

MEMORIA

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2014

PRODUBANCO | Grupo
Promerica 



PRODUBANCO | *Grupo*
Promerica 

En PRODUBANCO - *Grupo Promerica* actuamos decididamente por construir una sociedad que progrese.

Mantenemos un modelo de gestión que busca la sostenibilidad y que considera los intereses de los distintos grupos con los que la institución se relaciona, para la definición de estrategias y planes de acción.

Como entidad bancaria nos debemos a la creación de soluciones financieras que resuelvan las necesidades individuales y empresariales de nuestros clientes. Pero además de este rol, también desempeñamos otros papeles: el de una empresa profesional que establece relaciones claras y mutuamente beneficiosas con sus proveedores, el de creadores de puestos de trabajo con condiciones dignas, transparentes y que propician la superación y el bienestar de sus colaboradores; el de una organización que ofrece resultados positivos para sus accionistas y el de miembro de la comunidad que, desde su posición, impulsa el arte, la cultura, el deporte y pone en práctica acciones responsables con el medio ambiente.

Creemos en la integridad y el respeto a nuestros grupos de interés, en el crecimiento conjunto del negocio y de los involucrados con la institución. Seguiremos trabajando cada día por innovar y mejorar nuestras acciones que buscan el desarrollo sustentable.

MEMORIA
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL
2014

Índice

Mensaje del
Presidente
Ejecutivo
6

Criterios y
Estándares de
la Información
8

Gobierno
Corporativo
16

Mensaje del
Presidente
del Directorio
4

Perfil de
PRODUBANCO
*Grupo
Promerica*
10

Plan
Estratégico y
Política de RSE
14





Mensaje del Presidente del Directorio

Francisco Martínez Henares

Es muy satisfactorio que las Instituciones Financieras que conforman Promerica Financial Corporation, en cada uno de los nueve países en los que se encuentran, mantengan el compromiso de compatibilizar la búsqueda del beneficio económico con el respeto y cuidado al medio ambiente, y con el bienestar de los grupos con los que se relacionan en su gestión.

A lo largo de los últimos años, PRODUBANCO – *Grupo Promerica* ha llevado a cabo numerosas iniciativas de diversa índole para que día a día ese compromiso se traduzca en una realidad concreta, cuyos principales logros tenemos el agrado de compartir anualmente, a través de la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial.

El permanente esfuerzo por aplicar los criterios de sostenibilidad en nuestra actividad es un reto ambicioso para todos quienes conformamos el equipo de trabajo. Nos empeñamos en cumplir con las mejores prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, con la firme convicción de que es el único camino para generar crecimiento y desarrollo presente y futuro, para toda la sociedad. Esa es la realidad que queremos construir.

La transparencia, el diálogo abierto, el involucramiento y la comprensión de las necesidades de todos los grupos de interés son los ejes de nuestro trabajo y las bases para la evolución. En esta oportunidad queremos hacerles partícipes de los avances que hemos tenido durante el 2014 en este sentido.

En las páginas de esta Memoria, resumimos las actividades que hemos realizado aplicando las mejores prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

Les invito a que nos hagan conocer sus comentarios sobre este informe respondiendo la encuesta que se encuentra adjunta, o por correo electrónico a la dirección rse@produbanco.com. Con su retroalimentación podremos optimizar nuestras acciones.

Me despido de ustedes con un atento saludo.

Atentamente,



Francisco Martínez Henares
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO



G4-1
G4-30
G4-28
G4-31



Mensaje del Presidente Ejecutivo

Ricardo Cuesta Delgado

Por octavo año consecutivo publicamos nuestra Memoria de Responsabilidad Social Empresarial de acuerdo a los estándares de elaboración de informes de sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI), como muestra del compromiso que mantenemos con la transparencia en la información.

Durante el 2014 hemos seguido apostando por la Responsabilidad Social Empresarial con nuestros colaboradores, clientes, proveedores y accionistas, y con el entorno social y natural. Obtuvimos la certificación de Carbono Neutro, producto del respeto hacia el medio ambiente que aplicamos en nuestra gestión diaria, a través del ahorro en consumo de energía, reducción del consumo de agua y el reciclaje.



La innovación ha pasado a ser uno de los aspectos fundamentales de nuestra actividad, lo que nos permitirá diferenciarnos en un mercado muy competitivo. Los proyectos de innovación están en su mayoría relacionados con mejorar la experiencia de nuestros clientes para aprovechar las oportunidades que surgen de la coyuntura que nuestro país atraviesa.

En relación con nuestros colaboradores, cabe destacar la importancia del cumplimiento del Código de Ética Interno, que marca las pautas de comportamiento que todos los empleados y los órganos de Gobierno Corporativo deben respetar, así como las más de 35.000 horas de formación impartidas. Continuamos impulsando el enfoque en calidad de servicio por medio del control, seguimiento y mejora continua de nuestros procesos, con el afán de satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés.



G4-28

Por último, me gustaría destacar la consolidación de las operaciones de Banco Promerica Ecuador y PRODUBANCO durante el 2014, momento a partir del cual pasamos a formar parte de Grupo Promerica, grupo regional con presencia en nueve países en Latinoamérica y El Caribe: Ecuador, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Islas Caimán, Nicaragua, Panamá y República Dominicana. Este hito dentro de nuestra historia nos ha permitido alcanzar visibilidad a nivel internacional y ubicarnos como el segundo banco grande por tamaño de captaciones del público del Sistema Financiero Ecuatoriano y como el primero en Grupo Promerica.

Estamos seguros que gracias a la experiencia y capacitación del equipo humano con el que contamos y a la calidad que caracteriza nuestro trabajo, seremos capaces de seguir creciendo y siendo referencia en innovación, tal como lo hemos establecido en nuestras prioridades estratégicas. Seguiremos esforzándonos para convertirnos también en referentes de acciones de sostenibilidad.

Este Informe resume los resultados de PRODUBANCO – *Grupo Promerica* y SERVIPAGOS en materia de Responsabilidad Social Empresarial. Cada capítulo detalla las acciones que hemos llevado a cabo con los grupos de interés. Pongo en su consideración la Memoria 2014 que espero sepa transmitir la importancia que tiene para nosotros el ser parte de la Sociedad y el trabajar responsablemente para ella.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ricardo Cuesta Delgado', written over a light blue horizontal line.

Ricardo Cuesta Delgado
PRESIDENTE EJECUTIVO



G4-1
G4-2
G4-23



Criterios y Estándares de la Información

Referencias y principios para la realización de esta Memoria

REFERENCIAS BÁSICAS Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES

La información que presentamos en nuestra Memoria de Responsabilidad Social Empresarial cubre la gestión de PRODUBANCO – *Grupo Promerica* y Subsidiarias durante el año 2014 así como los datos relativos al 2012 y 2013. Debemos mencionar que algunos indicadores no son comparables debido a la fusión de PRODUBANCO con Banco Promerica, que tuvo lugar en el 2014. En los casos de excepción con respecto al alcance de las acciones, se incluyen las respectivas notas aclaratorias.


G4-18
G4-23
G4-29
G4-32

Hemos desarrollado esta edición de conformidad con las directrices de la versión G4 de la Global Reporting Initiative (GRI) bajo la opción «Exhaustiva» mediante la que ponemos a su consideración los indicadores sobre aspectos básicos, generales, específicos y del suplemento financiero. Bajo esta premisa es importante señalar que si en algún caso se modificaron los datos históricos por cambios en los indicadores, se incluye la explicación correspondiente.

Nuestros aspectos de materialidad se han definido con la ayuda de las herramientas de escucha y diálogo con los grupos de interés, el Estudio de Materialidad, la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad versión G4 GRI y la Norma AA1000 APS (2008).

La verificación externa para esta Memoria fue realizada por la firma auditora MOORE STEPHENS.

Con base en estos estudios establecemos los temas que tienen importancia para nuestros grupos de interés y aquellos que son relevantes para la organización por su impacto en la gestión. Esto nos permite enfocar nuestros esfuerzos en la definición de estrategias que coadyuven a la consolidación del nuevo entorno PRODUBANCO – *Grupo Promerica* y Subsidiarias bajo la visión de Responsabilidad Social Empresarial.

PRINCIPIOS PARA ASEGURAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los principios para la elaboración de nuestra Memoria se han ajustado a las directrices de GRI G4, tanto para la definición del contenido como para la calidad de la información:

Participación de los grupos de interés: Presentamos a nuestros grupos de interés y cómo respondemos a sus intereses y expectativas.

Contexto de sostenibilidad: Informamos sobre el desempeño de la organización en el contexto más amplio de la sostenibilidad considerando la información disponible.

Materialidad: Abordamos los aspectos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización y que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

Exhaustividad: Abordamos los aspectos materiales y su cobertura, de modo que evidencien los principales efectos económicos, ambientales y sociales. De igual manera, presentamos la información para que nuestros grupos de interés puedan analizar el desempeño de la organización en el periodo que es objeto de estudio.

Equilibrio: Revelamos tanto los aspectos positivos como los negativos de nuestro desempeño a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre el desempeño general.

Comparabilidad: Presentamos la información de manera consistente de tal manera que los grupos de interés puedan analizar nuestro desempeño.

Precisión: Trabajamos para que nuestra información sea lo suficientemente precisa y detallada para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización.

Puntualidad: Procuramos presentar nuestro informe de manera regular, para que los grupos de interés puedan disponer de la información en el momento previsto y cuenten con fundamentos para la toma de decisiones.

Claridad: Presentamos la información de modo que los grupos de interés a los cuales nos dirigimos puedan acceder a ella, e interpretarla fácilmente.

Fiabilidad: Nuestra información ha sido recopilada, registrada, compilada, analizada y presentada de modo que ha sido sometida a la verificación de la firma auditora MOORE STEPHENS.



Perfil PRODUBANCO

Grupo Promerica

Un breve vistazo a quiénes somos y lo que hacemos

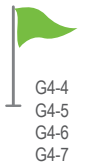
ESTRUCTURA, ALIANZAS Y PARTICIPACIONES

PRODUBANCO – *Grupo Promerica* está constituido bajo el amparo de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero del Ecuador y está conformado por:



PRODUBANCO

Banco de la Producción S.A., cuyo objeto es la realización de toda clase de actividades, operaciones y servicios propios de un banco en general y que estén permitidos por la legislación vigente, tendientes a fomentar el desarrollo de todas las actividades productivas del país. Su oficina principal se encuentra ubicada en la ciudad de Quito, Ecuador.



SUBSIDIARIAS:

SERVIPAGOS (Exsersa S.A.)

Es la red de oficinas y cajeros automáticos a través de la cual, los clientes de PRODUBANCO – *Grupo Promerica* y de terceros (financieros y no financieros), pueden efectuar transacciones de cobro y pago.



PROTRÁMITES (Trámites Profesionales S.A.)

Unidad independiente responsable de la administración de los servicios de soporte a la gestión financiera en la administración de riesgo crediticio y a los objetivos institucionales.



Fuente: PRODUBANCO – Grupo Promerica y Subsidiarias a diciembre 2014

PRODUBANCO – Grupo Promerica mantiene alianzas estratégicas con empresas auxiliares del sistema financiero, lo que le permite robustecer la gama de servicios y productos que ofrece a sus clientes. Así mismo, el Banco pertenece a asociaciones nacionales e internacionales que son afines a su actividad económica.

EMPRESAS EN LAS QUE PRODUBANCO - Grupo Promerica MANTIENE PARTICIPACIONES MENORES AL 50% A DICIEMBRE 2014

Empresa	Participación	Valor libros (miles USD \$)	Actividad
Medianet S.A.	33,33%	594	Administrador de red de puntos de venta (POS)
Credimatic S.A.	33,33%	410	Procesamiento de tarjetas de crédito y débito
CTH	19,26%	1,553	Titularización hipotecaria
Banred S.A.	11,63%	523	Servicios de cajero automático
Otros		1,039	Varios
Total		4,120	

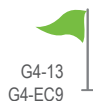
Fuente: Patrimonio Técnico PRODUBANCO – Grupo Promerica a diciembre 2014

PRINCIPALES ASOCIACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES AFINES AL ÁMBITO FINANCIERO Y DE NEGOCIOS DE LAS QUE PRODUBANCO - Grupo Promerica FORMA PARTE A DICIEMBRE 2014

Asociación de Bancos Privados del Ecuador
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 Industrias y Producción CIP
Cámara de Comercio Ecuatoriano-Americana
Cámara de Comercio Ecuatoriano-Peruana
Cámara de Comercio Internacional
Cámara Oficial Española de Comercio e Industria en Quito
Federación Latinoamericana de Bancos FELABAN
Instituto Ecuatoriano para el Financiamiento de la Vivienda

Fuente: Archivos PRODUBANCO – Grupo Promerica, Sistema Contable Prometeus

UNA MIRADA A LAS CIFRAS



PRODUBANCO – *Grupo Promerica* se ubicó en el cuarto lugar del Sistema Bancario por el tamaño de sus activos con USD 3,925 millones de dólares, el 11,7% del mercado. De estos, el 52% (USD \$2,060 millones) correspondió a la cartera de créditos neta de provisiones. La calidad de la cartera se mantuvo, lo cual se reflejó en el indicador de morosidad de 1,86%, cifra muy por debajo del promedio del Sistema y del grupo de bancos grandes.

BALANCE COMPARATIVO 2014 (en millones dólares)

	2012	2013	2014	Variación
Activo*	2,953	3,292	3,925	19,23%
Pasivo	2,708	3,028	3,630	19,87%
Patrimonio Contable**	245	264	295	11,94%

(*) Rubros principales que integran el activo:
Cartera de Créditos USD \$2,061 millones;
Fondos Disponibles e Inversiones USD \$1,383 millones.
En octubre 2014 se registra la venta del 100% de acciones en PRODUBANK Panamá.

(**) Como hecho subsecuente el 31 de marzo de 2015, la Junta General de Accionistas decidió capitalizar USD \$25 millones de las utilidades del ejercicio 2014 alcanzando un capital suscrito y pagado de USD \$237 millones.

Fuente: Balances Consolidados diciembre 2012/ 2013/ 2014

Al cierre del 2014 PRODUBANCO – *Grupo Promerica* administró USD 3,424 millones de dólares en depósitos del público, lo que lo ubicó como el segundo en el grupo de los bancos grandes, con un 12,4% de participación. El pasivo total alcanzó los USD 3,630 millones de dólares, de los cuales, el 94% fueron obligaciones con el público.

La consolidación con Banco Promerica permitió ampliar el plazo del fondeo con un 32% de depósitos a plazo por USD \$1,105 millones, manteniendo la fortaleza de PRODUBANCO en cuentas de ahorros y corrientes.

Luego de cumplir con la obligación legal de registrar reservas para el pago del 15% de participación a trabajadores y del 22% para el impuesto a la renta, la utilidad neta del ejercicio 2014 alcanzó los

USD 40 millones de dólares, un 15,73% del patrimonio promedio según lo reportado en el boletín de la Superintendencia de Bancos. En el análisis comparativo de este y otros indicadores se debe tener en cuenta que en este año se consolidaron los balances de PRODUBANCO y Banco Promerica.

ESTADO DE RESULTADOS (millones de dólares)

	2012	2013	2014	Variación
Valor Económico Generado (Ingresos)	240	246	333	35,40%
Clientes	191	210	283	34,95%
Operación del Negocio	49	36	50	38,04%
Valor Económico Distribuido (Egresos)	198	217	293	35,22%
Empleados (sueldos y beneficios)	59	62	77	23,38%
Clientes (rendimientos pagados en captaciones)	35	43	69	58,80%
Proveedores (insumos y servicios)	49	46	59	28,52%
Operación del Negocio (gastos tangibles e intangibles)	30	30	43	41,76%
Impuestos, Tasas y Contribuciones Legales	24	33	42	25,39%
Acreedores (obligaciones financieras)	1	1	3	257,28%
Comunidad y Medio Ambiente (donaciones y aportes) **	1	1	1	-3,23%
Utilidad del Ejercicio	42	29	40	36,73%
Utilidad Neta	42	29	40	36,73%
Aumento de Capital	26	18	25	39,00%
Reserva Legal	4	3	4	39,97%
Disponible Accionistas	12	9	10	13,47%

(**) Donaciones para programas educativos y fomento del deporte; aportes a Fundación Su Cambio por el Cambio y otros proyectos de Responsabilidad Social Empresarial.

Fuentes: Balances Consolidados Grupo 2012/2013/2014

El Banco mantuvo indicadores de cobertura de liquidez para los veinticinco y cien mayores depositantes por arriba del promedio del Sistema de Bancos.

INDICADORES FINANCIEROS

	2012		2013		2014	
	PRODUBANCO Grupo Promerica y Subsidiarias	TOTAL SISTEMA GRUPOS FINANCIEROS	PRODUBANCO Grupo Promerica y Subsidiarias	TOTAL SISTEMA GRUPOS FINANCIEROS	PRODUBANCO Grupo Promerica y Subsidiarias	TOTAL SISTEMA GRUPOS FINANCIEROS
SOLVENCIA (Patrimonio Técnico Constituido / Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo)	12,54%	12,74%	10,89%	11,45%	10,91%	11,64%
MOROSIDAD (Cartera Morosa / Cartera Total)	1,61%	2,97%	1,32%	3,37%	1,86%	3,61%
COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS (Patrimonio / Activos Inmovilizados)	388,46%	287,53%	477,44%	284,00%	247,35%	293,44%
COBERTURA (Provisiones / Cartera de Crédito Improductiva)	194,84%	221,64%	209,73%	194,86%	161,04%	192,75%
LIQUIDEZ (Fondos Disponibles y Otros Activos Líquidos / Total Depósitos a Corto Plazo)	36,77%	31,22%	33,87%	27,28%	35,98%	23,87%

Fuente: Sistema Contable Prometeus / Boletín Superintendencia de Bancos

El patrimonio total cerró en USD 295 millones de dólares. Por su parte, el capital pagado se incrementó a USD 212 millones de dólares gracias a la capitalización de utilidades. El indicador de patrimonio técnico, que muestra la solvencia y capacidad patrimonial, cerró en 10,91%, porcentaje holgadamente superior al 9,00% requerido y superior al 10,89% del año 2013.

RECONOCIMIENTOS

Certificación Carbono Neutro

PRODUBANCO – Grupo Promerica obtuvo la certificación como *Institución Carbono Neutral* por sus oficinas Matriz Quito y Sucursal Mayor Guayaquil, el 7 de mayo del 2015 por parte de la empresa Soluciones Ambientales Totales «SAMBITO». Este certificado comprueba que los inventarios de emisiones 2012 a 2014 y los procesos implementados cumplen con la NORMA ISO 14064-1, 2 y 3.

Banco del Año 2014

La revista especializada en banca y finanzas perteneciente al grupo inglés Financial Times, *The Banker*, reconoció a PRODUBANCO - Grupo Promerica, como el *Banco del Año del Ecuador*. El Banco recibió esta distinción por octava ocasión.

El Mejor entre los Grandes

Revista Gestión, designó a PRODUBANCO - Grupo Promerica en su ranking anual de las principales empresas e instituciones financieras del Ecuador, como *El Mejor Grande* dentro del ranking 2014 de Bancos a nivel nacional.

Calificación de Riesgo AAA-

PRODUBANCO mantuvo en el 2014 la calificación AAA- otorgada por las Calificadoras de Riesgo BankWatch Ratings y PCR Pacific Credit Rating. Esta calificación es una de las más altas dentro del Sistema Financiero Nacional y es otorgada a muy pocas instituciones financieras.



PRODUBANCO - *Grupo Promerica* recibió la certificación como Institución Carbono Neutral por sus oficinas Matriz Quito y Sucursal Guayaquil.

Plan Estratégico y Política de Responsabilidad Social Empresarial

*Hacia dónde nos dirigimos
y nuestros compromisos*

PLAN ESTRATÉGICO

PRODUBANCO - *Grupo Promerica* es un banco con cobertura nacional, parte de un Grupo Financiero internacional.



Nuestra estrategia se apalanca en cuatro pilares estratégicos:

- Administrar responsablemente los activos.
- Crecer en Banca de Personas, Medios de Pago, PYMES y Empresarial.
- Continuar con el liderazgo en Banca Corporativa.
- Ser líderes en omnicanalidad.

Nuestra estrategia institucional se cimenta en un enfoque en el cliente con el mejor equipo humano, altamente eficiente y con recursos tecnológicos de punta.

Los objetivos estratégicos que dirigen nuestra operación son:

- Centrarse en el cliente.
- Desarrollar negocios potenciando la relación entre los segmentos de mercado y profundizando la relación con clientes.
- Diferenciarse por innovación y tecnología.
- Potenciar la gestión de nuestras Subsidiarias.
- Posicionar las fortalezas de la marca e imagen corporativa.
- Capitalizar la pertenencia al Grupo Promerica.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

A través de nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial nos comprometemos a considerar e integrar los intereses de cada uno de los grupos con los cuales interactuamos: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y comunidad, en los planes, acciones y estrategias institucionales, con el propósito de lograr el desarrollo sustentable de nuestras actividades.

Para cumplir con este objetivo, contamos con un comité multidisciplinario que se encarga de:

- Impulsar, coordinar y establecer estrategias para el desarrollo de la cultura de Responsabilidad Social Empresarial en la organización.
- Conocer, evaluar y aprobar proyectos e iniciativas.
- Designar responsables para cada una de las actividades.
- Establecer los controles pertinentes para que los proyectos o iniciativas que se lleven a cabo cuenten con todos los respaldos legales correspondientes.
- Vigilar la correcta comunicación de todos los temas inherentes a la Responsabilidad Social Empresarial en la institución.



G4-14
G4-48
G4-56



Gobierno Corporativo

Cómo está conformado y sus lineamientos

El Gobierno del Banco es ejercido por la Junta General de Accionistas. La dirección del mismo está a cargo del Directorio y de la Administración integrada por los comités contemplados en los estatutos y aquellos que el Directorio defina crear; por el Presidente Ejecutivo, los dos Vicepresidentes Ejecutivos, el Secretario General-Procurador Judicial y los funcionarios que representen a la institución.



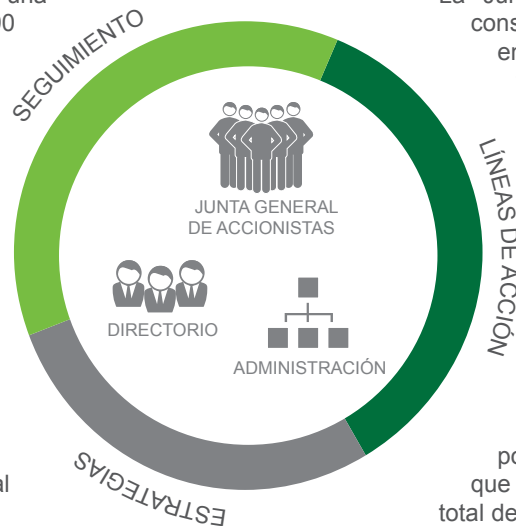
La Junta General de Accionistas, el Directorio y la Administración tienen bajo su responsabilidad la definición de las líneas de acción, las estrategias y el seguimiento de la gestión para la consecución de los objetivos.



La **Junta General de Accionistas** es el máximo poder del Gobierno Corporativo. Está liderada por el Presidente del Directorio, quien no desempeña funciones ejecutivas en la organización. Este órgano está integrado por los accionistas de la sociedad anónima a quienes representa en su totalidad.



La Junta General de Accionistas celebra una sesión ordinaria con carácter obligatorio 90 días después del cierre de cada ejercicio anual. El Presidente del Directorio o en su ausencia el Vicepresidente del mismo, convocan a este tipo de asamblea mediante aviso publicado en uno de los periódicos de mayor circulación de la ciudad Quito, al menos 15 días antes de la fecha fijada, señalando el objeto, lugar, día y hora; sin embargo, en caso de presentarse temas de importancia o eventos urgentes, se puede realizar sesiones extraordinarias convocadas por el Presidente o Vicepresidente del Directorio por su propia iniciativa, por disposición del Directorio, o por solicitud de uno o más accionistas que representen al menos el 25% del capital social.



La Junta General es la suprema autoridad y en consecuencia, las decisiones que tome encuadradas en la Ley y en los estatutos, son obligatorias para todos los accionistas, inclusive para aquellos que no hayan concurrido a las sesiones de la Junta o que habiendo asistido, hayan votado en contra. 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 garantiza el derecho de las minorías mediante el sistema de elección denominado «del factor» que establece que cada accionista tiene un número de votos equivalente al valor nominal de las acciones que posee, multiplicado por el número de Directores que deban elegirse. Cada accionista puede dar el total de votos a un candidato o distribuirlo entre varios.

Este sistema se aplica cuando no existe unanimidad en la designación de los Directores.

Las decisiones de la Junta General de Accionistas son participadas al Directorio por su Presidente en las sesiones ordinarias que este órgano de Gobierno Corporativo mantiene.

El **Directorio** está integrado por cinco vocales principales elegidos por la Junta General para un periodo de dos años (pudiendo ser reelegidos indefinidamente) y por el Presidente Ejecutivo del Banco quien concurre con voz y sin voto. Los cinco vocales principales y sus suplentes son designados simultáneamente. Todos los miembros del Directorio están obligados a los deberes de diligencia, lealtad, comunicación, revelación de conflictos de interés, no competencia, secreto y a observar el reglamento para la utilización de los activos del Banco expedido por el Directorio. Por otra parte, los Directores tienen derecho a recibir información oportuna de los asuntos que serán sometidos a su consideración y resolución, y a contar con la asesoría que sea necesaria en las cuestiones que no sean de su dominio.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

PROMERICA FINANCIAL CORPORATION	56,05%
INDIPALMA S.A.	5,82%
LASKFOR MANAGEMENT, INC.	5,14%
OTROS 401 ACCIONISTAS CON PARTICIPACIÓN INDIVIDUAL MENOR AL 5%	32,99%
Total	100,00%

La estructura directiva de PRODUBANCO - Grupo Promerica es de tipo unitaria; en donde de los 404 miembros de la Junta General de Accionistas uno de ellos se desempeña como Director Principal.

