiera de nuestros
clientes.

Por otro lado, de acuerdo con el apetito
de riesgo institucional y considerando
las mejores prácticas, se implementó un
nuevo modelo, debidamente aprobado
por el regulador, para la calificación y
determinación de provisiones de la car-

tera productiva, que se fundamenta en
técnicas y mediciones estadísticas, con
el objetivo de prever adecuadamente el
riesgo del cliente y velar por la solidez
de la institución.

En el año 2023, el sector productivo sin-
tió los beneficios del restablecimiento
de la cadena de pagos, la normaliza-
ción del servicio logístico mundial y una
relativa estabilización de los precios de
los *commodities* (materias primas). Se
mantuvo como reto la recuperación
de la demanda local e internacional,
así como los riesgos implícitos en los
factores exógenos como fueron la re-
activación de la actividad del volcán
Cotopaxi, la presencia del fenómeno de
El Niño y en los últimos meses el fac-
tor inseguridad. En este contexto, los
esfuerzos del Banco se enfocaron en
atender las necesidades puntuales de
los clientes y paralelamente resguar-
dar la calidad de la cartera productiva.
En todos nuestros segmentos —corpo-
rativo, empresarial y pyme— estuvimos
muy cercanos a los clientes, con visitas
y acompañamiento continuo, lo que nos
permitió atenderlos oportunamente y
tener una actualización de la visión in-
tegral de las mayores exposiciones, así
como también detectar oportunamente
los desafíos que enfrentaron los clien-
tes, sobre todo en los segmentos pyme
y empresarial.

En este año invertimos esfuerzos extraordinarios para replantear nuestro modelo de atención en el segmento pyme, con el que alcanzamos excelentes resultados en la colocación de nuevos productos, en la implementación de nuevas metodologías, en el incremento de la tasa de aprobación y colocación de cartera. El objetivo apunta a reducir los tiempos de respuesta para los clientes y optimizar los procesos internos. En el segmento empresarial empezamos a replicar estas mejoras y anticipamos resultados muy favorables en 2024 que se traducirán en beneficio de nuestros clientes.

Por el lado de la recuperación de la cartera comercial —cuyo modelo de gestión considera procesos de negociación personalizados para cada cliente— es importante señalar que a pesar de la inestabilidad política; de los problemas de seguridad que han afrontado los pequeños, medianos y grandes empresarios; de un invierno inclemente vivido en la zona costera del Ecuador, y de tener la amenaza constante de la llegada del fenómeno de El Niño, hemos focalizado nuestra ardua gestión y seguimos impulsando el seguimiento al cobro, aplicando gestiones de cobranza completamente personalizadas para cada situación, mirando de cerca el sector al que pertenece el cliente, revisando sus proyecciones

futuras, y considerando las garantías que tenemos, sin dejar de lado el cumplimiento del cliente analizado frente a otras instituciones financieras.

Cerramos el 2023 con un incremento en los niveles de morosidad debido a casos puntuales en los segmentos pymes y empresarial. Para estos se ha definido un plan de acción para el 2024; algunos cuentan ya con alternativas mediante refinanciamientos, reestructuraciones o por la vía judicial, entre los que no se descarta la posibilidad de arreglos mediante actas transaccionales.

De igual manera se debe indicar que en cuanto a la recuperación de la cartera castigada de la Banca Comercial, hemos logrado una recuperación que sobrepasó los USD 2 millones.

Es relevante señalar que en este año, gracias a la robotización, pusimos en marcha la generación automática de reportes como por ejemplo la asignación de cartera para los miembros del equipo a fin de poder realizar sus gestiones diarias. Esperamos lograr en 2024 una mayor optimización en este campo, con el fin de reducir la carga operativa de los funcionarios de la unidad.

En lo que respecta al control y seguimiento de los procesos judiciales, se

convirtieron en hitos importantes el refuerzo del equipo y la incorporación del reporte que mide la rapidez y efectividad de nuestros abogados externos. Se levantó un *dashboard* (tablero) para visualizar esta información y tener una mejor toma de decisiones y proyecciones de recuperación.

Con respecto a la cartera no comercial, Prodbanco trabajó en un esquema integral de control de riesgos financieros, atado a la estrategia de originación del portafolio de personas, que identifica fuentes de riesgo, analiza y define políticas y metodologías orientadas a controlar y mitigar exposiciones, sin dejar de lado la colocación de productos por los diferentes canales: digitales, presenciales y en punta, dentro del modelo estratégico del Banco *phygital* (acrónimo de físico y digital en inglés) que busca promover una mayor inclusión financiera. Esta última alcanzó un indicador del 85% en el Ecuador a 2023, como resultado de un entorno con un sistema financiero sólido, oferta de productos adecuados y acceso a canales transaccionales físicos y digitales.

Entre los puntos a destacar de la estrategia de crédito de consumo se encuentran:

a. la actualización y calibración del

- modelo de originación para la cartera no comercial, que permite segmentar a los prospectos en grupos *dirty* (con historial de impagos) y *clean* (sin impagos en historial), ajustando el riesgo de cada clúster, con el objetivo de mejorar la calidad de la colocación;
- b. el desarrollo de un nuevo modelo de asignación de cupos de tarjeta de crédito de acuerdo con la capacidad de pago del cliente, considerando variables de endeudamiento en el sistema financiero, la relación de la cuota a ingreso y calificación de *score* (sistema de puntuación), y manteniendo la oferta de valor del producto en relación con el cupo determinado;
 - c. el seguimiento a los clústeres de tarjeta de crédito con uso recurrente de avances de efectivo y con reducciones progresivas de cupos de acuerdo con la recurrencia de uso y *score* de sobreendeudamiento;
 - d. análisis del proceso de campañas por cada uno de los productos: tarjeta, *Directo Tabla de Amortización* (DTA), *Crédito para Empleados* (CPE), tomando en cuenta la calidad del portafolio a través de variables que permitan monitorear su desempeño en

función de la pérdida esperada, tales como el indicador cuota a ingreso, *score* de sobreendeudamiento, corte del *score* de originación;

- e. el esquema de gestión de riesgo de crédito para el portafolio no comercial se basa en un análisis profundo y alta capacidad de adaptabilidad a las condiciones de mercado, lo que constituye un factor catalizador para la colocación y monitoreo de calidad en los diferentes productos.

En el primer semestre del 2023 se alcanzó USD 1,000 millones en saldos de cartera de tarjeta de crédito, lo que sin duda contribuye a la expansión e inclusión financiera de más ecuatorianos. En el producto *Crédito Automotriz*, impulsados por la necesidad de responder en menor tiempo a las solicitudes, se incorporó la mejora del proceso de aprobación mediante la automatización robótica de procesos (RPA) y la inteligencia artificial (IA) para receptar, calificar y responder dichas solicitudes de manera automática y digital.

En el 2023, además de los impactos económicos comentados en líneas previas, la capacidad de pago de las obligaciones de algunos clientes, se vio también afectada por diferentes causales: desempleo, disminución de

ingresos, reducción de ventas, entre otros.

En lo que se refiere a la cobranza, se fortaleció la gestión mediante la incorporación de herramientas que permitieron incrementar la productividad: el marcador *Genesys Cloud*, que aporta con mayor tecnología y eficiencia al flujo de atención a clientes, y la actualización de la versión de *Creditforce* que combina el módulo judicial con la automatización de procesos y seguimientos a las diferentes instancias. Estos cambios se complementan de forma transversal con el análisis de data y analítica avanzada, gracias a los cuales se logró aplicar estrategias focalizadas para atender las necesidades de los clientes con base en su capacidad de pago, así como en factores macroeconómicos que otorguen alivios financieros para el pago de sus obligaciones, de acuerdo con la normativa vigente.

Durante el 2023 se completó el Proyecto Optimización de Cobranzas (POC), coordinado de manera regional con PFC y *Ernest & Young*. Para Ecuador se levantaron 19 iniciativas en el programa denominado *Smart Collections*, que identifica las mejores prácticas para optimizar, agilizar y potenciar la cobranza. El 50% de estas iniciativas fueron puestas en marcha en el transcurso del

2023 y el restante 50% se encuentra en planificación para el 2024.

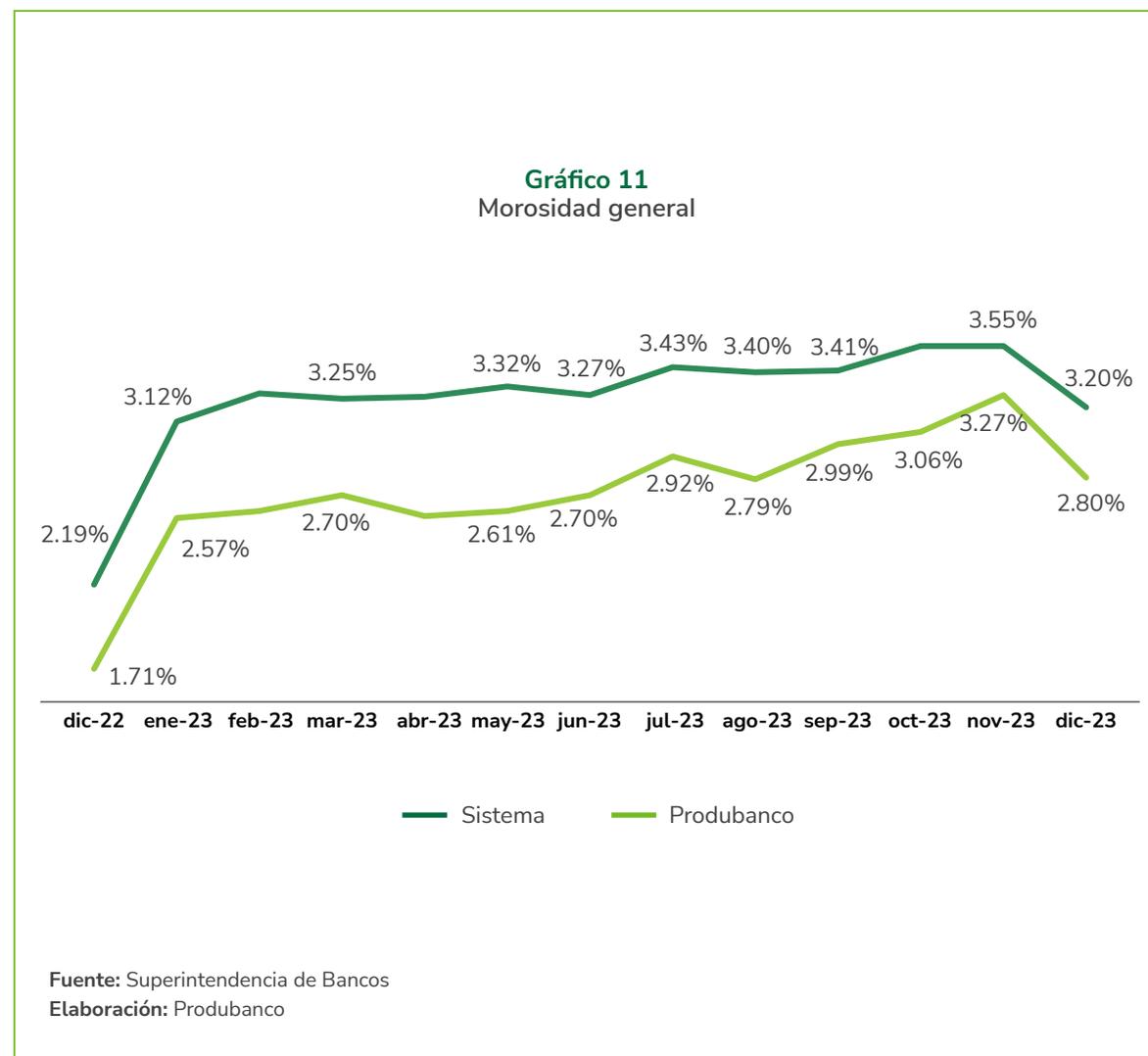
Tras una revisión técnica y exhaustiva de las métricas de desempeño de nuestros modelos de originación de cartera no comercial correspondientes al 2022, efectuamos ajustes en cada uno en 2023. Los modelos hacen posible el análisis de los clientes, tengan o no experiencia crediticia dentro de nuestra institución. Además, estos tienen como unidad de análisis al cliente y no al producto demandado. Al cierre del año se concretaron todos los pasos: certificación, difusión interna, revisión con equipos involucrados e informe al regulador del proceso concluido.

Como parte de nuestra gestión anticipada y con el objetivo de robustecer las metodologías de originación, iniciamos un proceso de afinamiento de nuestros modelos de inferencia de ingresos, parametrizamos y corrimos un piloto para el análisis prospectivo crediticio de data alternativa, al igual que de los supuestos de capacidad de pago de nuestros clientes.

Las diferentes gestiones del año hicieron posible que, al cierre del 2023, Produbanco mantuviera un indicador de morosidad inferior al del sistema financiero. Vale la pena mencionar que,

a partir del 1 de enero del 2023, el cálculo del indicador de vencido contable considera una altura de mora de 61 días para el segmento inmobiliario y de 31 días en el resto de segmentos

de crédito, tal como lo definió el ente de control. Por este motivo, el indicador de morosidad de cierre de 2022 no es comparable al del cierre de 2023.



Riesgo Reputacional

La administración del riesgo reputacional de Produbanco es un proceso permanente, que se apalanca en una estructura de gestión liderada por varios equipos como son:

- Subsistemas de riesgo reputacional
- Equipo de alertas
- Equipo de primera respuesta
- Comité de Crisis Reputacional

La gestión de cada equipo responde a protocolos formales de actuación, que se activan en función de diversas exposiciones de riesgo. En este año se realizó una revisión y actualización completa de todos estos protocolos, en conjunto con cada uno de los subsistemas identificados en el Banco; la formalización de la documentación se la realizó en el último trimestre.

Uno de los aspectos fundamentales de apoyo a la toma de decisiones es el manejo ordenado de la comunicación, es por ello que en el 2023 se realizó el lanzamiento oficial de un *dashboard* de riesgo reputacional, que maneja información estadística comparativa proveniente de redes sociales y de medios *online* (en línea).

Finalmente, se realizó la implementación del modelo de gestión de riesgo reputacional en cinco de los nueve países en los que grupo PFC tiene presencia, con resultados positivos. Se tiene planificado para mediados de 2024 completar este proceso en el resto de los países.

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 con los equipos participantes, se determinan medidas de mitigación y planes de acción que son monitoreados hasta su cumplimiento; de este modo se garantiza que los riesgos identificados sean gestionados oportuna y adecuadamente. En este sentido, el Banco definió formalmente el esquema de *tres líneas de defensa* para la gestión del riesgo operativo, que formará parte de la estrategia de comunicación del comportamiento frente al riesgo en los siguientes años.

Adicionalmente, al cierre del 2023 se homologó la metodología de gestión del riesgo operativo con los países de PFC a propósito de la implementación

de una nueva herramienta para su administración en la institución.

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.
- **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 de riesgos. En el transcurso del año se actualizaron los criterios de medición de riesgos potenciales así como materializados 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 facilita la implementación de metodologías cuantitativas de medición de riesgos.
- **Análisis de escenarios:** con el fin de mapear riesgos que, a pesar de

tener una baja probabilidad de ocurrencia, puedan impactar las operaciones de la institución y plantear estrategias proactivas de respuesta.

- **Indicadores claves de riesgo:** se constituyen en un sistema de alerta temprana. El Banco tiene un sistema de indicadores que son periódicamente reportados por los dueños de los procesos y monitoreados por el subdepartamento de riesgo operativo.
- **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, *dashboards* a través de Power BI y la difusión de consejos o recomendaciones sobre temas de riesgo operativo y continuidad del negocio con la ayuda del canal de comunicación 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 *Business Impact Analysis* (BIA) actualizado, con sus umbrales de aceptación de potenciales pérdidas y días de interrupción.

Durante el 2023 se revisaron, actualizaron, difundieron y probaron los planes de continuidad y contingencia de los procesos críticos vigentes, para lo cual se consideró nuevos escenarios y estrategias cuyo propósito principal es garantizar la continuidad de las operaciones y atender a los diferentes grupos de interés.

Al ser la tecnología la piedra angular para que los procesos críticos se mantengan operativos, se efectuaron pruebas periódicas de todos los componentes de contingencia y continuidad tecnológicos, con el objeto de garantizar su funcionamiento en caso de que

su activación fuera necesaria. Además, se implementaron servicios complementarios en el *data center* alternativo para asegurar la continuidad de las operaciones, y se programaron y ejecutaron pruebas de activación como parte de la gestión preventiva que ejecuta el Banco. Como complemento, se revisaron y actualizaron los escenarios de activación del Plan de Recuperación Ante Desastres (DRP) y se ajustaron los tiempos objetivos de recuperación (RTO) de acuerdo con el tipo de evento.

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.

Como parte de la gestión de la continuidad del negocio se trabajó en la actualización de la metodología y en la automatización del 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 servicios que apalancan pro-

cesos 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.

Adicionalmente, es importante mencionar que se ha dado prioridad alta y seguimiento periódico a los temas relacionados con contingencia tecnológica y a los diferentes eventos suscitados a nivel país como son: fenómeno de El Niño, posible erupción del volcán Cotopaxi, cortes de energía programados por disposición del Gobierno nacional, entre otros; ante lo cual se han efectuado acciones oportunas a través del Comité de Crisis y de los diferentes equipos de respuesta, que se activan según el tipo de evento, con el fin de garantizar la continuidad de las operaciones, precautelar la integridad de los colaboradores y asegurar el servicio a nuestros clientes.

Modelamiento

En este año se implementaron los scores calibrados para la originación de nuevas operaciones de cartera no comercial, con lo que logramos mejorar el perfil de riesgo de los clientes a los cuales concedemos crédito. Además,

trabajamos en la construcción, regulación y afinamiento de modelos propios de inferencia de ingresos.

Se ha consolidado el proceso de modificación de cupos de tarjeta de crédito una vez que entrara en producción la automatización de varios componentes del proceso.

Desde 2023, el modelamiento ha avanzado hacia la mitigación del riesgo transaccional. En este sentido, trabajamos coordinadamente con el equipo de Monitoreo de Medios de Pago, a fin de graduar reglas estadísticas para los siguientes productos.

- Límites por país de las transferencias enviadas al exterior.
- Límites de facturación a establecimientos comerciales adquirientes.
- Calibración de las reglas de prevención de fraude para el canal de tarjeta no presente.
- Con el objetivo de controlar el fraude, avanzamos en la construcción de una propuesta institucional para la implementación robusta de un nuevo monitoreo transaccional de nuestros clientes.

Seguridad de la Información

La protección de los activos de información del Banco y de nuestros clientes ante posibles amenazas y ataques cibernéticos se mantiene como una prioridad para la institución.

En el curso del 2023, un incremento relevante de intentos de ciberataque a personas y empresas tuvo lugar a nivel mundial, con diferentes tipologías entre las que se pueden destacar el *phishing* (obtención de información confidencial mediante engaño por correo electrónico), *malware* (programa maligno), *ransomware* (secuestro de datos), ingeniería social, *spoofing* (usurpación de identidad electrónica), entre otros

El Equipo de Respuesta ante Incidencias de Seguridad de la Información (CSIRT, por las siglas en inglés de *Computer Security Incident Response Team*) gestionó 3,874 amenazas cibernéticas en el año.

Para cumplir con el objetivo principal de proteger los activos de información son primordiales la visualización y la gestión de vulnerabilidades. Por ello, se mantuvo un control constante de los elementos de seguridad como el *firewall*, en el que no se encontraron amenazas significativas, y de la solu-

ción anti DDoS (siglas de *Distributed Denial of Service*, Denegación de Servicio Distribuido) en la que no se registraron eventos o incidentes de riesgo crítico ni alto.

Adicionalmente, con nuestra solución de búsqueda de vulnerabilidades se amplió el número de equipos de la infraestructura crítica del Banco a ser escaneados, con lo que se tiene una visión más extensa.

El teletrabajo se ha mantenido como una nueva forma de trabajar además de que ha sido una herramienta importante para mantener la continuidad de las operaciones ante eventos externos inesperados. Es por esto que los controles definidos para esta metodología de operación se han mantenido como parte de los procesos usuales de monitoreo.

Se realizó *Ethical Hacking* (hacking ético) a los servicios y aplicaciones del Banco: cuatro aplicaciones móviles, cuatro aplicaciones web (pruebas de caja gris), 50 direcciones IP, 19 aplicaciones web (pruebas de caja negra), dos apps (abreviatura de aplicación de software), dos cajeros automáticos y un kiosko, mediante los cuales obtuvimos puntos de mejora a través de ejercicios de *phishing*, *smishing* y *vishing* (técni-

cas de ingeniería social por correo electrónico, vía telefónica o mensaje SMS).

La capacitación continua, a colaboradores y clientes, sigue siendo un puntal para abordar los diferentes riesgos cibernéticos. En nuestro programa permanente de concienciación se buscó identificar el grado de conocimiento de los colaboradores y su acción ante posibles ataques por medio de la ejecución de ejercicios focalizados de ingeniería social (*phishing*, *vishing* y *smishing*), lo que nos ha llevado a reforzar el entendimiento en la materia.

Se elaboró un nuevo *e-learning* de seguridad de la información que aporta al discernimiento necesario para proteger la información. Se obtuvo un cumplimiento del 99.1% de los colaboradores que realizaron la reinducción y aprobaron el curso.

También se mantuvieron las campañas de concientización sobre seguridad informática dirigidas a los usuarios de empresas que utilizan el servicio de *Cash Management*.

En la misma línea, se realizaron publicaciones en las redes sociales del Banco, que nos han llevado a ampliar el nivel de difusión acerca de recomendaciones para prevenir a nuestros clientes ante

posibles ataques de ciberdelincuentes.

Durante el año se realizaron cuatro sesiones del Comité de Seguridad de la Información, de acuerdo con la periodicidad trimestral establecida por la norma. A través 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 2023 se mantuvo el apoyo constante a las iniciativas y proyectos presentados, con el propósito de mejorar la seguridad de la información institucional.



Diego Borrero
Presidente Comité de Administración
Integral de Riesgos

Informe Anual sobre la Gestión y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo

Al 31 de diciembre de 2023

La Unidad de Cumplimiento se encarga de supervisar la administración del riesgo de lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo (ARLAFDT), de proliferación de armas de destrucción masiva y el cumplimiento de las sanciones, en el contexto de los más altos estándares regulatorios a nivel nacional e internacional. En este sentido, se presenta el informe anual con corte al 31 de diciembre de 2023, junto con las iniciativas implementadas, los controles realizados y los aspectos más relevantes para la Organización.

Para la gestión y administración del riesgo, el Banco ha implementado varias iniciativas que permiten prevenir, detectar y disuadir los delitos financieros relacionados al lavado de activos. Prodebanco cuenta con políticas que definen la estructura de gobernanza y supervisión para la ARLAFDT. Estas constituyen la base para la implementación del programa de cumplimiento, de manera que sea proporcional a las estrategias, acti-

vidades comerciales y perfiles de riesgo del Banco y de cada empresa subsidiaria que conforma el grupo financiero. A través de estos instrumentos se busca fortalecer, con un enfoque coherente e integrado, la ARLAFDT y de proliferación de armas de destrucción masiva.

El Banco y sus Subsidiarias han mejorado sus sistemas incorporando herramientas de última generación, lo cual ha permitido ejecutar un programa de cumplimiento consistente, efectivo y eficiente que detecta tipologías sofisticadas y señales de alerta de delitos financieros de gran complejidad. Además, el Banco ha invertido en su personal, contratando especialistas en detección y prevención de delitos financieros y capacitando a todos sus colaboradores, con lo cual se ha facilitado el intercambio de información actualizada.

Se busca de forma continua la mejora del esquema de control, de acuerdo con los estándares internacionales, requisitos y expectativas de las organizaciones internacionales, así como de los

reguladores, del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), del Grupo Wolfsberg, entre otros, para apoyar y fortalecer la confianza de nuestros clientes y de la sociedad.

Estructura Organizacional y Cultura

La responsabilidad de la ARLAFDT recae en el Directorio, lo que garantiza la independencia de las actuaciones de la gestión de este riesgo.

El Banco y sus Subsidiarias tienen implementado un programa de cumplimiento, que es parte de la cultura organizacional, en el que el Órgano Directriz, los representantes legales, el Oficial de Cumplimiento y cada uno de los colaboradores, tienen roles y responsabilidades específicos para la observancia de obligaciones.

Asimismo, el Banco cuenta con el Comité de Cumplimiento, cuyo objetivo es ser un órgano de control que apoya la

gestión de la Institución y a su vez recomienda nuevas políticas y procesos de ARLAFDT y la proliferación de armas de destrucción masiva. Su conformación está definida acorde a la normativa vigente emitida por la Superintendencia de Bancos (SB), la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y siguiendo las mejores prácticas internacionales. Durante el 2023, las reuniones del Comité de Cumplimiento se realizaron en las fechas establecidas, de forma mensual, de conformidad con la legislación ecuatoriana.

El sistema de gestión de este tipo de riesgo ha sido estructurado a través de políticas y procedimientos que se constituyen en herramientas fundamentales para la prevención, detección y reporte de operaciones relacionadas al lavado de activos y al financiamiento de delitos como el terrorismo, en cumplimiento a las disposiciones legales vigentes en el Ecuador.

Esquema Integral de Prevención

Conocimiento del Cliente – Monitoreo

Para el monitoreo de sus clientes, Prodebanco cuenta con metodologías desarrolladas con base en modelos estadís-

ticos, segmentación de acuerdo con su actividad económica y comportamiento del mercado y perfil transaccional; lo cual permite identificar comportamientos inusuales en sus transacciones. De esta manera, el Banco gestiona los casos de mayor riesgo aplicando procedimientos de debida diligencia enfocados en el nivel de riesgo de cada cliente.

Como parte de la ejecución de los procesos descritos anteriormente, y en observancia a la política de Conocimiento del Cliente, en 2023 se abrieron alrededor de 8,000 casos que requirieron un análisis adicional por parte de las Unidades de Negocio. El año terminó con el cierre del 96% de estos casos.

Conocimiento del Mercado

El Banco cuenta con herramientas de programación y modelamiento que permiten conocer aquellas actividades económicas en las que se ha identificado un mayor riesgo frente a tipologías relacionadas al lavado de activos.

Las señales de alerta respecto a comportamientos inusuales generadas por esta metodología provienen de la comparación de las características habituales del mercado, que son determinadas de acuerdo con el volumen de ventas, ingresos, inversiones, variables macro-

económicas, ciclos económicos o estacionalidad.

En ese sentido, el Banco realizó el análisis de 14 alertas de riesgo alto generadas por el modelo, aplicando procedimientos de debida diligencia ampliada.

Conocimiento del Corresponsal

En el transcurso del año se atendieron todos los requerimientos de debida diligencia ampliada respecto a información de clientes con transferencias de fondos hacia o procedentes del exterior. De igual manera, se efectuó la entrega de certificaciones como la de Ley Patriota (*USA Patriot Act*), de *Sujeto Obligado* —a los provenientes de bancos e instituciones locales e internacionales— y el formulario Wolfsberg. Del mismo modo, se aplicaron procedimientos establecidos para el *Conocimiento del Corresponsal* a las entidades con quienes se tiene relación de corresponsalía internacional para determinadas operaciones de tesorería y comercio exterior, los cuales cumplen con la entrega y custodia de la información y documentación, acorde a la normativa legal vigente.

Conocimiento del Proveedor

De acuerdo con lo establecido en la legislación, la aplicación de la debida di-

ligencia se ejecutó de manera completa a los proveedores de bienes y servicios, especialmente a aquellos considerados como estratégicos. Se dio mayor énfasis en los bienes y servicios relacionados al control y a la ARLAFDT. Dentro de este proceso, la entrega y custodia de la documentación cumplieron con lo establecido en la legislación.

Conocimiento del Accionista

El uso de las políticas y procedimientos establecidos permitió identificar y conocer la información básica de todos los accionistas de Produbanco. En cuanto a aquellos que poseen el seis por ciento (6%) o más del capital suscrito y pagado del Banco, se emplearon procedimientos más rigurosos para recabar su información.

Conocimiento del Empleado

Los colaboradores de la Organización desempeñan un papel fundamental en la ARLAFDT. Todos son responsables de cumplir con las políticas sobre la materia previstas en el Código de Ética y Conducta, así como con los manuales procedimentales implementados para el Banco y sus Subsidiarias.

Así mismo, como parte del proceso de análisis a los movimientos transaccio-

nales de los colaboradores del Banco y sus Subsidiarias, y sobre la base de la metodología del monitoreo transaccional, el área de Gente y Cultura solicitó la correspondiente justificación a los colaboradores que presentaron una variación significativa. Los resultados de estos análisis cuentan con la documentación de descargo establecida en la normativa legal vigente.

En adición, en el año 2023, se aplicó el control a la declaración patrimonial realizada por todos los colaboradores para el año 2022.

Capacitación

De acuerdo con la planificación de actividades y el reporte del área de Gente y Cultura, se impartió el curso de inducción *Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo para Produbanco y sus Subsidiarias* a un total de 533 colaboradores, y su reinducción a 3,577 personas; quienes de forma posterior rindieron una evaluación sobre los conocimientos adquiridos.

Reportes a Organismos y Autoridades Competentes

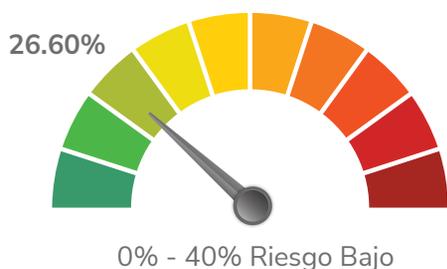
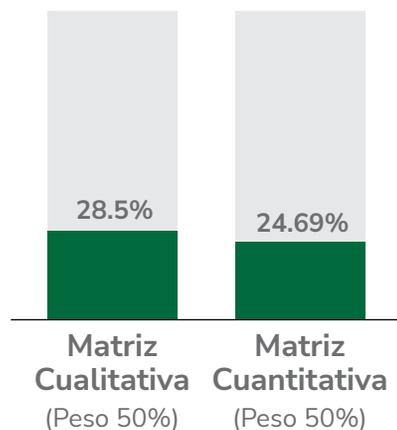
Es política del Banco y sus Subsidiarias,

el cooperar plenamente y dentro de los parámetros de la ley, con las autoridades competentes que lleven a cabo investigaciones de delitos relacionados al lavado de activos, financiamiento de delitos como el terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva. En este sentido, se enviaron de forma oportuna los Reportes de Operaciones que Superan el Umbral (RESU) y los Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) a la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) dentro de los plazos previstos en la normativa. Del mismo modo, fueron remitidas las estructuras de información solicitadas por la Superintendencia de Bancos, en los tiempos establecidos para el efecto.

