

Memoria de Responsabilidad Social



PRODUBANCO

En Buenas Manos

ELEMENTAL
CHLORINE
FREE
GUARANTEED



Esta Memoria está impresa
en papel amigable con el ambiente.

Memoria de Responsabilidad Social 2013



Créditos

Información
PRODUBANCO

Coordinación
Mercadeo y Finanzas PRODUBANCO

Edición y Diseño
Solange Luna
Ricardo Staël

Fotografía
Banco de Imágenes PRODUBANCO
Alexis Zurita

Impresión
Imprenta LP

Junio 2014

7	Palabras del Presidente del Directorio	9	Palabras del Presidente Ejecutivo
21	Accionistas	37	Gente
55	Cientes	73	Comunidad
103	Indice de Indicadores	103	Certificación GRI
85	Proveedores	13	Acerca del Grupo
103	Informe de Verificación		

Contenido

Encuentre la versión digital de esta Memoria, más la tabla completa de indicadores GRI y los videos de las reuniones mantenidas con los representantes de nuestros grupos de interés en www.produbanco.com



Visión Misión

El GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN (GFP) produce servicios de calidad para satisfacer las necesidades financieras de sus clientes. La ética en los negocios y el trabajo eficiente son principios fundamentales que guían su actividad. El GFP quiere ser reconocido por la sociedad por la solidez de sus resultados y por apoyar al desarrollo económico del país a través de una administración segura y eficiente.

Filosofía

La razón de ser del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN es atender todas las necesidades financieras de sus clientes buscando la excelencia en el servicio. Gracias a esta actividad el GFP genera una rentabilidad atractiva para sus accionistas, fuentes de trabajo dignas a sus colaboradores y apoya a la comunidad.

Palabras del Presidente del Directorio



Tengo el gran honor de dirigirme a ustedes para presentar la séptima edición de la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial de PRODUBANCO, una institución en donde todos los colaboradores ratificamos diariamente nuestro sentimiento de fidelidad laborando con un objetivo común y pensando en que nuestro esfuerzo no solo beneficia a un individuo sino a todos los grupos de interés con los que nos relacionamos, lo que permite cumplir con eficacia los objetivos planteados y generar un rendimiento económico razonable para los accionistas.

PRODUBANCO es una institución que está en constante innovación a fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través del desarrollo de procesos internos eficientes y la construcción de relaciones transparentes y profesionales con los proveedores. Así mismo, en nuestra institución se promueve un ambiente laboral digno y confortable porque consideramos a nuestros funcionarios como la base principal en la cual se fundamenta la relación con la comunidad. Además, participamos activamente en la sociedad no solo económicamente sino también con la asistencia de nuestros colaboradores con acciones de voluntariado e incentivando reuniones anuales donde nos acercamos a los diferentes grupos de interés para intercambiar criterios y en donde

todas las opiniones son respetadas porque las valoramos ya que nos permiten mejorar nuestras interacciones con accionistas, funcionarios, clientes, proveedores y comunidad.

Todas estas características hacen de PRODUBANCO una institución que no solo pretende ser el mejor banco del país sino que busca constituirse como un referente en el apoyo para el desarrollo de nuestro medio.

PROMERICA FINANCIAL CORPORATION eligió a PRODUBANCO como la institución líder en su expansión hacia Sudamérica; hoy como parte de este importante grupo financiero internacional ratificamos nuestro compromiso de trabajar de manera responsable en la comunidad por lo que continuaremos reportando de manera periódica nuestras actividades de Responsabilidad Social Empresarial como muestra de transparencia y rendición de cuentas.

Les invitamos a que nos hagan conocer sus comentarios sea en el desprendible al inicio de la memoria o vía email a la dirección rse@produbanco.com, para de esta manera optimizar nuestra retroalimentación.

Me despido de ustedes con un atento saludo,

Francisco Martínez Henares
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
PRODUBANCO

Palabras del Presidente Ejecutivo

Valores Institucionales

HONESTIDAD

PROBIDAD

PRUDENCIA

CONFIANZA

TRANSPARENCIA

PERTENENCIA

RESPONSABILIDAD

EFICIENCIA



El año 2013 ha sido un período de excelentes resultados para PRODUBANCO pese a las fuertes regulaciones que han continuado implementándose en el mercado financiero local; el Banco se ha consolidado como uno de los más grandes del Ecuador con sólidos indicadores de solvencia.

La responsabilidad de manejar un negocio financiero por más de 35 años en una sociedad cada vez más consciente del desarrollo sostenible, ha permitido que la honorabilidad, transparencia y superación sean las características que acompañen las labores diarias y que su resultado se vea plasmado en la confianza depositada por accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad.

PRODUBANCO es una institución que no pasó desapercibida en el ámbito financiero internacional, muestra de ello en el cuarto trimestre del 2013 el grupo PROMÉRICA FINANCIAL CORPORATION presentó una oferta de compra de un paquete accionario mayoritario. Esta transacción culminó con éxito en marzo del 2014 con lo cual PRODUBANCO, PRODUBANK PANAMÁ y SERVIPAGOS pasan a formar parte de este importante grupo financiero internacional.

Dentro de este entorno, constituye para todos nosotros un inmenso orgullo presentar la séptima Memoria de Responsabilidad Social Empresarial de PRODUBANCO, en la cual ponemos en consideración de la comunidad las actividades que hemos realizado durante el 2013 y manifestar el compromiso formal de seguir trabajando con

nuestros grupos de interés en pos de encontrar estrategias innovadoras para continuar siendo un ente de apoyo para el desarrollo de la sociedad a través de nuestra gestión financiera desarrollada siempre bajo un estricto apego a la normativa y buscando incansablemente cumplir con los objetivos corporativos; entre los principales:

- Responder a la confianza de nuestros clientes con una atención de calidad y desarrollando productos innovadores que estén de acuerdo a los avances tecnológicos.
- Manejar con transparencia, equidad, y prudencia las negociaciones con nuestros proveedores.
- Generar una rentabilidad razonable para nuestros Accionistas.
- Motivar a nuestros colaboradores proporcionándoles las facilidades para su desarrollo, capacitación y crecimiento.
- Participar activamente en la sociedad a través de aportes sociales, iniciativas ambientales, apoyando a la cultura, la educación y el deporte.

Dejamos plasmado en este informe el resultado del esfuerzo común de PRODUBANCO, PRODUBANK y SERVIPAGOS cubriendo el alcance que hemos tenido en los ámbitos económicos, sociales y medioambientales. Cada capítulo procura demostrar el compromiso de continuidad con las pautas que determina la Responsabilidad Social Empresarial.

Queda a su consideración este informe que esperamos sepa transmitir la importancia que tiene para PRODUBANCO ser parte de la sociedad y trabajar responsablemente para ella.

Atentamente,

Ricardo Cuesta Delgado
PRESIDENTE EJECUTIVO
PRODUBANCO

Autoevaluación PRODUBANCO Memoria de Responsabilidad Social: A+

La autoevaluación efectuada por PRODUBANCO a la Memoria de Responsabilidad Social 2013, corresponde a un nivel A+ de acuerdo con los estándares establecidos en la versión G3.1 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting.



Metodología

La determinación de los grupos de interés (Accionistas, Gente, Clientes, Comunidad, Proveedores) fue realizada en el año 2007 por un grupo integrado por representantes de las Vicepresidencias Ejecutivas del Grupo, quienes tuvieron a cargo el levantamiento de información, definiciones y planteamiento de objetivos de sustentabilidad que son comunicados y ratificados anualmente en el Comité de Ética y Responsabilidad Social.

PRODUBANCO, con respecto al principio de inclusividad, dentro del proceso de consulta considera a sus principales grupos de interés según queda reflejado en cada uno de los capítulos de este Informe. Por otra parte, en relación al principio de relevancia, en su Informe de 2013, ha considerado los resultados que se obtuvieron durante el análisis de materialidad que se realizó con motivo de la elaboración de la Memoria del año 2012 por considerar que no se presentaron cambios significativos sobre la relevancia de los asuntos. Por lo tanto, y como resultado de este análisis, en cada uno de los capítulos también queda reflejado cómo el Banco está dando respuesta a las necesidades de cada uno de sus grupos de interés en estos aspectos considerados como relevantes.

El alcance de la Memoria cubre todas las empresas que conforman el Grupo excepto los beneficios de los colaboradores, apartado en el que se señalan las respectivas particularidades.

Este informe se basa en los Estándares Internacionales GRI (Global Reporting Initiative), versión G3.1, y en algunos de los elementos de los *Suplementos sobre el Sector de Servicios Financieros: Desempeño Medioambiental y Desempeño Social* (2008).

Para el cálculo de CO2 emitido por combustible se utiliza el factor de conversión establecido por el DEFRA (Department for Environment Food and Rural Affairs).

Para el cálculo de emisiones por consumo de energía eléctrica se utilizó el factor de conversión de la DIA (Dirección de Información Académica de la Pontificia Universidad Católica de Perú).

La información ha sido verificada por la firma KPMG Servicios de Asesoría e Impuestos Cia. Ltda. y sus indicadores se encuentran especificados al final, en la tabla creada para el efecto.



3.7



Referencia al indicador correspondiente en la Tabla de Indicadores GRI

Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial es un modelo de administración que busca el desarrollo sustentable, para lo cual considera los intereses de cada uno de los grupos con los que la empresa interactúa y los integra en el establecimiento de sus propias estrategias, planes y acciones.

Para el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN (GFP) la responsabilidad social empresarial se traduce en un serio compromiso de impulsar iniciativas en beneficio de accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y de la comunidad en general; de cumplir a cabalidad su función frente a cada uno, y de analizar el efecto que sus decisiones puedan tener sobre ellos.

Estamos convencidos de que el desarrollo de una sociedad se consigue únicamente cuando las empresas y las personas se conducen éticamente, considerando no solo el bienestar propio, sino también el de quienes le rodean. Como parte de la sociedad que somos, desde nuestro rol de empresa, hemos mantenido un comportamiento íntegro y de respeto a nuestros grupos de interés: proporcionamos fuentes de trabajo dignas a los colaboradores, atendemos las necesidades de los clientes con excelencia en el servicio, generamos resultados satisfactorios para los accionistas, mantenemos relaciones profesionales y transparentes con los proveedores, y participamos activamente en emprendimientos que favorecen a la comunidad. Sabemos que el mutuo crecimiento construye día a día el progreso de todos.

| Nuestra Estructura | Entorno
| Cifras Riesgos Oportunidades
| Reconocimientos y Distinciones

*Acerca
del Grupo*

Nuestra Estructura

El GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN (GFP) está constituido bajo el amparo de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, con **PRODUBANCO a la cabeza del Grupo**.

Las empresas que integran el GFP para atender las distintas necesidades financieras de los clientes en Ecuador y Panamá son:

- **Banco de la Producción S.A. - PRODUBANCO**, banco ecuatoriano creado bajo la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.
- **PRODUBANK**, banco con licencia general de la República de Panamá creado bajo las leyes panameñas con el fin de participar en actividades financieras en ese y otros países.
- **Exsersa S.A. - SERVIPAGOS**, red de oficinas y cajeros automáticos a través de la cual se efectúa el procesamiento de transacciones de cobro y pago de los clientes de PRODUBANCO y de terceros financieros y no financieros.

Adicionalmente, con el propósito de completar la oferta de productos y servicios, mantenemos alianzas estratégicas con algunas empresas auxiliares del sistema financiero, entre las que cabe destacar: **Medianet S.A.**, dedicada a la administración de red de puntos de venta (POS); **Credimatic S.A.**, que efectúa el procesamiento de tarjetas de crédito y débito; **CTH**, empresa que promueve el mercado de titularización hipotecaria; y **Banred S.A.**, que ofrece servicios a través de su red de cajeros automáticos.

Empresa	Participación	Valor en Libros (miles USD)
MEDIANET S.A.	33,33%	572
CREDIMATIC S.A.	33,33%	499
CTH	19,26%	1,459
BANRED S.A.	11,63%	495
OTROS		359
TOTAL		3,384

Fuente: Patrimonio Técnico PRODUBANCO a diciembre 2013

Las empresas del GFP forman parte de importantes asociaciones nacionales e internacionales afines al gremio al que pertenecemos. Entre las principales se encuentran las siguientes:

- Asociación de Bancos Privados del Ecuador
- Asociación Bancaria de Panamá
- Asociación Nacional de Empresarios ANDE

- Bankers Club
- Cámara de Comercio de Guayaquil
- Cámara de Comercio e Industrias Ecuatoriano-Colombiana (CAMECOL)
- Cámara de Comercio e Integración Ecuatoriano-Venezolana (CACEVEN)
- Cámara de Comercio Ecuatoriano-Americana
- Cámara de Comercio Ecuatoriano-Peruana
- Cámara de Industrias y Producción (CIP)
- Cámara Oficial Española de Comercio e Industria en Quito
- Instituto Ecuatoriano para el Financiamiento de la Vivienda
- Superintendencia de Bancos de Panamá
- Superintendencia de Compañías
- Tesoro Nacional (Fisco)

Fuente: Libros contables GFP

2.6, 2.5
2.1

2.8

4.13

Una mirada a las cifras del GFP, su entorno, riesgos y oportunidades

Entorno

Ecuador registró en el 2013 un crecimiento del PIB de 4,5%, porcentaje por encima de la media de América Latina que fue de 2,5%, y superior a las cifras previstas al inicio del año por el Banco Central del Ecuador (4,05%) y por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (3,5%).

Los sectores que contribuyeron a este resultado fueron los de Construcción (0,87 puntos), Petróleo y Minas (0,51 puntos), Agricultura (0,43 puntos), Manufactura –excepto refinación de petróleo– (0,43) puntos, Transporte (0,39 puntos), y el de Enseñanza, Servicios Sociales y Salud (0,36 puntos).

La inflación del 2013 fue de 2,70% frente al 4,16% registrado el año anterior. Los sectores que influyeron en este resultado fueron los de Bebidas no Alcohólicas, Alimentos, Bebidas Alcohólicas y Tabaco. La canasta básica alcanzó los USD 620.86 en el 2013 en comparación con el valor de USD 595.7 registrado en el 2012.

En el ámbito laboral, la tasa de desempleo a nivel nacional alcanzó un 4,15%, la de ocupación plena 42,69% y la de subempleo 52,95% de acuerdo a los resultados de la Encuesta Nacional del Desempleo y Subempleo (ENEMDU) del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC.

Con respecto al sector externo de la economía, las exportaciones acumuladas alcanzaron los USD 24,958 millones mientras que las importaciones totales fueron de USD 25,979 millones, lo que produjo un déficit de USD 1,021 millones en la balanza comercial. La Reserva Internacional de Libre Disponibilidad se incrementó en USD 1,878 millones alcanzando una cifra de USD 4,360.5 millones.

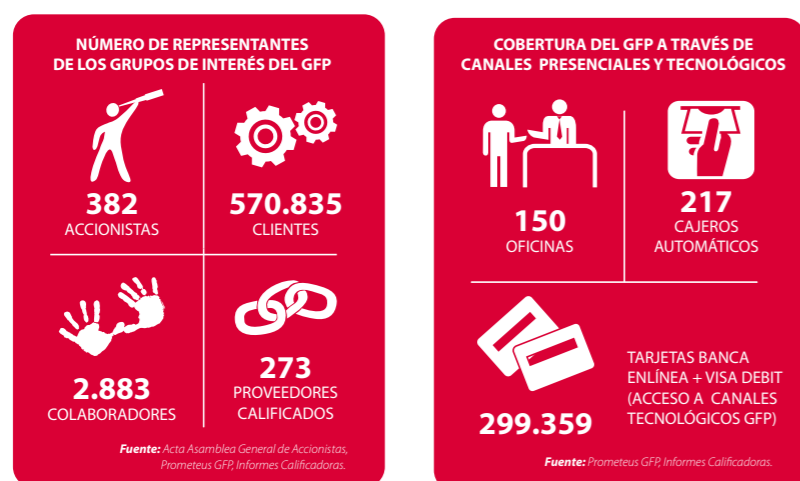
En cuanto al sistema financiero ecuatoriano, el año 2013 inició con la puesta en vigencia de la Ley Orgánica de Redistribución de los Ingresos para el Gasto Social cuya aplicación afecta directamente al sector, restando dinamismo al financiamiento interno e imposibilitando mantener las tasas de crecimiento del crédito observadas en períodos anteriores. La normativa modifica tributos, contribuciones, regula remuneraciones de administradores, elimina beneficios tributarios por reinversión de utilidades, incrementa la tarifa y amplía el alcance de impuestos sobre activos en el exterior, grava los servicios financieros con el 12% de IVA, duplica las contribuciones a la Superintendencia de Bancos y elimina el sigilo bancario para facilitar el control fiscal por parte del Servicio de Rentas Internas.

Otro factor preocupante es la concentración de recursos que el sector financiero mantiene en el Banco Central del Ecuador y otras entidades estatales, de acuerdo a lo establecido en la ley. Esta disposición tiene un fuerte impacto en el sistema financiero ya que afecta a las cuentas patrimoniales y de depósitos del público. Adicionalmente, la aplicación de otras normativas dificulta el cumplimiento de requerimientos regulatorios tales como el coeficiente de liquidez doméstica y las reservas mínimas de liquidez, que limitan la capacidad de diversificar y administrar los recursos líquidos.

1.2, 2.8
EC1,
SOC2

A lo largo de todo el documento, en cantidades monetarias los miles se separan con coma y los decimales con punto. En cifras no monetarias la puntuación es inversa.

Cifras del Grupo



2.8

Los activos totales del GFP se incrementaron en 11%, de USD 2,953 millones en el 2012 a USD 3,292 millones a diciembre del 2013. La cartera total pasó de USD 1,365 millones a USD 1,641 millones, lo que representa un 20% de variación, siendo esta tasa de crecimiento la más alta del sistema bancario que en promedio registró una tasa del 9%. Este indicador es el resultado de nuestra estrategia de rentabilizar el activo y contribuir al desarrollo de las actividades productivas.

BALANCE COMPARATIVO GFP EN MILLONES DE DÓLARES

	2011	2012	2013	VARIACIÓN 2013 - 2012
ACTIVO *	2,566	2,953	3,292	11 %
PASIVO	2,353	2,708	3,028	12 %
PATRIMONIO CONTABLE **	213	245	264	8 %

Fuente: Balance Consolidado GFP a diciembre 2012 - 2013

(*) Rubros principales que integran el activo: Cartera de Créditos USD 1,605.2 millones; Fondos Disponibles e Inversiones USD 1,254.1 millones.

(**) El 14 de marzo de 2014, la Junta General de Accionistas decidió capitalizar USD 18 millones de las utilidades del ejercicio 2013 alcanzando un capital suscrito y pagado de USD 212 millones.

El pasivo total cerró en USD 3,028 millones mayor en 12% al período anterior. Las obligaciones con el público, su principal componente, se incrementaron en un 10% llegando a los USD 2,755 millones al finalizar el año.

El patrimonio alcanzó en USD 264 millones gracias a la capitalización de USD 18 millones de las utilidades obtenidas en el 2013, con lo cual el capital suscrito y pagado ascendió a USD 212 millones.

La utilidad neta del Grupo alcanzó los USD 29.4 millones luego de cumplir con las reservas para el pago de impuestos y el 15% de participación a trabajadores. Se percibe una disminución en el resultado, que se debe a que durante el período anterior se registraron ingresos extraordinarios originados por la venta de varias subsidiarias en cumplimiento a la regulación JB-2011-1973 y al incremento de alrededor de 10 millones de dólares en el gasto de impuestos y contribuciones como resultado de las normas fiscales vigentes a partir del 2013.

ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO GFP EN MILLONES DE DÓLARES

	2011	2012	2013	Variación
Valor Económico Generado (Ingresos)	217.2	239.8	246.0	3%
Cientes	173.0	191.2	210.0	10%
Operación del Negocio	44.3	48.5	36.0	-26%
Valor Económico Distribuido (Egresos)	183.2	198.2	216.6	9%
Empleados (sueldos y beneficios)	52.0	58.6	62.3	6%
Cientes (rendimientos pagados en captaciones)	29.4	34.7	43.1	24%
Proveedores (insumos y servicios)	42.9	48.9	45.7	-6%
Operación del Negocio (gastos tangibles e intangibles)	32.1	30.1	30.1	0%
Impuestos, Tasas y Contribuciones Legales	24.5	23.7	33.2	40%
Acreedores (obligaciones financieras)	1.2	1.1	0.9	-15%
Comunidad y Medio Ambiente (donaciones y aportes) **	1.1	1.1	1.2	8%
Utilidad del Ejercicio	34.0	41.6	29.4	-29%
Utilidad Neta	34.0	41.6	29.4	-29%
Aumento de Capital	20.0	26.0	18.0	-31%
Reserva Legal	3.4	4.1	2.9	-31%
Disponibles Accionistas	10.0	12.0	8.6	-28%

(**) Donaciones para programas educativos y fomento del deporte; aportes a Fundación Su Cambio por el Cambio, y otros proyectos de responsabilidad social corporativa.

Fuente: Balances y Auxiliares GFP a diciembre 2013, Memorias RSE 2012 y 2011

Los ingresos financieros incrementaron en 7,8% llegando a la cifra de USD 210 millones. Este resultado es producto de la eficiente administración de la cartera y de la continuidad del plan de diversificación que iniciamos en períodos anteriores. Los gastos financieros fueron cubiertos sin inconvenientes gracias a la excelente gestión en el manejo de captaciones.

Nuestro índice de eficiencia se ubicó en 81,58%, ligeramente superior al 80,91% alcanzado en diciembre de 2012. Somos el banco con el mejor índice del sistema total de bancos privados que mantiene un promedio de 86,62%. Nuestro margen financiero cubre de forma adecuada los gastos operacionales (compuestos principalmente por gastos de personal, impuestos y contribuciones) que al cierre del 2013 tuvieron un incremento del 5,95%.

El patrimonio técnico del Grupo cerró en 10,89%, índice superior al 9% requerido por la normativa.

INDICADORES FINANCIEROS	GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN	TOTAL SISTEMA GRUPO
SOLVENCIA (Patrimonio Técnico Constituido / Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo)	10,89%	11,45%
MOROSIDAD (Cartera Morosa / Cartera Total)	1,32%	3,37%
COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS (Patrimonio / Activos Inmovilizados)	477,44%	284%
COBERTURA (Provisiones / Cartera de Crédito Improductiva)	209,73%	194,86%
LIQUIDEZ (Fondos Disponibles y Otros Activos Líquidos / Total Depósitos a Corto Plazo)	33,87%	27,28%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros, Balances GFP

Nuestros indicadores reflejan la prudencia de la administración financiera y de la gestión integral de riesgos. PRODUBANCO mantuvo en el 2013 la calificación **AAA-** otorgada por las Calificadoras de Riesgo BankWatch Ratings y PCR Pacific Credit Rating. Dicha calificación corresponde a la categoría máxima dentro del sistema financiero nacional, y es otorgada a muy pocas instituciones financieras. De igual forma, PRODUBANK Panamá mantuvo durante el 2013 la calificación de riesgo **paAA** otorgada por Pacific Credit Rating desde el 2007.



