

Memoria de Sostenibilidad 2024



Banco del Pacífico

CRÉDITOS

GRI 2-1

Realización de la Memoria

Área de Planificación Estratégica de
Banco del Pacífico

Consultoría, diseño y diagramación

SDG Consulting

Producción Fotográfica

Nathalia Zavala

Dirección:

Francisco de Paula Icaza N. 200,
entre Pedro Carbo y Pichincha

Telf.: 593 - 3731500

Guayaquil - Ecuador

www.bancodelpacifico.com

ÍNDICE

Capítulo 1 LA INSTITUCIÓN

Filosofía empresarial	10
El negocio	11
Hitos relevantes	12
Tamaño de la organización	14
Afiliaciones y alianzas	16

Capítulo 2 GOBERNANZA Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Gobernanza y ética	18
Gobierno ético y cumplimiento	19
Nuestro gobierno	24
Sostenibilidad	28
Relación con proveedores	34

Capítulo 3 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Desempeño económico	36
Gestión de riesgos	42
Prevención de fraudes	46

Capítulo 4 EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Valor centrado en el cliente	50
Privacidad del cliente y seguridad	51
Productos y servicios	53
Canales transaccionales	56
Ciberseguridad y seguridad bancaria	61

Capítulo 5 CULTURA ORGANIZACIONAL

Gestión del talento	66
Desarrollo profesional	68
Bienestar laboral y calidad de vida	70

Capítulo 6 IMPACTO EN LA COMUNIDAD

Educación financiera	80
Responsabilidad social	84
Huella ambiental	86

INDICADORES GRI	90
-----------------------	----

MENSAJE DE LA PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

GRI 2-22



Me enorgullece ser parte de la historia de éxito y transformación del Banco del Pacífico S.A. y compartir con ustedes, por tercer año consecutivo, nuestra Memoria de Sostenibilidad en la que destacamos logros significativos en la gestión económica, social y ambiental, en un año 2024 marcado por un entorno externo e interno difícil, pero desafiante.

Vivimos un año 2024 caracterizado, a nivel mundial, por desastres naturales que evidenciaron los efectos del cambio climático. En Ecuador, enfrentamos el estiaje más severo de los últimos sesenta años, lo que provocó una grave crisis energética, principalmente en los últimos meses del año. También estuvimos, y estamos inmersos en conflictos armados, tanto a nivel internacional y, en el caso del país, conflictos armados internos debido a la creciente inseguridad. Fue, además, uno de los años más intensos en cuanto a procesos electorales: más de 60 países acudieron a las urnas. Algunas de estas elecciones ya están generando impacto mundial, especialmente en temas relacionados con el comercio exterior y las políticas migratorias, como es el caso del retorno de Donald Trump a la Casa Blanca, el cuestionado triunfo electoral de Nicolás Maduro y la histórica elección en México de Claudia Sheinbaum como su

primera mujer presidente. En Ecuador, también vivimos procesos electorales que trajeron consigo un clima de incertidumbre. Todo esto afectó el desempeño económico y la productividad del país, generando un entorno retador para la inversión y el crecimiento sostenido.

En este contexto, tanto internacional como local, el sistema financiero ecuatoriano desempeñó un papel crucial durante 2024, manteniendo su sostenibilidad, rentabilidad y la confianza del público. A pesar del complejo panorama, el Banco alcanzó resultados históricos, posicionándose como el segundo banco más grande del país por monto total de depósitos del público, los cuales crecieron un 25%, superando el crecimiento del sistema bancario nacional, que fue del 15%. Así mismo el Banco inyectó una cantidad significativa de recursos en la economía, con un crecimiento anual del 12% en su cartera de créditos otorgados, frente al 9% del sistema bancario. Durante todo el año, mantuvimos activa nuestra oferta de financiamiento para los diversos sectores productivos del país, promoviendo la democratización del crédito y garantizando el acceso equitativo para hombres y mujeres.

Las acciones implementadas nos han permitido superar, por tercer año consecutivo, nuestros propios desafíos. Al cierre de 2024, el Banco registró la mayor utilidad neta anual de sus 52 años de operación, ubicándose en el primer lugar entre todos los bancos privados del sistema en eficiencia y rentabilidad.

En 2024, obtuvimos certificaciones en Sistemas de Gestión Ambiental, Antisoborno, Compliance, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información, reflejo de nuestro compromiso con la creación de valor dentro de un marco de gestión sustentable. Nuestro enfoque se mantiene en el bien común, con atención especial a la educación, la inclusión financiera y el fortalecimiento del ecosistema productivo, al mismo tiempo que cuidamos del medioambiente.

Hasta finales de 2024, alcanzamos las 100.000 personas capacitadas en educación financiera y desarrollamos espacios digitales como el pódcast “FinancieraMente”, que en cinco meses alcanzó a más de 10.000 oyentes. Estamos convencidos de la importancia de proporcionar recursos adecuados, herramientas y capacitación que permitan a la sociedad ecuatoriana tomar decisiones financieras informadas y responsables, contribuyendo así a un futuro más próspero y equitativo para todos.

El año 2025 plantea, sin duda, importantes desafíos para el Banco. Sin embargo, gracias al fortalecimiento alcanzado, a la excelencia en la dirección y gestión profesional del Banco, a la constante reinversión de nuestros modelos de negocio y a un gobierno corporativo comprometido, continuaremos mejorando nuestra presencia en el mercado. Mantendremos un alto nivel de colocación de créditos y servicios financieros, gestionados, como hasta ahora, de forma prudente y eficiente. El Banco reafirma su misión primordial de contribuir al desarrollo del país con responsabilidad social y transparencia.

En representación del Directorio, expreso nuestro más sincero agradecimiento a todos nuestros grupos de interés: a nuestro accionista, por su respaldo y confianza; a nuestros clientes, cuya fidelidad y preferencia nos inspiran a seguir mejorando; a nuestro valioso equipo de colaboradores, por su esfuerzo y compromiso diario en brindar un servicio de excelencia; así como a nuestros proveedores, autoridades y demás grupos relacionados. Ustedes son el motor que nos impulsa a crecer, innovar y mejorar cada día, reafirmando nuestro compromiso con la construcción de un mejor futuro para todos. Para ustedes pongo a disposición la presente Memoria.

Alexandra Dávila Toro
Presidenta del Directorio del Banco del Pacífico S.A.

CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

GRI 2-22



Gracias al esfuerzo continuo de todos quienes conformamos Banco del Pacífico, nos hemos consolidado como la institución más eficiente y rentable del sistema financiero ecuatoriano. La resiliencia y capacidad de adaptación nos han permitido fortalecer relaciones de largo plazo, para que nuestros clientes gestionen sus recursos con seguridad y eficiencia. En el año 2024 reafirmamos nuestro compromiso de apoyar el desarrollo del país con un enfoque primariamente de financiamiento al segmento banca de personas.

Una cultura orientada al manejo responsable del crédito

Nuestra gestión integral de créditos ha sido un pilar fundamental en los últimos tres años, asegurando que cada recurso colocado impulse el crecimiento y bienestar de nuestros clientes, en este sentido, nuestra cultura trata de garantizar que el financiamiento no solo respalde sus proyectos y metas, sino que también les permita avanzar con seguridad, sin comprometer su estabilidad financiera.

Incorporamos un modelo de cobranzas que combina una labor más cercana con una gestión responsable, basada en las mejores prácticas bancarias. Con una visión proactiva y preventiva, anticipamos posibles

dificultades financieras, permitiendo a nuestros clientes acceder a soluciones que les ayuden a mantener el control de sus finanzas, proteger su historial crediticio, para fortalecer la sostenibilidad de nuestra entidad.

Todo esto permitió cerrar el año 2024 con resultados positivos. Además, gracias al respaldo patrimonial del Banco, se alcanzó una cobertura de cartera morosa superior al 176%, lo que hizo posible continuar brindando servicios de financiamiento a nuestros clientes.

Un ritmo comercial fortalecido y con potencial de expansión

Los depósitos alcanzaron un saldo de \$6,835 millones, lo cual significa que obtuvimos el segundo lugar en el mercado bancario con una participación de 12.88% del total del sistema, y al mismo tiempo, el indicador de liquidez a corto plazo llegó a 26.46%, demostrando nuestra solidez y visión de largo plazo, clave para impulsar iniciativas que promuevan el bienestar colectivo.

Por otro lado, en términos de cartera de crédito, se canalizó un importante monto de \$1,868 millones a través de 17,335 operaciones (nuevas, refinanciadas y reestructuradas), lo que nos permitió expandir el portafolio de cartera por vencer a \$5,263 millones, ampliando la disponibilidad de financiamiento para nuestros clientes. Este desempeño se dio fundamentalmente por el financiamiento de crédito de consumo.

Una cobertura de puntos de atención cercana y más segura

Al cierre de 2024, continuamos con la derivación de nuestros servicios presenciales hacia los canales digitales, fortaleciendo nuestro modelo de atención para ofrecer a nuestros clientes una experiencia más ágil y eficiente.

En lo relacionado a nuestra cobertura presencial, seguimos acercando aún más los servicios financieros del Banco a nuestros clientes, con una red que hoy alcanza las 78 oficinas, 857 cajeros automáticos y 8,764 corresponsales no bancarios.

Resultados y proyección

En el 2024, el Banco obtuvo una utilidad neta de \$158.1 millones, la más alta en la historia del banco. Este resultado no solo refleja un sólido desempeño financiero, sino que también permitió fortalecer significativamente su estructura patrimonial.

A partir de marzo de 2025, se trazaron los nuevos objetivos para el desarrollo del negocio en el Banco, centrados en impulsar el financiamiento a los sectores productivos del país. La estrategia del Banco se basa en una firme orientación de servicio al cliente, el establecimiento de alianzas estratégicas a nivel internacional y un compromiso constante con la responsabilidad social ante el país.

Reitero mi agradecimiento a cada uno de nuestros colaboradores quienes han sido los actores principales para la consolidación de este modelo de gestión. Asimismo, es importante destacar el apoyo continuo y oportuno de nuestro accionista, quien nos ha permitido llegar a tener una sólida estructura financiera patrimonial.

Iván Andrade Apunte
Presidente Ejecutivo Banco del Pacífico



Memoria digital e interactiva

Esta Memoria de Sostenibilidad ha sido diseñada como un documento digital e interactivo que ofrece una experiencia de lectura ágil y dinámica. Cuenta con íconos que permiten acceder a enlaces, videos e imágenes, para que el lector pueda explorar el contenido de manera intuitiva. Este formato no solo facilita la navegación, sino que también, mejora la comprensión de las iniciativas sostenibles llevadas a cabo por Banco del Pacífico durante 2024.

Para obtener información adicional o resolver cualquier inquietud sobre este reporte, por favor comuníquese con:

sostenibilidadbdp@pacifico.fin.ec



CAPÍTULO 1

LA INSTITUCIÓN

FILOSOFÍA EMPRESARIAL

GRI 2-23, 2-24

Nuestra estrategia

Cumplimos las directrices estratégicas con firmeza y compromiso, orientando cada acción hacia un crecimiento sostenible y un servicio financiero de excelencia.



Directrices estratégicas



Reducir notablemente la morosidad, aplicando las mejores prácticas de cobranzas del mercado.

Elevar significativamente el ritmo comercial para mejorar nuestra posición en el mercado.

Maximizar los ingresos por servicios, a través de la oferta de servicios no explorados.

Potenciar la rentabilidad y productividad de todos los canales de atención.

Ser la entidad con el mejor nivel de eficiencia del Peer Group.

EL NEGOCIO

GRI 2-23

Con más de cinco décadas de trayectoria acompañando el desarrollo económico y social del Ecuador, nos hemos consolidado como una institución financiera sólida, cercana y confiable, enfocada en brindar soluciones integrales que se adapten a las necesidades de nuestros clientes.

Nuestra experiencia y compromiso nos han permitido generar un valor sostenible y mantenernos como un referente dentro del sistema financiero nacional.



MISIÓN

“Somos un banco universal, sostenible y responsable, que brinda soluciones integrales a través de productos y canales diseñados para apoyar al sector productivo del país y promover la inclusión financiera”.



VISIÓN

“Ser el banco líder a nivel nacional, impulsando el desarrollo económico y social con una banca universal de amplia cobertura, accesible a todos, con una sólida imagen internacional, respaldada por tecnología de vanguardia y una experiencia del servicio al cliente excepcional”.

Valores Organizacionales



HITOS RELEVANTES

GRI 2-28

Hemos logrado obtener varios reconocimientos y premios significativos que reflejan nuestro compromiso con la excelencia:



Ekos Triple Impacto

Reconocidos como una de las empresas más sostenibles del Ecuador.



Revista Vistazo

Reconocidos como una de las 50 empresas más comprometidas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Ekos empresas productivas

Reconocidos con el primer lugar entre las empresas más productivas de Guayaquil.



Best Customer Experience

Reconocidos como la tercera mejor compañía del sector bancario.



América Economía

Posicionados dentro del top 3 de las marcas más influyentes del país.

Effie Latam

Galardonados en la campaña “The Gamer Loan”, de la cual se obtuvo 1 Gran Effie, 1 de Oro y 1 de Bronce. Asimismo, galardonados en la campaña “La Promo del año”, de la cual se obtuvo 1 de Oro.



Ojo de Iberoamérica

Premiados en la campaña “The Gamer Loan”, recibimiento de 5 de Oro, 3 de Plata y 2 de Bronce.



Cannes Lions

Galardonados en la campaña “The Gamer Loan”, de la cual se obtuvo 1 León de Oro y 3 de Plata.



Lux Awards

Premiado en la campaña “The Gamer Loan”, recibimiento de Grand Prix, 1 de Oro y 1 de Plata.



Cóndor

Premiados en la campaña “The Gamer Loan”, recibimiento de 1 Grand Prix, 4 de Oro y 1 de Plata.



TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

GRI FS13



Tenemos presencia en 16 de las 24 provincias del Ecuador, mediante diferentes canales como:



9,819 puntos de atención



169

Red propia



78

Agencias a nivel nacional



32

Ventanillas de extensión



59

Centros virtuales



29

Centros de recaudación



857

Cajeros automáticos



8,764

Corresponsales no bancarios

Principales productos

GRI 2-6, 416-1



Ofrecemos una variedad de productos diseñados para acompañar a nuestros clientes en cada etapa de su vida financiera:



Cuenta de Ahorro

Producto que permite realizar pagos, consultas, retiros y transferencias de manera ágil y segura.



Tarjeta de Crédito Pacificard

Línea de crédito que facilita compras nacionales e internacionales, con beneficios como acumulación de millas, avances de efectivo, compras en línea, financiamiento diferido y asistencia en el extranjero.



Depósito a Plazo

Productos de inversión diseñados para optimizar la rentabilidad del dinero, en función del monto y plazo pactado.



Hipoteca Pacífico

Crédito diseñado para la adquisición de vivienda propia, con las condiciones más favorables en términos de tasa de interés y plazos disponibles en el mercado.



Cuenta Corriente

Herramienta financiera que brinda flexibilidad para administrar fondos a través de cheques o mediante nuestra tarjeta de débito Pacificard.



Ahorro Programado

Ayuda a nuestros clientes en la planificación de sus finanzas, permitiéndoles establecer una meta de ahorro y un plazo para alcanzarla.



Tarjeta Débito Pacificard

Permite realizar compras de forma rápida y segura, tanto a nivel nacional como internacional, con el respaldo de Mastercard Secure Code para mayor protección en compras en línea.



Crédito Pacífico

Producto que proporciona financiamiento completo para gastos de consumo, como la adquisición de bienes para el hogar, viajes o servicios médicos.



Crédito Comercial

Producto que brinda acceso a financiamiento para cubrir necesidades ya sea mediante la adquisición de activos fijos, capital de trabajo o proyectos específicos que el cliente desee emprender.

AFILIACIONES Y ALIANZAS

GRI 2-28



Mantenemos afiliaciones con diversas organizaciones con el propósito de fortalecer alianzas estratégicas que nos permitan interactuar de manera proactiva con nuestros grupos de interés, impulsando la sostenibilidad y el desarrollo de negocios. Entre estas, destacamos:



La alianza con la Cámara Ecuatoriano Americana de Comercio - Guayaquil permite que los socios, puedan solicitar sin costo de emisión la Tarjeta de Afinidad AMCHAM Pacificard Gold o Platinum con diferentes beneficios.



Participamos activamente como miembro y socio de la Cámara de Comercio de Guayaquil.



En enero de 2021, nos unimos al Pacto Global de Naciones Unidas, comprometiéndonos con sus diez principios universales en cuatro áreas clave.



CAPÍTULO 2

GOBERNANZA Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL

GOBERNANZA Y ÉTICA

GRI 3-3 Ética corporativa y gobernanza responsable, 206-1



El gobierno corporativo es la base que regula las relaciones entre nuestros órganos de dirección y administración, así como con los diversos grupos de interés con los que interactuamos. Este establece las directrices para una toma de decisiones responsable, orientada a la gestión, el control y el desarrollo sostenible de nuestro negocio.

Estamos comprometidos con la implementación de un marco de gobernanza sólido, que nos permita cumplir con las normativas y regulaciones vigentes. En ese sentido, trabajamos para consolidar prácticas de gobierno corporativo que se fundamenten en la ética y la transparencia, manteniendo así la confianza de nuestros clientes, usuarios y demás grupos de interés.

Conscientes de que una buena gobernanza es clave para asegurar la sostenibilidad de nuestra institución, impulsamos políticas orientadas a promover una gestión eficaz y responsable. Nos esforzamos por alinear nuestras acciones con las mejores prácticas internacionales, especialmente en lo que respecta a la composición, independencia y remuneración de nuestros órganos de gobierno. Asimismo, promovemos la transparencia y la lucha contra prácticas anticompetitivas y monopolísticas.

GOBIERNO ÉTICO Y CUMPLIMIENTO

GRI 2-15

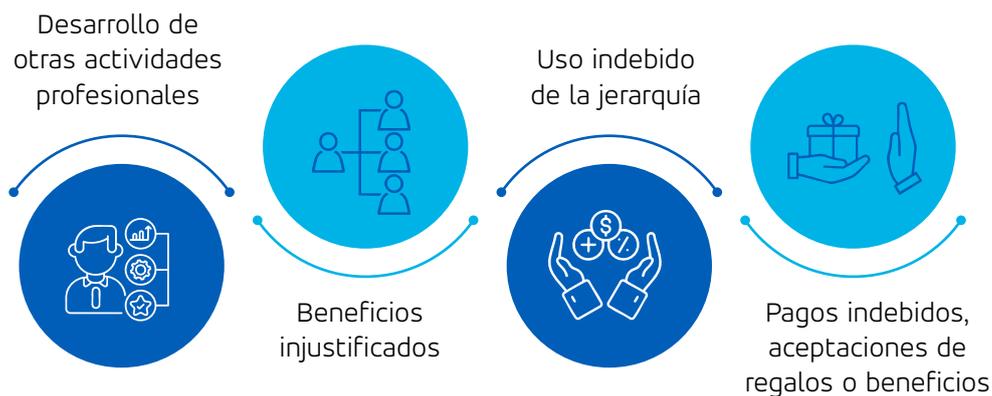


Prevención de conflicto de interés

Promovemos activamente que el accionista, el directorio y todos nuestros colaboradores actúen con integridad, garantizando que sus intereses personales estén siempre alineados con los de la institución y de nuestros clientes.

Con este propósito, hemos implementado un Código de Ética y Conducta, así como un Manual de Políticas para la Prevención de Conflictos de Intereses, junto con otros documentos que forman parte de nuestro gobierno corporativo. Estos instrumentos establecen criterios claros y específicos que nos permiten identificar, prevenir y gestionar de manera oportuna cualquier posible conflicto de interés derivado de nuestras actividades dentro de Banco del Pacífico.