Cumplimiento Normativo

Para la gestión de riesgos de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo se han implementado modelos y procedimientos para identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear su exposición a este riesgo, tanto en sus procesos operativos como de negocio. De acuerdo con la metodología implementada, los resultados de las matrices de riesgos cualitativa y cuantitativa son los siguientes:

Gráfico 12
Resultados de las Matrices de Riesgos
Cualitativa y Cuantitativa



**Unificación
de Matrices**

Auditoría Interna, Externa, Reguladores y otros

Auditoría Interna ha diseñado un plan de trabajo para evaluar los elementos de la ARLAFDT; en cada revisión se evalúan los riesgos asociados por elemento, eficacia de controles y cumplimiento normativo.

El 14 de marzo de 2023, la Subdirección de Riesgos de Lavado de Activos de la Superintendencia de Bancos notificó el resultado de la supervisión en materia de riesgos de lavado de activos, en la que se considera la aplicación de la *Norma de Control para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo (ARLAFDT)* y más disposiciones aplicables, además de proporcionar la matriz de recomendaciones para el levantamiento de los planes de acción que fueron entregados dentro de los plazos establecidos.

La firma Pricewaterhouse Coopers del Ecuador Cía. Ltda. (PWC), auditores externos, en el mes de abril de 2023, entregó el informe de aseguramiento razonable. Con base en los procedimientos realizados y en la evidencia obtenida, este señala que el Banco cumple de manera razonable, en todos los aspectos importantes, con los requeri-

mientos normativos establecidos en el Capítulo VI *Norma de Control para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo (ARLAFDT)*, Título IX *De la Gestión y Administración de Riesgos*, Libro I *Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado* de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos y con los criterios descritos en el Anexo A, por el año terminado el 31 de diciembre del 2022.

La revisión por parte de la firma auditora externa para el año 2023 se encuentra en proceso de evaluación y el informe de aseguramiento para el Directorio será remitido hasta el 31 de marzo de 2024.

Conclusiones

Para la administración del riesgo de lavado de activos se cuenta con metodologías que permiten establecer un esquema de control integrado, por la matriz de riesgos cualitativa y cuantitativa, evaluación del perfil de comportamiento y transaccional de los clientes, segmentación de mercado en factores y criterios de riesgo para personas naturales y jurídicas; así como detección de operaciones inusuales e injustificadas. Del mismo modo, se ejecutan pro-

cesos de debida diligencia ampliada y simplificada para el conocimiento del cliente, accionista, proveedor, empleado y corresponsal, conforme consta en el presente Informe.

El Código de Ética y Conducta establece la obligatoriedad de cumplir con el Manual ARLAFDT.

Las actividades fueron ejecutadas por la Unidad, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Trabajo 2023 aprobado por el Comité de Cumplimiento y el Directorio del Banco.



Diego Mosquera Pesantes
Presidente Comité de Cumplimiento



Aníbal Eduardo Salazar Buenaño
Oficial de Cumplimiento

Informe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero

Requerimientos y Reclamos

En el 2023, a través del departamento de Atención al Usuario procesamos un total de 270,547 casos, 4.07% menos que el año 2022 (282,025).

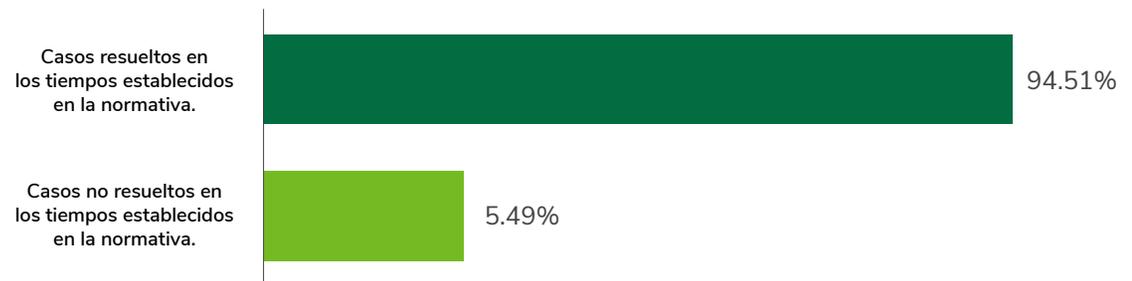
De los casos ingresados en el año, 153,085 (56.58%) fueron requerimientos y 117,462 (43.42%), reclamos.

Al cierre del 2023, del total de casos registrados, 265,800 (98.25%) fueron solventados. De estos, el 94.51% se resolvió dentro de los tiempos establecidos en la normativa.



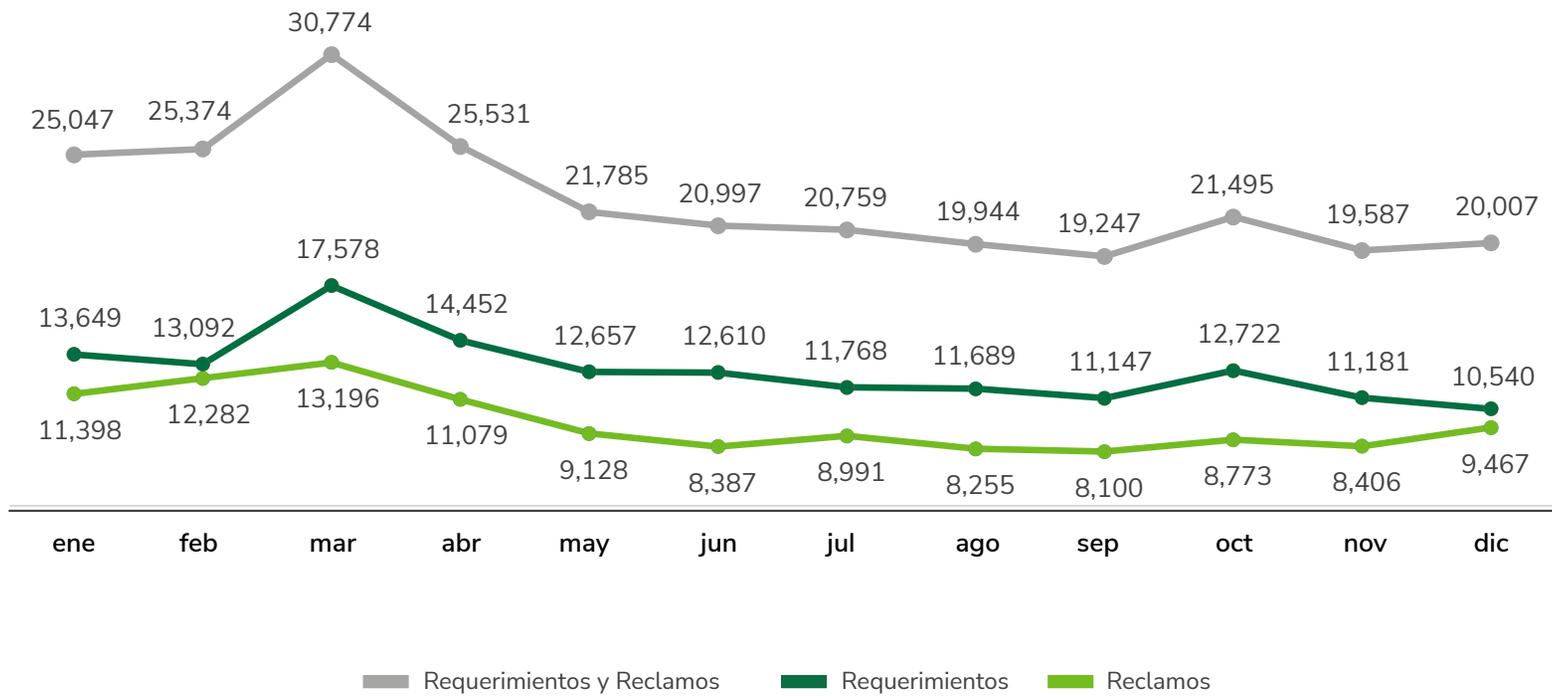
Fuente: Produbanco

Gráfico 14
Casos Resueltos en 2023



Fuente: Produbanco

Gráfico 15
Evolución Requerimientos y Reclamos 2022-2023



Fuente: Prodebanco

Operatividad

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* (frente) de atención, en el 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.

Los 265,800 casos resueltos fueron atendidos de la siguiente forma:

Gráfico 16

Reclamos 2023 de mayor incidencia con impacto económico

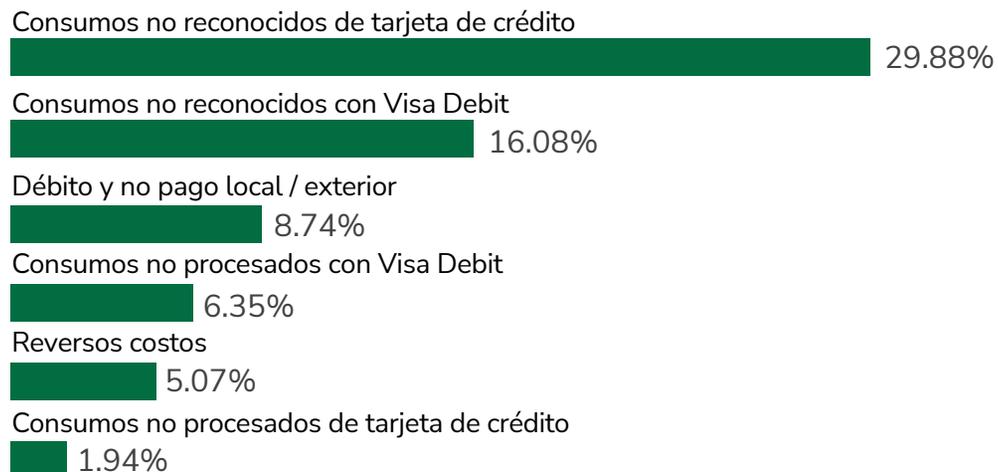


Gráfico 17

Reclamos 2023 de mayor incidencia sin impacto económico

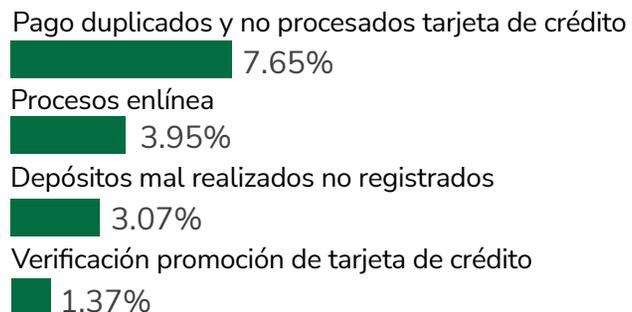


Gráfico 18

Requerimientos 2023 de mayor incidencia

Solicitudes de cancelación, respaldos y reversos seguros

12.55%

Respaldos notas de débito y crédito

11.33%

Reposición de tarjeta de crédito

10.63%

Entrega de tarjeta de crédito

7.28%

Verificación de transferencia

7.15%

Desbloqueo de usuario web

5.80%

Reposición Visa Debit

3.67%

Novación de deuda de tarjeta de crédito

3.15%

Solicitud de movimientos de cuentas

2.91%

Solicitud de documentos certificados

2.21%



María Dolores Prócel

Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero

Cultura y Experiencia del Cliente

El cambio constante de la industria financiera, la evolución de la banca digital y la presencia de nuevos productos, servicios y canales han modificado el comportamiento y la forma de relacionarse de los clientes con estos.

Dentro de este contexto y en línea con la estrategia institucional de *brindar experiencias memorables a los clientes*, el enfoque del Banco en el 2023 se dirigió hacia la innovación, la mejora permanente del portafolio y la excelencia en el servicio, con el objeto de fidelizar a los clientes y crear un vínculo importante entre ellos y la marca. Para esto nos apoyamos en el programa *Customer Experience* (Experiencia del Cliente).

Nuestro principal objetivo fue implementar nuevos modelos de gestión y soluciones que, en tiempo real, faciliten obtener la voz de los clientes —tanto internos como externos— a fin de identificar las *causas raíz* de los problemas y desarrollar estrategias *close the loop* (cierre de ciclo) para actuar en conformidad y así evitar futuras incidencias.

En el transcurso del 2023, a través del programa *Voz del Cliente* se realizaron 32,958 encuestas distribuidas en Banca Minorista (54.9%), Banca Empresas (0.6%), Canales y Productos Digitales (36%), Cliente Interno (8.6%). El *feedback* obtenido permitió conocer la experiencia transaccional y relacional vivida por los clientes y poner en marcha acciones identificadas como oportunidades de mejora.

Producto de la gestión desarrollada cumplimos con los objetivos anuales propuestos. Nuestro desempeño nos ha situado como la institución referente en calidad de servicio y experiencia del cliente.

Los indicadores alcanzados reflejan una evolución positiva y un crecimiento orgánico, muestra de la confianza de nuestros clientes y de la vivencia de una cultura organizacional centrada en el cliente (*customer centric*) por parte de nuestros colaboradores. Cerramos el año con un Índice Neto de Recomendación de Marca (NPS) de 92.3%;

un Índice Neto de Satisfacción General (INS) de 95.2%; un Índice de Esfuerzo del Cliente (CES) de 1.9%, y un Índice Neto de Recomendación del Colaborador (eNPS) de 80.6%.

Por séptimo año consecutivo, Corporación Ekos reconoció a Produbanco como el *Mejor Banco en Calidad de Servicio* en el país. Por su parte, la Consultora Internacional IZO nos otorgó el sello *BCX Best Customer Experience* por el segundo lugar, en la categoría Instituciones Financieras en Ecuador.

Resultados Indicadores Customer Experience - 2023

En las siguientes páginas se encuentran los gráficos correspondientes a los resultados de las encuestas de bienvenida y de lealtad; cliente fantasma; canales app, web y contact center; reclamos, y cliente interno.

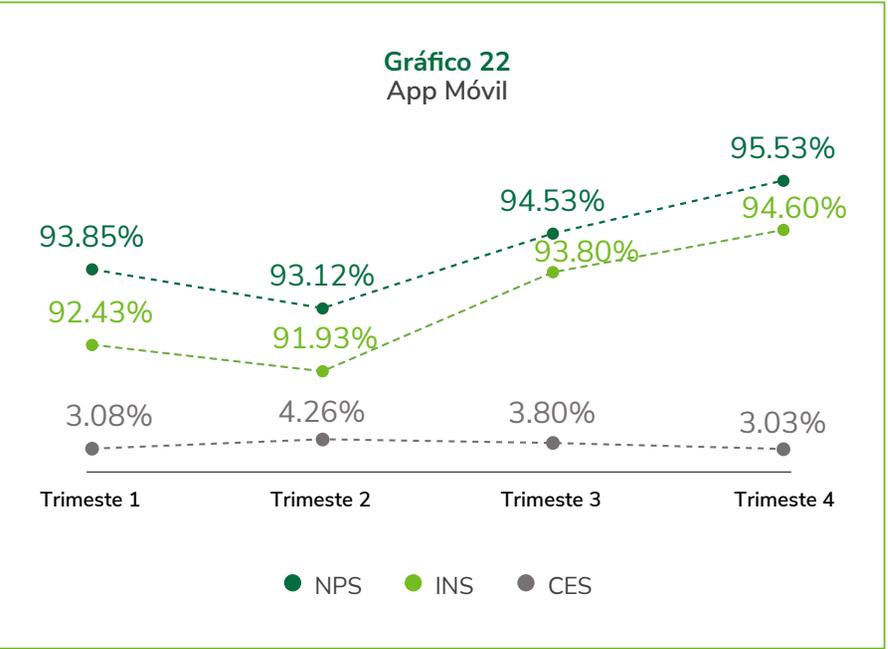
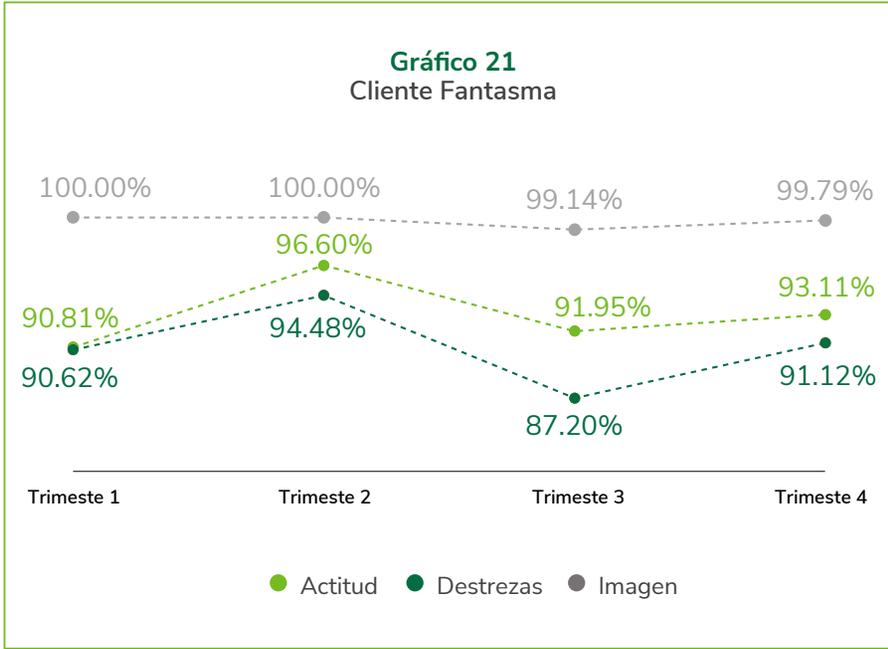
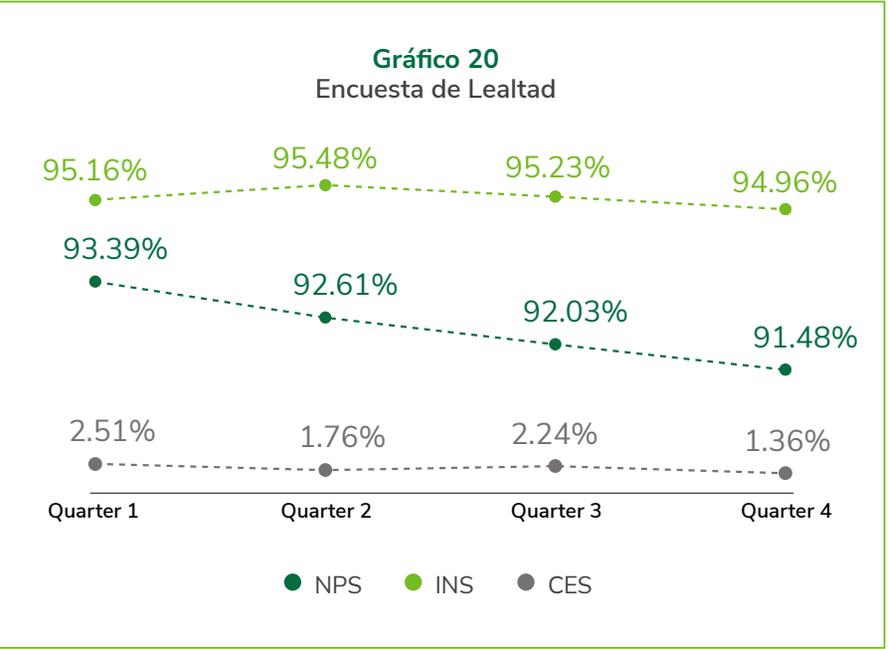
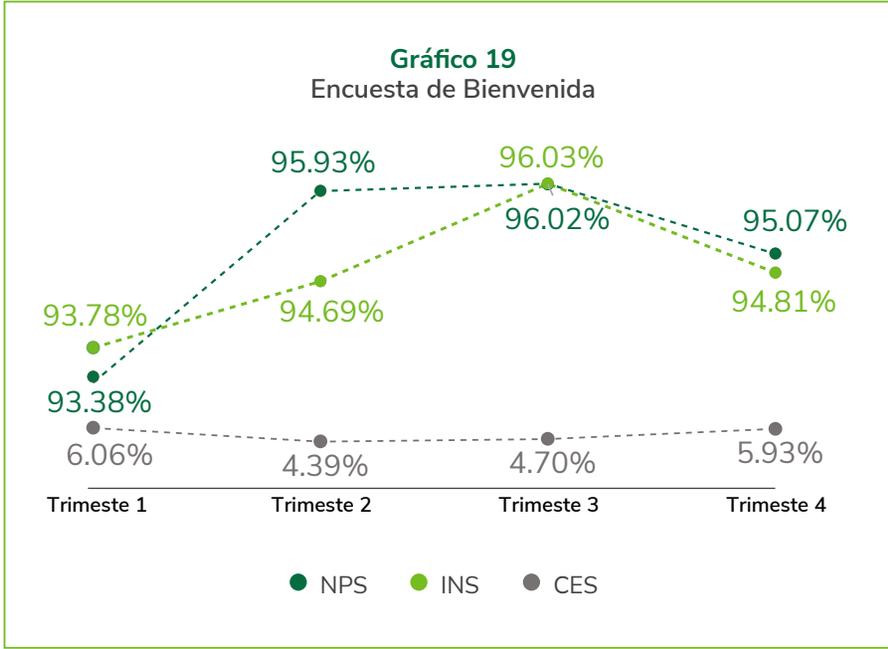


Gráfico 23
produbanco.com

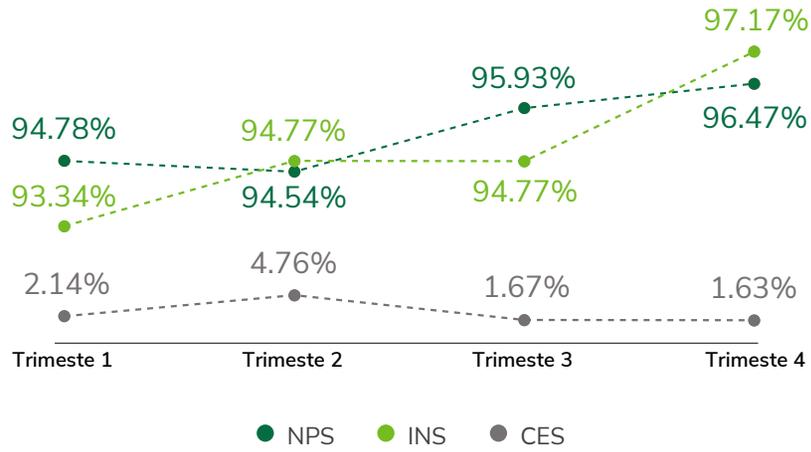


Gráfico 24
Contact Center

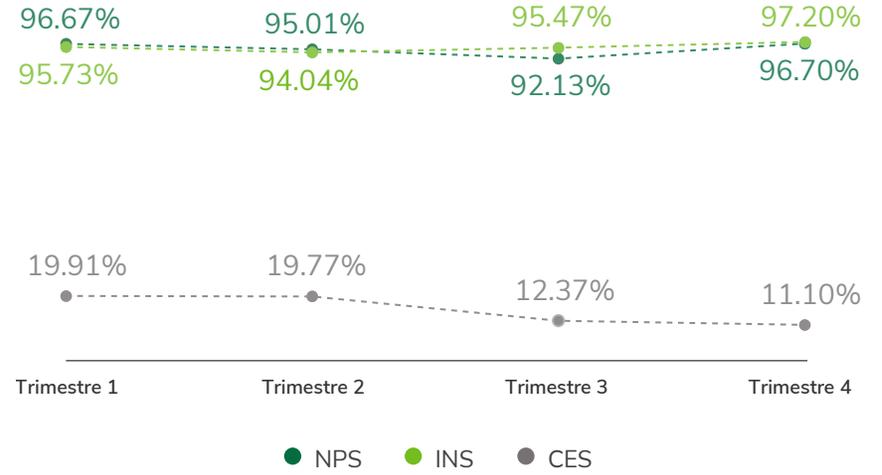


Gráfico 25
Reclamos

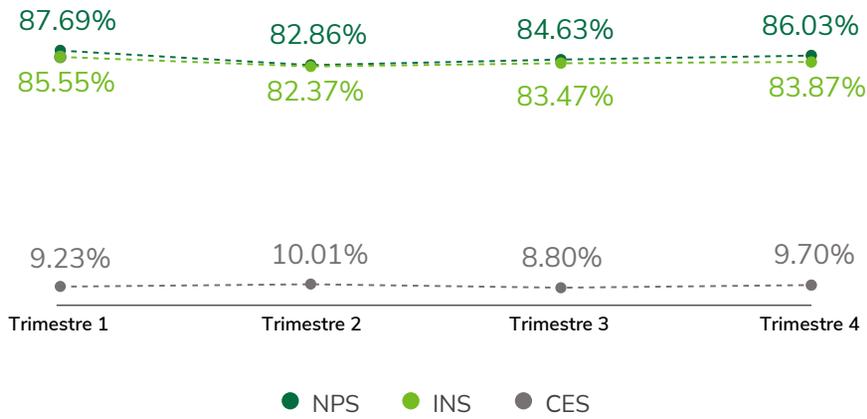
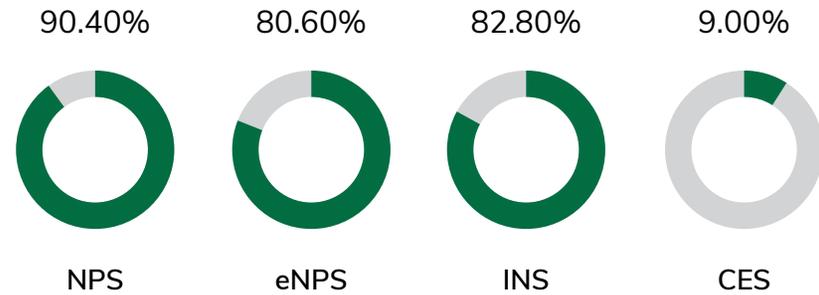


Gráfico 26
Cliente Interno



Informe del Comité de Ética y Gestión Responsable

La gestión realizada por el Comité de Ética y Gestión Responsable a lo largo del 2023 se alinea a las mejores prácticas, a la vez que da cumplimiento a la normativa laboral. En el presente informe se abordan aspectos relacionados con proyectos responsables de equidad, diversidad, inclusión, educación y salud financiera, dentro de las cuales se encuentra el apoyo a la Fundación Su Cambio por el Cambio y el impulso a una marca empleadora que promueva los valores, la cultura y las oportunidades laborales de Produbanco y sus Subsidiarias.

Equidad, diversidad e inclusión

En este año el Banco llevó a cabo varios programas y talleres académicos y sociales, en los que se impulsó la inclusión y diversidad de sus colaboradores, así como su participación en la comunidad. Entre los más destacados se encuentran: *Protagonistas*; *Liderazgo Edición Mujeres*; *Mentorías edición 2023*; las conferencias *Corresponsabi-*

lidad – Mujeres Protagonistas, *Cambio de Actitud*, *Cambio de Resultados*; *Prepárate para estar en forma*, y el taller *El caso de negocio para la igualdad de género en el sector privado en Ecuador*. Estas iniciativas fortalecen las habilidades de liderazgo personal y profesional. Se enfocan en el respeto y colaboración entre los miembros de familia, mientras incentivan la participación de las mujeres en la fuerza laboral, y abordan temas como la toma de decisiones, entorno del negocio, sostenibilidad, liderazgo multigeneracional, entre otros.

Varios organismos nacionales e internacionales contribuyeron a la realización de los proyectos señalados, como la International Finance Corporation (IFC) o el IDE Business School.

Por otro lado, gracias a su destacada participación y determinación, Produbanco fue invitado como ponente en el Foro Empresarial *All inclusive – Mejores Prácticas DE&I*. Tuvo también el honor de formar parte en la ceremonia 2023 organizada por la Cámara

de Industrias y Producción, Ministerio de Trabajo y la Cooperación Técnica Alemana (GIZ), para motivar a otras empresas en la adquisición del *Sello Empresa Segura* como un lugar de trabajo libre de violencia y discriminación contra las mujeres. Esta distinción fue recibida por Produbanco en la primera edición hace dos años.

Entre los proyectos realizados destaca el Programa *MasterPro*, que se inspira en el talento de colaboradores de 45 años en adelante, con la finalidad de reconocer la experiencia, conocimiento y sabiduría de su generación. Se impartieron varias temáticas relevantes para su crecimiento como: herramientas ágiles, marca personal, gestión del cambio, gestión del tiempo, *grow mindset* (mentalidad de crecimiento) y liderazgo personal. A lo largo del proceso se eligieron dos *MasterPro*, quienes por 15 días realizaron sus labores en áreas estratégicas del Banco y así presentaron dos proyectos de interés institucional: *ABC con Negocios Internacionales* e *Incremento de Uso de los Canales Di-*

giales en la Ciudad de Machala, los mismos que a la fecha están en marcha.

Educación y Salud Financiera

En el transcurso del año, *Mi Produbanco* apoyó en la construcción del patrimonio de 453 colaboradores, a través de la oferta de soluciones de vivienda, movilización, educación y salud, que priorizaron su salud financiera e impulsaron el ahorro. En lo referente al indicador per cápita, entre el 2018 y 2023, el monto de crédito por colaborador incrementó en un 175% y las captaciones en un 60%.

Se realizó la primera feria automotriz y ecosostenible dirigida a los colaboradores a nivel nacional, a la que además se invitó a los de las empresas que forman parte de la comunidad Ekopark, en donde se encuentra el edificio matriz del Banco. Entre los expositores estuvieron empresas proveedoras de soluciones de movilidad sostenible, constructoras certificadas y proveedores de paneles solares.

En todas estas actividades se promueve siempre un servicio de calidad, que se evidencia en los indicadores de recomendación, satisfacción y esfuerzo.