AAA-
BankWatch Ratings
Pacific Credit Rating

La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, esta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización.

paAA
Pacific Credit Rating

Emisores con alta calidad crediticia. Los factores de protección son fuertes. El riesgo es modesto, pudiendo variar en forma ocasionar por las condiciones económicas.

Por último, a diciembre 2013 nos ubicamos en los primeros lugares del ranking de grupos financieros, lo que demuestra la solidez de nuestra gestión anual.

Reconocimientos y Distinciones



Banco del Año 2013 del Ecuador

The Banker, revista especializada en banca y finanzas perteneciente al grupo inglés *Financial Times*, reconoció a PRODUBANCO por quinto año consecutivo, como el **Banco del Año del Ecuador**. El Banco recibió esta distinción también en los años 2012, 2011, 2010, 2009, 2007 y 2002.



Primero entre los Mejores Grandes

Revista Gestión, en su ranking anual de las principales empresas e instituciones financieras del Ecuador, designó a PRODUBANCO como **El Mejor Grande** dentro del ranking de bancos a nivel nacional. En 2011, 2010, 2009, 2008, 2007, 2005 y 2004, el GFP fue designado **Primer Grupo Financiero** entre **Los Mejores Grandes**.

Certificado en la Norma ISO 9001: 2008 Sistema de Gestión de Calidad



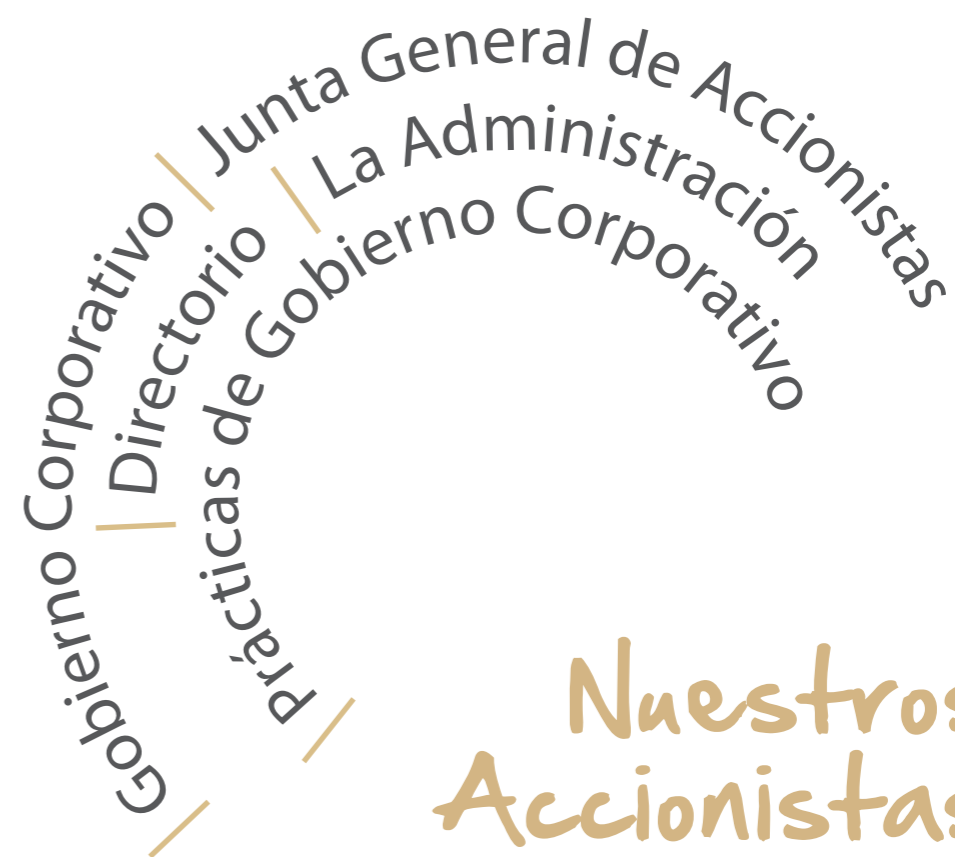
El Sistema de Gestión de Calidad cumple con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 en los procesos de:

- Prestación de servicios y gestión en el proceso de contrataciones y compras para el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN.
- Proceso de emisión de operaciones contingentes ingresadas vía web, en las plazas de Quito y Guayaquil, para los productos de cartas de crédito de importación, garantías bancarias y aduaneras.
- Proceso de custodia de terceros, en Quito.

El certificado EC10/216185 otorgado por SGS del Ecuador estuvo vigente hasta el 13 de noviembre del 2013.



Los accionistas son el grupo humano que, convencido de la importancia de nuestra misión, establece las metas y acciones que los integrantes del GFP debemos cumplir.



Nuestros Accionistas



Nuestros Accionistas

Los accionistas son el grupo humano que, convencido de la importancia de nuestra misión, establece las metas y acciones que los integrantes del GFP debemos cumplir.

Los principales **intereses y expectativas** de los accionistas son la solidez, la rentabilidad y la sustentabilidad del Grupo.

En respuesta a estos intereses y expectativas, llevamos a cabo las siguientes **iniciativas y acciones**:

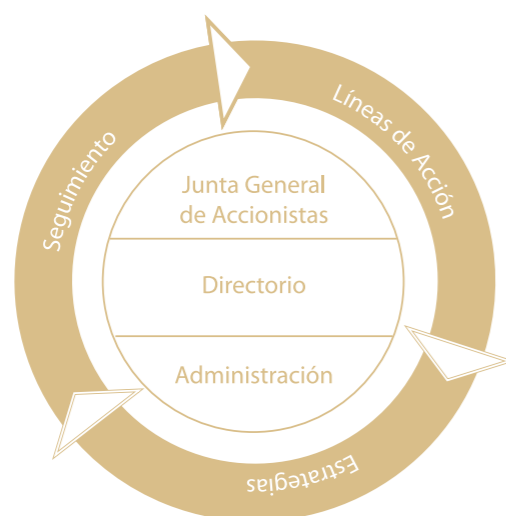
- Elaboración de procedimientos estructurados y debidamente documentados, en especial para procesos críticos.
- Establecimiento de objetivos y evaluación del cumplimiento de los mismos.
- Monitoreo constante de las prácticas del mercado.
- Presentación de resultados de gestión para la toma de decisiones.
- Administración que toma en cuenta las necesidades de los distintos grupos de interés.

Mantenemos **comunicación permanente con nuestros accionistas** a través de los siguientes medios de contacto:

- Junta General de Accionistas y Directorio.
- Memoria, estados financieros e informes de auditoría interna y externa.
- Comités principales.
- Página web del Banco y Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Reuniones con representantes del grupo de interés al menos una vez al año.
- Informe semestral entregado a nuestros accionistas.

Gobierno Corporativo

Tres órganos conforman nuestro gobierno corporativo: la **Junta General de Accionistas**, el **Directorio** y la **Administración**. Cada uno de ellos tiene bajo su responsabilidad tanto la definición de las líneas de acción y de las estrategias a seguir para el logro de resultados, como el seguimiento constante a la gestión.



4.14, 4.15
4.16, 4.17

Junta General de Accionistas

La máxima autoridad del Gobierno Corporativo del GFP es la Junta General de Accionistas, que representa a la totalidad de los accionistas del Banco de la Producción S.A. y está encabezada por el Presidente del Directorio, quien no tiene un cargo ejecutivo en el Grupo.

En ausencia del Presidente del Directorio, la Junta General está liderada por el Vicepresidente del mismo, o a falta de este, por un miembro del Directorio que la Junta designe.

En marzo del 2014 tuvo lugar la compra de la mayoría de las acciones de PRODUBANCO por parte del grupo financiero internacional PROMERICA FINANCIAL CORPORATION. Tras este evento, su composición accionaria es la siguiente:

COMPOSICIÓN ACCIONARIA DE PRODUBANCO A MARZO 2014

PROMERICA FINANCIAL CORPORATION	56,00%
PASO LISTO S.A.	5,82%
LASKFOR MANAGEMENT INC.	5,14%
OTROS 379 ACCIONISTAS CON PARTICIPACIÓN INDIVIDUAL MENOR AL 5%	33,04%
TOTAL	100,00%

Con esta transacción la estructura directiva de PRODUBANCO pasa a ser unitaria; de los 382 miembros de la Junta General de Accionistas, tan solo uno de ellos se desempeña como Director Alterno.

En el mes de octubre de 2013 se procedió con la venta de PRODURENTING, dando cumplimiento a la regulación JB-2011-1973 expedida por la Junta Bancaria en julio de 2011. De esta manera, PRODUBANCO completó su desvinculación de empresas ajenas a la actividad financiera.

La gestión de la Junta General de Accionistas se lleva a cabo a través de *sesiones ordinarias y extraordinarias*.

Las **sesiones ordinarias** son de carácter obligatorio y se celebran 90 días después del cierre de cada ejercicio anual, en la oficina Matriz del Banco. La convocatoria es extendida por el Presidente del Directorio o en su ausencia por el Vicepresidente del mismo, mediante aviso publicado en uno de los periódicos de mayor circulación de la ciudad de Quito, con al menos 15 días de anticipación a la fecha fijada, indicando el objeto, lugar, día y hora de la reunión.

Las **sesiones extraordinarias** son convocadas por el Presidente o Vicepresidente del Directorio por iniciativa propia, por disposición del Directorio, o por solicitud de uno o más accionistas que representen al menos el 25% del capital social.

Las **decisiones tomadas por la Junta General de Accionistas** son obligatorias incluso para los accionistas que no hayan asistido a las sesiones. Estas se establecen por mayoría de votos del capital pagado concurrente a la reunión, salvo las excepciones previstas en la Ley o en el estatuto. Para la elección de los directores principales y suplentes se emplea el sistema de elección del factor que garantiza el derecho de las minorías. Este método consiste en que cada accionista

4.6, 4.7
4.2

4.3, 2.9

4.6, 4.7

tiene un número de votos equivalente al valor nominal de las acciones que posee, multiplicado por el número de directores que deba elegirse. Cada accionista puede asignar todos sus votos a un solo candidato o distribuirlos entre varios.

Las decisiones de la Junta General de Accionistas son comunicadas al Directorio por su Presidente en las sesiones ordinarias.

Directorio

El Directorio está integrado por diez miembros, cinco principales y cinco alternos, elegidos cada dos años por la Junta General de Accionistas, previa calificación de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El 14 de marzo de 2014 la Junta General de Accionistas designó al nuevo Directorio conformado por un equipo de profesionales con amplia experiencia en el sector financiero nacional e internacional y que representa a la nueva composición accionarial.

DIRECTORIO PRODUBANCO AL 30 DE ABRIL DEL 2014

Directores Principales



Francisco Martínez Henares
PRESIDENTE



Héctor Neira Calderón
DIRECTOR



Oscar Soto Brenes
DIRECTOR



Luis Rivas Anduray
DIRECTOR



Francisco Rodríguez Vásquez
DIRECTOR

Directores Alternos



Karla Icaza Meneses
DIRECTORA



Gustavo Vásquez Espinosa
DIRECTOR



Jaime Dávalos Fernández-Salvador
DIRECTOR



Mauricio Arguello Godoy
DIRECTOR



Diego Mosquera Pesantes
DIRECTOR

4.4

LA13

El Directorio sesiona mensualmente. Las reuniones, a las que siempre asiste el Presidente Ejecutivo de PRODUBANCO representando a la entidad cabeza del Grupo, tienen por objeto medir la evolución de los resultados globales. Los miembros reciben un honorario por cada sesión a la que asisten y un reconocimiento anual en base a los resultados alcanzados por el GFP.

Con el fin de mantenerse involucrado en la gestión, el Directorio asigna delegados que, junto a ejecutivos del Banco, conforman siete comités estratégicos y doce comisiones de trabajo.

Los presidentes de dichos comités y comisiones son los encargados de exponer, ante el Directorio, las recomendaciones que el comité o comisión desee poner en consideración de la Junta General de Accionistas. La presentación debe efectuarse en forma escrita, mediante un informe gerencial. El Directorio es a su vez, el órgano autorizado para transmitir dichas recomendaciones a la Junta General de Accionistas.

Por otra parte, los informes gerenciales que quieran ser dados a conocer por funcionarios del GFP al Directorio, podrán ser presentados ante este, por cualquiera de los miembros de los comités estratégicos o comisiones de trabajo.

4.5

4.1

4.4

COMITÉS ESTRATÉGICOS AL 30 DE ABRIL DE 2014

Comité	Integrantes	Función
AUDITORÍA PRODUBANCO PRODUBANK PANAMÁ	2 Directores 1 delegado externo Vicepresidente Ejecutivo Administración y Operaciones Auditor interno Director PRODUBANK Gerente de Auditoría o delegado Vicepresidente Ejecutivo PRODUBANK (no presencial) Procurador General	Presidente: 1 Director Secretario General: Procurador General Periodicidad: Bimensual Aprobar, coordinar y dar seguimiento al cumplimiento de la estrategia y de los controles internos.
ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS PRODUBANCO PRODUBANK PANAMÁ	2 Directores Presidente Ejecutivo Gerente Unidad de Riesgos Integrales Director del Banco Vicepresidente Ejecutivo Negocios Vicepresidente Ejecutivo Administración y Operaciones Vicepresidentes y Gerentes de Soporte, de Staff de Negocios Director PRODUBANK Gerente Riesgos PRODUBANK (no presencial) Vicepresidente Ejecutivo PRODUBANK Panamá (presencial) Procurador General	Presidente: 1 Director Secretario General: Procurador General Periodicidad: Mensual Diseñar reportes de posición para cada riesgo (crédito, liquidez, mercado, operacional), proponer estrategias para su administración y someterlas a aprobación del Directorio, y monitorear su evolución temporal. Las funciones de este comité tienen alcance sobre todo el GFP. Conocer la exposición de PRODUBANK a los riesgos de liquidez, mercado, crédito y operacional. De acuerdo a la ocasión proponer al Directorio políticas y límites para la gestión de estos riesgos.
CALIFICACIÓN DE CARTERA Y CONTINGENTES	1 Director Vicepresidente Empresarial y Pymes Vicepresidente Corporativo Vicepresidente Riesgos Auditor interno Gerente Control, Seguimiento y Valuación Vicepresidente Directorio Procurador General	Presidente: 1 Director Secretario General: Procurador General Periodicidad: Trimestral Conocer, diseñar y proponer estrategias para reportar la calificación de riesgos y contingentes, su evolución temporal y someterlos a la aprobación del Directorio.

Comité	Integrantes	Función
CUMPLIMIENTO PRODUBANCO PRODUBANK PANAMÁ	1 Director Vicepresidente Ejecutivo Administración y Operaciones Vicepresidente Operaciones Gerente Riesgo Integral Oficial de Cumplimiento Auditor interno Vicepresidente Banca Corporativa Vicepresidente Banca Empresarial y Pymes Vicepresidente Banca Privada Vicepresidente Banca de Personas Director del Banco Director PRODUBANK Vicepresidente Ejecutivo PRODUBANK Panamá Oficial de Cumplimiento PRODUBANK (no presencial) Gerente Riesgos PRODUBANK Panamá Vicepresidente Riesgos Gerente Control Interno Banca de Personas Procurador General	Presidente: 1 Director Secretario General: Procurador General Periodicidad: Mensual Proporcionar a los colaboradores del GFP un conjunto de normas que regulen su comportamiento y conducta, tanto en el ejercicio de sus funciones como en las actividades privadas que repercutan en la imagen y reputación del Grupo. Estas normas se encuentran en el manual de prevención de lavado de dinero y activos.
COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA	2 Directores Presidente Ejecutivo Vicepresidente Banca de Personas Vicepresidente Gente Gerente Mercadeo Procurador General	Presidente: Presidente Ejecutivo Secretario General: Procurador General Periodicidad: Bimensual Evaluar el impacto de nuestros productos y la percepción de nuestros clientes internos y externos a través del mejoramiento de los canales de comunicación para atraer potenciales clientes, fortalecer la relación con los ya existentes, y mantener un ambiente adecuado de trabajo.
ESTRUCTURA, COMPENSACIONES, BENEFICIOS Y RETRIBUCIONES	2 Representantes de la Junta de Accionistas 2 Directores Presidente Ejecutivo Vicepresidente Ejecutivo Negocios Vicepresidente Ejecutivo Administración y Operaciones Vicepresidente Gente Procurador General	Presidente: 1 Representante de la Junta de Accionistas Secretario General: Procurador General Periodicidad: Bimensual Proponer a la Junta General la política sobre la cual se construirá la escala de remuneraciones y compensaciones de los ejecutivos y miembros del Directorio, y vigilar el cumplimiento de la escala de remuneraciones aprobada.

Comité	Integrantes	Función
ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	2 Directores Vicepresidente Empresarial y Pymes Vicepresidente Gente Vicepresidente Banca de Personas Gerente Mercadeo Gerente Finanzas Procurador General	Presidente: 1 Director Secretario General: Procurador General Periodicidad: Bimensual Impulsar y coordinar estrategias relativas a la difusión de la cultura de responsabilidad social en la organización. Adicionalmente, este comité analiza los casos en los que se afectan los intereses de los accionistas, colaboradores, clientes, comunidad o proveedores, por incumplimiento del Código de Ética y Conducta del GFP.

COMISIONES DE TRABAJO AL 30 DE ABRIL DEL 2014

Comisión	Integrantes	Función
PRESIDENCIA	Presidente Ejecutivo Primera línea del organigrama funcional Vicepresidente Gente o delegados	Revisar periódicamente la evolución de los temas administrativos y de negocio. Comunicar las decisiones estratégicas a las diferentes áreas del GFP. Periodicidad: Mensual
Liquidez (ALCO) PRODUBANCO PRODUBANK PANAMÁ	Presidente Ejecutivo Vicepresidente Ejecutivo Negocios Vicepresidente Ejecutivo Administración y Operaciones Vicepresidente Banca Corporativa Vicepresidente Ejecutivo PRODUBANK Panamá (no presencial) Vicepresidente Banca de Personas Vicepresidente Banca Empresarial y Pymes Vicepresidente Banca Privada Vicepresidente Finanzas Vicepresidente Riesgos Vicepresidente Tesorería Subgerente Tesorería (o su delegado)	Definir y dar seguimiento a la ejecución de políticas de liquidez; determinar tasas y realizar análisis de situación y perspectiva de activos y pasivos. Periodicidad: Semanal
COMISIÓN DE NEGOCIOS	Vicepresidentes y Gerentes del segmento Vicepresidente Finanzas Áreas funcionales y de staff Vicepresidente Ejecutivo Negocio	Evaluar el desempeño de las unidades de negocio. Periodicidad: Mensual

Comisión	Integrantes	Función
ADMISIONES PRODUBANCO PRODUBANK PANAMÁ	Presidente Ejecutivo Vicepresidente Ejecutivo Vicepresidente Ejecutivo Administración y Operaciones Vicepresidente Ejecutivo Negocios Vicepresidente Negocio o Vicepresidente Tesorería Vicepresidente Riesgos Vicepresidente o Subgerente Admisiones (o su delegado) Vicepresidente Ejecutivo PRODUBANK Panamá (no presencial) Vicepresidente Banca Corporativa Vicepresidente Banca Empresarial y Pymes Gerente Negocios o Subgerente Tesorería (o su delegado) Subgerente Admisiones Quito Gerente Admisiones Guayaquil Gerente Banca Empresarial y Pymes Subgerente Banca Corporativa Delegado del área Legal Presidente Consejo Consultivo Guayaquil Subgerente de Control, Seguimiento y Valuaciones (o su delegado)	Revisar y aprobar operaciones crediticias en todos los segmentos dentro de su nivel de aprobación. Ratificar operaciones efectuadas bajo excepción. Periodicidad: Semanal Lunes-miércoles: Pymes y Empresarial Martes-Jueves: Comisión nacional grandes riesgos
CALIDAD DE SERVICIOS	Presidente Ejecutivo Vicepresidente Ejecutivo Negocios Vicepresidente Ejecutivo Administración y Operaciones Gerente Mercadeo Vicepresidente Operaciones Vicepresidente Tecnología Vicepresidente Banca Empresarial y Pymes Vicepresidente Productividad Vicepresidente Banca de Personas Vicepresidente Finanzas Vicepresidente Gente Gerente Calidad de Servicio	Fortalecer la cultura de calidad de servicio en el GFP mediante la consolidación de planes y acciones orientadas a mejorar nuestro servicio. Periodicidad: Mensual
COBRANZAS	Vicepresidente Ejecutivo Negocios Vicepresidente Admisión Gerente Recuperaciones Vicepresidente Banca Corporativa Vicepresidente Banca de Personas Vicepresidencia Banca Empresarial y Pymes Vicepresidente Ejecutivo Administración y Operaciones Subgerentes Recuperaciones Quito y Guayaquil Procurador Judicial Vicepresidente Legal	Definición de políticas de manejo de cartera vencida y daciones de pago. Aprobación de acuerdos de pagos con clientes. Seguimiento de situación de cartera vencida y daciones en pago. Periodicidad: Semanal

Comisión	Integrantes	Función
TECNOLOGÍA	Presidente Ejecutivo Vicepresidente Ejecutivo Negocios Vicepresidente Operaciones Vicepresidencia Banca de Personas Vicepresidente Productividad Vicepresidente Empresarial y Pymes Vicepresidente Corporativo Vicepresidente Transaccional y Microcrédito Vicepresidente Riesgos Vicepresidente Banca Privada Vicepresidente Ejecutivo Administración y Operaciones Vicepresidente Tecnología	Establecer los lineamientos estratégicos de Tecnología en el Grupo en función de las necesidades del negocio. Establecer las prioridades de los desarrollos e inversiones en Tecnología para maximizar el retorno (ROI). Asegurar la integración tecnológica del GFP para operar al menor costo total. Periodicidad: Mensual
CONTRATACIONES Y COMPRAS	Vicepresidente Productividad Vicepresidente Operaciones Auditor interno Gerente Legal Gerente Administrativo Vicepresidente Finanzas	Revisión, gestión y aprobación de todo proceso de contratación y compras que sea del nivel atribuido a la comisión en la Política de Contratación y Compras. Periodicidad: Semanal
SEGURIDAD, CONTROL Y RECLAMOS	Vicepresidente Operaciones Vicepresidente Legal Gerente Seguridad Corporativa Subgerente Servicio al Cliente Vicepresidente Productividad Auditor interno Subgerente Servicio al Cliente Vicepresidente Ejecutivo Administración y Operaciones	Definir acciones en reclamos de clientes y los esquemas de acción oportunos ante alertas o eventos de fraude, identificando responsables para la ejecución de actividades. Analizar información relacionada a los eventos o alertas, identificar puntos de compromiso y recomendar medidas preventivas y correctivas para los distintos casos que se pueden presentar. Periodicidad: Mensual
SEGURIDAD Y SALUD	Vicepresidente Gente Tres representantes por parte del empleador. Tres representantes por parte de los trabajadores. Un miembro por parte del trabajador.	Revisión de los resultados de las investigaciones sobre prevención y corrección de riesgos profesionales e inspección general de las áreas, instalaciones y equipos de trabajo. Periodicidad: Mensual

Comisión	Integrantes	Función
CONTINUIDAD NEGOCIO	Vicepresidente Ejecutivo Administración y Operaciones Vicepresidente Ejecutivo Negocios Vicepresidente Riesgos Vicepresidente Tecnología Vicepresidente Operaciones Vicepresidente Gente Vicepresidente Legal Vicepresidente Productividad Auditor interno Gerente Riesgos Integrales Gerente Seguridad de la Información Gerente Administrativo Coordinador Continuidad del Negocio y/o Gestor de Riesgo Operativo Gerente Seguridad Corporativa Vicepresidente Banca de Personas Vicepresidente Banca Corporativa Vicepresidente Banca Empresarial y Pymes Vicepresidente Transaccional y Microcrédito	Definir el lineamiento del negocio acorde con la estrategia del GFP con el objetivo de medir el progreso, analizar situaciones y emitir las medidas adecuadas para establecer la cultura de continuidad del negocio. En caso de contingencia asumirá el liderazgo el Vicepresidente Ejecutivo, quien llevará el mando con todos los integrantes del Comité. Periodicidad: Bimensual En eventos de emergencia la comisión se reúne inmediatamente.
RED DE AGENCIAS	Vicepresidente Ejecutivo Administración y Operaciones Vicepresidente Banca de Personas Gerente Mercadeo - Proyectos Vicepresidente Operaciones Vicepresidente Productividad Vicepresidente Tecnología Vicepresidente Banca Empresarial y Pymes Vicepresidente Transaccional y Microcrédito Vicepresidente Riesgos Gerente Control Interno Banca de Personas Vicepresidente Finanzas Gerente Administrativo Gerente Canales Gerente General SERVIPAGOS	Garantizar que el visionamiento y los objetivos del negocio y servicio establecidos para las oficinas se cumplan, analizando la información para decidir la apertura de agencias. Periodicidad: Mensual

La Administración

Este órgano de gobierno corporativo está compuesto por tres tipos de unidades de trabajo: *de negocio, de soporte y de staff*.