Fuente: Certificación Departamento Legal

G4-38
G4-39

G4-50
G4-43
G4-40
G4-37
G4-34
G4-35

G4-37

G4-34
G4-35

G4-13
G4-43
G4-44
G4-45
G4-47
G4-51
G4-34
G4-35
G4-38
G4-36

Este órgano de Gobierno Corporativo mantiene reuniones mensuales para evaluar la evolución de los resultados globales del Banco. Los miembros reciben un honorario por cada sesión a la que asisten y un reconocimiento anual en base a los resultados alcanzados por la institución. Cada una de estas reuniones cuenta con la presencia del Presidente Ejecutivo de PRODUBANCO – *Grupo Promerica*.

El Directorio designa delegados que forman parte de los Comités Estratégicos que se involucran en la gestión del Banco. Existen nueve Comités normados por la Superintendencia de Bancos y nueve Comisiones internas que se integran con miembros del Directorio y ejecutivos de la institución.

MIEMBROS DEL DIRECTORIO A JUNIO 2015

Directores Principales



Francisco Martínez Henares
Presidente



Héctor Neira Calderón
Vicepresidente



Oscar Soto Brenes
Director



Luis Rivas Anduray
Director



Francisco Rodríguez Vásconez
Director

Directores Alternos



Karla Icaza Meneses
Directora



Jaime Dávalos Fernández-Salvador
Director



Mauricio Argüello Godoy
Director



Gustavo Vásconez Espinosa
Director



Diego Mosquera Pesantes
Director

COMITÉS DE TRABAJO A JUNIO 2015

Comité	Periodicidad de las Sesiones	Función	Integrantes que representan a:				
			Junta Gral. Accionistas	Directorio	Administ.	Externos	Total
Auditoría	Mensual	Aprobar, coordinar y dar seguimiento al cumplimiento de la estrategia y de los controles internos.		2	3	1	6
Administración Integral de Riesgos	Mensual	Diseñar y proponer estrategias de los reportes de posición para cada riesgo (crédito, liquidez, mercado, operacional), su evolución temporal y someterlos a aprobación del Directorio.		1	3		4
Cumplimiento	Mensual	Proporcionar a los empleados 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 de la institución. Dichas normas constan en el Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Activos.		1	6		7
Comunicación e Imagen Corporativa	Semestral	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 y fortalecer la relación con los ya existentes clientes externos, manteniendo un ambiente adecuado de trabajo.		1	4		5
Estructura, Compensaciones, Beneficios y Retribuciones	Semestral	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.	2	2	2		6
Continuidad del Negocio	Bimensual *	Planificar las estrategias necesarias frente a las interrupciones del negocio y proteger los procesos críticos frente a grandes fallos o desastres.		1	15		16



G4-47

Comité	Periodicidad de las Sesiones	Función	Integrantes que representan a:				
			Junta Gral. Accionistas	Directorio	Administ.	Externos	Total
Ética y Responsabilidad Social Empresarial	Trimestral	Analizar los casos en los que por incumplimiento del Código de Ética y Conducta, se afecten los intereses de cualquiera de los grupos de interés con los que nos interrelacionamos. Impulsar y coordinar estrategias relativas a la difusión de la cultura de responsabilidad social en la organización.	2	2	4		8
Tecnología	Bimensual *	Asegurar la integración tecnológica del Banco. Monitorear e informar sobre el avance de los proyectos de renovación tecnológica en ejecución. Analizar y priorizar las necesidades tecnológicas.		1	15		16
Calificación de Activos de Riesgo	Trimestral	Calificar los activos de riesgo del Banco para posteriormente informar al Directorio que conocerá y aprobará el informe respectivo.		1	3		4

(*) Las reuniones de estos Comités son bimensuales; sin embargo dadas sus funciones pueden reunirse cada vez que lo requieran en situaciones de emergencia.

La composición de los Comités incluye el mínimo de integrantes que requiere la normativa; sin embargo se puede contar con invitados de acuerdo al tema a tratar.

Fuente: Política de Conformación y Elaboración de Actas de Comités y Comisiones, Aris.

COMISIONES DE TRABAJO A JUNIO 2015

Comisión	Periodicidad de las Sesiones	Función	Integrantes que representan a:			
			Directorio	Administ.	Externos	Total
Liquidez (ALCO) *	Semanal	Definir y dar seguimiento a la ejecución de políticas de manejo de liquidez, así como realizar análisis de situación y perspectiva de los principales activos y pasivos. Analizar y determinar las tasas para productos activos y pasivos masivos. Efectuar análisis de perspectivas económicas y dar seguimiento a las variaciones de los principales participantes del mercado.		8		8
Admisiones	Grandes Riesgos	Al menos una vez por semana	Someter a discusión y aprobación las decisiones que implican riesgos entre 5 y 30 millones de dólares.	5	6	11
	Crédito	Al menos una vez por semana	Someter a discusión y aprobación las decisiones que implican riesgos por cliente y grupo económico entre 1.5 y 5 millones de dólares.	4	6	10
	Crédito Banca Empresarial	Al menos una vez por semana	Someter a discusión y aprobación las decisiones que implican riesgos por cliente y grupo económico entre 750 mil y 1.5 millones de dólares.		4	4
	Crédito Banca Pymes	Al menos una vez por semana	Someter a discusión y aprobación las decisiones que implican riesgos por cliente y grupo económico entre 600 mil y 1.5 millones de dólares.		4	4
	Crédito Banca Personas *	Al menos una vez por semana	Someter a discusión y aprobación las decisiones que implican riesgos por cliente y grupo económico entre 500 mil y 1.5 millones de dólares.		4	4
	Crédito Regional	Al menos una vez por semana	Someter a discusión y aprobación las decisiones que implican riesgos por cliente y grupo económico hasta 100 mil dólares.		3	3
Calidad de Servicio *	Mensual	Fortalecer la cultura de calidad de servicio mediante la consolidación de planes y acciones orientadas a este propósito.		13		13

Comisión	Periodicidad de las Sesiones	Función	Integrantes que representan a:			
			Directorio	Administ.	Externos	Total
Cobranzas	Mensual	Definir políticas de manejo de cartera vencida y daciones de pago. Realizar aprobaciones de acuerdos de pagos con clientes. Dar seguimiento a la cartera vencida y a las daciones en pago.		9		9
Contrataciones y Compras *	Semanal	Revisar, gestionar y aprobar todo proceso de contratación y compras que sea del nivel atribuido al Comité en la Política de Contratación y Compras.		7		7
Seguridad, Control y Reclamos	Quincenal	Definir acciones frente a 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.		10		10
Red de Agencias	Mensual o de acuerdo a demanda	Garantizar que se cumplan el visionamiento y los objetivos de negocio y servicio establecidos para las oficinas, y analizar la información para decidir la apertura de agencias.		11		11
Negocios	Bimensual	Evaluar el desempeño de las Unidades de Negocio.		Indefinido		
Seguridad y Salud	Mensual	Vigilar el cumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional a través de la coordinación de estrategias para la prevención de riesgos laborales y del análisis de los indicadores de accidentes y enfermedades ocupacionales. El 50% de los miembros de este Comité es elegido por los colaboradores.		6		6

(*) Se puede contar con invitados de acuerdo al tema a tratar.

Fuente: Política de Conformación y Elaboración de Actas de Comités y Comisiones, Aris.

Las recomendaciones que los Comités y Comisiones quieran dar a conocer a la Junta General de Accionistas deben ser presentadas por escrito mediante informes gerenciales y expuestas por el Presidente del Comité o Comisión correspondiente, en las sesiones de trabajo del Directorio. A su vez, el Directorio es el órgano de Gobierno Corporativo autorizado a poner dichas recomendaciones en conocimiento de la Junta General de Accionistas.

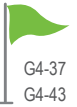


G4-49

Los informes gerenciales desarrollados por los funcionarios del Banco pueden ser presentados ante el Directorio por cualquiera de los miembros de los Comités o Comisiones estratégicos.

La Administración se compone de tres tipos de unidades: las **Unidades de Negocio**, que generan actividad comercial a nivel del segmento o producto y cuya eficiencia es medida por su aporte a los resultados institucionales; las **Unidades de Soporte**, que brindan apoyo a la operación de las áreas de negocio y su eficiencia se mide por la calidad con la que proporcionan el servicio; y las **Unidades de Staff**, que realizan análisis y aplican los controles que facilitan el seguimiento a la gestión de la organización. Su eficiencia se mide por la calidad en la generación de información y su capacidad de control.

Fuente: Política de Aprobación y Actualización del Organigrama.



G4-37
G4-43

MIEMBROS DE LA ADMINISTRACIÓN A JULIO DEL 2015

Alta Gerencia



Ricardo Cuesta
Presidente Ejecutivo



Juan Manuel Borrero
Vicepresidente Ejecutivo



Martha Cecilia Paredes
*Vicepresidenta Ejecutiva
Administración*



Rubén Eguiguren
*Vicepresidente
Banca Empresas*



José Ricaurte
*Vicepresidente
Banca Minorista*

Otras Unidades de Negocio



Carolina Andrade
*Vicepresidenta
Banca Privada*



Gustavo Orbe
*Vicepresidente
Tesorería*



Sebastián Quevedo
*Vicepresidente
Medios de Pago*



José Antonio Costa
*Vicepresidente
Regional Guayaquil*

Unidades de Soporte



Felipe Martínez
*Vicepresidente
Riesgos*



Esteban Vásconez
*Vicepresidente
Finanzas*



Javier Hidalgo
*Vicepresidente
Tecnología*



Lenin Landázuri
*Vicepresidente
Productividad*



Rafael Roca
*Vicepresidente
Operaciones*



Eduardo Lafebre
*Vicepresidente
Gente*

Unidades de Staff



Fredy Sandoval
*Vicepresidente
Auditor Interno*



Fabián Garzón
*Vicepresidente
Marketing*



Jorge Alvarado
*Vicepresidente
Asesoría Legal*

MODELO DE CONTROL INTERNO

Administración Integral del Riesgo



G4-14

Desde una variedad de perspectivas evaluamos la exposición del Banco a factores de riesgo asociados con el negocio financiero y al proceso de consolidación. Mediante procesos, políticas y límites y en un contexto de amplia información sobre el escenario macroeconómico y coyuntural, el negocio se desarrolló dentro de un marco prudente y conservador.

Elaboramos modelos de fraude de tarjetas, liquidez estresada, endeudamiento privado, consumo mínimo, valoración de portafolios, tasas, brechas de activo y pasivo, monitoreo de depósitos y sistema monetario, entre otros.

En el contexto de gestión del riesgo operativo realizamos el mapeo de riesgos de procesos críticos, el registro y el control de eventos de riesgo operativo, en coordinación con los responsables de los diferentes procesos.

En relación a la gestión de la continuidad del negocio, conservamos documentados los planes de contingencia y continuidad, efectuamos el mantenimiento de los sitios alternos (operativo y tecnológico); y monitoreamos la ejecución de las pruebas principales de la base de datos del sitio web principal.

Incorporamos un número importante de nuevos clientes al ambiente seguro de la plataforma ProduNet y adicionalmente incluimos videos de alto valor didáctico en www.produbanco.com para instruir a estos clientes sobre temas de seguridad.

Rediseñamos las plataformas de acceso seguro con nuevas técnicas de autenticación (diferenciadas por el grado de riesgo y transaccionalidad del cliente) que entrarán en vigencia en el 2015.



G4-PR1

En un entorno en el que la responsabilidad de pérdidas ha sido trasladada al participante de menor tecnología, aplicamos nuevos modelos de control de fraude para tarjetas de débito y crédito, y culminamos el proceso *Base24* para procesar transacciones con microchip.

Hemos cumplido rigurosamente los estándares requeridos por la resolución 3066 de la Junta Bancaria (actualmente denominada Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera), que establece parámetros de nivel internacional para la robustez de las plataformas de seguridad de los bancos.

Fuente: Informe del Comité de Administración Integral de Riesgo.

Cumplimiento

Política Conozca a su Cliente y Mercado

Durante el 2014 efectuamos monitoreos a nuestros clientes por medio del software *Monitor Plus – Advanced Compliance Risk Manager* (ACRM). Mediante esta herramienta se generan alertas ante posibles tipologías de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, luego del análisis de todos los productos y servicios del cliente, por medio de reglas que establecen condiciones específicas de control. Como parte del monitoreo a través de esta política procesamos 2.883 casos.

Complementariamente, nuestro sistema bancario principal *Prometeus* permite mantener controles preventivos en línea, entre los que cabe destacar:

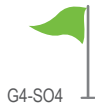
- *Alertas por actividades de riesgo*, que se levantan previo al registro y aceptación de un cliente cuando se identifica que pertenecen a un determinado segmento de mercado o actividad que es considerada de alto riesgo.
- *Alertas por coincidencias*, cuando se producen coincidencias de nombres de personas que se encuentran en listas reservadas locales e internacionales como la OFAC, ONU, Unión Europea, INTERPOL, Personas Expuestas Políticamente, entre otras y que por ello demandan una atención particular de debida diligencia y documentación de respaldo. Durante el 2014 se presentaron 16.408 casos.



G4-46



G4-S03



Política Conozca a su Corresponsal

Durante el año atendimos los requerimientos de *Debida Diligencia*, *Certificación Patriot Act* y *Conozca a su Cliente* de bancos e instituciones, realizamos el intercambio de claves SWIFT para el envío o recepción de fondos y dimos respuesta a consultas específicas de información perteneciente a clientes que han sido recurrentes en la transferencia de fondos del o al exterior.

Política Conozca a su Personal

En coordinación con la Unidad de Gente llevamos a cabo la actualización anual de la información de todo el personal del Banco, misma que es verificada por la jefatura directa del colaborador.

En el año se solicitó a 1.231 colaboradores la justificación sobre los ingresos adicionales al rol de pagos que se registraron en sus cuentas y que exceden los márgenes establecidos.

Capacitación

En coordinación con la Unidad de Gente, brindamos capacitación presencial a 1.641 colaboradores a quienes se les entregó la *Guía de Prevención de Lavado de Activos* que sirve como un medio de consulta sobre el tema, independientemente del área para la que presten sus servicios. Así mismo se capacitó a las Unidades de Negocio en el funcionamiento del aplicativo ACRM del *Monitor Plus* para el control y la gestión de prospección de nuevos negocios con el cliente y se reforzó el conocimiento de las normas legales e internas sobre la Política Conozca a su Cliente.

A finales del año, se inició la implementación del sistema AURA que permitirá capacitar, en temas de prevención de lavado de activos, a los nuevos empleados durante el proceso de inducción.

Reportes a Organismos y Autoridades Competentes

A lo largo del 2014 presentamos nuestros informes mensuales dentro del tiempo establecido. El Comité de Cumplimiento notificó a la Unidad de Análisis Financiero (UAF) sobre 45 casos que fueron considerados transacciones inusuales no justificadas.

Igualmente se dio respuesta a los requerimientos que por medio de la Superintendencia de Bancos (SB) solicitan Jueces, Fiscales, UAF y otros Organismos de Control, sobre personas que se encuentran en procesos relacionados a delitos graves.

Como parte de nuestros procesos operativos rutinarios actualizamos nuestras listas internas de control.

2012		
Fuente	Ingresos	Modificaciones
Ente de Control	2.372	1.088
Medios	3.694	896

2013		
Fuente	Ingresos	Modificaciones
Ente de Control	3.956	983
Medios	1.273	530

2014		
Fuente	Ingresos	Modificaciones
Ente de Control	3.798	1.135
Medios	3.418	461

De igual manera realizamos la actualización de las listas reservadas internacionales como la OFAC, INTERPOL, Buró Federal de Investigación-FBI, Naciones Unidas-UN, Unión Europea-EU, entre otras. Este proceso se realiza a través de interfaces que están incorporadas en nuestro sistema bancario principal (Prometeus) con el software *Bridger Insight*.

Participamos activamente en reuniones con la UAF, SB y Comité de Oficiales de Cumplimiento de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador, en las que se trataron las recomendaciones a mejoras de las normativas, instructivos, capacitaciones, entre otros.

Llevamos a cabo controles específicos a clientes que tienen un alto volumen de efectivo por el giro de su negocio. Como resultado de esto se autorizó la suscripción del formulario anual de licitud de fondos, lo que permite agilizar el proceso operativo diario con el cliente.

Por último, incorporamos en nuestros procedimientos y manuales, las nuevas normativas, instructivos o circulares sobre la prevención de lavado de activos impartidas por los entes reguladores respectivos.

Fuente: Informe anual de Actividades de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y otros Delitos.

Estándares de Conducta



Nuestro Código de Ética y Conducta proporciona a los colaboradores un conjunto de normas que regulan su comportamiento dentro de un marco de respeto a los derechos humanos, tanto en el ejercicio de sus funciones, como en las actividades privadas que mantengan y que puedan repercutir en la imagen y reputación del Banco.

Este reglamento nació de la visión de que los valores morales y éticos son un pilar fundamental de toda sociedad humana y que su aplicación dentro de una organización debe impregnar el quehacer diario de quienes la conforman.

Los ámbitos en los que actúa cubren la responsabilidad, comunicación y transparencia, independencia, buena gobernabilidad, filosofía de Responsabilidad Social Empresarial, relación con los clientes, relaciones en el ambiente de trabajo, conflicto de intereses, control de la información y confidencialidad, cumplimiento y adhesión.

Reglamento Interno de Trabajo

El Reglamento Interno de Trabajo se enmarca dentro de lo dispuesto en el artículo 64 del Código de Trabajo. Tiene cobertura nacional y su aplicación es obligatoria tanto para la organización como para los colaboradores.

El reglamento contempla los siguientes temas:

- Contratación, admisión de los colaboradores y remuneración
- Horario y jornadas de trabajo
- Licencias, descansos y vacaciones
- Prohibiciones y obligaciones patronales y de los colaboradores
- Infracciones y sanciones

El Código de Ética y el Reglamento Interno de Trabajo están disponibles en la Intranet de la organización, sitio al cual tienen acceso todos los colaboradores; sin embargo, también se entrega un ejemplar impreso a cada empleado.



PRODUBANCO - *Grupo Promerica* implementó acciones para la reducción de emisiones de CO2 por colaborador.

Colaboradores

La esencia de lo que somos

El espíritu de una organización es la gente que trabaja en ella. Es a través de cada miembro que ella vive diariamente, que se hace posible el logro de los objetivos y el establecimiento de nuevos retos para superar.

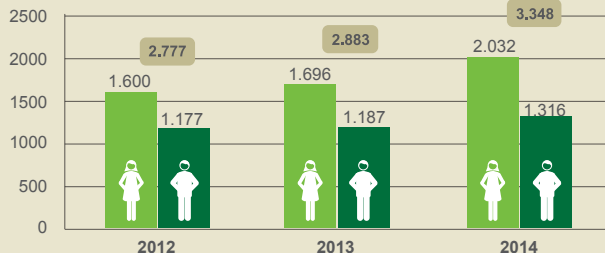
Para PRODUBANCO – *Grupo Promerica* el grupo de interés de los colaboradores es una prioridad; procuramos brindarles un ambiente de trabajo digno, con condiciones igualitarias, con acceso a capacitación y con una remuneración y beneficios adicionales que sean estimulantes para que todo en conjunto haga posible la realización profesional y personal de individuos de la sociedad que cuenten con un equilibrio que los beneficie a sí mismos y a la vez sus familias.

UNA MIRADA A NUESTROS COLABORADORES

En el 2014 el equipo de trabajo de PRODUBANCO - *Grupo Promerica* y Subsidiarias estuvo conformado por 3.348 colaboradores, un 16,13% más que en el año precedente (19,81% en mujeres y 10,87% en hombres).



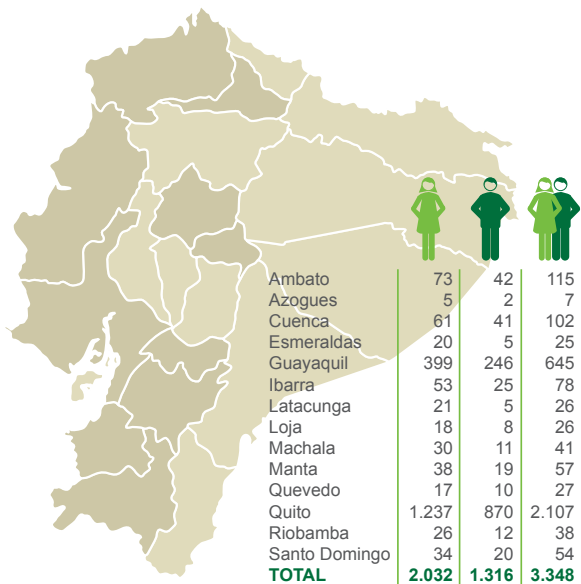
COLABORADORES PRODUBANCO - Grupo Promerica y Subsidiarias



Fuente: Memorias Responsabilidad Social Empresarial 2012-2013 / Ap. Optimus

Contamos con colaboradores en 14 ciudades del país.

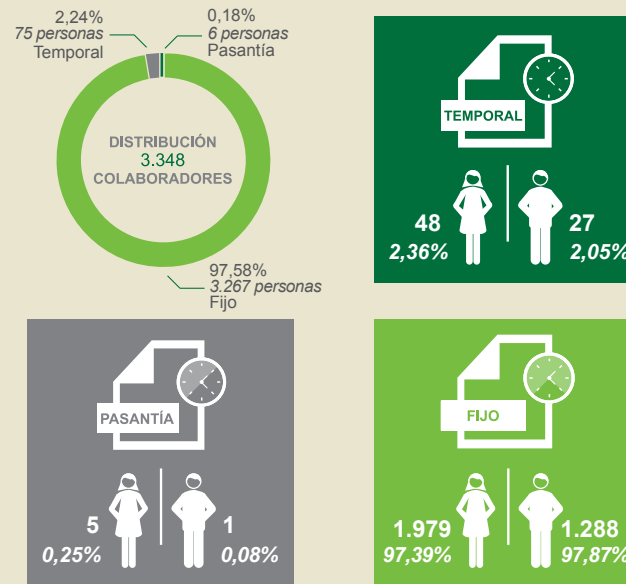
Distribución Geográfica



Fuente: Aplicativo Optimus

El 97,58% del personal mantuvo relación de dependencia bajo contrato fijo. Únicamente el 2,24% del total de colaboradores tuvo contrato eventual. No contratamos personal de media jornada.

Distribución de Colaboradores por Género y Tipo de Contrato



Fuente: Aplicativo Optimus

ROTACIÓN

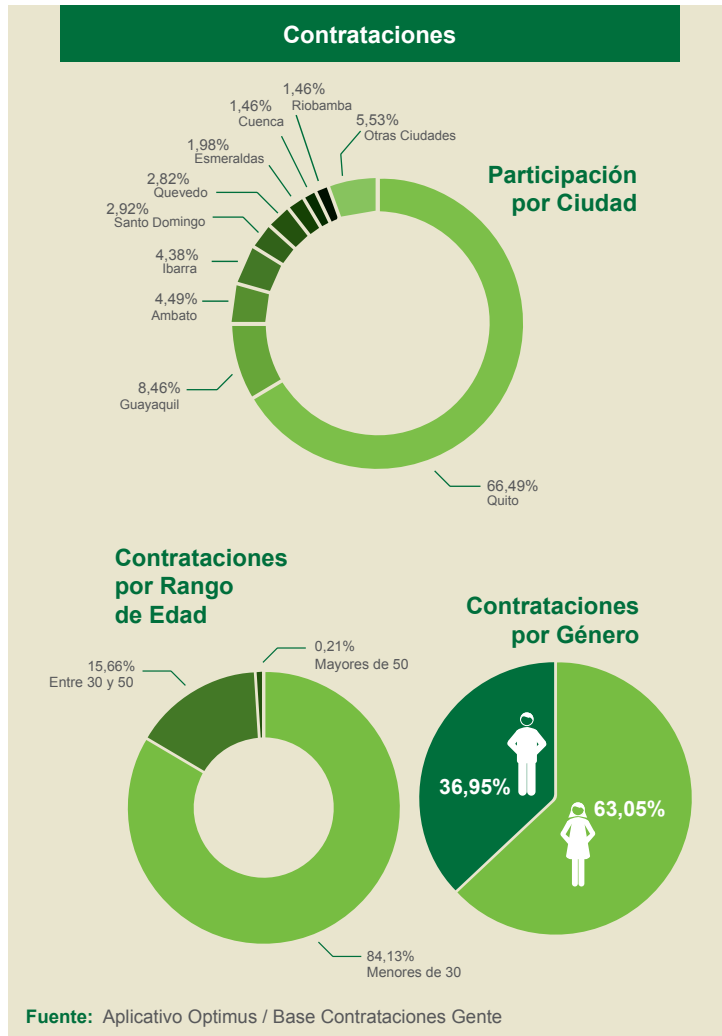
En el 2014 se incorporaron a la institución 958 personas, 63% de mujeres y 37% de hombres. Del total de colaboradores que ingresó, el 84% estuvo compuesto por menores de 30 años; el 16% por personas entre 30 y 50 años y el 0,2% por mayores de 50 años.

La diferencia entre el número de ingresos (958) y el número de salidas (1.001) en el 2014 ascendió a 43 personas, correspondientes a posiciones nuevas o creación de puestos.



G4-LA1

La rotación acumulada en el 2014 fue de 32,8%. Durante el año se desvincularon 1.001 personas (61% personal femenino y 39% personal masculino). De los colaboradores que abandonaron la institución, el 69% estuvo compuesto por menores a 30 años; el 30% por personas entre 30 y 50 años y el 1% por mayores a 50 años.



DIVERSIDAD

Nuestro equipo de trabajo en el 2014 incluyó personas con discapacidad quienes contribuyeron al cumplimiento de nuestros objetivos organizacionales. Con el fin de que sus actividades se desarrollaran en un ambiente de trabajo adecuado realizamos sesiones de sensibilización en las áreas en donde desempeñan sus funciones. Durante el año se realizaron cinco sesiones en PRODUBANCO – Grupo Promerica con la participación de 26 colaboradores y seis sesiones en SERVIPAGOS con la participación de 57 colaboradores.








