



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Contenido

- 03 Acerca de este informe
- 04 Mensaje de la Presidenta del Directorio
- 06 Carta del Presidente Ejecutivo de Banco del Pacífico

01

Sobre nosotros

- 08 Quiénes somos
- 10 Nuestro modelo de negocio
- 11 Portafolio de productos y servicios
- 12 Presencia y tamaño de la organización
- 13 Alianzas estratégicas

02

Nuestra estrategia y visión de crecimiento sostenible

- 15 Estrategia corporativa
- 17 Crecimiento comercial y posicionamiento en el mercado

03

Gobernanza sólida y ética empresarial

- 21 Estructura de gobierno corporativo
- 27 Ética e integridad
- 30 Cumplimiento y anticorrupción
- 35 Gestión de riesgos

04

Sostenibilidad: nuestro enfoque ASG

- 45 Enfoque de sostenibilidad
- 47 Doble materialidad
- 50 Grupos de interés y diálogo
- 52 Cadena de valor responsable

05

Resultados que generan valor: desempeño financiero

- 56 Resultados financieros

06

Nuestros clientes: innovación, confianza y seguridad

- 62 Estrategia centrada en el cliente
- 63 Privacidad y protección de datos personales
- 65 Productos y servicios financieros
- 67 Canales de atención
- 70 Ciberseguridad

07

Nuestro equipo: talento que impulsa

- 77 Gestión del talento
- 81 Desarrollo profesional
- 84 Compensación y equidad salarial
- 85 Diversidad e igualdad de oportunidades
- 86 Bienestar integral y calidad de vida
- 87 Salud y seguridad

08

Impacto positivo: compromiso social y ambiental

- 96 Educación financiera
- 98 Responsabilidad social
- 100 Gestión ambiental

Anexos

- 104 Índice de contenidos GRI
- 110 Índice de contenidos SASB



Acerca de este informe

GRI 2-2, 2-3



Esta Memoria de Sostenibilidad, elaborada anualmente, presenta el desempeño económico, social, ambiental y de gobernanza de Banco del Pacífico durante 2025.

El informe fue elaborado con base en los Estándares GRI y considera los indicadores SASB aplicables al sector bancario; además, identifica la contribución de la gestión del Banco a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para facilitar su lectura, a lo largo del documento se señalan los indicadores GRI y SASB relacionados con cada sección. Asimismo, el contenido responde a los temas priorizados en el estudio de doble materialidad realizado en 2025, que permitió identificar los impactos más relevantes de la institución y los riesgos y oportunidades asociados a su desempeño financiero y estratégico.



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

Mensaje de la Presidenta del Directorio

GRI 2-22

Es para mí una gran responsabilidad y un alto honor compartir con ustedes, por cuarto año consecutivo desde la Presidencia del Directorio del Banco del Pacífico S.A., nuestra Memoria de Sostenibilidad 2025.

La confianza depositada por nuestro Accionista y por la Administración del Banco en los miembros del Directorio constituye mucho más que una distinción; representa la renovación permanente de nuestro compromiso de contribuir, desde el ejercicio de un gobierno corporativo responsable, al fortalecimiento del Banco como una institución cada vez más sólida, transparente, sostenible y comprometida con el desarrollo del Ecuador.

Durante 2025, la economía mundial creció moderadamente en un entorno de incertidumbre geopolítica, tensiones comerciales y recuperación desigual. Aunque la inflación se redujo gradualmente, los conflictos internacionales, los cambios en las cadenas de suministro y el resurgimiento del proteccionismo continuaron afectando la inversión y el comercio. En los primeros meses de 2026, las tensiones geopolíticas, la volatilidad energética y la desaceleración del comercio mundial siguen condicionando las perspectivas de crecimiento económico mundial para el resto del año.

En Ecuador, 2025 fue un año de recuperación gradual y de importantes definiciones institucionales. La reelección presidencial otorgó continuidad a las políticas públicas orientadas a fortalecer la seguridad, impulsar

la reactivación económica y consolidar la institucionalidad del país, en un entorno que aún presentaba desafíos fiscales, sociales y productivos. Las políticas implementadas contribuyeron a fortalecer la sostenibilidad fiscal, lo que se tradujo en una significativa reducción del riesgo país, un incremento de las reservas internacionales, un mayor acceso a financiamiento externo y un fortalecimiento de la confianza de inversionistas y depositantes. A ello se sumaron el crecimiento del crédito privado, el dinamismo de las remesas y la recuperación de sectores estratégicos como el comercio, los servicios, el camarón, la minería y las exportaciones no petroleras. Durante los primeros meses de 2026, el país mantiene perspectivas de crecimiento moderado, sustentadas en el dinamismo exportador, el fortalecimiento de las relaciones comerciales, la recuperación de la inversión y la estabilidad macroeconómica alcanzada.

En este contexto macroeconómico favorable, el sistema financiero ecuatoriano mantuvo una trayectoria de crecimiento, solidez y resiliencia, respaldado por la mayor estabilidad económica del país y por un escenario internacional más favorable, caracterizado por la gradual flexibilización de la política monetaria de la Reserva Federal de los Estados Unidos, que favoreció condiciones más competitivas de financiamiento

externo. Estas condiciones impulsaron una mayor disponibilidad de recursos para la economía, favorecieron el crecimiento de la colocación de crédito y de los depósitos, y permitieron mantener adecuados niveles de calidad de cartera. Asimismo, la banca ecuatoriana continuó desempeñando un papel fundamental en el financiamiento de los hogares y de los sectores productivos, manteniendo una orientación relevante hacia el financiamiento de los sectores productivos, que representó cerca del 60% de su cartera. Este desempeño consolidó al sistema financiero como un pilar de estabilidad económica y un actor estratégico para canalizar recursos hacia la inversión, el fortalecimiento del aparato productivo, la generación de empleo y el desarrollo sostenible del país.

En este entorno de mayor estabilidad y confianza, Banco del Pacífico capitalizó las oportunidades que ofreció el mercado, consolidando un desempeño financiero y operativo sin precedentes. Durante 2025, el Banco alcanzó la mayor utilidad neta de su historia, acompañado de importantes mejoras en rentabilidad y eficiencia, consolidándose entre las instituciones más sólidas y rentables del sistema financiero. Asimismo, registró niveles históricos de activos, depósitos y cartera, impulsados por una estrategia orientada al



crecimiento del crédito productivo y a una adecuada gestión del portafolio. Merece especial reconocimiento la gestión desarrollada por la Administración para concretar acuerdos de financiamiento con entidades financieras internacionales de primer nivel, fortaleciendo la capacidad del Banco para canalizar recursos hacia los sectores productivos y ratificando la confianza que los mercados internacionales depositan en la Institución.

Este desempeño estuvo acompañado por un crecimiento sostenido de las captaciones, una reducción de la morosidad, el fortalecimiento de las coberturas y una adecuada administración de la liquidez y solvencia, preservando un adecuado equilibrio entre crecimiento y solidez financiera. De cara a 2026, el Banco continuará fortaleciendo el financiamiento productivo, la eficiencia operativa, la calidad de la cartera, la innovación y la experiencia del cliente, con el propósito de consolidar su liderazgo, generar valor sostenible para el accionista y contribuir al desarrollo económico del país.

Los resultados financieros alcanzados estuvieron acompañados de un firme compromiso con el desarrollo social mediante iniciativas de alto impacto en educación, voluntariado y fomento al talento. Programas como *Conociendo a mi Banco Banco, Pacífico*

Con una visión de largo plazo, seguimos impulsando el desarrollo productivo, la educación financiera y el crecimiento sostenible del Ecuador.

Deja Huellas, Pacífico Game Changers y Pacífico Imagina promovieron la integración familiar, el voluntariado corporativo, el emprendimiento juvenil y la creatividad infantil, beneficiando a comunidades en distintas provincias del país. Asimismo, en materia de educación financiera, el Banco capacitó a 21.062 personas en 22 cantones de 12 provincias, con una participación del 53% de mujeres, fortaleciendo la inclusión financiera y la generación de conocimientos para una mejor toma de decisiones económicas.

En nombre del Directorio, expreso nuestro más sincero agradecimiento a nuestro Accionista por su permanente confianza y respaldo; a la Administración del Banco, por la apertura, profesionalismo y confianza depositada en el Directorio como órgano de gobierno, permitiéndonos aportar nuestra experiencia, criterio y visión estratégica al

fortalecimiento institucional; a nuestros clientes, cuya preferencia y lealtad constituyen la razón de ser de nuestra gestión; a nuestros colaboradores, cuyo profesionalismo, compromiso y vocación de servicio hacen posible cada uno de nuestros logros; y a todos los grupos de interés que, con su confianza y acompañamiento, forman parte de esta historia compartida de crecimiento, transformación y generación de valor.

Los resultados que hoy presentamos en esta Memoria de Sostenibilidad son el reflejo de un esfuerzo colectivo y de una visión compartida de largo plazo. Con el firme compromiso de continuar contribuyendo al desarrollo productivo, la inclusión financiera y el progreso sostenible del Ecuador, les invito a recorrer las páginas de esta Memoria, que recogen los principales hitos, desafíos y logros alcanzados durante el año 2025.



Iván Andrade Apunte
Presidente Ejecutivo
Banco del Pacífico S.A.

Carta del Presidente Ejecutivo de Banco del Pacífico

Presentar esta Memoria de Sostenibilidad es, para mí, una oportunidad de comunicar con sano orgullo a todos nuestros grupos de interés los avances, logros y compromisos del Banco del Pacífico durante 2025, un año de evolución marcado por decisiones que definirán el rumbo de la institución en los años venideros.

Durante estos 365 días, de cambios y nuevos desafíos, tomamos la decisión de redefinir nuestro enfoque estratégico. Priorizamos la calidad del servicio que entregamos a nuestros clientes, profundizamos nuestro apoyo al sector productivo del país, fortalecimos nuestra presencia en el ámbito internacional y avanzamos con convicción en nuestra agenda de sostenibilidad, todo ello sin sacrificar la solidez de nuestros resultados financieros. Sabemos que la confianza de nuestros clientes se construye no solo con productos competitivos, sino con experiencias de atención ágiles, procesos eficientes y soluciones que respondan a sus necesidades reales.

El Banco cerró 2025 con una cartera de crédito total de USD 6,506 millones, con un crecimiento del 19.25% frente al año anterior. Dentro de esta, la colocación en crédito productivo fue el segmento de mayor crecimiento (59%). En depósitos, alcanzamos USD 7,848 millones, con una variación del 14.82%. En materia de rentabilidad, el Banco registró un ROE de 21.86% y un ROA de 2.24%, posicionándose como la institución más rentable de los bancos grandes del sistema financiero ecuatoriano. La morosidad se mantuvo bajo control, cerrando en 2.58%, reflejo de una gestión de riesgos prudente y disciplinada. La utilidad neta del ejercicio ascendió a USD 206 millones, resultado que reafirma nuestra capacidad de generar valor de forma sostenida.

Como podemos ver con estas cifras, continuamos posicionándonos como un referente de solidez, eficiencia y compromiso

con el desarrollo sostenible. Este logro no es únicamente el resultado de las decisiones estratégicas tomadas, sino del talento y la vocación de cada uno de los colaboradores que forman parte de esta institución. En Banco del Pacífico existe un sentido de pertenencia genuino: cada persona que trabaja aquí comprende el rol que cumple la institución en el desarrollo del país y asume con orgullo su parte de responsabilidad en esa misión. Somos un equipo que rema en la misma dirección, consciente de que el Banco no es solo una empresa financiera, sino un actor fundamental en la vida económica y social del Ecuador.

Entendemos que la cercanía con nuestros clientes se construye, en gran medida, a través de la cobertura. Por ello, ampliamos nuestra red de atención a nivel nacional, cerrando el año con 79 agencias, 26 ventanillas de extensión y 63 centros virtuales distribuidos a lo largo del territorio ecuatoriano. Esta presencia física, complementada con una plataforma digital en constante expansión, nos permite llegar a más personas con mayor agilidad y seguridad, acortando distancias y haciendo del Banco del Pacífico una institución verdaderamente accesible para todos los ecuatorianos.

En el plano internacional, avanzamos de manera decidida en la construcción de alianzas estratégicas con entidades financieras y organismos multilaterales del exterior. Estas alianzas nos han permitido diversificar nuestras fuentes de fondeo, acceder a líneas de financiamiento en condiciones competitivas y fortalecer los estándares de nuestra gestión

institucional conforme a las mejores prácticas internacionales. El acceso al mercado de capitales externos es una prioridad estratégica para el Banco, pues amplía nuestra capacidad de seguir financiando el crecimiento del país.

En materia de sostenibilidad, el Banco mantuvo y profundizó su compromiso con la gestión responsable, avanzando de manera decidida en la implementación de una estrategia de sostenibilidad a largo plazo. Estos esfuerzos reflejan nuestra convicción de que la banca tiene un rol activo e ineludible en la transición hacia una economía más verde e inclusiva. Complementariamente, alcanzamos 21,062 personas capacitadas en educación financiera durante el año, reafirmando que la sostenibilidad, para Banco del Pacífico, abarca tanto el cuidado del entorno como el desarrollo de las capacidades de nuestra sociedad.

Finalmente, quisiera agradecer profundamente a nuestros clientes por su confianza, a nuestros colaboradores por su dedicación incansable, a nuestro Directorio por su orientación estratégica y a nuestro Accionista por su respaldo permanente.

Seguiremos avanzando con la convicción de que un banco que impulsa el desarrollo económico del país es el mayor valor agregado que podemos brindar a la sociedad. Los invito a conocer en detalle los logros, compromisos y retos que encontrarán en esta Memoria.

01. Sobre nosotros

Con presencia en todo el territorio ecuatoriano, Banco del Pacífico trabaja para brindar servicios financieros accesibles, fortalecer el crecimiento productivo y contribuir al desarrollo sostenible del país.



Quiénes somos

GRI 2-1, 2-6

Banco del Pacífico es una institución financiera que, con más de cinco décadas de trayectoria, ha acompañado e impulsado el desarrollo económico y social del Ecuador, lo que la ha posicionado como un banco cercano, confiable y con una oferta diversa de soluciones que responde a las necesidades de cada cliente. Además, la organización cuenta con un portafolio de productos, servicios y canales diseñado para atender tanto a personas como a empresas.

Respaldado por su experiencia y resultados, Banco del Pacífico se mantiene como referente dentro del sistema financiero ecuatoriano.



MISIÓN

“SOMOS UN BANCO UNIVERSAL QUE CONTRIBUYE AL DESARROLLO ECONÓMICO DEL PAÍS, A TRAVÉS DE SOLUCIONES FINANCIERAS ÁGILES Y DIFERENCIADAS”.

VISIÓN

“SER LA PRIMERA OPCIÓN FINANCIERA DEL PAÍS, BRINDANDO UN SERVICIO EXCEPCIONAL, ACCESIBLE Y SOSTENIBLE PARA TODOS”.

La filosofía del Banco está marcada por principios que forman parte de su cultura organizacional y que guían su actuar en todos sus ámbitos de influencia:



Integridad



Compromiso



Responsabilidad



Inclusión



Creatividad



Excelencia
en el servicio

Premios y reconocimientos

Durante 2025 obtuvimos los siguientes distintivos que reflejan nuestro compromiso con la excelencia.

Clio Awards:
Gamer Loan Creative Data, Brand Experience, Direct



Emisor del Sector Financiero del Año:
Bolsa de Valores de Guayaquil

D&D AWARDS:
Gamer Loan - Wood Pencil Direct, digital marketing - Use Data



EKOS 1000 AWARDS:
Top ranking de las 1,000 empresas más influyentes del Ecuador.



IPSOS :
Marcas más influyentes, tercer lugar categoría bancos.



Reconocimiento ODS Leaders Summit
por ser una de las 50 empresas que más aportan a los ODS en el Ecuador.



Cannes Lions:
Gamer Loan Sustainable Development Goal - Decent Work and Economic Growth



Effie:
La anti promo del año, Plata: promociones, finanzas.

Effie:
Campaña Regala Nada: Plata: Tarjetas Financieras, Marketing Estacional



Premio Sustainable Bank of the Year 2025 Banking Awards otorgado por International Banker



Premio País Innovadores Financieros en las Américas otorgado por Fintech Américas





Nuestro modelo de negocio

Banco del Pacífico estructura su modelo de negocio alrededor de tres segmentos principales: Corporativo, Empresas y Pymes, y Personas, para los cuales desarrolla soluciones financieras diferenciadas que responden a sus necesidades en contextos específicos.

Nuestra propuesta de valor diferenciada: **ser ágiles y cercanos.**

En el segmento **Corporativo**, el Banco busca posicionarse como el principal aliado de las grandes empresas mediante productos y servicios ágiles, competitivos y respaldados por un alto nivel de conocimiento del mercado, cuyo enfoque radica en ofrecer respuestas rápidas, diversificar la cartera reduciendo la concentración en pocos clientes y atraer nuevas vinculaciones para mejorar la posición del Banco.

Por otro lado, el segmento **Empresarial y Pymes** se enfoca en agilizar la colocación de créditos, incrementar el volumen y garantizar que todo el back office y las áreas involucradas actúen de forma articulada para mejorar la calidad de respuesta, con el objetivo de facilitar el acceso al crédito, adaptarse a las diferentes realidades del mercado y anticiparse a los cambios.

Finalmente, la vertical de **Personas** busca acompañar a los clientes en cada etapa de su vida financiera, ofreciendo soluciones que les permitan cumplir sus proyectos como: la adquisición de su primera casa, vehículo, inversión en educación, viajes y otras necesidades cotidianas, a fin de posicionar al Banco como su primera opción financiera, brindando productos y servicios oportunos que fortalezcan la relación a través del up-selling 1 y cross-selling 2 que acompañen su crecimiento integral.

Estos tres pilares se complementan con dos ejes transversales que fortalecen la propuesta de valor del Banco: **la calidad del servicio y la oferta crediticia.**





Portafolio de productos y servicios

GRI 2-6

Banco del Pacífico cuenta con un portafolio diseñado para atender las necesidades particulares de sus clientes, desde la administración cotidiana de sus recursos hasta el financiamiento de proyectos personales y empresariales.

BANCA PYME, EMPRESARIAL Y CORPORATIVA

● Créditos

Soluciones financieras diseñadas para impulsar el crecimiento de empresas de distintos sectores, como servicios, comercio, pesquero, cárnico, agrícola, entre otros. Contamos con alternativas como Crédito Levántate mi Pyme, con respaldo del FNG, orientadas al financiamiento de capital de trabajo y adquisición de activo fijo, con condiciones competitivas y facilidades adaptadas a cada industria.



● Comercio exterior

Ofrecemos un portafolio integral de soluciones para respaldar operaciones internacionales, que incluye cartas de crédito, garantías aduaneras y bancarias, así como avales bancarios.



● Captaciones

Productos diseñados para optimizar la administración y rentabilidad de los recursos empresariales. Incluyen depósitos a plazo y certificados de ahorro a plazo para potenciar la liquidez e inversión; cuentas corrientes y ahorro para la gestión operativa diaria; cuentas contrato para entidades del sector público.



● Tarjetas PacifiCard

Nuestras tarjetas ofrecen beneficios exclusivos para transacciones nacionales e internacionales, junto con opciones de financiamiento flexibles que facilitan la administración de gastos corporativos.



BANCA DE PERSONAS

● Créditos

Soluciones de financiamiento diseñadas para acompañar los proyectos personales de nuestros clientes, incluyendo créditos para vivienda, construcción y adquisición de terrenos, oficinas o consultorios; así como créditos de consumo orientados a cubrir necesidades como compra de bienes para el hogar, educación, viajes y otros proyectos personales.



● Captaciones

Productos pensados para administrar, proteger y hacer crecer el patrimonio personal. Incluyen cuentas de ahorro, ahorro programado para el cumplimiento de metas financieras, cuentas corrientes para una gestión ágil de las finanzas diarias y depósitos a plazo que permiten maximizar la rentabilidad según el monto y plazo de inversión.



● Tarjetas PacifiCard

Diseñadas para brindar comodidad, seguridad y beneficios en cada compra. Incluyen tarjetas de débito y crédito con aceptación nacional e internacional, acceso a múltiples planes de financiamiento y beneficios exclusivos que se adaptan al estilo de vida de cada cliente.





Presencia y tamaño de la organización

GRI 2-1, 2-6

11,217
Puntos de atención

79
Agencias a nivel nacional

1,001
Cajeros automáticos

63
Centros virtuales

168
Red propia

26
Ventanillas de extensión

22
Centros de recaudación

10,026
Corresponsales no bancarios

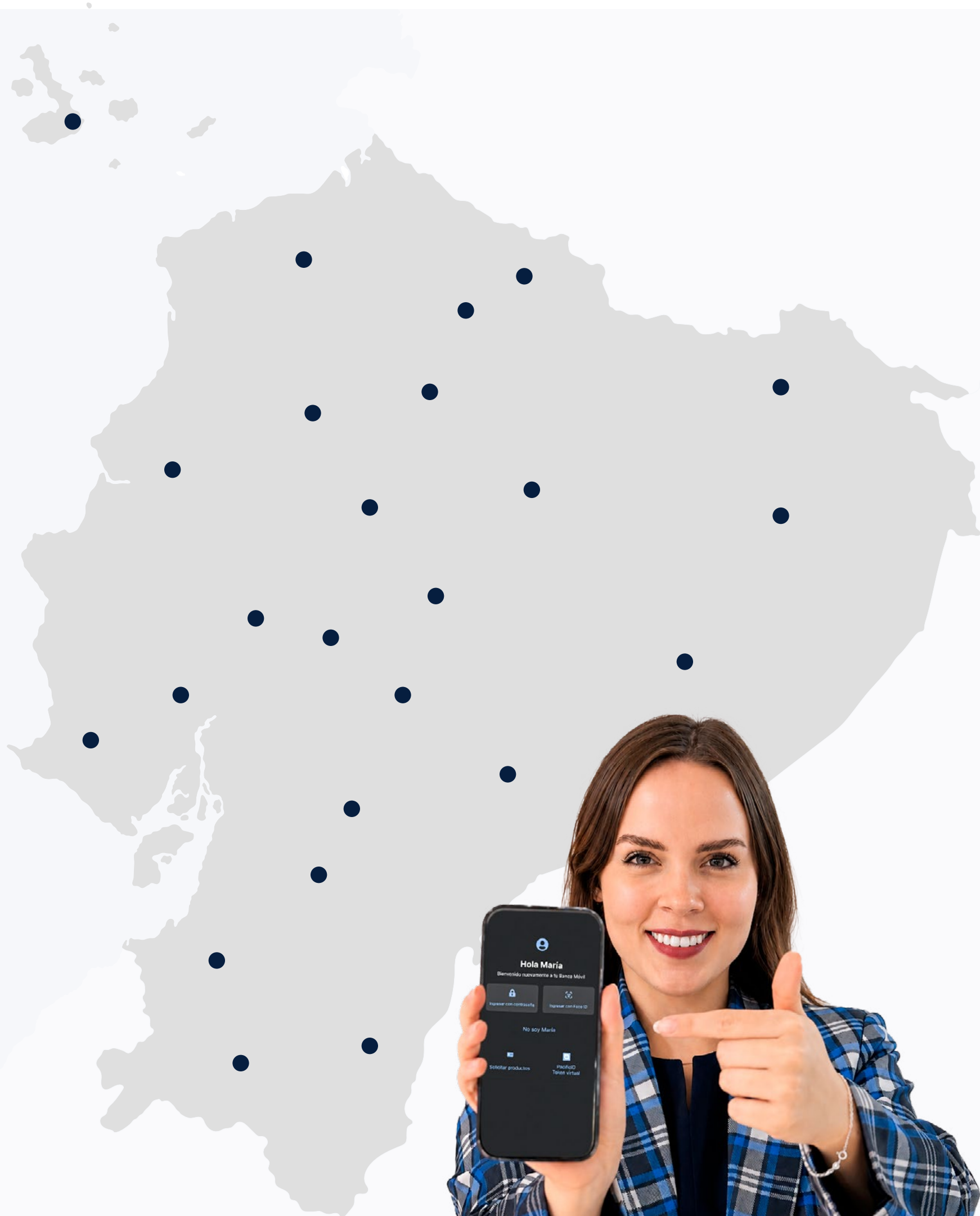
2,620
Guayas

1,728
Pichincha

905
Manabí

573
Los Ríos

4,200
Otras provincias



Alianzas estratégicas

GRI 2-28

Banco del Pacífico mantiene alianzas con diversas organizaciones con el objetivo de fortalecer su vínculo con los grupos de interés, intercambiar conocimiento y promover iniciativas que contribuyan al desarrollo sostenible y al crecimiento del negocio.

El Banco colabora con la Cámara Ecuatoriana Americana de Comercio – Guayaquil, a través de la cual pone a disposición de sus socios productos financieros con beneficios específicos, como la tarjeta de Afinidad AMCHAM PacifiCard en sus distintas categorías.



Asimismo, participa activamente como miembro de la Cámara de Comercio de Guayaquil, contribuyendo a espacios de diálogo e intercambio que impulsan el desarrollo empresarial y económico.



Asimismo, Banco del Pacífico mantiene afiliaciones con la Cámara de Comercio Canadiense y la Cámara Ecuatoriana Americana de Comercio Quito, las cuales fortalecen la relación del Banco con el sector empresarial y facilitan espacios de colaboración, intercambio de conocimiento y generación de oportunidades de negocio.

02.

Nuestra estrategia y visión de crecimiento sostenible

La estrategia de Banco del Pacífico define el rumbo de la organización y orienta la toma de decisiones para responder a un entorno dinámico, fortalecer su competitividad y consolidar un crecimiento sostenible de largo plazo.





Estrategia corporativa

GRI 2-24

Banco del Pacífico establece como propósito redefinir la banca ecuatoriana, a través del impulso al desarrollo de sus clientes y el fortalecimiento de la responsabilidad social, bajo un enfoque orientado al crecimiento sostenible del país y de la propia institución.

El modelo de negocio está estructurado en tres pilares: Corporativo, Empresas-Pymes y Personas. La estrategia del Banco comparte un objetivo común, lo que garantiza coherencia entre la forma en que la institución opera y su visión de crecimiento. Entre los principales elementos y habilitadores que permiten al Banco gestionar y ejecutar sus prioridades estratégicas se encuentran:



SOSTENIBILIDAD

Soluciones con impacto, económico, social y ambiental.



TECNOLOGÍA

Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para agilizar la atención.



RIESGOS

Actualización de modelos de otorgamiento para agilizar la actual y nueva oferta de productos.



INNOVACIÓN

Creatividad en el diseño de productos y servicios adaptados al entorno dinámico y expectativas de clientes.



OPERACIONES

Procesos y capacidades optimizadas para mayor agilidad, eficiencia y calidad de respuesta.



