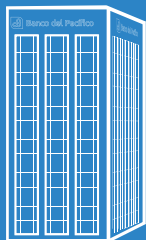
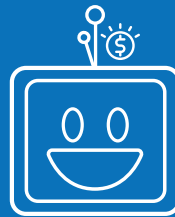


MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD

2023



Índice

Mensaje de la Presidente del Directorio

4

Carta del Presidente Ejecutivo

6

1

La Institución

8

El Negocio	8
Misión - Visión	9
Valores Organizacionales	10
Tamaño de la Organización	11
Principales Productos y Servicios	12
Hitos Relevantes 2023	13
Adhesión al Pacto Global	14
Principales Afiliaciones	14

2

Direccionamiento Estratégico y Gestión Sostenible

15

Estrategia	16
Logros de la Estrategia 2023	16
Gestión de la Sostenibilidad BdP	17
Políticas clave de Sostenibilidad	17
Estándares de Gestión para la Sostenibilidad	18
Estudio de Materialidad 2023	18
Grupos de Interés de Banco del Pacífico	18
Priorización de asuntos materiales por grupo de interés	19
Matriz de Materialidad 2023	20
Gestión Social y Ambiental	20
Iniciativas y Programas	21
Tarjeta de Crédito ALDEAS Infantiles SOS	21
Educación Financiera	22
Programa Mi Banco Banco y Mi Banco me Enseña	23
Responsabilidad social interna	24
Gestión Ambiental	25

3

Gobernanza

26

Estructura de Gobierno	27
Junta General de Accionistas	27
Directorio	28
Presidencia Ejecutiva	28
Alta Dirección	29
Comités y Comisiones	30
Buen Gobierno Corporativo	31
Órganos de Gobierno	31
Aspectos relevantes para el Directorio	31
Prevención de Conflictos de Intereses	32
Fortalecimientos de Capacidades	32
Ética e Integridad	33
Código de Ética y Conducta	33
Sistema de Gestión Antisoborno	34
Sistema de Gestión Compliance	35
Prevención de Evasión de Impuesto - Ley FATCA	36
Subsidiarias	36

4	Eficiencia e Impacto Económico y Comercial	38
	- Eficiencia y Rentabilidad 40 - Indicadores de Utilidad Neta 40 - Gasto Operacional 40 - Gasto de provisión de Cartera y Margen Operacional Neto 40 - Estado de Resultados 41 - Balance y resultados 42 - Indicadores Financieros 42 - Indicadores Financieros de Sostenibilidad 44 - Crecimiento comercial rentable y eficiente 44 - Cartera de Consumo 45	
5	Cultura orientada en brindar la excelencia a nuestros clientes	46
	- Los Clientes 47 - Clientes por tipo de Banca 47 - Clientes por Género 47 - Canales Transaccionales 48 - Tarjeta de Crédito 52 - Adquirencia 53 - Transparencia en la Información 53 - Consulta y resolución de reclamos 54 - Seguridad Bancaria 54 - Gobierno de Seguridad 55 - Ciberseguridad 56 - Prevención de Fraudes 57 - Seguridad Física y Transportación de valores 58 - Privacidad y Protección de Datos 59	
6	Gestión y Administración del Riesgo	61
	- Importancia de la Gestión de Riesgo 62 - Gestión de Riesgo de Liquidez y Mercado 63 - Gestión del Riesgo de Crédito 63 - Gestión del Riesgo Operativo 64 - Gestión de Riesgo Tecnológico 64 - Gestión de Continuidad del Negocio 65 - Gestión del Riesgo Ambiental y Social 65 - Gestión del Riesgo Legal 65	
7	Cultura y Gestión de Talento Humano	66
	- Nuestros colaboradores 67 - Número de Colaboradores (mujeres, hombres y total) 67 - Repartición de la plantilla 68 - Número de colaboradores por edades y por región 68 - Nuevas contrataciones 68 - Rotación General 68 - Formación y desarrollo de habilidades 69 - Retribución 70 - Bienestar laboral y calidad de vida 70 - Beneficios a los Colaboradores 71 - Licencias por Maternidad o Paternidad 72 - Salud y Seguridad Ocupacional 73 - Diversidad e Igualdad de oportunidades 77 - Hitos del 2023 78	

Mensaje de la Presidente del Directorio

Es un placer presentarles nuestra Memoria de Sostenibilidad 2023, donde destacamos los logros y desafíos significativos que nuestra institución ha enfrentado en un año marcado por complejas adversidades.



El desempeño de la economía mundial estuvo por debajo de su promedio histórico debido a factores de corto plazo, como los costos de endeudamiento todavía elevados y a los efectos a más largo plazo de la pandemia de COVID-19, la invasión rusa de Ucrania, el conflicto entre Gaza e Israel, el débil crecimiento de la productividad, el aumento de la fragmentación geoeconómica, y el deterioro de las perspectivas de crecimiento en China y de otras grandes economías emergentes.

A nivel internacional, se implementaron políticas restrictivas para controlar la inflación frente a una contracción de la liquidez mundial, con una consecuente postura monetaria de tasas de interés en los niveles más elevados de los últimos 20 años, tanto a corto como a largo plazo, que se estima se mantengan aún durante el presente año, hasta que la tasa de inflación converja de manera definitiva hacia las metas establecidas.

En el país, el año se marcó también con un bajo crecimiento económico, como reflejo de la menor contribución externa y del debilitamiento de la demanda interna impactada, además, con fuertes conflictos políticos y sociales, que afectaron la estabilidad política y el desarrollo económico del país.

En este contexto desafiante, Banco del Pacífico puso en marcha acciones estratégicas centradas en el fortalecimiento y aumento de la productividad de nuestra red comercial, la implementación de estrategias efectivas de recuperación de cartera y la mejora de la eficiencia en nuestros procesos internos, mediante la reducción de los tiempos de entrega y atención, así como la optimización de todos nuestros canales de atención.

Es así que, frente a la pérdida de impulso de la liquidez sistémica que inició en el 2022, la consecuente desaceleración de la tasa de crecimiento del crédito y la ralentización -aún mayor- en el ritmo de crecimiento de los depósitos, la actual Administración del Banco del Pacífico fortaleció e incrementó de forma significativa su ritmo comercial demostrando, en el año 2023, el tercer mayor crecimiento en cartera bruta (US\$472 millones) del sistema bancario, promoviendo de forma importante la democratización del crédito y ubicándose con sus saldos de cartera de créditos y captaciones al cierre del año como uno de los cinco bancos más grandes del sistema bancario ecuatoriano.

Todo esto, sin descuidar el cumplimiento de normas emitidas por el Organismo de control y demás normativa interna vigente con relación, entre otros, a la colocación de crédito, acelerando el saneamiento de la cartera y conservando niveles de liquidez muy por encima de los mínimos requeridos. La mayor competencia de los bancos por los depósitos del público, dadas las condiciones de liquidez externas e internas, profundizó en todo el año la “guerra de tasas” iniciada en 2022; sin embargo, Banco del Pacífico termina el año 2023 con la segunda utilidad neta más alta del sistema bancario, manteniendo niveles adecuados de provisiones para activos de riesgos y contingentes, acorde a las mejores prácticas bancarias y de prudencia financiera.

En nuestra Memoria de Sostenibilidad 2022, año en el que conmemorábamos los 50 años de logros del Banco, tuve el privilegio de mencionarles que el Banco se ubicaba en los primeros lugares de rentabilidad, solvencia, liquidez y eficiencia del sistema financiero ecuatoriano. Sin duda, el 2023 fue un año complejo y complicado. No obstante, con los grandes desafíos que planteó este año, el Banco del Pacífico salió fortalecido y hoy, como parte del Directorio del Banco del Pacífico, me siento orgullosa de mostrar un Banco con indicadores aún mejores que los del año anterior, ubicándose entre los bancos con mejor desempeño, habiendo generado, nuevamente en el ejercicio económico 2023, el máximo valor histórico de utilidad que lo ubica, además, entre las dos mejores posiciones dentro del grupo comparativo.

Muestra, además, un sólido patrimonio técnico y mantiene incólume su primer lugar en niveles de solvencia entre los bancos del sistema financiero ecuatoriano, reflejando al cierre del año 2023, el segundo patrimonio más alto de entre todos los bancos del país, cifra que evidencia su posición de liderazgo y que, junto con sus óptimos niveles de liquidez, respaldan nuestras operaciones actuales y futuras con suficiente capacidad para afrontar posibles contingencias y garantizando su crecimiento sostenido a largo plazo.

Desde mi rol en el Directorio debo destacar que los resultados alcanzados en el año son consecuentes con el profesionalismo en la gestión de la Administración actual, que ha mantenido el rumbo hacia el logro de los objetivos estratégicos, con un accionar transparente, soportado en los valores institucionales y soportado también en los 2,451 colaboradores del Banco que, sin duda, son una de las más grandes fortalezas de nuestra Institución. Felicitaciones a nuestro Presidente Ejecutivo y, por su intermedio, a nuestros colaboradores por los resultados obtenidos.

Estamos totalmente comprometidos con las directrices estratégicas definidas por la Administración del Banco. De igual forma, nos esforzamos significativamente por contribuir al cumplimiento de estos lineamientos estratégicos en un entorno de gobernanza que garantice la transparencia, la conducta ética, la rendición de cuentas y la alineación con nuestra promesa de valor de fomentar el desarrollo sostenible del país con responsabilidad social.

Creemos firmemente que, una sociedad financieramente educada es esencial para el crecimiento económico sostenible y prosperidad del país; por ello, la enseñanza financiera es el pilar fundamental de nuestra responsabilidad social. En nuestro compromiso con la Sostenibilidad, hemos logrado capacitar, desde el inicio de nuestros programas hasta el cierre de este periodo, a más de 86 mil personas.

Nuestras auditorías internas realizadas en el 2023 han evidenciado una mejora continua en la eficiencia operativa y transparencia, generando un aumento notable en la confianza de nuestros stakeholders. La gestión efectiva de riesgos y todos los ámbitos de Compliance, han demostrado su eficacia en la mitigación de riesgos operativos, reputacionales y legales, asegurando nuestro cumplimiento ético y normativo, protegiendo así la imagen de la institución y la lealtad de nuestros clientes y usuarios.

En mi calidad de representante de los miembros del Directorio del Banco del Pacífico, me complace expresar nuestro sincero agradecimiento al Accionista por su permanente apoyo y confianza en nuestra gestión durante estos años.

Extiendo este reconocimiento a nuestros clientes por su lealtad y confianza, pues son el pilar fundamental que nos motiva a perseguir la excelencia y la innovación constante en nuestros productos y servicios. Agradecemos también a nuestros colaboradores por su dedicación y compromiso en brindar un servicio de primera calidad, asegurando así la mejor experiencia para nuestros clientes. Finalmente, quiero manifestar nuestra gratitud hacia todos los grupos de interés por su participación y apoyo continuo.

Para todos ustedes pongo a disposición la presente Memoria.

Alexandra Dávila T.

**PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
DE BANCO DEL PACÍFICO S.A.**

Carta del Presidente Ejecutivo

Me complace presentarles nuestra memoria anual, un documento que evidencia el hito histórico que vive nuestra institución. Durante este último período, es notoria la marcada línea de continuidad, en términos de equilibrio financiero, que se estableció posterior al proceso de reestructuración durante el segundo semestre de 2021, permitiéndole al Banco lograr importantes avances y consolidarnos como una entidad competitiva, eficiente y rentable.



Durante más de medio siglo, desde 1972 hasta 2023, nuestra institución ha desempeñado un papel fundamental en el desarrollo económico y productivo del país, destacándose ampliamente por su capacidad para anticipar y superar los desafíos del panorama financiero, así como por su continua adaptación e innovación en las soluciones ofrecidas a los clientes, todo ello respaldado por una constante búsqueda de la excelencia en la prestación de servicios bancarios.

En 2023, la reducción significativa en la liquidez y el alto riesgo país limitaron las opciones de financiamiento externo para las entidades financieras en Ecuador. A pesar de este desafiante contexto, el Banco se destacó por mantener el menor impacto en el encarecimiento de sus pasivos, atribuido a su solidez, transparencia y confianza depositada por nuestros clientes a través de sus ahorros e inversiones.

Después de un proceso exitoso de optimización financiera y administrativa en 2021, el Banco mantiene un

control permanente y estable de sus gastos operativos que, sumándose a una gestión para lograr una mayor generación de ingresos por servicios, se consolida como uno de los líderes en eficiencia en el sector financiero. Esta eficiencia no solo garantiza una gestión más sólida y confiable, sino que también se traduce en beneficios tangibles para los clientes, incluyendo tasas de interés competitivas, productos financieros innovadores y un servicio al cliente excepcional.

Un portafolio crediticio sano

Al término del 2023, hemos alcanzado resultados sobresalientes en los indicadores de gestión de cartera. La asignación estratégica de créditos en segmentos de bajo riesgo y alta rentabilidad, junto con prácticas eficaces de recuperación y adecuada provisión de recursos, redujeron la morosidad de 5.39% a 3.92%. Además, aumentamos la cobertura de la cartera vencida del 125% al 173%, superando a competidores de tamaño similar. La implementación de una cultura estratégica de cobranzas en sintonía con nuestra visión comercial, ha sido clave, centrándonos en cultivar relaciones sólidas con los clientes a través de un trato empático y ofreciendo flexibilidad en los pagos, sin comprometer el desempeño financiero del Banco.

Un ritmo comercial fortalecido y en constante crecimiento

Nuestra red comercial, luego de su redimensionamiento entre 2021 y 2022, ha experimentado un importante incremento en su productividad, posibilitando la materialización de las oportunidades identificadas en nuestra estrategia anual, siendo el más relevante los ingresos por servicios, que alcanzaron una cifra significativa de US\$226 millones, resultando en un crecimiento anual del 17%. Este logro se atribuye al restablecimiento de una cultura de gestión diaria enfocada en el cumplimiento de metas comerciales.

En términos de depósitos del público, superamos la meta establecida alcanzando un saldo de US\$5,480 millones. Este logro ha fortalecido nuestras relaciones comerciales con los clientes, inspirándonos a participar en todas las etapas de su crecimiento financiero. Como resultado de esta gestión, nuestro indicador de liquidez se destacó, un año más, por encima de nuestros competidores con un 24%, lo que respalda una gestión eficaz de nuestra administración.

Con respecto a nuestro portafolio de crédito, canalizamos un total de US\$1,653 millones a través de 17,525 operaciones de crédito, lo que ha impulsado nuestra cartera por vencer a US\$4,677 millones. Esta cifra representa un crecimiento en saldos de US\$431 millones, de los cuales el 83% corresponden a la cartera de consumo, lo que nos ha permitido, mayoritariamente, inyectar dinamismo en la economía de los hogares ecuatorianos y las pequeñas empresas.

Un servicio de alta calidad a través de nuestros canales de atención

Hemos mejorado el enfoque tradicional de nuestro modelo de atención presencial. En 2023, tuvimos un total de casi 600 millones de transacciones a través de todos nuestros canales de atención, de las cuales el 96% se realizaron por medio de canales electrónicos y digitales, mientras que el 4% restante se efectuó a través de nuestros canales físicos. Esto nos ha abierto el camino hacia nuevas oportunidades de negocio, permitiéndonos enfocarnos en aquellos clientes que prefieren el contacto de forma presencial y, al mismo tiempo, nos facilita atraer nuevos clientes.

Estamos conscientes del papel fundamental que desempeñan nuestros canales al proporcionar una mayor accesibilidad a nuestros clientes. Por esta razón, valoramos profundamente el impacto positivo que genera nuestra estrategia integral de seguridad física y ciberseguridad, a la cual hemos destinado recursos significativos para implementarla, invirtiendo en infraestructura de vanguardia que garantice un entorno confiable y seguro en cada transacción que realizan nuestros clientes.

Además, reafirmamos nuestro compromiso con la constante evaluación y mejora de nuestros puntos de atención, que a este periodo representan 77 oficinas, 814 cajeros automáticos y 7,425 corresponsales no bancarios, expandiendo estratégicamente nuestra presencia en lugares clave y rentables. Esto nos ha permitido asegurar la entrega eficaz de servicios financieros, con un alto estándar de calidad y accesibilidad para nuestros clientes.

Un récord histórico

A pesar del entorno complejo, nuestra estrategia desplegada en 2023 nos llevó a superar nuestros propios récords financieros por segundo año consecutivo, logrando la mayor utilidad en estos 51 años de trayectoria con US\$123 millones y la segunda más alta de los bancos privados. Este éxito se respalda con un robusto patrimonio, demostrando nuestro liderazgo en solvencia entre los bancos medianos y grandes del mercado. De igual forma, mantenemos uno de los índices de liquidez más sólidos en nuestro sector, lo que refuerza la tranquilidad que tienen nuestros depositantes y nos posiciona como la opción financiera preferida de los ecuatorianos, contribuyendo activamente a la estabilidad y solidez del sistema financiero local.

Considerando que somos un banco que reinvierte gran parte de sus resultados anuales, el 2024 será un periodo trascendental para nuestra entidad. Ampliaremos nuestra cobertura general, con la visión de superar los 950 cajeros automáticos y establecer más de 9,000 puntos de corresponsales no bancarios, lo que nos permitirá acercar los productos y servicios del Banco hacia nuestros clientes, poniendo sus necesidades en el centro de nuestra operación integral.

Nos orgullece ser el mejor aliado para la consecución de los objetivos financieros de la comunidad ecuatoriana, ostentando claramente la segunda posición en tamaño de cartera de consumo del sistema financiero, con un saldo de US\$2,474 millones al cierre de este ejercicio. Consecuentemente, en este 2024, seguiremos incorporando nuevas funcionalidades en nuestros canales digitales para agilizar los servicios bancarios, ampliar su alcance y mejorar significativamente la experiencia de nuestros usuarios, permitiéndonos brindar un servicio a la medida, adaptado a las necesidades y expectativas de nuestros clientes y alineado al dinámico panorama financiero actual.

