

2017

Memoria de
SOSTENIBILIDAD



Memoria de SOSTENIBILIDAD 2017

Créditos

Publicación de Banco del Pacífico - Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social

Prohibida la reproducción total o parcial de esta publicación, por cualquier medio, sin la autorización expresa de Banco del Pacífico.

[G4-3, G4-5](#)

Banco del Pacífico S.A.

Edif. Banco del Pacífico
P. Icaza 220 entre Pedro Carbo y Pichincha
Guayaquil, Ecuador
www.bancodelpacifico.com

Concepto y dirección de arte:

CAFEINA . EC

Fotografía:

[Chalaco Films](#) y archivo Banco del Pacífico

Correcciones ortográficas y de estilo:

[Editorial Bien-Hecho S. A.](#)

Impresión:

DVT del Ecuador S.A.

ÍNDICE

Parte 1 7

Nuestro Banco

Mensaje del Presidente Ejecutivo.....	9
Banco del Pacífico en 2017	10
Nuestro Modelo de Negocio	11
Nuestra Visión, Misión y Valores	17
Gestión Integral del Riesgo y Prevención de Fraudes	18
Gestión de la Sostenibilidad y de los Grupos de Interés	22
Buen Gobierno	26

Parte 2 39

Nuestro Desempeño

Colaboradores	40
Clientes	51
Inversión en la Comunidad	63
Gestión Ambiental	66
Desempeño Económico	71

Parte 3 75

Información Complementaria

Perfil de la Memoria	76
Estudio de Materialidad	78
Índice de Contenido GRI G4	84



Parte 1

Nuestro Banco

Mensaje del Presidente Ejecutivo	9
Banco del Pacífico en 2017	10
Nuestro Modelo de Negocio	11
Nuestra Visión, Misión y Valores	17
Gestión Integral del Riesgo y Prevención de Fraudes	18
Gestión de la Sostenibilidad y de los Grupos de Interés	22
Buen Gobierno	26



Mensaje del Presidente Ejecutivo

G4-1, G4-2

El 2017 ha sido un excelente ejercicio para el Banco del Pacífico. Nuestro esfuerzo conjunto nos ha permitido superar el cumplimiento de las metas, llegando incluso a alcanzar cifras históricas, tales como US\$70.2 millones en utilidades netas y US\$5,452 millones en activos.

Nuestra misión centrada en el desarrollo de las personas y de nuestro país, lograda a través de una transparente y responsable gestión, afianzó la confianza del público y generó valor para nuestros 1.74 millones de clientes, colaboradores, comunidad y accionista. Resultado que se refleja al superar los US\$3,474 millones en cartera de crédito y una cuota de mercado de 13.6% en depósitos del público.

La estrategia de otorgamiento de créditos a los distintos sectores de la economía, impulsó el crédito para emprendimiento e innovación. En este mismo ámbito, y con el fin de seguir apoyando el desarrollo de nuestros jóvenes, hemos desembolsado durante este año, US\$29 millones en créditos de estudios, beneficiando a 4,475 estudiantes.

Hemos iniciado nuestro camino hacia la transformación digital, con la finalidad de brindarles a nuestros clientes una experiencia única en cada punto de contacto con Banco del Pacífico. Por esta razón empezamos instaurando un esquema omnicanal robusto y que nos facilite afianzar nuestro nuevo modelo de negocio digital. Esta estrategia nos ha impulsado a invertir en nuevas tecnologías y establecer los elementos necesarios para innovar, tales como un centro de innovación y la estructura organizacional de innovación que incluye equipos capacitados en metodologías ágiles para ideación, desarrollo y promover la cultura digital.

Durante el año 2017, lanzamos al mercado nuevos productos y servicios digitales, tales como un crédito de consumo que se aprueba "en línea" con la aceptación electrónica por parte del Cliente, llegándose a colocar, en tan solo 4 meses: 1,894 operaciones que suman US\$ 7.7MM. O la cuenta de ahorros diseñada para los jóvenes, cuya apertura se realiza a través del dispositivo móvil, desde mayo hasta el cierre de este informe, ha abierto aproximadamente 11,270 nuevas cuentas.

Por otro lado, habilitamos para los usuarios un cajero automático de última generación en el mercado ecuatoriano, brindando a los usuarios el servicio de pago de cheques propios, sin necesidad de acercarse a nuestras ventanillas, la primera de una serie de funciones innovadoras.

Para contribuir al desarrollo integral de nuestra sociedad, continuamos fortaleciendo nuestros programas de responsabilidad social, entre los más importantes, el de formación financiera enfocado en niños "Aprendo con mi Banco Banco" que hasta la fecha ha permitido capacitar a más de 26,000 estudiantes; y el de educación financiera dirigido al público en general "Mi Banco Banco me Enseña" con el que hemos logrado un rating del 30% de sintonía radial.

Valoramos a cada persona que forma parte de nuestra Institución y hemos trabajado arduamente para crear el lugar ideal para su desarrollo profesional. Los valores institucionales son parte del comportamiento cotidiano, sin embargo, la buena actitud y la motivación para servir mejor a las personas, es lo que nos ha permitido diferenciarnos y obtener el segundo lugar en la medición internacional "Great Place to Work 2017".

Es mi deseo agradecer a todos quienes forman parte del "Mejor lugar": a nuestros colaboradores, nuestro accionista, nuestro directorio y a los proveedores, que nos motivan a seguir trabajando por el desarrollo y progreso del país. Asimismo, un agradecimiento especial a nuestros clientes, para quienes está dirigida esta memoria que recoge nuestros éxitos.

Ing. Efraín Vieira
PRESIDENTE EJECUTIVO

Banco del Pacífico en 2017

G4-9



Nuestro Modelo de Negocio

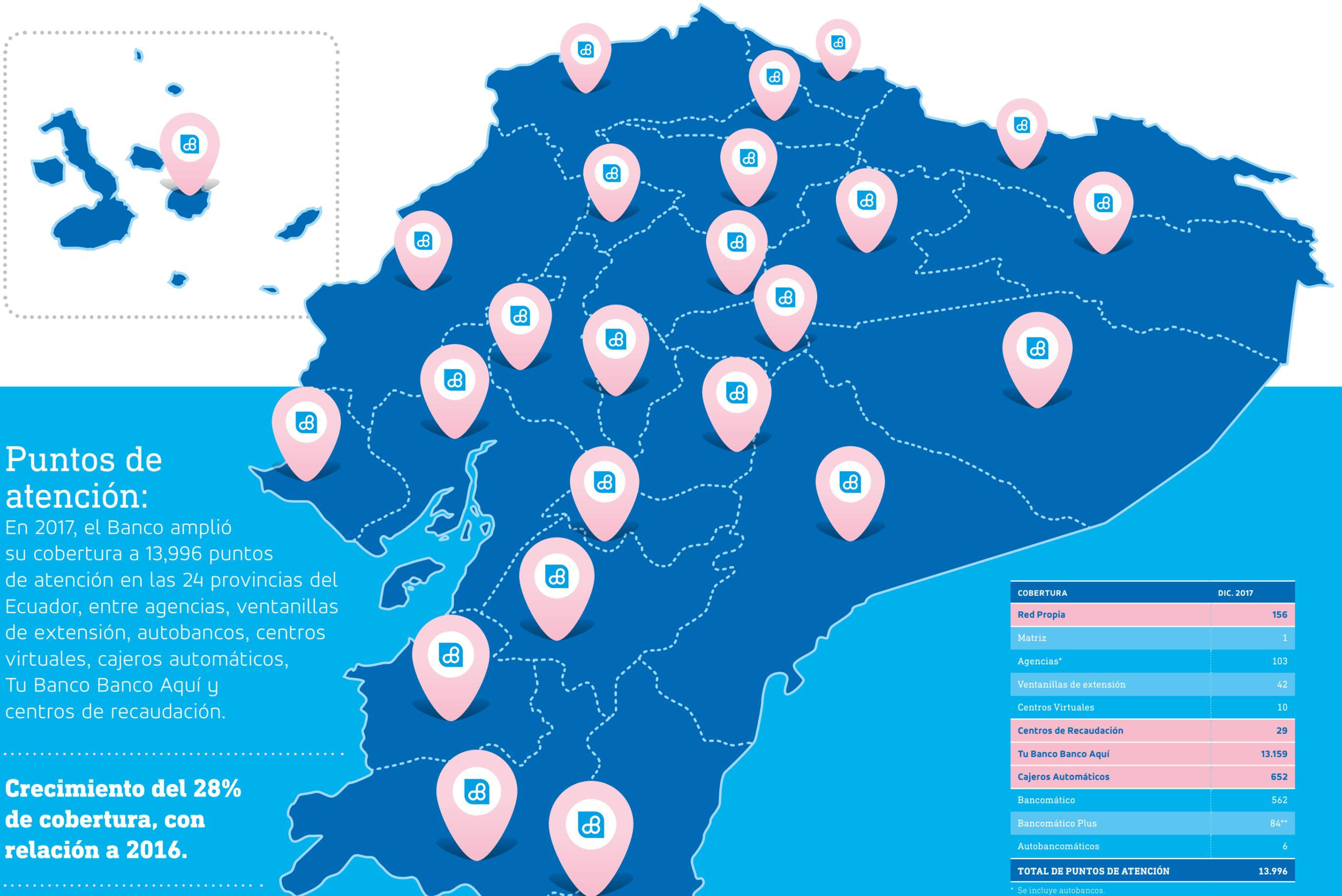
G4-4, G4-5, G4-8, G4-9, G4-13

Uno de los pilares fundamentales del Banco ha sido la innovación y lograr diferenciarse a partir de este concepto en el mercado financiero ecuatoriano a través de una oferta de valor entregada con alto estándar de calidad de servicio. Durante 2017, consolidó su modelo de gestión enfocándose principalmente en:

1. Innovar canales de atención y mejorar la calidad del servicio.
2. Mejorar la eficiencia administrativa y financiera.
3. Crecer en depósitos.
4. Bancarización e inclusión financiera.
5. Sostenibilidad.

Es así que en 2017 atendimos a 1'743.257 clientes, con un incremento del 4% con respecto al año anterior:

TIPO DE BANCA	# CLIENTES
Banca Empresas	22.726
Banca Personas	1'720.015
Banca Pública	516



Puntos de atención:

En 2017, el Banco amplió su cobertura a 13,996 puntos de atención en las 24 provincias del Ecuador, entre agencias, ventanillas de extensión, autobancos, centros virtuales, cajeros automáticos, Tu Banco Banco Aquí y centros de recaudación.

Crecimiento del 28% de cobertura, con relación a 2016.

COBERTURA	DIC. 2017
Red Propia	156
Matriz	1
Agencias*	103
Ventanillas de extensión	42
Centros Virtuales	10
Centros de Recaudación	29
Tu Banco Banco Aquí	13.159
Cajeros Automáticos	652
Bancomático	562
Bancomático Plus	84**
Autobancomáticos	6
TOTAL DE PUNTOS DE ATENCIÓN	13.996

* Se incluye autobancos.
 ** Incluye 2 ATM XPlus.

Productos y Servicios

En el marco de nuestra actividad comercial, desarrollamos una variada oferta de productos y servicios con un importante y múltiple valor añadido para nuestros Clientes:

Cuentas	Cuenta Corriente	PacifiRol	Cuenta de Ahorros
	Mi Ahorro Cuenta	Eurocuenta	Mi Ahorro Cuenta Adultos
	Cuenta Contrato	Cuenta Proveedores	Cuenta Lista
	Mi Pequeño Gigante	Cuenta Clave	Ahorro Pacífico Ecuador
	Cuenta Remesas		
Servicios	Tarjeta PacifiCard Débito	Depósitos cheques, efectivo	
	Transferencia Automática de Fondos	Retiros	
	Conciliación Automática	Pago de Cheques	
	Pago de Servicios con Débito a Cuenta	Transferencias entre Cuentas	
	Facturación de Combustible	Consultas de Movimientos, Saldos, Estado de Cuenta	
	Pagomático	Emisión de Estado de Cuenta Adicional/ Corte Estado de Cuenta	
	Mensajería	Copia de Documentos	
	Pago de Remesas del Exterior	Referencia Bancaria	
	Negociación de Divisas	Transferencias: SPI y Nacionales enviadas y Recibidas	
	Transportación de Valores	Transferencia Automática de Fondos	
	Casilleros de Correspondencia	Emisión de Chequeras: 20, 50 y 300 Cheques	
	Casilleros de Seguridad	Cheques Consideración Cámara Compensación (Girador)	
	Asistencias Pacífico	Pacífico informa	
	Cheques: Certificado, Suelto, Abonado de Exterior, Pagado a Exterior	Pagos: Impuestos Municipales, SRI, Matriculación Vehicular, Servicios Básicos, Estudios, Municipios, TV Pagada, Proveedores, Colegios, Matriculación Vehicular, Citaciones, Planillas IESS, Otros Pagos Recurrentes	
	Solicitud de Orden de No Pago (ONP)	Custodia Física de Títulos Valores	
	Sobregiros	Reposición de Libretas de Ahorros	
	Roles de Pago	Transferencias Comisión Investigación	
	Facturación de Combustible	Transferencias y Giros Exterior Enviadas	
	Cajero Automático en Empresa	Remesas	
	Cheques Devueltos Exterior, Nacional, Girador	Pago de Consumo a través de Tarjeta de Débito (en Tienda)	
	Certificados	Transacciones POS asociados Tarjeta de Débito	
	Recarga de Telefonía Celular	Bonos (de Desarrollo Humano)	
	Cobro Pensión IESS, Recibos (Recaudación)		
Comercio Exterior	Cartas de Crédito Documentarias/Domésticas	Cobranzas Documentarias	
	Financiación Garantías Bancarias Aduaneras/del Exterior/Comerciales		
Inversión	Certificado de Depósito de Ahorros a Plazo/Con Tasa Fija		
	Custodia Física de Títulos de Valor	Integración de Capital	

Canales de atención	Bancomático (Cajeros Automáticos)	Tu Banco Banco Aquí
	Bancomático Plus y XPlus (Cajeros Automáticos)	Centros Virtuales
	Kioscos de Autoservicio	Banca Empresas (BizBank)
Préstamos	Hipoteca Triple Plus Pacífico/Hipoteca 8	Tarjeta Empresarial
	Construye con el Pacífico	Crédito Desarrollo Empresarial Pacífico
	Crédito Constructores	Pyme Pacífico
	Hipotecario Común	Préstamos Comunes de Comercio Exterior
	Plan Auto	Préstamos Multisectoriales CFN
	Crédito Pacífico	Garantías BIESS
	Crédito de Estudios Pacífico	Tu Casa Pacífico
	Crédito Empresarial	Crédito Pacífico Manabí (solo aplica a Manabí)
	Cartas de Garantía	Aval Local
	Confirming	
Tarjetas MasterCard	Black/Platinum/Gold/Clásica/P-Smart/Para Ti Plus/Mileage Plus/Business Card/Garantizada	
Afinidades MasterCard	Aldeas S.O.S./Mi Comisariato/Cinemark/Monte Sinaí/otras afinidades	
Tarjetas Visa	Infinite/Platinum/Gold/Clásica/Nacional Cash/Para Ti/Mileage Plus/Corporativa	
Afinidades Visa	Mi Comisariato/otras afinidades	
Servicios Tarjetas	PacifiCard Efectivo Ventanilla	Diferido Flex
	Millas PacifiCard	Priority Pass
	Paymentez	Consultas: Movimientos, Saldos
	Data Móvil	Referencias Bancarias
	PC Box	Copia de Documentos (Vouchers)
	PacifiCard en Línea: Pagos de Servicios Básicos, Impuestos SRI, Matriculación Vehicular, Recargas de Telefonía Celular	Emisión de Estado de Cuenta Adicional y Corte de Estado de Cuenta
Productos y Servicios digitales	Smart BdP	Pacífico ID
	Crédito Ágil	Orden de Pago Móvil
Canales Digitales	Intermático	App Smart
	Movilmático	OCP: Orden de Cobros y Pagos (Empresas)
	Banca Telefónica	Depósito Ágil (Empresas)
	Agente Virtual Sophi	

Adicionalmente, Banco del Pacífico tiene dos empresas subsidiarias:



ALMAGRO -
Almacenera del Agro
S.A., ubicada en la
ciudad de Guayaquil.



