

2024

Memoria Anual

Ecuador

produbanco.com

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

Grupo Promerica 

Índice

- 5** Lineamientos estratégicos Grupo Promerica
- 6** Mensaje del Presidente Grupo Promerica
- 8** Planeación estratégica Produbanco 2026
- 9** Principales ejecutivos Produbanco
- 12** Mensaje del Presidente Ejecutivo Produbanco
- 14** Directorio Produbanco
- 15** Informe del Directorio
- 23** Cifras macroeconómicas 2024
- 33** Reconocimientos recibidos
- 36** Cultura y experiencia del cliente
- 39** Informe del Comité de Sostenibilidad
- 45** Informe de Gobierno Corporativo
- 50** Informe del Comité de Ética y Gestión Responsable
- 54** Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)
- 70** Informe de la Unidad de Atención al Usuario Financiero
- 73** Informe anual sobre la gestión y administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo
- 79** Informe del Comité de Retribuciones
- 80** Informe de los auditores independientes
- 82** Informe de auditoría interna
- 85** Estados financieros

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



En Grupo Promerica impulsamos la banca de relaciones y creemos que las mejores empresas son aquellas que asumen el compromiso de superarse continuamente.

Grupo Promerica 

Mensaje del Presidente

El 2024 ha sido un año trascendental para nuestra organización. Nos hemos enfocado en los mercados que servimos y en fortalecer las relaciones con comunidades, clientes y colaboradores. Esto nos permitió alcanzar resultados significativos que reflejan nuestra capacidad de adaptación y resiliencia en un entorno dinámico y retador.

En el ámbito financiero, logramos un crecimiento sostenido en activos, alcanzando un total de USD 24,3 mil millones, mientras que las utilidades fueron de USD 161 millones, reflejo de una operación sólida y eficiente. Este desempeño ha sido posible gracias al compromiso de 17 mil colaboradores en toda la región, quienes son el motor de la institución.

Un hito importante para el Grupo fue la incorporación del Banco de Finanzas (BDF) a las operaciones en Nicaragua. Este logro representa un paso significativo en la estrategia de fortalecimiento regional, ampliando la capacidad para atender mejor las necesidades de los clientes, reforzando el compromiso con la comunidad nicaragüense. Además, reafirmamos nuestra identidad como el único banco de capital centroamericano, un distintivo que resalta la responsabilidad que tenemos con el desarrollo sostenible de la región.

La sostenibilidad sigue siendo un eje central de nuestra estrategia, durante el 2024, se llevaron a cabo una serie de actividades que refuerzan todos los pilares que la conforman, como las de carácter social y medioambiental por ejemplo el

Voluntariado Promericano, el cual se enfoca en actividades de alto impacto en pro del medioambiente, así como la promoción de la educación financiera en beneficio tanto para las empresas PYMEs como para las comunidades.

Asimismo, **en Grupo Promerica impulsamos la banca de relaciones y creemos que las mejores empresas son aquellas que asumen el compromiso de superarse continuamente**. Por eso apoyamos el programa Mejores Empresas Centroamericanas (MECA), en su cuarta edición, la cual dio como resultado la distinción de 28 organizaciones en los 7 países donde tenemos presencia. Estos esfuerzos reflejan nuestro compromiso con el desarrollo económico, social sostenible en cada uno de ellos.

A lo interno se llevó a cabo la segunda edición del programa Intrapreneur, en el que se inscribieron más de 700 colaboradores, además de reforzar nuestros valores de Emprendedores por Naturaleza y Cultura Común promueve el trabajo de equipos multidisciplinarios que trascienden fronteras, permitiendo que los Promericanos brillen al unir esfuerzos para crear proyectos innovadores que impactan en la experiencia del cliente.

En el área de cumplimiento, alcanzamos estándares que están a la altura de los requerimientos internacionales para bancos en Estados Unidos, según una evaluación independiente realizada por RSM. Además, fortalecimos herramientas de monitoreo, adoptando nuevas tecnologías y actualizando sistemas para mejorar la supervisión y gestión de riesgos.

En el ámbito de medios de pago, 2024 fue un año de grandes avances. Integramos Apple Pay en República Dominicana y Ecuador, mientras

que Guatemala, El Salvador, Panamá y Honduras lanzaron Google Pay. Ampliamos la tarjeta de marca compartida Visa ConnectMiles a tres nuevos mercados: Honduras, Nicaragua y Panamá, fortaleciendo la propuesta de valor y beneficios para los clientes.

La transformación digital sigue consolidándose como un pilar estratégico para Grupo Promerica. Completamos la implementación del onboarding digital en todos los países, lo que ha permitido abrir cuentas y adquirir tarjetas de crédito de forma rápida en línea. Asimismo, duplicamos el uso de pagos digitales desde 2021, gracias a la incorporación de billeteras como Apple Pay y Google Pay, reforzando la visión de convertirnos en un referente digital en la región.

De cara al 2025, nuestro objetivo sigue siendo claro: Consolidar las operaciones y fortalecer la oferta de valor, basada en empatía, innovación y confianza mutua inspirados por el espíritu emprendedor que nos ha definido desde el inicio. Este enfoque nos permitirá continuar generando un impacto positivo y sostenible en cada uno de los mercados que servimos.

Quiero extender mi gratitud a quienes han hecho posible este gran año: a los colaboradores por su dedicación y profesionalismo, a nuestros clientes por su confianza, a los accionistas y socios por su continuo apoyo. Este éxito es el resultado del esfuerzo colectivo y el compromiso compartido

Atentamente,



Ramiro Ortiz Mayorga
Presidente y CEO Grupo Promerica

Planeación estratégica 2026



Mayor rentabilidad

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



Experiencia 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

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

Principales ejecutivos

Produbanco



Rubén
Eguiguren Arias
Presidente Ejecutivo



Martha Cecilia
Paredes Díaz
Vicepresidente Ejecutiva



Carolina
Andrade Gallegos
Vicepresidente Banca Empresas



María Isabel
Román Albornoz
Vicepresidente Banca Minorista



Sebastián
Quevedo Holguín
Vicepresidente Medios de Pago



José Antonio
Costa Viver
Vicepresidente Sucursal Guayaquil

Principales ejecutivos

Produbanco

	<p>Juan Esteban Jijón Nermalceff Vicepresidente Segmento Pyme</p>	
	<p>Óscar Iñarrea González Vicepresidente Segmento Empresarial</p>	
	<p>Esteban Vásconez Riofrío Vicepresidente Gestión Financiera</p>	
	<p>Rafael Roca Moreno Vicepresidente Servicios Operacionales</p>	
	<p>Jorge Alvarado Carrera Vicepresidente Legal, Compliance y Asuntos Corporativos</p>	

Principales ejecutivos

Produbanco



Fabián
Garzón Abad

Vicepresidente Transformación Digital



Lucía
Ojeda García

Vicepresidente Gente y Cultura



Gustavo
Orbe Montenegro

Vicepresidente Administración de Riesgos



Mario Rodrigo
Téllez Calcano

Vicepresidente de Tecnología



Carolina
Guerrero Pérez

Chief Transformation Officer



Aníbal
Salazar Buenaño

Oficial de Cumplimiento



Pamela
Velasteguí Barragán

Auditor Interno



Mensaje del Presidente Ejecutivo

Tengo el placer de presentarles nuestra Memoria Anual, donde se recogen los eventos más relevantes, logros y resultados de la gestión realizada durante el año 2024. Este documento refleja el compromiso, la innovación y la excelencia de los más de 3,400 colaboradores de Produbanco y sus subsidiarias, la confianza depositada por más de 1.9 millones de clientes, el apoyo de numerosos acreedores, la dedicación de nuestros miembros del Directorio y la contribución profesional de Promerica Financial Corporation.

Produbanco mantuvo su curso firme durante el primer año de su nuevo Plan Estratégico Orión al 2026, apoyándose en cuatro pilares fundamentales: incrementar la rentabilidad; ofrecer experiencias memorables; fomentar una cultura ágil y colaborativa y fortalecer el liderazgo en Sostenibilidad ambiental, social y económica en el país.

Continuamos profundizando en la estructura organizacional, fomentando una cultura de agilidad y colaboración, desarrollando competencias de liderazgo y promoviendo el desarrollo continuo de nuestro personal. De acuerdo con el ranking "Merco Talento", fuimos reconocidos como el mejor equipo de Recursos Humanos del sector financiero, ocupando el primer lugar.

Innovamos y mejoramos nuestra oferta de productos y servicios con nuevas tecnologías. Nos convertimos en la primera institución bancaria

Produbanco mantuvo su curso firme durante el primer año de su nuevo Plan Estratégico Orión al 2026, apoyándose en cuatro pilares fundamentales: incrementar la rentabilidad; ofrecer experiencias memorables; fomentar una cultura ágil y colaborativa y fortalecer el liderazgo en Sostenibilidad ambiental, social y económica en el país.



ecuatoriana en ofrecer billeteras digitales como Apple Pay, Google Pay y Wip para pagos seguros sin contacto.

Seguimos trabajando en la creación de experiencias memorables para los clientes en todo tipo de interacción, presencial o digital, con el banco. Estamos comprometidos con el enfoque de servicio desde el lugar que cada uno de nosotros ocupa en la organización. La consultora **Praxis** concedió a Produbanco el primer lugar entre las Mejores Empresas en Experiencia del Cliente en Ecuador, en el sector instituciones financieras.

En relación con el impulso que brindamos a las pequeñas y medianas empresas, el desempeño del segmento fue consistente y sólido, tanto en cifras como en la contratación de productos digitales. La cuenta digital Pro Pyme, dirigida a las Sociedades por Acciones Simplificadas, se convirtió en un referente en su categoría y recibió un reconocimiento como producto innovador del año para Latinoamérica y el Caribe en los **Global SME Finance Awards 2024**.

En materia de sostenibilidad, llevamos a cabo acciones en diversos frentes: avanzamos en la definición de una taxonomía verde; firmamos un

acuerdo con Alianza Triple Impacto A3i y la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana (AM-CHAM) para lanzar un programa de formación en gestión sostenible orientada a pymes ubicadas en zonas rurales; consolidamos nuestro liderazgo como el único banco de capital privado certificado como **Empresa B** en Latinoamérica, y emprendimos múltiples actividades encaminadas al cumplimiento de nuestro compromiso con los ODS, los Principios de Banca Responsable, la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, la Alianza Bancaria Net Zero, entre otras iniciativas que podrán conocer con mayor profundidad en las páginas de este informe.

Finalmente, Produbanco fue distinguido en el ranking Merco 2024, como el banco con la mejor reputación corporativa, ocupando además el quinto puesto en el ranking general de las Empresas con la Mejor Reputación Corporativa de Ecuador.

Me alegra compartir los logros de este año. Vemos el 2025 como una oportunidad para seguir desarrollando nuestro país. Agradezco a todos quienes hicieron posible estos resultados.

Atentamente,



Rubén Eguiguren Arias
Presidente Ejecutivo
Produbanco

Directorio

Produbanco

Directores Principales y Directores Alternos



Francisco José **Martínez Henares**



Héctor Roberto **Neira Calderón**



Karla Dolores **Icaza Meneses**



Pablo Mauricio **Argüello Godoy**



Gustavo Francisco **Vásconez Espinosa**



Francisco José **Ortiz Gudián**



Denise Marie **Henríquez Noriega**



Diego Javier **Borrero Andrade**



Juan Manuel **Borrero Viver**



Juan Diego **Mosquera Pesantes**

Informe del Directorio

Apreciados accionistas:

Este informe muestra los resultados, estrategias y acciones del Banco en 2024, además de ofrecer una breve descripción del contexto en que se desarrollan nuestras actividades.

El año estuvo caracterizado por importantes retos de seguridad que se hicieron particularmente notorios en sus inicios, con la declaratoria de conflicto armado interno por parte del presidente Daniel Noboa. Esta grave circunstancia a más de la estrecha situación fiscal llevó a la promulgación de la Ley Orgánica para Enfrentar el Conflicto Armado Interno, la Crisis Social y Económica. A continuación, se presenta un resumen de las reformas tributarias implementadas por este cuerpo normativo:

- El impuesto al valor agregado (IVA) se incrementó del 12% al 13% y además se otorgó al presidente la facultad de regularlo hasta el 15%, según las condiciones de las finanzas públicas. A partir del 1 de abril está vigente la tarifa máxima permitida.
- El ISD aumentó del 3.5% al 5% y se permitió al presidente modificar la tarifa por sectores o actividades económicas.
- Se estableció una contribución temporal de seguridad para todas las sociedades con ingresos gravados durante el ejercicio 2022. La declaración y pago deben realizarse en los

ejercicios fiscales 2024 y 2025 y no es deducible del impuesto a la renta.

- Para los bancos y cooperativas de ahorro y crédito con utilidades gravadas durante el ejercicio fiscal 2023, se dispuso una contribución temporal sobre sus utilidades, la cual tampoco es deducible del impuesto a la renta y se pagó en mayo de 2024. La tarifa de la contribución se determinó en función de las utilidades gravadas en un rango entre el 5% y el 25%. En el caso de Produbanco el porcentaje aplicable fue del 20%, equivalente a USD 12,8 millones, a lo que se debe sumar el efecto tributario del gasto no deducible de USD 3,2 millones.

De igual forma, en enero se publicó la Ley Orgánica de Competitividad Energética que, en el ámbito tributario, suspendió por el período de un año el beneficio de la exoneración del pago del impuesto a la salida de divisas (ISD) para pagos de capital e intereses de créditos externos, exclusivamente para bancos de capital privado. Adicionalmente, el Servicio de Rentas Internas (SRI) implementó la autorretención del impuesto a la renta para grandes contribuyentes dispuesta en la Ley Orgánica de Eficiencia Económica y Generación de Empleo. La tasa correspondiente a Produbanco se incrementó del 1.75% al 5% de los ingresos mensuales. Esta normativa trasladó liquidez desde las empresas hacia la caja fiscal y generó un pago excesivo de impuestos que será considerado como crédito tributario en 2025.

En abril se llevó a cabo una consulta popular y un referéndum constitucional propuestos por el Gobierno. Se aprobaron nueve preguntas relacionadas con seguridad y lucha contra la corrupción, mientras que dos preguntas sobre contrato laboral por horas y arbitraje internacional en inversiones fueron rechazadas. Esto resultó en una mayor tensión política entre el Ejecutivo y la Asamblea.

El último cuatrimestre del año se caracterizó por una crisis energética provocada por la escasez de lluvias y las deficiencias en la infraestructura de generación eléctrica, la cual desencadenó en cortes de luz programados que llegaron hasta períodos de catorce horas diarias e impactaron gravemente las actividades económicas en todos los sectores. A propósito de esta situación el sistema bancario implementó medidas de alivio financiero con un diferimiento extraordinario de hasta 90 días en las cuotas de los créditos de consumo, vivienda, tarjeta de crédito y microcrédito.

En el ámbito interno, desde mediados de junio, el Gobierno eliminó parcialmente el subsidio a las gasolinas corrientes, aumentó el precio en USD 0.26 por galón y ahorró cerca de USD 600 millones al año. Sin embargo, se mantiene un subsidio al diésel de aproximadamente USD 2,000 millones anuales.

En el frente externo, el Fondo Monetario Internacional (FMI) aprobó un programa de financiamiento de USD 4,000 millones por 48 meses, como parte de un Acuerdo de Servicio Ampliado (SAF). En junio se desembolsaron USD 1,000 millones y a fin de año USD 500 millones tras la primera revisión. Este acuerdo también permitió a Ecuador recibir más de USD 4,160 millones de organismos multilaterales, lo que representa 2.5 veces el monto recibido en 2023. Además, Ecuador realizó un

segundo canje de deuda para la conservación de la Amazonía, emitiendo bonos por USD 1,000 millones y recomprando USD 1,527 millones en bonos de deuda soberana, lo que permitirá una reducción en el servicio de la deuda de USD 816 millones hasta 2035.

Adicionalmente, la balanza comercial de Ecuador reportó un superávit de USD 6,678 millones impulsado por exportaciones totales que sumaron USD 34,421 millones, de los cuales el 72% correspondió al sector no petrolero que mostró una variación anual del 12.1%. Por otro lado, las importaciones disminuyeron un 4.8% en comparación con 2023 debido a una menor demanda interna.

En los últimos cinco años las remesas de los migrantes han superado a la deuda externa como fuente principal de liquidez para la economía ecuatoriana. Se estima que para 2024 alcancen un acumulado superior a los USD 6,500 millones, lo que supone un crecimiento del 21% respecto a 2023. Esta liquidez ha sostenido la economía doméstica, manteniendo las ventas locales en niveles similares a los de 2023.

En este contexto el déficit fiscal mostró una reducción del 44% en comparación con el año 2023 al alcanzar un valor de USD -3,252.9 millones. Los ingresos totalizaron USD 22,135 millones, lo que representó un incremento anual del 15.4%, impulsado principalmente por las reformas tributarias mencionadas anteriormente. Por otro lado, los gastos ascendieron a USD 25,388 millones, un aumento del 1.4%.

El FMI y el Banco Mundial proyectan una contracción del PIB entre -0.4% y -0.7%. La desaceleración redujo el empleo adecuado al 34.1% de la población económicamente acti-

va (PEA), con una pérdida de más de 167 mil empleos, según el INEC. La menor creación de empleo formal aumentó el subempleo y el empleo informal, con lo que el empleo no adecuado se situó en el 62.4% de la PEA.

El indicador de riesgo país EMBI del Ecuador se redujo a 1.200 puntos comparado con los 2.055 puntos de 2023. Entre los factores clave que ocasionaron este comportamiento se encuentran la suspensión de cortes de energía, el desembolso del FMI de USD 500 millones a finales de diciembre, la mejora en las cifras fiscales 2024 y la confirmación del FMI sobre el cumplimiento de las metas del programa SAF.

El año presentó dos fases distintas. Durante el primer semestre la competencia por depósitos con altas tasas de interés se intensificó debido a la restricción de liquidez, lo cual incrementó la presión sobre el margen financiero. **En el segundo semestre mejoró el ingreso de dólares en la economía, lo que benefició la reducción gradual del costo de captación de los depósitos del público.**

A nivel internacional la Reserva Federal de EE. UU. fijó su tasa de interés en 4.25% tras tres recortes consecutivos durante 2024, una baja más moderada de lo previsto a principios del año.

El sistema bancario registró un incremento récord de USD 6,830 millones en obligaciones con el público que equivale a una tasa de varia-

En 2024, a pesar del complejo entorno nacional e internacional, los préstamos de organismos multilaterales e instituciones financieras extranjeras continuaron aumentando. El saldo de obligaciones financieras subió un 16.9%, para terminar en USD 5,691 millones.

ción anual del 14.8%, comparable a la observada a finales de 2016 tras la crisis de liquidez de 2015. De los USD 53,062 millones, USD 27,649 millones se atribuyeron a cuentas corrientes y de ahorro, mientras que USD 25,413 millones correspondieron a depósitos a plazo, los cuales siguen aumentando su participación en las fuentes de fondeo.

En 2024, a pesar del complejo entorno nacional e internacional, los préstamos de organismos multilaterales e instituciones financieras extranjeras continuaron aumentando. El saldo de obligaciones financieras subió un 16.9%, para terminar en USD 5,691 millones.

La colocación de créditos creció un 9% con un incremento en el saldo de cartera bruta del sistema de USD 3,804 millones, que derivó en un saldo total de USD 45,935 millones. Esta cartera estuvo compuesta en un 44% por cartera productiva, un 42% en créditos de consumo, un 8% en préstamos para microempresas y un 6% en cartera inmobiliaria de vivienda.

Durante 2024, la gestión de cobranza de los portafolios de crédito fue prioritaria para todo el sistema bancario. Los indicadores de calidad de cartera se mantuvieron controlados: la morosidad fue del 3.16% y la cobertura de provisiones respecto a la cartera vencida llegó al 212%.

Las utilidades del sistema bancario disminuyeron un 10.6%, para cerrar en USD 660 millones. Los indicadores de rentabilidad fueron

del 10% en relación con el patrimonio promedio (ROE) y del 1% en comparación con el activo promedio (ROA), según la Superintendencia de Bancos.

Al analizar el desempeño financiero de Pro-dubanco, administramos activos por USD 8,177 millones con un crecimiento anual de USD 683 millones, lo que equivale a un incremento del 9.1%, que supera en USD 95 millones a nuestra última proyección.

Gracias a la liquidez favorable y la confianza de nuestros clientes, los depósitos aumentaron USD 574 millones (10%) frente al 2023, y alcanzaron USD 6,301 millones. El 54% fueron cuentas corrientes y de ahorros y el 46% captaciones a plazo fijo. Es importante destacar que el 65% de las aperturas y renovaciones de pólizas se realizaron a través de nuestros canales app y web.

Mantuvimos un importante portafolio de financiamientos y líneas de crédito por parte de

organismos multilaterales y otras instituciones financieras internacionales. El saldo de estos desembolsos fue de USD 972 millones, con un crecimiento neto anual de USD 66 millones.

La cartera de crédito bruta se situó en USD 5,537 millones, un incremento de USD 423 millones, que corresponde a una variación anual del 8.3%. Para obtener este crecimiento desembolsamos créditos para personas y empresas por cerca de USD 5,000 millones, distribuidos en alrededor de 180.000 operaciones y más de 90.000 clientes.

La cartera productiva para empresas alcanzó USD 3,018 millones (54.5% del total), mientras que la cartera agregada de consumo, inmobiliaria y microempresas sumó USD 2,519 millones (45.5% del total). Es grato destacar que el Portafolio Sostenible creció un 15.5% y llegó a USD 1,052 millones (19% del total); dentro de este, los créditos Líneas Verdes tuvieron una participación de USD 373 millones. Nuestro acompañamiento busca fomentar la transformación de la matriz productiva con prácticas más sostenibles y eficientes, así como también apoyar activamente a pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres, jóvenes y personas de la economía plata.

Una economía con bajo dinamismo, alta informalidad y subempleo afecta negativamente la capacidad de pago y el comportamiento de los portafolios de crédito. En 2024 nos enfocamos en gestionar la cartera vencida de productos de consumo y tarjetas de crédito y en recuperar la cartera castigada. El saldo de la cartera en mora fue de USD 190 millones, con un índice de morosidad del 3.4%. Para asegurar una cobertura adecuada contabilizamos un gasto anual de USD 242 millones en provisiones de cartera.

Aumento de depósitos
de nuestros clientes

574
millones

54%

cuentas corrientes
y de ahorros

46%

captaciones a
plazo fijo

El incremento de USD 112 millones en ingresos financieros por créditos y cuentas de Tesorería compensó el aumento de USD 77 millones en gastos financieros. De esta forma, el margen financiero tuvo una variación anual del 9% con un incremento neto de USD 34 millones.