Por otro lado, durante el próximo periodo nos centraremos en ampliar aún más nuestras fuentes de financiamiento. Exploraremos nuevas oportunidades tanto a nivel local como internacional, con el objetivo de canalizar estos recursos hacia diversos sectores productivos del país, permitiendo de esta manera dinamizar la economía nacional, incrementar la generación de divisas y fomentar la creación de empleo.

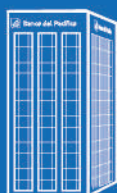
Me gustaría extender mi más cálido agradecimiento a cada uno de nuestros clientes por confiar en nosotros durante estos 51 años. Valoramos profundamente la relación que hemos construido juntos a lo largo de nuestra trayectoria, siempre enfocados en brindarles la mejor experiencia y un servicio de primer nivel. Vuestro apoyo ha sido fundamental para nuestro crecimiento integral y esperamos seguir fortaleciendo esta conexión por los próximos años.

Finalmente, agradezco una vez más el valioso apoyo de nuestro accionista. Su confianza y respaldo a nuestra administración han sido fundamentales para nuestros logros y la construcción del país que tanto anhelamos. Asimismo, deseo reconocer y valorar el incansable trabajo de cada uno de nuestros colaboradores, quienes han sido el motor determinante para la ejecución de esta estrategia. Esta valiosa memoria va dedicada a ellos y a todos quienes forman parte de nuestro grupo de interés, pues su involucramiento es esencial para seguir avanzando en este venturoso camino.

Roberto González Müller

**PRESIDENTE EJECUTIVO
DE BANCO DEL PACÍFICO S.A.**

CAPÍTULO



**Nuestra
Institución**



La Institución



Con más de cinco décadas de experiencia, el Banco del Pacífico S.A. se ha establecido como una **institución financiera líder en el mercado ecuatoriano**.

Su compromiso con la excelencia le ha permitido ofrecer la mejor experiencia a sus clientes, brindando soluciones financieras innovadoras y adaptadas a sus necesidades. A lo largo de estos años, ha sido un motor clave en el desarrollo de diversos sectores económicos del país, fortaleciendo así la actividad bancaria en Ecuador. Esta sólida trayectoria ha permitido generar valor para sus accionistas y seguir siendo un referente en el sector financiero ecuatoriano.



Misión

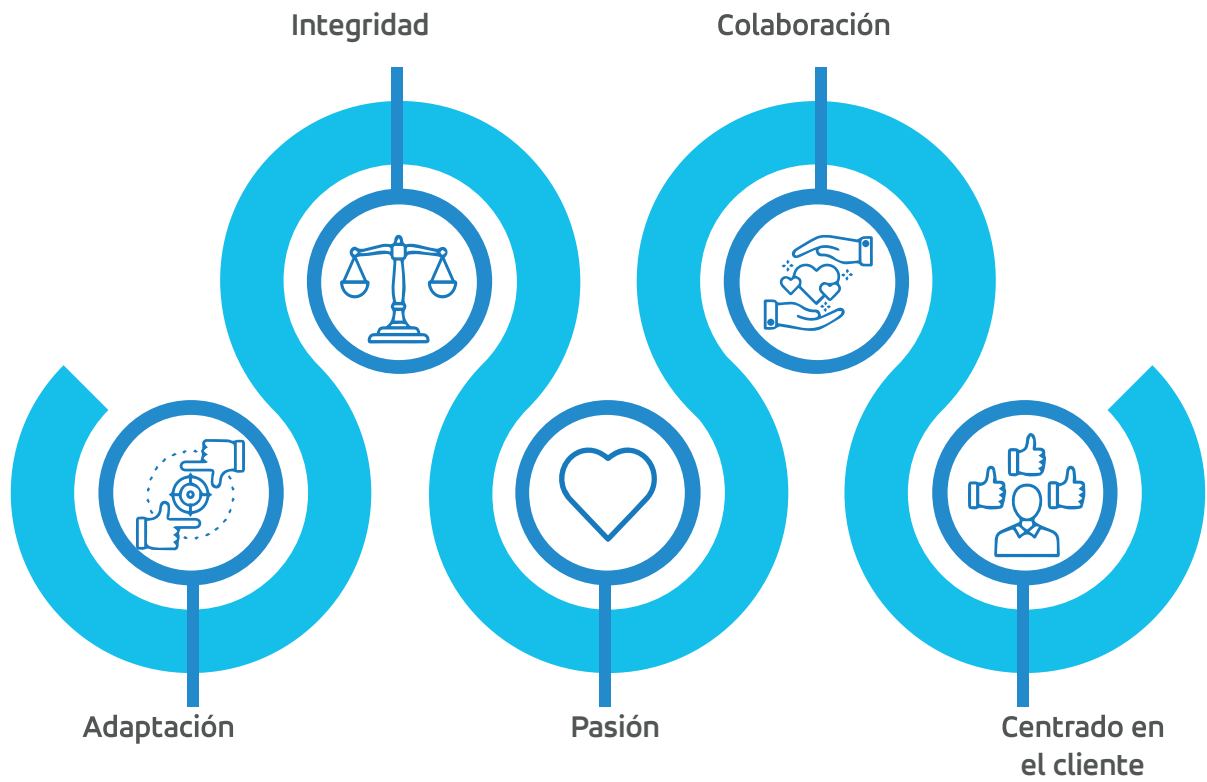
Contribuir al **desarrollo del país y al sistema financiero**, con responsabilidad social, **generando valor** para sus clientes y accionista.



Visión

Ser un Banco **eficiente y rentable**, con un modelo de **negocios sostenible y excelencia en el servicio**.

Valores Institucionales



Tamaño de la Organización



77
Agencias a nivel
nacional



8,434
Puntos de Atención



814
Cajeros automáticos



7,425
CNB
“Tu Banco Aquí”

Ubicados estratégicamente, retirando aquellos que se encontraban en zonas inseguras para ser recolocados posteriormente.

Interconectados a través de la red del Banco del Pacífico

Cobertura	Diciembre 2023
Red Propia	165
Agencias	77
Ventanillas de Extensión	34
Centro Virtual	54
Centro de Recaudación	30
Corresponsal No Bancario	7,425
Cajeros automáticos	814
Total Puntos de Atención	8,434

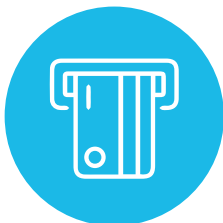
Principales Productos y Servicios

El Banco del Pacífico ofrece una variedad de productos financieros diseñados para satisfacer las necesidades de sus clientes:



Cuenta de Ahorro

Producto que facilita pagos, consultas, retiros y transferencias de manera sencilla y segura.



Tarjeta de Crédito PacifiCard

Línea de crédito que permite realizar compras tanto nacionales como internacionales, con beneficios que incluyen la acumulación de millas, avances de efectivo, compras en línea, la opción de diferir pagos y asistencia en el extranjero.



Depósito a Plazo

Productos de inversión que permiten incrementar la rentabilidad del dinero de los clientes, dependiendo del monto y del plazo establecido.



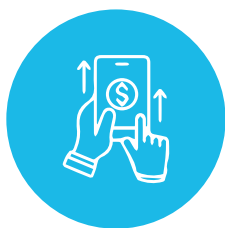
Hipoteca Pacífico

Crédito diseñado para la adquisición de vivienda, que ofrece condiciones favorables en términos de tasas de interés y plazos disponibles en el mercado.



Cuenta Corriente

Producto que facilita la gestión de fondos mediante el uso de cheques o la tarjeta de débito Pacificard.



Ahorro Programado

Permite al cliente planificar sus finanzas al establecer una meta de ahorro y plazo en el cual desea cumplirla.



Tarjeta Débito PacifiCard

Permite realizar compras de forma rápida y segura en cualquier establecimiento a nivel nacional e internacional. Cuenta además con Mastercard Secure Code para compras en internet, volviendo más segura la transacción.



Crédito Pacífico

Producto que proporciona financiamiento completo para gastos de consumo, aplicable a la adquisición de bienes para el hogar, viajes y servicios médicos.



Crédito Comercial

Producto que brinda acceso a financiamiento para cubrir necesidades de capital de trabajo, adquisición de activos fijos o cualquier proyecto que el cliente desee emprender.

Hitos Relevantes 2023

El Banco del Pacífico ha logrado varios reconocimientos y premios significativos, destacando su compromiso con la excelencia:



El Cóndor 2023 – Festival Ecuatoriano de Publicidad

Grand Prix a la Mejor idea de Ecuador y obtuvo 4 Oros en las categorías Direct, Creative Data, Innovation y Glass con el caso “The Senior Economy”.



Certificación ISO 27001:

Otorgada por la empresa AENOR por la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).



Premios Lux Awards:

Grand Prix en la Categoría Lux Communication for Good y Plata en la Categoría Lux Direct con el caso “The Senior Economy”.



Festival Internacional de la Creatividad Cannes Lions

Nominado en la lista corta (Shortlist) para Creative Business Transformation y Creative Data con el caso “The Senior Economy”.



Premios Ojo de Iberoamérica

Reconocido como el Mejor anunciante de Ecuador 2023, con un premio de Oro en Eficacia y un Bronce con el caso “The Senior Economy”.



Premios Effie Awards

Effie de Bronce por la campaña de la tarjeta PacifiCard “Dale un descanso al efectivo y usa tu PacifiCard”.



Top 3 del Sector Bancario “Most Influential Brands”

Realizado por IPSOS Ecuador



Premios Empresa Ecuatoriana del Año 2023 por el **Latin American Quality Institute**



Certificación ISO 37301 para el Sistema de Gestión de Compliance



Empresa con mejor reputación corporativa, ocupando el Primer lugar de la Categoría **Bancos dentro del ranking Segmento AB de Ekos Negocios 2023**.



#1 En saldos de Cartera **Tarjeta de Crédito**

Adhesión al Pacto Global

Pacto Global Red Ecuador es una iniciativa de las Naciones Unidas lanzada en el año 2000 como un llamado voluntario a las organizaciones para alinear sus operaciones y estrategias con 10 principios universalmente aceptados y tomar acciones que contribuyan a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El Banco del Pacífico ha participado activamente en esta iniciativa desde el año 2021.

Principales afiliaciones

En el mismo año, con la finalidad de establecer alianzas que permitan relacionarse de forma proactiva con sus grupos de interés en materia de sostenibilidad y negocios, el Banco del Pacífico continuó sus afiliaciones con las siguientes organizaciones:

Cámara de Comercio de Guayaquil.

Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana, sucursal Guayaquil.

Miembro del Directorio de la Fundación Huancavilca.

Protocolos de Finanzas Sostenibles de la Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA).

CAPÍTULO

2



**Direccionamiento
Estratégico y
Gestión Sostenible**



Estrategia

Logros de la Estrategia 2023



Acelerar el saneamiento de la cartera

Mediante la aplicación de estrategias más efectivas y permanentes de recuperación y gestión especializada interna y externa.



Fortalecer e incrementar de forma significativa el ritmo comercial

Por medio de la mejora de la intermediación financiera y maximizando los ingresos por servicios y operacionales.



Mejorar la productividad para garantizar la calidad en el servicio al cliente

Incrementando la eficiencia en todos los procesos, reduciendo tiempos de entrega y optimizando los canales físicos y digitales.

Gestión de la Sostenibilidad BdP

El Banco del Pacífico concibe la sostenibilidad como un pilar fundamental, que busca generar valor para todos los grupos de interés con los que interactúa. Bajo un enfoque de Banca Responsable, ofrece productos y servicios financieros que fomentan el desarrollo económico, aplicando altos estándares éticos.

El compromiso con aspectos ambientales, sociales y de gobierno en toda la institución tiene como objetivo la construcción de un banco más sostenible en sintonía con el negocio, fortaleciendo así la conexión con los clientes.

En Banco del Pacífico promovemos el desarrollo sostenible para lograr el bienestar de nuestros clientes y grupos de interés. En ese sentido, generamos aporte frente al cumplimiento de los 17 ODS las Naciones Unidas, y tomando en cuenta todas las acciones e iniciativas internas y externas que se han venido desplegando, hemos identificado que la Institución contribuye al alcance de los siguientes ODS:



Políticas clave de Sostenibilidad

Para garantizar la integración de la sostenibilidad en la institución, se siguen los principios de la Norma Internacional ISO 26000. A partir de esto, se han formulado las Políticas de Responsabilidad Social, las cuales reafirman el compromiso voluntario con todas las partes interesadas.

Se cuenta con un Manual de Políticas de Responsabilidad Social Corporativa que proporciona directrices claras sobre aspectos éticos, económicos, sociales y ambientales. Esto permite adoptar las mejores prácticas en Responsabilidad Corporativa, centrándose en los siguientes temas fundamentales:



Estándares de Gestión para la Sostenibilidad



Estudio de Materialidad 2023

En el Banco del Pacífico, estamos comprometidos con una visión de futuro en la que la sostenibilidad y la responsabilidad social son pilares fundamentales del trabajo diario.

De forma periódica, se elabora un análisis de materialidad para identificar aquellos asuntos materiales, sociales y de gobernanza que son los más relevantes para los principales grupos de interés.

Grupos de Interés de Banco del Pacífico

El Banco del Pacífico identifica como grupos de interés a cualquier individuo, entidad u organización que mantenga algún vínculo con la institución y que tenga el potencial de afectar sus actividades comerciales. Estos grupos incluyen:



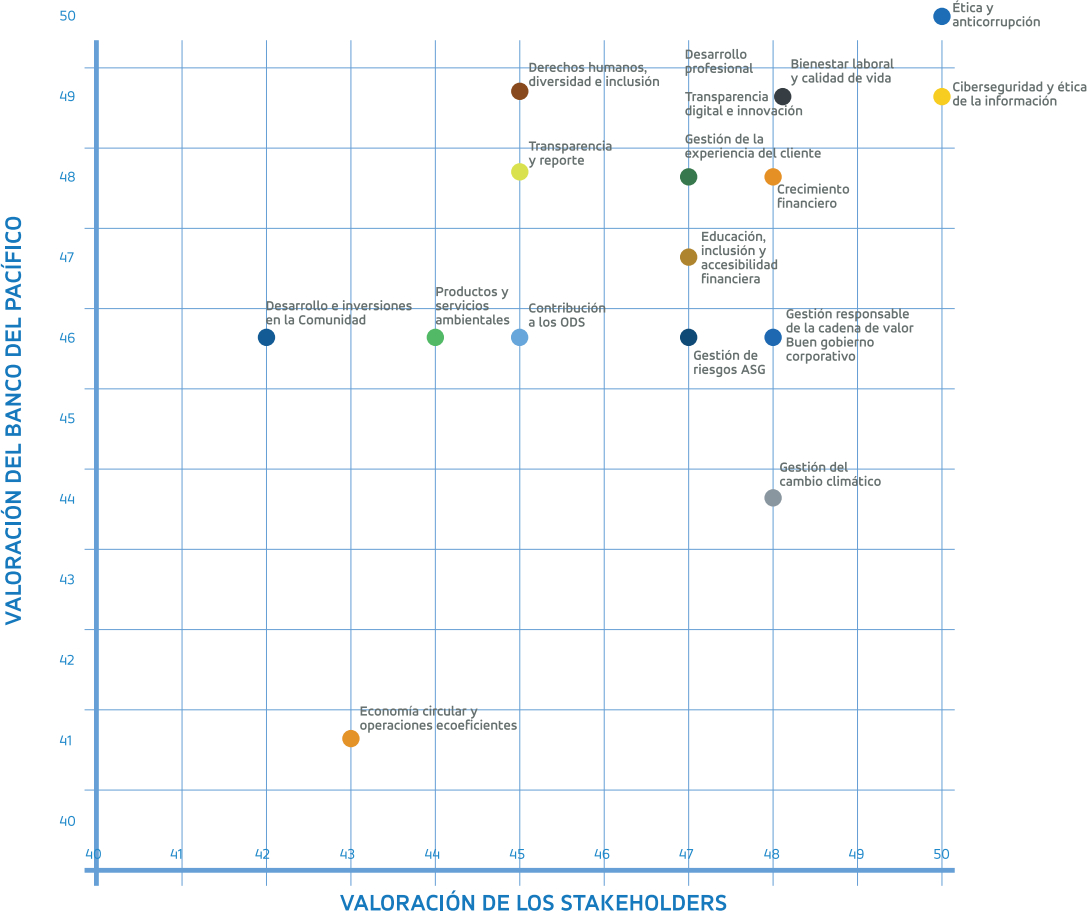
Priorización de asuntos materiales por grupo de interés

El Banco del Pacífico reconoce la importancia de abordar los asuntos materiales que impactan a sus grupos de interés. Mediante un proceso de consulta y análisis, ha identificado y priorizado los temas más relevantes para cada uno, enfocándose en áreas que influyen significativamente en el desempeño sostenible y en la satisfacción de las expectativas.

A continuación, se presentan los indicadores más relevantes identificados en la matriz de materialidad:

1. Ética y Anticorrupción
2. Crecimiento Financiero
3. Transformación Digital e Innovación
4. Ciberseguridad y Privacidad de la Información
5. Gestión de la Experiencia del Cliente
6. Bienestar Laboral y Calidad de Vida
7. Educación, Inclusión y Accesibilidad Financiera

Matriz de Materialidad 2023



Objetivos de Desarrollo Sostenible															
Temas Materiales Priorizados / ODS	1	2	3	4	5	9	10	11	12	13	15	16			
1.- Ética y Anticorrupción															
2.- Crecimiento Financiero															
3.- Transformación Digital e Innovación															
4.- Ciberseguridad y Privacidad de la Información															
5.- Gestión de la experiencia del cliente															
6.- Bienestar Laboral y Calidad de vida															
7.- Educación, Inclusión y Accesibilidad Financiera															

Gestión Social y Ambiental

El Banco del Pacífico se dedica a promover la sostenibilidad y la responsabilidad social en concordancia con su misión de impulsar el desarrollo del país. Cuenta con iniciativas y programas diseñados para fomentar la conciencia y el compromiso entre clientes y usuarios financieros.