Contamos con lineamientos regulados que refuerzan este compromiso y que abarcan, entre otros, los siguientes aspectos:



Fortalecimiento de capacidades

GRI 2-17

Durante 2024, reafirmamos nuestro compromiso con el fortalecimiento continuo del gobierno corporativo a través de la formación y actualización de los miembros del Directorio.

Entre los programas de formación más relevantes abordados durante este período, se destacan:



Ética e integridad

GRI 3-3 Ética corporativa y gobernanza responsable; Gestión integral de riesgos, 2-23, 2-24, 2-27, 205-2

La ética y la gestión de cumplimiento constituyen pilares fundamentales de nuestro gobierno corporativo. Estos principios se sustentan en estándares internacionales, en la normativa legal y en nuestro Código de Ética, contribuyendo a la creación de valor y al cumplimiento de las expectativas de nuestros grupos de interés.

En alineación con los requerimientos del organismo de control, constituimos un Comité de Ética, cuya finalidad principal es definir, promover y velar por un comportamiento basado en altos estándares de excelencia profesional y personal por parte de todos nuestros colaboradores.

Este comité sesiona de forma cuatrimestral y tiene como responsabilidad la evaluación y seguimiento de la aplicación del Código de Ética y Conducta. Asimismo, atiende los asuntos relacionados con denuncias internas, que pueden ser presentadas a través del buzón habilitado en la intranet del banco o mediante el correo electrónico oficial, destinado para reportar cualquier comportamiento que no se alinee con los principios éticos establecidos.

etica@pacifico.fin.ec 

Durante 2024, el Comité de Ética recibió 18 denuncias a través del buzón, mismas que fueron atendidas y resueltas en su totalidad al cierre del ejercicio, conforme a lo establecido en nuestros reglamentos y políticas internas.

Código de Ética y Conducta

La aplicación del Código de Ética y Conducta es de carácter obligatorio para todos los miembros del directorio, representantes legales y funcionarios, tanto del banco como de nuestra subsidiaria.

Este documento recoge los valores organizacionales, los principios institucionales y establece las directrices que deben regir nuestras relaciones internas, así como los vínculos que mantenemos con el accionista, clientes, usuarios, proveedores y demás actores con los que interactuamos. Su contenido es comunicado a todos nuestros colaboradores y se encuentra disponible para nuestros grupos de interés a través de los canales oficiales de difusión del banco.

La estructura del Código de Ética y Conducta contempla los siguientes apartados:



Valores organizacionales y principios de actuación



Cumplimiento de la ley y normativa vigente



Respeto a las preferencias de los grupos de interés



Conflictos de interés



Transparencia de la información y confidencialidad



Administración del código



Rendición de cuentas

Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

En Banco del Pacífico, la Unidad de Cumplimiento es el área encargada de administrar este riesgo con base en las normativas emitidas por 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 Financiamiento de Delitos. Su objetivo principal es salvaguardar la institución, garantizando que no sea utilizada, directa o indirectamente, para actividades ilícitas.

Nuestro Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos está conformado por políticas, procedimientos, metodologías, mecanismos de debida diligencia, reportes, auditoría, infraestructura tecnológica, cultura organizacional y programas de capacitación.

Sistema de Gestión Antisoborno

GRI 205-1

Contamos con un Sistema de Gestión Antisoborno para prevenir actos de soborno y corrupción, con políticas, procedimientos, controles, capacitación y un canal seguro de denuncias, conforme a la norma ISO 37001.

Política Antisoborno

En Banco del Pacífico estamos comprometidos en contribuir al desarrollo del país y al sistema financiero, con responsabilidad social, encaminados a mantener y fortalecer la imagen institucional, como estrategia para crear confianza entre nuestros clientes, accionistas y partes interesadas, a través de:

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

La aplicación de los valores institucionales, y el compromiso de cumplir los requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno y normas legales.

Asegurar la operatividad del Sistema de Gestión Antisoborno y su mejora continua, dirigido por la Función de Cumplimiento con independencia, autoridad y línea directa al órgano de gobierno.

Libertad de expresión de sus colaboradores y partes interesadas sobre actos contrarios al sistema de gestión antisoborno, sin riesgo a represalia.

No aceptar o permitir actos de soborno y corrupción cuya falta conlleva a sanciones estipuladas en el reglamento interno independiente de las acciones civiles y penales estipuladas en la ley.

Sistema de Gestión de Compliance

Cumplimos con las leyes, los requisitos regulatorios, los códigos de la industria y las normativas internas, por lo cual a inicios del 2024 obtuvimos la certificación bajo la norma ISO 37301 de su Sistema de Gestión de Compliance.

Política del Sistema de Gestión de Compliance:

Estamos comprometidos en contribuir al desarrollo del país y al sistema financiero con responsabilidad social, enmarcándonos bajo las normas de compliance, encaminado a mantener y fortalecer la imagen institucional, como estrategia para crear confianza entre nuestros clientes, accionistas y partes interesadas, a través de:



Un modelo de negocio sostenible y enfocado en la excelencia, con servicios que generan 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, y la ejecución de requisitos legales y compromisos asumidos.



Eficiencia operacional y cultural.



Apoyo de la alta dirección a los principios de gobernanza.



Función de compliance ejercida 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.



Sanciones por el incumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos de la "Institución".

Ley FATCA (Foreign Tax Compliance Act)

La Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras de los Estados Unidos, conocida por sus siglas en inglés como FATCA, tiene como objetivo combatir la evasión fiscal por parte de ciudadanos o residentes de los EUA, que mantengan inversiones o cuentas en el extranjero.

En cumplimiento de esta normativa, hemos establecido procesos, políticas, procedimientos y sistemas tecnológicos que nos permiten identificar a aquellas personas con ciudadanía o residencia fiscal en los Estados Unidos, que mantengan cuentas o activos financieros fuera de dicho país. Esta identificación se realiza con el fin de reportar la información correspondiente al Servicio de Rentas Internas de los EUA (IRS).

Anexo de Cuentas Financieras de No Residentes – Anexo CRS

Como institución financiera, estamos obligados a presentar el Anexo de Cuentas Financieras de No Residentes (Anexo CRS) ante la administración tributaria, documento que responde a las exigencias derivadas de la adhesión del Ecuador al Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información para Fines Fiscales.

Para garantizar el cumplimiento de esta normativa internacional, se implementaron manuales, formularios, políticas internas, reportes y herramientas informáticas, que permiten identificar adecuadamente la residencia fiscal de los clientes reportables, obtener una auto certificación de residencia fiscal y una autorización para reportar a la autoridad fiscal.

Subsidiaria



Banco del Pacífico es el principal accionista de la empresa subsidiaria: ALMAGRO S.A. - Almacenera del Agro S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil y Quito.

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 autorización del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) para operar como depósito aduanero.

Regulada por la Superintendencia de Bancos y por la SENA, se rige por las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero y el Reglamento del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.



En este contexto, y en el marco de su papel como accionista activo, esta memoria presenta únicamente la información correspondiente a las interacciones entre Banco del Pacífico y Almacenera del Agro S.A.

Nuestro Presidente Ejecutivo ostenta el cargo de Presidente del Directorio de Almacenera del Agro S.A.; sobre esta base, y gracias a su participación accionaria, aportamos permanentemente a nuestra subsidiaria, lineamientos que garantizan un manejo ético y sostenible de la misma.

NUESTRO GOBIERNO

Estructura de gobierno

GRI 3-3 Ética corporativa y gobernanza responsable; Liderazgo empresarial y generación de valor, 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14

Junta General de Accionistas (JGA)

Constituye la autoridad suprema de nuestra institución, las resoluciones y recomendaciones que emite se enmarcan en el cumplimiento obligatorio de las disposiciones legales vigentes, así como de nuestro estatuto social. A partir de estas directrices, se derivan las normas, áreas y responsables de la gestión de los programas en materia ética, económica, social y ambiental, cuya ejecución está a cargo de nuestros funcionarios.

Contamos además, con un Reglamento de la Junta General de Accionistas, cuyo objetivo es establecer sus principios de actuación.

Desde 2012, la Corporación Financiera Nacional B.P. (CFN) ha sido nuestra única accionista, con quien existe una estrecha relación establecida por la naturaleza financiera de ambas instituciones.

Directorio

Constituye el máximo órgano de nuestro gobierno corporativo, y está conformado por miembros elegidos por la Junta General de Accionistas elegidos para ejercer sus funciones durante un período de dos años, con la posibilidad de ser reelegidos nuevamente.

La selección de nuestros directores se realiza con base en sus méritos personales, su trayectoria profesional y su formación académica en los ámbitos financiero, económico y social. Todos ellos cuentan, además, con la calificación correspondiente emitida por el organismo de control. Su principal misión es ejercer funciones de gobernanza, supervisión y evaluación, delegando la gestión ordinaria del banco a la alta gerencia y demás instancias. Su labor se enfoca especialmente en la fiscalización y el control.

Esta instancia de gobierno corporativo tiene su propio reglamento, que regula su funcionamiento y organización. Dicho reglamento expone con claridad 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.

Actualmente, el Directorio está compuesto por los siguientes miembros:



**MBA. Rosa Antonieta
Alexandra Dávila Toro**

Presidenta del Directorio



**MBA. Ruth Noemí
Panchana Matamoros**

Directora Principal



**MBA. Juan Francisco
Jaramillo Castillo**

Director Principal



**MSc. Salvador Patricio
Orellana Bajaña**

Director Principal



El 10 de marzo de 2025, nuestro Directorio designó al Dr. Iván Andrade Apunte como Presidente Ejecutivo de Banco del Pacífico, para un período de cinco años, en cumplimiento de la ley y de lo dispuesto en el estatuto social.

El Dr. Iván Andrade Apunte fue calificado por el organismo de control el 11 de marzo de 2025, acreditando una amplia trayectoria en el sector privado y público, con destacada experiencia en la administración de empresas industriales y en la gestión de bancos en Estados Unidos con operaciones en Latinoamérica y Europa.

Como Presidente Ejecutivo, ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial del banco, asumiendo las responsabilidades necesarias para garantizar el cumplimiento de los objetivos y propósitos institucionales.

Alta dirección

La conducción de nuestra institución recae en la Presidencia Ejecutiva, desde donde se establece la dirección estratégica. Esta labor se concentra en nuestra matriz principal, ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Con el objetivo de asegurar una gestión eficaz, así como una eficiente delegación y control, hemos implementado un modelo organizativo de estructura piramidal con enfoque funcional:

01 En cumplimiento de las normativas establecidas por los organismos de control, las áreas de Auditoría Interna y la Unidad de Cumplimiento reportan de forma directa y funcional al Directorio.

02 La Presidencia Ejecutiva se apoya en el asesoramiento directo de dos Vicepresidencias Ejecutivas, responsables de los ámbitos legal, comercial y operativo de la institución.

03 La Vicepresidencia Ejecutiva General lidera la definición y ejecución de la estrategia comercial y operativa del Banco, con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales. Para ello, coordina estrechamente con los equipos dirigidos por las ocho Vicepresidencias y las Gerencias Nacionales, asegurando una gestión alineada y eficiente en todos los niveles de la organización.

04 Y, por último, la Vicepresidencia Ejecutiva de Asesoría Jurídica y Secretaría General cuentan con el respaldo de las áreas de Juzgado de Coactiva, Cobranzas, Administración y Talento Humano.

Comités y comisiones

Para fomentar una mayor participación en la gestión y lograr una distribución eficiente de las responsabilidades, establecimos una estructura compuesta por diversos comités y comisiones. Estos órganos respaldan el trabajo del directorio y de la alta gerencia, abarcando tanto el desarrollo del negocio, como aspectos económicos, ambientales, sociales y de control institucional. Asimismo, garantizan la aplicación efectiva, imparcial, transparente y oportuna de nuestro sistema de gobierno corporativo.

Cada comité cumple un rol fundamental en la administración de distintas áreas estratégicas de la institución, asumiendo responsabilidades específicas y aportando conocimientos especializados para la evaluación y supervisión de temas clave.

Gracias al trabajo articulado de estos comités, el directorio se mantiene informado sobre los aspectos más relevantes de la gestión institucional y las acciones emprendidas.

Actualmente, contamos con catorce comités, de los cuales nueve son comités normativos y cinco 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 de Seguridad y Salud en el Trabajo	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
Comité de Transformación Digital y Aceleramiento Tecnológico	Bimestral

Buen gobierno corporativo

Órganos de gobierno

Nos enorgullece contar con un sólido gobierno corporativo, que se centra especialmente en el rol y el funcionamiento de la Junta General de Accionistas, así como en su liderazgo para definir las principales políticas y estrategias de nuestra institución.

A lo largo del tiempo, hemos evidenciado un fortalecimiento progresivo de nuestros órganos de gobierno, particularmente en lo que respecta a la gestión de la sostenibilidad y los riesgos asociados, siguiendo los más altos estándares internacionales.

Dentro de nuestra estructura organizacional, existen diversos órganos de gobierno corporativo que, conforme a lo dispuesto por la ley y nuestro estatuto social, establecen las directrices para la conducción

de nuestras actividades. Todas sus acciones están orientadas al cumplimiento de nuestro propósito institucional.

La Junta General de Accionistas y el Directorio ejercen el gobierno de la entidad, mientras que la administración está a cargo del Presidente Ejecutivo, las Vicepresidencias Ejecutivas, Vicepresidencias, Gerencias Nacionales, Gerencias Departamentales y demás funcionarios. Cada uno de estos cargos cuenta con atribuciones y responsabilidades claramente definidas por la normativa legal, los estatutos, sus respectivos nombramientos y poderes, así como por los reglamentos y nuestro manual de procedimientos.

Aspectos relevantes para el Directorio

En lo que concierne al proceso de adopción de acuerdos, cada miembro del Directorio tiene derecho al voto, y las resoluciones se aprueban por mayoría, considerando únicamente a los directores presentes en la sesión. En caso de presentarse una situación de conflicto de interés, el miembro involucrado se abstendrá de votar y de participar en la deliberación del asunto en cuestión.

El Directorio toma decisiones y emite resoluciones en estricto cumplimiento de la ley y del estatuto social, en relación con los siguientes aspectos:

- 1 El Plan Estratégico Institucional que incluye el Plan de Negocios.
- 2 Los informes y planes de trabajo presentados por el Representante Legal, la Alta Gerencia, los Comités y Comisiones.
- 3 La aprobación de políticas, procedimientos, metodologías, sistemas internos de medición, códigos, reglamentos y otros documentos normativos.
- 4 Los asuntos relacionados con la administración integral de riesgos.
- 5 Los aspectos vinculados con la administración del riesgo de lavado y financiamiento de delitos.
- 6 Los Programas e Iniciativas de Educación Financiera.

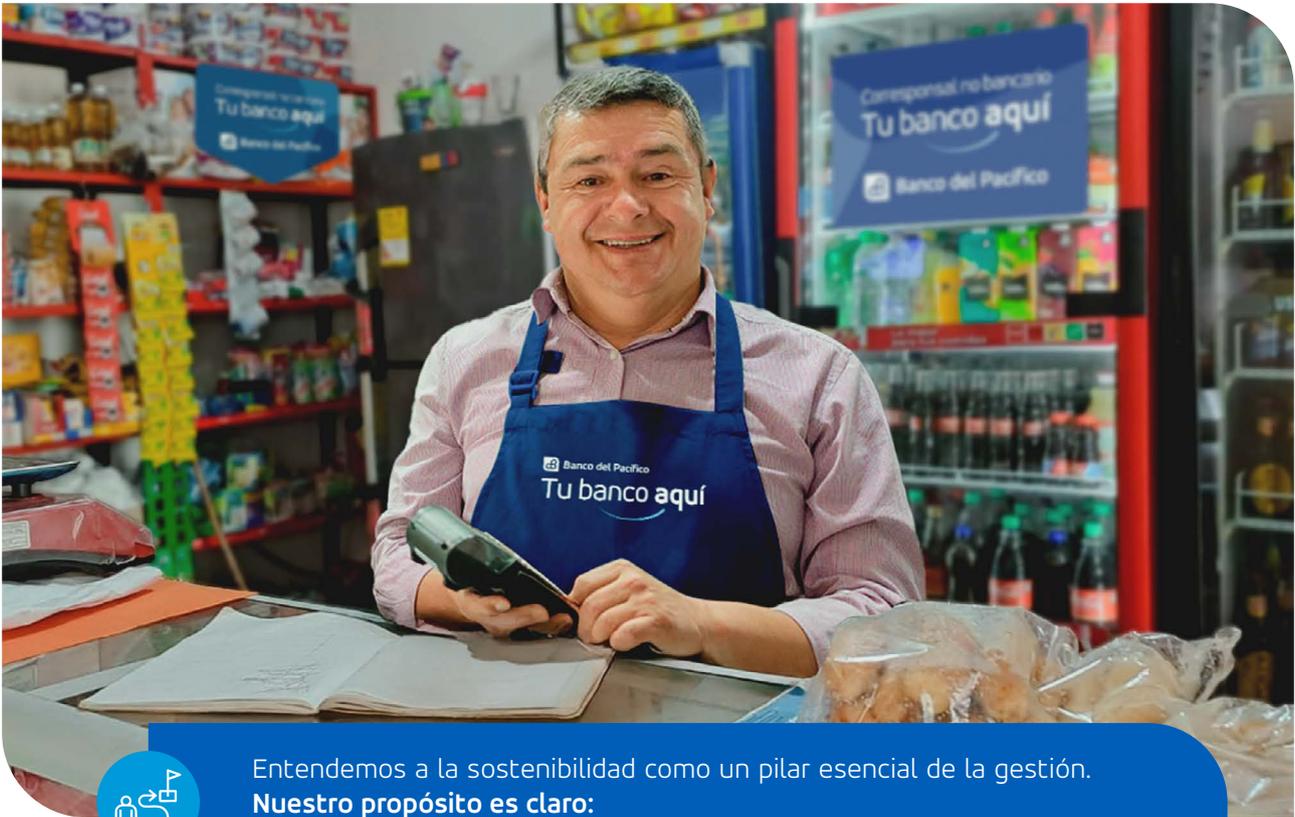


En el ámbito de la Sostenibilidad, los ejes que se reportan y se miden por el Directorio son:



SOSTENIBILIDAD

GRI 2-23, 2-24



Entendemos a la sostenibilidad como un pilar esencial de la gestión.
Nuestro propósito es claro:
 Generar valor para todos los grupos de interés con los que nos relacionamos.

Bajo un enfoque de banca responsable, diseñamos y ofrecemos productos y servicios financieros que promueven el desarrollo económico, siempre guiados por altos estándares éticos y un servicio al cliente excepcional. En este sentido, nuestro compromiso se manifiesta en las relaciones con nuestros principales grupos de interés:



Con nuestro accionista:

Mantener una comunicación directa, transparente y ética.



Con nuestros colaboradores:

Contribuir a la mejora continua de su calidad de vida y desarrollo profesional.



Con las autoridades y entidades reguladoras:

Cumplir con las disposiciones legales vigentes de manera íntegra.



Con nuestros proveedores:

Establecer relaciones sostenibles que generen beneficios mutuos.



Con nuestros clientes:

Ofrecer soluciones financieras responsables que se adapten a sus necesidades.

En este contexto, aportamos al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. A través de nuestras acciones e iniciativas, tanto internas como externas, identificamos contribuciones significativas al logro de los siguientes objetivos:



Políticas clave de sostenibilidad

Aseguramos la integración de la sostenibilidad en toda nuestra organización, siguiendo los principios establecidos en las Normas Internacionales ISO 26000 y 14001. Bajo estos marcos de referencia, hemos desarrollado políticas que reafirman nuestro compromiso voluntario con los distintos grupos de interés.