El gasto anual en provisiones para el total de activos de riesgo fue de USD 268 millones, lo que representó un aumento del 55% respecto a 2023.

Nos centramos en la eficiencia del modelo de negocio, lo que permitió la automatización, rediseño y optimización de procesos. Esto derivó en una reducción del 4.8% anual en los gastos operativos, con un ahorro de USD 12 millones, para alcanzar un total de USD 239 millones. Este resultado es especialmente notable considerando que en el mismo año se atendió a un 11% más de clientes y se gestionaron un 9% más de activos.

En otra línea del estado de resultados, los ingresos operacionales que se generaron por los

servicios a disposición de nuestros clientes por diversos canales tuvieron un buen desempeño con un 14.6% o USD 18 millones de incremento anual, con lo que se llegó a los USD 145 millones. Por su parte, los ingresos no operacionales ascendieron a USD 57 millones, significativamente superiores a los del año anterior.

Las contribuciones e impuestos aumentaron USD 16 millones, un 63% más que el año pasado, debido a reformas tributarias de 2024. La contribución temporal de Produbanco fue de USD 12,8 millones.

Para finalizar el análisis, la utilidad neta acumulada ascendió a USD 42,9 millones, lo que se tradujo en una rentabilidad sobre el patrimonio promedio (ROAE) del 7%.

En 2024 se aprobó el Plan Estratégico Orión, que establece metas, objetivos y planes hasta 2026. Su propósito es transformar el modelo de negocio y operativo para enfrentar los desafíos del mercado, generar valor para los accionistas, promover el desarrollo sostenible del país,



y crear la mejor experiencia digital y no digital para nuestros clientes, todo bajo una cultura ágil que atraiga talento.

En este contexto se implementó un proceso destinado a fomentar la innovación, el cambio y la diversidad de pensamiento. A través de la planificación estratégica del Plan Orión, se estructuraron diez frentes de trabajo que generaron 267 iniciativas y más de 3.400 hitos. **La Oficina de Transformación priorizó y desarrolló una metodología para monitorear cada iniciativa, asegurando el cumplimiento de los objetivos a lo largo de los dos años y medio del plan.**

La apertura de cuentas digitales nos permitió alcanzar 1.9 millones de clientes, con un aumen-

to anual del 11%. Esto ha impulsado la adquisición tanto de clientes personas como de pymes. En este segmento hemos innovado con la cuenta Pro Pyme, que es la primera en ofrecer un proceso de apertura completamente digital.

La red de oficinas bancarias creció en cinco oficinas digitales, hasta un total de 54, mientras que las agencias tradicionales se redujeron en seis, para terminar el año en 73. Esto ofrece a nuestros clientes una cobertura total de 127 agencias, complementadas con más de 1.500 Corresponsales No Bancarios (CNB) PagoÁgil y 505 cajeros automáticos. Expandiendo nuestra presencia, abrimos sucursales en Machala y en Cuenca con un moderno edificio acreditado EDGE. En Guayaquil inauguramos la oficina Business Center como réplica de este concepto de servicio que ha tenido resultados exitosos en Quito.

Por su parte, nuestra subsidiaria Externalización de Servicios S.A. Exsersa finalizó con 38 agencias ServiPagos y 16.495 ServiPagos Agentes que brindan servicios transaccionales.

Además de realizar importantes optimizaciones tecnológicas en nuestra App Móvil fuimos pioneros en la introducción de Apple Pay que permite pagar de forma fácil y segura. De igual forma, nos encontramos entre los tres primeros bancos en habilitar la red interbancaria de pagos de bajo valor WIP.

La confianza y el reconocimiento de nuestros clientes y la sociedad impulsan nuestro propósito. **Estamos entre las cinco empresas con mejor reputación y entre las tres mejores en Recursos Humanos según el ranking especializado Merco.** Por su parte, las mediciones de experiencia de clientes realizadas por las consultoras especializadas IZO y Praxis nos colocan en los prime-



ros lugares en la categoría de instituciones financieras y entre las mejores compañías de Ecuador.

Nuestro compromiso con la calidad, el liderazgo digital, la innovación y las finanzas sostenibles ha sido reconocido tanto nacional como internacionalmente. Global Finance nos nombró el Mejor Banco de Ecuador por octavo año consecutivo. Estos y otros premios se presentan con mayor detalle en nuestra Memoria Anual.

Mantenemos nuestra certificación 2024 como empresa segura gracias a una cultura libre de violencia y discriminación contra la mujer. **Nos mantenemos como el único banco de capital privado en Latinoamérica con la certificación de Empresa B que integra la medición y gestión del impacto social y ambiental con una visión holística hacia todos los grupos de interés.** Además, fuimos reconocidos como ODS Leader Latam por nuestro compromiso con un futuro más sostenible y también renovamos nuestra certificación de Carbono Neutralidad.

Representamos a Sudamérica en el Banking Board de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI), encargada de velar por la integridad de los Principios para una Banca Responsable. Este nombramiento reafirma nuestro compromiso con las finanzas de impacto positivo y la promoción de prácticas responsables en el sector financiero.

En alianza con la Universidad San Francisco de Quito, realizamos la quinta edición del programa de becas Gente que Inspira, para fomentar nuestra marca empleadora y atraer talento joven. Mantenemos nuestro apoyo a la Fundación Su Cambio por el Cambio que ayuda a personas vulnerables.

El Directorio aprobó los informes del auditor interno y de PwC sobre los estados financieros al 31 de diciembre de 2024 publicados en la Memoria Anual. La auditoría fue realizada conforme a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y las regulaciones vigentes. **Se ha confirmado que los estados financieros reflejan de manera razonable la situación financiera de Banco de la Producción S.A. Produbanco y sus Subsidiarias, en cumplimiento con las normas contables de la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.** De igual manera los informes ratifican que el Banco mantiene un buen control interno y que sus transacciones son técnicas y se alinean con las políticas del Directorio. El Comité de Auditoría ha dado seguimiento continuo a los informes y observaciones de los auditores internos, externos y de la Superintendencia de Bancos, así como a los planes de acción de la Administración.

El Directorio aprobó el informe correspondiente al ejercicio 2024 de la Unidad de Cumplimiento y el plan de trabajo para el año 2025. En dicho plan se resaltó la gestión adecuada de la Institución en cuanto a la administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo (ARLAFDT), así como el cumplimiento de las mejores prácticas y estándares internacionales. Del mismo modo Produbanco y sus Subsidiarias cumplieron con la legislación vigente, incluyendo la normativa sobre propiedad intelectual, protección de datos personales y los lineamientos establecidos por los organismos de control.

El Directorio aprobó el Informe Anual del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR). Este detalla las exposiciones e indicadores de los riesgos de crédito, mercado, liquidez y operativo del Banco, junto con los límites de

El Banco sigue las prácticas de Gobierno Corporativo dirigidas a fortalecer la organización, el control, la eficiencia, la independencia y la transparencia de su estructura administrativa.

finidos y las acciones de control recomendadas para cada posición. También incluye la matriz de riesgo institucional.

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.

Asimismo, el Directorio trató el Informe de la Unidad de Atención al Usuario Financiero que incluyó varios programas de calidad y el cumplimiento de 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.

Atentamente,



Francisco Martínez Henares
Presidente del Directorio

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

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

Agradecemos a los accionistas, miembros del Directorio, la Administración y colaboradores por su apoyo y compromiso en alcanzar nuestras metas.

Dado en Quito, D.M., 5 de marzo de 2025, por el Directorio y la Administración de Banco de la Producción S.A. Produbanco.



Rubén Eguiguren Arias
Presidente Ejecutivo

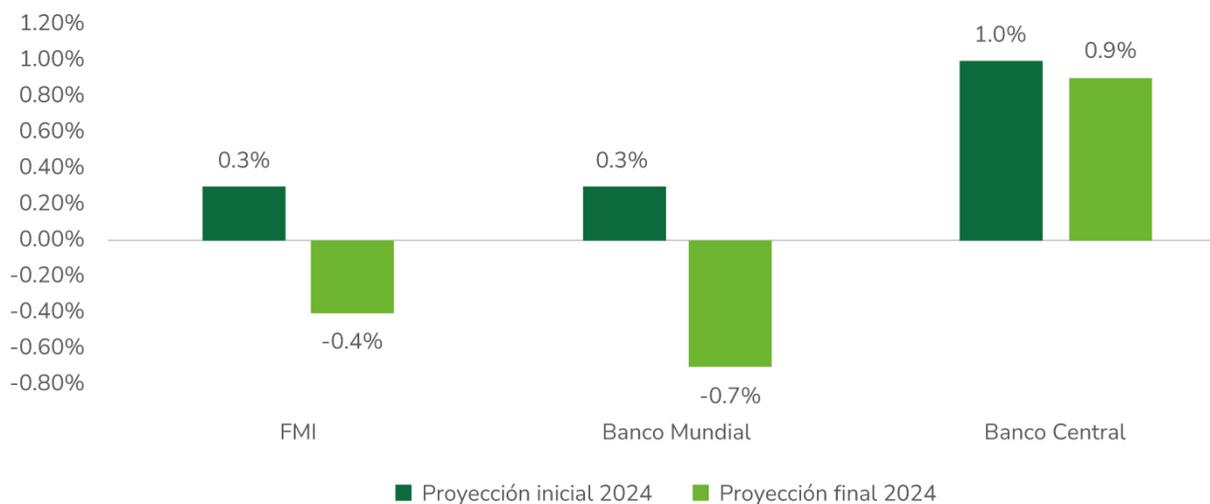
Cifras macroeconómicas

Sector real

El Banco Central del Ecuador (BCE) proyectó un aumento de 1.0% en el PIB a principios de 2024; luego, en septiembre, ajustó su previsión a

0.9%. No obstante, la información estadística de la misma entidad confirmó que, durante el tercer trimestre de 2024, el PIB decreció 1.5% frente al mismo trimestre de 2023, lo cual reafirma una recesión técnica, al registrar tres variaciones trimestrales negativas de manera consecutiva.

Previsiones de crecimiento de la economía en 2024 (a la fecha)

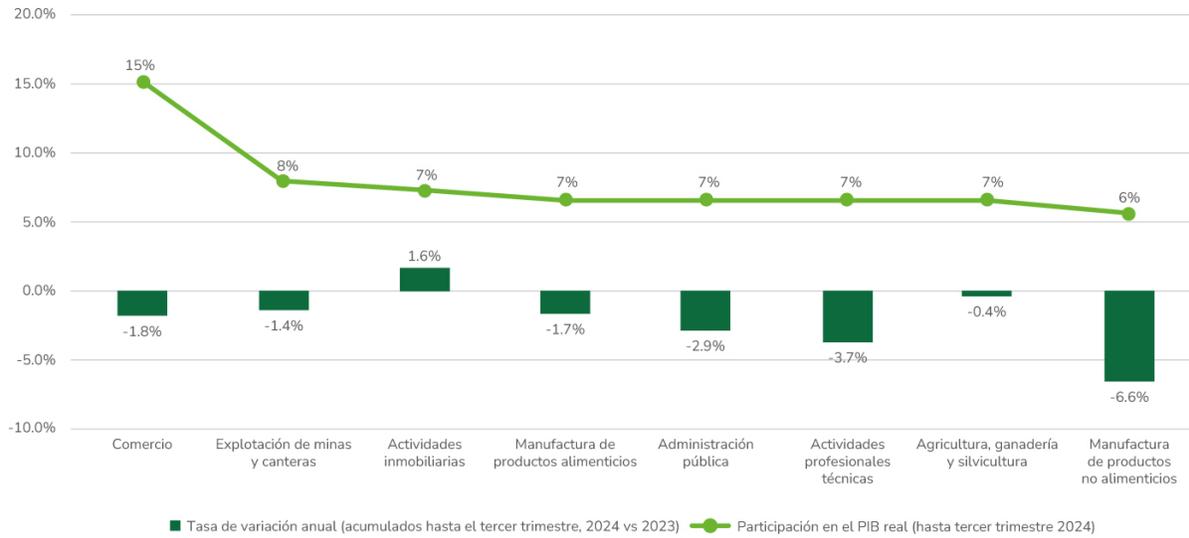


Fuente: Cuentas nacionales - Banco Central del Ecuador y organismos multilaterales

Al acumular los valores de producción hasta septiembre 2024, las métricas oficiales muestran una caída del PIB de 2.2% respecto al mismo período de 2023. En esta línea, por el lado de la demanda, la formación bruta de capital fijo (FBKF) bajó 6.6%, el consumo del gobierno 1.4%

y el de los hogares 0.8%. En contraste, el comercio exterior tuvo un desempeño positivo, con exportaciones que crecieron 1.2% e importaciones 0.8%. Así mismo, de las 20 actividades analizadas por el BCE hasta septiembre de 2024, solo dos crecieron.

Crecimiento anual de las industrias con participación superior al 5% del PIB¹

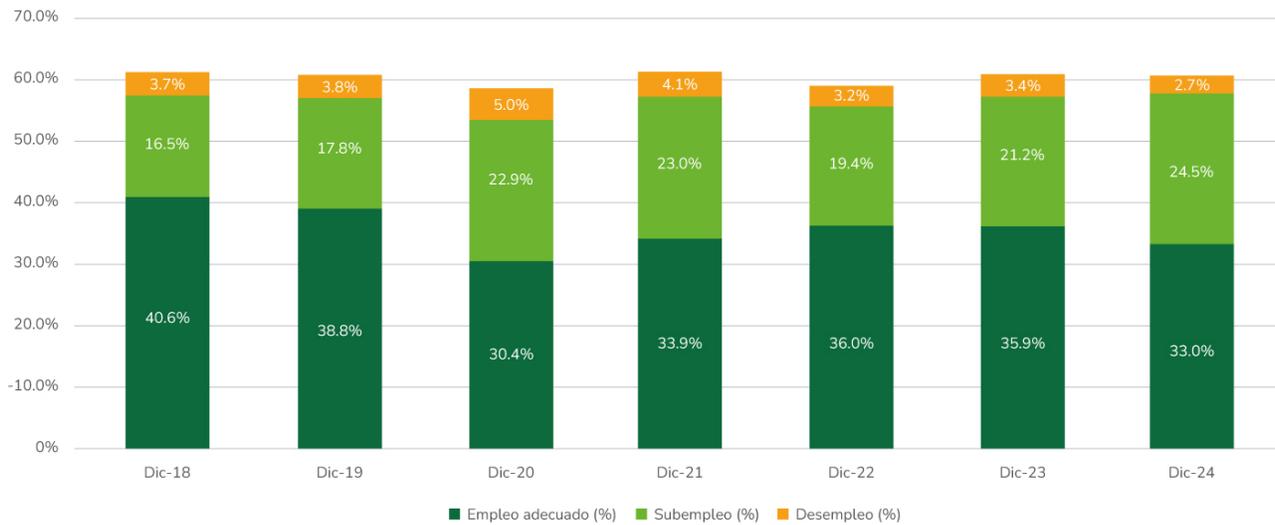


Fuente: Cuentas nacionales trimestrales - Banco Central del Ecuador

Empleo

La baja inversión y el menor gasto público redujeron el empleo adecuado al 33.0% en 2024 (-2.9 p.p.), mientras que el desempleo cayó a 2.7% (-0.7 p.p.), producto de una menor tasa de desempleo en zonas urbanas y en mujeres. Con menos empleo formal, el subempleo subió a 24.5% (+3.3 p.p.) y el empleo informal alcanzó 58.0%, el nivel más alto registrado y que refleja un aumento en la precarización laboral.

Caracterización del empleo al cierre de diciembre 2024



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

¹ Las ocho industrias consideradas suman el 62% del PIB real acumulado hasta el tercer trimestre de 2024.

Inflación

La inflación local siguió una tendencia a la baja en 2024, hasta su cierre en 0.5% anual, frente al 1.3% de 2023. La inflación promedio cayó a 1.5% y la mensual registró tres meses seguidos de variaciones negativas, con -0.99% en diciembre, influida por el subsidio a las planillas de luz². Las mayores alzas de precios se dieron en recreación y cultura (+4.1%) y bebidas alcohólicas (+4.1%). La canasta básica familiar aumentó 1.5% en el año y ascendió a USD 797.9, un 12% más que en 2019.



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Reformas tributarias y su impacto en la economía

Durante los últimos días de 2023, la Asamblea aprobó la Ley Orgánica de Eficiencia y Generación de Empleo, impulsada por el presidente Noboa y publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 461 el 20 de diciembre de 2023. Esta norma introdujo la autorretención del impuesto a la renta para grandes contribuyentes, estableciendo pagos anticipados mensuales que afectaron la liquidez empresarial, aunque la mayoría se convertiría en crédito tributario para 2025.

En medio del combate contra los grupos de delincuencia organizada (GDO), el Ejecutivo envió a la Asamblea la Ley Orgánica para Enfrentar el Conflicto Armado Interno, la Crisis Social y Económica, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 516 el 12 de marzo de 2024.

Estas reformas introdujeron dos tipos de contribuciones:

- Contribución del 3.25% sobre utilidades gravadas de 2022, aplicable a sociedades con residencia fiscal en Ecuador y establecimientos permanentes.

² El Boletín de Prensa N°357 de la Secretaría General de Comunicación de la Presidencia, del 9 de septiembre de 2024, anunció lo siguiente: «Las planillas de luz de diciembre 2024, enero y febrero 2025, de las familias ecuatorianas que consuman hasta 180 kWh en cada uno de estos meses serán totalmente gratuitas y el gobierno asumirá este valor.» Además indicó: «Se estima que cerca de 3.5 millones de hogares, que están en categoría residencial, accedan a este beneficio.»

- Contribución sobre utilidades gravadas de 2023, dirigida a bancos y cooperativas de ahorro y crédito.

Cambios permanentes en impuestos

- Aumento del IVA: La tarifa general subió del 12% al 13%, con posibilidad de ajustes entre 13% y 15% según dictamen del ente rector de Finanzas Públicas. Desde el 1 de abril de 2024, el IVA se fijó en 15%.
- Tarifa diferenciada del IVA: Se estableció un 5% para compras locales de materiales de construcción.
- Impuesto a la salida de divisas (ISD): Se fijó en 5% desde el 1 de abril de 2024, con posibilidad de ajuste por sectores sin superar este porcentaje.
- Eliminación de exoneraciones del ISD: Se retiró la exención sobre pagos de capital e intereses de créditos externos de la banca privada.

Estos cambios han alterado la dinámica de generación e intercambio de liquidez entre empresas, familias y el Gobierno. En 2024, las ventas totalizaron USD 207,657.3 millones, un leve aumento del 0.2% respecto al año anterior.

Sectores con mayor crecimiento: agricultura, ganadería, silvicultura y pesca (+13.3%), distribución de agua y alcantarillado (+9.5%) y suministro de electricidad (+6.4%).

Sectores clave: comercio creció un modesto 0.4%, mientras que manufactura se contrajo

4.0%. Juntas, estas dos actividades representaron el 58.1% del total de ventas.

A pesar del crecimiento limitado en ventas, la recaudación tributaria alcanzó niveles récord en 2024. El Servicio de Rentas Internas (SRI) reportó ingresos por USD 20,131.4 millones, un 15.6% más que en 2023, propiciados por las reformas fiscales.

Sin embargo, al descontar valores ocasionales como la remisión tributaria (USD 556,2 millones), contribuciones temporales (USD 516,7 millones) y pagos extraordinarios de IVA por contratos de hidrocarburos (USD 278,6 millones), la recaudación neta pasó de USD 17,419.7 millones en 2023 a USD 18,779.9 millones en 2024, con una variación real del 7.8%.



Ventas internas y recaudación tributaria 2024



Fuente: Servicio de Rentas Internas

En 2024, la recaudación por impuestos fue positiva. El impuesto a la renta alcanzó USD 6,638,9 millones (14.1% de aumento anual), de los cuales USD 1,744.7 millones provinieron de autorretenciones. El IVA sumó USD 9,766.7 millones, un crecimiento del 15.7% anual, y el ISD llegó a USD 1,272.0 millones, con una variación de 16.9%. Estos tres impuestos representaron 87.8% de la recaudación bruta total.

En este contexto, el presidente Daniel Noboa concluyó 2024 con cambios tributarios alineados al acuerdo del Fondo Monetario Internacional (FMI). Entre estos, mantuvo el valor del IVA al 15% para 2025. Adicionalmente, entre los objetivos³ del Acuerdo se incluye la optimización del gasto tributario y el reemplazo de tributos temporales por permanentes de alta calidad.

Financiamiento externo

En 2024, Ecuador recibió USD 4,163.4 millones en créditos de organismos multilaterales, cifra 2.5 veces mayor a la de 2023. Esto incluye USD 1,500 millones del acuerdo con el FMI y otros desembolsos de instituciones como el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo. Adicionalmente, en diciembre, Ecuador realizó su segundo canje de deuda por la conservación de la Amazonía, con una emisión de bonos por USD 1,000 millones para retirar bonos ecuatorianos del mercado.

La operación de canje permitió a Ecuador reducir su saldo de deuda en USD 527 millones y disminuir el servicio de la misma en USD 816 millones hasta 2035. Ecuador destinó USD 460

³ Obtenido del reporte técnico de la Consulta del Artículo IV de 2024 y de la primera revisión bajo el Acuerdo Extendido en el marco del Servicio Ampliado del FMI (publicado en la página oficial del FMI el 19 de diciembre de 2024).
Link de consulta: <https://www.imf.org/-/media/Files/Publications/CR/2024/English/1ecuea2024002-print-pdf.ashx>

millones al programa Biocorredor Amazónico, con el compromiso de aportar USD 17 millones anuales.

A pesar de estos avances, el ratio deuda pública / PIB se mantuvo estable y cerró en 50.7% en octubre de 2024, similar al año anterior. El stock de deuda pública total⁴ aumentó en USD 1,698.6 millones, para alcanzar los USD 62,428.1 millones.

En cuanto al Presupuesto General del Estado (PGE), los ingresos fiscales de 2024 ascendieron a USD 22,135.0 millones, un aumento del 15.4% anual, impulsado principalmente por los cambios tributarios. Los gastos, por su parte, sumaron USD 25,387.9 millones, lo que generó una brecha de USD 3,252.9 millones, inferior en 44.4% respecto al déficit de 2023. A pesar del aumento en los ingresos, los gastos públicos siguieron superándolos, por lo que los resultados fiscales mantuvieron una posición deficitaria.