Uno de sus programas principales se centra en la educación financiera, con el objetivo de crear conciencia y fomentar el ahorro basado en valores. Este programa representa el pilar fundamental de la estrategia de sostenibilidad del banco. De igual forma, la gestión ambiental es otro pilar clave de esta estrategia. Conscientes de su importancia, se han implementado programas dirigidos a reducir el impacto ambiental mediante el manejo eficiente de la energía, el agua, el papel y la gestión de residuos.

Iniciativas y Programas

Tarjeta de Crédito ALDEAS INFANTILES SOS

La tarjeta de crédito no solo facilita transacciones financieras, sino que también puede ofrecer beneficios adicionales, algunas tarjetas incorporan programas que promueven la sostenibilidad, en virtud de eso, existe la tarjeta de crédito Aldeas Infantiles SOS donde a través de esta tarjeta, PacifiCard aporta el 1% a los niños, niñas y adolescentes ecuatorianos de la organización Aldeas Infantiles S.O.S., que están en situación de orfandad o en peligro de abandono.

La emisión de esta tarjeta de crédito ha experimentado un crecimiento constante en los últimos años, hasta el cierre del periodo 2023 existe un total de 6,107 tarjetas y un monto total de aportaciones de US\$37,846.30

Las donaciones y colaboraciones con Aldeas Infantiles SOS contribuyen directamente a la creación de entornos estables y afectuosos para niños vulnerables en todo el mundo, marcando una diferencia significativa entre sus vidas y contribuyendo a un futuro más esperanzador.

Acción en la Comunidad



Voluntariado Corporativo “Pacífico Deja Huellas”



El programa de voluntariado “Pacífico Deja Huellas” contó con la participación de 66 voluntarios corporativos, quienes dedicaron 305 horas/hombre de trabajo voluntario. Participaron como instructores en talleres de educación financiera que el Banco ofreció a niños, jóvenes y adultos.

Los voluntarios recibieron capacitación en temas como Introducción a la educación financiera, Manejo de tarjetas de crédito y explicación sobre qué es la Cosede. En 2023, se contó con la participación de funcionarios de las localidades de Guayaquil, Quito, Ambato, Babahoyo, Cuenca, La Libertad, Machala, Manta, Riobamba y Galápagos.

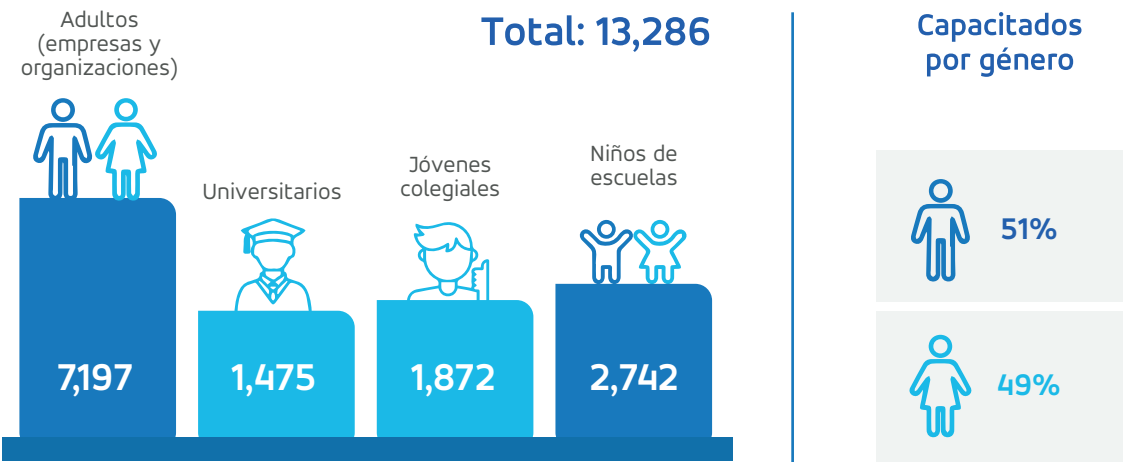
En diciembre del mismo año, se celebró el Día Internacional del Voluntario en las ciudades de Guayaquil y Quito, donde se reconoció el trabajo y aporte de todos los colaboradores que participan en “Pacífico Deja Huellas”. Durante el evento, se entregaron placas de reconocimiento a los voluntarios que aportaron más horas/hombre durante el año.

Educación Financiera



El Programa de Educación Financiera llegó al **total histórico de 86,310 personas capacitadas**, desde sus inicios en 2010 hasta 2023.

En 2023 los capacitados fueron:



Programa “Aprendo con mi Banco Banco”



Se capacitó a más de 40 unidades educativas a través del programa dirigido a niños y jóvenes, el cual promueve temas como el valor del dinero, la planificación de recursos y el ahorro. Este programa también enfatiza la importancia de valores como la constancia, la integridad, la responsabilidad y el trabajo en equipo, además de concientizar sobre el cuidado de los recursos naturales.

Otra iniciativa destacada fue la realización de talleres financieros para los hijos de colaboradores de diversas empresas con motivo del Día del Niño, así como un taller virtual para los hijos de los colaboradores del Banco.

Programa “Mi Banco Banco me enseña”



El Programa de Educación Financiera para adultos alcanzó varios cantones, incluidos

Costa	Esmeraldas, Guayaquil, Los Rios, Manabi, Jipijapa, Santa Elena, Santo Domingo, Nobol, Daule, La Libertad, Pasaje Ventana, Durán, Machala, Ventana, Quevedo, Playas, La Troncal, Samborondón, Babahoyo, Chone, Manta, Milagro Pedro Carbo, Pelileo, Portoviejo, Posorja, Salinas, Vinces
Sierra	Azuay, Bolívar, Guaranda, Cañar, Carchi, Chimborazo, Cotopaxi, Imbabura, Cuenca, Lago Agrio, Quito, Ambato, Ibarra, Loja, Riobamba, Tena
Región Insular/Oriente	San Cristobal, Santa Cruz (Galápagos), El Puyo, El Sacha

Los temas de capacitación se centraron en el uso correcto de los recursos, la gestión responsable del crédito, el manejo saludable de las deudas y la promoción de la cultura del ahorro. Adicionalmente, se ofreció un taller para los colaboradores del banco sobre el manejo responsable del crédito, con el objetivo de educar sobre el uso adecuado del crédito, la toma de decisiones financieras informadas y la prevención de problemas de endeudamiento.

El banco colaboró con tres fundaciones: “Ayuda en acción”, “Fundación Huancavilca” y “Children International”, a través de las cuales capacitó a sus beneficiarios en finanzas y crédito, motivándolos a utilizar el sistema financiero para alcanzar sus objetivos personales y profesionales, incluyendo la independencia y el emprendimiento.

Banco del Pacífico organizó junto al Tecnológico Espíritu Santo el evento Business Week, donde destacados funcionarios del banco impartieron conferencias sobre finanzas y tecnología que contó con la participación de más de 1000 jóvenes universitarios.

Además, los voluntarios del Banco participaron en una Feria de Educación Financiera con la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas de la ESPOL, atrayendo alrededor de 200 visitantes al stand del Banco.

En 2023, se lanzó el Aula Virtual BdP, una plataforma dedicada a la educación financiera, destinada a capacitar a clientes e interesados en aprender sobre temas financieros. Ofrece cursos sobre conceptos financieros básicos, finanzas para el hogar, economía saludable, cómo hacer un presupuesto, productos y servicios financieros, uso de tarjetas de crédito, gestión saludable de deudas, manejo responsable del crédito, finanzas para negocios y manejo del efectivo en negocios, además de proporcionar herramientas y contenido informativo para adquirir conocimientos básicos en finanzas.

Responsabilidad Social Interna

Banco del Pacífico busca fomentar un clima laboral óptimo y promover el bienestar de sus colaboradores implementando diversos programas que fortalecen y enriquecen su entorno:



Lactarios

En las ciudades de Guayaquil, Quito e Ibarra a total disposición de todas las colaboradoras que se encuentran en etapa de lactancia materna.



Guarderías

68 familias de colaboradores se beneficiaron del convenio que se mantiene con guarderías en las ciudades de: Guayaquil, Quito, Cuenca, Portoviejo, Ibarra, Machala, Loja, Ambato y Santo Domingo.



Programa de Nutrición

En 2023, se inició este programa con el fin de promover una alimentación saludable entre los colaboradores, y contribuir al desarrollo de buenos hábitos nutricionales, buscando la calidad de vida de las personas.

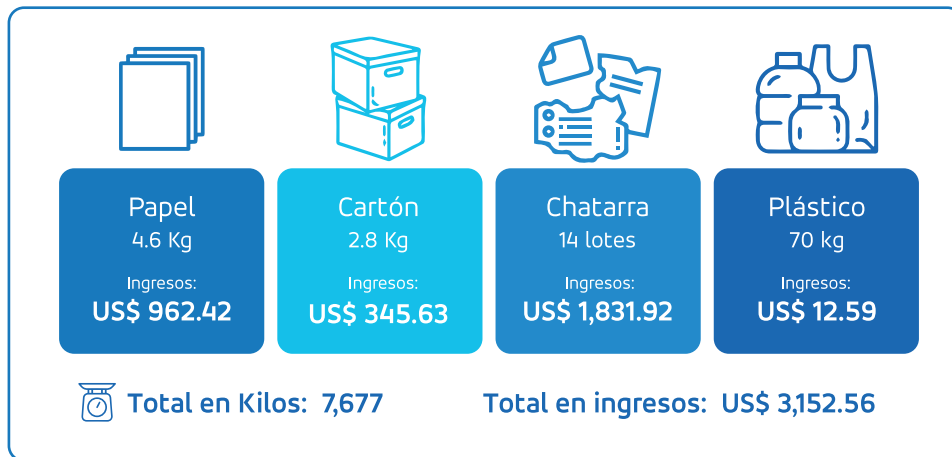


Gestión Ambiental

En busca de sostenibilidad, el Banco del Pacífico mantiene un firme compromiso con el medio ambiente, con el objetivo de reducir su huella ambiental en todas sus operaciones a nivel nacional. Su estrategia de gestión ambiental se enfoca en tres pilares fundamentales:

Programa de reciclaje y gestión eficiente de desechos “Planeta Pacífico”

Al finalizar el año, se reciclaron más de 7,000 kg de materiales, distribuidos entre papel, cartón, plástico y chatarra, generando ingresos para la entidad por más de US \$3,000. Adicionalmente, se gestionó el reciclaje de más de 500 kg de tóner y suministros usados.



Ahorro de recursos naturales



Papel

Se logró una reducción del 8% en el uso de papel en comparación con el año 2022, lo que representa 409 mil hojas de papel menos impresas, ahorrando así US\$ 53,488 en gastos totales de papel impreso.



Energía

Se implementaron soluciones como iluminación LED, electro-generadores, luces con sensores de iluminación, equipos de climatización y un sistema fotovoltaico en el Edificio Anexo en Guayaquil, que generó 54,912 kW/h durante el año.



Agua

Se instalaron perlizadores en las llaves, fluxómetros eficientes en inodoros y sanitarios ecológicos en las remodelaciones del Edificio Matriz y Anexo.



Construcción sostenible

Se han realizado remodelaciones en los pisos del Edificio Matriz con el objetivo de contar con oficinas eficientes y ecológicas.

Gestión Ambiental de Agencia Santa Cruz en Galápagos

La agencia de Santa Cruz en Galápagos posee una licencia ambiental categoría II y un Plan de Manejo Ambiental que cumple con la legislación local.

En 2023, la consultora contratada por el Banco visitó las instalaciones en dos ocasiones para verificar el cumplimiento del plan e implementar puntos de mejora, además de realizar el Análisis de Ruido/Ambiente, que es parte de los requisitos solicitados por la autoridad ambiental.

CAPÍTULO

3



**Nuestra
Gobernanza**



El Gobierno Corporativo constituye la base fundamental que regula las relaciones entre los distintos órganos de dirección, administración y los diversos grupos de interés en una institución. Este marco establece las directrices para la toma de decisiones en la gestión, control y desarrollo responsable del negocio.

El Banco del Pacífico está comprometido con seguir un sólido marco de gobernanza que garantice el cumplimiento de las normativas y regulaciones vigentes. Su objetivo es desarrollar prácticas efectivas de gobierno corporativo, basadas en la ética y la transparencia, para mantener la confianza de sus clientes y usuarios.

Para garantizar el éxito y la sostenibilidad, la institución se esfuerza por implementar políticas que fomenten una gestión eficaz y responsable en términos de buen gobierno, incluyendo la composición, independencia y remuneración de los órganos de gobierno, así como la promoción de la transparencia y el combate contra la anti-competitividad y prácticas monopolísticas.

Además, se asegura de fomentar competencias en materia económica, social y ambiental en los Miembros del Directorio y la Alta Dirección.

Estructura de Gobierno

Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas (JGA) del Banco del Pacífico S.A. representa la autoridad suprema del banco. Las resoluciones o recomendaciones que emite están sujetas al cumplimiento obligatorio de las disposiciones legales y el estatuto social vigente de la institución. De estas políticas se derivan las normas, áreas y responsables encargados de gestionar los programas de ética, economía, social y ambiental, los cuales son ejecutados por los funcionarios de la institución.

Además, el banco cuenta con un Reglamento de la Junta General de Accionistas, cuyo objetivo es determinar los principios de actuación.

Desde 2012, el único accionista del Banco del Pacífico S.A. es la Corporación Financiera Nacional B.P. (CFN), con la cual mantiene una estrecha relación establecida por la naturaleza financiera de ambas instituciones.

Directorio



El Directorio, como máximo órgano del **Gobierno Corporativo del Banco del Pacífico S.A.**, está compuesto por miembros elegidos por la **Junta General de Accionistas**. Estos directores son seleccionados para ejercer sus funciones durante un periodo de dos años, con la posibilidad de ser reelegidos indefinidamente.

Los directores son seleccionados en función de sus méritos personales, trayectoria profesional y preparación académica en los ámbitos financiero, económico y social. Además, cuentan con la calificación emitida por el Organismo de Control. Su principal misión consiste en la gobernanza, supervisión y evaluación de la entidad, mientras que delegan la gestión ordinaria del banco a la **Alta Gerencia** y otras instancias. Su actividad se centra principalmente en la fiscalización y el control.

Esta instancia de **Gobierno Corporativo** dispone de su propio reglamento, que regula su funcionamiento y organización. Este reglamento detalla claramente los asuntos sobre los cuales el Directorio debe tomar decisiones de acuerdo con la normativa legal, el Estatuto Social y otros documentos internos que rigen su actuación.

Miembros del Directorio

Presidente del Directorio
MBA Rosa Antonieta
Alexandra Dávila Toro

Director Principal
MSc. Salvador Patricio
Orellana Bajaña

Director Principal
MBA. Ruth Noemí
Panchana Matamoras

Director Principal
MBA. Juan Francisco
Jaramillo Castillo

Presidencia Ejecutiva

El 21 de julio de 2021, el Directorio del Banco del Pacífico decidió nombrar al economista **Roberto González Müller** como **Presidente Ejecutivo** por un período de cinco años, confiriéndole los deberes, facultades y atribuciones establecidos tanto por la ley como por el Estatuto Social de la institución financiera.

El economista Roberto González Müller recibió la calificación del Organismo de Control el 23 de julio de 2021 y posee una destacada trayectoria profesional en el banco.

El Presidente Ejecutivo está encargado de la representación legal, judicial y extrajudicial del banco. En su rol de Administrador, asume todas las responsabilidades, facultades y atribuciones necesarias para cumplir con los objetivos y propósitos de la entidad.

Alta Dirección

El Banco del Pacífico S.A. está dirigido por la Presidencia Ejecutiva, y su enfoque estratégico se concentra en la Matriz Principal, ubicada en la ciudad de Guayaquil. Para lograr una eficiente delegación y control, la institución ha establecido un modelo organizativo jerárquico con un enfoque funcional.

En cumplimiento de las normativas vigentes de los organismos de control, las áreas de Auditoría Interna y Unidad de Cumplimiento reportan directamente y de manera funcional al Directorio.

La División Comercial traza la estrategia de negocios del banco para alcanzar sus metas comerciales, apoyándose en Mercadeo, Medios de Pago, Canales Financieros, Negocios, Staff Servicios Bancarios y Monetarios.

Estructura Organizativa



Comités y Comisiones

Para fomentar una mayor participación en la gestión y lograr una distribución eficiente de las responsabilidades, el **Banco del Pacífico S.A.** cuenta con diversos comités y comisiones. Estos órganos respaldan tanto **al Directorio como a la Alta Gerencia**, abarcando no solo la evolución de los negocios, sino también aspectos económicos, ambientales, sociales y de control.

Esta estructura garantiza que el sistema de gobierno se aplique con efectividad, imparcialidad, transparencia y oportunidad. Cada comité desempeña un papel crucial en la administración de diferentes áreas de la institución financiera, con responsabilidades específicas y un conjunto de habilidades especializadas para evaluar y supervisar distintos aspectos clave. Esto permite la toma de decisiones informadas y estratégicas en áreas críticas.

A través de estos comités, el **Directorio** se mantiene informado sobre los aspectos más relevantes de la gestión y las acciones emprendidas por la institución.

El banco cuenta con trece comités, de los cuales nueve son normativos y cuatro no normativos.

Comités y Comisiones Normativos	Periodicidad de las sesiones
Comité de Ética	Cuatrimestral
Comité de Retribución	Anual
Comité de Auditoría	Mensual
Comité de Administración Integral de Riesgo (CAIR)	Mensual
Comité de Cumplimiento	Mensual
Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgos	Trimestral
Comité Nacional y Sub – comités de Seguridad y Salud Ocupacional	Bimestral
Comité de Continuidad del Negocio	Trimestral
Comité de Tecnología y Seguridad de la Información	Trimestral
Comités No Normativos	Periodicidad de las sesiones
Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad	Trimestral
Comité de Activos y Pasivos	Semanal
Comité de Crédito	Semanal
Comité de Adquisiciones	Semanal

Buen Gobierno Corporativo

Órganos de Gobierno

El Banco del Pacífico se enorgullece de contar con un sólido Gobierno Corporativo, que se centra especialmente en el papel y funcionamiento de la Junta General de Accionistas, así como en su liderazgo en las principales políticas y estrategias de la institución. Además, el historial del banco demuestra un progresivo fortalecimiento de sus órganos de gobierno en la gestión de la sostenibilidad y los riesgos asociados, siguiendo los más altos estándares internacionales.