Programas *Gente que Inspira y Perseverance*

La alianza estratégica entre Produbanco y la Universidad San Francisco (USFQ) permitió generar ingresos y atraer talento a la Organización. Se fomentó el desarrollo cognitivo y práctico de los estudiantes, a través de la iniciativa *Gente que Inspira*. En el marco de este convenio, la USFQ destina fondos a becas para los mejores estudiantes y Produbanco participa en la selección de los beneficiarios, quienes además tienen la oportunidad de realizar prácticas en la institución y vincularse en el futuro de acuerdo con su desempeño. Hasta el momento ya se han incorporado cinco de los beneficiarios como colaboradores del Banco.

Gente que Inspira nos ha permitido además incorporar nuevas carreras no tradicionales a las contrataciones en general de la banca, con lo cual se ha generado un gran valor desde la diversidad y se han ampliado los campos de trabajo para los profesionales.

Por otro lado, dimos continuidad al programa *Desarrollo para Futuros Líderes Perseverance* que lanzamos en 2022. Con el objetivo de impulsar el crecimiento profesional de nuestros mejo-

res talentos, en este año presentamos su segunda edición, inspirada en la nueva misión *JUICE - Jupiter Icy Moon Explorer by Perseverance* de la NASA, que explorará las tres lunas heladas de Júpiter para estudiar sus elementos con el fin de plantear el posible desarrollo de la vida humana en esos nuevos territorios. Empleando esta ambientación, presentamos esta segunda fase en la que 29 de nuestros colaboradores participarán en entrenamientos de alto desempeño: los de nivel estratégico asistirán al evento Competencias Directivas del IESE Business School y de la Universidad de Navarra, y los de categoría táctica formarán parte del programa *Desarrollo de Futuros Líderes* del IDE Business School & Florida International University (FIU).

Cultura y Experiencia del Cliente

En cuanto a la medición del cliente interno, que se realiza dos veces al año, se calcula el Índice Neto de Recomendación del Colaborador (eNPS), indicador que tiene como objetivo conocer el grado de lealtad que tienen los colaboradores con la marca y convertirlos en promotores de la Organización, lo que califica a Produbanco como un buen lugar para trabajar.

El resultado del eNPS en julio del año 2023 fue de 77.9%, y en la medición de diciembre se incrementó en 2.7%, con lo cual alcanzó 80.6%. Del total de colaboradores encuestados, el 83.6% fueron promotores, el 13.4% neutros y el 3.0%, detractores.

La efectividad en la medición de diciembre, en la que participaron 2,820 personas, fue de 78.4%.

Iniciativas Responsables

En este año se gestionaron algunas actividades que contribuyeron al bienestar de los colaboradores y sus familias como la *Maratón 50k*, que constó de 10 carreras de 5 kilómetros a nivel nacional, y *Un día en el Trabajo de Papá y Mamá*, que consistió en la visita de los hijos de nuestros colaboradores a las oficinas de sus padres. Del mismo modo, se gestionaron actividades como el campamento vacacional para los niños de los colaboradores entre 5 y 12 años; el campeonato de fútbol en el que participaron 28 equipos de hombres y 14 de mujeres, y el concurso *Conociendo al Volcán Cotopaxi*, que comprendió la elaboración de un plan de emergencias de acuerdo con la realidad de la familia de los participantes.

Este año se celebró el aniversario del *Programa de Movilidad Sostenible*, gracias al que se evitaron 22,314 kg de CO₂; los colaboradores ahorraron USD 6,647 en movilización y 94.76 km en desplazamiento, por compartir el auto, y se publicaron 3,096 rutas en bicicleta y peatonales. Así mismo, se gestionó el proyecto *Pro-Estudios Becas Produbanco – USFQ*, a través del cual ambas instituciones entregaron cuatro medias becas para estudios de pregrado a hijos de sus colaboradores que ingresarán a su primer año de universidad.

Adicionalmente, dentro de la propuesta *Wellness* (bienestar), se ejecutó la campaña *Apagamos el ascensor, prendemos tu corazón*, que impactó a 2,200 personas que laboran en los edificios más grandes del Banco. Así también se organizó la *Feria del Corazón*, para promover un espacio de cuidado y salud para los colaboradores. Además, se impulsó el reto de caminata, en el cual se acumularon 3,214,518 pasos realizados por 40 distintos equipos. Finalmente, se donaron alimentos a la Fundación Su Cambio por el Cambio por cada hábito saludable alcanzado por los usuarios de *Betterfly*; en total 2,045 platos de comida fueron donados a la causa social impulsada.

En el mes de noviembre de 2023 el Banco recibió la distinción *Empresa Saludable* en la categoría *Gran Empresa* de los *Premios Prevencionar*, por su contribución a la mejora de salud, seguridad y bienestar de sus colaboradores de manera significativa y global. Esta premiación es organizada por la Universidad Internacional SEK del Ecuador (UISEK) y el Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral de España (ISBL).

Fundación Su Cambio por el Cambio

El Proyecto Social Su Cambio por el Cambio atendió a 183 niños y adolescentes de 6 a 18 años, con alimentación diaria y educación regular desde el segundo grado de educación general básica hasta el segundo de bachillerato.

En el 2023 se contó con la autorización para desarrollar el programa de *Bachillerato General Unificado Técnico*, en talleres de oficio (carpintería, hotelería, corte y confección). Para el año lectivo 2023-2024 cuenta con 13 alumnos en primero de bachillerato y 5 en el segundo de bachillerato.

Gracias a la alianza con la Fundación Alfalit, contamos con material didáctico, textos, cuadernos de trabajo y capa-

citaciones para los docentes, para superar el rezago escolar en lecto-escritura y matemáticas de nuestros beneficiarios.

Los talleres de corte y confección, carpintería y panadería estuvieron operativos, realizando iniciativas tanto para autoconsumo de nuestro proyecto, como de autogestión. Adicionalmente en el 2023 se realizó la entrega de los uniformes para los trabajadores de nuestros dos proyectos y se inició el desarrollo de una iniciativa con INDUCALSA (Bunky), para producir una línea nueva de calzado deportivo (textil) para la marca. Abrió sus puertas al público el punto de venta de pan horneado, que está operando tres veces por semana en el Parque Carollo. A finales de septiembre se puso en marcha la iniciativa *Productos con Huella Social*, dentro de la cual se incluyó a las galletas de limón y avena producidas en el taller de panadería.

En el Proyecto Social de Formación y Desarrollo Comunitario San Simón de Guaranda, se atendió a 70 adultos mayores y 75 niños y adolescentes en situación de alta vulnerabilidad. Se entregó alimentación diaria; atención en salud, rehabilitación física y emocional de forma semanal a los adultos mayores, y acompañamiento en la realización de tareas y trabajos a los niños.

Dentro de las actividades productivas agropecuarias, se entregó a Corporación Favorita 1,000 kilos de col blanca por semana, 200 kilos de nabo chino, 300 kilos de remolacha y 100 kilos de papa nabo. Es importante mencionar que todos los cultivos tienen certificación de AGROCALIDAD.

Línea Ética

El canal de denuncias funcionó con normalidad, durante el año 2023. Cabe indicar que 72% de estas ingresó de acuerdo con lo establecido en la *Política de Puertas Abiertas*, lo cual ratifica las señales de confianza con respecto a la *Línea Ética*. Esto permite una gestión más directa y oportuna en la solución de los casos, así como el levantamiento de información relevante que contribuye a la toma de decisiones y soluciones grupales. En este año se reportaron 3 casos de fraude interno.

Registramos 40 casos resueltos en primera instancia, con la participación de los miembros de la Comisión de Línea Ética. El tiempo promedio de resolución fue de 9 días por caso. Entre las acciones relevantes aplicadas para solucionarlos se citan las siguientes:

- Reunión y seguimiento con los líde-

res 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.

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 de 2023, destacando las siguientes acciones:

- **Proceso continuo de mejoras como Empresa B Certificada.**- Produbanco es el primer banco privado de América Latina certificado como *Empresa B*. Se destaca por su compromiso continuo con la mejora, guiado por estándares de desempeño y una cultura orientada por un propósito. Durante el año fortaleció su Sistema de Gestión Ambiental y Social con políticas, herramientas, programas y planes de acción para gestionar impactos y riesgos. Así mismo, implementó el Sistema de Gestión Antisoborno en su proceso de contrataciones y compras.
- **Principios de Banca Responsable (PRB).**- Los PRB se encuentran alineados con nuestros ejes estratégicos. Los Principios 1 y 2 utilizan herramientas para evaluar impactos del portafolio en factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

El Principio 3 se enfoca en clientes y usuarios, en línea con el Programa *Líneas Verdes* y programas de capacitación. El Principio 4 se centra en la consulta y colaboración con grupos de interés; el Principio 5, en la estructura de gobierno para una mejor asignación de roles y responsabilidades y finalmente, el Principio 6, de Transparencia, se refleja en un informe público y rendición de cuentas.

- **Estrategias sectoriales para alcanzar objetivos SMART³ de los PRB.**- Las áreas de impacto prioritarias son la eficiencia de recursos y el clima. Nuestro Programa de *Líneas Verdes* se enfoca principalmente en sectores de agricultura e industria manufacturera. En cuanto al segundo objetivo relacionado con el clima, se definió la *Hoja de Ruta* de la Alianza Bancaria Net Zero, para cumplir con los objetivos de reducción de emisiones del Banco para 2030 y 2050.

³ SMART: Específicos (*Specific*), Medibles (*Measurable*), alcanzables (*Achievable*), realistas (*Realistic*) y de duración limitada (*Time-bound*).

- **Participación en la actualización de los PRB.**- Produbanco fue elegido en el 2023 entre 27 bancos a nivel mundial, para integrar el grupo central que desarrolla la nueva hoja de ruta para la banca.
- **Actualización ejes estratégicos de sostenibilidad.**- Se definieron cuatro ejes de sostenibilidad, alineados con compromisos adquiridos y estándares globales: *ADN Sostenible*: Compromiso ASG interno; *Administración de riesgos*: Gestión de riesgo ambiental, social y climático de la operación y del portafolio; *Valor para nuestros clientes*: Acompañamiento sostenible a nuestros clientes, y *Construyendo Comunidad*: Impulso al desarrollo de un ecosistema sostenible en el país.
- **Sistema de Gestión Ambiental y Social.**- Se viene fortaleciendo este sistema, con sus políticas, herramientas, productos y acciones, que

permiten gestionar impactos y riesgos significativos.

- **Plan de Reducción de Huella de Carbono alineado con la Alianza Bancaria Net Zero.-** Para abordar las emisiones operativas del Banco, se estableció un objetivo de reducción de 46.2% para los alcances 1 y 2, y del 45.5%, para el alcance 3. Este plan incorpora ocho estrategias clave, entre las cuales destacan: movilización de colaboradores, eficiencia energética y gestión de residuos.
- **Programa de Reconocimiento.-** El programa *Gente PRO* fue lanzado para conectar a los colaboradores con el propósito organizacional y facilitar su crecimiento y desarrollo. Incluye aspectos relacionados como el reconocimiento al equipo de *Champions de Sostenibilidad* e iniciativas de voluntariado.
- **Actualización del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales.-** Se realizó la actualización de la política, el manual, la metodología, el alcance de las transacciones que cumplen un análisis bajo las Normas de Desempeño de IFC (*IFC Performance Standards*), y de la lista de exclusión para contar con

un análisis ambiental y social más efectivo.

- **Georreferenciación del Portafolio Ambiental y Social A&S.-** Se implementó una herramienta desarrollada internamente para geolocalizar las instalaciones de los clientes. Este proyecto tiene como objetivo determinar los riesgos físicos y climáticos asociados con ubicaciones geográficas para mejorar el análisis y alinearse con iniciativas como el Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD).
- **Análisis de Riesgos Físicos y Climáticos.-** La herramienta de análisis de georreferenciación ha incorporado nuevas capas de análisis de riesgos físicos y climáticos, que procesan información sobre garantías y establecimientos productivos. Se han realizado dos análisis, en los que se evalúa los posibles efectos del Fenómeno El Niño y el riesgo de erupción del volcán Cotopaxi.
- **Programa Líneas Verdes y Portafolio Sostenible.-** Se ha pasado de un Programa de *Líneas Verdes* a tener un *Portafolio Sostenible*, agregando siete categorías alineadas a los ODS. Prohubanco alcanzó desembolsos de USD 689 millones

en más de 698 proyectos en varias regiones. En cuanto a la estrategia de construcción sostenible, con 13 proyectos certificados con EDGE totalizamos USD 85.5 millones en la cartera verde a cierre del 2023.

- **Comunidad Pyme.-** Prohubanco mantiene una Comunidad Pyme con sus clientes con el objetivo de generar una oferta no financiera en la que el Banco sea un aliado integral. Una de estas ofertas es la asistencia técnica para el fortalecimiento de las pymes, la cual les brinda apoyo eficiente en su camino hacia la sostenibilidad. Los asesores técnicos están certificados en la metodología *Creciendo con tu Negocio* del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). A noviembre de 2023, se ha atendido a 12 empresas.
- **Green Talks.-** En 2023 participaron en estos espacios relacionados a sostenibilidad, 300 clientes de sectores, como producción de flores, pesca, construcción, ganadería e industria manufacturera de alimentos y bebidas.
- **Asistencia Técnica en Finanzas Azules.-** En colaboración con el IFC, Prohubanco realizó una serie de capacitaciones sobre finanzas azules

aplicadas en plantas de tratamiento de aguas residuales y pequeños acuicultores. Alrededor de 80 colaboradores del segmento empresarial fueron capacitados. Además, un proyecto piloto con dos clientes pymes de acuicultura en la provincia de El Oro recibió la certificación *Aquaculture Stewardship Council (ASC)*.

- **Portafolio Sostenible en personas naturales.-** Prodebanco ofrece una gama de productos financieros sostenibles. El *Hipotecario Verde* incorpora beneficios para particulares y constructores. La demanda de estos créditos muestra un crecimiento en la industria local. El producto de *Automotriz Verde* premia a clientes con un bono por amortización de capital y ofrece tasas preferenciales en asociación con marcas aliadas. Este financiamiento ha aumentado un 98% respecto a 2022. Los productos de cuentas o inversiones con *Conciencia Verde*, que contribuyen a financiar proyectos sostenibles sin costo adicional para el cliente, experimentaron un crecimiento notable con 72,405 cuentas y un saldo superior a los USD 40 millones.
- **Primer Informe Bono Sostenible.-** En 2023, Prodebanco lanzó su primer informe anual sobre el Bono

Sostenible emitido en 2022. El reporte, verificado por Pacific Corporate Sustainability (PCS), destaca el marco del Bono Sostenible, el uso de recursos y el impacto de proyectos financiados.

- **Implementación de un Sistema de Gestión Antisoborno acorde a la norma ISO 37001.-** Este permite administrar riesgos de corrupción centrados en el proceso de contrataciones y compras. Para ello se desarrollaron y ajustaron manuales, y se estableció un plan de difusión que incluye un canal de denuncias que garantiza anonimato, transparencia y comunicación con los grupos de interés.
- **Programa de Educación Financiera Aprende.-** El cual ha crecido de forma continua y beneficiado a más de 12,890 personas en 2023; abarca clientes, colaboradores, comunidad y beneficiarios del programa *Conservando Nuestras Fuentes de Agua: Los Páramos de Ecuador* y un programa integral en colegios.
- **Iniciativa Conservando Nuestras Fuentes de Agua: Los Páramos de Ecuador.-** Respalda acuerdos de conservación mediante incentivos económicos a las comunidades. La

alianza con Conservación Internacional ha sido clave para alcanzar hitos importantes, incluyendo la publicación del Plan de Acción Nacional para la Conservación, Restauración y Uso Sostenible de los Páramos, en apoyo con el MAATE, la publicación impresa y digital del libro *Los Páramos del Ecuador: Pasado, Presente y Futuro*.

- **Voluntariado.-** Los colaboradores participaron en la reforestación de plantas endémicas en los páramos de Quito y contribuyeron a la limpieza de la Isla Santay en Guayaquil, como parte del *Voluntariado Promericano*. A través del Programa *Aprende* de Educación Financiera, se apoyó a colegios en la estructuración de negocios sostenibles.
- **Signatario del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).-** En junio de 2022, Prodebanco firmó como signatario del TCFD y actualmente se encuentra trabajando en la estrategia. El primer informe se publicó en 2023, en el Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Social correspondiente a 2022.
- **Firma del Protocolo de Finanzas Sostenibles 2.0.-** Prodebanco par-

tipicó en la renovación del compromiso del sector bancario privado para abordar el cambio climático, reducir las desigualdades sociales y afrontar nuevos desafíos en materia de desarrollo inclusivo en Ecuador.

Reconocimientos Recibidos

- **Evaluación de Impacto B.-** Prohubanco mantiene la certificación como Empresa B. Esta incorpora mejoras según sus estándares de desempeño que se reflejan en la calificación de su plataforma.
- **Renovación de la Certificación de Neutralidad de Carbono.-** Prohubanco renovó con éxito su *Certificación de Neutralidad de Carbono para la huella de 2022* por cuarto año consecutivo de medición. Luego de la auditoría de Bureau Veritas, se confirmaron metas y acciones del Plan de Reducción de Emisiones, en el que destacó el compromiso de mitigar el cambio climático y generar un impacto ambiental positivo.
- **Premios de Finanzas Globales.-** Prohubanco fue distinguido en la categoría *Premios Finanzas Sostenibles del Premio País y Territorio 2023* que reconoce el liderazgo global y regional en finanzas sostenibles, y destaca a las instituciones financieras que promueven el financiamiento de iniciativas para un futuro más sostenible.

- **Mejor entidad financiera para mujeres emprendedoras.-** Mención de Honor otorgada por el *SME Finance Forum* (en español Foro de Financiamiento para Pequeñas y Medianas Empresas) en septiembre de 2023.
- **Distintivo Empresa Socialmente Responsable.-** Por tercer año consecutivo, Prohubanco recibió el distintivo de *Empresa Socialmente Responsable* del CEMEFI de México, entregado en Ecuador por CERES. Este reconocimiento destaca el compromiso del Banco con la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible, en aspectos como la ética empresarial, calidad de vida en la empresa, vínculo con la comunidad, medioambiente y gestión de la responsabilidad social.
- **Reconocimiento como Aliados para la Transformación Colectiva.-** Prohubanco recibió el reconocimiento como *Aliados para la Transformación Colectiva* de la iniciativa SPPACT (Alianzas para la Colaboración y la Transformación Social), USAID (Agencia de Estados Unidos

para el Desarrollo Internacional) y Sistema B.

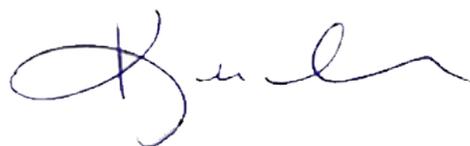
- **Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Desarrollo Sostenible.-** Pacto Global reconoció a Prohubanco por sus prácticas destacadas que contribuyen al avance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Ecuador. Se recibieron reconocimientos en el ODS 5 por el Programa Protagonistas, y en el ODS 13 por la gestión de la huella de carbono hacia el logro de emisiones netas cero al 2050.
- **Certificado IFC.-** La Corporación Financiera Internacional entregó a Prohubanco un certificado en reconocimiento al liderazgo en el financiamiento de la lucha contra el cambio climático en la región. Este reconocimiento se otorgó en la categoría de mayor porcentaje de préstamos climáticos desembolsados respecto a la meta de compromiso para el año fiscal 2023. El porcentaje fue de 494%.
- **Premios SACHA.-** Es una iniciativa que reconoce a las organizaciones que contribuyen a la acción climática positiva y su dedicación a la construcción de una sociedad más consciente y sostenible.

Inversión Social 2022

A continuación, se detallan las cifras de las inversiones sociales y comerciales efectuadas en 2023 en materia de sostenibilidad:

Educación Integral y Desarrollo Comunitario	473,334
Fundación Su Cambio por el Cambio	465,334 <i>apoyo social</i>
Unidos por la Educación	8,000 <i>inversión comunitaria</i>
Agua y Páramos	224,775
Programa Conservación de Páramos	200,000 <i>inversión comunitaria</i>
Conservación Internacional	15,000 <i>inversión comunitaria</i>
Iniciativa Páramos	5,775 <i>inversión comunitaria</i>
Coalición por la Seguridad Hídrica	4,000 <i>inversión comunitaria</i>
Sostenibilidad	119,078
Empresa B	47,500
Gestión Huella de Carbono e Hídrica / Certificación Carbono	25,729
Alianzas (Pacto Global, UNEP FI, CERES, PUCE)	16,056
Iniciativa Comercial Roleros	28,644 <i>iniciativa comercial</i>
Reconocimiento ESR	1,150 <i>iniciativa comercial</i>
Auspicios Comerciales	31,800
Forbes Summit Sostenibilidad: avances en el país sobre el desarrollo del cambio climático	12,000 <i>iniciativa comercial</i>
Primer Foro de Finanzas Sostenibles de Ecuador	12,000 <i>iniciativa comercial</i>
CEES Sostenibilidad en la Construcción	5,000 <i>iniciativa comercial</i>
Otros	2,800 <i>iniciativa comercial</i>

Otros Auspicios Sociales	70,490
Fudrine (parálisis cerebral)	24,000 <i>apoyo social</i>
Fundación El Apuntador	18,000 <i>apoyo social</i>
Atucucho (dispensario médico)	14,400 <i>apoyo social</i>
Navidad 2023	5,000 <i>apoyo social</i>
Albergue San Juan de Dios	3,014 <i>apoyo social</i>
Fundación Resurgere	1,500 <i>apoyo social</i>
Varios	2,744 <i>apoyo social</i>
Otros Auspicios	1,832 <i>apoyo social</i>
Programa Educación Financiera Aprende	98,748 <i>inversión comunitaria</i>
Informe Sostenibilidad y Responsabilidad Social	10,985 <i>iniciativa comercial</i>
Voluntariado	15,463 <i>inversión comunitaria</i>
Total Inversión 2023	1,044,674



Karla Icaza
 Presidente del Comité de Sostenibilidad

Reporte de TCFD

Período 2023

1. Introducción

En abril de 2015, los ministros de finanzas y los gobernadores de los Bancos Centrales del G20 pidieron al Consejo de Estabilidad Financiera (FSB, por sus siglas en inglés) que revisara cómo el sector financiero se podía hacer cargo de los problemas relacionados con el cambio climático. En respuesta a esta solicitud, el FSB crea el Grupo de Trabajo internacional sobre divulgaciones financieras relacionadas con el clima (TCFD, por sus siglas en inglés), en 2017, publicaron sus recomendaciones y su marco de divulgación.

Las recomendaciones del TCFD, enfatizan las evaluaciones prospectivas bajo escenarios basados en ciencia. El riesgo climático se convierte en una amenaza para la estabilidad financiera cuando afecta de manera importante la capacidad de pago y solvencia de sus clientes, y por lo tanto las carteras de las instituciones financieras. Es por eso, que, a través de las recomendaciones del TCFD se busca promover la identi-

ficación y gestión de los riesgos y oportunidades del sector financiero frente al cambio climático.

De acuerdo con el BID Invest, los riesgos financieros generados por el cambio climático tienen ciertos elementos distintivos, como por ejemplo la incertidumbre asociada al alcance, amplitud y magnitud de sus impactos, los horizontes de tiempo prolongados en los que operan, y su dependencia de acciones a corto plazo. Los riesgos climáticos de transición y/o físicos pueden traducirse en impactos en el desempeño de las economías y la estabilidad del sistema financiero de un país.

2. Compromisos y Alianzas

Asociarse con las partes interesadas relevantes ayuda al Banco a reducir los impactos negativos y lograr ampliar los impactos positivos. De esta manera, impulsamos la implementación de los diez principios éticos promovidos por el Pacto Global de las Naciones Unidas,

los Principios de Banca Responsable, las acciones para cumplir con los objetivos de Net Zero Banking Alliance y los lineamientos de las buenas prácticas de las Empresas B, cuyos compromisos y avances se mencionan en el Informe del Comité de Sostenibilidad en el presente documento.

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

3. Gobernanza

Produbanco tiene un modelo de gobierno que integra el tema de Cambio Climático a los más altos niveles de toma de decisiones. Nuestro enfoque en materia ambiental se fundamenta en la prevención de riesgos, tanto inhe-

rentes al negocio en lo que respecta a las actividades que los Clientes llevan a cabo con el financiamiento, como el que se desprende de la operación institucional.

Produbanco continuará fortaleciendo su liderazgo regional en sostenibilidad ambiental y social para contribuir al negocio, medio ambiente y la sociedad. Por ello el 25 de marzo de 2021, la Junta de Accionistas aprobó una modificación a los Estatutos del Banco con el fin de introducir las mejores prácticas ambientales relacionadas con Produbanco y sus grupos de interés. Todo ello sin limitar las atribuciones del representante legal y la motivación o sustento para ejercer las mismas, y sin que implique la creación de derechos especiales para terceros; pues este Estatuto rige los derechos y obligaciones de los Accionistas y del representante legal dentro del Banco y de sus actuaciones hacia terceros, pero sin abrir la posibilidad a ningún tipo de exigibilidad desde terceros hacia los accionistas, el representante legal o el Banco, más que los establecidos en la Ley. Por lo tanto, el Banco en cumplimiento de su objeto social y como principio rector de su actividad, deberá procurar un impacto material positivo en la sociedad y el ambiente, considerados como un todo; lo cual será evaluado tomando en

consideración los estándares de un tercero independiente especializado en la materia.

Junto con esta modificación en los estatutos, se creó el Comité de Sostenibilidad con la aprobación de la Junta de accionistas, ampliándose así su agenda a los diferentes aspectos y procedimientos que lleva a cabo la institución en su rol de banca responsable. Adicionalmente, con el trasfondo de la modificación a los Estatutos del Banco, se adecuaron otras normas internas de menor rango. En especial, se adecuaron el Código de Gobierno Corporativo y la Política de Comités y Comisiones.

Otra de sus acciones fue crear la Política de Sostenibilidad y una Política de Cambio Climático, en las cuales se actualizaron los ejes estratégicos de sostenibilidad, la política de transparencia y los indicadores, además, considerando las nuevas políticas de cambio climático contempladas en la operación de Produbanco y subsidiarias de tal forma que se acerque a la gestión de los riesgos climáticos desde la perspectiva de los impactos directos en su funcionamiento como empresa, pero también los indirectos a través de la gestión de su cartera.

En 2023, se actualizó la política, ma-

nuales, metodología y el alcance de las transacciones analizadas bajo las Normas de Desempeño de IFC (IFC Performance Standards), y la lista de exclusión. De igual manera, en el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS –se incluyó los 8 convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, y se estableció un procedimiento interno entre el departamento de riesgos A&S y el departamento de Riesgo Ambiental y Social Integral para gestionar el seguimiento y plan de acción de los clientes identificados.

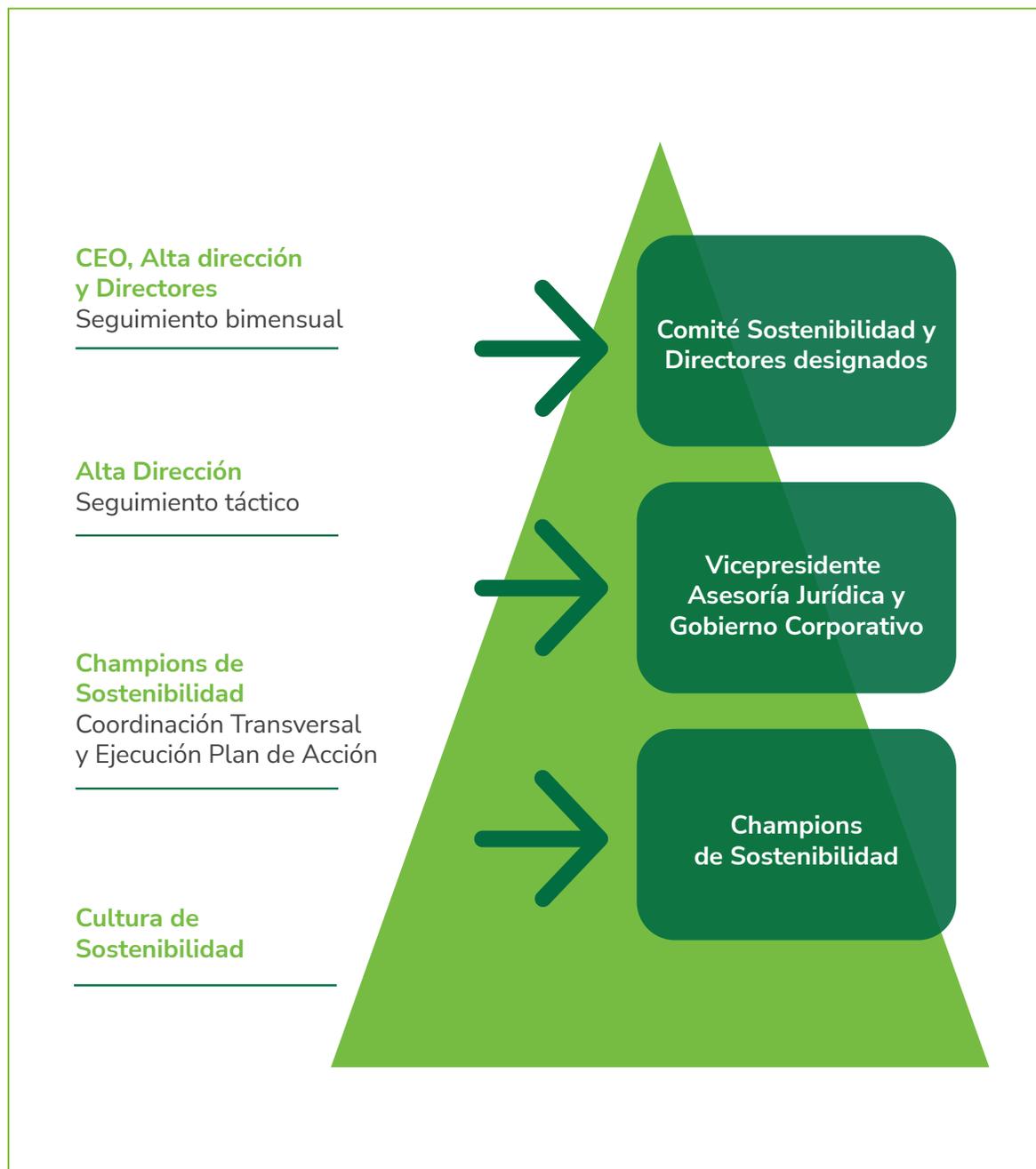
Contamos también con una Política General de Riesgo Ambiental y Social, aprobada el 24 de noviembre de 2021, cuyo objetivo es promover el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la institución mediante la implementación de buenas prácticas responsables y sostenibles que aporten a la toma de decisiones institucionales, así como implementar un Sistema de Riesgo Ambiental y Social Integral aplicado de forma transversal en Produbanco y sus Subsidiarias, para identificar, medir, controlar/mitigar, monitorear e informar los potenciales riesgos ambientales y sociales e impactos negativos derivados de la operación de la Institución.