Riesgo país – Emerging Market Bond Index (EMBI)

A continuación, se detallan los principales acontecimientos que incidieron en el comportamiento del indicador en 2024:

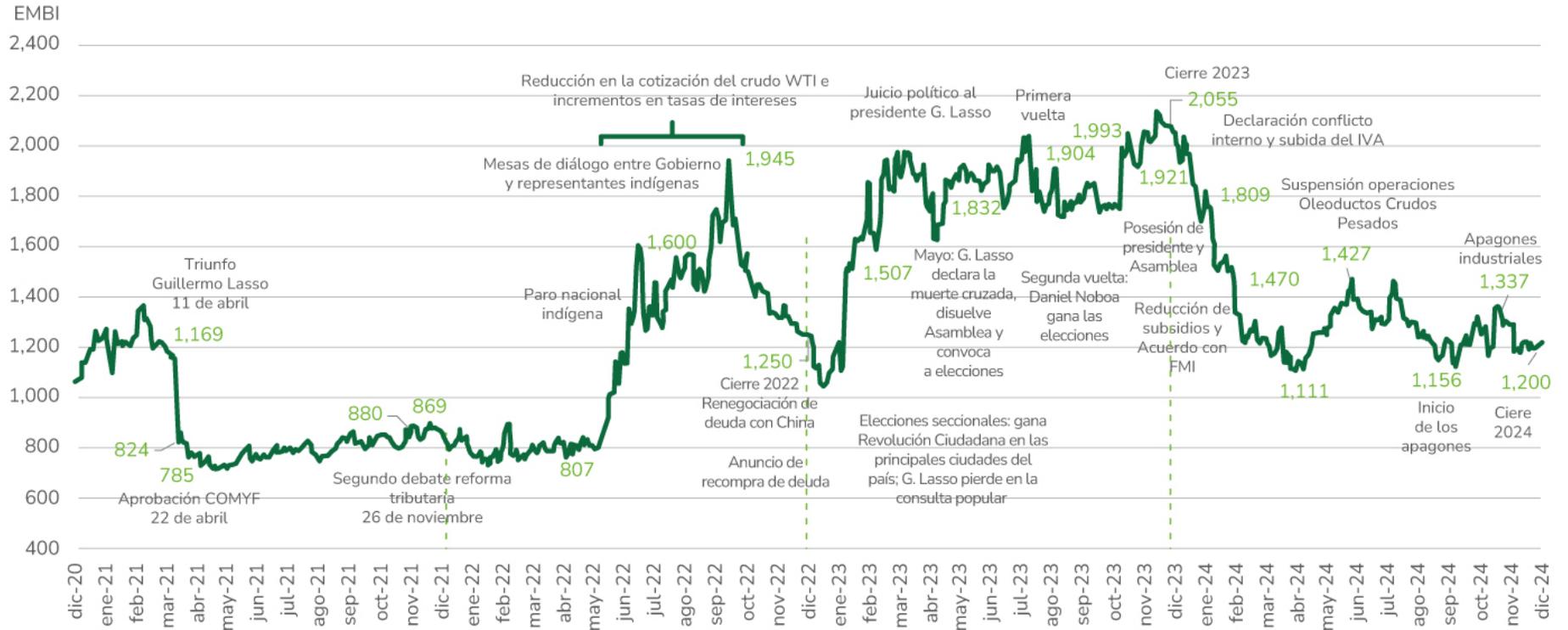
- **Escalada de violencia e inseguridad**
El año comenzó con una escalada de violencia en Ecuador, lo que llevó al presidente Daniel Noboa a declarar un conflicto armado interno y un estado de excepción de 60 días. La estrategia para enfrentar la inseguridad incluyó reformas económicas urgentes, entre ellas, el aumento del IVA.
- **Subsidios y confianza del mercado**
En el segundo trimestre, el Gobierno inició

la reducción progresiva de los subsidios a las gasolinas Extra y Ecopaís y llegó a un acuerdo con el FMI, lo que mejoró la confianza del mercado y permitió una reducción del riesgo país. Sin embargo, un desastre natural en junio, la erosión del río Coca, obligó a Petroecuador a suspender operaciones, hecho que elevó temporalmente el riesgo país a más de 1.400 puntos.

- **Fluctuación del riesgo país**
Durante el tercer trimestre, el riesgo país fluctuó debido a factores externos como la incertidumbre global y la recesión estadounidense, pero a finales de septiembre, subió por los cortes de energía y los incendios en Quito. Cerró el tercer trimestre en 1.211 puntos.
- **Mejoras y crisis energética**
En octubre y noviembre, el EMBI mostró altibajos relacionados con la mejora energética, aunque se elevó en noviembre por apagones y factores políticos. En diciembre, este cerró en 1.200 puntos, una mejora significativa respecto a 2023, impulsada por el desembolso del FMI y el cumplimiento de las metas fiscales.
- **Perspectivas futuras**
A pesar de la reducción, el costo del financiamiento externo sigue siendo elevado. Con una calificación CCC+ (Fitch Ratings), Ecuador sigue limitado para acceder a los mercados internacionales. No obstante, se espera que, con la tendencia decreciente del riesgo país y una política fiscal sólida, Ecuador pueda volver a los mercados internacionales en 2025, respaldado por la política monetaria global.

⁴ Deuda pública consolidada: Deuda total del sector público más seguridad social.

Evolución del EMBI de Ecuador en 2024

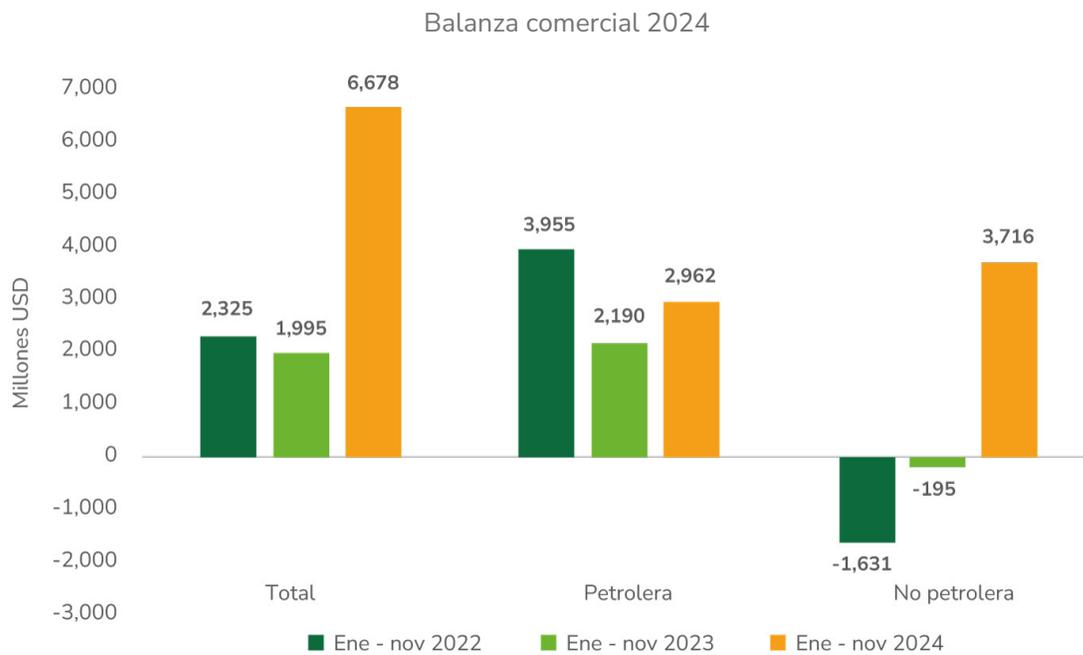


Fuente: Bloomberg

Comercio exterior

En 2024, la balanza comercial acumulada fue de USD 6,678.3 millones, USD 4,683.4 millones más que el año anterior, cuando fue de USD 1,654.5 millones. Si bien la balanza petrolera aumentó en un 35.3%, USD 771,7 millones más, el crecimiento general de la balanza se explica mayoritariamente por un incremento exponencial de la no petrolera, la cual pasó de una posición deficitaria de USD 195,3 millones en 2023, a USD 3,716.4 millones un año después, una subida de USD 3,911.7 millones.

En esta línea, las exportaciones sumaron USD 34,420.8 millones, cifra mayor en 10.6% con respecto a 2023. A su vez, el total importado en 2024 fue de USD 27,742.5 millones, un decremento anual de 4.8%. Excluyendo el petróleo y combustibles, las exportaciones no petroleras aumentaron 12.1% y las importaciones no petroleras bajaron 5.5%, como reflejo de la debilidad de la demanda interna.



Fuente: Información estadística mensual - Banco Central del Ecuador

En 2024, las exportaciones de Ecuador se destacaron por el petróleo, con un total de USD 8,646.5 millones, lo que representó un aumento del 10.5% respecto a 2023. Entre las exportaciones no petroleras, se destacaron:

Producto	2023 (millones USD)	2024 (millones USD)	Variación anual
Camarón	7,205.2	6,991.7	-3.0%
Banano	3,770.7	3,838.7	1.8%
Productos mineros	3,324.3	3,074.8	-7.5%
Cacao	1,170.8	3,351.2	186.2%
Enlatados de pescado	1,327.7	1,675.9	26.2%

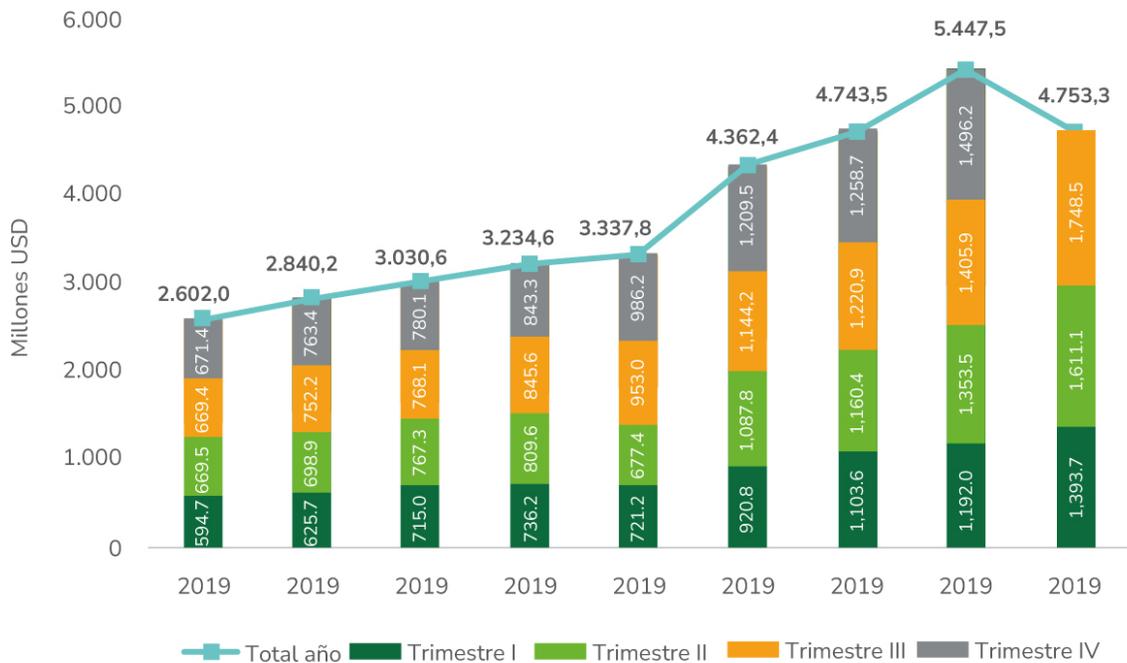
El precio del cacao se benefició de los problemas climáticos en Ghana y Costa de Marfil, dos grandes productores de este producto. Esto permitió a Ecuador aprovechar la ventana en el mercado internacional. Aunque se espera que las condiciones mejoren, la afectación en el suministro debido a la situación climática de África podría seguir empujando los precios hacia arriba en los próximos años.

En cuanto a los destinos de exportación, Estados Unidos sigue siendo el principal receptor con el 20.4% de las exportaciones, aunque estas cayeron un 5.1%. Panamá, por su parte, experimentó un aumento notable del 40.5%, mientras que las exportaciones a China decrecieron un 10.3%.

Remesas

Las remesas enviadas por los migrantes a Ecuador fueron una fuente clave de liquidez en 2024. Estas alcanzaron un total de USD 4,753.3 millones hasta septiembre, lo que representó un aumento del 20.3% respecto al mismo período en 2023. La mayoría de los flujos provinieron de Estados Unidos (72.9%), seguido de España (15.9%) e Italia (2.6%). A pesar de este crecimiento, se prevé que las políticas migratorias de Estados Unidos y el aumento de los precios en economías avanzadas podrían afectar los ingresos reales de los migrantes y, por lo tanto, las remesas enviadas a Ecuador en el futuro. En 2024, las remesas representaron el 5.0% del PIB de Ecuador.

Evolución de remesas recibidas al tercer trimestre de 2024



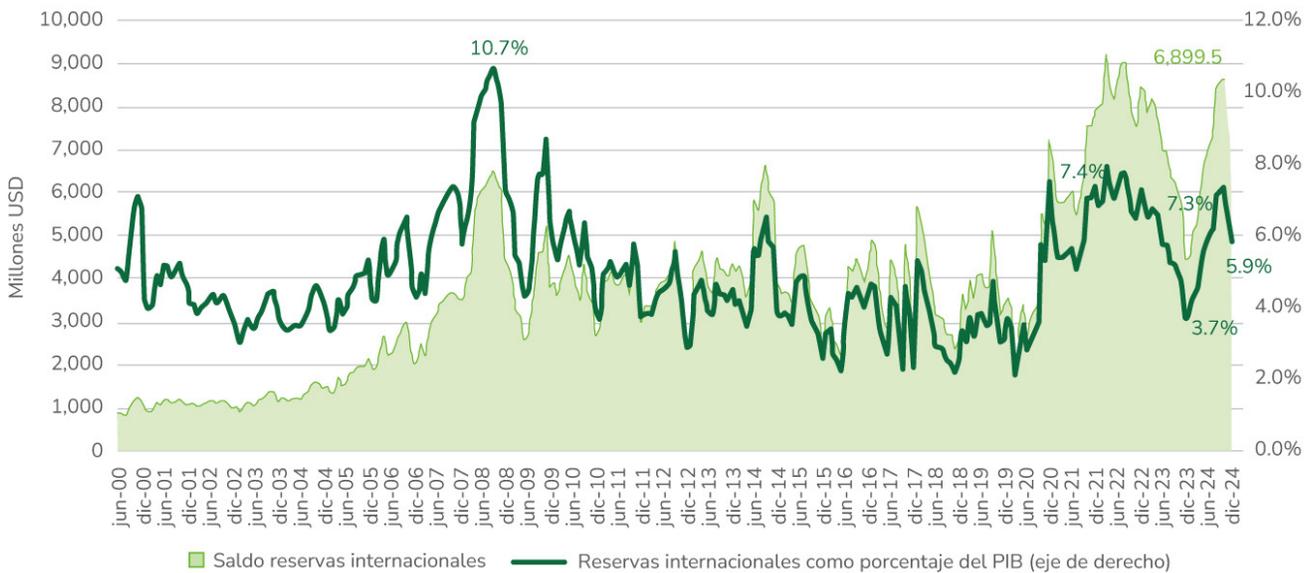
Fuente: Sector externo - Banco Central del Ecuador

Reservas internacionales

Las reservas internacionales (RI) mostraron una tendencia decreciente al finalizar el 2024, luego de alcanzar valores históricamente altos a inicios del segundo semestre. El saldo de las RI cerró el año en USD 6,899.5 millones, equivalentes al 5.6% del PIB y a un incremento de 54.9% frente al saldo de cierre de 2023 (USD

4,454.4 millones). Este comportamiento respondió principalmente a lo sucedido con los flujos provenientes de remesas, desembolsos de multilaterales, mayor volumen de exportaciones y reducción de importaciones, factores que contribuyeron positivamente en la posición de reservas internacionales.

Evolución del saldo de reservas internacionales, en millones y como porcentaje del PIB



Fuente: Sector monetario - Banco Central del Ecuador

El 2024 fue un año desafiante para la economía ecuatoriana, con ingresos fiscales en aumento pero una actividad económica afectada por la inseguridad, cortes de energía y la incertidumbre política de cara a las elecciones de 2025. La economía cerró con menor consumo interno, falta de inversión y bajos niveles de generación de em-

pleo formal. A pesar de estos retos, el sistema bancario mostró solidez, buenos niveles de liquidez debido al desempeño positivo del sector externo y apoyo fiscal de multilaterales, principalmente. Estas tendencias han permitido financiar nuevas operaciones y dinamizar la economía mediante el impulso al crédito y la cadena de pagos.

Reconocimientos recibidos



Best Bank Ecuador

2024 / 2023



#1 en reputación corporativa del Ranking Merco

2024



Global SME Finance Awards

2024 / 2023



1er lugar Praxis Xperience Index

2024

Reconocimientos recibidos



2do lugar
Employer Branding
Ecuador

2024



Top 3
Merco Talento

2024



Sello
Empresa Segura

2024 / 2022



Índice Ekos
de Satisfacción
del Cliente

2024 / 2023

Reconocimientos recibidos



Product Innovation
of the Year
Latin America &
Caribbean

2024



Distintivo empresa
CERES

2024



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

2024 / 2023



EDGE
Edificio Cuenca

2024 / 2023

Cultura y experiencia del cliente



En el entorno financiero, que cada vez es más dinámico, la experiencia del cliente es un diferenciador de la marca. En la actualidad, el cliente busca interacciones ágiles, sencillas y cercanas, diseñadas para brindar soluciones a las personas. Esto representa un gran reto para las entidades bancarias, que deben adaptarse para satisfacer los requerimientos del cliente, fortalecer su lealtad e incrementar su confianza.

Produbanco ha dado pasos importantes en la generación de este factor diferenciador, ya que dentro de su estrategia ha declarado ser una institución centrada en el cliente (customer centric). Para lograrlo, es importante que todos los colaboradores estén alineados con el enfoque de servicio, tanto las personas que tienen contacto directo con los clientes, como quienes apoyan desde las unidades de soporte. El tener al clien-

te como el eje en nuestra toma de decisiones crea una gran ventaja competitiva.

Hoy en día, nuestros clientes adquieren los productos financieros que ponemos a su disposición, utilizan los servicios que les ofrecemos e interactúan con los diferentes canales del Banco, ya sean físicos o digitales. **A fin de garantizar una excelente interacción en cada punto de atención, Produbanco continuó fortaleciendo en este año su programa Voz del Cliente (Voice of Customer), apoyado en la tecnología de Qualtrics.**

Este sistema permite captar información precisa y oportuna de las opiniones y expectativas de los clientes, lo que se traduce en una acción rápida y efectiva para abordar sus inquietudes y necesidades. La integración de las mediciones en

tiempo real, en diversos canales y segmentos, ha facilitado la identificación de áreas de mejora y oportunidades para innovar en los productos y servicios ofrecidos. No solo hemos optimizado nuestra capacidad de recolectar y analizar información instantáneamente, sino que también hemos implementado mejoras significativas en experiencia del cliente.

Para conocer el grado de lealtad que tienen nuestros clientes con la marca, se ha trabajado en indicadores de experiencia como:

- Índice Neto de Recomendación de Marca (NPS): Evalúa si los clientes están dispuestos a recomendar a Produbanco a familiares y amigos. Adicionalmente, hace posible identificar clientes promotores, neutros, detractores y, con esta información, conocer cuáles son sus comentarios, con la finalidad de generar planes acción.
- Índice Neto de Satisfacción General (INS): Mide qué tan satisfecho se encuentra el cliente en cada interacción.

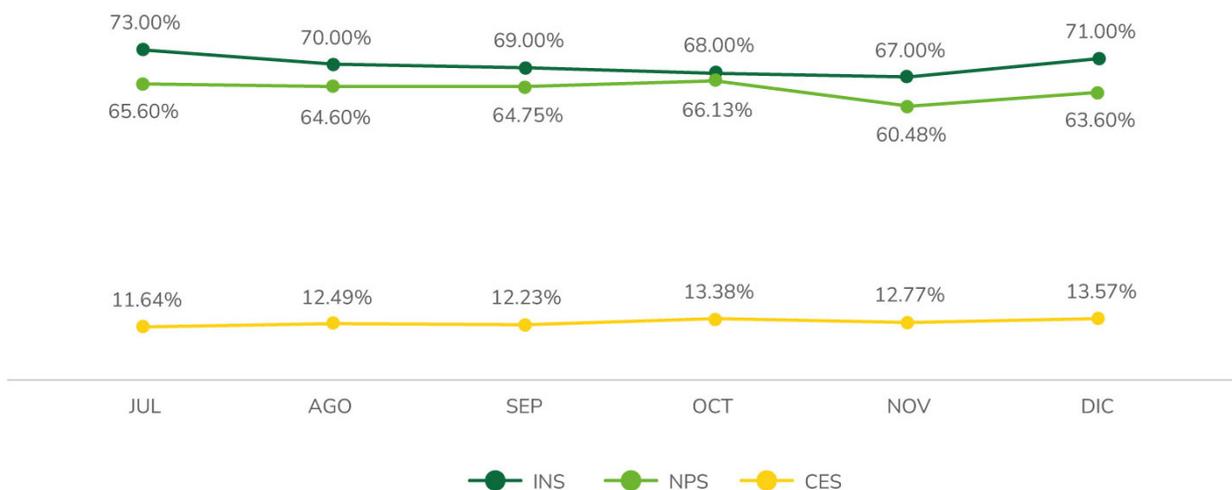
- Índice de Esfuerzo del Cliente (CES): Identifica cuáles interacciones tienen oportunidades de ser más fáciles y sencillas.

De esta manera, Produbanco se asegura de mantenerse a la vanguardia en un mercado competitivo, siempre con el cliente como el centro de su estrategia. Estas mediciones permiten, además, anticiparse a sus recomendaciones y adaptarse rápidamente a los cambios del entorno, para así garantizar una experiencia positiva en cada interacción.

Reconocemos que cada colaborador de Produbanco es fundamental para habilitar y crear experiencias excepcionales para los clientes, lo que refuerza paralelamente, la conexión entre ambas partes.

El enfoque en la experiencia del cliente es importante para crear un vínculo emocional que favorezca la preferencia del cliente y sea la clave para lograr su lealtad a lo largo de su ciclo de vida.