Dentro del Banco del Pacífico S.A., existen varios órganos de Gobierno Corporativo. Estos órganos de dirección y administración establecen legal y estatutariamente las directrices para la gestión y llevan a cabo todas sus acciones con el objetivo de cumplir con el propósito social.

La Junta General de Accionistas y el Directorio ejercen el gobierno del banco, mientras que la administración está a cargo del Presidente Ejecutivo, los Vicepresidentes Ejecutivos, los Gerentes Nacionales, los Gerentes Departamentales y otros funcionarios. Estos individuos tienen atribuciones y responsabilidades definidas por la ley, los estatutos, sus nombramientos y poderes, así como por los reglamentos y el manual de procedimientos establecido.

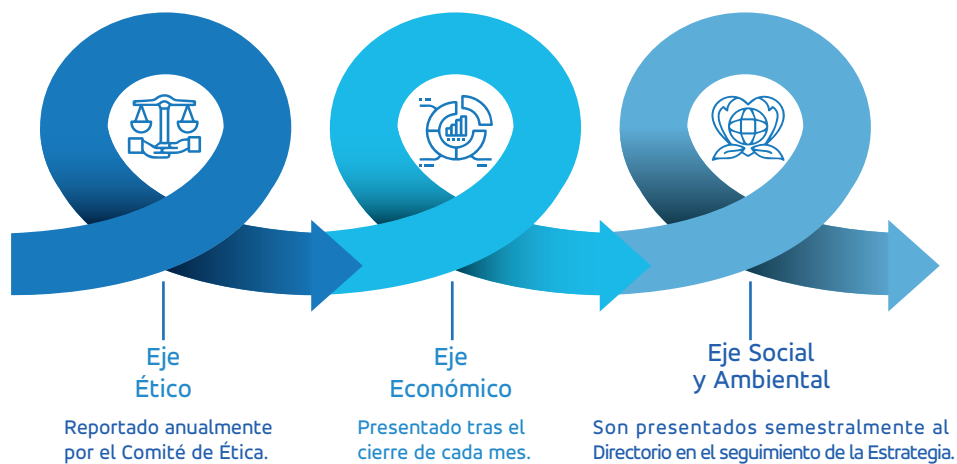
Aspectos relevantes para el Directorio

En lo concerniente a la adopción de acuerdos, cada miembro del Directorio del Banco del Pacífico tiene derecho a voto, y las resoluciones se toman por mayoría, considerando únicamente a los directores presentes en la sesión. En caso de surgir situaciones de conflicto de interés, el miembro del Directorio involucrado se abstendrá de votar e incluso de participar en el debate del asunto en cuestión.

El Directorio toma decisiones y resoluciones que se ajustan a la ley y al Estatuto Social, entre los más relevantes, están los siguientes:

- Plan Estratégico y Plan de Negocios del Banco del Pacífico.
- Informes y Plan de trabajo emitidos por el Representante Legal, Alta Gerencia, Comités y Comisiones.
- Aprobación de políticas, procedimientos, metodologías y sistemas internos de medición, Código, Reglamentos, entre otros.
- Asuntos relacionados con la Administración Integral de Riesgos.
- Asuntos relacionados con la Administración del Riesgo de Lavado de activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo.
- Educación Financiera.

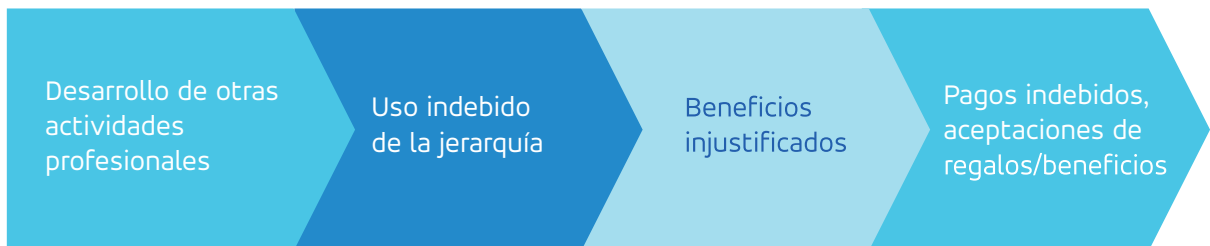
En lo relacionado a las buenas prácticas de Gobernanza y Responsabilidad Social, los ejes que se reportan y se miden por el Directorio son:



Prevención de conflictos de intereses

Para el Banco del Pacífico, es esencial que el accionista, el directorio y los colaboradores eviten que sus intereses personales entren en conflicto con los de la institución y sus clientes. Para lograrlo, se ha implementado el Código de Ética y Conducta, un Manual de Políticas para la Prevención de Conflictos de Intereses y otros documentos de Gobierno Corporativo. Estos recursos establecen criterios relevantes que permiten detectar, prevenir y gestionar posibles conflictos de intereses derivados de las actividades en el Grupo Financiero Banco del Pacífico.

Los lineamientos regulados que el Banco cuenta para evitar tales conflictos son:



Fortalecimiento de capacidades

Durante el 2023, los Miembros del Directorio recibieron diferentes capacitaciones, abordando temas relacionados a la buenas prácticas de Gobierno Corporativo, entre lo más relevantes se mencionan:



Ética e Integridad

La ética y la gestión del cumplimiento son pilares del Gobierno Corporativo dentro de la institución, y se basan en estándares internacionales, la normativa legal y el Código de Ética, contribuyendo a la creación de valor y satisfaciendo las necesidades de los grupos de interés del banco.

En cumplimiento de la normativa del Organismo de Control, el banco cuenta con un Comité de Ética, cuya finalidad principal es definir, promover y velar por un comportamiento con altos estándares de excelencia profesional y personal por parte de todos los colaboradores.

El Comité sesiona de forma cuatrimestral y establece el Código de Ética y Conducta para evaluar y analizar su aplicación, atendiendo los asuntos relacionados con las denuncias recibidas en el buzón en la intranet del banco o a través del correo electrónico habilitado para denunciar cualquier comportamiento no alineado con la ética.

etica@pacifico.fin.ec



Durante el 2023, el Comité de Ética a través de su buzón recibió denuncias, las cuales al cierre de este ejercicio han sido atendidas conforme a lo establecido en los reglamentos y políticas internas del banco.

Código de Ética y Conducta

La aplicación del Código de Ética es obligatoria para los miembros del Directorio, representantes legales y colaboradores del banco y de su subsidiaria. Este código expone los valores organizacionales y principios de la institución.

El documento, actualizado en octubre de 2023, establece las directrices de actuación que deben estar presentes tanto en las relaciones internas como en la vinculación con accionistas, clientes, usuarios, proveedores y demás actores. Su contenido se socializa a todos los colaboradores y está disponible para todos los grupos de interés en los canales de difusión del banco.



Estructura del Código de Ética



Administración del riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como Terrorismo

La Unidad de Cumplimiento del Banco del Pacífico administra el riesgo de lavado de activos y el financiamiento de delitos, como el terrorismo. Su gestión se basa en las normativas de la Superintendencia de Bancos, la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, con el objetivo de proteger a la institución en el desarrollo de sus actividades y evitar que sea utilizada para cometer delitos.

El sistema de administración del riesgo de lavado de activos en el banco integra políticas, procedimientos, metodología, mecanismos de debida diligencia, reportes, auditorías, infraestructura tecnológica, cultura organizacional y capacitación.

Sistema de Gestión Antisoborno

El Banco del Pacífico mantiene un sistema de gestión antisoborno como medida de prevención contra actos de soborno y corrupción, mediante la implementación de políticas, procedimientos, controles, concientización y capacitación al personal, además de contar con un canal de denuncias. Esta iniciativa se basa en la norma ISO 37001.



Política Sistema de Gestión Antisoborno

“En el Banco del Pacífico, las acciones de los colaboradores se rigen por normas de ética y conducta al ofrecer productos y servicios financieros, cumpliendo con las normas antisoborno aplicables. No se permiten actos contrarios a lo establecido en el sistema de gestión antisoborno, y cualquier infracción conlleva a sanciones estipuladas en el reglamento interno de trabajo. La función de cumplimiento supervisa su desarrollo y mejora continua. Los colaboradores del Banco del Pacífico y las partes interesadas tienen la libertad de expresarse sobre la aplicación de esta política sin riesgo de represalia.”

Sistema de Gestión Compliance

El Banco del Pacífico cumple con las leyes, los requisitos regulatorios, los códigos de la industria y las normativas internas. Para este propósito, en el 2023 el banco recibió la recomendación para ser certificados bajo la norma ISO 37301, en cumplimiento de los requisitos exigidos en la implementación del Sistema de Gestión Compliance

Política del Sistema del Gestión de Compliance

El Banco del Pacífico está comprometido a contribuir al desarrollo del país y al sistema financiero con responsabilidad social, y se enmarca bajo las normas de compliance para mantener y fortalecer la imagen institucional. Esta estrategia busca crear confianza entre los clientes, accionistas y partes interesadas a través de:

Un modelo de negocio sostenible y excelencia en el servicio que genere una oferta continua, oportuna y competitiva de productos, servicios y canales financieros de calidad.

La aplicación de los valores institucionales, el cumplimiento de las obligaciones de compliance, la ejecución de requisitos legales y los compromisos asumidos.

Eficiencia operacional y cultura de compliance.

Apoyo de la Alta Dirección a los principios de gobernanza del compliance.

Una función de compliance con independencia, responsabilidad y autoridad para asegurar la operatividad del sistema de gestión y su mejora continua.

Libertad de expresión sobre actos contrarios a la Política de Compliance, sin temor a represalias.

Sanciones por el incumplimiento de las obligaciones de compliance, políticas, procesos y procedimientos de la institución.

Ley FATCA (Foreign Tax Compliance Act.)

La Ley de los Estados Unidos para el cumplimiento tributario de cuentas extranjeras, conocida por sus siglas en inglés como FATCA, tiene como objetivo combatir la evasión de impuestos por parte de ciudadanos o residentes estadounidenses, denominados “US Persons”, por medio de inversiones o cuentas en el extranjero.

En cumplimiento de esta ley, el banco ha establecido procesos, políticas, procedimientos y sistemas tecnológicos que permiten identificar a personas con ciudadanía o residencia fiscal en Estados Unidos que posean cuentas o activos financieros en el exterior, con el fin de informar al Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) de los Estados Unidos.

Anexo de Cuentas Financieras de No. Residentes – Anexo CRS

El banco como institución financiera, está obligado a presentar el Anexo de Cuenta de No Residentes (Anexo CRS) a la administración tributaria, a fin de cumplir con las exigencias derivadas de la adhesión del Ecuador al Foro Global sobre transparencia e intercambio de información para fines fiscales.

Para su cumplimiento, se implementó: manuales, formas, políticas, reportes y herramientas informáticas que permitan identificar la residencia fiscal de los clientes reportables, obtener una auto certificación de residencia fiscal y autorización para reportar a la autoridad fiscal.

Subsidiarias

Banco del Pacífico S.A. es cabeza del Grupo Financiero Banco del Pacífico y cuenta con la empresa subsidiaria Almagro S.A. – Almacenera del Agro S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil.



Nombre:	Almacenera del Agro Almagro S.A.
Ubicación:	Guayaquil - Ecuador
Tipo:	Almacenera
Participación:	98.7%

Desde 1976, Almagro brinda servicios de almacenamiento, administración de inventarios, despacho y distribución de productos, de acuerdo con las necesidades de sus clientes. También cuenta con la autorización del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) para operar como depósito aduanero.

Regulada por la Superintendencia de Bancos y por la SENAE, se rige por las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero; y del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones con su reglamento.

En este contexto, a efectos del activismo accionarial, se reporta en esta memoria la información únicamente de las interacciones de Banco del Pacífico con Almacenera del Agro S.A.

El Presidente Ejecutivo de Banco del Pacífico ostenta el cargo de Presidente del Directorio de Almacenera del Agro S.A. Sobre esta base, y debido a su participación accionaria, Banco del Pacífico infunde permanentemente en su subsidiaria lineamientos que inciden en un manejo ético y socioambiental sostenible de la misma.

CAPÍTULO

4



**Eficiencia e Impacto
Económico y Comercial**

"NO HAY MAGIA PARA CONSEGUIR LAS COSAS.
SIMPLEMENTE SE TRATA DE TRABAJAR
DURO DECIDIR Y TENER PERSISTENCIA"



Los excelentes resultados alcanzados en términos de depósitos permitieron que el Banco del Pacífico desempeñara un importante rol en el sistema financiero ecuatoriano, al mismo tiempo que fomentó el crecimiento financiero de sus clientes. Al cierre de 2023, las obligaciones con el público del Banco del Pacífico totalizaron un monto de US\$ 5,480 millones, mostrando un aumento anual de US\$ 131 millones, equivalente a una variación de +2.4% respecto al cierre de 2022.

Este importante aumento se originó por los depósitos a plazo, los cuales aumentaron US\$ 179 millones (7%) a lo largo de este ejercicio, hasta alcanzar una cifra de US\$ 2,735 millones. El año 2023 se caracterizó por un crecimiento acelerado de las tasas de los depósitos a plazo y, durante este periodo, el banco logró equilibrar el constante encarecimiento de las tasas frente al crecimiento de su negocio. Los depósitos a la vista, representados por los saldos en cuentas corrientes y cuentas de ahorro, mostraron una disminución de US\$ 40 millones (1.4%).

El banco mantiene una sólida reputación dentro del sistema financiero y con un adecuado indicador de liquidez a corto plazo (23.61%), que se ha mantenido a lo largo de este año por encima de lo registrado por su grupo comparativo, en medio de una economía que está enfrentando importantes retos en su crecimiento.

En cuanto a los resultados del Banco del Pacífico, se destaca como la segunda entidad con la mayor generación de utilidades, totalizando una cifra de US\$ 122.60 millones, que representan una variación anual del 13.3% respecto a 2022. Esta cifra histórica refleja una adecuada gestión y equilibrio entre eficiencia operativa, estrategias de inversión y un sólido control de costos, lo que permitirá consolidar la posición competitiva y devolverle su liderazgo dentro del sistema financiero ecuatoriano.

Cartera Total



US\$ 4,868 millones
de saldo total

Obligaciones con el Público



US\$ 5,480 millones
de saldo total

Utilidad Neta

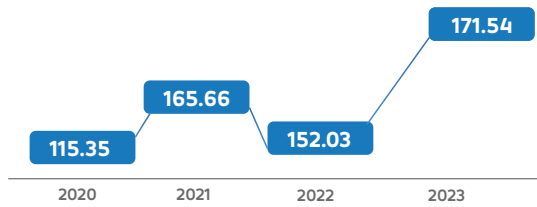


US\$ 122.6 millones
en generación de utilidades

Eficiencia y Rentabilidad

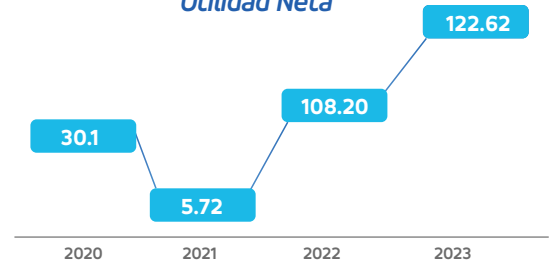
Cifras expresadas en millones de US\$

Gasto Provisiones de Cartera



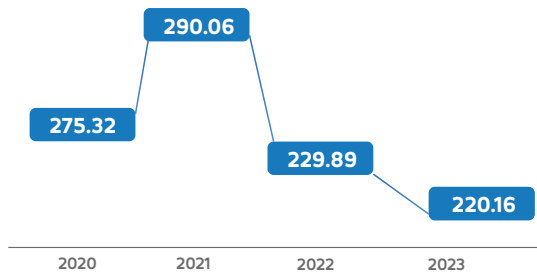
Gestiona prudentemente su cartera y equilibra la asignación de provisiones para adaptarse a las necesidades dinámicas del entorno.

Utilidad Neta



Supera por segundo año consecutivo su récord de utilidades en 51 años de trayectoria.

Gastos Operacionales



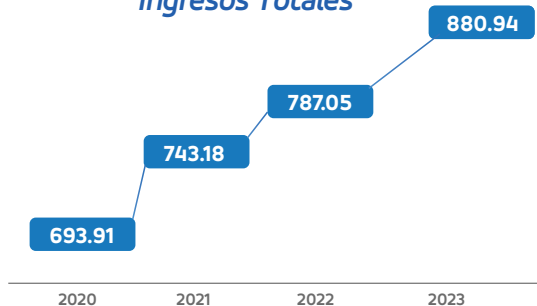
Ha administrado de manera eficiente sus niveles de gastos, sin detrimento de la calidad de sus servicios, siendo la entidad con el menor gasto entre sus principales competidores.

Margen Operacional Neto



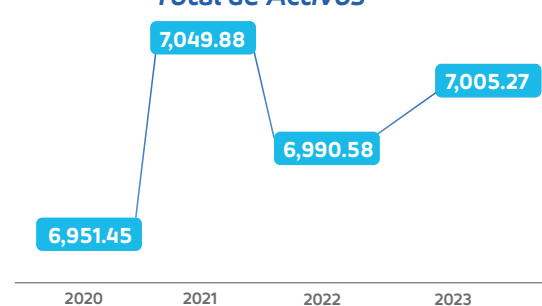
Refleja una importante recuperación anual, lo que demuestra su capacidad para generar valor y mantener su rentabilidad.

Ingresos Totales



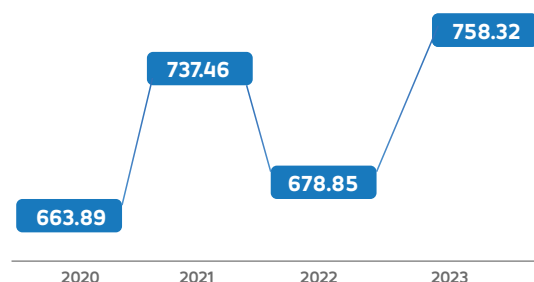
Continúa su trayectoria ascendente, superando las expectativas de sus ingresos totales

Total de Activos



Refleja ajustes estratégicos en la composición de sus activos y está encaminado a ser la segunda entidad más grande del sistema financiero.