RECURSOS HUMANOS

Desarrollo de competencias clave y fortalecimiento del compromiso y cultura.



Prioridades estratégicas

GRI 3-3

El modelo de negocio de Banco del Pacífico, que describe su proceso de creación de valor, está cimentado en dos pilares transversales: **la calidad del servicio y la oferta crediticia**.

En materia de calidad de servicio, se avanzó hacia la implementación de un modelo integral de medición que abarque a todos los canales de atención. Esta iniciativa busca fortalecer la propuesta de valor en productos, servicios y funcionalidades, alineándose con las mejores prácticas de atención al cliente en el sector financiero y elevando la experiencia de los usuarios en los ámbitos de front, middle y back office.

El objetivo de la oferta crediticia transversal es impulsar un crecimiento acelerado de la cartera con criterios de calidad, priorizando la sostenibilidad del portafolio y resguardando el desempeño de los indicadores financieros clave. Este crecimiento no se busca únicamente en términos de volumen de colocación, sino también en la **cantidad de operaciones**, con el objetivo de reducir las brechas de desembolso. De esta manera, se mitigarán riesgos de concentración, se ampliará la base actual de cliente y mejorará la percepción y confianza de ellos hacia la institución.

Por otra parte, la estrategia institucional se apoya en el modelo de negocio y orienta su ejecución. En este marco, se definen las siguientes directrices:



Impulsar el crecimiento sostenido de la **cartera crediticia** priorizando el desarrollo del sector productivo.



Elevar la **calidad del servicio** en todos los canales de atención, siendo ágiles y rentables.



Robustecer la **infraestructura tecnológica** para sentar las bases hacia una transformación integral.



Posicionar internacionalmente al Banco en base a **alianzas estratégicas**.



Crecimiento comercial y posicionamiento en el mercado

El entorno en el que opera Banco del Pacífico ha experimentado transformaciones relevantes en los ámbitos económico, regulatorio y tecnológico, las cuales han redefinido la dinámica del sector financiero y las condiciones de competencia en Ecuador.

En el ámbito económico, el país ha enfrentado retos importantes como los efectos de la crisis energética, que impactó a distintos sectores productivos. No obstante, en 2025 se observaron señales de recuperación impulsadas por el consumo de los hogares, el crecimiento de las exportaciones no petroleras y la inversión.

Desde el punto de vista regulatorio, se impulsaron iniciativas orientadas a fomentar la innovación y la competencia, como el desarrollo de marcos para la operación de *fintech*, la implementación de esquemas de *open finance* y la promoción de la interoperabilidad de pagos. Estos avances contribuyen a un entorno en el que las instituciones financieras deben adaptarse con mayor rapidez.

A nivel social y tecnológico, los clientes muestran un mayor nivel de información y adopción digital, lo que se traduce en una demanda creciente por servicios

ágiles, accesibles y centrados en la experiencia. En este sentido, la digitalización de los servicios financieros y la incorporación de nuevas tecnologías se han convertido en factores clave de diferenciación.

El sector bancario ecuatoriano enfrenta un entorno de alta competencia, tanto entre las instituciones tradicionales como frente a nuevos actores que ofrecen soluciones financieras desde modelos más ágiles e innovadores.

Banco del Pacífico se ha orientado al fortalecimiento de su propuesta de valor con énfasis en la calidad del servicio, la innovación y el desarrollo de soluciones financieras adaptadas a las necesidades de sus distintos segmentos. Esto implica no solo ampliar su oferta crediticia, sino también optimizar sus procesos y fortalecer sus capacidades tecnológicas para responder de manera ágil y eficiente.



1,291,259
Tarjetas de crédito
activas al cierre de 2025.

En este contexto, Banco del Pacífico ha alineado su nueva estrategia de crecimiento del portafolio crediticio con las oportunidades que ofrece el segmento productivo del país. En particular, se destaca la expansión comercial sostenida como uno de los principales ejes estratégicos de la institución.

Este segmento registró un crecimiento de \$914 millones, incrementando su participación de mercado del 7.64 % al 10.25 %, como resultado de una estrategia focalizada en la profundización de las relaciones con los clientes, la diversificación sectorial y el fortalecimiento integral de la propuesta de valor financiera, en un entorno cada vez más exigente y dinámico.

Dicho crecimiento responde a un enfoque estratégico orientado a impulsar el financiamiento productivo, priorizando sectores con alto impacto económico y capacidad de generación de empleo, acompañado de

24 %

De participación de mercado de la tarjeta de crédito PacifiCard, con un saldo de \$5,129 MM este año.

una gestión activa del riesgo, el fortalecimiento de las capacidades comerciales y una mayor eficiencia en los procesos de originación de crédito. De esta manera, el banco consolida su posicionamiento como un socio financiero clave para el desarrollo empresarial del país, reafirmando su compromiso con el crecimiento sostenible, la productividad y la creación de nuevas fuentes de empleo.

En el ámbito de productos, el Banco ejecutó acciones estratégicas orientadas al fortalecimiento de su portafolio, priorizando aquellos con mayor impacto en la generación de valor. En este contexto, la tarjeta de crédito **PacifiCard** mantuvo su liderazgo en el mercado, con un saldo de cartera bruta de \$3,250 millones y una participación de mercado del 24 %.

La facturación total alcanzó \$5,129 millones, con un crecimiento anual del 2 %, manteniéndose la tarjeta de crédito como el principal componente, al representar el 88 % del total. La tarjeta de débito aportó el 11.6 % de la facturación y fue el producto de mayor crecimiento durante el año, mientras que la tarjeta prepago mostró un crecimiento del 6 %, con una participación estable del 0.4 %.

Soluciones de pago

En línea con la evolución del mercado, el Banco ha fortalecido su oferta para comercios, incorporando herramientas que facilitan la adopción de soluciones de pago ágiles y accesibles. Esto incluye la habilitación de enlaces de pago y otros mecanismos digitales que permiten a negocios, tanto nuevos como consolidados, integrarse de manera más sencilla al ecosistema de pagos.

En este contexto, el Banco ofrece el servicio de pago mediante agregadores “Ten Ten”, un modelo que facilita a los comercios la aceptación de pagos con tarjeta a costos accesibles, lo que fortalece su sostenibilidad económica y amplía su acceso al sistema financiero.

Este desarrollo se realiza en conjunto con la red Datafast, un actor relevante en soluciones de pago presenciales y digitales en el país en el que el Banco mantiene una participación accionaria. Esta alianza permite ampliar la cobertura, fortalecer la aceptación de pagos electrónicos y seguir impulsando la modernización del ecosistema de pagos en Ecuador.



Cabe destacar que, en la categoría internacional se encuentra la tarjeta de crédito Aldeas Infantiles SOS con 5,814 tarjetas al cierre de 2025.

70,536

Establecimientos afiliados a nivel nacional donde nuestros clientes PacifiCard pueden consumir en modalidad rotativa y diferida.

7,093

Comercios incorporados al esquema de pago Ten Ten en 2025.



HITOS COMERCIALES

Entre los resultados más relevantes del año en temas de crecimiento comercial se encuentran:



Se relanzó el producto “**Mi Casa Propia**” con el respaldo del programa gubernamental “**Miti-Miti**”, cuyo objetivo es facilitar a los clientes el acceso a su primera vivienda.



En el marco de la estrategia encaminada a retomar el liderazgo en el segmento Productivo, el Banco desarrolló, a partir del primer trimestre de este año, un portafolio de nuevos productos para este segmento. Entre ellos se encuentra: PYME Pacífico, Mujer Líder PYME, Agroindustria PYME, Exporta PYME, Innóvate PYME y PYME Pacífico.



En 2025, frente a un escenario económico adverso marcado por apagones derivados de uno de los mayores estiajes del país y por las inundaciones ocurridas a inicios de año, el banco, consciente de su rol en la economía nacional, respondió con la campaña Levántate Mi PYME.

Relanzamiento de la tarjeta corporativa bajo el nombre **Mastercard Business**, dirigida al segmento PYME, con el objetivo de complementar la oferta crediticia del Banco, fortalecer la estrategia de venta cruzada dentro de este segmento y mejorando la comunicación para su comercialización.

Nuevo aliado estratégico en Banca Seguros: MAPFRE. Esta alianza refuerza la cobertura integral y beneficios adicionales en distintos segmentos, con soluciones personalizadas que potencian la propuesta de valor, consolidan el dinamismo observado en los ingresos por servicios y la experiencia del cliente.

03.

Gobernanza sólida y ética empresarial

GRI 3-3

La gobernanza de Banco del Pacífico establece el marco para la toma de decisiones, la supervisión de la gestión y la rendición de cuentas. A partir de este modelo, el Banco fortalece una cultura de ética y cumplimiento, respaldada por mecanismos de control.



Estructura de gobierno corporativo

Estructura de gobierno

GRI 2-9

La estructura de gobierno de Banco del Pacífico permite una toma de decisiones ordenada y alineada con sus objetivos estratégicos. Mediante sus distintos órganos de gobierno, se definen lineamientos, se da seguimiento a la gestión y se supervisan los principales riesgos. Este esquema facilita una adecuada distribución de responsabilidades y la coordinación entre las instancias directivas y operativas.

El Banco cuenta con diferentes órganos de gobierno, divididos en cuatro grandes categorías:



JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS (JGA)

La Junta General de Accionistas es la máxima instancia de decisión de Banco del Pacífico y sus resoluciones se apegan a la normativa legal vigente y al estatuto social. Estas directrices se traducen en la definición de normas, responsabilidades y áreas de acción que guían la ejecución de iniciativas en materia ética, económica, social y ambiental.

Asimismo, el Banco cuenta con un Reglamento de la Junta General de Accionistas que establece sus principios de actuación y su marco de funcionamiento. Cabe destacar que desde 2012, la Corporación Financiera Nacional B.P. (CFN) se mantiene como el único accionista, con quien se conserva una relación estrecha derivada de la naturaleza financiera de ambas entidades.

DIRECTORIO

GRI 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-17

El Directorio es el máximo órgano de gobierno corporativo de Banco del Pacífico. Sus miembros son designados por la Junta General de Accionistas por un periodo de dos años, con posibilidad de reelección. La selección de los directores se basa en su experiencia, trayectoria profesional y formación en ámbitos financieros, económicos y sociales. Además, todos cuentan con la calificación requerida por el organismo de control.

Su función principal es ejercer labores de gobernanza, supervisión y evaluación, mientras que la gestión operativa del Banco recae en la Alta Gerencia y otras instancias. Asimismo, el Directorio cuenta con un reglamento propio que define su funcionamiento y organización. En él se establecen los temas sobre los que se debe tomar decisiones, en apego a la normativa vigente, el estatuto social y las disposiciones internas del Banco.

32 sesiones llevadas a cabo con 100% de asistencia.

Al cierre de 2025, el Directorio estuvo compuesto de la siguiente forma:



Alexandra Dávila Toro
Presidenta del Directorio



Ruth Panchana Matamoros
Directora



Carlos Rodríguez Rodríguez
Director



Rolando Lebed Moreno
Director



Carlos Hahn Kuppenheim
Director

En el proceso de toma de decisiones, cada miembro del Directorio cuenta con derecho a voto, y las resoluciones se adoptan por mayoría de los directores presentes en la sesión. En caso de existir un conflicto de interés, el miembro involucrado deberá abstenerse tanto de participar en la deliberación como de emitir su voto sobre el tema correspondiente.

Algunos de los aspectos sobre los cuales el Directorio tiene facultades de decisión son:

- El Plan Director de la Estrategia.
- Los asuntos relacionados con la administración integral de riesgos.
- Los programas e iniciativas de Educación Financiera.
- Los informes y planes de trabajo presentados por el Representante Legal, la Alta Gerencia, los Comités y Comisiones.
- La aprobación de políticas, procedimientos, metodologías, sistemas internos de medición, códigos, reglamentos y otros documentos normativos.
- Los aspectos vinculados con la administración del riesgo de lavado y financiamiento de delitos.

En temas de sostenibilidad, los ejes que son reportados y medidos por el Directorio son: económico, social, ético y ambiental. Mediante el Informe Anual de Gobierno Corporativo se exponen ante el Directorio los impactos económicos, sociales y ambientales de la Institución. Quienes conforman el Directorio se involucran y monitorean de manera permanente estos temas que acompañan al cumplimiento de los objetivos de la Administración.

PRESIDENCIA Y VICEPRESIDENCIAS EJECUTIVAS

La conducción del Banco recae en la **Presidencia Ejecutiva**, desde donde se define la dirección estratégica de la institución. Desde esta instancia se ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial del Banco, además de liderar su gestión y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Estas funciones se ejercen desde la oficina matriz ubicada en la ciudad de Guayaquil. Actualmente, el Presidente Ejecutivo de Banco del Pacífico es el Dr. Iván Andrade Apunte. Los **Vicepresidentes Ejecutivos**, por su parte, son designados por el Directorio en el número que se considere conveniente.

Con el fin de asegurar una gestión ordenada y una adecuada distribución de responsabilidades, el Banco cuenta con una estructura organizativa de tipo piramidal con enfoque funcional:

Iván
Andrade Apunte
Presidente Ejecutivo



Las áreas de Auditoría Interna y Unidad de Cumplimiento reportan de manera directa y funcional al Directorio.



La Presidencia Ejecutiva cuenta con el apoyo de dos Vicepresidencias Ejecutivas, responsables de los ámbitos legal, comercial y operativo.

Virna
Rossi Flores
Vicepresidenta Ejecutiva



La Vicepresidencia Ejecutiva lidera la definición e implementación de la estrategia comercial y operativa del Banco, coordinando su ejecución con las Vicepresidencias y las Gerencias Nacionales, con el objetivo de asegurar una gestión alineada en toda la organización.

Adriana
Guerrero Burgos
Vicepresidenta Ejecutiva



La Vicepresidencia Ejecutiva cuenta con el apoyo de las áreas de Asesoría Jurídica, Secretaría General, Coactiva, Cobranzas, Administración y Talento Humano.

ÓRGANOS DE CONTROL INTERNO

A continuación, se presentan los Órganos de Control Interno de Banco del Pacífico:



COMITÉS Y COMISIONES

Mediante esta estructura, se da seguimiento a temas clave para el Banco, que abarcan aspectos del negocio, así como asuntos económicos, sociales, ambientales y de control. Cada comité aporta una revisión especializada dentro de su ámbito, lo que permite fortalecer la supervisión y la toma de decisiones.

Banco del Pacífico cuenta con una estructura conformada por catorce comités, diez normativos y cuatro no normativos, los cuales respaldan la labor del Directorio, las Vicepresidencias y las Gerencias.



Buen gobierno corporativo

Banco del Pacífico cuenta con un Código de Gobierno Corporativo, que reúne las políticas y lineamientos que orientan la dirección, administración y control del Banco. Este documento consolida prácticas de buen gobierno y refuerza el compromiso del Banco con la ética, la transparencia, la rendición de cuentas, la buena relación con sus grupos de interés y el cumplimiento del marco regulatorio.

El Código es aplicable a todos los miembros y órganos del Banco y se encuentra alineado a la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Asimismo, incorpora estándares internacionales de gobierno corporativo, entre los que se incluyen los Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo de la Corporación Andina de Fomento (CAF), los principios del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, particularmente los establecidos en el documento *Fortaleciendo el Gobierno Corporativo en Organizaciones Bancarias*, y los Principios de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Entre lo abordado por el Código se encuentran aspectos relacionados con:

- El detalle de las funciones de cada órgano de gobernanza
- Acceso a la información
- Relación con grupos de interés
- Conflictos de interés
- Relación con la responsabilidad social
- Normas y disposiciones de ética y conducta
- Planes de sucesión
- Mecanismos relacionados a la revelación de información y rendición de cuentas

Subsidiaria

Desde 1976, Almagro ofrece servicios de **almacenamiento, gestión de inventarios, despacho y distribución de productos, adaptándose a las necesidades de sus clientes.** Asimismo, cuenta con la autorización del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) para operar como depósito aduanero.

La empresa opera bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos y del SENA, en cumplimiento de lo establecido en el *Código Orgánico Monetario y Financiero*, así como en el *Reglamento del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*.

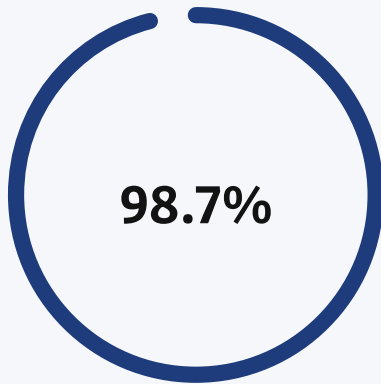
El Presidente Ejecutivo de Banco del Pacífico también preside el Directorio de Almacenera del Agro S.A., lo que permite dar seguimiento directo a su gestión. A partir de esta participación, el Banco impulsa lineamientos orientados a promover una operación alineada con principios éticos y de sostenibilidad.

Banco del Pacífico es el principal accionista de la empresa subsidiaria Almacenera del Agro S.A. (ALMAGRO S.A.), con presencia en las ciudades de Guayaquil y Quito.



NOMBRE	UBICACIÓN	TIPO
Almacenera del Agro Almagro S.A.	Guayaquil - Quito Ecuador	Almacenera

PARTICIPACIÓN ACCIONARIA





Ética e integridad

GRI 2-24, 2-26
SASB FN-CB 510a.2

En Banco del Pacífico, la transparencia y la integridad forman parte fundamental de la gestión del negocio y del proceso de toma de decisiones. Este enfoque se refleja en mecanismos de cumplimiento, supervisión y control orientados a asegurar una actuación consistente en toda la organización, los cuales se basan en los más altos estándares internacionales de ética y en la normativa aplicable.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN



Lealtad



Tolerancia



Legalidad



Responsabilidad social corporativa

INCLUSIÓN

La inclusión se vive cuando se valora y respeta a todas las personas, sin importar sus diferencias. Este valor promueve la igualdad de oportunidades, el respeto mutuo y la convivencia basada en la empatía, creando entornos donde todas las personas se sientan aceptadas y escuchadas.

RESPONSABILIDAD

La responsabilidad se demuestra al asumir las obligaciones con seriedad y cumplirlas de manera adecuada. Este valor implica responder por las propias acciones, actuar con compromiso y tomar decisiones conscientes que contribuyan al bienestar personal y colectivo.

INTEGRIDAD

La integridad se demuestra en la forma en que una persona actúa de manera recta y consistente en todas las situaciones. Este valor implica mantener principios éticos firmes, cumplir los compromisos asumidos y tomar decisiones correctas, aun cuando no haya nadie que observe.



COMPROMISO

El compromiso se refleja en la actitud constante de cumplir con los deberes y objetivos propuestos. Este valor impulsa a actuar con dedicación y esfuerzo, respetar los acuerdos asumidos y trabajar con responsabilidad para lograr los resultados esperados.

CREATIVIDAD

La creatividad surge de la capacidad de imaginar y desarrollar ideas únicas frente a distintas situaciones. Este valor fomenta la innovación, ayuda a enfrentar desafíos desde nuevas perspectivas y permite encontrar soluciones originales mediante la imaginación y el pensamiento analítico.

EXCELENCIA EN EL SERVICIO

La excelencia en el servicio se refleja en la atención dedicada y de calidad que se brinda a los demás. Este valor implica comprender las necesidades del cliente, ofrecer soluciones oportunas y superar expectativas con amabilidad, respeto y profesionalismo en cada interacción.

Código de Ética y Conducta

Establece los principios de actuación del Banco y describe los valores organizacionales. Este documento es aplicable para todas las personas que conforman Banco del Pacífico, así como para su subsidiaria, los miembros del Directorio, los representantes legales, las gerencias nacionales, los colaboradores y los terceros independientes que se relacionan con la institución.

Entre las normativas y leyes nacionales e internacionales en la cuales se basa el *Código de Ética y Conducta* se encuentran:



Norma ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad

Norma ISO 37001
Sistema de Gestión Antisoborno

Norma ISO 22301
Continuidad del Negocio

Norma ISO 37301
Sistema de Gestión de Compliance

Norma ISO 14001
Sistema de Gestión Ambiental

Norma ISO 45001
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Norma ISO 27001
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

Ley Orgánica de Protección de Datos Personales

Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros de la Junta de Política y Regulación Financiera

Ley Orgánica de Prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos

Entre los temas que se abordan, además de los valores y principios, se incluyen el cumplimiento regulatorio; las relaciones grupos de interés, tanto internos como externos; la gestión de conflictos de interés; la transparencia y confidencialidad de la información; la administración del Código y la rendición de cuentas.



Comité de Ética

El Comité de Ética es el órgano encargado de la implementación del *Código de Ética y Conducta*, y reporta directamente al Directorio de la organización. Su rol consiste en definir, revisar y resolver situaciones relacionadas con las prácticas del Banco, asegurando que estas se alineen con los estándares éticos, las políticas institucionales y la normativa vigente.



CANALES DE COMUNICACIÓN Y DENUNCIA

Con el fin de garantizar el cumplimiento del Código, Banco del Pacífico cuenta con canales a través de los cuales cualquier miembro de la organización o grupo de interés relacionado puede presentar quejas o denuncias de forma anónima:

Comunicación escrita a la Secretaría del Comité de Ética, atendida por el responsable del área de Talento Humano.



Buzón de ética del intranet, gestionado por el Comité de Ética.



Dirección de correo electrónico etica@pacifico.fin.ec administrado por la Secretaría del Comité de Ética o por quien esta delegue. Puede ser revisado en cualquier momento por el presidente del Comité de Ética.



Durante 2025 los casos registrados fueron atendidos y resueltos en su totalidad al cierre del ejercicio conforme a lo establecido en los reglamentos y políticas internas del Banco.



Cumplimiento y anticorrupción

GRI 2-27, 205-1, 205-2, 206-1

SASB FN-CB-510a.1

En Banco del Pacífico se gestiona el cumplimiento normativo y la prevención de la corrupción mediante lineamientos, controles y mecanismos de supervisión orientados a asegurar el apego a la normativa vigente y a sus estándares éticos. De esta manera, la organización mitiga riesgos y fortalece una cultura organizacional basada en la transparencia y la rendición de cuentas.

Al inicio del año 2025, el Banco experimentó un cambio en la administración de la institución. Asimismo, se actualizaron la visión, misión, valores y la estrategia institucional. En consecuencia, la Política Antisoborno del Banco fue alineada a estos nuevos lineamientos, contando con la aceptación y aprobación de la Alta Dirección y del Órgano de Gobierno. Adicionalmente, se ratificó los objetivos y el alcance del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS).

El área de Riesgos Integrales lleva a cabo el proceso de identificación, medición y evaluación de controles

Banco del Pacífico cuenta con un sistema alineado a la norma ISO 37001, enfocado en la prevención y mitigación de riesgos vinculados al soborno y la corrupción.

relacionados con los riesgos de soborno en el Banco, cuyos resultados son comunicados a los responsables de cada área. Con base en los riesgos identificados y en los controles implementados, y con el propósito de fortalecer la concientización y capacitación de los colaboradores, se han definido riesgos generales de soborno, así como controles de carácter general orientados a mitigar dichos riesgos.



Sistema de Gestión Antisoborno

Banco del Pacífico cuenta con un Sistema de Gestión Antisoborno diseñado para prevenir actos de soborno y corrupción dentro de la organización. Este sistema se sustenta en políticas, procedimientos, controles internos, programas de capacitación y un canal seguro para la recepción de denuncias.

Como resultado de su compromiso con la integridad y la transparencia, a finales de 2024 el Banco obtuvo la certificación bajo la norma ISO 37001, que avala la implementación de buenas prácticas internacionales en la prevención del soborno. Este sistema refuerza su cultura ética y fortalece la confianza de sus grupos de interés, asegurando que sus operaciones se desarrollen bajo altos estándares de conducta profesional.

Política Antisoborno

La Política Antisoborno establece los principios que rigen su Sistema de Gestión Antisoborno, en línea con los valores institucionales y la normativa vigente. A través de esta política, el Banco reafirma su compromiso con una gestión responsable, sostenible y orientada al desarrollo del sector productivo y la inclusión financiera. Sus principales lineamientos incluyen:

- Operar bajo un modelo de banca universal que promueva el desarrollo económico y social mediante una oferta accesible para todos los sectores de la sociedad.
- Impulsar la innovación y la excelencia en el servicio, apoyándose en tecnología de vanguardia y una experiencia de atención de calidad.
- Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno y las disposiciones legales aplicables, en apego a los valores institucionales.
- Garantizar una gestión independiente y eficaz del sistema, liderada por la Función de Cumplimiento con autoridad, autonomía y acceso directo al órgano de gobierno.
- Mantener canales seguros de denuncia que permitan a colaboradores y partes interesadas reportar posibles incumplimientos sin temor a represalias.
- Aplicar una política de tolerancia cero frente al soborno y la corrupción, estableciendo sanciones conforme a la normativa interna y la legislación vigente.

Controles generales aplicables a Riesgos de Soborno:

Código de Ética y Conducta

Reglamento Interno de Trabajo

Manuales de Políticas y Procedimientos

Manuales de Funciones

Bloqueo de trazabilidad en los sistemas

Cuadre y arqueo de caja - bóveda

Auditoría interna y externa

Definición de perfiles y roles de acuerdo a las funciones

Inducción y capacitación

Bloqueo de puertos USB y exportación de información

Cámara de monitoreo y seguridad

Reporte de transacciones y cuadre contable

Segregación de funciones, autorización y niveles de aprobación

Monto y cupo para el proceso de transacciones

Controles automáticos en los sistemas

Durante 2025, la organización no registró ningún caso de incumplimiento de la normativa aplicable.



Prevención



Banco del Pacífico cuenta con herramientas especializadas que permiten monitorear de manera integral las operaciones realizadas a través de distintos medios de pago, con el objetivo de identificar de forma temprana comportamientos inusuales o potencialmente sospechosos. Estas soluciones, apoyadas en analítica avanzada facilitan una actuación proactiva, tomando en consideración la identificación de patrones y señales de riesgo.

Asimismo, el Banco complementa estos mecanismos con herramientas proporcionadas por las franquicias para las tarjetas de crédito y débito, las cuales contribuyen a la detección en tiempo real de operaciones irregulares.

En un contexto de creciente digitalización, Banco del Pacífico ha impulsado el uso de canales electrónicos —en particular los canales web y móviles— e incorporado nuevas funciones que facilitan la realización de transacciones. No obstante, este avance también conlleva el desafío de proteger a los usuarios frente a riesgos como el *phishing*, el *smishing* y otras modalidades de fraude digital.

Durante 2025, las acciones en materia de prevención de fraudes se enfocaron en la correcta administración de las transacciones no autorizadas, lo que permitió alcanzar estándares idóneos de acuerdo con lo establecido por las diferentes marcas de tarjetas de crédito. Asimismo, las prioridades definidas para 2026 están orientadas a la detección de las transacciones no reconocidas garantizando la calidad del servicio.