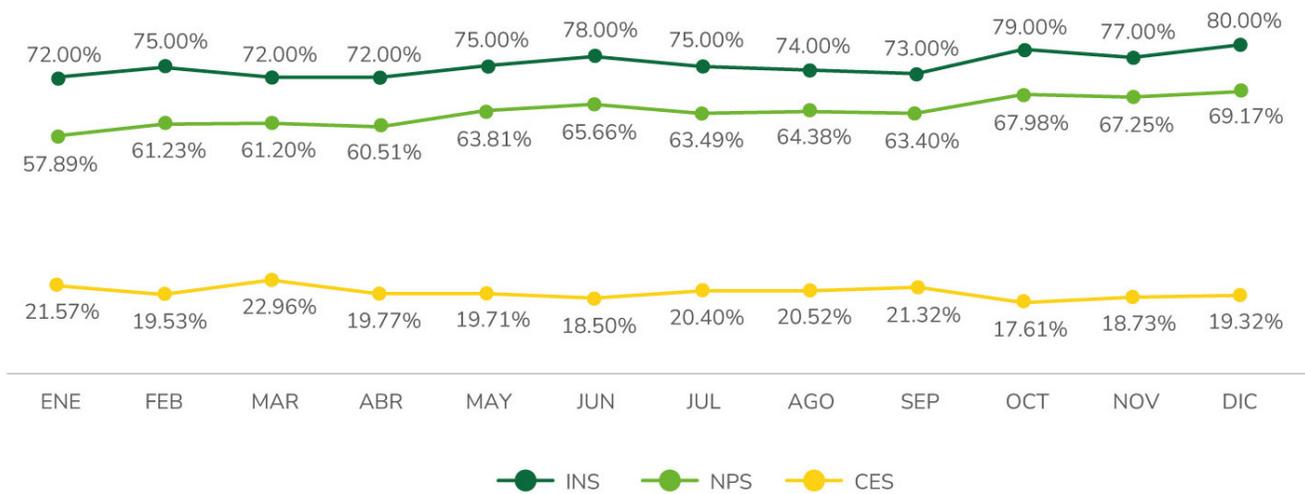
Resultados medición en el Área de Cajas julio - diciembre 2024



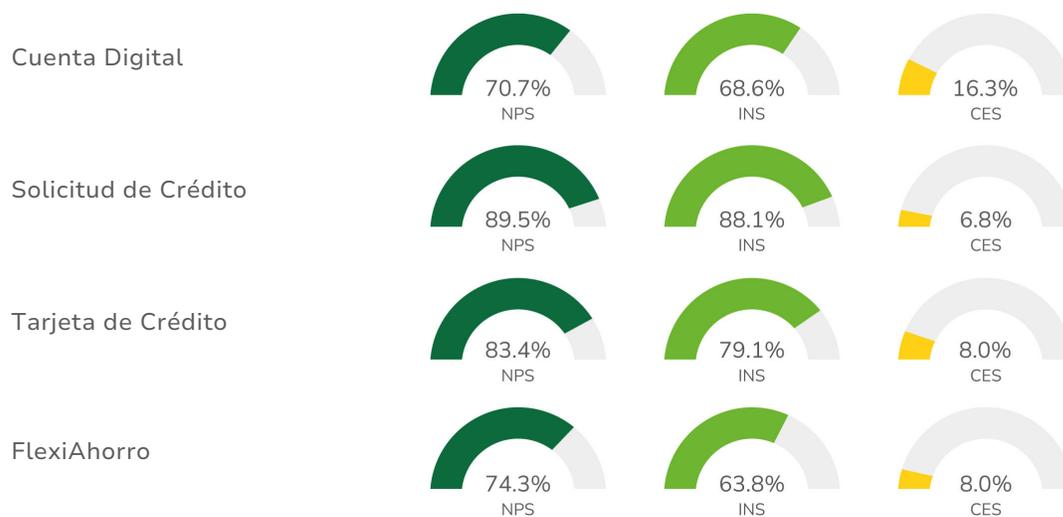
INS, Índice neto de satisfacción general NPS, Índice neto de recomendación de marca CES, Esfuerzo del cliente

El enfoque en la experiencia del cliente es importante para crear un vínculo emocional que favorezca la preferencia del cliente y sea la clave para lograr su lealtad a lo largo de su ciclo de vida.

Resultados medición en el Área de Negocios enero a diciembre 2024



Resultados medición productos digitales enero – diciembre 2024



Informe del Comité de Sostenibilidad

El Comité de Sostenibilidad presenta su informe anual de actividades de 2024, en el que destacan las siguientes acciones

Evolución portafolio sostenible

El Programa Líneas Verdes, que pertenece al Portafolio Sostenible, cerró el 2024 con una cifra de USD 373 millones en cartera. Este logro es especialmente significativo ya que se desembolsaron USD 358 millones, un incremento del 80% en comparación con el año anterior y un crecimiento importante en los desembolsos de cada banca. El Portafolio Sostenible superó los mil millones de dólares, al alcanzar a un saldo final de USD 1,052 millones, USD 141 millones más que en 2023. Este portafolio, mayor en 1.19% que el año previo, representa el 19% del total de la cartera del Banco.

373 millones en cartera **2024**



Fondeo de multilaterales destinado al portafolio sostenible

Produbanco obtuvo USD 160 millones de créditos de multilaterales, cuyo uso estuvo destinado a cartera sostenible, el 59% del total de financiamientos recibidos en el año. Dentro de este rubro, sobresale la inversión de USD 100 millones por parte de la Corporación Financiera Internacional (IFC), la cual, por primera vez en Ecuador, contiene un componente de uso enfocado en proyectos de biodiversidad, adicional a los otros destinos sostenibles, tales como emprendimientos liderados por mujeres, cartera pyme y créditos verdes.

Programa de educación financiera

Mediante este programa se capacitó a 13.098 personas y se llegó a diferentes segmentos y grupos de la población, con el fin de mejorar su salud financiera y contribuir a la inclusión y bancarización en el país.

Reporte del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras relacionadas con el clima (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)

En este año publicamos nuestro tercer Informe TCFD, el cual por segunda ocasión ha sido incorporado en la Memoria Anual de Produbanco. De esta manera dimos cumplimiento a uno de los compromisos del Bono Sostenible.

Cumplimiento del plan estratégico de sostenibilidad y plan de reducción de huella de carbono

Se llevaron a cabo las iniciativas relacionadas con los Principios de Banca Responsable contenidas en el Plan Estratégico y en el Plan de Reducción de Huella de Carbono, así como otras acciones que permitieron obtener un incremento en el puntaje de evaluación como Empresa B.

Iniciativa páramos, un caso de éxito

La iniciativa consolidó su impacto y fue considerada como un ejemplo notable de una alianza, con el establecimiento de objetivos claros y medibles, así como una herramienta para garantizar la sostenibilidad financiera de los proyectos a largo plazo. **De esta forma, se alcanzaron hitos como la aprobación del Día Nacional de los Páramos; la publicación del libro *Páramos del Ecuador: pasado, presente y futuro*, y la aprobación del Fondo Mundial para el Medio Ambiente (Global Environment Facility, GEF), al proyecto para la obtención de USD 5 millones, con el propósito de ampliar el alcance del programa.**

Enfoque de género

Se desarrolló un *dashboard* (tablero) con enfoque de género, diseñado para analizar datos segregados por este criterio en clientes, productos y segmentos estratégicos. La herramienta permite filtrar información sociodemográfica y geográfica, e identificar tendencias de comportamiento, lo que apoya la creación de estrategias alineadas con las necesidades específicas de cada segmento.

Primer Consejo Consultivo Net Zero

Produbanco lanzó esta iniciativa pionera en la región, que proporciona orientación y asesoramiento estratégico sobre los compromisos de descarbonización del Banco. Está conformado por seis expertos de distintos ámbitos: finanzas sostenibles, sector real, *Climate Champions Team*, academia, sistema financiero internacional y sector financiero local.

Programa de desarrollo de habilidades en Net Zero

El programa The Green Alliance tiene por objeto proporcionar a los asesores de negocio las herramientas y los conocimientos especializados para liderar la integración de prácticas de descarbonización en el portafolio de crédito.

Cuarto informe de los principios de banca responsable

En abril de 2024, se publicó la cuarta edición de este informe de la Iniciativa Financiera del Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (UNEP FI), por medio del cual cumplimos con el reporte de avances en la implementación de estos principios.

Programa Alianza Triple Impacto Empresarial (A3i)

Gracias al acuerdo entre Produbanco, la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana (AMCHAM) y la Alianza Triple Impacto (A3i), fue lanzado un programa de capacitaciones de sostenibilidad para 21 pymes ubicadas en áreas rurales. Por su intermedio se busca fomentar relaciones estratégicas entre empresas ancla y sus cadenas de valor, para fortalecer el impacto sostenible de las participantes.

Sistema de información gerencial de riesgos ambientales y sociales (MIS SARAS)

Se implementó el sistema de gestión MIS SARAS, integrándolo al core bancario (aplicativo central del Banco) para administrar eficientemente el portafolio de riesgo ambiental y social. Este optimiza el análisis, el seguimiento y la generación de reportes relacionados con el SARAS; facilita la toma de decisiones informadas, y mejora la comunicación con equipos internos y entidades multilaterales.

Requerimientos del compromiso Alianza Bancaria Net Zero (Net Zero Banking Alliance, NZBA)

Estos se centran en dos áreas: la divulgación de metodologías y resultados de las emisiones, y el alcance de los esfuerzos de descarbonización en cinco sectores específicos: agricultura, pesca, suministro de electricidad, explotación petrolera y elaboración de alimentos. La NZBA invita a considerar otros sectores de alta emisión, como el hierro y el acero, ante lo cual el Banco ha enviado su reporte acerca de este cumplimiento.



Voluntariado «Promericano»

Esta jornada de distintas acciones se llevó a cabo junto con el resto de los países en donde tiene presencia Grupo Promerica. En Ecuador, se ejecutó por primera vez en cinco ciudades (Quito, Cuenca, Playas Villamil, Manta y Riobamba), con más de 180 colaboradores que cooperaron en actividades de limpieza de ecosistemas y de reforestación.

Oferta no financiera

Se diseñó una oferta no financiera pensada para proporcionar valor agregado a los clientes, a través de programas de sostenibilidad y educación financiera. Cuenta con herramientas como la Evaluación de Impacto B, programas de becas para pymes en colaboración con la AMCHAM y apoyo en otros proyectos. Además, ofreció capacitaciones digitales y personalizadas, en las que cabe resaltar la innovación de brindar acompañamiento de manera integral a los clientes, por medio de una plataforma que promueve su bienestar financiero.



Mejoras en la memoria de sostenibilidad

Se implementaron estándares internacionales como las NIIF S1 y S2 y se optimizó el informe para hacerlo más ágil y accesible. Ahora incluye una sección de hitos clave que recoge los avances más relevantes en sostenibilidad; de este modo, el documento se alinea con los compromisos estratégicos del Banco y anticipa nuevas regulaciones en la región.

Matriz de riesgos ambientales y sociales

Se completó la matriz de riesgos ambientales y sociales, gracias a la cual se identificaron y mitigaron los riesgos en gobernanza, clientes, ambiente, proveedores y trabajadores. Tras la implementación de controles, el riesgo residual global se clasificó como bajo.

Taxonomía verde

En colaboración con GreenLab, Produbanco desarrolló su taxonomía verde¹, basada en la de Asobanca, la cual incorpora metodologías innovadoras de elegibilidad, que estandarizan criterios y reportes, y cuantifican el impacto. Esto automatiza el análisis técnico y fortalece la solidez del financiamiento verde. Además, garantiza que los proyectos no generen daños significativos en otros aspectos sociales o ambientales.

Visita B

Produbanco consolidó su liderazgo como el único banco certificado como Empresa B en Latinoamérica, con la dinámica Tren de la Soste-

nibilidad, que resaltó los cinco ejes de impacto del Banco: gobernanza, ambiente, comunidad, trabajadores y clientes. Los visitantes recorrieron estaciones interactivas, entre las que se encontraba una, dedicada a la conservación de los páramos, que estuvo respaldada por un video narrado por el artista Carlos Vives. Este evento no solo fortaleció relaciones estratégicas, sino que también evidenció el impacto tangible de sus prácticas sostenibles.

Representación de Produbanco en el Banking Board de UNEP FI

Jorge Alvarado, vicepresidente de Legal, Compliance y Asuntos Corporativos de Produbanco, fue designado, en representación de Sudamérica, como miembro de este reconocido directorio, que tiene un enfoque sostenible y responsable.

Programa de voluntariado en educación financiera

Con la participación de colaboradores de Guayaquil y Quito, se llevó a cabo este programa enfocado en estudiantes de primaria de esas ciudades, en el que se trataron temas como: manejo de presupuestos, ahorro y planificación financiera.

Participación en foros de sostenibilidad

Produbanco mantiene su liderazgo en Ecuador en temas de sostenibilidad, motivo por el cual ha sido invitado a participar en varios foros y mesas de trabajo, tanto nacionales como internacionales, con una destacada intervención.

¹ Sistema cuyo objetivo es clarificar y clasificar qué inversiones y actividades económicas son sostenibles.

Reconocimientos recibidos

Premio de Finanzas Globales: La Revista Global Finance eligió a Produbanco, por tercer año consecutivo, como ganador de Ecuador, de los Premios de Finanzas Sostenibles 2024, en las categorías de premios país y territorio.

Merco Responsabilidad ESG: Merco Ecuador ubicó a Produbanco en el cuarto lugar en el ranking general y primero en la industria bancaria en lo que respecta a temas de responsabilidad de las empresas, en los ámbitos de medioambiente; interno; clientes y sociedad, y a nivel ético y de gobernanza.

Merco Reputación Corporativa: Merco Ecuador ubicó a Produbanco en quinto lugar en el ranking general de reputación 2024, y en primer lugar en el del sector financiero.

Premio ODS Leaders Summit 2024: Esta distinción es otorgada a los líderes empresariales, académicos y representantes de diferentes entidades comprometidas con el medioambiente, para explorar estrategias efectivas y compartir ideas sobre cómo avanzar en la agenda global de sostenibilidad.

Renovación de la certificación de neutralidad de carbono

Produbanco renovó su certificación correspondiente a 2023, con un organismo de verificación independiente.

Distintivo ESR 2024: Por cuarto año consecutivo, Produbanco obtuvo el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social CERES. Este triunfo es parte de un

proceso de mejora continua, que refleja el compromiso sostenido del Banco con las mejores prácticas en responsabilidad social y lo ubica entre las pocas empresas que han mantenido este reconocimiento.



Educación integral y desarrollo comunitario		514,091
●	Fundación Su Cambio por el Cambio	492,091
▲	Unidos por la Educación	22,000
Agua y páramos		119,000
▲	Programa Conservación de Páramos	115,000
▲	Coalición por la Seguridad Hídrica	4,000
Sostenibilidad		121,242
	Sistema B	55,000
	Alianzas (UNEP FI, CERES, CDP)	12,318
	Medición Huella de Carbono / Certificación	9,965
	Oferta no financiera, iniciativa comercial roleros	11,633
	Posicionamiento sostenibilidad	3,477
	Doble materialidad	10,700
	Proceso de sostenibilidad y cultura	16,900
	Certificación ESR	1,250
Auspicios comerciales		25,000
■	Foro Innovación y Transición Energética - Cámara Ecuatoriano Británica (desarrollo energías renovables)	1,000
■	Forbes Sostenibilidad Summit	12,000
■	Finanzas Sostenibles - Asobanca	12,000
□	Otros	17,413
▲	Fudrine (parálisis cerebral)	4,000
●	Alianzas y convenios con organizaciones	11,082
	Varios	2,332
●	Programa Educación Financiera Aprende	98,752
	Informe Sostenibilidad y Responsabilidad Social	8,485
●	Voluntariado	8,432
Total inversión 2024		912,415

● Iniciativas comunitarias

■ Iniciaivas comerciales

▲ Inversión social

Atentamente,



Karla Icaza

Presidente del Comité de Sostenibilidad

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 su institucionalidad.

En paralelo 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, información oportuna y gestión efectiva de gobierno. De igual manera, a lo largo del año, se cumplieron los requerimientos normativos solicitados por los organismos de control.

Se puso en práctica el Plan Estratégico para los años 2023-2026, basado en una mayor rentabilidad, experiencias memorables para los clientes, cultura de colaboración y sostenibilidad ambiental y social. En el 2024, se creó la Oficina de Transformación que, junto a los frentes de trabajo definidos, realiza el monitoreo, acompañamiento y coordinación del desarrollo e implementación de las acciones que se ejecutan, con el debido seguimiento por parte del Directorio del Banco.

Por su parte, el Banco y sus Subsidiarias han establecido mecanismos para la ejecución y control de los planes de igualdad respectivos, con el fin de afianzar la equidad de género, igualdad salarial y las mejores prácticas, de conformidad con la normativa nacional y estándares internacionales. Del mismo modo, tras la publicación de la Ley Orgánica Reformatoria para la Erradicación de la Violencia y el Acoso en todas las Modalidades de Trabajo (2024), se han definido protocolos de acción frente a posibles denuncias, a través de los canales creados para el efecto, buscando en todo momento el bienestar de los colaboradores. También se cuenta con el canal de denuncias Línea Ética, que permite reportar posibles violaciones al Código de Ética y Conducta, el cual es gestionado siempre con enfoque en la prevención de comportamientos que puedan perjudicar la cultura organizacional.

Produbanco consolidó su liderazgo como el único banco privado certificado como Empresa B en Latinoamérica. Los nuevos estándares globales y el creciente interés que despierta en todos los sectores el concretar acciones en pro de la sostenibilidad han llevado a Produbanco a trabajar en prácticas sostenibles, que generen un impacto tangible, como la creación del primer consejo consultivo Net Zero en 2024, una iniciativa pionera en la región, que proporciona



orientación y asesoramiento estratégico sobre los compromisos de descarbonización del Banco y que cuenta con la participación de seis expertos de diversos ámbitos. Se resalta también el posicionamiento alcanzado, producto de la Visita B, con la dinámica Tren de la Sostenibilidad, que expresó sus cinco ejes de impacto: gobernanza, ambiente, comunidad, trabajadores y clientes, con lo que se ratificó el compromiso institucional de mejora continua en la construcción de una economía nueva, sostenible e inclusiva, que permita a su vez el desarrollo y crecimiento de las generaciones futuras. **Por otra parte, en colaboración con GreenLab y con base en los aportes de Asobanca, se llevó a cabo el desarrollo de la Taxonomía Verde**, que incorpora metodologías innovadoras de elegibilidad de proyectos, que estandarizan criterios y reportes, y cuantifican su impacto, garantizando además que estos no generen daños significativos en otros aspectos sociales o ambientales. Finalmente, en este ámbito, se destaca la designación del Banco, a través de su Vicepresidente de Legal, Compliance y Asuntos Corporativos, como representante de

Sudamérica en el Banking Board de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).

En los procedimientos y metodología aplicados para medir la gestión y efectuar la evaluación 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 pertinente, así como la gestión y control de riesgos y gobernanza. 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 en la correcta aplicación de los principios de «Buen Gobierno Corporativo». **Se capacitó a los directores, siempre priorizando las oportunidades de mejora, en distintos temas de actualidad, tales como: economía de las habilidades; robotización e inteligencia artificial; prevención de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo; sostenibilidad; fraudes y ciberdelincuencia, y tendencias de compliance (cumplimiento), gobierno corporativo y protección de datos personales.** Sobre la gestión y cumplimiento de objetivos del Presidente Ejecutivo, el Directorio se pronunció de manera positiva, acreditando el trabajo realizado y resaltando su liderazgo en la Organización.

El Portal de Directorio se encuentra en pleno funcionamiento, mejorando la eficiencia del «Buen Gobierno Corporativo», mediante la automatización de procesos de reporte, lo que asegura el sistema de información gerencial.

El Banco cuenta con un 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, cuyo alcance inicial se centra en el proceso de Contrataciones y Compras. Esto ha fortalecido las buenas prácticas de nuestro Gobierno Corporativo. La aplicación de manera transversal del presente sistema es de gran relevancia para continuar empleando un cumplimiento normativo eficaz.

Produbanco ha alcanzado hitos importantes en la implementación de su programa de protección de datos personales, alineándose a los requerimientos establecidos por la normativa vigente. En este sentido, la Organización ha adecuado sus procesos internos, mediante la adopción de políticas, procedimientos y herramientas tecnológicas que permitan la seguridad y confidencialidad de la información personal.

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, los cuales fueron refrendados por Auditoría Interna.

Sostenibilidad

Ratificando el compromiso con los clientes y demás grupos de interés, **Produbanco desempeña un papel fundamental en la transición hacia una economía sostenible en el país**, tanto desde la gestión interna propia de una institución responsable, como en la capacidad de acompañar a sus clientes.

Teniendo como propósito generar valor con un enfoque sostenible para trascender en la vida de las personas, se ha establecido un plan

en concordancia con los acuerdos establecidos y estándares globales. **La sostenibilidad se mantiene como parte del Plan Estratégico de Produbanco.** Así, asume la responsabilidad de llevar a cabo, de manera constante, diversas acciones tales como: el programa de líneas verdes y portafolio sostenible; gestión de huella de carbono; sistemas de gestión antisoborno; sistema de gestión ambiental y social; asistencias técnicas a clientes; programa de educación financiera y de desarrollo con la comunidad y en materia ambiental, **la Iniciativa Páramos, también conocida como Conservando Nuestras Fuentes de Agua: Los Páramos de Ecuador, entre otras actividades.**

En esta línea, durante el 2024 se dio inicio al proceso de levantamiento de doble materiali-



La Iniciativa Páramos, también conocida como Conservando Nuestras Fuentes de Agua: Los Páramos de Ecuador, entre otras actividades.

dad, financiera y de impacto, con el objetivo de conocer los factores relevantes y recoger la percepción de los grupos de interés sobre la gestión del Banco frente a diversos aspectos sociales, ambientales y de gobernanza. El informe servirá como insumo para priorizar el listado de temas potenciales, y de esta manera, definir aquellos asuntos doblemente materiales.

Ética y gestión responsable

En el transcurso del año se abordaron aspectos relacionados a iniciativas responsables: equidad; diversidad e inclusión; educación y salud financiera; apoyo social, y marca empleadora. En esta línea, en la Organización se promueve una cultura de respeto que permite maximizar el desempeño y aprovechar las contribuciones del talento.

Por otro lado, alineado con las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, el canal de denuncias Línea Ética continuó operando con normalidad, garantizando el anonimato y confidencialidad, sin perjuicio de la política de puertas abiertas a nivel organizacional. Esto ha hecho posible una gestión más directa y oportuna en la solución de los casos presentados. El levantamiento de información relevante también ha contribuido a la toma de decisiones y soluciones grupales. A finales del año, dentro de la encuesta de índice neto de recomendación del colaborador (eNPS), se consultó a los funcionarios acerca de su conocimiento sobre los mecanismos que tienen Produbanco y/o sus Subsidiarias para realizar denuncias sobre aspectos no éticos; el 88.3% de los encuestados confirmó estar al tanto de estos mecanismos.

Al cierre del 2024 se registraron 51 casos resueltos en primera instancia por los miembros

de la comisión respectiva, cada uno de los cuales fue debidamente analizado y canalizado. En este sentido, se tomaron los correctivos correspondientes. A lo largo del año se presentaron nueve casos de fraude interno, que fueron adecuadamente gestionados.