Banco del Pacífico
Panamá S.A., ubicado
en la ciudad de
Panamá¹.

1. El 100% de las acciones que Banco del Pacífico S.A. tiene de su subsidiaria Banco del Pacífico (Panamá), el 8 de febrero de 2017, pasó a un fideicomiso de tenencia de acciones, cuyo fiduciario es la empresa Morgan & Morgan de Panamá.

Nuestros Proveedores: Parte Integrante de Nuestro Modelo de Negocio

G4-12

Nuestro modelo de negocio incorpora de manera integrada nuestra cadena de suministro y de abastecimiento. Desarrollamos nuestras actividades en alianza con proveedores, contratistas y subcontratistas a los que permanentemente les transmitimos nuestro enfoque de gestión. Se establecen con ellos relaciones basadas en la confianza, la transparencia y la puesta en común de conocimientos, experiencias y capacidades, para alcanzar objetivos compartidos y de beneficio mutuo.

Al cierre de 2017, nuestra cadena de suministro estuvo compuesta por un total de 1.148 proveedores, de los cuales cerca del 85% es nacional.



G4-HR1

Calificación de Proveedores:

Los proveedores del Banco, grupo de interés prioritario para el mismo, cumplen con políticas internas y con determinados parámetros de selección basados en criterios de calidad, seguridad, eficiencia y costo. Este proceso se realiza mediante un mecanismo permanente y estandarizado de calificación, manejado internamente para proveedores nuevos y con un nivel de facturación inferior a USD 8,000. Para proveedores de un nivel superior de facturación, el proceso es gestionado externamente, a través de una empresa calificadora, reconocida en el mercado, que aplica las mejores prácticas para medir los impactos económico, social, laboral, ambiental y de calidad de

nuestros potenciales socios, todo ello con agilidad y dinamismo.

Este proceso se fundamenta en la normativa establecida por la Superintendencia de Bancos y en nuestra política interna vigente, la cual estipula específicamente los aspectos por ser calificados de acuerdo con las siguientes categorías: Perfil Empresarial, Capacidad Operativa y Comercial, Capacidad Financiera, Desempeño Ambiental y en Derechos Humanos. Todo ello es debidamente sustentado con documentación regulatoria y visita *in situ* para los casos de aplicación, de acuerdo con una segmentación previamente establecida con base en la criticidad del servicio y a la cuantía del mismo.

Inclusión de Nuevos Proveedores en la Cadena de Suministro:

Trabajamos también en la inclusión y formalización de nuevos proveedores por la provisión de diferentes tipos de servicios, tales como: elaboración de sellos, lonas, tarjetas de presentación, trabajos de imprenta, entre otros. Incluimos a nuevos proveedores que deseen trabajar con nuestra Institución, siempre que estén en capacidad de cumplir con el proceso de calificación vigente. También buscamos la diversificación de nuestros proveedores en las diferentes localidades donde se requiera un determinado servicio.

Nuestra Visión, Misión y Valores

G4-56

Nuestra Visión

Ser el banco líder en innovación y satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, a través de la entrega ágil y oportuna de productos y servicios financieros de calidad.

Contribuir al desarrollo del país con responsabilidad social, generando valor para nuestros clientes, accionista, colaboradores y la comunidad, mediante la oferta oportuna y competitiva de servicios financieros de calidad, sobre la base de prácticas éticas y eficiencia operacional.

Nuestra Misión

Nuestros Valores

- Compromiso.
- Integridad.
- Trabajo en equipo.
- Reconocimiento a las personas.
- Excelencia y vocación en el servicio.
- Orientación a resultados.

Gestión Integral del Riesgo y Prevención de Fraudes

G4-2, G4-14, G4-45, G4-46, G4-47

Gestión Integral del Riesgo

La gestión integral de los riesgos forma parte de la estrategia institucional y del proceso de toma de decisiones, instaurado en la estructura de la Organización. Para esto, cuenta con el área de Riesgos Integrales, independiente de las demás unidades de negocio y operativas, reportando directamente a la Presidencia Ejecutiva, bajo la supervisión y la dirección del Comité de Administración Integral de Riesgos.



Riesgos Integrales actúa de acuerdo con la normativa legal ecuatoriana y con la adopción de las mejores prácticas internacionales en materia de riesgos, proponiendo al Comité de Administración Integral de Riesgos y al Directorio las políticas, procesos, metodologías, límites de exposición, planes de contingencia, controles y reportes para una adecuada administración del riesgo, que permite mantener a la Institución con un perfil de riesgo razonable acorde con el entorno en el que se desenvuelve.

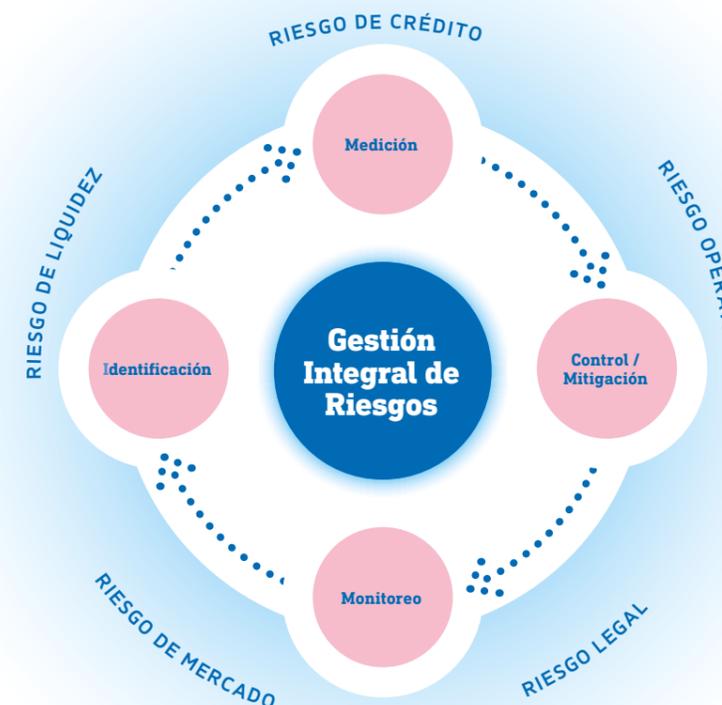
Como parte de la gestión integral de riesgos, el Banco tiene un programa de Administración de la Continuidad del Negocio, que toma como referencia el estándar ISO 22301, enfocado en salvaguardar la integridad de los colaboradores y los activos que generan valor a la Institución ante cualquier evento de interrupción. Además, dispone de un Comité de Continuidad del Negocio para garantizar la gestión.

Con el fin de fortalecer la cultura de administración de riesgos, la Institución cuenta con un programa de difusión y concienciación que se realiza mediante

capacitaciones anuales a todos los colaboradores sobre la administración del Riesgo Operativo y la Continuidad del Negocio, además de capacitaciones específicas que se dirigen al personal sobre los demás riesgos.

El Banco está sujeto al control, tanto interno como externo, a través de auditorías encaminadas a verificar la existencia y el cumplimiento del esquema de Administración Integral de Riesgos, permitiendo con dichas evaluaciones el fortalecimiento de este proceso.

Para Banco del Pacífico, administrar y controlar los riesgos identificados (crédito, liquidez, mercado, legal y operativo) constituye una herramienta para prevenir pérdidas económicas en sus operaciones, contribuyendo en la reducción de costos, una mayor productividad y eficiencia, y garantizando la estabilidad de la Institución a largo plazo; de allí la importancia de establecer un marco integral de gestión de los riesgos, que comprende cuatro fases: Identificación, Medición, Control y Monitoreo.



Prevención de Fraudes

En el último trimestre de 2017 se aprobó la creación de la sección Fraude Interno, perteneciente al departamento de Prevención de Fraudes. Además, se consolidó el aplicativo que coadyuva a monitorear la gestión interna, con información de cuentas, canales electrónicos y tarjetas de crédito y débito, manteniendo así información transaccional de primera mano, lo que permite al usuario realizar un análisis del fraude de una manera mucho más ágil.

La prevención de fraudes, en su modelo de gestión, es concebida desde cuatro grandes bloques: la autorización, el monitoreo, la investigación y los sistemas de información.

1. Desde la autorización se precautela qué y cómo se autoriza.
2. En el monitoreo se revisa comportamientos distintos al del cliente, en aras de prevenirlo y alertarlo de consumos inusuales.
3. La investigación de campo busca encontrar detalles de eventos suscitados y, posteriormente, dar recomendaciones para minimizar su ocurrencia.
4. Finalmente, los sistemas de información de prevención de fraudes vinculan la gestión de los anteriores bloques, proveyendo de información veraz, continua y eficaz para la toma de decisiones.

Programa de Administración de la Continuidad del Negocio

G4-EC2

Dentro de su evaluación de riesgos y amenazas se considera aquellas de origen natural que podrían causar eventos disruptivos que afecten la continuidad de las operaciones. Las mismas son gestionadas mediante tratamientos de riesgos, definición de estrategias y la elaboración de un plan de continuidad del negocio que permita prepararse, responder y recuperar los procedimientos críticos que soportan los principales productos, servicios y canales de la Institución.

G4-DMA Cumplimiento Regulatorio, G4-S08, G4-DMA Prácticas de Competencia Desleal

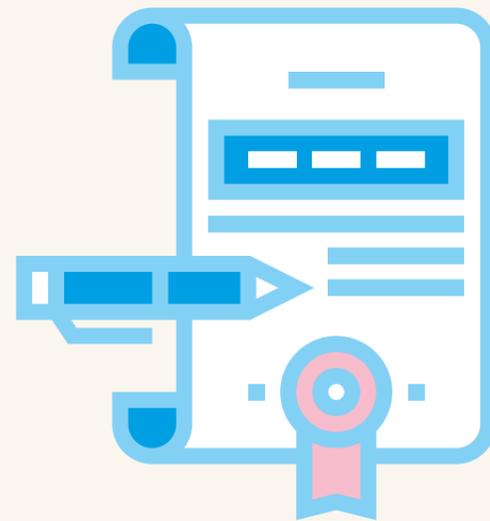
Cumplimiento Normativo

Banco del Pacífico es una institución financiera sujeta al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos del Ecuador. En virtud del giro de sus negocios financieros y crediticios con clientes, debe dar estricto cumplimiento a las normas de solvencia y prudencia financiera señaladas en el Código Orgánico Monetario y Financiero y demás resoluciones expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y del organismo de control, con el fin de precautelar y proteger los depósitos de los clientes depositantes, y colocar —mediante operaciones de crédito— los recursos financieros en proyectos que contribuyan al desarrollo de la sociedad en general.

El cumplimiento legal de la normativa vigente es muy relevante en los procesos y operaciones del Banco, la misma que, previo a su aplicación, es revisada por el área de Asesoría Jurídica, lo cual es imprescindible para su total funcionamiento y, de esta forma, cumplir con el objeto principal, que es la intermediación financiera, debiendo realizarse operaciones y servicios de acuerdo con las normas de la Superintendencia de Bancos y de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

En términos generales y sobre la base del conjunto de los cuerpos legales y normativos del país en los diversos ámbitos de aplicación, en 2017 la Institución no fue objeto de ninguna multa significativa o sanción no monetaria por incumplimiento de los mismos, dados los controles internos y el estricto formato de prevención de riesgo².

2. **G4-S07** Durante el ejercicio 2017, no se registraron procesos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.

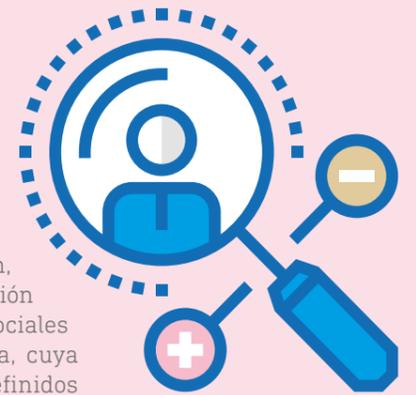


G4FSSD-DMA Auditoría, G4FSSD-FS9

Auditoría

Banco del Pacífico está sujeto a controles internos y externos, a través de auditorías encaminadas a verificar el cumplimiento de políticas, procedimientos, regulaciones y leyes exigidas internamente y por las autoridades de control. Estas contemplan, entre otros muchos asuntos, el control de la implementación de las políticas y los procedimientos medioambientales y sociales del Banco. Para ello, cuenta con un área de Auditoría Interna, cuya gestión está encaminada a evaluar que los controles internos definidos sean adecuados y efectivos, con el fin de asegurar la integridad y la consistencia de las operaciones y que estas presenten razonabilidad en los procedimientos, en los estados y en los reportes del Banco.

Adicionalmente, los estados financieros son auditados anualmente por una reconocida firma externa, al igual que otros procesos, tales como los sistemas de gestión de calidad, sistemas de gestión de salud y seguridad ocupacional y el seguimiento a la declaratoria de "Carbono Neutro".



G4FSSD-DMA Tenencia Activa, G4FSSD-FS10, G4FSSD-FS11

Tenencia Activa

Al momento, Banco del Pacífico ha empezado a dar pasos para la implementación de una tenencia activa.

La Institución se encuentra en proceso de implementación de un sistema de gestión de análisis de riesgos ambientales y sociales, el cual permitirá establecer lineamientos para la gestión de la cartera de las empresas de agronegocio en temas ambientales y sociales.

Se resalta que, si bien al momento no existe una política específica que obligue a toda la Institución a implementar prácticas de aplicación de filtros medioambientales y sociales relacionadas con el total de fondos y activos bajo su gestión, desde la Administración central se manejan requisitos de compras, informes justificativos y lineamientos departamentales que inciden en un buen manejo ambiental de algunos de nuestros activos y aportan a una buena gestión ambiental. A continuación, se presentan algunas menciones iniciales:

1. Compra de generadores: Se exige que las empresas participantes en la oferta de estos activos cuenten con equipos de tecnología EPA, de baja emisión de CO₂ por medio de inyección electrónica.
2. Compra de aires acondicionados: Únicamente participan proveedores que disponen de equipo de eficiencia mínima SEER 15.
3. Compra de luminarias LED: El proveedor debe retirar las luminarias de mercurio reemplazadas y proporcionar un certificado de un gestor ambiental para su disposición final.
4. Compra de paneles solares: Es el estándar para la iluminación en las oficinas nuevas o remodeladas.

Gestión de la Sostenibilidad y de los Grupos de Interés

Gestión de la Sostenibilidad

Banco del Pacífico enfoca su gestión de la sostenibilidad en conocer las necesidades de sus grupos de interés, manejar los riesgos socio-ambientales y generar valores tangibles, con la finalidad de alcanzar la perdurabilidad de la Institución, el bienestar de la comunidad y la conservación del medioambiente.

El Directorio, con el apoyo de las áreas administrativas responsables, toma decisiones y enfoca la gestión de la sostenibilidad, enmarcado en las necesidades identificadas de las personas, en la generación de valor y la eficiencia operativa. Asimismo, promueve el desarrollo de la comunidad mediante la oferta de productos y servicios financieros diferenciados sobre la base de la ética, la transparencia y la calidad de sus servicios.

G4-15

Políticas Clave de Sostenibilidad

Para asegurar la instauración de la sostenibilidad, la Institución se guía en la norma internacional ISO 26000, base sobre la cual ha desarrollado sus Políticas de Responsabilidad Social que ratifican el compromiso voluntario con sus grupos de interés.