Para cumplir nuestro propósito como agentes de cambio para el desarrollo sostenible, se definió 4 ejes de sostenibilidad, alineados con compromisos adquiridos y estándares globales:

- **“ADN Sostenible”**: compromiso ASG interno;
- **“Administración de riesgos”**: gestión de riesgo ambiental, social y climático de la operación y del portafolio;
- **“Valor para nuestros clientes”**: Acompañamiento sostenible a nuestros clientes;
- **“Construyendo Comunidad”**: Impulso al desarrollo de un ecosistema sostenible en el país.

Contamos también con un equipo de sostenibilidad dedicado, llamado Champions de Sostenibilidad, que es un equipo de trabajo multifuncional de colaboradores que interactúan de manera transversal entre las diferentes unidades del banco, con el objetivo de implementar el plan de sostenibilidad de la organización, donde se contemplan acciones de cambio climático.

Asimismo, se cuenta con una Política de Transparencia, cuyo compromiso



es difundir información financiera y no financiera relevante y veraz sobre el desempeño económico, social, ambiental de las actividades de Produbanco y Subsidiarias a través de sus reportes de transparencia basados en los estándares y cláusulas de contratos con multilaterales: indicadores GRI, SABS, Dow Jones Sustainability Index, PRB, TCFD, CDP, ODS, NIIF 1, 2 y Estándares de Empresas B.

Por otro lado, la Política de Cambio Climático cubre la operación de Produbanco y sus Subsidiarias, de tal manera que Produbanco aborda la gestión de riesgos climáticos directos de su operación, pero también los indirectos a través de su gestión del portafolio. Entendiendo el riesgo climático como la probabilidad de que ocurran eventos climáticos que puedan provocar impactos adversos a la operación o la situación financiera de los clientes del banco.

Estas políticas fueron aprobadas en el Directorio del 29 de junio de 2021 y es monitoreada a través del Comité de Sostenibilidad, el cual bimensualmente presenta las acciones y resultados del Plan Estratégico de Sostenibilidad y se discute sobre las oportunidades de mejora que se puedan presentar.

Para evaluar, supervisar y controlar los

riesgos y oportunidades del cambio climático, Produbanco cuenta con dos Comités que tratan los temas de riesgos y oportunidades del cambio climático.

El Comité de Sostenibilidad se reúne bimensualmente y está conformado por dos miembros del Directorio, el Representante Legal, ocho miembros de la administración, Asesor Sostenibilidad y Responsabilidad Social y los champions de sostenibilidad del banco, de acuerdo con la necesidad. El propósito de este comité es:

- Asistir al Directorio en la supervisión de la estrategia de sostenibilidad e iniciativas relacionadas con el Programa de Banca Sostenible respecto a gobernanza, estándares laborales, ecoeficiencia de recursos, SARAS (Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales) y medición de impacto, Programa Líneas Verdes y gestión de la cadena de suministro.
- Revisar las políticas y programas para sostenibilidad, cambio climático, derechos humanos y otros aspectos materiales AES (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) con grupos de interés.
- Hacer el seguimiento a la imple-

mentación de los Principios para una Banca Responsable, Net Zero Banking Alliance, Estándares de las Empresas B y demás compromisos en materia de sostenibilidad asumidos por el Banco.

- Analizar y dar seguimiento a las estrategias y a las asistencias técnicas recibidas para potenciar las iniciativas de sostenibilidad, así como las soluciones financieras para colocar los recursos obtenidos de las DFIs (Instituciones Financieras de Desarrollo), así como servir de enlace con Comités propios o normativos según sea necesario.
- Dar seguimiento al cumplimiento del plan de Responsabilidad Social, voluntariado, educación financiera y actividades con colaboradores y elaborará un informe anual de rendición de cuentas sobre la gestión, y lo pondrá en conocimiento del Directorio y al público en general a través de su página web.

También, se cuenta con un Comité de Administración Integral de Riesgos cuyo propósito es diseñar y proponer políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para una gestión eficiente e integral de los riesgos. Este comité se reúne de manera men-

sual y está conformado por 2 miembros del directorio, Representante Legal y 13 miembros de la Administración.

Para Produbanco es relevante mantenerse actualizado sobre los riesgos y oportunidades del cambio climático, por ello, en septiembre de 2023, se realizó una capacitación a los miembros del Directorio sobre Tendencias ESG-Riesgos Climáticos. Vale mencionar que 2 de los directores son miembros del Comité de Sostenibilidad y otros dos directores participan como miembros en el Comité de Administración Integral de Riesgos. Así mismo, nuestros miembros del Directorio y de los comités son asesorados por nuestros colaboradores expertos en estos temas en el momento que sea necesario o requerido.

En 2023, 21 colaboradores entre el segmento Pyme y Crédito se acreditaron por el Programa de las Naciones Unidas (PNUD) como técnicos en la metodología “Creciendo con su Negocio” capacitándose en el componente de sostenibilidad ambiental y social con un enfoque en cambio climático. Además, desde agosto se inició un programa de asistencias técnicas hacia clientes Pyme con enfoque en sostenibilidad, dónde se especializó a asesores comerciales para entregar una oferta de valor no financiera e incrementar

las oportunidades de financiamiento en Líneas Verdes.

Adicionalmente, Produbanco cuenta con el Programa de Reconocimiento GentePro para los colaboradores, cuyo objetivo es conectar a las personas con los valores de la Organización, como es la sostenibilidad, en su día a día. El programa incluye a los Champions de Sostenibilidad, ya que se quiere reconocer a las personas que cumplen los objetivos de sostenibilidad, también a los ejecutivos de cada banca que más han aportado en la generación de líneas verdes, así como a los participantes de algunas iniciativas relacionadas con el tema ambiental y social impulsadas por el Banco como voluntariados. Estos reconocimientos se hacen a través de la plataforma Motivy y en casos destacados permite ganar puntos que pueden ser canjeados en establecimientos comerciales a nivel local.

4. Estrategia

Produbanco se encuentra trabajando en la identificación de los impactos actuales y potenciales de los riesgos y las oportunidades climáticas. Actualmente, Produbanco tiene una herramienta de georreferenciación que permite identificar los riesgos físicos a los que

está expuesta una porción de su portafolio de empresas. Los clientes mapeados actualmente, a través de esta herramienta, son los que, basados en el SARAS, están clasificados como DDA (Debida Diligencia Ampliada) por su exposición y actividad. Inicialmente, en este análisis se han incluido los riesgos físicos naturales como sismos, erupciones volcánicas e inundaciones estacionales.

El subdepartamento de riesgos ambientales y sociales de la unidad de Crédito y Cobranzas se encuentra en proceso de integrar a la herramienta información relacionada con el cambio climático y sus proyecciones. Esto a través de la incorporación de la información del Sistema de Información, Proyecciones, Riesgo y Adaptación al Cambio Climático (SPRACC) desarrollada por el Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE).

Por otro lado, como parte del compromiso como signatario fundador del “Net Zero Banking Alliance”, Produbanco ha estimado sus metas de descarbonización a 2030 y 2050 para 5 sectores priorizados basados en objetivos de intensidad monetaria de carbono (i.e. GEI emitidos para ingresos deflactados). Estos 5 sectores son:

- Agricultura, ganadería, caza y otros
- Pesca y acuicultura
- Suministro de electricidad
- Actividades de apoyo para la explotación petrolera
- Elaboración de productos alimenticios

Esta información se publicó en octubre 2022, en la página web de Produbanco en el siguiente link: [Compromisos y Aliados -Produbanco](#).

En 2022, estos 5 sectores abarcaron el 60% de las emisiones de alcance 1 y 2 del portafolio de crédito productivo de Produbanco, representando la emisión de 322 mil tCO₂e⁴.

Esto ha sido resultado del trabajo realizado en 2022, con los consultores de Base Consulting con el objetivo de alinearse con los requerimientos del Net Zero Banking Alliance. En esta consultoría se definieron las metas de descarbonización y también se elaboró una hoja de ruta que permita el cumplimiento de estas. Además, se incluyeron temas de oportunidades y riesgos relacionados con el cambio climático.

Los objetivos de descarbonización de los 5 sectores priorizados se construye-

ron basados en la Guía para la definición de objetivos climáticos elaborada por la Iniciativa Financiera del Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (UNEPFI), el contexto nacional y recursos científicos disponibles basados en un escenario de calentamiento global no mayor a 1.5°C. Estos objetivos se basaron en 3 principales escenarios climáticos: el NDC condicional de Ecuador, escenarios del IPCC y del IEA.

Además, Produbanco se ha comprometido en revisar periódicamente sus metas y objetivos, es por eso por lo que, actualmente, se encuentra trabajando para incorporar metas de descarbonización en otros sectores.

A través de la cuantificación de la Huella de Carbono en su alcance 1, 2 y 3; obtuvimos la certificación de Carbono Neutralidad, proceso verificado de acuerdo a los requisitos de la ISO 14064-1 /14064-3 y GHG Protocol. Además, alineado al compromiso del NZBA Produbanco ha definido sus metas de reducción de emisiones acorde a los Science Based Targets, fijándose un Plan de Reducción de Huella de Carbono Organizacional a 2030.

El establecimiento de los objetivos de descarbonización constituye una oportunidad para acompañar a los clientes del Banco en su camino a la sostenibilidad y la descarbonización de sus actividades productivas, a través de créditos verdes. Al 2023, se han otorgado créditos a 196 clientes para sus inversiones en proyectos verdes/sostenibles y de mitigación al cambio climático, lo que representa un saldo en cartera de USD 275.45 MM. Al 2023, se han colocado 698 créditos de líneas verdes representando un desembolso total de USD 689.41 MM.

Durante el 2023, Produbanco ha recibido nuevos financiamientos de multilaterales y DFIs cuyo destino ha estado relacionado con cuestiones climáticas en el orden de US\$32MM, dentro de un total de US\$154MM dirigidos a la colocación de portafolio sostenible.

Los términos y condiciones de las operaciones se han enmarcado en la situación del mercado, sin embargo, la capacidad de negociación de Produbanco relacionado al compromiso con la sostenibilidad ha permitido conseguir mejores condiciones.

⁴ La cuantificación de la huella de carbono de los clientes de Produbanco corresponde al cálculo de las emisiones de alcance 1 y 2. El cálculo y los factores de emisión son utilizados de la metodología de PCAF Global.

Asimismo, es importante mencionar que la planificación de los financiamientos se realiza de manera anual acorde a la situación de la economía del país, a las oportunidades existentes en el mercado, de tal forma atadas al presupuesto de la institución. Por ejemplo, este año, Produbanco obtuvo una asistencia técnica de la Corporación Financiera Internacional (IFC) en finanzas azules con el objetivo de entender la economía azul para potenciar los productos sostenibles.

En esta se capacitaron asesores comerciales del segmento Pyme, Empresarial y Corporativo, crédito pyme y empresas, finanzas y marketing. También, cerramos contratos de financiamiento cuyo destino está relacionado a temas climáticos, es así como el 27 de marzo del 2023 se firmó un contrato con JICA (Japan International Cooperation Agency), que es la DFI de Japón. La operación de esta entidad es la primera dirigida a una institución financiera privada ecuatoriana y la segunda en América Latina.

Los escenarios climáticos son un requisito del TCFD y una herramienta que permite a los bancos realizar un análisis de los posibles riesgos de transición y físicos que plantea el cambio climático a sus carteras, mismos que pueden

transformarse en riesgos financieros. Estos se basan en un conjunto de supuestos y variables aplicables a nivel mundial, como lo son: las políticas gubernamentales en torno al sistema energético, el crecimiento económico y demográfico y los factores sociales respecto al cambio climático, así como los posibles precios de la energía y los compromisos de sustentabilidad nacionales e internacionales. Estos escenarios juegan un papel importante en los ejercicios de planeación del banco, e impulsan la toma de decisiones en la estrategia empresarial y la gestión de riesgos.

Actualmente, Produbanco se encuentra en proceso para establecer los escenarios que se adoptaran para el análisis de riesgo climático. Estos escenarios deberán plantear diferentes panoramas de acuerdo con los posibles resultados de las políticas aplicables, tomando en consideración que se tienen tres tipos de escenarios:

- Los escenarios estrictos que suponen la pronta introducción de políticas climáticas que se vuelven gradualmente más estrictas. Los riesgos de transición son altos.
- Los escenarios moderados exploran un riesgo de transición moderado

debido a que las políticas se retrasen o sean divergentes entre países y sectores. (NDCs)

- Los escenarios de “mundo caliente” suponen que se aplican algunas políticas climáticas en algunas jurisdicciones, pero los esfuerzos globales son insuficientes para detener el cambio climático. Los escenarios dan lugar a graves riesgos físicos que incluyen impactos irreversibles, como el aumento del nivel del mar.

Una vez, establecidos los escenarios, Produbanco buscará considerar en su análisis los riesgos de transición y físicos en el corto, mediano y largo plazo.

5. Gestión del Riesgo

Produbanco identifica, evalúa y gestiona los riesgos relacionados con el Cambio Climático. Para ello el subdepartamento de Riesgos Ambiental y Social de la unidad de Crédito y Cobranzas ha desarrollado una herramienta de georeferenciación que en un futuro busca incluir en la toma de decisiones de otorgamiento de crédito información de los riesgos físicos relacionados con cambio climático o sus proyecciones a nivel local.

Esta herramienta desarrollada internamente para geolocalizar las instalaciones de clientes tiene como objetivo determinar los riesgos físicos y climáticos asociados con ubicaciones geográficas para mejorar el análisis y alinearse con iniciativas como el Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD).

La herramienta de análisis de georreferenciación ha incorporado nuevas capas de análisis, riesgos físicos y climáticos, procesando información sobre garantías y establecimientos productivos. Se ha realizado dos análisis, evaluando los efectos del “Fenómeno del Niño” y el riesgo de erupción del volcán Cotopaxi. Así también, se encuentra en proceso de formalización la matriz de riesgos ambientales y sociales, con el objetivo de implementarla como una herramienta de identificación y análisis de los potenciales riesgos que pueden generar impactos relevantes en la operación de la Institución en caso de que estos lleguen a materializarse; y de esta manera, poder determinar planes de acción y estrategias que contribuyan a la mitigación de los potenciales riesgos identificados.

Al momento no se cuenta con procedimientos establecidos para la identificación y evaluación de riesgos climáticos,

ni tampoco se tiene establecido el nivel de riesgo residual aceptable para los riesgos del cambio climático identificados con un impacto material.

6. Indicadores y Métricas

La huella de carbono de una organización se refiere al total de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que son emitidos directa o indirectamente por la misma.

Las emisiones de GEI se pueden generar en diferentes puntos de la cadena de valor de una organización, y, acorde al GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, éstas pueden ser emisiones directas o indirectas. Las emisiones directas se caracterizan por proceder de fuentes controladas o propias de la organización; mientras que las indirectas son emisiones que son consecuencia de las operaciones de la organización pero que no son controladas, ni propias. Es por esto por lo que se han definido 3 alcances:

- **Alcance 1:** Son emisiones directas de GEI, generalmente provenientes de la combustión en caldera, hornos, vehículos, entre otros.
- **Alcance 2:** Son emisiones indirectas

de GEI asociadas a la generación de la electricidad que es consumida por la organización.

- **Alcance 3:** Son otras emisiones indirectas que pueden generarse aguas arriba o aguas debajo de la operación de la organización. En el caso de las instituciones financieras, las más relevantes son las emisiones producto de los financiamientos, que en promedio podrían ser 700 veces mayores a sus emisiones directas.

Produbanco desarrolló su Programa de Ecoeficiencia y Uso de Recursos, parte fundamental de este programa es la Huella de Carbono Corporativa que Produbanco mide y certifica desde 2019, basado en la ISO14064-1, y el GHG Protocol, y que permitió determinar el potencial de reducción de emisiones de carbono, así como la priorización de acciones para su gestión y sus responsables; acciones que se ejecutan a la par de las buenas prácticas que Produbanco ha incorporado ya en su operación. Los resultados obtenidos en el 2022 fueron:

Tipo de Emisión	Actividad	Consumo	Medida	Emisiones tCO ₂ e	tCO ₂ e por colaborador	Participación	Variante anual 2021-2022	Variante año base	
Directas	Combustibles	15,196.6		141.67	0.059	2.90%	0.37%	15.33%	
	Diésel en generadores	1,382.20 gl		13.77	0.005	0.28%			
	Gasolina movilización vehículos propios	10,909.11 gl		97.89	0.037	2.00%			
	Diésel movilización vehículos propios	2,905.30 gl		30.01	0.011	0.61%			
	Refrigerantes	337.00		294.72	0.111	6.02%	106.10%	28.66%	
	R-410	337.00 lb		294.72	0.111	6.02%			
	Extintores	2,448.00		2.45	0.001	0.05%	36.00%	155.00%	
	Recargas en extintores de CO ₂	2,448.00 lb		2.45	0.001	0.05%			
	Total Emisiones Directas (Alcance 1)				438.84	0.16	8.97%	53.47%	24.36%
	Indirectas	Energía eléctrica	6,812,931.85		1,181.31	0.443	24.14%	27.81%	-8.56%
Consumo de energía eléctrica en puntos de atención		6,529,353.75 Kw/h		1,132.14	0.425	23.14%			
Consumo de energía eléctrica en cajeros automáticos		283,578.10 Kw/h		49.17	0.018	1.00%			
		6,812,931.85 Kw/h							
		24,526.56 Gj							
Emisiones Indirectas (Alcance 2)				1,181.31	0.44	24.14%	27.81%	-8.56%	
Pérdidas por transporte y distribución de electricidad		652,999.08 Kw/h		113.23	0.04	2.31%	23.03%	-14.50%	

Tipo de Emisión	Actividad	Consumo	Medida	Emisiones tCO ₂ e	tCO ₂ e por colaborador	Participación	Variante anual 2021-2022	Variante año base
	Movilización	11,312,301.94		1,816.05	0.681	37.12%	8.55%	-42.38%
	Gasolina viajes de negocio en taxi	483,675.24 km		108.58	0.041	2.22%		
	Diésel viajes de negocio en taxi	66,701.17 km		16.90	0.006	0.35%		
	Gasolina viajes terrestres interprovinciales	367,847.12 km		82.58	0.031	1.69%		
	Diésel viajes terrestres interprovinciales	50,727.88 km		12.86	0.005	0.26%		
	Gasolina movilización de colaboradores vehículo propio (casa-trabajo-casa)	5,071,503.77 km		1,138.50	0.427	23.27%		
	Diésel movilización de colaboradores vehículo propio (casa-trabajo-casa)	699,385.03 km		177.25	0.066	3.62%		
	Diésel movilización de colaboradores en buseta (casa-trabajo-casa)	3,742,945.44 km		94.29	0.035	1.93%		
Indirectas	Diésel movilización de colaboradores en furgoneta compartida (casa-trabajo-casa)	743,355.57 km		11.77	0.004	0.24%		
	Gasolina movilización de colaboradores en moto compartida (casa-trabajo-casa)	86,160.72 km		11.15	0.004	0.23%		
	Transporte aéreo	1,728.00 pasajeros		162.16	0.061	3.31%		
	Transporte de Valores	901,813.76		165.17	0.062	3.38%	21.43%	10.76%
	Diésel transporte de valores	901,813.76 km		165.17	0.062	3.38%		
	Mensajería	763,011.69		122.84	0.046	2.51%	52.13%	-31.72%
	Diésel mensajería							
	Gasolina mensajería interna	729,598.50 km		80.70	0.030	1.65%		
	Gasolina mensajería interprovincial	33,413.19 tkm		42.14	0.016	0.86%		

Tipo de Emisión	Actividad	Consumo	Medida	Emisiones tCO ₂ e	tCO ₂ e por colaborador	Participación	Variante anual 2021-2022	Variante año base
	Desechos	128,238.37		134.17	0.050	2.74%	58.05%	32.66%
	Desechos comunes	127,307.70 kg		134.03	0.050	2.74%		
	Incineración desechos clínicos	930.67 kg		0.14	0.000	0.00%		
	Hospedaje	2,658.00		36.68	0.014	0.75%	-11.37%	12.47%
	Hospedaje	2,658.00 # noches		36.68	0.014	0.75%		
	Teletrabajo	456,212.51		79.10	0.030	1.62%	32.67%	-32.81%
Indirectas	Consumo de energía eléctrica por teletrabajo	456,212.51 Kw/h		79.10	0.030	1.62%		
	Adquisición de bienes e insumos	100,530.30		805.38	0.030	16.46%	144.58%	144.58%
	Gasolina transporte papel	9,773.16 tkm		8.41	0.003	0.17%		
	Diésel transporte papel	13,955.29 tkm		1.29	0.000	0.03%		
	Consumo papel	76,579.85 kg		70.41	0.026	1.44%		
	Adquisición de ATMs	222.00 # ATMs		725.27	n/a	14.82%		
	Emisiones Indirectas (Alcance 3)			3,272.61	0.96	66.89%	31.06%	-11.89%
	Total Emisiones			4,892.77	1.56	100.00%		

Las fuentes de emisión con mayor aporte son: movilidad de colaboradores, consumo eléctrico, vuelos y taxis de viajes de negocios.

Alcance	Flujo de fuente	2019	2020	2021	2022	Variante anual	Variante año base
1	Refrigerantes	4.3%	8.3%	3.9%	6.0%	106.1%	28.7%
1	Vehículos propios	2.1%	3.3%	3.5%	2.6%	-1.4%	15.0%
1	Diésel en generadores	0.2%	0.4%	0.3%	0.3%	12.5%	18.6%
1	Extintores de CO ₂	0.0%	0.1%	0.1%	0.1%	37.5%	155.0%
2	Electricidad instalaciones y ATM	24.1%	31.5%	24.9%	24.1%	27.4%	-8.6%
2	Movilización de colaboradores	49.5%	34.9%	40.3%	29.3%	-4.4%	-45.9%
3	Vuelos de negocios	4.8%	0.9%	0.9%	3.3%	399.7%	-36.5%
3	Taxis	4.6%	3.5%	2.9%	2.6%	15.0%	-48.9%
3	Teletrabajo		3.7%	1.60%	1.62%	32.7%	N/A
3	Hospedaje en hoteles por viajes de negocio		1.0%	1.1%	0.8%	-10.9%	N/A
3	Viajes terrestres (larga distancia)		0.6%	0.9%	2.0%	191.1%	N/A
3	Transporte de papel			1.0%	0.2%	-73.1%	N/A
3	Pérdidas por transporte y distribución de electricidad	2.5%	3.2%	2.5%	2.3%	22.7%	-14.5%
3	Mensajería	3.4%	2.4%	1.8%	1.7%	18.3%	-55.1%
3	Transporte de valores	2.8%	4.1%	3.7%	3.4%	21.4%	10.8%
3	Desechos comunes	1.9%	2.2%	2.3%	2.7%	58.2%	32.5%
3	Desechos clínicos	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-15.5%	1251.9%
3	Mensajería interprovincial			0.3%	0.9%	238.0%	N/A
3	Consumo de papel			2.0%	1.4%	-4.6%	N/A
3	Adquisición de ATMS			6.1%	14.8%	221.7%	N/A
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

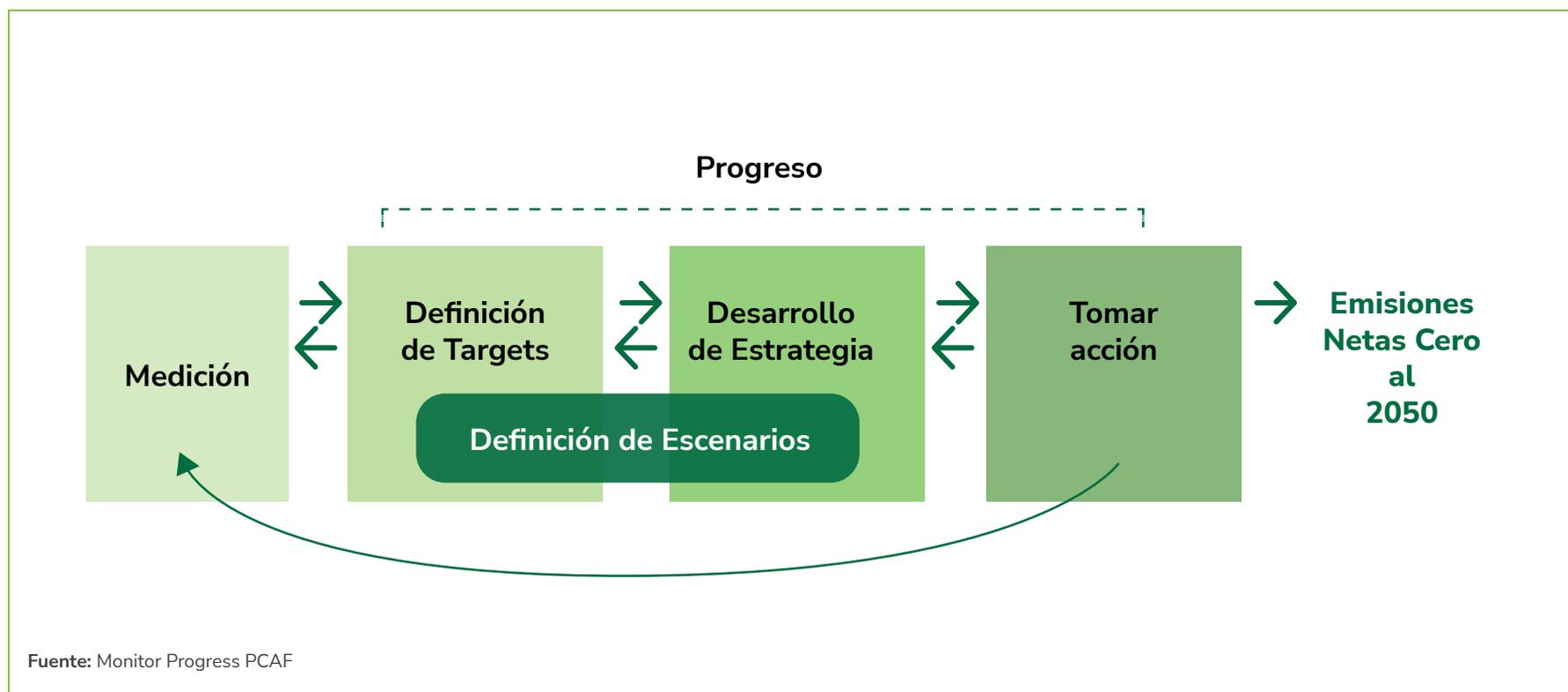
Nota: La data correspondiente al periodo 2023 se verificará con un externo en junio del 2024.

Gracias al desarrollo de su Programa de Ecoeficiencia y Uso de Recursos, Produbanco, en 2023, logró conseguir la certificación de Carbono Neutralidad, a través de la cuantificación de la Huella de Carbono de Produbanco; proceso verificado de acuerdo a los requisitos de la ISO 14064-1/14064-3 y GHG Protocol. Además, alineado al compromiso del NZBA Produbanco ha actualizado sus metas de reducción de emisiones acorde a los Science Based Targets (SbTi), fijándose un Plan de Re-

ducción de Huella de Carbono Organizacional a 2030.

Enmarcado en su compromiso frente al cambio climático, desde el año 2021, Produbanco se compromete a cuantificar anualmente las emisiones de su portafolio productivo basado en la metodología “The Global GHG Accounting and Reporting Standard for Financed Emissions” elaborada por Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Las emisiones financiadas de

Produbanco son reportadas bajo el alcance 3, categoría 15 “Inversiones” del GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard. Esto con el objetivo de conducir el alcance de cero emisiones netas para 2050; y, también de identificar y gestionar los riesgos de transición relacionados con el cambio climático.



El inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) reportado en el presente documento corresponde al año fiscal 2022 (Del 01/01/2022 al 31/12/2022). Dentro de su alcance se definen los límites organizacionales, a través del enfoque de control financiero. Produbanco basado en la metodología “Business loans” de PCAF estima el alcance 1 y 2 de las emisiones de su portafolio productivo, que incluye a sus clientes de las bancas: PYME, empresarial, corporativa e institucional, que representa el 60% de la cartera del Banco.

Tabla X. Emisiones (tCO₂e) por actividad

Actividad	Saldo pendiente total (x 1000 USD)	Emisiones Alcance 1 y 2 (tCO₂e)	Calidad de la data (Mayor calidad = 1, Menor calidad = 5)
Manufactura	724,370	180,630	4.5
Agricultura, ganadería y pesca	259,880	153,517	4.6
Generación de energía	103,843	73,287	4.0
Comercio al por menor y mayor, y, reparación de vehículos	769,998	54,4223	4.6
Transporte y almacenamiento	61,541	22,439	4.7
Construcción	119,177	4,332	4.7
Explotación minera	2,106	1,470	4.5
Bienes raíces	302,724	2,077	4.6
Petróleo y gas	14,833	30,001	4.8
Otros	324,557	12,139	4.4

Tabla X. Resumen de emisiones (tCO₂e) de la categoría 15: Inversiones

Emisiones GEI totales	2021	2022
Alcance 1	496,737	525,944
Alcance 2	12,526	10,395
Alcance 3*	N/A	N/A
Emisiones totales	509,263	536,339

*Dada la calidad e insuficiencia de la información disponible, las emisiones de alcance 3 no han sido cuantificadas ni consideradas para la elaboración del presente informe.