Sistema de Gestión de *Compliance*

La organización mantiene un firme compromiso con el desarrollo del sector productivo del Ecuador, el fortalecimiento del sistema financiero nacional y la responsabilidad social. Este compromiso ha llevado al Banco a asegurar un estricto cumplimiento de los requisitos regulatorios, los códigos de la industria y sus propias normativas internas, así como a establecer una **política** que respalda su sistema de gestión.

Este firme compromiso con la legalidad, la ética empresarial y las mejores prácticas de cumplimiento permitió a la institución obtener, a inicios de 2024, la certificación ISO 37301, la cual fue mantenida satisfactoriamente en 2025. Este reconocimiento respalda la eficacia de su Sistema de Gestión de Compliance, fortaleciendo la cultura de cumplimiento, la prevención de riesgos legales y regulatorios, y la confianza de sus grupos de interés.

La certificación en la norma ISO 37301 respalda el sistema de gestión de cumplimiento normativo de Banco del Pacífico.



Política del Sistema de Gestión de *Compliance*

El Banco reafirma su compromiso como una institución financiera universal, sostenible y responsable, dedicada a brindar soluciones integrales que promuevan el desarrollo del sector productivo nacional y la inclusión financiera. Esta política establece los principios fundamentales que rigen el Sistema de Gestión de Compliance, en alineación con los valores institucionales, la normativa legal vigente y los compromisos asumidos.

- Operar bajo un modelo de banca universal que promueva el desarrollo económico y social mediante una oferta accesible para todos los sectores de la sociedad.
- Impulsar la innovación y la excelencia en el servicio, apoyándose en tecnología de vanguardia y una experiencia de atención de calidad.
- Cumplir con las obligaciones de compliance, los requisitos legales y los compromisos adquiridos, en apego a los valores institucionales.
- Promover una cultura organizacional basada en la eficiencia y el cumplimiento, integrando los principios de compliance en todos los niveles de la operación.
- Contar con el respaldo activo de la alta dirección para garantizar la implementación efectiva y el fortalecimiento continuo del sistema.
- Mantener una Función de Compliance independiente, con autoridad y acceso directo al órgano de gobierno, responsable de asegurar la operatividad y mejora continua del sistema.
- Disponer de canales seguros de denuncia que permitan a colaboradores y partes interesadas reportar posibles incumplimientos sin temor a represalias.
- Aplicar sanciones ante el incumplimiento de las obligaciones de compliance, así como de las políticas, procesos y procedimientos institucionales, de conformidad con la normativa interna.

En Banco del Pacífico cumple rigurosamente con las leyes, los requisitos regulatorios, los códigos de la industria y las normativas internas que rigen nuestra actividad. Este compromiso con la legalidad y la ética empresarial. a inicios de 2024 obtuvimos la certificación bajo la norma ISO 37301, que avala la eficacia del sistema en una cultura de cumplimiento, prevención de riesgos legales y fortalecimiento de la confianza entre nuestros grupos de interés la cual se logró mantener en el 2025.

El sistema constituye una herramienta clave para asegurar que todas las operaciones del banco se desarrollen en conformidad con los más altos estándares de integridad y responsabilidad corporativa.

OBJETIVOS

- Fortalecer la imagen de la Institución.
- Promover la aplicación de los valores institucionales y la cultura de *Compliance*.
- Gestionar el cumplimiento de las obligaciones de *Compliance*.
- Mantener los riesgos de *Compliance* en niveles aceptables.



Cumplimiento internacional



LEY FOREIGN TAX COMPLIANCE ACT (FATCA)

En cumplimiento de la Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras de los Estados Unidos (Foreign Account Tax Compliance Act – FATCA, por sus siglas en inglés), Banco del Pacífico ha implementado políticas, procedimientos y soluciones tecnológicas orientadas a la identificación de clientes con ciudadanía o residencia fiscal en dicho país que mantengan cuentas financieras o activos en el exterior.

Esta identificación tiene como objetivo garantizar el reporte oportuno, completo y adecuado de la información correspondiente al Servicio de Rentas Internas de los Estados Unidos (Internal Revenue Service – IRS), conforme a lo establecido en la normativa vigente.

FATCA tiene como propósito prevenir la evasión fiscal por parte de ciudadanos y residentes estadounidenses con inversiones fuera de su país, estableciendo obligaciones de reporte para las instituciones financieras que administran este tipo de cuentas.

ANEXO DE CUENTAS FINANCIERAS DE NO RESIDENTES

En el marco de los estándares internacionales de transparencia fiscal, el Banco cuenta con mecanismos que permiten identificar la residencia fiscal de los clientes reportables, gestionar sus procesos de autocertificación y contar con la autorización para reportar ante la autoridad competente.

Estas acciones responden a la obligación de presentar el *Anexo de Cuentas Financieras de No Residentes* (Anexo CRS) ante la administración tributaria, en línea con los compromisos asumidos por el Ecuador al adherirse al Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información con Fines Fiscales.



Gestión de riesgos

GRI 2-25, 3-3

La gestión de riesgos es fundamental en el sector financiero, ya que permite enfrentar entornos cambiantes y proteger la estabilidad de la entidad, es considerada estratégica y constituye una herramienta clave para medir y controlar riesgos e impactos y así respaldar la toma de decisiones.



En cumplimiento de la Norma de control para la gestión integral y administración de riesgos de las entidades, Banco del Pacífico define su modelo interno basado en tres líneas de defensa:



La **Auditoría Interna** forma parte de la tercera línea de defensa y contribuye al fortalecimiento de la gestión de riesgos mediante evaluaciones periódicas que permiten verificar la efectividad de los controles implementados.

Como parte de su labor, elabora informes que documentan los resultados de dichas evaluaciones, incluyendo la revisión de las medidas de seguridad en canales electrónicos y en las tarjetas, así como la evaluación del sistema de continuidad del negocio y de la gestión de la seguridad de la información.

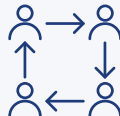
El Banco, acorde con la normativa vigente, cuenta con el área de Riesgos Integrales, para la identificación, control y mitigación de los riesgos.

Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGA-S)

Banco del Pacífico incorpora la gestión de los riesgos ambientales y sociales como parte de su enfoque de sostenibilidad, con el objetivo de mejorar de manera sistemática su desempeño ambiental y social, y contribuir al desarrollo sostenible tanto de la organización como del país. Para ello, el Banco trabaja permanentemente en la preservación de los ecosistemas, la promoción de la equidad social y el fortalecimiento de una adecuada gobernanza.



CONSIDERAMOS LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS:

						
Grupo de interés	Accionista / Directorio	Alta dirección	Colaboradores	Autoridades regulatorias	Aliados estratégicos	
Necesidades / requisitos ambientales y sociales	Ninguno.	Implementación del SGA-S.	Implementación del SGA-S.	Cumplimiento de regulación ambiental y social aplicable.	Cumplimiento de acuerdos ambientales y sociales.	
Expectativas	• Economía circular • Operaciones ecoeficientes • Gestión del cambio climático • Gestión de iniciativas de responsabilidad social	• Economía circular • Operaciones ecoeficientes • Gestión del cambio climático • Gestión de iniciativas de responsabilidad social	• Economía circular • Operaciones ecoeficientes • Gestión del cambio climático • Gestión de iniciativas de responsabilidad social	• Economía circular	• Iniciativas de responsabilidad social	
						
Grupo de interés	Clientes	Comunidad	Fundaciones y asociaciones civiles	Entidades financieras	Medios de comunicación	Proveedores
Necesidades / requisitos ambientales y sociales	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias. Prácticas justas de <i>marketing</i> , información objetiva e imparcial.	Consumo sostenible. Protección del medio ambiente, la biodiversidad y consumo sostenible.	Consumo sostenible. Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.	Consumo sostenible. Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.	Consumo sostenible. Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.	Cumplimiento de acuerdos. Comunicación de requisitos en gestión ambiental y social necesarios de cumplir.
Expectativas	• Finanzas sostenibles	• Equidad	• Finanzas sostenibles	• Finanzas sostenibles	• Equidad	• Ventaja competitiva al aplicar requisitos ambientales y sociales • Finanzas sostenibles • Equidad



GOBERNANZA EN LA
GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

La gestión de la sostenibilidad se lleva a cabo desde los órganos de gobernanza del Banco, los cuales mantienen una supervisión directa sobre los riesgos ambientales y sociales. Este enfoque permite dar seguimiento puntual a estos temas y asegurar su adecuada incorporación en los procesos de toma de decisiones.

Como parte de la gestión de la sostenibilidad de la organización, se han implementado la Política del Sistema de Gestión Ambiental y la Política del Sistema de Gestión Social. Los lineamientos y compromisos establecidos en estas políticas son comunicados al interior del Banco y se encuentran disponibles para los grupos de interés a través de la página web institucional, así como en las pantallas de agencias y de la matriz.

Entre los compromisos que se abordan en dichas políticas se encuentran los siguientes:

POLÍTICA AMBIENTAL



Proteger al medioambiente.



Prevenir la contaminación.



Cumplir con los requisitos legales aplicables y otros compromisos ambientales.



Mejorar continuamente nuestro desempeño ambiental.

POLÍTICA SOCIAL



Comunicación directa, transparente y ética con los accionistas.



Mejorar calidad de vida y desarrollo profesional de los colaboradores.



Cumplimiento de las disposiciones legales vigentes establecidas por las autoridades y entidades reguladoras.



Satisfacción de las necesidades del cliente con servicios de calidad.



Mejorar la calidad de vida de la comunidad a través de la educación financiera.



Establecer relaciones sostenibles y de beneficio mutuo con los proveedores.

Gestión de riesgos

Desde 2019, Banco del Pacífico mantiene la certificación ISO 22301, alineándose con estándares internacionales de continuidad del negocio.



CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

La organización cuenta con un enfoque orientado a asegurar la continuidad de las operaciones y el mantenimiento de la prestación de servicios, incluso frente a eventos adversos y situaciones de emergencias. Este modelo se sustenta en políticas, procedimientos y una metodología que permiten gestionar de manera integral la continuidad de todas las áreas del Banco.

Estos procesos son evaluados de forma periódica mediante pruebas y ejercicios de simulación, con el objetivo de fortalecer las capacidades de los colaboradores responsables y mejorar de manera continua los mecanismos de respuesta. Posteriormente, el área de Auditoría Interna emite informes que permiten verificar la efectividad del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.



RIESGO OPERATIVO

La gestión del riesgo operativo en Banco del Pacífico se basa en una metodología que contempla las etapas de identificación, análisis, medición, control y monitoreo. Este enfoque permite dar seguimiento continuo a los riesgos y actuar cuando superan los niveles aceptados.

Los riesgos operativos pueden originarse por fallas en procesos, personas, sistemas tecnológicos o factores externos, y se gestionan mediante distintas estrategias, tales como su aceptación, mitigación, transferencia o eliminación.



RIESGO DE LIQUIDEZ Y MERCADO

El riesgo de liquidez se gestiona mediante políticas y límites definidos, monitoreo permanente, análisis de escenarios, diversificación de las fuentes de financiamiento y la realización de pruebas de estrés. Estas prácticas tienen como objetivo asegurar niveles adecuados de liquidez para el cumplimiento oportuno de las obligaciones, a través del seguimiento de recursos disponibles, la estabilidad de los depósitos y la cobertura de brechas

entre activos y pasivos, en apego a límites regulatorios establecidos.

Por su parte, el riesgo de mercado comprende la identificación y gestión de los riesgos derivados de fluctuaciones en las tasas de interés, el tipo de cambio y los precios de los activos. Para su administración, se aplican estrategias de mitigación y un monitoreo continuo orientado a proteger la estabilidad financiera del Banco.



RIESGO TECNOLÓGICO

La organización gestiona el riesgo tecnológico mediante el seguimiento continuo de indicadores asociados a la disponibilidad y seguridad de sus sistemas, así como a través de procesos de identificación, análisis, medición y control de los riesgos que pueden impactar la operación.

Este enfoque considera tres dimensiones principales. En primer lugar, la infraestructura tecnológica, que incluye componentes físicos como el *hardware*. En segundo lugar, el entorno lógico, enfocado en el *software*, los datos y las vulnerabilidades de los sistemas. Finalmente, se incorporan los riesgos asociados al factor humano tales como errores operativos o el uso indebido de la tecnología. La

interacción entre estos elementos permite contar con una visión integral del riesgo tecnológico y anticipar posibles amenazas para el negocio.

- **ITIL**
Information Technology Infrastructure Library (Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información).
- **ISO 27001**
Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).
- **ISO 27005**
Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información.
- **ISO 22301**
Norma Internacional para la Gestión de la Continuidad de Negocio (SGCN).



RIESGO DE CRÉDITO

El Banco gestiona el riesgo de crédito con el objetivo de prevenir pérdidas derivadas del incumplimiento de los deudores. Para ello, cuenta con políticas internas que establecen criterios para la aceptación y aprobación de operaciones, la constitución de garantías, la calificación de clientes y los lineamientos aplicables a refinanciamientos y reestructuraciones, así como límites de exposición y de

cartera vencida, en cumplimiento de la normativa vigente.

La administración de la cartera se apoya en políticas, procedimientos y reportes que permiten dar seguimiento a las operaciones de crédito, desde su otorgamiento hasta su recuperación, incluyendo el monitoreo de provisiones y de los niveles de morosidad.



RIESGO LEGAL

El riesgo legal se gestiona mediante políticas, procedimientos y metodologías orientadas a reducir la probabilidad de pérdidas, definiendo niveles de riesgo tolerado y asegurando una gestión consistente. Este riesgo se administra a través de un proceso continuo que comprende su identificación, medición, control, mitigación y monitoreo permanente.



Una gestión integral de riesgos fortalece la resiliencia del Banco y protege la continuidad de sus operaciones.

Gestión del Riesgo Ambiental y Social (SARAS)

El Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) de Banco del Pacífico está conformado por políticas, procedimientos y herramientas orientadas a la identificación, evaluación, gestión y monitoreo de los riesgos ambientales y sociales asociados a las actividades económicas de los clientes del segmento productivo.

Este enfoque permite contar con una visión más integral de cada cliente, fortaleciendo el proceso de análisis y la toma de decisiones durante el otorgamiento de crédito. El SARAS se encuentra plenamente integrado al proceso de colocación de cartera y alineado tanto con el marco regulatorio nacional como con las mejores prácticas internacionales en materia de gestión de riesgos ambientales y sociales.

En 2025, el Banco fortaleció el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales mediante la incorporación del análisis de riesgo climático de transición y de riesgo físico, considerando el escenario de inundación. Como parte de este proceso, se actualizaron las políticas, procedimientos y metodologías del sistema, en concordancia con las mejores prácticas internacionales.



PRINCIPALES INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Como parte de la gestión del SARAS, el Banco realiza el seguimiento a indicadores relacionados con los clientes evaluados, entre ellos:

- Número de clientes recomendados.
 - Número de clientes no recomendados.
 - Número de clientes recomendados con condiciones.
- Cientes recomendados con condiciones que han cumplido las condiciones establecidas.
 - Cientes que se encuentran en proceso de cumplimiento.
 - Cientes que no han cumplido las condiciones definidas.

Para 2026, el principal objetivo es adecuar el SARAS a la Resolución No. SB-2025-02114 de la Superintendencia de Bancos e incorporar el análisis de riesgo territorial para las operaciones financiadas. Se estima que esta actualización entre en producción durante el último trimestre de 2026.



RIESGO CLIMÁTICO

Durante 2025, Banco del Pacífico diseñó una herramienta para la evaluación de riesgos y oportunidades climáticas, con el acompañamiento de especialistas externos, aplicable a la cartera de crédito productiva analizada mediante el SARAS.

La metodología considera dos dimensiones de análisis:

Riesgo de transición

Evalúa los riesgos asociados al proceso de transición hacia una economía baja en carbono, considerando dos escenarios:

- **Business as Usual (BAU):**

Supone que la acción climática mantiene las políticas ambientales actuales. Bajo este escenario se prevé un incremento de los riesgos de transición asociado principalmente a las exigencias de los mercados y consumidores, sin cambios regulatorios significativos.
- **Net Zero Emissions (NZE):**

Contempla un escenario en el que aumentan la ambición climática y la regulación para alcanzar emisiones netas cero al año 2050. En este contexto se consideran factores como el incremento de impuestos a las emisiones, cambios en el mercado y mayores exigencias de los consumidores.

Riesgo físico

Evalúa la exposición de las operaciones al riesgo de inundación bajo el escenario climático más severo (RCP 8.5). A partir de este análisis, cada cliente es clasificado según su nivel de riesgo climático —mínimo, bajo, medio o alto— tanto para el componente físico como para el de transición, considerando la ubicación geográfica y la actividad económica desarrollada.

Con base en los resultados obtenidos, el Banco emite recomendaciones dirigidas a sus clientes con el propósito de fortalecer su gestión de riesgos e identificar oportunidades de negocio.



Prevención y administración del riesgo de lavado de activos y la financiación de otros delitos

En Banco del Pacífico, la gestión de los riesgos asociados al lavado de activos y al financiamiento de otros delitos está a cargo de la Unidad de Cumplimiento. Esta unidad actúa en estricto apego a las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos, la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y la normativa vigente aplicable.

Su función principal consiste en prevenir que la institución sea utilizada, directa o indirectamente, para fines ilícitos, resguardando la integridad, transparencia y reputación de sus operaciones.

Para la gestión de estos riesgos, el Banco dispone de un sistema integral de prevención y administración que incorpora mecanismos de debida diligencia de clientes, monitoreo transaccional, detección y reporte de operaciones inusuales, procesos de auditoría interna, soluciones tecnológicas especializadas y programas permanentes de capacitación dirigidos a sus colaboradores.

HITOS RELEVANTES 2025

Durante 2025, la Superintendencia de Bancos emitió la Norma de Control para la Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos (PARLAFDT), en el marco de la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Combate del Delito de Lavado de Activos y de la Financiación de Otros Delitos.

En respuesta a estos cambios regulatorios, Banco del Pacífico llevó a cabo un proceso integral de actualización e implementación de su marco de control. Este proceso incluyó la revisión y fortalecimiento de políticas, procesos y procedimientos, así como la adecuación de sus herramientas tecnológicas.

Estas acciones permitieron asegurar el cumplimiento oportuno y efectivo de la nueva normativa aplicable, alineando las prácticas del Banco con los estándares regulatorios y de gestión de riesgos.



Asimismo, durante el período reportado, el Banco cumplió oportunamente con la remisión de los reportes regulatorios requeridos por los organismos de control, dentro de los plazos establecidos. Este cumplimiento se realizó sin observaciones por parte de las autoridades competentes, evidenciando la solidez de los procesos de control y monitoreo implementados por la Unidad de Cumplimiento.



OBJETIVOS Y PRIORIDADES 2026

Para 2026, Banco del Pacífico se propone fortalecer de manera continua su sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, mediante la incorporación de nuevas metodologías, herramientas tecnológicas y mejores prácticas internacionales.

El enfoque estará orientado a robustecer la gestión de riesgos, mejorar la capacidad de detección de operaciones inusuales y reforzar la cultura de cumplimiento, con el objetivo de mitigar de manera efectiva el riesgo de que la institución sea utilizada para la ejecución de actividades ilícitas.



Prevención de conflictos de interés

GRI 2-15

El Banco cuenta con lineamientos para prevenir y gestionar los conflictos de interés que puedan surgir en el desarrollo de sus actividades. Estos lineamientos buscan asegurar que las decisiones se adopten con imparcialidad, evitando que intereses personales o institucionales interfieran en el adecuado cumplimiento de las funciones.

Para ello, Banco del Pacífico cuenta con un Manual de Políticas para la Prevención de Conflictos de Interés, que establece directrices orientadas a asegurar la conducta ética y la transparencia en la institución. Este instrumento permite identificar oportunamente, evitar y gestionar de manera adecuada cualquier situación de conflicto de interés que pueda surgir en el desarrollo de las actividades de accionistas, directivos y colaboradores.

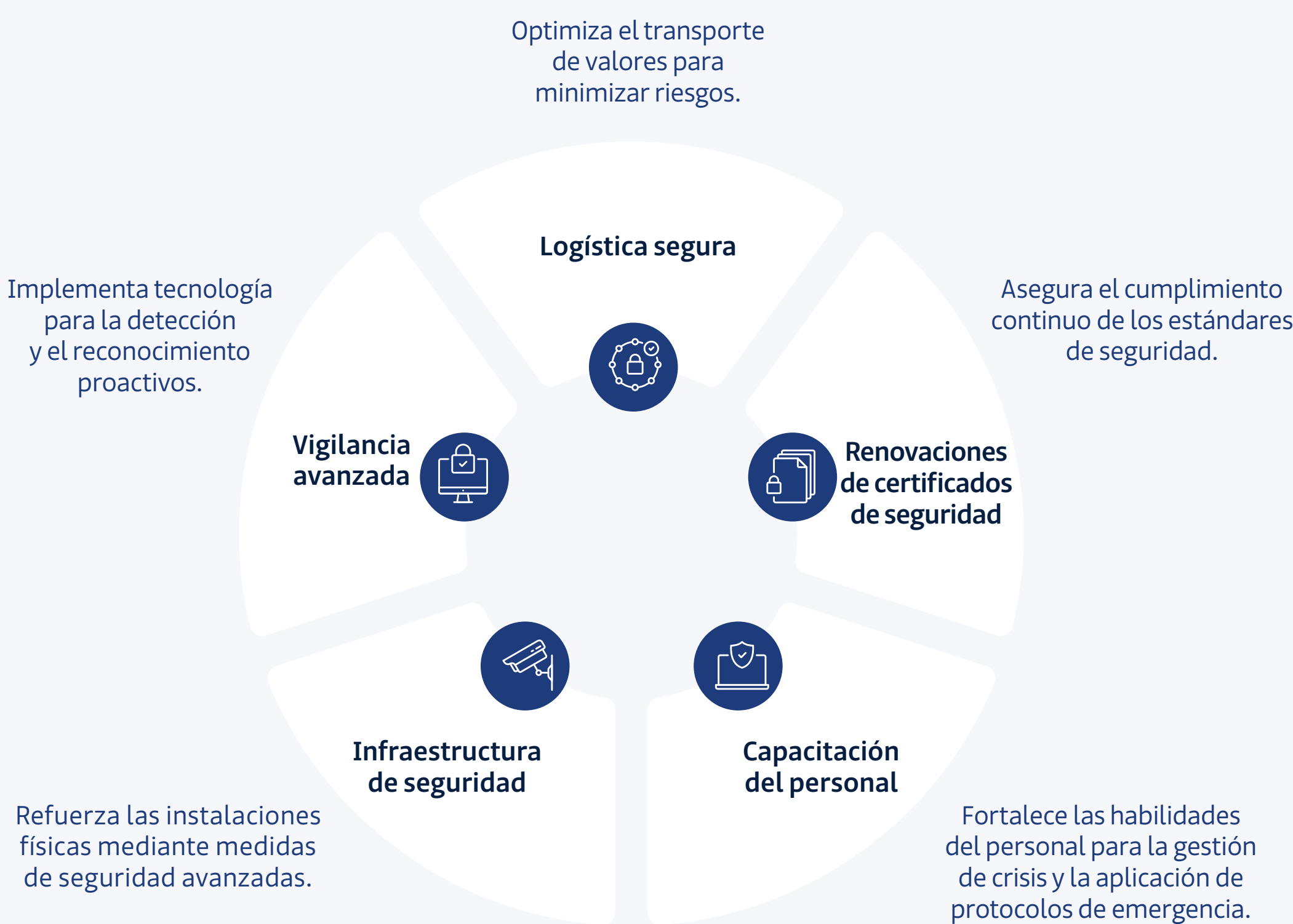
Seguridad física y transporte de valores

Ante un contexto de creciente inseguridad, el Banco prioriza la protección de clientes, colaboradores y activos financieros mediante una estrategia integral de seguridad física y transporte de valores. Esta estrategia se sustenta en protocolos que incorporan tecnología avanzada, cuentan con certificaciones conforme a la normativa de seguridad y se apoyan en una infraestructura de seguridad en sucursales y cajeros automáticos, que incluye mecanismos disuasivos y sistemas de alerta temprana.

Asimismo, se utiliza tecnología IP que permite implementar la aplicación de analítica de video, como detección de personas, protección perimetral y reconocimiento facial.

De manera complementaria, los colaboradores reciben capacitación continua, incluyendo entrenamientos orientados a la gestión de crisis y a la respuesta adecuada ante incidentes, conforme a los protocolos de emergencia establecidos.

Adicionalmente, el Banco cuenta con el apoyo de dos proveedores especializados, los cuales son evaluados periódicamente con el fin de asegurar la calidad de los servicios prestados.



El primero brinda el servicio de transporte de valores bajo estrictos estándares de seguridad, procurando minimizar la exposición a posibles amenazas. El segundo presta el servicio de seguridad en los puntos de atención del Banco a

nivel nacional, así como protección a los principales directivos. Este servicio se desarrolla bajo altos estándares de calidad, con el propósito de precautelar la integridad de las personas y de los activos de la institución.

04.

Sostenibilidad: nuestro enfoque ASG

A través de su enfoque ASG, Banco del Pacífico integra aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en su estrategia y toma de decisiones con el propósito de generar valor sostenible para sus grupos de interés y contribuir al bienestar de las comunidades y el entorno.



Enfoque de sostenibilidad

GRI 2-23, 2-24

SASB FN-CB 410a.2

En Banco del Pacífico, la sostenibilidad se consolida como un pilar esencial de nuestra gestión estratégica. Bajo un enfoque de banca responsable, el propósito institucional es la generación de valor compartido para todos los grupos de interés con los que interactúa, impulsando el desarrollo económico del país mediante productos y servicios financieros que se rigen por altos estándares éticos, lo que consolida a la organización como una empresa comprometida con su entorno y sus grupos de interés.

Para garantizar una gestión de riesgos integral y sostenible, el Banco cuenta con el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). Este sistema está compuesto por políticas y herramientas diseñadas para la identificación, evaluación y monitoreo de los riesgos ambientales y sociales derivados de las actividades económicas de los clientes, específicamente en el segmento productivo.

El SARAS se encuentra integrado en el proceso de otorgamiento de crédito, permitiendo una toma de decisiones informada que considera no solo la viabilidad financiera, sino también el impacto en el entorno y la sociedad.



Durante el ejercicio 2025, el Banco evaluó bajo esta metodología un total de **3,621 operaciones de crédito** correspondiente al segmento productivo acorde a las políticas internas.

El SARAS, contempla la identificación, evaluación y monitoreo de los riesgos ambientales y sociales, incluido el riesgo climático. En el proceso de análisis se considera el cumplimiento normativo, el nivel de riesgo de los aspectos identificados y sus controles, y las amenazas naturales (sismo, erupción volcánica, movimiento de masa e inundación) a las que se exponen los clientes en el lugar donde se desarrolla la actividad económica y/o proyecto a financiar.