Contamos con un Manual del Sistema de Gestión Ambiental y Social que nos brinda directrices claras sobre aspectos éticos, sociales y ambientales, y que, además, nos permite adoptar las mejores prácticas en materia de responsabilidad corporativa, al enfocarnos en siete temas fundamentales:



Estándares de gestión para la sostenibilidad

Sistemas de Gestión implementados

- Sistema de Gestión de Calidad
- Sistema de Gestión Ambiental
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Sistema de Gestión Social
- Sistema de Gestión de Continuidad en el Negocio
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- Sistema de Gestión de Compliance
- Sistema de Gestión de Privacidad de la Información
- Sistema de Gestión Antisoborno

Internacionales y voluntarias

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Principios emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Principios de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

Nuestro Estudio de Materialidad

GRI 2-2

Trabajamos con una visión orientada al futuro, donde la sostenibilidad y la responsabilidad social representan pilares fundamentales de nuestra labor diaria. Es por esto que, de forma periódica, llevamos a cabo análisis de materialidad que nos permiten identificar los temas ambientales, sociales y de gobernanza más relevantes para nuestros principales grupos de interés.

Grupos de interés de Banco del Pacífico

GRI 2-16, 2-26, 2-29

Nuestras relaciones con los grupos de interés se fundamentan en una filosofía y unos lineamientos generales orientados a otorgarles plenas garantías, una adecuada protección de sus derechos y un trato equitativo. Con este propósito, buscamos promover la participación y cooperación de cada grupo de interés para la creación de valor compartido. Asimismo, buscamos compartir la información relevante de manera completa y oportuna sobre los temas en los que participen, conforme a las normas y leyes vigentes, y procuramos que dichas relaciones se desarrollen con transparencia. Fomentamos además, la solución efectiva de los conflictos que puedan surgir con nuestros grupos de interés.

Identificamos como grupos de interés a todas aquellas personas, entidades u organizaciones que mantienen algún tipo de relación con nosotros y que, además, tienen la capacidad de influir en el desarrollo de nuestras actividades comerciales. Entre estos grupos se encuentran:



Canales de diálogo con grupos de interés



El banco ha implementado diversos canales de comunicación con sus grupos de interés, entre los cuales se destacan los siguientes:



Priorización de asuntos materiales por grupo de interés

Como resultado del estudio de materialidad realizado durante este período, se identificaron seis temas con mayor nivel de importancia para nuestros grupos de interés, los cuales se incorporan de forma prioritaria en la estrategia de sostenibilidad del Banco.



Seguridad de la información y responsabilidad con el cliente.



Ética corporativa y gobernanza responsable.



Estrategia de experiencia de valor centrada en el cliente.



Liderazgo empresarial y generación de valor.



Gestión financiera sostenida y crecimiento económico.



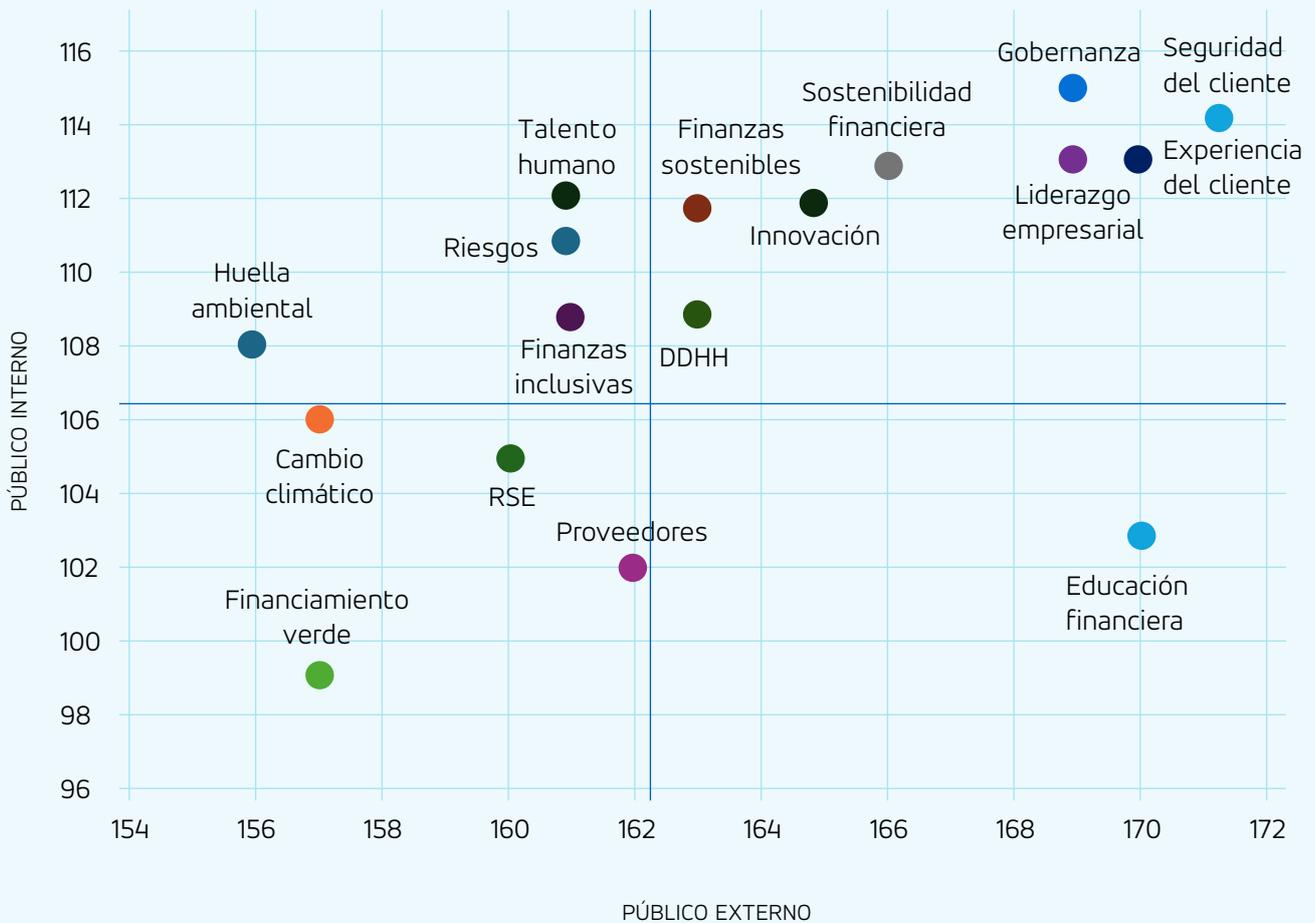
Educación financiera.

Matriz de Materialidad

GRI 2-2

Reconocemos la importancia de abordar los temas materiales que impactan directamente a nuestros grupos de interés. Mediante un proceso de consulta y análisis, hemos identificado y priorizado aquellos asuntos que son más relevantes para cada uno de ellos, enfocándonos en las áreas que inciden de manera significativa en nuestro desempeño sostenible y en el cumplimiento de sus expectativas.

Matriz Materialidad



PERFIL DE LA MEMORIA

GRI 2-3

Esta es nuestra décimo cuarta memoria de sostenibilidad y está elaborada en referencia a los estándares del GRI (*Global Reporting Initiative*) y del SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*). Es una publicación anual en la cual reportamos nuestro desempeño económico, social, y ambiental correspondiente al período de enero a diciembre del 2024.

En esta Memoria se observan algunos aspectos y lineamientos referentes a la gestión del 2025.

RELACIÓN CON PROVEEDORES



Procuramos mantener relaciones comerciales con aquellos proveedores que han adoptado códigos de conducta u otros instrumentos equivalentes, basados en buenas prácticas y que aseguren el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a su actividad.



En este sentido, llevamos a cabo procesos de calificación y selección de proveedores de manera justa y equitativa, respetando estrictamente nuestras políticas y procedimientos, con el fin de evitar situaciones que pudieran afectar a la objetividad e imparcialidad de quienes participan en ellos. Rechazamos cualquier intento de influencia o presión por parte de proveedores que busquen obtener condiciones privilegiadas o excepcionales en sus relaciones comerciales con nosotros.

Además, exigimos a nuestros proveedores el respeto a los Derechos Humanos y el cumplimiento de las condiciones laborales establecidas en el Código del Trabajo. De igual manera, comunicamos nuestros lineamientos antisoborno, los cuales deben ser acatados rigurosamente en todas las etapas de la relación comercial.



CAPÍTULO 3

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 3-3 Gestión financiera sostenida y crecimiento económico; Sostenibilidad y finanzas sostenibles



Alcanzamos nuevamente importantes resultados en nuestros principales indicadores. En lo que respecta a los depósitos, hemos logrado un monto de US\$ 6,835 millones, lo que representa un incremento de US\$ 1,355 millones, que equivale a un crecimiento del 25% con relación al mismo periodo del año anterior. Este resultado es particularmente significativo, ya que, a pesar de atravesar un contexto marcado por el rápido aumento de las tasas de interés, conseguimos consolidar la confianza de nuestros clientes.

En este sentido, uno de los rubros que mayor incidencia tuvieron en este crecimiento corresponde a los depósitos a plazo, pues reflejan un saldo de US\$ 3,763 millones; lo que representa un crecimiento anual de US\$ 1,028 millones (▲ 38%). Esta variación positiva nos ha posicionado como un aliado financiero de confianza y una entidad segura para nuestros clientes, incluso en un entorno de tasas de interés altas y, en algunos casos, homogéneas en el mercado ecuatoriano. Asimismo, los depósitos a la vista, representados por las cuentas corrientes y de ahorro, sumaron un saldo conjunto de US\$ 3,072 millones, es decir, un incremento de US\$ 327 millones (▲ 12%).

Los resultados mencionados nos permitieron cerrar el periodo con un indicador de liquidez a corto plazo del 26.46%, el más alto entre los principales bancos del país y de nuestro grupo comparativo. Con esto, nos enfocaremos en el próximo periodo en una estrategia de colocación acelerada para contribuir significativamente al desarrollo de los diversos sectores productivos del país.

Al cierre de 2024, superamos por tercer año consecutivo nuestro récord de utilidades, y nos consolidamos como la entidad líder del sistema financiero ecuatoriano, destacándonos no sólo por ser el banco con la mayor generación de utilidades, sino también, por ser el único dentro de nuestro *peer group* en registrar un óptimo crecimiento.

Estos logros reflejan nuestro esfuerzo constante por mantener un equilibrio entre rentabilidad y eficiencia, incluso en un entorno macroeconómico desafiante, que continúa presentando obstáculos en el proceso de reactivación.

Cartera total bruta		Obligaciones con el público		Utilidad neta	
2023	2024	2023	2024	2023	2024
US\$ 4,868 millones	US\$ 5,456 millones	US\$ 5,480 millones	US\$ 6,835 millones	US\$ 123 millones	US\$ 158 millones

Eficiencia y rentabilidad

Cifras expresadas en millones de US\$

Gastos en provisión de cartera



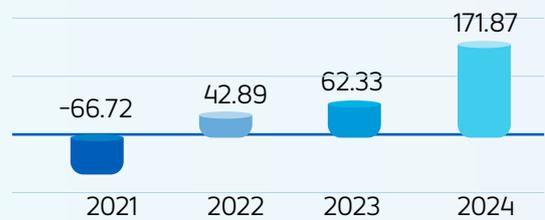
Utilidad neta



Gastos operacionales



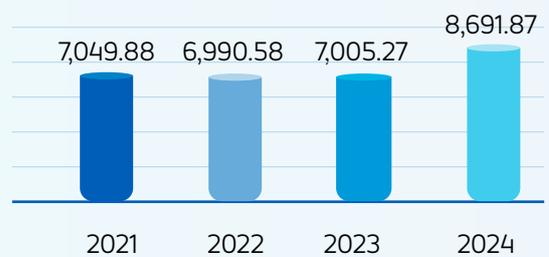
Margen operacional neto



Ingresos totales



Totales activos



Gastos totales



Estado de resultados

Estado de resultados del 1 de enero al 31 de diciembre del 2024
Cifras expresadas en millones de US\$

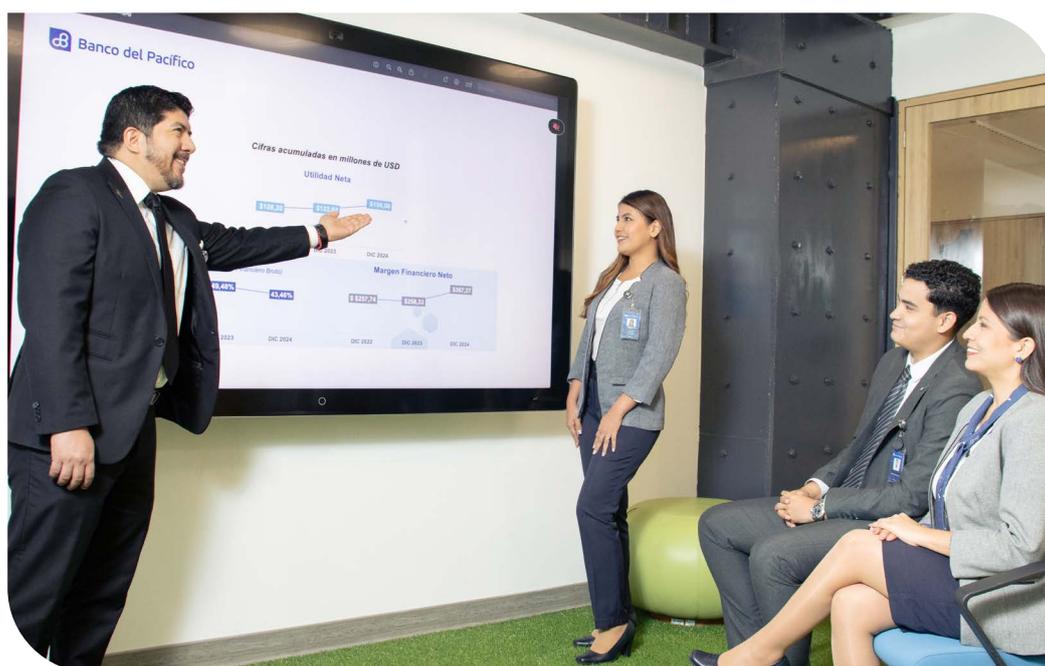
Cuenta	Descripción	Dic 2023	Dic 2024
Ingresos financieros			
51	Intereses ganados	506.82	665.22
52	Comisiones ganadas	56.60	55.44
53	Utilidades financieras	30.15	38.89
54	Ingresos por servicios	143.50	148.51
Egresos financieros			
41	Intereses pagados	232.31	333.14
42	Comisiones pagadas	58.47	46.79
43	Pérdidas financieras	1.36	0.79
Margen bruto financiero		444.94	527.35
Otros ingresos y gastos operacionales			
Ingresos operacionales			
55	Otros ingresos operacionales	25.35	36.14
Egresos operacionales			
45	Gastos de operación	181.33	193.82
46	Otras pérdidas operacionales	1.19	2.35
Margen operacional antes de provisiones		287.77	367.31
Provisión, depreciación y amortización			
44	Provisiones	186.61	160.08
4505	Depreciaciones	11.73	9.95
4506	Amortizaciones	27.10	25.41
Margen operacional neto		62.33	171.87
Ingresos y gastos no operacionales			
56	Otros ingresos	118.51	104.99
47	Otros gastos y pérdidas	17.35	56.20
48	Impuesto a la renta	40.87	62.59
Utilidad neta		122.62	158.06

Balance y resultados

Estado de situación financiera a diciembre 2024

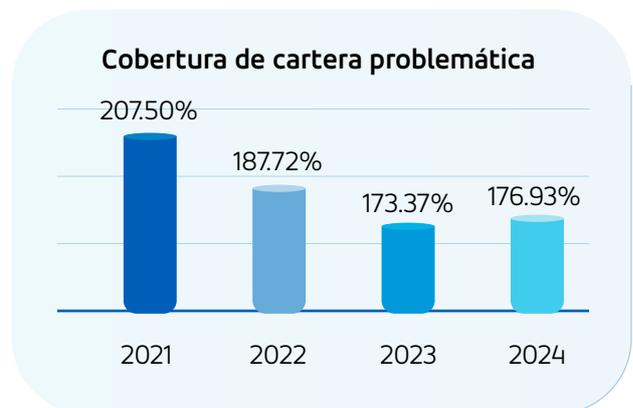
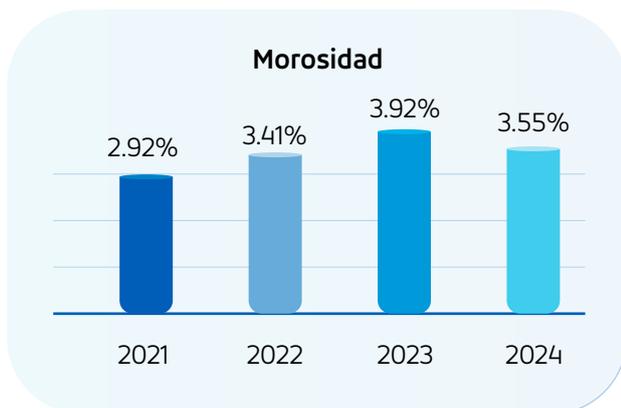
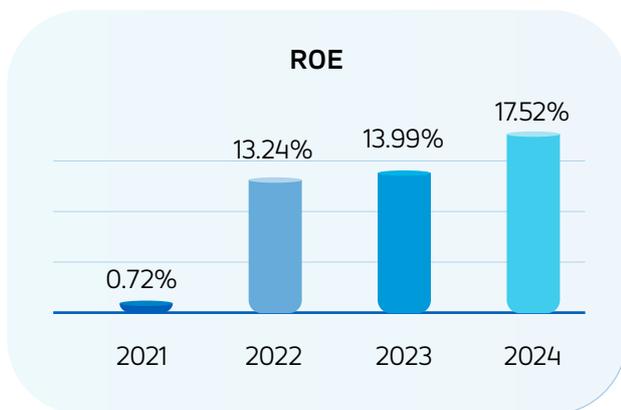
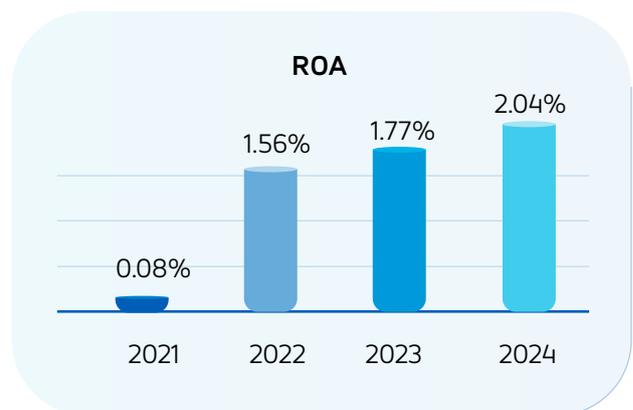
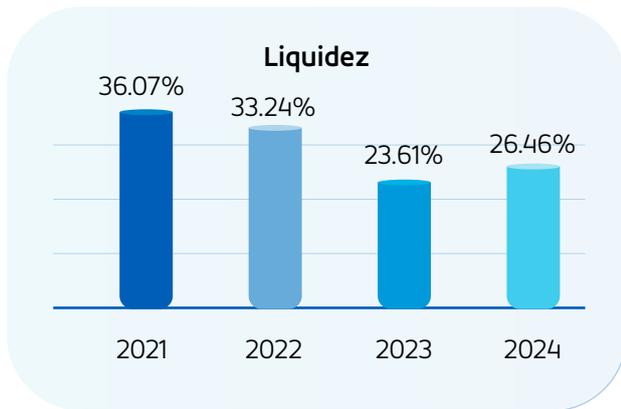
Cifras expresadas en millones de US\$