El Banco cuenta con un Manual de Políticas de Sostenibilidad con el fin de disponer de lineamientos claros en asuntos éticos, económicos, sociales y ambientales, así como de adoptar mejores prácticas de Responsabilidad Corporativa, basadas en las siguientes materias fundamentales:

MATERIALIDADES ISO 26000	7 MATERIAS DE BANCO DEL PACÍFICO
Gobernanza	Gobierno Corporativo
Prácticas laborales	Colaboradores
Prácticas justas de operación	Cadena de Valor: Proveedores
Derechos Humanos	Derechos Humanos
Asuntos de consumidores	Clientes
Medioambiente	Responsabilidad con el Medioambiente
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Desarrollo de la Comunidad

Las normativas que enmarcan la gestión de la sostenibilidad del Banco son variadas e integran de manera transversal distintas áreas de responsabilidad en la gestión de la Organización. Se han acogido normativas, tanto internacionales como nacionales, de aplicación obligatoria o voluntaria, además de reglamentos, códigos y políticas internas que regulan el accionar de la Institución:

Normativas

INTERNACIONALES Y VOLUNTARIAS	NACIONALES Y OBLIGATORIAS
Lineamientos	Externas
Declaración Universal de los Derechos Humanos.	Código de Trabajo.
Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.	Regulaciones y Resoluciones del IESS y Servicio de Rentas Internas (SRI).
Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	Principios de un Buen Gobierno Corporativo emitido por la Superintendencia de Bancos.
Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo de la CAF.	Código Orgánico Monetario y Financiero de la Superintendencia de Bancos.
Código Marco de Prácticas de Buen Gobierno Corporativo para entidades del Sector Financiero Latinoamericano de FELABAN.	Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.
Fortaleciendo el Gobierno Corporativo en Organizaciones Bancarias del Comité de Basilea.	Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria, Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero, de la Gestión y Administración de Riesgos.
	Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria, Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero, sobre Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos.
Normas	Internas
Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad.	Reglamento Interno de Trabajo.
Norma OHSAS 18001:2017 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.	Manual de Políticas de Crédito.
Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.	Manual de Políticas para la Permanencia del Personal.
Normas Internacionales de Información Financiera.	Manual de Políticas de Conflicto de Interés.
Normas Dictadas por la ICC – Cámara de Comercio Internacional.	Manual de Responsabilidad Ambiental.
Normas PCI-DSS.	Manual de Prevención de Lavado de Activos, entre otros.

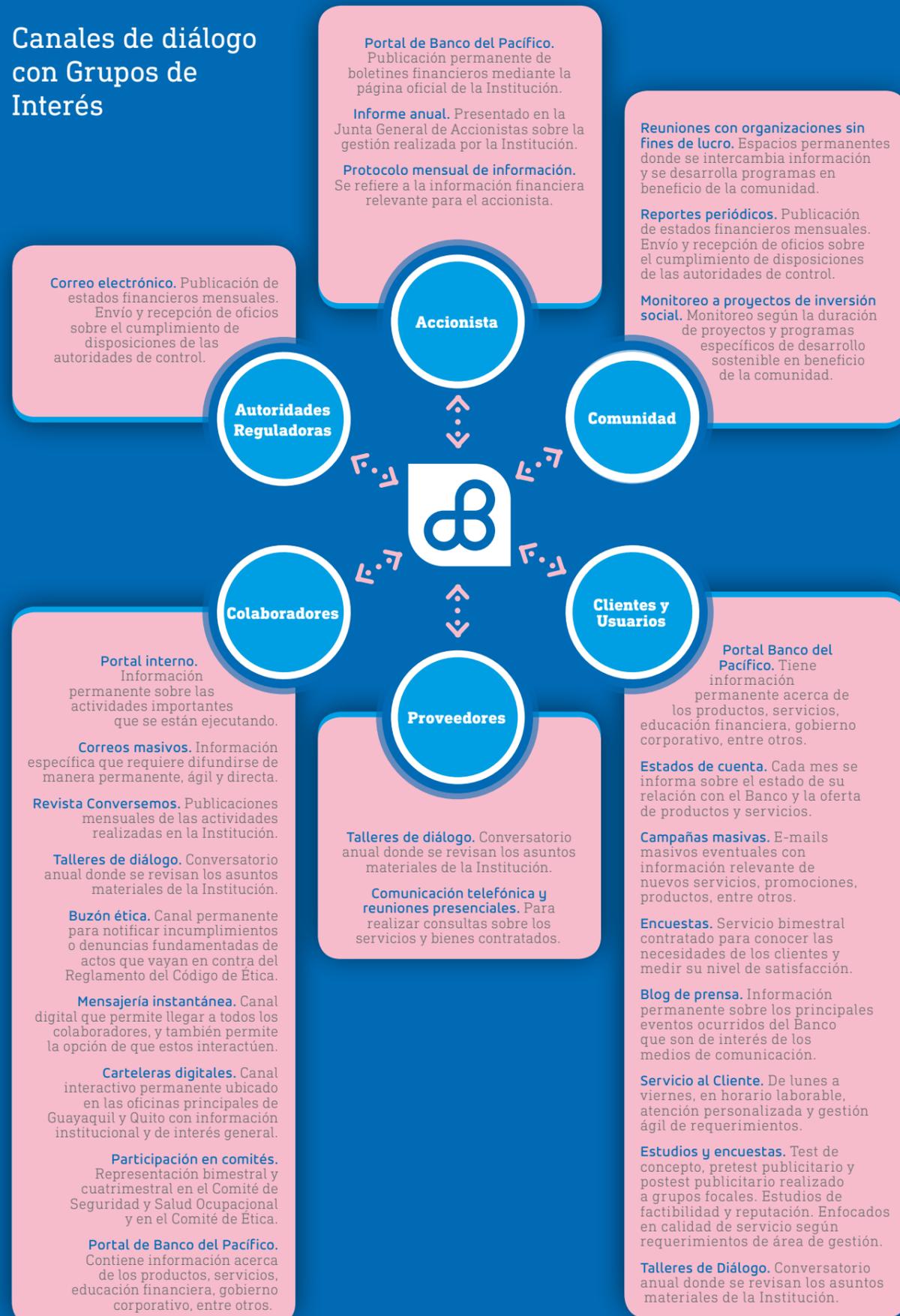
G4-24, G4-25, G4-26

Diálogo con grupos de interés

Banco del Pacífico define a sus grupos de interés como todas aquellas personas, organizaciones o entidades que están vinculadas a la Institución e influyen directa o indirectamente en las actividades de su negocio. El Banco tiene la firme convicción de que cada grupo de interés forma parte esencial de sus procesos, impactando positiva o negativamente su actividad. La identificación y el mapeo de estos grupos han sido establecidos y son revisados frecuentemente durante los procesos de planificación estratégica en el que participan los líderes de la Institución.

Todos los grupos de interés prioritarios de Banco del Pacífico forman parte de un diálogo periódico con la Institución. Cada uno es contactado y servido a través de medios especializados que cumplen sus expectativas puntuales en este negocio de servicios y confianza. **El Informe de Rendición de Cuentas** —evento abierto en el que la máxima autoridad del Banco expone los resultados de la gestión realizada durante el año anterior— y la **Memoria de Sostenibilidad** —reporte sobre la gestión realizada en las dimensiones económica, ambiental y social— son las dos herramientas centrales, públicas y transversales de comunicación y diálogo con clientes, accionista, colaboradores, comunidad, autoridades reguladoras y proveedores.

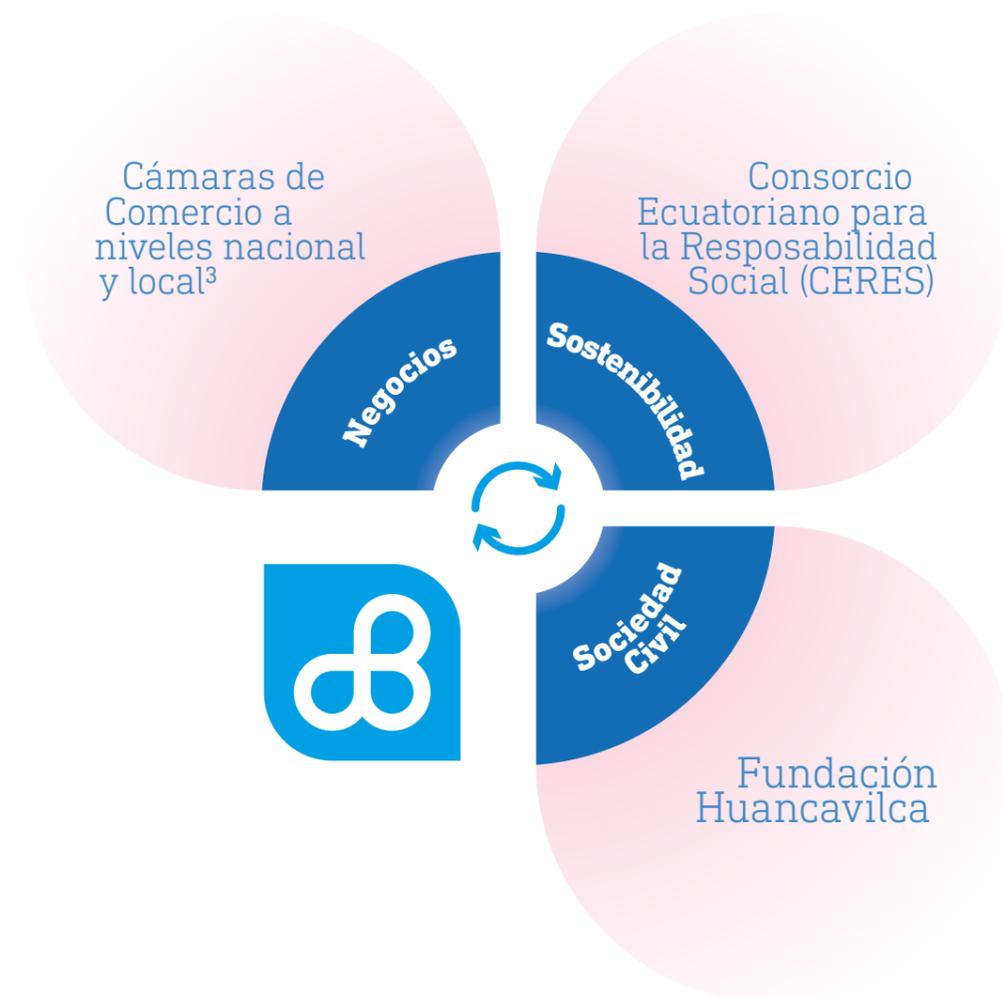
Canales de diálogo con Grupos de Interés



G4-16

Alianzas estratégicas

Motivado por el desarrollo de un relacionamiento proactivo con grupos de interés en materia de sostenibilidad y de negocios, Banco del Pacífico ha establecido múltiples alianzas estratégicas a lo largo del tiempo con diversas organizaciones. En 2017, destacan las siguientes:



3. Cámara Ecuatoriano Americana de Comercio (Guayaquil y extensión Ambato), Cámara de Comercio de Guayaquil, Cámaras de Comercio de Ibarra, Quito, Cuenca, Manta, Machala y Milagro.

Buen Gobierno

G4-34 Banco del Pacífico ha consolidado y refuerza de manera constante su gobierno corporativo, con especial foco en el rol y el funcionamiento de la Junta General de Accionistas y en su liderazgo en las principales políticas y estrategias de la Institución. Asimismo, la trayectoria del Banco demuestra un fortalecimiento progresivo de sus órganos de gobierno en la gestión de la sostenibilidad y de los riesgos asociados, de acuerdo con los más altos estándares internacionales en esta materia, desempeñando en la actualidad un papel clave.

La Institución cuenta con diferentes órganos de Gobierno Corporativo: los de dirección y administración fijan legal y estatutariamente las directrices de su gestión, y ejecutan y cumplen todos los actos en procura de la realización del objeto social.

El Gobierno del Banco lo ejerce la Junta General de Accionistas y la administración del mismo corresponde al Directorio, al Presidente Ejecutivo, a los Vicepresidentes Ejecutivos, a los Gerentes, a los Subgerentes y a otros funcionarios, quienes tendrán las atribuciones y responsabilidades que determinan la Ley, el Estatuto, sus nombramientos y poderes, los Reglamentos y el Manual de Procedimientos que se dicte.

G4-34, G4-35

Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas (JGA) de Banco del Pacífico es la autoridad suprema del Banco, responsable de dictar las directrices del negocio y las políticas generales de la entidad, así como de aprobar el Plan Estratégico. Las decisiones que adopta la Junta General de Accionistas se enmarcan en el cumplimiento obligatorio de las disposiciones legales y el estatuto social vigente de la Institución.

De estas políticas se desprenden las normas, áreas y responsables que gestionan las cuestiones de índoles ética, económica, social y ambiental, que serán ejecutadas por los ejecutivos de la Organización. Para ello, cuenta con un Reglamento de la Junta General de Accionistas, el mismo que determina sus principios de actuación.

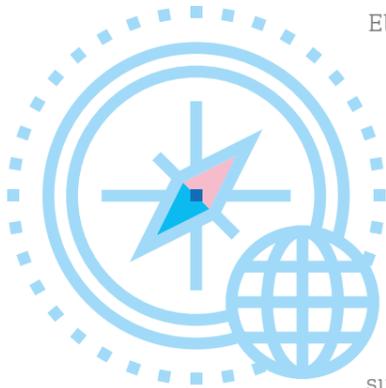
G4-7 Desde el año 2012, el único accionista del Banco del Pacífico S.A. es la Corporación Financiera Nacional (CFN BP). Con un estrecho relacionamiento por la naturaleza financiera de ambas organizaciones, se ha establecido formalmente procesos para una adecuada comunicación y rendición de cuentas⁴.

4. **G4-13** No se realizó aportes de capital, por lo que el capital social no varió. Se hizo un pago de dividendo al Accionista por USD 36 millones sobre los resultados netos del año 2016.



G4-34, G4-35, G4-38, G4-39, G4-40, G4-47

Directorio



El Directorio es el máximo órgano de Gobierno Corporativo de Banco del Pacífico. De acuerdo con el Estatuto Social, está integrado por cinco directores principales y cinco directores suplentes, elegidos por la Junta General de Accionistas para ejercer sus funciones por un periodo de dos años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente⁵.

Los Directores son elegidos sobre la base de sus méritos personales, trayectoria profesional y preparación académica en el sector financiero y social, contando con la calificación emitida por el Organismo de Control.

El Directorio tiene como principal misión: el gobierno, la supervisión y la evaluación de la organización, delegando la gestión ordinaria del Banco en la Alta Gerencia y otras instancias de Gobierno creadas para dicho efecto y concentrando su actividad en la función general de supervisión y control.

Esta instancia de Gobierno Corporativo cuenta con un reglamento, en el cual se regula el funcionamiento y la organización del Directorio, exponiendo con claridad los asuntos sobre los cuales debe decidir. Todo ello de conformidad con lo señalado en la normativa legal que rige su actuación, el Estatuto Social y otros documentos normativos internos.

Directores Principales

1. Econ. Leonardo Vicuña Izquierdo, Presidente del Directorio.
2. Econ. Roberto Murillo Cavagnaro.
3. Ing. Miguel Paredes Oyague.
4. Econ. Juan Carlos Jácome Ruiz.
5. Abog. Marcos Villanueva Andrade.

G4-43 Con la finalidad de fortalecer la capacidad institucional, durante el año 2017, el Banco promovió las siguientes capacitaciones a los miembros del Directorio:

1. Oportunidades e Incentivos Tributarios de las Zonas Especiales de Desarrollo Económico.
2. 51° Asamblea Anual FELABAN.
3. Evaluación de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos.

Presidencia Ejecutiva

El Ing. Efraín Vieira Herrera tiene a su cargo la Presidencia Ejecutiva de Banco del Pacífico desde el 15 de julio del 2013. Cuenta con una larga y reconocida trayectoria profesional en el sistema financiero nacional.

Le corresponde al Presidente Ejecutivo las representaciones legal, judicial y extrajudicial del Banco y, como administrador del mismo, tiene todos los deberes, facultades y atribuciones para cumplir los fines y propósitos de la Institución.