Se revisan riesgos sociales como:

- Vulneración de DDHH
- Conflictos con comunidades
- Condiciones laborales
- Trabajo infantil

La evaluación de los riesgos de Gobernanza no está incluida en el SARAS.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Banco del Pacífico alinea sus iniciativas con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y, a través de su gestión en 2025, contribuyó al cumplimiento de los siguientes objetivos:



ODS prioritarios								
Enfoque de contribución	ODS 1: Fin de la pobreza	ODS 4: Educación de calidad	ODS 5: Igualdad de género	ODS 8: Trabajo decente	ODS 9: Industria e innovación	ODS 12: Consumo responsable	ODS 16: Paz e instituciones sólidas	ODS 17: Alianzas para los objetivos
	Promoción de la inclusión financiera y bancarización.	Programas robustos de educación financiera para la comunidad.	Fomento de la equidad y acceso equitativo al crédito para mujeres.	Impulso al sector productivo y bienestar de los colaboradores.	Digitalización de servicios y apoyo a la infraestructura del país.	Gestión de la huella ambiental y procesos de reciclaje.	Gobierno corporativo ético y lucha contra el soborno.	Afiliaciones estratégicas y voluntariado corporativo.

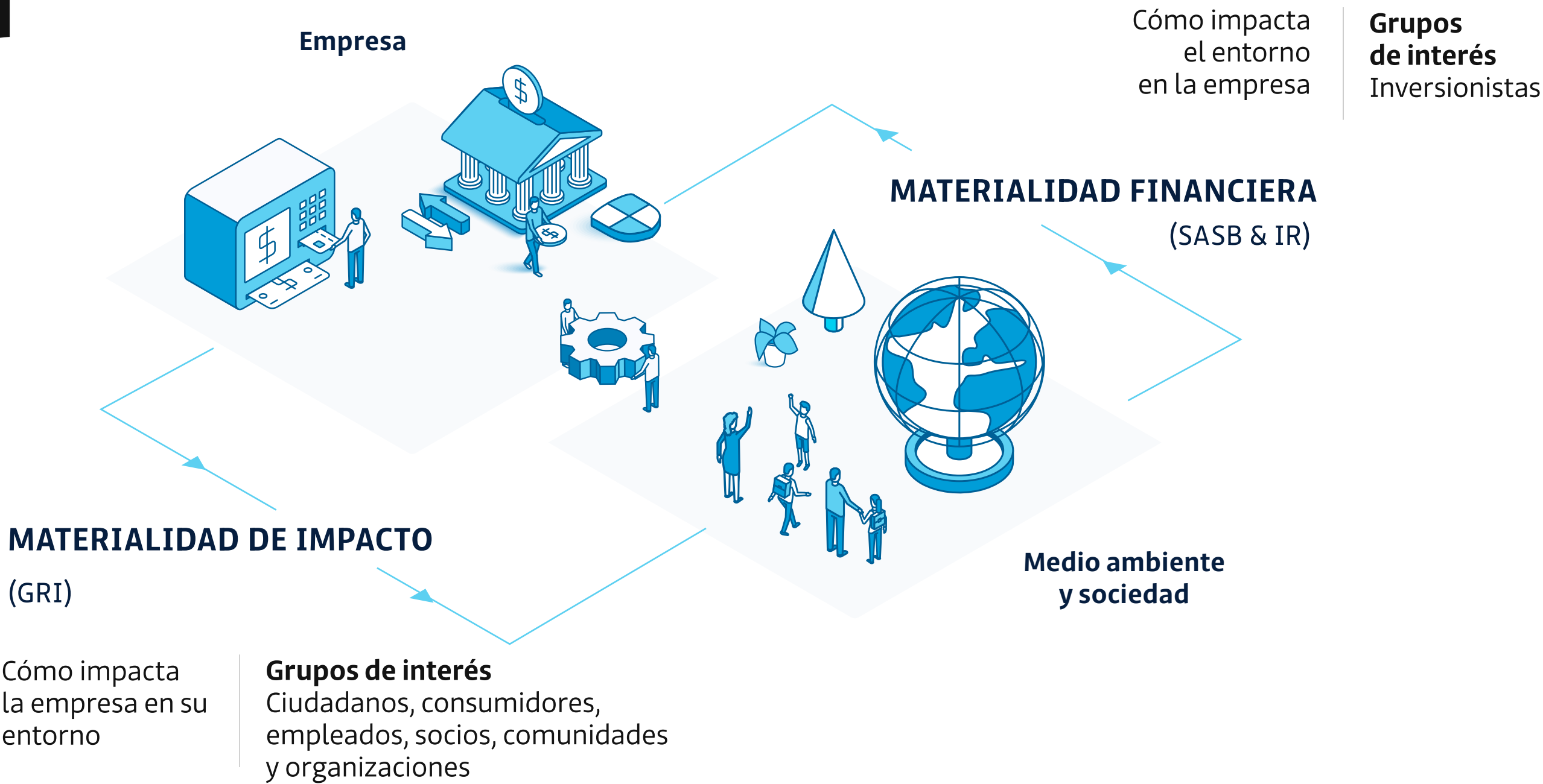
Este enfoque ha contribuido a la obtención y permanencia de reconocimientos de prestigio, posicionando al Banco como una de las organizaciones más comprometidas con el desarrollo sostenible en el Ecuador.



Doble materialidad

GRI 3-1, 3-2

Durante 2025, Banco del Pacífico realizó su análisis de doble materialidad, un proceso estratégico que permite identificar y priorizar los temas que influyen de manera más significativa en la creación de valor a largo plazo y en la toma de decisiones de sus principales grupos de interés.



Este análisis considera tanto el impacto del Banco en el entorno económico, social y ambiental (materialidad de impacto), como los efectos que los asuntos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) pueden tener sobre el desempeño financiero, el acceso a capital y la resiliencia del negocio (materialidad financiera). Este enfoque fortalece la transparencia y la consistencia de los reportes

de sostenibilidad y los informes temáticos de la organización. Asimismo, los temas materiales incluyen riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad, en línea con los requerimientos de las regulaciones nacionales e internacionales que el Banco cumple.

Banco del Pacífico se apoya en estándares y marcos voluntarios ampliamente reconocidos,

como los Estándares GRI para la definición de temas materiales y la preparación de reportes de sostenibilidad. Este enfoque facilita la alineación con las expectativas globales de inversionistas y otras partes interesadas, y asegura la consistencia entre los distintos documentos divulgativos del Banco.

Proceso de determinación de temas materiales

GRI 3-1

La actualización de la materialidad se realizó bajo una metodología rigurosa, estructurada en las siguientes fases estratégicas:



Resultados de la doble materialidad

GRI 3-2

Como resultado de este proceso, se elaboró una matriz de doble materialidad que prioriza los asuntos de mayor relevancia para Banco del Pacífico y sus grupos de interés.

Para este ejercicio, el Banco identificó 3 temas doblemente materiales, priorizados a partir de su relevancia para el negocio, los grupos de interés y el entorno en el que opera la organización. De acuerdo con su composición, los cuadrantes de la matriz se interpretan de la siguiente manera:

TEMAS DOBLEMENTE MATERIALES

Temas de alta relevancia tanto desde la perspectiva de impacto como financiera. Su adecuada gestión permite alcanzar objetivos financieros y, al mismo tiempo, potenciar impactos positivos en el entorno.

TEMAS MATERIALES DE IMPACTO

Altamente relevantes por su impacto en el entorno social y ambiental.

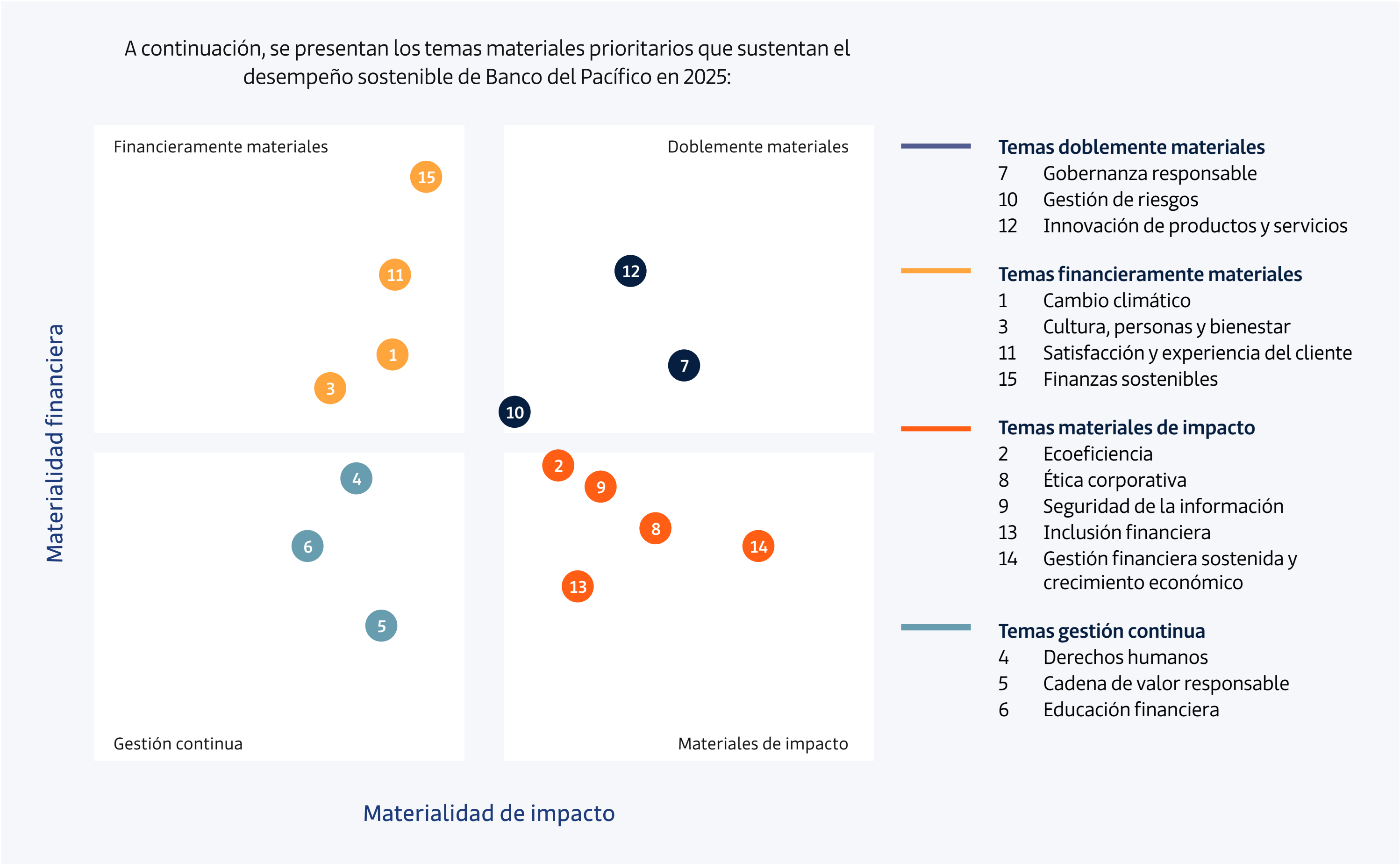
TEMAS MATERIALES FINANCIEROS

Aquellos que deben atenderse prioritariamente por los riesgos u oportunidades que representan para el desempeño del negocio.

TEMAS DE GESTIÓN CONTINUA

Relevantes desde un punto de vista táctico y de madurez operativa.

A continuación, se presentan los temas materiales prioritarios que sustentan el desempeño sostenible de Banco del Pacífico en 2025:





Grupos de interés y diálogo

GRI 2-29

En Banco del Pacífico se reconoce que una gestión sostenible se construye a partir de relaciones sólidas, transparentes y de largo plazo con los grupos de interés que forman parte de su ecosistema.

El modelo de negocio se fortalece mediante el diálogo permanente con las personas, organizaciones e instituciones que influyen en la operación del Banco o que son impactadas por esta. La escucha activa de sus expectativas, necesidades y preocupaciones permite adoptar decisiones más responsables y generar valor compartido en el corto, mediano y largo plazo.

Durante 2025, el Banco continuó fortaleciendo espacios de relacionamiento basados en la confianza, la transparencia y la colaboración, lo que promueve una gestión alineada con el propósito institucional y con los desafíos económicos, sociales y ambientales del país.

Banco del Pacífico construye relaciones basadas en la confianza y el diálogo, orientadas a la creación de valor compartido y a la contribución al desarrollo sostenible del Ecuador.



GRUPOS DE INTERÉS PRIORITARIOS

Como parte de la gestión sostenible del Banco, se identificó los actores que mantienen una relación directa o indirecta con la organización y que son clave para el cumplimiento de la estrategia corporativa.

Los principales grupos de interés son:



Como resultado del ejercicio de doble materialidad desarrollado por la organización, el Banco fortalece la comprensión de las expectativas de sus grupos de interés, incorporando sus perspectivas en la estrategia de sostenibilidad y en el proceso de toma de decisiones.

El Banco dispone de canales de comunicación permanentes que permiten fortalecer relaciones cercanas, oportunas y transparentes con sus grupos de interés.

Cientes Call center, agencias, canales digitales, redes sociales y página web. • Permanente	Colaboradores Intranet, correo interno, talleres y encuestas. • Permanente	Proveedores Reuniones, correo electrónico y procesos de contratación. • Permanente
Accionista Juntas, informes de gestión y memoria de sostenibilidad. • Periódica	Directorio Reuniones de directorio, informes de gestión y memoria de sostenibilidad.	Autoridades regulatorias Reportes regulatorios. • Permanente
Comunidad Iniciativas de responsabilidad social y programas de educación financiera. • Permanente	Medios de comunicación Comunicados oficiales notas de prensa. • Periódica	Entidades financieras Comunicación telefónica y reuniones. • Cuando se requieran consultas

ESCUCHA ACTIVA Y PRIORIZACIÓN DE TEMAS RELEVANTES

Durante el periodo reportado, el Banco continuó considerando las expectativas de sus grupos de interés como un insumo clave para fortalecer su estrategia de sostenibilidad.

Banco del Pacífico mantiene mecanismos de relacionamiento permanentes con sus grupos de interés a través de diversos canales de comunicación y participación, los cuales permiten conocer sus expectativas, necesidades y preocupaciones. La información recopilada a través de estos espacios constituye un insumo relevante para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la estrategia de sostenibilidad de la organización.

La escucha activa de los grupos de interés permite al Banco anticiparse a sus necesidades y fortalecer una banca más responsable, cercana y sostenible.

A través de espacios de consulta, análisis internos y del ejercicio de doble materialidad, se identificaron los asuntos con mayor relevancia para el Banco y sus grupos de interés, lo que permite priorizar acciones en aquellos temas definidos como relevantes a partir de dicho análisis.



Cadena de valor responsable

GRI 2-6, 204-1, 308-1, 414-1

En Banco del Pacífico se reconoce que la responsabilidad institucional trasciende las operaciones directas y se extiende a toda la cadena de valor que hace posible la prestación de sus productos y servicios financieros.

En este marco, el Banco promueve relaciones comerciales basadas en principios de transparencia, ética, cumplimiento normativo y generación de valor compartido con sus proveedores y aliados estratégicos.

Como institución financiera, Banco del Pacífico ofrece un portafolio diversificado de productos que incluye tarjetas de débito y crédito PacifiCard, créditos comerciales, hipotecas, cuentas de ahorro y depósitos a plazo, diseñados para acompañar a los clientes en las distintas etapas de su vida financiera.



Durante 2025, el Banco continuó fortaleciendo mecanismos que permiten gestionar de manera responsable su cadena de suministro, incorporando criterios relacionados al desempeño económico, el cumplimiento legal, los aspectos sociales, los derechos humanos y la gestión ambiental en sus procesos de contratación y evaluación de proveedores. En este periodo, no se registraron cambios relacionados con la cadena de valor.

A través de relaciones comerciales responsables, Banco del Pacífico fortalece una cadena de valor ética, resiliente y alineada con su compromiso con la sostenibilidad.



Una cadena de valor responsable fortalece la sostenibilidad del negocio y multiplica el impacto positivo del Banco en el entorno.

FORTALECIMIENTO CONTINUO DE LA CADENA DE VALOR

En los próximos años, Banco del Pacífico continuará fortaleciendo sus procesos de debida diligencia con proveedores, con el objetivo de integrar de manera progresiva criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) cada vez más robustos. Este enfoque busca fortalecer la resiliencia de la cadena de valor y contribuir al desarrollo sostenible del país.



GESTIÓN ÉTICA
Y RESPONSABLE DE PROVEEDORES

Los procesos de selección y contratación se desarrollan bajo principios de objetividad, equidad y transparencia, garantizando igualdad de condiciones para todos los proveedores participantes.

Durante el periodo reportado, se mantuvieron lineamientos orientados a prevenir conflictos de interés, actos de corrupción y cualquier práctica que pueda comprometer la integridad de los procesos de adquisición del Banco. Asimismo, se exige a los proveedores el cumplimiento de la normativa vigente, el respeto de los derechos humanos, la provisión de condiciones laborales adecuadas y la adhesión a los principios éticos establecidos por la organización.

Los proveedores deben alinearse con las siguientes políticas internas del Banco:

- Código de Ética y Conducta
- Lineamientos de Cumplimiento Normativo
- Derechos Humanos y Prácticas Laborales Responsables
- Protección de Datos y Seguridad de la Información
- Política Antisoborno



PROCESOS DE
CALIFICACIÓN Y SELECCIÓN

Se llevan a cabo la contratación de bienes y servicios de manera **justa y equitativa**, respetando las políticas internas del Banco para evitar conflictos de interés y asegurar la objetividad. Se rechaza cualquier intento de influencia indebida y se prioriza a aliados comerciales que han adoptado códigos de conducta basados en **buenas prácticas**.



CRITERIOS SOCIALES
Y DE DERECHOS HUMANOS

Exigimos a todos los proveedores el respeto irrestricto a los **Derechos Humanos** y el cumplimiento de las condiciones laborales establecidas en el Código del Trabajo.



ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Se comunica obligatoriamente los **lineamientos antisoborno** del Banco, los cuales deben ser acatados rigurosamente en todas las etapas de la relación comercial para prevenir actos de corrupción.

PROVEEDORES LOCALES

Como parte del compromiso de Banco del Pacífico con el desarrollo económico nacional, se prioriza la contratación de proveedores locales que contribuyan al fortalecimiento empresarial y a la dinamización de la economía ecuatoriana. Para la organización, un proveedor local corresponde a toda persona natural o jurídica que posea un Registro Único de Contribuyentes (RUC) otorgado por la entidad competente dentro del territorio ecuatoriano.

Durante 2025:

91%

Compras realizadas a proveedores locales

758

Número total de proveedores activos

Esta gestión permite al Banco generar impactos positivos en los territorios donde opera y consolidar relaciones sostenibles de largo plazo con sus aliados estratégicos.

EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

El Banco reconoce la importancia de incorporar criterios ambientales en los procesos de vinculación de proveedores, especialmente en aquellos servicios que pueden generar impactos asociados al consumo de recursos, la generación de residuos, la logística o la infraestructura.

Durante 2025, se evaluaron a nuevos proveedores considerando los siguientes aspectos:

Cumplimiento ambiental aplicable

Manejo adecuado de residuos

Uso eficiente de recursos

Licencias o permisos ambientales cuando aplica

Cumplimiento de normativas ambientales vigentes



EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES

La gestión de proveedores del Banco se orienta a asegurar el cumplimiento de estándares sociales y laborales adecuados, promoviendo prácticas responsables en toda la cadena de valor.

Durante los procesos de evaluación se consideraron los siguientes aspectos sociales:

Cumplimiento laboral

Diversidad e inclusión

Condiciones de salud y seguridad ocupacional

Prácticas éticas en la relación con trabajadores

Respeto por los derechos humanos

Prohibición de trabajo infantil o forzoso



05.

Resultados que generan valor: desempeño financiero

El desempeño financiero de Banco del Pacífico refleja una gestión orientada a la solidez, el crecimiento sostenible y la generación de valor para sus grupos de interés y el desarrollo productivo del país.



Resultados financieros

GRI 3-3, 201-1

Banco del Pacífico mantiene una gestión enfocada en la rentabilidad y la eficiencia, con el propósito de sostener resultados financieros sólidos y una operación alineada con las condiciones del mercado y el mejor interés de los *stakeholders*.

Cifras expresadas en millones de dólares.

US\$ 6,506 Cartera total bruta	US\$ 7,848 Obligaciones con el público	US\$ 206 Utilidad neta
19.25% ↑ 2024	14.82% ↑ 2024	30.41% ↑ 2024

COLOCACIÓN DE CRÉDITOS POR SEGMENTO
(Cifras expresadas en millones de dólares)

US\$
2,469
Productivo



US\$
3,403
Consumo



US\$
497
Inmobiliario



US\$
121
Educativo



US\$
16
Microcrédito



US\$
6,506
Total general

CARTERA DE CONSUMO
Tarjeta de crédito

US\$
3,132

2,979

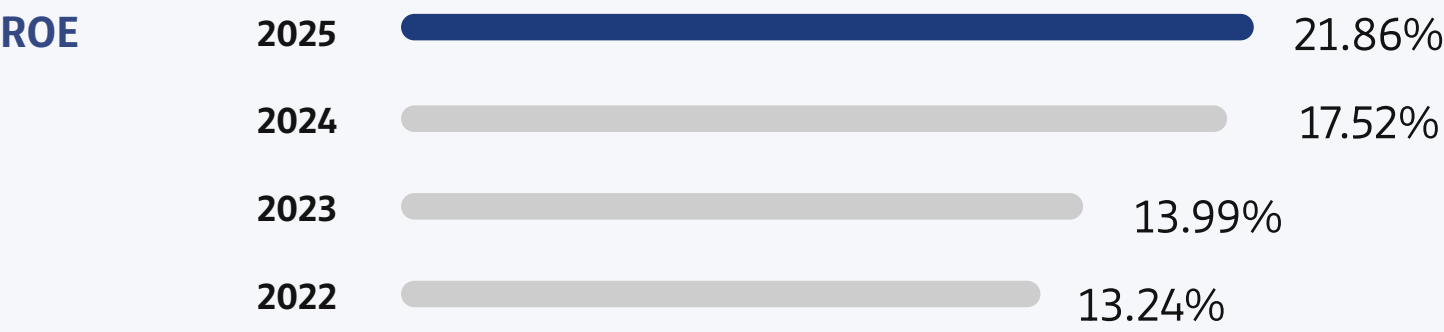
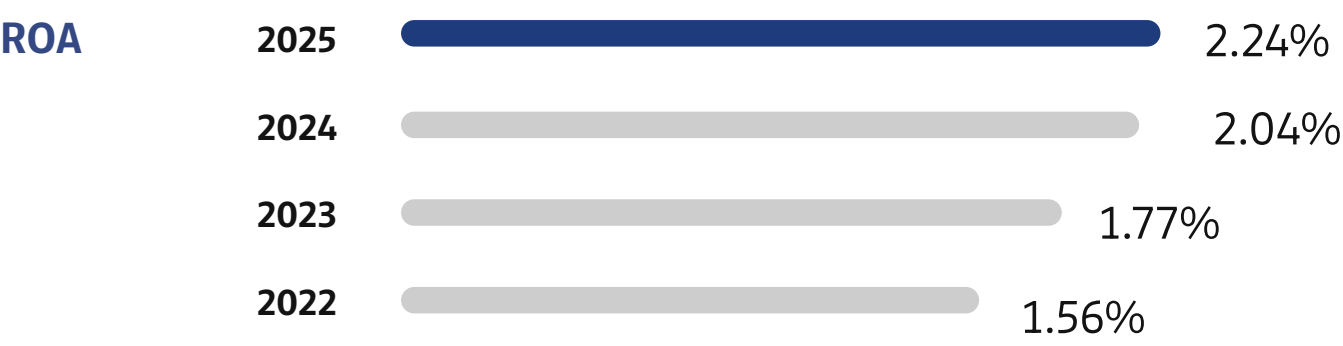
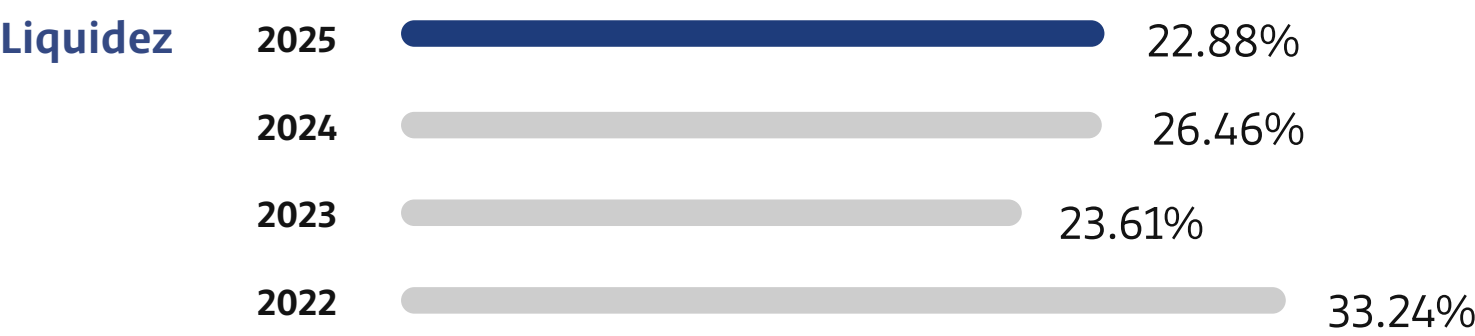
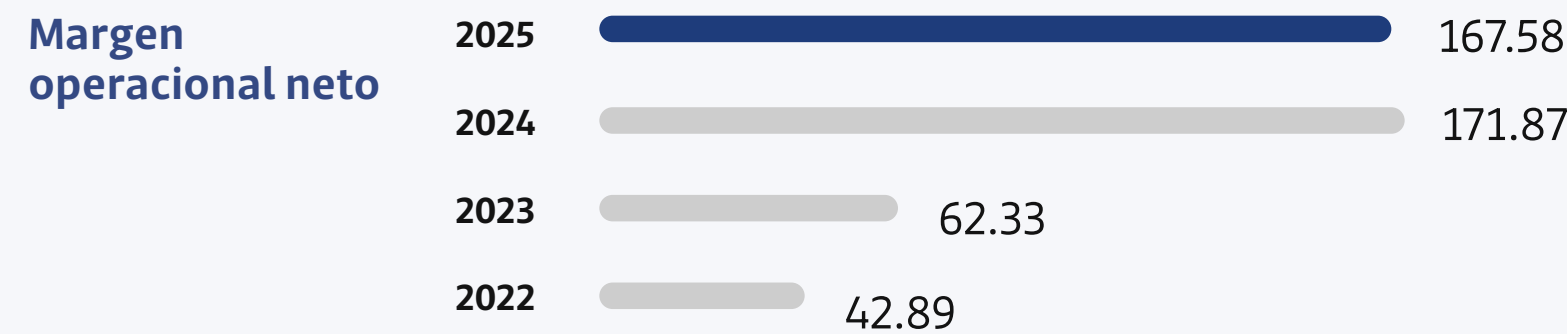
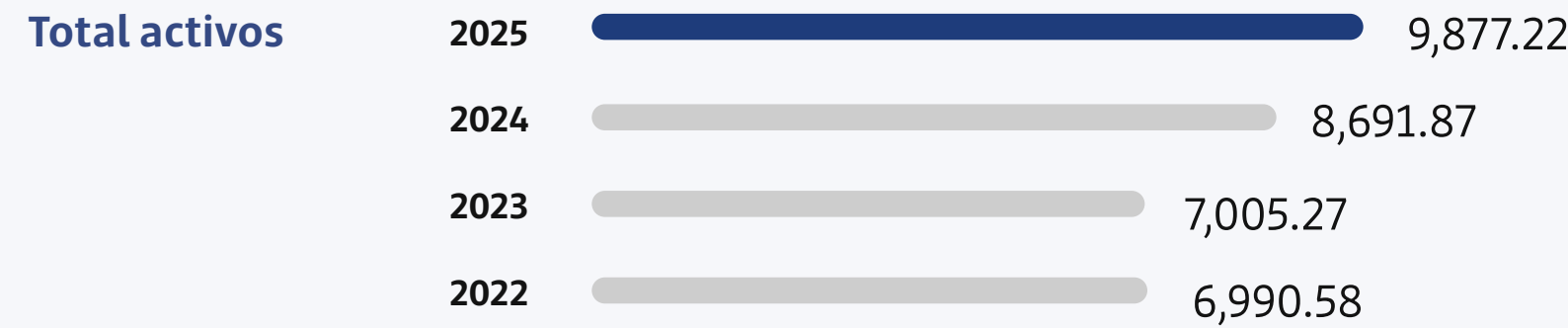
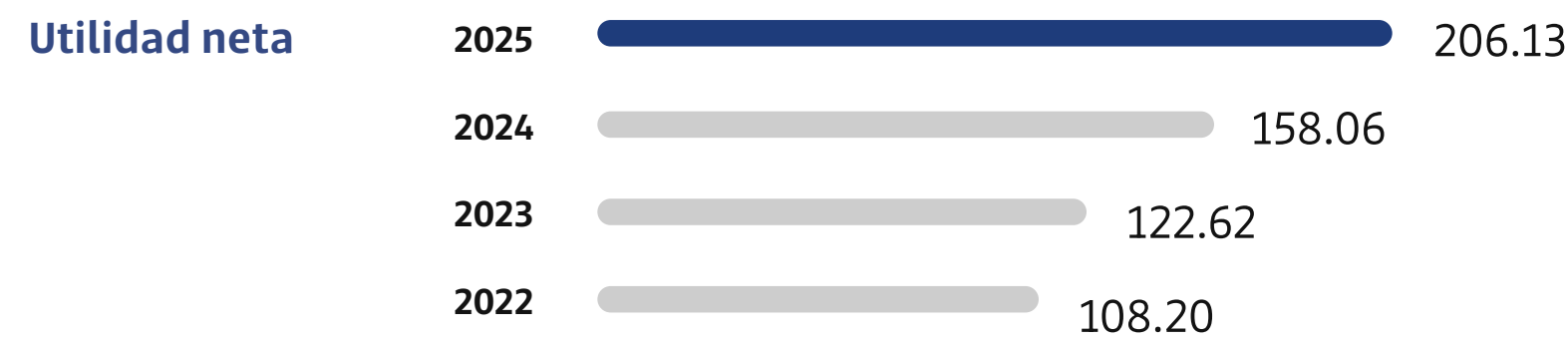
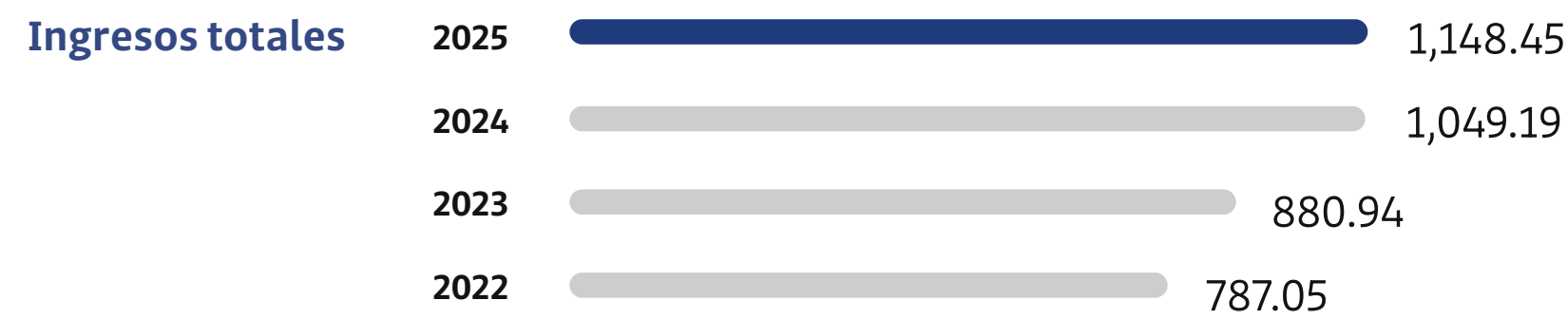
2025