Educación financiera

Se trata de un eje fundamental de la estrategia de sostenibilidad institucional, cuyo objetivo es generar capacidades financieras en los clientes y en la comunidad. **El Programa de Educación Financiera Aprende ha crecido de forma continua. En 2024 registró más de 13.098 beneficiarios, entre migrantes, jóvenes adultos, adultos mayores y pymes**, y un alcance en medios de difusión de 22.748 usuarios. Por otro lado, durante este período se implementaron algunas mejoras como la incorporación de temas en seguridad digital y consejos para evitar fraudes, una herramienta de reportería, la unificación y mejoras en las encuestas de satisfacción y evaluación de conocimientos.

Por otra parte, se mantienen las actividades presenciales de voluntariado, en las cuales los colaboradores trabajan con estudiantes de programas de colegios, estructurando ideas de negocios sostenibles con el objetivo de cubrir necesidades identificadas en su comunidad.

Retribuciones

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

Aprobó los incrementos salariales; el modelo de comisiones para la fuerza comercial; la remu-

neración variable para el equipo estratégico, y el paquete de beneficios otorgado en 2024 a los colaboradores, alineado con las condiciones económicas del país y del mercado. **Hacia finales**

de año, aprobó el presupuesto salarial 2025, de acuerdo con las iniciativas estratégicas de la Institución.



Servicio al cliente

La Unidad de Atención al Usuario Financiero, encargada de la administración, gestión y seguimiento de reclamos y requerimientos presentados por clientes y usuarios, en su informe aprobado por el Directorio, detalla los indicadores de gestión, el análisis de operatividad, valores afectados y las recomendaciones respectivas para garantizar la excelencia en el servicio otorgado por el Banco. La Institución cuenta con políticas definidas y un comité especializado para un manejo eficiente de requerimientos y reclamos, junto con mecanismos de medición y calidad de servicio. Por su parte, el Defensor del Cliente ha desempeñado sus funciones con normalidad e independencia.

Por todo lo antes expuesto, se resuelve poner en conocimiento el presente informe y sus anexos e indicadores, que forman parte del sistema de «Buen Gobierno Corporativo» que Produbanco ha llevado a cabo en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Atentamente,

Dr. Jorge Iván Alvarado Carrera
Secretario General

Informe del Comité de Ética y Gestión Responsable

Las actividades realizadas por el Comité de Ética y Gestión Responsable, conforme la política que regula su funcionamiento, se alinearon a las mejores prácticas, a la vez que dieron cumplimiento a la normativa laboral. En el presente informe, correspondiente a 2024, se abordan aspectos relacionados con proyectos responsables de atracción y adquisición de talento; diversidad; inclusión; educación y salud financiera, y el impulso a una marca empleadora que promueva la cultura y las oportunidades laborales de Produbanco y sus Subsidiarias.

Adquisición de talento

Durante el año se implementó la primera versión del Programa Reconecta, que consiste en la contratación de ecuatorianos que estudiaron fuera del país, con el objeto de que se formen integralmente como «Produbanqueros» mediante la rotación, por un año, en diferentes unidades del Banco. Este enfoque les permitirá desarrollarse, aportando valor y complementando su visión global.

En esta misma línea, cabe destacar que finalizó la quinta edición del Programa Gente que Inspira, con ocho ganadores, quienes iniciarán sus pasantías en el verano de 2025. Adicionalmente, en julio de 2024 se lanzó la primera edición del Programa de Pasantías Talento de Verano, en el cual se incorporó al Banco a 12 jóvenes ecuatorianos que aún se encuentran cursando sus estudios universitarios en Estados Unidos, Francia, España, Alemania, Canadá y Estonia.



Esta iniciativa tiene como objetivo contribuir con el desarrollo profesional y personal de talentos, y al mismo tiempo reforzar la marca empleadora Produbanco y sus Subsidiarias.

En el transcurso del año se gestionaron acuerdos estratégicos con tres universidades líderes del país y diversas organizaciones, para potenciar los convenios de pasantías, proyectos bilaterales y formación especializada en conocimientos tecnológicos.

Diversidad e inclusión

Continuando con el compromiso de promover un entorno laboral inclusivo, el Banco dio continuidad al Programa Protagonistas 631, en el que se inscribieron 80 mentees (aprendices de mentor). Este programa de mentorías inició en el 2018 como una iniciativa enfocada en género, y se ha expandido para incluir una estrategia integral de diversidad e inclusión (D&I) basada en tres pilares:

- Género**
Se gestiona a través de la formación del talento femenino, mentorías y conferencias. Un grupo de 20 mujeres de alto desempeño participó en una capacitación ejecutiva llamada Elevating Women In Leadership, EWIL (Elevando a las Mujeres en el Liderazgo), para incrementar su potencial en este ámbito.
- Personas con discapacidad**
Se desarrolló un plan de sensibilización para líderes, así como uno de apoyo a colaboradores que ejercen el rol de cuidadores con tiempos flexibles.
- Generaciones**
Se lanzó la nueva edición de MasterPro para colaboradores mayores de 40 años, a los que se les apoya para completar sus estudios de tercer nivel, con el fin de mejorar su nivel de empleabilidad.

Por otro lado, se celebró el Día del Hombre con un webinar (seminario web) regional que contó con la participación de Jeremías Alvarez, reconocido profesional de alto rendimiento, certificado en coaching (entrenamiento) mental y especialista en programación neurolingüística, quien compartió técnicas de manejo emocional y autoconocimiento.

Produbanco obtuvo la recertificación del Sello Empresa Segura, libre de violencia y discriminación contra las mujeres, otorgado por la Cooperación Técnica Alemana (GIZ); el Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos; el Ministerio de Trabajo, y el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca.



Educación y salud financiera – Mi Produbanco

En este año, Mi Produbanco apoyó a 1.400 colaboradores en la apertura de cuentas y construcción de su patrimonio, con soluciones de vivienda, movilización, salud y educación. Terminamos el 2024 con una cartera de USD 20.14 millones y un saldo en pasivas de USD 14.35 millones. Además, se proporcionó alivio financiero, producto de la crisis energética, a más de 330 colaboradores.

- Los resultados de servicio fueron sobresalientes. Llegamos al 91% en el índice neto de

recomendación del colaborador (Employee Net Promoter Score, eNPS) y al 95% en el de satisfacción.

Alineamiento estratégico y gestión del desempeño

De conformidad con el plan estratégico institucional, se trabajó en el proceso de alineación de los objetivos con la gestión del desempeño. El propósito fue contar con un modelo integral que esté conectado con la estrategia y contribuya en la consecución de mejores resultados para la Organización.

De igual manera, en este año se elevaron los estándares de calificación de objetivos, se definió un nuevo modelo de competencias y se implementó un sistema de calibración que fomente una cultura de alto rendimiento y meritocracia.



Innovación en inteligencia artificial

En 2024 se implementó Stela®, la primera solución de inteligencia artificial generativa en Produbanco, una asistente virtual que brinda atención 24/7 sobre los productos y servicios del Banco a los colaboradores, mediante interacciones cálidas y sencillas, en un marco de autogestión.

Sostenibilidad y bienestar

Como parte del pilar de sostenibilidad de la Estrategia de Bienestar, Produbanco cuenta con el Programa Mi Huella Positiva, marco bajo el cual se desarrolló la feria Eco chance, la misma que tuvo tres ejes: trueque, venta de segunda mano y productos sostenibles.

Del mismo modo, se amplió el Programa de Movilidad Sostenible a la ciudad de Cuenca con el objetivo de reducir emisiones de carbono, por medio de prácticas como compartir el vehículo e incentivar nuevas formas de movilidad. En Quito, se realizó la conexión con otras empresas en Ekopark para ampliar las rutas en beneficio de los colaboradores.

Cultura y experiencia del cliente interno

A partir del 2024, el eNPS se encuentra entre los indicadores institucionales, con lo que se fortaleció el enfoque de una cultura colaborativa.

Esta medición contó con una participación del 83.5% de los colaboradores y dio un resultado de eNPS del 71%.

Dentro de este proceso de medición, los colaboradores destacaron positivamente el enfo-

que en el propósito, valores y estrategia. También sobresalió el tener una cultura diversa e inclusiva, la reputación y prestigio.

Marca empleadora

Produbanco obtuvo los siguientes reconocimientos como marca empleadora en el 2024:

- Top 3 a nivel nacional y Mejor Equipo de Recursos Humanos dentro del sector financiero por Merco Talento
- Top 6 a nivel nacional y Top 2 del sector financiero, como Employer Branding por Ekos e Ipsos
- Top 10 a nivel nacional y Top 2 del sector financiero dentro del Top 100 empresas preferidas para trabajar por los profesionales de hasta 35 años, de acuerdo con el estudio Top of Mind Index (TOM), de la empresa FirstJob.
- Top 13 a nivel nacional y Top 2 del sector financiero, como la mejor empresa para trabajar por Merco Talento

Línea ética

El canal de denuncias funcionó con normalidad en 2024. Un 71% de los casos 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 permitió una gestión más directa y oportuna en su solución, así como el levantamiento de información relevante que contribuyó a la toma de decisiones y soluciones grupales.

Con la participación de los miembros de la Comisión de Línea Ética, se registraron 51 casos resueltos en primera instancia, nueve de los cuales correspondieron a fraude interno. El tiempo promedio de resolución fue de 7 días por cada uno. El 86% de los casos presentados fue confirmado, gestionado y resuelto con la acción correspondiente.

Top 	10	a nivel nacional
	2	del sector financiero
	100	empresas preferidas para trabajar
	TOM	Top of Mind Index de la empresa FirstJob

Se aplicaron acciones importantes en el ámbito de la ética, entre las cuales se distinguen:

- Publicación de la Política de Conflicto de Interés por Grado de Afinidad y Consanguinidad.
- Entrenamiento a los líderes con énfasis en temas legales laborales, protocolos de actuación, acoso, antidiscriminación y desarrollo de equipos.
- Implementación de políticas comerciales para garantizar la ética en el negocio.
- Lanzamiento de una campaña de comunicación sobre el uso de la Línea Ética.
- Aplicación de la encuesta eNPS, cuyo resultado mostró que el 88.3% de los colaboradores sabe cómo denunciar a través de la Línea Ética.

Atentamente,



Diego Mosquera Pesantes
 Presidente del Comité de Ética y
 Gestión Responsable

Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)

Modelo de gestión y control de riesgos

El 2024 inició con una escalada de violencia e inseguridad ciudadana, que motivó al presidente de la República, Daniel Noboa, a declarar estado de excepción por 60 días en enero y extenderlo, por varias ocasiones en el año, de manera focalizada, en zonas sensibles del país. La estrategia para enfrentar esta situación en el territorio nacional dio lugar a la aprobación de cinco reformas económicas urgentes, entre las que destacaron: el proyecto de Ley Orgánica para Enfrentar el Conflicto Armado Interno, la Crisis Social y Económica, que dispuso el incremento del impuesto al valor agregado (IVA), y en el segundo trimestre, la reducción progresiva de los subsidios a los combustibles y el acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI).

Por otro lado, debido a la creciente dependencia de la generación hidroeléctrica, que es vulnerable a factores climáticos, el Ecuador enfrentó una severa crisis que se tradujo en prolongados cortes de energía en abril, mayo, junio, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, los que en su momento más crítico llegaron a ser de entre 10 y 14 horas por día, incluso para los parques industriales. Estos eventos impactaron adversa-

mente en las decisiones de consumo e inversión del sector privado y afectaron la tasa de crecimiento económico.

A pesar del escenario descrito, la liquidez en la economía y el sistema bancario fue notable, gracias a los flujos provenientes del sector externo: desembolsos de multilaterales por USD 4,163.4 millones (2.5 veces el monto de USD 1,676.8 millones, recibido en 2023); una balanza comercial acumulada superavitaria de USD 6,678.3 millones (USD 4,683.4 millones más que el año anterior), y a las remesas recibidas de migrantes ecuatorianos, que en el acumulado de enero a septiembre 2024 alcanzaron un récord histórico de USD 4,753.3 millones (crecimiento de 20.3% anual).

Remesas recibidas de migrantes ecuatorianos, que en el acumulado de enero a septiembre 2024 alcanzaron un récord histórico de USD 4,753.3 millones (crecimiento de 20.3% anual).

Esta liquidez sostuvo la economía doméstica y permitió que los volúmenes de ventas locales se conservaran similares a los observados en 2023. En 2024, las ventas totalizaron USD 207,657.3 millones, un ligero incremento del 0.2% en comparación con las del año precedente.

Con respecto al comportamiento de la cartera de crédito, el sistema bancario cerró el 2024 con una creciente morosidad, a la que hizo frente con mayores provisiones, lo que ha hecho po-

sible contar con una cobertura de cartera improductiva similar a la del año previo.

Adicionalmente, el Banco actualizó y presentó al Directorio los resultados de riesgos emergentes, la evaluación del riesgo sistémico y el seguimiento del riesgo estratégico. Además de lo mencionado, **la Unidad de Administración de Riesgos fortaleció la comunicación de hechos relevantes hacia el Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)**. Dentro de los temas más representativos informados a lo largo del 2024 se distinguen: el comportamiento del riesgo soberano, los cambios normativos con incidencia en el sector financiero (en materia tributaria o específicas del sistema), la evolución del riesgo sistémico y los avances de los procesos de supervisión recurrente que Produbanco atendió durante el año.

Para 2024, nuestra estrategia de riesgos giró en torno a los siguientes puntos:

- **Robustecimiento del equipo y entrenamiento a sus líneas de liderazgo**, mediante la incorporación de nuevas líneas de conocimiento en creación de modelos paramétricos y no paramétricos de segmentación; mitigación del riesgo transaccional a través de algoritmos y sistemas de monitoreo; prevención de lavado de activos del financiamiento de delitos como el terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como también una gestión más sólida de los riesgos operativo y de continuidad de negocio.
- **Fortalecimiento del compromiso de los colaboradores con el proceso de administración de riesgos**, el cual está basado en el modelo de las tres líneas de defensa, y sustentado en roles y responsabilidades claramente defini-

dos y asignados a todos los integrantes del Banco, como gestores activos del comportamiento frente al riesgo.

- **Alineación entre el apetito y la tolerancia de riesgo** —sobre la base de mejores prácticas internacionales y políticas regionales de Promerica Financial Corporation (PFC)— apoyada en indicadores, umbrales, límites y metodologías cuantitativas y cualitativas consolidadas, que son revisadas y difundidas de manera periódica.
- **Metodologías 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 sustentadas en información íntegra y oportuna.
- **Establecimiento de estructuras operativas y metodologías de identificación de riesgos y controles**, con la ayuda 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 facilita la detección oportuna de los riesgos y sus impactos en toda la organización y, en consecuencia, la generación de estrategias óptimas, dinámicas y flexibles de mitigación y respuesta.
- **Proactividad en la gestión del riesgo**, con un enfoque en anticiparlos e identificar los efectos que los riesgos emergentes, sistémicos y estratégicos pudieran tener sobre las diferentes actividades que realiza la institución.
- **Sistema maduro de control interno**, que hace posible la mejora progresiva de la efec-

tividad 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 diariamente la toma de decisiones de la alta gerencia.

Con corte a diciembre de 2024, 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	Baja ↓	Cumplimiento exitoso	Estable	Bajo	Baja ↓
Crédito	Moderado	Estable →	Cumplimiento significativo	Estable	Bajo	Alza ↑
Liquidez	Moderado	Baja ↓	Cumplimiento significativo	Estable	Bajo	Baja ↓
Operativo, continuidad del negocio y seguridad de la información	Moderado	Estable →	Cumplimiento exitoso	Estable	Bajo	Estable →
Reputacional	Moderado	Baja ↓	Cumplimiento significativo	Estable	Bajo	Baja ↓
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 descalses entre activos y pasivos. **Produbanco ha desarrollado esquemas eficientes y efectivos de administración y control para estas fuentes de riesgo.** Dentro de nuestro marco de gestión integral, contamos con estrategias, políticas, metodologías, procesos, procedimientos, instrumentos y límites; así como planes de contingencia que hacen posible identificar, medir, controlar, mitigar, monitorear y comunicar oportunamente a nivel interno, a los

organismos de control y a PFC, sobre los riesgos de liquidez a los que está expuesto el Banco.

Produbanco financia sus actividades por medio del fondeo proveniente de la Banca Empresas y la Banca Minorista —que tiene una característica de estabilidad y alta diversificación—, y del procedente de diversas fuentes complementarias incluyendo clientes del Segmento Institucional, mercado de valores local y operaciones con el exterior, mediante obligaciones financieras, emisión de bonos y deuda subordinada. La gestión de fondeo del primer semestre estuvo marcada aún por tasas elevadas, tendencia alcista que inició en 2023; no obstante, para el

segundo semestre del 2024 la evolución de estos costos se revirtió a la baja, tanto por factores locales como internacionales. **En esta línea, al cierre del 2024, las obligaciones con el público finalizaron con un saldo de USD 6,301.0 millones, marcando un crecimiento de USD 574.4 millones, es decir, una variación interanual positiva de 10.0%, superior al crecimiento de 7.3% de 2023. En cuanto al sistema bancario, este presentó un incremento del 14.8%. Los depósitos a la vista de Produbanco pasaron de USD 3,229.7 millones en diciembre de 2023 a USD 3,419.9 millones a diciembre 2024, un aumento de USD 190.2 millones o 5.9%. Los depósitos a plazo se elevaron en USD 319.4 millones, para llegar a USD 2,673.9 millones, equivalentes a una variación anual de 13.6%, lo que representa un 42.4% del total de obligaciones con el público del Banco.**

En cuanto a otras fuentes de fondeo y en concordancia con la estrategia institucional, en el transcurso de este año, Produbanco accedió a varios desembolsos de organismos multilaterales y bilaterales en el orden de USD 210.0 millones. De igual forma, **fue beneficiario de dos operaciones de crédito de la Corporación Financiera Nacional (CFN) por un total de USD 60.0 millones. La consecución de estas operaciones representa un reconocimiento a la solidez de Produbanco y a su excelente imagen dentro de la comunidad internacional.**

El principal uso de este fondeo incremental fue el desembolso de créditos por USD 423.5 millones, un crecimiento del 8.3% frente al saldo de cierre de cartera bruta del año anterior. Por su parte, el sistema de bancos privados colocó un total de USD 3,805.1 millones, un crecimiento del 9.0% frente a diciembre 2023.

Con esta gestión, el ratio de fondos disponibles, operaciones de reporto e inversiones sobre el total depósitos, obligaciones financieras, valores en circulación, obligaciones convertibles en acciones y aportes para futura capitalización registró un valor de 33.9% al fin de 2024, superior en 0.09 puntos porcentuales con relación a diciembre 2023. El indicador del sistema se ubicó en 35.3%. En cuanto a la razón entre los fondos disponibles y los depósitos a la vista y hasta 90 días plazo, esta registró un valor de 21.5% para Produbanco al finalizar el 2024, mientras que el nivel promedio del sistema fue de 22.3%.

Paralelamente, se intensificó el monitoreo de la liquidez a través del uso de nuevas herramientas que permiten una mejor toma de decisiones y se continuó con la implementación de: supuestos macro y microeconómicos para



el cálculo de brechas (gap), de simulaciones de nuevos escenarios, análisis de estrés y backtesting y la incorporación de nuevas metodologías de medición de riesgo basadas en las recomendaciones y normativa de Basilea III, con la intención de monitorear y cuantificar las estrategias de administración de activos, pasivos y de riesgo del balance.

En lo que se refiere 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 atender cualquier requerimiento por parte de sus clientes. Al cierre del año, el 74.6% de los activos administrados por la Tesorería eran convertibles en efectivo en un plazo inferior a 30 días y el 90.9% 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.

El principal uso de este fondeo incremental fue el desembolso de créditos por USD 423.5 millones, un crecimiento del 8.3% frente al saldo de cierre de cartera bruta del año anterior. Por su parte, el sistema de bancos privados colocó un total de USD 3,805.1 millones, un crecimiento del 9.0% frente a diciembre 2023.

Normativos	
Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Encaje	✓
Reserva de liquidez	✓
Fondo de liquidez	✓
Coeficiente de liquidez doméstica	✓
Índice estructural de liquidez - 1era línea	✓
Índice estructural de liquidez - 2da línea	✓
Índice estructural de liquidez - Indicador mínimo	✓
Grupo	
Indicador	Cumplimiento respecto al límite
Días de liquidez	✓
Calce de liquidez sobre el patrimonio	✓
Coeficiente de cobertura de liquidez (LCR)	✓
Índice de liquidez	✓

Fuente y Elaboración: Produbanco

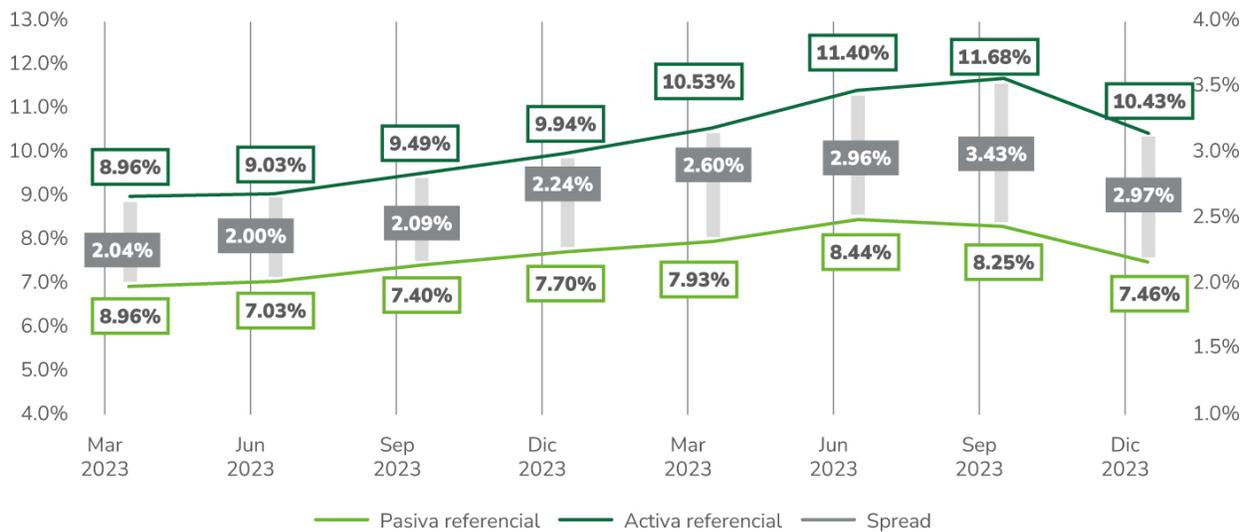
Desde la perspectiva de riesgo de mercado, Produbanco se enfoca en una estrategia de inversión del portafolio que considera una posición defensiva y de apoyo a la liquidez; el mantenimiento de activos de alta calidad; la aplicación del principio de diversificación para mitigar riesgos de contraparte; 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 e internacional. Todos estos factores se consti-

tuyen en herramientas clave para el proceso de toma de decisiones de inversión.