*Emisiones reportadas en tCO₂e

Con respecto a las 5 actividades priorizadas por Produbanco como parte de su compromiso con el Net Zero Banking Alliance, (NZBA” por sus siglas en inglés), a continuación, se detalla el cálculo de las emisiones de intensidad monetaria en tCO_{2e} / USD que consideran las emisiones de GEI en función de las ventas reales (multiplicado por un deflactor para eliminar el efecto de la inflación).

Tabla X. Emisiones de intensidad monetaria (tCO_{2e}) de los sectores priorizados

Sectores	Actividad CIU	Emisiones (Alcance 1 y 2)	Ventas (millones)	Deflactor	Ratio Intensidad Monetaria (tCO _{2e} / M USD)
Agricultura y ganadería	A01	102,929	1,033	105.05	948
Pesca y acuicultura	A03	48,018	753	97.04	657
Explotación Petrolera	B06	10,376	27	110.12	3,450
Manufactura de alimentos	C10	87,826	8,331	109.01	97
Energía eléctrica	D35	73,287	150	111.72	4,369

Produbanco se encuentra trabajando en la estrategia para definir y gestionar las oportunidades y como parte de sus compromisos con NZBA, PCAF y TCFD, Produbanco estimará anualmente su Huella de Carbono Corporativa y las emisiones de su portafolio de crédito productivo.

Además, Produbanco, a través de la herramienta de JIM PCAF y la consultoría con FinDev Canadá, se encuentra verificando las emisiones cuantificadas de su portafolio de empresas correspondientes a 2022. La metodología es la misma, pero se busca tener una mejora en la calidad de la data por el

uso de factores de emisión GTAP para Ecuador. Preliminarmente, se puede mencionar que los resultados son bastante similares presentando una variación del 2% en el total de las emisiones de GEI (Alcance 1 y 2).

Curva de Reducción de Emisiones de Produbanco

Para la definición de la curva de reducción de emisiones de Produbanco tuvo como referencia escenarios mundiales (IPCC y AIE) y nacionales (CDN⁵). Para el periodo entre 2020 y 2025, Produbanco se acoge al escenario condicional de la Contribución Determinada a Nivel

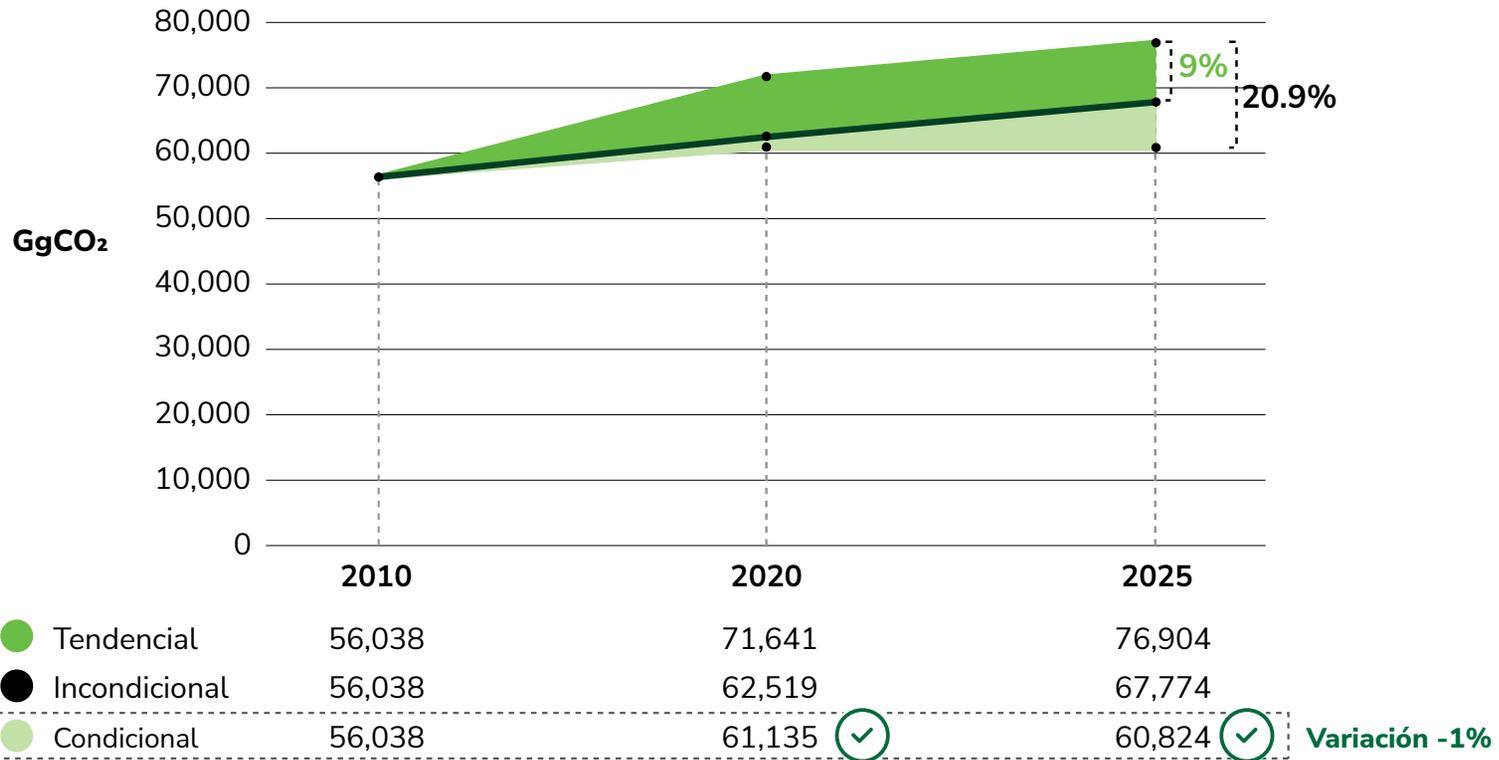
(CDN) nacional de Ecuador (2019⁶).

El CDN muestra el compromiso del Gobierno ecuatoriano a reducir los gases de efecto invernadero y adaptarse al cambio climático. Ecuador maneja dos tipos de metas: incondicional (sin apoyo externo) y condicional (con apoyo externo). El NDC de Ecuador plantea, una reducción mediante la meta incondicional del 9% de sus emisiones de GEI para los sectores de energía, procesos industriales, agricultura y residuos; mientras la meta condicionada al apoyo y cooperación internacional, el compromiso asciende al 20,9% entre el 2010 y 2025.

⁵ Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional

⁶ Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2020), Contribución Determinada a Nivel Nacional: ECUADOR, <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/02/Folleto-NDC-2020-2025.pdf>

Proyecciones de Reducción de GEI en Ecuador
Sector Energía, Agricultura, Procesos Industriales y Residuos



Tomado: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2020), Contribución Determinada a Nivel Nacional: ECUADOR, p. 9

Para el periodo entre 2025 y 2030, Prohubanco considera al escenario C2 del IPCC - Panel Intergubernamental de Cambio Climático (The Intergover-

nmental Panel On Climate Change) del 2022. Esta institución es parte de las Naciones Unidas y analiza la ciencia relacionada con el cambio climá-

tico y brinda orientación a los líderes mundiales a medida que desarrollan y perfeccionan las políticas climáticas. El escenario C2 plantea un escenario que

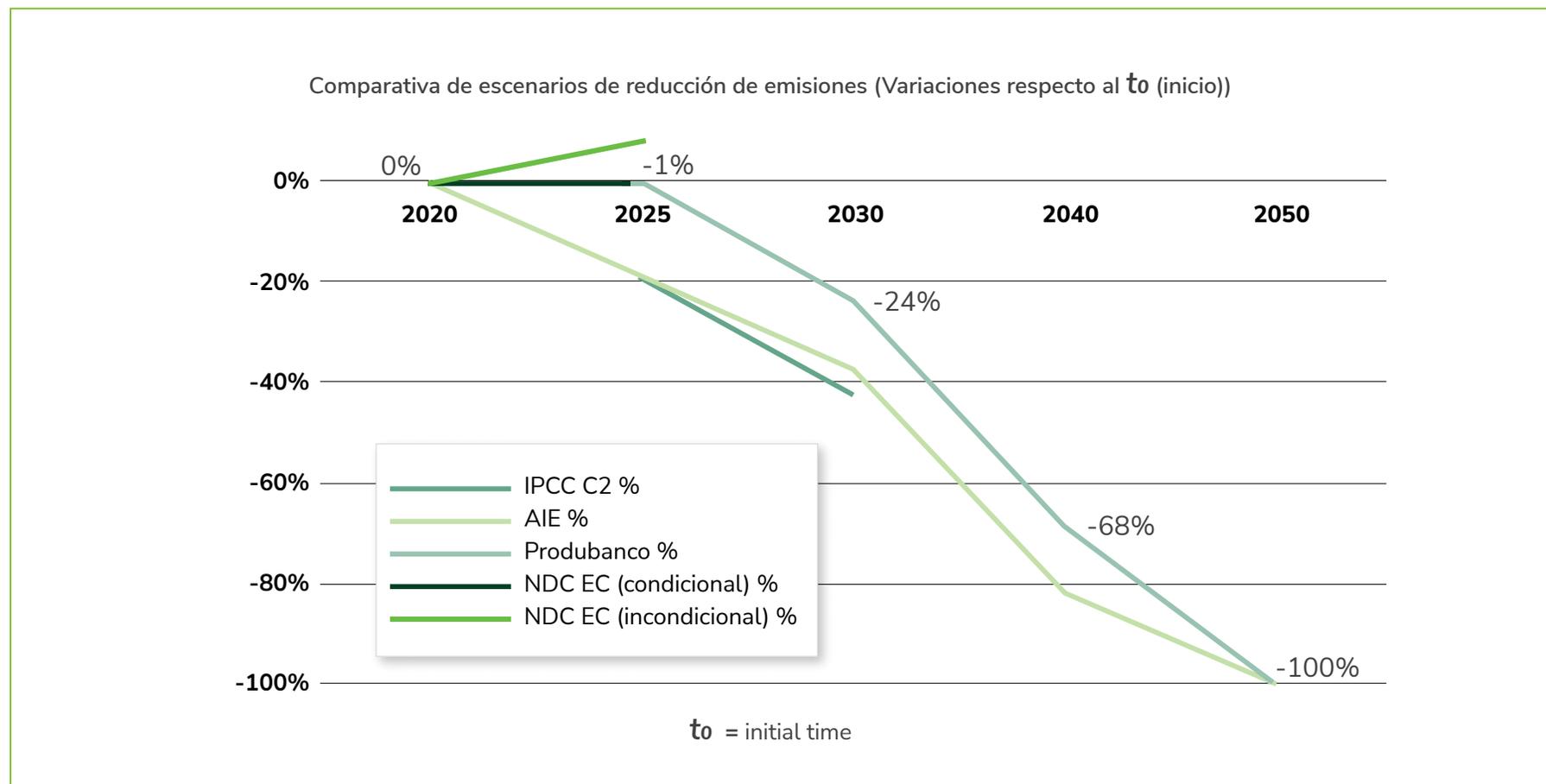
limita el calentamiento a 1,5°C hasta 2100 con posibles rebasamientos entre 0.1 a 0.3°C. Con este escenario se plantea una reducción del -24%⁷.

Para el periodo entre 2030 al 2040, se considera a los escenarios del AIE - International Energy Agency. La AIE

trabaja con los gobiernos y la industria para dar forma a un futuro energético seguro y sostenible, proporcionando análisis, datos, recomendaciones de políticas y soluciones del mundo real. Sus escenarios hacen referencia a la proyección mundial y específica por país de las emisiones de CO₂ al 2050⁸ Para

el año 2040, basado en la proyección del AIE para Ecuador se estima una reducción del -68%.

Finalmente, de 2040 a 2050 se hace una proyección de la curva considerando llegar a un punto de cero emisiones netas.



7 IPCC (2000), Climate Change 2002: Mitigation of Climate Change, https://report.ipcc.ch/ar6/wg1/IPCC_AR6_WGI_FullReport.pdf, Table SPM.2 p. 22

8 IEA (2021), Net Zero by 2050 Scenario, <https://www.iea.org/data-and-statistics/data-product/net-zero-by-2050-scenario#tables-for-scenario-projections>

7. Siguiendo Pasos

Gobernanza

Corto Plazo (hasta 2025)	Mediano Plazo (hasta 2030)
<p>Se plantea realizar talleres y capacitaciones relacionados con cambio climático para los miembros del Directorio, que les permita adquirir conocimientos para la toma correcta de decisiones con respecto a los riesgos y oportunidades derivados del mismo.</p>	<p>Se continuarán desarrollando talleres y capacitaciones para los miembros del Directorio que les permita adquirir conocimientos para la toma correcta de decisiones con respecto a los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.</p>
<p>Se continuará realizando anualmente el reporte de divulgaciones climáticas de acuerdo con las recomendaciones del TCFD, en el que se establecerá el estado actual y el plan de acción relacionado a la gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático.</p>	<p>Se divulgará anualmente los avances relacionados al cambio climático con base en las recomendaciones del TCFD.</p>
<p>Los comités continúan sesionando de acuerdo con la periodicidad establecida para cumplir con el propósito para el que fueron creados y así promover la estrategia de banca responsable, sostenibilidad y cultura de Produbanco.</p>	<p>Se incluirán temas relacionados con los riesgos y las oportunidades del cambio climático en las sesiones de los comités de Produbanco. Si se considera necesario se irán modificando sus funciones para abordar el tema del cambio climático.</p>
<p>Produbanco a raíz de las modificaciones en su estructura y compromisos adquiridos, se encuentra elaborando un plan estratégico ambicioso que contempla el cambio climático como una acción que nos permite realizar de manera permanente un análisis de riesgo e identificar nuevas oportunidades relevantes para la compañía. Cada año, Produbanco junto con la unidad de Gente y Cultura y los líderes de área se levantan las necesidades de capacitación de las diferentes unidades. Por lo que continuaremos incorporando en este plan, temas de cuestiones climáticas necesarias para correcta identificación de los riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático. Así como aprovechamos los talleres que nos ofrecen los distintos multilaterales y organizaciones de las que Produbanco forma parte.</p>	<p>Cada año, Produbanco junto con la unidad de Gente y Cultura y los líderes de área se levantan las necesidades de capacitación de las diferentes unidades. Por lo que continuaremos incorporando en este plan, temas de cuestiones climáticas necesarias para correcta identificación de los riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático. Así como, aprovechar los talleres que nos ofrecen los distintos multilaterales y organizaciones de las que Produbanco forma parte.</p>
<p>Se ha mantenido reuniones con entidades y empresas del sector público y privado para recabar más información local sobre el cambio climático.</p>	<p>Dar seguimiento a través del Comité de Sostenibilidad el cumplimiento de las políticas establecidas y aprobadas por el Directorio y al plan estratégico definido.</p> <p>Continuar fortaleciendo nuestra participación en escenarios tanto privados como públicos para que de manera colaborativa para que logramos acciones que contribuyan al cambio climático.</p>

Estrategia

Corto Plazo (hasta 2025)

Uso de la herramienta de georreferenciación del SARAS para el análisis de riesgo climático del portafolio de empresas.

Se definió finalizar el año con un saldo de USD 230 millones en colocación de créditos verdes. Se ha impulsado el sector de la construcción y el sector agrícola con el financiamiento de certificaciones de sostenibilidad. Además, Produbanco se encuentra gestionando una consultoría para establecer una versión 2.0 de las Líneas Verdes, la cual se encuentre alineada a las taxonomías internacionales, establezca una política y metodologías. Asimismo, a través de consultores externos Produbanco está evaluando las tecnologías verdes que pueden ser aplicadas por los clientes para reducir el uso de recursos naturales y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

A partir de la consultoría realizada con Base Consulting, se está estableciendo una hoja de ruta alineada a los objetivos de Net Zero Banking Alliance, en la que se incluyen temas de oportunidades y riesgos relacionados con el cambio climático.

Se trabajará en nuevos contratos de financiamiento con DFI's y multilaterales cuyo destino de fondos, entre otros incluya temas climáticos.

Mediano Plazo (hasta 2030)

Se identificarán las oportunidades asociadas a sectores de interés para Produbanco, así como los riesgos físicos y de transición a los que pudieran estar expuestos determinados sectores o clientes que impliquen un alto riesgo para Produbanco. También, se incorporarán los escenarios climáticos para la toma de decisiones.

Se plantea un incremento del 50% en créditos verdes dirigidos a sectores agrícolas e industrias, lo cual se medirá anualmente hasta llegar al objetivo. Además, En la planificación anual de los financiamientos se buscará incorporar una mayor cantidad de financiamientos relacionados con cambio climático acorde a la situación de la economía del país, a las oportunidades existentes en el mercado, y al presupuesto de la institución.

Se incorporará el análisis de riesgo climático para la toma de decisiones y para la calificación del cliente.

Revisar periódicamente la hoja de ruta establecida para la transición hacia una economía baja en carbono y actualizarla de acuerdo con el contexto local y los requerimientos de los stakeholders e inversionistas.

Gestión de Riesgo

Usar la herramienta de georreferenciación del SARAS, a través de la incorporación de capas relacionadas al riesgo climático en Ecuador para incluirlo en el análisis de los créditos que requieren DDA.

Abarcar a todo el portafolio de empresas en la herramienta de georreferenciación del SARAS para incorporar al riesgo climático en la toma de decisiones.

Establecer nuevas herramientas/procedimientos para la identificación y evaluación de riesgos climáticos.

Definir el apetito de riesgo aceptable para los riesgos del cambio climático identificados con un impacto material.

Indicadores y Métricas

Priorizar más sectores acordes a las emisiones de GEI cuantificadas para 2022 y a los requerimientos de UNEP FI.

Anualmente, se calcularán las emisiones del portafolio de empresas de Produbanco. Estos datos permitirán evaluar los avances del plan de acción para llegar al cero neto a 2050.

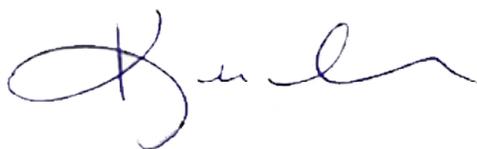
Informe del Comité de Retribuciones

El Comité de Retribuciones conoció la revisión de salarios y el pago de la remuneración variable ejecutada en el 2023. Aprobó la estrategia de compensación, la cual está alineada con las condiciones económicas del país y del mercado.

El ajuste a la compensación se efectuó considerando los lineamientos gubernamentales respecto a salarios mínimos y sectoriales para el año 2023, y se aplicó la metodología de incrementos que combina el desempeño del co-

laborador y la banda salarial del cargo.

El Comité también conoció los índices de rotación voluntaria del Banco y sus Subsidiarias, los cuales se encuentran en niveles saludables de un dígito.



Karla Icaza Meneses
Presidente Comité de Retribuciones

Nuestras Subsidiarias

Externalización de Servicios S.A. Exsersa

En el transcurso del año 2023 la subsidiaria Exsersa ejecutó, a través de su área comercial, distintos planes de acción para el crecimiento de la cartera de clientes y de las alianzas estratégicas con empresas públicas y privadas, por medio de las cuales ofrecemos a los usuarios una mayor gama de servicios y productos en las agencias ServiPagos. Como resultado de esta gestión se concretaron negociaciones con 28 nuevos clientes.

Dos hechos relevantes que influyeron este año en nuestra operación fueron la cesión de la marca PagoÁgil por parte de Exsersa a Produbanco y el lanzamiento del nuevo canal presencial de atención del Banco denominado *PagoÁgil Corresponsales No Bancarios (CNB) Produbanco*, proceso en el cual algunos de los antiguos puntos PagoÁgil migraron a los CNB. A su vez, los que hasta 2022 fueron Agentes PagoÁgil de ServiPagos, a partir de 2023

cambiaron su nombre a *ServiPagos Agentes*.

Con este antecedente mencionado, la estrategia de crecimiento empresarial que aplicó Exsersa se apoyó en dos ejes: la expansión de puntos de atención *ServiPagos Agentes* en el territorio nacional y la ampliación del canal *switch transaccional* de ServiPagos.

En lo que respecta al primero, el tamaño de la red, luego del enrolamiento de nuevos miembros, creció en 1% en relación con los 16,284 puntos con los que finalizó el 2022. En cuanto al canal *switch transaccional* —que permite a empresas privadas y financieras ofrecer nuestros productos de recaudación directamente a sus clientes desde cualquier canal, presencial o digital— en 2023 incorporó a seis nuevos *macro agentes*. Estos son empresas con un gran volumen de puntos a nivel nacional, que se convierten en *ServiPagos Agentes*.

Dentro de este escenario finalizamos

el año con 50 agencias ServiPagos en todo el país y con 16,441 puntos *ServiPagos Agentes*.

En 2023, el volumen transaccional de Exsersa sufrió una disminución debido a los factores de inestabilidad política y económica que atravesó el país a lo largo del año y a la reducción de transacciones producida por el traslado de un grupo de los antiguos puntos PagoÁgil a la nueva red *PagoÁgil CNB de Produbanco*.

Gráfico 27
Evolución 2021-2023 de la transaccionalidad en Exsersa
(miles de transacciones)



Por todo lo expuesto, el total de transacciones procesadas por Exsersa (que incluye las de la red *ServiPagos Agentes* y las de las agencias *ServiPagos*) decreció en 1.5%, con respecto al volumen alcanzado en 2022.

El total de transacciones procesadas por la red de *ServiPagos Agentes* en 2023 fue 1.3% menor que en 2022.

Por su parte, el total de transacciones procesado por las agencias *ServiPagos* disminuyó en 7.6%. Ante el cambio en el comportamiento transaccional en nuestra red de agencias, procedimos al cierre de tres oficinas (Carapungo, Multiplaza Los Chillos y Totoracocha). De esta manera, terminamos el año con 50 agencias *ServiPagos* versus las 53 del año precedente).

En otro orden de cosas, los ingresos totales de Exsersa crecieron en 3.60% frente al 2022. En parte esto se debe al apoyo que la subsidiaria brindó a Produbanco en el procesamiento de las transacciones de PayPhone hasta diciembre de 2023.

Por último, la utilidad generada por Exsersa ascendió a USD 848,116. Este resultado, que es inferior al de 2022, se vio influido por los gastos adicionales en los que se tuvo que incurrir, para el cierre de las agencias citadas anteriormente.

Total Transacciones Exsersa

2021	2022	2023	Variación vs. 2022 (USD)	Variación vs. 2022 (%)
28,898,291	31,520,022	31,039,909	-480,113	-1.52%

Total Ingresos Exsersa

2021 (USD)	2022 (USD)	2023 (USD)	Variación vs. 2022 (USD)	Variación vs. 2022 (%)
16,435,472	18,057,608	18,707,164	649,555	3.60%

Utilidad Acumulada Diciembre

2021 (USD)	2022 (USD)	2023 (USD)	Presupuesto	Variación vs. presupuesto
1,435,737	1,392,348	848,116	1,025,719	-17.3%

Protramites Trámites Profesionales S.A.

Introducción

El 2023 fue un período desafiante para Protramites Trámites Profesionales S.A. Como parte esencial de la operación, nos enfocamos en dos aspectos fundamentales: la gestión de cartera vencida y la recuperación de la cartera castigada de las Bancas Digital y Personas Plus. A pesar de las difíciles circunstancias que enfrentamos como país, Protramites mantuvo su atención en la excelencia operativa y la innovación.

Impacto de la Crisis y Respuestas Estratégicas

En el transcurso del año, la recuperación de la cartera en mora se vio duramente afectada por la crisis nacional en materia fiscal, de seguridad y política. Estos factores crearon un entorno retador que requirió una respuesta estratégica y adaptativa por parte de la subsidiaria.

Innovación Tecnológica

Uno de los acontecimientos más destacados del año fue la salida a producción de la fase II del sistema de cobranza *Collection*, en julio. Esta etapa se centró en la gestión judicial de la cartera en

mora, que abarca tanto el seguimiento de los juicios en curso, como la preparación para nuevos casos de demandas. La implementación de este ciclo fortaleció nuestra capacidad para abordar de manera más efectiva, los desafíos legales asociados con la recuperación de la cartera vencida.

En paralelo se llevó a cabo la migración del sistema de comunicaciones del Banco a *Genesys Cloud*. Este servicio, basado en la nube, demostró ser más robusto y eficiente, al efectuar mejoras sustanciales en las comunicaciones. Destacamos especialmente la puesta en funcionamiento del marcador automático, que optimizó significativamente el proceso de contacto con los clientes. La migración se completó con éxito en noviembre, y desde entonces, el esquema se encuentra completamente operativo. Para maximizar la sinergia entre los sistemas de comunicación y cobranza, se estableció una conexión integral entre estos. El enlace facilitó una gestión más ágil y coordinada, que potenció la eficiencia operativa de Protramites.

Equipos Especializados para Mejorar la Experiencia del Cliente

Con el objetivo de asegurar la excelencia en la atención al cliente, se creó el

equipo de control de calidad. Este se enfoca en brindar la mejor experiencia, reducir reclamos y asegurar altos estándares de servicio.

Adicionalmente, se integró el equipo de gestión preventiva, para operar dentro de Mora Temprana. Este tiene a su cargo la realización de los recordatorios de pago a clientes con alto riesgo de caer en mora, lo que no solo genera beneficios para Protramites sino que también la previene situaciones financieras adversas para el cliente.

Gestión de Cartera

Los equipos de Mora Temprana y Mora Media desempeñaron un papel fundamental en la cobranza de la cartera vencida, producto de lo cual se ha evidenciado un rendimiento considerable. Con un promedio de 233 mil gestiones mensuales, se logró impactar a 47 mil clientes cada mes; esto representa un impresionante crecimiento de 30.5% en comparación con el año anterior.

A pesar de mantener una tasa de localización mensual de clientes en un promedio de 64.7%, se enfrentaron dificultades debido a la crisis de seguridad del país, especialmente en la región Costa y, de manera destacada, en la ciudad de Guayaquil. Esta situa-

ción obligó a la aplicación de medios alternativos y seguros para establecer contacto con los clientes, entre los que destacan la adaptabilidad y la capacidad de respuesta de los equipos.

Además, las tasas de promesas de pago recogidas y cumplidas fueron del 66.5% y 52.22%, respectivamente, una disminución notable con respecto al año pasado. Para hacer frente a esta reducción, se instrumentaron alivios financieros adaptados a la situación económica de los clientes. En un esfuerzo adicional para afrontar el crecimiento de los clientes en mora, se tomó la decisión estratégica de minimizar el trabajo operativo de los gestores de cobranza. Esta medida incluyó la modificación del modelo de gestión y la creación de un equipo especializado en negociación operativa, encargado de estructurar y finalizar soluciones especiales con los clientes.

En cuanto a la recuperación de cartera castigada gestionada por Mora Avanzada, se consiguió un destacado resultado de USD 33.7 millones. Este rendimiento superó las expectativas presupuestadas en un 12%, lo que contribuyó de manera relevante a los ingresos no operacionales de Produbanco. Estos logros son muestra de la eficacia de las estrategias empleadas, así como de la capacidad de adaptación y la búsqueda

constante de soluciones efectivas en un entorno financiero dinámico.

Gestión Operativa

La plataforma de Gestión Operativa ha demostrado su eficacia al procesar con éxito un total de 19,629 soluciones especiales durante 2023. Estas fueron generadas como resultado de las negociaciones llevadas a cabo por los equipos de Mora Temprana, Media y Avanzada y representaron un aumento del 54.5% en comparación con el año precedente. De esta manera se demostró la capacidad del equipo para evolucionar y adaptarse constantemente a las cambiantes necesidades del mercado.

El incremento en el número de soluciones especiales procesadas destaca el compromiso continuo de Gestión Operativa en manejar de manera efectiva los desafíos que surgen en la gestión de cartera vencida. La capacidad para negociar y proporcionar soluciones específicas refleja la agilidad y la eficiencia del sistema, que permiten mantener y mejorar el desempeño a lo largo del tiempo.

Este éxito también subraya la importancia de las estrategias implementadas en las plataformas de Mora Temprana, Media y Avanzada, que han contribuido directamente al aumento en la genera-

ción de soluciones especiales. La colaboración entre estos equipos demuestra la sinergia efectiva en la gestión integral de la cartera, en la que cada etapa se conecta de manera estratégica para la obtención de resultados óptimos.

Cartera Propia

La recuperación de cartera adquirida por Protramites, bajo la responsabilidad de Cartera Propia, se tradujo en un ingreso de USD 719,041 en 2023, que consideran tanto la utilidad como los intereses generados. Esto significa un aumento del 30.3% con respecto al 2022 y remarca el éxito de las estrategias de inversión y gestión adoptadas por la entidad.

Trámites Legales

La plataforma de Trámites Legales constituyó un pilar esencial para el área de Negocios de la Banca Minorista y el Segmento Pyme. Su eficiencia se dejó ver en la reducción del tiempo de ejecución de trámites como constituciones de hipotecas. En 2023, esta labor generó un ingreso por honorarios de USD 457,328.

Conclusiones

A pesar de los inconvenientes, Protramites ha demostrado adaptabilidad e

innovación. La implementación exitosa de la fase II de *Collection*, la migración a *Genesys Cloud* y la creación de equipos especializados revelan nuestro compromiso con la mejora continua.

Mirando hacia el futuro, continuaremos monitoreando el entorno económico y político, y ajustando las estrategias según sea necesario. Exploraremos oportunidades para seguir innovando y ofreciendo un servicio excepcional a nuestros clientes.

EcuaPayphone C.A.

Para EcuaPayphone C.A. el 2023 fue un período de buenos resultados, fruto del continuo esfuerzo, dedicación y eficiencia de todo el equipo que forma parte de la subsidiaria.

Cantidad de Usuarios:

El objetivo de Payphone es proporcionar una solución de cobro y pago mediante tarjeta de crédito o débito desmaterializada a través de un teléfono inteligente a todo comercio o persona que lo necesite.