2024

Indicadores significativos de sostenibilidad	2024	2025	Variación %
Valor económico generado	480.5	585.4	21.83%
Valor económico distribuido	322.5	379.3	17.62%
Gastos operacionales	109.5	124.8	13.96%
Sueldos a trabajadores y beneficios	89.7	103.0	14.83%
Pagos a proveedores de capital	30.7	34.6	12.56%
Pagos al Estado	84.1	106.4	26.51%
Aportes a la Superintendencia de Bancos	8.4	10.5	24.56%
Aportes a la comunidad	0.1	0.1	27.15%
Valor económico retenido	158.1	206.1	30.41%

Eficiencia y rentabilidad

(Cifras expresadas en millones de dólares)



Durante 2025, Banco del Pacífico alcanzó un sólido desempeño financiero, impulsado por el crecimiento de su actividad de intermediación y el fortalecimiento de su rentabilidad. La cartera bruta alcanzó \$US 6,506, con un incremento de 19% respecto al año anterior, mientras que las obligaciones con el público crecieron 15%, hasta \$US 7,848, reflejando la confianza de los clientes y una mayor capacidad para canalizar recursos hacia el financiamiento de personas y empresas.

Este desempeño se tradujo en una utilidad neta de \$US 206, 30% superior a la registrada en 2024, así como en mejoras en los indicadores de rentabilidad, con un ROE de 21.86% y un ROA de 2.24%. Asimismo, los activos totales ascendieron a \$US 9,877 y el patrimonio superó los \$US 1,113, fortaleciendo la posición financiera de la institución y respaldando su estrategia de crecimiento sostenible.

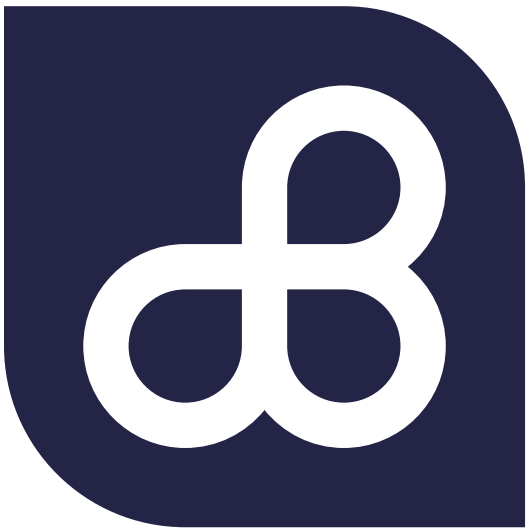
En línea con estos resultados, el Banco generó un valor económico de \$US 585.4, de los cuales distribuyó \$US 379.3 entre colaboradores, proveedores de capital, el Estado y otros grupos de interés, reteniendo \$US 206.1 para fortalecer su capacidad de crecimiento y generación de valor en el largo plazo.

Los indicadores de rentabilidad reflejan una gestión financiera consistente y orientada al uso eficiente de los recursos.

Estado de resultados

Estado de resultados del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.
Cifras expresadas en millones de dólares.

Cuenta	Descripción	Dic-24	Dic-25
Ingresos financieros			
51	Intereses y Descuentos Ganados	665.22	740.52
52	Comisiones Ganadas	55.44	56.72
53	Utilidades Financieras	38.89	35.35
54	Ingresos por Servicios	148.51	149.64
Egresos financieros			
41	Intereses Causados	333.14	334.06
42	Comisiones Causadas	46.79	53.57
43	Pérdidas Financieras	0.79	1.04
Margen Bruto Financiero		527.35	593.56



Cuenta	Descripción	Dic-24	Dic-25
Otros ingresos y gastos operacionales			
Ingresos operacionales			
55	Otros Ingresos Operacionales	36.14	45.37
Egresos operacionales			
45	Gastos Operacionales	193.82	242.22
46	Otras Pérdidas Operacionales	2.35	3.77
Margen operacional antes de provisiones		367.31	392.94
Provisión, depreciación, amortización			
44	Provisiones	160.08	192.77
4505	Depreciaciones	9.95	10.99
4506	Amortizaciones	25.41	21.60
Margen operacional neto		171.87	167.58
Ingresos y gastos no operacionales			
56	Otros Ingresos	104.99	120.85
47	Otros Gastos y Pérdidas	56.20	12.36
48	Impuesto a la Renta	62.59	69.94
Utilidad neta		158.06	206.13



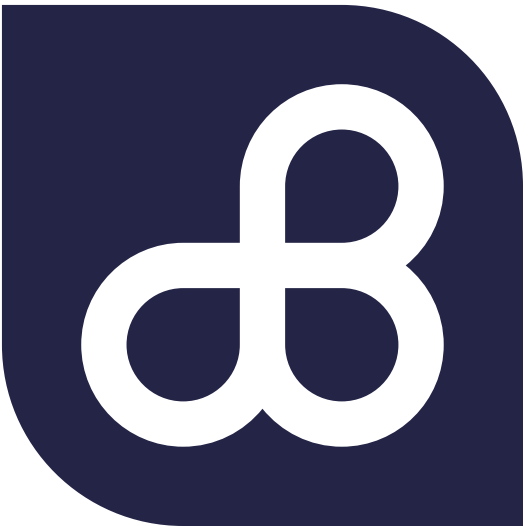


Estado de situación financiera

Estados de situación financiera a diciembre de 2025.
Cifras expresadas en millones de dólares.

Cuenta	Descripción	Dic-24	Dic-25
11	Fondos disponibles	1,281.86	1,235.54
13	Inversiones	1,503.05	1,918.16
14	Cartera de créditos neta	5,113.68	6,103.56
15	Deudores por aceptaciones	2.22	0.33
16	Cuentas por cobrar	134.13	163.03
17	Bienes adjudicados	8.85	18.84
18	Propiedades y equipo	112.84	112.28
19	Otros activos	535.25	325.48
Total activos		8,691.87	9,877.22
21	Obligaciones con el Público	6,834.76	7,847.57
23	Obligaciones Inmediatas	35.39	24.34
24	Aceptaciones en Circulación	2.22	0.33
25	Cuentas por Pagar	313.55	317.50
26	Obligaciones Financieras	415.72	517.03
29	Otros Pasivos	55.24	57.26
Total pasivos		7,656.87	8,764.02

Cuenta	Descripción	Dic-24	Dic-25
31	Capital Social	633.77	645.97
33	Reservas	172.43	188.23
35	Superávit por valuaciones	64.55	65.37
36	Resultados	164.25	213.63
3601	Utilidades acumuladas	6.20	7.50
3603	Utilidad del ejercicio	158.06	206.13
Total patrimonio		1,034.99	1,113.20
Total pasivo y patrimonio		8,691.87	9,877.22



06.

Nuestros clientes: innovación, confianza y seguridad

Banco del Pacífico fortalece la relación con sus clientes mediante una oferta de productos, servicios y canales que combina innovación, accesibilidad y seguridad para responder a sus necesidades.





Estrategia centrada en el cliente

GRI 3-3

Cientes por tipo de banca

49,915
Banca Empresas



2,697,596
Banca Personas



1,105
Sector público



8,711
Otros negocios*



2,757,327
Total de
clientes activos



*(atención especializada, cobranzas, tesorería, entre otros)

Cientes por género

1,216,112
Masculino



1,481,483
Femenino



Consulta y resolución de reclamos

En Banco del Pacífico, la estrategia con el cliente parte de una relación cercana, ágil y orientada a sus necesidades. El Banco busca acompañar tanto a personas como a empresas en la gestión de sus recursos y en la protección de su patrimonio, a través de soluciones financieras, canales de atención y mecanismos de consulta que permiten brindar respuestas oportunas.

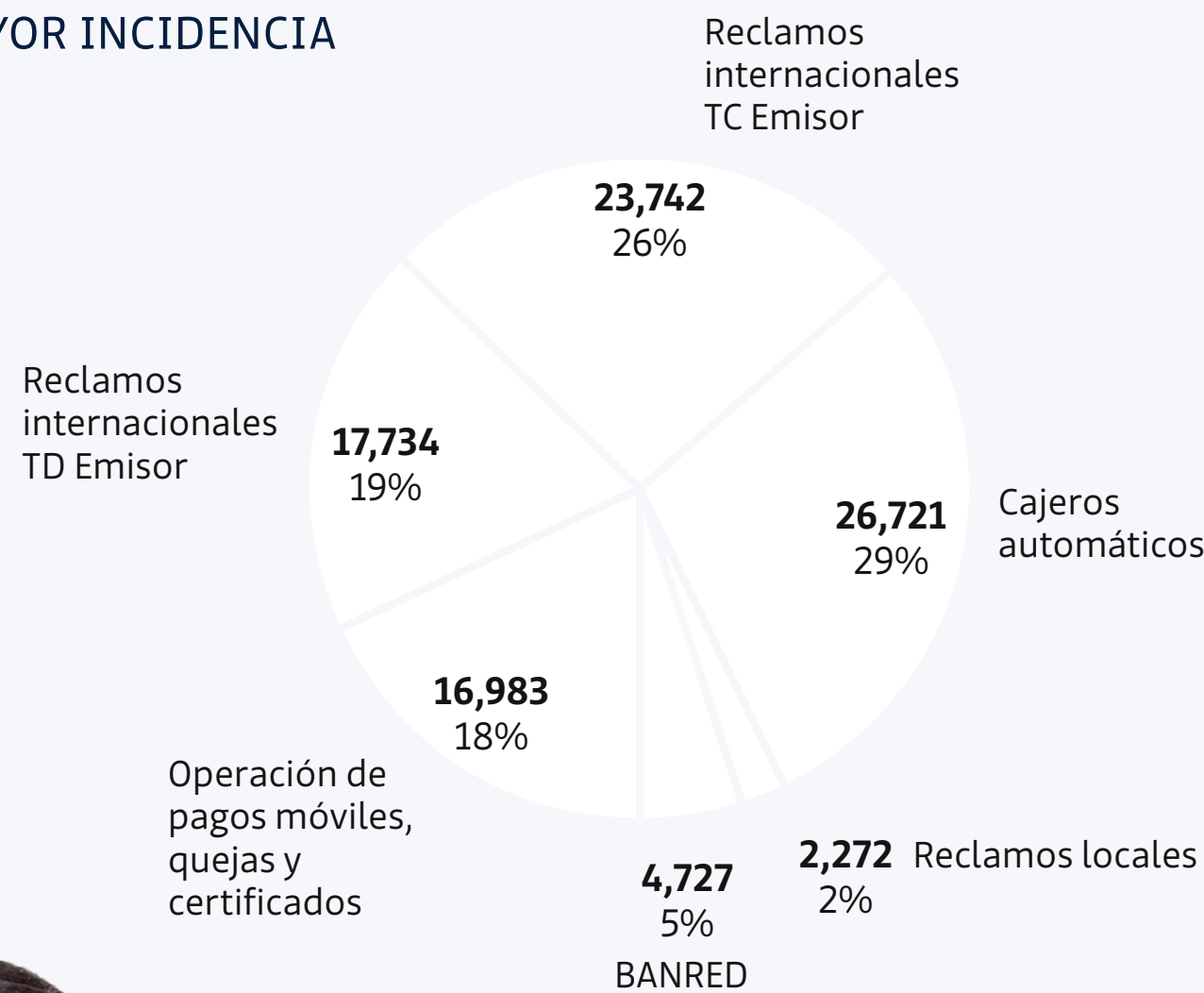
En este marco, y con el objetivo de atender cada caso de forma eficiente, el Banco dispone de diversos canales para la gestión de reclamos, entre los que se incluyen su sitio web, redes sociales, la atención directa de los funcionarios de crédito, el centro de contacto y el agente virtual Sophi.

1,836,697
Consultas de clientes a través de llamadas telefónicas, redes sociales y correos electrónicos.

144,661
Reclamos por parte de usuarios financieros, de los cuales 853 fueron escalados a la Superintendencia de Bancos como instancia final.

A continuación, se presenta el desglose de los principales motivos asociados a las consultas y reclamaciones recibidas durante el periodo.

RECLAMOS DE MAYOR INCIDENCIA



97%
De los reclamos (140,044 casos) fueron resueltos en 2025, el restante en 2026.

Privacidad y protección de datos personales

GRI 3-3, 418-1, SASB-FN-CB-230a.1

La protección de los datos personales es un aspecto clave para Banco del Pacífico, especialmente por la naturaleza del sector financiero y por la confianza que los clientes depositan en la institución al compartir información sobre su identidad, operaciones y patrimonio.

En este contexto, el Banco mantiene una gestión preventiva de la privacidad y la seguridad de la información que recopila y administra, a través de controles técnicos y organizativos orientados a reducir los riesgos de acceso no autorizado, pérdida, alteración o divulgación indebida de datos.

Este compromiso se encuentra alineado con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD) y con la demás normativa aplicable, así como con las políticas internas de protección de datos, las cuales

establecen lineamientos transversales para el manejo ético, seguro y responsable de la información.

Como parte de este sistema de gestión, se consideran aspectos como las condiciones para la recolección y el tratamiento de datos, los derechos de sus titulares, la privacidad por diseño y por defecto, y los criterios para compartir, transferir o divulgar información personal.

En línea con este enfoque, Banco del Pacífico cuenta con un [Aviso de Privacidad](#) dirigido a clientes y usuarios, en el que se detallan las condiciones para el tratamiento de datos personales, sus finalidades, los derechos de los titulares y los canales disponibles para ejercerlos.

Los usuarios financieros pueden ejercer sus derechos relacionados con la protección de datos acudiendo a las oficinas del Banco o comunicándose a través del correo electrónico protecciondatospersonales@pacifico.fin.ec.



Entre las acciones permanentes que se realizan para fortalecer la protección de datos se encuentran:

- 

Directrices para la privacidad y protección de datos.
- 

Evaluación de riesgos de privacidad y evaluación de impacto.
- 

Proceso de auditoría para la protección de datos personales.
- 

Aplicación de estándares internacionales de privacidad.
- 

Políticas de privacidad, condiciones y términos de uso de los canales digitales.
- 

Fortalecimiento de la concientización para la protección de datos.
- 

Gestión del tratamiento de datos a través de terceros (proveedores, aliados).



Para fortalecer la cultura de protección de la información y el cumplimiento normativo, Banco del Pacífico desarrolla programas de capacitación y sensibilización dirigidos a colaboradores y proveedores. Estas iniciativas incluyen la inducción para nuevos ingresos, talleres sobre la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP), cursos normativos en la plataforma e-learning del Banco (Udemy), campañas permanentes de concientización a través de comunicaciones internas y capacitaciones anuales a proveedores en materia de seguridad de la información.

Los principales retos del Banco durante el año fueron el registro de las actividades de tratamiento de datos, el reconocimiento de los riesgos para la protección de datos personales y el registro de terceros encargados del manejo de datos. Por ello, sus prioridades para el próximo año serán: completar la implementación del Sistema de Gestión de la información bajo el estándar internacional ISO 27701 y fortalecer la función de protección de datos y seguridad de la información desde la estructura organizacional del Banco.

Por otra parte, entre los hitos relevantes que se presentaron en 2025 fueron los siguientes:

100%
De los
colaboradores
de Banco
del Pacífico
capacitados en
protección de datos
con una aprobación
del 98%.



100%

De ejecución de fase diagnóstica y de planificación para la implementación del Sistema de Gestión de Información de Privacidad basado en la norma ISO 27701.

62%

De los clientes (1,713,895) beneficiados por el mecanismo establecido para la gestión sostenida de la obtención de consentimiento para tratamiento de datos personales.

Atención permanente para gestionar las solicitudes de los derechos de los titulares de datos y de las asesorías requeridas por las áreas del banco.

Además, no se registraron incidentes de seguridad que hayan derivado en brechas de datos ni reclamaciones de los titulares de los datos relacionadas con violaciones de la privacidad.

El contexto de seguridad del país continúa representando un reto relevante para el sector bancario ecuatoriano, debido al incremento de la delincuencia organizada y de incidentes dirigidos a la infraestructura bancaria. Esta situación exige a la institución reforzar de manera permanente sus medidas de prevención y protección operativa.

En este marco, el Banco continuará ampliando la cobertura de seguridad en sus instalaciones y en el transporte de valores, mediante nuevas inversiones en tecnología y mejoras en sus procesos operativos. Asimismo, se mantendrá el fortalecimiento de la cooperación con entidades de seguridad pública.

De forma complementaria, se seguirá implementando soluciones tecnológicas que optimicen la vigilancia y la gestión del efectivo de forma más segura y eficiente. Del mismo modo, se continuará reforzando las medidas de seguridad en los cajeros automáticos, con especial atención a aquellos identificados como de mayor nivel de riesgo.



Productos y servicios financieros

GRI 3-3

A través de su portafolio de soluciones, el Banco del Pacífico busca simplificar la gestión de recursos, facilitar el acceso al financiamiento, optimizar la administración del patrimonio y promover el uso de canales seguros y eficientes para la realización de operaciones bancarias. En este marco, el portafolio de tarjetas alcanzó:

USD
5,000
millones
de facturación total.

USD
150
millones
en ingresos por
comisiones y servicios.

De cara a 2026, las prioridades estratégicas se enfocan en el desarrollo de nuevos productos, la optimización del portafolio y el fortalecimiento de la propuesta de valor de las soluciones existentes.

Tarjetas PacifiCard



La Tarjeta Débito Banco del Pacífico es la mejor aliada para manejar dinero de forma rápida, segura y sin complicaciones. Permite realizar compras en Ecuador y el mundo con total confianza, gracias a su aceptación en más de 30 millones de comercios y a su tecnología contactless, que permite pagar en segundos de forma rápida y segura.

Disfruta de beneficios exclusivos con Mastercard y Banco del Pacífico, accediendo a descuentos y promociones especiales en comercios seleccionados.

Cuenta con varios diseños: Clásica, Mujer, Dynamo o Sigma.

Comprometidos con el futuro, la tarjeta está elaborada con material 100% reciclado, aportando al cuidado del medio ambiente sin dejar de ofrecerte la mejor experiencia.



La tarjeta de crédito PacifiCard es una solución financiera que permite a los clientes realizar compras en Ecuador y el exterior, brindando acceso a alternativas de financiamiento flexibles y seguras. A través de las franquicias Mastercard y Visa, los usuarios pueden gestionar sus necesidades de pago mediante una amplia oferta de productos adaptada a distintos perfiles y segmentos.

El portafolio incorpora beneficios y funcionalidades que fortalecen la experiencia financiera de los clientes incluyendo opciones de crédito

rotativo, consumos diferidos, avances de efectivo y acceso a canales digitales de autogestión. Así mismo, ofrece programas de acumulación de millas, promociones exclusivas y accesos a salas VIP en aeropuertos y otros beneficios diferenciados que aportan valor en cada etapa de la relación con el cliente.



Transparencia en la información

GRI 417-1

Banco del Pacífico promueve una comunicación clara y responsable sobre sus productos y servicios con el fin de que clientes y usuarios tengan información suficiente para tomar decisiones financieras informadas. La publicidad, las promociones y la documentación contractual se gestionan bajo principios de transparencia, veracidad, confianza y buena fe, evitando mensajes engañosos o prácticas que puedan afectar la dignidad, la seguridad o los derechos de las personas.

Asimismo, el Banco proporciona información clara y completa sobre las características de sus productos

y servicios, así como sobre tasas, tarifas, plazos, garantías, seguros e impuestos aplicables. Este enfoque se refleja también en el cumplimiento de las condiciones acordadas con los clientes y en la protección de la confidencialidad y privacidad de sus datos, con el objetivo de mantener relaciones comerciales honestas, libres de prácticas abusivas, corrupción, extorsión o soborno.

La organización cuenta con diversos canales de atención que permiten a clientes y usuarios realizar consultas y resolver dudas sobre sus productos, servicios, condiciones y beneficios.

En 2025 Banco del Pacífico no presentó ningún tipo de incumplimiento relacionado con información de productos y servicios o publicidad.





Canales de atención

Banco del Pacífico pone a disposición de sus clientes distintos canales de atención que permiten resolver consultas, gestionar solicitudes y brindar acompañamiento de manera ágil. Estos canales facilitan el acceso a los servicios del Banco y aseguran una atención oportuna y cercana.

Canales digitales

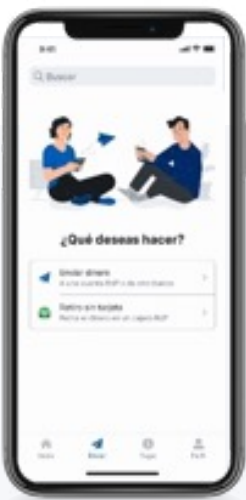
BANCA MÓVIL

Herramienta clave que permite a los clientes acceder de manera rápida y segura a una amplia gama de servicios desde sus dispositivos móviles. A través de la aplicación, es posible consultar saldos y movimientos, realizar pagos, efectuar transferencias nacionales e internacionales, bloquear tarjetas, retirar efectivo sin tarjeta y abrir inversiones o cuentas de ahorro, entre otras funcionalidades.

+ 349,250,000 Millones
de transacciones realizadas.

+ 639,000 Clientes
utilizan la aplicación BdP.

45%
Del total
de operaciones se realizan a través de la Banca Móvil.





BANCA VIRTUAL INTERMÁTICO

Este canal continúa evolucionando para ofrecer una experiencia más ágil e intuitiva desde cualquier computadora. Los clientes pueden realizar diversas acciones a través de la plataforma, como consultas, pagos de servicios, ejecutar transferencias locales e internacionales, diferir consumos, solicitar chequeras y realizar recargas celulares, entre otras operaciones.