Como se ha mencionado, durante el primer semestre del 2024 el costo del fondeo local tuvo una tendencia creciente, con una tasa de interés pasiva referencial del sistema financiero que se ubicó en 8.44% en junio; sin embargo, en el segundo semestre se evidenció una reducción de la tasa hasta llegar en septiembre a un valor de 8.25% y a 7.46% al cierre del año (inferior en 0.24 puntos porcentuales al indicador de diciembre de 2023, cuando fue 7.70%).

En cuanto a la tasa activa referencial, esta se ajustó al alza y cerró 0.49 puntos porcentuales por encima del valor de 2023. En el período de enero a julio del 2024, el spread mostró una escalada, con la que llegó a 3.18% en julio, en agosto se redujo a 2.75% y en septiembre y octubre nuevamente se elevó a 3.43% y 3.40%, en el orden dado. Finalmente, para los meses de noviembre y diciembre se redujo a 2.97%, porcentaje con el que finalizó el año.

Evolución tasas activa y pasiva referenciales y spread



Fuente: Banco Central Elaboración: Produbanco

La estructura del balance de Produbanco mantuvo un perfil conservador en términos 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 sensibilidad fue de 2.73% y 1.16% del patrimonio técnico respectivamente; ambos indicadores considerablemente 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 tasa de interés en el portafolio de inversiones	✓

Fuente y Elaboración: Produbanco

Riesgo de crédito

El éxito de la gestión de riesgos recae en el involucramiento transversal de las distintas unidades que conforman el Banco, sustentado en una constante capacitación a los colaboradores —con una óptica holística que evite la gestión en silos— y en la creación de herramientas colaborativas e intuitivas. Esta fue la visión con la cual se planificó y puso en práctica el plan de trabajo que abarca los controles crediticios, el monitoreo preventivo, la gestión de cobro y el desarrollo de modelos técnico – estadísticos para calificación de cartera y determinación de provisiones.

Para la ejecución adecuada de las estrategias y herramientas implementadas, algunos procesos se modificaron con el objetivo de que estos apoyaran la trazabilidad y generaran alertas para detectar oportunidades de mejora en los tiempos de atención al cliente y en la calidad del portafolio. De esta manera, **llegamos a contar con un esquema de seguimiento riguroso de las señales de advertencia y con la correspondiente ac-**

tivación de facilidades crediticias en respuesta a la realidad financiera de los clientes que estuvieran afectados por situaciones tales como cortes de energía e inseguridad.

Por otro lado, de acuerdo con las mejores prácticas, que están recogidas en nuestras políticas, se realizaron ejercicios de backtesting y calibración a los diferentes modelos técnico –estadísticos, para que estos cumplan con los estándares adecuados y con el apetito de riesgo institucional.

En el 2024, el crecimiento del sector productivo se desaceleró debido a la coyuntura económica del país. La inseguridad propiciada por grupos delincuenciales derivó en el cese de muchos negocios, dentro de los cuales las pymes fueron las más afectadas. Otros factores que repercutieron de forma importante en la capacidad productiva nacional fueron: la incertidumbre del año electoral, que limitó el nivel de inversión de la empresa privada; los incrementos de impuestos (a personas naturales y jurídicas), y el aumento de los costos operativos de muchas empresas, producto de la crisis energética (la más grave de los últimos tiempos) que impactó de forma importante la capacidad productiva del país. Todos estos hechos condujeron a un año que se espera sea de decrecimiento económico.

A pesar del contexto, el sector productivo mostró resiliencia, que le permitió hacer frente a un escenario tan adverso y evitar que las consecuencias sean aún mayores. Muestra de esto es que la morosidad en la cartera productiva del sistema bancario no presentara deterioro. **Los esfuerzos del Banco se concentraron en acompañar a nuestros clientes de todos los segmentos para que pudieran atravesar esta coyuntura e impulsar el que se siguieran generando nuevos negocios.** A raíz de los apa-

gonos eléctricos, estuvimos más cercanos a los clientes, para entender sus realidades y necesidades y otorgarles alivios financieros temporales en los casos de afectaciones moderadas, o soluciones a medida para clientes con problemas más estructurales.

Por otra parte, en los canales de atención de crédito productivo para empresas de todos los segmentos, replanteamos nuestros procesos en busca de eficiencias —un mejor servicio en menores tiempos de respuesta— vía simplificación, focalización de los canales y automatización mediante herramientas digitales. Continuamos desarrollando iniciativas que combinen la tecnología, automatización y el uso inteligente de la data, en pro de una mejor atención a nuestros clientes, de captar las oportunidades dentro un mercado muy competido, y al mismo tiempo, de identificar adecuadamente los riesgos para mantener la calidad de cartera.

En cuanto a la recuperación de la cartera comercial del año, nuestra gestión se enfocó en una cobranza personalizada, con alternativas de pago a través de renovaciones, refinanciamientos, reestructuraciones y, en el caso de clientes en proceso judicial, acuerdos mediante acta transaccional. También aplicamos la ley para el alivio financiero y de diferimiento, con el fin de reducir el impacto de la crisis energética, las afectaciones por la inseguridad y la contracción del crecimiento económico en nuestros clientes.

Como se presupuestó, en la cartera comercial, cerramos el 2024 con un ligero incremento en la morosidad en relación con el 2023, motivo por el cual ofrecimos mayores alternativas de negociación y acuerdos de pago con los clientes, en busca de soluciones viables en función de la necesidad y capacidad de pago del cliente. **A lo largo**

del año automatizamos y robotizamos procesos operativos e implementamos la herramienta Monitor Plus para realizar la cobranza a través del débito automático. Constantemente efectuamos calibraciones en la distribución de la cartera vencida y castigada al equipo de trabajo, para conseguir una gestión efectiva.

En lo que respecta a la cartera castigada de la Banca Comercial, logramos una recuperación superior a USD 1.1 millones de dólares, apuntalada en la agilización de los procesos judiciales, gracias al seguimiento efectuado por el Departamento de Recuperación Comercial a los abogados externos, quienes dieron respuesta a los requerimientos en los tiempos esperados.

En el marco de los diversos choques externos e internos que afectaron al país, la estrategia de originación de créditos del segmento no comercial se basó en un esquema integral de control de riesgos financieros. Entre los puntos a destacar de la estrategia global se encuentran:

- a. El monitoreo del cambio en el modelo de score de originación no comercial, que fue actualizado y calibrado enfocándose en optimizar la calidad del portafolio.
- b. La continuación de la clusterización de uso frecuente de avance de efectivo en tarjeta de crédito como alerta de comportamiento.
- c. La incorporación de indicadores de sobreendeudamiento para la toma de decisiones en la administración de los portafolios de tarjetas de crédito y otros productos de consumo, contexto en el cual se efectuaron reducciones progresivas de cupos y seguimiento de la evolución cre-

diticia de los clientes, considerando ratio de mora y castigo.

Desde el lado del proceso de crédito, la velocidad de adaptación a las condiciones de mercado fue un factor importante en la implementación, tanto de políticas como de estrategias de colocación. Se realizaron análisis del proceso de originación por cada uno de los productos: tarjeta de crédito, Directo Tabla de Amortización (DTA) y Crédito para Empleados, y se incorporaron variables como: score por segmento de cliente (preferente, plus, clúster 1, 2 y 3); la data del sistema financiero reportada por el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS); seguimiento PD, e indicadores de endeudamiento excesivo tales como el ratio cuota a ingreso (CIN) y la calificación de score de sobreendeudamiento para el portafolio de clientes. **Impulsados por la necesidad de responder en minutos a las solicitudes de crédito de los clientes, de manera automática y digital, se continuó con el direccionamiento hacia procesos digitales, fortaleciendo herramientas como el motor de calificación y la inteligencia artificial (IA).**

En el proceso de cobranza de la cartera no comercial, se reforzó la gestión mediante acciones relativas a la estrategia de cobro (herramientas, procesos, capacity, etc) entre las cuales podemos citar: la incorporación de herramientas para incrementar la productividad (por ejemplo, la versión actualizada del sistema tecnológico Collection Creditforce); la integración del módulo judicial con la sistematización de procesos y seguimientos a las diferentes instancias, y la introducción de herramientas digitales, como WhatsApp y chatbot, para comunicación con clientes. A finales del 2024, de acuerdo con la normativa, se puso en marcha con motivo de la crisis energética, la opción de diferimientos extraordinarios a través de canales digitales.

En el puntal de analítica avanzada en estrategia de cobro, se desarrolló un modelo que permitió migrar de un esquema de seguimiento, con un horizonte de 12 meses, a uno de cobro en un horizonte de 30 días. El principal objetivo es determinar la probabilidad de que una operación de crédito o tarjeta de crédito avance en su nivel de mora dentro de un período de un mes. Con base en esta segmentación, se definió la estrategia de recuperación para cada bucket de gestión. **De la mano con la optimización de herramientas, se reforzó el headcount del Área de Cobranzas y se incorporó una escuela de cobro con entrenamiento teórico, de sombra y práctico.**

Se completó la planificación del Proyecto Optimización de Cobranzas 2024 (POC), coordinado de manera regional con PFC. Se determinaron 19 iniciativas en el programa denominado Smart Collections y se desarrollaron otras que están establecidas en el Plan Estratégico institucional para el proceso de cobranza, las cuales están enfocadas en gestión preventiva; segmentación; estrategia y contactabilidad; gestión de agencias y recuperación de cartera; digital; IT y datos; organización, y gestión del desempeño.

Durante el año, la estrategia de originación de créditos del segmento no comercial se basó en la administración y monitoreo del riesgo de crédito en el portafolio de personas, que comprende la identificación de fuentes de riesgo, análisis y definición de políticas y metodologías que permitan controlar y mitigar exposiciones, sin dejar de lado la colocación de productos por los diferentes canales: digitales y presenciales. Trabajamos en un esquema integral de control de riesgos; entre los puntos más relevantes de la estrategia global cabe resaltar la revisión punta a punta del proceso de originación, que incluye mejoras en procedimientos, modelos y cálculo de capacidad de pago.

La cartera de consumo tuvo un impacto importante en el indicador de cartera vencida. A partir de mediados de año, la morosidad total de Produbanco superó el promedio del sistema. Al cie-

rrer de 2024, recogiendo la estacionalidad usual debido a los sobresueldos que reciben las personas, la mora se redujo a 3.43%

Evolución morosidad general



Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador
Elaboración: Produbanco

Riesgo reputacional

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

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

La acción de cada uno responde a protocolos formales de actuación, que se activan en función

de distintas exposiciones de riesgo. En 2024 se revisaron y actualizaron los indicadores de la matriz institucional de riesgo reputacional. Como parte de esto se integraron al dashboard (table-ro), los indicadores de seguimiento; la gestión de menciones; la información de tendencias; y los comportamientos de clientes, usuarios y sus frecuencias. En 2025 se profundizará en el desarrollo de mapas de detractores y defensores de la marca.

Agregado a lo anterior, se dio paso al diseño y difusión de una estrategia de comunicación en contexto de crisis, que contó con la participación

de Marketing, Contact Center, Riesgo Operativo, Continuidad de Negocio y la alta gerencia. En 2025 tendrán lugar los simulacros fijados en 2024, aplicando un esquema de seguimiento de respuesta definida call trees (árbol de llamadas) de doble vía —comunicación hacia abajo y confirmación de recepción hacia arriba—, guiado por los líderes de la institución. De igual forma, en este año se definieron scripts (guiones) predefinidos de respuesta para escenarios de crisis de bajo y alto impacto, para la interacción con stakeholders (grupos de interés) internos y externos.

De igual manera, **en 2024 se culminó con el ambicioso proyecto de implementación del modelo de gestión del riesgo reputacional en ocho países y a nivel de PFC. Los resultados fueron muy positivos y Produbanco se convirtió en referente de madurez en la aplicación de controles para esta tipología de riesgo.**

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. En el curso de 2024, el equipo de Riesgo Operativo trabajó en la adopción de una metodología estandarizada y automatizada a nivel de Grupo PFC, a través del uso de un software implementado para este fin. En este proyecto se involucraron y capacitaron cogestores de la entidad, para que ejecuten un correcto registro de los eventos de esta tipología de riesgo, planes de acción relacionados y métricas clave de riesgo.

Las principales estrategias y herramientas aplicadas en el año para la administración del riesgo operativo son:

- Declaración cuantitativa del apetito al riesgo: claramente definida para eventos de riesgo operativo, continuidad del negocio y seguridad de la información, con un seguimiento trimestral.
- Autoevaluación de riesgos y controles: que se ponen en práctica a través de capacitaciones periódicas con los dueños de los procesos y, adicionalmente, talleres de identificación de riesgos. En 2024 se parametrizó por completo la migración de bases históricas a la herramienta adquirida por el Banco para este fin.
- Construcción y consolidación de bases de datos: el Banco cuenta con información histórica de eventos de riesgo operativo, que facilita la implementación de metodologías cuantitativas de medición y análisis 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.
- Revisión y depuración de indicadores clave de riesgo (KRI): se constituyen en un sistema de alerta temprana. El Banco tiene un sistema de indicadores que son periódicamente reportados por la primera línea de defensa y monitoreados por el Subdepartamento de Riesgo Operativo y por el CAIR. Se trabajó en depurar la cantidad de KRI, como también en empoderar a los dueños de los indicadores para un correcto y oportuno seguimiento.
- Profundización en metodologías cuantitativas de medición del riesgo: las pérdidas potenciales se miden a través de un mode-

lo de Value at Risk (Valor en Riesgo), como también en métodos numéricos y estadísticos para definir umbrales de aceptación, apetito, tolerancia, y capacidad de riesgo.

- Fortalecimiento del compromiso de los colaboradores con la gestión del riesgo operativo y del 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, por medio 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 para este tipo de riesgo.



En 2024, profundizamos la ejecución de estrategias de mitigación del riesgo de crédito de forma transversal.

Continuidad del negocio

El sistema de gestión de la continuidad del negocio de Produbanco se fundamenta principalmente en la norma ISO 22301 y en la normativa estipulada en la legislación ecuatoriana. Continuamente se adoptan las mejores prácticas internacionales en metodologías, políticas y procedimientos relacionados. **Se cuenta con un análisis Business Impact Analysis (BIA), procedimiento que fue actualizado en 2024 bajo los mejores estándares, con sus umbrales de aceptación de potenciales pérdidas y días de interrupción.** Complementariamente, se examinaron y renovaron los escenarios de eventos de afectación a la continuidad del negocio, y se ajustaron los tiempos objetivos de recuperación (RTO) de procesos críticos, acordes a la metodología definida.

Alineados a la evaluación y mejora continua, en este año se revisaron, ajustaron, difundieron y probaron los planes de continuidad y contingencia de los procesos críticos vigentes, considerando nuevos escenarios y estrategias para mantener 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 permanezcan operativos, se efectuaron pruebas periódicas de todos los componentes de contingencia y continuidad tecnológicos, con el propósito de garantizar su funcionamiento en caso de que su activación

fuera necesaria. Además, se pusieron en funcionamiento servicios complementarios en el data center alterno para asegurar la continuidad de las operaciones, y se programaron y ejecutaron pruebas de activación como parte de la gestión preventiva del Banco. **Como complemento, se analizaron escenarios de activación del Plan de Recuperación Ante Desastres (DRP), y se cambiaron los RTO, según 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 de inmediato ante la materialización de los escenarios contemplados; esto se apalanca en pruebas periódicas que se realizan desde este centro. Adicionalmente se cuenta con un esquema de teletrabajo para la recuperación de procesos críticos.

Como parte de la gestión de la continuidad del negocio se efectuó el procedimiento de debida diligencia a los proveedores de servicios críticos, con el propósito de asegurar que los servicios contratados funcionen ininterrumpidamente y que la evaluación de los riesgos sea integral. Los resultados fueron presentados al Comité de Continuidad de Negocio y al CAIR.

Adicionalmente, es importante mencionar que se ha dado prioridad alta y seguimiento periódico a los temas relacionados a contingencia tecnológica y a los diferentes eventos suscitados a nivel país como el escalamiento de inseguridad y cortes de energía programados por disposición del Gobierno. Ante estos, **se efectuaron acciones oportunas a través del Comité de Crisis y de los diferentes equipos de respuesta que se activan en función del tipo de evento, a fin de no registrar suspensión de operaciones y de asegurar la integridad de los colaboradores y el servicio a los clientes.**

Modelización y riesgo transaccional

En 2024, profundizamos la ejecución de estrategias de mitigación del riesgo de crédito de forma transversal. Para ello, se evaluó el proceso de originación punta a punta, con lo cual el Subdepartamento de Modelamiento y Riesgo Transaccional trabajó en los siguientes aspectos:

- Actualización de los parámetros en los modelos para la mejora del cálculo de la capacidad de pago de nuestros clientes, para lo cual se emplearon técnicas estadísticas contrastadas con datos públicos oficiales del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).
- Incorporación de la relación cuota a ingreso en los casos de análisis para aumento y disminución de cupos de tarjetas de crédito, considerando la deuda total en el sistema financiero e identificando casos de sobreendeudamiento.
- Respecto a los nuevos modelos de originación puestos en práctica a finales del 2023, en este año se construyó un dashboard de monitoreo para dar seguimiento a los indicadores de desempeño, el cual se seguirá optimizando.
- Se realizó un análisis de impacto de la inclusión de la deuda del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS) en las variables crediticias que se usan en los scores de originación; producto de este se encontraron resultados satisfactorios en el desempeño de los modelos.
- De igual modo, se construyeron y robustecieron modelos propios para inferir ingresos

que soporten la originación y cuya implementación se estima estará lista en el primer trimestre del 2025.

Desde 2023, este subdepartamento trabajó en la mitigación del riesgo transaccional medido en dos aristas: prevención de lavado de activos y monitoreo de medios de pago. En esta línea, resaltan los siguientes hitos:

- De la mano de la Unidad de Transformación Digital y el Departamento de Gestión de la Data, llevamos a la práctica un modelo de monitoreo transaccional y un sistema de alertas de riesgo para mejorar la identificación de transacciones inusuales en las cuentas de nuestros clientes.
- Se calibraron reglas para la aprobación de transacciones en tarjetas de crédito y débito y junto con el Departamento de Monitoreo se participó en su implementación dentro de las aplicaciones de las marcas.
- Se propusieron límites de facturación a los adquirentes con la finalidad de alertar comportamientos inusuales.
- En el tema de prevención del lavado de activos, se continuó con las actualizaciones constantes de la metodología de alertas, que ha llegado a un nivel avanzado e incluye recomendaciones del regulador.
- También se desarrolló y puso en funcionamiento un modelo de prevención de riesgo de lavado de activos para los colaboradores del Banco. De esta manera, se completó el espectro de todas las personas naturales y jurídicas que transaccionan en el Banco, el cual se ejecuta de manera diaria.

Continuaremos gestionando este riesgo, en línea con los proyectos estratégicos de la institución.

Seguridad de la información

En los últimos años, las amenazas cibernéticas han crecido y evolucionado rápidamente, con ataques cada vez más sofisticados y frecuentes. Las organizaciones de todos los tamaños y sectores se han vuelto objetivos atractivos para los cibercriminales, lo que evidencia la importancia de contar con medidas de seguridad robustas. Por otra parte, durante el 2024, debido a los constantes cambios tecnológicos y a la transformación digital, **Seguridad de la Información reforzó la seguridad en los modelos de arquitectura, provisión de servicios colaborativos para los funcionarios, evaluación de riesgos y la gestión de accesos.**

Bajo el contexto indicado, uno de los mayores retos de gobierno de la Unidad de Seguridad de la Información fue maximizar las capacidades efectivas para la detección, contención y respuesta a incidentes. **Para ello, el Banco generó lazos contractuales con proveedores de relevancia internacional y contrató personal especializado para fortalecer los procesos que identifican eventos e incidentes de ciberseguridad, bajo un enfoque colaborativo orientado a proteger la continuidad y la resiliencia del Banco.** El equipo de respuesta gestionó 3,149 eventos en el 2024, de los cuales, 1,140 fueron casos de phishing. Se identificó una reducción del 99% con respecto al 2023, en el reporte de eventos del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), producto de las mejoras efectuadas en el proceso y la depuración de falsos positivos.

La prevención de amenazas y ataques cibernéticos contra los activos de información del Banco y los de nuestros clientes, en función de su criticidad, siguió siendo una prioridad institucional. Por ello, se incrementó el número de equipos de la infraestructura del Banco a ser escaneados, considerando la criticidad de los servicios que se ejecutan, las capacidades y fuentes de información para maximizar la visibilidad y gestión de vulnerabilidades. Se añadieron simulaciones para estar preparados ante probables incidentes que puedan afectar a la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los activos anteriormente mencionados. Entre las principales simulaciones que se llevaron a cabo tenemos los ejercicios de DDoS (siglas de distributed denial of service, denegación de servicio distribuido) y de malware para comprobar la efectividad de los controles implementados.

En el mismo contexto del párrafo anterior, **la realización de pruebas de penetración periódicas siguió siendo una práctica esencial para la identificación proactiva de vulnerabilidades en los sistemas de información, y la evaluación de la efectividad de las medidas de seguridad existentes.** Por esta razón, el año pasado se amplió el esquema de trabajo para los ejercicios de Ethical Hacking (hacking ético), con empresas externas y con personal propio especializado, que semestralmente ejecutaron su examen a varios activos de información, con un alcance de direcciones IP publicadas; aplicaciones móviles; aplicaciones web (pruebas de caja gris y de caja negra); access points (puntos de acceso) en diferentes edificios; cajeros automáticos; kioskos; smart TV; perfil digital externo, y zonas internas seguras con corte a diciembre 2024.

La mejora continua del sistema de seguridad de la información está alineada con la metodología de gestión de esta tipología de riesgo. Esta

se materializa en la organización de talleres de identificación, en el control de riesgos de seguridad y en el seguimiento a los planes de tratamiento asociados a los procesos del Banco. **En el 2024 se priorizó el análisis para los canales digitales, proveedores críticos y subsidiarias.**

Además, continuamos fortaleciendo las medidas de seguridad por medio de la incorporación de tecnologías modernas para incrementar la capacidad de detección de fugas de información (DLP, por sus siglas en inglés), antivirus de nueva generación, soluciones de gestión de dispositivos móviles (MDM, por sus siglas en inglés), entre otras. Esto nos ha permitido alinear las necesidades del negocio y la transformación digital con una estrategia sólida que combina la educación en cultura organizacional y de seguridad de la información.