El contar dentro de la plataforma con una interoperabilidad en el uso de tar-

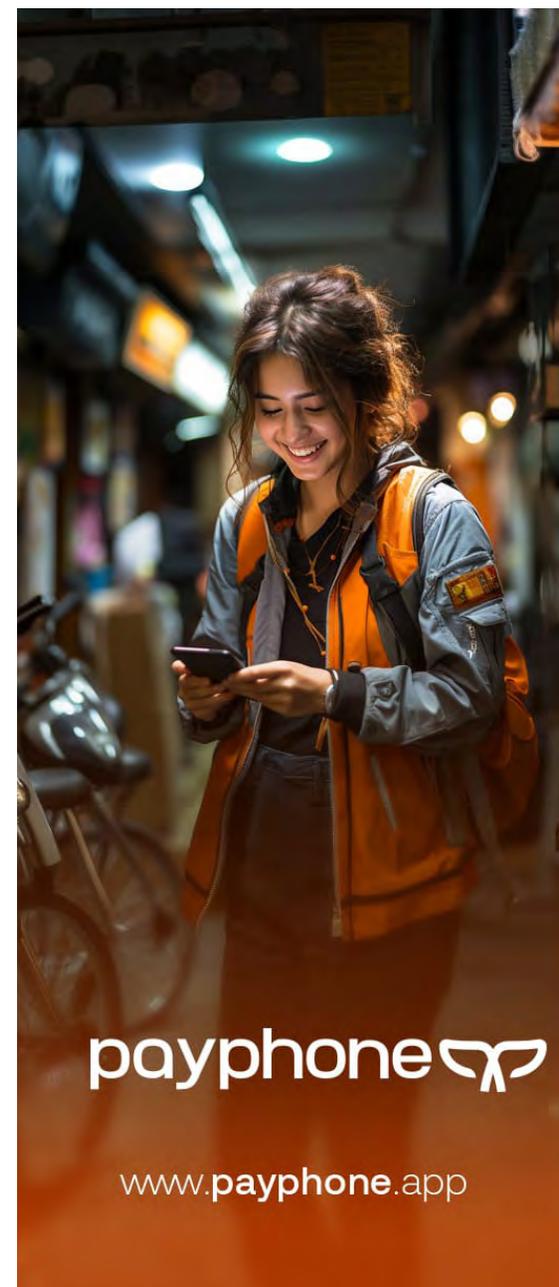
jetas emitidas por varias entidades bancarias nos acerca al concepto de *Open Banking* (banca abierta), que apoya una aceptación masiva de servicios bancarios a usuarios no bancarizados, habilitando también a recibir transacciones a los comercios y emprendedores que hoy no tienen acceso a un terminal de punto de venta físico (POS).

En el 2023 continuamos consolidando la cantidad de usuarios de la plataforma Payphone. Logramos un crecimiento del 29% en relación con el año 2022. Este resultado ha venido de la mano con el aumento del número de comercios afiliados, que superó ya los 50 mil establecimientos a finales de 2023.

Transaccionalidad

El incremento en la transaccionalidad durante el 2023 también es fruto de una mayor adopción digital en el país y es sinónimo de un ecosistema de cobros y pagos rentable.

En lo concerniente al número de transacciones en la plataforma Payphone durante el 2023 se consiguió un gran crecimiento del 81% en comparación con el año anterior. En el monto transaccionado también se logró un importante incremento del 55% versus el año 2022.



ProContacto Soluciones Inteligentes S.A.

En el 2023, esta subsidiaria prestó sus servicios a Produbanco y EcuPayphone C.A. a través de los canales telefónico, videollamada, correo electrónico, chat y WhatsApp en sus cinco 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); venta de productos (campañas masivas para promover el uso de los productos o servicios, así como para su comercialización); monitoreo de interacciones para control, y seguimiento de campañas comerciales.

Sumado a esto, a través del *Centro de Distribución*, ProContacto también brindó su apoyo con la entrega personalizada de documentos y/o productos a clientes de Produbanco en las ciudades de Quito, Guayaquil, Ambato y Cuenca. Adicionalmente, dio soporte en la distribución de material de Mercadeo, Automotriz y de la subsidiaria Protramites Trámites Profesionales S.A., con excelentes resultados. Mejoramos el control, seguimiento y servicio al cliente en esta actividad en la que obtuvimos una efectividad del 95%.

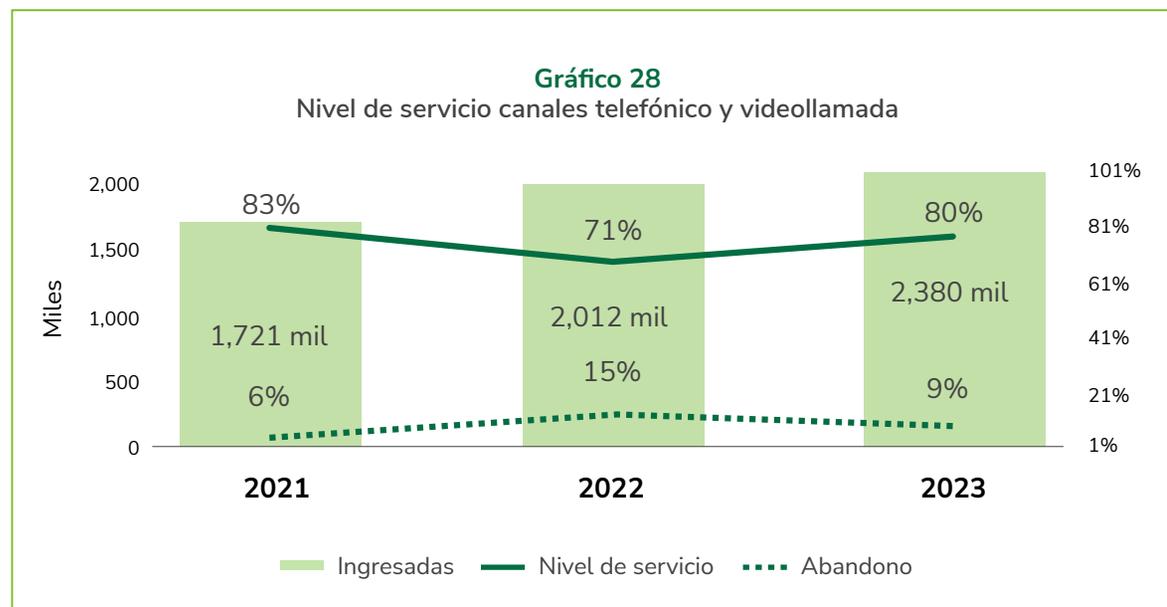
A finales de 2023, el 87% del personal de *Contact Center* desempeñaba sus labores de forma presencial, para evitar que el servicio resultara afectado por los cortes de energía eléctrica. El recurso humano encargado de la entrega de documentos y/o productos, realizaba sus funciones presencialmente. Los colaboradores de la subsidiaria estaban distribuidos en Quito y Guayaquil en los Edificios Ñaquito y Pacífica Center, respectivamente.

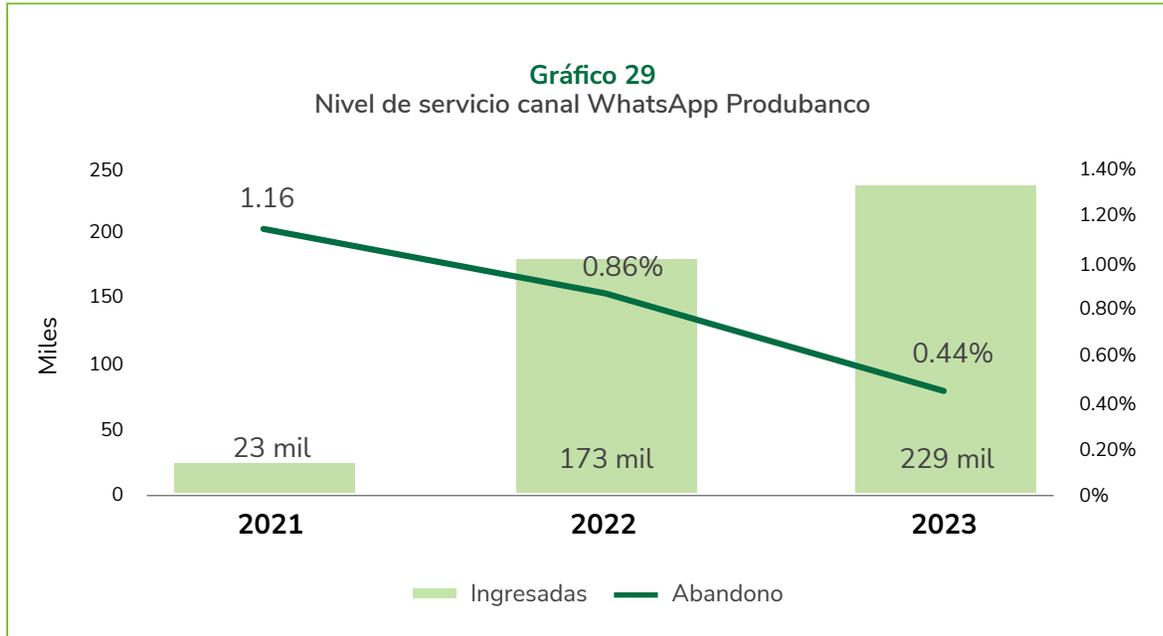
ProContacto Soluciones Inteligentes S.A. cerró el año con un volumen superior a 3 millones de interacciones, esto es 23% más que en 2022.

Los canales telefónico y de videollamada crecieron en 18%, en comparación con el 2022 (ver gráfico 28).

El canal WhatsApp de Produbanco, principal desfogue del canal telefónico cuando la demanda incrementa, tuvo un crecimiento del 32% (ver gráfico 29), Por otro lado, el servicio prestado a EcuPayphone (PayPhone) a través del canal WhatsApp cerró con 131 mil interacciones (ver gráfico 30).

Por su parte, el canal chat registró un aumento de 37% en el primer semestre del año (ver gráfico 31).





El canal correo electrónico incrementó en 18% con relación a 2022, con un nivel de respuesta del 83% dentro de un tiempo no mayor a cuatro horas y treinta minutos (ver gráfico 32).

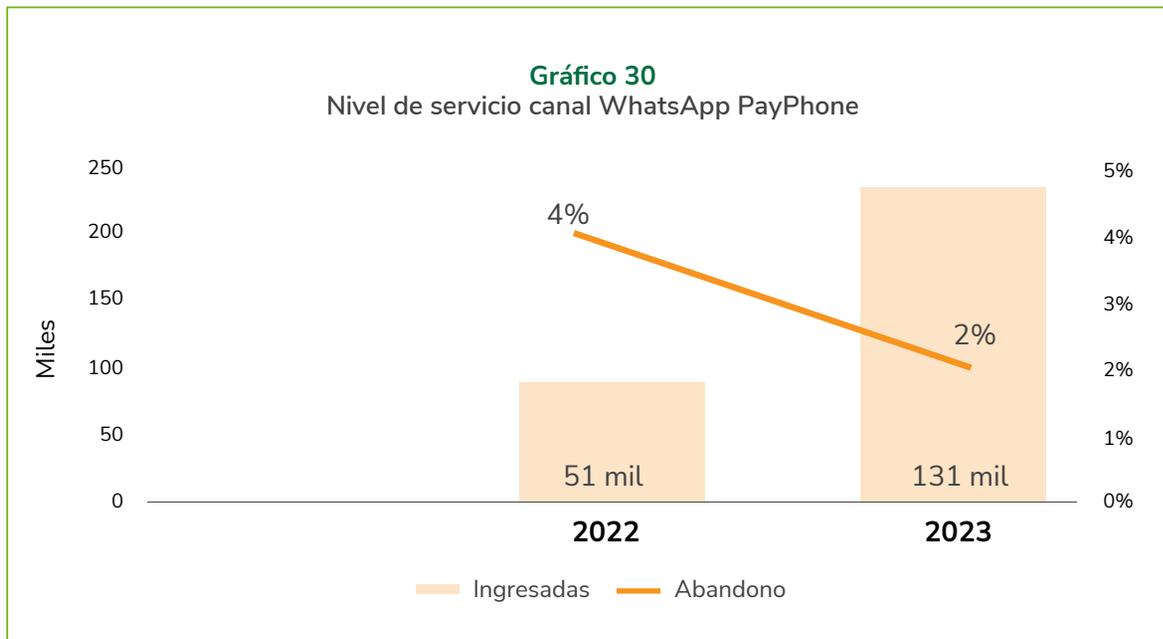
Con respecto al servicio de gestión al cliente en campañas de telemarketing, el volumen de registro disminuyó en un 25%. La promoción de tarjeta de crédito fue la actividad de mayor demanda con una participación del 81% (ver gráfico 33).

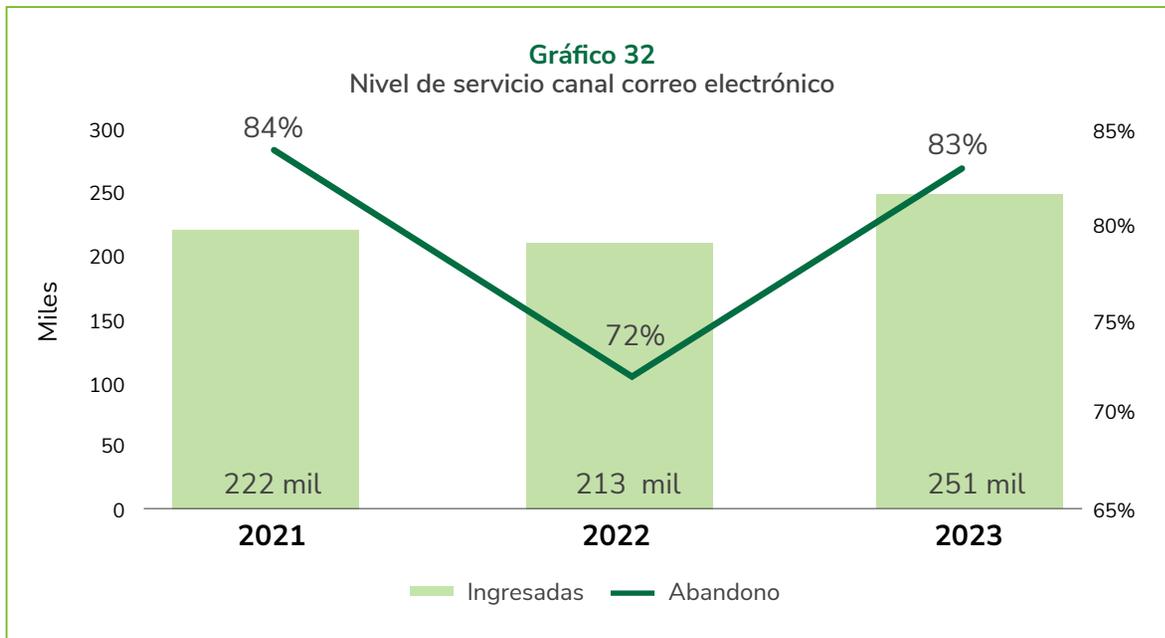
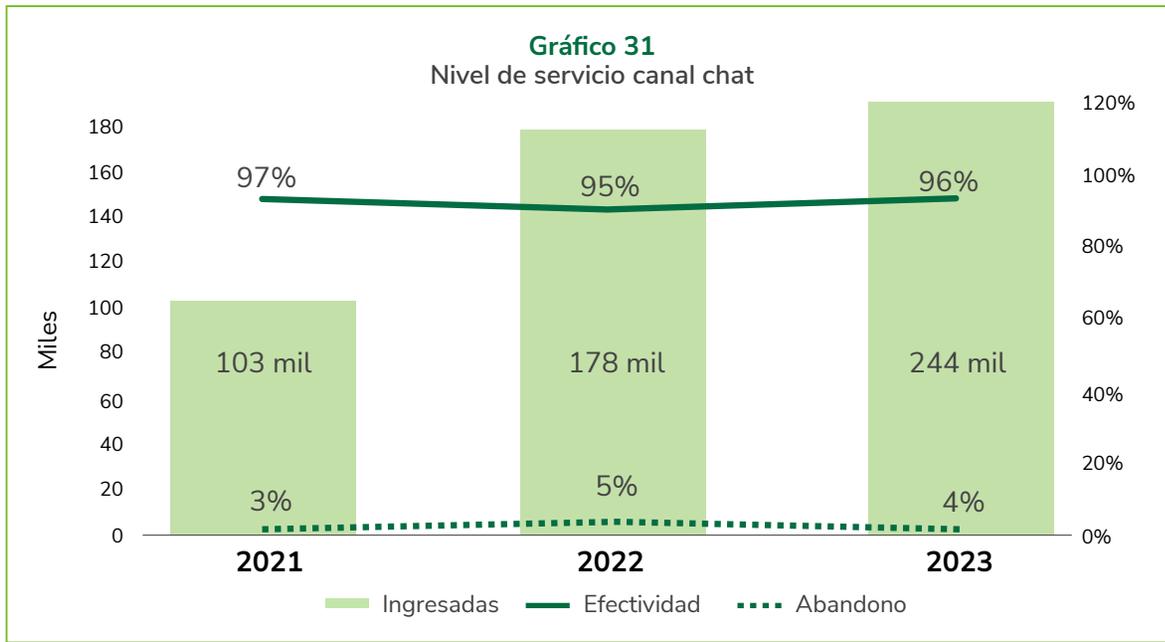
En este año se mantuvo el número de registros de la base de datos utilizada para la venta de tarjeta de crédito. La efectividad en colocación alcanzó 15%, un punto por encima del resultado de 2022 (ver gráfico 34).

El número de registros de la base de datos para cambio de BIN (número de identificación bancaria) de tarjeta de crédito, se acrecentó en 47%, con una efectividad en colocación del 39% (ver gráfico 35).

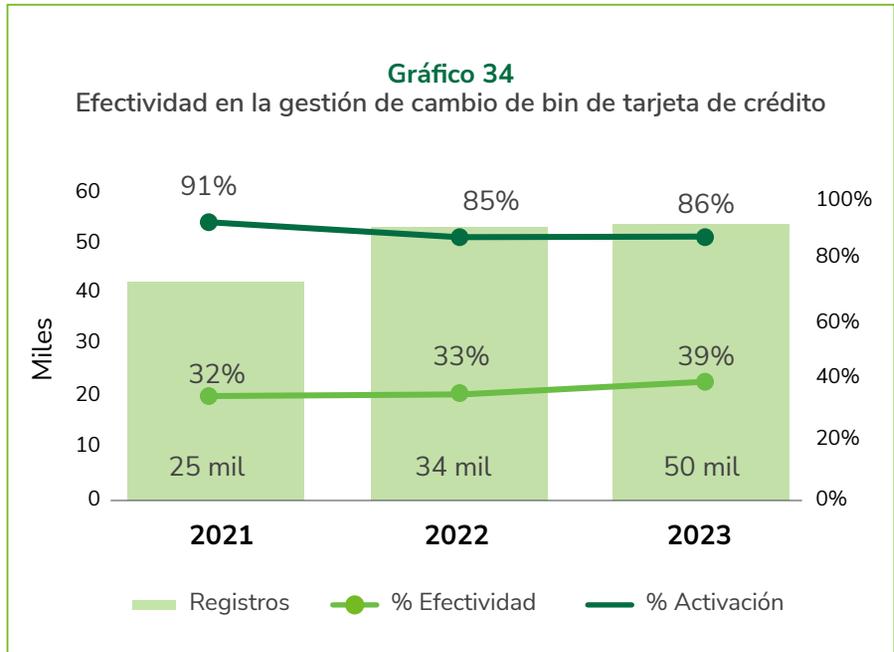
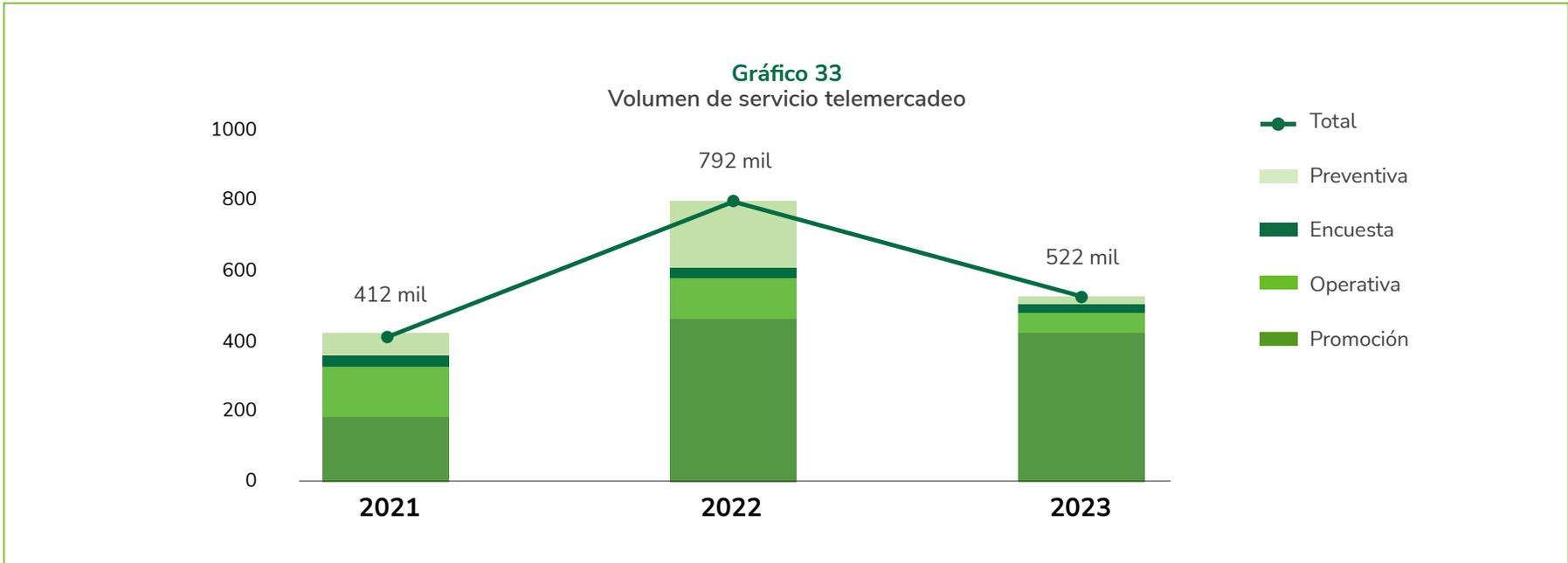
Lo más relevante de la operación de 2023 se resume a continuación:

- Cambio e implementación de la plataforma de gestión y administración del *Contact Center*.





- Aplicación de una modificación en el modelo de capacitación para disminuir de 4 a 2 semanas el tiempo de inicio de la gestión de un gestor en el servicio *inbound*.
- Desarrollo de 26 módulos de capacitación virtual para la inducción de colaboradores que recién se integran y aquellos que requieren reforzar los conocimientos en los temas levantados.
- Lanzamiento de servicios a ser efectuado en el primer nivel de atención al cliente para mejorar su experiencia (principalmente en el producto tarjeta de crédito), habilitación de canales digitales, y reporte de emergencias bancarias.
- Reducción del tiempo de conversación a finales del año 2023 a través del rediseño de scripts (guiones) y mejoras en los procesos, que potenciaron la capacidad de reacción y respuesta del Centro de Atención al Cliente.
- Optimización de nuestro head count (conteo de empleados) acorde a la demanda de interacciones recibidas.
- Cumplimiento de los objetivos planteados (enfocados en otorgar una respuesta ágil y efectiva al cliente) en cada uno de los servicios.



Gestión de las Unidades de Negocio

Banca Empresas

En los segmentos corporativo, empresarial e institucional se administran relaciones con equipos comerciales enfocados y productos diferenciados que junto con los servicios de red y transaccionales han permitido construir una base robusta tanto de depósitos como de cartera y contingentes. Los segmentos corporativo, empresarial e institucional son contribuyentes significativos de fondos con un total de obligaciones con el público de USD 2,170 millones, un 4% más que en 2022. Los depósitos consolidados del segmento representaron el 38 % del total de depósitos del Banco.

La colocación estratégica de crédito nos llevó a un saldo de USD 2,293 millones al cierre de 2023, y a una participación del 45% del portafolio de crédito del Banco, lo que es una demostración del permanente compromiso con el sector productivo y la generación de empleo.

Con mucho éxito, el segmento empre-

sarial inició el año con la incorporación de Machala como una nueva plaza de atención.

En pro de la sostenibilidad, en el 2023 se colocaron USD 173 millones en créditos orientados al apoyo de los sectores de la construcción, agrícola, forestal, camaronero e industrial para proyectos de eficiencia energética, energías renovables, prácticas agrosostenibles, reciclaje, entre otros. El saldo de cartera sostenible ascendió a USD 226 millones en este año.

En cuanto a la oferta de soluciones digitales, captamos USD 41 millones en depósitos a plazo que nuestros clientes gestionan directamente a través de nuestros canales web produbanco.com y App Móvil; registramos un aumento de 20% en la facturación de clientes del segmento mediante nuestra adquisición y consolidamos la experiencia de nuestros clientes empresas en un solo portal con los servicios de produbanco.com y los de *Cash Management*.

Segmento Patrimonial

Este segmento ofrece asesoría personalizada y acompañamiento profesional, con los más altos estándares de confidencialidad, a nuestros clientes y sus grupos familiares.

Contamos con un equipo preparado de ejecutivos para poner a su disposición, los productos y soluciones que requieren para el manejo seguro y rentable de su patrimonio a lo largo del tiempo, así como de las distintas etapas y transiciones de sus familias y empresas.

Como parte de nuestra exigencia en cuanto a los niveles de calidad de servicio, proporcionamos a nuestros clientes información actualizada, oportuna y relevante sobre la situación de los mercados nacionales e internacionales, con el fin de que les sirva de insumo para la toma de decisiones acerca de sus inversiones o endeudamiento. La suma de todos estos factores nos ha llevado a establecer relaciones sólidas y duraderas.

Desde la experiencia digital se implementó en el canal *App Móvil* el módulo seguro, solución cocreada con los clientes del segmento.

Segmento Institucional

Corresponsales y Multilaterales

Durante el 2023 concretamos importantes financiamientos con entidades del exterior por un total de USD 270 millones, para llegar a un monto de USD 906 millones de financiamientos del exterior recibidos a través de créditos sénior, deuda subordinada y otros instrumentos del mercado de capitales.

A través de estos recursos contribuimos con el desarrollo de pequeñas y medianas empresas; con el crecimiento de negocios verdes y azules; de aquellos dirigidos por mujeres y emprendedores jóvenes; de empresas en sectores económicos en los que el porcentaje de empleados que no han completado su educación básica es alto, y con el fortalecimiento de operaciones de comercio exterior de nuestros clientes.

Entre los financiamientos de largo plazo obtenidos destacamos: el crédito por USD 50 millones proveniente de la Agencia de Cooperación Internacional de Japón (JICA) —primera inversión de

esta institución en un banco ecuatoriano y la segunda en uno de la región—; los recursos recibidos de parte del FMO y Proparco por USD 44 millones y USD 40 millones respectivamente, y dos créditos con otras entidades de desarrollo, por USD 40 millones.

En cuanto a corto plazo, entre otras operaciones, IDB Invest lideró varias estructuras, dentro de las que se incluye una sindicada por un total de USD 41 millones.

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

El equipo de Corresponsales y Multilaterales manejó 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

A lo largo de 2023 el segmento registró un desempeño financiero sólido, con un incremento en el total de los depósitos de 6% frente al año anterior. Este crecimiento se atribuye principal-

mente al aumento de 19% en las captaciones a plazo, cuyo saldo superó los mil millones de dólares. Este resultado positivo se logró a pesar de un entorno económico desafiante, marcado por las fluctuaciones en las tasas de interés.

El total de la cartera también experimentó una expansión significativa de 22%, impulsada principalmente por la tarjeta de crédito, que tuvo un incremento de USD 274 millones de dólares, así como también por el aumento de USD 121 millones en préstamos otorgados.

La venta digital aportó en gran parte al resultado de la cartera. Los préstamos de consumo colocados digitalmente representaron el 83% (15 puntos superior al año anterior) y los de tarjeta de crédito, el 16% (9 puntos superior al 2022).

Con respecto a los préstamos para vehículos, en el primer trimestre se lanzó el *Crédito Automotriz Verde* enfocado al financiamiento de autos híbridos y eléctricos, como parte de nuestras acciones para apoyar la transición hacia una economía verde.

Mirando hacia el futuro, Produbanco continuó promoviendo el *portafolio de productos sostenibles*. En marzo se

puso en marcha el proceso de *Conciencia Verde* en la adquisición de las pólizas digitales, en complemento al resto de soluciones como las *cuentas de ahorro con conciencia verde*, *crédito automotriz verde* y el *crédito hipotecario verde*, que sumaron un total de 48,400 productos activos al cierre del 2023.

Otro acontecimiento importante en este año fue el lanzamiento a finales de agosto del producto digital de ahorro programado *FlexiAhorro*, con una tasa de interés del 5% y sin plazo mínimo de permanencia; su importante crecimiento en el año es un reflejo de la alta aceptación de nuestros clientes como una solución a sus necesidades financieras de ahorro.

En cuanto a los clientes de nómina, este 2023 seguimos ofreciéndoles soluciones financieras diferenciadas, servicios personalizados y oportunidades de crecimiento económico, todo diseñado con el fin de ayudarles a conseguir sus metas. Esto permitió aumentar el número de clientes de este tipo y tener un importante incremento en el pago de nómina mes a mes, alcanzado niveles récord de acreditaciones.

Comprometidos con el desarrollo de la juventud, de una sociedad más próspera y el futuro del país, Produbanco im-

plementó el programa de orientación profesional *Hay Match*, dirigido a estudiantes de colegio que están por terminar la secundaria. A través de charlas y actividades los estudiantes viven una experiencia práctica en el Banco, que tiene por objeto ayudarles a comprender la aplicación de diversas carreras en el trabajo real y a formarse una idea de lo que quisieran estudiar en la universidad. Se espera que este programa tenga un impacto positivo a largo plazo al contribuir a la formación de una fuerza laboral más competente, satisfecha y productiva.