PERSONAS CON DISCAPACIDAD





PRODUBANCO - Grupo Promerica				
			Total % Género	Total % Edad
EDAD	36,73%	63,27%	100,00%	100,00%
Menos de 30	17	16	33	33,67%
Entre 30 y 50	18	42	60	61,22%
Más de 50 años	1	4	5	5,10%
TOTAL	36	62	98	





SERVIPAGOS				
			Total % Género	Total % Edad
EDAD	31,25%	68,75%	100,00%	100,00%
Menos de 30	7	12	19	59,38%
Entre 30 y 50	3	9	12	37,50%
Más de 50 años	0	1	1	3,13%
TOTAL	10	22	32	





Fuente: Archivos Trabajo Social PRODUBANCO - Grupo Promerica

MATERNIDAD Y PATERNIDAD

COLABORADES QUE SE ACOGIERON AL BENEFICIO DE MATERNIDAD O PATERNIDAD						
PRODUBANCO - Grupo Promerica			SERVIPAGOS			
			Total			Total
	69	46	115	20	7	27

Colaboradores que Retornaron y No Retornaron	Retornaron		No Retornaron	
				
PRODUBANCO - Grupo Promerica	66	46	3	0
SERVIPAGOS	18	7	2	0
TOTAL	84	53	5	0

Colaboradores que Decidieron Continuar Laborando o No Luego de su Retorno	Continuaron		No Continuaron	
				
PRODUBANCO - Grupo Promerica	59	39	7	7
SERVIPAGOS	15	6	3	1
TOTAL	74	45	10	8

Índice de Reincorporación (1)		Índice de Retención (2)	
			
94,38%	100,00%	88,09%	97,81%

Fuente: Archivos Trabajo Social / Aplicativo Optimus

(1) Porcentaje de colaboradores que se reincorporan a su puesto de trabajo luego de su licencia por maternidad/paternidad.
 (2) Porcentaje de colaboradores que conservan su puesto luego de reincorporarse tras su licencia por maternidad/paternidad.

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

Dentro de nuestro esquema de administración, la fijación de objetivos en cada una de las posiciones y su evaluación son herramientas fundamentales para establecer un proceso de mejora y crecimiento continuos. En lo que respecta a la evaluación de desempeño, consideramos que la retroalimentación que recibe el colaborador sobre su rendimiento constituye la clave para conseguir el éxito, el aprovechamiento y la mejora de sus habilidades, lo que permite alinear las capacidades individuales con las estrategias y objetivos organizacionales.

COLABORADORES EVALUADOS POR CARGO PRODUBANCO - Grupo Promerica

Vicepresidente	0,60%
Gerente	3,38%
Subgerente	7,39%
Ejecutivo 3	17,78%
Ejecutivo 2	16,20%
Ejecutivo 1	25,09%
Asistente Senior	3,93%
Asistente Junior	2,56%
Cajero	20,56%
Mensajero	2,48%

95%


60%


40%

Fuente: Base Evaluación de Desempeño Desarrollo Organizacional

COLABORADORES EVALUADOS POR CARGO SERVIPAGOS

88%

Gerente	0,14%
Subgerente	0,71%
Ejecutivo 3	1,14%
Ejecutivo 2	2,56%
Ejecutivo 1	10,83%
Asistente Senior	2,14%
Asistente Junior	2,28%
Cajero	80,20%

63%

37%

Fuente: Base Evaluación de Desempeño Desarrollo Organizacional

REMUNERACIÓN

Nuestro *Comité de Estructura, Compensaciones, Beneficios y Retribuciones*, es el encargado de proponer a la Junta General la política sobre la cual se construye la escala de remuneraciones y compensaciones de los ejecutivos y miembros del Directorio, además de vigilar su cumplimiento.

Para la determinación del salario de cada posición se realiza el análisis de los siguientes aspectos:

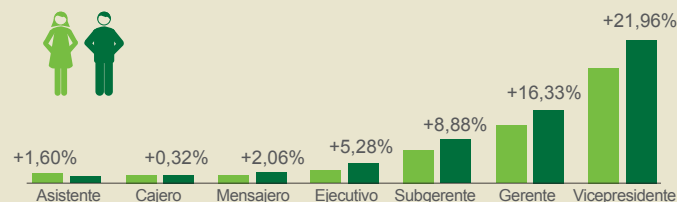
Equidad interna, principio que establece que los colaboradores deben ser retribuidos de acuerdo con las responsabilidades inherentes al puesto que ocupan, así como por su desempeño.

Competitividad externa, comparación con otras empresas del mercado de referencia para identificar la competitividad en términos de salarios y beneficios ofrecidos a los trabajadores. Las mejores herramientas para medir la competitividad externa son las *Encuestas Salariales y de Beneficios* a través de las cuales se genera un informe salarial que nos es proporcionado por la firma Consultora Deloitte.

Luego de recibir este insumo, la definición de los salarios se toma siguiendo estos pasos:

1. Análisis de los ocupantes de la posición (equidad interna).
2. Generación de una homologación versus un cargo tipo en el mercado (competitividad externa).
3. Establecimiento de una *banda mix*, misma que se fija tomando en consideración la información obtenida en los dos pasos previos.
4. Definición del salario de la posición considerando que las personas que pasan o ingresan a la misma, toman el valor mínimo de la banda correspondiente.

EQUIDAD SALARIAL POR GÉNERO Y CARGO



Fuente: Base Colaboradores Activos
PRODUBANCO – Grupo Promerica y Subsidiarias 2014

OTROS INDICADORES SALARIALES

Retribución total anual media de toda la plantilla	3,95%
Retribución anual de la persona mejor pagada en la organización	18,73%
Incremento de la retribución anual de la persona mejor pagada en la organización	12,31%
Incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla	12,24%
Salario mínimo promedio de la organización	
Salario básico	

Fuente: Base Colaboradores Activos
PRODUBANCO – Grupo Promerica y Subsidiarias 2014

G4-52
G4-53
G4-EC5
G4-LA13

G4-54
G4-55
G4-EC5



G4-LA2

PRESTACIONES SOCIALES

Dividimos los beneficios adicionales que ofrecemos a nuestros colaboradores en tres ámbitos: salud, familia y otros.

Simbología de la Información:

- Beneficio aplica a PRODUBANCO - *Grupo Promerica*.
- Beneficio aplica a PRODUBANCO - *Grupo Promerica* y Subsidiarias.

(**) 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.

Salud

Controles médicos preventivos

Durante el 2014 se realizaron las siguientes campañas médicas: control de agudeza visual, campaña de desparasitación, chequeo ejecutivo para Vicepresidentes, Gerentes y Subgerentes, vacunas, exámenes pre ocupacionales, de prevención de cáncer, ecografías. El valor asignado a este fin alcanzó los USD \$139,233. □

Seguro de asistencia médica

Protege a nuestros empleados y sus dependientes directos desde el primer día de labores. Adicionalmente nuestros funcionarios cuentan con un seguro de vida. El valor cubierto en el año ascendió a USD \$1,084,326. □

Atención médica gratuita

A través de los dispensarios que tenemos a disposición de nuestros colaboradores en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Santo Domingo, les proporcionamos atención médica a ellos y sus familias. □

Servicio de alimentación

Se ofrece en días laborables a todos los colaboradores de las oficinas que tienen las instalaciones para el efecto y en los casos en los que

las agencias no cuentan con ellas, mediante el valor en efectivo. El monto de este beneficio alcanzó la suma de USD \$2,088,119. □

Apoyo médico-psicológico

Servicio a disposición de los empleados que hayan sido víctimas de asalto a mano armada, con el fin de que logren el restablecimiento emocional y/o de salud. En caso de ser necesario, son enviados a centros hospitalarios y/o de la red del seguro médico privado. No se registraron casos en el año. □

Familia

Bono vacacional

Esta prestación tiene por objeto brindar al empleado un aporte económico que le permita disfrutar con los suyos en su tiempo de vacaciones. El valor de este beneficio en el 2014 fue de USD \$721,457. □

Villas vacacionales

Ponemos al alcance de nuestros colaboradores el complejo ubicado en las playa de Atacames** (Esmeraldas) para que puedan disfrutar de su tiempo de descanso en familia.

Beneficio aplica para PRODUBANCO – *Grupo Promerica*, SERVIPAGOS (temporada baja).

Colonia vacacional

En la temporada de vacaciones en la Costa y en la Sierra llevamos a cabo jornadas de recreación para los hijos de nuestros colaboradores. El número de beneficiarios de esta actividad ascendió a 370.

*Ayuda económica para las guarderías ***

Prestación para los hijos de cero a cinco años del personal femenino. En el año se beneficiaron 103 personas. El monto anual por este concepto alcanzó los USD \$32,209. ○

Otros Beneficios

*Estudios universitarios ***



Mantenemos un convenio con la Universidad Técnica Particular de Loja para que los empleados que no han terminado su carrera y sus familiares, puedan hacerlo a precios preferenciales. ◦

*Maestrías y diplomados ***



De acuerdo al monto máximo establecido en nuestras políticas internas se apoya con hasta un 50% a los profesionales que decidan realizar maestrías o diplomados que aporten a su trabajo. ◦

Bono navideño

Beneficio creado para que el colaborador cuente con un ingreso adicional en las fiestas de la época. El valor destinado en el año ascendió a USD \$237,495.

*Bonificación por renuncia por matrimonio ***

Salvo excepción aprobada por la Presidencia Ejecutiva, nuestras políticas no admiten que cónyuges trabajen dentro del Banco, razón por la cual, en caso de matrimonio entre dos colaboradores, uno debe abandonar la institución. En estas circunstancias, le es otorgado un bono. ◦

Pago de aportes

Asumimos el pago del Impuesto a la Renta (USD \$3,064,836) y del Aporte Personal del IESS (USD \$3,821,569). ◦

Uniformes



Los cajeros, supervisoras, personal administrativo femenino y mensajeros de PRODUBANCO – *Grupo Promerica* y Subsidiarias reciben uniformes sin costo alguno. El monto de este beneficio ascendió a USD \$644,786.

*Préstamos ***

A diciembre del 2014 la cartera de funcionarios cerró con un saldo de 3.6 millones correspondientes a créditos hipotecarios y de consumo otorgados a los colaboradores. ◦

Tiempo compensatorio

Los colaboradores que trabajen jornadas inusualmente prolongadas por extensos periodos de tiempo recibirán tiempo de descanso a manera de reconocimiento. ◦

*Tarjeta de SUPERMAXI ***

Realizamos la gestión de obtención de la tarjeta para que nuestros colaboradores puedan acceder a los precios de afiliado. ◦

*Fondo de solidaridad ***

Este fondo se mantiene con un aporte simbólico mensual del 0,15% del sueldo del empleado (sin exceder los USD \$2). Su objetivo es contribuir con los colaboradores que requieren ayuda económica por encontrarse atravesando situaciones familiares críticas.

*Acceso a paquetes corporativos***

Con el fin de que los colaboradores se beneficien de servicios de telefonía y seguro de vehículos con costos menores, ponemos a su alcance esta facilidad. ◻

Transporte puerta a puerta

Disponible para el personal que labora después de las 20h00 (incluso por eventos de capacitación) y para los colaboradores que trabajan en horario nocturno. ◻

Refrigerio

Destinado al personal que trabaja en jornadas inusualmente prolongadas. ◻

Reconocimientos **

Los empleados que cumplen 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años en la institución reciben un reconocimiento por los años de servicio prestados. ▣

Club de Empleados

Bajo la coordinación de la Unidad de Gente y el apoyo voluntario de los colaboradores que son miembros del Club se desarrolla un calendario de actividades. Hemos contado con una gran participación de los colaboradores y de los miembros de sus familias en algunos casos. ○

Utilidades

La participación de las utilidades del ejercicio económico del año 2013, distribuidas en el año 2014, benefició a 3.758 empleados y exempleados, con 4.400 cargas. Adicionalmente, los empleados de servicios complementarios que participaron en el reparto sumaron 737 más 1.416 cargas. ▣

En el indicador G4-LA2 no se ha considerado a la Subsidiaria PROTRÁMITES.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SSO)

Comités

Contamos con Comités de Seguridad y Salud Ocupacional que están conformados por funcionarios de la alta dirección y representantes de nuestros colaboradores.

La gestión de nuestro Comité nos permite determinar y hacer el seguimiento respectivo a los casos de accidentes y enfermedades profesionales que se pueden presentar en las actividades diarias.

CONFORMACIÓN DE LOS COMITÉS DE SSO

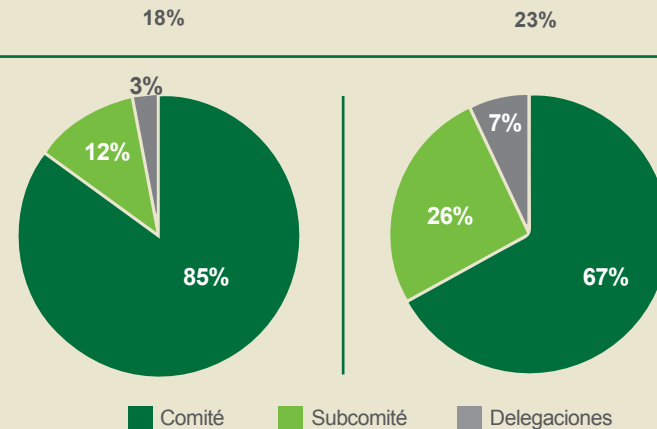
PRODUBANCO - Grupo Promerica

SERVIPAGOS

Los Comités están integrados por representantes de la **Dirección** que se nombran a nivel de **Vicepresidentes** y **Gerentes**, y por representantes de los trabajadores que se eligen entre **Jefaturas** y de **mandos medios**.

Los Comités están integrados por representantes de la **Gerencia** que se nombran a nivel de **Subgerentes** y **Jefaturas**, y por representantes de los trabajadores que se eligen entre el **personal operativo**.

Representación de los Colaboradores en los Comités de SSO

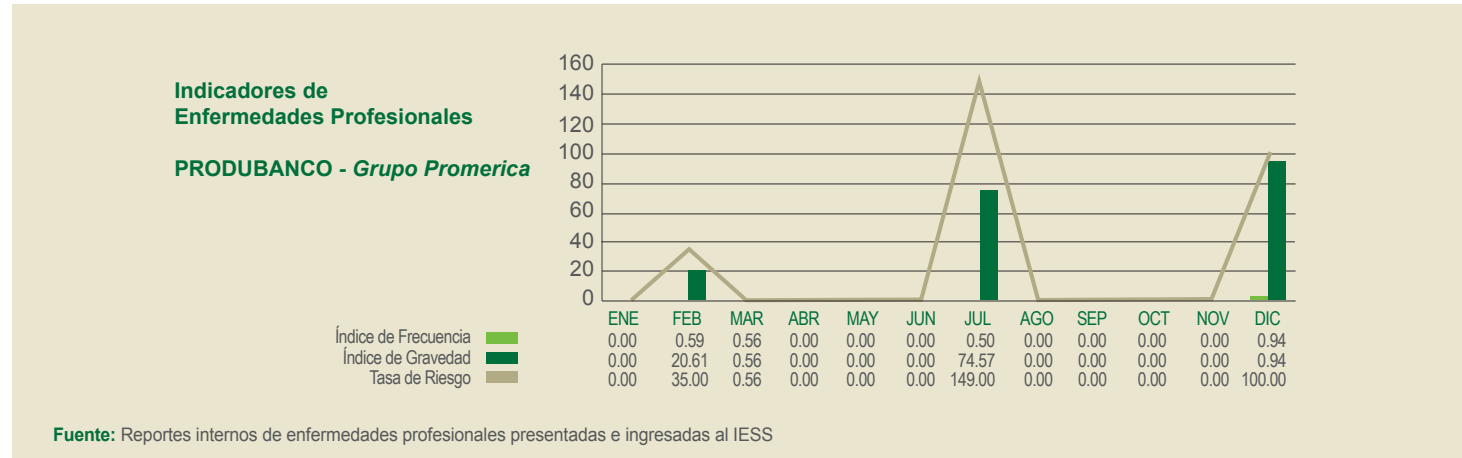


Fuente: Reglamento y Actas de SSO
PRODUBANCO – Grupo Promerica / SERVIPAGOS

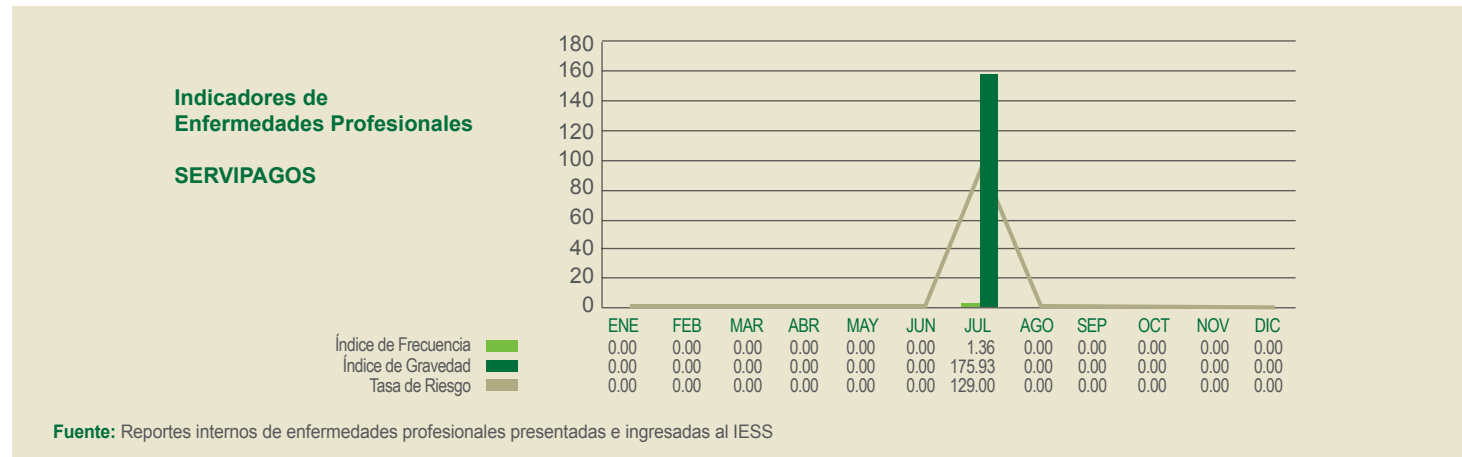
Enfermedades



En cumplimiento a lo estipulado en la ley, reportamos e ingresamos al IESS cinco casos de enfermedades profesionales que se produjeron en miembros de la institución del género femenino. El 80% de los casos tuvo lugar en la Región Sierra y el 20% en la Costa. Las enfermedades reportadas, que produjeron 384 días de incapacidad, fueron el Síndrome Cervicobranquial (1), Tenosinovitis de Quervain (1), Síndrome de Túnel Carpiano (2) y Tendinitis Crónica (1).



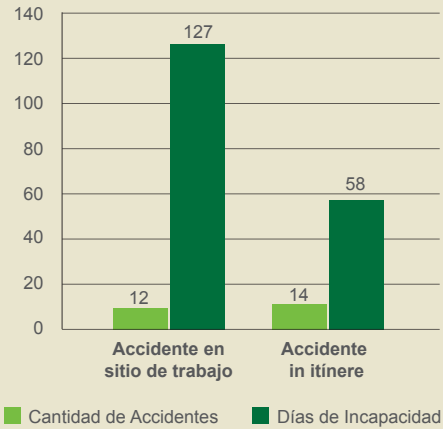
De igual manera, reportamos e ingresamos al IESS un caso de Síndrome de Túnel Carpiano presentado en una colaboradora de la Región Sierra que produjo 129 días de incapacidad.



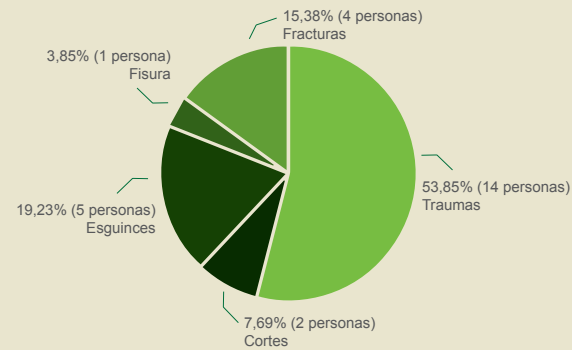
Accidentes

En los gráficos siguientes se registran las principales cifras de los accidentes ocurridos durante el trabajo y aquellos que se presentaron durante el desplazamiento del colaborador desde el domicilio hacia la oficina o viceversa (in itinere).

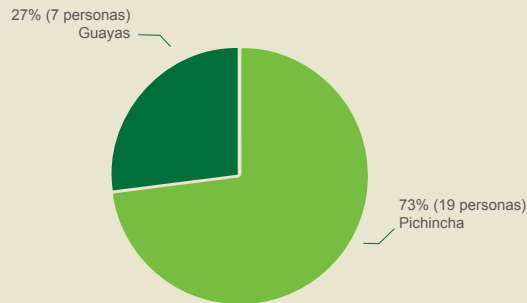
ACCIDENTABILIDAD TOTAL
PRODUBANCO - Grupo Promerica 2014



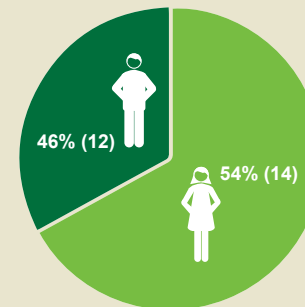
TIPO DE LESIONES POR ACCIDENTES IN ITINERE Y ACCIDENTES DE TRABAJO



ACCIDENTABILIDAD POR PROVINCIA

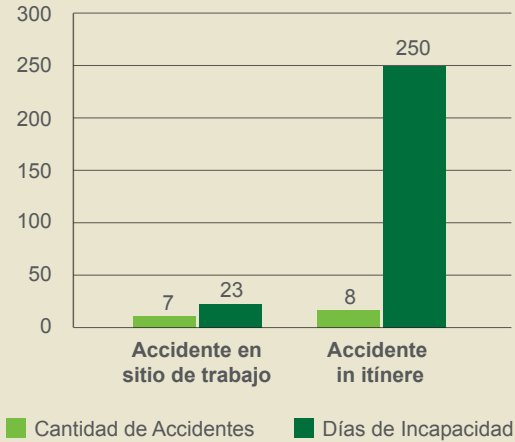


ACCIDENTABILIDAD POR GÉNERO

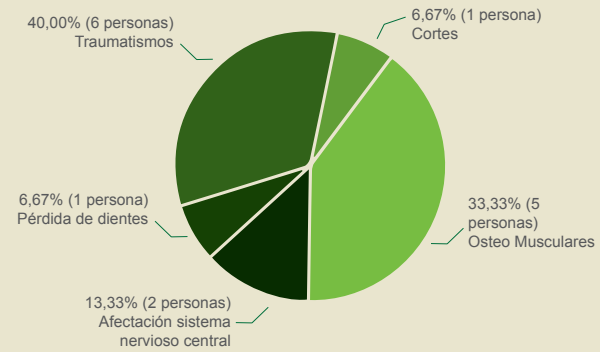


Fuente: Reportes internos de accidentes laborales enviados desde las jefaturas a Seguridad y Salud con el cual se genera el registro y estadísticas mensuales y acumuladas al año.

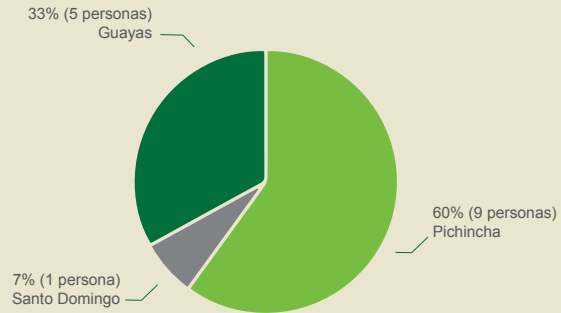
ACCIDENTABILIDAD TOTAL SERVIPAGOS 2014



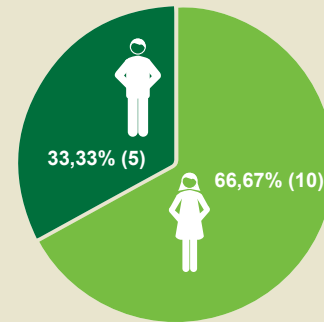
TIPO DE LESIONES POR ACCIDENTES IN ITÍNERE Y ACCIDENTES DE TRABAJO



ACCIDENTABILIDAD POR PROVINCIA



ACCIDENTABILIDAD POR GÉNERO



Fuente: Reportes internos de accidentes laborales enviados desde las jefaturas a Seguridad y Salud con el cual se genera el registro y estadísticas mensuales y acumuladas al año.

Riesgo y prevención de enfermedades profesionales



En las áreas operativas de la organización existe el riesgo de que nuestros colaboradores desarrollen enfermedades relacionadas con trastornos músculo-esqueléticos de los miembros superiores por movimientos repetitivos. El equipo médico, en coordinación con el área de Seguridad Ocupacional, aplica el *Procedimiento de Notificación de Enfermedades Ocupacionales* que abarca el monitoreo desde la presunción de la enfermedad, un diagnóstico definitivo y el reporte al IESS en los casos que se identifican de posibles enfermedades profesionales.

Así mismo, en el área de Seguridad Ocupacional cumplimos con un esquema de prevención que incluye campañas de inducción al personal, capacitaciones anuales y el *Programa de Pausas Activas* que inició en el 2015.

CAPACITACIÓN



Sabemos que un equipo de trabajo capacitado, además de ofrecer al cliente un servicio de calidad, está motivado, crece y se desarrolla a nivel profesional y personal. Por este motivo, es una de nuestras prioridades en relación al talento humano, brindarle constante preparación.

	Horas Impartidas	Colaboradores Capacitados	Promedio Horas por Colaborador
	21.005	1.813	10,34
	14.725	1.148	11,19
TOTAL	35.730	2.961	10,67

Fuente: Base Capacitación PRODUBANCO - Grupo Promerica y Subsidiarias

PARTICIPACIÓN POR NIVEL JERÁRQUICO PROMEDIO HORAS POR COLABORADOR AL AÑO



Fuente: Base Capacitación PRODUBANCO - Grupo Promerica y Subsidiarias



Gestión de competencias

Llevamos a cabo planes para el desarrollo de competencias a fin de ajustar la brecha existente entre los perfiles y los ocupantes de las posiciones.

Para determinar los procesos de formación que requieren los distintos integrantes de la institución efectuamos el diagnóstico estratégico de las necesidades de capacitación (DENC) en el que, en conjunto con los líderes de las áreas, se establecen los requerimientos específicos que cada unidad tiene para poder dar cumplimiento a los objetivos estratégicos propios de la unidad y consecuentemente, de la organización en general.