Además, el servicio de remesas se mantiene como una alternativa confiable para el envío de dinero a familiares, con la opción de depositar los fondos en cuentas bancarias o retirarlos en ventanillas y puntos autorizados a nivel nacional, lo que garantiza transacciones rápidas y seguras.

+193,906,000

Millones

de transacciones realizadas.

18.61%

Clientes

utilizan este canal.

Atención 24/7 desde cualquier lugar.

+53,000

Transacciones de este tipo durante 2025.



AGENTE VIRTUAL SOPHI

A través de Sophi, el agente virtual, los usuarios pueden consultar saldos y movimientos, realizar pagos, gestionar claves, ubicar agencias y cajeros, y obtener certificados, entre otras funciones. Asimismo, el servicio está disponible a través de *WhatsApp* y *Facebook Messenger*, lo que permite brindar atención rápida y accesible.

+37,314,594

Millones

de interacciones en el año 2025.

+405,499

Mil

chats al mes en promedio.

CASH MANAGEMENT

Este canal permite a las empresas gestionar pagos y cobros de manera ágil y segura. También, ofrece opciones de autogestión, como la consulta de saldos y movimientos en cuentas empresariales y tarjetas corporativas. Entre sus principales funcionalidades se incluyen la solicitud de certificados bancarios, la ejecución de pagos y transferencias en línea, la cotización de monedas para operaciones al exterior y la realización de transferencias masivas internacionales.

+35,154,000

Millones

de transacciones realizadas.

28,95%

Clientes

activos a través de este canal.

Canales físicos

KIOSKOS DE AUTOSERVICIO

Disponibles en sucursales y centros virtuales, estos canales permiten a los usuarios realizar diversas operaciones de manera rápida y sencilla. A través de ellos, es posible solicitar e imprimir certificados bancarios, gestionar trámites relacionados con tarjetas de crédito, inversiones y créditos, solicitar chequeras, así como consultar e imprimir saldos y movimientos de cuentas y tarjetas. Asimismo, permiten obtener requisitos de productos y tarjetas de débito.



1,997,379

Millones

de transacciones realizadas.

168

Kioskos

CAJEROS AUTOMÁTICOS ATMS

La red de cajeros automáticos cuenta con cobertura amplia, incluyendo zonas rurales y de difícil acceso. A través de ellos, los usuarios pueden realizar depósitos en efectivo y cheque, pagos de servicios y de tarjetas PacifiCard, así como otras operaciones de autoservicio. Además, se habilitan funcionalidades como Cash In y pagos de recaudación para servicios públicos, municipios y centros educativos. Esta red contribuye a mejorar la experiencia del usuario y promover la inclusión financiera.



56,930,814

Millones

de transacciones llevadas a cabo.

1,001

Cajeros automáticos en todo el país.

CENTROS VIRTUALES

Con el objetivo de ampliar la cobertura y facilitar el acceso a sus servicios, el Banco cuenta con centros virtuales ubicados en puntos estratégicos. Estos espacios permiten realizar operaciones como retiros, depósitos, pagos de servicios, cobro de cheques, impresión de certificados y solicitud de chequeras, sin necesidad de acudir a una sucursal.

Actualmente, la red de centros virtuales tiene presencia en diversas ciudades del país, lo que fortalece el acceso a los servicios financieros y mejora la experiencia de los usuarios.

CORRESPONSALES NO BANCARIOS

Los puntos de atención aliados permiten realizar retiros y depósitos en efectivo, pagos de tarjetas PacifiCard, avances de efectivo y diversas recaudaciones de cobros y pagos. Esta red cuenta con cobertura a nivel nacional a través de corresponsales ubicados en tiendas, mini markets, farmacias y cadenas comerciales. Adicionalmente, el portafolio de servicios incorpora opciones de instituciones públicas y privadas.



Ciberseguridad

GRI 3-3, SASB FN-CB-230a.2

Gobernanza en ciberseguridad

Para Banco del Pacífico, una adecuada gobernanza en materia de ciberseguridad y privacidad constituye un elemento clave, especialmente en un entorno financiero cada vez más digital y expuesto a riesgos cibernéticos. En este contexto, los riesgos asociados al acceso, uso y procesamiento de la información se administran mediante diversos mecanismos de control y monitoreo.

El órgano encargado de la implementación y supervisión de estos procesos es el CISO, rol que desempeña el Gerente Nacional de Seguridad Bancaria, quien reporta directamente a la Presidencia Ejecutiva. La gestión de ciberseguridad y privacidad se articula de manera transversal con diversas áreas del Banco, incluyendo tecnología, riesgos, cumplimiento, auditoría interna, áreas legales y operativas, con el fin de asegurar un enfoque integral en la protección de la información, el cumplimiento normativo y la continuidad del negocio.

Entre los estándares y buenas prácticas adoptados por el Banco se incluyen:

ISO 27001 Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).	ISO 27701 Sistemas de Gestión de Información de Privacidad (SGPI).
ISO 27005 Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información.	PCI DSS Estándar de seguridad de datos para la industria de tarjetas de pago.
NIST 800-61 Guía para la gestión de incidentes de seguridad informática.	



Durante 2025, las acciones de ciberseguridad se enfocaron en fortalecer la gobernanza y el cumplimiento normativo, gestionar integralmente los riesgos de seguridad de la información, implementar monitoreo continuo de la infraestructura y potenciar la detección y respuesta ante incidentes mediante el uso de analítica avanzada, automatización e inteligencia artificial.

Asimismo, se avanzó en el desarrollo de capacidades internas y en la mejora del marco normativo asociado a la seguridad de la información y la privacidad.

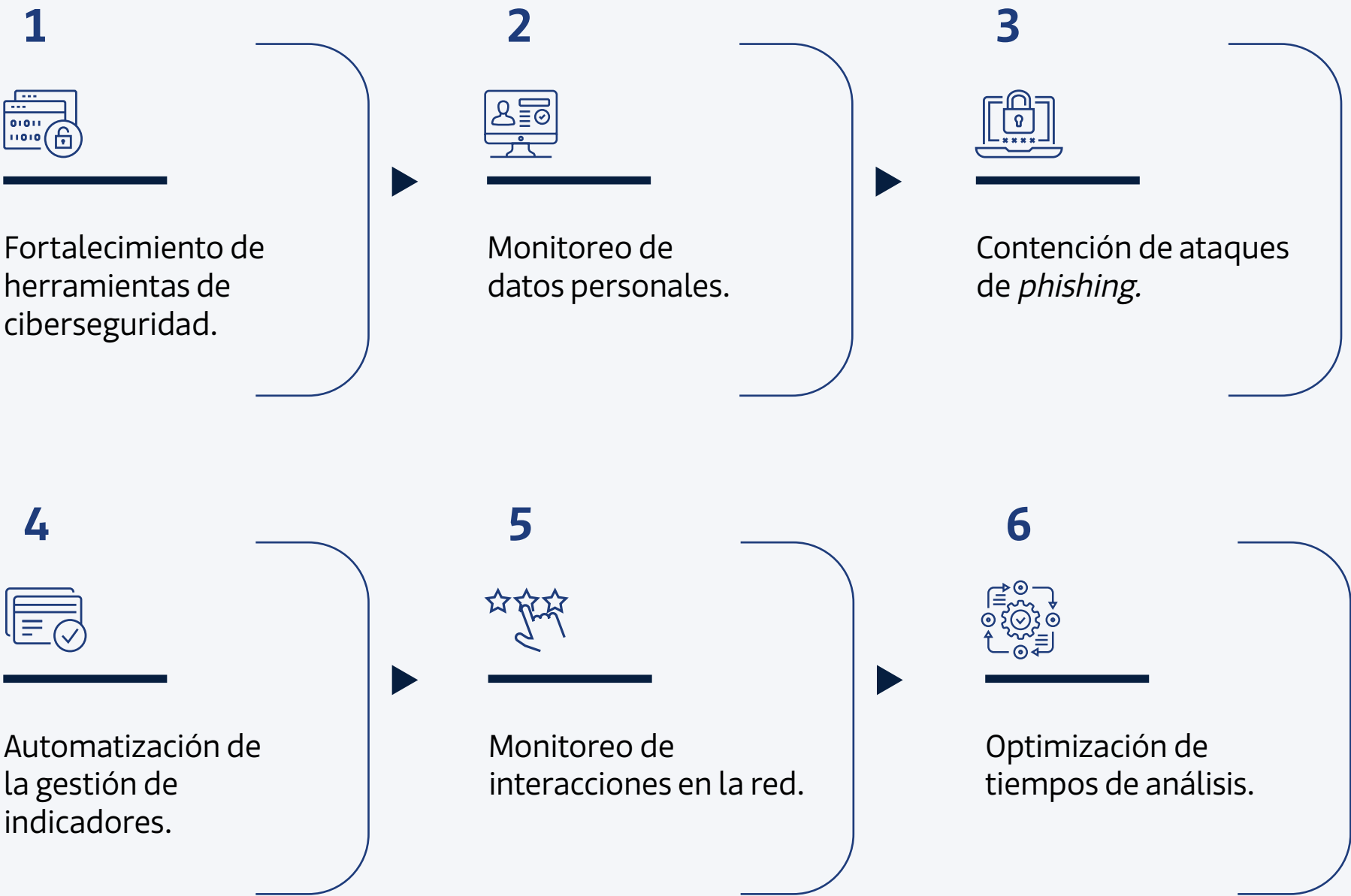
La ciberseguridad integra gobernanza, tecnología y mejora continua para proteger la información, fortalecer la confianza y asegurar la continuidad de las operaciones.



PUNTOS CLAVE DE LA
GESTIÓN DE CIBERSEGURIDAD



Como parte de la estrategia de fortalecimiento de la ciberseguridad, durante 2025 el Banco enfocó su gestión en los siguientes frentes de trabajo:



PRINCIPALES LOGROS
E HITOS DE 2025

Durante el período reportado, se destacan los siguientes avances:

Mantenimiento de la certificación ISO 27001.



Obtención de la certificación PCI DSS v.4.0.1.

Incorporación de nuevos planes de respuesta y ejecución de ataques controlados, con la finalidad de fortalecer los procesos de ciberdefensa y continuidad del negocio.



Implementación de herramientas que incorporan inteligencia artificial para mejorar los tiempos de detección, análisis y respuesta ante amenazas a la infraestructura tecnológica.

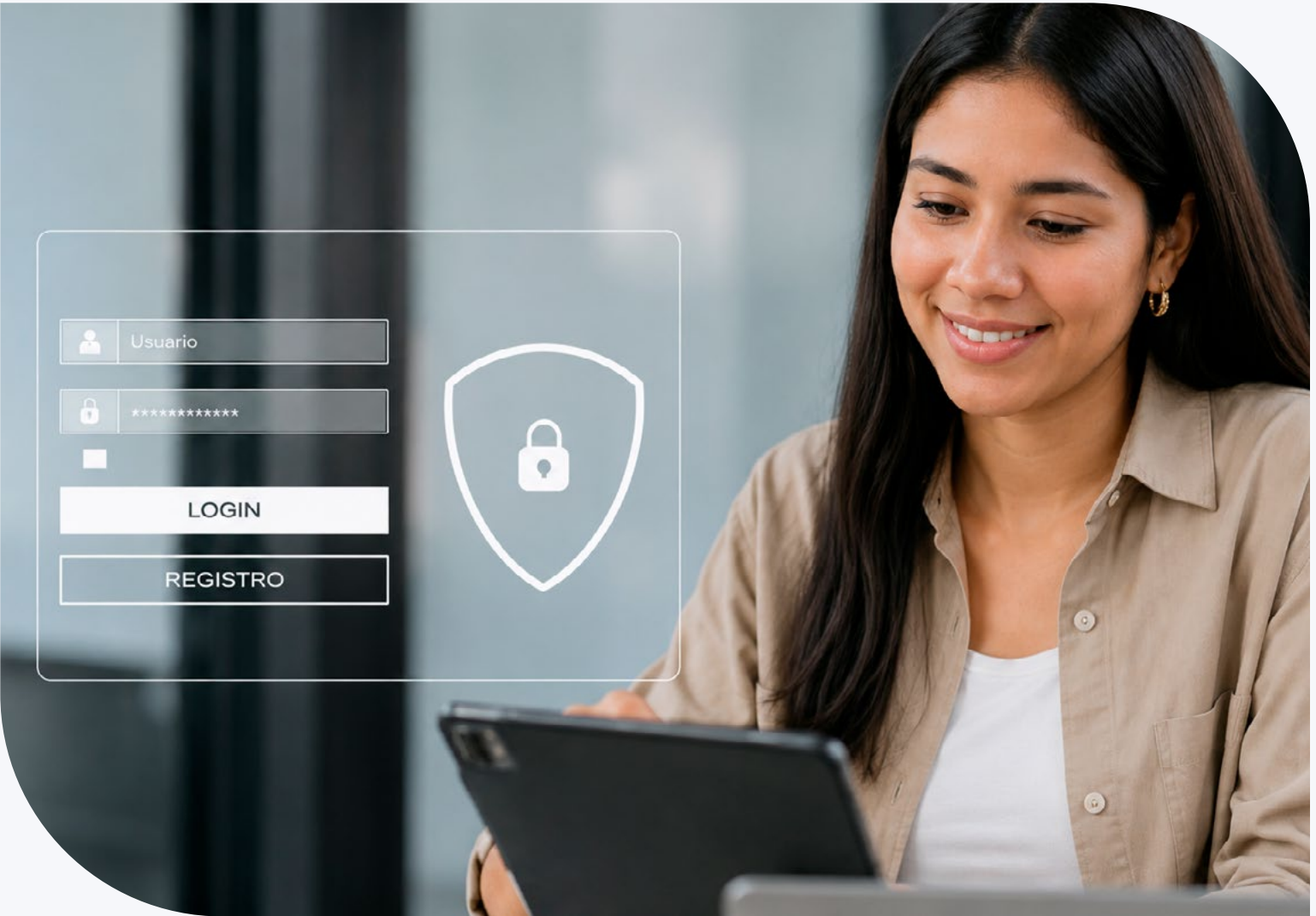


Fortalecimiento de las políticas de detección y prevención de fuga de información.

Despliegue de mecanismos de autenticación biométrica en los procesos de los canales digitales para prevenir incidencias de fraude por suplantación de identidad.



Fortalecimiento del modelo de confianza cero (*Zero Trust*).



Estrategia y seguridad bancaria

Con el objetivo de resguardar la tranquilidad y satisfacción de los clientes, la estrategia de ciberseguridad de Banco del Pacífico contempla el fortalecimiento de capacidades preventivas, de detección y respuesta frente a riesgos digitales.

El Banco mantiene un monitoreo continuo de su infraestructura tecnológica, con el objetivo de prevenir incidentes y proteger la información y los activos de los usuarios financieros. Para ello, cuenta con herramientas de analítica de datos, inteligencia artificial y automatización, que fortalecen su capacidad de detección y respuesta ante posibles riesgos. Con el objetivo de resguardar la tranquilidad y satisfacción de los clientes, la estrategia de ciberseguridad de Banco del Pacífico contempla las siguientes líneas de acción:



La organización dispone, además, de personal especializado y capacitado, respaldado por estándares y buenas prácticas en la materia. Este equipo se encarga de investigar nuevas amenazas y metodologías emergentes, con el fin de fortalecer los mecanismos de defensa de la institución y proteger a sus usuarios financieros.



Por otra parte, el Banco gestiona el riesgo tecnológico considerando tres dimensiones:

- **La infraestructura tecnológica**, que comprende componentes físicos como el hardware.
- **El entorno lógico**, relacionado con el software, los datos y las vulnerabilidades de los sistemas.
- **El factor humano**, asociado a errores operativos o al uso inadecuado de la tecnología.

Capacitación y cultura de ciberseguridad

Durante el período reportado, el Banco desarrolló actividades de capacitación y sensibilización dirigidas a fortalecer la cultura de seguridad de la información y protección de datos personales.

Entre las principales acciones realizadas se destacan:

2,609 Colaboradores
y 99 personas bajo modalidad de *outsourcing*
participaron en capacitaciones normativas sobre
seguridad de la información y protección de
datos personales, con una duración de 1.5 horas.

63
Comunicados con
recomendaciones y
políticas de seguridad
fueron difundidos a
través de distintos
canales internos.

1,443
Colaboradores internos
participaron en 3
campañas de ingeniería
social desarrolladas
para fortalecer la
cultura de seguridad de
la información.



Marco de políticas de ciberseguridad

El Banco cuenta con un marco integral de políticas orientado a garantizar la seguridad de la información y la protección de los datos personales, alineado con estándares internacionales y buenas prácticas del sector financiero. Este marco se estructura sobre una política general de seguridad y confidencialidad, una política estratégica de seguridad de la información y un conjunto de políticas específicas que regulan el uso, tratamiento y resguardo de la información en la organización.

La política general de seguridad de la información establece lineamientos para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, aplicables a todos los colaboradores, procesos y tecnologías, independientemente del medio en el que se gestione la información.

Por su parte, la política estratégica de seguridad de la información, integrada en el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información, establece el marco general, los lineamientos y el compromiso de la alta dirección. En este sentido, Banco del Pacífico, como empresa de servicios financieros, mantiene su compromiso con la protección de la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información, la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos normativos y legales aplicables.

Adicionalmente, el Banco dispone de políticas específicas que regulan aspectos clave como la gestión de vulnerabilidades, el uso de tecnologías emergentes, la protección de la información, la destrucción segura de datos y la gestión de incidentes de seguridad. Estas políticas permiten mitigar los riesgos asociados a la seguridad de la información y a la protección de datos personales.

La administración y actualización de este marco normativo es responsabilidad del departamento de Gobierno de Seguridad, instancia que asegura la revisión periódica de las políticas en función de cambios regulatorios, resultados de auditorías, análisis de riesgos e incidentes de seguridad identificados, garantizando su vigencia y alineación con los objetivos estratégicos del Banco.



Auditorías y monitoreo

Durante 2025, el Banco ejecutó auditorías internas y externas en materia de seguridad de la información y privacidad, como parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información.

En este contexto, se realizó una auditoría interna en julio de 2025 para evaluar el cumplimiento de controles, políticas y procesos establecidos. Asimismo, se llevaron a cabo auditorías externas bajo estándares internacionales, a cargo de empresas calificadas, logrando el mantenimiento de la certificación ISO 27001, con AENOR, y la obtención de la certificación PCI DSS v4.0.1 con GMSECTEC.

Estos procesos formaron parte de la evaluación integral del desempeño del sistema, que incluyó monitoreo continuo, medición de resultados y revisión por la alta dirección, fortaleciendo la gestión de riesgos y la mejora continua en ciberseguridad. La frecuencia de estas evaluaciones es anual.

PRINCIPALES RETOS

Entre los principales retos identificados se encuentra la definición de estrategias inmediatas y efectivas frente a amenazas impulsadas por inteligencia artificial, la sofisticación de campañas de ingeniería social y las posibles vulneraciones en la cadena de suministro.

PRIORIDADES PARA 2026

Para 2026, las prioridades se centran en impulsar la transformación digital mediante la automatización de los procesos de ciberseguridad, con el fin de optimizar la eficiencia operativa y evaluar continuamente la resiliencia frente a ataques.

Estas prioridades contemplan la incorporación de tecnologías como la inteligencia artificial y la alineación con un entorno regulatorio y de amenazas en constante evolución.

De manera específica, el Banco continuará incrementando la seguridad de la información mediante las siguientes líneas de acción:



Automatización de la seguridad integral e incorporación de inteligencia artificial en la defensa, tanto para anticipar amenazas como para automatizar la respuesta.



Protección avanzada de redes y entornos críticos, fortaleciendo la segmentación y la defensa de redes, incluyendo ambientes productivos y no productivos.



Seguridad en infraestructuras digitales y conectividad, reforzando la protección de redes inalámbricas, canales electrónicos y arquitecturas tecnológicas para asegurar la continuidad y disponibilidad del servicio.



Modernización de mecanismos de autenticación, mediante la sustitución de métodos obsoletos por esquemas más robustos de gestión de identidad y autenticación, alineados con las nuevas amenazas.



Evaluación continua y pruebas de resiliencia, a través de simulaciones de ciberataques para medir la capacidad de respuesta y mejorar los procesos de gestión de incidentes.



Protección de marca y confianza digital, mediante la implementación de controles como autenticación de dominios para fortalecer la reputación y prevenir fraude o suplantación.

07.

Nuestro equipo: talento que impulsa

Impulsamos el desarrollo de nuestro equipo mediante una cultura que promueve el aprendizaje continuo, el bienestar, la inclusión y el reconocimiento.





Gestión del talento

GRI 3-3, 2-7, 401-1

Banco del Pacífico reconoce que el talento humano es un habilitador clave para el cumplimiento de su estrategia corporativa y la generación de valor sostenible. En este sentido, su gestión se orienta a consolidar un equipo comprometido, diverso y altamente capacitado, que contribuya al desarrollo del negocio y al fortalecimiento de la relación con sus clientes.

Durante 2025, el Banco promovió una cultura organizacional basada en sus valores institucionales —integridad, compromiso, creatividad, excelencia en el servicio, responsabilidad e inclusión—, fortaleciendo entornos laborales que impulsan el bienestar, la productividad y el desarrollo integral de sus colaboradores.

El talento humano constituye el principal motor para el fortalecimiento de la sostenibilidad y la excelencia en el servicio del Banco.



La gestión del talento de la organización se fundamenta en atraer, desarrollar y retener colaboradores, asegurando condiciones laborales adecuadas, oportunidades de crecimiento y un entorno de trabajo inclusivo y seguro.

Este enfoque contempla:



Composición del talento humano

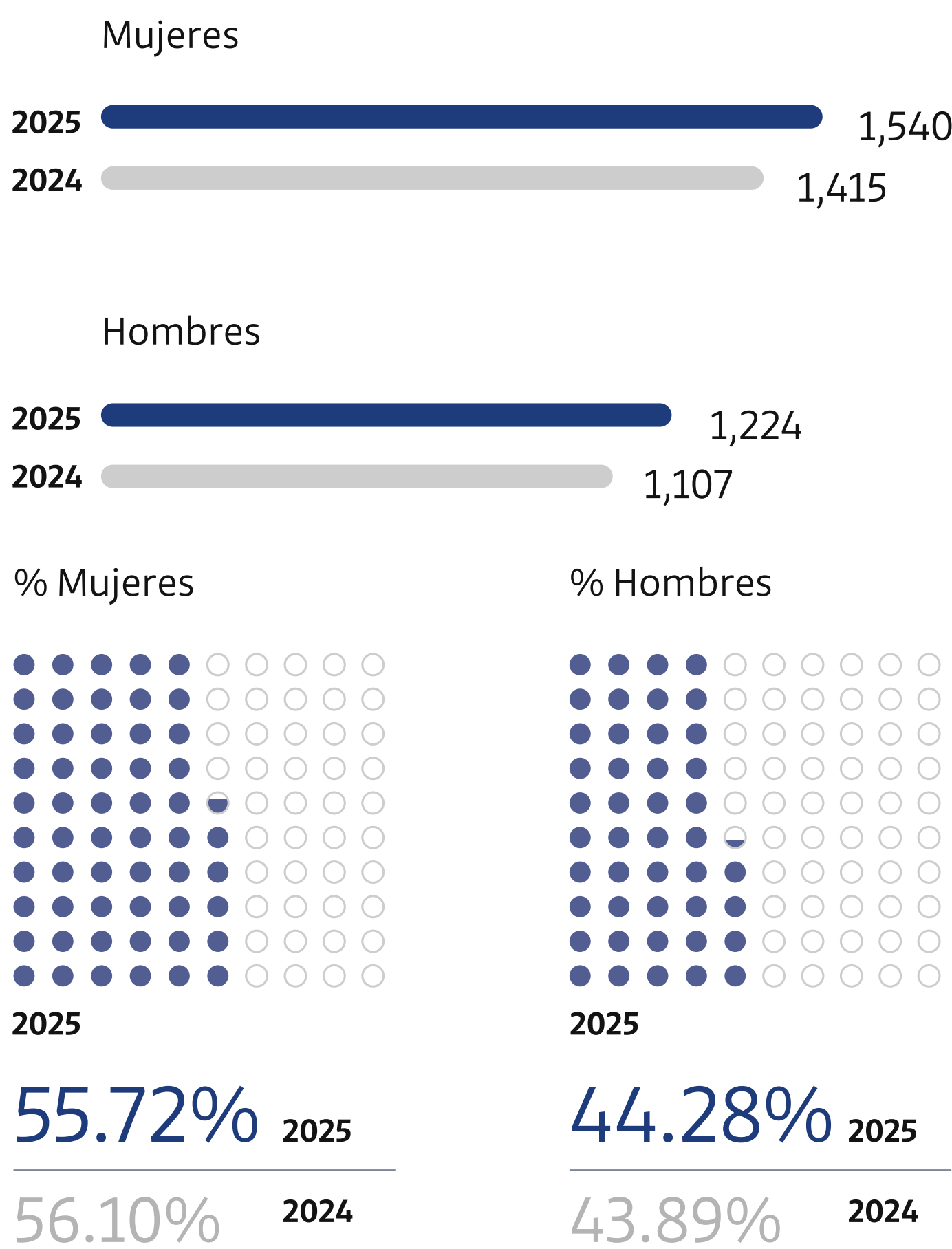
Total de colaboradores

2,764

2025

2,522

2024





El Banco mantiene una política en la que la **principal fuente de reclutamiento proviene de su propio equipo**, mediante la aplicación de un riguroso proceso de selección interna que incluye evaluaciones psicométricas y técnicas. Este proceso asegura la incorporación de personas calificadas y comprometidas con la visión institucional.