Cuenta	Descripción	Dic 2023	Dic 2024
11	Fondos disponibles	945.59	1,281.86
13	Inversiones	795.60	1,503.05
14	Cartera de créditos neta	4,536.59	5,113.68
15	Deudores por aceptaciones	5.32	2.22
16	Cuentas por cobrar	105.09	134.13
17	Bienes adjudicados	6.92	8.85
18	Activos fijos	115.79	112.84
19	Otros activos	494.36	535.25
Total activos		7,005.27	8,691.87
21	Obligaciones con el público	5,479.65	6,834.76
23	Obligaciones inmediatas	24.07	35.39
24	Aceptaciones en circulación	5.32	2.22
25	Cuentas por pagar	260.57	313.55
26	Obligaciones financieras	225.04	415.72
29	Otros pasivos	42.20	55.24
Total pasivos		6,036.84	7,656.87
31	Capital social	611.69	633.77
33	Reservas	160.16	172.43
35	Superávit por valuaciones	60.96	64.55
36	Resultados	135.61	164.25
3601	Utilidades acumuladas	12.99	6.20
3603	Utilidad del ejercicio	122.62	158.06
Total patrimonio		968.43	1,034.99
Total pasivos y patrimonio		7,005.27	8,691.87



Indicadores financieros

Estado de situación financiera a diciembre 2024



Indicadores financieros de sostenibilidad

GRI 201-1, 204-1, FS7

Cifras expresadas en millones de US\$

Indicadores significativos de sostenibilidad	2023	2024	Variación %
Valor económico generado	409.9	480.5	17.25%
Valor económico distribuido	287.2	322.5	12.27%
Gastos operacionales	110.3	109.5	-0.78%
Sueldos a trabajadores y beneficios	80.4	89.7	11.59%
Pagos a proveedores de capital	26.2	30.7	17.19%
Pagos al Estado	62.0	84.1	35.73%
Aportes a la Superintendencia de Bancos	8.3	8.4	1.60%
Aportes a la comunidad	0.1	0.1	35.76%
Valor económico retenido	122.6	158.1	28.90%

Crecimiento comercial rentable y eficiente

Segmentos de créditos

Etiquetas de fila	Número de operaciones	Monto colocado (expresado en millones de US\$)
Consumo	10,510	221.30
Inmobiliario	484	41.92
Microcrédito acumulación ampliada	21	0,27
Productivo corporativo	6,320	1,605.20
Total general	17,335	1,868.69

Cartera de consumo

Tarjeta de crédito

2023

US\$ 2,506,885,689.40

2024

US\$ 2,979,287,771.50



GESTIÓN DE RIESGOS

Importancia de la gestión de riesgos

GRI 2-25, 205-1



La administración integral de riesgos es clave dentro de nuestra estrategia institucional y del proceso de toma de decisiones, ya que tiene como objetivo prevenir pérdidas económicas y garantizar la sostenibilidad a largo plazo de nuestra institución. Con este propósito, contamos con un área de Riesgos Integrales que opera de manera independiente respecto al área comercial y operativa, reportando a través de la Vicepresidencia de Riesgos Integrales a la Vicepresidencia Ejecutiva General.

Los principales riesgos a los que nos encontramos expuestos son:



Riesgo Tecnológico y
Gestión de Continuidad
del Negocio



Riesgo de Liquidez y
Riesgo de Mercado



Riesgo de
Crédito



Riesgo Operativo



Riesgo Legal



Riesgo Ambiental
y Social

Cabe señalar que, para garantizar una gestión eficaz, disponemos de políticas, metodologías y procedimientos debidamente aprobados por el Directorio, que permiten identificar, medir, controlar y mitigar los riesgos, así como realizar un monitoreo constante de los mismos.

Gestión del Riesgo de Liquidez y Mercado

Riesgo de Liquidez



Gestionamos el Riesgo de Liquidez implementando estrategias que incluyen: el desarrollo de políticas y límites efectivos, el monitoreo continuo, el análisis de escenarios, la diversificación de fuentes de financiamiento, la gestión de activos líquidos y la realización de pruebas de estrés.



El objetivo principal de esta gestión es asegurar niveles adecuados de liquidez que nos permitan cumplir de manera eficiente las obligaciones con el público y otros pasivos financieros. Esto se logra mediante un monitoreo constante de los 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



Gestionar el Riesgo de Mercado por otro lado, implica identificar, evaluar y manejar los riesgos asociados con las fluctuaciones en los mercados financieros, como los cambios en las tasas de interés, el riesgo bursátil, tipo de cambio o los precios de los activos. Para ello, implementamos estrategias de mitigación, llevamos a cabo un monitoreo continuo y ajustamos las estrategias según sea necesario, con el fin de protegernos contra posibles pérdidas financieras.



El objetivo principal de esta gestión es mitigar los riesgos relacionados a la tasa de interés, el riesgo bursátil y el tipo de cambio, asegurando de esta manera nuestra estabilidad financiera.

Gestión del Riesgo de Crédito

Con la finalidad de prevenir pérdidas económicas debido al incumplimiento por parte del deudor en operaciones directas e indirectas, como el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas, gestionamos el riesgo de crédito mediante procesos definidos y alineados con nuestras políticas. Estos procesos permiten identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear nuestra exposición a este tipo de riesgo.

Para el análisis del riesgo de crédito, hemos establecido políticas internas como: criterios generales de aceptación, aprobación de operaciones, garantías, calificación de clientes y políticas de refinanciamientos y reestructuraciones. Además, hemos definido límites de tolerancia de cartera vencida y límites de exposición por segmento de crédito, todo esto alineado a nuestra estrategia y la normativa ecuatoriana vigente.

Con respecto a la administración de la cartera de crédito, implementamos políticas, procedimientos y reportes internos para el monitoreo de las operaciones de crédito, provisión y morosidad, considerando las siguientes etapas: otorgamiento, seguimiento, control y recuperación.



Otorgamiento



Seguimiento



Control



Recuperación

Gestión del Riesgo Operativo

La gestión de riesgo operativo está diseñada para identificar y evaluar los posibles riesgos derivados de fallas o insuficiencias en los procesos, personas, tecnología de la información y factores externos. Su principal propósito gira en torno a la creación y protección de valor, a la mejora del rendimiento y a la contribución del logro de los objetivos estratégicos.

Estos riesgos pueden ser gestionados a través de diversas estrategias, tales como aceptar, reducir, compartir o evitar. De esta manera se previenen y mitigan los riesgos y eventos.

Dentro de la metodología adoptada, se incluyen las siguientes etapas: identificación, análisis, medición, control, monitoreo y seguimiento. Éstas, permiten mitigar los riesgos que superen los niveles aceptados.

Gestión del Riesgo Tecnológico

En Banco del Pacífico llevamos a cabo una administración del riesgo tecnológico a través del seguimiento constante de indicadores, tales como la disponibilidad y la seguridad. Adicionalmente, realizamos actividades de identificación, análisis, medición y control de los riesgos asociados con la tecnología de la información, los cuales podrían tener un impacto significativo en nuestro negocio.

Para abordar el riesgo tecnológico de manera integral, consideramos tres dimensiones. En primer lugar, la infraestructura, que abarca elementos físicos como el *hardware*. En segundo lugar, analizamos el ámbito lógico, que se enfoca en el *software*, los datos y las posibles vulnerabilidades de los sistemas. Finalmente, tomamos en cuenta los riesgos asociados al factor humano, tales como errores operativos o el uso indebido de la tecnología. La interacción de estos factores genera una amplia gama de amenazas y desafíos potenciales.

En este contexto, los procesos relacionados con la tecnología de la información y la seguridad que son revisados para adoptar las mejores prácticas y estándares internacionales como:



Gestión de Continuidad del Negocio



Mantenemos la certificación de la Norma ISO 22301 Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio desde 2019.

La continuidad del negocio se define como la capacidad de la organización para garantizar la entrega ininterrumpida de productos y servicios dentro de los niveles establecidos, incluso después de un incidente. En este sentido, en Banco del Pacífico implementamos un sólido marco de Gestión de Continuidad del Negocio que se sostiene en políticas, procedimientos y la adopción de una metodología específica para gestionar la continuidad en todas sus operaciones.

Este enfoque se respalda mediante la existencia de planes de continuidad, los cuales están diseñados para asegurar que la eficiencia operativa se mantenga, incluso en situaciones adversas. Adicionalmente, se realizan de manera permanente pruebas y ejercicios de simulación con el objetivo de capacitar al personal, evaluar y mejorar los planes de continuidad de nuestro negocio.

Gestión del Riesgo Ambiental y Social



Nuestro Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) está compuesto por políticas, procedimientos y herramientas específicas para la identificación, evaluación, gestión y monitoreo de los riesgos ambientales y sociales que pueden surgir de las actividades económicas de los clientes del segmento productivo. Este enfoque nos permite obtener una visión más completa y detallada del cliente, lo cual facilita a su vez, una correcta toma de decisiones en el proceso de colocación de la cartera de crédito.

El SARAS está completamente integrado en el proceso de otorgamiento de crédito y se encuentra alineado, tanto con el marco regulatorio local, como con las mejores prácticas internacionales.

Gestión del Riesgo Legal

Con la finalidad de minimizar la probabilidad de incurrir en pérdidas derivadas del Riesgo Legal, en Banco del Pacífico hemos establecido políticas, procedimientos y metodologías para una adecuada gestión, definiendo un límite máximo de riesgo tolerado.

Como parte de la metodología, el Riesgo Legal se gestiona a través de las siguientes fases:



PREVENCIÓN DE FRAUDES

GRI 2-25, 205-1



Durante 2024, fortalecimos e impulsamos el uso de nuestros canales electrónicos, particularmente los accesibles a través de la web y los dispositivos móviles, incorporando nuevas funcionalidades que brindan a nuestros clientes un abanico más amplio de posibilidades para realizar sus transacciones de forma ágil y segura.

Este avance, sin embargo, conlleva también una mayor responsabilidad: la de proteger a nuestros usuarios frente a los riesgos asociados al fraude y a las distintas formas de estafa digital, tales como el *phishing* o el *smishing*, entre otras técnicas empleadas por ciberdelincuentes.

En este contexto, reafirmamos nuestro compromiso con la seguridad y la confianza de nuestros grupos de interés, mediante la implementación de una estrategia de prevención de fraudes. Para esto, contamos con una herramienta que nos permite detectar, investigar, responder y actuar de forma proactiva ante ciberamenazas. Esta solución nos ofrece una visión integral del riesgo asociado a las operaciones realizadas por nuestros clientes en los medios de pago, lo que facilita la identificación temprana de actividades inusuales o sospechosas.

Complementamos este esfuerzo con herramientas provistas por las franquicias de tarjetas de crédito y débito, diseñadas para combatir en tiempo real el fraude transaccional. Gracias a estas soluciones, logramos evitar operaciones sospechosas por un monto acumulado de \$4.9 millones. Estas plataformas enriquecidas con inteligencia artificial, permiten a nuestro equipo especializado en fraude, actuar de manera proactiva, apoyándose en el análisis de patrones de comportamiento que revelan posibles señales de riesgo.

Adicionalmente, continuamos utilizando una herramienta orientada a la recuperación de transacciones no reconocidas por nuestros clientes. Esta solución opera a través de una red colaborativa entre bancos y comercios, y ha permitido recuperar un total de \$1.2 millones en este tipo de operaciones. Esto no solo mejora la experiencia del tarjetahabiente, también, reduce los costos operativos y minimiza las disputas con los bancos adquirentes.



En el marco de nuestra estrategia de prevención de fraudes, hemos fortalecido significativamente los controles, en línea con el crecimiento de las transacciones digitales, tanto en nuestros canales electrónicos, como en el ecosistema de pago. Si bien este entorno conlleva una mayor exposición a delitos cibernéticos y acciones fraudulentas, la intensificación del seguimiento de estas operaciones representa una medida proactiva de protección.

Acciones para la prevención del fraude



Seguridad física y transporte de valores

Durante 2024, continuamos fortaleciendo nuestra estrategia de seguridad física y transporte de valores, para proteger a nuestros clientes, colaboradores y activos financieros ante el creciente índice delictivo que atraviesa el país.

En este sentido, reforzamos nuestros protocolos mediante la incorporación de tecnología avanzada y la optimización de nuestros procedimientos operativos. Entre las principales mejoras implementadas, destacan:

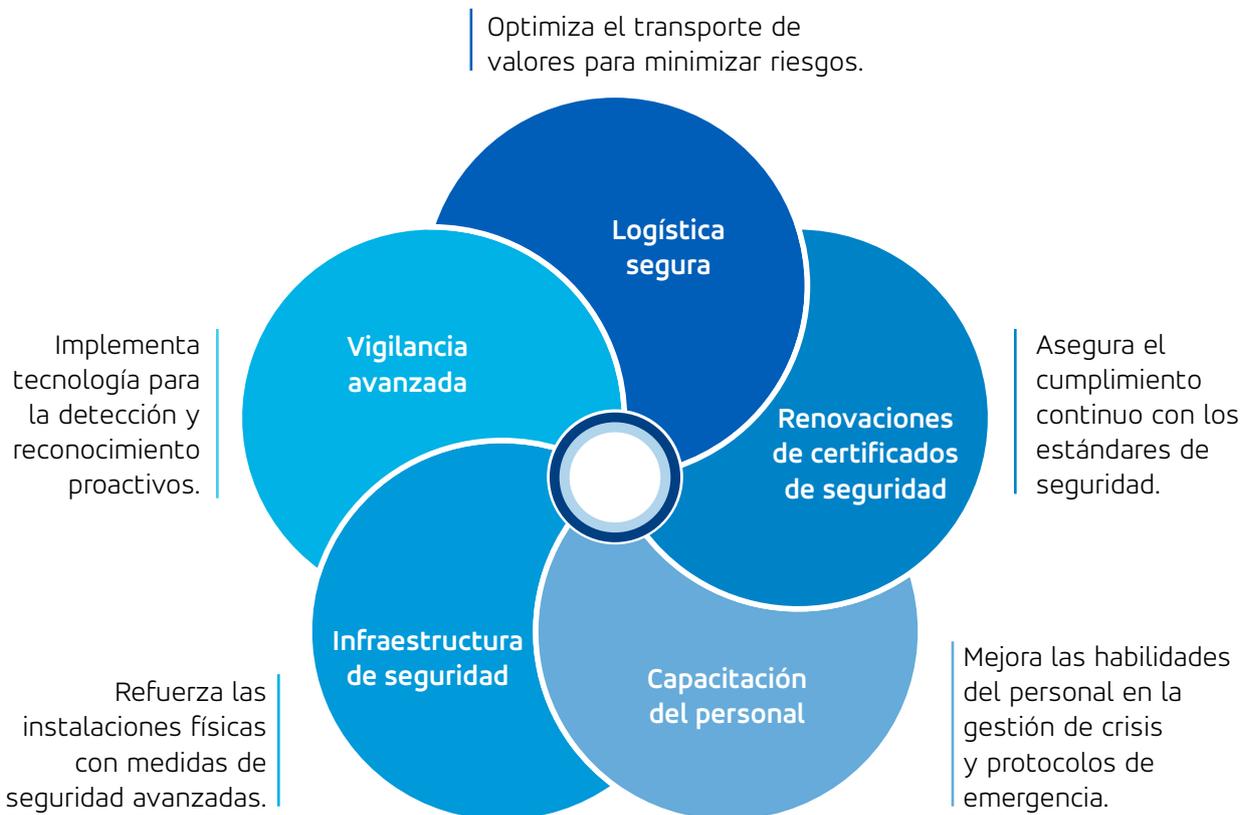
El cumplimiento total de las renovaciones de los certificados normativos de seguridad.

La capacitación continua de nuestro personal de seguridad, incluyendo entrenamientos en gestión de crisis, respuesta ante incidentes y protocolos de emergencia.

Fortalecimiento de la infraestructura de seguridad en nuestras sucursales y cajeros automáticos, con la instalación de mecanismos disuasivos adicionales y sistemas de alerta temprana.

Migración de sistema de vídeo análogo a tecnología IP, permitiendo implementar analíticas de vídeo como: detección de personas, protección perimetral y reconocimiento facial.

Continuamos comprometidos con la seguridad y la eficiencia en la logística del transporte de valores. A través de nuestro proveedor especializado, hemos fortalecido la evaluación de riesgos para garantizar que el servicio se realice bajo estrictos protocolos de seguridad, minimizando la exposición a amenazas y optimizando la gestión operativa.





CAPÍTULO 4

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

VALOR CENTRADO EN EL CLIENTE

Nuestros clientes

GRI 3-3 Estrategia de experiencia y valor centrada en el cliente



Clientes por tipo de banca

Banca Empresas

 **30,651**

Banca Personas

 **2,631,729**

Clientes por género

Masculino

 **1,198,753**

Femenino

 **1,439,470**

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

Consulta y resolución de reclamos

Ofrecemos diversos canales para la gestión de reclamos, con el propósito de abordarlos de manera eficiente y conforme a las políticas y regulaciones vigentes. Entre estos canales se incluyen: nuestro sitio web, redes sociales, atención directa de nuestros funcionarios de crédito, el centro de contacto (3731500), nuestro agente virtual Sophi, entre otros.

Durante 2024, mantuvimos nuestro compromiso con brindar la mejor experiencia posible a nuestros clientes, lo cual se refleja en los indicadores relacionados con la atención y resolución de consultas y reclamos:

Gestionamos un total de 1,764,365 interacciones con clientes a través de nuestro contact center, incluyendo llamadas telefónicas, redes sociales y correos electrónicos.

El 92.49% de estas interacciones se realizó por vía telefónica, el 3.69% a través de redes sociales y el 3.82% por correo electrónico.

Se registraron 126,035 reclamos por parte de los usuarios de nuestros servicios financieros.

Solo el 0.92% de los reclamos (1,161 casos), fueron escalados a la Superintendencia de Bancos como instancia final.

El 95.69% de los reclamos (120,601 casos), fueron resueltos directamente por nosotros.

La Superintendencia de Bancos resolvió 762 reclamos de los casos registrados.

PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y SEGURIDAD

GRI 3-3 Seguridad de la información y responsabilidad con el cliente, 2-23, 2-24



Tenemos como objetivo principal la protección de datos personales para salvaguardar la privacidad, confidencialidad y la información personal que recopilamos y gestionamos de nuestros usuarios financieros. Este compromiso se enmarca en el estricto cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD) y demás normativas aplicables.

Es así que hemos establecido políticas y prácticas internas para el manejo ético y seguro de la información personal de todos nuestros grupos de interés.

La protección de datos personales implica la implementación de controles técnicos y organizativos diseñados para minimizar los riesgos de accesos no autorizados, pérdida, alteración o divulgación indebida de información.