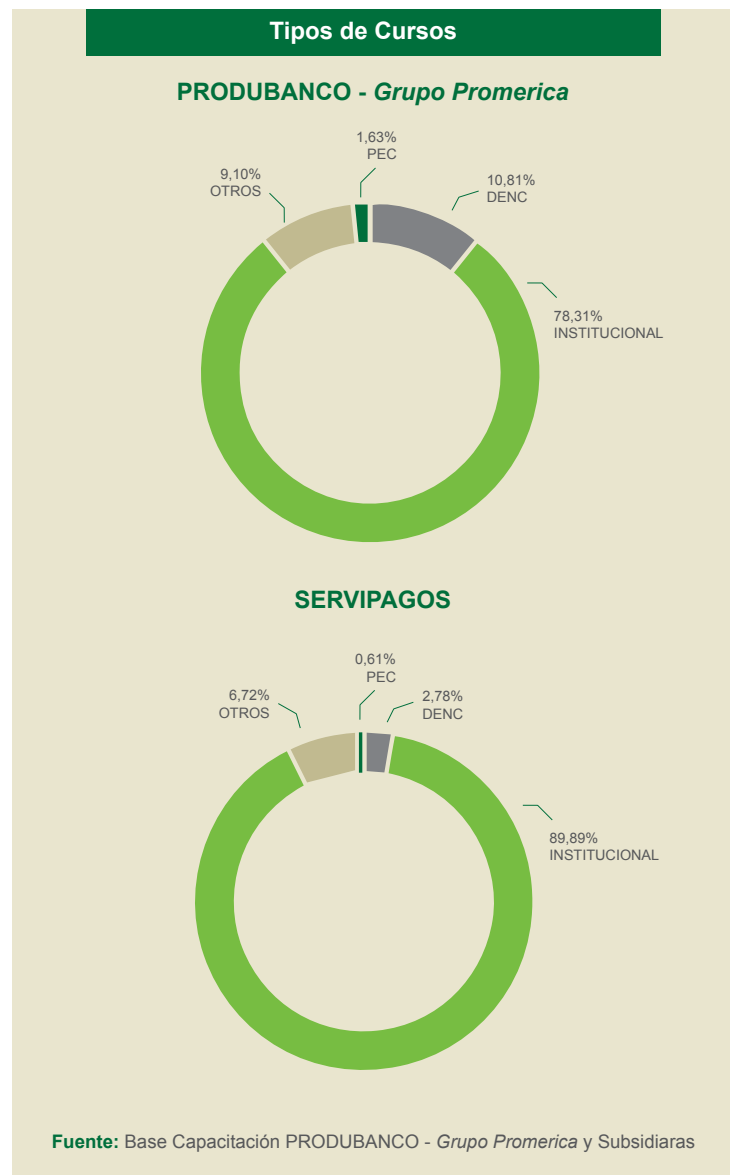
Producto del DENC se establecen cuatro categorías de capacitaciones:

DENC: Relacionadas con temas específicos que requieren las distintas áreas para la consecución de sus objetivos estratégicos.

Institucionales: Capacitaciones para todo el personal que aportan en el cumplimiento de los objetivos internos. Entre ellas se encuentran temas diversos tales como inducción corporativa, el sistema telefónico interno (Interaction Client), riesgo operativo, seguridad corporativa y seguridad de la información. Así mismo, hemos impartido capacitaciones sobre temas normativos que hacen posible el cumplimiento y respaldo de las auditorías internas y externas en materia de seguridad y salud ocupacional y prevención de lavado de activos.

Programas de entrenamiento continuo (PEC): Jornadas de instrucción que responden a temas específicos requeridos como por ejemplo: Escuela de Inducción de Banca de Personas, Escuela de Call Center, Escuela de Cajas, entre otros.

Otros: Aquellos cursos que se atienden por necesidades especiales de actualización.



Outplacement

Como parte de la consolidación entre PRODUBANCO y Grupo Promerica que tuvo lugar en el 2014 contratamos una firma de reconocido prestigio y amplia experiencia en el tema para que asesore y acompañe a los colaboradores que fueron desvinculados de la institución por optimización de la estructura y duplicidad de cargos. El outplacement, que consistió en talleres de preparación para la reinserción laboral, micro empresa o negocio propio, se brindó exclusivamente al personal que se separó de la organización.

No mantenemos el programa como un proceso permanente.

Comunicación interna

La comunicación interna es clave dentro de cualquier institución. A través de ella se difunde a todo nivel la información para que los colaboradores estén al tanto de los acontecimientos y objetivos, y en consecuencia, generen su aporte para el cumplimiento de los propósitos organizacionales.

Fomentar una comunicación abierta además influye en un clima laboral positivo y en un grupo de trabajo integrado que puede implementar acciones en forma oportuna.

Mantenemos algunos canales de comunicación interna entre los que cabe destacar la Intranet, que se encuentra a disposición de todos quienes conforman la institución; los correos electrónicos internos de distintas categorías a través de los cuales se dan a conocer acontecimientos diarios, lanzamientos de productos y servicios e informativos referentes a temas específicos y las presentaciones que se despliegan en ocasiones puntuales, luego de encender el computador, en el inicio de la jornada laboral.





PRODUBANCO - Grupo Promerica puso a disposición de sus clientes el nuevo producto *Cuenta Ahorro Meta Décimos*.

Cientes

Desarrollamos e innovamos permanentemente para ofrecer soluciones a la medida de nuestros clientes

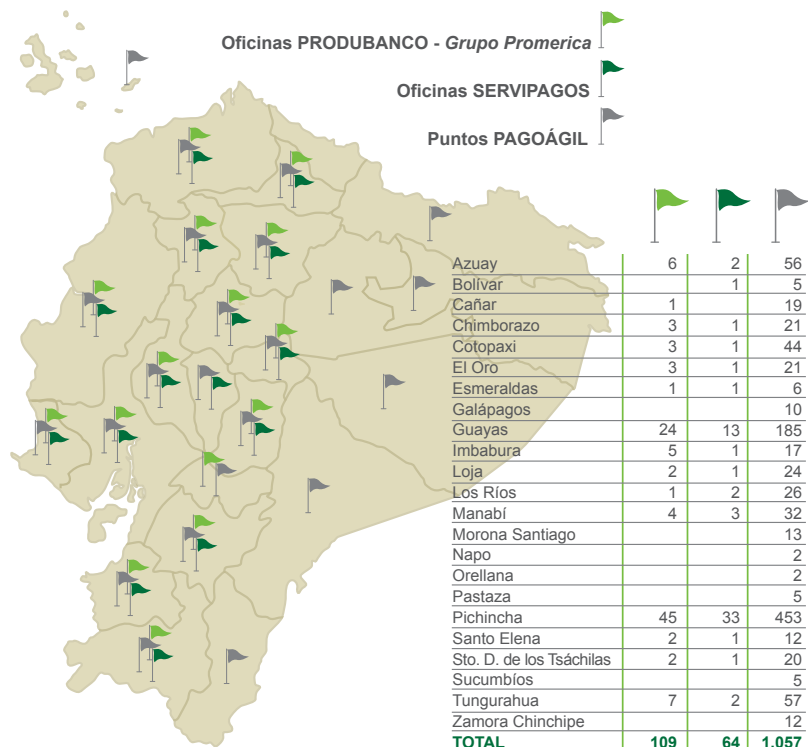
Los clientes son el origen y la finalidad de cualquier empresa, son el motivo por el que se crean los productos y servicios, son el impulso para el trabajo cotidiano, son la causa para la búsqueda de transformación y crecimiento.

En PRODUBANCO – *Grupo Promerica* nos centramos en el cliente, esa es nuestra estrategia. Diseñamos y desarrollamos soluciones bancarias a la medida de sus necesidades; innovamos para que, tanto personas como empresas, tengan a su alcance la forma de manejar sus procesos financieros de manera ágil, confiable y segura, cada día nos inspiramos en ellos.

Mantenemos un modelo multicanal con cobertura en todo el país para que nuestros clientes puedan realizar sus transacciones en cualquier momento y lugar, en forma presencial o mediante canales tecnológicos en cuya innovación trabajamos constantemente para entregar un servicio diverso, completo y eficaz.



CANALES PRESENCIALES



TRANSACCIONES PROCESADAS 2014

129,1 millones

13,12%

CANALES PRESENCIALES PRODUBANCO

13,46%

CANALES PRESENCIALES SERVIPAGOS

73,42%

CANALES TECNOLÓGICOS

1'411.933

Transacciones promedio mensuales PRODUBANCO
Fuente: Transacciones Informe Definitivo 2014

1'449.064

Transacciones promedio mensuales SERVIPAGOS
Fuente: Transacciones Informe Definitivo 2014

664.137

Transacciones promedio mensuales PAGOÁGIL
Fuente: Informe transacción anual

CANALES TECNOLÓGICOS BANCA ENLÍNEA

1'203.407

Transacciones promedio mensuales

277

CAJEROS AUTOMÁTICOS

con la tarjeta de débito acceso 24/7 a cajeros PRODUBANCO, Banred y Cirus.

5'691.764

Transacciones promedio mensuales

www.produbanco.com

134.976

Transacciones promedio mensuales

Call Center
1700 123 123

SERVICIO AUTOMÁTICO Y CONTACT CENTER

112.840

Transacciones promedio mensuales

Autoconsultas y otros

88 AUTOCONSULTAS (65 CON NUEVO SISTEMA OPERATIVO)

96.307

Transacciones promedio mensuales

App Móvil

APLICATIVO PARA SMARTPHONES

Fuente: Reporte Transaccional Anual PRODUBANCO - Grupo Promerica / Base Transaccional



MODELO DE NEGOCIO

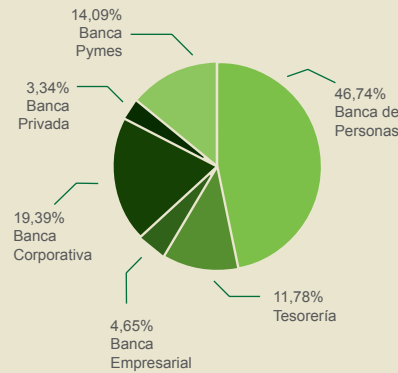
G4-4
G4-8
G4-FS6

A través de nuestro modelo de negocio satisfacemos las necesidades de los 774.653 clientes que nos han hecho merecedores de su preferencia. Para ello contamos con una extensa red de oficinas y con unidades comerciales especializadas, integradas por un grupo de profesionales de primer nivel, que brindan asesoramiento y soluciones a los distintos segmentos de mercado.

El volumen de depósitos que administramos es producto del profesionalismo, y transparencia de nuestra gestión, así como de nuestra solvencia, factores que nos han hecho merecedores de la confianza de nuestros clientes. Por otro lado, la colocación de la cartera en cada uno de los sectores que conforman el aparato productivo del país nos ha permitido continuar materializando nuestro compromiso con el desarrollo de la comunidad.

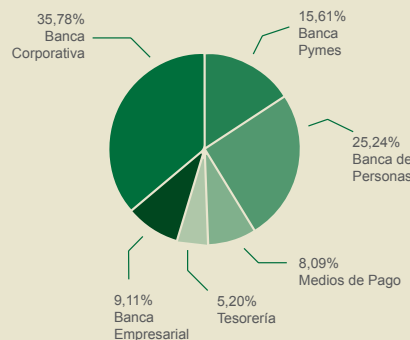
Volumen de Depósitos por Unidad de Negocio PRODUBANCO - Grupo Promerica a diciembre 2014

(USD \$3,408 millones - distribución por banca)



Volumen de Cartera por Unidad de Negocio PRODUBANCO - Grupo Promerica a diciembre 2014

(USD \$2,166 millones - distribución por banca)



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DEL VOLUMEN DE DEPÓSITOS A NIVEL NACIONAL A DICIEMBRE 2014

CIUDAD	MILLONES USD \$
QUITO	2,371.8
GUAYAQUIL	647.0
AMBATO	103.3
CUENCA	97.3
IBARRA	47.8
MANTA	31.7
RIOBAMBA	27.2
SANTO DOMINGO	20.5
MACHALA	14.8
AZOGUES	14.2
QUEVEDO	9.0
LATACUNGA	9.0
LOJA	7.6
ESMERALDAS	6.9
TOTAL	3,408.1

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA CARTERA A NIVEL NACIONAL A DICIEMBRE 2014

CIUDAD	MILLONES USD \$
QUITO	1,224.5
GUAYAQUIL	564.4
CUENCA	93.6
AMBATO	72.1
SANTO DOMINGO	30.3
IBARRA	45.1
LOJA	9.2
RIOBAMBA	15.0
MANTA	53.0
ESMERALDAS	7.7
QUEVEDO	18.5
LATACUNGA	7.4
MACHALA	19.4
AZOGUES	6.3
TOTAL	2,166.6

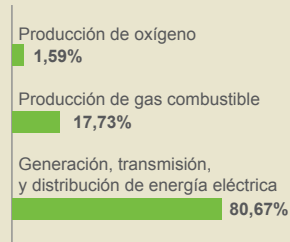
Fuente: Reporte Transacción Anual PRODUBANCO - Grupo Promerica / Base Transaccional; Herramienta de Información Gerencial DataWarehouse

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA POR SECTOR ECONÓMICO A DICIEMBRE 2014



PARTICIPACIÓN DE LA CARTERA POR SUBGRUPOS DEL SECTOR ECONÓMICO

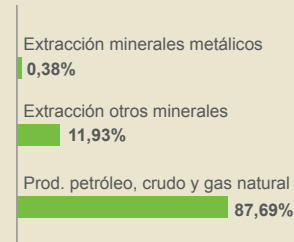
Electricidad, gas y agua



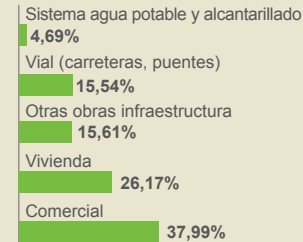
Actividades no económicas



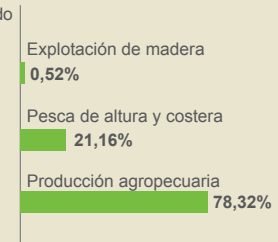
Explotación de minas y canteras



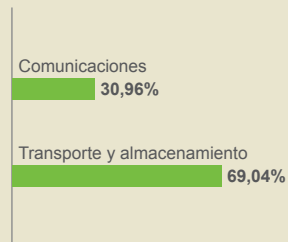
Construcción



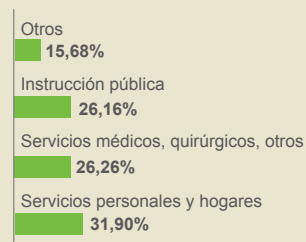
Agricultura, caza, silvicultura y pesca



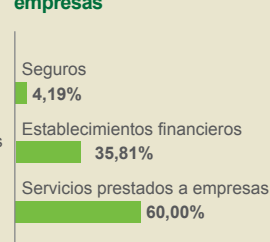
Transporte, almacenamiento, comunicaciones



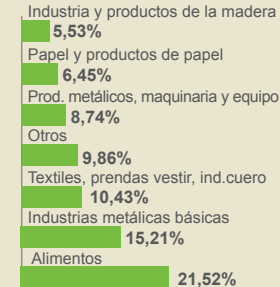
Servicios comunales, sociales y personales



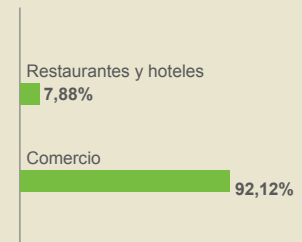
Finanzas, seguros, servicios prestados a empresas



Industria manufacturera



Comercio, restaurantes y hoteles



Fuente: Herramienta de información Gerencial DataWarehouse PRODUBANCO - Grupo Promerica

UNIDADES DE NEGOCIO

G4-4
G4-8
G4-FS6

Nuestra plataforma comercial a diciembre 2014 estuvo conformada por ocho unidades de negocio enfocadas en distintos segmentos de mercado. A través de ellas generamos soluciones financieras para los diferentes requerimientos de los clientes.



BANCA CORPORATIVA

Características

G4-4
G4-8
G4-FS6

Equipo de trabajo: 19 ejecutivos.

Número de clientes: 1.827

Perfil del cliente: Empresas cuyas ventas hayan sido superiores a veinte millones de dólares por dos períodos fiscales consecutivos.

Principales productos:

Inversiones, crédito, leasing, avales, garantías, Comercio Exterior, línea de crédito cerrada, cobranzas, tarjetas de crédito corporativas, cash management, crédito para capital de trabajo.

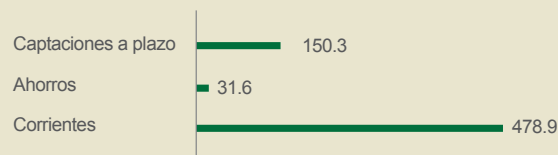
Gestión

En el 2014 registramos un crecimiento considerable en captaciones. En colocaciones mantuvimos el volumen del año precedente gracias a una adecuada elección de los riesgos asumidos.

Como resultado de la potenciación de las relaciones de corresponsalía con sólidas instituciones financieras internacionales y a un servicio rápido y oportuno, alcanzamos el reposicionamiento del negocio de Comercio Exterior y de garantías con niveles significativos de participación de mercado.

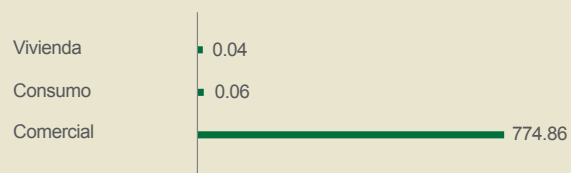
DISTRIBUCIÓN DE LOS DEPÓSITOS POR PRODUCTO A DICIEMBRE 2014

Cifras en millones de dólares
USD \$660.7 millones



DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA POR TIPO A DICIEMBRE 2014

Cifras en millones de dólares
USD \$774.95 millones



Fuente: Herramienta de información Gerencial DataWarehouse
PRODUBANCO - Grupo Promerica

PARTICIPACIÓN POR SECTOR ECONÓMICO EN LA CARTERA COMERCIAL



Fuente: Herramienta de información Gerencial DataWarehouse
PRODUBANCO - Grupo Promerica

BANCA EMPRESARIAL

Características

Equipo de trabajo: 9 ejecutivos

Número de clientes: 1.854

Perfil del cliente: Empresas con ventas anuales entre cinco y veinte millones de dólares por dos períodos fiscales consecutivos.

Principales productos:

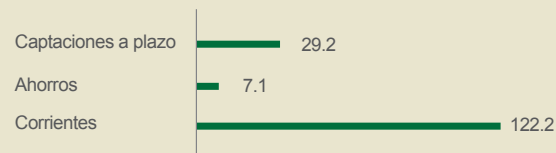
- Crédito para capital de trabajo, crédito para financiamiento de bienes, leasing y tarjeta de crédito corporativa.
- Avales, garantías, comercio exterior.
- Cuentas corrientes, papel comercial y pólizas.

Gestión

En el 2014 fortalecimos el crecimiento en activos y pasivos y continuamos impulsando al sector productivo de la economía y al desarrollo de proyectos inmobiliarios.

DISTRIBUCIÓN DE LOS DEPÓSITOS POR PRODUCTO A DICIEMBRE 2014

Cifras en millones de dólares
USD \$158.5 millones



DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA POR TIPO A DICIEMBRE 2014

Cifras en millones de dólares
USD \$197.3 millones



PARTICIPACIÓN POR SECTOR ECONÓMICO EN LA CARTERA COMERCIAL



Fuente: Herramienta de información Gerencial DataWarehouse
PRODUBANCO - Grupo Promerica

G4-4
G4-8
G4-FS6

BANCA DE PERSONAS

Características

Equipo de trabajo: 317 oficiales distribuidos en 10 zonas.

Número de clientes: 744.042

Perfil del cliente: Personas naturales (cuyo endeudamiento no supere los cien mil dólares en Quito y Guayaquil, y los treinta mil en provincias).

Principales productos:

- **Cartera:** crédito hipotecario de vivienda, tarjeta de crédito, financiamiento automotriz y otros productos de crédito de consumo.
- **Captaciones:** cuentas corrientes, de ahorros, ahorro meta, depósitos a plazo.

Gestión

Durante el año realizamos el lanzamiento de varios productos enfocados en optimizar los beneficios del cliente; entre ellos cabe destacar *FlexiAhorro*, una cuenta con un plan de ahorros que permite al cliente planificar a largo plazo; y *Pólizas Precancelables*, innovación al producto depósito a plazo fijo que contempla la posibilidad de precancelación en fechas definidas.

Se amplió la red de oficinas con la apertura de nuevas agencias en Baños, Otavalo y Azogues.

Consolidamos exitosamente el plan de campañas de crédito preaprobado, producto de lo cual, el tiempo de desembolso para el *Crédito de Consumo* sin garante se redujo, y marcamos una diferencia importante en el mercado.

El *Crédito para Empleados* tuvo un crecimiento notable como consecuencia de la estrategia de cambio en las condiciones ofrecidas de plazo y monto, adoptada a mediados de año.

Cerramos el 2014 con una significativa participación de mercado en *Crédito de Vivienda* debido en parte a la consolidación de

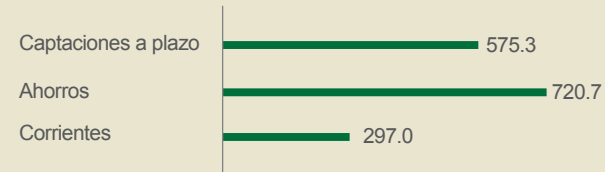
PRODUBANCO con Banco Promerica y a las características del producto hipotecario.

Por último, afianzamos la relación con las empresas proveedoras de cartera, con quienes mantuvimos compras de crédito automotriz y de consumo, lo que permitirá a futuro la profundización de nuestra estrategia comercial y el refuerzo de este tipo de negocio.

DISTRIBUCIÓN DE LOS DEPÓSITOS POR PRODUCTO A DICIEMBRE 2014

Cifras en millones de dólares

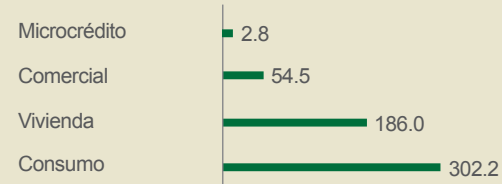
USD \$1,592.9 millones



DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA POR TIPO A DICIEMBRE 2014

Cifras en millones de dólares

USD \$545.6 millones



Fuente: Herramienta de información Gerencial DataWarehouse
PRODUBANCO - Grupo Promerica

G4-4
G4-8
G4-FS6



PARTICIPACIÓN POR SECTOR ECONÓMICO EN LA CARTERA DE CONSUMO



PARTICIPACIÓN POR SECTOR ECONÓMICO EN LA CARTERA DE VIVIENDA



PARTICIPACIÓN POR SECTOR ECONÓMICO EN LA CARTERA DE COMERCIAL



PARTICIPACIÓN POR SECTOR ECONÓMICO EN LA CARTERA DE MICROCRÉDITO



Fuente: Herramienta de información Gerencial DataWarehouse PRODUBANCO - Grupo Promerica

BANCA PYMES

Características

Equipo de trabajo: 54 ejecutivos

Número de clientes: 25.612 clientes

Perfil del cliente: Pequeñas y medianas empresas con ventas anuales de hasta cinco millones de dólares y personas naturales con actividad comercial con créditos superiores a cien mil dólares en Quito y Guayaquil, y a treinta mil dólares en provincias.

Principales productos:

- **Cartera:** crédito para capital de trabajo, crédito para activos fijos, crédito establecimientos, crédito facturas, crédito camiones, tarjeta de crédito corporativa.
- **Captaciones:** cuentas corrientes, de ahorros, depósitos a plazo y papel comercial.

Gestión

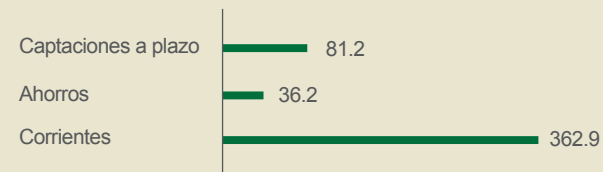
Lanzamos el producto *Carta de Crédito de Importación más Crédito de Camiones*, solución dirigida al concesionario que trae al país vehículos mediante una carta de crédito de importación respaldada por el crédito de camiones que se otorga al comprador final. Esta innovación contribuye directamente a la gestión del sector por lo que tuvo gran aceptación en el mercado.

Otro producto que desarrollamos fue el *Crédito de Facturas*, solución de factoring que cuenta con la aprobación de 67 empresas corporativas cuyos proveedores podrán disponer de liquidez de manera inmediata.

Brindamos atención al segmento de constructores, mercado en constante crecimiento, al que se llegó con una oferta totalmente innovadora de crédito directo y de financiamiento de las preventas para que el constructor tenga la liquidez necesaria para la culminación de sus proyectos.

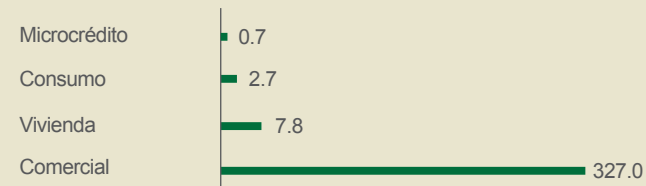
DISTRIBUCIÓN DE LOS DEPÓSITOS POR PRODUCTO A DICIEMBRE 2014

Cifras en millones de dólares
USD \$480.3 millones



DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA POR TIPO A DICIEMBRE 2014

Cifras en millones de dólares
USD \$338.1 millones



Fuente: Herramienta de información Gerencial DataWarehouse
PRODUBANCO - Grupo Promerica

G4-4
G4-8
G4-FS6

PARTICIPACIÓN POR SECTOR ECONÓMICO EN LA CARTERA COMERCIAL



PARTICIPACIÓN POR SECTOR ECONÓMICO EN LA CARTERA DE VIVIENDA



PARTICIPACIÓN POR SECTOR ECONÓMICO EN LA CARTERA DE CONSUMO



PARTICIPACIÓN POR SECTOR ECONÓMICO EN LA CARTERA DE MICROCRÉDITO



Fuente: Herramienta de información Gerencial DataWarehouse PRODUBANCO - Grupo Promerica



BANCA PRIVADA

Características

G4-4
G4-8
G4-FS6

Equipo de trabajo: 11 ejecutivos

Número de clientes: 908 clientes cuyas necesidades locales fueron cubiertas a través de PRODUBANCO - *Grupo Promerica* y sus requerimientos internacionales, mediante bancos fuera del país con los que mantenemos convenios de referimiento.