5. El tiempo promedio de permanencia de los directores principales es de 1 año con 5 meses.

G4-37, G4-47, G4-50

Aspectos relevantes para conocimiento y resolución del Directorio

En lo referente a la adopción de acuerdos, cada Director tiene derecho al voto, y las resoluciones se toman por mayoría de votos de los directores concurrentes a la sesión. El Directorio adopta decisiones y resoluciones encuadradas en la Ley y el Estatuto Social, en especial sobre los siguientes aspectos:

1. Plan Estratégico y Plan de Negocios del Banco del Pacífico;
2. Informes y planes de trabajo emitidos por el Representante Legal, Alta Gerencia, Comités y Comisiones;
3. Aprobación de políticas, procedimientos, metodologías y sistemas internos de medición, Códigos, Reglamentos, entre otros.
4. Asuntos relacionados con la Administración Integral de Riesgos, la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos, así como el Programa de Educación Financiera.

En materia de Responsabilidad Social los ejes son reportados y medidos por el Directorio como órgano máximo del Banco, en el siguiente orden:

- Eje económico, es presentado tras el cierre de cada mes.
- Eje ético, reportado anualmente por el Comité de Ética.
- Ejes social y ambiental, son presentados semestralmente al Directorio en el Informe de Planificación Estratégica.

De esta manera, los miembros del Directorio monitorean y toman decisiones que son insertadas en la planeación del Banco.

G4-44

Evaluación de desempeño del Directorio

Banco del Pacífico S.A., con el propósito de alcanzar los mejores estándares en el cumplimiento de los Principios de un Buen Gobierno Corporativo, ha establecido una metodología de evaluación de desempeño del Directorio, la cual es aplicada anualmente a los miembros del Directorio y al Directorio en su conjunto.

La metodología de evaluación contempla dos componentes de medición: el primero enfocado en los principales resultados de la institución financiera (40%), y el segundo, en la autoevaluación (60%). En lo referente a la autoevaluación, el sistema mide el desempeño del Directorio en relación con las siguientes dimensiones:

1. Enfoque estratégico del Directorio.
2. Conocimiento e información sobre el negocio.
3. Independencia y proceso de toma de decisiones.
4. Funcionamiento de las reuniones y comités.
5. Motivación y alineación de los intereses.

G4-34, G4-36, G4-49

Alta Gerencia y estructura de la Organización

Para un óptimo proceso de delegación y control, el Banco tiene definido un modelo organizativo piramidal con enfoque funcional, dividido en cinco grandes grupos:

1. La Presidencia Ejecutiva es asesorada directamente por: Asesoría Jurídica y Secretaría General, Riesgos Integrales, Desarrollo Humano, Planificación Estratégica, Innovación, Salud y Seguridad Ocupacional, y Relaciones Públicas.

Las Vicepresidencias lideran Divisiones, las cuales agrupan áreas especializadas:

2. División Comercial, encargada de implementar la estrategia de negocios del Banco, con el fin de alcanzar las metas previstas, y para ello se apoya en cuatro áreas: Mercadeo, Medios de Pago, Banca de Personas y Banca de Empresas.
3. División Financiera y Operativa, integrada por áreas funcionales que brindan apoyo a la cadena de valor del Banco: Tesorería y Finanzas, Operaciones Integrales y Administración.
4. División Tecnología y Seguridad, agrupa a las áreas de: Proyectos y Procesos, Medios Tecnológicos y Seguridad Bancaria, y tiene como propósito principal conseguir ventajas competitivas para el Banco en el sector financiero mediante: diseño de procesos ágiles, entrega de servicios oportunos a través de la plataforma tecnológica y salvaguarda de la integridad física y de información del cliente.

En línea con lo dispuesto en la normativa vigente, las áreas de Auditoría Interna y de Unidad de Cumplimiento reportan directa y funcionalmente al Directorio.



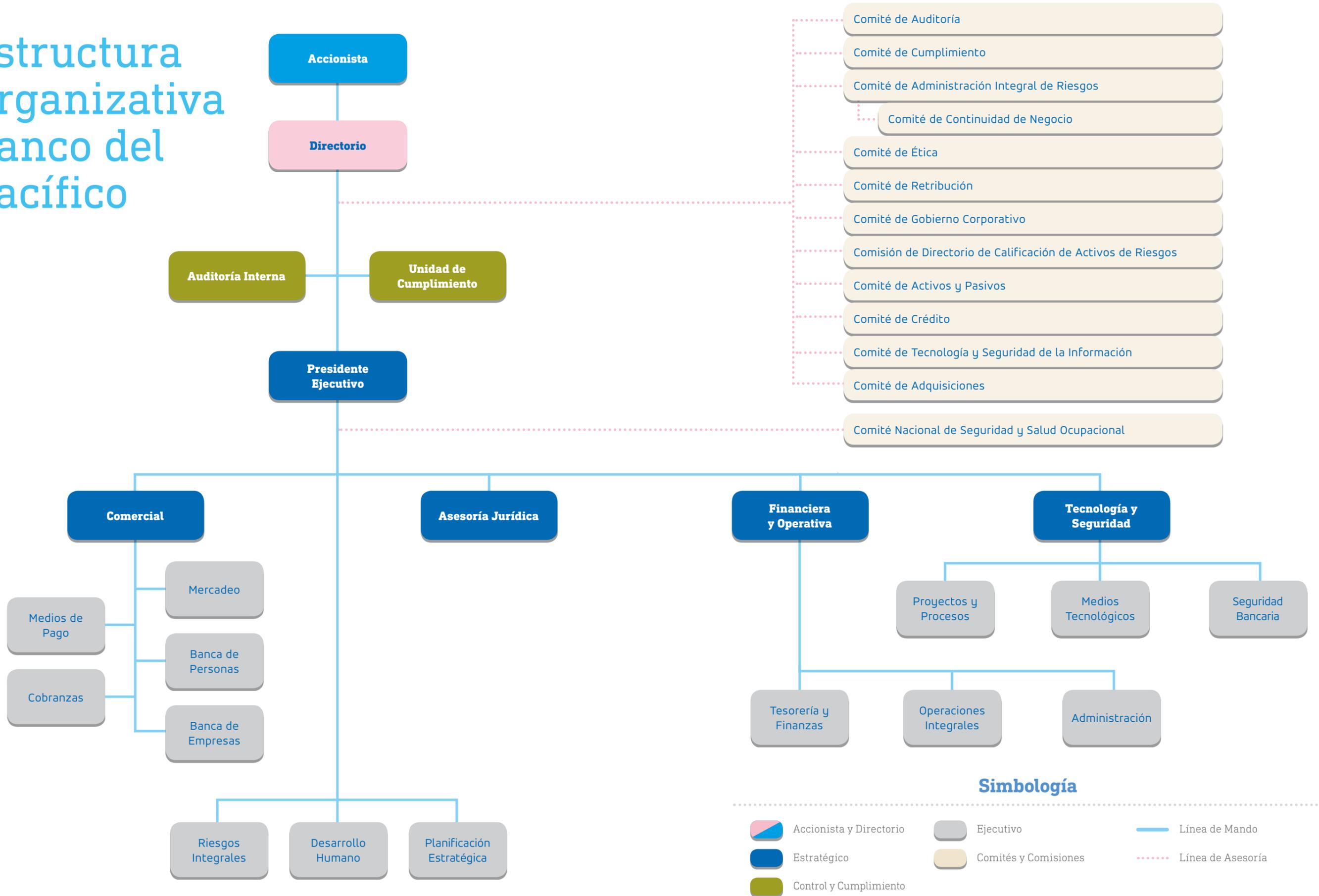
Constan en la foto de abajo hacia arriba:

Primera fila de izquierda a derecha: Juan Carlos Cevallos, José Luis Nath, Andrés Baquerizo, Efraín Vieira, Eduardo González, Silvia del Pino, Juan Carlos Toledo.

Segunda fila de izquierda a derecha: Fabián Barboza, Fernando Bombón, Paola Román, Miguel Carrillo, María Del Carmen Calderón, Neffi Marroquín, Ivonne Hacay Chang, Adriana Guerrero.

Tercera fila de izquierda a derecha: Luis Aguirre, Cristóbal Contreras, Gloria Baquerizo, Luis Alberto Endara, Patricia Silva, Juan Velasco, Susana Mórtola, Marcos Hollihan, Octavio Molina.

Estructura Organizativa Banco del Pacífico



G4-34, G4-38, G4-40, G4-49

Comités y Comisiones de la Organización

Para un mayor involucramiento en la gestión y una mejor distribución de las tareas, Banco del Pacífico cuenta con varios Comités y Comisiones que apoyan las funciones del Directorio y de la Alta Gerencia, cuyo alcance no solo abarca la evolución de los negocios, sino también las actividades de índoles económica, ambiental, social y de control. Todo esto asegura que el sistema de gobierno se cumpla con efectividad, imparcialidad, transparencia y oportunidad.

A través de los Comités existentes, el Directorio se mantiene informado de los aspectos más relevantes de la gestión y acciones emprendidas por la Institución. En la actualidad existen 13 Comités, de los cuales nueve son normativos (Auditoría, Cumplimiento, Administración Integral de Riesgos, Continuidad del Negocio, Tecnología y Seguridad de la Información, Ética, Retribución, Comisión de Directorio para Calificación de Activos de Riesgos, y Seguridad y Salud Ocupacional):

COMITÉS Y COMISIONES	OBJETIVOS	FRECUENCIA DE LA SESIÓN
Comité de Auditoría	Ser una unidad de asesoría y consulta del Directorio del Banco, para asegurar un apoyo eficaz a la función de auditoría por parte de todos los integrantes del Banco; asegurar el cumplimiento de los objetivos de los controles internos; y vigilar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.	Mensual
Comité de Cumplimiento	Proponer políticas y procedimientos para la Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos, con el objetivo de prevenir que el Banco sea utilizado a través de sus operaciones como instrumento para realizar estas actividades.	Mensual
Comité de Administración Integral de Riesgos	Diseñar políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos eficientes para la gestión integral de los riesgos y, de manera específica, en los identificados en la actividad que efectúa el Banco, proponiendo los límites de exposición a estos.	Mensual
Comité de Continuidad del Negocio	Velar por que la administración de la continuidad del negocio sea eficaz, mediante la adopción de acciones preventivas y asegurando la vigencia del Programa de la Administración de Continuidad del Negocio; garantizar la capacidad del Banco para operar en forma continua y minimizar las pérdidas en caso de eventos de interrupción del negocio.	Trimestral
Comité de Tecnología y Seguridad de la Información	Ejercer el gobierno en materias de planificación, coordinación y supervisión de las actividades relativas a la Tecnología y Seguridad de la Información, con el fin de garantizar la disponibilidad de la información para la toma de decisiones, evitar interrupciones del negocio y salvaguardar la información contra daños, pérdidas y uso no autorizado.	Cuatrimestral
Comité de Ética	Establecer el Código de Ética y Conducta del Banco; y definir, promover y regular en la Institución un comportamiento de excelencia profesional y personal, coherente con su filosofía y valores.	Cuatrimestral
Comité de Retribución	Vigilar la remuneración de los miembros del Directorio y del nivel ejecutivo.	Anual
Comisión de Directorio de Calificación de Activos de Riesgos	Calificar, valorar y realizar el seguimiento permanente de los activos de riesgo.	Trimestral
Comité Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional	Promover y asegurar la incorporación de la Seguridad y Salud Ocupacional; y vigilar y apoyar el cumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, favoreciendo el bienestar laboral y el desarrollo del personal del Banco.	Bimestral

COMITÉS Y COMISIONES	OBJETIVOS	FRECUENCIA DE LA SESIÓN
Comité de Gobierno Corporativo	Recomendar al Directorio las estrategias para la adopción, seguimiento y mejora de las prácticas de Gobierno Corporativo.	Semestral
Comité de Crédito	Evaluar y aprobar las operaciones de crédito de conformidad con los límites establecidos en el Manual de Políticas de Crédito.	Semanal
Comité de Activos y Pasivos	Establecer, evaluar, aplicar y supervisar las estrategias relacionadas con la Administración de los Activos y Pasivos (ALM), con el fin de asegurar un adecuado balance entre crecimiento, generación de utilidades y toma de riesgos.	Semanal
Comité de Adquisiciones	Evaluar y aprobar las adquisiciones, de conformidad con los niveles autorizados por el Directorio y observando los políticas y procedimientos establecidos para este proceso.	Semanal

G4-37, G4-42

Procesos de actualización y aprobación de herramientas organizacionales

El proceso de Planificación Estratégica es un proceso gobernante que, entre sus propósitos fundamentales, pretende asegurar la sostenibilidad, la maximización del valor económico y el logro de los objetivos estratégicos de la Institución.

Nuestra estrategia implica la generación de planes para el logro de los objetivos del Banco. Por lo tanto, la Planificación Estratégica es el patrón o plan que integra las principales metas y directrices y, a la vez, establece una secuencia coherente de las acciones por realizar que permiten materializar los objetivos y los programas que se deben ejecutar.

Una de las características importantes del Plan Estratégico es que puede ser medido y evaluado periódicamente por la Presidencia Ejecutiva y el Directorio del Banco, de tal manera que se monitoree el cumplimiento de los propósitos establecidos.

El Plan Estratégico es concebido para ser ejecutado en un mediano plazo (tres o cuatro años, dependiendo del grado de incertidumbre en el panorama económico). Debido a los cambios en los entornos nacional e internacional, el Directorio y el Presidente Ejecutivo establecen directrices y, sobre estas, el Plan se actualiza anualmente. En un ambiente colaborativo e inclusivo, con estos insumos y con personal designado por todas las áreas, se determinan las acciones para lograr los objetivos propuestos.

Una vez establecido el Plan Estratégico, en el que consta la estrategia global (Visión, Misión, Valores y Propósitos Estratégicos), la estrategia competitiva y las acciones, el Directorio procede a su revisión y aprobación.

G4-51, G4-52, G4-53

Políticas Retributivas del Órgano de Gobierno Corporativo

La Política de Retribuciones de Banco del Pacífico contempla los derechos y obligaciones que se encuentran definidos en el Código de Trabajo, IESS, SRI, Mandato Constituyente No.2, Decretos y Registros Oficiales que rigen para los Miembros del Directorio y Nivel Ejecutivo.

G4-56, G4-57, G4-58, G4-DMA Lucha contra la corrupción, G4-DMA Política pública, G4-S03

Ética, prevención de la corrupción y de conflictos de interés

Banco del Pacífico cuenta con un Código de Ética, cuya aplicación es obligatoria para los colaboradores, los Miembros del Directorio y empresas del Grupo Financiero Banco del Pacífico. Este código expone los valores corporativos y principios de actuación de la Organización, delinea las directrices de actuación que deben estar presentes en las relaciones internas, como en la vinculación con accionistas⁶, clientes, usuarios, proveedores y demás agentes del entorno.

Su contenido se difunde a todos los colaboradores y está disponible para todos los grupos de interés en los canales de difusión establecidos por el Banco.

Dentro de la Institución se ha identificado que el proceso de "Atención de Clientes" es el de mayor riesgo ante posibles eventos de fraudes, considerando que registra el mayor nivel de rotación de personal frente a los demás procesos, por tener el mayor número de colaboradores distribuidos a nivel nacional; y en menor proporción se ubica al proceso de "Adquisición de bienes y servicios".

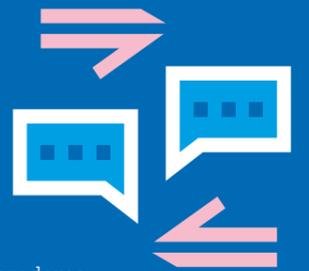
Además, la Institución cuenta con un departamento de Prevención de Fraudes del área de Seguridad de Bancaria, y con una Unidad de Cumplimiento, los cuales realizan un monitoreo constante de las transacciones de nuestros clientes con el fin de prevenir, detectar y controlar las transacciones inusuales.