Este año se continuó introduciendo ofertas de valor diseñadas para empoderar, enriquecer la experiencia de nuestras clientes mujeres y apoyar a que tomen decisiones financieras informadas y seguras. En esta línea se lanzó el programa de empoderamiento femenino *Academia para Mujeres Emprendedoras* (AWE por las siglas en inglés) en alianza con la Cámara de Comercio de Quito y la Embajada Americana, con el propósito de fortalecer las competencias necesarias para generar crecimiento y desarrollo de negocio.

En este año se colocaron seguros y asistencias como garantía de operaciones de crédito, y productos opcionales que complementaron el portafolio financie-

ro de nuestros clientes. Ofrecemos a nuestros clientes un amplio portafolio de coberturas personales y familiares, entre los que se destacan las siguientes: desgravamen, desempleo y protección para bienes financiados, protección de tarjetas, asistencias para hogar, servicios exequiales, dentales, renta accidental, beca estudiantil y cobertura médica ambulatoria, entre otros.

Finalmente, como parte de la estrategia integral orientada a mejorar la accesibilidad y la conveniencia para nuestros clientes, el Banco amplió su red de agencias, con la apertura del nuevo Business Center en la ciudad de Quito; la oficina Digital Plaza Lagos ubicada en el cantón Samborondón, y la nueva sucursal de Cuenca. El Banco cerró el año con 128 oficinas a nivel nacional.

Segmento Pyme

Durante el 2023 se puso en marcha un proceso de ajuste a la estructura comercial, acompañado de la reorganización del modelo de atención a clientes, con el objetivo de profundizar las relaciones comerciales existentes, complementar el entendimiento del ciclo de vida de las empresas y mejorar la oferta de productos.

Produbanco fue el referente de una

oferta digital pionera para las pymes en el país. En mayo se lanzó la cuenta digital *Pro Pyme* destinada a las SAS (Sociedades por Acciones Simplificadas). Es la primera cuenta corriente para negocios del país con un proceso de apertura 100% digital a través del canal web y sin la necesidad de visitar una agencia, lo que reduce el tiempo de apertura. Un 70% de nuevas cuentas se abrieron por medio del canal digital.

En esta misma línea, el segmento cumplió cifras récord de originación y contratación de productos digitales en 2023, tales como el 52% de las pólizas captadas y el 54% de los productos comercializados; así mismo, con la mira puesta en impulsar la transformación digital de los servicios financieros del segmento, incrementamos las operaciones de crédito instrumentadas mediante pagarés virtuales con firmas electrónicas certificadas.

El Segmento Pyme finalizó el año con un portafolio de cartera de USD 538 millones y 4,304 operaciones, de las cuales el 36% correspondió a operaciones en ciudades distintas a Quito y Guayaquil, lo que evidencia el firme compromiso de Produbanco con el desarrollo de la economía local en los cantones donde está presente.

Se abrieron un total de 7,294 cuentas a nuevas pequeñas y medianas empresas a nivel nacional, que constituyen más cimientos en el propósito de ser aliados de los empresarios.

En lo que respecta a obligaciones con el público, el Segmento Pyme alcanzó los USD 702 millones, 11% más que el año previo.

En cuanto a los aspectos vinculados con la sostenibilidad, en el transcurso del 2023 se concluyó exitosamente con la capacitación a nuestros asesores comerciales en la metodología *Creciendo con su Negocio*, iniciativa conjunta con el PNUD, orientada a fortalecer el acompañamiento a clientes en su camino a la sostenibilidad. Por otro lado, el portafolio de *Líneas Verdes* cerró el año con USD 275 millones, lo que representó un crecimiento de USD 85 millones en comparación con el de 2022. Este resultado es muestra del compromiso de Produbanco con la sostenibilidad.

Medios de Pago

Tarjeta de Crédito

En el 2023 el área de Medios de Pago se concentró en fortalecer su estrategia de crecimiento acompañada de la bús-

queda de alianzas con establecimientos que cuenten con modernos canales digitales, de acuerdo con las preferencias de mercado.

La gestión de colocación a corto y mediano plazo ha sido la clave para mantener la tendencia de expansión alcanzada. En este año se incorporaron cerca de 90 mil nuevos clientes, con una exitosa estrategia de adquisición enfocada en los segmentos medio y de alto valor, con cupos más competitivos y tarjetas de mejor categoría.

Por su parte, la cartera de crédito mantuvo el comportamiento de crecimiento sostenido que se registró en 2022. Para fines de 2023 su saldo fue de USD 1,210 millones, una variación de USD 283 millones frente al año pasado.

En otro orden de cosas, la facturación de nuestros comercios adquirentes totalizó USD 1,735 millones, un aumento de 26% con respecto al 2022, y a su vez representó el 93% de la facturación de las tarjetas de crédito Produbanco. De este volumen, el 20% se efectuó en plataformas digitales.

En 2023 se realizó el lanzamiento de la tarjeta *Mastercard Black Aurea*, un producto con servicio diferenciado y bene-

ficios exclusivos, diseñado para nuestros clientes de muy alto valor.

Además, se incorporó al portafolio de tarjetas de crédito la nueva *MasterCard Black Tipti Supermaxi*. Con un atractivo plan de recompensas y beneficios exclusivos que da la posibilidad de acumular *MaxiDólares* por cada compra, los cuales podrán ser acumulados y canjeados a través de la conocida aplicación de *e-commerce* (comercio electrónico) ecuatoriana *Tipti*.

Por otra parte, en este año también se pusieron en marcha algunas iniciativas que contribuyeron a la oferta de valor del Banco, entre ellas se encuentran: la implementación de nuevos servicios digitales como *Pay with Rewards* (pagos con Produmillas), y en los canales digitales mejoramos el diseño y la usabilidad e incorporamos nuevas funcionalidades entre las que se incluyó el *onboarding* (integración) digital para obtener una tarjeta de crédito, sin presentar ningún documento físico.

Además, aprovechando los acuerdos de incentivos con las franquicias se realizaron campañas de impulso al consumo basadas en retos.

Gráfico 35
Crecimiento Histórico de la Cartera de Tarjetas de Crédito
(en millones de dólares)

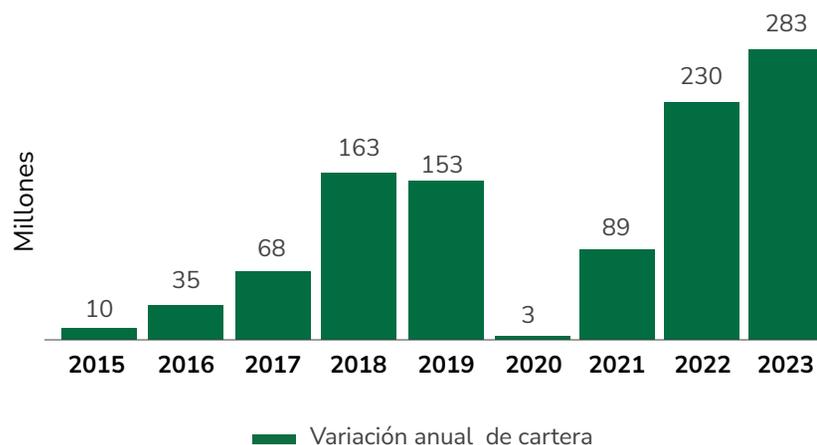
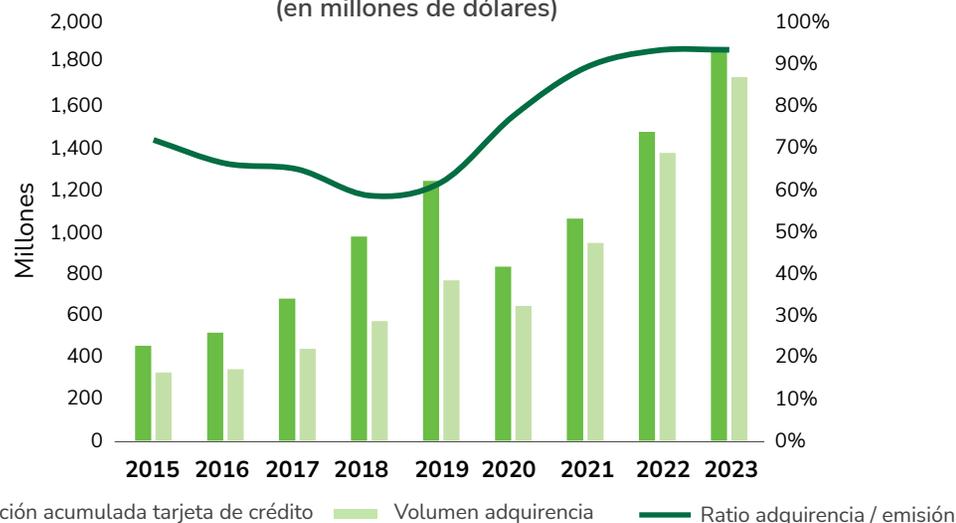


Gráfico 36
Facturación de tarjetas de crédito Produbanco
(en millones de dólares)

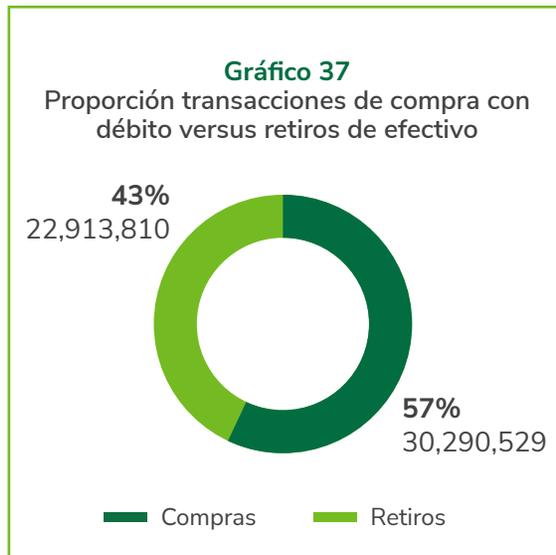


Tarjetas de Débito

La facturación con este medio de pago creció en 11% versus 2022, gracias a la fuerza de ventas del Banco y a las campañas de incentivos de consumo segmentadas de conformidad con las características de los tarjetahabientes, producto de lo cual la facturación acumulada sumó USD 736 millones.

Al cierre del 2023, el portafolio de débito del Banco ascendió a 1.32 millones de tarjetas, 18% más que en el 2022.

Adicionalmente, durante el año continuó creciendo la proporción de las transacciones de compra con tarjeta de débito frente a la de los retiros de efectivo.



Canales Digitales

El número de transacciones monetarias efectuado por medio de los canales digitales del Banco creció en 31% frente al registrado en el año precedente.

Los canales que tuvieron una mejor evolución durante el 2023 fueron el *App Móvil*, cuyo volumen transaccional aumentó en un 39%, *be Produbanco* en 47% y la web *produbanco.com* en 21%, en relación con el 2022.

En el curso de este año dedicamos un gran esfuerzo a mejorar la experiencia digital de nuestros clientes en los canales *App Móvil* y la web *produbanco.com*. A partir de procesos de entendimiento de las necesidades de los usuarios, prototipado y *testing* (pruebas), implementamos nuevas funcionalidades en los canales digitales transaccionales. Por un lado, rediseñamos todo el módulo de tarjeta de crédito y por otro, efectuamos mejoras en el módulo de transferencias entre las que se encuentran: la realización de esta transacción por número de celular, consulta del historial, descarga de comprobantes, transferencias programadas, integración de beneficiarios en contactos, transferencias al exterior y validación de contactos en línea.

En cuanto al canal WhatsApp, hemos aplicado los mismos principios de experiencia de usuario que en el resto de los canales de nuestro ecosistema digital. Gracias a las nuevas propiedades de la aplicación, pusimos en funcionamiento las transacciones de asistencia automática, a las que pueden acceder los clientes de forma fácil y segura, tales como la consulta de saldos y movimientos, con lo que ampliamos nuestros servicios en nuestros canales digitales.

Cash Management

A través de esta herramienta tecnológica ofrecemos a nuestros clientes empresariales un abanico de soluciones especializadas y de bajo costo para el manejo eficiente de sus principales operaciones de tesorería. Su disponibilidad, forma de procesamiento, precisión y facilidad de uso —características diseñadas pensando en las necesidades de los usuarios del servicio— han afianzado la relación con nuestros clientes y nos han hecho sujeto de su confianza. Nuestra propuesta de valor, respaldada por un servicio personalizado, nos han permitido apoyar al cliente de manera oportuna y eficiente.

En el 2023 llevamos a cabo importantes desarrollos tecnológicos para mejo-

rar la experiencia de nuestros clientes, como por ejemplo la posibilidad de que efectúen por sí mismos, la descarga de certificados ACK —confirmación del envío exitoso de la transferencia hacia el exterior—. Esto solventa la necesidad de los importadores de contar, en el menor tiempo posible, con el certificado SWIFT que acredita el pago a su proveedor del exterior.

En el curso de este año también dedicamos esfuerzos a la conexión directa entre los sistemas de las empresas y nuestra herramienta de procesamiento; esto hizo posible que proporcionáramos el servicio a los clientes con sistemas y protocolos internacionales que avalan la seguridad en la transmisión de sus órdenes de pago.

En cuanto al servicio de cobranzas y recaudaciones, a lo largo de este año seguimos ampliando en *produbanco.com* y en *Cash Management*, la variedad de opciones de pago dirigidas a los clientes, tanto personas naturales como jurídicas. De igual manera, continuamos implementado transacciones de cobranza a través de nuestros canales electrónicos y físicos para empresas públicas y privadas. Se incrementaron 45 nuevas opciones de cobranza en la mayor cantidad de puntos afiliados a nuestra red ServiPagos

Reconocimientos Recibidos



Best Bank Ecuador
2023 / 2022 / 2021 / 2020
2019 / 2018 / 2017

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

World's Best Investment Banks
2022

The Innovators
2021

**Sustainable Finance Awards in the
Country & Territory Awards category
for Latin America for Ecuador**
2023

**Sustainable Finance Leadership
in Ecuador**
Outstanding Leadership in ESG Related Loans
in LA
Financial Leadership in Sustaining
Communities in LA
2022

**Outstanding Leadership in Resource
Management Financial Leadership in
Green Loans**
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

Reconocimientos

Recibidos (continuación)



Global SME Finance Awards
2023



Empresa B Certificada
2022 / 2023



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

Reconocimientos

Recibidos (continuación)



Best Customer Experience (BCX)

Mejor Compañía
Sector Banca en Iberoamérica
2022 / 2021



Best Customer Experience (BCX)

Segundo puesto Compañía
Sector Banca
Ecuador
2023

Mejor Compañía
Sector Banca Ecuador
2022 / 2021



Best Customer Experience (BCX)

Tercer puesto
Mejor Compañía
País
2022 / 2021

Certificaciones y Reconocimientos de Sostenibilidad



Distintivo ESR®
Empresa Socialmente Responsable
2022 / 2021



Certificación Edge
Edificio Sucursal Guayaquil
2021

Certificación Edge Advanced
Edificios Ekopark e Iñaquito
2021



Certificación de Reducción de Huella de Carbono
Ecuador Carbono Cero
Primera compañía en Ecuador
2022

Certificaciones y Reconocimientos de Sostenibilidad (continuación)



Reconocimiento Empresa Segura
2022



Certificación de
Carbono Neutralidad SGS
2020 / 2019



Certificación de
Carbono Neutralidad Bureau Veritas
2022 / 2021



Estados Financieros

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

Miles de USD dólares

	2022	2023	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	2,145,709	2,194,305	2.26%
Cartera de créditos	4,465,756	4,893,504	9.58%
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	71,603	79,798	11.45%
Bienes realizables, adjudicados por pago	20,409	15,532	-23.90%
Propiedades y equipo	91,083	100,933	10.81%
Otros activos	207,412	218,096	5.15%
Total Activos	7,001,972	7,502,168	7.14%
Pasivo			
Obligaciones con el público	5,330,514	5,715,240	7.22%
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas	35,953	30,209	-15.98%
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar	208,865	212,019	1.51%
Obligaciones financieras	583,191	656,904	12.64%
Valores en circulación	50,000	41,112	-17.78%
Deuda subordinada	208,500	208,500	0.00%
Otros pasivos	29,983	42,334	41.19%
Total Pasivos	6,447,007	6,906,318	7.12%
Total Patrimonio	554,965	595,850	7.37%
Total Pasivo y Patrimonio	7,001,972	7,502,168	7.14%
Contingentes	1,740,081	2,021,951	16.20%

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

Miles de USD dólares

	2022	2023	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	451,656	554,754	22.83%
Comisiones ganadas	29,720	33,567	12.95%
Utilidades financieras	16,177	29,258	80.87%
Ingresos por servicios	107,030	127,673	19.29%
Otros ingresos operacionales	12,708	16,767	31.95%
Otros ingresos	50,648	51,798	2.27%
Total Ingresos	667,938	813,817	21.84%
Egresos			
Intereses causados	137,330	241,167	75.61%
Comisiones causadas	2,560	3,406	33.04%
Pérdidas financieras	1,099	880	-19.94%
Provisiones	113,917	172,994	51.86%
Gastos de operación	277,120	288,172	3.99%
Otras pérdidas operacionales	2,072	3,584	73.03%
Otros gastos y pérdidas	511	1,429	179.66%
Total Egresos	534,608	711,632	33.11%
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	133,330	102,185	-23.36%
Provisión para participación del personal en las utilidades	20,278	15,792	-22.13%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	113,052	86,394	-23.58%
Provisión para impuesto a la renta	30,212	21,441	-29.03%
Utilidad Neta	82,840	64,953	-21.59%

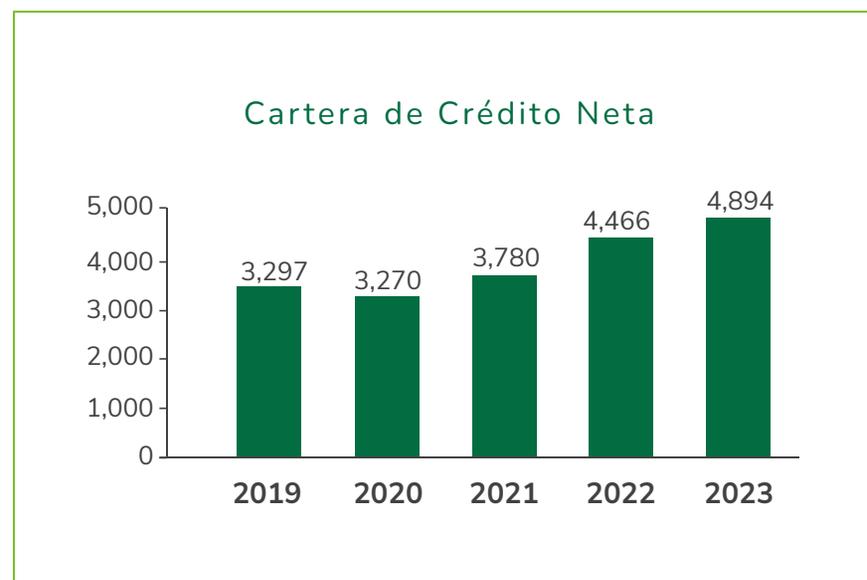
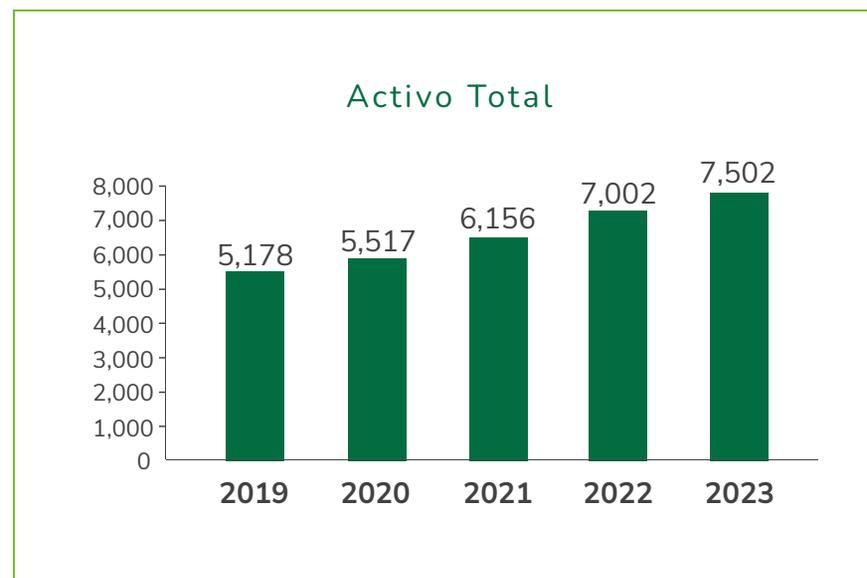
Impuestos, Contribuciones y Aportes Pagados Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias

Miles de USD dólares

	dic 2022	dic 2023	Variación
Impuesto a la renta	30,212	21,441	-8,771
Contribuciones COSEDE	22,741	4,073	-18,668
Contribuciones Superintendencia de Bancos	7,208	8,159	951
Impuestos Municipales	2,521	2,848	327
Otros impuestos y contribuciones	2,366	3,471	1,105
IVA en compras	17,751	19,898	2,147
Total Impuestos Directos	82,799	59,890	-22,910
Pago de impuestos a la renta empleados	0	0	0
Pago de aportes IESS empleados	6,363	7,036	673
Total Impuestos Indirectos y Aportes	6,363	7,036	673
	dic 2022	dic 2023	Variación Puntos Porcentuales
Carga Tributaria Directa / Utilidad Grupo	99.95%	92.20%	-7.75
Carga Tributaria Directa, Indirecta y Aportes / Utilidad Grupo	107.63%	103.04%	-4.59
Utilidad Neta	82,840	64,953	-17,887

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

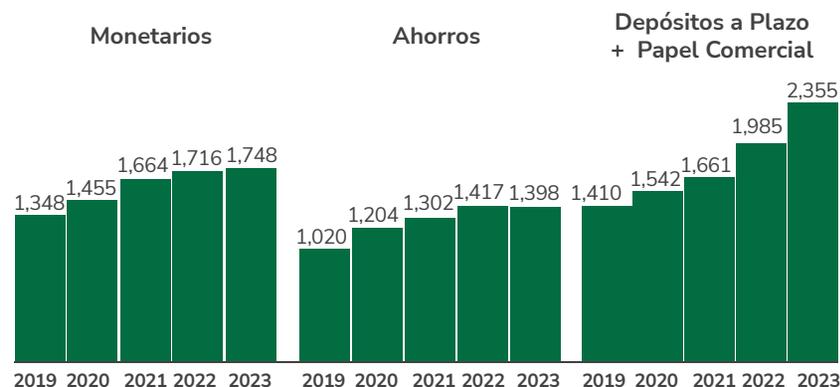
Millones de USD dólares



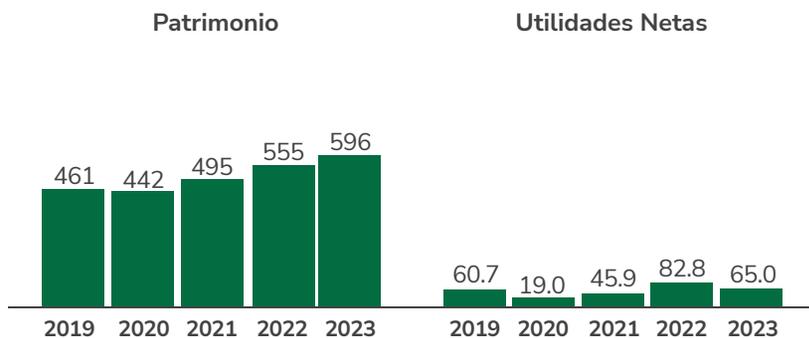
Obligaciones con el Público y Papel Comercial, Patrimonio y Utilidades Netas Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias

Millones de USD dólares

Obligaciones con el Público y Papel Comercial



Patrimonio y Utilidades Netas



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

Miles de USD dólares

	2022	2023	% Crecimiento
Cuentas			
Total Activos	7,001,972	7,502,168	7.14%
Fondos Disponibles e Inversiones	2,145,709	2,194,305	2.26%
Cartera de Crédito	4,465,756	4,893,504	9.58%
Obligaciones con el Público	5,330,514	5,715,240	7.22%
Patrimonio	554,965	595,850	7.37%
Utilidad Neta	82,840	64,953	-21.59%
Contingentes	1,740,081	2,021,951	16.20%
Activos + Contingentes	8,742,052	9,524,119	8.95%
	2022	2023	Variación
Indicadores			
Solvencia			
Patrimonio Técnico Constituido / Activos y Conting. Ponderados por Riesgo	14.29%	13.90%	-0.40*
Calidad de Activos			
Morosidad Bruta Total	1.71%	2.80%	1.10*
Manejo Administrativo			
Activos Productivos / Pasivos con Costo	136.62%	137.99%	1.37*
Rentabilidad			
Rendimiento / Patrimonio - ROE	17.08%	12.02%	-5.06*
Liquidez			
Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo	39.30%	35.47%	-3.84*
Nota (*): El incremento/disminución se expresa en puntos porcentuales.			

Balance General Banco de la Producción S.A.

Miles de USD dólares

	2022	2023	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	2,142,525	2,192,147	2.32%
Cartera de créditos	4,465,854	4,893,531	9.58%
Deudores por aceptaciones	0	0	0.00%
Cuentas por cobrar	70,924	79,476	12.06%
Bienes realizables, adjudicados por pago	20,409	15,532	-23.90%
Propiedades y equipo	84,311	94,674	12.29%
Otros activos	210,767	218,440	3.64%
Total Activos	6,994,792	7,493,800	7.13%
Pasivo			
Obligaciones con el público	5,339,005	5,726,522	7.26%
Operaciones interbancarias	0	0	0.00%
Obligaciones inmediatas	35,953	30,209	-15.98%
Aceptaciones en circulación	0	0	0.00%
Cuentas por pagar	193,367	191,687	-0.87%
Obligaciones financieras	583,191	656,904	12.64%
Valores en circulación	50,000	41,112	-17.78%
Deuda subordinada	208,500	208,500	0.00%
Otros pasivos	29,934	42,291	41.28%
Total Pasivos	6,439,951	6,897,225	7.10%
Patrimonio			
Capital pagado	423,960	478,820	12.94%
Prima en colocación de acciones	1,105	1,105	0.00%
Reserva legales	62,680	70,940	13.18%
Superávit por valuaciones	-16,097	-20,303	26.13%
Utilidades acumuladas	598	262	-56.14%
Utilidades del ejercicio	82,595	65,751	-20.39%
Total Patrimonio	554,841	596,575	7.52%
Total Pasivo y Patrimonio	6,994,792	7,493,800	7.13%
Contingentes	1,740,081	2,021,951	16.20%

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

Miles de USD dólares

	2022	2023	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	451,530	554,615	22.83%
Comisiones ganadas	29,720	33,567	12.95%
Utilidades financieras	16,100	29,152	81.07%
Ingresos por servicios	91,586	110,665	20.83%
Otros ingresos operacionales	14,489	18,934	30.67%
Otros ingresos	50,889	52,893	3.94%
Total Ingresos	654,314	799,826	22.24%
Egresos			
Intereses causados	137,075	240,989	75.81%
Comisiones causadas	2,560	3,406	33.04%
Pérdidas financieras	1,099	880	-19.94%
Provisiones	113,916	172,821	51.71%
Gastos de operación	265,193	275,426	3.86%
Otras pérdidas operacionales	2,179	3,634	66.77%
Otros gastos y pérdidas	511	1,429	179.71%
Total Egresos	522,533	698,585	33.69%
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	131,781	101,241	-23.17%
Provisión para participación del personal en las utilidades	19,764	15,186	-23.16%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	112,018	86,055	-23.18%
Provisión para impuesto a la renta	29,423	20,304	-30.99%
Utilidad Neta	82,595	65,751	-20.39%

Movimiento Patrimonial (enero a diciembre 2023)
Banco de la Producción S.A.

Miles de USD dólares

	Capital	Reserva Legal	Reserva Especial	Prima o descuento en colocación de acciones	Superávit por valuación	Utilidades acumuladas	Utilidades del Ejercicio	Total
Saldos al 31 de diciembre del 2022	423,960,000	62,680,189	-	1,104,774	-16,097,066	598,084	82,594,679	554,840,660
Valuación acciones y participaciones					589,719			589,719
Valuación de inversiones en instrumentos financieros					-4,536,288			-4,536,288
Capital, reserva legal, reserva por revalorización del patrimonio								0
Aportes futuras capitalizaciones			54,264,704			-54,264,704		0
Pago dividendos						-20,070,507		-20,070,507
Traspaso a utilidades acumuladas						82,594,679	-82,594,679	0
Apropiación reserva legal		8,259,468				-8,259,468		0
Depreciación año 2023 porción valuada de activos					-259,544	259,544		0
Reverso valuacion por venta de activos								
Valuación activos								
Aumento de capital	54,860,000		-54,264,704			-595,296		0
Utilidad del ejercicio							65,750,948	65,750,948
Saldos al 31 de diciembre del 2023	478,820,000	70,939,656	-	1,104,774	-20,303,180	262,332	65,750,948	596,574,531

Relación entre el Patrimonio Técnico Total y los Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo (diciembre 2022 - 2023)
Banco de la Producción S.A.