Perfil del cliente: Personas naturales con posibilidad de inversión financiera por valores superiores a doscientos cincuenta mil dólares.

Principales Productos:

- Portafolios de inversión diversificados, en el mercado internacional.
- Apalancamiento en inversiones internacionales.
- Créditos con garantía del accionista, tarjeta de crédito y otros productos de crédito de consumo.
- Cuentas corrientes, de ahorros, depósitos a plazo, time deposits (TDs).

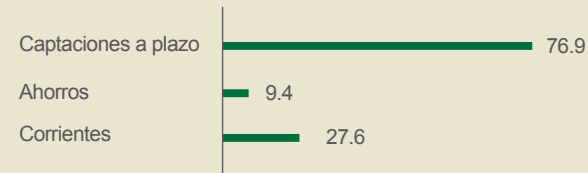
Gestión

Esta Banca continuó manejando su modelo único de asesoría financiera proactiva y prudente, con altos estándares de servicio, personalización y confidencialidad.

Como un valor agregado de servicio, proporcionamos información relevante sobre los acontecimientos financieros locales e internacionales, lo que contribuye a una toma oportuna de decisiones y al desempeño adecuado de actividades.

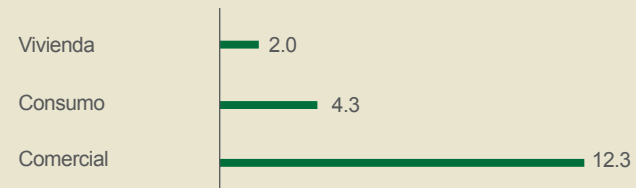
DISTRIBUCIÓN DE LOS DEPÓSITOS POR PRODUCTO A DICIEMBRE 2014

Cifras en millones de dólares
USD \$113.9 millones



DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA POR TIPO A DICIEMBRE 2014

Cifras en millones de dólares
USD \$18.7 millones



Fuente: Herramienta de información Gerencial DataWarehouse
PRODUBANCO - *Grupo Promerica*

PARTICIPACIÓN POR SECTOR ECONÓMICO EN LA CARTERA COMERCIAL



PARTICIPACIÓN POR SECTOR ECONÓMICO EN LA CARTERA DE VIVIENDA



PARTICIPACIÓN POR SECTOR ECONÓMICO EN LA CARTERA CONSUMO



Fuente: Herramienta de información Gerencial DataWarehouse PRODUBANCO - Grupo Promerica

TESORERÍA

El volumen de cartera administrado por Tesorería, colocado en el segmento financiero, ascendió a USD \$122,6 millones.

Características

Equipo de trabajo: 11 ejecutivos

Número de clientes: 359

Perfil del cliente: Bancos, Cooperativas, Sociedades Financieras, Administradoras de Fondos y Fideicomisos, Mutualistas y Casas de Valores.

Principales 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.

Gestión

En el último trimestre del 2014, la Tesorería asumió la responsabilidad adicional de administrar la nueva Banca Institucional a través de la cual PRODUBANCO - Grupo Promerica proporciona un servicio especializado a diferentes sectores entre los cuales destacan las instituciones bajo el control de la Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Intendencia de Mercado de Valores, Superintendencia de Valores y Seguros, y entidades del sector público.

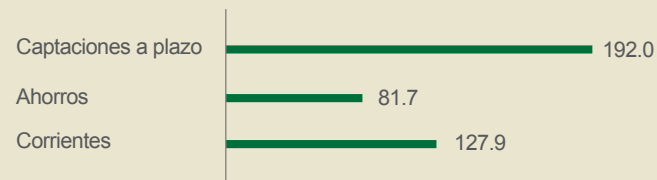
Mediante el servicio de compra y venta de divisas continuamos apoyando a nuestros clientes en sus actividades y operaciones a nivel internacional.

Nos mantuvimos activos en el Mercado de Valores, participando en la negociación de aproximadamente USD \$137 millones a través de

las Bolsas de Valores de Quito y Guayaquil. En esta línea también brindamos soporte a nuestros clientes ofreciéndoles opciones de liquidez con el respaldo de su portafolio de inversiones.

DISTRIBUCIÓN DE LOS DEPÓSITOS POR PRODUCTO A DICIEMBRE 2014

Cifras en millones de dólares
USD \$401.6 millones



Fuente: Herramienta de información Gerencial DataWarehouse
PRODUBANCO - Grupo Promerica

MEDIOS DE PAGO

Gestión

En el 2014 implementamos la tecnología de chip en nuestras tarjetas, lo que además de dar cumplimiento a la normativa internacional, proporciona seguridad adicional al tarjetahabiente al reducir la incidencia de fraude y el uso indebido de tarjetas robadas o extraviadas.

Se incrementaron los servicios de venta a través de tarjeta de crédito. Cerramos el año con más de 170 agencias de viaje que se beneficiaron con esta forma de pago.

Los resultados del *Botón de Pagos*, alternativa dirigida a comercios que permite la realización de consumos de los clientes en la página web del establecimiento, también fueron positivos.

G4-4
G4-8
G4-FS6

G4-4
G4-8
G4-FS6
G4-PR1

SOCIOS, FACTURACIÓN Y VENTAS DE TARJETA DE CRÉDITO

DATOS SOCIOS

Número tarjetahabientes vigentes totales	127,238.00
Número tarjetahabientes principales	104,561.00
Número tarjetahabientes adicionales	22,677.00

DATOS FACTURACIÓN USD \$ 94,346,455.38*

DATOS VENTAS

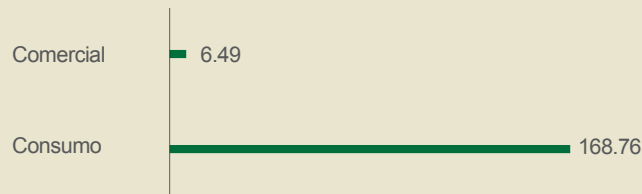
Ventas nacional	USD 34,153,248.44*
Ventas internacional	USD 6,990,278.68*

(*) Trimestre octubre-diciembre 2014

Fuente: Reporte Trimestral para Calificadoras

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA POR TIPO A DICIEMBRE 2014

Cifras en millones de dólares
USD \$175.2 millones



Fuente: Herramienta de información Gerencial DataWarehouse
PRODUBANCO - Grupo Promerica

PARTICIPACIÓN POR SECTOR ECONÓMICO EN LA CARTERA DE CONSUMO



PARTICIPACIÓN POR SECTOR ECONÓMICO EN LA CARTERA COMERCIAL



Fuente: Herramienta de información Gerencial DataWarehouse
PRODUBANCO - Grupo Promerica

NEGOCIOS TRANSACCIONALES



G4-4
G4-8
G4-FS6
G4-FS7
G4-FS13
G4-FS14

A través de la Subsidiaria Exsersa S.A, con sus marcas SERVIPAGOS y PAGOÁGIL, se administra la red de oficinas dedicada al procesamiento de transacciones de pago y cobro de empresas financieras y no financieras.

Número de clientes: 51

Entre los objetivos principales de esta unidad se encuentran:

- Impulsar el crecimiento transaccional y maximizar los ingresos operacionales a través de la captación de nuevos clientes y el desarrollo de nuevos productos y servicios, tanto en SERVIPAGOS como en los Agentes PAGOÁGIL.
- Aprovechar la infraestructura de SERVIPAGOS y especialmente de los usuarios de los Agentes PAGOÁGIL, para la originación de Microcrédito.
- Desarrollar la relación comercial con empresas del sector público para lograr promover el sistema de recaudaciones de usuarios de estas entidades.

Gestión

Se procesaron 25,4 millones de transacciones, un 5,6% más que el año anterior (el 69% en Agencias SERVIPAGOS y el 31% a través de Agentes PAGOÁGIL).

PAGOÁGIL cerró el año con 1.160 puntos de atención (68 POS, 35 TA, 521 PAGOÁGIL TIENDAS, 536 PAGOÁGIL WEB) distribuidos en todas las provincias del Ecuador, incluyendo áreas de difícil acceso.

Por medio de SERVIPAGOS se originaron 1.210 microcréditos, contribuyendo de esta forma al crecimiento de pequeños negocios y microempresarios.

La relación con el sector público nos permitió procesar transacciones de carácter social aportando de esta manera a la comunidad:

- Bono de Desarrollo Humano: 1,9 millones de pagos
- Servicios Básicos 3,6 millones de pagos
- Comisiones a Agentes PAGOÁGIL: USD \$1.1 millones

La comisión que PAGOÁGIL ofrece es la más alta del mercado y permite a los agentes rentabilizar su negocio (pequeños negocios y tiendas) mediante la oferta de los productos de SERVIPAGOS, que son adicionales a los de la actividad comercial propia del Agente.

PARTICIPACIÓN POR SECTOR ECONÓMICO EN LA CARTERA DE MICROCRÉDITO

USD \$2.2 millones



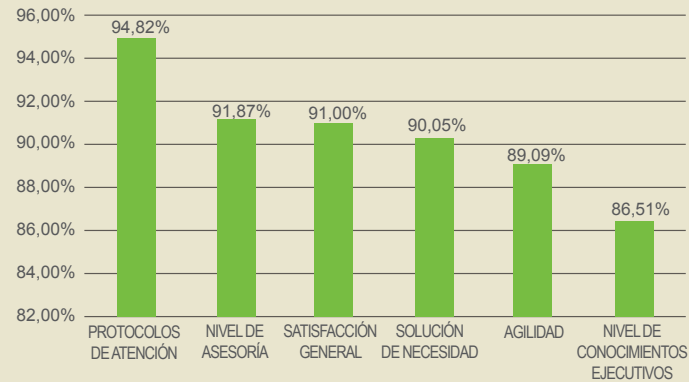
Fuente: Herramienta de información Gerencial DataWarehouse
PRODUBANCO - Grupo Promerica

CALIDAD DE SERVICIO

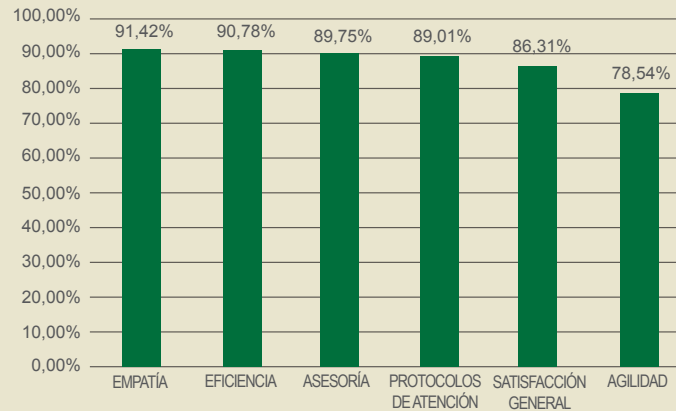
Para garantizar la calidad de servicio contamos con un comité especializado, órgano principal en esta materia dentro de la organización, cuyo equipo es el encargado de establecer los estándares y de monitorearlos permanentemente a lo largo todo el año en la red de oficinas a nivel nacional por medio de encuestas de medición de satisfacción a los clientes.

A continuación se presentan los resultados consolidados de las mediciones efectuadas en el año 2014 sobre los protocolos de atención, nivel de asesoría, satisfacción general, solución de las necesidades, agilidad, nivel de conocimientos de los ejecutivos y efectividad en la atención telefónica.

Evaluación Calidad de Servicio 2014 PRODUBANCO - Grupo Promerica

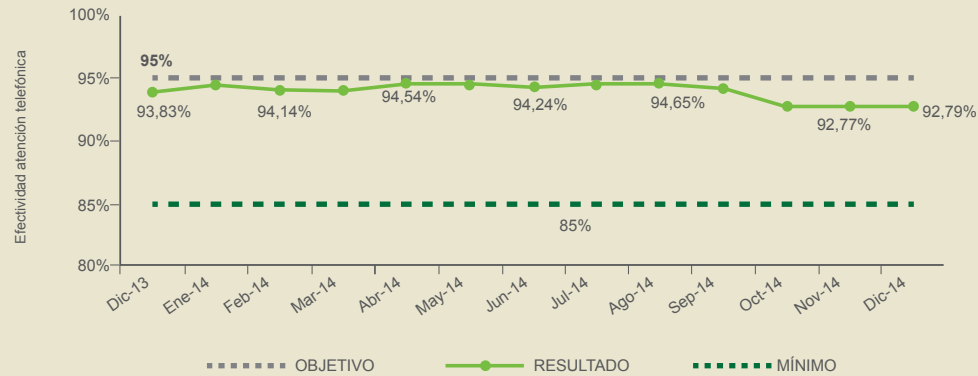


Evaluación Calidad de Servicio 2014 SERVIPAGOS



Fuente: Productividad

Efectividad Telefónica



Fuente: Productividad

ATENCIÓN AL CLIENTE

G4-4
G4-8
G4-FS6
G4-HR8

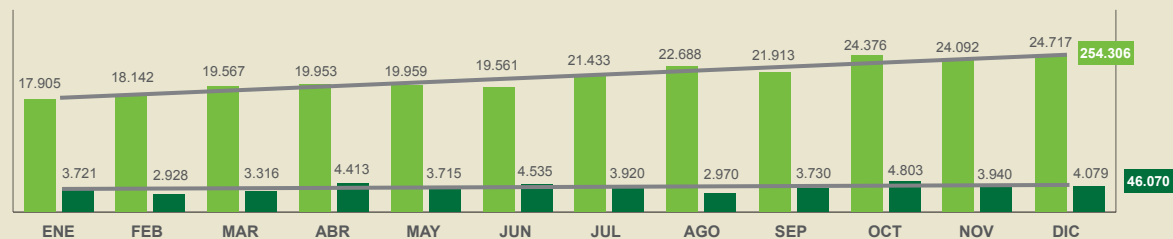
Continuamos trabajando exitosamente a nivel nacional con nuestro modelo de manejo de requerimientos y reclamos que cuenta con tres niveles de atención de acuerdo a las necesidades del caso.

El nivel en el que la solución es proporcionada al cliente en el primer contacto con el Banco está a cargo de los ejecutivos de Call Center; la segunda instancia, especializada en situaciones más complejas,

se encuentra bajo la responsabilidad de la Célula de Reclamos y Requerimientos; y finalmente el tercer nivel, que demanda un conocimiento más especializado, cuenta con la intervención de expertos de ciertas unidades como Gestión Tarjeta de Crédito, Procesos Compensaciones, Distribución, Operaciones Tarjeta de Crédito Intercambio y Operaciones Transferencias.

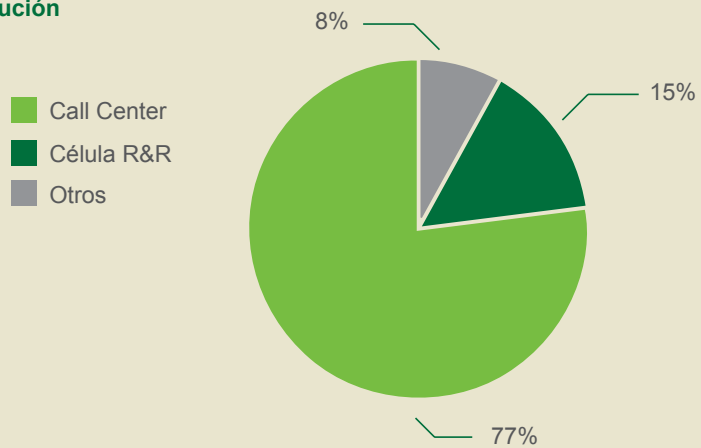
Requerimientos y Reclamos

REQUERIMIENTOS
RECLAMOS

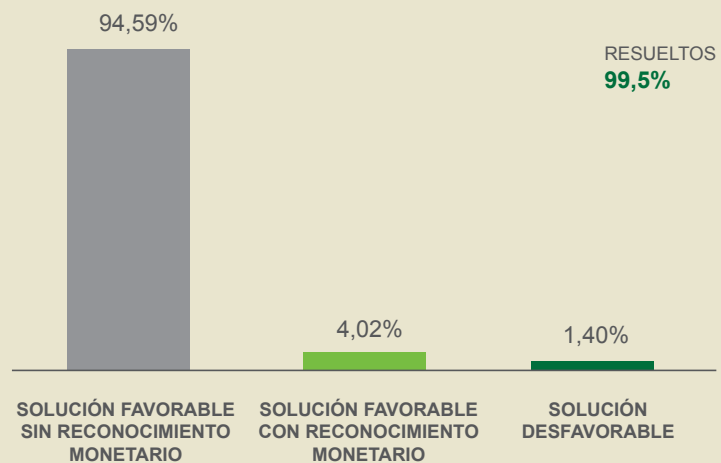


Fuente: HP Open View Módulo de Reclamos y Requerimientos

Participación de los Grupos de Solución



Requerimientos y Reclamos



Fuente: HP Open View Módulo de Reclamos y Requerimientos



PRODUBANCO - Grupo Promerica, a través de su equipo de colaboradores voluntarios, participó por cuarto año consecutivo en la construcción de viviendas de emergencia junto a la Fundación Techo.

Comunidad

Trabajamos activamente en varios frentes para generar desarrollo y bienestar

La Sociedad es el producto de las acciones de quienes forman parte de ella. Todos quienes la integramos tenemos el deber de contribuir con su mejora y por tanto es indispensable fomentar acciones que la hagan crecer y progresar. Desde nuestro lugar en la comunidad nos involucramos proactivamente en iniciativas enfocadas en ámbitos que consideramos esenciales: educación financiera, cultura, deporte, apoyo a grupos menos favorecidos y prácticas en pro del medio ambiente.



En las siguientes páginas resumimos las actividades que hemos llevado a cabo en cada uno de estos aspectos.

EDUCACIÓN

En el 2014 emprendimos importantes proyectos de educación financiera con el objetivo de promover el buen manejo de los recursos financieros en la comunidad; los beneficiarios de estas iniciativas adquirieron conocimientos para planificar, analizar y decidir sobre los distintos temas que forman parte de los proyectos educativos o de negocio que decidan emprender.

Programa de Educación Financiera para Jóvenes

Con el asesoramiento de la organización *Freedom from Hunger*, la participación de 117 alumnos de primer año de bachillerato del Colegio Luis Napoleón Dillon y la intervención de nuestros colaboradores, impartimos el curso *Alcanza tus Metas - Maneja Bien tus Recursos*, en el cual los participantes tuvieron la oportunidad de abordar temas sobre el ahorro, planificación de metas financieras y uso responsable del crédito. La evaluación del curso arrojó indicadores positivos tanto en los conocimientos adquiridos como en las actitudes de los estudiantes sobre los temas tratados.



Cuentos para Ahorrar

En el mes de julio presentamos a los hijos de nuestros colaboradores una obra de teatro que trató el tema del ahorro de una manera didáctica y acorde a la edad de niños y niñas de 5 a 12 años. El resultado fue una jornada de diversión y aprendizaje que contó con la participación de 274 niños.

Programa Pymes

Durante el año dictamos varias charlas relacionadas con el ahorro y el crédito a los clientes de la Banca Pymes de las ciudades de Guayaquil, Esmeraldas, Machala, Manta, Quevedo, Riobamba, Cuenca, Ibarra, Santo Domingo, Ambato, Loja y Latacunga.

Plan Medios

Los distintos medios de comunicación y las redes sociales también contribuyeron a nuestros esfuerzos por llegar a la comunidad con mensajes que aporten al conocimiento financiero. En el cuadro que se encuentra a continuación ampliamos el detalle de los medios empleados, la actividad realizada, la cobertura y su alcance:

MEDIO	ACTIVIDAD	COBERTURA GEOGRÁFICA	ALCANCE
Radio	Cuñas	Nacional	Multitudinal
Prensa	Publicación	Nacional	15.560 Ejemplares
Revista	Publicación	Nacional	3.000 Ejemplares
Pantallas informativas agencias	Infografías	84 puntos PRODUBANCO 52 puntos SERVIPAGOS	200 Clientes diarios por agencia
Correo electrónico	Mensajes educativos	Nacional	24.933 Clientes de nuestra base de datos por cada tema.
Web PRODUBANCO	Mensajes educativos	Nacional	1'300.000 Aprox visitas al sitio
Facebook	Mensajes educativos	Nacional e internacional	144.467 Fans
Twitter	Mensajes educativos	Nacional e internacional	3.309 Seguidores
NUESTRO MATERIAL DE COMUNICACIÓN IMPRESO			
Estados de cuenta	Mensajes educativos	Nacional	72.000 Estados de cuenta mensuales
Volantes	Mensajes educativos	Nacional	60.000 Volantes para nuestros clientes

Fuente: Informe Educación Financiera entregado a la SB

IMPULSO A LA CULTURA

Auspiciamos distintas propuestas culturales pues buscamos fomentar en la colectividad el interés por actividades educativas y artísticas porque la cultura engrandece a todas las personas al promover el desarrollo intelectual y de la sensibilidad, lo que permite formar criterios y tener puntos de vista diferentes que abren el camino hacia más conocimiento.

Durante el 2014 continuamos impulsando el arte ecuatoriano. En esta ocasión patrocinamos la obra del artista Tomás Ochoa y su libro *Espejos con Memoria* en el que el artista enlaza la Responsabilidad Social Empresarial de instituciones como la nuestra que son parte importante de la construcción histórica y social del Ecuador.



Adicionalmente, sus creaciones fueron utilizadas para las agendas, calendarios y tarjetas que entregamos a nuestros clientes como obsequio en la época navideña.

FOMENTO AL DEPORTE

Impulsamos la práctica del deporte ya que genera unión en la comunidad, un estilo de vida saludable y fortalece la perseverancia, todas ellas características importantes en la sociedad. En el 2014 las principales iniciativas que apoyamos fueron:

- *Equipo de Atletismo*, liderado por el entrenador Fredy Vivanco en su preparación para el Campeonato del Mundo de Atletismo, Copa Panamericana de Marcha, Campeonato Sudamericano de Atletismo, Juegos Bolivarianos, Campeonato Nacional de Cross, Campeonato Nacional de Marcha, Juegos Nacionales, Campeonato Sudamericano de Maratón y competencias pedestres locales.
- *Carrera Policía Héroe de Paz*, realizada en conmemoración de los 76 años de creación de la Institución Policial.
- *Prensa Deportiva*, presencia de la prensa ecuatoriana en la Copa Libertadores y el Campeonato Mundial de Fútbol.
- *Tenis*, Torneo Abierto de Tenis Copa Club Tungurahua.

RESPALDO AL TRABAJO SOCIAL

Nos sumamos a las iniciativas de organismos reconocidos por su trabajo comprometido en beneficio del desarrollo de los grupos desprotegidos.

Contamos con la participación de nuestros colaboradores voluntarios en muchos de los proyectos de gestión social en los que estamos involucrados.

A continuación resumimos los proyectos más importantes en los que hemos participado en el 2014.

Fundación Su Cambio por el Cambio

Continuamos focalizando nuestra intervención en la comunidad a través del aporte a la Fundación Su Cambio por el Cambio que durante este año siguió administrando múltiples proyectos para apoyar a diversos sectores, entre los más importantes:

Proyecto San Simón de Guaranda

Este proyecto gestiona varios frentes: apoyo escolar, alfabetización, centro ocupacional, banco comunitario, asesoramiento agrícola y pecuario, alimentación diaria para niños y ancianos, entre otros. Los productos cultivados en la comunidad de Guaranda son comercializados a los colaboradores de la oficina Matriz de PRODUBANCO – *Grupo Promerica*, quienes reciben el beneficio de realizar sus compras cargando el valor a su rol de pagos.

En el 2014 las ventas de estos productos alcanzaron la suma de USD \$21,686.



En el cuadro siguiente se resumen los principales programas que son dirigidos por el *Proyecto San Simón de Guaranda*.

PROGRAMAS	BENEFICIARIOS
Programa de gerontología (adultos mayores)	101
Coordinación educativa (alfabetización, centro educativo, apoyo escolar)	140
Capacitación agropecuaria (quincenal)	50
Área de nutrición (diario)	200
Banco comunitario (socios)	166

Fuente: Informe Anual de Actividades de Su Cambio por el Cambio

Centro Educativo Su Cambio por el Cambio

El proyecto social *Su Cambio por El Cambio* al sur de Quito logró obtener el permiso de funcionamiento como *Centro Educativo Su Cambio por el Cambio*, de segundo hasta décimo de básica de educación regular. En el 2014 cambió el horario vespertino a matutino, lo que logró grandes resultados en el rendimiento escolar de los chicos.

Los estudiantes recibieron capacitación en horticultura, corte y confección, carpintería, mecánica y hotelería, con el propósito de que puedan desenvolverse e insertarse en el mundo laboral.

Se atendió a alrededor de 230 niños y niñas adolescentes que por medio de la educación, la alimentación y la práctica del deporte, consiguieron un desarrollo



integral y además un oficio para poder mejorar su calidad de vida y autoestima.

Se fortalecieron los espacios de arte y cultura. En el segundo semestre del año se financió talleres de producción audiovisual y arte urbano para las vacaciones, y talleres adicionales para los meses de octubre, noviembre y diciembre.



En el área psicológica se realizó intervenciones individuales, familiares y grupales con los adolescentes, gracias a lo que se logró promover su derecho a tener acceso a información veraz, clara y sencilla sobre educación sexual. De igual manera, se identificaron casos de consumo de alcohol y drogas en los que se realizó el tratamiento respectivo.

El Proyecto mantuvo su alianza con El Ministerio de Salud, área No.20, que periódicamente efectuó el control y seguimiento del estado físico y de salud mental de los beneficiarios. Adicionalmente se contó con un profesional para el área de odontología, responsable de atender a los niños y niñas los días lunes, martes y jueves.

En el mes de septiembre se dictó nuevamente el taller de mecánica para los jóvenes mientras que el taller de corte y confección abrió las puertas a personas de la comunidad llegando a tener nueve participantes.