DMA Mecanismos de Reclamación por Impacto Social La administración del Código de Ética y Conducta está bajo la responsabilidad del Comité de Ética. Para garantizar la transparencia en la operación del Banco, disponemos de un canal electrónico de denuncias (etica@pacifico.fin.ec), que permite hacer consultas, solicitudes de autorización (relacionadas con los conflictos de interés) y recepción de casos de incumplimiento del Código de Ética y del Reglamento Interno de Trabajo.

Estructura del Código de Ética y Conducta:

1. Valores Corporativos y Principios de Actuación.
2. Cumplimiento de la Ley y Normativa Vigente.
3. Respeto de las preferencias de los Grupos de Interés.
4. Conflicto de Interés.
5. Transparencia de la Información y Confidencialidad.
6. Administración del Código.
7. Rendición de Cuentas.

6. **G4-EC4, G4-S06** Durante el año 2017, el Banco no recibió ninguna subvención, ayuda económica ni otro beneficio de un ente gubernamental.



G4-41

Conflicto de intereses

Para Banco del Pacífico es fundamental que los accionistas, el directorio y los colaboradores eviten que sus intereses personales entren en conflicto con los intereses de la Institución y/o de sus Clientes. Para ello cuenta con un Código de Ética, Manual de Políticas de Conflictos de Interés y demás documentos de Gobierno Corporativo, que establecen aspectos relevantes que permiten detectar, prevenir y administrar los posibles conflictos de interés que se puedan derivar del desarrollo de las actividades que realiza el Grupo Financiero Banco del Pacífico.

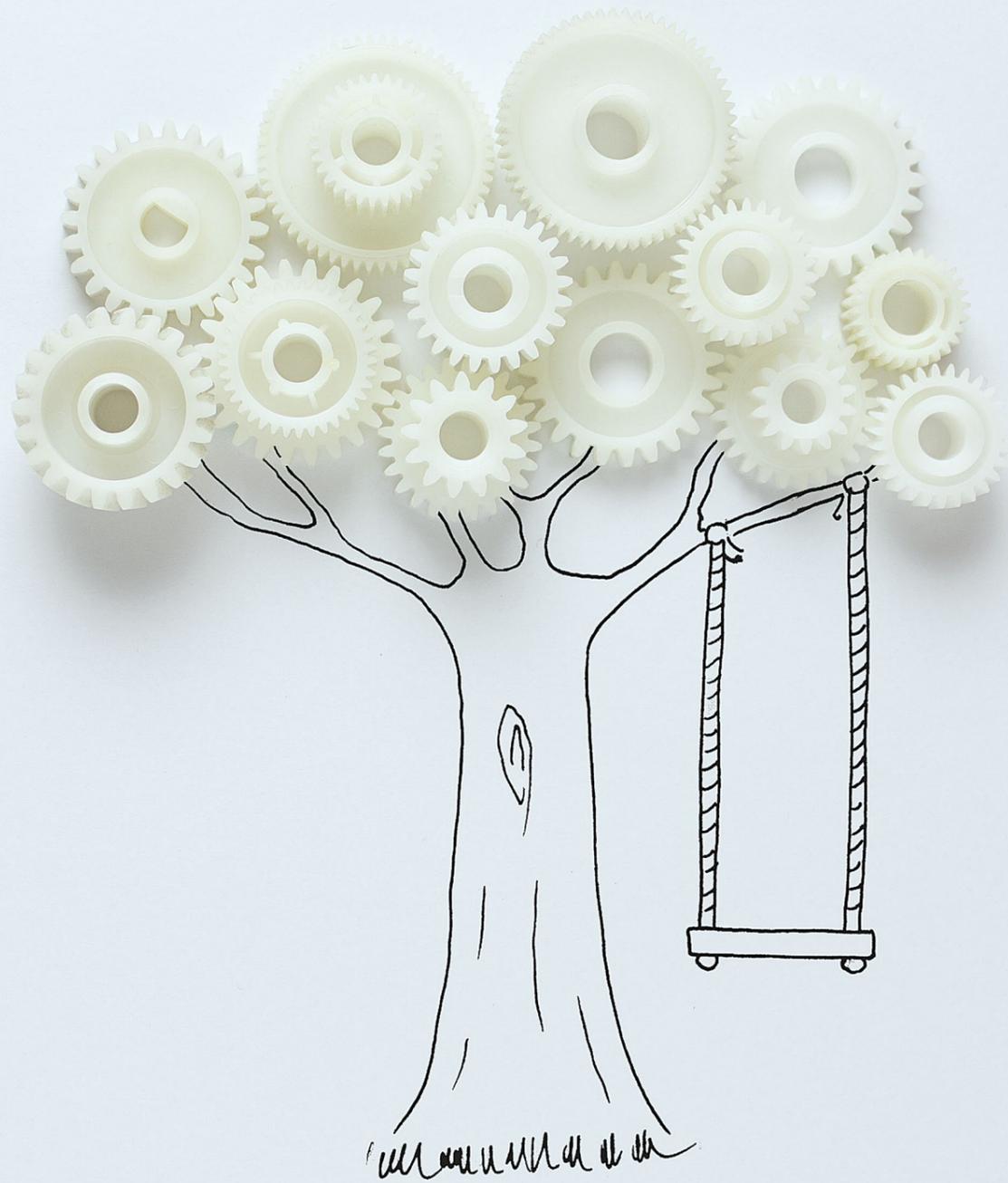
El Banco evalúa las situaciones que pueden, de alguna manera, configurar un conflicto entre los intereses personales y los de la Institución, sus clientes y otros tipos de público. Por ello se establece los siguientes lineamientos regulados para evitar conflictos de intereses:

- Desarrollo de otras actividades profesionales.
- Uso indebido de la jerarquía.
- Beneficios injustificados.
- Pagos indebidos, aceptaciones de regalos o beneficios.

Adicionalmente, se ha establecido los mecanismos para revelación y resolución de conflictos de interés.

G4-S011 Reclamaciones y denuncias: Durante 2017, no se presentó ni registró reclamaciones formales de parte de externos por comportamiento antiético, conflicto de interés, malas prácticas de gestión u otros relacionados. No existieron reclamaciones internas formuladas por colaboradores. Sin embargo, se presentó una queja, la cual fue resuelta de manera interna.

G4-S05 Adicionalmente, el Banco tiene establecido mecanismos para revelar y resolver conflictos de interés o actos de corrupción, pudiendo establecerse que, durante 2017, no hubo ningún caso confirmado en estos ámbitos.



Parte 2

Nuestro Desempeño

Colaboradores	40
Clientes	51
Inversión en la Comunidad	63
Gestión Ambiental	66
Desempeño Económico	71

Colaboradores

En 2017, Banco del Pacífico se destacó por atraer, retener, motivar y fidelizar a sus colaboradores. Su estrategia se afianza en políticas claras de incorporación, permanencia y desvinculación, lo que permite a sus empleados gozar de un desarrollo integral en un ambiente de transparencia y confianza.



G4-10

A continuación se presentan los datos generales de la composición de nuestra plantilla⁷:

CONTRATO	GÉNERO		TOTAL GENERAL
	FEMENINO	MASCULINO	
Eventuales	10	5	15
Indefinido	1.859	1.360	3.219
Juvenil ⁸	24	22	46
TOTAL GENERAL	1.893	1.387	3.280

7. Notas adicionales: En 2017 : i) No existen trabajadores subcontratados; ii) No se reportó periodos estacionales para contratación.
 8. En 2017, se implementó el contrato juvenil. Reforma creada por el Gobierno Nacional para fomentar la contratación de jóvenes sin experiencia laboral, el Gobierno asume las aportaciones al IESS durante un año.

REGIÓN	TAMAÑO DE LA PLANTILLA POR REGIÓN Y GÉNERO		TOTAL GENERAL
	GÉNERO		
	FEMENINO	MASCULINO	
Costa	1.200	946	2.146
Sierra	661	427	1.088
Insular	28	8	36
Amazónica	4	6	10
TOTAL GENERAL	1.893	1.387	3.280

Desarrollo integral de los colaboradores y de la Organización



G4-DMA Empleo

Retención del Talento

Desde el momento en el que los colaboradores forman parte de Banco del Pacífico, nos preocupamos por su formación y desarrollo a través del programa de capacitación que procura hacerlos crecer en temas relacionados con la Organización, como son: la especialización en el cargo, la actualización de políticas y procedimientos o asuntos diversos como charlas de empresa y familia.

G4-LA1 En 2017, nuestro Banco continuó invirtiendo en su Organización y en su personal, con el objetivo de mantener buenas prácticas y un posicionamiento de liderazgo a nivel nacional. Durante este periodo, se contrató a 258 nuevos empleados, manteniendo un promedio de rotación mensual de 0.77%. El número de colaboradores del Banco aumentó con relación con 2016, pasando de 3.022 a 3.280 colaboradores.

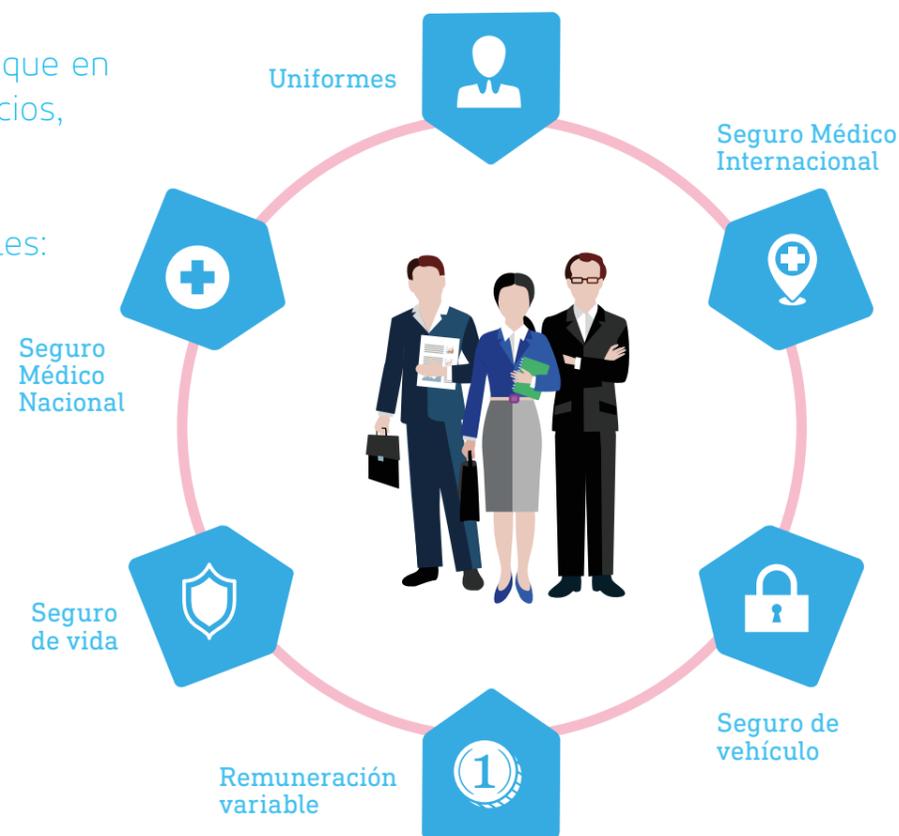
TOTAL DE CONTRATACIONES A NIVEL NACIONAL POR REGIÓN, EDAD Y GÉNERO						
REGIÓN	DE 18 A 25		DE 26 A 35		DE 36 A 60	
	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO	MASCULINO
Costa	128	101	23	22	6	8
Sierra	80	45	20	16	1	1
Insular	2	-	1	-	-	-
Amazónica	-	1	-	1	-	-
TOTAL GENERAL	210	147	44	39	7	9

G4-LA2

Prestaciones sociales para los colaboradores

Los beneficios que Banco del Pacífico pone a disposición de todos sus empleados se han concebido para brindar estabilidad económica, seguridad en el acceso a salud, entre otros importantes aspectos. En conjunto, estas prestaciones conforman un sistema integral que busca dar seguridad a los colaboradores. Se ha concebido de manera diferenciada para asegurar que las necesidades de las personas estén cubiertas y, a la vez, correspondan al giro del negocio.

En 2017, al igual que en anteriores ejercicios, se destacaron los siguientes beneficios sociales:



Beneficios a colaboradores por niveles jerárquicos

CATEGORÍA	NIVEL JERÁRQUICO	TOTAL	UNIFORMES	SEGURO MÉDICO NACIONAL	SEGURO MÉDICO INTERNACIONAL	SEGURO DE VIDA	SEGURO DE VEHÍCULO	REMUNERACIÓN VARIABLE	OTROS	OTROS BENEFICIOS
OPERATIVO	1	1079	Dotación anual de uniformes a personal femenino y masculino de cajas	Cobertura de USD 28,000 Subsidio de prima mensual: 100%		Cobertura de USD 35,000 Subsidio de prima mensual: 100%		3 sueldos al año		<ul style="list-style-type: none"> • Bono vacacional: Ingresos del periodo/24 • Alimentación: Subsidio del 80% del costo del servicio (Matriz y Edificios principales), USD 2.75 diarios (Personal de Agencias)
ADMINISTRATIVO	2	1000	Dotación anual de uniformes a personal femenino					2 sueldos al año		<ul style="list-style-type: none"> • Aporte Personal IESS, Impuesto a la Renta: Subsidio del 100%
MANDOS MEDIOS	3	906						1.5 sueldos al año		<ul style="list-style-type: none"> • Anticipo de sueldo: Anticipo de sueldo sin intereses por un monto de hasta 3 sueldos a 36 meses plazo
MANDOS MEDIOS	4	191		Cobertura de USD 20,000 Subsidio de prima mensual: 100%	Cobertura de USD 3'500,000 Subsidio de prima mensual: 100%	Cobertura de USD 65,000 Subsidio de prima: 100%	Cobertura de USD 30,000 Subsidio de prima: 100%			<ul style="list-style-type: none"> • Anticipo del decimotercer sueldo: 50% desde junio
MANDOS MEDIOS	5	81		Cobertura de USD 20,000 Subsidio de prima mensual: 100%	Cobertura de USD 3'500,000 Subsidio de prima mensual: 100%	Cobertura de USD 125,000 Subsidio de prima: 100%	Cobertura de USD 35,000 Subsidio de prima: 100%			<ul style="list-style-type: none"> • Anticipo del decimotercer sueldo: 50% desde junio
ALTA GERENCIA	6	20				Cobertura de USD 190,000 Subsidio de prima: 100%	Cobertura de USD 60,000 Subsidio de prima: 100%	1 sueldo al año		<ul style="list-style-type: none"> • Anticipo de sueldo: Anticipo de sueldo sin intereses por un monto de hasta 3 sueldos a 36 meses plazo
DIRECCIÓN	7	3		Cobertura de USD 20,000 Sin subsidio de prima	Cobertura de USD 3'500,000 Sin subsidio de prima	Cobertura de USD 190,000 Sin subsidio de prima	Cobertura de USD 60,000 Sin subsidio de prima		Parqueo y teléfono celular	<ul style="list-style-type: none"> • Anticipo del decimotercer sueldo: 50% desde junio • Vehículo de propiedad de la institución para gestiones propias a sus funciones

G4-EC3 Con referencia al pasivo por fondos para pensiones y otras obligaciones, así como a las dotaciones con cargo a resultados por fondos de pensiones, Banco del Pacífico, al cierre de 2017, tenía provisionados USD 26.7 millones para la jubilación patronal de sus colaboradores, y otros USD 7.6 millones para desahucio. La Institución cuenta con una política para plan de retiro voluntario del personal que cumple con una cantidad de años de antigüedad laboral y de edad específicos. En 2017, fueron 11 los colaboradores que se acogieron a este.

G4-LA3 A través del reconocimiento justo y equitativo de los derechos⁹ de los trabajadores, Banco del Pacífico promueve el desarrollo social e integral de sus colaboradores, mediante la satisfacción y el crecimiento personal, factores que se reflejan en su desempeño profesional. En 2017, fueron 209 los colaboradores que gozaron de su derecho al periodo de baja por maternidad o paternidad. El 100% de mujeres y hombres beneficiados se reintegró a sus labores luego de hacer uso de su licencia.