Gastos Totales



El ajuste estratégico en sus gastos le ha permitido equilibrar sus costos e inversiones claves para operar y crecer de forma sostenible.

Estado de Resultados

Estado de Resultados a diciembre de 2023

Cifras expresadas en millones de US\$

Cuenta	Descripción	Dic/2022	Dic/2023
(+) Ingresos Financieros			
51	Intereses y Descuentos Ganados	466.65	506.82
52	Comisiones Ganadas	51.90	56.60
53	Utilidades Financieras	13.94	30.15
54	Ingresos por Servicios	122.58	143.50
(-) Egresos Financieros			
41	Intereses Causados	188.44	232.31
42	Comisiones Causadas	45.35	58.47
43	Pérdidas Financieras	1.26	1.36
(=) Margen Bruto Financiero		424.02	444.94
Otros Ingresos y Gastos Operacionales			
(+) Ingresos Operacionales			
55	Otros Ingresos Operacionales	18.12	25.35
(-) Egresos Operacionales			
45	Gastos Operacionales	191.21	181.33
46	Otras Pérdidas Operacionales	3.09	1.19
(=) Margen Operacional antes de Provisiones		247.85	287.77
(-) Provisión, Depreciación, Amortizaciones			
44	Provisiones	166.29	186.61
4505	Depreciaciones	13.01	11.73
4506	Amortizaciones	25.67	27.10
(=) Margen Operacional Neto		42.89	62.33
Ingresos y Gastos No Operacionales			
(+) 56	Otros Ingresos	113.86	118.51
(-) 47	Otros Gastos y Pérdidas	12.47	17.35
(-) 48	Impuesto a la Renta	36.07	40.87
(=) Ganancia (Pérdida) Neta		108.20	122.62

Balance y Resultados

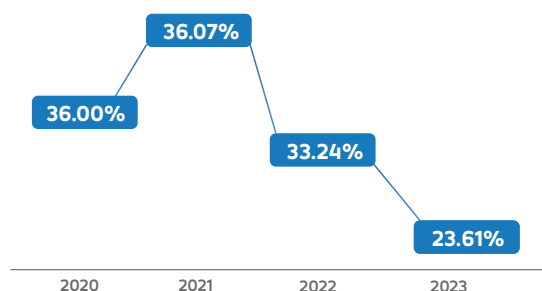
Estado de Situación Financiera a diciembre 2023

Cifras expresadas en millones de US\$

Cuenta	Descripción	Dic/2022	Dic/2023
11	Fondos Disponibles	1,302.83	945.59
13	Inversiones	930.42	795.60
14	Cartera de Créditos Neta	4,114.35	4,536.59
15	Deudores por Aceptación	0.20	5.32
16	Cuentas por Cobrar	149.40	105.09
17	Bienes Adjudicados	7.64	6.92
18	Activos Fijos	126.08	115.79
19	Otros Activos	359.66	494.36
Total Activo		6,990.58	7,005.27
21	Obligaciones con el Público	5,349.58	5,479.65
23	Obligaciones Inmediatas	34.16	24.07
24	Aceptaciones en Circulación	0.20	5.32
25	Cuentas por Pagar	231.27	260.57
26	Obligaciones Financieras	417.47	225.04
29	Otros Pasivos	44.24	42.20
Total Pasivo		6,076.34	6,036.84
31	Capital Social	582.48	611.69
33	Reservas	149.34	160.16
35	Superávit por Valuación	67.26	60.96
3601	Resultados Acumulados	6.95	12.99
3603	Resultados del Ejercicio	108.20	122.62
Total Patrimonio		914.24	968.43
Total Pasivo y Patrimonio		6,990.58	7,005.27

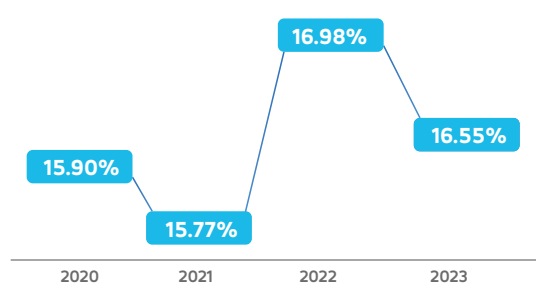
Indicadores Financieros

Liquidez



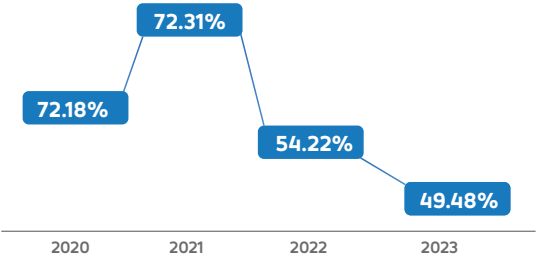
Mantiene una liquidez sólida, brindando confianza y seguridad a sus depositantes, lo que le permite responder eficazmente a las demandas crediticias del mercado y contribuir al desarrollo económico del país.

Indicador de solvencia



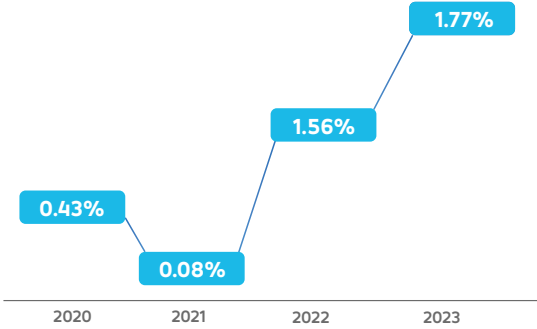
Continúa fortaleciendo su base de capital para asegurar nuestra solidez financiera y un crecimiento. Sigue ostentando el mejor indicador de su grupo comparable.

Eficiencia
(Gasto Operativo/Margen Financiero Bruto)



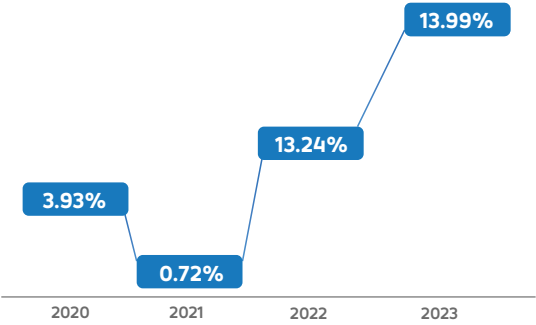
Ha marcado el camino en la gestión eficiente de sus recursos, avanzando hacia el liderazgo en el sistema financiero ecuatoriano.

ROA



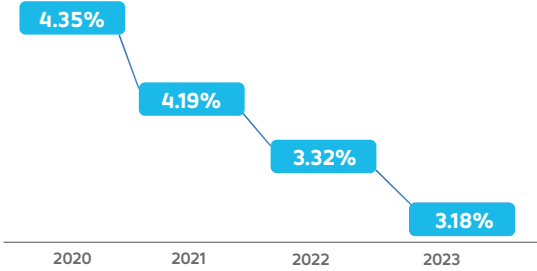
La rentabilidad sobre el tamaño de los activos refleja su gran potencial para generar valor.

ROE



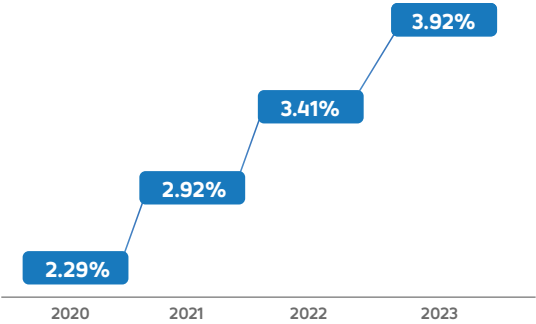
La rentabilidad sobre el tamaño de su patrimonio denota su compromiso con el uso eficiente del capital de su Accionista.

Eficiencia Administrativa



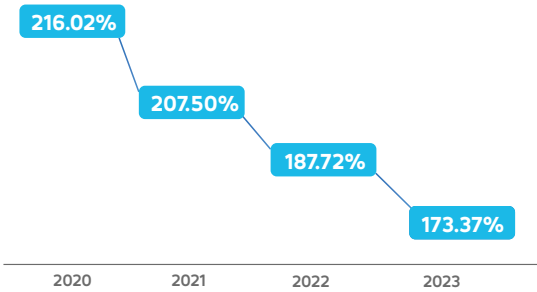
Sus activos productivos reflejan uno de los mejores usos eficientes de los recursos.

Morosidad



Ha logrado contener el incremento de la cartera vencida, apegado a las mejores prácticas bancarias.

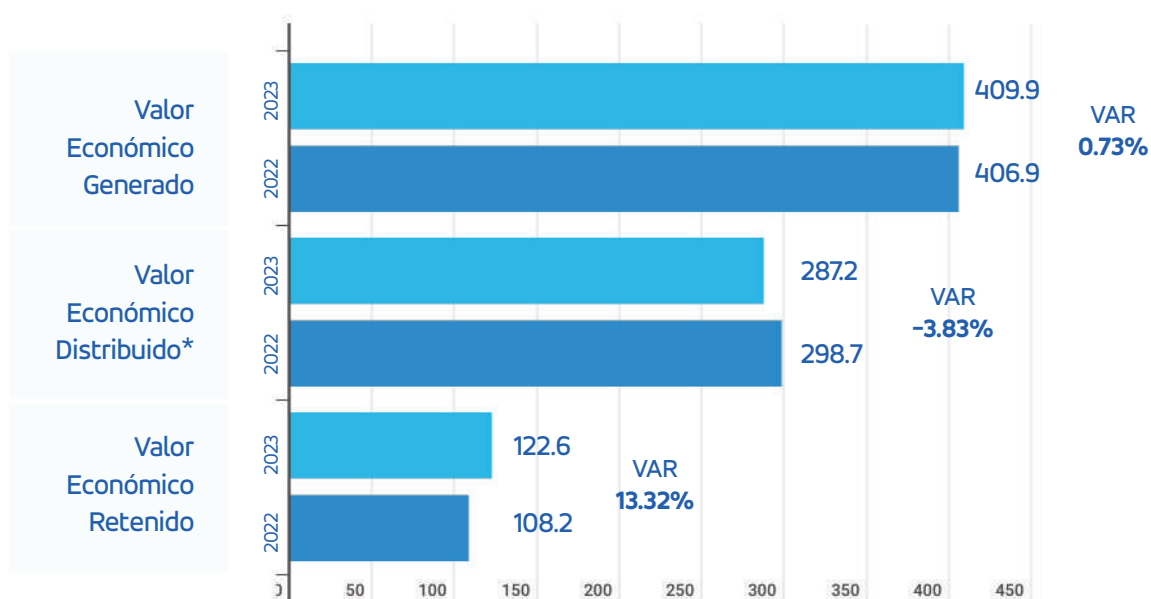
Cobertura de Cartera Problemática



Ha asegurado un adecuado nivel de cobertura alineado con las mejores prácticas de prudencia financiera.

Indicadores Financieros de Sostenibilidad

Cifras expresadas en millones de US\$



* Valor Económico Distribuido	2023	2022	Var %
Gastos Operacionales	110.3	108.8	1.43%
Sueldos a Trabajadores y Beneficios	80.4	70.4	14.22%
Pagos a Proveedores de Capital	26.2	32.7	-19.96%
Pagos al Estado	62.0	78.4	-20.99%
Aportes a la Superintendencia de Bancos	8.3	8.3	-0.48%
Aportes a la Comunidad	0.1	0.0	67.20%

Crecimiento comercial rentable y eficiente

Segmentos de Créditos

Segmento de crédito	Número de Operaciones	Monto Colocado (Cifras en miles de US\$)
Consumo	3,500	43,124
Inmobiliario	735	58,815
Microcrédito Acumulación Ampliada	9	50.7
Productivo Corporativo	12,534	1,047,105
Total General	16,778	1,149,095

Cartera de Consumo

Tarjeta de Crédito

2022	2023
US\$ 2,045 MM	US\$ 2,413 MM

Información Cartera de Consumo por Vencer

Cartera de Crédito

Tipo de Crédito	Número de Operaciones	Monto Colocado (Cifras en miles de US\$)
Inmobiliario	735	58,814.98
Consumo	3,500	43,124.12
Total general	4,235	101,939.10



CAPÍTULO

5



**Cultura orientada en
brindar la excelencia
a nuestros clientes**

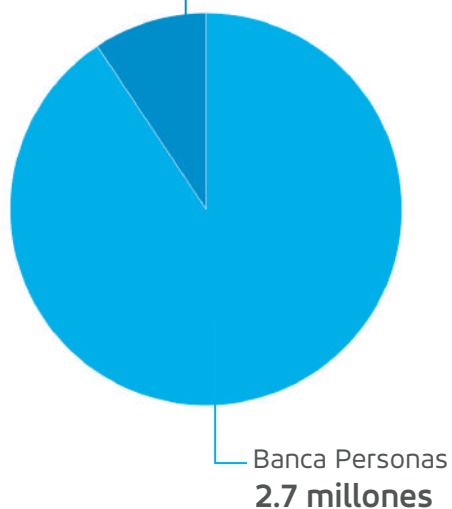


Los Clientes

Cientes por tipo de Banca y Género

Cientes por tipo de Banca

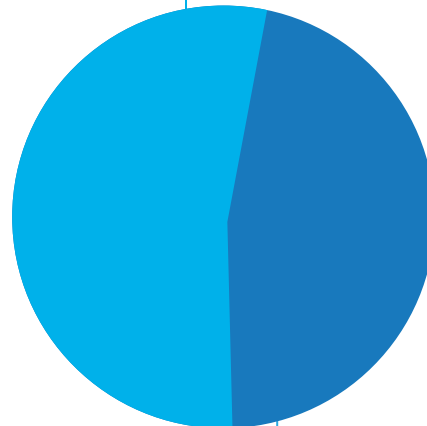
Banca Empresas
29 mil



Cientes por tipo de Género



Mujeres
1.4 millones



Hombres
1.2 millones

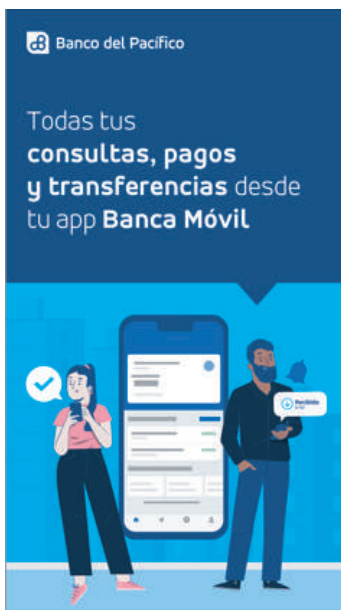


Nota: Se considera a los clientes que tienen al menos un producto activo.



Canales Digitales

Banca Móvil



Es la aplicación móvil, que ofrece a los clientes un amplio portafolio de transacciones financieras desde sus dispositivos celulares o tabletas, accesible en cualquier momento. A través de esta aplicación, es posible consultar los movimientos de cuentas de ahorro, cuentas corrientes y tarjetas de crédito, así como realizar pagos de servicios públicos y privados, impuestos, préstamos, y tarjetas de crédito de otros bancos. Aquí también pueden realizar transferencias a cuentas de bancos locales, bloquear tarjetas, ejecutar retiros sin tarjeta, consultar millas acumuladas por consumos y ver el cupo disponible de su tarjeta de crédito. Además, la aplicación permite aperturar inversiones y cuenta de ahorro, realizar transferencias internacionales y gestionar claves de tarjetas, entre otros servicios.

En 2023, se incorporaron nuevas funcionalidades, como la apertura de cuentas corrientes y el escaneo de cheques para depósitos en línea. La aplicación está disponible para su descarga gratuita en las plataformas App Store, Google Play y App Gallery.



Transacciones
+174 millones



Clientes Activos
15.50%

Remesas

El servicio de remesas ofrece a los migrantes ecuatorianos una forma segura y confiable de enviar dinero a sus familias en Ecuador. Los fondos pueden ser depositados directamente en una cuenta del BdP, y también están disponibles para retiro en efectivo en nuestras ventanillas o en los puntos de atención autorizados. Además, el Banco del Pacífico ofrece una red amplia de sucursales y un servicio ágil y confiable para asegurar que las remesas lleguen a su destino con rapidez y seguridad.



Nº Transacciones
+56 mil

Banca Virtual Intermático



Es la plataforma web que permite a los clientes tener un acceso completo y seguro a la gestión de sus finanzas, adaptándose a las necesidades de quienes prefieren operar desde una computadora de escritorio o laptop. En este canal, pueden realizar consultas de los movimientos de la cuenta de ahorro, corriente y tarjeta de crédito, así como gestionar sus obligaciones financieras mediante el pago de servicios públicos y privados, impuestos, préstamos y tarjetas de crédito de otros bancos. Además, la plataforma ofrece funcionalidades como la apertura de inversiones, la solicitud de chequeras, realizar diferimiento de consumos en la tarjeta de crédito y la consulta de estados de cuenta.

Durante 2023, se implementó la apertura de cuenta de ahorro en línea, retiro de dinero sin tarjeta y recargas celulares. También se desarrollaron mejoras en las funcionalidades de: transferencias internas e interbancarias, pago de tarjetas de crédito, pago de servicios básicos, retiros sin tarjeta y recargas celulares.



Transacciones
+179
millones



Clientes Activos
24.70 %

Cash Management



Es la banca o plataforma virtual diseñada para que las empresas gestionen de manera eficiente y segura sus cuentas por pagar y cobrar, desde la comodidad de sus oficinas. Este canal digital ofrece acceso a varios servicios financieros, que incluyen la consulta de saldos y movimientos de cuentas, transferencias locales e internacionales, Pagomático, recaudaciones con débitos en cuentas propias e interbancarias. Además, permite el pago de servicios básicos, aranceles aduaneros, impuestos municipales, trámites de tránsito y facturación de combustible.