Unidades de USD dólares

Descripción	dic 2022	dic 2023
Total Patrimonio Técnico Primario	485,180,265	549,426,802
Total Patrimonio Técnico Secundario	288,189,450	269,679,711
Patrimonio Técnico Total	773,369,714	819,106,513
<hr/>		
Deducciones al Patrimonio Técnico Total	10,269,602	10,155,074
Patrimonio Técnico Constituido	763,100,113	808,951,440
<hr/>		
Total Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo	5,387,539,422	5,864,004,620
Patrimonio Técnico Requerido (9%)	484,878,548	527,760,416
<hr/>		
Excedente o Deficiencia del Patrimonio Técnico Requerido	278,221,565	281,191,024
Activos Totales y Contingentes x 4%	349,394,889	380,630,036
Índice de Solvencia (Patrimonio Técnico / Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo)	14.16%	13.80%

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones - Página 1 de 6
Banco de la Producción S.A. (al 31 de diciembre de 2023)

Unidades de USD dólares

231 A.1 | Crédito Productivo

Categoría Calificación	Total	Créditos cubiertos con Garantías Autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Diferencia entre requeridas y constituidas	Provisiones mitigadas por garantías hipotecarias	Provisiones exceso o déficit
A1	1,956,375,428	26,402,698	1,929,972,730	60.51%	0.75%	21,028,186	14,627,902	6,400,284	6,400,284	0
A2 Riesgo Normal	439,834,325	16,323,019	423,511,306	13.60%	1.37%	8,986,004	6,032,144	2,953,860	2,953,860	0
A3	624,268,508	8,461,679	615,806,829	19.31%	2.26%	22,068,112	14,138,119	7,929,993	7,929,993	0
B1 Riesgo Potencial	10,684,607	262,509	10,422,097	0.33%	4.24%	862,300	452,891	409,409	409,409	0
B2	8,228,404	305,507	7,922,898	0.25%	8.20%	1,142,064	674,961	467,103	467,103	0
C1 Deficiente	3,734,958	0	3,734,958	0.12%	15.73%	1,009,974	587,554	422,420	422,420	0
C2	4,523,900	0	4,523,900	0.14%	43.72%	1,977,687	1,977,687	0	0	0
D Dudoso Recaudo	11,601,599	0	11,601,599	0.36%	79.29%	9,199,055	9,199,055	0	0	0
E Pérdida	15,990,310	0	15,990,310	0.49%	100.00%	15,990,310	15,990,310	0	0	0
AL Garantías Autoliquidables 100%	157,665,037	157,665,037	0	4.88%	0.00%	0	0	0	0	0
Total	3,232,907,076	209,420,449	3,023,486,627	100.00%	1.97%	82,263,691	63,680,622	18,583,069	18,583,069	0

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones - Página 2 de 6
Banco de la Producción S.A. (al 31 de diciembre de 2023)

Unidades de USD dólares

231 A.2 | Crédito de Consumo

Categoría Calificación	Total	Créditos cubiertos con Garantías Autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
A1	1,648,301,867	761,398	1,647,540,469	82.92%	1.00%	16,483,033	16,475,419	-7,614
A2 Riesgo Normal	73,224,889	2,329	73,222,560	3.68%	2.00%	1,464,499	1,464,453	-47
A3	40,488,278	9,037	40,479,241	2.04%	3.00%	1,214,649	1,214,378	-271
B1 Riesgo Potencial	48,558,144	1,120	48,557,023	2.44%	6.00%	2,913,488	2,913,421	-67
B2	29,655,490	606	29,654,885	1.49%	10.00%	2,965,551	2,965,491	-61
C1 Deficiente	24,176,597	1,087	24,175,509	1.22%	20.00%	4,835,319	4,835,102	-217
C2	25,361,156	1,102	25,360,054	1.28%	40.00%	10,144,463	10,144,022	-441
D Dudoso Recaudo	34,080,989	557	34,080,431	1.71%	60.00%	20,448,594	20,448,259	-334
E Pérdida	47,701,440	92	47,701,348	2.40%	100.00%	47,701,440	47,701,348	-92
AL Garantías Autoliquidables 100%	16,385,330	16,385,330	0	0.82%	0.00%	0	0	0
Total	1,987,934,179	17,162,659	1,970,771,520	100.00%	5.44%	108,171,036	108,161,892	-9,144

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones - Página 3 de 6
Banco de la Producción S.A. (al 31 de diciembre de 2023)

Unidades de USD dólares

231 A3 | Crédito Inmobiliario

Categoría Calificación	Total	Créditos cubiertos con Garantías Autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
A1	252,611,247	91,612	252,519,635	84.95%	1.00%	2,526,113	2,525,197	-916
A2 Riesgo Normal	15,660,859	0	15,660,859	5.27%	2.00%	313,217	313,217	0
A3	12,803,872	0	12,803,872	4.31%	3.00%	384,116	384,116	0
B1 Riesgo Potencial	3,823,839	0	3,823,839	1.29%	6.00%	229,430	229,430	0
B2	1,830,055	0	1,830,055	0.62%	10.00%	183,006	183,006	0
C1 Deficiente	2,598,512	0	2,598,512	0.87%	20.00%	519,702	519,702	0
C2	974,903	0	974,903	0.33%	40.00%	389,961	389,961	0
D Dudoso Recaudo	2,155,750	0	2,155,750	0.72%	68.37%	1,473,870	1,473,870	0
E Pérdida	4,771,003	0	4,771,003	1.60%	100.00%	4,771,003	4,771,003	0
AL Garantías Autoliquidables 100%	125,200	125,200	0	0.04%	0.00%	0	0	0
Total	297,355,241	216,812	297,138,429	100.00%	3.63%	10,790,418	10,789,502	-916

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones - Página 4 de 6
Banco de la Producción S.A. (al 31 de diciembre de 2023)

Unidades de USD dólares

231 A4 | Microcréditos

Categoría Calificación	Total	Créditos cubiertos con Garantías Autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
A1	20,752,951	63,660	20,689,291	81.13%	1.00%	207,529	206,893	-637
A2 Riesgo Normal	1,182,086	0	1,182,086	4.62%	2.00%	23,642	23,642	0
A3	308,647	0	308,647	1.21%	3.00%	9,259	9,259	0
B1 Riesgo Potencial	263,748	0	263,748	1.03%	6.00%	15,825	15,825	0
B2	406,445	0	406,445	1.59%	10.00%	40,645	40,645	0
C1 Deficiente	213,048	0	213,048	0.83%	20.00%	42,610	42,610	0
C2	130,023	0	130,023	0.51%	40.00%	52,009	52,009	0
D Dudoso Recaudo	249,961	0	249,961	0.98%	60.00%	149,977	149,977	0
E Pérdida	603,091	0	603,091	2.36%	100.00%	603,091	603,091	0
AL Garantías Autoliquidables 100%	1,469,810	1,469,810	0	5.75%	0.00%	0	0	0
Total	25,579,812	1,533,470	24,046,341	100.00%	4.47%	1,144,587	1,143,950	-637

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones - Página 5 de 6
Banco de la Producción S.A. (al 31 de diciembre de 2023)

Unidades de USD dólares

231 A6 | Educativo

Categoría Calificación	Total	Créditos cubiertos con Garantías Autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
A1	645,774	0	645,774	88.44%	1.00%	6,458	6,458	0
A2 Riesgo Normal	13,570	0	13,570	1.86%	2.00%	271	271	0
A3	9,101	0	9,101	1.25%	3.00%	273	273	0
B1 Riesgo Potencial	11,227	0	11,227	1.54%	6.00%	674	674	0
B2	28,049	0	28,049	3.84%	10.00%	2,805	2,805	0
C1 Deficiente	22,493	0	22,493	3.08%	20.00%	4,499	4,499	0
C2	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0	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	730,216	0	730,216	100.00%	2.05%	14,980	14,980	0

Resumen de la Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones - Página 6 de 6
Banco de la Producción S.A. (al 31 de diciembre de 2023)

Unidades de USD dólares

Total General

Total	Créditos cubiertos con Garantías Autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% Participación	% Provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
5,544,506,523	228,333,389	5,316,173,133	100.00%	3.31%	202,384,712	183,790,946	-10,697

Resumen de la Calificación de Inversiones y Otros Activos y Constitución de Provisiones- Página 1 de 3
Banco de la Producción S.A. (al 31 de diciembre de 2023)

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	36,924,787.48	36,563,620.02	35,000.00	35,000.00
1304	Disponible para venta estado o entidades del sector público	285,143,869.48	255,157,273.13	0.00	0.00
	Total	322,068,656.96	291,720,893.15	35,000.00	35,000.00

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 con el sector privado	0.00	0.00	0.00	0.00
1306	Mantenidas al vencimiento con el estado o entidades sector público	226,759,545.89	226,759,545.89	0.00	0.00
1307	De disponibilidad restringida	78,930,176.17	78,930,176.17	0.00	0.00
190205	Derechos fiduciarios - inversiones	89,576.10	89,576.10	0.00	0.00
	Total	305,779,298.16	305,779,298.16	0.00	0.00

Resumen de la Calificación de Inversiones y Otros Activos y Constitución de Provisiones- Página 2 de 3
Banco de la Producción S.A. (al 31 de diciembre de 2023)

Unidades de USD dólares

231 B.2

Categoría Otros Activos	Total	% Riesgo	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Provisiones exceso o déficit
A1	41,733,338.61	78.34%	280,272.40	280,886.62	614.22
A2 Riesgo Normal	6,401,347.10	12.02%	128,026.94	128,112.95	86.01
A3	1,012,830.34	1.90%	40,513.21	40,513.21	0.00
B1 Riesgo Potencial	357,816.61	0.67%	26,836.34	26,836.34	0.00
B2	215,039.05	0.40%	31,180.75	31,180.75	0.00
C1 Deficiente	340,279.92	0.64%	100,382.70	100,382.70	0.00
C2	1,348,701.46	2.53%	671,832.65	671,945.42	112.77
D Dudoso Recaudo	394,276.72	0.74%	313,450.09	313,450.09	0.00
E Pérdida	1,466,403.27	2.75%	1,466,403.27	1,466,403.27	0.00
Evaluado	53,270,033.08	100.00%	0.00	0.00	0.00
No Evaluado	0.00	0.00%	0.00	0.00	0.00
Total	53,270,033.08	100.00%	3,058,898.35	3,059,711.35	813.00

% De otros activos evaluado [(evaluada / total) 100] =

100.00%

% De riesgo otros activos evaluado [(provisión requerida / evaluado) 100] =

5.74%

Pérdida estimada otros activos [totales x riesgo otros activos evaluada] =

Resumen de la Calificación de Inversiones y Otros Activos y Constitución de Provisiones- Página 3 de 3
Banco de la Producción S.A. (al 31 de diciembre de 2023)

Unidades de USD dólares

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	7,922,126.29	4,157,133.77	78,067.68	4,235,201.45	4,242,613.73	7,412.28
Total	7,922,126.29	4,157,133.77	78,067.68	4,235,201.45	4,242,613.73	7,412.28

(a) Provisiones Requeridas

Art. 195 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

(b) Provisiones Requeridas por Avalúo

Inciso segundo, numeral 3, artículo 5, sección II, capítulo XVIII, título II, libro 1 de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros.

Balance General Externalización de Servicios S.A. Exersa

Miles de USD dólares

	2022	2023	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	2,126	1,442	-32.16%
Operaciones interbancarias e inversiones	1,020		-100.00%
Cartera de créditos			
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	967	588	-39.16%
Bienes realizables, adjudicados por pago			
Propiedades y equipo (*)	7,072	6,383	-9.75%
Otros activos	3,614	7,132	97.33%
Total Activos	14,800	15,545	5.04%
Pasivo			
Obligaciones con el público			
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas			
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar (*)	9,087	10,049	10.59%
Obligaciones financieras			
Valores en circulación			
Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futuras capitalizaciones			
Otros pasivos			
Total Pasivos	9,087	10,049	10.59%
Total Patrimonio	5,713	5,496	-3.80%
Total Pasivo y Patrimonio	14,800	15,545	5.04%
Nota (*):			
En el 2019 entró en vigencia la NIIF 16 de Arrendamientos, por lo que en aplicación de la misma estos rubros incluyen el registro de los Activos por Derecho de Uso y Pasivos por Arrendamiento.			

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

Miles de USD dólares

	2022	2023	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados			
Comisiones ganadas			
Utilidades financieras	35	36	4.23%
Ingresos por servicios	17,904	18,469	3.16%
Otros ingresos operacionales			
Otros ingresos	119	202	69.93%
Total Ingresos	18,058	18,707	3.60%
Egresos			
Intereses causados	507	590	16.33%
Comisiones causadas			
Pérdidas financieras			
Provisiones	2		-100.00%
Gastos de operación	15,439	16,730	8.36%
Otras pérdidas operacionales			
Otros gastos y pérdidas			
Impuestos y participación a empleados			
Total Egresos	15,948	17,320	8.60%
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	2,110	1,387	34.24%
Provisión para participación del personal en las utilidades	326	210	-35.55%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	1,783	1,177	34.00%
Provisión para impuesto a la renta	391	329	-15.84%
Utilidad Neta	1,392	848	-39.09%

Balance General Protramites Trámites Profesionales S.A.

Miles de USD dólares

	2022	2023	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	1,085	938	-13.55%
Activos disponibles para la venta - cartera comprada	1,389	2,639	89.99%
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	10	13	30.00%
Bienes realizables, adjudicados por pago			
Propiedades y equipo (*)	768	886	15.36%
Otros activos	915	1,172	28.09%
Total Activos	4,167	5,648	35.54%
Pasivo			
Obligaciones con el público			
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas			
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar (*)	2,483	3,097	24.73%
Obligaciones financieras	47	0	-100.00%
Aportes para futuras capitalizaciones			
Otros pasivos			
Total Pasivos	2,530	3,097	22.41%
Total Patrimonio	1,637	2,551	55.83%
Total Pasivo y Patrimonio	4,167	5,648	35.54%
Nota (*):			
En el 2019 entró en vigencia la NIIF 16 de Arrendamientos, por lo que en aplicación de la misma estos rubros incluyen el registro de los Activos por Derecho de Uso y Pasivos por Arrendamiento.			

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

Miles de USD dólares

	2022	2023	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	142	146	2.82%
Comisiones ganadas			
Utilidades financieras			
Ingresos por servicios	4,374	5,619	28.46%
Otros ingresos operacionales	411	576	40.15%
Otros ingresos	69	88	27.54%
Total Ingresos	4,996	6,429	28.68%
Egresos			
Intereses causados	62	101	62.90%
Comisiones causadas			
Pérdidas financieras			
Provisiones			
Gastos de operación	4,141	4,761	14.97%
Otras pérdidas operacionales		1	
Otros gastos y pérdidas	190	480	152.63%
Impuestos y participación a empleados			
Total Egresos	4,393	5,343	21.63%
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	603	1,086	80.10%
Provisión para participación del personal en las utilidades	83	156	87.95%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	520	930	78.85%
Provisión para impuesto a la renta	204	377	84.80%
Utilidad Neta	316	553	75.00%

Balance General EcuPayphone C.A.

Miles de USD dólares

	2022	2023	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	5,769	8,869	54%
Cartera de créditos			
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	191	662	247%
Bienes realizables, adjudicados por pago			
Propiedades y equipo	26	59	124%
Otros activos	353	587	66%
Total Activos	6,340	10,178	61%
Pasivo			
Obligaciones con el público			
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas			
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar	4,969	8,359	68%
Obligaciones financieras	52	27	-47%
Aportes para futuras capitalizaciones			
Otros pasivos			
Total Pasivos	5,021	8,386	67%
Total Patrimonio	1,319	1,792	36%
Total Pasivo y Patrimonio	6,340	10,178	61%

Estado de Pérdidas y Ganancias EcuPayphone C.A.

Miles de USD dólares

	2022	2023	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados	204	371	81%
Comisiones ganadas			
Utilidades financieras	13	23	74%
Ingresos por servicios	3,635	6,438	77%
Otros ingresos operacionales			
Otros ingresos	13	99	678%
Total Ingresos	3,865	6,931	79%
Egresos			
Intereses causados	6	4	-39%
Comisiones causadas			
Pérdidas financieras			
Provisiones		173	
Gastos de operación	3,680	5,928	61%
Otras pérdidas operacionales			
Otros gastos y pérdidas			
Impuestos y participación a empleados			
Total Egresos	3,687	6,104	66%
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	178	827	364%
Provisión para participación del personal en las utilidades	26	117	355%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	153	710	365%
Provisión para impuesto a la renta	75	248	232%
Utilidad Neta	78	462	493%

Balance General ProContacto Soluciones Inteligentes C.A.

Miles de USD dólares

	2022	2023	% Crecimiento
Activo			
Fondos disponibles e inversiones	1,250	1,752	40.16%
Cartera de créditos			
Deudores por aceptaciones			
Cuentas por cobrar	4	9	133.79%
Bienes realizables, adjudicados por pago			
Propiedades y equipo (*)	626	732	17.03%
Otros activos	152	316	107.71%
Total Activos	2,032	2,810	38.27%
Pasivo			
Obligaciones con el público			
Operaciones interbancarias			
Obligaciones inmediatas			
Aceptaciones en circulación			
Cuentas por pagar (*)	1,310	1,753	33.81%
Obligaciones financieras			
Valores en circulación			
Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futuras capitalizaciones			
Otros pasivos			
Total Pasivos	1,310	1,753	33.81%
Total Patrimonio	722	1,057	46.35%
Total Pasivo y Patrimonio	2,032	2,810	38.27%
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 C.A.

Miles de USD dólares

	2022	2023	% Crecimiento
Ingresos			
Intereses y descuentos ganados			
Comisiones ganadas			
Utilidades financieras	15	25	68.17%
Ingresos por servicios	4,004	6,008	50.04%
Otros ingresos operacionales			
Otros ingresos	29	42	45.90%
Total Ingresos	4,048	6,075	50.08%
Egresos			
Intereses causados	44	75	69.89%
Comisiones causadas			
Pérdidas financieras			
Provisiones			
Gastos de operación	3,452	5,156	49.35%
Otras pérdidas operacionales			
Otros gastos y pérdidas			
Impuestos y participación a empleados			
Total Egresos	3,496	5,231	49.61%
Utilidad antes de provisión para participación del personal e impuesto a la renta	552	844	53.07%
Provisión para participación del personal en las utilidades	80	123	53.59%
Utilidad antes de provisión para impuesto a la renta	472	722	52.98%
Provisión para impuesto a la renta	120	183	52.95%
Utilidad Neta	352	539	52.98%

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



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS RESUMIDOS

A los señores Accionistas y Miembros del Directorio
Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias
Quito, 1 de marzo del 2024

Opinión

Los estados financieros consolidados resumidos de Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias, los cuales comprenden el balance general consolidado resumido al 31 de diciembre de 2023 y el estado de resultados consolidado resumido por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros consolidados auditados de Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias por el año terminado el 31 de diciembre del 2023.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados resumidos adjuntos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros consolidados auditados, preparados sobre la base de normas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Estados financieros consolidados resumidos

Los estados financieros consolidados resumidos no contienen todas las revelaciones requeridas de acuerdo con normas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera. Por lo tanto, la lectura de los estados financieros consolidados resumidos y de este informe del auditor independiente, no sustituye la lectura de los estados financieros consolidados auditados y del respectivo informe del auditor independiente.

Estados financieros consolidados auditados y nuestro respectivo informe

Con fecha 1 de marzo del 2024, emitimos nuestro informe de auditoría consolidado que contiene una opinión no calificada sobre los estados financieros consolidados de Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias al 31 de diciembre del 2023. Dicho informe también incluye el asunto significativo de auditoría que de acuerdo con nuestro juicio profesional fue aquel asunto de mayor importancia identificado en nuestra auditoría de los estados financieros consolidados del período actual.

Responsabilidades de la Administración por los estados financieros consolidados resumidos

La Administración del Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias es responsable de la preparación de estos estados financieros consolidados resumidos, sobre la base de normas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Responsabilidades del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre si los estados financieros consolidados resumidos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros consolidados auditados, basados en nuestros procedimientos, los cuales fueron efectuados de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría 810 (NIA 810) "Compromisos para reportar sobre Estados Financieros Resumidos".

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

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

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., Av. 6 de diciembre y Boussingault, Edificio T6. Piso 14, Quito – Ecuador.
T: (593-2) 3829330

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



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE ESTADOS FINANCIEROS INDIVIDUALES RESUMIDOS

A los señores Accionistas y Miembros del Directorio
Banco de la Producción S.A. Produbanco
Quito, 29 de febrero del 2024

Opinión

Los estados financieros individuales resumidos del Banco de la Producción S.A. Produbanco, los cuales comprenden el balance general resumido al 31 de diciembre del 2023 y el estado de resultados resumido por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros individuales auditados del Banco de la Producción S.A. Produbanco por el año terminado el 31 de diciembre del 2023.

En nuestra opinión, los estados financieros individuales resumidos adjuntos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros individuales auditados, preparados sobre la base de normas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Estados financieros individuales resumidos

Los estados financieros individuales resumidos no contienen todas las revelaciones requeridas de acuerdo con normas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera. Por lo tanto, la lectura de los estados financieros individuales resumidos y de este informe del auditor independiente, no sustituye la lectura de los estados financieros individuales auditados y del respectivo informe del auditor independiente.

Estados financieros individuales auditados y nuestro respectivo informe

Con fecha 29 de febrero de 2024, emitimos nuestro informe de auditoría que contiene una opinión no calificada sobre los estados financieros individuales del Banco de la Producción S.A. Produbanco al 31 de diciembre del 2023. Dicho informe también incluye el asunto significativo de auditoría que de acuerdo con nuestro juicio profesional fue aquel asunto de mayor importancia identificado en nuestra auditoría de los estados financieros individuales del período actual.

Responsabilidades de la Administración por los estados financieros individuales resumidos

La Administración del Banco de la Producción S.A. Produbanco es responsable de la preparación de estos estados financieros individuales resumidos, sobre la base de normas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Responsabilidades del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre si los estados financieros individuales resumidos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros individuales auditados, basados en nuestros procedimientos, los cuales fueron efectuados de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría 810 (NIA 810) "Compromisos para reportar sobre Estados Financieros Individuales Resumidos".

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

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

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., Av. 6 de diciembre y Boussingault, Edificio T6. Piso 14, Quito – Ecuador.
T: (593-2) 3829330



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Quito, 29 de febrero de 2024

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 2023, 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 2023. Las revisiones fueron efectuadas de acuerdo con normas de auditoría; las cuales exigen que se cumplan con los requerimientos éticos pertinentes, se planifique y realice una auditoría para obtener certeza razonable de si los estados financieros no contienen errores significativos. Una auditoría incluye también, a base de pruebas, el examen de las evidencias que soportan las cifras de los estados financieros y la evaluación del sistema de control interno, así como la evaluación de las prácticas de contabilidad aplicadas, los principios utilizados y las estimaciones significativas hechas por la Administración. Considero que las pruebas llevadas a cabo, las cuales fueron ejecutadas de acuerdo con el plan anual de trabajo aprobado por el Comité de Auditoría y Directorio del Banco y comunicado a la Superintendencia de Bancos, proveen de una base razonable para expresar una opinión:

1. En relación con 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.

1 de 3



A partir del mes de octubre de 2023, el Banco empezó a utilizar el modelo estadístico para la estimación de la provisión por activos de riesgo de los créditos productivos al amparo de la normativa de Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones que señala que, para la clasificación del riesgo de crédito se podrá utilizar un modelo interno conforme lo descrito en el numeral de "Metodologías y/o sistemas internos de calificación de crédito productivo". Modelo interno que cuenta con un criterio favorable de la Superintendencia de Bancos emitido mediante oficio Nro. SB-DCP2-2021-0396-O de 13 de diciembre 2021 y ratificado el 28 de noviembre del 2022 mediante oficio SB-DCP3-2022-0340-O. El modelo estadístico aplicado cuenta con sustentos técnicos, cuyos indicadores reflejan un comportamiento razonable para la cartera productiva, los cuales se encuentran dentro de los límites teóricos para este tipo de modelo. Su aplicación en el año 2024 permitirá evaluar el desempeño del mismo, revisión que está incorporada en el plan de trabajo de Auditoría Interna de este año.

A partir del 1 de enero 2023, en cumplimiento con lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos mediante Resolución SB-2022-1606 del 29 de agosto del 2022, el Banco modificó el parámetro para transferencia a cartera vencida de las operaciones de crédito a los 31 días de mora para cartera productiva, consumo, educativo y microcrédito; y, a los 61 días de mora para cartera inmobiliaria.

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

- b. Las inversiones en títulos se han realizado con base en los cupos y límites aprobados por el Directorio.
- c. Tanto en operaciones activas como pasivas, el Banco ha dado cumplimiento a la norma de transparencia de la información.
2. El índice de liquidez de primera línea del Prosubanco tuvo un nivel promedio anual de 23.86%, con el que supera en todos los meses el mínimo establecido por la Superintendencia de Bancos.
3. La relación de patrimonio técnico del Banco frente a los activos ponderados por riesgo presentó, al cierre del ejercicio, una posición excedentaria de USD 281.19 millones, lo que equivale a un indicador de solvencia de 13.80%, superior al mínimo requerido del 9%.
4. Las obligaciones tributarias y laborales en general son observadas de manera adecuada.
5. El Banco y sus Subsidiarias mantienen un razonable sistema de control interno para sus transacciones y procesos, lo que permite dar un adecuado grado de seguridad a sus operaciones.
6. En relación al sistema de control para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo del Banco y sus Subsidiarias, puedo concluir que este en general

2 de 3



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 de los que dispone el Banco.

7. Con respecto a las normas de administración de riesgos integrales, en general el Banco ha dado cumplimiento en los términos y plazos establecidos por la Superintendencia de Bancos. La Administración del Banco expidió las políticas y procedimientos necesarios para la implementación de una gestión integral de riesgos. Existe una adecuada evaluación a las exposiciones a los distintos riesgos y el Directorio es informado con la periodicidad establecida por la Superintendencia de Bancos sobre la gestión. El Banco se encuentra trabajando en la implementación de la última actualización efectuada en el año 2023 de las disposiciones de la Norma de Riesgo Operativo; debo mencionar que a la fecha de emisión de este informe la Administración del Banco ha aplicado lo dispuesto por el Ente de control en cuanto a lo establecido en el numeral 21 del artículo 27 de la normativa antes citada relacionada con seguridades en canales electrónicos.
8. Debo señalar también que dentro del saldo de la cuenta "Recuperación de cartera castigada", que durante el año 2023 registró USD 33,208,845 se incluyen USD 22,275,298 de cartera castigada reestructurada durante el período, la cual se encuentra provisionada en una 100% sin que impacte en la utilidad final del ejercicio.

OPINIÓN

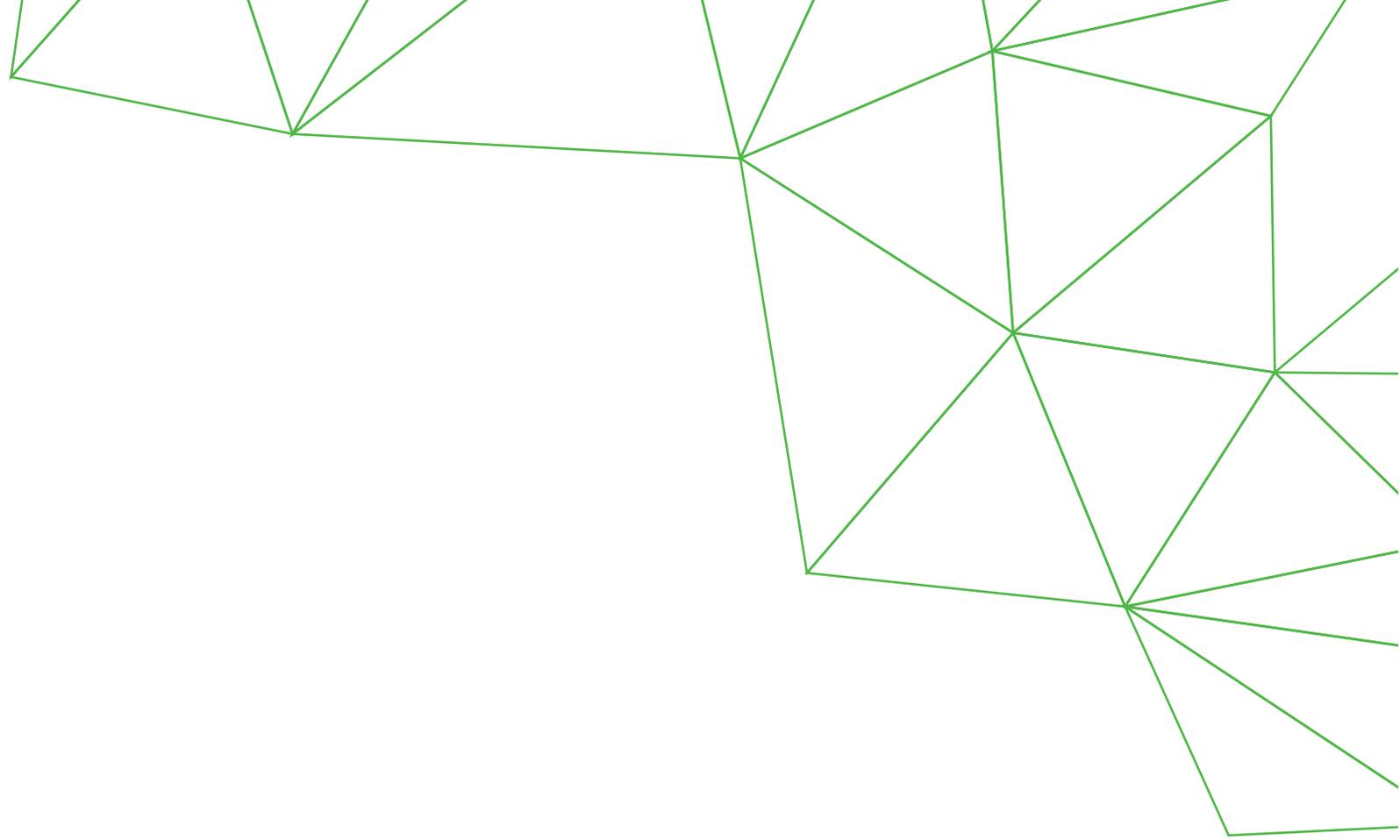
Los estados financieros son responsabilidad de la Administración del Banco. Mi responsabilidad como Auditor Interno es expresar una opinión sobre la razonabilidad de dichos estados financieros con base en las pruebas de auditoría practicadas.

En mi opinión, el balance general, así como el estado de pérdidas y ganancias al 31 de diciembre de 2023, tanto de Prosubanco 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 Prosubanco 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. La entidad está trabajando en la implementación de la última actualización efectuada en el año 2023 de las disposiciones de la Norma de Riesgo Operativo.

Atentamente,

Dra. Pamela Velastegui
AUDITOR INTERNO



Produbanco 
Grupo Promerica