Uso y reincorporación en uso de licencia por maternidad y paternidad

TIPO DE LICENCIA	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Maternidad	119	-	119
Paternidad	-	83	83
Licencia sin sueldo por maternidad o paternidad	7	-	7
TOTAL GENERAL	126	83	209

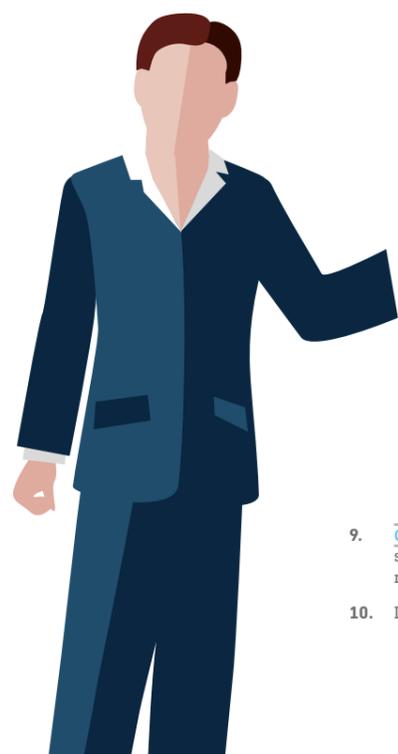


G4-DMA Capacitación y educación, G4-LA9, G4-LA10

Capacitación y evaluación del desempeño

El principal objetivo que persigue Banco del Pacífico a través de la gestión de capacitación es la de ser un medio que facilite la consecución de los objetivos estratégicos que se ha propuesto la Organización. Además, potencializar a los colaboradores con las competencias y herramientas necesarias para poder responder de manera efectiva a las funciones que realizan, y a los cambios y exigencias que implica la realidad actual.

La gestión de personas que realiza la Organización busca incluir de formas efectiva y progresiva a todos sus colaboradores con el fin de que reciban capacitación por medio de diferentes tipos de formación, contribuyendo a su desarrollo profesional y, en consecuencia, al crecimiento de la Institución.



HORAS DE CAPACITACIÓN POR DIVISIÓN ¹⁰	
HORAS DE CAPACITACIÓN A NIVEL NACIONAL POR DIVISIÓN	
CATEGORÍAS	HORAS
Administrativo	4.551
Mandos medios	3.818
Nivel ejecutivo	744
Operativos	1.948
TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN	11.061

9. **G4-11** Si bien el Banco reconoce y promueve el derecho a la libre asociación de sus colaboradores, se reporta que –a la fecha– no existen organizaciones laborales de tipo sindical en la Institución, ni el establecimiento de convenios colectivos con las mismas.

10. La capacitación se realiza según el cargo y no se hace ningún tipo de distinción por género.

Principales programas formativos y capacitaciones¹¹

Formación especializada y de actualización	Categorías
OSHAS 18001:2007	Mandos medios
Auditor Interno ISO 9001:2015	Mandos medios y auditores internos de Gestión de calidad
Inglés	Especialistas
Congresos Internacionales de actualización	
Colade	Mandos medios
Negotiation for Executive	Mandos medios
Celaes-XXXII Congreso Latinoamericano de Seguridad Bancaria	Nivel ejecutivo
Congreso Latinoamericano de Riesgos	Nivel ejecutivo
Co-Innovación 1.0	Nivel ejecutivo
Cumbre Internacional de Talento Humano	Nivel ejecutivo y mandos medios
Diseño Organizacional y Optimización de la Fuerza Laboral	Administrativo
Senior Executive Program – SEP en INCAE	Nivel ejecutivo
Masterpass Digital Convergence	Mandos medios y administrativo
Apoyo Operativo al Cliente Visa	Administrativo
Conferencia CA Plex	Administrativo
Congreso de Tecnología e Innovación Financiera – CLAB 2017	Nivel ejecutivo
Foro de Innovación MasterCard	Mandos medios
Gather Cio and It Executive Summit 2017	Mandos medios
Work Flow Design	Administrativo
Visa Entendiendo el Proceso de Resolución de Controversias	Administrativo
Congreso Latinoamericano de Banca Digital, Innovación y Tecnología	Nivel ejecutivo
It Leadership Council 2017	Mandos medios
Symposium de Seguridad Visa	Nivel ejecutivo
Congreso Felaban 2017	Nivel ejecutivo
Congreso Panamericano de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo	Nivel ejecutivo
Fiba 2017	Nivel ejecutivo

11. Además de los programas y capacitaciones descritos, el área de Desarrollo Humano generó más de 300 eventos formativos de tipo técnico, de actualización o de mejora de competencias dirigidas a todas las áreas y colaboradores de la Organización.

Desarrollo de Líderes	Categorías
Programa de Gobernanza y Liderazgo Político	Nivel ejecutivo y mandos medios
Programa de Desarrollo Directivo	Nivel ejecutivo y mandos medios
Programa Ejecutivo de Finanzas	Mandos medios
Diplomado en Finanzas	Mandos medios
Capacitación Institucional	
Programa de Inducción a Banco del Pacífico	Nuevos Colaboradores
Programa de Formación de Cajeros	Aspirantes a Cajeros
Formación Comercial	
Certificación de Coaching Comercial	Mandos medios y administrativos
Clínica Magistral de Ventas	Red Comercial
Clínica Magistral de Servicios	Red Comercial
Taller de Modelo de Servicios	Todos los Colaboradores
Campaña "Contagia"	Red Comercial
Campaña "Contagia" - Modelo de Servicio	Nivel ejecutivo y mandos medios
Campaña "Emprende Pacífico"	Red Comercial
Programa de Bienestar Social / Equilibrio empresa-familia	
Taller de Asertividad	Todos los Colaboradores
Armonía 2.0	Nivel ejecutivo
El rol de los padres y su influencia en los hijos	Bajo inscripción
Protegiendo a nuestros hijos	Bajo inscripción
Programa de Productividad Estratégica	Red Comercial
Programas Normativos	
Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos	Todos los Colaboradores
Riesgo operativo y continuidad del negocio	Todos los Colaboradores
Salud y Seguridad ocupacional	Todos los Colaboradores
Código de Ética	Todos los Colaboradores
Reglamento Interno	Todos los Colaboradores
Seguridad de la Información	Todos los Colaboradores

G4-SO4 Uno de los asuntos más relevantes para Banco del Pacífico es asegurar internamente un buen control de la lucha contra la corrupción, específicamente en el Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos, ajustándonos a nuestra razón de ser y giro del negocio. Estamos convencidos de que un sistema adecuado de control de riesgos, sistemas de gestión transversal y capacitaciones sobre la materia son el camino para garantizar la seguridad de colaboradores, clientes y demás grupos de interés relacionados con la Institución.

Capacitación a Colaboradores en Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos

DIRIGIDO A:	NÚMERO DE COLABORADORES CAPACITADOS	PORCENTAJE DE HORAS CUMPLIDAS
Nivel ejecutivo	23	95.83%
Mandos medios	259	95.57%
Administrativo	1785	94.90%
Operativo	944	95.07%

G4-DMA Inversión [Derechos Humanos], G4-HR2 Banco del Pacífico respeta y se adhiere a los derechos fundamentales de las personas. Prueba de ello es la ausencia de denuncias formales por hechos de discriminación por raza, religión, opiniones políticas, capacidades especiales o género. La Institución cumple, además, con el pago puntual de sueldos, jubilaciones, desahucios y otros beneficios sociales y corporativos.

Este enfoque se refuerza con los Principios de Actuación del Código de Ética y el Manual de Políticas de Responsabilidad Social Corporativa; a través de este último la Institución se compromete a aplicar un trato enmarcado en el respeto y equidad a todas las personas. Por medio de esta normativa interna, el Banco fomenta la erradicación del trabajo infantil, la eliminación de preferencias particulares, el rechazo al trabajo forzoso y todas aquellas acciones que infringen el Código de Trabajo. Estos principios se transmiten de manera continua a toda la Organización, mediante una programación anual de capacitaciones, cuyo alcance en 2017 se reporta a continuación:

Capacitación a colaboradores en Código de ética y conducta

DIRIGIDO A	% DE COLABORADORES CAPACITADOS	NÚMERO DE HORAS
Todos los colaboradores	96.83	Metodología online
Inducción al nuevo personal	100	71.5

Plan de carrera y sucesión

Banco del Pacífico emprende varias acciones que tienen como propósito promover el desarrollo integral de sus colaboradores y de la Organización, a través de planes y proyectos que sean sostenibles y que estén alineados con la estrategia y el giro del negocio.

Estas acciones se congregan y materializan en el plan de carrera y sucesión, que busca identificar y potencializar a los futuros líderes de la Institución, asegurando así, la continuidad del negocio.

Los programas de formación se orientan a fortalecer las competencias organizacionales como el trabajo en equipo, la orientación al servicio, el mejoramiento continuo, el enfoque en la consecución de los resultados, la innovación y el desarrollo de un adecuado rol de liderazgo.



Inventario de Talento Humano y Programa de Desarrollo de liderazgo

G4-LA11 Por tercer año consecutivo se realizó esta actividad, para todos los niveles de mandos medios y ejecutivos *senior* de la estructura jerárquica¹².

Este estudio ha permitido obtener un diagnóstico de las competencias y el nivel de potencial de los funcionarios para, posteriormente, establecer un plan de desarrollo individual enfocado en el trabajo colaborativo y la generación de propuestas de mejora e innovación para la Organización.

Colaboradores que participaron en el plan de carrera y sucesión durante los últimos tres periodos

FASES DEL PLAN DE CARRERA Y SUCESIÓN PROYECCIÓN (2015-2019)	DIAGNÓSTICO DE POTENCIAL	PLAN DE DESARROLLO INDIVIDUAL
ITH 2015: Subgerencias y Jefaturas II	146	54
ITH 2016: Subgerencias, Jefaturas II y I, Ejecutivos II	280	69
ITH 2017: Jefaturas I, Ejecutivos II	-	97
TOTAL GENERAL DE COLABORADORES PARTICIPANTES	426	220

Gestión del Clima y la Cultura Organizacional

Ecuador



2017
Los Mejores Lugares para Trabajar™

Banco del Pacífico realiza anualmente valoraciones de su ambiente laboral para conocer la percepción de sus colaboradores con respecto a diferentes variables que conforman la medición. En 2017, la Organización participó de la valoración de Cultura y Clima Organizacional, realizada por el prestigioso Great Place to Work Institute, responsable de la elaboración de la lista de las mejores empresas para trabajar en varios países del mundo.

La Institución fue reconocida con el segundo lugar en el ranking de las mejores empresas para trabajar en el país. La participación de los colaboradores fue del 97%. El resultado obtenido fue considerado por GPTW en la categoría "Sobresaliente", destacando que el ambiente laboral refleja ser una ventaja competitiva, siendo previsible sus contribuciones al proceso de creación de valor y a la reducción de costos.



12. Adicionalmente, el 100% de los colaboradores es evaluado por su desempeño semestralmente.

G4-DMA y G4FSSD-DMA Salud y seguridad en el trabajo

Seguridad y Salud Ocupacional

Para el Banco, la prevención de riesgos laborales no solo constituye una obligación legal y ética, sino que también representa la oportunidad de realizar un análisis de los beneficios generados por las medidas preventivas implementadas, ya sean directos —por la consecuente reducción de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales¹³—, o indirectos —tales como la mejora de la imagen pública de la Organización a corto y largo plazos—. Asimismo, esta gestión se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, específicamente con el número 8, ya que trabajo decente es trabajo seguro.

Durante el año 2017 se fortaleció el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, y se ejecutó una auditoría interna y una externa del Sistema de Gestión, lo cual ha permitido mantener la certificación internacional OHSAS 18001:2007, siendo aún el primer y único banco a nivel nacional en contar con dicha certificación.

Como parte de la preparación ante emergencias, se capacitó y se entrenó al personal de las distintas agencias en temas de primeros auxilios, prevención de incendios y preparación ante desastres naturales.

Los principales hitos promovidos en 2017 fueron los siguientes:

Auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007

En agosto de 2017 tuvimos la auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, acorde con los requisitos de la norma internacional OHSAS 18001:2007, manteniendo la certificación, lo cual nos compromete a continuar con nuestra labor preventiva.



13. **G4-LA7** De acuerdo con la matriz de riesgos laborales del Banco, no existen colaboradores que realicen actividades con un alto riesgo de enfermedades determinadas.

Programa integral de prevención y reducción del uso y consumo de alcohol, tabaco y otras drogas en el ámbito laboral

En cumplimiento de la normativa legal vigente y como parte de la responsabilidad en el desarrollo de las capacidades de nuestros colaboradores, se realizó el levantamiento de diagnóstico inicial del Programa integral de prevención y reducción del uso y consumo de alcohol, tabaco y otras drogas.



G4-LA5, G4-LA8 El Banco, en cumplimiento con lo legalmente dispuesto por la autoridad competente¹⁴, ha conformado a nivel nacional 33 organismos paritarios, de los cuales 21 se encuentran en la región Costa y 12 en la región Sierra. Los subcomités se reúnen mensualmente, y el comité central de Guayaquil se reúne bimestralmente, para revisar y dar seguimiento y soluciones a las áreas operativas para corregir condiciones laborales inseguras.

G4-LA6 En el transcurso de las actividades del año 2017, Banco del Pacífico no ha tenido que lamentar ningún accidente mortal de su personal, ni del de sus empresas contratistas. En este mismo periodo, se presentan algunos indicadores importantes relacionados con la gestión de la seguridad que reflejan la prioridad dada al cuidado de las personas.



AÑO	ÍNDICE DE FRECUENCIA (SOLO DENTRO DE JORNADA)	ÍNDICE DE GRAVEDAD	TASA DE RIESGO	% ACCIDENTABILIDAD
2016	0.35	4.65	7.05	0.63
2017	0.27	3.9	6.88	0.54

ESTE PORCENTAJE HA DISMINUIDO COMPARADO CON LAS CIFRAS REGISTRADAS EN 2016.

14. El porcentaje de trabajadores que tiene representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos es del 75.7% y, de acuerdo con el Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo (Decreto Ejecutivo 2393), estos se conforman con 3 integrantes designados por el empleador y 3 integrantes designados por los empleados, todos con sus respectivos miembros alternos.

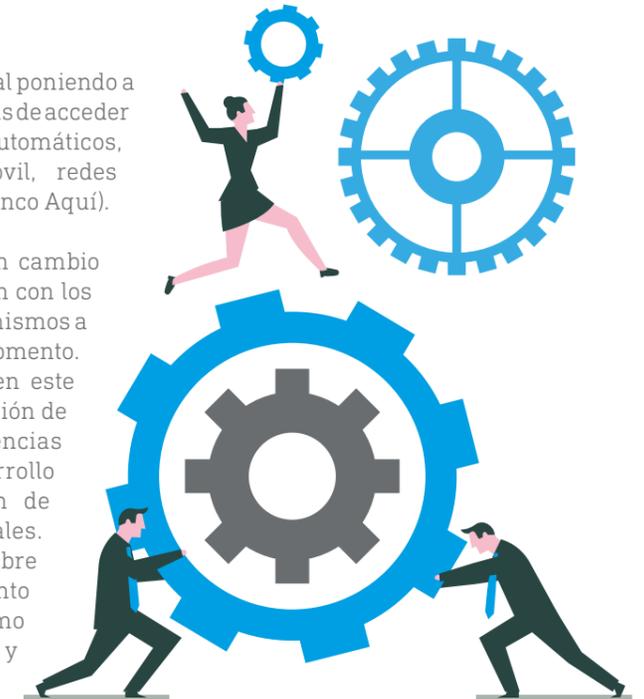
Cientes

G4FSSD-FS13, G4FSSD-FS14

Innovación, Tecnología y Sostenibilidad

Banco del Pacífico despliega una estrategia multicanal poniendo a disposición de clientes y usuarios de múltiples maneras de acceder a sus productos y servicios: agencias, cajeros automáticos, banca telefónica, banca electrónica, banca móvil, redes sociales y corresponsales no bancarios (Tu Banco Banco Aquí).