Se mantuvieron y fortalecieron las alianzas con entidades públicas y privadas (Municipio, Ministerios de Inclusión Económica y Social, Fundación Telefónica, UPC de Quitumbe, DINAPEN y Defensoría Pública) que hicieron posible el trabajo conjunto para el bienestar de niños y niñas adolescentes.

El proyecto *El Deporte Cambia Vidas*, dirigido a elevar la autoestima, a tener valores y a generar la confianza personal, continuó con las disciplinas de fútbol, lucha, ciclismo y atletismo conquistando grandes logros deportivos. Se contó también con el apoyo de la Concentración Deportiva de Pichincha, que hizo posible la participación de los chicos en competencias a nivel local, provincial y nacional.

Fundeporte

Con una concurrencia mensual de alrededor de 20.000 personas, el complejo Fundeporte siguió brindando a los habitantes del sur de Quito una serie de opciones para la práctica deportiva a través del juego, la recreación, diversión, esparcimiento y la convivencia familiar en un medio ambiente sano.



Cáritas

El valor anual de nuestro aporte fue 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

Anualmente contribuimos con esta Fundación que mantiene un hogar de adultos mayores en el sur de Quito.

Fundación Techo

Desde el año 2010 apoyamos logística y económicamente a la Fundación *Techo*. En el 2014 esta actividad tuvo lugar el 6 y 7 de junio en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Loja. PRODUBANCO – *Grupo Promerica* y SERVIPAGOS pusieron sus canales de atención al servicio de la campaña, para la recaudación de aportes del público.



En adición a este aporte, en el mes de diciembre, colaboradores y familiares de PRODUBANCO – *Grupo Promerica* realizaron trabajo de voluntariado en Quito, Guayaquil y Loja en la construcción de cuatro casas.

Programa Formando Talentos

La cuarta edición de nuestro *Programa Formando Talentos* premió con una beca de estudios de tercer nivel a un estudiante del Colegio San Gabriel. En esta ocasión participaron 11 colaboradores de nuestras empresas como profesores del último año de bachillerato, con el fin de compartir conocimientos sobre la Banca y apoyar en la selección del nuevo becario.

Teletón Guayaquil

Apoyamos a *Teletón por la Vida 2014* cuyo principal objetivo fue la obtención de fondos para la construcción de la *Casa Ronald McDonald's* que será la primera casa de alojamiento para los familiares de los niños que padecen de cáncer y que reciben el tratamiento en el hospital de Solca, y para las instituciones Fundación Fibrosis Quística Infantil y Fundación Cruzando Fronteras, ambas dedicadas a la obra en favor de los niños de Guayaquil.

Teletón Quito

Apoyamos la primera edición del *Teletón de Quito* cuya recaudación fue destinada a programas y proyectos sociales de la capital conducidos por la Fundación Cecilia Rivadeneira, Jóvenes Contra el Cáncer, Patronato Municipal San José y también para la reconstrucción del Convento e Iglesia de San Francisco.

INVERSIÓN PARA LA COMUNIDAD EN CIFRAS

Destinamos recursos para acciones y comunicación de actividades que contribuyen a formar valores y buenas costumbres en la sociedad. Este es un breve resumen de cómo fueron destinados los fondos para estos propósitos.

Inversión Social en dólares en el 2014

G4-15
G4-EC7

APORTES DESTINADOS A LA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD		701,152
Fundación Su Cambio por el Cambio		280,109
Fundación para el Desarrollo Deportivo - Fundeporte		216,667
Teletón Quito *		60,000
Fundación Teletón por la Vida - Guayaquil *		60,000
Fundación Techo		28,000
Parroquia La Inmaculada Concepción de Iñaquito - trabajo social comunitario		12,000
Unidad Educativa Leonardo Da Vinci - contribución para la construcción de un banco pedagógico - Manta		11,236
Fundación Diagnóstico Rehabilitación e Integración del Niño Especial		10,000
Alianza Francesa de Quito - becas		5,160
Fundación San José		4,800
Corporación de Salud Atacucho		3,600
Asociación de Bancos Privados del Ecuador ABPE - auspicio Jornadas de Seguridad Bancaria		2,500
Cámara de Comercio de Manta - aporte Teletón 2014		2,000
Fundación La Casa del Hombre Doliente		2,000
Club Rotario Guayaquil Norte - campaña de Prevención de Quemaduras		1,500
Otras Fundaciones		1,580
APORTES DESTINADOS A PUBLICIDAD RESPONSABLE		112,558
Cultura		36,797
Deportes		75,761

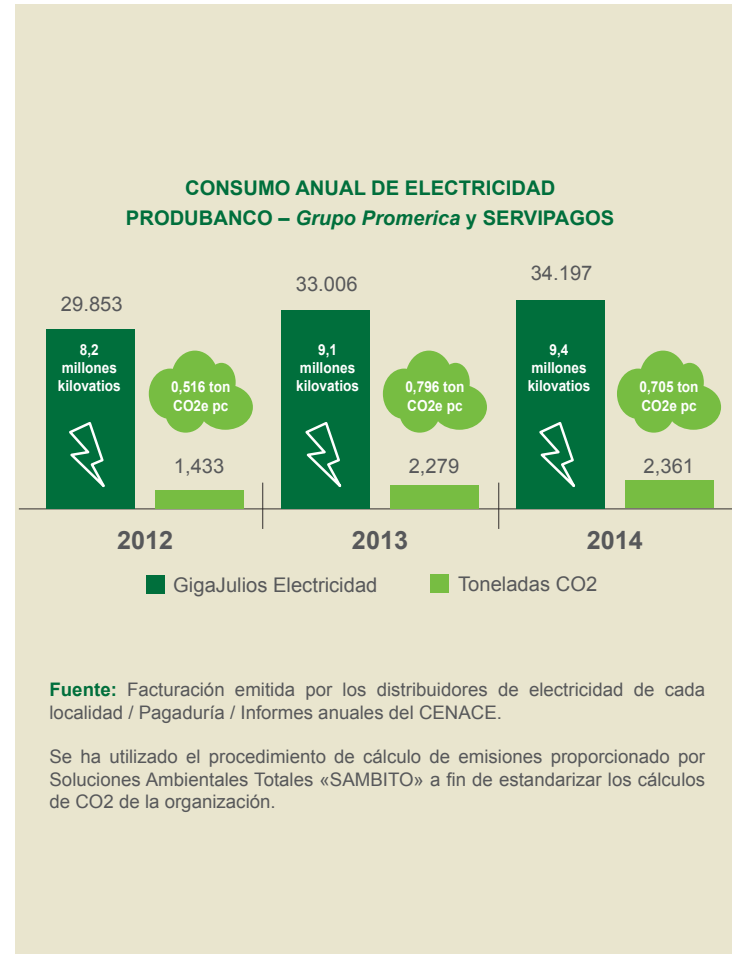
(*) Los desembolsos se realizaron durante enero, febrero y marzo del 2015.

Fuente: Registros contables PRODUBANCO - Grupo Promerica

MEDIO AMBIENTE

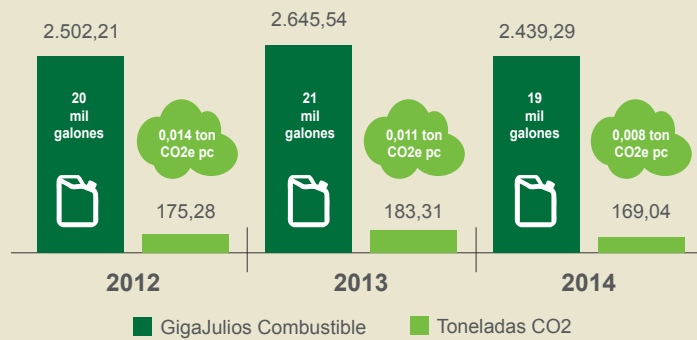
Desde el año 2009 realizamos mediciones e implementamos controles para reducir los agentes contaminantes de nuestra operación. En esta ocasión presentamos los indicadores ambientales de los últimos tres años traduciéndolos a la cantidad de emisiones de CO2 que se generaron como producto de nuestras actividades diarias:

G4-EN1
G4-EN3
G4-EN5
G4-EN8
G4-22
G4-EN30



G4-EN3

CONSUMO ANUAL DE COMBUSTIBLE PRODUBANCO – Grupo Promerica y SERVIPAGOS

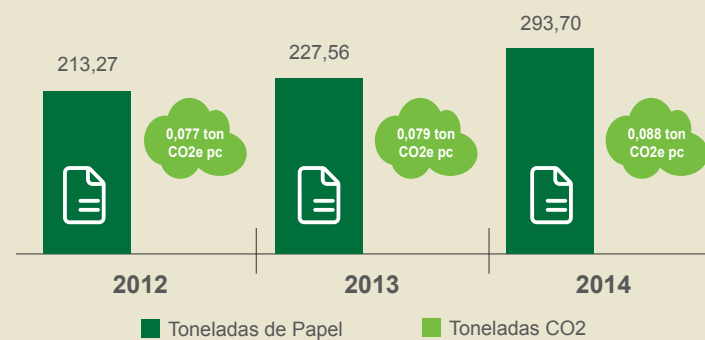


Fuente: Facturación emitida por los distribuidores de combustible / Pagaduría / Informes anuales del CENACE

Fuente: Thomas, C; Tennat, T; Rolls, J. 2000. The GHG Indicator. / Facturas de Consumo.

Se ha utilizado el procedimiento de cálculo de emisiones proporcionado por Soluciones Ambientales Totales «SAMBITO» a fin de estandarizar los cálculos de CO2 de la organización.

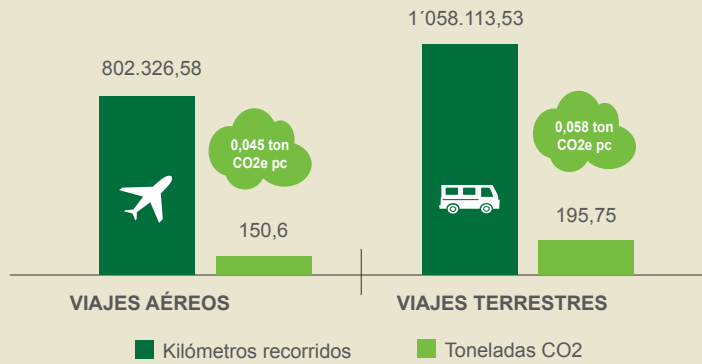
CONSUMO ANUAL DE PAPEL PRODUBANCO – Grupo Promerica y SERVIPAGOS



Fuente: Facturas Papel Pagaduría

Se ha utilizado el procedimiento de cálculo de emisiones proporcionado por Soluciones Ambientales Totales «SAMBITO» a fin de estandarizar los cálculos de CO2 de la organización.

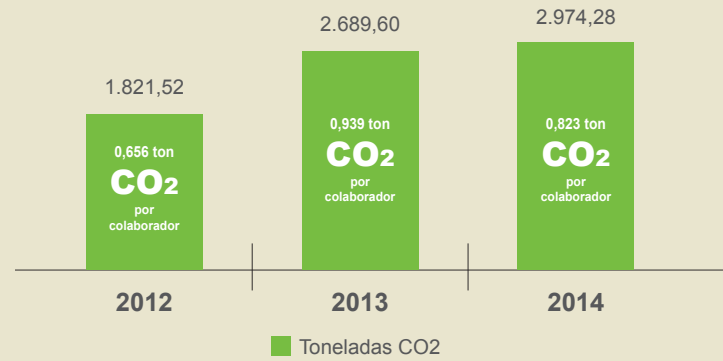
KILÓMETROS RECORRIDOS POR TRANSPORTE PRODUBANCO – Grupo Promerica y SERVIPAGOS



Fuente: Facturas Servicios de Transportación Viajes Aéreos y Terrestres

Se ha utilizado el procedimiento de cálculo de emisiones proporcionado por Soluciones Ambientales Totales «SAMBITO» a fin de estandarizar los cálculos de CO2 de la organización.

EMISIÓN ANUAL DE TONELADAS DE CO2 PRODUBANCO – Grupo Promerica y SERVIPAGOS

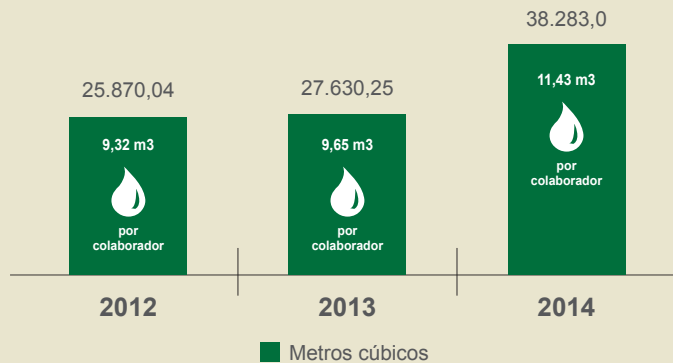


Fuente: Departamento Administrativo / Sistema de Inventario y Facturación

Se ha utilizado el procedimiento de cálculo de emisiones proporcionado por Soluciones Ambientales Totales «SAMBITO» a fin de estandarizar los cálculos de CO2 de la organización.



CONSUMO ANUAL DE AGUA PRODUBANCO – Grupo Promerica y SERVIPAGOS



Fuente: Facturación mensual emitida por los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD)

PRODUBANCO – Grupo Promerica Certificación Carbono Neutro

La medición de la huella de carbono permite cuantificar los gases de efecto invernadero que ocasionan el calentamiento global y que emitimos como producto de nuestras actividades. Este conocimiento a la vez proporciona información que hace posible que las organizaciones tracen estrategias para reducir y compensar este efecto que no solo redundará en el beneficio ambiental de la comunidad, sino también en la consecución de la eficiencia energética de los negocios.



G4-EN13
G4-EN15
G4-EN16
G4-EN17
G4-EN18
G4-EN19

Emisión

En el año 2013 arrancamos con el proyecto ambiental de medir la huella de carbono de nuestros edificios principales Matriz Quito y Sucursal Guayaquil para lo cual contamos con el financiamiento de la Corporación Andina de Fomento (CAF) así como con la asesoría y verificación de la empresa *Soluciones Ambientales Totales «SAMBITO»* expertos en temas ambientales corporativos. Esta iniciativa nos llevó a determinar nuestro primer inventario de emisiones de CO₂ con base 2012, que sirvió de referencia para el levantamiento mensual de la información del siguiente período 2013-2014 y a la posterior certificación como una *Institución Carbono Neutral* en dichas oficinas.

A continuación presentamos nuestro inventario:



TOTAL DE ESTIMACIONES EDIFICIO MATRIZ QUITO Y EDIFICIO SUCURSAL MAYOR GUAYAQUIL

Actividad	Categoría de Emisión	2012-2013		2013-2014		Variante Anual	%
		Toneladas CO2e	Intensidad de Emisiones	Toneladas CO2e	Intensidad de Emisiones		
Consumo Eléctrico	Indirecta	485,33	0,402	692,59	0,690	42,70%	52,75%
Gas Refrigerante en A/C	Directa	256,15	0,212	153,85	0,153	-39,94%	11,72%
Papelería y Publicidad impresa	Directa	129,55	0,107	115,60	0,115	-10,76%	8,80%
Combustible de Vehículos Propios	Directa	126,64	0,105	108,36	0,108	-14,44%	8,25%
Viajes Aéreos	Otras Indirectas	123,72	0,103	92,20	0,092	-25,48%	7,02%
Movilización en Vehículos Externos	Otras Indirectas	104,91	0,087	97,53	0,097	-7,03%	7,43%
Desechos Biológicos	Directa	50,55	0,042	43,55	0,043	-13,85%	3,32%
Gas en la Cocina	Directa	9,75	0,008	4,43	0,004	-54,54%	0,34%
Combustible para Generación	Directa	4,44	0,004	4,87	0,005	9,67%	0,37%
TOTAL DE EMISIONES DE Ton CO2e		1.291,04		1.312,97		1,70%	100,00%

Fuente: Informe final Carbono Neutralidad PRODUBANCO emitido por Soluciones Ambientales Totales «SAMBITO»

Para el cálculo de la Intensidad de Emisiones se consideró el número de colaboradores en cada edificio: (2012-2013) Quito 971, Guayaquil 235; (2013-2014) Quito 778, Guayaquil 226.

Reducción y Compensación



Conscientes de la responsabilidad de nuestras emisiones nos hemos comprometido a trabajar en programas de reducción y compensación; es por ello que en octubre del 2014 como *Plan de Compensación*, firmamos un convenio de cooperación con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Limón Indanza en el cual PRODUBANCO – *Grupo Promerica* se comprometió a apadrinar económicamente durante tres años un área de 130 hectáreas de bosque nativo en el *Área Ecológica de Conservación Municipal Tinajillas Río Gualaceo*. Los recursos entregados servirán para realizar todos los procesos relacionados al cuidado y mantenimiento del área por parte de ese Municipio. Esta acción permite la función natural del área apadrinada que consiste en limpiar del ambiente, el total de emisiones que hemos producido.

Paralelamente durante el 2015 trabajaremos en la formulación e implementación de proyectos de reducción de emisiones que nos permitan ser amigables con el ambiente.

Certificación

El 7 de mayo del 2015 obtuvimos por parte de la empresa Soluciones Ambientales Totales «SAMBITO» la certificación que convierte a PRODUBANCO – *Grupo Promerica* (Oficina Matriz Quito y Sucursal Mayor Guayaquil) en una *Institución Carbono Neutral*.

Este certificado valida que tanto el inventario de emisiones 2012-2014 y los procesos implementados en este programa cumplen con la NORMA ISO 14064-1, 2 y 3.



Reciclaje de Papel, Cartón y Cartuchos de Tóner

Al igual que en años anteriores, continuamos con el reciclaje del material que resulta como producto de nuestra operación. La Fundación *Su Cambio por el Cambio* es beneficiaria de dicho material. En el 2014 se entregaron 20,54 toneladas de papel que incluyen 2.506 cajas de cartón y 2.708 cartuchos de tóner.

Reduce, Reutiliza y Recicla

Durante este año también motivamos a nuestros seguidores en Facebook para que pongan a trabajar su ingenio presentando proyectos de reciclaje.

La campaña contó con la participación de 464 personas de las que resultaron dos ganadoras, una en Quito y una en Portoviejo. Los dos ganadores se hicieron acreedores a una bicicleta como premio.





A través de su equipo de colaboradores voluntarios, PRODUBANCO - Grupo Promerica llevó a cabo el Programa de Educación Financiera *Alcanza tus Metas - Maneja Bien tus Recursos* dirigido a jóvenes de primer año de bachillerato.

Proveedores

Mantenemos relaciones transparentes y de mutuo crecimiento

Los proveedores son los principales protagonistas en nuestra Cadena de Suministro compuesta por todas las partes que directa o indirectamente, intervienen en la prestación de servicios a nuestros clientes. Es por eso que los consideramos socios estratégicos cuya labor es indispensable para cumplir con nuestras actividades tanto en el ámbito operativo como de negocio.

Nuestros proveedores son empresas y personas naturales que ofertan bienes tangibles e intangibles de diversa índole, en los tiempos y condiciones requeridos, con precios, calidad y presupuesto ajustados a las necesidades de la institución.

Durante el 2014 trabajamos con una base de 444 proveedores. El valor monetario negociado en el año ascendió a USD \$57,887,121.17 en compras y contratos de servicios.



444

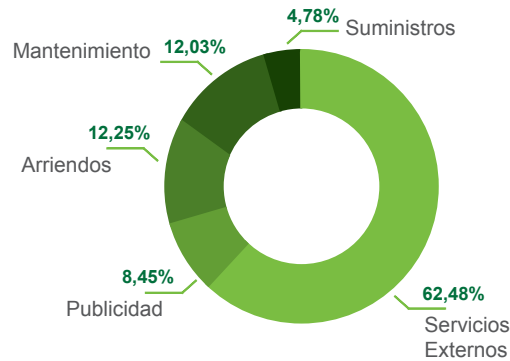
PROVEEDORES
2014



USD \$57,887,121.17

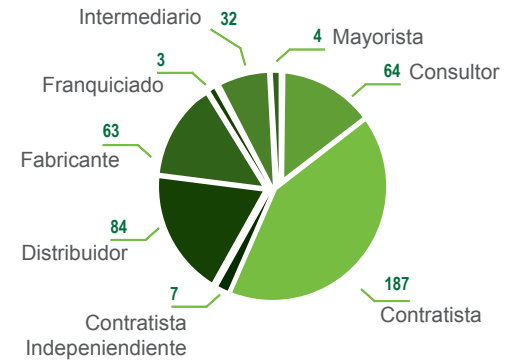
MONTO CONTRATOS Y SERVICIOS

Participación por Tipo de Gasto



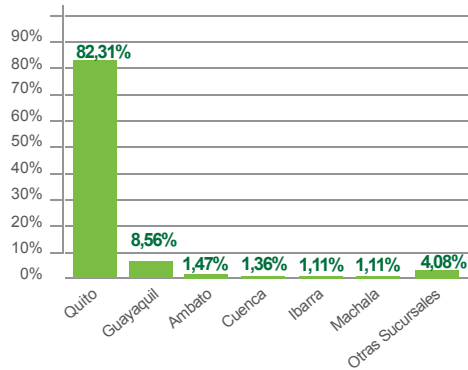
Fuente: Balance Consolidado
PRODUBANCO-Grupo Promerica diciembre 2014

Tipo de Proveedor



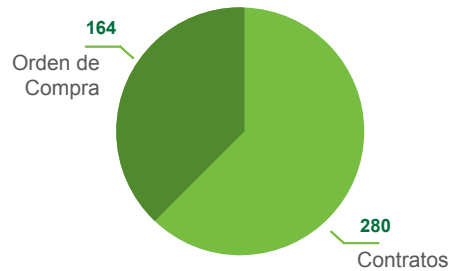
Fuente: Base de Contrataciones y Compras

Participación Valor Negociado por Sucursales



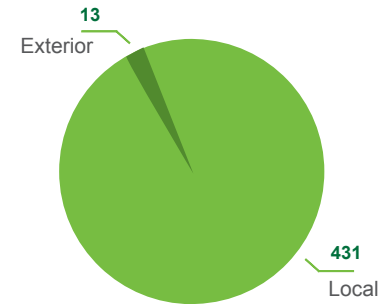
Fuente: DataWarehouse PRODUBANCO-Grupo Promerica
Pérdidas y Ganancias Consolidado 2014

Clasificación de Proveedores por Tipo de Contrato



Fuente: Base de Contrataciones y Compras

Clasificación de Proveedores por Origen Geográfico



Fuente: Base de Contrataciones y Compras

La relación con nuestros proveedores está fundamentada tanto en el *Código de Ética y Conducta* cuyos valores son la honestidad, probidad, prudencia, confianza, transparencia, pertenencia y eficiencia; como en la *Política de Contrataciones y Compras* que tiene entre sus objetivos:

- Actuar con transparencia en el proceso interno de contratación y compras.
- Fomentar la competencia justa y limpia entre proveedores, que estimula la eficiencia de los participantes y además tiene como resultado la optimización de costos para la institución.
- Garantizar la calidad, ejecución y entrega de los bienes y servicios requeridos por el Banco.
- Aprovechar economías de escala a través de políticas y procesos ampliamente aceptados y aplicados en el Banco y las empresas que forman nuestro equipo de trabajo.
- Controlar rigurosamente los costos de los bienes adquiridos y servicios contratados.
- Optimizar las relaciones comerciales con proveedores de excelente reputación en el medio.
- Garantizar la eficiencia de las compras y contrataciones relacionadas con los productos y servicios que son críticos para la calidad de atención del Banco a sus clientes, mediante la selección de proveedores competitivos, capaces de administrar planes de contingencia para la respectiva operación.
- Establecer contratos con los proveedores para proteger a la institución de eventualidades futuras, controlar sus vencimientos y plantear las condiciones de renovación en forma oportuna.

Contamos con una *Comisión de Contrataciones y Compras* cuya función es revisar, gestionar y aprobar todo proceso de contratación y compras que sea del nivel atribuido a la misma, dentro de la política respectiva. Esta mantiene sesiones al menos una vez a la semana.

La Comisión selecciona los proveedores para bienes o servicios de acuerdo a los niveles de aprobación contemplados en la política.

FLUJO DE ADQUISICIÓN O CONTRATACIÓN DE UN BIEN O SERVICIO

Ante cualquier necesidad de compra de un bien o contratación de un servicio en la institución, el requerimiento sigue un flujo de actividades establecido para satisfacerlo con transparencia y eficiencia tanto a nivel de proceso como de costos.

Los requerimientos de nuevas compras así como de prestación de servicios o renovaciones de contratos, son presentados por los usuarios (colaboradores de la institución), con la recomendación de las Gerencias o Vicepresidencias de sus respectivas áreas según corresponda. Las solicitudes para cualquiera de estos fines son dirigidas a Contrataciones y Compras a través de los documentos denominados: *Solicitud de Compra* y *Solicitud de Contrato*.

Dentro del proceso se realiza la validación de la existencia de presupuesto para la ejecución de la compra o contrato. El área de Eficiencia es la responsable de la autorización.

El siguiente paso consiste en la identificación de los proveedores en la base de datos interna para proceder con las cotizaciones y negociaciones correspondientes.

Las aprobaciones de las órdenes de compra se generan de acuerdo a su valor de la siguiente manera: hasta USD \$1,000 por el Subgerente Administrativo, entre USD \$1,000 y USD \$5,000 por Eficiencia y superiores a USD \$5,000 por la Comisión de Contrataciones y Compras.

Posterior al envío de la orden de compra al proveedor y a la coordinación de la entrega del bien o servicio realizada por Contrataciones y Compras, el usuario es el responsable de evaluar si las condiciones de la adquisición fueron cumplidas a satisfacción por el proveedor; para luego proceder a calificarlo, o en el caso de que exista alguna inconformidad, poner en conocimiento del área de Contrataciones y Compras las novedades generadas, para que esta área a su vez gestione la solución o en su defecto ejecute las garantías o sanciones correspondientes de acuerdo a las condiciones pactadas en el proceso de negociación.

FLUJO DE ADQUISICIÓN O CONTRATACIÓN DE UN BIEN O SERVICIO

1



Por parte del usuario.

Responsables:

Usuarios, Contrataciones y Compras, Control Financiero

2



Solicitud de aprobación de gasto / inversión del usuario.

Responsables:

Usuarios, Control Financiero

3



Solicitud de Compra por parte del usuario.