En 2023, se incorporaron nuevas funcionalidades para mejorar la experiencia de las empresas, tales como:

- Apertura de cuentas de ahorros masivas para pagos de roles.
- Solicitudes de inversiones.
- Contratación digital del canal.
- Aplicación móvil BDP Cash para consultas y pagos rápidos.
- Transferencias masivas.



Transacciones
+42
millones



Clientes Activos
23.46 %

Agente Virtual Sophi



Es el asistente virtual que está diseñado para interactuar con los clientes y proporcionarles información sobre los productos y servicios del BdP. Sophi permite realizar transacciones como consultas de saldos y movimientos, entrega de claves, pagos de servicios básicos, emisión de certificados bancarios, localización de cajeros automáticos, entre otras. Este chatbot está disponible en redes sociales como WhatsApp y Facebook Messenger, brindando una atención rápida y eficiente.

En 2023, la agente virtual Sophi experimentó un incremento del 10.31% en chats por cliente y un aumento del 12.76% en interacciones, en comparación con el año anterior. Sophi cerró el año con un promedio mensual de 448 chats por cliente, lo que generó un total de más de 36,774 interacciones, siendo la consulta de saldos la transacción más realizada.



Nº Interacciones

+36,774



Chats promedio

448

Corresponsales No Bancarios “Tu Banco Aquí”



El BdP cuenta con una amplia red de corresponsales no bancarios o CNBs, que incluye tiendas, cybers, farmacias y supermercados. Estos puntos permiten a los clientes y usuarios de la institución acceder a una variedad de servicios financieros, tales como cobros y pagos, así como también transacciones financieras, que incluyen depósitos, retiros y consultas de saldo.

En 2023, se implementaron 14 nuevos servicios de recaudación de empresas públicas y privadas, generando un total de 5.2 millones de transacciones y aportando con US\$ 1.2 millones de dólares en ingresos por servicios. Es importante destacar que el 63% de las transacciones en este canal corresponde a servicios financieros propios, como depósitos, pagos de tarjetas y retiros, mientras que el 37% restante corresponden a recaudaciones y pagos de terceros, destacándose los pagos de pensiones alimenticias, trámites de la ANT, Yanbal, CNEL, bonos y Cisnergia.

En este mismo periodo, la red de CNBs del Banco del Pacífico alcanzó una cobertura de 6,630 puntos propios y 795 asociados, consolidándose como una alternativa importante para descongestionar canales tradicionales como ventanilla, y ofrecer servicios financieros en lugares sin presencia de oficinas del BdP.



Nº Transacciones

+5.20 millones



Ingresos

US\$ 7.60 millones

Cajeros Automáticos ATMs



En 2023, se llevó a cabo un proyecto de reubicación de ATMs, enfocado en fortalecer la seguridad de los clientes y proteger los activos del BdP. Estos equipos fueron trasladados desde ubicaciones con posibles riesgos hacia áreas más seguras y accesibles, asegurando un entorno más confiable para las transacciones.

Estos cajeros automáticos permiten realizar una variedad de transacciones, de recepción de dinero, como depósitos en efectivo, pagos de servicios básicos, y abonos a tarjetas PacifiCard. Además, ofrecen servicios de entrega de dinero, como avances en efectivo con tarjetas de crédito, retiros de efectivo para clientes propios, y para clientes de la red de bancos locales e internacionales. Entre las funcionalidades exclusivas de los cajeros automáticos del BdP se encuentran la posibilidad de recibir cambio en pagos y la opción de seleccionar la denominación de billetes al retirar efectivo.



Nº Transacciones
+63
millones



Cobertura en Cajeros
814



Centros Virtuales

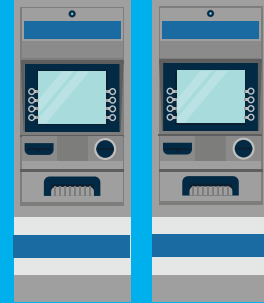
Como parte del objetivo de garantizar la cobertura y accesibilidad para nuestros clientes, se ha implementado Centros Virtuales estratégicamente ubicados en diversas localidades. Estos puntos de atención permiten a nuestros clientes acceder a todos los servicios bancarios en un entorno digital, sin la necesidad de trasladarse una sucursal física. A través de los centros virtuales, los clientes y/o usuarios pueden realizar consultas, gestiones financieras y resolver inquietudes con el apoyo de asesores especializados que los guían en tiempo real. El BdP cuenta con centros virtuales en las siguientes localidades:

Cobertura Centros Virtuales



Contamos con

54 Centros Virtuales



Tarjeta de Crédito

El Banco del Pacífico mantiene, al cierre del 2023, más de un millón de tarjetas de crédito activas. Los tipos de tarjeta con lo que contamos son:

- Black (Mastercard)
- Platinum
- Gold
- Internacional
- Corporativa
- Infinite (Visa)

En el año 2023, un hito relevante fue Mastercard Priceless una plataforma que va más allá de las transacciones financieras, ofreciendo a los titulares de tarjetas experiencias exclusivas y beneficios únicos. La filosofía detrás de Mastercard Priceless es que ciertas experiencias no tienen precio y la tarjeta Mastercard se convierte en la llave que abre puertas a momentos inolvidables.

Los titulares de tarjetas Mastercard pueden acceder a eventos especiales, descuentos exclusivos, ofertas personalizadas y oportunidades únicas en diversos sectores como viajes, gastronomía, entretenimiento y más. Entre sus principales beneficios y logros se destaca:

Datos

+60K visitas a la plataforma



+7MM de interacciones en redes sociales



Participación de comercios nacionales con beneficios exclusivos



Participación de Mercado

En el año 2023 la tarjeta de crédito Pacificard se posicionó en el ranking número 1 en saldos de Cartera de Capitales con respecto a sus pares principales, obteniendo el 24% de participación con \$2,636MM.

Adquirencia

A través de los aliados, se facilita a los comercios el cobro de tarjetas de crédito y débito. Actualmente, se cuenta con 155,000 establecimientos afiliados a nivel nacional, donde los clientes de PacifiCard pueden realizar sus consumos y diferirlos.

Además, en respuesta a los desafíos del mercado, el Banco del Pacífico brinda a las tiendas en línea de comercios nuevos y afiliados las herramientas necesarias para la adopción de medios de pago fáciles y ágiles. Actualmente, hay 14.63 mil comercios con botones y enlaces de pago habilitados. Entre ellos, contamos con:

- Datafast
- Nuvei – Paymentez
- Alignet
- Kushki
- Redypagos

Datafast es una empresa líder en soluciones de pagos presenciales y digitales con tarjeta de crédito y débito. El Banco del Pacífico es uno de los accionistas, con el 33.33% de las acciones, mientras que el resto corresponde a dos grandes bancos del grupo de pares en partes iguales.

Transparencia en la Información

El Banco del Pacífico se enfoca en mejorar la transparencia y claridad de la información que proporciona a sus clientes y usuarios. Esto se refleja en la oferta comercial de cada producto y canal disponible, así como en el cumplimiento de las órdenes e instrucciones recibidas. El banco garantiza información precisa y veraz sobre todos sus productos y servicios, con contratos que detallan claramente las condiciones de plazo, tasa de interés, gastos, deberes, responsabilidades y cualquier otra información relevante para facilitar decisiones informadas. Además, la publicidad del banco presenta de manera precisa las condiciones esenciales de cada producto o servicio. Para asegurar una atención eficaz, el banco ofrece diversos canales y medios a través de los cuales los clientes pueden realizar consultas o expresar cualquier inconveniente que puedan experimentar.



Funcionarios de créditos



Servicios Bancarios



Contact Center
webadminbp@pacifico.fin.ec
3731500



Agente Virtual Sophi
+593 96 772 3442



Redes Sociales
@BancoPacíficoEC



Sitio Web
www.bancodelpacifico.com

Consulta y resolución de reclamos

El Banco del Pacífico dispone de una variedad de canales para la gestión de reclamos, con el propósito de abordarlos de manera eficiente y en conformidad con las políticas y exigencias regulatorias pertinentes. Estos canales incluyen el sitio web, plataformas de redes sociales, atención directa por parte de nuestros funcionarios de crédito, el centro de contacto (3731500), y el Agente Virtual Sophi, entre otros.

Durante el año 2023, el Banco del Pacífico continuó enfocado en brindar la mejor experiencia posible a sus clientes, lo que se reflejó en los siguientes indicadores relacionados con la atención y resolución de consultas y reclamos:



Banco del Pacífico gestionó 1,734,004 interacciones con clientes en 2023.



El 92% de las interacciones fue por llamadas telefónicas, 5% por redes sociales y 3% por correo electrónico.



Se registraron 83,317 reclamos por parte de los usuarios de nuestros servicios financieros.



Solo el 0,95% de los reclamos (792 casos) llegó a la Superintendencia de Bancos como instancia final.



El 93,40% de los reclamos (77,814 casos) fueron resultados por el BdP.



La Superintendencia de Bancos resolvió 521 reclamos de los casos registrados.

Seguridad Bancaria

El Banco del Pacífico se centra en la seguridad desde un enfoque integral, abarcando tanto la seguridad física como la digital bajo la denominación de Seguridad Bancaria. Gestiona información altamente confidencial y crítica para sus usuarios financieros, incluyendo datos financieros, información personal, transacciones y registros. La implementación de estrategias de seguridad cibernética es esencial para prevenir ataques que podrían resultar en pérdida de datos, robo de identidad, fraudes financieros y la interrupción de servicios claves. Además, el banco es consciente de que la confianza en el sistema financiero está directamente relacionada con la seguridad de los datos y, por ello, protege los activos financieros de sus clientes, contribuyendo a la estabilidad económica y fortaleciendo la confianza en el sector a través de la ciberseguridad.

En cumplimiento con el ente regulador, el banco mantiene a los clientes permanentemente informados sobre las medidas de seguridad que se deben tener en cuenta al momento de efectuar transacciones a través de los canales electrónicos, físicos o con tarjetas de pago. A continuación, se presentan algunas de las acciones más relevantes en 2023 en este aspecto:

Obtención de la Certificación ISO 27001 del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Realización exitosa de las auditorías externas para el cumplimiento de PCI DSS y SWIFT CSP, que son buenas prácticas para las tarjetas de pago y el intercambio transaccional, respectivamente.

Fortalecimiento de los mecanismos para la inteligencia de amenazas, protección de la infraestructura tecnológica y física, gestión de incidentes de ciberseguridad y protección de datos personales.

Refuerzo de la resiliencia cibernética en los canales digitales y servicios críticos.

Los resultados obtenidos de la operativa de seguridad bancaria demuestran la efectividad de la estrategia integral de seguridad una vez se articulan las iniciativas de los distintos ámbitos: gobierno de Seguridad, ciberseguridad, prevención de fraudes y seguridad física a fin de asegurar y proteger los activos físicos y de información del banco, a la vez que se protege la vida y la integridad de los grupos de interés.

Gobierno de Seguridad

El gobierno de seguridad de la información en el Banco del Pacífico implica liderazgo, estructura organizacional y procesos destinados a proteger la información. En este contexto, el banco gestiona relaciones comerciales basadas en la confianza, haciendo sinergia con una de las franquicias de tarjetas de crédito líderes a nivel mundial. Se ha trabajado en la obtención de una visión profunda y continua de los riesgos mediante la evaluación de más de 40 criterios de seguridad en nueve dominios diferentes con el objetivo de proporcionar la visibilidad necesaria para tomar decisiones informadas sobre los riesgos de terceros.

La atribución de activos y el reconocimiento de los riesgos asociados están certificados de forma independiente con una precisión del 99.1%, y todos los detalles de la evaluación son visibles y están contrastados con proveedores y otras entidades del sector financiero. Al cierre de 2023, el Banco del Pacífico, según el estado de la ciberseguridad medido, ocupó la primera posición de su grupo comparativo con una calificación de 9.7/10.

Siempre preocupados por mantener la tranquilidad y satisfacción de sus clientes, el Banco del Pacífico destaca las siguientes acciones en el marco de la seguridad digital:



Cumplimiento de Normativas y Estándares

Asegura que el banco cumpla con las leyes, regulaciones y estándares relevantes en materia de seguridad. Esto incluye normativas específicas de la industria y requisitos legales.



Concientización y Formación

Educa a los colaboradores y usuarios financieros sobre buenas prácticas de seguridad, concientizando sobre posibles amenazas y promoviendo comportamientos seguros.



Auditoría y Monitoreo

Realiza auditorías regulares y monitoreo continuo para asegurar el cumplimiento de las políticas de seguridad, identificar posibles vulnerabilidades y detectar actividades sospechosas.



Desarrollo de Políticas y Procedimientos

Establece políticas de seguridad claras y procedimientos operativos estándar para guiar las prácticas de seguridad en toda la organización.



Colaboración con Otras Áreas del Banco

Trabaja en estrecha colaboración con otras áreas del banco para garantizar la integración de la seguridad en todos los aspectos de las operaciones y proyectos.

Ciberseguridad

En el Banco del Pacífico, los esfuerzos de inteligencia de amenazas y arquitectura de ciberseguridad están orientados a garantizar la protección y preservación de los activos, la información, las personas y la infraestructura contra posibles amenazas y riesgos de seguridad.

Algunos de los objetivos de la ciberseguridad del banco son:



Proteger la Confidencialidad

Asegura que la información sensible y los datos confidenciales estén protegidos contra accesos no autorizados. Esto incluye la implementación de medidas de control de acceso y encriptación.



Garantizar la Integridad

Previene la alteración o modificación no autorizada de datos o sistemas. Esto implica implementar medidas para detectar y mitigar cualquier intento de manipulación de la información.



Asegurar la Disponibilidad

Valida que los sistemas y recursos estén disponibles cuando se necesiten y que no sean afectados por eventos adversos como ataques cibernéticos, desastres naturales u otros incidentes.



Gestionar y Mitigar Riesgos

Identifica, evalúa y gestiona los riesgos de seguridad para minimizar la probabilidad de eventos adversos y reducir su impacto en caso de que ocurran.



Responder a Incidentes

Desarrolla y mantiene planes de respuesta a incidentes para actuar de manera eficaz en caso de que ocurra un evento de seguridad.

Para lograr estos objetivos, el Banco del Pacífico se apoya en especialistas de primer nivel y en herramientas de talla mundial, logrando cerrar el 2023 sin incidentes reportados.



Total de Amenazas Bloqueadas

273,375



Incidentes de Seguridad por
Amenazas en la Red

0

En 2023, la rápida evolución de las amenazas cibernéticas se hizo evidente con el resurgimiento del troyano bancario y un incremento significativo del “Phishing” en toda la región, lo que exige la implementación de medidas proactivas e inmediatas. Estas incluyen simulacros de incidentes y el fortalecimiento de la capacidad de respuesta del equipo de seguridad, acciones que se complementan con la colaboración de organismos reguladores y el cumplimiento de estándares de seguridad específicos del sector financiero.

En este sentido, la gestión de incidentes de ciberseguridad es esencial para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información financiera sensible y los servicios críticos que ofrece el Banco del Pacífico. Para ello, los equipos de respuesta a incidentes están preparados para detectar, analizar y mitigar amenazas cibernéticas de manera eficiente, aplicando un enfoque estructurado. Este enfoque incluye la identificación temprana de incidentes, la evaluación de su impacto potencial en los servicios bancarios y la aplicación de medidas correctivas para minimizar el riesgo.

Además, la colaboración con terceros de confianza en seguridad cibernética, como proveedores críticos, el intercambio de información con otras instituciones financieras y la actualización constante de las políticas y procedimientos de seguridad son componentes críticos para fortalecer la postura de seguridad cibernética del Banco del Pacífico.

Prevención de Fraudes

El aumento en la transaccionalidad dada la diversificación de canales desde la web y desde el móvil ha provocado un incremento del riesgo del fraude y estafa cometidos sobre los clientes, como el ‘phishing’ o el ‘smishing’ entre otras técnicas de ataque cibernético.

Dentro de este contexto, cada vez más digital y donde el número de amenazas crece de manera exponencial, se ha implementado una estrategia de prevención del fraude, con el fin de poder detectar de manera oportuna y preventiva las transacciones dolosas evitando pérdidas financieras y de reputación al cliente, minimizando este tipo de eventos futuro. Para ello, el refuerzo de la seguridad en los procesos de negocio y la concienciación sobre el fraude, tanto en empleados como en los usuarios financieros, ha tenido una agenda importante en este 2023. En este sentido, Banco del Pacífico también prioriza la adopción de las medidas, a la vez que vigila, detecta y responde ante cualquier posible riesgo o amenaza de seguridad.

Protección de Suplantación de Identidad del BdP

3,730

Phishing Contenido 2023

Transacciones evaluadas en Canales Electrónicos y Tarjetas

+1.5MM

Transacciones evaluadas 2023

Total de Phishing bloqueado por mes

Nuestro equipo de Prevención de Fraudes, al detectar transacciones fraudulentas en 2023 que afectaron a las cuentas de los clientes, logró prevenir un posible fraude de US\$ 5.2 millones, de los cuales solo se concretó un 28%. Además, el banco emplea herramientas avanzadas de inteligencia artificial en nuestras franquicias para combatir el fraude transaccional en tiempo real, evitando así un impacto de US\$ 4.1 millones para los clientes. También, nuestra herramienta de Monitoreo de Fraude proporciona una visión integral del comportamiento del cliente.

Por otro lado, el Banco dispone de una herramienta de recuperación de transacciones fraudulentas que funciona como una red colaborativa entre bancos y comercios. Esta herramienta mejora la experiencia del tarjetahabiente y permitió la recuperación de US\$ 1 millón en transacciones no reconocidas por los clientes, además de reducir los costos operativos.