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 2024	Total 2025
									
Operativo	1	291	223	48	69	0	18	627	649
Administrativo	2	198	197	270	155	10	13	771	843
	3	105	92	457	355	37	28	955	1,074
Mandos medios	4	0	0	25	17	10	8	68	60
	5	1	0	52	25	21	10	84	109
Alta gerencia	6	0	0	4	9	9	5	15	27
Dirección	7	0	0	0	0	2	0	2	2
Total		595	512	856	630	89	82	2,522	2,764





NÚMERO DE COLABORADORES POR REGIÓN, EDAD Y GÉNERO

COSTA

1,890

Total 2025

1,707

Total 2024

Femenino Masculino

18 a 30 años

413

373

31 a 50 años

537

438

51 en adelante

61

68

INSULAR

35

Total 2025

33

Total 2024

Femenino Masculino

10

7

13

4

1

0

SIERRA

839

Total 2025

782

Total 2024

Femenino Masculino

172

132

306

188

27

14

Femenino Masculino

595

512

856

630

89

82

Total

2,764

2025

2,522

2024

NUEVAS CONTRATACIONES POR REGIÓN, EDAD Y GÉNERO

COSTA

312

Total 2025

221

Total 2024

Femenino Masculino

18 a 30 años

99

108

31 a 50 años

40

50

51 en adelante

11

4

INSULAR

6

Total 2025

4

Total 2024

Femenino Masculino

2

4

0

0

0

0

SIERRA

118

Total 2025

83

Total 2024

Femenino Masculino

53

40

11

9

2

3

Femenino Masculino

154

152

51

59

13

7

Total

436

2025

308

2024





ROTACIÓN GENERAL

Indicador	2024	2025
Total dic. 2024	2,522	2,764
Diferencia anual	71	242
Factor EM	2,486.5	2,643
Ingresos + egresos	584	778
Rotación acumulada	23.49%	29.44%
Promedio de rotación mensual	1.96%	2.45%

INGRESOS Y SALIDAS DE COLABORADORES

	2024	2025
Ingresos	308	436
Salidas	276	342

Desarrollo profesional

GRI 404-1, 404-2, 404-3

Durante 2025, Banco del Pacífico mantuvo su compromiso con el fortalecimiento de las capacidades de sus colaboradores, promoviendo iniciativas orientadas al desarrollo profesional y a la formación continua. Estas acciones estuvieron enfocadas en responder a las necesidades de la organización y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

En este período, se continuó impulsando la participación de los colaboradores en programas, cursos, talleres y actividades formativas dirigidas al fortalecimiento de competencias técnicas y habilidades transversales. Asimismo, se dio continuidad a iniciativas enfocadas en el fortalecimiento del liderazgo y el desarrollo de capacidades comerciales y operativas dentro de la organización.

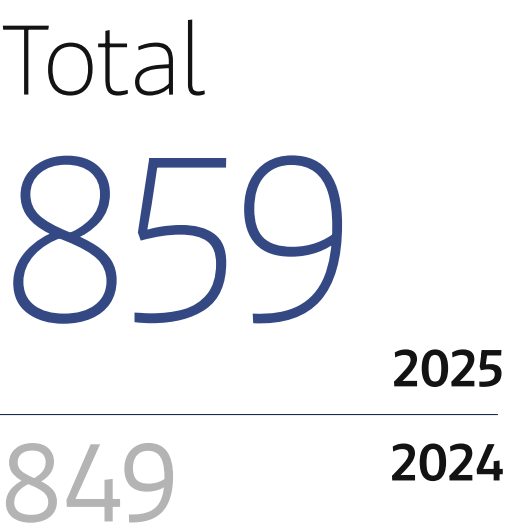
El fortalecimiento de competencias contribuye al desarrollo profesional de los colaboradores y al cumplimiento de los objetivos institucionales del Banco.



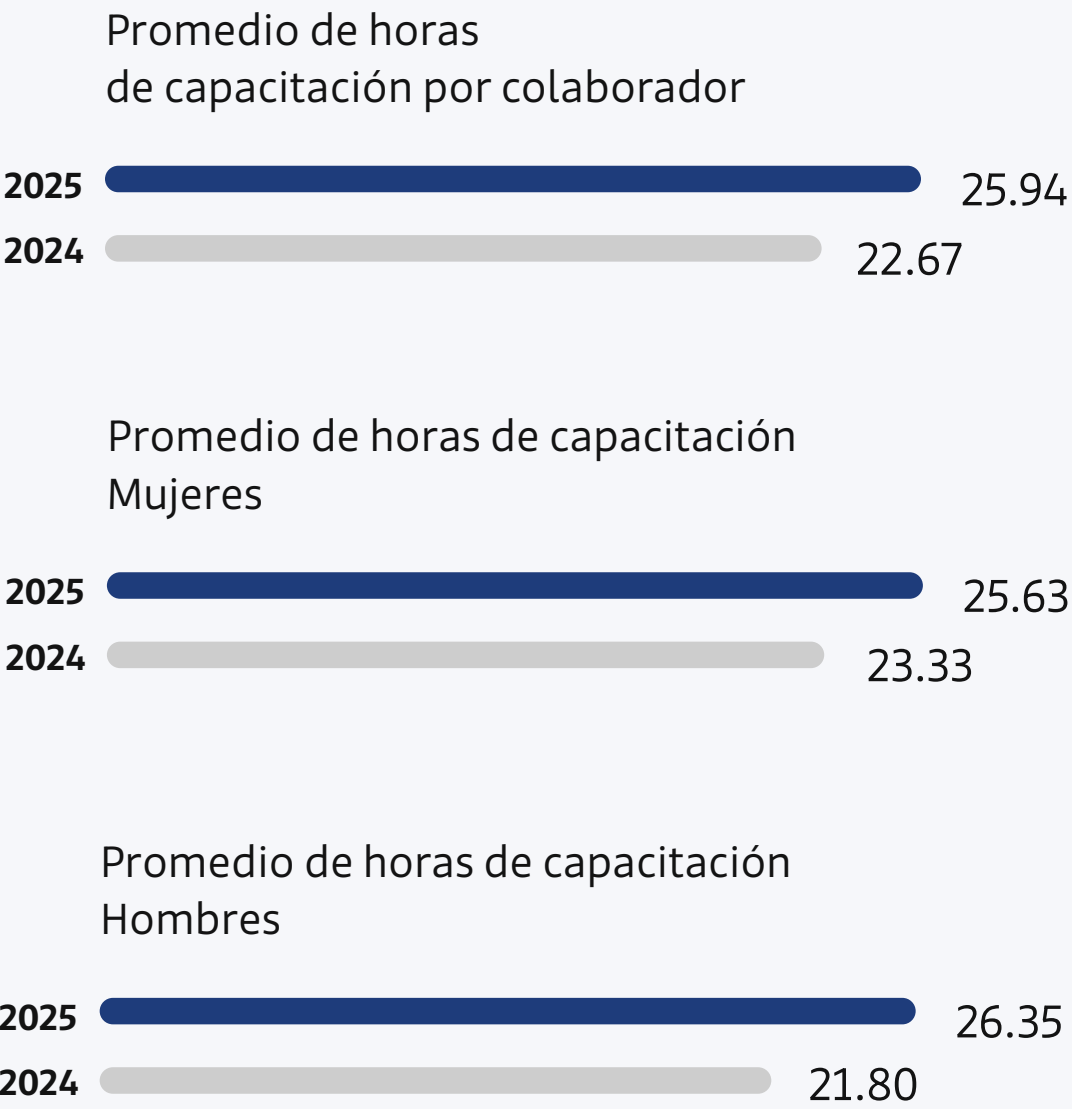
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Se brindaron espacios de capacitación orientados al fortalecimiento de conocimientos técnicos y competencias requeridas para el desempeño de las funciones dentro de la organización. En línea con el compromiso del Banco con el aprendizaje continuo, las jornadas de formación estuvieron dirigidas a distintas áreas contemplando capacitaciones comerciales, operativas y normativas.

Estas iniciativas contribuyeron al fortalecimiento de capacidades técnicas, al cumplimiento de requerimientos regulatorios y al desarrollo profesional de los colaboradores. Banco del Pacífico realizó seguimiento a las horas de formación impartidas y al alcance de participación de los colaboradores dentro de las diferentes iniciativas desarrolladas durante el período.



Con el objetivo de fortalecer el seguimiento a los procesos de formación, el Banco realizó un monitoreo al promedio de horas de capacitación por colaborador, considerando además información desagregada por género.





PERSONAS CAPACITADAS

Las capacitaciones desarrolladas durante el período fueron dirigidas a distintos niveles y áreas de la organización, lo que fortaleció la participación de los colaboradores en espacios de aprendizaje y actualización profesional.



Las capacitaciones normativas estuvieron dirigidas a todo el personal del Banco.



El aprendizaje continuo fortalece las capacidades de nuestro equipo y contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco.

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

Como parte de la estrategia de fortalecimiento profesional, durante 2025 se dio continuidad a iniciativas orientadas al desarrollo de capacidades de liderazgo y fortalecimiento de competencias comerciales y operativas. Estas iniciativas estuvieron enfocadas en contribuir al fortalecimiento de habilidades requeridas para el desempeño de las funciones y al cumplimiento de los objetivos de los equipos de trabajo.

Indicador	2024	2025
Colaboradores participantes en programas de liderazgo	148	124
Número de grupos conformados en programas de liderazgo	5	6

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Banco del Pacífico contó con procesos de evaluación del desempeño orientados al seguimiento del cumplimiento de objetivos y al fortalecimiento del desarrollo profesional de los colaboradores. Estos procesos permitieron identificar oportunidades de mejora y fortalecer capacidades relacionadas con el desempeño de las funciones dentro de la organización.



Compensación y equidad salarial

GRI 2-20

Banco del Pacífico cumple puntualmente los derechos y obligaciones laborales para garantizar una gestión de compensación alineada con principios de equidad, cumplimiento normativo y sostenibilidad organizacional. La estructura de remuneración considera las responsabilidades asociadas a cada cargo, el nivel jerárquico, el desempeño y las condiciones del mercado laboral.

Durante 2025, se continuó fortaleciendo prácticas orientadas a promover condiciones laborales competitivas y beneficios que contribuyen al bienestar integral de los colaboradores, en cumplimiento de la normativa vigente y de los lineamientos internos establecidos para la gestión del talento humano.

La compensación en el Banco se fundamenta en principios de equidad, cumplimiento y bienestar para los colaboradores.

POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

Para la remuneración, el Banco contempla el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en la normativa laboral aplicable, incluyendo las disposiciones del Código de Trabajo, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), el Servicio de Rentas Internas (SRI) y el Mandato Constituyente N.º 2.

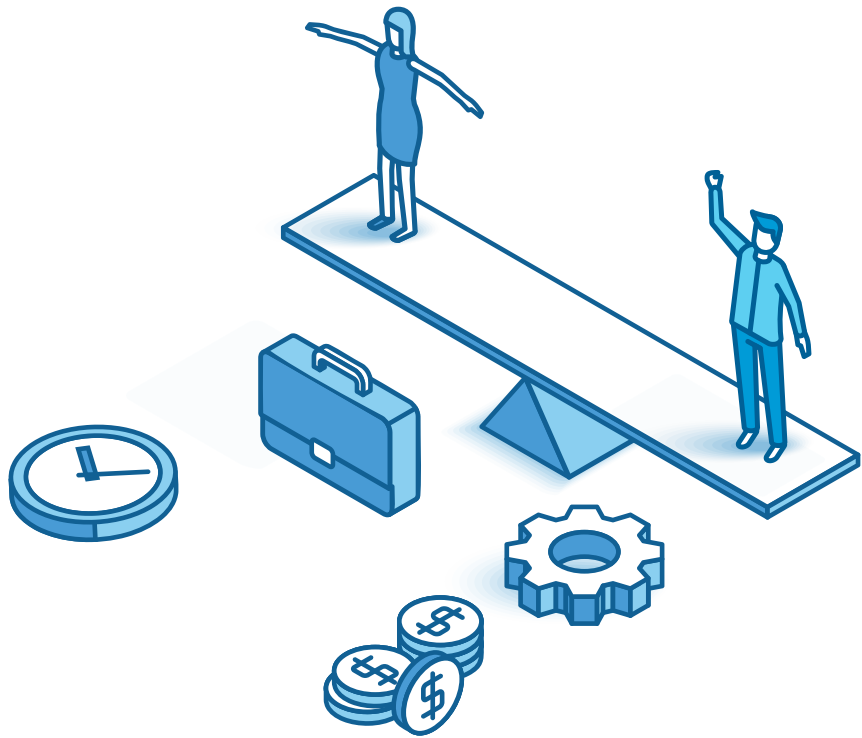
Este marco es aplicable a los distintos niveles jerárquicos de la organización y considera lineamientos orientados a promover condiciones de compensación acordes con las responsabilidades y funciones asociadas a cada cargo.

Asimismo, se mantiene beneficios orientados a fortalecer el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores, entre los que se incluyen seguros médicos y de vida, beneficios relacionados con guardería y otros mecanismos establecidos por la organización.

DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN

La determinación de la compensación contempla análisis internos de cargos y escalas salariales alineadas con las responsabilidades y funciones asociadas a cada posición. Este proceso contribuye al fortalecimiento de criterios de equidad interna y competitividad frente al mercado laboral.

Asimismo, el Banco realiza un seguimiento permanente de los lineamientos relacionados con compensación y beneficios, en alineación con los objetivos organizacionales y con las disposiciones aplicables para la adecuada gestión del talento humano. Esto refuerza el compromiso institucional con condiciones laborales adecuadas y con el bienestar integral de los colaboradores.



Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1, 406-1

Banco del Pacífico promueve una cultura organizacional basada en el respeto, la inclusión y la igualdad de oportunidades, fomentando entornos laborales que reconocen la diversidad y favorecen el desarrollo integral de los colaboradores.

El Código de Ética de la institución establece el comportamiento requerido de sus colaboradores, que se alinean a nuestro compromiso con la inclusión y equidad. Este marco normativo promueve un trato justo y libre de discriminación, y prohíbe cualquier acto de acoso o exclusión basado en condiciones como raza, religión, género, edad, discapacidad, orientación sexual u otras condiciones sociales.

La gestión del talento contempla lineamientos orientados a promover ambientes laborales inclusivos y respetuosos, en los que las decisiones relacionadas con la selección, contratación, formación y desarrollo profesional se basan en criterios objetivos, alineados con las capacidades y competencias de cada persona.

La diversidad y la igualdad de oportunidades fortalecen el desarrollo del talento y contribuyen a una cultura organizacional más inclusiva.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

El Banco incorpora principios de diversidad e inclusión tanto en la gestión de sus colaboradores como en sus órganos de gobierno. El Directorio se encuentra conformado por profesionales seleccionados bajo criterios relacionados con el mérito, trayectoria profesional y formación académica, lo que contribuye al fortalecimiento de la supervisión y la dirección estratégica de la institución.

La Política de Gestión de Talento promueve procesos de contratación y desarrollo inclusivos, orientados a garantizar la igualdad de oportunidades y el respeto por la diversidad dentro de la organización. En este marco, durante 2025 se continuó impulsando mecanismos que favorecen la integración y el bienestar de personas pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad, entre ellos personas con discapacidad* y colaboradoras en periodo de embarazo o lactancia, así como otros grupos priorizados.

COLABORADORES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Condición	2024	2025
Personas con discapacidad	104	106
Colaboradoras en periodo de embarazo	51	57
Colaboradoras en periodo de lactancia	26	46
Colaboradores con enfermedades preexistentes	29	58
Licencias de maternidad gestionadas	58	57
Licencias de paternidad gestionadas	43	28

*Nota. De acuerdo a la normativa vigente, Banco del Pacífico da cumplimiento al porcentaje de colaboradores con discapacidad incorporados en la plantilla laboral.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

Banco del Pacífico mantiene lineamientos orientados a prevenir cualquier forma de discriminación o acoso dentro de la organización, promoviendo relaciones laborales basadas en el respeto, la inclusión y la igualdad de oportunidades.

Durante el periodo reportado, el Banco mantuvo mecanismos orientados a la gestión y el seguimiento de situaciones vinculadas a posibles casos de discriminación, en alineación con los principios establecidos en el Código de Ética y con los demás lineamientos institucionales aplicables.

Indicador	2025
Casos de discriminación reportados	5
Casos gestionados y resueltos	5

La gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades se mantuvo alineada con el compromiso institucional de fortalecer entornos laborales inclusivos, seguros y respetuosos para todos los colaboradores.

Bienestar integral y calidad de vida

GRI 401-2, 401-3

El bienestar de los colaboradores es un factor clave para el desempeño del Banco y supone la generación de un entorno que favorezca su desarrollo, el cuidado de la salud y el equilibrio en la vida diaria. En este sentido, la institución impulsa acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de sus equipos, reconociendo que su bienestar incide directamente en la cultura organizacional, la productividad y la experiencia de servicio.

Durante 2025, 85 colaboradores tuvieron derecho a permiso parental, de los cuales 57 mujeres y 28 hombres hicieron uso de su licencia de maternidad y paternidad, respectivamente. De este total, 81 retornaron a sus actividades habituales una vez finalizado el periodo de licencia, y 85 continuaron laborando en el Banco luego de un año.

En este contexto, las tasas de regreso al trabajo y de retención de los colaboradores que accedieron al permiso parental alcanzaron 100% y 100%, respectivamente, durante el periodo reportado.

100%
De los colaboradores accedió a beneficios corporativos.

Aporte personal asumido por el empleador

Impuesto a la renta asumido por el empleador

Licencia por calamidad doméstica

Licencias por maternidad y paternidad

Subsidio de alimentación

Día libre por cumpleaños

Remuneración fija

Bono navideño

Bono vacacional

Licencia por matrimonio

Licencia por estudios

Seguro médico

Seguro de vida

Lactarios

Guarderías

Salud y seguridad

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

Banco del Pacífico busca que la gestión de la salud y seguridad ocupacional garantice condiciones de trabajo seguras y prevenga riesgos en el desarrollo de sus actividades diarias. Para ello, se implementan acciones orientadas a reducir incidentes y proteger la salud de los colaboradores, promoviendo prácticas preventivas en toda la organización.

Durante el año 2025, Banco del Pacífico consolidó un hito relevante en materia de seguridad y salud ocupacional mediante la implementación de su Sistema de Gestión conforme a la norma ISO 45001:2018, alcanzando un cumplimiento del 100% de los requisitos establecidos. Este avance refleja el compromiso institucional con la protección de sus colaboradores y demás partes interesadas, fortaleciendo la cultura preventiva y la gestión de riesgos laborales. En este contexto, la organización proyecta obtener la certificación internacional en el primer trimestre de 2026, con el objetivo

de garantizar y mantener condiciones de trabajo seguras y saludables, promoviendo el bienestar físico y mental de sus colaboradores, así como la mejora continua de su desempeño en seguridad y salud en el trabajo.

El Banco protege la privacidad y confidencialidad de los datos médicos de sus colaboradores a través de mecanismos de control de acceso, resguardo seguro de la información y cumplimiento de las disposiciones legales aplicables en materia de protección de datos personales. La información de salud es tratada exclusivamente por personal autorizado y utilizada únicamente para fines ocupacionales, preventivos y de bienestar, garantizando el respeto a los derechos de los colaboradores.

Durante 2025, el Banco desarrolló programas de capacitación en materia de Salud y Seguridad Ocupacional enfocados en la prevención y promoción de la salud de los colaboradores. Entre los temas impartidos se incluyeron: Seguridad y Bienestar en Oficinas; Programa de Brigadas de Emergencias, Prevención del Uso y Consumo de Alcohol, Tabaco y Otras Drogas; Prevención del Ataque Cerebrovascular; Prevención del Riesgo Ergonómico; y Salud Sexual y Reproductiva con Énfasis en la Prevención del VIH.

Estas iniciativas tuvieron como objetivo fortalecer la cultura de autocuidado, reducir factores de riesgo para la salud y promover entornos laborales seguros y saludables.



SEGURIDAD Y BIENESTAR EN OFICINAS

Capacitación dirigida a fortalecer la cultura preventiva mediante la identificación de riesgos en oficinas, promoción de prácticas seguras, prevención de incidentes y fomento del bienestar integral de los colaboradores.



PREVENCIÓN DEL ATAQUE CEREBROVASCULAR

Programa de formación enfocado en la identificación de factores de riesgo, signos y síntomas de alarma del accidente cerebrovascular (ACV), así como en la promoción de hábitos saludables para su prevención.



PROGRAMA DE BRIGADISTAS DE EMERGENCIAS

El Programa de Brigadistas de Emergencias del Banco del Pacífico tiene como objetivo principal fortalecer la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia, mediante la conformación y capacitación de equipos internos debidamente entrenados.



PREVENCIÓN DEL RIESGO ERGONÓMICO

Capacitación dirigida a fortalecer las buenas prácticas ergonómicas en los puestos de trabajo, incluyendo postura adecuada, pausas activas y prevención de trastornos musculoesqueléticos.



PREVENCIÓN DEL USO Y CONSUMO DE ALCOHOL, TABACO Y OTRAS DROGAS

Capacitación orientada a sensibilizar a los colaboradores sobre los riesgos asociados al consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias psicoactivas, promoviendo estilos de vida saludables y la prevención de conductas de riesgo en el entorno laboral.



SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA – VIH

Capacitación orientada a la promoción de la salud sexual y reproductiva, incluido el VIH, y fomento de conductas responsables para el cuidado integral de la salud.



Comité Paritario de Salud y Seguridad

Contar con espacios que permitan a los colaboradores expresar sus ideas y preocupaciones en materia de salud y seguridad contribuye a fortalecer el entorno laboral y a generar un mayor sentido de pertenencia. Este intercambio favorece, además, la motivación, la reducción del ausentismo y una mayor estabilidad a los equipos.

Banco del Pacífico, en cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de seguridad y salud ocupacional, cuenta con dos Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo, establecidos en el Edificio Matriz y en el Edificio Principal Quito. Estos comités constituyen un mecanismo clave para la gestión preventiva, promoviendo la participación y la consulta de los trabajadores, en línea con los principios establecidos en la norma ISO 45001:2018.

A través de estos espacios se garantiza el involucramiento de los colaboradores en la identificación de riesgos, la toma de decisiones y la mejora continua del sistema de gestión. Asimismo, la organización fortalece la comunicación interna en temas de SSO mediante un canal abierto y permanente a través del correo electrónico **prevencionbdp@pacifico.fin.ec**, facilitando la recepción de sugerencias, reportes y consultas por parte de todos los trabajadores.

En este sentido, el Banco aborda la salud y seguridad como una responsabilidad compartida que trasciende el cumplimiento normativo y se integra en la gestión diaria. Los aportes de los colaboradores resultan fundamentales para ajustar y mejorar las políticas, alineándolas con las necesidades reales del día a día.



96.48%

De los colaboradores son representados en organismos paritarios.



Cuidado de la salud

Dada la naturaleza del negocio, la gestión de la salud y seguridad ocupacional se orienta principalmente a la prevención de riesgos y a la promoción de hábitos saludables. Este enfoque incluye acciones dirigidas al bienestar físico y mental de los colaboradores, así como al fomento de estilos de vida que contribuyan a su salud y calidad de vida en el día a día.

99.20%

De los colaboradores cuentan con seguro médico privado.

Durante 2025, el Banco realizó diversas actividades en materia de promoción de la salud. Entre ellas se destaca:

MONITOREO Y COMUNICACIÓN



Anualmente se realizan exámenes preocupacionales y valoraciones de reintegración para los colaboradores que se ausentan por enfermedad o maternidad por un periodo superior a 15 días. Asimismo, se mantiene una comunicación constante con los colaboradores sobre temas relacionados con la salud, el autocuidado, la nutrición y el bienestar.



EXÁMENES PERIÓDICOS



1,730

Exámenes se realizaron al cierre del año.

Con el objetivo de identificar y prevenir riesgos asociados al trabajo, se realizan exámenes periódicos dirigidos a los colaboradores del Banco. A partir de estas evaluaciones, se identificaron como principales riesgos para la salud las patologías endócrinas, nutricionales y metabólicas, frente a los cuales se implementaron acciones preventivas, las cuales consistieron en seguimiento médico ocupacional, derivación a especialista cuando fue requerido, asesoría nutricional personalizada y contratación de las licenciadas en nutrición, programas de actividad física como bailoterapia, pausas activas y campañas de promoción de hábitos saludables.

CAMPAÑA DE VACUNACIÓN



El Banco organiza campañas de vacunación contra la influenza en colaboración con el Ministerio de Salud Pública, las cuales se desarrollan en las distintas localidades.

VACUNACIÓN CONTRA LA INFLUENZA

SIERRA

Localidad	Ambato	Quito	Riobamba	Santo Domingo
Total 2025				
# de vacunas aplicadas	43	408	27	27

COSTA

Localidad	Guayaquil	Portoviejo	Machala	Manta	Milagro
Total 2025					
# de vacunas aplicadas	762	35	62	60	5

1,429

Colaboradores se beneficiaron de estas campañas durante 2025.



NUTRICIÓN



Durante 2025, el Banco mantuvo su Programa de Nutrición, contando con profesionales en nutrición en las localidades de Quito y Guayaquil. A través de este programa se brindó asesoría nutricional personalizada a los colaboradores, seguimiento de casos identificados en los exámenes médicos ocupacionales y orientación para la prevención y control de factores de riesgo asociados a enfermedades endocrinas, nutricionales, metabólicas y cardiovasculares.

Adicionalmente, se desarrollaron actividades de educación alimentaria, campañas de promoción de hábitos saludables y revisión periódica de los menús ofrecidos en los comedores de Quito y Guayaquil, con el fin de fomentar una alimentación equilibrada y contribuir al bienestar integral de los colaboradores.

Se implementó el reto de la Cartilla Saludable con el objetivo de:



Sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de una alimentación saludable.



Estimular la reducción del consumo de productos ultra procesados, azúcar, sal y grasas saturadas.



Promover el consumo de frutas, verduras, cereales integrales e hidratación.



Brindar información nutricional.



Promover la actividad física.



BdP TE QUIERE SANO

Transformando Hábitos, Mejorando Vidas

Desde su lanzamiento a finales de enero, el programa de bienestar ha generado un impacto positivo en los hábitos alimenticios y la salud de los colaboradores. Con corte a julio, estos son algunos de los logros más destacados:

Producción más saludable

GUAYAQUIL

QUITO



Reducción en la producción de jugos

44% ↓

40% ↓



Reducción en la producción de arroz

25% ↓

45% ↓



Incremento en la producción de agua aromática

30% ↑

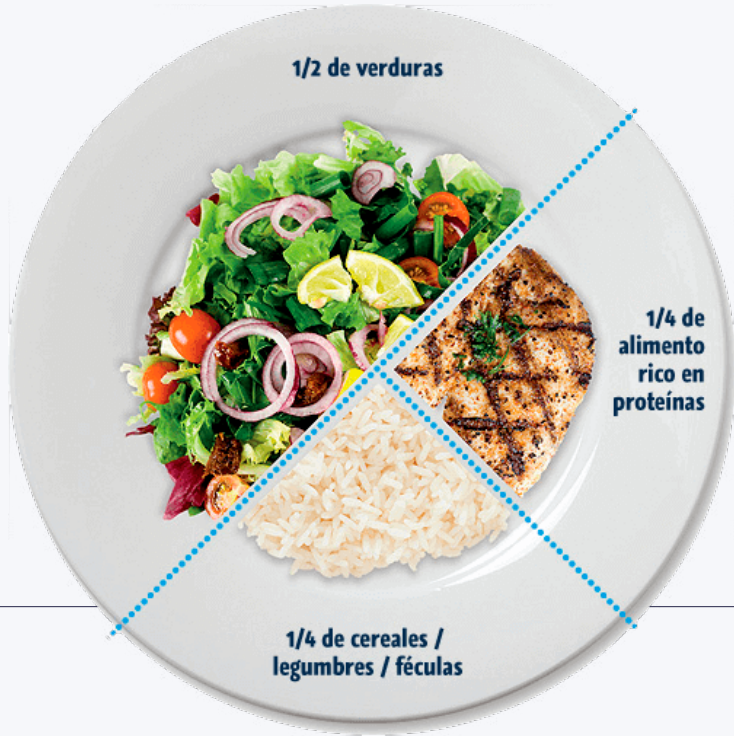
40% ↑



Incremento en la producción de ensaladas

25% ↑

50% ↑



DATOS DE CAFETERÍA

Mes de septiembre

GUAYAQUIL

QUITO



Incremento en la producción de jugos

27% ↑

20% ↑



Incremento en la producción de arroz

42% ↑

20% ↑



Producción de agua aromática

=
Se mantiene

60% ↑



Incremento en el consumo de agua natural

40% ↑

40% ↑



Se mantiene el consumo de ensaladas tanto en Quito como en Guayaquil.