La ingeniería social es una técnica ampliamente utilizada para aprovechar la susceptibilidad de los usuarios con el objetivo de manipularlos para fines maliciosos. **A fin de generar conciencia entre los colaboradores sobre este tipo de ataques y sus variantes, y profundizar sus conocimientos sobre las modalidades usadas por los ciberdelincuentes, se efectuaron ejercicios relacionados con phishing (correos), smishing (mensajes de WhatsApp), vishing (llamadas telefónicas) e ingeniería social física.**

En la misma línea, por medio de la difusión de modernos contenidos e-learning, difusión de consejos por redes sociales internas y eventos específicos, en 2024 se reforzaron los conocimientos relativos a la protección de la información en el personal, con el fin de aumentar su capacidad de discernimiento en la materia. Gracias a estas acciones, los colaboradores que realizaron la reinducción y aprobaron el curso obligatorio, obtuvieron resultados excepcionales.

De igual modo, mediante videos en las redes sociales institucionales, con contenidos preventivos acerca de posibles ataques de ciberdelincuentes, se dirigieron campañas de concientización sobre seguridad informática a los clientes del Banco en general y a los de empresas que utilizan el servicio de Cash Management. Paralelamente, se amplió la comunicación relativa a seguridad en nuestra página web.

Para Produbanco, la protección de los activos de información propios y de sus clientes es también una prioridad. Por este motivo, la administración mantuvo su apoyo constante a las iniciativas, proyectos presentados en el tema y al Comité de Seguridad de la Información, cuyas sesiones se dieron en 2024 con la periodicidad establecida.

En cuanto a los riesgos de interrupción de negocio, se analizaron y gestionaron varias presuntas amenazas como vulnerabilidades públicas, exposición de información, hacktivismo, intentos de transgresión de la confidencialidad de credenciales y atentados a la disponibilidad de los servicios; estos casos representaron el 39% del total de eventos procesados. Con relación al riesgo de reputación y marca, registramos casos de contenidos ofensivos, dominios sospechosos y uso no autorizado de marca, que tuvieron una participación de alrededor del 3% en el total de eventos atendidos. **En cuanto al riesgo de fraude online (en línea), adoptamos medidas para detectar y neutralizar aplicaciones móviles sospechosas, y supuestos casos de carding y phishing,** que constituyeron aproximadamente el 58% restante. Todos los casos ingresados —18% menos que en 2023— fueron identificados y neutralizados oportunamente con las acciones pertinentes.

El equipo de respuesta ante incidentes cibernéticos trabajó diligentemente en el análisis de amenazas para su neutralización, puesta en marcha de acciones de respuesta, mitigación y adopción de medidas correctivas oportunas y efectivas. Esta gestión fue crucial para el fortalecimiento de nuestras defensas, la continuidad y seguridad en las operaciones.

Por último, se realizaron evaluaciones de seguridad y pruebas de penetración adicionales que permitieron identificar vulnerabilidades y oportunidades de mejora, con las que fortalecimos la seguridad institucional. **Así mismo, se efectuaron investigaciones forenses de eventos informáticos que viabilizaron: la detección de posibles optimizaciones en ciertos procesos, el análisis de la efectividad de los controles de seguridad y la ejecución de auditorías —internas y por parte de entes de control— con respecto a la gestión de ciberseguridad.** La colaboración en la entrega de información y el apoyo brindado para llevar a cabo estas acciones fueron fundamentales para definir y establecer nuevos controles alineados con las mejores prácticas y los más altos estándares. De esta manera fortalecimos nuestro ecosistema de seguridad.

Atentamente,



Diego Borrero

Presidente Comité de Administración
Integral de Riesgos

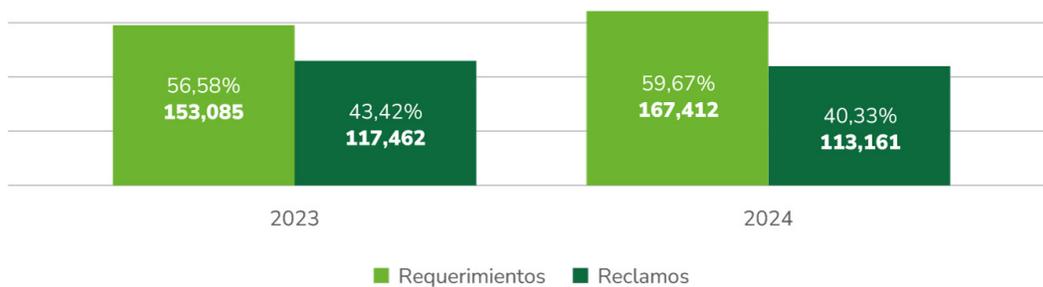
Informe de la Unidad Atención al Usuario Financiero

Requerimientos y reclamos

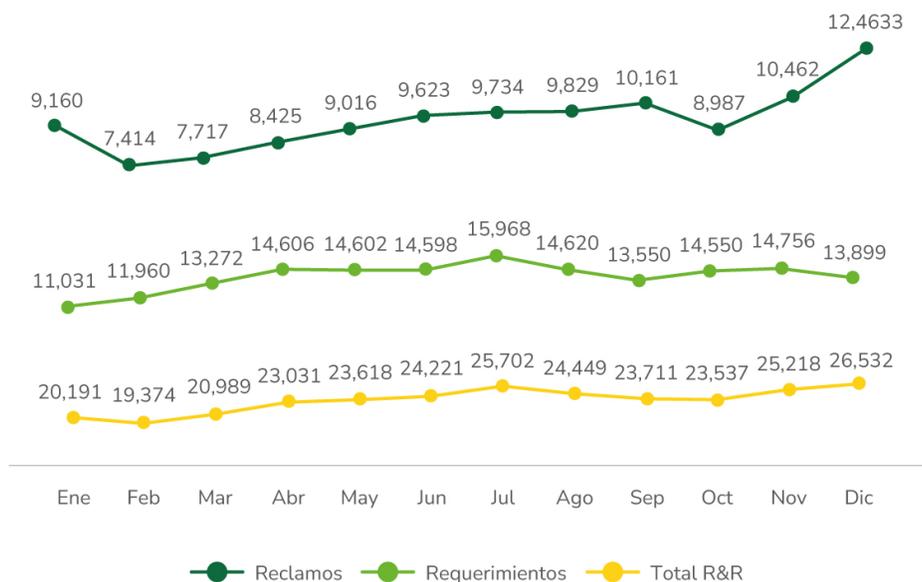
El departamento de Atención al Usuario Financiero procesó en este año un total de 280.573 casos, esto es 3.71% más que los 270.547 registrados en 2023.

De los casos ingresados, 167.412 (59.67%) fueron requerimientos y 113.161 (40.33%), reclamos.

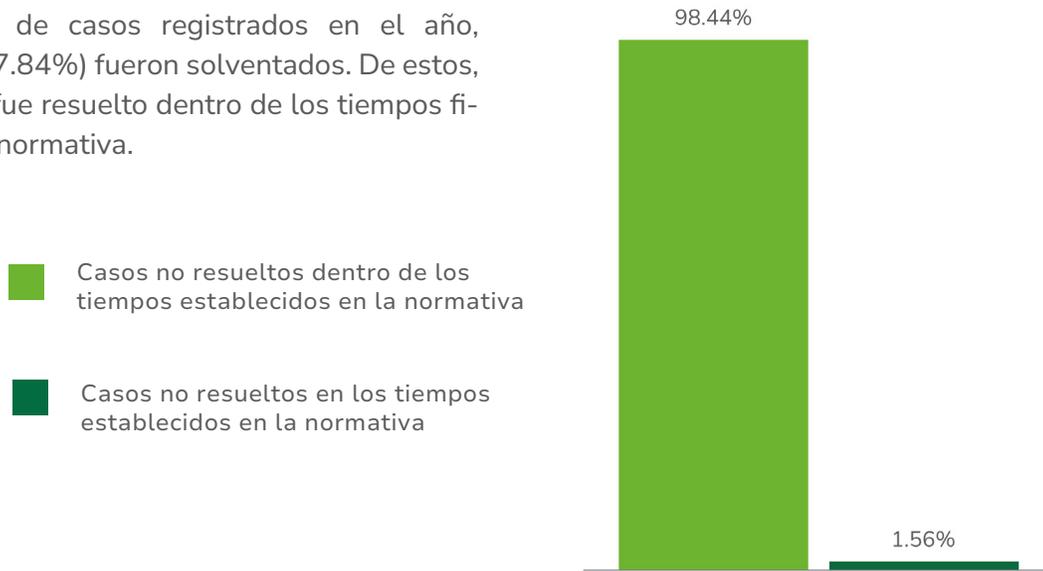
Evolución de requerimientos y reclamos 2023 - 2024



Número de requerimientos y reclamos 2024



Del total de casos registrados en el año, 274.524 (97.84%) fueron solventados. De estos, el 98.44% fue resuelto dentro de los tiempos fijados en la normativa.



Operatividad de los niveles de atención de los requerimientos y reclamos

- Nivel 1 (15.71%)

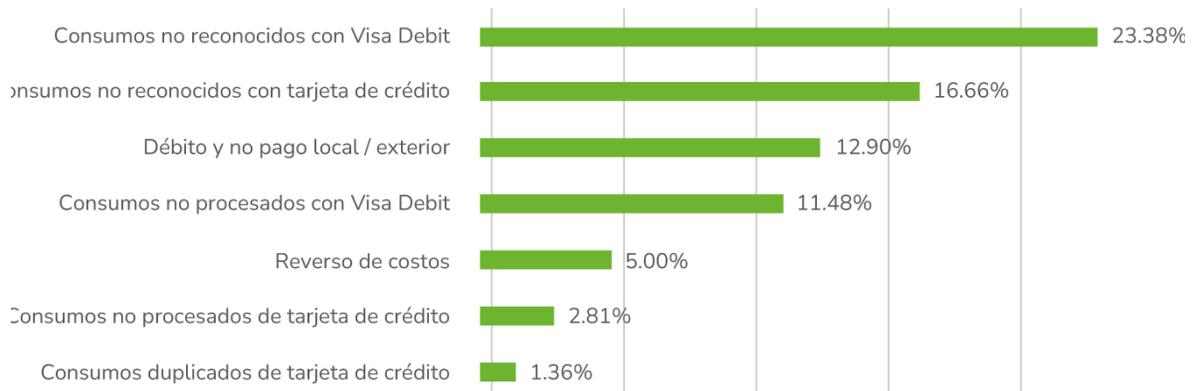
La solución al requerimiento o reclamo es otorgada al cliente en el primer contacto con el Banco, por el frente (*front*) de atención.
- Nivel 2 (49.11%)

El departamento de Atención al Usuario Financiero es el responsable de resolver los casos que son derivados por el primer nivel de atención
- Nivel 3 (35.18%)

En esta instancia, las áreas especializadas (operativas y de Tecnología) son las que gestionan la solución de los eventos. Este nivel de atención cuenta además con el constante apoyo de Asesoría Jurídica para los casos que lo requieran.

Los 274.524 casos resueltos se clasifican de la siguiente manera:

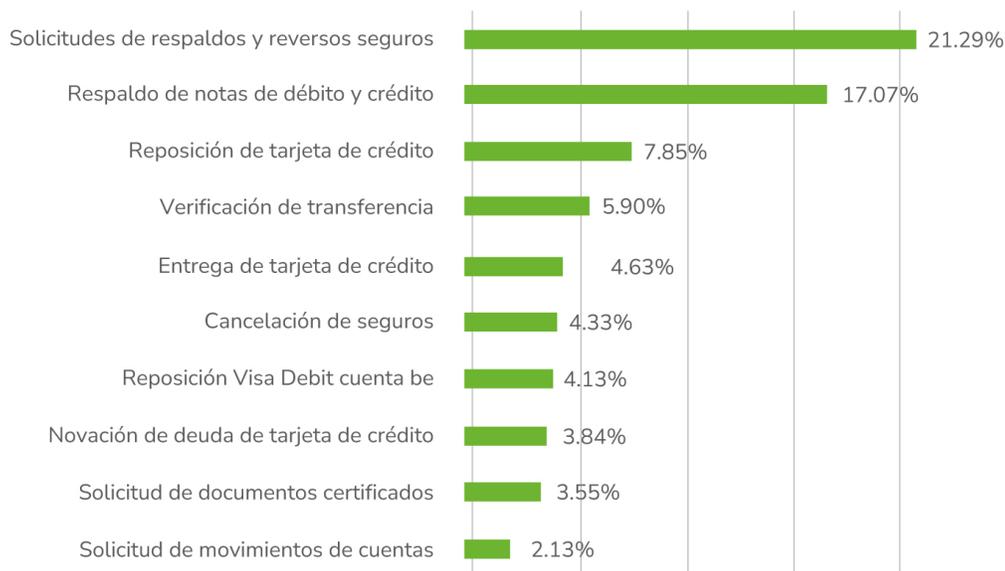
Reclamos 2024 de mayor incidencia con impacto económico



Reclamos 2024 de mayor incidencia sin impacto económico



Requerimientos 2024 de mayor incidencia



Atentamente,

María Dolores Prócel

Unidad de Servicio de Atención
al Usuario Financiero

Informe anual sobre la gestión y administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva

Al 31 de diciembre de 2024

En el marco de la administración del riesgo de lavado de activos, financiamiento de delitos como el terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (ARLAF-DT), Produbanco ha implementado un programa robusto para prevenir, detectar y mitigar los riesgos relacionados con estos delitos financieros, aplicando los más altos estándares regulatorios y buenas prácticas a nivel nacional e internacional. Esta gestión se encuentra, a su vez, alineada con las estrategias, objetivos y apetito de riesgo del Banco y sus Subsidiarias.

A través de la adopción y utilización de herramientas tecnológicas e inteligencia artificial, se han construido matrices y metodologías de riesgos que permiten la detección oportuna de tipologías sofisticadas y complejas asociadas al lavado de activos, financiamiento de delitos como el terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM), de conformidad con la normativa vigente detallada, tanto en el capítulo VI, del título IX, del Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, como en la Ley

Orgánica de Prevención, Detección y Combate del Delito de Lavado de Activos y de la Financiación de Otros Delitos.

Con el propósito de proteger a la Institución de ser usada como un medio para el cometimiento de estas actividades ilícitas, y así mismo fortalecer la confianza de nuestros clientes y otros stakeholders (grupos de interés), el Banco cuenta con un equipo altamente preparado y capacitado en el tema; establece políticas que definen la estructura de gobernanza y supervisión para la gestión del riesgo, y además fomenta una cultura ágil de colaboración.

Estructura organizacional y cultura

En Produbanco, la gestión de riesgo de LA/FT/FPADM se integra en la estructura organizacional con la ayuda del Comité de Cumplimiento, el Directorio, los órganos de administración y los de supervisión, garantizando la independencia de la Unidad de Cumplimiento. En el transcurso de 2024, las sesiones del Comité de Cumplimiento y Directorio, en las que se trataron los

aspectos relativos a esta materia, se celebraron mensualmente con el carácter de ordinarias y en las fechas convenidas, de acuerdo con la normativa.

Produbanco y sus Subsidiarias han puesto en marcha el Programa de Cumplimiento como parte de la cultura organizacional, con el objeto de fomentar la importancia de la prevención de estos delitos. Con este fin, se han llevado a cabo programas de capacitación continua para todos los colaboradores (*back office*¹, *front office*²), alta administración y directores.

Por medio de una supervisión efectiva y capacitación constante se busca, no solo cumplir con las regulaciones y buenas prácticas, sino también contribuir a un sistema financiero más seguro y responsable.

Esquema integral de prevención

Conocimiento del cliente – monitoreo

Hemos implementado metodologías para el monitoreo y gestión de alertas, basadas en modelos predictivos que, gracias a la consolidación de diferentes variables sociodemográficas, transaccionales y algoritmos que utilizan inteligencia artificial, permiten identificar aquellos clientes de mayor riesgo.

Con su utilización, se determinó que **9.143 casos** requerían mayor análisis o documentación y la aplicación de una debida diligencia mejorada por parte de la Unidad de Negocios, para su correspondiente informe y posterior análisis en la Unidad de Cumplimiento.

¹ Operativos
² De negocio

Conocimiento del mercado

Este es un complemento de la Política Conozca a su Cliente, que hace posible conocer y dar seguimiento a las características particulares de las actividades económicas en las que los clientes operan, en función del riesgo de LA/FT/FPADM. **A través de las metodologías puestas en práctica se identificaron 34 alertas sobre transacciones que, al compararlas contra las características habituales de mercado, se calificaron como de riesgo alto** y por lo tanto se ejecutaron los procedimientos de debida diligencia ampliada, para su correspondiente análisis y gestión.

Conocimiento del corresponsal

Se aplicaron los procedimientos establecidos para asegurar que las entidades con las que el Banco tiene relación de corresponsalía cumplan con la entrega de información y documentación actualizada, la cual permanece en custodia.

Como parte de este proceso, se atendieron todos los requerimientos de información provenientes de bancos e instituciones locales e internacionales.



Conocimiento del proveedor

Se cuenta con políticas, procesos y procedimientos de debida diligencia rigurosos, que permiten el conocimiento de nuestros proveedores permanentes de bienes y servicios, así como con **controles que garantizan que los expedientes individuales de cada proveedor contengan la documentación que exige la normativa vigente.**

La ejecución de los procedimientos para el entendimiento y comprensión del perfil del proveedor es responsabilidad del área encargada de la contratación de bienes y servicios, misma que ha cumplido con la entrega periódica de los informes al oficial de cumplimiento, dentro de los plazos que define la norma.

Conocimiento del accionista

El accionista Promerica Financial Corporation (PFC), que supera el 6% del capital pagado de Produbanco, se encuentra debidamente calificado por la Superintendencia de Bancos, mediante Resolución No. SBS-DTL-2014-213, y cumple con la presentación de información y documentación aplicable, según lo dispuesto en la normativa actual sobre la materia.

El Banco cuenta con la información básica identificada de todos sus accionistas, en observancia al procedimiento correspondiente. **Esta es validada periódicamente con listas de sanciones**, incluida la revisión de personas políticamente expuestas, sin que existan aspectos relevantes a reportar.

Conocimiento del empleado

Para el monitoreo de transacciones de los colaboradores del Banco y sus Subsidiarias, se utiliza un modelo predictivo que realiza una segmentación con variables sociodemográficas, cargos, productos y canales asociados al perfil transaccional y comportamental, gracias al cual se detectan las transacciones y comportamientos de mayor riesgo.

Esta metodología de monitoreo transaccional generó requerimientos de justificación a los colaboradores que presentaron una variación transaccional significativa. Al cierre del período se contó con la documentación de descargo que exige la normativa legal vigente.

El Área de Gente y Cultura realizó el proceso anual de actualización de datos e información



403

nuevos colaboradores
fueron capacitados
en el 2024

99.4%

participantes aprobaron
reinducción sobre
prevención de riesgo

patrimonial, y de recopilación de los documentos de respaldo de todos los funcionarios del Banco y sus Subsidiarias.

Capacitación

Durante el 2024, dentro del proceso de vinculación a la Organización, se realizó el curso de inducción a 403 nuevos funcionarios de Produbanco y sus Subsidiarias. Por otro lado, en coordinación con la Vicepresidencia Regional de PFC y con todos los responsables de los países que conforman Grupo Promerica, se efectuó la reinducción sobre prevención del riesgo de LA/FT/FPADM a 3.212 colaboradores del Banco y sus Subsidiarias. El 99.4% del total de participantes lo aprobó.

Estos entrenamientos se basaron en definiciones teóricas, normativas, ejemplos prácticos y se realizaron por segmentos o grupos de funcionarios, ya que tienen un contenido diferente, de acuerdo con la responsabilidad de cada funcionario.

Reportes a organismos y autoridades competentes

El Banco tiene un sistema efectivo y eficiente que hace posible el envío oportuno de los reportes a los organismos de control y autoridades competentes, como parte de nuestra responsabilidad de entregar información confiable y dentro de los tiempos estipulados. En este año, se presentaron los reportes a los organismos de control de acuerdo con el siguiente detalle:

Reporte de transacciones que superan el umbral (RESU)	Clientes activos (E21)	Transacciones consolidadas (E04)	Requerimientos de control
12	12	12	2.188

Con el fin de identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear la exposición a los riesgos de LA/FT/FPADM empleamos nuestra matriz de riesgos, que fue remitida en el formato y términos de tiempo requeridos por la Superintendencia de Bancos.

Consolidado de riesgos



Matriz cuantitativa



Matriz cualitativa

Peso 50%

Peso 50%

Unificación de matrices





Antisoborno y anticorrupción

Produbanco ha implementado un sistema de gestión antisoborno, aplicable al Banco y sus Subsidiarias, conforme lo establecido en la norma ISO 37001:2016, con el fin de robustecer los procesos y operaciones e identificar, analizar, valorar y tratar este tipo de riesgos. Mantenemos una política de cero tolerancia frente a la corrupción y el soborno, que reafirma nuestro compromiso con la ética, la transparencia y el cumplimiento normativo.

Se efectúan estrictos controles internos y capacitaciones periódicas alineados con el Código de Ética y Conducta, que guía a los colaboradores en la toma de decisiones responsables. Nuestro objetivo es fomentar una cultura de integridad que fortalezca la confianza de los clientes, accionistas y la sociedad en general.

En el 2024, el Sistema de Gestión Antisoborno fue debidamente revisado por el Área de Auditoría Interna, que evaluó el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma antisoborno. Como resultado, **no se identificaron incumplimientos o no conformidades respecto a lo requerido por la norma. Así mismo, en la evaluación efectuada a los 16 controles asociados a los 16 riesgos de esta índole, no se encontraron deficiencias en 10 de ellos y se determinaron deficiencias no significativas en los 6 restantes.**

Nuestro objetivo es fomentar una cultura de integridad que fortalezca la confianza de los clientes, accionistas y la sociedad en general.

Auditoría interna, externa, reguladores y otros

El Área de Auditoría Interna cuenta con un equipo especializado que, mediante la ejecución de su plan de trabajo, es responsable de la realización de evaluaciones periódicas al Sistema de ARLAFDT y de la determinación de las debilidades o mejoras a los procesos especificados en el esquema de prevención de estos delitos.

El 16 de abril de 2024, la Subdirección de Riesgos de Lavado de Activos de la Superintendencia de Bancos procedió con la comunicación de resultados y la entrega de la matriz de observaciones, en atención a la cual se presentaron los descargos dentro de los plazos fijados.