Responsables:

Usuarios, Contrataciones y Compras

4



A los proveedores calificados de la base de datos.

Responsables:

Contrataciones y Compras, Usuarios

5



De acuerdo a montos y niveles de autorización.

Responsables:

Subgerente Administrativo, Control Financiero, Comisión Contrataciones y Compras

6



Entrega al proveedor.

Responsables:

Contrataciones y Compras, Usuarios

7



Del bien o servicio al usuario.

Responsables:

Contrataciones y Compras, Usuarios

8



En caso de conformidad se procede a la evaluación del proveedor. Si hay un reclamo Contrataciones y Compras coordina el mismo.

Responsables:

Usuarios, Contrataciones y Compras

Fuente: Departamento de Contrataciones y Compras



PRODUBANCO - Grupo Promerica contribuyó con la Fundación Techo poniendo a disposición del público las oficinas del Banco y de SERVIPAGOS como red autorizada de recaudación de las donaciones.

Materialidad y Diálogo con los Grupos de Interés

Estudio de Materialidad

Este estudio ha sido realizado con el apoyo de la firma auditora MOORE STEPHENS a través de un proceso dinámico en el que participaron representantes de nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y comunidad, quienes aportaron con su visión sobre la institución mediante encuestas, entrevistas a profundidad y grupos focales.

G4-24
G4-26

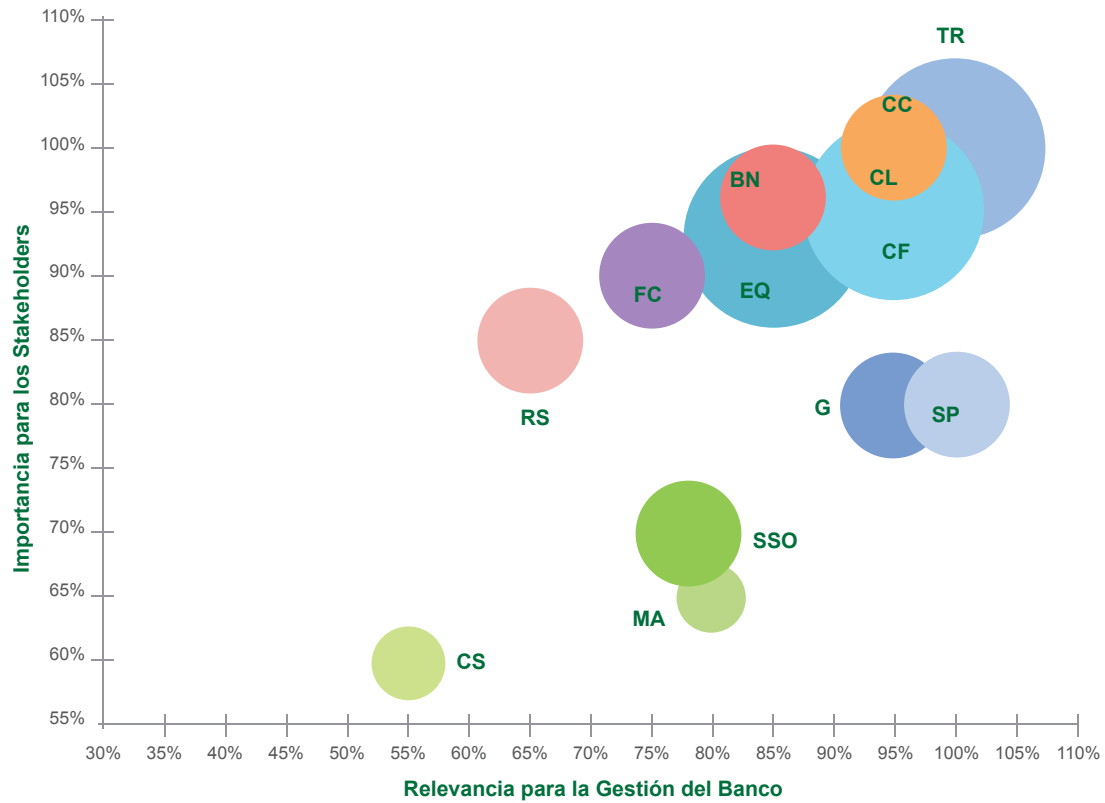
Los resultados obtenidos se revelan en los siguientes gráficos:

MATRIZ DE MATERIALIDAD INTERNA

ASPECTOS CONSULTADOS	SIGLAS	GRUPOS INTERNOS		
		IMPORTANCIA PARA LOS STAKEHOLDERS	RELEVANCIA GESTIÓN	PRIORIZACIÓN
Gobernanza	G	80%	95%	Media
Comunicación y sus Canales	CC	95%	95%	Mayor
Medio Ambiente	MA	65%	80%	Menor
Salud y Seguridad Ocupacional	SSO	70%	78%	Media
Equidad	EQ	93%	85%	Mayor
Transparencia	TR	100%	100%	Mayor
Beneficios (tangibles e intangibles extra-reglamentarios)	BN	96%	85%	Media
Causa Social	CS	60%	55%	Menor
Formación de Colaboradores	FC	90%	75%	Mayor
Conciliación Trabajo - Familia	CF	95%	95%	Mayor
Clima Laboral	CL	100%	95%	Media
Sentido Pertenencia	SP	80%	100%	Media
Relacionamiento con Stakeholders Internos	RS	85%	65%	Media

El Estudio de Materialidad permite identificar los aspectos de mayor relevancia para nuestros grupos de interés con el fin de establecer planes de acción en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

MATRIZ DE MATERIALIDAD INTERNA



La importancia para los stakeholders internos mide el grado, valor o prioridad que tiene cada uno de los temas para los colaboradores. La relevancia para la gestión del Banco revela los temas en los cuales PRODUBANCO - Grupo Promerica ve oportunidades de mejora para cubrir las expectativas prioritarias de los colaboradores.

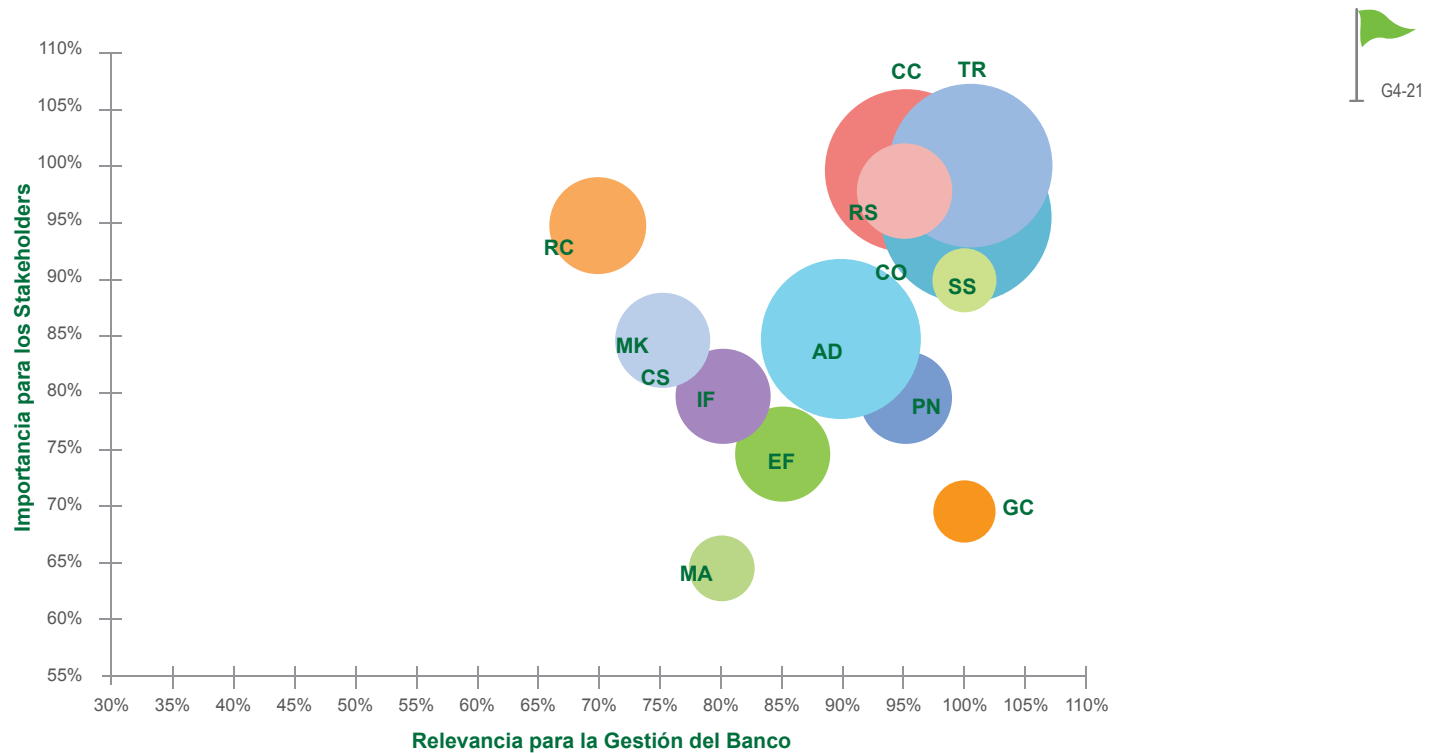
MATRIZ DE MATERIALIDAD EXTERNA

GRUPOS EXTERNOS				
ASPECTOS CONSULTADOS	SIGLAS	IMPORTANCIA PARA LOS STAKEHOLDERS	RELEVANCIA GESTIÓN	PRIORIZACIÓN
Políticas de Negocio	PN	80%	95%	Media
Comunicación y sus Canales	CC	100%	95%	Mayor
Medio Ambiente	MA	65%	80%	Menor
Educación Financiera	EF	75%	85%	Media
Confianza	CO	95%	100%	Mayor
Gobernanza Corporativa	GC	70%	100%	Menor
Transparencia	TR	100%	100%	Mayor
Causa Social	CS	80%	80%	Media
Calidad Servicio - Satisfacción	SS	90%	100%	Menor
Inclusión Financiera	IF	80%	80%	Mayor
Aporte al Desarrollo Económico y Social	AD	85%	90%	Mayor
Difusión de Estrategia de Responsabilidad Empresarial	RC	95%	70%	Media
Marketing y Publicidad Responsable	MK	85%	75%	Media
Relacionamiento con Stakeholders Externos	RS	98%	95%	Media



G4-21

MATRIZ DE MATERIALIDAD EXTERNA



La importancia para los stakeholders indica el grado, valor o prioridad que tiene cada uno de los temas para los accionistas, clientes, comunidad y proveedores, en su relación con el Banco. La relevancia para la gestión del Banco indica los temas en los cuales PRODUBANCO - *Grupo Promerica* ve oportunidades de mejora para cubrir las expectativas prioritarias de los grupos de interés externos.

Análisis de Materialidad

G4-45
G4-19
G4-27
G4-24

Fieles al compromiso que tenemos con el bienestar económico, social y ambiental de los diferentes grupos de interés con los que interactuamos, hemos realizado el estudio correspondiente para determinar el impacto positivo o negativo que produce nuestra gestión en los accionistas, clientes, proveedores, colaboradores y en la comunidad en general.

A partir de los resultados del Estudio de Materialidad 2014 y del análisis de nuestra estrategia y negocio, hemos establecido los aspectos en los que se profundizará durante el próximo año (mismos que se describen a continuación) con el fin de responder a las expectativas de nuestros grupos de interés internos y externos.

ASUNTOS RELEVANTES

NUMERAL	GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS (COLABORADORES)	IMPACTO	RESPUESTA PRODUBANCO-Grupo Promerica Y SUBSIDIARIAS
I1	Comunicación y sus Canales	Alto	Comunicación Interna
I2	Equidad	Alto	Remuneración
I3	Transparencia	Alto	Comunicación Interna Modelo de Control Interno Sistemas de Cumplimiento
I4	Formación de Colaboradores	Alto	Capacitación Sistemas de Cumplimiento
I5	Conciliación Trabajo-Familia	Alto	Prestaciones Sociales
I6	Clima Laboral	Medio y Bajo	Diálogos Grupos de Interés
I7	Sentido de Pertenencia	Medio y Bajo	Prestaciones Sociales
I8	Relacionamiento con Stakeholders Internos	Medio y Bajo	Comunicación Interna
I9	Beneficios	Medio y Bajo	Prestaciones Sociales
I10	Salud y Seguridad Ocupacional	Medio y Bajo	Salud y Seguridad Ocupacional
I11	Gobernanza	Medio y Bajo	Gobierno
I12	Medio Ambiente	Menor	Medio Ambiente
I13	Causa Social	Menor	Comunidad

Fuente: Estudio de Materialidad PRODUBANCO - Grupo Promerica 2014 realizado con el apoyo de la firma MOORE STEPHENS.



G4-24
G4-19
G4-27

ASUNTOS RELEVANTES

NUMERAL	GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS (PROVEEDORES, CLIENTES, COMUNIDAD, ACCIONISTAS)	IMPACTO	RESPUESTA PRODUBANCO-Grupo Promerica Y SUBSIDIARIAS
E1	Comunicación y sus Canales	Alto	Clientes
E2	Transparencia	Alto	Modelo de Control Interno Sistemas de Cumplimiento
E3	Inclusión Financiera	Alto	Educación Clientes
E4	Aporte para el Desarrollo Económico y Social	Alto	Inversión para la Comunidad Clientes
E5	Confianza	Alto	Modelo de Control Interno Sistemas de Cumplimiento
E6	Políticas de Negocio	Medio y Bajo	Modelo de Control Interno Sistemas de Cumplimiento
E7	Educación Financiera	Medio y Bajo	Educación Clientes
E8	Causa Social	Medio y Bajo	Comunidad
E9	Difusión de Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial	Medio y Bajo	Comunicación Interna Estrategia y Análisis Política de Responsabilidad Social Empresarial
E10	Marketing y Publicidad Responsable	Medio y Bajo	Inversión para la Comunidad Reduce, Reutiliza y Recicla
E11	Relacionamiento con Stakeholders Externos	Medio y Bajo	Proveedores
E12	Medio Ambiente	Menor	Medio Ambiente
E13	Gobernanza Corporativa	Menor	Gobierno
E14	Calidad de Servicio-Satisfacción	Menor	Calidad de Servicio Atención al Cliente

Fuente: Estudio de Materialidad PRODUBANCO - Grupo Promerica 2014 realizado con el apoyo de la firma MOORE STEPHENS.



Informe de Verificación e Índice de Contenido GRI G4

Informe de Verificación

MOORE STEPHENS

Av. Amazonas 477 y Robles
Edif. Río Amazonas Piso 7 Of. 720
Tel. 593 (2) 2506866
Quito – Ecuador

INFORME INDEPENDIENTE DE VERIFICACIÓN LIMITADA SOBRE EL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

A los miembros del Directorio y accionistas

Banco de la Producción S.A. PRODUBANCO

Quito, 24 de agosto de 2015

Hemos sido contratados para efectuar un trabajo de verificación limitada sobre los contenidos de información e indicadores presentados en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial del año 2014 de Banco de la Producción S.A. PRODUBANCO (En adelante "Produbanco")

Responsabilidad de la Administración

La Administración de Produbanco es responsable por la preparación del Informe de Responsabilidad Social Empresarial del año 2014 de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de la guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI). Esta responsabilidad incluye: el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos relevantes para la preparación y presentación adecuada del indicado Informe que esté libre de distorsiones significativas, debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión sobre si la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial del año 2014 ha sido preparada de acuerdo con las

MOORE STEPHENS

Banco de la Producción S.A. Sociedad Financiera
Quito, 24 de agosto de 2015

directrices de contenidos e indicadores de la guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI), basados en nuestro trabajo y el alcance que describimos en los párrafos siguientes.

Debe tenerse en cuenta que el presente informe de verificación no tiene la intención de evaluar, ni evalúa, el desempeño de Produbanco en relación con el desarrollo sustentable.

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con la Norma Internacional para trabajos de Verificación 3000 de aseguramiento limitado, emitida por la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés). Dicha norma requiere que cumplamos con requisitos éticos, incluyendo requisitos de independencia y que planifiquemos y efectuemos nuestro trabajo de verificación para obtener seguridad limitada acerca de que no han surgido asuntos que hagan pensar que la información presentada en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial de Produbanco, tomada en su conjunto: i) no es consistente con la evidencia de soporte presentada por la Administración; y, ii) no ha sido preparada en todos los aspectos materiales de conformidad con lo establecido en la versión G4 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (GRI).

En un trabajo de verificación limitada la evidencia obtenida de los procedimientos efectuados es más limitada que en un trabajo de verificación razonable, por lo tanto, menos seguridad es obtenida en estos trabajos que en los de verificación para obtener una certeza razonable.

Los procedimientos de verificación seleccionados dependen del juicio del auditor incluyendo la evaluación del riesgo de incumplimientos materiales con los criterios de preparación del Informe. Dentro del alcance de nuestro trabajo, hemos realizado, entre otros, los siguientes procedimientos: i) entrevistas con el personal de Produbanco; ii) procedimientos y pruebas con base a muestras de las fuentes de obtención de datos e indicadores; y, iii)

(2)

MOORE STEPHENS

Banco de la Producción S.A. Sociedad Financiera
Quito, 24 de agosto de 2015

lectura y observación de los procesos y procedimientos utilizados para la compilación de la información.

En este marco realizamos nuestra verificación en las oficinas principales de Produbanco, a través de las siguientes actividades:

- Entrevistas con el personal de Produbanco responsable de la generación y recopilación de la información e indicadores objeto de nuestra verificación;
- verificación de los procedimientos y documentación relevante utilizada para recopilar y consolidar la información;
- verificación de la consistencia de la información presentada en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial;
- verificación de las fórmulas, exactitud aritmética y representación gráfica de la información;
- verificación que la información financiera incluida en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial es coherente con los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2014;
- verificación de la presencia o ausencia en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial de la información e indicadores requeridos de acuerdo a los criterios definidos en la versión G4 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (GRI), seleccionados como los más relevantes (materiales), presentadas en el "Índice de contenidos e indicadores GRI / Pacto Mundial".

Conclusión

Con base en los resultados de la aplicación de los procedimientos de verificación limitada anteriormente descritos, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que el Informe de

(3)


MOORE STEPHENS

Banco de la Producción S.A. Sociedad Financiera
Quito, 24 de agosto de 2015

Responsabilidad Social Empresarial de Banco de la Producción S.A. PRODUBANCO, no ha sido preparado de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de la guía G4 del Global Reporting Initiative.

Otros asuntos

Los estados financieros de Produbanco por el año terminado el 31 de diciembre del 2014, fueron auditados por otra firma de auditores, cuyo dictamen de auditoría de fecha 5 de marzo del 2015, expresó una opinión sin salvedades. Ciertos indicadores incluidos en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial, fueron basados en estos estados financieros, los cuales no fueron objeto de aseguramiento para fines de verificación.


Registro en la Superintendencia
de Bancos del Ecuador AE-2012-65
Fernando Castellanos R
Representante Legal
No. de Licencia Profesional: 36169

(4)



Índice de Contenido GRI G4

En el siguiente índice se encuentran los indicadores correspondientes a la versión G4 de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI), bajo la opción Exhaustiva.

El índice incluye los indicadores básicos generales y los específicos. Estos últimos se subdividen de la siguiente manera:

- EC** Dimensión económica
- EN** Dimensión ambiental
- LA** Dimensión social
- HR** Derechos humanos
- SO** Sociedad
- PR** Responsabilidad sobre productos

En cada indicador se detalla su correspondiente significado.

PRODUBANCO - *Grupo Promerica* y Subsidiarias ha desarrollado este informe empleando marcadores a través de los cuales se comunica los aspectos materiales de la gestión llevada a cabo en el 2014.

El índice de contenido que se desarrolla a continuación le mostrará el capítulo, sección y número de página en los que podrá ubicar las acciones desempeñadas por cada indicador.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES GRI G4

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Estrategia y análisis				
G4-1				
Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	5, 7	Mensaje del Presidente Ejecutivo Mensaje del Presidente del Directorio	Mensaje del Presidente Ejecutivo Mensaje del Presidente del Directorio	✓
G4-2				
Principales efectos, riesgos y oportunidades.	7	Mensaje Presidente del Directorio	Mensaje Presidente del Directorio	✓
Perfil de la organización				
G4-3				
Nombre de la organización.	10	Perfil PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i>	Introducción	✓
G4-4				
Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	10, 42, 43, 44-59	Perfil PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> Clientes	PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> SERVIPAGOS PROTRÁMITES Modelo de Negocio Unidades de Negocio	✓
G4-5				
Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	10	Perfil PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i>	PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i>	✓
G4-6				
Países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la Memoria.	10	Perfil PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i>	Perfil PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i>	✓
G4-7				
Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	10	Perfil PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i>	PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> SERVIPAGOS PROTRÁMITES	✓

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
G4-8				
Mercados atendidos (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	11, 42, 43, 44-59	Perfil PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> Clientes	Cuadro de Datos Cuadro Empresas con Participaciones <50% Modelo de Negocio Unidades de Negocio	✓
G4-9				
Escala de la organización: número de empleados; número de operaciones; ventas netas o ingresos netos; capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	11	Perfil PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i>	Cuadro de Datos	✓
G4-10				
Número de empleados por contrato laboral y sexo. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. Tamaño de la plantilla por región y sexo. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores.	28	Colaboradores	Una Mirada a Nuestros Colaboradores	✓
G4-11				
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> no cuenta con un Sindicato o Convenio Colectivo; sin embargo, no coarta la libertad de expresión y diálogo de sus colaboradores.		✓
G4-12				
Cadena de suministro de la organización.	72-75	Proveedores	Proveedores	✓
G4-13				
Cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	12, 13, 18	Perfil PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i>	Cifras Económicas	✓
Participación en iniciativas externas				
G4-14				
Cómo aborda la organización el principio de precaución en los casos en los que procede.	15, 25	Plan Estratégico y Política de Responsabilidad Social Empresarial	Plan Estratégico, Política de RSE y Sistemas de Cumplimiento	✓

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
G4-15				
Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	60, 65	No hemos firmado compromisos de esta naturaleza.		✓
G4-16				
Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que pertenecemos.	11	Perfil PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i>	Cuadro Asociaciones	✓
Aspectos materiales y cobertura				
G4-17				
Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	10	Perfil PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i>	Una Mirada a las Cifras	✓
G4-18				
Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto. Principios de elaboración de Memorias para determinar el contenido de este Informe.	8	Criterios y Estándares de Información	Referencias Básicas y Estándares Internacionales	✓
G4-19				
Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la Memoria.	81, 82	Materialidad y Diálogos con Grupos de Interés	Análisis de Materialidad	✓
G4-20				
Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	77-78	Materialidad y Diálogos con Grupos de Interés	Matriz de Materialidad Interna	✓
G4-21				
Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	79, 80	Materialidad y Diálogos con Grupos de Interés	Matriz de Materialidad Interna	✓
G4-22				
Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en Memorias anteriores y sus causas.	65	En esta Memoria los indicadores ambientales están presentados en términos de emisión de CO ₂ , para esto procedimos a realizar el recálculo de los consumos de energía, papel, transporte, combustible, correspondientes a los años 2012, 2013 ya que durante ese período comunicamos estos aspectos en unidades propias de cada elemento o su equivalente en Gigajulios.	Medio Ambiente	✓
G4-23				
Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a Memorias anteriores.	7, 8	Mensaje del Presidente Ejecutivo Criterios y Estándares de Información		✓

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Participación de los grupos de interés				
G4-24				
Grupos de interés vinculados a la organización.	6, 76	Mensaje del Presidente Ejecutivo Materialidad y Diálogo con Grupos de Interés	Mensaje del Presidente Ejecutivo Estudio de Materialidad	✓
G4-25				
Parámetros para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.		La determinación de los Grupos de Interés se realizó en el año 2007 por un Comité multidisciplinario integrado por las Vicepresidencias de la Institución. La ratificación de los Grupos de Interés se propone y aprueba anualmente en el Comité de Ética y Responsabilidad Social Empresarial.	Estudio de Materialidad	✓
G4-26				
Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas.	76	Materialidad y Herramientas de Diálogo	Estudio de Materialidad	✓
G4-27				
Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su Memoria.	81, 82	Materialidad y Herramientas de Diálogo	Análisis de Materialidad	✓
Perfil de la memoria				
G4-28				
Periodo objeto de la Memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	5,7	Mensaje Del Presidente Ejecutivo Criterios Y Estándares De La Información	Mensaje del Presidente Ejecutivo Referencias Básicas Y Estándares Internacionales	✓
G4-29				
Fecha de la última memoria (si procede).	8	La Memoria anterior se publicó en el año 2014 y abarcó el período 2013. Criterios y Estándares de la Información	Referencias Básicas y Estándares Internacionales	✓
G4-30				
Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	5	La presentación de la Memoria es anual		✓
G4-31				
Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la Memoria.	5	Mensaje del Presidente del Directorio	Carta del Presidente del Directorio	✓

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Índice de GRI				
G4-32				
Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización.	8	Criterio y Estándares de Información Índice GRI	Referencias Básicas y Estándares Internacionales Índice GRI	✓
Verificación				
G4-33				
Políticas y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la Memoria.	81	Informe de Verificación	Informe de Verificación	✓
Gobierno				
G4-34				
Descripción de la estructura de Gobierno de la organización, y de los Comités del órgano superior de Gobierno. Comités responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	16,17,18	Gobierno	Gobierno Directorio	✓
G4-35				
Descripción del proceso mediante el cual el órgano superior de Gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	17,18	Gobierno	Directorio	✓
G4-36				
Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y titulares que rinden cuentas directamente ante el órgano superior de Gobierno.	18	Gobierno	Directorio Comités y Comisiones	✓
G4-37				
Descripción de los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de Gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	17, 23	Gobierno	Junta General de Accionistas Directorio	✓
G4-38				
Descripción de la composición del órgano superior de Gobierno y de sus Comités.	16, 17, 18	Gobierno	Junta General de Accionistas	✓
G4-39				
Descripción de la persona que preside el órgano superior de Gobierno, sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	16, 17	Gobierno	Junta General de Accionistas	✓
G4-40				
Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de Gobierno y sus Comités, así como criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	17	Gobierno	Junta General de Accionistas	✓