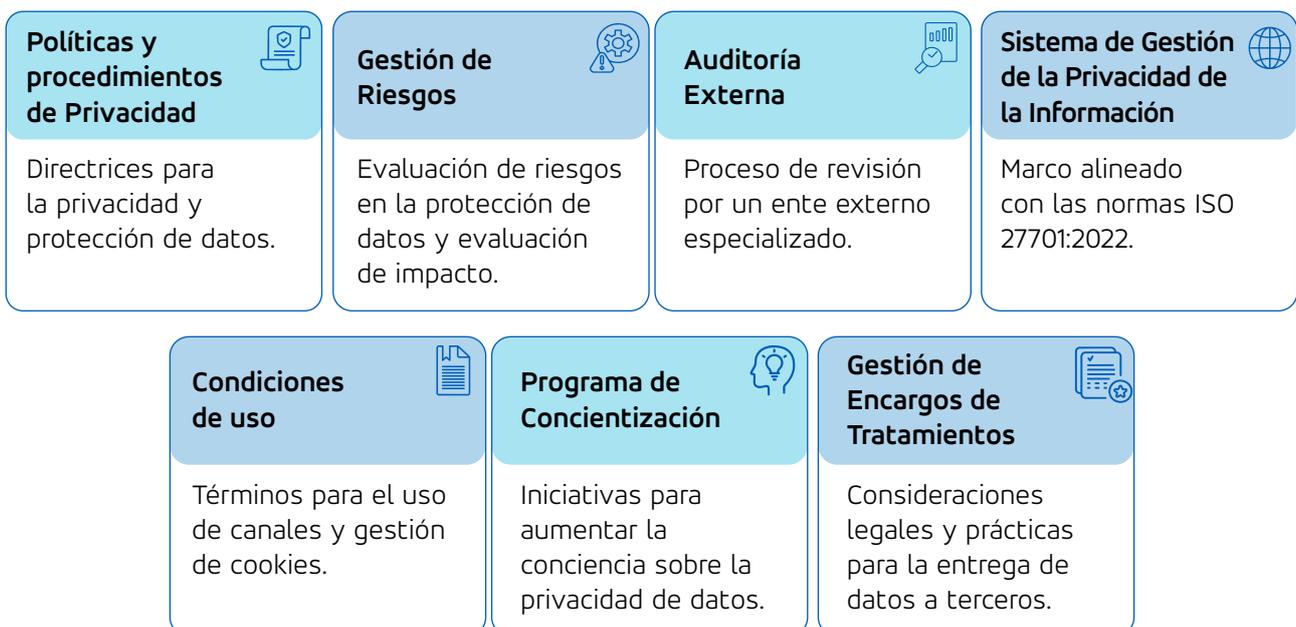
Este esfuerzo se sostiene sobre un enfoque preventivo basado en la gestión de riesgos de privacidad y protección de datos, en concordancia con nuestras Políticas de Protección de Datos, que rigen de forma transversal todas nuestras operaciones.



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

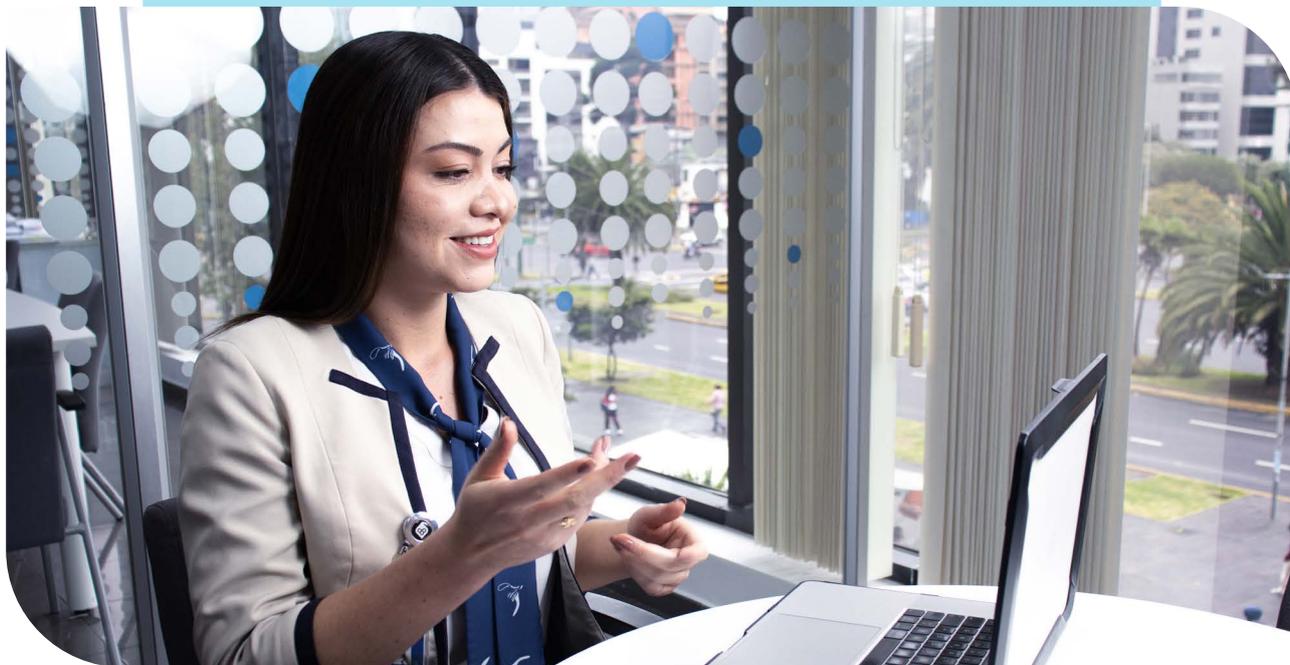
En el marco de nuestro sistema de gestión para la privacidad de la información, y como responsables del procesamiento de los datos, consideramos que los objetivos de control deben incluir: las condiciones para la recopilación y procesamiento de los datos, las obligaciones con los titulares de la información 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:



Asimismo, hemos facilitado el ejercicio de los derechos establecidos en la 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 acercarse a nuestras oficinas o escribir al correo electrónico:

protecciondatospersonales@pacifico.fin.ec



La inseguridad a nivel país: un desafío diferente

El entorno de seguridad en el país continúa representando un desafío importante para la banca. Durante 2024, hemos enfrentado retos asociados al incremento de la delincuencia organizada y ataques dirigidos a infraestructuras bancarias. Estas circunstancias nos han impulsado a redoblar nuestros esfuerzos y a proyectar acciones firmes para los siguientes años.



Seguir ampliando la cobertura de seguridad en nuestras instalaciones y en el transporte de valores, mediante nuevas inversiones en tecnología y mejoras en los procesos operativos.



Reforzar la cooperación con entidades de seguridad pública, a fin de consolidar una respuesta más efectiva y oportuna ante incidentes.



Continuar innovando y fortaleciendo las medidas de seguridad en nuestros cajeros automáticos, con el objetivo de alcanzar el 100% de nuestro parque de cajeros identificados como de alto riesgo.



Mantener la implementación de soluciones tecnológicas innovadoras, que optimicen la vigilancia y gestión del efectivo, de forma más segura y eficiente.

Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con la seguridad de nuestros clientes y colaboradores, garantizando operaciones bancarias confiables y alineadas a los más altos estándares de protección.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

GRI 3-3 Innovación y transformación digital para la competitividad, 2-6, 2-25



Tarjeta de crédito

Cerramos 2024 con un total de 1,057,750 tarjetas de crédito activas. Nuestro catálogo incluye los siguientes tipos de tarjeta:

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



Uno de los hitos relevantes del año fue la incorporación de la plataforma MasterCard Priceless, una propuesta que va más allá de las transacciones financieras, al ofrecer a los titulares de tarjetas, experiencias exclusivas y beneficios únicos. La filosofía detrás de esta iniciativa se basa en que hay experiencias que no tienen precio, y que MasterCard puede ser la llave que abre la puerta a momentos inolvidables.

A través de MasterCard Priceless, nuestros clientes acceden a eventos especiales, descuentos exclusivos, ofertas personalizadas y oportunidades únicas de viaje, gastronomía y entretenimiento.

Entre sus principales beneficios y logros destacamos:

 <p>Valor agregado para el portafolio de los clientes PacifiCard, tanto en débito como en crédito.</p>	 <p>Una propuesta diferenciadora para clientes de roles.</p>
 <p>Acceso a experiencias Priceless virtuales.</p>	 <p>Interacción con contenidos relacionados a viajes y lifestyle.</p>
 <p>Promociones y beneficios locales e internacionales.</p>	 <p>Mayor exposición de productos y servicios del banco.</p>

Tarjeta de crédito empresarial DP World

En alianza con Pacificard, DP World y Mastercard, lanzamos al mercado ecuatoriano la tarjeta de crédito empresarial DP World, la primera tarjeta diseñada especialmente para respaldar a los ejecutivos y clientes corporativos del sector logístico y portuario.

Esta tarjeta cuenta con las siguientes características:

- 01 Tarjeta de crédito con chip y tecnología contactless, que garantiza seguridad y rapidez en cada transacción.
- 02 Opción de pagos diferidos y al contado, brindando flexibilidad financiera para las necesidades de nuestros clientes corporativos.
- 03 Plan de millas, que incluye millas de bienvenida y millas adicionales por el primer consumo, junto con un plan de millas gratuito.
- 04 Beneficios de alivio financiero, ofreciendo hasta 45 días para pagar sin incurrir en mora.
- 05 Cobertura internacional, con aceptación en comercios Mastercard, tanto en Ecuador como alrededor del mundo.

Además, la tarjeta de crédito corporativa DP World, permite a los usuarios realizar pagos a través de varios canales de DP World, como el sistema de Cash Management, Intermático y el botón de pagos de DP World, simplificando la gestión financiera de los clientes del sector portuario.

Participación de mercado

En 2024, la tarjeta de crédito Pacificard se posicionó como número 1 en el ranking de saldos de cartera con respecto a sus pares principales, alcanzando una participación del 25.67%, con un saldo de \$3,119 MM.

Adquiriencia

A través de nuestros aliados, facilitamos a los comercios el cobro con tarjetas de crédito y débito. Actualmente, contamos con 189,000 establecimientos afiliados a nivel nacional, donde nuestros clientes Pacificard, pueden realizar consumos en modalidad rotativa y diferida.

Además, en respuesta a los desafíos del mercado, brindamos a las tiendas en línea de comercios nuevos y existentes, las herramientas necesarias para la adopción de medios de pago fáciles y ágiles. En la actualidad, 17,900 comercios cuentan con botones y enlaces de pago habilitados, tales como:



En conjunto con la red Datafast y con el objetivo de mejorar la cobertura y aceptación en los comercios, hemos incorporado un nuevo servicio mediante agregadores de pago, denominado “Ten Ten”. Este modelo, exitoso en otros países de la región, permite a los comercios de la base de la pirámide realizar cobros con tarjeta de crédito y débito a costos accesibles, asegurando la sostenibilidad económica del servicio y promoviendo su inclusión al sistema financiero. En 2024, habilitamos 1,500 comercios nuevos a través de este esquema.

Datafast es una empresa líder en soluciones de pagos presenciales y digitales con tarjeta de crédito y débito. Somos accionistas con el 33.33% de las acciones, mientras que el resto se distribuye en partes iguales entre dos grandes bancos del grupo de pares.

Hitos relevantes en 2024:

 PacifiCard Débito se posicionó como un producto innovador y alineado con los estilos de vida de nuestros clientes, integrando sostenibilidad y diseño en su catálogo.

 Destacamos la introducción de tarjetas sostenibles, fabricadas con un 87% de materiales degradables, priorizando así el cuidado del medio ambiente y minimizando el impacto ambiental en su producción.

 Lanzamos ediciones especiales, como la edición Messi y un nuevo modelo dirigido especialmente a mujeres, como la edición Mujer Rosada, ampliando las opciones para conectar con las necesidades y aspiraciones de nuestros clientes.

 Finalmente, renovamos nuestros diseños institucionales, incluyendo Transaccional, Dynamo y Sigma, reafirmando nuestro compromiso con la innovación y la vanguardia.

Modelo	Cantidad de tarjetas	Facturación en US\$
Tarjeta Mujer Rosada	68,329	32,468,519
Tarjeta Messi	6,222	1,722,373

Transparencia en la información

GRI 417-1, 418-1

Día tras día, nos enfocamos en mejorar la transparencia y claridad de la información que proporcionamos a nuestros clientes y usuarios. Esto se refleja en la oferta comercial de cada producto y canal disponible, así como en el estricto cumplimiento de las órdenes e instrucciones recibidas. Garantizamos información precisa y veraz sobre todos nuestros productos y servicios, respaldada por contratos que detallan claramente las condiciones de plazo, tasa de interés, gastos, deberes, responsabilidades y cualquier otra información relevante, facilitando así decisiones informadas por parte de nuestros clientes.

Asimismo, nuestra publicidad presenta de manera clara y exacta las condiciones esenciales de cada producto o servicio. Para asegurar una atención eficaz, ponemos a disposición diversos canales y medios para que nuestros clientes puedan realizar consultas o expresar cualquier inconveniente que puedan experimentar.

CANALES TRANSACCIONALES

Canales digitales

GRI 203-2, 413-1



Banca Móvil



Este canal continúa consolidándose como una herramienta clave para nuestra gestión financiera, ofreciéndoles a nuestros clientes un acceso rápido y seguro desde sus dispositivos móviles a una amplia gama de servicios. A través de nuestra aplicación, permitimos a los usuarios consultar saldos y movimientos, realizar pagos de servicios, efectuar transferencias nacionales e internacionales, bloquear tarjetas, ejecutar retiros sin tarjeta, aperturar inversiones y cuentas de ahorro, entre otras funcionalidades.

En 2024, incorporamos nuevas mejoras para ampliar nuestra oferta digital y facilitar la usabilidad de este canal.

- Ahorro programado con cargo a tarjeta de crédito para fomentar la disciplina financiera.
- Crédito Back To Back, una opción de financiamiento respaldada por inversiones.
- Pago directo, agilizando transacciones sin intermediarios.
- Avance en efectivo con tarjeta de crédito, permitiendo liquidez inmediata.
- Solicitud de tarjeta de débito, directamente desde la app.
- Transferencias por código QR, simplificando los envíos de dinero.
- Incorporación de créditos preaprobados, con disponibilidad inmediata.
- Opción de retiro o envío de tarjeta de débito al abrir una cuenta de ahorros.
- Retiros sin tarjeta en corresponsales no bancarios (CNB) a través de nuestra Banca Móvil, brindando mayor flexibilidad.

Transacciones realizadas **+ 247** millones

Clientes activos **19.04%**

Remesas

Nuestro servicio de remesas sigue siendo una alternativa confiable para los migrantes ecuatorianos que desean enviar dinero a sus familias. Los fondos pueden ser depositados directamente en nuestras cuentas o retirados en ventanillas y puntos autorizados en todo el país, garantizando rapidez y seguridad en cada transacción.

Transacciones realizadas + 54 mil

Banca Virtual Intermático



Este canal sigue evolucionando para brindar a nuestros clientes una experiencia más intuitiva y eficiente desde cualquier computadora.

A través de nuestra plataforma es posible realizar consultas, pagos de servicios, transferencias locales e internacionales, diferimiento de consumos, solicitud de chequeras, recargas celulares y mucho más.

Durante 2024, implementamos mejoras clave en su diseño y otras funcionalidades para optimizar la experiencia de nuestros usuarios.



Ahorro programado con cargo a tarjeta de crédito, promoviendo la planificación financiera.



Crédito Back To Back, permitiendo acceder a financiamiento con garantía de inversiones.



Pago directo, facilitando operaciones con mayor rapidez.



Rediseño de múltiples funcionalidades, incluyendo pagos de servicios no declarables, precancelación de diferidos, transferencias al exterior, inversiones y solicitud de tarjeta de débito.



Nuevas opciones de diferido, como Flex y Flex Plus.



Incorporación de créditos preaprobados, con disponibilidad inmediata.



Opción de retiro o envío de tarjeta de débito al abrir cuentas en línea.



Retiros sin tarjeta en corresponsales no bancarios (CNB), brindando mayor flexibilidad a las transacciones digitales.

Transacciones realizadas + 172 millones

Clientes activos 21.64%

Cash Management

 Banco del Pacífico

Maneja todos los movimientos de tu empresa desde

Cash Management



Este canal digital está diseñado para permitir a las empresas gestionar sus pagos y cobros de forma ágil y segura. Asimismo, brindamos la posibilidad de autogestión a nuestros usuarios, mediante consultas de saldos y movimientos, tanto de cuentas empresariales como de la tarjeta corporativa.

Durante 2024, implementamos mejoras en su diseño y nuevas funcionalidades, optimizando la experiencia de nuestros usuarios:

 Solicitud de certificados bancarios.

 Pago directo para transferencias en línea.

 Cotización de otras monedas para transferencias al exterior.

 Solicitud de excepción de ISD.

 Transferencias masivas al exterior.

Transacciones realizadas **+ 39** millones

Clientes activos **25.60%**

Agente virtual Sophi

 Banco del Pacífico

Realiza pagos y consultas con **Sophi**
WhatsApp 0967723442



Diseñamos este canal para interactuar directamente con nuestros clientes y proporcionarles información sobre nuestros productos y servicios. A través de Sophi, nuestra agente virtual, los usuarios pueden realizar transacciones como consultas de saldos y movimientos, entrega de claves, pagos de tarjetas de crédito y servicios básicos, localización de nuestras agencias, cajeros automáticos y corresponsales no bancarios, emisión de certificados bancarios, entre otras funcionalidades. Además, Sophi está disponible en redes sociales como WhatsApp y Facebook Messenger, brindando una atención rápida y eficiente.

En 2024, nuestra agente virtual Sophi registró un aumento del 22.58% en las interacciones en comparación con el año anterior. La consulta de saldos fue la transacción más realizada.

Promedio mensual de chats **+ 450 mil**

Nº interacciones **+ 45** millones

Canales físicos

“Tu banco aquí” corresponsales no bancarios



Nuestros puntos de atención aliados ofrecen a nuestros usuarios la posibilidad de realizar transacciones como retiros y depósitos en efectivo, pagos de tarjetas de crédito Pacificard, avances de efectivo, así como recaudaciones de cobros y pagos. Al cierre del 2024, contamos con una cobertura a nivel nacional de 8,484 corresponsales, ubicados en tiendas, cybers, mini markets, farmacias y cadenas comerciales.

Además, incorporamos a nuestro portafolio de transacciones, 24 nuevos servicios de instituciones públicas y privadas que contribuyeron a estos ingresos. Entre los más destacados se encuentran el retiro sin tarjeta, el paquete de recargas ilimitadas de Claro, el cobro del Registro Civil, IESS, entre otros servicios.

N° **5.2**
transacciones millones

Ingresos **\$1.3**
millones

Cajeros automáticos ATM's



En 2024, continuamos fortaleciendo nuestra red de cajeros automáticos, alcanzando un total de 857 equipos en operación. Ampliamos nuestra cobertura en nuevos puntos estratégicamente ubicados, con el propósito de brindar un mejor servicio a nuestros usuarios en zonas rurales o de difícil acceso.

Con el objetivo de promover el autoservicio, en el 66% de nuestros cajeros operativos ofrecemos transacciones de Cash In, como depósitos en efectivo y cheque, pagos de servicios básicos y pagos de tarjetas de crédito Pacificard. Además, en línea con nuestro compromiso con un sistema sostenible y accesible, implementamos 7 nuevos pagos de recaudaciones para servicios de automotores y peatones, pagos de municipios y centros educativos, logrando más de 59 millones de transacciones durante el año.

En definitiva, nuestra red eficiente de cajeros automáticos no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también, fortalece nuestra operación y promueve la inclusión financiera.

Kiosko de autoservicios



Nuestros kioscos de autoservicios están distribuidos en nuestras sucursales y centros virtuales, ofreciendo a nuestros usuarios múltiples beneficios, como mayor rapidez y eficiencia, facilidad de uso, una experiencia mejorada y diversificación de servicios.

A través de estos kioscos, los usuarios pueden solicitar la impresión de certificados bancarios, de tarjetas de crédito, inversiones y operaciones de crédito, realizar solicitudes de chequeras, consultar e imprimir saldos y movimientos de cuentas y tarjetas de crédito, e imprimir requisitos de productos y tarjetas de débito.

En 2024, logramos un incremento del 19.62% en las transacciones realizadas en nuestros kioscos de autoservicios, en comparación con el año anterior.