La Superintendencia de Bancos visitó la Institución del 16 al 27 de diciembre de 2024, con el objetivo de evaluar la implementación de los cambios determinados en la Norma de Control para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT), emitida con Resolución No. SB-2024-0316 el 16 de febrero de 2024, y concluyó que el Banco ha dado cumplimiento a la implementación de la misma, resaltando los cambios determinados en los artículos 23, 26, 27 y 50.

Nuestros auditores externos, Pricewaterhouse Coopers del Ecuador Cía. Ltda. (PwC), el 25 de abril de 2024, entregaron el informe de aseguramiento razonable, que con base en los procedimientos realizados y a la evidencia obtenida, señala que el Banco cumple de manera razonable, en todos los aspectos importantes, que requiere la norma legal vigente.

Conforme a los procedimientos establecidos, los resultados de estas evaluaciones fueron puestos en conocimiento del Directorio y de la Superintendencia de Bancos.

Conclusiones

El plan de trabajo aprobado por el Comité de Cumplimiento y el Directorio del Banco para el año 2024, en el que se detallan los procedimientos y gestión de control para el conocimiento del cliente, mercado, accionista, proveedor, colaborador y corresponsal; la capacitación, y la entrega de información a los organismos de control fue cumplido cabal y satisfactoriamente conforme consta en el presente Informe.

Atentamente,



Diego Mosquera Pesantes
Presidente Comité de Cumplimiento



Aníbal Eduardo Salazar Buenaño
Oficial de Cumplimiento



Informe del Comité de Retribuciones

“El Comité de Retribuciones analizó la política de compensaciones vigente para todos los colaboradores y principales ejecutivos, sin observaciones a reportar.

Aprobó los incrementos salariales, el modelo de comisiones para la fuerza comercial, la remuneración variable para el equipo estratégico y el paquete de beneficios para los colaboradores otorgados durante el 2024, alineados con las condiciones económicas del país y del mercado. Hacia finales de año, aprobó el

presupuesto salarial 2025, de acuerdo con las iniciativas estratégicas de la Institución”

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Karla Icaza'.

Karla Icaza

Presidente Comité de Retribuciones

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, 27 de febrero de 2025

Opinión

Los estados financieros consolidados resumidos del Banco de la Producción S.A. Produbanco y subsidiarias, los cuales comprenden el balance general consolidado resumido al 31 de diciembre de 2024 y el estado de resultados consolidado resumido por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros consolidados auditados del Banco de la Producción S.A. Produbanco y subsidiarias por el año terminado el 31 de diciembre de 2024.

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 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 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 27 de febrero de 2025, emitimos nuestro informe de auditoría que contiene una opinión no calificada sobre los estados financieros consolidados del Banco de la Producción S.A. Produbanco y subsidiarias al 31 de diciembre de 2024. 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 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 Consolidados Resumidos".

PricewaterhouseCoopers

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

Juan Carlos Sáenz P.

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) 958958450 / (593) 962525650, www.pwc.ec

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, 27 de febrero del 2025

Opinión

Los estados financieros individuales resumidos del Banco de la Producción S.A. Produbanco, los cuales comprenden el balance general individual resumido al 31 de diciembre de 2024 y el estado de resultados individual 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 de 2024.

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 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 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 27 de febrero de 2025, 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 de 2024. 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 periodo 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 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".

PricewaterhouseCoopers

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

Juan Carlos Sáenz P.

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

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

Informe de auditoría interna

Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Quito, 20 de febrero de 2025

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 2024, 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 2024. 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.

Informe de auditoría interna

Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias

2 / 3



Los programas de alivio financiero dispuestos mediante Resolución JPRF-F-2024-0120 del 2 de septiembre del 2024 y posteriores Resoluciones emitidas al respecto, fueron aplicados por el Banco con base en las políticas diseñadas para el efecto y aprobadas por el Directorio dentro del marco regulatorio correspondiente; su revisión está incorporada en el plan de trabajo de Auditoría Interna de este año.

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 Produbanco tuvo un nivel promedio anual de 25.82%, 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 272.98 millones, lo que equivale a un indicador de solvencia de 13.36%, 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 con el sistema de control para la administración del riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de armas de destrucción masiva del Banco y sus Subsidiarias, puedo concluir que este en general observa los requerimientos establecidos por las disposiciones legales vigentes y la normativa dispuesta tanto por la Superintendencia de Bancos como por la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE), cubre las operaciones de la entidad, es aplicado en todas las oficinas y difundido a todo el personal a través de los medios de los que dispone el Banco. Los cambios normativos que entraron en vigor en agosto 2024 fueron recogidos en los manuales del Banco y se hicieron cambios sobre la metodología, se incorporaron revisiones en el plan de trabajo de Auditoría Interna del año 2025 a fin de revisar la efectividad de los controles implementados producto de estos cambios.
 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

Informe de Auditoría Interna

Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias



exposiciones a los distintos riesgos y el Directorio es informado con la periodicidad establecida por la Superintendencia de Bancos sobre la gestión. El Banco implementó las disposiciones de la última actualización a la Norma de Riesgo Operativo efectuada en el año 2023; y, se encuentran actualizando el Cálculo del Valor de Riesgo Operativo y la Estructura para el Reporte de los Riesgos y Eventos de Riesgos Operativos.

8. Debo señalar también que dentro del saldo de la cuenta “Recuperación de cartera castigada”, que durante el año 2024 registró USD 31,827,826 se incluyen USD 17,575,180 de cartera castigada reestructurada durante el período, la cual se encuentra provisionada en un 100% sin que impacte en la utilidad final del ejercicio.

OPINIÓN

Los estados financieros son responsabilidad de la Administración del Banco. Mi responsabilidad como Auditor Interno es expresar una opinión sobre la razonabilidad de dichos estados financieros 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 2024, tanto de Produbanco como de sus Subsidiarias se presentan razonablemente, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y demás organismos regulatorios y de control.

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

Atentamente,

Dra. Pamela Velasteguí
AUDITOR INTERNO

Estados financieros



Balance General Consolidado

Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias
Millones de US dólares

	2023	2024	Variación anual	
			\$	%
Activos	7,502	8,179	677	9.0%
Fondos disponibles	1,596	1,020	(576)	-36.1%
Inversiones	599	1,449	851	142.1%
Cartera neta	4,894	5,260	366	7.5%
Cartera por vencer	4,971	5,346	376	7.6%
Cartera morosa	143	190	47	32.7%
Provisión	(220)	(277)	(56)	25.6%
Cuentas por cobrar	80	83	3	4.1%
Bienes adjudicados	16	22	7	43.9%
Activos fijos	101	93	(8)	-8.0%
Otros activos	218	252	34	15.4%
Pasivos	6,906	7,546	640	9.3%
Obligaciones con el público	5,715	6,297	581	10.2%
Corrientes	1,809	1,757	(52)	-2.9%
Ahorros	1,401	1,652	252	18.0%
Plazo	2,505	2,887	381	15.2%
Obligaciones inmediatas	30	9	(21)	-70.3%
Cuentas por pagar	212	229	17	8.0%
Obligaciones financieras	657	738	81	12.3%
Bono sostenible	41	32	(9)	-21.6%
Deuda subordinada	209	203	(6)	-2.9%
Otros pasivos	42	39	(3)	-7.2%
Patrimonio	596	633	37	6.2%
Capital y reservas	531	592	61	11.5%
Resultado acumulado	65	41	-24	-37.6%

Estado de Resultados

Banco de la Producción S.A. Produbanco y Subsidiarias
Millones de US dólares

	Dic-23	Dic-24	Variación anual	
			\$	%
Ingresos financieros	617	728	112	18.1%
Gastos financieros	245	322	78	31.8%
Resultado financiero bruto	372	406	34	9.2%
Provisiones activos de riesgo	173	268	95	55.0%
Resultado financiero neto	199	138	-61	-30.6%
Gastos de operación	264	248	-16	-6.2%
Margen de contribución	-65	-110	-45	68.9%
Ingresos operacionales	141	155	14	9.9%
Ingresos No operacionales	52	55	3	6.6%
Utilidad operativa	128	101	-27	-21.2%
Contribuciones y otros impuestos	26	42	16	62.7%
Imp. Renta y participación empleados	37	18	-19	-51.5%
Utilidad	65	41	-24	-37.6%

Impuestos, Contribuciones y Aportes Pagados

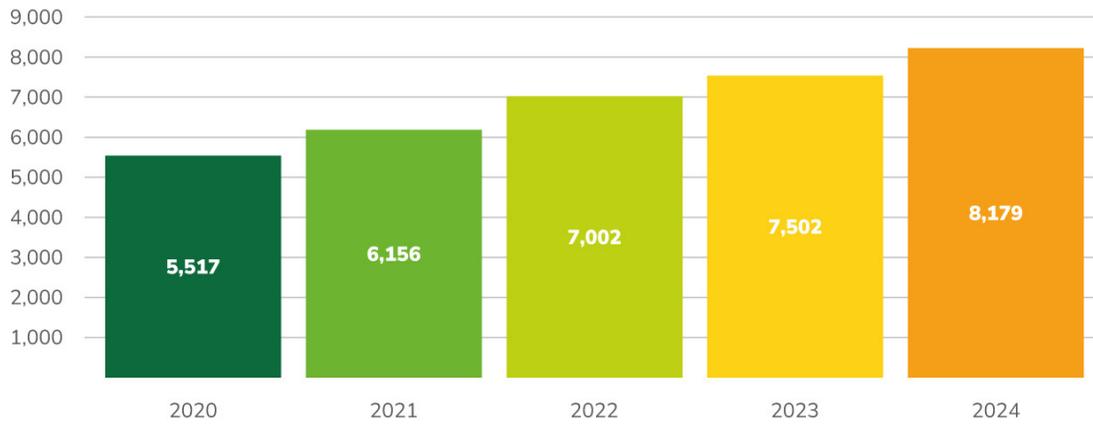
Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias
Miles de USD dólares

	Dic-23	Dic-24	Variación
Impuesto a la renta	21,441	9,233	-12,208
Contribuciones COSEDE	4,073	4,959	885
Contribuciones Superintendencia de Bancos	8,159	8,703	544
Impuestos municipales	2,848	2,922	75
Otros impuestos y contribuciones	3,471	10,339	6,868
Iva en compras	19,898	21,055	1,157
Total impuestos directos	59,890	57,211	-2,679
Pago de aportes IESS empleados	7,036	6,635	-401
Total impuestos indirectos y aportes	7,036	6,635	-401
	Dic-23	Dic-24	Var. P.P
Carga tributaria directa / Utilidad grupo	92.20%	141.05%	48,85
Carga tributaria directa, indirecta y aportes / Utilidad grupo	103.04%	157.41%	54,37
Utilidad neta GFP	64,953	40,560	-24,393

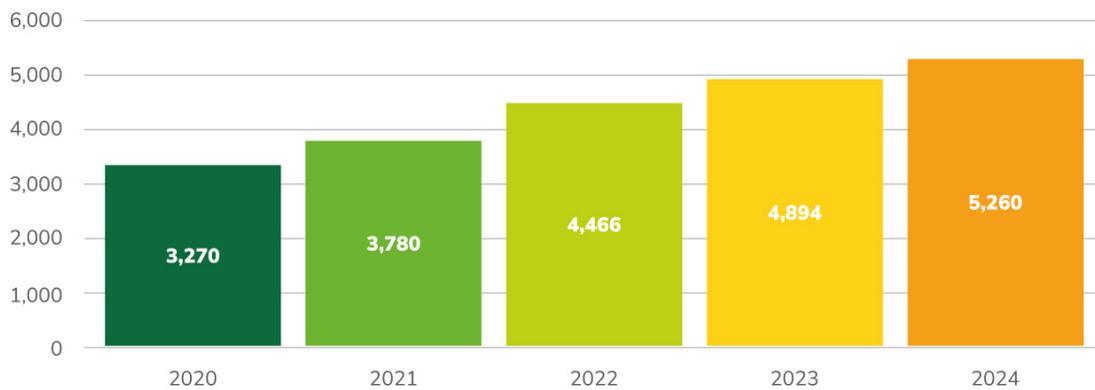
Activo total y cartera de crédito neta

Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias
Millones de US dólares

Activo total (millones de dólares)



Cartera de crédito neta (millones de dólares)



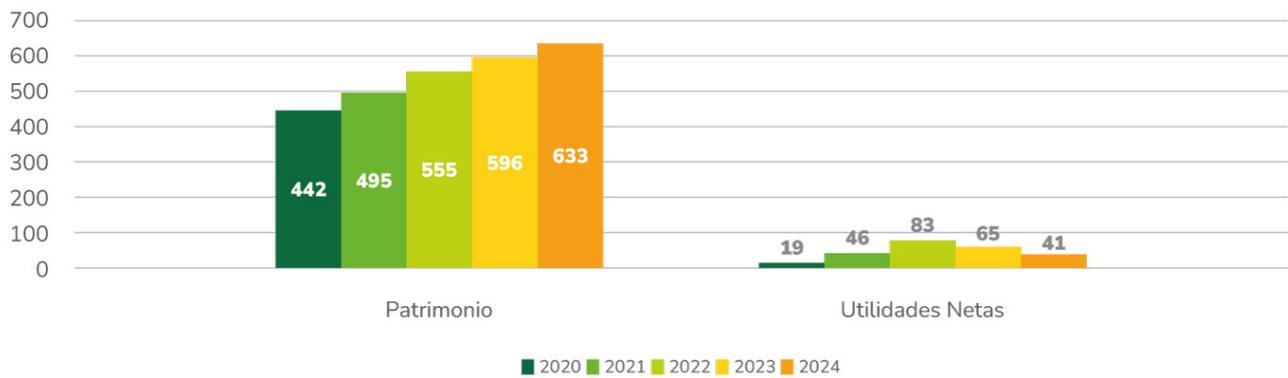
Obligaciones con el público, patrimonio y utilidades netas

Banco de la Producción S.A. y Subsidiarias
Millones de US dólares

Obligaciones con el público (millones de dólares)



Patrimonio y utilidades netas (millones de dólares)



Balance General

Banco de la Producción S.A. Produbanco
Millones US\$

	2023	2024	Variación anual	
			\$	%
Activos	7,494	8,177	683	9.1%
Fondos disponibles	1,595	1,019	(576)	-36.1%
Inversiones	597	1,447	849	142.2%
Cartera neta	4,894	5,261	367	7.5%
Cartera por vencer	4,971	5,347	377	7.6%
Cartera morosa	143	190	47	32.7%
Provisión	(220)	(277)	(56)	25.6%
Cuentas por cobrar	79	83	3	4.1%
Bienes adjudicados	16	22	7	43.9%
Activos fijos	95	89	(5)	-5.7%
Otros activos	218	257	38	17.5%
Pasivos	6,897	7,541	644	9.3%
Obligaciones con el público	5,727	6,301	574	10.0%
Corrientes	1,812	1,761	(52)	-2.8%
Ahorros	1,409	1,653	244	17.3%
Plazo	2,505	2,888	383	15.3%
Obligaciones inmediatas	30	9	(21)	-70.3%
Cuentas por pagar	192	220	28	14.7%
Obligaciones financieras	657	738	81	12.3%
Bono sostenible	41	32	(9)	-21.6%
Deuda subordinada	209	203	(6)	-2.9%
Otros pasivos	42	39	(3)	-7.2%
Patrimonio	597	636	39	6.6%
Capital y reservas	531	593	62	11.7%
Resultado acumulado	66	43	-23	-34.8%

Estado de Resultados

Banco de la Producción S.A. Produbanco
Millones US\$

	Dic-23	Dic-24	Variación anual	
			\$	%
Ingresos financieros	616	728	112	18.1%
Gastos financieros	244	322	77	31.7%
Resultado financiero bruto	372	406	34	9.2%
Provisiones activos de riesgo	173	268	95	55.1%
Resultado financiero neto	199	138	-61	-30.6%
Gastos de operación	251	239	-12	-4.8%
Margen de contribución	-52	-101	-49	94.5%
Ingresos operacionales	126	145	18	14.6%
Ingresos No operacionales	53	57	5	9.3%
Utilidad operativa	127	102	-26	-20.1%
Contribuciones y otros impuestos	26	42	16	63.1%
Imp. Renta y participación empleados	35	16	-19	-53.8%
Utilidad	66	43	-23	-34.8%

Relación entre el patrimonio técnico total y los activos y contingentes ponderados por riesgo

Banco de la Producción Diciembre 2023 - 2024

Unidades de USD dólares

Descripción	Dic-23	Dic-24
Total patrimonio técnico primario	549,426,802	599,079,525
Total patrimonio técnico secundario	269,679,711	237,198,640
Patrimonio técnico total	819,106,513	836,278,165
Deducciones al patrimonio técnico total	10,155,074	0
Patrimonio técnico constituido	808,951,440	836,278,165
Total activos y contingentes ponderados por riesgo	5,864,004,620	6,258,915,928
Patrimonio técnico requerido (9%)	527,760,416	563,302,434
Excedente o deficiencia del patrimonio técnico requerido	281,191,024	272,975,732
Activos totales y contingentes x 4%	380,630,036	407,033,875
Índice de solvencia (patrimonio técnico / activos y contingentes ponderados por riesgo)	13.80%	13.36%

Calificación de activos de riesgo

Banco de la Producción S.A.

Unidades de USD dólares

231 A

Cartera de creditos y contingentes					
Categorías	Monto	% Participación	Provision requerida	Provisiones mitigadas por garantías hipotecarias	Provision constituida
Riesgo normal	5.399.094.479	90,84%	67.282.672	14.165.318	53.103.942
Riesgo potencial	127.323.214	2,14%	11.497.680	1.699.352	9.798.230
Deficiente	85.268.411	1,43%	26.566.553	1.801.764	24.763.340
Dudoso recaudo	69.551.365	1,17%	44.012.568	0	44.012.225
Pérdida	111.292.785	1,87%	111.292.785	0	111.281.243
Garantías autoliquidables 100%	150.802.342	2,54%	0	0	0
Total	5.943.332.597	100%	260.652.257	17.666.434	242.958.981

Balance General

Externalización de Servicios S.A.

Miles de USD dólares

Activos	2023	2024	Variación anual	
			\$	%
Fondos disponibles e inversiones	1,442	5,792	4,350	301.6%
Cuentas por cobrar	588	485	-103	-17.6%
Propiedades y equipo	6,383	3,739	-2,643	-41.4%
Otros activos	7,132	1,844	-5,288	-74.1%
Total activos	15,545	11,861	-3,685	-23.7%

Pasivo	2023	2024	Variación anual	
			\$	%
Cuentas por pagar	10,049	6,107	-3,942	-39.2%

Total pasivos	10,049	6,107	-3,942	-39.2%
----------------------	---------------	--------------	---------------	---------------

Total patrimonio	5,496	5,753	257	4.7%
-------------------------	--------------	--------------	------------	-------------

Total pasivo y patrimonio	15,545	11,861	-3,685	-23.7%
----------------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Estado de Resultados

Externalización de Servicios S.A.

Miles de USD dólares

	Dic-23	Dic-24	Variación anual	
			\$	%
Ingresos operacionales	18,469	13,640	-4,828	-26.1%
Gastos operacionales	16,592	11,968	-4,624	-27.9%
Resultado operacional	1,877	1,673	-204	-10.9%
Ingresos No operacionales	239	844	605	253.8%
Gastos No operacionales	664	603	-62	-9.3%
Utilidad operativa	1,451	1,914	463	31.9%
Contribuciones y otros Impuestos	64	63	-1	-1.5%
Imp. Renta y participación empleados	539	703	164	30.4%
Utilidad neta	848	1.148	300	35.4%

Balance General

Protrámites Trámites Profesionales S.A.

Miles de USD dólares

Activos	2023	2024	Variación anual	
			\$	%
Fondos disponibles e inversiones	938	669	-269	-28.7%
Activos disponibles para la venta - Cartera comprada	2,639	3,798	1,159	43.9%
Cuentas por cobrar	13	32	18	140.8%
Propiedades y equipo	886	1,782	896	101.2%
Otros activos	1,172	1,839	667	56.9%
Total activos	5,648	8,119	2,471	43.8%

Pasivo	2023	2024	Variación anual	
			\$	%
Cuentas por pagar	3,097	4,396	1,299	41.9%
Obligaciones financieras	0	800	800	100.0%
Otros pasivos	0	14	14	100.0%

Total pasivos	3,097	5,210	2,113	68.2%
----------------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Total patrimonio	2,550	2,909	359	14.1%
-------------------------	--------------	--------------	------------	--------------

Total pasivo y patrimonio	5,648	8,119	2,471	43.8%
----------------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Estado de Resultados

Protrámites Trámites Profesionales S.A.

Miles de USD dólares

	Dic-23	Dic-24	Variación anual	
			\$	%
Ingresos operacionales	6,361	9,046	2,685	42.2%
Gastos operacionales	5,211	7,208	1,997	38.3%
Resultado operacional	1,150	1,838	688	59.9%
Ingresos No operacionales	68	153	85	124.4%
Gastos No operacionales	102	553	451	440.5%
Utilidad operativa	1,116	1,438	322	28.9%
Contribuciones y otros impuestos	30	31	2	5.7%
Imp. Renta y participación empleados	533	753	220	41.2%
Utilidad neta	553	654	101	18.2%

Balance General

Procontacto Soluciones Inteligentes S.A.
Miles de USD dólares

Activo	2023	2024	Variación anual	
			\$	%
Fondos disponibles e inversiones	1,752	1,496	-256	-14.6%
Cuentas por cobrar	9	6	-3	-35.9%
Propiedades y equipo	732	1,136	404	55.2%
Otros activos	316	543	227	71.8%
Total activos	2,810	3,181	372	13.2%

Pasivo	2023	2024	Variación anual	
			\$	%
Cuentas por pagar	1,753	2,288	535	30.5%

Total pasivos	1,753	2,288	535	30.5%
----------------------	--------------	--------------	------------	--------------

Total patrimonio	1,057	893	-164	-15.5%
-------------------------	--------------	------------	-------------	---------------

Total pasivo y patrimonio	2,810	3,181	372	13.2%
----------------------------------	--------------	--------------	------------	--------------

Estado de Resultados

Procontacto Soluciones Inteligentes S.A.
Miles de USD dólares

	Dic-23	Dic-24	Variación anual	
			\$	%
Ingresos operacionales	6,008	5,386	-622	-10.4%
Gastos operacionales	5,144	4,872	-272	-5.3%
Resultado operacional	864	514	-350	-40.5%
Ingresos No operacionales	67	132	65	97.5%
Gastos No operacionales	78	122	44	56.8%
Utilidad operativa	853	524	-329	-38.6%
Contribuciones y otros impuestos	9	12	4	41.9%
Imp. Renta y participación empleados	306	207	-99	-32.2%
Utilidad neta	539	304	-234	-43.5%