Las **áreas de negocio** atienden las necesidades de los clientes de los distintos segmentos; las **áreas de soporte** contribuyen a la operación del negocio y las **áreas de staff** realizan análisis, control y seguimiento de la actividad del Grupo.

Los líderes de las distintas áreas integran el equipo de la Administración.

MIEMBROS DE LA ADMINISTRACIÓN CON CORTE A JUNIO 30 DE 2014

El 14 de marzo de 2014 el Directorio de PRODUBANCO nombró al Economista Ricardo Cuesta Delgado como nuevo Presidente Ejecutivo de la institución.



Ricardo Cuesta Delgado
PRESIDENTE
EJECUTIVO



Martha Cecilia Paredes
VICEPRESIDENTA
EJECUTIVA DE
ADMINISTRACIÓN Y
OPERACIONES



Jorge Alvarado
VICEPRESIDENTE
ASESORÍA LEGAL



María Dolores Prócel
SUBGERENTE SERVICIO
AL CLIENTE



Fredy Sandoval
AUDITOR INTERNO



Eduardo Urgilés
GERENTE RIESGOS
INTEGRALES

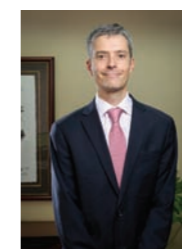


Angelo De Castro
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

- NEGOCIO
- SOPORTE
- STAFF

La ratificación formal del Vicepresidente Ejecutivo de Negocio se producirá una vez terminado el proceso de consolidación con PROMERICA FINANCIAL CORPORATION.

Áreas de Negocio



Rubén Eguiguren
VICEPRESIDENTE
BANCA CORPORATIVA
Y EMPRESARIAL



Carolina Andrade
VICEPRESIDENTA
BANCA PRIVADA



José Ricaurte
VICEPRESIDENTE
BANCA DE PERSONAS
Y PYMES



Gustavo Orbe
VICEPRESIDENTE
TESORERÍA



Guillermo Vilac
VICEPRESIDENTE
TRANACCIONAL Y
MICROCRÉDITO



Sonia De Newell
VICEPRESIDENTA
PRODUBANK PANAMÁ

Áreas de Administración y Operaciones



Felipe Martínez
VICEPRESIDENTE
RIESGOS



Sebastián Quevedo
VICEPRESIDENTE
OPERACIONES



Eduardo Lafebre
VICEPRESIDENTE
GENTE



Kenshi Banderas
VICEPRESIDENTE
TECNOLOGÍA



Esteban Vásconez
VICEPRESIDENTE
FINANZAS



Lenin Landázuri
VICEPRESIDENTE
PRODUCTIVIDAD



Santiago Rodríguez
GERENTE
SEGURIDAD
CORPORATIVA



Xavier Guerrero
GERENTE
ADMINISTRATIVO

Prácticas de nuestro Gobierno Corporativo



Generar información de calidad es una prioridad institucional. Sabemos que contar con información oportuna, veraz, exacta, suficiente y completa, es un elemento estratégico para la toma de decisiones adecuada.

4.4



Procesar y suministrar información con responsabilidad. Los integrantes del Grupo tienen la obligación de entregar la información requerida internamente o por terceros, en forma correcta, fluida y consistente. No se admiten incumplimientos a esta política de comunicación y transparencia.

4.4



Llevar a cabo eficientemente cada proceso. Estamos comprometidos en obtener los mejores resultados empleando los recursos necesarios en tiempos mínimos.



Tener una conducta transparente, objetiva, y comprometida con la Institución, misma que se evidencia en el buen manejo financiero, en el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales, y en el mantenimiento del equilibrio entre los intereses de inversionistas, administradores, accionistas, propietarios y terceros.

4.9, 4.10



Planificar las actividades para el cumplimiento de objetivos estratégicos.

4.11, PR1



Desarrollar continuamente nuevos productos y servicios para satisfacer las cambiantes necesidades de los clientes. Para ello, estructuramos procesos entre las áreas y empleamos una metodología que permite evaluar las prioridades institucionales, mitigar el riesgo inherente a cualquier cambio y contar con un registro histórico de las diferentes iniciativas y modificaciones. De esta manera la Institución no depende de personas específicas.



Cumplir con las distintas normas que regulan nuestro accionar tales como la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, resoluciones de la Junta Bancaria y Superintendencia de Bancos, regulaciones del Banco Central del Ecuador, Ley para reprimir el Lavado de Activos y normas afines. Efectuamos varios controles para prevenir ilícitos y contravenciones entre los que se destacan los de prevención de lavado de dinero liderados por la Unidad de Cumplimiento, el monitoreo y registro de los eventos relacionados con corrupción y el seguimiento a la prohibición de otorgar operaciones vinculadas, liderados por la unidad de Riesgos Integrales.

SO2



Eliminar los conflictos de interés. Mantenemos políticas para contrataciones y compras que regulan y establecen límites al trato de los colaboradores involucrados en los procesos de adquisición con los proveedores.

SO2, EC6



Realizar seguimiento continuo a la información de los colaboradores para evitar posibles conflictos de interés. Periódicamente, a través del portal del departamento Gente, efectuamos este proceso que cuenta con la firma de cada colaborador y de su jefatura inmediata, y que es parte del cumplimiento de la política Conozca a su Empleado. Cabe señalar que este proceso contribuye a eliminar los conflictos que puedan surgir de las relaciones personales, familiares, profesionales, patrimoniales o de cualquier otra índole justificada.

SO3



Mantener actualizados los conocimientos y aplicar políticas y procedimientos para evitar que el GFP sea utilizado como un canal para el lavado de activos y otros actos ilícitos. Todos los colaboradores del Grupo, sin excepción, reciben capacitación sobre las normas de prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo, así como una copia del manual correspondiente que también está disponible en la Intranet del Banco. Como constancia, firman su compromiso de aceptación y conocimiento de la política. Paralelamente, el Código de Ética y Conducta y el Reglamento Interno de Trabajo también abordan el tema para que el colaborador tenga la debida conciencia y responsabilidad.

SO3



Establecer normas de comportamiento que los colaboradores del GFP deberán cumplir en el interior de la Institución y frente a personas ajenas a ella. El Código de Ética y Conducta contiene dichas normas.



Contribuir con el desarrollo del gremio al que pertenecemos. Para ello, asistimos a las reuniones de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador de la que PRODUBANCO es miembro, y en ellas damos a conocer nuestros criterios.



Mantener e implementar acciones preventivas y correctivas para manejar temas sensibles. Con el objeto de fortalecer el control interno trabajamos con el software *Monitor Plus – Advanced Compliance Risk Manager* (ACRM), que alerta sobre tipologías de lavado de activos y financiamiento al terrorismo. Dando cumplimiento a lo establecido en la política Conozca su Corresponsal atendimos requerimientos sobre la *Debida Diligencia, Certificación Patriot Act* y *Conozca a su Cliente* de nuestros corresponsales. Aplicando lo dispuesto en la política *Conozca a su Personal* llevamos a cabo controles para identificar los ingresos adicionales a los del rol de pagos que exceden los márgenes permitidos. Para reforzar los conocimientos de los integrantes del Grupo en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo realizamos la actualización de la guía correspondiente y la publicamos en Intranet para que esté disponible fácilmente.



Los colaboradores del GFP son el alma de la organización, son profesionales de excelencia comprometidos con la misión y con la filosofía de servir a los clientes. Cultivamos un talento humano que crece y se realiza con nosotros.

Perfil | Círculo del Crecimiento
Capacitación | Seguridad y Salud
Actividades RSE | Comunicación

Nuestra
Gente



Nuestra Gente

Los colaboradores del GFP son el alma de la organización, son profesionales de excelencia comprometidos con la misión y con la filosofía de servir a los clientes. Cultivamos un talento humano que crece y se realiza con nosotros.

Los principales **intereses y expectativas** de nuestra gente son:

- Buenas condiciones de vida y mantener equilibrio entre la vida personal y el trabajo.
- Bienestar y desarrollo.
- Pertenecer a una empresa de buena reputación en el mercado.
- Desarrollo de carrera y capacitación.
- Salarios equitativos y competitivos con el mercado.
- Condiciones e instalaciones físicas adecuadas.
- Seguridad y salud laboral.
- Comunicación de puertas abiertas.
- Participación directa en programas con la comunidad: sociales, culturales, deportivos, ambientales, entre otros.

En respuesta a estos intereses y expectativas llevamos a cabo las siguientes **iniciativas y acciones**:

- Programas de formación y desarrollo (maestría y estudios universitarios).
- Programas de capacitación.
- Programas de medicina preventiva y psicológica (apoyo a casos especiales).
- Código de Ética y Conducta.
- Política de Evaluación del Desempeño.
- Política de Administración de la Estructura Organizacional.
- Equilibrio y eficiencia en la asignación de tareas.
- Política y Procedimiento de Formación de Reemplazos.
- Política y Procedimiento de Inducción Corporativa.
- Política y Procedimiento de Plan de Entrenamiento.
- Procedimiento de Plan de Capacitación, Planeación Operativa y Proveedores de Capacitación.
- Procedimiento de Selección y Contratación - promoción interna.
- Política y Procedimiento de Administración Salarial y de Gestión de Nómina.
- Planeación estratégica de recursos humanos y políticas generales de aplicación para todos los colaboradores.
- Política y Procedimientos de Servicios del Personal y beneficios varios.
- Reuniones con representantes del grupo de interés al menos una vez al año.
- Programas de voluntariado corporativo.
- Apoyo y viabilización de los proyectos de múltiple naturaleza (culturales, deportivos y sociales) surgidos en el Club de Empleados.

Mantenemos **comunicación permanente con nuestros colaboradores** a través de los siguientes medios de contacto:

- Equipos de trabajo en cada área y entre distintos departamentos.
- Planificación y seguimiento de objetivos, evaluación de desempeño.
- Eventos de integración social, jornadas de deporte y medicina preventiva.
- Capacitación en temas técnicos, de superación personal y de interés particular.
- Intranet.
- Boletines y mensajes por correo electrónico.
- Reuniones con representantes del grupo de interés al menos una vez al año.

4.14, 4.15
4.16, 4.17

El Perfil de Nuestra Gente

En el 2013 trabajaron en el GFP 2.883 personas en contratos de tiempo indefinido, a plazo fijo y de tipo eventual. No contratamos personal de media jornada. Del 100% del personal del GFP, únicamente el 2,29% tuvo relación de dependencia bajo contrato eventual.

DISTRIBUCIÓN GFP POR GÉNERO



DISTRIBUCIÓN POR CIUDAD

AMBATO	99	MACHALA	30	Total 2.883 Colaboradores
CUENCA	84	MANTA	53	
ESMERALDAS	25	PANAMÁ	20	
GUAYAQUIL	554	QUEVEDO	30	
IBARRA	51	QUITO	1.800	
LATACUNGA	28	RIOBAMBA	30	
LOJA	27	SANTO DOMINGO	52	

Fuente: Optimus - GFP

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GÉNERO

EDAD	Hombres	Mujeres	TOTAL
18-25	343	546	889
26-30	305	495	800
31-35	215	304	519
36-40	141	172	313
41-45	69	92	161
46-50	59	45	104
51-55	29	29	58
56 o más	26	13	39
TOTAL	1.187	1.696	2.883

Fuente: Optimus - GFP

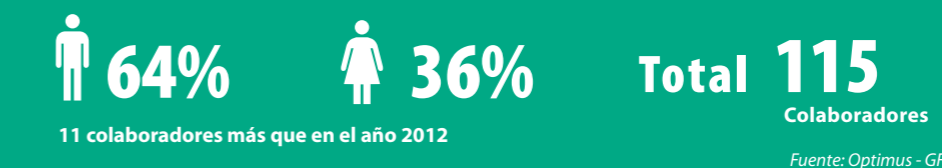
DISTRIBUCIÓN POR TIEMPO DE SERVICIO Y GÉNERO

AÑOS	Hombres	Mujeres	TOTAL
0 - 5	761	1.066	1.827
6 - 10	255	355	610
11 - 15	91	157	248
16 - 20	25	49	74
21 - 25	31	40	71
Más de 26	24	29	53
TOTAL	1.187	1.696	2.883

PROMEDIO GENERAL: 5 años

Fuente: Optimus - GFP

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES BAJO RELACIÓN DE DEPENDENCIA POR GÉNERO



LA1

LA2

LA1

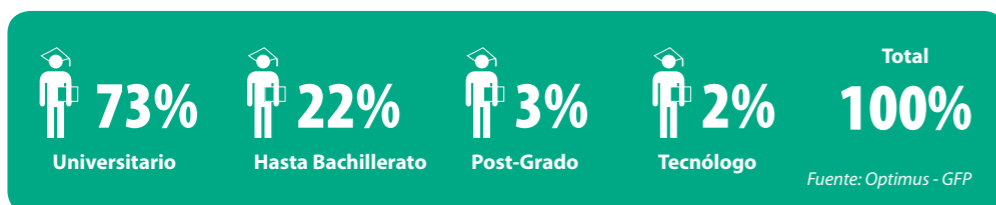
LA13

HR3

PROCESOS DE SENSIBILIZACIÓN EFECTUADOS PARA FACILITAR LA INTEGRACIÓN DE LAS PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES

CIUDAD	PRODUBANCO		SERVIPAGOS	
	No. Sesiones	Nº Asistentes	No. Sesiones	Nº Asistentes
Ambato	1	5	-	-
Guayaquil	3	70	2	14
Ibarra	1	3	1	3
Loja	1	12	-	-
Machala	1	1	-	-
Quito	6	35	6	22
Santo Domingo	1	3	1	5
TOTAL	14	129	10	44

NIVEL DE EDUCACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL GFP



DISTRIBUCIÓN JERÁRQUICA

			TOTAL
MENSAJERO	50	3	53
CAJERO	336	706	1.042
ASISTENTE	162	106	268
EJECUTIVO	522	754	1.276
SUBGERENTE	64	89	153
GERENTE	34	36	70
VICEPRESIDENTE	19	2	21
TOTAL	1.187	1.696	2.883

Fuente: Optimus - GFP

1,81 %

TASA DE AUSENTISMO

El número total de días perdidos por ausentismo fue de 13.169 de los cuales el 70,51% (9.285 días) corresponde a permisos por maternidad, paternidad, lactancia y licencia por matrimonio.

Todos los colaboradores del GFP pueden hacer uso de su licencia de maternidad o paternidad cuando así lo requieran. En el año 2013 aplicaron a este beneficio 101 madres y 71 padres de los cuales, cuatro y dos respectivamente no retomaron sus puestos de trabajo una vez terminada su licencia.

HR3

LA13

LA13

LA7

LA15

ÍNDICE DE ACCIDENTES GFP

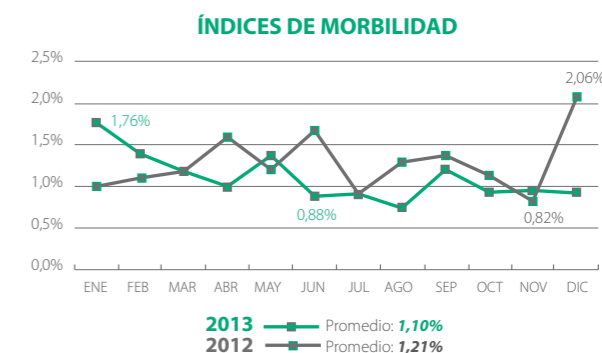
El índice de accidentes del GFP durante el 2013 incrementó en un 20% frente al año 2012. Es importante señalar que los accidentes de trabajo se refieren a incidentes ocurridos dentro de las oficinas pero que no necesariamente están relacionados con eventos producidos en el desarrollo de una actividad laboral.

	2012	2013	Variación Anual
ACCIDENTES IN-ITINERE	10	16	60,0%
ACCIDENTES EN EL TRABAJO	17	18	5,9%
ACCIDENTES EN COMISIÓN DE SERVICIOS PERSONALES	3	2	-33,3%
TOTAL	30	36	20,0%

Fuente: Actas Comité Central de Seguridad y Salud Laboral

MORBILIDAD

Del total de personas que se ausentaron (780 colaboradores), el 63,46% presenta como motivo principal enfermedades respiratorias y digestivas, mismas que guardan relación con las primeras causas de morbilidad del país.



INGRESOS Y RENUNCIAS

INGRESOS				RENUNCIAS			
GÉNERO				GÉNERO			
Hombres	309	40%		Hombres	311	42%	
Mujeres	464	60%		Mujeres	425	58%	
	773	100%			736	100%	
EDAD				EDAD			
De 18 a 25	468	61%		De 18 a 25	374	51%	
De 26 a 35	277	36%		De 26 a 35	306	42%	
De 36 a 45	24	3%		De 36 a 45	36	5%	
De 46 a 55	4	1%		De 46 a 55	10	1%	
	773	100%		De 56 a 72	10	1%	
					736	100%	
REGIÓN				REGIÓN			
SIERRA	581	75%		SIERRA	525	71%	
COSTA	192	25%		COSTA	211	29%	
	773	100%			736	100%	

LA2

ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS

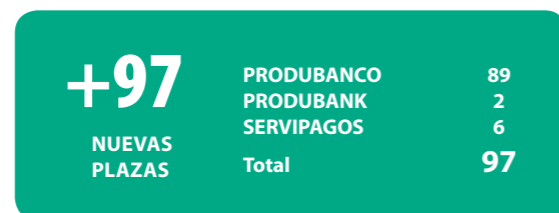


LA2

LA2

CREACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO 2013

Incrementamos nuevos puestos de trabajo como resultado del crecimiento del negocio y cambios en la estructura de la Institución.



HR6

PASANTES Y PRACTICANTES POR REGIÓN Y GÉNERO

	PRACTICANTES		PASANTES	
	hombres	mujeres	hombres	mujeres
SIERRA	11	21	10	8
COSTA	10	2	0	5
TOTAL	21	23	10	13

Fuente: Optimus - GFP

El GFP no contrata personal menor de 18 años. Apoyamos la vinculación a la vida laboral de practicantes y pasantes, bajo estricta solicitud de los colegios y universidades, respetando las condiciones de horario y plazos.

El Círculo del Crecimiento

El Círculo del Crecimiento es el proceso que sigue todo miembro del GFP desde su llegada a la Institución y contempla políticas de contratación, selección y convivencia; fijación y evaluación de objetivos; remuneración y otros beneficios; capacitación; seguridad y salud ocupacional; programas innovadores y responsabilidad social.

Este esquema, sumado a las condiciones adecuadas que el Grupo proporciona para efectuar las tareas eficientemente, al paquete de remuneración, la permanente capacitación y el acceso a actividades complementarias de desarrollo profesional y personal, genera **calidad de vida laboral**.

Un colaborador que se siente valorado y que se identifica con la misión, filosofía y valores corporativos destaca por su desenvolvimiento y es altamente productivo.



POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN, SELECCIÓN Y CONVIVENCIA

Respetamos los derechos humanos y cumplimos con las leyes existentes. Contamos con políticas que fomentan el respeto y el trato justo y equitativo.

Código del Trabajo y Leyes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)

Cumplimos con las disposiciones establecidas en todos los casos: personal fijo, eventual, practicantes y pasantes. Mantenemos políticas y reglamentos desarrollados para el efecto.

Código de Ética y Conducta

Establecemos las pautas de comportamiento que deben respetar todos los miembros del Grupo, basándose en los valores institucionales.

Políticas y Procedimientos

Definimos las funciones de los colaboradores, los procesos a emplear en la ejecución de las distintas actividades y asignamos las herramientas para hacer posible el desenvolvimiento del trabajo diario.

Política de Concurso Interno (Primero los Nuestros)

Apoyamos el crecimiento profesional y el desarrollo de carrera de los colaboradores. En los procesos de selección para cubrir vacantes, los primeros en participar son los miembros del GFP. La política *Primero los Nuestros* permitió que durante el 2013 cubriéramos el 75% de las vacantes generadas en el Grupo con personal interno.

EC7

Levantamiento y Análisis de Capacidad

Para mantener un ambiente laboral sano es importante que cada colaborador desarrolle eficientemente las tareas que le son asignadas dentro de su horario. Con el objeto de garantizar el equilibrio en la carga de trabajo de cada posición, aplicamos la metodología de evaluación de tareas asignadas que mide la sobrecarga o subocupación de la posición analizada.

Accesos para Personas con Capacidades Especiales

Eliminamos las barreras arquitectónicas. Nos preocupamos por brindar un fácil acceso a nuestras oficinas. Tenemos presente este criterio en todos nuestros proyectos de construcción de nuevas instalaciones, remodelaciones y adecuaciones.

Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)

Aplicamos medidas y controles para mantener un ambiente saludable y seguro en cada posición de trabajo. El 2 de enero de 2013 se aprobó el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de PRODUBANCO. El reglamento de SERVIPAGOS fue aprobado el 10 de octubre de 2012.