N° **+ 3**
transacciones millones

Cobertura
en kioscos **164**

Centros virtuales



Como parte de nuestro propósito de fortalecer la cobertura y accesibilidad para nuestros clientes, hemos colocado centros virtuales en localidades estratégicas. Durante 2024, inauguramos nuevos centros en las ciudades de Milagro, Villamil Playas, Santo Domingo, Cuenca y Guayaquil. Estos espacios de autoatención facilitan el acceso a nuestros servicios bancarios sin la necesidad de acudir a una sucursal.

A través de los centros virtuales, nuestros usuarios pueden realizar retiros, depósitos, pagos de servicios, cobro de cheques, impresión de certificados, solicitud de chequeras, entre otras operaciones.

Actualmente, nuestra red de centros virtuales cubre las siguientes localidades: El Puyo, Cayambe, Quevedo, Esmeraldas, Quito, Manta, Tulcán, Latacunga, La Libertad, Santo Domingo, Riobamba, Guayaquil, Machala, Babahoyo, Portoviejo, Ballenita, Durán, Daule, Salitre, Milagro, Villamil Playas, Ambato y Cuenca.

CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD BANCARIA

GRI 3-3 Seguridad de la información y responsabilidad con el cliente, 2-23, 2-24



Ciberseguridad

Mantenemos una vigilancia proactiva sobre los eventos que ocurren en nuestra infraestructura tecnológica, logrando consolidar una postura sólida en materia de seguridad cibernética que permite acciones que contribuyen de forma directa al cuidado de los activos de nuestros clientes.

Mediante el uso de herramientas de analítica de datos, inteligencia artificial y automatización, mantenemos un ciclo de mejora continua que nos permite anticiparnos a situaciones de riesgo. A través de la gestión automatizada de indicadores de compromiso, hemos analizado más de 59 billones de interacciones, optimizando nuestros tiempos de análisis y respuesta en más de 1,250 horas hombre, alcanzando tiempos de reacción inferiores a un minuto frente a posibles amenazas.

Nuestro personal especializado, altamente capacitado y respaldado por estándares y buenas prácticas, se dedica activamente a la investigación de nuevas amenazas y metodologías emergentes, con el fin de mantenernos a la vanguardia en la defensa de nuestra institución y de nuestros usuarios financieros.

Durante la operación del año 2024, destacamos los siguientes logros:

- 1 Alineamiento de herramientas y procedimientos al estándar de PCI DSS v4, fortaleciendo la confianza de nuestros clientes y aliados.
- 2 Implementación de políticas orientadas a la protección de datos sensibles, con la finalidad de mantener un alto nivel de seguridad sobre la información de nuestros clientes.
- 3 Incorporación de nuevos planes de respuesta a incidentes, que fortalecen la preparación de nuestro equipo de ciberdefensa.



**Interacciones
monitoreadas en la red**
+ 59 billones.



**Carga operativa de trabajo
optimizada**
En 1,250 horas.



Contención de *phishing*
Más de 1,500 sitios, apps y
perfiles contenidos.



Puntos clave de la gestión de ciberseguridad

Mejorar las capacidades de ciberseguridad para una mejor protección

Monitorear datos personales para prevenir vulneraciones

Implementar medidas para contener ataques de *phishing*

Fortalecimiento de herramientas de ciberseguridad

Monitoreo de datos personales

Contención de Ataques de *phishing*

Optimización de tiempos de análisis

Monitoreo de interacciones en la red

Mejoramiento de la postura de seguridad

Reducir la carga de trabajo y los tiempos de respuesta

Supervisar interacciones en la red para detectar amenazas

Automatizar la gestión de indicadores de compromiso

Seguridad bancaria

GRI 3-3 Seguridad de la información y responsabilidad con el cliente



Abordamos la seguridad desde un enfoque integral. Nuestra estrategia de seguridad bancaria busca garantizar altos niveles de protección, tanto en el ámbito físico, como en el digital. Gestionamos información confidencial y crítica de nuestros usuarios financieros, como datos personales, transacciones, registros e información financiera, por lo que la aplicación de estrategias de seguridad cibernética es esencial para prevenir ataques que puedan derivar en pérdida de datos, robo de identidad, fraudes financieros o interrupciones en nuestros servicios.

Sabemos que la confianza en el sistema financiero está directamente relacionada con la seguridad de los datos, por ello, protegemos los activos financieros de nuestros clientes, contribuyendo a la estabilidad económica y fortaleciendo la confianza en nuestro sector, mediante una gestión responsable de la ciberseguridad.

En cumplimiento con el ente regulador, mantenemos informados permanentemente a nuestros clientes sobre las medidas de seguridad que se deben tener en cuenta al momento de efectuar transacciones a través de los canales electrónicos o mediante tarjetas de pago.

Durante 2024, nuestras acciones en materia de seguridad incluyeron:

 Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

 Gestión activa de incidentes de ciberseguridad.

 Auditorías externas para el cumplimiento de PCI DSS y SWIFT CSP, buenas prácticas para el uso de las tarjetas de pago y el intercambio transaccional.

 Responsabilidad proactiva en la privacidad y la protección de datos personales.

 Implementación de mecanismos de inteligencia de amenazas y protección para nuestra infraestructura tecnológica y física.

 Reforzamiento de la resiliencia cibernética en nuestros canales digitales y servicios críticos.

Gobierno de seguridad de la información

El Gobierno de seguridad de la información en Banco del Pacífico es un pilar fundamental para la protección de datos sensibles y la consolidación de la confianza de nuestros usuarios financieros, en un entorno altamente regulado y expuesto a ciberamenazas.

Gestionamos de manera estratégica los riesgos asociados al acceso y procesamiento de información financiera, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos críticos, lo que nos permite garantizar la continuidad de nuestros servicios bancarios, así como cumplir con las normativas sectoriales que refuerzan la confianza en el ecosistema financiero nacional.

En un entorno digital en constante evolución, una adecuada gobernanza en materia de seguridad y privacidad no solo protege nuestros activos financieros e informativos, sino que también, impulsa la competitividad y la sostenibilidad de nuestra institución. Siempre comprometidos con mantener la tranquilidad y satisfacción de nuestros clientes, destacamos las siguientes acciones en el marco de la seguridad digital:



Cumplimiento de normativas y estándares

Aseguramos el cumplimiento de leyes, regulaciones y estándares relevantes en materia de seguridad, incluyendo normativas específicas de la industria y requisitos legales.



Concientización y formación

Educamos a nuestros colaboradores y usuarios financieros sobre buenas prácticas de seguridad y comportamientos responsables frente a posibles amenazas.



Auditoría y monitoreo

Realizamos auditorías regulares y monitoreos continuos para asegurar el cumplimiento de nuestras políticas de seguridad, identificar posibles vulnerabilidades y detectar actividades sospechosas.



Desarrollo de políticas y procedimientos

Establecemos políticas de seguridad claras y procedimientos operativos estándar para guiar nuestras prácticas institucionales en toda la organización.



Colaboración con otras áreas del banco

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



CAPÍTULO 5

CULTURA ORGANIZACIONAL

GESTIÓN DEL TALENTO

GRI 3-3 Gestión sostenible del talento y bienestar laboral, 2-7, 2-23, 2-24



Nuestros colaboradores

Nos caracterizamos por contar con una cultura organizacional sólida, construida sobre principios y valores que priorizan el bienestar de quienes forman parte de esta gran familia. Reconocemos a nuestro equipo como un pilar fundamental para el desarrollo y el éxito de nuestra institución, por lo que trabajamos constantemente en impulsar su crecimiento profesional y personal. Asimismo, nos comprometemos a mantener altos estándares en salud y seguridad laboral, asegurando un entorno de trabajo óptimo para todos nuestros colaboradores.



Total de colaboradores
2,522

Colaboradores por género

1,107
Masculino

1,415
Femenino

Distribución de la plantilla por nivel jerárquico, edad y género

Categoría laboral	Nivel jerárquico	18 a 30 años		31 a 50 años		51 en adelante		Total
		Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Operativo	1	269	221	50	68	0	19	627
Administrativo	2	203	163	244	139	8	14	771
Mandos medios	3	80	68	423	333	29	22	955
	4	0	0	30	17	12	9	68
	5	0	0	39	18	17	10	84
Alta gerencia	6	0	0	0	3	9	3	15
Dirección	7	0	0	0	0	2	0	2
Total		552	452	786	578	77	77	2,522

Número de colaboradores por región, edad y género

Región	18 a 30 años		31 a 50 años		51 en adelante		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Costa	377	320	492	400	55	63	1,707
Insular	10	5	12	4	1	1	33
Sierra	165	127	282	174	21	13	782
Total	552	452	786	578	77	77	2,522

Nuevas contrataciones por región, edad y género

Región	18 a 30 años		31 a 50 años		51 en adelante		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Costa	95	83	17	26	0	0	221
Insular	1	2	0	1	0	0	4
Sierra	47	28	4	4	0	0	83
Total	143	113	21	31	0	0	308

Rotación general

Área	Total a Dic. 2023	Total a Dic. 2024	Diferencia	Factor EM	Ingresos + egresos	Rotación acumulada
Indicador de rotación	2,451	2,522	71	2,486.5	584	23.49%
Promedio de rotación anual						1.96%

Ingresos y salidas de colaboradores

Ingresos **308**

Salidas **276**

Nuestra principal fuente de reclutamiento proviene de nuestro propio equipo. Contamos con un riguroso proceso de selección interna que incluye evaluaciones psicométricas y técnicas, que aseguran que cada nuevo reto profesional sea asumido por personas altamente calificadas y comprometidas con nuestra visión.



DESARROLLO PROFESIONAL

Formación y desarrollo de habilidades

GRI 404-1, 404-2



En este período, dimos un paso importante en nuestro compromiso con el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, implementando un plan de desarrollo integral enfocado en fomentar su participación y formación continua. Este plan fue diseñado para responder a las distintas necesidades formativas dentro de la organización, y al mismo tiempo, para contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas de cada uno de nuestros equipos.

Uno de los principales hitos alcanzados fue la participación del 92% de nuestra nómina en programas, cursos, talleres y otras actividades formativas, representando un incremento del 45% respecto al periodo anterior. Esta participación significó un total de 52,349 horas de capacitación técnica y en habilidades blandas, cifra que supera en un 44% las horas registradas en 2023, con una planificación de 831 capacitaciones a lo largo del año.

Como parte de nuestra estrategia de desarrollo y mejora continua, dimos inicio al despliegue de nuestras Escuelas de Liderazgo, enfocadas en fortalecer un perfil de liderazgo alineado con la cultura del banco. En esta primera etapa, participaron 148 colaboradores distribuidos en cinco grupos, conformados por gerentes nacionales, subgerentes y jefes de distintas áreas de la organización.

Paralelamente, implementamos las Escuelas Comerciales, conformadas por varios programas diseñados con el fin de potenciar las habilidades de negociación y ventas de servicios bancarios, dirigidos al equipo de Cajas, a los nuevos colaboradores y a las promociones internas del área de Negocios.

Durante 2024 brindamos las siguientes horas de capacitación:

Tipo	Nº de capacitaciones	Nº de horas formativas
Comercial	113	26,527
Operativo	718	25,822
Normativo	18	41,670
Total	849	94,019

Número de personas capacitadas

Comercial	1,519, que representan el 95% de la nómina de BdP.
Operativo	789, que representan el 85% de la nómina de BdP.
Normativo	2,315, que representan el 99% de la nómina de BdP.

Las capacitaciones normativas están dirigidas a todo nuestro personal.



Retribución

GRI 2-19, 2-20

Aplicamos de manera rigurosa nuestra Política de remuneración, que garantiza el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidas en el Código de Trabajo, el IESS, el SRI y el Mandato constituyente N°2, así como en los decretos y registros oficiales que rigen la actividad laboral en el país. Esta política se aplica, tanto para los miembros de nuestro Directorio, como para los distintos niveles jerárquicos de la organización.

Para definir la compensación de nuestros colaboradores, realizamos un análisis interno de cargos que contemplan una escala salarial acorde con las funciones y responsabilidades de cada puesto. Este proceso nos permite garantizar la equidad interna y la competitividad en relación con el mercado laboral.

BIENESTAR LABORAL Y CALIDAD DE VIDA

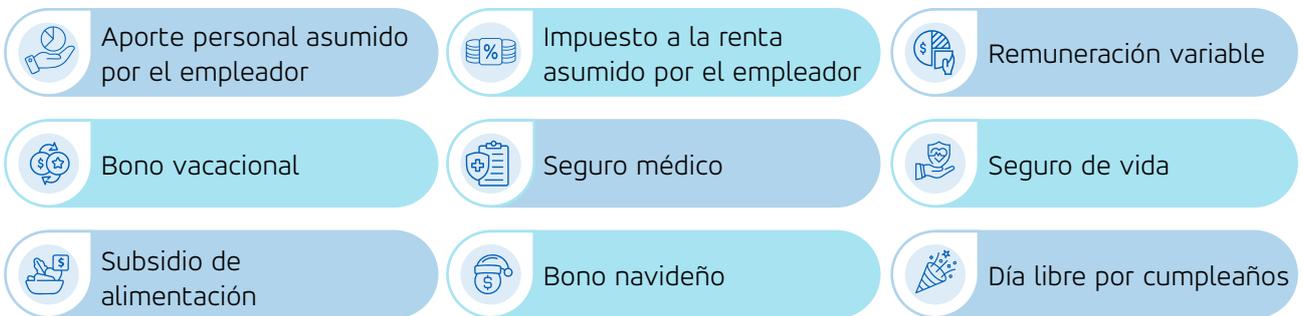
GRI 2-23, 2-24, 401-2, 401-3



El bienestar laboral y la calidad de vida de nuestros colaboradores constituyen un eje primordial para alcanzar el éxito institucional. Estamos convencidos de que, cuando las personas disfrutan de un entorno laboral saludable y equilibrado, su calidad de vida mejora significativamente, y esto se ve reflejado en sus actitudes, desempeño, salud física y mental.

Entre los principales beneficios que ofrecemos en pro del bienestar de los colaboradores, se destacan:

Beneficios corporativos



Actualmente, ofrecemos una variedad de licencias a nuestros colaboradores, con el objetivo de brindarles el apoyo necesario para atender sus diversas necesidades.

Licencia por matrimonio

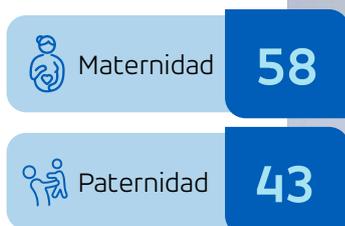
Licencia por estudios

Licencia por calamidad doméstica

Licencias por maternidad y paternidad

En línea con la normativa legal vigente, otorgamos a nuestros colaboradores las licencias de maternidad y paternidad que les corresponden. Durante 2024, 58 colaboradoras hicieron uso de su licencia de maternidad, mientras que 43 colaboradores accedieron a su licencia de paternidad. Cabe señalar que solo tres de nuestras colaboradoras solicitaron una extensión de su licencia de maternidad, sin remuneración, para continuar con el cuidado de sus hijos.

Total de licencias



Lactarios

Estamos comprometidos con el bienestar de nuestras colaboradoras y con el cumplimiento de la normativa legal vigente. Por eso, contamos con tres lactarios a nivel nacional en Quito, Guayaquil e Ibarra. Los dos primeros se encuentran certificados, mientras que el tercero se encuentra en proceso.

Estos espacios han sido diseñados para ofrecer un entorno seguro, cómodo y acogedor, donde las madres puedan realizar actividades relacionadas con la lactancia materna durante su jornada laboral. De esta manera, promovemos activamente esta práctica y facilitamos la conciliación entre la vida laboral y familiar.

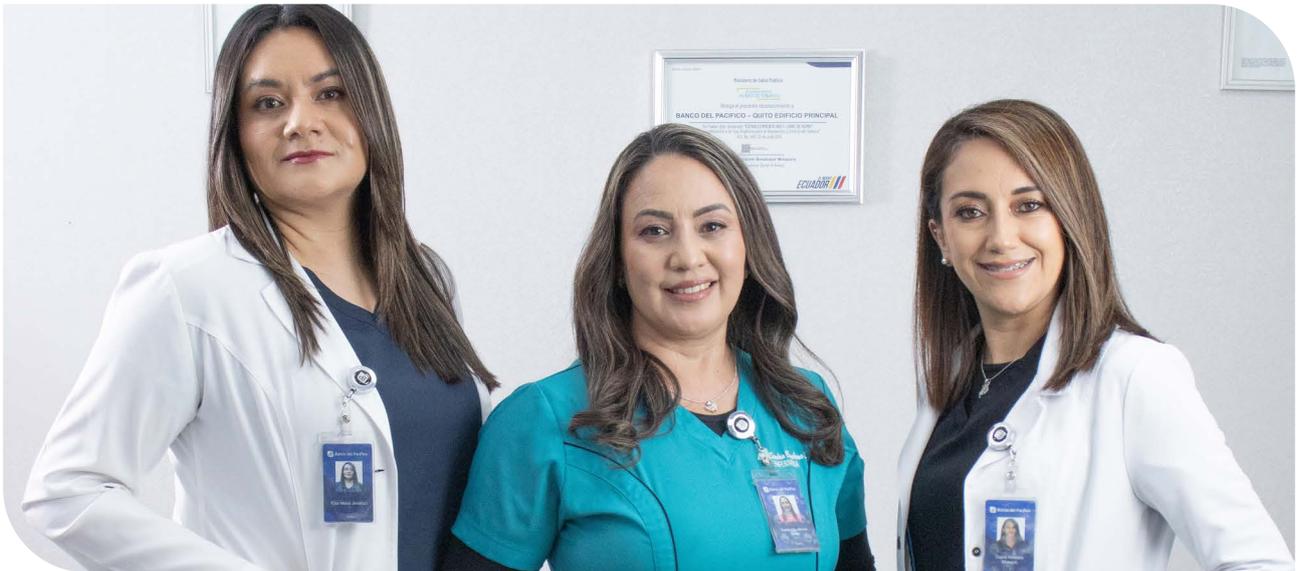
Como institución, acompañamos de cerca el proceso de reintegro laboral de nuestras colaboradoras tras su licencia de maternidad, realizando valoraciones que no solo garantizan su bienestar, sino que también ofrecen orientación sobre los beneficios de la lactancia materna, el uso adecuado del banco de leche, la alimentación en las primeras etapas de vida de sus hijos, y los derechos y beneficios establecidos por ley en este periodo. Además, organizamos dos charlas informativas anuales, en los meses de mayo y agosto, enfocadas en el cuidado del bebé y la promoción de la lactancia materna.

Guarderías

Actualmente, mantenemos el beneficio de guardería para los hijos e hijas de nuestros colaboradores, el cual es cubierto al 100% por el banco. Este beneficio incluye: matrícula, pensión, alimentación, cuidado vespertino, así como actividades diseñadas para estimular el desarrollo psicomotriz de los niños y niñas.