Seguridad Física y Transportación de Valores

Con el objetivo de garantizar la seguridad de sus clientes, funcionarios, visitantes y bienes, el Banco del Pacífico mantiene esfuerzos articulados con acciones preventivas de supervisión desde los centros de monitoreo de seguridad, así como para la correspondiente mitigación, reacción y corrección de los riesgos a los que está expuesto el negocio bancario en todas sus locaciones físicas. El banco mantiene personal en alerta 24/7 para garantizar que oficinas y agencias sean seguras y cumplan con las exigencias de las normativas legales.

A nivel nacional, el Banco del Pacífico cuenta con 814 cajeros distribuidos en el territorio nacional, incluyendo las Islas Galápagos, que son supervisados y protegidos con las debidas medidas de seguridad.

Durante 2023, el Banco del Pacífico enfrentó 13 intentos de robo, los cuales fueron gestionados de manera efectiva por nuestro equipo de seguridad física. Los Centros de Monitoreo de Seguridad han sido reforzados con tecnología de punta, alineada a estándares de calidad y ergonomía, y cuentan con personal especializado en la gestión de operaciones de seguridad. Este fortalecimiento responde especialmente al aumento de la criminalidad en el país.

Privacidad y Protección de Datos



El objetivo principal de la protección de datos personales en el Banco del Pacífico es salvaguardar la privacidad, confidencialidad y correcto manejo de la información personal de los usuarios financieros recopilada y gestionada por el banco, garantizando el cumplimiento legal y normativo según lo estipulado por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD). Para ello, el Banco del Pacífico ha establecido políticas y prácticas internas para el manejo ético y seguro de la información personal de todos sus stakeholders. La protección de datos personales busca implementar medidas técnicas y organizativas que minimicen los riesgos de acceso no autorizado, pérdida, alteración o divulgación indebida de información de carácter personal, asegurando así la confianza de los titulares de los datos y el cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de privacidad.

Este enfoque se sustenta en una perspectiva preventiva basada en riesgos de privacidad y protección de datos, en concordancia con las correspondientes Políticas de Protección de Datos del Banco, disponibles en Políticas de Protección de Datos

<https://www.bancodelpacifico.com/proteccion-de-datos-personales>



En el marco de un sistema de gestión para la privacidad de la información, los objetivos de control y los objetivos específicos para el Banco como responsable del procesamiento de los datos deben incluir: las condiciones para la recopilación y procesamiento de los datos, las obligaciones con los titulares de la información de identificación personal, la privacidad por diseño y por defecto, y la compartición, transferencia y divulgación de información de identificación personal.

A continuación se presenta un resumen de las iniciativas impulsadas para fortalecer la protección de datos personales.



***Protección de Datos Personales**

El Banco del Pacífico ha facilitado el ejercicio de los derechos establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP), que incluyen: el derecho a la información, acceso, actualización, oposición, eliminación, portabilidad, suspensión del tratamiento, y no ser objeto de decisiones basadas en valoraciones automatizadas, así como la consulta y educación digital. Para ejercer estos derechos, el titular de los datos deberá acudir a las oficinas del banco o escribir al correo electrónico:

protecciondatospersonales@pacifico.fin.ec



CAPÍTULO

6



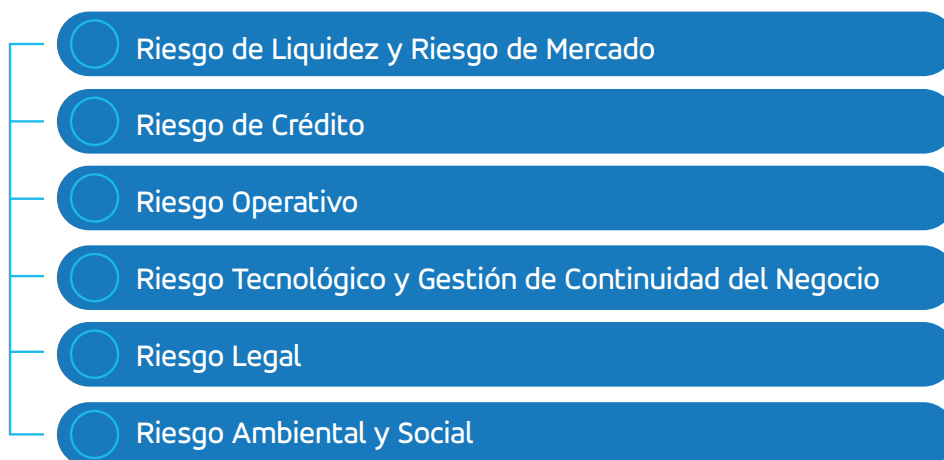
**Gestión y
Administración
del Riesgo**



Importancia de la Gestión de Riesgo

La Administración Integral de Riesgos es parte de la estrategia Institucional y del proceso de toma de decisiones, cuya finalidad es **prevenir pérdidas económicas y garantizar la continuidad de la Institución a lo largo del tiempo**. Para ello Banco del Pacífico cuenta con un área de Riesgos Integrales independiente del área comercial y operativa, reportando directamente a la Presidencia Ejecutiva.

Banco del Pacífico gestiona los principales riesgos a los que está expuesto, esto es:



El banco cuenta con políticas, metodologías y procedimientos debidamente aprobados por el Directorio para la administración integral de riesgos, que permiten identificar medir, controlar/mitigar y monitorear los riesgos.

Gestión de Riesgo de Liquidez y Mercado

Riesgo de Liquidez

El banco gestiona su Riesgo de Liquidez implementando estrategias para prevenir, medir y controlar dificultades relacionadas con la liquidez financiera, como el desarrollo de políticas y límites efectivos, monitoreo continuo, análisis de escenarios, diversificación de fuentes de financiamiento, gestión de activos líquidos y pruebas de estrés.

Con el objetivo de garantizar niveles adecuados de liquidez para atender de manera eficiente las obligaciones con el público y otros pasivos financieros, el banco realiza un monitoreo constante de recursos, la evaluación de la estabilidad de los depósitos, el análisis de escenarios contractuales, la cobertura de brechas entre activos y pasivos con activos líquidos y el cumplimiento de límites regulatorios.

Riesgo de Mercado

La gestión del Riesgo de Mercado identifica, evalúa y maneja los riesgos asociados con las fluctuaciones en los mercados financieros, como cambios en las tasas de interés o precios de activos. En esta gestión, se implementan estrategias de mitigación, se realiza monitoreo continuo y se ajustan estrategias para protegerse contra posibles pérdidas financieras.

El objetivo principal de esta gestión es mitigar riesgos relacionados con la tasa de interés, el riesgo bursátil y el tipo de cambio, garantizando así la estabilidad financiera.

Gestión del Riesgo de Crédito

Con la finalidad de prevenir pérdidas económicas debido al incumplimiento del prestatario en operaciones directas e indirectas, que conllevan el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas, el Banco del Pacífico gestiona el riesgo de crédito a través de procesos definidos acordes a la entidad que permiten identificar, medir, controlar/mitigar y monitorear su exposición a este tipo de riesgo.

Para la administración del riesgo de crédito, se han definido políticas internas tales como: criterios para el otorgamiento de créditos, aceptación de garantías, calificación y recuperación de cartera; definiéndose también límites de tolerancia, de exposición, constitución de provisiones, entre otros, que van alineados a la estrategia del Banco y la normativa ecuatoriana vigente.

Para la administración de la cartera de crédito, el Banco del Pacífico ha definido políticas, procedimientos y un sistema interno para el manejo de las operaciones de crédito, considerando las siguientes etapas:



Gestión de Riesgo Operativo

La gestión de riesgos está diseñada para identificar los posibles riesgos derivados de fallas o insuficiencias en los procesos, personas, tecnología de información y eventos externos. El propósito de esta gestión es la creación y protección de valor, para mejorar el rendimiento y apoyar el logro de los objetivos.

Un proceso efectivo y continuo de gestión de riesgos es esencial, ya que proporciona tratamiento de los riesgos operativos, los cuales pueden ser: aceptar, reducir, compartir y evitar. De esta manera apoya a la institución en la prevención y mitigación de riesgos y eventos.

Como parte de la metodología, se consideran las etapas de identificación, análisis, medición, control, monitoreo y seguimiento de las acciones que permiten mitigar los riesgos que superen los niveles aceptados.

Gestión de Riesgo Tecnológico

La institución lleva a cabo la administración mediante el seguimiento de indicadores de disponibilidad y seguridad, así como también se identifican, analizan, miden y controlan los riesgos relacionados con la tecnología de información, que podrían tener un impacto en el negocio.

Para abordar el riesgo tecnológico de manera integral, se consideran tres dimensiones: la infraestructura, que incluye elementos físicos y de hardware; el ámbito lógico, centrado en el software, los datos y las vulnerabilidades de los sistemas; y los riesgos asociados al factor humano, tales como errores operativos o uso indebido de la tecnología. El nexo de estos aspectos abarca una amplia gama de amenazas y desafíos potenciales.

Los procesos de tecnología de información y seguridad que son revisados, adoptan prácticas mejoradas y estándares internacionales como ITIL, ISO 27001, 27005 y 22301.



Gestión de Continuidad del Negocio

Desde el 2019, la institución mantiene la certificación de la ISO 22301:2019 en el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio por cumplir los requisitos de esta norma internacional.

La Continuidad del Negocio se define como la capacidad de la organización para mantener la entrega de productos y servicios a los niveles establecidos, incluso después de un incidente. En este sentido, el Banco ha implementado un sólido marco de gestión de Continuidad del Negocio que se sustenta mediante políticas, procedimientos y la adopción de una metodología específica para garantizar la gestión de continuidad.

Este enfoque se respalda mediante la existencia de planes de continuidad, los cuales permiten mantener la eficiencia operativa incluso en situaciones adversas. De manera permanente, se realizan pruebas y ejercicios de simulación con el objetivo de capacitar, evaluar y mejorar sus planes de continuidad del negocio.

Gestión del Riesgo Ambiental y Social

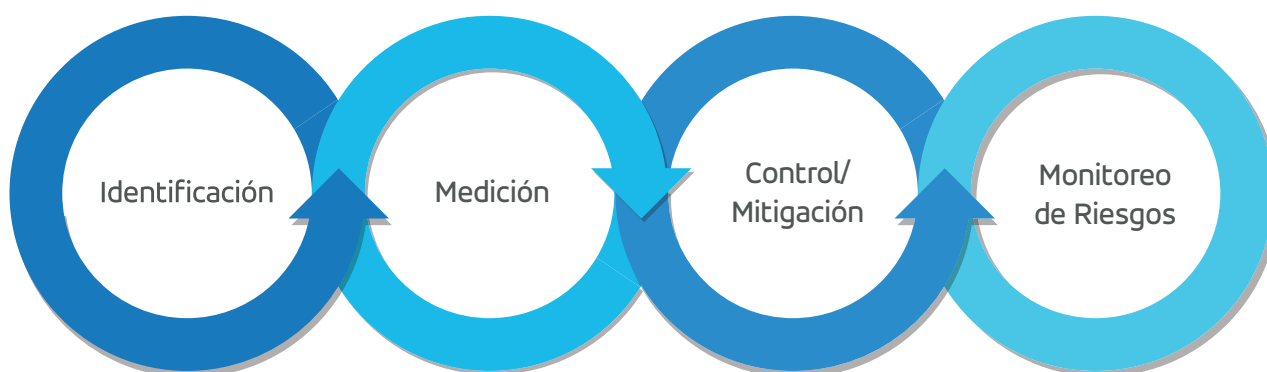
El sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) del Banco del Pacífico está compuesto por una política, procedimientos y herramientas necesarias para la identificación, evaluación, gestión y monitoreo de los riesgos ambientales y sociales que podrían generar los clientes del segmento productivo en el desarrollo de su actividad económica. Este tipo de análisis otorga una visión más amplia del cliente, contribuyendo a una correcta toma de decisiones en la colocación de cartera de crédito.

El SARAS se encuentra integrado de manera transversal en el proceso de otorgamiento de crédito, alineado al marco regulatorio local y a las mejores prácticas internacionales.

Gestión del Riesgo Legal

Con la finalidad de minimizar la probabilidad de incurrir en pérdidas originadas por este tipo de riesgo, Banco del Pacífico ha definido políticas, procedimiento y metodología para una adecuada administración, definiendo un límite de nivel de riesgo tolerado.

Como parte de la metodología el riesgo legal se gestiona a través de las siguientes fases:



CAPÍTULO

7



**Cultura y Gestión
del Talento Humano**



Nuestros Colaboradores

Número de Colaboradores

El Banco del Pacífico, se sustenta en una cultura organizacional sólida, arraigada en principios y valores que priorizan el bienestar de sus colaboradores. Estos son reconocidos como uno de los pilares fundamentales para el crecimiento de la institución financiera, razón por la cual se fomenta activamente su desarrollo y se impulsa su desempeño. Paralelamente, se garantizan estándares elevados en materia de salud y seguridad laboral para todo el personal del banco.

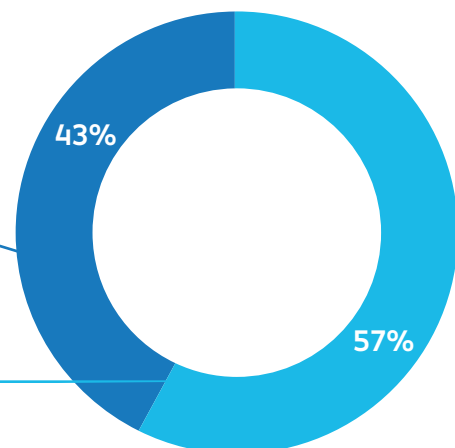
Banco del Pacífico cuenta con:

2,451

Colaboradores

1,061 colaboradores
sexo masculino

1,390 colaboradoras
sexo femenino



Repartición de la Plantilla

Categoría laboral	Nivel jerárquico	18 a 30 años		31 a 50 años		51 en adelante		TOTAL
		F	M	F	M	F	M	
Operativo	1	283	226	32	63	0	20	624
Administrativo	2	220	164	222	138	5	15	764
	3	68	73	419	278	26	21	885
Mandos medios	4	0	0	38	22	11	10	81
	5	0	0	39	16	15	9	79
Alta Gerencia	6	0	0	1	3	9	3	16
Dirección	7	0	0	0	0	2	0	2
Total general		571	463	751	520	68	78	2,451

Número de Colaboradores por edades y por región

REGIÓN	18 a 30 años		31 a 50 años		51 en adelante		TOTAL
	F	M	F	M	F	M	
Costa	374	315	487	360	54	61	1651
Insular	10	2	12	3	1	1	29
Sierra	187	146	252	157	13	16	771
Total general	571	463	751	520	68	78	2,451

Nuevas Contrataciones

REGIÓN	18 a 30 años		31 a 50 años		51 en adelante		TOTAL
	F	M	F	M	F	M	
Costa	97	95	16	15	2	0	225
Insular	3	1	0	0	0	0	4
Sierra	47	40	3	8	0	0	98
Total general	147	136	19	23	2	0	327

Rotación General

En el período 2023, la tasa de rotación bajó 2.19%

ÁREA	Total General DIC/2022	Total General DIC/2023	Diferencia	Factor EM	Ingresos + Egresos	Rotación acumulada
Indicador de Rotación	2405	2451	-46	2428	637	26.24%
Total general	2405	2451	-46	2428	637	26.24%
Promedio Rotación Mensual						2.19%



Ingresos: 327



Egresos: 310

La principal fuente de reclutamiento proviene de la base interna de colaboradores del banco, quienes pasan por un exhaustivo proceso de selección interna, además de evaluaciones psicométricas y técnicas.

Formación y desarrollo de habilidades

El banco se compromete a promover el desarrollo y la mejora de competencias técnicas y personales entre sus colaboradores, con el fin de potenciar sus habilidades y conocimientos para alcanzar sus objetivos.

Los programas de capacitación son diseñados para ofrecerse anualmente, adaptándose a las necesidades formativas identificadas en cada área. De este modo, el Banco elabora una matriz de capacitación que abarca temas relacionados con el negocio, aspectos normativos, operativos y la atención al cliente.

En el año 2023 se brindaron las siguientes horas de capacitación:

Tipo	Capacitaciones	Horas Formativas
Comercial	32	15,739
Operativo	122	16,395
Normativo	16	36,677
Totales	170	68,810.50

*Las capacitaciones normativas están dirigidas a todo el personal del BdP.

Personas Capacitadas	Comercial 1,071	Operativo 513	Normativo 2,401
-------------------------	--------------------	------------------	--------------------

Retribución

El Banco del Pacífico practica estrictamente una Política de Remuneración que respeta los derechos y deberes estipulados en el Código de Trabajo, en el IESS, en el SRI y en el Mandato Constituyente No. 2, así como en los decretos y registros oficiales que regulan a los miembros del Directorio y los distintos niveles jerárquicos dentro de la organización.

Para determinar la compensación de los colaboradores, el banco realiza una evaluación interna de cargos que contiene una banda salarial de acuerdo con sus funciones y responsabilidades buscando lograr la equidad interna y de mercado.

Bienestar laboral y Calidad de vida

En Banco del Pacífico creemos que el bienestar laboral y la calidad de vida de los colaboradores son fundamental para el éxito y sostenibilidad de nuestra organización. Reconocemos que un entorno de trabajo saludable y positivo no solo mejora la satisfacción y productividad de nuestros empleados, sino que también contribuye al desarrollo sostenible del Banco. Hemos implementado una serie de políticas y programas destinados a promover el bienestar físico, mental y emocional, tales como:

1. Programas de Salud: Ofrecemos programas de salud integral que incluyen evaluaciones médicas de inicio, periódicas y de salida para velar por su salud durante todo el ciclo de vida en nuestra organización. Además tenemos charlas y asesoría personalizada sobre nutrición, campañas constantes sobre buen cuidado de la salud, evaluaciones psicométricas y apoyo psicológico/emocional.

2. Experiencia colaborador: Medimos anualmente el indicador de experiencia, que nos permite diagnosticar en el Banco y en cada área cuales son las fortalezas de nuestra marca, así como los puntos que se deben atender, a fin de asegurarnos que el colaborador tenga un entorno seguro y sano. Se realizan planes de acción por área para abordar las diferentes situaciones que se presentan.