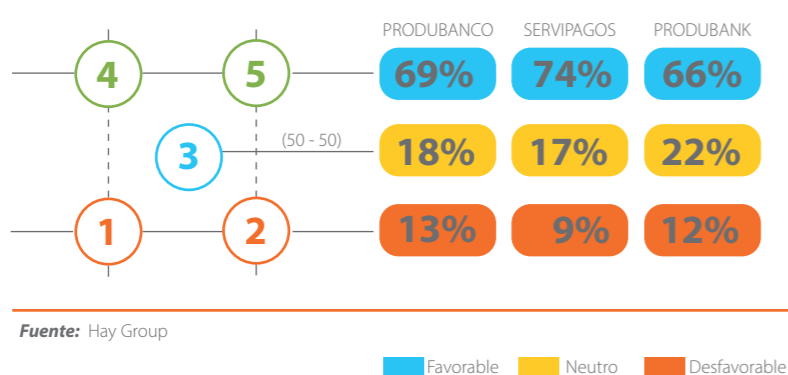
Valoración del Ambiente Laboral

En el año 2013, la empresa HayGroup realizó la encuesta de medición de ambiente laboral con los objetivos siguientes:

- Identificar el nivel de compromiso de los empleados del GFP en términos de fortalezas y debilidades.
- Detectar oportunidades de mejora en cada una de las áreas e involucrar al Comité Ejecutivo y líderes en el desarrollo, implementación y seguimiento de las mejoras.
- Identificar las condiciones de soporte organizacional ofrecidas para apoyar la efectividad de los colaboradores.
- Conocer las diferencias de percepción entre las distintas unidades.
- Lograr que las acciones de mejora sean incorporadas en la planificación estratégica del GFP y de cada gerencia.

En esta valoración participó el 86% de los colaboradores. El cuadro presenta los resultados.

VALORACIÓN DEL AMBIENTE LABORAL 2013 RESULTADO PROMEDIO GENERAL POR EMPRESA



Luego de la presentación de resultados a la Administración y primera línea de la Institución, de acuerdo a la metodología se elaboró el plan de acción institucional a ser ejecutado en el 2014. Adicionalmente, se comunicaron los resultados a las distintas áreas y sucursales, este proceso finalizó en enero de 2014.

FIJACIÓN Y EVALUACIÓN DE OBJETIVOS

Utilizamos el sistema de Administración por Objetivos que convierte el Plan Estratégico Corporativo en metas anuales cuantificables que garantizan su ejecución.



Todas las personas que se incorporan al GFP tienen su primera evaluación antes de cumplir los 90 días de ingreso. Según la legislación vigente, este tiempo corresponde al periodo de prueba del empleado.

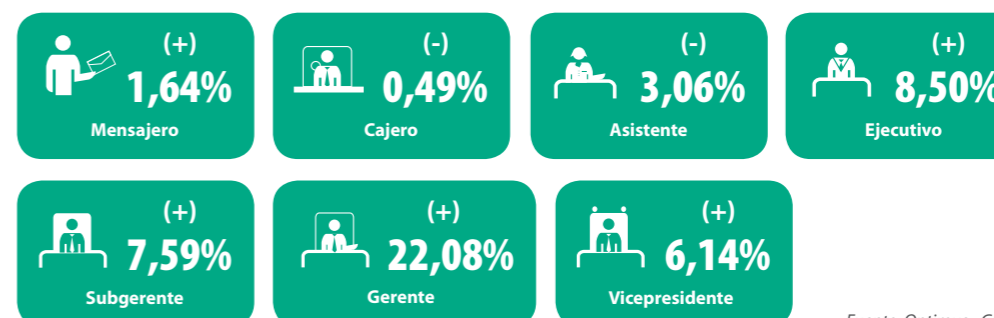
Todos los colaboradores fijos y los que han superado el período de prueba definen con su jefatura los objetivos sobre cuyos resultados serán evaluados mensualmente. Los objetivos se revisan y renuevan cada año.

REMUNERACIÓN Y OTROS BENEFICIOS

En el año 2013 la escala mínima salarial del GFP superó en un 11,78% al salario mínimo vital. La escala salarial del Grupo se obtiene por el cálculo del promedio ponderado del sueldo bruto de las posiciones de menor responsabilidad de la estructura, que corresponden a cajero y mensajero. La remuneración promedio del personal masculino fue superior en 9% a la del personal femenino.

Nuestro esquema de remuneración busca ser equitativo internamente y competitivo frente al mercado. Adicionalmente y en función del cumplimiento de objetivos de la institución y de los específicos de la posición, los niveles ejecutivos del Grupo reciben una retribución variable.

VARIACIÓN EN REMUNERACIÓN POR CARGOS



SALUD

Controles médicos preventivos entre los que cabe resaltar: evaluación de agudeza visual, campaña de desparasitación, chequeo ejecutivo para vicepresidentes, gerentes y subgerente; vacunas, exámenes pre-ocupacionales, prevención de cáncer, ecografías, detección de osteopenia y osteoporosis, taller de sexualidad y campaña nutricional. En estos controles participaron 12.497 personas y el valor del beneficio ascendió a USD 120,214.79. *Beneficio aplica GFP*

Seguro de asistencia médica que cubre a nuestros empleados y sus dependientes directos desde el primer día de labores, y seguro de vida para nuestros funcionarios. El valor cubierto en el 2013 fue de USD 887,879.10. *Beneficio aplica GFP*

Atención médica gratuita tanto para empleados como para su familia en los dispensarios que mantenemos en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Santo Domingo. Se brindó atención a 10.683 empleados y 433 familiares (total 11.116). El Dispensario Médico en Quito atendió a los hijos de los empleados interesados en el control médico preescolar. Adicionalmente, 25 niños fueron atendidos con costo preferencial. *Beneficio aplica GFP*

Servicio de Alimentación en días laborables para todos los colaboradores de las oficinas que tienen cafetería, y pago en efectivo en los casos en los que no cuentan con ellas. Este beneficio tiene un valor de USD 1,487,994.06. *Beneficio aplica GFP*

Apoyo Médico-Psicológico en casos de asalto a mano armada para el restablecimiento emocional y/o de salud de los empleados que han enfrentado esta experiencia. En caso de ser necesario, las víctimas son enviadas a centros hospitalarios y/o de la red del seguro médico privado. En el 2013 no se presentaron casos. *Beneficio aplica GFP*

FAMILIA

Bono vacacional para los funcionarios de PRODUBANCO y PRODUBANK al tomar sus 15 días de vacaciones completos. Esta prestación fue creada con el fin de brindar al empleado un aporte económico que le permita disfrutar con los suyos. Valor del beneficio: USD 635,922.01.

EC3
LA3
EC8
LA11

Villas vacacionales en Atacames, provincia de Esmeraldas, para que nuestros empleados puedan disfrutar de su tiempo de descanso en familia. 4.398 personas, entre empleados y su familiares, las utilizaron en el 2013. ******
Beneficio aplica GFP y adicionalmente, en temporada baja, para SERVIPAGOS.

Colonia vacacional para los hijos de nuestros colaboradores durante la temporada de vacaciones en la costa y en la sierra. Un total de 405 niños de 352 empleados accedieron a este beneficio que alcanzó los USD 58,752.12.
Beneficio no aplica para PRODUBANK Panamá.

Ayuda económica para las guarderías de los hijos de hasta cinco años del personal femenino. En el año 61 colaboradoras hicieron uso de este beneficio cuyo monto anual fue de USD 23,085. ******
Beneficio no aplica para SERVIPAGOS.

OTROS BENEFICIOS

Estudios Universitarios a través del convenio que mantenemos con la Universidad Técnica Particular de Loja para que los colaboradores que no han terminado su carrera y sus familiares, puedan hacerlo a precios preferenciales. Cincuenta personas se encuentran estudiando gracias a este convenio. ****** *Beneficio no aplica para SERVIPAGOS.*

Maestrías y Diplomados con un apoyo económico de hasta el 50% a los profesionales que decidan realizar maestrías o diplomados que aporten a su trabajo, de acuerdo al monto máximo establecido en nuestras políticas internas. ******
Beneficio no aplica para SERVIPAGOS.

Bono navideño para que en las fiestas de la época, el empleado cuente con un ingreso adicional. El valor destinado a este concepto fue de USD 339,859.96.

Bonificación por renuncia en caso de matrimonio entre colaboradores. Nuestras políticas no permiten que dos cónyuges trabajen dentro del Grupo, salvo aprobación de la Presidencia Ejecutiva. Por este motivo, en caso de matrimonio de dos funcionarios, uno de los dos debe retirarse. En esta situación, quien abandona la Institución recibe una bonificación. En el 2013 se presentó un solo caso. ******

Pago de aportes. El GFP asume el pago del Impuesto a la Renta (USD 2,950,543.22) y el Aporte Personal del IESS (USD 2,719,428.12) del colaborador.
Beneficio no aplica para SERVIPAGOS.

Uniformes Los cajeros, supervisoras, el personal administrativo femenino y los mensajeros del GFP reciben uniformes sin costo alguno (1980 personas). Valor del beneficio: USD 244,393.78 (sin IVA).

Préstamos Durante el 2013 se otorgaron créditos hipotecarios y de consumo a 167 colaboradores por un valor total de USD 1,108,671.98. (De los créditos, seis fueron hipotecarios).**

Tiempo compensatorio. En los casos en los que los funcionarios trabajen jornadas inusualmente prolongadas por extensos periodos de tiempo, les será reconocido tiempo de descanso.

Tarjeta de SUPERMAXI para acceder a los precios de afiliado en los locales del Grupo La Favorita.**

Fondo de solidaridad para contribuir con los colaboradores que requieran ayuda económica por situaciones familiares críticas. El fondo se mantiene con un aporte simbólico mensual del 0.15% del sueldo del empleado (sin exceder los US\$ 2.) En 2013 se beneficiaron cuatro colaboradores. El monto otorgado fue de USD 5,043.60 **

Acceso a paquetes corporativos de telefonía y seguro de vehículos que permiten contar con el servicio a menor costo:

- Telefonía celular: 961 empleados se benefician con 1.640 líneas asignadas.
- Seguro de vehículos: 366 empleados utilizan este beneficio (445 vehículos asegurados).**

Transporte puerta a puerta para el personal que labora después de las 20h00 (incluso por eventos de capacitación); y para el personal que trabaja en horario nocturno.

Refrigerio para personal que trabaje en jornadas inusualmente prolongadas.

Reconocimiento por los años de servicio prestados a los empleados que cumplen 5,10, 15, 20, 25 y 30 años.**

Servicio de Terapias anti estrés a través de Grupo Serenidad. El monto destinado a este beneficio fue de USD 2,736. El Banco asume el 80% (\$24) y el colaborador el 20% (\$6). En el año 114 personas utilizaron el servicio.

Club de Empleados. Con la coordinación directa del área de Gente y el apoyo voluntario de los miembros del club de empleados, se desarrolló un calendario de actividades con alta participación de los colaboradores y de sus familiares.

Utilidades. La participación de utilidades del ejercicio económico del año 2012, distribuidas en el año 2013, benefició a 3.516 empleados y ex empleados, con 4.064 cargas. Adicionalmente, los empleados de servicios complementarios que participan en el reparto, suman 981 más 1.756 cargas.

** Todos los conceptos marcados con asteriscos (**) no aplican para personal eventual. Sin embargo, en el caso de que la persona con contrato eventual sea contratada indefinidamente por el Banco, se respeta la antigüedad para acceder a estos beneficios desde el primer día de ingreso a la Institución.

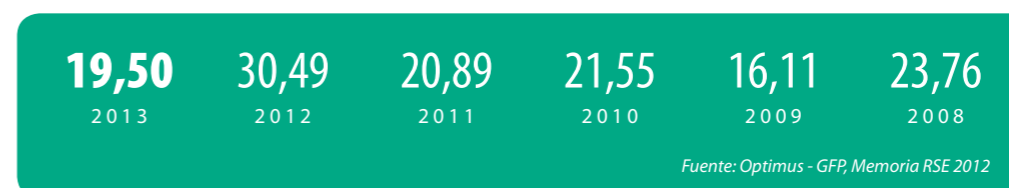
CAPACITACIÓN

El valor de la inversión en procesos de formación durante el año 2013 fue de USD 633,919.



Durante el año 2013 se continuó con el Programa de Cultura Gestión para el Servicio GPS, alineado a la estrategia del negocio de reforzar el modelo de servicio en beneficio de los resultados. El programa se dirigió a subgerentes, ejecutivos, asistentes y cajeros de las áreas de negocio y operaciones de la red de agencias.

PROMEDIO HORAS CAPACITACIÓN POR PERSONA DEL TOTAL DE COLABORADORES



Algunos Cursos Importantes del 2013

Gestión para el Servicio. Programa específico que se realizó para reforzar el servicio del personal operativo de la red de agencias. Surgió a partir de la implementación del nuevo modelo de servicio de PRODUBANCO.

Inducción Corporativa. Dirigida al personal nuevo de la Institución con el fin de que el nuevo colaborador asuma la cultura corporativa de la empresa (misión, visión, filosofía, valores, competencias, etc.).

Institucionales. Capacitaciones dictadas con el fin cumplir con los temas normativos y específicos como:

- *Prevención de Lavado de Activos:* Se cubren temas de Riesgo y Control que debe tener en cuenta el colaborador para evitar el lavado de dinero.

PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS

32,12% PERSONAL CAPACITADO	1.507 HORAS CAPACITADAS	PRODUBANCO 586	SERVIPAGOS 340
---	--------------------------------------	-------------------	-------------------

- *Seguridad y Salud Ocupacional:* Seguridad y prevención de la salud por riesgos del trabajo.

PERSONAL CAPACITADO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

TEMAS	# PERSONAS	HORAS TOTAL
Adiestramiento interno de seguridad y salud ocupacional	2.158	3.388
Charla de SSO alta dirección	20	48
Formación de auditores en SSO	4	160
Seguridad corporativa	24	48
Taller comités, subcomités y delegaciones de SSO funciones, Alcance de responsabilidades y gestión integral	374	2.496
Taller de brigadistas y planes de emergencia	86	810
Taller responsables de prevención de riesgos	94	1.068
TOTAL GENERAL	2.760	8.018

- *Interaction Client:* Manejo de la herramienta del sistema de telefonía.

Programas de Entrenamiento Continuo. Escuela de Inducción de Banca de Personas, Escuela de Call Center, Escuela de Cajas, etc.

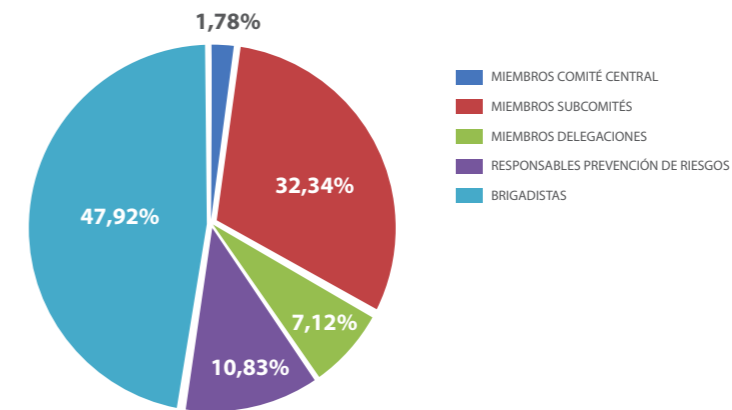
Regulares. Cursos que se atienden bajo requerimientos específicos debido a necesidades de actualización. Son independientes a los requerimientos del plan de capacitación que se basa en la metodología DENC (Detección Estratégica de Necesidades de Capacitación).

Proyectos especiales presupuestados dentro del año, para cubrir ciertas necesidades específicas.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SSO)

La estructura de Seguridad y Salud Ocupacional del GFP está conformada por un comité central, subcomités, delegaciones, responsables de prevención de riesgos y brigadistas. La participación de los colaboradores en esta estructura es del 47,08% del total.

PARTICIPACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



Las prácticas, políticas y procedimientos del GFP están enfocados en una cultura de prevención de la salud y alineados con el derecho a la seguridad y salud en el trabajo descritos en el numeral 5.6 de nuestro Código de Ética y Conducta. Todos los colaboradores cuentan con un seguro médico privado de vida y asistencia médica, cuyo costo es asumido en un 70% por el GFP.

El 2 de enero del 2013 el Ministerio de Relaciones Laborales aprobó el Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional de PRODUBANCO.

Durante el año, en cumplimiento de la nueva normativa establecida de SSO, se realizaron las siguientes actividades:

- Se continuó con el plan de capacitación institucional para todos los integrantes de comités, subcomités y personal de SERVIPAGOS y PRODUBANCO.
- Capacitación de cultura de seguridad y prevención a cargo del departamento de SSO.
- Comunicación a los colaboradores del GFP de información de adiestramiento sobre los siguientes temas:
 - Riesgos laborales inherentes al uso de pantalla de visualización de datos
 - Reinserción laboral
 - Inspecciones planeadas para brigadistas
 - Pausas activas
 - Prevención ante la exposición a escopolamina
 - Reglamento interno de seguridad y salud ocupacional
 - Matriz de identificación de peligros y riesgos
 - Actuación ante riesgo psicosocial
 - Notificación de presunción de enfermedades profesionales
 - Proceso para inspección de no conformidades en puestos de trabajo
- Simulacros de evacuación en las oficinas del GFP de acuerdo al cronograma fijado y con la participación de 2.432 personas a nivel de todas las empresas del Grupo y con un total de 8.018 horas de capacitación.

LA8
LA6

Seguridad Corporativa

Al cierre del 2013 el área de Seguridad Corporativa trabajaba con un contingente de 28 colaboradores internos y 258 externos provenientes de la empresa de seguridad contratada. El 93% de los colaboradores internos y el 75% de los externos recibieron capacitación en materia de derechos humanos y seguridad.

PROGRAMAS INNOVADORES PARA NUESTROS COLABORADORES

Además de la capacitación técnica, mantenemos estos programas que contribuyen al equilibrio de la vida personal y laboral del trabajador.

Un Día de Fútbol

113 colaboradores ganaron un día de fútbol durante el 2013. A través de este programa ponemos a disposición de los miembros del Grupo las suites en los estadios de los equipos de Liga Deportiva Universitaria y Barcelona. Los interesados pueden inscribirse en los sorteos que se comunican internamente para los diferentes partidos. Los ganadores disfrutaron de un sano momento de diversión con familia y amigos.

Club de Empleados

El Club de Empleados organizó actividades sociales, deportivas y solidarias con la comunidad. La agenda fue cumplida con el apoyo de los distintos responsables de las actividades en coordinación con el departamento Gente.

ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	INVERSIÓN USD
Festejo cumpleaños	1.726	8,928
Eventos deportivos	308	11,970
Días especiales	3.244	18,705
Labor social	167	1,036
Recreación	159	6,638
TOTAL	5.604	47,278

Fuente: Registros Club de Empleados PRODUBANCO

ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Impulsamos el trabajo en beneficio de la comunidad y la participación de nuestros colaboradores en estas acciones. Nos hemos involucrado con programas de ayuda de varios enfoques para que los voluntarios del Grupo puedan sumarse a las causas de apoyo que atraen su interés.

Cabe destacar que el GFP busca las oportunidades y abre el espacio para que los colaboradores se integren en estas actividades que están fuera del campo laboral y que sin embargo también les permiten desarrollar habilidades como por ejemplo la de capacitación a terceros, al vincularse con programas en los que actúan como facilitadores.

En el 2013 nuestros colaboradores participaron en el voluntariado en hospitales, reforestación, la construcción de viviendas con la Fundación Un Techo para Mi País y programas de capacitación a estudiantes de nivel escolar y de colegio con la Fundación Junior Achievement Ecuador. Las actividades que efectuamos se detallan en el capítulo Nuestra Comunidad.



Comunicación Interna

La clave de toda buena relación es la comunicación. La convivencia diaria que nos da el trabajo exige que estemos en contacto permanente para que las distintas acciones no queden aisladas sino que magnifiquen sus resultados gracias al conocimiento y la cooperación de todos.

La comunicación abierta, oportuna y activa contribuye a generar un buen ambiente de trabajo y por eso buscamos que todos los miembros del equipo estén bien informados. En el 2013 empleamos los siguientes medios de comunicación interna.

- La Intranet de PRODUBANCO que permite a todos sus colaboradores tener acceso a la información institucional.
- Correos electrónicos internos masivos que tienen por objeto mantener al GFP al tanto de acontecimientos diarios, lanzamiento de nuevos productos y servicios e informativos especiales, entre otros.
- Presentaciones que se despliegan en el computador de cada colaborador al iniciar su sesión de trabajo. Esta práctica ha resultado muy efectiva para comunicar información importante.

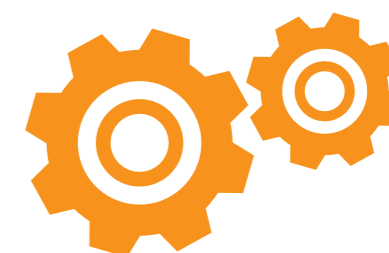




Nos debemos a nuestros clientes, nuestra razón de ser. Permanentemente trabajamos en innovar, desarrollar y mejorar nuestros productos y servicios financieros para hacerles más fácil su trabajo y su vida personal.

| Clientes | Segmentos | Unidades de Negocio
| Productos | Servicios | Canales Atención
| Atención telefónica | Confidencialidad

Nuestros Clientes



Nuestros Clientes

Nos debemos a nuestros clientes, nuestra razón de ser. Permanentemente trabajamos en innovar, desarrollar y mejorar nuestros productos y servicios financieros para hacerles más fácil su trabajo y su vida personal.

Los principales **intereses y expectativas** de los clientes son:

- Productos y servicios que contemplen sus necesidades y las satisfagan.
- Agilidad y eficiencia en el servicio.
- Atención personalizada.
- Información de fácil acceso, clara y certera sobre tasas y condiciones de productos.
- Disponibilidad y facilidad de contacto a través de distintos medios para la atención de sus requerimientos.
- Gama completa de servicios financieros con atractivas condiciones.
- Solidez, solvencia, respaldo.

En respuesta a estos intereses y expectativas llevamos a cabo las siguientes **iniciativas y acciones**:

- Comisión de Calidad de Servicios.
- Alianzas para ofertar nuevos beneficios y promociones.
- Lanzamiento de productos que satisfagan las necesidades particulares de los distintos segmentos.
- Portafolio de productos y servicios para personas naturales, pequeñas y medianas empresas, y clientes corporativos.
- Cobertura en zonas rurales a través de las agencias SERVIPAGOS y PAGOÁGIL.
- Procedimientos y adecuaciones físicas en oficinas para atender a personas con capacidades especiales, personas de la tercera edad y embarazadas.
- Grupos focales, encuestas y mediciones de satisfacción del cliente.
- Medición de la calidad de servicio en el área de cajas a través de la herramienta Q-Matic.
- Capacitación a los colaboradores del Grupo para que puedan guiar satisfactoriamente al cliente en sus inquietudes.

Mantenemos **comunicación permanente con nuestros clientes** a través de los siguientes medios de contacto:

- Canales tradicionales y alternativos de comunicación.
- Reuniones con representantes del grupo de interés al menos una vez al año.

Un vistazo a los clientes, segmentos y unidades de negocio en el 2013

El número de clientes de PRODUBANCO, PRODUBANK Y SERVIPAGOS incrementó en un 5% con respecto al del año 2012.

NÚMERO DE CLIENTES CON PRODUCTOS ACTIVOS DEL GFP AL CIERRE DEL AÑO 2013

570.785

PRODUBANCO
PRODUBANK

50

SERVIPAGOS

El número total de clientes incluye una sola vez a aquellos que pertenecen a varias unidades de negocio.

A través de cada una de nuestras unidades de negocio ofrecemos productos y servicios especializados para cada segmento de cliente.

4.14, 4.15
4.16, 4.17

BANCA DE PERSONAS

549.713

NÚMERO DE
CLIENTES

Personas naturales bajo un modelo de atención segmentado.