El auge de las nuevas tecnologías ha provocado un cambio radical en la forma en la que los clientes interactúan con los bancos, y también ha impulsado la aspiración de los mismos a estar conectados en cualquier lugar y en cualquier momento. Para mantenernos competitivos y diferenciarnos en este escenario, en 2017 se inauguró el Centro de Innovación de BdP, conformándose el primer equipo con competencias en metodologías ágiles para la ideación y el desarrollo de proyectos, impulsando así la transformación de nuestro servicio a través de diversos canales digitales. Esto, a su vez, tiene un impacto significativo sobre la sostenibilidad de nuestras actividades, tanto en términos sociales (mayor accesibilidad), como ambientales (menor presión sobre los recursos y menor contaminación ambiental):



Banca Móvil

Con la implementación de nuevas funcionalidades, tales como orden de pago móvil, pagos de servicios básicos y compra de tiempo aire con tarjeta de crédito se ha incrementado la transaccionalidad en este canal.

A diciembre 2017, se registró 16 millones de transacciones, 45% más que en 2016.



Banca Móvil Smart (Segmento Joven 18-25 años)

Marcó un hito en la Banca Ecuatoriana al ser la primera App Omnicanal, teniendo como eje principal al cliente, consumiendo los productos y servicios en los diferentes canales y con una experiencia consistente.

Desde mayo de 2017 hasta diciembre 2017 se abrió más de 11.0 millones de cuentas bancarias.



Kioscos de Autoservicio

Permiten al usuario realizar trámites bancarios, de forma moderna y automática, sin necesidad de esperar a ser atendido por un asesor. Los clientes pueden utilizar los servicios ingresando su usuario y contraseña de la banca virtual Intermático o su tarjeta de débito o crédito.

A diciembre 2017, se implementó 76 Kioscos de Autoatención, procesando 711.000 transacciones, en contraste a las 18.000 realizadas en 2016.



Gestión de filas

Este kiosk permite que el asesor pueda identificar al cliente que está atendiendo para brindarle una atención personalizada. A diciembre 2017, 97 agencias pueden monitorear su productividad y eficiencia, generando mejoras en la calidad del servicio y en la experiencia del usuario. Con un promedio diario de 30 clientes atendidos por ejecutivo, en contraste con 16 clientes durante 2016, generando una eficiencia del 79% (72% a dic.-2016).

Bancomático XPlus (Autoatención en Cajeros Automáticos)

Este servicio surge como parte de la estrategia de mejorar la eficiencia operativa y ampliación de la línea de negocios Bancomático y evaluando soluciones automatizadas para que los usuarios financieros puedan autogestionar sus necesidades. En noviembre de 2017 se realizó el lanzamiento del Bancomático XPlus, primer cajero que permite instalar una solución al pago de cheques de hasta USD 500, valor que representa el 57% de los cheques que actualmente se pagan en ventanilla, representando un impacto positivo tanto en imagen, liderazgo e innovación en el mercado financiero. Uno de los principales beneficios es la optimización de tiempo en las transacciones bancarias, brindando una experiencia ágil y de calidad.



Botón de pagos Paymentez

Es una plataforma que permite aceptar pagos no presenciales en comercios nacionales e internacionales con tarjetas de crédito, débito y prepago. Bajo su modalidad de experiencia de usuario One Click Buy, los datos de la tarjeta pueden quedar encriptados para las compras futuras, no existe proceso de enrolamiento de tarjetas ni generación de claves. Este sistema está avalado por las franquicias internacionales.



Banco del Pacífico presenta **Paymentez**, el primer botón de pagos **One click buy** que cambiará la historia del eCommerce en Ecuador.

- Fácil
- Rápido
- Seguro



Banca Telefónica

Se implementó nuevas funcionalidades para los servicios con mayor demanda de atención telefónica, y se rediseñó el flujo del IVR para mejorar la operación y la calidad del servicio al cliente.

A diciembre de 2017, a través del IVR, se atendió 7.9 millones de llamadas, superando los 6.8 millones de registros a diciembre de 2016, lo que representa un crecimiento del 14%.

App BdP Wallet

Al cierre de 2017, se lanzó la versión beta de la primera billetera electrónica que facilita realizar las compras de manera segura y ágil, sin necesidad de presentar las tarjetas físicas de crédito y débito en los establecimientos.



Sophi

En junio de 2017, nació la Agente Virtual Sophi, un bot que, hasta diciembre de 2017, atendió más de 80.000 consultas de nuestros clientes, por Facebook Messenger.

Este bot responde consultas sobre saldos de cuentas, ubicación de cajeros o agencias cercanas y preguntas acerca de nuestros productos.



Crédito Ágil

En octubre de 2017, se lanzó al mercado "Crédito Ágil Pacífico". Consiste en un crédito de consumo vía web que no requiere la presencia física del cliente, garantes, ni la firma autógrafa en un contrato, siendo lo más relevante que la solicitud y acreditación es en línea. Este crédito está dirigido a todos los clientes dependientes de Banco del Pacífico que deseen adquirir un préstamo para cubrir sus necesidades. El monto por solicitar es desde USD 50 hasta USD 5,000, con una tasa de interés del 16.06% y un plazo de 1 a 24 meses.

En el mes de lanzamiento se otorgó USD 2.33 millones, y al cierre de 2017 se desembolsó USD 7.76 millones.

G4-DMA Salud y Seguridad de los Clientes, G4-DMA Privacidad de los Clientes

Nuestra Organización dispone del departamento de Seguridad de la Información, que define políticas, procedimientos y controles para gestionar la seguridad de los datos personales de los clientes. Para ello, se cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), que forma parte integrante de nuestros procesos de mejora continua. También se cuenta con el departamento de Prevención de Fraudes, que monitorea y mantiene los controles adecuados tanto de clientes como de comercios, basándose en su comportamiento transaccional, en cumplimiento a los estándares de las franquicias MasterCard y Visa, promoviendo la mejora continua del proceso de monitoreo 24/7 y su gestión para minimizar el fraude; apoyándonos con herramientas tecnológicas que ayudan a detectar actividad inusual y permiten actuar con rapidez frente a las posibles amenazas del entorno, anticipándonos a acciones no autorizadas por el cliente.

G4-PR1 La prevención del fraude transaccional se realiza a todos los canales y medios de pago de crédito y débito que el Banco brinda a sus clientes. En el año 2017 las cifras fueron las siguientes:

PRODUCTO	FRAUDE TOTAL	FRAUDE POTENCIAL	TOTAL ENVIADO A PÉRDIDA	
Tarjeta de crédito	USD 2'136,499.52	USD 7'610,682.51	USD 244,671.08	Se envió a pérdida el 3% de lo que potencialmente fue el ataque
Tarjeta de débito	USD 18,528.25	USD 206,289.28	USD 5,377.49	Se envió a pérdida el 3% de lo que potencialmente fue el ataque
Canales internos	-	USD 21'632,604.56	USD 196,844.56	Se envió a pérdida el 0.9% de lo que potencialmente fue el ataque

Con relación a la información de nuestros clientes, aseguramos la confidencialidad y privacidad de los datos personales recogidos y, por ello, se ha adoptado medidas esenciales de seguridad para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado y garantizar así su integridad y su seguridad¹⁵.

Los datos personales entregados libremente por clientes al Banco son empleados, única y exclusivamente, por nuestra Organización en sus labores de gestiones administrativa, técnica y comercial. En ningún caso se ceden datos personales de clientes a terceros ajenos a la Institución, sin consentimiento expreso del involucrado. El Banco elimina los datos personales recabados cuando dejan de ser necesarios o pertinentes de acuerdo con la finalidad para la que fueron recogidos inicialmente.

Asimismo, el acceso del personal autorizado del Banco a los datos personales de clientes se realiza de forma controlada y jerárquica, según la política interna de acceso y tratamiento de los datos de clientes. Su transmisión se efectúa de forma encriptada bajo una conexión segura.

G4-DMA y G4FSSD-DMA Información y etiquetado de productos y servicios, G4-DMA Comunicaciones de mercadotecnia, G4-PR3, G4-PR6

Oferta de productos y comunicación transparentes, claras y responsables

Todos los productos y servicios que el Banco ofrece cumplen con la normativa legal vigente, por lo que previo a su lanzamiento son aprobados por la Superintendencia de Bancos; contamos además con políticas y procedimientos que garantizan el correcto diseño y oferta de los mismos.

15. **G4-PR8** Durante el periodo reportado no se registró reclamos presentados por clientes sobre privacidad o fuga de datos.

Diseño responsable de productos

- 1. Investigación de mercados.** A través de un equipo de profesionales y de empresas asesoras externas, se identifica cuáles son las demandas del público objetivo con respecto a tasas financieras, servicios, tiempos de atención, entre otros.
- 2. Identificación del segmento de negocio.** Mediante la inteligencia del negocio, se identifica el mercado potencial al cual se va a dirigir un producto, pronosticando su alcance.
- 3. Análisis financiero.** Las áreas de apoyo, en conjunto, analizan las propuestas de costos y gastos que representan para el Banco la colocación de un determinado producto o servicio y, así, poder asegurar su viabilidad y sostenibilidad en el tiempo.
- 4. Modelo de negocio.** Desde el inicio se plantean los procesos operativos y de entrega con los que contaría el nuevo producto o servicio.
- 5. Prototipo del producto y testeado con clientes.** Una vez que todas las variables del *mix* de mercadeo se encuentran establecidas, se plantea un prototipo que es testeado con los clientes finales.
- 6. Desarrollo del producto.** Actividad propia resultante de la interacción con el equipo de Tecnología para implementar el producto en los sistemas del Banco.
- 7. Presentación del prototipo.** Se realiza ante organismos de control y respectivos comités internos de la institución financiera.

Comunicación clara y transparente

G4FSSD-FS15 El Banco acompaña el lanzamiento de sus productos con campañas publicitarias y de comunicación en medios masivos y/o digitales que garantizan la generación adecuada de información hacia sus clientes. Los aspectos clave de esta comunicación se enfocan en informar de manera consistente, clara y honesta, a través de un lenguaje positivo y copartícipe, con mensajes cercanos y consejos prácticos. Otros de los objetivos perseguidos son la naturalidad, la accesibilidad y la transparencia de las comunicaciones para facilitar su entendimiento y ayudar al cliente a tomar decisiones informadas.

G4-PR3 En cuanto a la información de los beneficios, tasas y comisiones, la misma está disponible en cartelera física, pantallas audiovisuales, materiales impresos que se encuentran en el punto de venta (oficinas a nivel nacional) y en los canales digitales de atención como la web del Banco, garantizando la transparencia de información con los clientes. Específicamente, nuestro tarifario de servicios se difunde a toda nuestra red comercial, esto es en cada agencia y ventanilla de extensión de servicios a nivel nacional, para su respectiva publicación en lugares visibles para los clientes y el público en general¹⁶. La información relacionada con tarjetas de crédito y de débito también se proporciona de manera detallada en kits de bienvenida.

Asesoramiento justo al cliente

Por último, tan importante como contar con los adecuados procesos, es nuestro equipo comercial responsable de la entrega o mercadeo 1x1 de los productos a cada uno de nuestros clientes actuales o futuros. La Red de Negocios cuenta con programas de capacitación que aseguran la implementación de un asesoramiento profesional y justo a través de metodologías de aprendizaje teórico-prácticas. De esta forma, se transmiten los conocimientos necesarios de los productos y sus beneficios, así como se aplican los procesos requeridos, tales como la indagación, exploración de necesidades y cierre de negocios.

16. **Nota adicional:** **G4-PR3** El Código Orgánico Monetario y Financiero en su Título II Sistema Financiero Nacional, capítulo 3, numeral 2 del Artículo 246.- Información al usuario financiero, establece lo siguiente: "Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de informar a los usuarios financieros, en los formatos que defina el organismo de control, los cargos por servicios financieros".

G4-DMA Consecuencias económicas indirectas, G4-EC7, G4-EC8, G4-DMA Portafolio de productos, G4FSSD-FS7, G4FSSD-FS8, G4FSSD-FS13, G4FSSD-FS14

Bancarización e inclusión financiera (Productos con enfoque social)

Banco del Pacífico busca incorporar en su portafolio productos que tengan atributos de innovación social. De esta manera, consigue llegar a colectivos que, de otra forma, quedarían fuera del negocio bancario, o comercializar productos que contribuyan al desarrollo social de la sociedad ecuatoriana. Estos productos incluyen aquellos que favorecen la bancarización, la inclusión financiera y el apoyo a particulares con necesidades específicas.

Se trata de facilitar a determinados segmentos de la población el acceso a servicios financieros a través de soluciones alternativas al modelo bancario tradicional, mediante el desarrollo de canales y productos específicos. Todo lo anterior permite al cliente acceder al sistema financiero de forma rápida y segura, además de ofrecerle disponibilidad y proximidad.

Tu Banco Banco Aquí: Un canal que promueve la bancarización

Es la red de Corresponsalia no Bancaria de Banco del Pacífico, y se compone de cooperativas, farmacias, supermercados, tiendas, cybers y otros establecimientos comerciales. Dentro de esta amplia red, se puede realizar transacciones de cobros y pagos de servicios básicos, con comodidad, seguridad y con la solidez y confianza de Banco del Pacífico.

Dentro de los beneficios para los clientes y no clientes de Banco, se encuentran los siguientes:

1. Facilita el acceso a servicios bancarios en localidades en las que no hay instituciones financieras.
2. Ofrece mayor comodidad, evitando largos recorridos para realizar trámites bancarios.
3. Brinda flexibilidad de tiempo, ajustándose a los horarios extendidos de las redes de Tu Banco Banco Aquí.
4. Propone un menor costo de transacciones, debido a que el Banco maneja los costos más bajos por servicio de todo el sistema financiero.
5. Permite efectuar pagos de servicios básicos, telefonía fija, recargas de celular, pagos de impuestos, recaudos de servicios públicos y recaudaciones de empresas privadas, y demás transacciones.

Este canal fue creado por el Banco para tener cobertura en sectores del país en los que no tenía presencia, bajo la premisa de fácil apertura y sencillez de operación, promoviendo así la bancarización a nivel nacional.



A cierre de año 2017, el Banco disponía de 13.159 puntos de atención a nivel nacional, distribuidos en las 24 provincias del país, esto representa un 29.75% más que en 2016.

REGIÓN	PUNTOS
COSTA	4.073
SIERRA	8.130
AMAZÓNICA	924
INSULAR	32
TOTAL GENERAL	13.159

Portafolio Mujer Pacífico

Comprometidos con el empoderamiento de la mujer ecuatoriana, creamos Portafolio Mujer Pacífico, el único programa de productos y servicios financieros con beneficios exclusivos dirigidos a la mujer ecuatoriana, enfocado especialmente en apoyar la administración eficiente de sus finanzas, la optimización de su tiempo y su desarrollo integral.

Productos pertenecientes a Portafolio Mujer Pacífico:

- Cuenta corriente.
- Depósitos a plazo.
- Tarjeta PacifiCard Débito.
- Mi Ahorro Cuenta.
- Canales electrónicos.

Banco del Pacífico

Ser mujer, es ser única y diferente.

Portafolio mujer Pacífico.

El único programa de servicios financieros, diseñado especialmente para la **mujer** ecuatoriana.

Hoy estás en el **mejor lugar** para ser **tú misma**.



Aldeas SOS

Desde 2010, Banco del Pacífico mantiene una alianza con la Fundación Aldeas Infantiles SOS Ecuador bajo un sistema de cobranding de tarjeta afinidad con el objetivo de contribuir al desarrollo integral de miles de niños y adolescentes que están en situación de orfandad, abandono o en peligro de perder la protección de sus padres.