Salud y seguridad ocupacional

GRI 403-1, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-8, 403-9, 403-10



Seguro médico

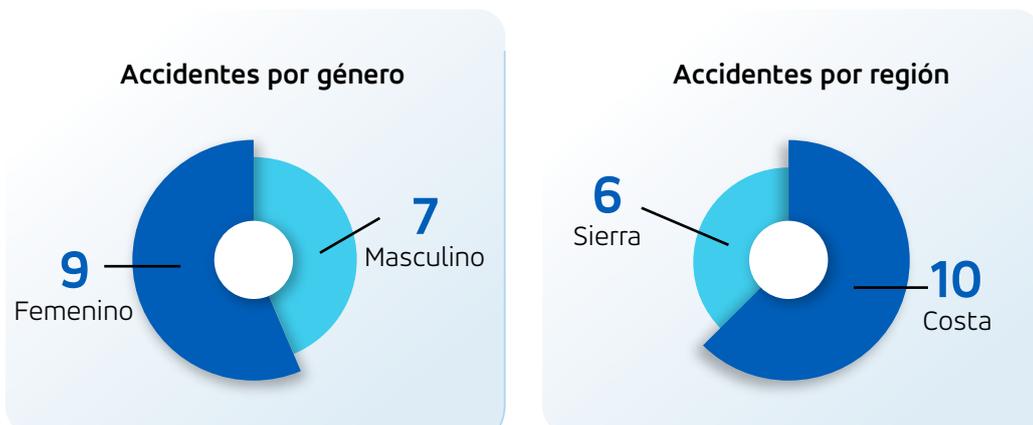
Apostamos por el cuidado integral de quienes forman parte de nuestra institución. Por ello, asumimos el 100% del seguro médico privado para nuestros colaboradores y sus dependientes. En el caso de sus hijos e hijas, este beneficio se mantiene vigente hasta los 24 años 11 meses de edad, siempre que no cuenten con una afiliación al seguro social, ni se encuentren laborando.

Nivel jerárquico	Tipos de seguros	
1, 2, 3	Seguro médico nacional	Seguro de vida
4, 5, 6	Seguro médico nacional e internacional	

Accidentes laborales

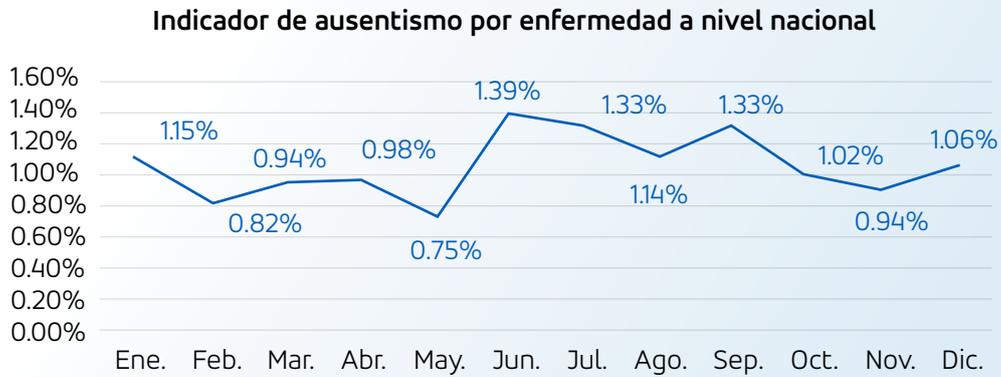
En el transcurso del año 2024, registramos un total de dieciséis accidentes laborales. De estos, cuatro fueron clasificados como accidentes in itinere, mientras que los doce restantes ocurrieron durante la jornada laboral.

Como resultado, se obtuvo un índice de frecuencia de accidentes laborales de 0.67, lo que nos motiva a seguir fortaleciendo nuestras medidas de prevención y seguridad en el entorno de trabajo.



Ausentismo

Las principales causas del ausentismo por enfermedad en nuestro equipo fueron de origen respiratorio, registrando un mayor índice durante el mes de junio. Este aumento se debe principalmente a los cambios estacionales.



Campaña de vacunación

Como parte de nuestro compromiso con la salud de nuestros colaboradores, organizamos campañas de vacunación contra la influenza en colaboración con el Ministerio de Salud Pública, de acuerdo con la disponibilidad de vacunas, en las siguientes localidades:

Localidad	N° de colaboradores vacunados contra la influenza
Guayaquil	180
Manta	45
Machala	38
Portoviejo	36
Santo Domingo	64

La salud y el bienestar de nuestros colaboradores son fundamentales, por lo que hemos implementado una serie de iniciativas enfocadas en cuidar su calidad de vida, que van desde programas preventivos, hasta estrategias de comunicación interna. Estas acciones reflejan nuestro compromiso con el bienestar integral de nuestro equipo y la construcción de un entorno laboral saludable y pleno para todos.

Vigilancia de la salud

Anualmente, llevamos a cabo exámenes preocupacionales, así como valoraciones de reintegro para aquellos colaboradores que presentan ausentismo por enfermedad superior a 15 días o por motivos de maternidad.

Comunicación interna

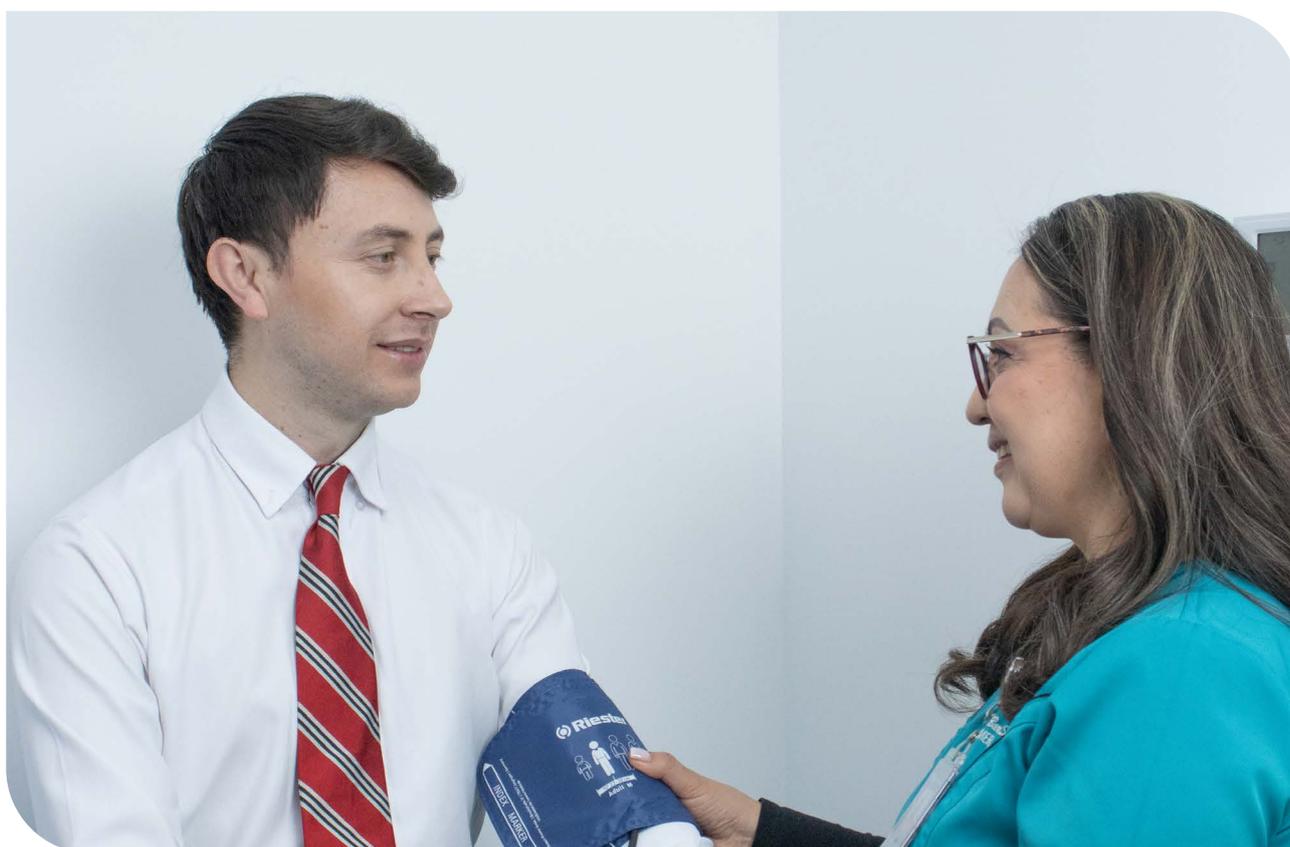
Mantuvimos una comunicación constante con nuestros colaboradores a través de informativos internos sobre temas de salud, cuidado, nutrición y bienestar.

Exámenes periódicos

Como parte de nuestro compromiso, iniciamos en octubre de 2024 la primera fase del programa de exámenes periódicos, dirigido al personal clave de diversas áreas: el departamento de Servicios Monetarios, el área de Cobranzas, el departamento de Contact Center de Canales Financieros y el departamento de Control y Soluciones Operacionales del área de Operaciones Integrales.

Exámenes periódicos			
Región	Programados	Realizados	Porcentaje de cumplimiento
Costa	297	273	92%
Sierra	95	95	100%
Total	392	368	94%

El objetivo principal de este programa es identificar y prevenir los riesgos en su salud, y contribuir a la mejora continua de su calidad de vida.



Programa de nutrición

En 2023, lanzamos el programa de intervención nutricional mediante un streaming dirigido a todos nuestros colaboradores, el cual estuvo disponible hasta el mes de marzo del 2024.

Para ser partícipes de esta iniciativa de manera presencial, los colaboradores debieron inscribirse durante un periodo de dos semanas en las ciudades de Quito y Guayaquil. Cabe señalar que, a partir de los resultados de los exámenes periódicos del año 2023, se identificó al personal que presentaba sobrepeso y obesidad, y se los motivó a que formen parte del programa nutricional.

Participantes del Programa de Nutrición Guayaquil

Clasificación según IMC	N° de Colaboradores activos con corte a marzo 2024	Pacientes intervenidos	Casos positivos
Obesidad grado I	205	198	36
Obesidad grado II	58	57	11
Obesidad grado III	16	16	4
Peso Bajo	12	12	0
Peso normal	212	207	33
Sobrepeso	475	449	68
Total	978	939	152

Participantes del Programa de Nutrición Quito

Clasificación según IMC	N° de Colaboradores activos con corte a marzo 2024	Pacientes intervenidos	Casos positivos
Obesidad grado I	44	44	5
Obesidad grado II	7	7	2
Obesidad grado III	2	2	0
Peso bajo	5	3	1
Peso normal	63	57	8
Sobrepeso	196	161	18
Total	317	274	34

Los participantes recibieron valoraciones personalizadas, educación nutricional y un menú adaptado a sus necesidades, así como también, acceso a la aplicación Nutrimind, donde podían realizar sesiones de actividad física, recibir coaching, hacer seguimiento de sus avances, entre otras.

Pausas activas

Promovimos las pausas activas con el apoyo de prestadores externos, visitando regularmente cada una de las áreas en nuestros edificios principales de Guayaquil y Quito.

Programa de riesgo psicosocial

Contamos con un Programa de riesgos psicosociales, a través del cual ofrecemos asistencia de Telemedicina Psicológica a aquellos colaboradores que presentaron novedades en la encuesta de riesgo psicosocial realizada en 2023, y a aquellos que han requerido apoyo psicológico por diversas situaciones identificadas por los médicos y trabajadoras sociales.

A continuación, se detalla el número de colaboradores que finalizaron sus sesiones durante 2024:



Charlas de salud mental

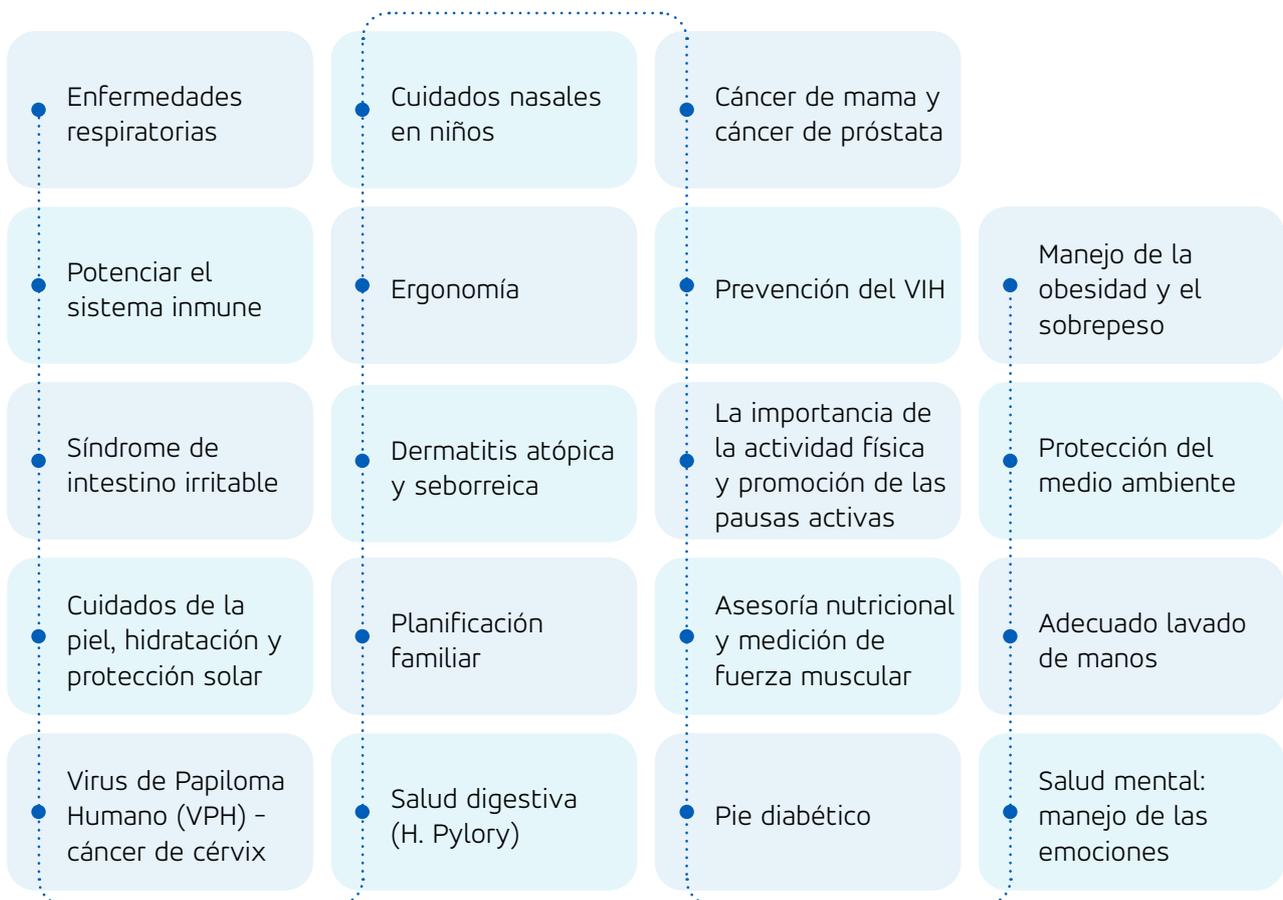
En el primer semestre del 2024, nuestro equipo de Bienestar y Seguridad Ocupacional implementó una actividad clave dentro del programa “Bdp te Quiere Sano”, que consistió en la realización de cinco charlas enfocadas en la gestión emocional y resiliencia.

Estas charlas fueron dictadas a nivel nacional por la Psicóloga y Magíster en Terapia Familiar Sistémica y de Pareja, Nubia Isabel Pesántez Hurtado, con la participación presencial y virtual de nuestros colaboradores. Es importante mencionar que, al final de cada charla, se aplicó una encuesta de satisfacción para medir la percepción de los participantes sobre el contenido y la calidad de las sesiones.

TEMAS
Salud mental y las emociones
Ansiedad, depresión y otros trastornos de salud mental
Ataque de pánico
Culpa, rabia y frustración
Importancia del autocuidado emocional

Además, en el mes de octubre realizamos la Casa Abierta de Salud en nuestras localidades de Quito y Guayaquil. El objetivo principal de esta actividad fue promover la salud entre nuestros colaboradores mediante charlas breves y actividades recreativas, acompañadas de stands dedicados a temas de salud y actividad física.

Durante el evento, se abordaron diversos temas de interés, incluyendo:



Comité paritario de seguridad y salud

La seguridad y el bienestar en el trabajo no son solo una obligación legal, sino también una responsabilidad compartida que impacta directamente en la vida de cada uno de nuestros colaboradores. Escuchar sus ideas y preocupaciones en relación con la seguridad y la salud ocupacional, ayuda a crear un ambiente laboral más seguro y fortalece el sentido de pertenencia y compromiso.

Un entorno laboral donde los empleados se sienten cuidados y valorados contribuye a reducir el ausentismo, mejora la motivación y favorece la estabilidad del equipo. Además, sus aportes pueden ser claves para mejorar y adaptar nuestras políticas de seguridad a las necesidades reales del día a día.

Número de
colaboradores

Representados en
organismos paritarios

2,282

Total
(diciembre/2024)

2,522

*El porcentaje de colaboradores representados en organismos paritarios es del 90.48% del total de colaboradores, con corte al mes de diciembre de 2024.

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 401-3, 405-1, 406-1



El compromiso con la inclusión y la equidad es un principio fundamental dentro del Código de Ética de nuestra empresa, garantizando un entorno de trabajo donde todas las personas tengan igualdad de oportunidades para su desarrollo profesional, de acuerdo con los lineamientos establecidos en nuestras políticas internas.

Este marco normativo asegura un trato justo y libre de discriminación, promoviendo el respeto hacia la diversidad de identidades, creencias y características individuales. Para fomentar un ambiente laboral inclusivo, prohibimos cualquier acto de acoso o discriminación basado en raza, religión, género, edad, discapacidad, orientación sexual, origen étnico, nacionalidad o cualquier otra condición social, política o filosófica.

Asimismo, nuestra Política de Gestión de Talento promueve procesos de contratación y desarrollo profesional equitativos e inclusivos, garantizando la integración de personas pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad, como mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, personas con discapacidad, afrodescendientes e indígenas, respetando sus derechos, culturas y tradiciones.

Colaboradores en situación de vulnerabilidad por edad y género

Condición	18 a 30 años		31 a 50 años		51 en adelante		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Discapacidad	6	2	31	20	3	6	68
Embarazo	40	0	30	0	0	0	70
Enfermedades preexistentes	9	8	45	18	9	15	104
Periodo de lactancia	25	0	26	0	0	0	51
Licencias de maternidad	29	0	29	0	0	0	58

Hitos del 2024

Diagnóstico de cumplimiento de la norma ISO 45001:2018 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)

Reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar de todas nuestras partes interesadas y con la prevención de lesiones y deterioro de la salud de nuestros colaboradores. En línea con este compromiso, durante el mes de diciembre realizamos un diagnóstico de cumplimiento respecto a los requisitos de la norma ISO 45001:2018, el cual sirvió para elaborar un plan de acción para 2025, con miras a obtener la certificación.

Certificado “Establecimiento 100% Libre de Humo”

Durante este año, recibimos importantes reconocimientos por parte del Ministerio de Salud Pública, tales como el “Establecimiento 100% Libre de Humo” en nuestros edificios principales de Quito y Guayaquil, hito que destaca nuestros esfuerzos por ofrecer un entorno de trabajo saludable y seguro para todos.

Y, asimismo, el reconocimiento por contar con una Sala de Apoyo a la Lactancia Materna Permanente, lo que reafirma nuestro compromiso con la salud y el bienestar de nuestras colaboradoras y sus hijos/as. Este logro refleja nuestro compromiso con la promoción de una cultura organizacional que respeta y apoya a la maternidad y al desarrollo infantil.





CAPÍTULO 6

IMPACTO EN LA COMUNIDAD

EDUCACIÓN FINANCIERA

GRI 3-3 Desarrollo financiero inclusivo y sostenible, Educación financiera, Huella ambiental, 2-23, 2-24, 2-25, 203-1, 302-1, 303-5



Gestión Social y Ambiental

Promovemos la sostenibilidad y la responsabilidad social, en línea con nuestra misión de impulsar el desarrollo del país. Contamos con diversas iniciativas y programas diseñados para fortalecer la conciencia y el compromiso con el manejo de las finanzas personales, tanto en nuestros clientes, como en los usuarios del sistema financiero.