45%

Participación en los Depósitos del GFP

25%

Participación en la Cartera Total del GFP

Portafolio de Productos: Cuentas corrientes y de ahorros, pólizas de acumulación, fondos de inversión, crédito hipotecario de vivienda, automotriz y de consumo, tarjetas de crédito personales y corporativas MasterCard y Visa.

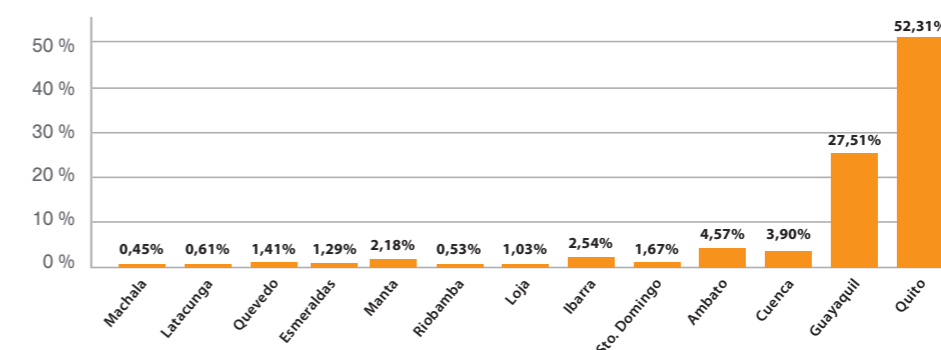
2.7, 2.2
FS6

CRÉDITOS OTORGADOS POR BANCA DE PERSONAS AL 31 DE DICIEMBRE 2013

SECTOR ECONÓMICO	COMERCIAL	CONSUMO	MICROEMPRESA	TOTAL CARTERA
ACTIVIDADES NO ECONÓMICAS	0,00%	1,98%	0,00%	1,98%
AGRICULTURA , CAZA, SILVICULTURA Y PESCA	0,51%	4,27%	0,03%	4,81%
COMERCIO, RESTAURANTES Y HOTELES	2,02%	30,16%	0,16%	32,37%
CONSTRUCCIÓN	0,31%	4,44%	0,02%	4,78%
ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	0,03%	0,84%	0,00%	0,87%
ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, SERVICIOS PRESTADOS A EMPRESAS	0,55%	12,58%	0,04%	13,18%
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	0,05%	2,23%	0,00%	2,28%
INDUSTRIA MANUFACTURERA	1,15%	11,03%	0,06%	12,26%
SERVICIOS COMUNALES, SOCIALES Y PERSONALES	0,52%	18,95%	0,04%	19,51%
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	0,60%	7,30%	0,06%	7,96%
PORCENTAJE TOTAL CRÉDITO OTORGADO	5,73%	93,80%	0,42%	100,00%

Fuente: DataWarehouse GFP

PARTICIPACIÓN DEL SEGMENTO EN LA CARTERA DEL GFP (POR CIUDAD)



BANCA TRANSACCIONAL Y MICROCRÉDITO

En el 2013 se consolidó esta nueva unidad que incorpora el negocio comercial y transaccional de SERVIPAGOS y PAGOÁGIL, y el negocio en línea de originación de operaciones de microcrédito en base a las estrategias definidas por el Banco. Entre los objetivos principales de esta unidad se encuentran:

- Impulsar el crecimiento transaccional y maximizar los ingresos operacionales a través de la consecución de nuevos clientes, productos y servicios, tanto en SERVIPAGOS como PAGOÁGIL.
- Aprovechar la infraestructura de red de SERVIPAGOS y especialmente usuarios de agentes PAGOÁGIL, para la originación de microcrédito y rentabilizar el negocio de activos de riesgo del Grupo.
- Desarrollar la relación comercial con empresas del sector público para promover el sistema de recaudaciones de usuarios de estas entidades.

CRÉDITOS OTORGADOS POR BANCA DE MICROCRÉDITO AL 31 DE DICIEMBRE 2013

SECTOR ECONÓMICO	TOTAL CARTERA
ACTIVIDADES NO ECONÓMICAS	1,98%
AGRICULTURA , CAZA, SILVICULTURA Y PESCA	4,81%
COMERCIO, RESTAURANTES Y HOTELES	32,37%
CONSTRUCCIÓN	4,78%
ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	0,87%
ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, SERVICIOS PRESTADOS A EMPRESAS	13,18%
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	2,28%
INDUSTRIA MANUFACTURERA	12,26%
SERVICIOS COMUNALES, SOCIALES Y PERSONALES	19,51%
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	7,96%
PORCENTAJE TOTAL CRÉDITO OTORGADO	100,00%

Fuente: DataWarehouse GFP



BANCA PYMES

14.694
PYMES

1.684
PERSONAS NATURALES
NÚMERO DE CLIENTES

Personas jurídicas con ventas de hasta USD 5 millones y personas naturales con actividad comercial con riesgos mayores a USD 30 mil (excepto en Quito y Guayaquil, donde se incluye en PYMES a personas naturales con crédito comercial superior a USD 100 mil.)

14%

Participación en los Depósitos del GFP

15%

Participación en la Cartera Total del GFP

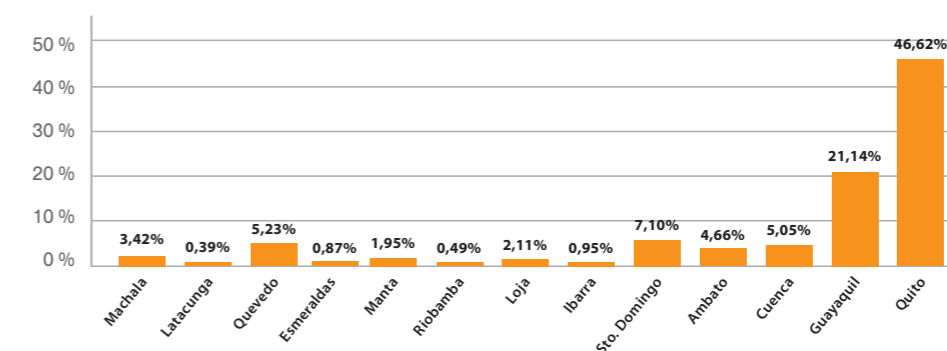
Portafolio de Productos: Cuentas corrientes y de ahorros, pólizas de acumulación, crédito para capital de trabajo, crédito para activos fijos, crédito adquirencias, crédito camiones y tractores, tarjeta de crédito.

CRÉDITOS OTORGADOS POR BANCA PYMES AL 31 DE DICIEMBRE 2013

SECTOR ECONÓMICO	COMERCIAL	CONSUMO	MICROEMPRESA	TOTAL CARTERA
AGRICULTURA , CAZA, SILVICULTURA Y PESCA	17,30%	0,30%	0,01%	17,62%
COMERCIO, RESTAURANTES Y HOTELES	31,84%	0,94%	0,06%	32,84%
CONSTRUCCIÓN	6,96%	0,15%	0,00%	7,11%
ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	1,04%	0,00%	0,00%	1,04%
ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, SERVICIOS PRESTADOS A EMPRESAS	7,23%	0,25%	0,02%	7,49%
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	0,77%	0,10%	0,00%	0,87%
INDUSTRIA MANUFACTURERA	13,73%	0,36%	0,01%	14,10%
SERVICIOS COMUNALES, SOCIALES Y PERSONALES	5,12%	0,31%	0,01%	5,44%
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	13,23%	0,20%	0,04%	13,47%
PORCENTAJE TOTAL CRÉDITO OTORGADO	97,25%	2,60%	0,15%	100,00%

Fuente: DataWarehouse GFP

PARTICIPACIÓN DEL SEGMENTO EN LA CARTERA DEL GFP (POR CIUDAD)



2.7, 2.2
2.9, FS6

RB2, FS6

BANCA EMPRESARIAL

2.7, 2.2
FS6

1.267

NÚMERO DE
CLIENTES

Empresas medianas y grandes con ventas anuales entre USD 5 millones y USD 20 millones.

5%

Participación en los Depósitos del GFP

Portafolio de Productos: Cuentas corrientes y de ahorros, pólizas de acumulación, créditos para capital de trabajo, tarjetas de crédito MasterCard y Visa, leasing, avales, garantías, comercio exterior, cobranzas.

8%

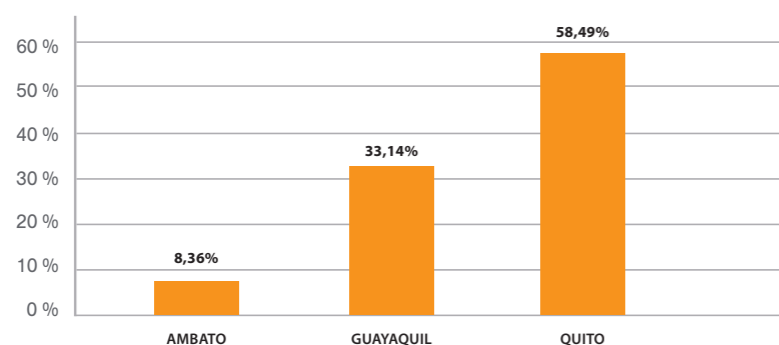
Participación en la Cartera Total del GFP

CRÉDITOS OTORGADOS POR BANCA EMPRESARIAL AL 31 DE DICIEMBRE 2013

SECTOR ECONÓMICO	COMERCIAL	CONSUMO	TOTAL CARTERA
AGRICULTURA, CAZA, SILVICULTURA Y PESCA	5,16%	0,00%	5,16%
COMERCIO, RESTAURANTES Y HOTELES	36,33%	0,06%	36,39%
CONSTRUCCIÓN	7,34%	0,01%	7,35%
ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	1,31%	0,00%	1,31%
ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, SERVICIOS PRESTADOS A EMPRESAS	9,47%	0,07%	9,55%
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	0,44%	0,00%	0,44%
INDUSTRIA MANUFACTURERA	28,93%	0,01%	28,93%
SERVICIOS COMUNALES, SOCIALES Y PERSONALES	6,96%	0,00%	6,96%
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	3,90%	0,00%	3,90%
PORCENTAJE TOTAL CRÉDITO OTORGADO	99,84%	0,16%	100,00%

Fuente: DataWarehouse GFP

PARTICIPACIÓN DEL SEGMENTO EN LA CARTERA DEL GFP (POR CIUDAD)



BANCA CORPORATIVA

1.564

NÚMERO DE
CLIENTES

Compañías grandes con ventas anuales superiores a USD 10 millones.

19%

Participación en los Depósitos del GFP

Portafolio de Productos: Cuentas corrientes y de ahorros, pólizas de acumulación, créditos, línea de crédito cerrada, cobranzas, tarjetas de crédito corporativas, cash management, crédito para capital de trabajo, avales, garantías, comercio exterior, cobranzas.

41%

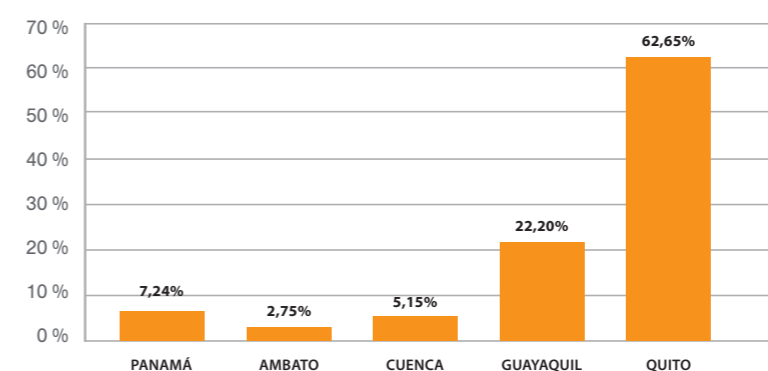
Participación en la Cartera Total del GFP

CRÉDITOS OTORGADOS POR BANCA CORPORATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2013

SECTOR ECONÓMICO	COMERCIAL	CONSUMO	TOTAL CARTERA
AGRICULTURA, CAZA, SILVICULTURA Y PESCA	4,98%	0,00%	4,98%
COMERCIO, RESTAURANTES Y HOTELES	42,03%	0,02%	42,05%
CONSTRUCCIÓN	4,08%	0,00%	4,08%
ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	0,90%	0,00%	0,90%
ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, SERVICIOS PRESTADOS A EMPRESAS	4,87%	0,00%	4,88%
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	1,92%	0,00%	1,92%
INDUSTRIA MANUFACTURERA	33,10%	0,00%	33,10%
SERVICIOS COMUNALES, SOCIALES Y PERSONALES	0,62%	0,00%	0,62%
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	7,46%	0,00%	7,46%
PORCENTAJE TOTAL CRÉDITO OTORGADO	99,98%	0,02%	100,00%

Fuente: DataWarehouse GFP

PARTICIPACIÓN DEL SEGMENTO EN LA CARTERA DEL GFP (POR CIUDAD)



BANCA PRIVADA

2.7, 2.2
FS6

1.316

NÚMERO DE
CLIENTES

Personas naturales con alto patrimonio interesadas en mantener inversiones financieras estables.

11%

Participación en los Depósitos del GFP

Portafolio de Productos: Manejo de dinero en dólares y euros, opciones de financiamiento, inversión, tarjetas de crédito, servicios a través de canales tecnológicos, servicios financieros, banca de inversión y asesoría integral.

3%

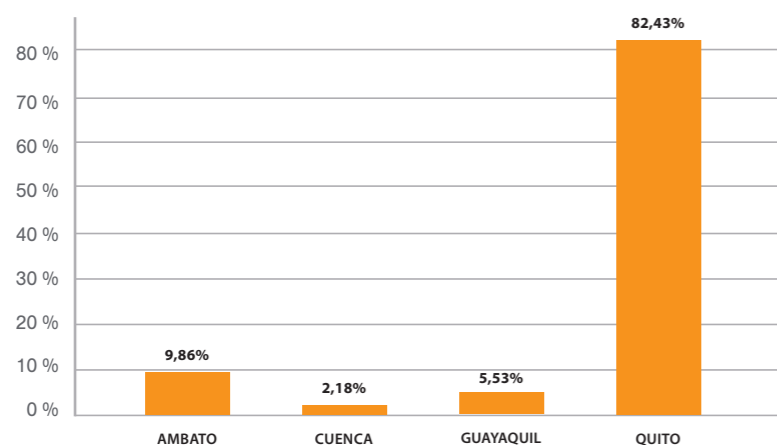
Participación en la Cartera Total del GFP

CRÉDITOS OTORGADOS POR BANCA PRIVADA AL 31 DE DICIEMBRE 2013

SECTOR ECONÓMICO	COMERCIAL	CONSUMO	TOTAL CARTERA
ACTIVIDADES NO ECONÓMICAS	0,00%	0,19%	0,19%
AGRICULTURA, CAZA, SILVICULTURA Y PESCA	3,84%	0,21%	4,06%
COMERCIO, RESTAURANTES Y HOTELES	39,50%	7,59%	47,09%
CONSTRUCCIÓN	6,44%	0,93%	7,37%
ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	0,63%	0,04%	0,67%
ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, SERVICIOS PRESTADOS A EMPRESAS	13,60%	0,74%	14,34%
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	0,20%	0,51%	0,71%
INDUSTRIA MANUFACTURERA	12,67%	2,43%	15,10%
SERVICIOS COMUNALES, SOCIALES Y PERSONALES	1,22%	0,47%	1,69%
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	7,54%	1,24%	8,78%
PORCENTAJE TOTAL CRÉDITO OTORGADO	85,65%	14,35%	100,00%

Fuente: DataWarehouse GFP

PARTICIPACIÓN DEL SEGMENTO EN LA CARTERA DEL GFP (POR CIUDAD)



TESORERÍA

2.7, 2.2
FS6

228

NÚMERO DE
CLIENTES

Instituciones que manejan un portafolio financiero de al menos USD 1 millón de dólares local o internacionalmente, que posean su propia unidad especializada de tesorería y requieran productos de esta unidad.

6%

Participación en los Depósitos del GFP

Portafolio de Productos: Captaciones a corto plazo (repos y overnight), colocaciones corto plazo (reverse, repo y crédito de Tesorería), compra – venta de divisas (negociaciones spot, contratos forward de divisas, órdenes de compra y venta), otros productos derivados. Las operaciones de Tesorería se concentran en el sector de establecimientos financieros.

9%

Participación en la Cartera Total del GFP

Productos Nuevos e Innovadores 2013

Permanentemente desarrollamos nuevos productos y servicios considerando las cambiantes necesidades de nuestros clientes. En el 2013 destacamos el lanzamiento de las siguientes innovaciones:

Depósito Virtual

Esta solución, pionera en la banca ecuatoriana, permite a los clientes **realizar sus depósitos de cheques en línea**, a través de web y desde su oficina, sin la necesidad de acercarse a las ventanillas del Banco, lo que consecuentemente proporciona seguridad y eficiencia en tiempo y costos.

www.produmillas.com

Sitio web exclusivo para los tarjetahabientes que les proporciona mayor flexibilidad al momento de hacer uso de sus PRODUmillas acumuladas. El cliente puede ingresar a www.produmillas.com para **realizar el canje de forma inmediata** en cualquier aerolínea o cadena hotelera y sin restricciones de fechas o cupos.

MasterCard Movistar – Club Movistar

La tarjeta de crédito MasterCard Movistar de PRODUBANCO brinda al tarjetahabiente el beneficio de **formar parte del Club Movistar**, gracias al cual puede **acumular puntos por los consumos** realizados dentro o fuera del país y **canjearlos por equipos, mensajes de texto y tiempo aire**.

Personalización de cupos en Tarjetas de Crédito

Servicio gratuito para las tarjetas Visa y MasterCard de PRODUBANCO que permite al tarjetahabiente **asignar límites al cupo de su tarjeta de crédito** para transacciones nacionales, internacionales y por Internet con el fin de **robustecer su seguridad**.

2.2, PR1

Portafolio de Productos y Servicios



2.7, 2.2

Avales Bancarios

Los avales se emiten para respaldar el cumplimiento de obligaciones contraídas por un cliente con un tercero localizado en el país o en el exterior. El Banco se compromete en forma irrevocable al pago de la obligación.

Carta de Crédito de Exportación

Nuestro cliente es el beneficiario de la Carta de Crédito por la exportación de mercancías, que debe cumplir estrictamente con todos los términos y condiciones establecidos para recibir el pago o aceptación del giro de la carta de crédito.

Carta de Crédito de Importación

Es un medio de pago instrumentado por los bancos y regulado por la Cámara de Comercio Internacional. Es un compromiso asumido por un banco por cuenta de su cliente, obligándose a pagar al beneficiario a través de un corresponsal en el exterior contra la presentación de documentos de embarque y/o instrumentos de giro, siempre y cuando se cumpla con todos los términos y condiciones estipulados en la carta de crédito.

Carta de Crédito Doméstica

Instrumento de pago en transacciones comerciales en las que el ordenante y el beneficiario se encuentran en el mismo país. Es un compromiso asumido por un banco por cuenta de su cliente obligándose a pagar al beneficiario contra la presentación de ciertos documentos y/o instrumentos de giro, siempre y cuando se cumpla con todos los términos y condiciones estipulados en la carta de crédito. Su ámbito es local.

Carta de Crédito Standby

Garantía que emite un banco del exterior para respaldar a un beneficiario local, en caso de incumplimiento de pago o de una obligación contractual del ordenante por compromisos financieros, de servicios, comerciales o de cualquier otra índole, contraídos con el beneficiario del crédito. Estas operaciones son emitidas para garantizar el pago al beneficiario o un tercero en caso de incumplimiento por parte del ordenante de la Carta de Crédito Stand-by.

Fianzas y Garantías Bancarias

Son operaciones mediante las cuales el Banco se responsabiliza por el cumplimiento de obligaciones o contratos, contraídos por nuestros clientes con terceros localmente o en el exterior. Las garantías se emiten generalmente a favor de un beneficiario local o extranjero para respaldar el cumplimiento de compromisos tales como: seriedad de ofertas, cumplimientos de contratos, buen uso de anticipo.

Crédito Activos Fijos

Crédito diseñado para proyectos de expansión y compra de activos fijos para empresas.

Crédito Automotriz Nuevos

Financiamiento para la compra de vehículos nuevos.

Crédito Automotriz Usados

Financiamiento para la compra de vehículos usados.

Crédito Camiones

Línea de financiamiento que permite al cliente ampliar o renovar su flota de camiones ayudándole a obtener los resultados esperados en sus operaciones.

Crédito Capital de Trabajo

Crédito destinado al financiamiento del giro operativo del negocio.

Crédito Consumo Empleados

Crédito para compra o pago de bienes y servicios dirigido a personas que trabajan en relación de dependencia y que reciben la acreditación de su sueldo en una cuenta PRODUBANCO.

Crédito Consumo General

Crédito con garantía personal para compra o pago de bienes y servicios.

Crédito Consumo sin Garante

Financiamiento para clientes preferentes para compra o pago de bienes y servicios, sin necesidad de garante.

Crédito Maquinaria de Construcción

Línea de crédito para la adquisición de maquinaria de construcción.

Crédito Adquisición de Tractores

Línea de financiamiento comercial para la adquisición de tractores y herramientas de prenda agrícola.

Crédito Establecimientos

Línea de financiamiento inmediata diseñada para establecimientos afiliados a PRODUBANCO a través de la red de Medianet, para la ampliación su negocio y mejora de niveles de venta.

Crédito Facturas

Crédito destinado a proporcionar liquidez a los proveedores de una empresa, al transformar en efectivo las cuentas por cobrar de sus negocios.

Crédito Hipotecario Construcción

Financiamiento para la construcción de vivienda.

Crédito Hipotecario No Residencial

Crédito para la adquisición de oficinas, consultorios y locales comerciales.

Crédito Hipotecario Remodelación

Financiamiento para la remodelación de vivienda.

Crédito Hipotecario Terrenos

Crédito para la adquisición de terrenos y quintas vacacionales.

Crédito Hipotecario Vivienda

Financiamiento para la compra de vivienda.

Microcrédito

Alternativa de financiamiento dirigida a pequeños empresarios (personas naturales que realicen una o varias actividades económicas y que su nivel de ventas anuales no supere los USD 100,000 dólares) para capital de trabajo o compra de activos fijos.

Préstamo Directo Panamá

Financiamiento con garantía de un Depósito a Plazo Fijo (Time Deposit).

Crédito Vehículos Livianos

Crédito para la compra de un vehículo de uso comercial.

Leasing de Vehículos

Arrendamiento para personas naturales mediante el cual el cliente puede adquirir un vehículo nuevo (cero kilómetros) cuyo valor sea a partir de USD 18,000, sin cuota inicial, en los concesionarios aprobados.

Botón de Pagos

Cobranza identificada para la empresa mediante la cual los clientes ingresan a realizar el pago por medio de Banca en línea.

Cash Management

Soluciones tecnológicas para procesos operativos empresariales de cobro y/o pago.

Cobranzas Internacionales

El término cobranza (collection) sujeto a las reglas uniformes de la Cámara de Comercio Internacional, significa la tramitación por los bancos (remitente) de documentos, de acuerdo con las instrucciones recibidas del exportador o cedente, a fin de obtener el pago.