PAUSAS ACTIVAS



Durante 2025, el Banco mantuvo su programa de pausas activas dirigido a los colaboradores de Quito y Guayaquil, desarrollado en coordinación con proveedores del Seguro Privado de Salud y el Departamento Médico. La iniciativa se ejecutó mediante un cronograma anual que contempló intervenciones periódicas en las diferentes áreas de la organización.

Las sesiones incluyeron ejercicios de estiramiento, movilidad articular, relajación muscular y activación física orientados a reducir la fatiga laboral, prevenir trastornos musculoesqueléticos asociados al trabajo de oficina y promover hábitos saludables durante la jornada laboral.

El programa formó parte de las acciones de promoción de la salud y prevención de riesgos ergonómicos implementadas por el Banco, contribuyendo al bienestar físico de los colaboradores y fortaleciendo la cultura de autocuidado en el entorno de trabajo.



SALUD MENTAL

9 Charlas

enfocadas en la salud mental se realizaron durante 2025, de las cuales 5 tuvieron lugar en Quito y 4 en Guayaquil. Estas actividades se desarrollaron en modalidad presencial y virtual para ampliar su alcance.

Las charlas enfocadas en la salud mental tuvieron como principal logro fortalecer el bienestar emocional de las personas, mediante la generación de conciencia sobre la importancia de la salud mental en la vida diaria. A través de estos espacios, se contribuye a reducir el estigma asociado a los temas emocionales, promoviendo una cultura de apertura y respeto.

En entornos laborales, estas iniciativas impactan positivamente en el clima organizacional, al incentivar la empatía, la comunicación y la convivencia saludable, además de motivar a las personas a buscar apoyo profesional cuando lo requieren, consolidando así una atención más oportuna y efectiva.



PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL

276

Colaboradores culminaron sus procesos en 2025 (corte 08/12-2025)



El Banco dispone de un programa de gestión de riesgos psicosociales, a través del cual se brinda asistencia de telemedicina psicológica a los colaboradores que lo requieren, en base a los resultados de la encuesta de riesgo psicosocial realizada en el año 2023. Para la

implementación de este programa, el Banco cuenta con el apoyo de psicólogos externos quienes realizan atención de telemedicina psicológica programados para los colaboradores que aceptaron tomar las sesiones en base a un triage.

Accidentes laborales y ausentismo

Durante el año 2025, se registraron 8 accidentes laborales, de los cuales 3 fueron considerados accidentes in itinere y 5 ocurrieron durante la jornada laboral. Como resultado, la tasa de frecuencia alcanzó un valor de 0.32.

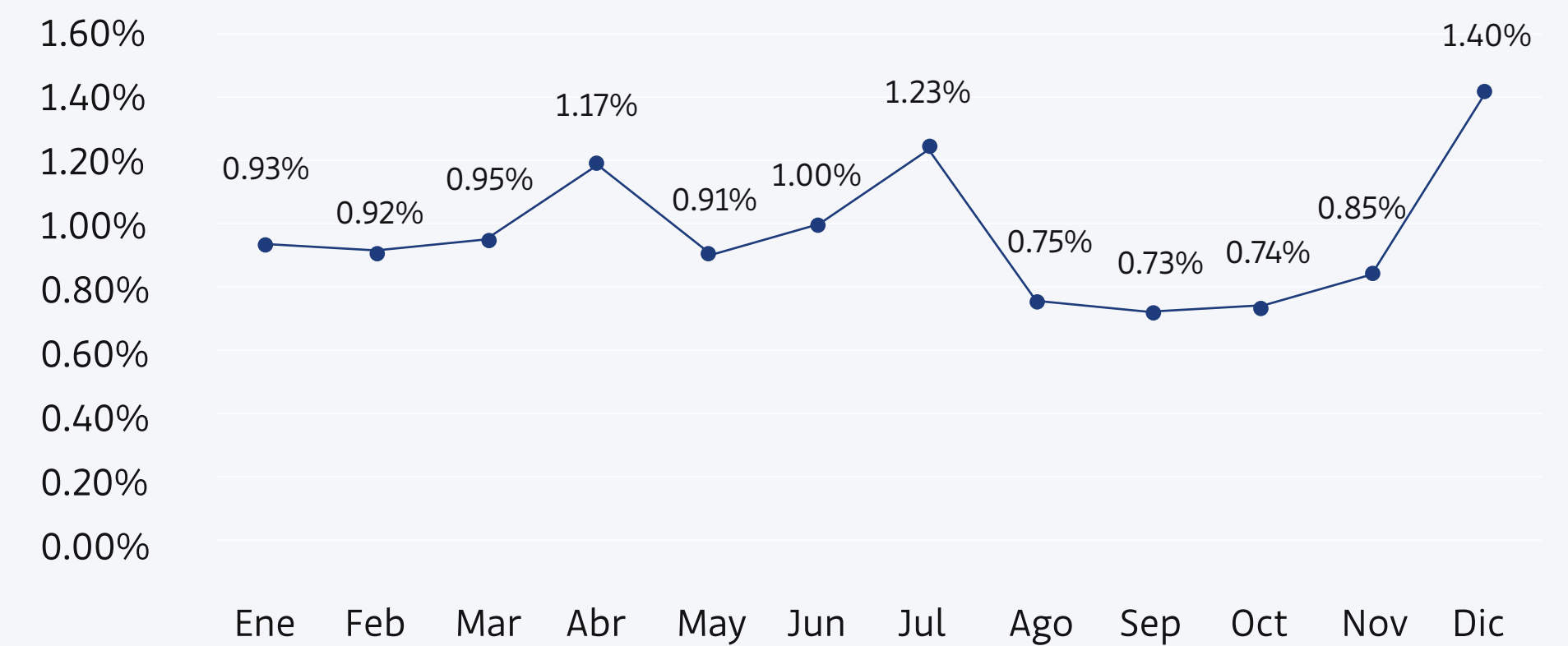


Las principales causas de ausentismo en el Banco estuvieron relacionadas con patologías respiratorias y traumatológicas, frente a las cuales se implementaron acciones orientadas a la promoción de medidas preventivas, campañas de educación para la salud, vacunación, seguimiento médico oportuno, vigilancia epidemiológica de enfermedades respiratorias, recomendaciones ergonómicas y actividades de promoción del bienestar físico de los colaboradores.

0,97%

Tasa de ausentismo por las enfermedades más frecuentes durante 2025.

Indicador de ausentismo de las enfermedades más frecuentes a nivel nacional 2025



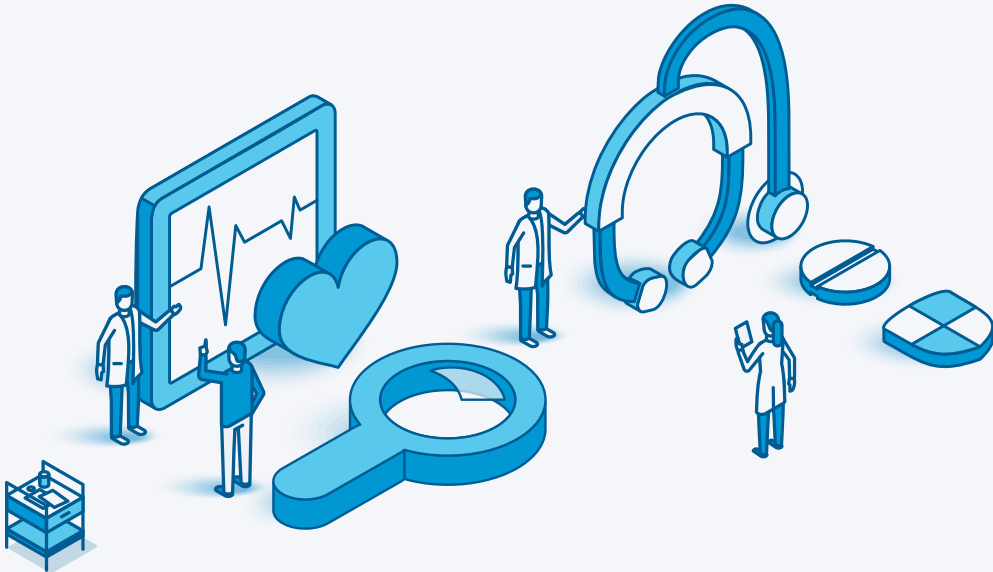
Clasificación CIE10	Total de horas de ausentismo nacional
Enfermedades del sistema respiratorio	23,254
Traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causa externa	14,762
Ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias	10,680
Embarazo, parto y puerperio	8,660
Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo	6,957
Enfermedades del sistema digestivo	6,458
Enfermedades del sistema genitourinario	4,930
Tumores (neoplasias)	4,592
Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio no clasificados en otra parte	3,683
Factores que influyen en el estado de salud y contacto con los servicios de salud	2,399

Clasificación CIE10	Total de horas de ausentismo nacional
Enfermedades del sistema circulatorio	2,090
Enfermedades del ojo y sus anexos	1,478
Enfermedades de la piel y el tejido subcutáneo	1,027
Enfermedades del sistema nervioso	907
Enfermedades del oído y de la apófisis mastoides	509
Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas	300
Causas extremas de morbilidad y de mortalidad	289
Trastornos mentales y del comportamiento	238
Malformaciones congénitas, deformidades y anomalías cromosómicas	160
Enfermedades de la sangre y de los órganos hematopoyéticos, y ciertos trastornos que afectan el mecanismo de la inmunidad	16

Total de ausentismo nacional

93,387.63

Enero a diciembre 2025



08.

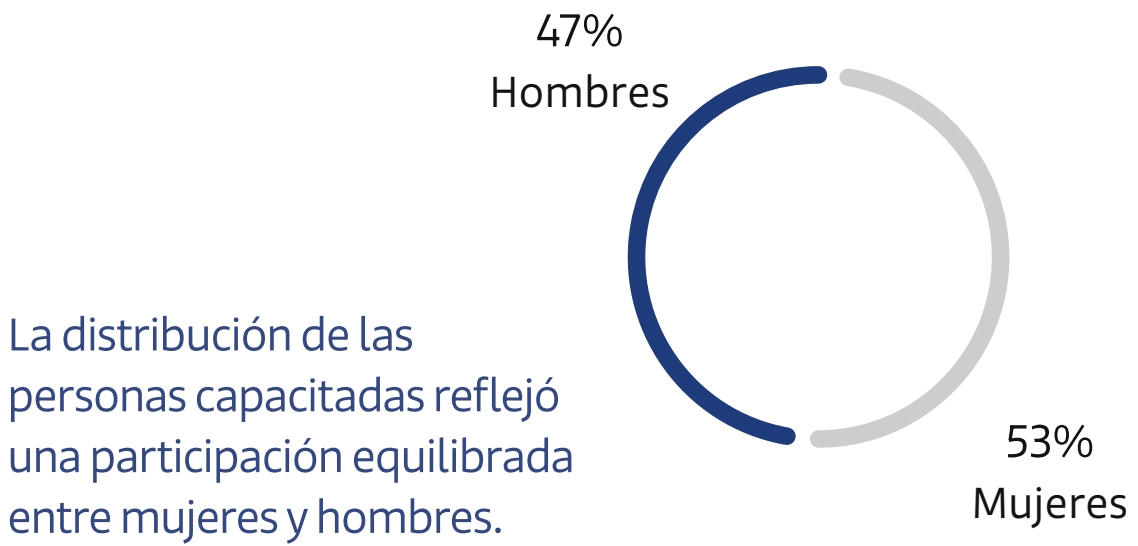
Impacto positivo: compromiso social y ambiental

Generamos valor más allá de nuestra operación mediante iniciativas que fortalecen el desarrollo social, impulsan la inclusión y promueven una gestión ambiental responsable.



Educación financiera

GRI 3-3, 2-24, 203-1, 413-1
SASB FN-CB-240a.4



Banco del Pacífico concibe la educación financiera como un eje clave para contribuir al desarrollo sostenible del Ecuador. Por ello, la organización cuenta con un programa que, a través de diversas iniciativas, brinda herramientas para que las personas administren mejor sus recursos, planifiquen, ahorren y tomen decisiones financieras informadas. De esta manera, el Banco contribuye al fortalecimiento de la estabilidad económica de clientes, usuarios y comunidades.

21,062 Personas capacitadas	11,224 Mujeres	9,838 Hombres	\$55,847.67 Invertidos en educación financiera.
12 Provincias 7 Universidades	58 Empresas e instituciones 52 Unidades educativas	10 Fundaciones u organizaciones sociales.	

Los principales retos se centraron en fortalecer el impacto de las capacitaciones más allá de la cobertura, promoviendo cambios de comportamiento y mejores decisiones financieras. Asimismo, se buscó adaptar los contenidos y metodologías a las necesidades de cada segmento, mantener una experiencia homogénea en las distintas localidades, ampliar el alcance mediante herramientas digitales y fortalecer la medición del impacto a través de indicadores y seguimiento de resultados.

Con miras a 2026, las prioridades del programa incluyen impulsar iniciativas innovadoras de educación financiera para niños y jóvenes, ampliar el alcance entre clientes estratégicos —como corresponsales no bancarios, pymes y empresas—, fortalecer alianzas y continuar integrando la educación financiera a la estrategia del negocio.

Al cierre de 2025, el programa de educación financiera benefició a 21,062 personas a través de 446 charlas.

Del total de participantes

10,452 Adultos (colaboradores de empresas y beneficiarios de fundaciones)		
1,746 Estudiantes universitarios	3,108 Jóvenes de colegios	5,756 Niños de escuela



APRENDO CON MI BANCO BANCO

5,756
Niños y niñas alcanzados

3,108
Jóvenes impactados

204
Talleres en 52 instituciones educativas a nivel nacional.



MI BANCO BANCO ME ENSEÑA

8,934
Personas capacitadas, incluyendo 1,746 universitarios.

139
Talleres presenciales y 53 virtuales.

58
Compañías y 7 universidades beneficiadas.



EMPRENDE PACÍFICO

Banco del Pacífico, en el marco de su compromiso con la inclusión financiera, impulsa iniciativas dirigidas a poblaciones en situación de vulnerabilidad, en alianza con el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), Aldeas SOS, Funcoin, entre otras organizaciones sociales y fundaciones. A través del programa “Emprende Pacífico”, se desarrollaron talleres de finanzas y negocios para emprendedores, con la finalidad de fortalecer la administración de recursos y promover la toma de decisiones informadas. Con ello, se ha beneficiado a grupos tales como: personas indígenas, mujeres cabeza de hogar y personas con discapacidad; reforzando de esta forma, un enfoque inclusivo en los programas financieros del Banco.

704
Personas beneficiadas

10
Comunidades apoyadas



Responsabilidad social

GRI 3-3, 413-1

La responsabilidad social forma parte del compromiso institucional del Banco del Pacífico y, a través de diversas iniciativas, el Banco busca generar un impacto positivo que trascienda su operación financiera.

En este marco genera proyectos orientados a fortalecer la inclusión, el bienestar y la generación de oportunidades para distintos grupos de la población.

En 2025, el Banco impulsó iniciativas orientadas a fortalecer la educación financiera, la creatividad y el emprendimiento entre niños y jóvenes. Entre ellas destacó **“Conociendo a mi Banco”**, una experiencia dirigida a hijos de colaboradores que les permitió conocer, de forma lúdica, el funcionamiento del Banco y las distintas áreas de la organización. Asimismo, desarrolló los concursos **“Pacífico Game Changers”**, enfocado en fomentar el emprendimiento entre estudiantes de bachillerato, y **“Pacífico Imagina”**, que promovió la creatividad y el talento literario en niños de educación básica.

Los principales retos estuvieron orientados a fortalecer alianzas estratégicas para ampliar el alcance de las iniciativas, incorporar mecanismos que permitan medir el impacto de los programas de educación financiera y consolidar el programa de voluntariado corporativo.

Como prioridades para 2026, el Banco busca ampliar la cobertura de los concursos para niños y jóvenes, extender las actividades dirigidas a hijos de colaboradores y fortalecer la participación en el voluntariado corporativo.



\$95,935.79

Invertidos en iniciativas de impacto social.

\$27,923.00

En responsabilidad social

\$62,717.29

En educación financiera



ALDEAS INFANTILES SOS

Como parte de su oferta con impacto social, PacifiCard cuenta con la tarjeta de crédito Aldeas Infantiles SOS, un producto que vincula las transacciones financieras con el apoyo a niñas, niños y adolescentes en situación de orfandad o riesgo de abandono. A través de esta iniciativa, PacifiCard destina el 1% de las transacciones realizadas a Aldeas Infantiles SOS, organización dedicada a la creación de entornos seguros, estables y afectivos para la niñez en situación de vulnerabilidad en el Ecuador.

\$31,804.48

Aportados en 2025
mediante transacciones
con PacifiCard.

PACÍFICO DEJA HUELLAS

Banco del Pacífico cuenta con un programa de voluntariado corporativo “Pacífico deja Huellas” conformado por colaboradores de distintas localidades del país. Mediante este programa, los participantes reciben formación en temas como educación financiera, prevención de fraudes, protección infantil, manejo escénico y habilidades comunicacionales. Esta preparación les permite contar con herramientas necesarias para involucrarse de manera activa y responsable en las actividades desarrolladas en distintas localidades del país.

En 2025 el Banco contó con 120 voluntarios corporativos, quienes dedicaron 450 horas para capacitar en educación financiera. Participaron funcionarios de las localidades de Guayaquil, Quito, Babahoyo, Cuenca, Machala, Santo Domingo, Loja, Manta, Ambato, Riobamba, Esmeraldas y Galápagos.

A finales de noviembre se realizó un agasajo por el Día Internacional del Voluntario, donde se reconoció el trabajo y aporte de los integrantes de Pacífico deja Huellas. En este evento, se entregaron reconocimientos a quienes aportaron más horas de formación en el año.

120
Voluntarios



450
Horas invertidas



\$5,295.50
En voluntariado
corporativo



Gestión ambiental

GRI 306-3

Banco del Pacífico, cuenta un Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma ISO 14001, que orienta las operaciones hacia la protección del entorno y el uso responsable de los recursos. Este compromiso se refleja en acciones que buscan reducir el impacto ambiental de las actividades, y fomentar prácticas responsables entre colaboradores y proveedores.

Política del Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

El Banco del Pacífico es una empresa de servicios financieros universal y sostenible que contribuye con el desarrollo económico del país, a través de soluciones financieras ágiles y diferenciadas, gestionando sus operaciones con responsabilidad ambiental, y comprometidos con la protección del entorno, así como brindar un servicio excepcional, accesible e inclusivo.

Durante 2025, los principales retos se enfocaron en fortalecer la recopilación de información para la medición de la huella de carbono y continuar la actualización del Sistema de Gestión Ambiental (SGA). Como prioridades para 2026, el Banco buscará mantener la certificación ISO 14001 de su SGA e implementar iniciativas que fortalezcan la conciencia ambiental en toda la institución.

COMPROMISOS DEL SGA



Proteger al medioambiente.



Prevenir la contaminación.



Cumplir con los requisitos legales aplicables y otros compromisos ambientales.



Mejorar continuamente nuestro desempeño ambiental.



Procesos de reciclaje

El Banco promueve la economía circular y la revalorización de materiales mediante iniciativas como el reciclaje. Al cierre de 2025 logramos reciclar:

+13,350.95

Kilos de residuos entre
papel, cartón, chatarra,
aluminio y plástico.

+743.25

Kilogramos de tóneres
fueron gestionados
adecuadamente.

898

Suministros usados
en nuestras operaciones
cotidianas.

Material	Kilos	Valor
Papel	2,148.00	472.32
Cartón	2,881 .00	396.12
Chatarra	6,318.50	927.37
Aluminio	150.4	250.10
Plástico	32.00	6.62
Cobre	872.30	615.57
Film	420.75	72.58
Baterías	528.00	55.20
Total	13,350.95	\$ 2,795.88



CICLO DE VIDA AMBIENTAL





HUELLA DE CARBONO

GRI 3-3

Durante 2025 el banco realizó la medición de su huella de carbono con alcance 1 y 2, bajo la norma ISO 14064-1:2018. Se recopiló y analizó información correspondiente a 11 agencias a nivel nacional, incluyendo datos de consumo de energía eléctrica, consumo de combustibles de generadores, extintores, combustible de la flota vehicular, manifiestos únicos de entrega de desechos peligrosos y certificados de destrucción emitidos por el gestor ambiental calificado.

Esta iniciativa sienta las bases para la identificación de oportunidades de reducción de emisiones, el avance hacia la descarbonización de la organización.

Como resultado de esta gestión, el banco obtuvo la certificación “Organización Comprometida con la Descarbonización – ECO2 AGREED 2030”, la cual destaca sus avances en la reducción de emisiones y su contribución al cumplimiento de los objetivos de la Agenda 2030.

Para 2026, las acciones planificadas son las siguientes:



Plan de Reducción de las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) con el objetivo de alcanzar a mediano plazo, la carbono neutralidad.”



Medición de carbono 2025 con miras a alcanzar la carbono neutralidad.



Implementación de acciones de compensación de emisiones.



Fortalecer la implementación del Sistema de Gestión Ambiental.



Seguimiento al Plan de Manejo Ambiental en agencia Santa Cruz, Galápagos, a fin de cumplir con las medidas normativas de manera efectiva.

La medición de la huella de carbono permite identificar oportunidades de reducción y avanzar hacia una gestión ambiental más precisa y orientada a resultados.

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL (PMA)
PARA OFICINA DE SANTA CRUZ EN
GALÁPAGOS

Banco del Pacífico, con el propósito de dar cumplimiento a la normativa ambiental vigente, implementa el Plan de Manejo Ambiental (PMA) en su agencia ubicada en Santa Cruz, Galápagos la cual cuenta con una licencia ambiental y un plan estructurado en concordancia con las disposiciones locales aplicables.

Como parte de su gestión, se ejecutan inspecciones periódicas orientadas a verificar el cumplimiento de las medidas establecidas y a detectar oportunidades de mejora que contribuyan a fortalecer su correcta aplicación.



09.

Anexos



Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	Banco del Pacífico ha reportado con referencia en los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.
GRI 1 utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido		Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 1: Fundamentos 2021			
GRI 2: Contenidos Generales 2021			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles de la organización	8-12
	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	3
	2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	3, 113
	2-4	Reexpresiones de información	Durante 2025 no existieron reexpresiones de información
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	8-13
	2-7	Empleados	78-80
	2-9	Estructura de gobernanza y su composición	21-25
	2-10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	22
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	22
	2-12	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	22
2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	22-23	



Estándar GRI

Contenido

Página, respuesta directa
o razón de omisión

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-14	Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	22
	2-15	Conflictos de interés	43
	2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	22
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	84
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4
	2-23	Compromisos de políticas	45-46
	2-24	Incorporación de los compromisos de políticas	45-46
	2-25	Procesos para remediar impactos negativos	35-36, 39-41
	2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	29
	2-27	Cumplimiento de leyes y regulaciones	31
	2-28	Pertenencia a asociaciones	13
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	50-51



Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 3: Temas materiales 2021			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	47-48
	3-2	Lista de temas materiales	49
Doble materialidad			
Gobernanza responsable			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	21-26
Véanse los indicadores 2-29 a 2-26 de GRI 2: Contenidos Generales 2021			
Gestión de riesgos			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	35-43
Innovación de productos y servicios			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	62, 67-69
Materialidad financiera			
Cambio climático			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	102
Cultura, personas y bienestar			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	76-94
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	80-81
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	86
	401-3	Permiso parental	86

Estándar GRI	Contenido		Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	87-94
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	87-94
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	87-94
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	87-94
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	87-94
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	87-94
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	87-94
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	87-94
	403-9	Lesiones por accidente laboral	87-94
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	87-94
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	82
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	83
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	79-80, 85



Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
Satisfacción y experiencia del cliente			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	62
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	66
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	66
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	66
Finanzas sostenibles			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Actualmente el Banco se encuentra trabajando en la gestión de este tema material.
Materialidad de impacto			
Ecoeficiencia			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	100-102
GRI 306 Residuos 2020	306-3	Residuos generados	101
Ética corporativa			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	27-29
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	30
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	30
GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	31
Véanse los indicadores 2-15, 2-23, 2-24, 2-26, 2-27 de GRI 2: Contenidos Generales 2021			



Estándar GRI

Contenido

Página, respuesta directa
o razón de omisión

Seguridad de la información

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	63-64, 70-75
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	64

Inclusión financiera / Educación financiera

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	95-99
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	95-99

Gestión financiera sostenida y crecimiento económico

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	55-60
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	57

Índice de contenidos SASB

(BANCOS COMERCIALES)

Banco del Paacífico ha elaborado su informe de acuerdo con los Estándares SASB para el periodo del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2025.

Tema material	Tópico SASB	Código	Descripción del parámetro de contabilidad o de actividad	Ubicación o respuesta
Seguridad de la información	Seguridad de datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	64
Seguridad de la información	Seguridad de datos	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	63-64, 70-75
Educación financiera / Inclusión financiera	Generación de inclusión y capacidad financiera	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	96-97
Cambio climático	Emisiones financiadas	FN-CB-410b.1	Emisiones brutas absolutas financiadas, desagregadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3	102
Cambio climático	Emisiones financiadas	FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para el cálculo de las emisiones financiadas	102
Ética corporativa	Ética en el negocio	FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	31



Tema material	Tópico SASB	Código	Descripción del parámetro de contabilidad o de actividad	Ubicación o respuesta
Ética corporativa	Ética en el negocio	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	29
	Métricas de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) particulares y (b) pequeñas empresas	62



Para más información acerca de la Memoria,
comuníquese con el Área de Planificación
Estratégica de Banco del Pacífico al correo
sostenibilidadbdp@pacifico.fin.ec.



Francisco de Paula Icaza N. 200,
entre Pedro Cargo y Pichincha,
Guayaquil, Ecuador.



593-3731500



www.bancodelpacifico.com