3. Entorno de trabajo seguro: Nos aseguramos de que nuestros lugares de trabajo cumplan con los más altos estándares de seguridad y salud ocupacional. Esto incluye la realización de evaluaciones de riesgo regulares y la implementación de medidas preventivas para evitar accidentes laborales.



4. Bienestar familiar: Reconocemos la importancia de la familia en la vida de nuestros colaboradores y velamos por el cumplimiento de licencias de maternidad y paternidad. Además contamos con la licencia de 1 día por cumpleaños para que el colaborador comparta con su familia esta fecha importante.

5. Políticas de beneficios corporativos: El banco facilita la mejora de la calidad de vida de sus colaboradores mediante beneficios que incluyen seguros médicos, de vida, alimentación, movilización y facilidades crediticias. Estos beneficios están diseñados para ayudar a cubrir necesidades o situaciones imprevistas. Además, el Banco subvenciona el 100% del Impuesto a la Renta y las aportaciones al IESS.

6. Desarrollo Profesional: El banco se compromete con el crecimiento integral de sus colaboradores, brindando capacitaciones en áreas técnicas y habilidades blandas. Además, ofrecemos licencias de hasta 5 días para la sustentación y presentación de tesis, tanto a nivel local como internacional. A través de convenios con diferentes universidades, facilitamos el acceso a educación superior con beneficios en precios, promoviendo el desarrollo profesional continuo.

Estamos comprometidos a seguir mejorando las condiciones de trabajo y la calidad de vida de nuestros empleados. Continuaremos evaluando y adaptando nuestras políticas y programas para satisfacer las necesidades de los colaboradores y asegurar un entorno de trabajo sostenible y positivo

Beneficios a los Colaboradores

Beneficios de Ley	Beneficios Corporativos
Licencias de Ley	Aporte personal asumido por el empleador
IESS Beneficio	Impuesto a la Renta asumido por el empleador
IESS Préstamos	Remuneración Variable
Fondos de Reserva	Bono Vacacional
Décimos: Tercer y Cuarto	Seguro Médico
Ley 151 Galápagos	Seguro de Vida
Horas extras	Subsidio Alimentación
Vacaciones	Bono Navideño
Guardería	Día libre por cumpleaños
Venta de días de antigüedad	Licencias Corporativas

Licencias por Maternidad o Paternidad



Cumpliendo con las normativas legales, el Banco del Pacífico otorga licencias por maternidad y paternidad a sus colaboradores. En 2023, un total de **96 personas** disfrutaron de estas licencias, siendo 67 mujeres y 29 hombres.

De los 96 colaboradores que gozaron de su licencia de paternidad y maternidad, tres colaboradoras extendieron su licencia materna sin sueldo.

Total de Licencias

Maternidad

67

Paternidad

29



Lactarios

El Banco del Pacífico cuenta con el “Reconocimiento de implementación de sus tres salas de apoyo a la lactancia materna (lactarios)”, vigentes en las ciudades de Quito, Ibarra y Guayaquil.

El banco proporciona información sobre los beneficios de la lactancia materna y ofrece apoyo a las madres en el lugar de trabajo. Esto incluye la vigilancia de la salud al realizar las valoraciones de reintegro del personal que retorna de su período de licencia materna. En estos espacios, se verifica el estado de salud de la madre trabajadora al reintegrarse, y se enseñan técnicas de extracción, recolección y almacenamiento de leche materna, además de evitar la implementación de leches y fórmulas maternizadas. El Banco también cumple con el tiempo destinado para la extracción de leche materna durante la jornada laboral, ofreciendo 20 minutos cada 2 horas en nuestros lactarios.

Como parte de nuestro compromiso con la salud y el bienestar, se organizaron charlas anuales sobre lactancia materna y cuidado del bebé, dirigidas a madres en estado de gestación y lactancia, con el apoyo de nuestros proveedores de seguros de salud privada. Estas sesiones se realizaron el 10 de julio en Quito y el 7 de agosto en Guayaquil.

Salud y Seguridad Ocupacional

Seguro Médico

El Banco del Pacífico asume el 100% del costo del seguro médico para sus colaboradores y sus dependientes, extendiendo este beneficio a los hijos hasta los 24 años y 11 meses. Así mismo, cubre el seguro de vida para todos sus colaboradores y funcionarios.

Nivel Jerárquico	Tipos de Seguros	
1, 2, 3	Seguro médico nacional	Seguro de Vida
4, 5, 6	Seguro médico nacional e Internacional	



Accidentes Laborales

En el año 2023, se reportaron ocho accidentes laborales en el Banco del Pacífico, de los cuales tres fueron considerados accidentes in itinere y cinco ocurrieron durante la jornada laboral, resultando en un índice de frecuencia de 0.34.



Ausentismo

Durante el mismo período, las enfermedades respiratorias fueron las principales causas de ausentismo a nivel nacional en el Banco del Pacífico, registrando un aumento en la incidencia durante marzo de este año, debido a cambios estacionales.

Tabla de Indicador de Ausentismo de las Enfermedades más frecuentes Nacional 2023



Para abordar la situación epidemiológica, se implementaron diversas medidas preventivas y de control en el Banco del Pacífico, incluyendo:



Promoción de la higiene personal

Se llevaron a cabo campañas de concientización sobre la importancia del lavado de manos frecuente y adecuado. A través de la intranet, los colaboradores pueden acceder a información sobre medidas preventivas.



Programas de vacunación

Se organizaron campañas de vacunación contra el COVID-19 e influenza, en conjunto con el Ministerio de Salud Pública, en las siguientes localidades:

Localidades	Número de vacunas contra la influenza estacional aplicadas
Guayaquil	701
Manta	45
Machala	62
Quito	543
Ambato	16
Riobamba	22
Esmeraldas	22
Total general	1,411

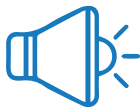
Localidades	Número de vacunas de refuerzo contra COVID-19 aplicadas
Guayaquil	89
Machala	10
Santo Domingo	23
Total general	122

Para abordar los riesgos de enfermedades respiratorias o transmisibles, se implementaron varias medidas en el Banco del Pacífico:



Vigilancia y Monitoreo

Se estableció un sistema de vigilancia activa para identificar y aislar rápidamente casos sospechosos.



Comunicación Interna

Se mantuvo una comunicación constante con los colaboradores a través de informativos internos.



Respuesta a Brotes

Ante la identificación de brotes de enfermedades transmisibles, se activaron protocolos específicos y cercos epidemiológicos para el manejo de casos.

Representación de los trabajadores en el Comité Paritario de Seguridad y Salud

Es fundamental destacar la importancia de la participación y consulta de los colaboradores en temas de seguridad y salud ocupacional. La seguridad y la salud de los empleados no solo representan una obligación moral y legal, sino que también impactan directamente en la productividad y, por ende, en la eficiencia financiera. Un ambiente

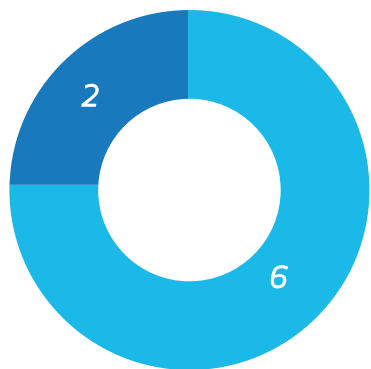
de trabajo seguro y saludable puede reducir el ausentismo, aumentar la satisfacción laboral y mejorar la retención de personal, factores clave para la eficiencia financiera. Además, la consulta a los empleados puede proporcionar perspectivas valiosas para mejorar las políticas y prácticas existentes.

El porcentaje de colaboradores representados en organismos paritarios es del 97.75% del total de colaboradores, con corte al mes de diciembre de 2023.

# Colaboradores	
Representados en organismos paritarios	2,396
Total (dic/2023)	2,451

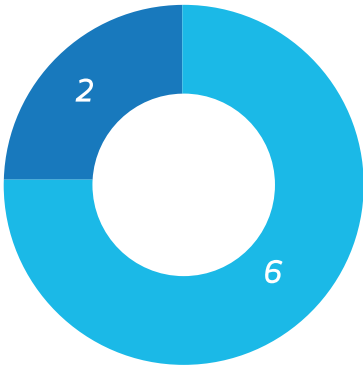
Accidentes por región y por género

Accidentes por región



● Sierra ● Costa

Accidentes por género



● Masculino ● Femenino

Programa de Nutrición

En el 2023, el banco realizó el lanzamiento del Programa de Nutrición dirigido a sus colaboradores con la finalidad de mejorar los indicadores de salud.

Para participar presencialmente de esta iniciativa, fue necesario inscribirse durante un periodo de dos semanas. Los exámenes médicos periódicos ayudaron a identificar al personal con indicadores críticos de peso, por lo que se invitó a los colaboradores que formen parte del Programa que abarcó las ciudades de Guayaquil y Quito.

Los participantes recibieron valoración educación nutricional, diseño de menú personalizado y acceso a una aplicación que contenía sesiones de actividad física, coaching y progresos.

Los médicos del banco realizaron seguimiento de los avances de los colaboradores en conjunto con un especialista en nutrición.

Clasificación según IMC	Participantes del Programa de Nutrición Guayaquil	Pacientes Intervenido	Casos Exitosos
Obesidad Grado I	209	199	37
Obesidad Grado II	58	55	12
Obesidad Grado III	16	16	4
Peso Bajo	11	11	0
Peso Normal	207	201	34
Sobrepeso	480	443	71
Total general	981	925	158

Clasificación según IMC	Participantes del Programa de Nutrición Quito	Pacientes Intervenido	Casos Exitosos
Obesidad Grado I	44	44	5
Obesidad Grado II	7	7	2
Obesidad Grado III	2	2	0
Peso Bajo	5	2	1
Peso Normal	53	46	8
Sobrepeso	194	140	18
Total general	305	241	34

Además, se fomentó la actividad física mediante:



Pausas activas a través de charlas *in situ*, en capacitaciones de inducción y mensajes en las pantallas de los computadores.



Promoción del uso de la aplicación nutricional en las valoraciones para fomentar la actividad física.

Se llevó a cabo una casa abierta de salud en Guayaquil y Quito los días 25 y 26 de octubre, respectivamente. El objetivo fue promover la salud a través de charlas breves y actividades recreativas, con stands dedicados a temas de salud y actividad física. Los temas abordados incluyeron:

- Virus del Papiloma Humano (VPH)
- Prevención de lesiones osteomusculares
- Estrés: consecuencias y su manejo
- Alimentación durante el embarazo y la lactancia
- Nutrición: el plato saludable, probióticos y alimentación en niños
- Salud digestiva
- Salud respiratoria
- Cáncer de próstata y mama
- Primeros auxilios y prevención de accidentes en el hogar: control de fiebre y deshidratación, manejo del atragantamiento, control y manejo de intoxicaciones
- Pausas activas e importancia de la actividad física
- Cuida tu cerebro: consejos para una buena salud mental
- Salud sexual y reproductiva, prevención del VIH

Diversidad e igualdad de oportunidades

El respeto a la diversidad y la igualdad de oportunidades son parte del Código de Ética de la empresa, y promueve la oportunidad de desarrollo profesional, enfocado a cumplir con los lineamientos definidos en la política interna.

El mismo cuerpo normativo interno abarca un trato no discriminatorio, declarando el respeto y valor otorgado a las identidades y diferencias de las personas. Se prohíbe cualquier acto de hostigamiento y discriminación basado en raza, credo, género, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, nacionalidad o cualquier otra razón política, ideológica, social o filosófica. Además, la Política de Gestión, Contratación y Rotación promueve prácticas inclusivas y sin discriminación hacia personas que pertenecen a grupos minoritarios o vulnerables, tales como mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, afroecuatorianos e indígenas, respetando sus culturas y tradiciones.



Persona vulnerable							
Condición	18 a 30 años		31 a 50 años		Mayor a 51		Total
	F	M	F	M	F	M	
Discapacidad	7	5	44	23	6	7	92
Edad	-	-	-	-	8	13	21
Embarazo	14	-	23	-	-	-	37
Enfermedades Prexistentes	6	3	41	24	9	13	96
Lactancias	22	-	32	-	-	-	54
Licencia Maternidad Ausentismo	5	-	6	-	-	-	11
Total general	54	8	146	47	23	33	311

Hitos del 2023

En septiembre, el Banco del Pacífico fue inspeccionado por el Ministerio de Salud Pública, aprobando con éxito la revisión de las Salas de Apoyo a la Lactancia Materna, lo que reafirma nuestro compromiso con la salud y el bienestar de nuestras colaboradoras.

En diciembre, también logramos la aprobación del Ministerio de Salud Pública para declarar el Edificio Principal en Guayaquil como un espacio 100% libre de humo, tras una inspección digital. Estos hitos reflejan nuestro esfuerzo continuo por ofrecer un entorno de trabajo saludable y seguro para todos.



Perfil de la Memoria

Presentamos por décimo tercer año consecutivo la Memoria de Sostenibilidad de Banco del Pacífico. Este informe se ha elaborado con referencia a los Estándares GRI, así como a los lineamientos de la ISO 26000 y los Principios de Pacto Global.

El documento cubre la gestión de la institución del año 2023 (del 1 de enero al 31 de diciembre) e incluye las actividades desarrolladas por el Grupo Financiero en el país, así como los compromisos asumidos con nuestros diferentes grupos de interés.

Este documento no ha sido objeto de un proceso específico de verificación por un tercero independiente en relación con la aplicación de los estándares GRI. En esta Memoria no existen re-expresiones de información.

Contactos

Toda comunicación referente a la Memoria de Sostenibilidad 2023 debe ser dirigida a la Gerencia de Planificación Estratégica de Banco del Pacífico.

Eduardo González
Planificación Estratégica
wegonzal@pacifico.fin.ec
(+593-4) 3731500 ext. 40201

Alejandra Torres
Planificación Estratégica
avtorres@pacifico.fin.ec
(+593-4) 3731500 ext. 40203

Créditos

Realización de la Memoria: Área de Planificación Estratégica

Fotografía: Hsiulin Wong colaboradora del área de Talento Humano del Banco del Pacífico

Diseño: Sheep Studio Creativo

Índice de Contenidos GRI

Declaración de uso

Banco del Pacífico ha reportado la información citada en este índice de contenidos GRI para el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023 con referencia a los Estándares GRI.

GRI 1: Fundamentos 2022

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión
GRI 2: Contenidos Generales 2022	2-1 Detalles de la Organización	9	16	
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	13	16	
	2-3 Período de notificación, frecuencia y punto de contacto	79	16	
	2-4 Actualización de la Información	4	16	
	2-5 Verificación Externa	4	16	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	10, 47	16	
	2-7 Empleados	67	8	
	2-9 Estructura y composición de la gobernanza	28, 29	16, 10	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	30	16, 10	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	31	16	
	2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	16, 61	16	
	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	29	10	

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales 2022	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración del Informe de Sostenibilidad	79	16	
	2-15 Conflictos de Interés	19	16	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	24	16	
	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	16	16, 10	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	17	16	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6	16	
	2-23 Políticas y Compromisos	25, 36	16	
	2-24 Incorporación de Políticas y Compromisos	25, 36	16	
	2-25 Procesos para remediar impactos negativos	25		
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	25	16	
	2-27 Cumplimiento de leyes y reglamentos	16	16	
	2-28 Asociaciones de miembros	14	10	
	2-29 Enfoque para la participación de las partes interesadas	37	10	
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	N/A		No contamos con acuerdos de negociación colectiva
GRI 103: Temas Materiales 2023	3-1 Proceso para determinar temas materiales	40	11	
	3-2 Lista de temas materiales	40	11	
	3-3 Manejo de temas materiales	40	11	

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	30	8	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	63	13	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	69	11, 3	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	57	16	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	57	16	
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas adoptadas	58	16	
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	48	8, 12	
	301-2 Insumos reciclados utilizados	48	8, 12, 11	
	301-3 Productos recuperados y sus materiales de embalaje	49	12	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	51	8, 12, 13	
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	49	8, 12, 13	
	302-3 Intensidad energética		11, 12	
	302-4 Reducción del consumo energético	51	8, 12, 13	
GRI 302: Emisiones 2016	305-1 Emisiones del GEI directas (Alcance 1)	50, 51	3, 12, 13, 15	
	305-2 Energía indirecta (Alcance 2) Emisiones de GEI	50, 51	3, 12, 13, 15	
	305-5 Reducción de emisiones de GEI	50, 51	13, 15	
GRI 306: Residuos 2020	306-3 Residuos generados	48, 49	3, 12, 13, 15	
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	48, 49	3, 12	

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	68	5, 8, 10	
	401-2 Beneficios proporcionados a los empleados de tiempo completo que nos brinda a los empleados temporales o de medio tiempo	70	3, 5, 8	
	401-3 Licencia parental	72	5, 8	
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud en el trabajo	74	8	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgo e investigación de incidentes	74, 75	8	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	74, 75	8	
	403-4 Participación, consulta y comunicación de los trabajadores en materia de seguridad y salud en trabajo	76	8, 16	
	403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud en el trabajo	69	3	
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	77, 78	3	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	77, 78	3	
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	N/A		
	403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo	74	3, 8, 16	
	403-10 Mala salud relacionada con el trabajo	75		
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	69	4, 5, 8, 10	
	404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de ayuda a la transición	69	8	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional	N/A		

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	77	5, 8	
GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	44	5, 8, 16	
GRI 417: Marketing 2016	417-1 Requisitos para la información y el etiquetado de productos y servicios	60	12	
	417-2 Incidentes de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	60	6	No se detectaron casos de incumplimiento
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente			No se presentaron reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

GRI Estándares Sectoriales Sector Financiero

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión
FS2	Procedimientos para la evaluación y control de riesgos sociales y ambientales en las líneas de negocio.	63	11, 13	
FS3	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de los requisitos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	63	11, 13	

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión
FS6	Porcentaje de la cartera por cada línea de negocio desglosado por regiones, tamaño (grande, PYME y microempresa) y sector de la actividad	43	9, 11	
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	63	16	
FS13	Puntos de acceso por tipo en área de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	57	10, 11	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	22, 23	10, 11, 12	
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	22	4, 10	