Comercio Exterior

Herramienta tecnológica que permite generar la solicitud, a través de Internet, de varios productos como: Cartas de Crédito de Importación o Exportación, Doméstica, Cartas de Crédito Stand By, Garantía Bancaria y Aduanera.

Cuenta Rol de Pagos

Dirigida a los empleados de las empresas que adquieren el servicio Rol de Pagos.

Giros

Giro monetario es una orden de pago a una persona que se encuentra en un lugar o país diferente de su residencia actual. Estos pagos se realizan en agencias SERVIPAGOS y agentes PAGOÁGIL a nivel nacional.

Línea de Crédito Cerrada (LCC)

La Línea de Crédito Cerrada es un producto para personas naturales o jurídicas mediante el cual se financia las compras de sus distribuidores a través de la habilitación de líneas de crédito manejadas por medio de los canales tecnológicos del Banco.

Pago a Proveedores

Solución que permite el pago a proveedores locales por medio de crédito en cuenta, de PRODUBANCO y de otras instituciones financieras.

Plan Eventos/Novios

Recaudación de depósitos de invitados a matrimonios o eventos. Se tramitan en cualquier oficina, sin necesidad de un número de cuenta y que permite, al titular de la cuenta, el control diario por Internet de los depósitos recibidos.

Produfacturas Automático

Pago anticipado de facturas a los proveedores de nuestros clientes corporativos.

Recaudación

Servicio de cobranza mediante el cual la empresa dispone, en línea, de toda la información de quienes le efectúan pagos. El proceso puede realizarse con o sin base de datos.

Roles de Pago

Servicio dirigido a empresas para el pago de nómina de sus empleados con beneficios exclusivos.

Transferencias al Exterior

Pagos a proveedores del exterior en dólares y otras monedas.

Cuenta de Ahorro

Cuenta creada para incentivar el ahorro de los clientes.

Ahorro Meta

Alternativa de corto y largo plazo que permite ahorrar en forma organizada y planificada mediante, débitos mensuales.

Ahorro Meta Auto

Plan de ahorro para la adquisición de automovil que permite precalificar para un crédito automotriz.

Ahorro Meta Bienestar

Plan de ahorro y alternativa de inversión a mediano y largo plazo con tasas preferenciales.

Ahorro Meta Casa

Plan de ahorro para la adquisición de vivienda que permite precalificar para un crédito hipotecario.

Ahorro Meta Disponible

Plan de ahorro a corto plazo con tasas preferenciales que permite ahorrar excedentes y tener fondos disponibles.

Cuenta Ahorro Euros

Cuenta destinada al ahorro en euros.

Cuenta Corriente

Cuenta creada para que el cliente maneje su dinero a través de chequera y canales tecnológicos.

Pólizas de Acumulación o Depósito a Plazo Fijo (Time Deposit)

Inversión a plazo fijo (con o sin intereses periódicos).

Inversiones

Inversiones locales e internacionales con la rentabilidad y seguridad ofrecida por el GFP.

Tarjetas de Crédito Visa y MasterCard

Tarjetas de crédito internacionales con aceptación en más de 25 millones de establecimientos a nivel mundial.

Tarjetas de Crédito Corporativas Visa y MasterCard

Tarjetas empresariales que permiten optimizar los costos operativos y simplificar los procesos asociados a la autorización, seguimiento, compras y conciliación de los viajes de negocio de sus colaboradores.

MasterCard SUPERMAXI PRODUBANCO

Tarjeta de crédito que además funciona como tarjeta de descuento en los locales del Grupo Supermaxi y que brinda el beneficio de pertenecer al programa MaxiDólar.

Visa Debit

Tarjeta de débito que permite realizar compras con el débito automático del monto de la cuenta bancaria.



Regalo Visa de PRODUBANCO

Tarjeta con un valor establecido que permite al beneficiario comprar en locales nacionales e internacionales hasta que se termine el saldo asignado a la tarjeta. No es recargable.

MasterCard SecureCode y Verified by Visa

Servicios gratuitos que protegen a los tarjetahabientes que realicen transacciones por Internet, con MasterCard y Visa respectivamente, en los sitios afiliados a los esquemas.

MaxiDólar

Programa de las tarjetas MasterCard SUPERMAXI PRODUBANCO que permite la acumulación de MaxiDólar por los consumos para ser canjeados por compras en SUPERMAXI y MEGAMAXI.

PRODUmillas

Plan de fidelidad de las tarjetas MasterCard y Visa Gold, MasterCard Platinum y Black, y Visa Platinum y Signature que permite acumular PRODUmillas por los consumos para ser canjeados por viajes, paquetes turísticos, dinero en efectivo o donaciones a Fundación Su Cambio por el Cambio.

Canales de Atención

Nos interesa poner nuestros servicios siempre a disposición de los clientes, en todo momento y lugar. Por ello, a través de los distintos canales de atención, presenciales y tecnológicos, estamos disponibles y al alcance de sus requerimientos personales o de negocios.

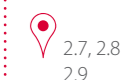
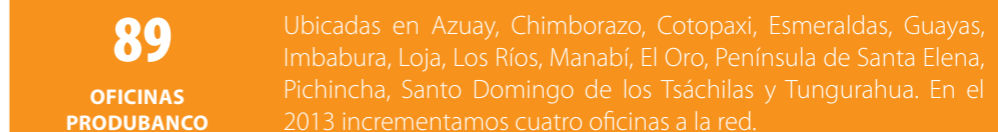
CANALES MÁS UTILIZADOS POR LOS CLIENTES GFP



TRANSACCIONES PROCESADAS A TRAVÉS DE CANALES EN EL 2013



CANALES PRESENCIALES



Con nuestra presencia en pequeños comercios en áreas urbanas y rurales en Ambato, Cuenca, Guayaquil, Machala, Manta, Portoviejo, Quito, Riobamba, Santo Domingo y sectores cercanos ponemos al alcance de la población, productos y servicios financieros.

177
AGENTES PAGOÁGIL

787
AGENTES PAGOÁGIL WEB

6,3 MILLONES DE TRANSACCIONES 2013

Contamos con 177 Agentes PAGOÁGIL que utilizan tecnología POS y TA, y con 787 Agentes PAGOÁGIL Web que emplean Internet para conectarse en forma fácil, segura y rápida a la red de servicios SERIVPAGOS y procesar múltiples transacciones. Los Agentes PAGOÁGIL Web están conformados por 357 puntos ubicados en comercios normales y por 430 puntos que son fruto de la alianza con 107 cooperativas.

En el 2013 se procesaron 6,3 millones de transacciones a través de agentes PAGOÁGIL y PAGOÁGIL Web.

CANALES TECNOLÓGICOS

Los canales tecnológicos son la alternativa para poner a disposición del cliente los servicios que le ofrecemos en el lugar en el que se encuentre y en cualquier horario.

217 CAJEROS AUTOMÁTICOS

Cajeros Automáticos

Contamos con 217 cajeros automáticos PRODUBANCO y SERVIPAGOS en el Ecuador a través de los cuales se procesaron 1,67 millones de transacciones promedio al mes.

+3000 CAJEROS BANRED

Adicionalmente los clientes pueden acceder a más de 3000 cajeros Banred en el territorio nacional y más de un millón de cajeros Visa Plus a nivel mundial.

9,4 MILLONES DE TRANSACCIONES

www.produbanco.com (web y autoconsultas): 9,4 millones de transacciones promedio al mes.

113.200 TRANSACCIONES POR MES

1700-123-123 ó (02) 2996-200 (teleasesores y servicio automático): 113.200 transacciones promedio al mes.

Banca Celular

Servicio desarrollado como medida adicional de seguridad y control, que brinda a nuestros clientes la posibilidad de monitorear los movimientos de su cuenta.

Web Móvil

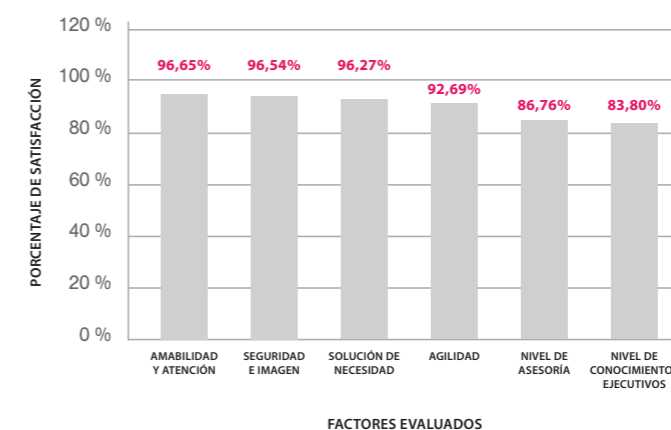
Servicio que permite realizar consulta de saldos, movimientos, pago de servicios públicos y transferencias entre cuentas propias a través del celular. Se procesaron 186.500 transacciones promedio al mes.

CALIDAD DE SERVICIO

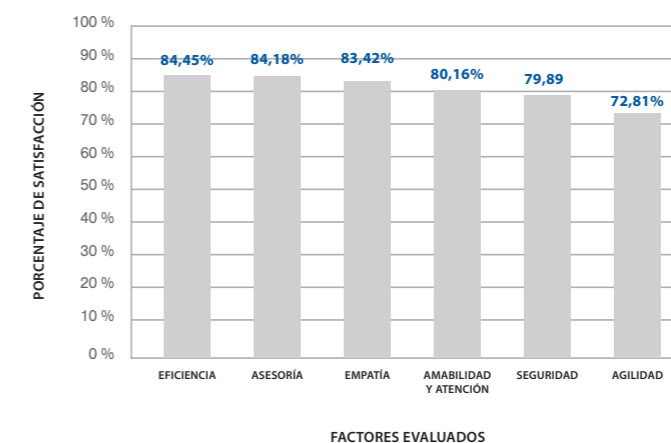
Nuestra filosofía es atender todas las necesidades financieras de los clientes buscando la excelencia en el servicio. Para ello y con el fin de fortalecer la cultura de calidad de servicio en el GFP, mediante la consolidación de planes y acciones orientadas a este propósito conformamos la **Comisión de Calidad de Servicio**. La comisión genera e implementa iniciativas de mejora en los distintos procesos existentes y establece los estándares e indicadores para la medición y monitoreo de la calidad.

Efectuamos controles permanentes en las oficinas del GFP en los que se evalúa la satisfacción del cliente con respecto a los principales atributos del servicio. En los gráficos siguientes se encuentran los resultados consolidados de las mediciones efectuadas en el año 2013.

PRODUBANCO EVALUACIÓN CALIDAD DE SERVICIO 2013



SERVIPAGOS EVALUACIÓN CALIDAD DE SERVICIO 2013



La Unidad de Atención al Cliente de PRODUBANCO estabilizó el esquema de funcionamiento que adoptó como Célula de Reclamos y Requerimientos a mediados del año anterior, incorporando los eventos de clientes de todas las bancas de negocio y atendiendo dichos casos como segundo nivel de resolución especializado a nivel nacional. De esta manera se logró una mayor captación de casos, y mayor agilidad en las respuestas hacia nuestros clientes y sus oficiales.



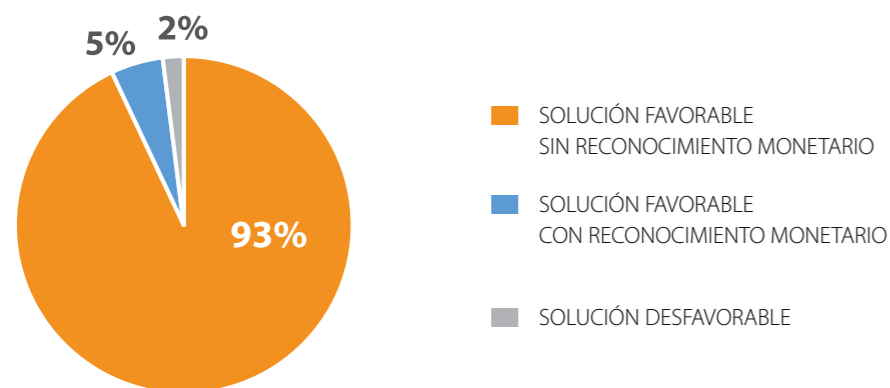
191.728
CASOS

17,32 %
RECLAMOS

82,68 %
REQUERIMIENTOS

Durante el 2013 se registraron un total de 191.728 casos, de los cuales 17,32% fueron reclamos y 82,68% requerimientos; el 93% se resolvió dentro de los tiempos establecidos. Las soluciones se dieron en un tiempo promedio de 1,05 días.

REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS RESUELTOS EN EL 2013 FAVORABLE Y DESFAVORABLEMENTE PARA LOS CLIENTES



Cultura de Seguridad

La **seguridad de la información** de nuestros clientes es una **prioridad institucional**. De igual forma, es muy importante para nosotros el difundir los consejos sobre cómo prevenir las amenazas externas existentes.

El incremento de transacciones a través de los canales tecnológicos y el aumento de la delincuencia informática demandaron un mayor esfuerzo en la seguridad en la plataforma. El Banco ha buscado superar los estrictos estándares de seguridad requeridos por las autoridades para que los clientes puedan realizar sus transacciones en un entorno seguro, eficiente y amigable.

El último trimestre del año se vio afectado por ataques recurrentes de phishing. Si bien las consecuencias no fueron materiales, respondimos fortaleciendo al máximo la plataforma de Banca en línea, inclusive a costo de la facilidad de operación y uso de la plataforma. El Banco instaló un firewall de aplicación web que permitirá implementar en los meses siguientes varias opciones que minimicen los esquemas de phishing y puedan eliminar vulnerabilidades relacionadas a este tipo de amenazas.

Entre los desarrollos del 2013 podemos destacar los servicios de personalización de montos y cantidad de transacciones financieras que se ajusten al comportamiento habitual del cliente, el registro de la información de beneficiarios como requisito para realizar transferencias de fondos a terceros y el uso de un PIN temporal como factor adicional de seguridad. En el 2014 completaremos una amplia gama de seguridades agregadas que responderán a un entorno creciente en complejidad y demanda.



En el ámbito del monitoreo de fraude, se fortalecieron los procesos de vigilancia de transacciones de tarjetas de débito basados en el comportamiento del usuario.

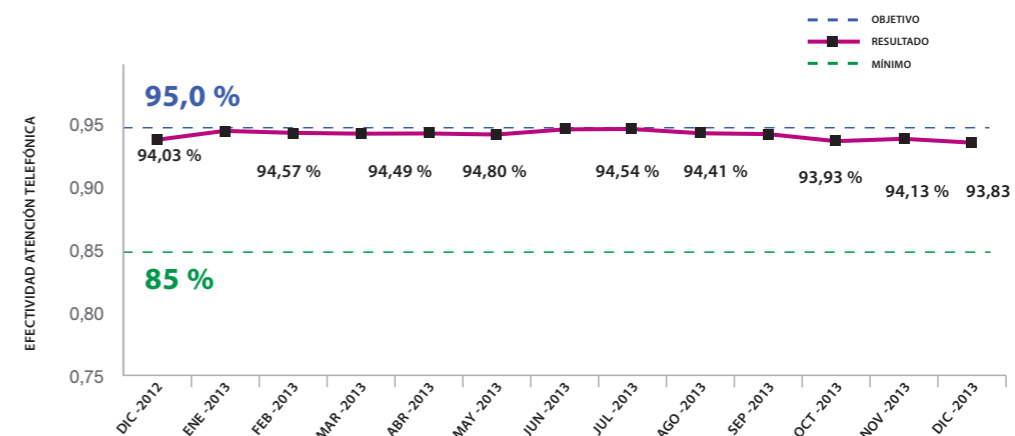
El Banco ha cumplido rigurosamente los estándares establecidos en la resolución 2148 de la Junta Bancaria, que determina parámetros de nivel internacional para la robustez de las plataformas de seguridad de información.

Atención Telefónica

La atención telefónica es clave para la imagen de una empresa. Quien llama a una institución espera recibir una respuesta cordial, rápida y eficiente de los funcionarios que contestan en representación de la misma.

Fomentamos una cultura de buena atención telefónica y es por eso que este aspecto se encuentra entre los objetivos institucionales. La calidad de atención telefónica es parte de la evaluación de los objetivos rutinarios de cada uno de los colaboradores del Grupo.

EFFECTIVIDAD TELEFÓNICA



Para instrumentar este aspecto de la atención, utilizamos la herramienta tecnológica Interaction Client, que permite administrar de manera eficiente todas las llamadas entrantes distribuyéndolas a los diferentes destinatarios para garantizar que las llamadas siempre sean atendidas.

Respeto a la Confidencialidad

En el GFP **respetamos la privacidad de la información, eje fundamental de nuestra actividad**. Las políticas que garantizan este cumplimiento se encuentran contempladas dentro de nuestro Código de Ética y Conducta: Sigilo Bancario, Servicio Confiable y Control de la Información, y Confidencialidad. En ellas se establece, entre otros aspectos, la obligatoriedad de mantener total reserva y confidencialidad sobre la información de nuestros clientes, y el compromiso de proporcionar información eficiente, certera, clara y oportuna.

Durante el 2013 se registraron 10 casos reportados sobre sigilo bancario, en los que se aplicaron las medidas correctivas internas.



Únicamente el aporte positivo de cada miembro de la sociedad hace posible su evolución y desarrollo. El GFP ejecuta acciones y respalda emprendimientos en favor de los grupos menos favorecidos, del medio ambiente, del arte, la cultura y el deporte.

Productos y servicios financieros para el desarrollo
Medio Ambiente | Cultura | Deporte
Grupos menos favorecidos

Nuestra
Comunidad



Nuestra Comunidad

Únicamente el aporte positivo de cada miembro de la sociedad hace posible su evolución y desarrollo. El GFP ejecuta acciones y respalda emprendimientos en favor de los grupos menos favorecidos, del medio ambiente, del arte, la cultura y el deporte. Para estos fines, se une a las iniciativas de otros organismos y se integra a distintos proyectos por medio de los equipos de voluntarios que se forman con los colaboradores del Grupo.

Los principales **intereses y expectativas** de la comunidad son:

- Actividades culturales y deportivas.
- Existencia de planes sociales.
- Alianzas estratégicas entre empresas para obtener más beneficios.

En respuesta a estos intereses y expectativas, llevamos a cabo las siguientes **iniciativas y acciones**:

- Apoyo a la Fundación Su Cambio por el Cambio.
- Apoyo a la Fundación Fundeporte.
- Programa de reciclaje de papel y cartón a través de Su Cambio por el Cambio.
- Apoyo y trabajo voluntario con la Fundación Un Techo para mi País.
- Ayuda a la autogestión de las comunidades involucradas en la Fundación Su Cambio por el Cambio, mediante la venta de productos y cultivos de las mismas.
- Auspicio de libros y actividades deportivas y culturales.
- Donaciones a damnificados.
- Participación activa en las distintas instituciones relacionadas con el sector financiero.
- Publicidad de productos y servicios.
- Pago de impuestos.
- Capacitación permanente al personal en medidas anti-corrupción y anti-lavado de dinero.
- Programas de voluntariado corporativo ejecutados por nuestros colaboradores.

Mantenemos **comunicación permanente con la comunidad** a través de los siguientes medios de contacto:

- Actividades de mercadeo y relaciones públicas.
- Página web.
- Redes sociales.
- Ruedas de prensa.
- Cumplimiento de la ley.
- Cumplimiento de normativas sociales y laborales.
- Apoyo de programas sociales y educativos.
- Incorporación de personas con capacidades distintas en la fuerza laboral.
- Transparencia en tasas y tarifas para socios y clientes.
- Participación activa en medidas anti-corrupción y lavado de dinero.
- Reuniones con representantes del grupo de interés al menos una vez al año.

4.14, 4.15
4.16, 4.17

Productos y Servicios Financieros para el Desarrollo

El GFP forma parte del crecimiento económico de los distintos sectores. A través de SERVIPAGOS y Agentes PAGOÁGIL procesamos transacciones de carácter social:

TRANSACCIONES DE CARÁCTER SOCIAL 2013



Fuera de las actividades propias de nuestra área de especialidad, realizamos gestión en diversos frentes:



Acción por el Medio Ambiente

En el trabajo cotidiano implementamos acciones que buscan el desarrollo sostenible y la conservación del entorno. En el cuadro siguiente presentamos de forma comparativa nuestro consumo de energía, cartón y papel desde el año 2009.

CONSUMO ANUAL	2009	2010	2011	2012	2013
PAPEL (toneladas)	149,11 <small>1.938,43 árboles medianos</small>	150,99 <small>1.962,93 árboles medianos</small>	162,61 <small>2.107,43 árboles medianos</small>	177,60 <small>2.308,80 árboles medianos</small>	188,69 <small>2.452,97 árboles medianos</small>
	Equivale a un consumo promedio diario de hojas de papel por colaborador de:				
	3,81	3,30	3,58	3,52	3,66
TÓNER (unidades)	2.554	2.756	1.887	2.192	2.289
	Equivale a un consumo promedio anual de tóners por colaborador de:				
	1,17	1,17	0,75	0,79	0,80
CARTÓN (cajas)	4.822	2.763	3.023	2.434	2.290
	Equivale a un consumo promedio anual de cajas de cartón por colaborador de:				
	2,22	1,18	1,20	0,88	0,80
DIÉSEL (galones)	11.524,83 <small>(1.441 GJ)</small>	7.230,11 <small>(904 GJ)</small>	4.091,95 <small>(511 GJ)</small>	3.932,91 <small>(492 GJ)</small>	3.004,78 <small>(376 GJ)</small>
GASOLINA (galones)	18.275,86 <small>(2.284 GJ)</small>	17.113,49 <small>(2.139 GJ)</small>	18.377,11 <small>(2.297 GJ)</small>	16.084,77 <small>(2.011 GJ)</small>	18.159,54 <small>(2.270 GJ)</small>
ENERGÍA ELÉCTRICA (kwh) <small>Se abastece de la red pública</small>	8'160.726,42 <small>(29.379 GJ)</small>	9'933.709,18 <small>(35.761 GJ)</small>	10'651.339,47 <small>(38.345 GJ)</small>	8'292.616,3 <small>(29.853 GJ)</small>	9'168.376 <small>(33.006 GJ)</small>
	Equivale a que en promedio cada colaborador mantenga prendido un número de focos de 100 watts de:				
	6,51	6,78	7,34	5,18	5,56
AGUA POTABLE (m3) <small>Se abastece de la red pública</small>	28.444,73	26.023,94	23.078	25.870,04	27.630,25
	Equivale a un consumo promedio diario de litros de agua por colaborador de:				
	54,47	46,16	38,19	38,82	40,21
EMISIÓN INDIRECTA CO2 ANUAL (tns. métricas)	3.285,90	3.887,43	4.132,06	3.239,41	3.571,99

Fuente: Archivo área administrativa del GFP

• Se trata de energía proveniente de fuentes hidroeléctricas (57,72%), y de fuentes termoeléctricas y otras (42,28%). Información tomada de la página web del CENACE: www.cenace.org.ec
 • Para el cálculo de CO2 emitido por combustible se utiliza el factor de conversión establecido por el DEFRA (Department for Environment Food and Rural Affairs).
 • Para el cálculo de emisiones por consumo de energía eléctrica se utilizó el factor de conversión de la DIA (Dirección de Información Académica de la Pontificia Universidad Católica de Perú).
 • Para el cálculo de GJ (Gigajulios) se consideró la tabla de conversión del manual GRI 3.1

Estamos enfocados en reducir el consumo de recursos e incentivar el interés por el cuidado del medio ambiente y por ello hemos incursionado en las siguientes iniciativas:

NUESTRO PROYECTO AMBIENTAL

La *carbononeutralidad* es el balance entre emisiones y compensaciones de CO2 mediante el establecimiento de prácticas de reducción y remoción de emisiones.