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
G4-41				
Procesos mediante los cuales el órgano superior de Gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	27	Gobierno	Estándares de Conducta Reglamento Interno de Trabajo	✓
Papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los propósitos, los valores y la estrategia				
G4-42				
Funciones del órgano superior de Gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	16	Gobierno Corporativo	Gobierno Corporativo	✓
Evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno				
G4-43				
Medidas que se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de Gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	17, 18, 23, 24	Gobierno	Directorio	✓
G4-44				
a. Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de Gobierno en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales. b. Medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de Gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	18	Gobierno	Directorio	✓
Funciones del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo				
G4-45				
a. Función del órgano superior de Gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Papel del órgano superior de Gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Información recabada de los grupos de interés para ser utilizada en la gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	18, 81	Gobierno Materialidad y Diálogos con Grupos de Interés	Directorio Análisis de Materialidad	✓
G4-46				
Función del órgano superior de Gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	25, 26, 27	Gobierno	Administración Integral del Riesgo Cumplimiento	✓
G4-47				
Frecuencia con la que analiza el órgano superior de Gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	18, 19, 20, 21, 22	Gobierno	Directorio Comités y Comisiones	✓

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Función del órgano superior de gobierno en la elaboración de la memoria de sostenibilidad				
G4-48				
Comité o cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la Memoria de Sostenibilidad de la organización y que asegura que que todos los aspectos materiales queden reflejados.	15	Plan Estratégico y Política de Responsabilidad Social Empresarial	Política de Responsabilidad Social Empresarial	✓
Función del órgano superior de gobierno en la elaboración del desempeño económico, ambiental y social				
G4-49				
Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de Gobierno.	23	Gobierno	Comités y Comisiones	✓
G4-50				
Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de Gobierno; y descripción de los mecanismos empleados para abordarlas y evaluarlas.	17	Gobierno	Junta General de Accionistas	✓
Retribución e incentivos				
G4-51				
Políticas de remuneración para el órgano superior de Gobierno y la alta dirección.	18	Gobierno	Directorio	✓
G4-52				
Procesos mediante los cuales se determina la remuneración.	32	Colaboradores	Remuneración	✓
G4-53				
Opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución.	32	Gobierno Colaboradores	Comités Remuneración	✓
G4-54				
Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	32	Colaboradores	Remuneración	✓
G4-55				
Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	32	Colaboradores	Remuneración	✓

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Ética e integridad				
G4-56				
Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	15	Plan Estratégico y Política de Responsabilidad Social Empresarial Gobierno	Plan Estratégico Política de Responsabilidad Social Empresarial Sistemas de Cumplimiento	✓
G4-57				
Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y de consulta de los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	25, 27	Gobierno	Comités de Trabajo Modelo de Control Interno	✓
G4-58				
Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	25, 27	Gobierno	Comités de Trabajo Modelo de Control Interno	✓

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS GRI G4

Dimensión económica

Desempeño económico				
G4-EC1				
Valor económico directo generado y distribuido.	12	Perfil PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i>	Una Mirada a las Cifras	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: E5,I3 Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82 81, 82			
G4-EC2				
Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.		Información no disponible para este período. Se propondrá al Comité de RSE, la generación de un informe sobre el tema en la Planificación de Actividades del año 2016.		✗
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12,E12 Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82 81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
G4-EC3				
Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.		PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> actúa con estricto apego a la normativa legal relacionada con los beneficios laborales, en ese sentido realiza los pagos y reservas respectivos por aportes a la Seguridad Social; mientras que para el Informe Actuarial se contrata los servicios de especialistas quienes se encargan de efectuar los cálculos correspondientes.		×
DMA				
Aspectos materiales identificados: I9	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Interna	81, 82			
G4-EC4				
Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno		PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> no recibe ayudas económicas de ningún ente de gobierno.		×
DMA				
Aspectos materiales identificados: I3,E2	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
Presencia en el mercado				
G4-EC5				
Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	32	Colaboradores	Remuneración	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I2, I9	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Interna	81, 82			
G4-EC6				
Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		Todos los miembros de la Administración son de nacionalidad ecuatoriana.		×
DMA				
Aspectos materiales identificados: I2, I6	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Interna	81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Consecuencias económicas indirectas				
G4-EC7				
Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	65	Comunidad	Inversión para la Comunidad en Cifras	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I13, E4, E8	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-EC8				
Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	56	Clientes	Negocios Transaccionales y Microcrédito	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: E3, E7	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Externa	81, 82			
Prácticas de adquisición				
G4-EC9				
Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	12, 13, 72, 73	Proveedores		✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I3, E11	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Externa	81, 82			
Dimensión ambiental				
Desempeño económico				
G4-EN1				
Materiales por peso o volumen (papel).	65, 66, 71	Comunidad	Medio Ambiente-Consumo de Papel	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E12	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-EN2				
Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados (papel).		En función de las actividades de PRODUBANCO - Grupo Promerica y Subsidiarias, consideramos que este indicador no aplica para la organización.		✗





INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Energía				
G4-EN3				
Consumo energético interno.	65, 66	Comunidad	Medio Ambiente-Consumo de Electricidad Medio Ambiente-Consumo de Combustible	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E12	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-EN4				
Consumo energético externo.		En función de las actividades de PRODUBANCO - Grupo Promerica y Subsidiarias, consideramos que este indicador no aplica para la organización.		✗
G4-EN5				
Intensidad energética (por empleado).	67	Comunidad	Medio Ambiente-Consumo de Electricidad Medio Ambiente-Consumo de Combustible	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E12	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-EN6				
Reducción del consumo energético.		Comunidad Se presentará Indicadores en la Memoria 2015 luego de la evaluación de los Planes de Reducción implementados dentro del Proyecto de Carbono Neutro.	Reducción y Compensación	✗
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E12	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-EN7				
Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.		Información no disponible para este periodo. Se informará al Comité de RSE para que el tema sea incluido en la planificación de actividades del año 2016.		✗
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E12	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Agua				
G4-EN8				
Captación total de agua según la fuente. DMA	68	Comunidad	Consumo anual de agua	✓
Aspectos materiales identificados: I12, E12	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-EN9				
Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		En función de las actividades de PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias, consideramos que este indicador no aplica para la organización.		✗
G4-EN10				
Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		En función de las actividades de PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias, consideramos que este indicador no aplica para la organización.		✗
Biodiversidad				
G4-EN11				
Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.		En función de las actividades de PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias, consideramos que este indicador no aplica para la organización.		✗
G4-EN12				
Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.		En función de las actividades de PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias, consideramos que este indicador no aplica para la organización.		✗
G4-EN13				
Hábitats protegidos o restaurados. DMA	68, 70	Comunidad	Certificación Carbono Neutro/ Reducción y Compensación	✓
Aspectos materiales identificados: I12, E12	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-EN14				
Número de especies incluidas en la lista roja de la uicn y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.		En función de las actividades de PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias, consideramos que este indicador no aplica para la organización.		✗

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Emisiones				
G4-EN15				
Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance operar con los más altos estándares éticos en el desarrollo de nuestro negocio). ALCANCE 1	68	Ambiente	Certificación Carbono Neutro/ Emisión	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E12	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-EN16				
Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance fomentar decisiones informadas: lenguaje claro / transparente y educación financiera). ALCANCE 2	68	Ambiente	Certificación Carbono Neutro/ Emisión	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E12	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-EN17				
Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance mantener relaciones duraderas con los clientes, con foco en el largo plazo y no en la venta a corto plazo, y colocar productos adecuados a nuestros clientes). ALCANCE 3	68	Ambiente	Certificación Carbono Neutro/ Emisión	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E12	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-EN18				
Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	68	Debido a la consolidación con Banco Promerica, los dos edificios certificados Carbono Neutro experimentaron un incremento significativo de personal a partir de octubre del 2014; por esta razón y para evitar una posible distorsión en los cálculos, estos indicadores se presentarán en la Memoria 2015.		✗
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E12	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
G4-EN19				
Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	68	Comunidad Se presentará indicadores en la Memoria 2015 luego de la evaluación de los planes de reducción implementados dentro del proyecto de Carbono Neutro,		×
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E12	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-EN20				
Emisiones de sustancias que agotan el ozono.		En función de las actividades de PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias, consideramos que este indicador no aplica para la organización.		×
G4-EN21				
NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.		En función de las actividades de PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias, consideramos que este indicador no aplica para la organización.		×
Efluentes y residuos				
G4-EN22				
Vertido total de aguas, según su calidad y destino.		En función de las actividades de PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias, consideramos que este indicador no aplica para la organización.		×
G4-EN23				
Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	71	Comunidad En lo referente al tratamiento de equipos de cómputo se informará en la Memoria del 2015.	Reciclaje de Papel, Cartón y Cartuchos de tóner,	
DMA				✓
Aspectos materiales identificados: I12, E12	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-EN24				
Número y volumen totales de los derrames significativos.		En función de las actividades de PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias, consideramos que este indicador no aplica para la organización.		×
G4-EN25				
Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del convenio de basilea fomentar decisiones informadas: lenguaje claro / transparente y educación financiera, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		En función de las actividades de PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias, consideramos que este indicador no aplica para la organización.		×

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
G4-EN26				
Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.		En función de las actividades de PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias, consideramos que este indicador no aplica para la organización.		✗
Productos y servicios				
G4-EN27				
Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.		En función de las actividades de PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias, consideramos que este indicador no aplica para la organización.		✗
G4-EN28				
Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.		En función de las actividades de PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias, consideramos que este indicador no aplica para la organización.		✗
Cumplimiento regulatorio				
G4-EN29				
Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.		PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias no registra multas ni sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.		✗
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, I3, E12, E2	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
Transporte				
G4-EN30				
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.	67, 65	Comunidad	Medio Ambiente / kilómetros recorridos por transporte	
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E12	81, 82			✓
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Inversiones y gastos ambientales				
G4-EN31				
Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	70	Comunidad Debido a factores de confidencialidad no es posible revelar el monto económico con el cual aportamos a nuestro Plan de Mitigación.	Certificación Carbono Neutro/ Reducción y Compensación.	
DMA				
Aspectos materiales identificados: I3, I12, E12, E4	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
Evaluación ambiental de los proveedores				
G4-EN32				
Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.		La política de PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias al cierre del 2014 no contempla temas ambientales en la evaluación de proveedores. Durante el 2015 esta política entró en revisión y contempla la inclusión de una evaluación de programas ambientales en el análisis aplicado para la calificación de proveedores.		
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E11, E12	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-EN33				
Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.		En función a la naturaleza de los proveedores de PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias, no se ha avanzado en el desarrollo de este indicador ya que consideramos que no es material para nuestras operaciones.		
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E11, E12	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
Mecanismos de reclamación en materia ambiental				
G4-EN34				
Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias no ha sido objeto de sanciones ni reclamaciones significativas por incumplimiento de normas medioambientales.		
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E12	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Dimensión social				
Empleo				
G4-LA1				
Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. DMA	29	Colaboradores	Rotación	✓
Aspectos materiales identificados: I2, I6	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Interna	81, 82			
G4-LA2				
Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad. DMA	33, 34, 35	Colaboradores	Prestaciones Sociales	✓
Aspectos materiales identificados: I2, I6, I9	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Interna	81, 82			
G4-LA3				
Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo. DMA	31	Colaboradores	Maternidad y Paternidad	✓
Aspectos materiales identificados: I2, I6, I9, I10	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Interna	81, 82			
Relaciones entre los trabajadores y la dirección				
G4-LA4				
Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos. DMA		PRODUBANCO-Grupo <i>Promerica</i> y Subsidiarias no cuenta con un Sindicato o Convenio Colectivo.		✓
Aspectos materiales identificados: I11, I6	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			




INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Salud y seguridad en el trabajo				
G4-LA5				
Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral. DMA	35	Colaboradores	Seguridad y Salud Ocupacional	✓
Aspectos materiales identificados: I2, I6, I10	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Interna	81, 82			
G4-LA6				
Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo. DMA	36, 37, 38	Colaboradores En relación a los contratistas independientes que trabajan in situ, no llevamos registro de enfermedades profesionales.	Enfermedades	✓
Aspectos materiales identificados: I2, I6, I10	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Interna	81, 82			
G4-LA7				
Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad. DMA	39	Colaboradores	Riesgo y prevención de enfermedades ocupacionales.	✓
Aspectos materiales identificados: I2, I6, I10	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Interna	81, 82			
G4-LA8				
Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos. DMA		PRODUBANCO-Grupo Promerica y Subsidiarias no cuenta con un Sindicato o Convenio Colectivo.		✓
Aspectos materiales identificados: I2, I6, I10	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Interna	81, 82			
Capacitación y educación				
G4-LA9				
Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral. DMA	39	Colaboradores	Capacitación	✓
Aspectos materiales identificados: I2, I4, I7, I6, I8	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Interna	81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
G4-LA10				
Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	34, 39, 40, 41	Colaboradores	Gestión de Competencias	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I2, I4, I7, I6,I8	81, 82			
Coertura del Aspecto Material: Interna	81, 82			
G4-LA11				
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	31	Colaboradores	Evaluaciones de Desempeño	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I2, I7, I6	81, 82			
Coertura del Aspecto Material: Interna	81, 82			
Diversidad e igualdad de oportunidades				
G4-LA12				
Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	30	Colaboradores Gobierno	Diversidad Directorio/Miembros de la Administración	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I2, I6, I7, I11, E13	81, 82			
Coertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
G4-LA13				
Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	32	Colaboradores	Remuneración	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I2, E6	81, 82			
Coertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
G4-LA14				
Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.		La política de PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias al cierre del 2014 no contempla temas laborales en la evaluación de proveedores. Durante el 2015 esta política entró en revisión y contempla la inclusión de una evaluación del cumplimiento de la normativa laboral en el análisis aplicado para la calificación de proveedores.		✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I3, E11	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-LA15				
Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.		En función a la naturaleza de los proveedores de PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias, no se ha avanzado en el desarrollo de este indicador ya que consideramos que no es material para nuestras operaciones.		✗
DMA				
Aspectos materiales identificados: I3, E11	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales				
G4-LA16				
Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		Durante el 2014 PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias no ha sido objeto de sanciones ni reclamaciones significativas sobre prácticas laborales.		✗
DMA				
Aspectos materiales identificados: I6, I11	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Interna	81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Derechos humanos				
Inversión				
G4-HR1				
Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. DMA		Las políticas de PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> no contemplan la inclusión de cláusulas de derechos humanos en contratos o acuerdos de inversión.		✗
Aspectos materiales identificados: I11,E13	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-HR2				
Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados. DMA	30	Colaboradores	Diversidad	✓
Aspectos materiales identificados: I11, E13	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
No discriminación				
G4-HR3				
Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas. DMA		Durante el 2014 nuestro sistema de Reclamos y Requerimientos registró 10 casos por discriminación: 9 para personas discapacitadas y 1 de persona extranjera; estos casos recibieron el seguimiento y las correspondientes acciones correctivas.		✓
Aspectos materiales identificados: I3, I11,E2, E7,E13	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
Libertad de asociación y negociación colectiva				
G4-HR4				
Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos. DMA		PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> no tiene centros de operaciones fuera del territorio ecuatoriano. En referencia a los proveedores, PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias no cuenta con sistemas de gestión para el levantamiento de esta información.		✓
Aspectos materiales identificados: I2,I6, I11, E2, E6, E11, E13	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Trabajo infantil				
G4-HR5				
Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.		<p>PRODUBANCO-<i>Grupo Promerica</i> no contrata niños, niñas o adolescentes, esto como Política de la organización y en cumplimiento de la Constitución Política del Ecuador.</p> <p>En referencia a los proveedores, PRODUBANCO-<i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias no cuenta con sistemas de gestión para el levantamiento de esta información.</p>		✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I11. E13	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
Trabajo forzoso				
G4-HR6				
Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.		<p>PRODUBANCO-<i>Grupo Promerica</i> no tiene centros de operaciones fuera del territorio ecuatoriano.</p> <p>En referencia a los proveedores, PRODUBANCO-<i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias no cuenta con sistemas de gestión para el levantamiento de esta información.</p>		✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I11. E13	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
Medidas de seguridad				
G4-HR7				
Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.		La normativa legal ecuatoriana exige que las empresas que brindan servicios de seguridad, capaciten a sus empleados en temas de derechos humanos. PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias contrata los servicios de seguridad con empresas que están al día en el cumplimiento de las normativas legales.		✗
DMA				
Aspectos materiales identificados: I14, I11, E13	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Derechos de la población indígena				
G4-HR8				
Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	58, 59	Cientes Durante el 2014 PRODUBANCO-Grupo <i>Promerica</i> y Subsidiarias no registra reclamos o denuncias sobre violaciones a los derechos de los pueblos indígenas.	Atención al Cliente	
DMA				
Aspectos materiales identificados: I3,I11, E13	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
Evaluación				
G4-HR9				
Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.		PRODUBANCO-Grupo <i>Promerica</i> y Subsidiarias no ha realizado evaluaciones sobre impactos en materia de derechos humanos en sus centros de trabajo y tampoco ha recibido denuncias o reclamos sobre la violación de los mismos. Se propondrá al Comité de RSE, la generación de un informe sobre le tema en la planificación de actividades del año 2016.		
DMA				
Aspectos materiales identificados: I3, I11, E13	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
Evaluación				
G4-HR10				
Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.		La Política de PRODUBANCO-Grupo <i>Promerica</i> y Subsidiarias al cierre del 2014 no incluye temas de derechos humanos en la evaluación de proveedores. Durante el 2015 esta política entró en revisión y contempla la inclusión de una evaluación sobre programas de derechos humanos en el análisis aplicado para la calificación de proveedores.		
DMA				
Aspectos materiales identificados: I3,I11, E11, E13	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
G4-HR11				
Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.		En referencia a este aspecto PRODUBANCO - <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias no cuenta con sistemas de gestión para el levantamiento de la información.		✗
DMA				
Aspectos materiales identificados:	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material:	81, 82			
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos				
G4-HR12				
Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		Durante el 2014 PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias recibió y atendió 11 reclamos relacionados con temas de derechos humanos; estos casos recibieron el seguimiento y las correspondientes acciones correctivas.		✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I3, E2	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
Sociedad				
Comunidades locales				
G4-SO1				
Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	60-64	Comunidad	Educación	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I8, I13, E7, E8, E11, E10	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-SO2				
Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.		PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> no ha detectado impactos negativos significativos en las comunidades locales, provocados por las operaciones en sus centros de trabajo.		✗
DMA				
Aspectos materiales identificados: I3, E2	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Externa	81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
FS13				
Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	56	Clientes	Negocios Transaccionales y Microcréditos	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: E3, E4, E11	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Externa	81, 82			
FS14				
Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	56	Clientes	Negocios Transaccionales y Microcréditos	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: E3, E4, E11	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Externa	81, 82			
Lucha contra la corrupción				
G4-SO3				
Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	21, 22, 23	Gobierno	Modelo de Control Interno	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I3, I11, E1, E2, E5, E6, E14	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-SO4				
Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	26, 27	Gobierno	Modelo de Control Interno	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I1, E1, I3, I11, E2, E5, E6, E10, E11, E13, E14	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-SO5				
Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.		Durante El 2014 PRODUBANCO-Grupo Promerica detectó 12 casos sobre los cuales se aplicaron las medidas correctivas correspondientes.		✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I1, E1, I3, I11, E2, E5, E6, E10, E11, E13, E14	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Política pública				
G4-SO6				
Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.		PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias, No realiza contribuciones a organizaciones políticas nacionales o extranjeras.		
DMA				✗
Aspectos materiales identificados: I11, E13	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
Prácticas de competencia desleal				
G4-SO7				
Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.		Durante el 2014 PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias no ha sido objeto de sanciones ni reclamaciones significativas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o libre competencia.		
DMA				✓
Aspectos materiales identificados: I11, E6, E10, E13	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
Cumplimiento regulatorio				
G4-SO8				
Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.		Durante el 2014 PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias no ha sido objeto de multas significativas o no monetarias, por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Tabla de Indicadores	
DMA				✓
Aspectos materiales identificados: I3, E6, I11,E13	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
Evaluación de la repercusión social de los proveedores				
G4-SO9				
Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.		La política de PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias al cierre del 2014 no contempla temas de repercusión social en la evaluación de proveedores. Se informará al Comité de RSE para que el tema sea incluido en la planificación del 2016.		
DMA				✓
Aspectos materiales identificados: E11	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Externa	81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
G4-SO10				
Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.		La política de PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias al cierre del 2014 no contempla temas de repercusión social en la evaluación de proveedores. Se informará al Comité de RSE para que el tema sea incluido en la planificación del 2016.		✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: E11	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Externa	81, 82			
Mecanismos de reclamación por impacto social				
G4-SO11				
Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		Durante el 2014 PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias no ha sido objeto de sanciones ni reclamaciones significativas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o libre competencia.		✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: E14	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Externa	81, 82			
Responsabilidad sobre productos				
Salud y seguridad de los clientes				
G4-PR1				
Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	54			✗
DMA				
Aspectos materiales identificados: E6, E11	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Externa	81, 82			
G4-PR2				
Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa 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, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		En función de las actividades de PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias, consideramos que este indicador no aplica para la organización.		✗

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Etiquetado de los productos y servicios				
G4-PR3				
Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.		En función de las actividades de PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias, consideramos que este indicador no aplica para la organización.		✗
G4-PR4				
Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.		Durante el 2014 PRODUBANCO- <i>Grupo Promerica</i> y Subsidiarias no ha sido objeto de sanciones ni reclamaciones significativas sobre la información presentada en los diferentes medios de comunicación en relación a los productos y servicios que ofrece.		✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I1, E1, E10	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Externa	81, 82			
G4-PR5				
Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	57, 58, 59	Clientes	Calidad de Servicio	
DMA				✓
Aspectos materiales identificados: E2,E5	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
FS15				
Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.		Información no disponible para este periodo. Se informará al Comité de RSE para que el tema sea incluido en la planificación de actividades del año 2016.		✗
DMA				
Aspectos materiales identificados: I11, E5, E6, E10, E14	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
FS16				
Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	60	Comunidad	Educación	
DMA				✓
Aspectos materiales identificados: I8, E7	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Comunicaciones de Mercadotecnia				
G4-PR6				
Venta de productos prohibidos o en litigio.		PRODUBANCO-Grupo <i>Promerica</i> solo ofrece productos y servicios amparados en la Ley de Instituciones Financieras y sujetos a la supervisión de las entidades de control.		✗
DMA				
Aspectos materiales identificados: E2, E5, E6, E10	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
G4-PR7				
Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.		Durante el 2014 PRODUBANCO-Grupo <i>Promerica</i> y Subsidiarias no ha sido objeto de sanciones ni reclamaciones significativas sobre la información presentada en los diferentes medios de comunicación en relación a los productos y servicios que ofrece.		✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: E2, E5, E6, E10	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
Privacidad de los clientes				
G4-PR8				
Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		Durante el 2014 PRODUBANCO-Grupo <i>Promerica</i> detectó 16 casos de violación de sigilo bancario en los que se aplicó las medidas correctivas correspondientes.		✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: E2, E5, E6, E10	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
Cumplimiento regulatorio				
G4-PR9				
Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.		Durante el 2014 PPRODUBANCO-Grupo <i>Promerica</i> y Subsidiarias no ha sido objeto de sanciones ni reclamaciones significativas por incumplimiento de la normativa relativa al suministro y el uso de productos y servicios.		✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: E2, E5, E6, E10	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Portafolio de Productos				
FS1				
Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.		Información no disponible para este período. Se informará al Comité de RSE para que el tema sea incluido en la planificación de actividades del año 2016.		×
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12,E12	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
FS2				
Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.		Información no disponible para este período. Se informará al Comité de RSE para que el tema sea incluido en la planificación de actividades del año 2016.		×
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E12, E4, E6	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
FS3				
Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.		Información no disponible para este período. Se informará al Comité de RSE para que el tema sea incluido en la planificación de actividades del año 2016.		×
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E12, E4, E6, E11	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
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.		Información no disponible para este período. Se informará al Comité de RSE para que el tema sea incluido en la planificación de actividades del año 2016.		×
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E12, E4, E6, E11	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
FS5				
Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.		Información no disponible para este período. Se informará al Comité de RSE para que el tema sea incluido en la planificación de actividades del año 2016.		×
DMA				
Aspectos materiales identificados: E6, E11	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Externa	81, 82			
FS6				
Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/Pymes/grandes) y el sector de actividad.	44-59	Clientes	Banca Corporativa Banca de Personas Banca Empresarial Banca Pymes Banca Privada Tesorería Medios de Pago Negocios Transaccionales y Microcrédito	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: E3, E6, E4	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Externa	81, 82			
FS7				
Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	56	Clientes	Negocios Transaccionales y Microcrédito	✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: E3, E6, E4	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
FS8				
Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		PRODUBANCO - Grupo Promerica no ha desarrollado productos con esas características.		×
DMA				
Aspectos materiales identificados: E3, E6, E4	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Externa	81, 82			

INDICADOR	PÁGINA	CAPÍTULO QUE ABORDA EL TEMA O RESPUESTA DIRECTA DEL BANCO	TÍTULO	VERIFICACIÓN MOORE STEPHENS
Auditorías				
FS9				
Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.		Auditoría anual previa a la revisión del inventario de emisiones de CO2 para la ratificación de la certificación de carbono neutralidad.		✓
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E12	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
Auditorías				
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.		Información no disponible para este período. Se informará al Comité de RSE para que el tema sea incluido en la planificación de actividades del año 2016.		✗
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E12, E4	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			
FS11				
Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.		En función de las actividades de PRODUBANCO-Grupo Promerica y Subsidiarias, consideramos que este indicador no aplica para la organización.		✗
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.		PRODUBANCO-Grupo Promerica no cuenta no cuenta con políticas de voto relativas a temas sociales o ambientales.		✗
DMA				
Aspectos materiales identificados: I12, E12, E4	81, 82			
Cobertura del Aspecto Material: Mixta	81, 82			



Esta Memoria está impresa en papel que procede de bosques gestionados de manera sostenible.

CRÉDITOS

COORDINACIÓN

Finanzas y Marketing PRODUBANCO-*Grupo Promerica*

EDICIÓN Y DISEÑO

Solange Luna, Ricardo Staël

FOTOGRAFÍA

PRODUBANCO-*Grupo Promerica*

IMPRESIÓN

Imprenta Mariscal

AGOSTO 2015





www.produbanco.com

rse@produbanco.com

(593-2) 2999-000, ext. 2571

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