Entre ellos, se destaca nuestro programa de educación financiera, cuyo propósito es generar conciencia y fomentar el hábito del ahorro basado en valores. Esta iniciativa representa un pilar clave dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad.

De igual manera, la gestión ambiental forma parte esencial de este enfoque. Por ello y conscientes de su importancia, hemos implementado medidas orientadas a reducir nuestro impacto en el entorno, a través del uso eficiente de recursos como la energía, el agua, el papel, y una adecuada gestión de residuos.

A partir de nuestros programas e iniciativas de Educación Financiera, este año 2024 alcanzamos un hito significativo: superamos las 100 mil personas capacitadas desde el inicio de nuestras actividades formativas en 2010.

Histórico de personas capacitadas



En este periodo, capacitamos a un total de 17,286 personas a nivel nacional, de las cuales el 57% fueron mujeres. Estas actividades formativas llegaron a diversas localidades como: Ambato, Babahoyo, Cuenca, Durán, Esmeraldas, Guayaquil, Ibarra, Loja, Machachi, Machala, Manta, Milagro, Quito, Riobamba, Salinas, Samborondón, Santa Cruz (Galápagos), Santo Domingo, entre otras.

Formación en educación financiera:

15 Provincias

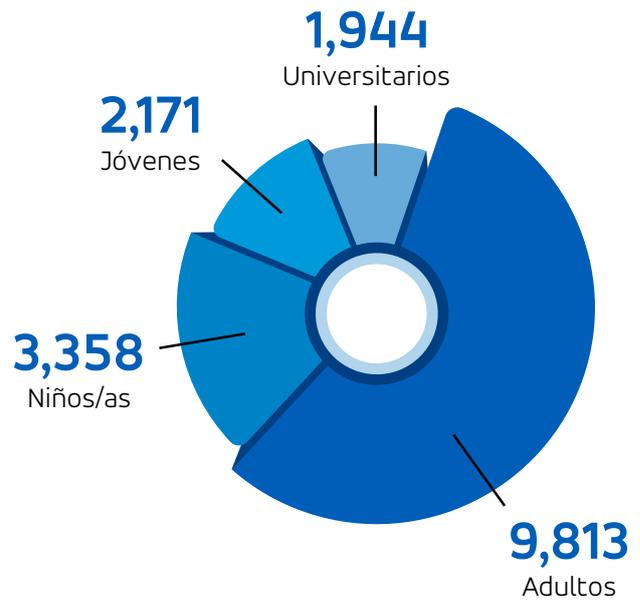
En 2024 capacitamos

- 42 Empresas e Instituciones
- 9 Universidades
- 286 Charlas Impartidas
- 42 Unidades Educativas
- 57% Mujeres
- 6 Fundaciones u Organizaciones Sociales

Desde 2010 a 2024

- Más de 200 empresas capacitadas
- Más de 200 unidades educativas formadas
- Más de 1,400 charlas realizadas

Personas capacitadas en 2024



“Aprendo con mi Banco Banco”

Durante el último año llevamos a cabo capacitaciones dirigidas a un total de 3,358 niños/as y 1,944 jóvenes. Estas actividades se desarrollaron a través de 115 talleres, impartidos en 42 instituciones educativas a nivel nacional.



**Aprendo con
mi Banco Banco**

Los talleres abordaron temas como: la historia del dinero, la importancia del ahorro, el buen uso de los recursos financieros y el emprendimiento. La elección de estos contenidos se hizo con la finalidad de proporcionar a los participantes herramientas esenciales para su desarrollo financiero y personal, fomentando desde temprana edad una cultura de responsabilidad económica y gestión de negocios.

“Mi Banco Banco me enseña”

Se capacitó a un total de 9,813 adultos y 2,171 universitarios. Estas capacitaciones se llevaron a cabo mediante 171 talleres, tanto en modalidad presencial como virtual, dirigidos a empresas clientes del banco, otras instituciones y colaboradores internos.



Los contenidos abordados en estos talleres incluyeron temas como: planificación y presupuesto familiar, ahorro e inversión, uso adecuado de productos y servicios financieros, y manejo responsable de las deudas; temas que fueron seleccionados con el fin de entregar a los participantes herramientas esenciales para una gestión financiera efectiva y responsable.

En total, se brindó formación a empleados de 42 empresas e instituciones, entre las que se destacan:

O-I Cridesa, DHL, Eurofish, Agencia BBDO, Fresenius-Kabi, Grupo AJE, Hospital Clínica San Francisco, Maint, Mavesa, Novacero, Novicompu, Pronaca, PYCCA, SAAM Towage, Santa Priscilla, Security World, Semvra, SMI, Tesalia CBC, Tonicorp, Unicomer, Vitapro, entre otras.

Adicionalmente, se desarrollaron diversas actividades dirigidas específicamente a universitarios, tales como charlas magistrales para la PUCE en Esmeraldas y la ULEAM en Manta; el evento Business Week con el Tecnológico Universitario Espíritu Santo de Guayaquil, en el cual funcionarios del banco participaron como expositores en temas de seguridad digital financiera y medios de pago digitales; charlas financieras con el ISPADE en Quito, enfocadas en emprendimiento y buen manejo de las finanzas; y la participación en la Feria de Emprendimiento de la Universidad Ecotec en Vía a la Costa, donde estuvimos presentes con un stand para estudiantes y sus familias, así como con una charla sobre finanzas para jóvenes.



Educación financiera para segmentos vulnerables

Participamos activamente en las brigadas sociales organizadas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), con el objetivo de promover la bancarización y el acceso a servicios financieros entre los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano y personas de bajos ingresos. Estas actividades se realizaron en zonas de difícil acceso y contaron con la participación de más de 2,500 personas.

Al mismo tiempo, en la ciudad de Esmeraldas, desarrollamos talleres dirigidos a mujeres emprendedoras de la población afroecuatoriana, a quienes les proporcionamos herramientas para el manejo adecuado de las finanzas del hogar y de sus negocios. Estos espacios de formación fueron diseñados para fortalecer sus capacidades financieras y respaldar su desarrollo económico y social.

Adicionalmente, capacitamos a beneficiarios de la Fundación Ayuda en Acción, en su mayoría personas migrantes, en temas relacionados con la gestión financiera de sus emprendimientos. Estas sesiones tuvieron como propósito principal brindar conocimientos prácticos y habilidades que les permitan administrar sus recursos de manera eficiente, contribuyendo así al éxito de sus iniciativas productivas.

Pódcast FinancieraMente



En 2024, lanzamos oficialmente el pódcast FinancieraMente, publicando sus primeros 10 episodios en Spotify y otras plataformas de audio. Desde su lanzamiento a finales de julio y hasta el cierre del año, superamos los 9,000 oyentes, siendo el episodio más reproducido el de “Tarjeta con propósito”.

Esta innovadora propuesta se ha convertido en una excelente herramienta educativa, que aborda temas financieros de forma accesible y práctica. Está diseñada para acompañar a los oyentes en el manejo de su dinero, sin requerir conocimientos previos especializados. Cada episodio ofrece consejos útiles sobre ahorro, inversión, uso adecuado de productos financieros y manejo responsable de deudas, entre otros temas.

Ingresa al pódcast aquí



En resumen, FinancieraMente representa una fuente confiable de información, que contribuye activamente al fortalecimiento del bienestar financiero de quienes buscan tomar decisiones más informadas y responsables.



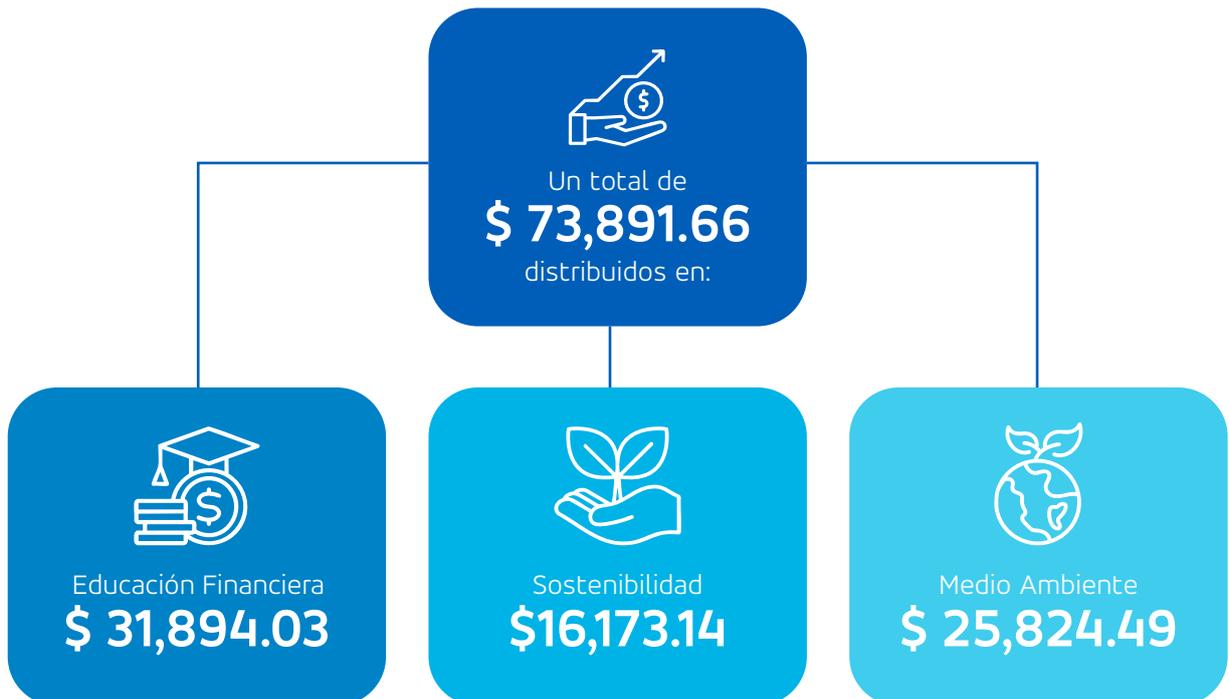
RESPONSABILIDAD SOCIAL

GRI 3-3 Responsabilidad social corporativa, inversión social y desarrollo comunitario, 2-23, 2-24, 413-1



Aplicamos para todos nuestros grupos de interés un marco de desarrollo sostenible que integra nuestras políticas de responsabilidad social y ambiental.

Inversión social y ambiental



Tarjeta de crédito Aldeas Infantiles SOS



La tarjeta de crédito no solo facilita las transacciones financieras, sino que también ofrece beneficios adicionales. Algunas de nuestras tarjetas incorporan programas que promueven la sostenibilidad. En este sentido, contamos con la tarjeta de crédito Aldeas Infantiles S.O.S., a través de la cual, PacifiCard aporta el 1% de las transacciones a los niños, niñas y adolescentes ecuatorianos que forman parte de esta organización, quienes se encuentran en situación de orfandad o riesgo de abandono.

La emisión de esta tarjeta ha mostrado un crecimiento sostenido en los últimos años. Al cierre del período 2024, se registran un total de 5,539 tarjetas activas y un monto total de aportaciones de \$32,860.

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

Voluntariado corporativo “Pacífico Deja Huellas”



Nuestro programa de voluntariado “Pacífico Deja Huellas” contó con la participación de 119 voluntarios corporativos, quienes dedicaron un total de 403 horas/hombre de trabajo voluntario a nuestras iniciativas de educación financiera. Los voluntarios provinieron de distintas localidades del país, incluyendo Guayaquil, Quito, Babahoyo, Cuenca, Milagro, Machala, Manta, Riobamba, Esmeraldas y Galápagos, reflejando así un profundo compromiso con la comunidad.

Como parte del programa, los participantes recibieron formación especializada en temas como introducción a la educación financiera, prevención de fraudes, protección infantil, manejo escénico y habilidades comunicacionales.

Por otro lado, a finales de noviembre, celebramos el Día Internacional del Voluntario con un evento especial dedicado a reconocer el esfuerzo y compromiso de nuestros colaboradores. Durante esta jornada, se entregaron reconocimientos a los voluntarios que registraron el mayor número de horas/hombre durante el año, resaltando así su valiosa contribución al impacto positivo de nuestras iniciativas.

HUELLA AMBIENTAL

GRI 3-3 Huella ambiental, cambio climático, 2-23, 2-24, 306-3



Compromiso con el medio ambiente

Mantenemos un compromiso con la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.

Nuestro objetivo es reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones en todo el país, llevando un control sobre nuestra huella ambiental, a través del monitoreo constante del consumo de energía y recursos, y la generación de residuos (principalmente papel y cartón).

De igual manera, disponemos de manuales y procedimientos para la gestión adecuada de desechos sólidos convencionales y asimilables a residuos urbanos.

Gestión Ambiental y Social

Implementamos nuestro Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGA-S), con el objetivo de incorporar consideraciones ambientales y sociales en nuestras actividades operativas, así como de promover prácticas sostenibles y de responsabilidad social en toda la organización. Para ello, desarrollamos políticas, metodologías y herramientas que nos permiten gestionar de manera efectiva estos aspectos.

Durante el segundo semestre de 2024 y como parte de esta implementación, alcanzamos los siguientes hitos:



Ejecutamos el Plan de comunicación del SGA-S.



Capacitamos y desarrollamos el curso de auditor interno de las normas ISO 14001 e ISO 26000 para los delegados de cada área.



Realizamos la auditoría interna de las normas ISO 14001 e ISO 26000.



Ejecutamos la auditoría externa del Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001, donde obtuvimos como resultado la certificación correspondiente.

Esta certificación validó nuestro compromiso con las buenas prácticas ambientales, con un alcance que incluyó la oficina matriz y anexo – Quito principal y la agencia Santa Cruz Galápagos.



Política del Sistema de Gestión Ambiental

Contribuimos con el desarrollo del país y el sistema financiero, con responsabilidad social, generando valor para nuestros clientes y accionista mediante un modelo de negocios sostenible, eficiente y rentable que genere una oferta continua, oportuna y competitiva de productos, servicios y canales financieros con excelencia en el servicio.

Los compromisos son los siguientes:

Aplicar nuestros valores organizacionales con responsabilidad social.

Proteger al medioambiente.

Prevenir la contaminación.

Cumplir con los requisitos legales aplicables y otros compromisos ambientales.

Mejorar continuamente nuestro desempeño ambiental.

La política ambiental se comunica dentro del Banco y está disponible para las partes interesadas en la página web, pantallas de agencias y matriz.



Programa de Gestión Ambiental: Reciclaje

Al cierre de 2024, reciclamos más de 38,000 kilogramos de materiales, entre ellos papel, cartón, aluminio y plástico. También, gestionamos el reciclaje de más de 31,000 kilogramos de chatarra, lo que representó ingresos superiores a US\$ 6,000 para nuestra institución. Adicionalmente, manejamos de forma adecuada más de 500 kilogramos de tóneres y suministros usados, reafirmando así nuestro compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable de residuos.

Material	Kilos	Ingresos en US\$
Papel	4,264	724.35
Cartón	1,067	115.64
Chatarra	31,614	5,455.33
Aluminio	1,314.96	611.78
Plástico	50	11.87
TOTAL	38,309.96	6,918.97

Plan de Manejo Ambiental (PMA) para oficina de Santa Cruz en Galápagos

En relación con el Plan de Manejo Ambiental (PMA) de nuestra agencia en Santa Cruz, este cuenta con una licencia ambiental de categoría II y un PMA conforme a la normativa local. Realizamos visitas de seguimiento para verificar su cumplimiento e identificar oportunidades de mejora que garanticen una adecuada ejecución. Además, llevamos a cabo un estudio de análisis de ruido ambiental, cumpliendo con los requisitos establecidos por la autoridad ambiental.



INDICADORES GRI

Índice de contenidos GRI

Declaración de uso

Hemos presentado la información citada en este índice de contenidos para el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2024, utilizando como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative GRI.

GRI 1 usado GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDAR GRI 1. CONTENIDOS GENERALES

LA ORGANIZACIÓN Y SU PRÁCTICA DE PRESENTACIÓN DE INFORMES		Ubicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	4
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	30
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	32
	2-4 Actualización de la información	El contenido se presenta en los mismos términos en relación con años anteriores.
	2-5 Verificación externa	Esta memoria no ha sido sometida a verificación externa.
ACTIVIDADES Y TRABAJADORES		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	15, 53
	2-7 Empleados	66
GOBERNANZA		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura de gobernanza y composición	24
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	24
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	24
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	24
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	24
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	24
	2-15 Conflictos de interés	19
ÉTICA E INTEGRIDAD		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	30
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	19

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-19 Políticas de remuneración	69
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	69

ESTRATEGIA, PRÁCTICAS Y POLÍTICAS

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6
	2-23 Compromisos y políticas	10, 11, 20, 28, 51, 61, 66, 70, 80, 84, 86
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	10, 20, 28, 51, 61, 66, 70, 80, 84, 86
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	42, 46, 53, 80
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	30
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	20
	2-28 Afiliación a asociaciones y reconocimientos	12-16

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	30
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Banco del Pacífico no tiene colaboradores cubiertos por convenios de negociación colectiva.

ÉTICA CORPORATIVA Y GOBERNANZA RESPONSABLE

Enfoque de gestión	3-3 Gestión de temas materiales	18, 20, 24
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	20

GESTIÓN FINANCIERA SOSTENIDA Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Propio Temas Materiales 2021	3 -3 Enfoque de gestión	36
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	41

LIDERAZGO EMPRESARIAL Y GENERACIÓN DE VALOR

Enfoque de gestión	3-3 Enfoque de gestión	24
GRI 203: Impacto económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	80
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	56

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL TALENTO Y BIENESTAR ORGANIZACIONAL

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	66
GRI 401: Empleo 2016	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	70

GRI 401: Empleo 2016	401-3 Permiso parental	70
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo	72
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	72
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	72
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	72
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	72
	403-8 Cobertura del Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo	72
	403-9 Lesiones por accidente laboral	72
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	68
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	68
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	77

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, INVERSIÓN SOCIAL Y DESARROLLO COMUNITARIO

Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	84
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	56, 84

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Propio temas materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	20
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	21, 42, 46
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	18

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y RESPONSABILIDAD CON EL CLIENTE

Propio temas materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	51, 61, 63
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requisitos para información sobre productos y servicios	55
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Quejas justificadas sobre violaciones a la privacidad del cliente y pérdida de datos	55

INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LA COMPETITIVIDAD

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	53
-------------------------------------	------------------------	----

ESTRATEGIA DE EXPERIENCIA Y VALOR CENTRADA EN EL CLIENTE

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	50
GRI 301: Materiales 2016	416-1 Evaluación del impacto de los productos y servicios en la salud y seguridad	15

SOSTENIBILIDAD Y FINANZAS SOSTENIBLES

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	36
	Implementación, monitoreo y evaluación del SARAS	45

DESARROLLO FINANCIERO INCLUSIVO Y SOSTENIBLE

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	80
GRI 203: Impacto económicos indirectos 2016	203-2 Impacto económico indirecto	56
	Programas de microcréditos, banca móvil en zonas rurales, o plataformas fintech para personas sin historial crediticio.	56
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad	56, 84
GRI Suplemento sectorial	FS7 Productos y servicios diseñados para beneficiar a comunidades de bajos ingresos	41
	FS13 Accesibilidad	14

EDUCACIÓN FINANCIERA

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	80
	Programas de Educación Financiera	80, 81, 82, 83
	Alcance de los programas de educación financiera	80, 81, 82, 83

CAMBIO CLIMÁTICO

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	86
---	------------------------	----

HUELLA AMBIENTAL

Propio Temas Materiales 2021	3-3 Enfoque de gestión	86
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	81
GRI 306: Residuos 2020	303-5 Consumo de agua	81



Banco del Pacífico

www.bancodelpacifico.com