En noviembre del 2013, con el apoyo de la Corporación Andina de Fomento (CAF), PRODUBANCO arrancó este proyecto ambiental que tendrá dos etapas: una interna y otra externa. La interna busca **medir la huella de carbono en nuestros edificios principales** (Matriz Quito y Sucursal Mayor Guayaquil) con el **objetivo de realizar las acciones necesarias** en conjunto con nuestros colaboradores, para conseguir la **certificación de Carbono Neutro** por parte de un ente internacional calificado y así compensar y reducir el impacto negativo de nuestras acciones en el ambiente.

Al cierre de marzo del 2014 contamos con nuestro primer inventario de emisiones de carbono desarrollado por la empresa especializada Soluciones Ambientales Totales Sambito. Dicho inventario se realizó con la información de los registros de consumo correspondientes al año 2012 que ya se encontraban auditados, lo cual ratifica la confiabilidad de la información y las mediciones.

Nos encontramos trabajando en el inventario del 2013 con el que podremos elaborar políticas específicas sobre el tema ambiental y reportar en nuestra próxima Memoria, no solo un comparativo de nuestras mayores emisiones que se originan en la generación de desechos biológicos, en el consumo de electricidad, gas refrigerante, papel, combustibles y en la movilización terrestre y aérea; sino también de las diferentes acciones emprendidas para cubrir nuestra huella de carbono.

La etapa externa de nuestro proyecto ambiental, que inició en noviembre del 2013, tiene por objeto **implementar acciones que promuevan el cuidado del medio ambiente** con la **introducción de productos bancarios innovadores** tanto de captación como de colocación, enfocados al desarrollo sostenible y social, **convirtiendo a nuestros clientes en socios estratégicos** en materia de **cuidado ambiental**.

OTRAS INICIATIVAS

Destino responsable de desechos

En el edificio matriz de Quito **todos los desechos** (excluidos los biológicos) tienen un **destino seguro** pues son entregados a gestores de residuos certificados por el Municipio de Quito.

Reciclaje de papel y cartón

Entregamos a la Fundación su Cambio por el Cambio 37,40 toneladas de **papel y cartón para reciclaje**, las que equivalen a 486 árboles medianos. Esta cantidad constituye aproximadamente el 19,82% de las toneladas de papel utilizado por el GFP.

Enfoque en Canales Tecnológicos

Impulsamos el **uso de canales tecnológicos que genera ahorro de materiales y tiempo**. El 77% de las transacciones se procesaron por canales tecnológicos en el 2013.



EN1



EN1



EN1



EN3



EN3



EN4



EN8



EN17



EN26



EN22



EN26

En esta línea, en el 2013 implementamos algunas iniciativas para concienciar a nuestros clientes sobre la importancia de las relaciones medioambientales:

- Difusión de **recomendaciones ecológicas** sobre reciclaje y reutilización de material a través de redes sociales.
- Uso de **cuadernos en papel amigable** con el ambiente que obsequiamos en época de Navidad.
- **Incentivo a la reforestación** a través de la campaña EcoRuta del Ahorro en la que se entregaron árboles para sembrar.

Apoyo a la Cultura y Conocimiento de la Realidad Nacional

La cultura enriquece al ser humano, le brinda la oportunidad de tener una visión más clara del entorno y alimenta la mente y el espíritu. Auspiciamos varios proyectos de índole cultural y realidad nacional. A continuación citamos los principales:

ORQUESTA SINFÓNICA JUVENIL DEL ECUADOR

Sinfonía por la Vida es el proyecto de inclusión social que **incorpora a niños, niñas y jóvenes de escasos recursos al sistema de orquestas sinfónicas infantiles y juveniles**.

El programa busca fortalecer los niveles de educación, incentivar la autoestima, desarrollar valores de disciplina, responsabilidad, y en especial trabajo en equipo. Otorga múltiples beneficios relacionados con el desarrollo humano y social, disminuyendo los riesgos de grupos vulnerables al ocupar su tiempo en actividades creativas, y propiciando elementos de desarrollo afectivo, habilidades de socialización y participación comunitaria.

BIBLIORECRO

Proyecto que tiene por objeto **fomentar la lectura** en el sur de la ciudad de Quito a través de la implementación de un bus que presta libros a la ciudadanía. Este sector de la ciudad se convertirá en un punto de referencia cultural para toda la población.

BIENAL DE ARQUITECTURA DE QUITO

Evento organizado por el **Colegio de Arquitectos de Quito**, que convoca a estudiantes profesionales, docentes y público en general interesado en temas de **arquitectura y ciudad**. Es una de las bienales más importantes y de más prestigio en el continente.

CONGRESO DE LIDERAZGO Y CRECIMIENTO EMPRESARIAL

Este evento, que presentó a Steve Forbes, se llevó a cabo en mayo del 2013 y fue organizado por la revista Seminarium.

CONGRESO CRISIS GLOBALIZACIÓN Y OPORTUNIDADES

Se celebró en junio de 2013 y en él se trataron los siguientes temas: rescate del río Guayas, cómo convertir la crisis en oportunidad, historias exitosas de la vida real, decálogo del desarrollo, derecho a la libertad de expresión, las virtudes de la apertura de los diferentes países, la redistribución de la riqueza que se ha logrado en el Ecuador por el dólar. Fue **organizado por la Federación Interamericana Empresarial**.

CONFERENCIA INTERNACIONAL DE DERECHO ECONÓMICO

En noviembre tuvo lugar esta conferencia en la que se **debatieron cuatro temas de actualidad** e importancia: la regulación del mercado, economía popular y solidaria, derecho de los recursos naturales no renovables y derechos económicos y sociales. La **Universidad Simón Bolívar convocó a este evento** en el que participaron más de 160 personas y que contó con la participación de más de 60 expositores de Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador, España, México, Perú y Venezuela.



FESTICLOWN

Este festival tuvo lugar en noviembre de 2013 en la Sala Demetrio Aguilera Malta de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, con el propósito de **promover el desarrollo del arte y la cultura en el Ecuador mediante la rama artística del teatro clown**. Fue organizado por Clown Pilo Artes Escénicas.

IX FESTIVAL DE COROS - FRANZ LISZT

Fue **presentado por el Conservatorio de Música Franz Liszt** en el mes de mayo. Participaron **diez coros, infantiles, juveniles y mixtos**, representantes de varios sectores de Quito, con un repertorio variado de música popular, folclórica y clásica.

CORTOMETRAJE LA LAGUNA

Producción escrita y dirigida por Felipe Lizarzaburu que **aborda la realidad del aborto**. El miedo, el rechazo, y el acto de arrebatarle a un ser el derecho a vivir, son expuestos en la obra.

LIBRO TIERRA DE CHAGRAS

Libro de 216 páginas con más de 300 fotografías que explican la **cultura y la tradición escondidas detrás de un poncho, un sombrero de paño, un zamarro y una par de botas vaqueras**. La autora es María Emilia Moncayo.

ECUADOR Y SU GENTE

Libro de Mimmo Privitera para circulación en Europa, que a través de la **fotografía y textos** literarios cortos presenta la **belleza del Ecuador**, la vida, la naturaleza y la gente.

LIBRO PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

El libro del autor Patricio Herrera busca recuperar la **historia de la planificación ecuatoriana durante sus seis décadas de existencia**, contrastando los contextos económicos, políticos y sociales en los que se produjeron los planes, agendas y propuestas de racionalización, y dilucidar un conjunto de logros, dificultades, conflictos y condicionamientos políticos e influencias de organismos internacionales.

TERRA INCÓGNITA

Ecuador Terra Incógnita es una **revista bimestral sobre la geografía, cultura, naturaleza e historia del Ecuador** desde una perspectiva fresca e independiente.

LIBRO DESCUBRIENDO LA EXCELENCIA

Libro que recoge **experiencias de los maestros premiados y datos estadísticos** de los cinco años en los que se ha realizado el concurso de **Excelencia Educativa** organizado por **Fundación Fidal**.

CUMBRE MUNDIAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL STARGROUP

Este evento organizado por Fundación Ekos, tiene como objeto **promover el análisis, la reflexión y el debate sobre la responsabilidad social**, centrados en la ética como eje fundamental de la cumbre, y generar competitividad, territorios y organizaciones socialmente responsables, así como la integración de diferentes puntos de vista para crear una visión de futuro. Se llevó a cabo en el mes de octubre.

Fomento del Deporte

El deporte genera salud y aleja los vicios; une y entretiene, es un buen ejercicio de fijación de objetivos y metas, y de superación personal. Apoyamos distintas disciplinas deportivas entre las que cabe destacar:

ATLETISMO

Marzo

Carrera Héroes de la Policía Nacional, llevada a cabo como parte de la celebración de los 75 años de profesionalización de la Policía.

Carrera Salinas Sunset

Mayo

Carrera Quito Tenis - Reciclo, Corro, Ando

Septiembre

Carrera Liga 10K

Octubre

Carrera El Recreo 10K

MARCHA

Apoyamos al equipo de marchistas liderado por el entrenador Fredy Vivanco en su preparación para competencias nacionales e internacionales. Durante el 2013 el equipo intervino en varias competencias destacándose la participación internacional en el Mundial de Marcha Atlética en Rusia.



CICLISMO

Noviembre

Vuelta al Cotopaxi, exigente competencia ciclística en la que sus participantes además de compartir, pueden conocer, disfrutar, valorar y aprender a respetar los espacios naturales y las condiciones en la montaña.

Mayo

Ilaló 2013

Carrera MTB nocturna

Septiembre

Carrera Pululahua, prueba nocturna de ciclismo de montaña, cuyo circuito incluye caminos carrozables de segundo y tercer orden en el cráter del volcán Pululahua y su área de influencia al noroeste de Quito.

FÚTBOL

Nos mantenemos presentes con publicidad en los Estadios Bellavista de Ambato y Casa Blanca de Liga Deportiva Universitaria.

TENIS

Auspiciamos el torneo nacional de tenis Copa Club Tungurahua.

4.12, SO1

Acción en Favor de los Menos Favorecidos

Es fundamental extender la mano a aquellos que han tenido menos oportunidades pues el verdadero crecimiento de una sociedad se da únicamente si todos sus integrantes progresan.

Apoyamos a organismos que trabajan seriamente en favor de los desprotegidos. Nos sumamos a causas justas y nos involucramos con diversas iniciativas de gestión social con la participación de nuestros colaboradores voluntarios. Los proyectos más importantes se detallan en las siguientes líneas:

FUNDACIÓN SU CAMBIO POR EL CAMBIO

Mantenemos un recurso asignado a tiempo completo para las actividades de la Fundación; su costo total está asignado al área de Gente de PRODUBANCO (160 horas mes – jornada completa). Realizamos un **aporte** de USD 264,000 para los proyectos **Escuela de Fútbol y Deportes Su Cambio por el Cambio en Quito y San Simón de Guaranda** que mantiene la Fundación Su Cambio por el Cambio:

Escuela de Fútbol y Deportes Su Cambio por el Cambio en Quito

En el 2013 esta institución se convirtió en el Centro Educativo "Su Cambio por el Cambio" con una cobertura de educación básica que va del segundo al décimo nivel y en donde se imparte educación integral, talleres ocupacionales, apoyo psicológico, medicinas, atención médica y dental a niños, niñas y adolescentes con alta vulnerabilidad. La participación de estos jóvenes en eventos internos y externos mejora su calidad de vida pues aumenta su autoestima. Con la gestión de la Escuela se benefician 230 niños y niñas.

San Simón de Guaranda

El proyecto San Simón en Guaranda beneficia a 626 personas en varias áreas de actividad:

- Programa de Educación para jóvenes y adultos con escolaridad inconclusa.
- Terapia ocupacional para adultos mayores que desarrolla la creatividad y la autoestima.

- Coordinación Productiva que consiste en la capacitación sistemática a campesinos en temas agropecuarios y en el incentivo a la producción de productos orgánicos.

Una vez por semana, los productos cultivados en la comunidad de Guaranda son transportados hasta la ciudad de Quito en donde son comercializados a los colaboradores de PRODUBANCO en su oficina Matriz. Además de gozar de la excelente calidad de los productos, los colaboradores cuentan con la facilidad de realizar la compra cargando el valor a su rol de pagos. En el 2013 las ventas de estos productos alcanzaron la suma de USD 14,460.60.

FUNDEPORTE

Con una afluencia mensual de alrededor de 20.000 personas, el complejo FUNDEPORTE ofrece a los **habitantes del sur de Quito** una serie de opciones para la **práctica deportiva**, el juego, la **recreación, diversión, esparcimiento** y la **convivencia familiar** en un medio ambiente sano. Nuestro aporte fue de USD 200,000.

CARITAS

El valor anual de nuestro aporte es de USD 12,000 y está destinado a la **atención de ancianos y niños** que diariamente reciben el servicio de comida, previa inscripción, en la parroquia Inmaculada Concepción de Iñaquito.

FUNDACIÓN SAN JOSÉ

Esta fundación mantiene un **hogar de adultos mayores** en el sur de Quito. Nuestra contribución anual es de USD 4,800. En

4.12
SO1

4.12
SO1

SO1



este año se realizaron adecuaciones en las instalaciones para que aproximadamente 120 personas tengan una mejor calidad de vida.

FUNDACIÓN UN TECHO PARA MI PAÍS

PRODUBANCO apoya logística y económicamente a la Fundación desde el año 2009. La jornada de recaudación del 2013 se llevó a cabo el 27 y 28 de abril en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Loja. Nuevamente, los canales de atención del GFP fueron la red autorizada para la recaudación de aportes del público. Por otro lado, 32 voluntarios (colaboradores y familiares) en Quito y Guayaquil, colaboraron en la construcción de cuatro casas. La obra demandó un total de 640 horas (considerando un promedio de 20 horas por persona).

PROGRAMA FORMANDO TALENTOS

En la tercera edición del Programa Formando Talentos, que nuevamente contó con el apoyo de la Fundación Junior Achievement y su herramienta Bancos en Acción, **se becó a una joven estudiante** de excelente potencial y calidad humana. De igual forma, **se dio inicio a la cuarta edición** en la que 11 colaboradores del GFP trabajaron como profesores de último año de bachillerato, compartiendo conocimientos sobre la banca. La selección final se realizará en el primer trimestre del 2014.

EMPRENDIENDO CONTIGO

El programa Emprendiendo Contigo **difunde conocimientos básicos sobre economía y banca a niños y niñas de centros de educación básica.** Un equipo conformado por 23 colaboradores de Quito y Guayaquil, realizó más de 170 horas de voluntariado impartiendo clases en la Escuela Domingo Faustino Sarmiento.

TELETÓN POR LA VIDA

La Teletón por la Vida 2013, dirigida en esta ocasión a **niños y niñas que necesitan de intervenciones quirúrgicas** tanto en el Ecuador como en el exterior, recibió el apoyo económico de PRODUBANCO por un valor de USD 20,000.

REFORESTACIÓN

Nuestras **campañas de reforestación** cuentan con la participación de **colaboradores voluntarios, sus familiares y amigos.** En el 2013 participaron 126 personas que invirtieron 504 horas por el medio ambiente.

VOLUNTARIADO

A través de los colaboradores voluntarios participamos en:

- **Fundación Dibuja una Sonrisa:** Donación de cabello y agasajo a niños con cáncer.
- **Hogar de Ancianos Santa Ana – Santo Domingo:** Adecuación de la fachada y actividades lúdicas.
- **Hogar de Ancianos San Joaquín – Quevedo:** Adecuación de la fachada y actividades lúdicas.

DONACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN

Cuando realizamos cambio de nuestros equipos de computación, los **antiguos computadores** pasan a formar parte de un inventario que es **donado a centros de educación** que lo requieran a través de la Fundación Su Cambio por el Cambio luego de recibir mantenimiento y reparación. En agosto del 2013 se inauguraron salas de computación en las siguientes escuelas de la ciudad de Guayaquil: Tía Rosalba, Niños Latinos, Coronel Lucio Gutierrez, El Edén de los Niños, Luceritos de Colores, Kenya, Rvdo. José Guerrero Villacís.



Recursos Invertidos en Beneficio de la Sociedad

Realizamos aportes para impulsar el bienestar de la comunidad y para promover actividades positivas.

INVERSIÓN SOCIAL 2013 EN USD

APORTES DESTINADOS A LA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD 2013	671,417
FUNDACIÓN SU CAMBIO POR EL CAMBIO	264,000
FUNDEPORTE	200,000
FUNDACION EDUNOVA - PROGRAMA SINFONÍA PARA LA VIDA	30,000
CONGRESO DE LIDERAZGO Y CRECIMIENTO EMPRESARIAL	30,000
FUNDACIÓN UN TECHO PARA MI PAÍS	28,000
FUNDACIÓN TELETÓN POR LA VIDA	20,000
FUNDACIÓN DIAGNÓSTICO REHABILITACIÓN E INTEGRACIÓN DEL NIÑO ESPECIAL	14,000
BIBLIORECREO	12,000
CARITAS - PARROQUIA LA INMACULADA CONCEPCIÓN DE IÑAQUITO - TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO	12,000
FUNDACIÓN JUNIOR ACHIEVEMENT	10,654
BIENAL DE ARQUITECTURA DE QUITO - COLEGIO DE ARQUITECTOS PROVINCIA DE PICHINCHA	10,000
FORMANDO TALENTOS - PROYECTO DE FORMACIÓN EMPRESARIAL	6,418
DIÓCESIS DE LOJA PASTORAL SOCIAL	5,000
FEDERACIÓN INTERAMERICANA EMPRESARIAL - CRISIS GLOBALIZACIÓN	5,000
FUNDACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA	5,000
UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLIVAR SEDE ECUADOR	5,000
FUNDACIÓN SAN JOSÉ	4,800
CUMBRE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL - STARGROUP	4,464
FESTIVAL DE COROS FRANZ LISTZ	2,500
OTRAS FUNDACIONES	2,582
APORTES DESTINADOS A LA PUBLICIDAD RESPONSABLE 2013	345,050
DEPORTES	150,016
EDUCACIÓN Y CULTURA	139,285
AUSPICIOS	47,466
DONACIONES	8,283

Fuente: DataWarehouse GFP





Los proveedores son empresas y personas naturales que ofertan bienes y servicios tangibles e intangibles de distinta naturaleza, de acuerdo a las necesidades del GFP, en los tiempos, condiciones, precios, calidad y presupuesto requeridos.

— Contacto con el Proveedor
— Comisión Contrataciones Compras
— Evaluación | Flujo Adquisición

Nuestros Proveedores



Nuestros Proveedores

Los proveedores son empresas y personas naturales que ofertan bienes y servicios tangibles e intangibles de distinta naturaleza, de acuerdo a las necesidades del GFP, en los tiempos, condiciones, precios, calidad y presupuesto requeridos.

Desde su área de especialidad, cada proveedor se constituye en un socio estratégico para el Grupo pues nos permite llevar nuestra oferta de servicio con calidad hasta el cliente.

Esta estrecha relación de trabajo hace indispensable que mantengamos **políticas** como las que se citan a continuación, **para garantizar el desarrollo, beneficio y crecimiento mutuo**:

- Establecer condiciones justas para ambas partes en nuestros contratos.
- Solicitar un plan de continuidad del negocio para procesos críticos.
- Efectuar los pagos en corto tiempo tras la presentación de las respectivas facturas y documentos habilitantes, cumpliendo la ley aplicable.
- Incluir en los contratos cláusulas de garantía, confidencialidad, prohibición de cesión y multas por incumplimiento, entre otras. Durante el 2013 no fue necesario ejecutar ninguna garantía de fiel cumplimiento de contrato ni de buen uso de anticipo.

Los principales **intereses y expectativas** de los proveedores son:

- Contratos con precios y formas de pago justas.
- Contratos a largo plazo con normas equitativas y transparentes de licitación.
- El reconocimiento de trabajar con un grupo de trayectoria.
- Relaciones duraderas.
- La satisfacción resultante de la calidad, tiempos de entrega de los bienes o servicios así como de la atención brindada.

En respuesta a estos intereses y expectativas llevamos a cabo las siguientes **iniciativas y acciones**:

- Selección de proveedores.
- Comisión de Contrataciones y Compras.
- Política de adquisiciones, contrataciones y compras.
- Procedimiento de contratación transparente y trato justo.
- Procedimiento de compra de activos fijos, suministros y repuestos.
- Planificación y coordinación de compras.
- Intercambio de información con proveedores para lograr acuerdos de negociación.

Mantenemos **comunicación permanente con nuestros proveedores** a través de los siguientes medios de contacto:

- Área de Contrataciones y Compras.
- Área de Pagaduría.
- Reuniones con representantes del grupo de interés al menos una vez al año.

Contacto con el Proveedor

Contrataciones y Compras es el departamento del GFP que mantiene la relación con los proveedores.

Esta área de soporte tiene como misión **garantizar la adecuada infraestructura física de los activos y la provisión de bienes y servicios de calidad** requeridos para alcanzar el logro de

4.14, 4.15
4.16, 4.17

EC6

EC6

EC6

los objetivos institucionales, oportuna y eficazmente en tiempo y costos, empleando procesos claros e equitativos.

Los miembros del área de Contrataciones y Compras tienen bajo su responsabilidad:

- Coordinar las compras requeridas por el Grupo y la elaboración y ejecución de los contratos del GFP.
- Implementar las políticas que regulan las contrataciones y compras del Grupo.
- Comunicar al GFP las políticas y las decisiones de la Comisión de Contrataciones y Compras.

Comisión de Contrataciones y Compras

Esta comisión de trabajo tiene como función revisar, gestionar y aprobar todo proceso de contratación y compras que le corresponda de acuerdo a la política correspondiente.

La comisión tiene a su cargo la **selección de los proveedores para bienes o servicios**, de acuerdo a los montos y niveles establecidos. Al menos una vez a la semana sesiona para la determinación de proveedores aprobados. Cuando no existe el quórum para la sesión y se requiere alguna aprobación urgente, se procede con la del Vicepresidente de Finanzas (de acuerdo al monto de adquisición). La definición es comunicada a la comisión en la siguiente reunión que mantenga.

Para garantizar la transparencia en las contrataciones y compras, mantenemos una **política orientada a evitar los conflictos de interés**. Sus aspectos fundamentales son:

- No se realizan adquisiciones o contrataciones en los casos en los que uno o más miembros de la Comisión de Compras o del Departamento de Compras tenga relación de hasta el segundo grado de consanguinidad o tercero de afinidad, con alguno de los funcionarios involucrados de la empresa proveedora.
- Los miembros de la Comisión de Compras desconocen la identidad de los proveedores participantes en los procesos de concurso; estos son identificados por el Departamento de Compras con una letra a fin de guardar la confidencialidad durante el proceso.
- No se pueden recibir regalos de proveedores por un valor superior a USD 30.
- En los concursos en sobre cerrado, las condiciones de precio de las propuestas ganadoras se mantienen tal como en la oferta; en ningún caso se negocian.

Evaluación de Proveedores

El proceso de evaluación **se produce una vez que el producto o servicio ha sido entregado** al Grupo. Tanto el área de Contrataciones y Compras como el área solicitante del bien o servicio califican los aspectos considerados relevantes en formularios especialmente desarrollados para el efecto, que contienen escalas para evaluar los distintos parámetros. El resultado definitivo se obtiene del promedio de las dos evaluaciones.

En el 2013 se empezó a trabajar en la innovación del proceso de evaluación de proveedores para alcanzar la máxima eficiencia interna y externa, mejorar nuestras políticas y afianzar aún más las relaciones comerciales con nuestros proveedores.

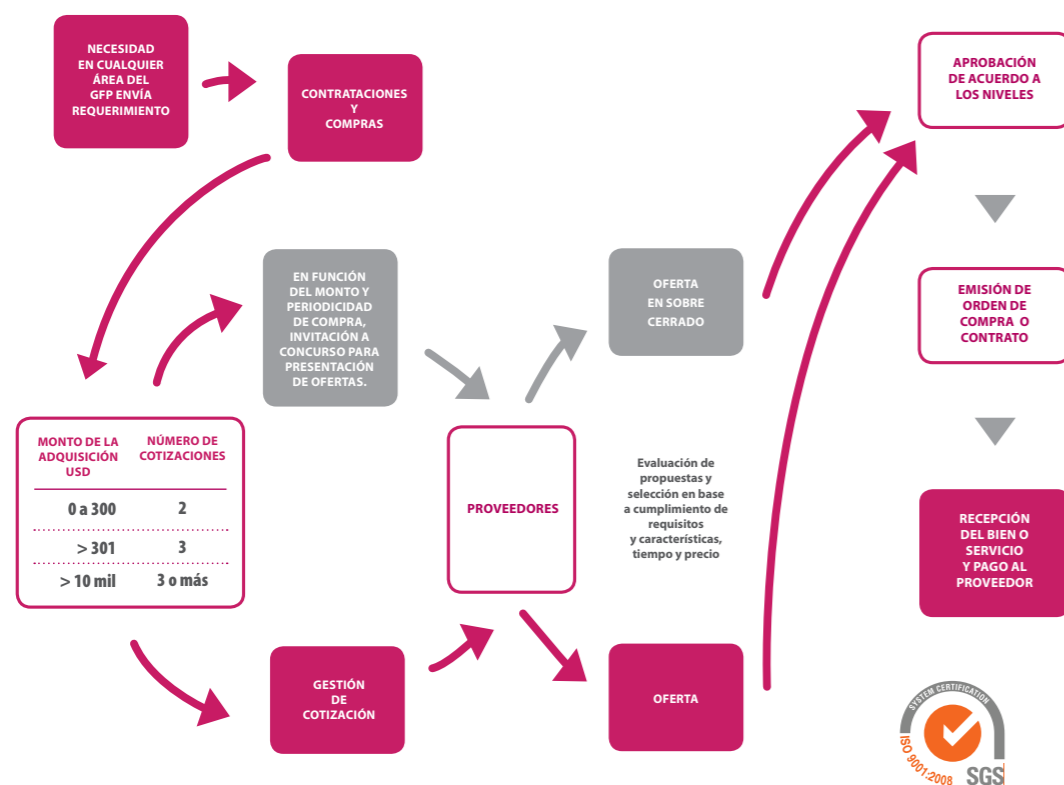
Durante el año el GFP contó con 273 proveedores capacitados para apoyarnos, trabajando por contrato o por orden de compra, según se requiriera.

EC6

EC6

Flujo de Adquisición o Contratación de un Bien o Servicio

Al presentarse una necesidad en cualquier área del GFP se dirige el requerimiento a Contrataciones y Compras, que dependiendo del monto de la adquisición realiza una invitación a concurso para presentación de ofertas o la gestión de cotización. El flujo completo se encuentra a continuación.

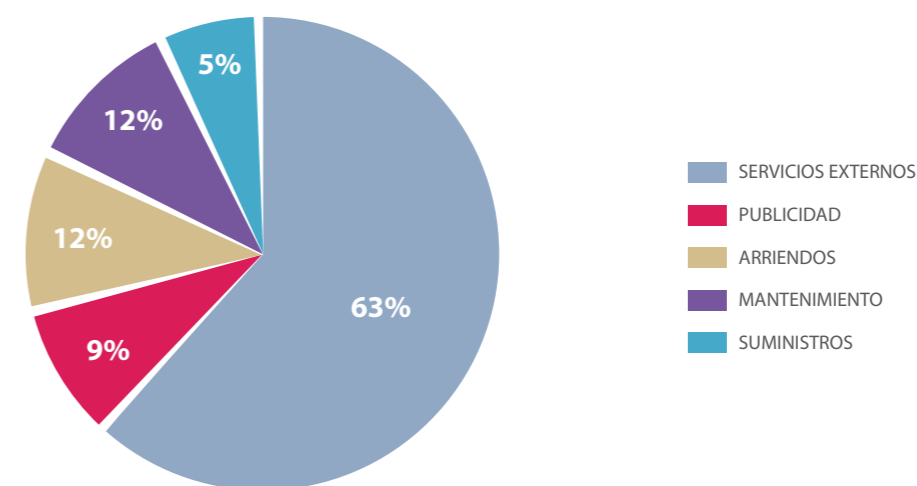


EC6

Compras y Contratos del GFP en el 2013

En el 2013 el GFP realizó compras y contrató servicios por un monto de USD 45,159,648.47 distribuido en los rubros de servicios externos, publicidad, arriendos, mantenimiento y suministros. En el gráfico se puede visualizar la importancia de cada tipo de gasto.

TIPO DE GASTO 2013



SUP1
EC6

Dependiendo del monto de la adquisición, se dirige el requerimiento al área de Contrataciones y Compras que debe obtener un determinado número de cotizaciones. Únicamente en los siguientes casos, se exceptiona el número de cotizaciones a realizar:

EC6

- Cuando no existen suficientes proveedores a nivel nacional para satisfacer la demanda.
- Cuando un proveedor abastece más del 95% del mercado.
- Cuando un proveedor es el único que cumple con lo requerido por el GFP o el producto o servicio es exclusivo.

Manejamos un **sistema de gestión basado en estándares de calidad**. Nuestro proceso de contratación y compras mantuvo hasta el 13 de noviembre del 2013 el certificado EC10/216185 otorgado por SGS del Ecuador.



/ Indicadores GRI

Índice de Indicadores GRI 3.1 Nivel A+

INDICADOR	PÁGINA DEL INFORME	COMENTARIOS	VERIFICACIÓN
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	7 y 9	✓
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	15	✓
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	Nombre de la organización	14	✓
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	57 a 68	✓
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	31	✓
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		✓
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la Memoria.	14	✓
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	14	✓
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	57 a 68	✓
2.8	Dimensiones de la organización informante.	14-16-17 67-68	✓
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la Memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	23-24-25-32-33	✓
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	18-19	✓
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la Memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	9 (Año 2013)	✓
3.2	Fecha de la Memoria anterior más reciente (si la hubiere).	9	La Memoria anterior se publicó en el año 2013, abarcó el periodo 2012. ✓
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).		La presentación de la Memoria es anual. ✓
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido.	7	✓
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria.	7	✓
3.6	Cobertura de la Memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la Memoria de GRI, para más información.	14	✓
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la Memoria.	9 y 10	✓
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.		No se tienen negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones. ✓
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la Memoria.	10-76	✓

INDICADOR	PÁGINA DEL INFORME	COMENTARIOS	VERIFICACIÓN
3.10		No se ha realizado reexpresión con respecto a Memorias anteriores.	✓
3.11		No se ha realizado cambios significativos relativos a periodos anteriores en la Memoria.	✓
3.12		Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la Memoria.	✓
3.13	10	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria.	✓
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.1	23-24-25	Del total de los miembros del Directorio (Principales y Alternos) el 20% corresponde al género femenino. La información completa será reportada en la Memoria del siguiente año.	✓
4.2	23	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	✓
4.3	23	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	✓
4.4	23-24-25-34	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	✓
4.5	25	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	✓
4.6	23	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	✓
4.7	23	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	✓
4.8	6	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	✓
4.9	34-35	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	✓
4.10	34	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	✓
4.11	34	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	✓
4.12	78-79-80-81-82	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	✓

INDICADOR	PÁGINA DEL INFORME	COMENTARIOS	VERIFICACIÓN
4.13	14	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y *Esté presente en los órganos de gobierno *Participe en proyectos o comités *Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios *Tenga consideraciones estratégicas.	✓
4.14	22-38-56-74-86	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	✓
4.15	22-38-56-74-86	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	✓
4.16	22-38-56-74-86	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	✓
4.17	22-38-56-74-86	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la Memoria.	✓

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y/O DIRECCIÓN

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Desempeño económico	16-17-18		✓
Presencia en el mercado	67-68		✓
Impacto económico indirecto	15	La información para completar el índice será reportada en la Memoria del siguiente año.	✓

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Materiales	76		✓
Energía	76		✓
Agua	76		✓
Biodiversidad		Por el giro del negocio este indicador no aplica.	N.A.
Emisiones, vertidos y residuos	77	Como parte del proyecto ambiental nos encontramos abordando este tema.	✓
Productos y servicios	77		✓
Cumplimiento normativo	71	Durante el año 2013 no se registraron multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental.	✓
Transporte	76		✓
Aspectos generales	77		✓

DIMENSIÓN SOCIAL PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO

Empleo	39		✓
Relación empresa/trabajadores	39		✓
Salud y seguridad en el trabajo	50-51		✓
Formación y educación	49-50		✓

INDICADOR	PÁGINA DEL INFORME	COMENTARIOS	VERIFICACIÓN
Diversidad e igualdad de oportunidades	39-40-43		✓
Igualdad de remuneración entre hombres y mujeres	45		✓
DIMENSIÓN SOCIAL DERECHOS HUMANOS			
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	86-87-88		✓
No discriminación	43-44		✓
Libertad de asociación y convenios colectivos		No existen convenios colectivos en el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN.	✓
Abolición de la explotación infantil	42		✓
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio		Dado el ámbito de actuación del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	✓
Prácticas de seguridad	50-51		✓
Derechos de los indígenas		Dado el ámbito de actuación del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	✓
Evaluación		Dado el ámbito de actuación del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	✓
Medidas correctivas		Dado el ámbito de actuación del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	✓
DIMENSIÓN SOCIAL SOCIEDAD			
Comunidad	74-75-76-77 78-79-80-81 82-83		✓
Corrupción	34-35-70		✓
Política pública		Como Grupo no contamos con ninguna posición en política pública y/o participación en las mismas actividades de lobbying.	✓
Comportamiento de competencia desleal	87-88		✓
Cumplimiento normativo	34-35		✓
DIMENSIÓN SOCIAL RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
Salud y seguridad del cliente	56		✓
Etiquetado de productos y servicios	56		✓
Comunicaciones de marketing	56		✓
Privacidad del cliente	70-71		✓
Cumplimiento normativo	34-35		✓

INDICADOR	PÁGINA DEL INFORME	COMENTARIOS	VERIFICACIÓN
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	17	✓
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.		No existe información cuantitativa de los efectos del cambio climático en el país, por ende es muy difícil cuantificar los riesgos. ✓
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	46-47-48-49	✓
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		El GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN no recibe ayudas financieras del gobierno. ✓
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	45	✓
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	86-87-88-89	✓
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	43	✓
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	46	✓
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	15	✓
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	76	✓
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.		No se produce en el Banco consumo de material valorizado. ✓
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	76	✓
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	76	✓
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.		En noviembre del 2013 y con el apoyo de la CAF arrancó el proyecto ambiental de PRODUBANCO en el cual se identificará procedimientos para ahorro de energía. ✓
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.		Durante la realización del proyecto ambiental, se identificará productos y servicios eficientes para el consumo de energía. ✓
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.		En el proyecto ambiental, se definirá iniciativas para la reducción de consumo indirecto de energía y las respectivas reducciones. ✓
EN8	Captación total de agua por fuentes.	76	✓

INDICADOR	PÁGINA DEL INFORME	COMENTARIOS	VERIFICACIÓN
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		No aplica, debido a que no se capta agua de fuentes directas.	✓
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		No se ha avanzado en el desarrollo de este indicador debido a que no es material para nuestras operaciones por el tipo de negocio.	✓
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.		No aplica porque no estamos presentes en espacios naturales protegidos.	N.A.
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		No aplica porque no estamos presentes en espacios naturales protegidos.	N.A.
EN13 Hábitats protegidos o restaurados.		No aplica porque no estamos presentes en espacios naturales protegidos.	N.A.
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		No aplica porque no estamos presentes en espacios naturales protegidos.	N.A.
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		No aplica porque no estamos presentes en espacios naturales protegidos.	N.A.
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.		Mediante el desarrollo del proyecto ambiental se identificarán las emisiones directas e indirectas de gases efecto invernadero.	✓
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	76		✓
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.		Mediante el proceso de medición de huella de carbono, se identificarán iniciativas para reducir la emisión de gases efecto invernadero.	✓
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.		Mediante el proceso de medición de huella de carbono, se analizará la emisión de sustancias destructoras, en caso de aplicar.	✓
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		No se ha avanzado en el desarrollo de este indicador debido a que no es material para nuestras operaciones por el tipo de negocio.	N.A.
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		No se reporta, porque los vertidos generados no son significativos al ambiente por el tipo de actividad económica.	✓
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	77	Mediante el proceso de medición de huella de carbono, se identificará el tipo de residuos y el respectivo tratamiento para ellos.	✓
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		Durante el 2013 no registramos derrames significativos generados por combustible en ninguno de nuestros establecimientos.	✓
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		No se ha avanzado en el desarrollo de este indicador debido a que no es material para nuestras operaciones por el tipo de negocio.	N.A.

INDICADOR	PÁGINA DEL INFORME	COMENTARIOS	VERIFICACIÓN
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		No se reporta porque los vertidos de la Organización no son significativos y descargan directamente en el alcantarillado de la red pública no en fuentes naturales.	✓
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	77	La información para completar el índice será reportada de forma progresiva.	✓
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.		No aplica por el tipo de actividad económica de la organización.	N.A.
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		Durante el año 2013 no se registraron multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental.	✓
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.		Nos encontramos en análisis de la Huella de Carbono, entre los objetivos se encuentra el análisis de impactos ambientales significativos del transporte.	✓
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.		Como parte del análisis de Huella de Carbono, se realizará el desglose por tipo de gasto e inversión ambiental.	✓

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL PRÁCTICAS LABORALES

LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	39		✓
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	39-41		✓
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	46-47-48-49		✓
LA15 Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	40		✓
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.		No existen convenios colectivos en el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN.	✓
LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.		No existen convenios colectivos en el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN.	✓
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	51		✓
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	40-41		✓
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	51		✓
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		El GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN no tiene sindicatos.	✓
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	49		✓

INDICADOR	PÁGINA DEL INFORME	COMENTARIOS	VERIFICACIÓN
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	47-49	✓
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	45	✓
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	24-25-39-40	✓
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	45	✓

**INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL
DERECHOS HUMANOS**

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Este dato no se encuentra disponible para la fecha de este reporte, se evaluará su inclusión para próximos periodos.	✓
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Este dato no se encuentra disponible para la fecha de este reporte, se evaluará su inclusión para próximos periodos.	✓
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	50-52	✓
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Durante el año 2013, no se ha registrado ningún evento.	✓
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	El GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN no tiene convenios colectivos. La libertad de asociación no ha sido limitada.	✓
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	42	✓
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Por el giro del negocio, no se ha registrado episodios de trabajo forzado o no consentido.	✓
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	52	✓
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No existen incidentes de tal naturaleza en la organización durante el año 2013.	✓
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas de análisis en aspectos de derechos humanos.	No existen incidentes de tal naturaleza en la organización durante el año 2013.	✓
HR11	Número de reclamos presentados, analizados y resueltos relacionados con aspectos de derechos humanos.	No existen incidentes de tal naturaleza en la organización durante el año 2013.	✓

**INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL
COMUNIDADES LOCALES**

SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas (FS55) para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	75-76-77-78 79-80	✓
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Nos encontramos en análisis de este aspecto.	✓
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Nos encontramos en análisis de este aspecto.	✓

INDICADOR	PÁGINA DL INFORME	COMENTARIOS	VERIFICACIÓN	
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Por el tipo de negocio, no aplica este indicador.	✓	
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Por el tipo de negocio, no aplica este indicador.	✓	
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	15-34-35	El 100% de los casos de corrupción son analizados en la Unidad de Reclamos y Requerimientos, luego pasan al nivel respectivo de resolución. Tanto la normativa legal del país como las políticas internas del GFP en relación a temas de corrupción, son aplicadas en el 100% de las unidades de negocio y a las relaciones con nuestros grupos de interés.	✓
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	50	✓	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No existen incidentes de tal naturaleza en la organización durante el año 2013.	✓	
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	Como Grupo no contamos con ninguna posición en política pública y/o participación en las mismas actividades de lobbying.	✓	
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Como Grupo no generamos ningún tipo de aportaciones financieras o en especie a partidos o instituciones políticas.	✓	
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No se registraron acciones de esta naturaleza durante el período cubierto por la Memoria.	✓	
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No se registraron sanciones y multas de esta naturaleza durante el período cubierto por la Memoria.	✓	

**INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS**

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Por el giro del negocio, no disponemos de productos que afecten la salud y seguridad de los clientes.	✓
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Nuestro Grupo no presenta incidentes referentes a impactos en la seguridad y salud de nuestros clientes durante el periodo cubierto por la Memoria de Responsabilidad Social.	✓
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	69-70	✓
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se registraron eventos de esta naturaleza en el 2013.	✓
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	69-71	✓

INDICADOR	PÁGINA DEL INFORME	COMENTARIOS	VERIFICACIÓN
PR6		Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Nuestro Grupo no se encuentra adherido a estándares y códigos voluntarios referentes a entrega de información sobre productos y servicios. ✓
PR7		Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	El GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN no ha recibido sanciones legales, multas o amonestaciones por parte de ningún grupo de interés por incumplimiento de las regulaciones, publicaciones o marketing. ✓
PR8	71	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	✓
PR9		Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	El GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN no registra multas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y uso de productos y servicios. ✓

**INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SECTOR FINANCIERO
IMPACTO DEL PRODUCTO Y SERVICIO**

FS1		Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	El proyecto ambiental marcará las pautas para la implementación de políticas sobre el tema. ✓
FS2		Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Nos encontramos trabajando en este asunto. ✓
FS3		Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	Nos encontramos trabajando en este asunto. ✓
FS4		Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	La certificación de Huella de Carbono implica una capacitación integral en el tema. ✓
FS5		Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	El segundo gran tema del proyecto ambiental se refiere a la creación de productos verdes: captaciones y colocaciones, esta práctica facilitará el contacto con nuestros grupos de interés para tratar el tema. ✓
FS6	57-58-59-60-62	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	✓
FS7	83	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	✓
FS8		Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	El segundo gran tema del proyecto ambiental se refiere a la creación de productos verdes: captaciones y colocaciones, esto proporcionará la data necesaria para informar en futuros informes. ✓
FS9		Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	El proyecto ambiental marcará las pautas para la implementación de políticas sobre el tema. ✓
FS10		Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	El segundo gran tema del proyecto ambiental se refiere a la creación de productos verdes: captaciones y colocaciones, esto proporcionará la data necesaria para informar en futuros informes. ✓

INDICADOR	PÁGINA DEL INFORME	COMENTARIOS	VERIFICACIÓN
FS11		Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Mediante el proceso de medición de huella de carbono, se identificarán los activos sujetos a controles. ✓
FS12		Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	No aplicable. ✓
FS13		Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Nos encontramos en análisis de este aspecto. ✓
FS14		Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Nos encontramos en análisis de este aspecto. ✓
FS15		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Nos encontramos en análisis de este aspecto. ✓
FS16	82	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	✓



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN** ha presentado su memoria "MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 11. Juni 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Servicios
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque **GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN** ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 2. Juni 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

| Certificación GRI
| Informe de Verificación

Certificación
e Informe



Servicios de Asesoría e Impuestos Cía. Ltda.
Av. República de El Salvador No. 734 y Portugal
Ap. 1715-0038B
Quito - Ecuador

Telephone: (593-2) 2444225
(593-2) 2444228
(593-2) 2450356

Informe de Revisión Independiente para Grupo Financiero Producción

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en la Memoria de Responsabilidad Social del Grupo Financiero Producción (en adelante el Grupo) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2013 (en adelante, "la memoria"). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en las secciones denominadas Dimensión Económica, Dimensión Ambiental y Dimensión Social del Índice Global Reporting Initiative (GRI).

La Dirección del Grupo es responsable de la preparación y presentación de la Memoria basada en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.1 (G3.1) según lo detallado en el apartado de la Memoria titulado "Sobre este Informe". En dicho subcapítulo se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en la misma; de la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 2008 (AA1000 APS); de la determinación de los objetivos del Grupo en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir un informe referido exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2013. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no han sido objeto de revisión. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si la Memoria está exenta de errores materiales. Se trata de un trabajo de revisión que se realiza de acuerdo a las normas de independencia para trabajos de aseguramiento de KPMG, así como a los requerimientos del Código Ético del International Ethics Standards Board for Accountants en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales. Además, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo a la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS 2008 de AccountAbility (Tipo 2) que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la organización, de la norma AA1000 APS, sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño tal y como se indica en el alcance.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestro trabajo de revisión limitada ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en la Memoria, y en aplicar los siguientes procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias:

- Entrevistas con la Dirección para entender los procesos de los que dispone el Grupo para determinar cuáles son los asuntos principales de sus principales grupos de interés.
- Entrevistas con el personal pertinente del Grupo, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.
- Entrevistas con el personal pertinente del Grupo responsables de proporcionar la información contenida en la Memoria.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en la Memoria, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.

© 2014 KPMG Servicios de Asesoría e Impuestos Cía. Ltda., una compañía limitada ecuatoriana y una firma miembro de la red de firmas miembros independientes de KPMG afiliadas con KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza.

2


- Lectura de la información incluida en la Memoria para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad del Grupo.
- Verificación de que la información financiera reflejada en la Memoria ha sido extraída de las cuentas anuales del Grupo, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en AA1000 APS, en diálogo con grupos de interés y en el desempeño social, ambiental y económico del Grupo.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en la Memoria de Responsabilidad Social del Grupo Financiero Producción del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2013 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que la Memoria no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.1 según lo detallado en el apartado de la Memoria titulado "Sobre este Informe". Adicionalmente, y también basándonos en los procedimientos realizados, anteriormente descritos, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Grupo Financiero Producción no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 APS 2008 según lo detallado en el capítulo de la Memoria denominado "Sobre este Informe".

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección del Grupo un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

KPMG Servicios de Asesoría e Impuestos Cía. Ltda.



Marco T. Clavijo
Socio

16 de junio de 2014



Proveedores



Contacto PRODUBANCO

www.produbanco.com

rse@produbanco.com

(593-2) 2999-000, ext. 2622

Av. Amazonas N35-211 y Japón,
Edificio Matriz, Quito Ecuador

PRODUBANCO

PRODUBANK
PANAMÁ

servipagos 
Fácilmente