El Banco contribuye mensualmente con un porcentaje de los consumos realizados con la Tarjeta Afinidad Aldeas Infantiles SOS, que destina a la alimentación, educación, vivienda y vestimenta de los niños de esta fundación.

Cientes

8.498

Facturación

USD 13'029,636

Banco del Pacífico | 45 AÑOS CON CORAZÓN ECUATORIANO

Hipoteca 8

En el **mejor lugar**, hay un crédito para tu nuevo hogar.

Hipoteca 8

Siendo responsables con las familias ecuatorianas, los clientes pueden financiar hasta el 80% de una vivienda nueva o usada con una tasa de interés del 8% a 15 años plazo. Este crédito permite a los clientes que hayan adquirido su crédito hipotecario en otra institución financiera trasladar su hipoteca a Banco del Pacífico a una tasa más baja y a un mayor plazo. Con ello, se logra generar la suficiente demanda de créditos, que aseguren la diversificación de las inversiones y su adecuado retorno.

Número de Clientes

1.087

Valor Desembolsado

USD 89'236,798

Cuenta Lista

Esta cuenta opera a través de una tarjeta de débito, con el objetivo de bancarizar a las personas que no pueden acceder a una cuenta de ahorro tradicional por no contar con el flujo de efectivo y/o los requisitos de apertura necesarios.

Este producto puede ser adquirido en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional. Para la apertura de la cuenta se necesita realizar un depósito inicial de USD 5.15 y presentar la cédula de identidad. La tarjeta de débito es para uso local e internacional, sirve para hacer compras y retiros, y tiene el respaldo de MasterCard.



A diciembre de 2017

Número de cuentas

22.093

Saldos

USD 1'149,566

Créditos Educativos

Conscientes de que la educación es un pilar fundamental para el progreso de nuestros jóvenes y, por consiguiente, de nuestra sociedad, en 2016 se creó el Crédito Estudios Pacífico, con similares características a los créditos que otorgaba el Instituto de Fomento al Talento Humano.

Durante 2017, se colocó 4.475 nuevos créditos por USD 28.91 millones.



TOTAL GENERAL 4.475 operaciones

Emprendedor Pacífico

En el segundo semestre de 2017, se creó el producto Emprendedor Pacífico, dirigido a clientes y no clientes, que buscan financiar aquellos proyectos de emprendimiento, innovación y expansión.

La tasa de interés va desde el 9%, con un financiamiento de hasta siete años para activos fijos. Cuenta con cobertura del Fondo Nacional de Garantía de la Corporación Financiera Nacional (CFN) y con un periodo de gracia de capital de hasta un año.

De octubre a diciembre 2017 se otorgó USD 4.1 millones en este tipo de crédito.



G4-PR5

Satisfacción del Cliente



Producto de la implementación de nuestro modelo de manejo integral de clientes, año tras año alcanzamos buenos resultados con relación a la satisfacción de los mismos. El principal indicador que manejamos en esta materia es el desarrollado y emitido por Corporación EKOS que, a través de estudios sectoriales anuales, mide el Índice Ekos de Satisfacción al Cliente (IESC). En la última evaluación correspondiente a 2017, Banco del Pacífico alcanzó un nivel de satisfacción de 79,3 puntos, ocupando el tercer lugar entre los bancos del *peer group*.

Para obtener estos resultados, Corporación Ekos procedió a valorar en cada caso los siguientes atributos:

Indicadores de Lealtad

Satisfacción general, percepción de valor, intención de recomendación, intención de recompra.

Satisfacción de atributos de servicio

Contacto con los ejecutivos de cuenta, servicio general del *contact center*, calidad del servicio banca en línea a través de la web, servicio general de las agencias, tiempo de espera en cola de las agencias, calidad de respuesta a sus requerimientos en las agencias, variedad de productos y servicios financieros que ofrece el Banco, facilidad para realizar consultas y transacciones en cajeros automáticos, existencia de cajeros automáticos cerca de lugares que frecuenta, servicio general de canales electrónicos (dispositivos móviles).

Tarjeta de crédito

Satisfacción, aceptación de su tarjeta a nivel nacional e internacional, beneficios a los que accede por ser cliente de su tarjeta de crédito, la entrega oportuna de los estados de cuenta.

Cartera de clientes

Sanidad de la cartera.

Evaluación de problemas

Gestión de problemas con el servicio, satisfacción con la solución.

En Banco del Pacífico también sabemos que una buena gestión de las quejas y las reclamaciones es clave para convertirnos en un mejor banco.

Al trabajar con los recursos financieros de nuestros Clientes, comprendemos y entendemos que la tolerancia a los fallos y las malas experiencias es de gran sensibilidad. Conocer y reconocer nuestros errores y resolverlos de forma rápida y dinámica forman parte de nuestros objetivos de excelencia operativa.

Por ello, se ha creado varios canales o medios para que nuestros clientes y usuarios puedan presentar sus inconformidades:



Sitio web
www.bancodelpacifico.com



Agente Virtual Sophi



Redes Sociales
@BancoPacificoEC



Contact Center
webadminbp@pacifico.fin.ec
3731500



Servicios Bancarios



Funcionarios de Crédito

Las diferentes unidades de reclamaciones están en continua evolución con el fin de mejorar y optimizar su gestión y de dar un seguimiento periódico de las quejas recibidas a través de procesos transparentes, ágiles y dinámicos.

G4-DMA Cumplimiento regulatorio de productos, G4-PR2, G4-PR4, G4-PR7, G4-PR9

Cabe señalar que, durante el año 2017, Banco del Pacífico no fue sujeto de ningún incumplimiento, ni objeto de ninguna reclamación derivados del suministro o uso de sus productos y servicios que haya acarreado multas, sanciones no monetarias o amonestaciones por parte de las autoridades regulatorias internas o internacionales (franquicias MasterCard y Visa).

G4-DMA Comunidades locales, G4-S01, G4-S02

Inversión en la Comunidad

Banco del Pacífico trabaja con el firme compromiso de maximizar las oportunidades de generación de valor compartido dentro de la sociedad ecuatoriana. Este enfoque tiene impactos claros y decisivos en favor del desarrollo sostenible del país y de los ciudadanos que lo conforman. Ello se manifiesta, en primer lugar, en su manera de hacer banca, mediante las prácticas que desarrolla para que, a largo plazo, sus actividades resulten beneficiosas para todos, incluyendo a los segmentos más desatendidos del sistema. En segundo lugar, como complemento de su propio negocio, a través de su departamento de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social, el Banco desarrolla programas de acción social que buscan cubrir las necesidades básicas de la población y contribuir a la mejora de sus condiciones de vida. Para ello, sobre la base de un proceso de planificación y definición de un plan de acción social, ha establecido líneas prioritarias de intervención en la materia, las cuales también consideran los impactos de su actividad en la sociedad, reforzando los que generan valor y mitigando aquellos de mayor inconveniencia.

Objetivos del enfoque de gestión en la comunidad

<p>Acceso directo de ciudadanos de poblaciones remotas con el Banco</p>	<p>Incluir en el aparato productivo nacional a las comunidades locales, particularmente las más remotas que no tienen acceso a servicios financieros, a través de puntos de atención accesibles y seguros, así como de productos y servicios ajustados a sus necesidades, de tal forma que estos faciliten el mejoramiento de su calidad de vida.</p>	<p>Desde la actividad bancaria</p>
<p>Clientes informados, responsables y conscientes en su manejo económico-financiero</p>	<p>Asegurar clientes informados para la toma de decisión, con conciencia de responsabilidad y formalidad en el manejo de sus acciones y transacciones financieras y de ahorro, a través de un sistema de formación sólida y permanente.</p>	
<p>Equilibrio medioambiental</p>	<p>Disminuir la huella ambiental del Banco, generada directa e indirectamente por sus procesos, buscando alternativas eficientes, innovadoras y sostenibles.</p>	
<p>Calidad de vida para la sociedad</p>	<p>Reflejar en todos sus grupos de interés, el rendimiento económico, social y ambiental para, así, generarles calidad de vida tangible.</p>	<p>Desde la inversión en la comunidad</p>

G4FSSD-DMA Desempeño económico, G4FSSD-EC1

Proyectos de acción social

Los planes y acciones en comunidad de Banco del Pacífico están alineados a sus políticas de Responsabilidad Social Corporativa y a su giro del negocio, orientados a la sociedad y los grupos de interés identificados, procurando una respuesta apropiada a sus expectativas, demandas y derechos. Muchas de estas actividades están integradas a los sistemas de gestión de la empresa y, consecuentemente, a los presupuestos de distintas áreas comerciales, administrativas y otras.

Sin embargo, de manera más específica, el total del presupuesto gestionado por el Departamento de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social durante 2017 fue de USD 386,000, de los cuales cerca de USD 308,000 se invirtieron en proyectos de acción social, repartidos de manera equilibrada entre las seis áreas de intervención priorizadas por el mismo^{17,18}.



Educación financiera

Programas:
Aprendo con mi Banco Banco
Mi Banco me Enseña

Inversión: USD 141,842



Desarrollo rural y comunitario

Programas de inversión social en sectores rurales

Inversión: USD 63,242



Mejoramiento ambiental

Programa Carbono Neutro, compensación de emisiones, licencia ambiental

Inversión: USD 36,133



Construcción de casas

Fundaciones Hogar de Cristo y Techo (casas y logística para construcción)
8 casas o familias beneficiadas

Inversión: USD 30,664



Otros programas sociales

Programa para la prevención de abusos contra menores, campañas navideñas

Inversión: USD 36,403



Voluntariado

Reconocimiento a los voluntarios del Banco, premiación al mejor voluntario

1500 horas donadas por 212 colaboradores voluntarios

Inversión: USD 1,784

17. Contablemente no se registró donaciones durante el año 2017.

18. La diferencia entre el presupuestado del área y los recursos invertidos en comunidad corresponde a pagos de servicios de apoyo, comunicación y relacionamiento para la gestión correspondiente.

G4FSSD-DMA/2 Información y etiquetado de producto

Programas de Educación Financiera

“Aprendo con mi Banco Banco”

La educación financiera contribuye a un futuro económicamente exitoso para nuestra comunidad. Con esta premisa, durante 2017, Banco del Pacífico siguió impulsando su programa “Aprendo con mi Banco Banco”.

En este periodo se trabajó en cinco ciudades para promover la formación financiera de niños, y fortalecer la toma de conciencia desde temprana edad sobre el valor del ahorro y el buen manejo de los recursos.

Este exitoso programa de capacitación está dirigido a niños de sexto y séptimo años de educación básica, así como a niños que participan en programas desarrollados o patrocinados por fundaciones y organizaciones sin fines de lucro.

Desde 2010, el Banco ha capacitado a 26.700 niños de 227 centros educativos en las ciudades de Guayaquil, Cuenca, Milagro, Salinas, La Libertad, Portoviejo, Manta, Machala, Babahoyo, Quito, Ambato, Latacunga, Ibarra y Cayambe.

“Mi Banco Banco me Enseña”

Banco del Pacífico brinda para sus clientes y usuarios el Programa de Educación Financiera “Mi Banco Banco me Enseña”. El mismo tiene el objetivo de fortalecer la formación financiera de la ciudadanía, transfiriendo conocimientos y desarrollando habilidades en las finanzas personales, todo ello para promover la toma informada de decisiones financieras. Es importante señalar que este programa asegura, además, el cumplimiento de lo dispuesto en el Código de Transparencia y de Derechos al Usuario de la Superintendencia de Bancos.

Durante el año 2017 obtuvimos los siguientes logros:

1. El taller de “Mi Primer Crédito”, dirigido a jóvenes del último año de colegio, fue impartido a aproximadamente 1.400 jóvenes de varias unidades educativas, a través de 29 talleres en las ciudades Guayaquil, Milagro, Manta, Cuenca, Babahoyo, Machala y Quito.
2. Con respecto a los talleres dirigidos al público en general con el tema “Endeudamiento Responsable”, se dictó 29 talleres de “Endeudamiento Responsable”, gracias a la alianza realizada con la empresa Holcim, empresa EUROFISH, Colegio Jambelí, MIES de Durán y Almagro. Se capacitó a aproximadamente 1.700 personas en Guayaquil, Machala, Cuenca, Manta y Durán.
3. En la ciudad de Quito se realizó cinco talleres: en la comunidad San Francisco de Miravalle, Santa Clara de Chillogallo y la Isla Cutuglagua. Estos fueron impartidos a las familias beneficiadas con las casas otorgadas por la Fundación Un Techo para mi País. También se capacitó al personal de Almagro y de la empresa Lee, llegando a 140 personas.
4. El Banco transmitió, en dos temporadas, un total de 24 programas radiales de educación financiera los sábados de 8:30 AM a 9:15 AM, de mayo a octubre, con cobertura nacional y frecuencia semanal, alcanzando un rating del 30% en 2017.
5. Adicionalmente, los días 30 de septiembre y 1 de octubre, participamos en el Festival por el Día Mundial de Turismo y Cultura en Guayaquil, exponiendo los Talleres de Educación Financiera a niños, jóvenes y adultos.

Es importante señalar que este programa asegura el cumplimiento de lo dispuesto en el Código de Transparencia y de Derechos al Usuario de la Superintendencia de Bancos.

Gestión Ambiental

Mantenemos un firme compromiso con el medioambiente y la lucha contra el cambio climático. Nuestra gestión ambiental se plantea de manera integrada a nuestro modelo de negocio, persiguiendo como objetivo principal reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones a nivel nacional.

En 2017, el consumo global a nivel nacional de energía eléctrica del Banco alcanzó una reducción muy significativa (16%) con relación al año anterior.

Continuamente realizamos mediciones y ejercemos un estricto control de nuestra huella ambiental a través del monitoreo de una serie de indicadores agrupados en tres categorías: i) consumos (de energía y de recursos naturales), ii) generación de residuos (papel y cartón, principalmente) y, iii) emisiones de gases efecto invernadero (GEI).

G4-DMA Energía, G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6

Reducción energética y eficiencia ambiental

Banco del Pacífico, como una entidad involucrada en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, continúa renovando equipos y elementos de alta eficiencia y con bajo impacto ambiental, ya que estos generan un menor consumo energético y emisión de CO₂. Entre las acciones tomadas en 2017 podemos mencionar:

1. Reemplazo de todas las luminarias y fluorescentes de mercurio por luminarias y plafones LED.
2. Instalación de marquesinas y letreros a nivel nacional con esta misma tecnología.
3. Adquisición de equipos de climatización inverter que utilizan gases refrigerantes ecológicos y electrogeneradores con tecnología TIER IV con inyección electrónica que permite reducir los gases de combustión.
4. Se implementó como prototipo un sistema de domótica en la agencia Reales Tamarindos, de la ciudad de Portoviejo, para controlar el consumo de energía estableciendo rangos de horarios en encendidos y apagado de luminarias y equipos de climatización.
5. Sectorización y parametrización de horarios de funcionamiento de equipos de climatización y luminarias, con el fin de evitar el consumo innecesario de estos dos elementos en áreas y horarios no requeridos.
6. Se eliminó la compra de reflectores de mercurio y LED, reemplazándolos por solares en autobancos, parques y bodegas.

Los consumos correspondientes se muestran a continuación:

		2016	2017
ENERGÍA ELÉCTRICA CONSUMIDA		14'951.148 KWH	12'524.720 KWH
Combustibles utilizados en fuentes de combustión fija y fuentes móviles			
Combustible para vehículos y generadores	Unidad	2016	2017
Líquidos (gasolina, diésel, Ecopaís)	galones	47.480	51.321
GLP ¹⁹	libras	20.658	17.721

En términos de intensidad energética, en 2017, esta se estableció en un valor de 3.819 kWh por persona²⁰ que, con relación a la registrada en 2016, supuso una reducción del 23%.



19. Estos valores corresponden a consumos del Banco en las cafeterías de Quito y Guayaquil.

20. Para comparar la intensidad energética por persona 2017-2016 solo se consideró el número de colaboradores.

G4-DMA Transporte

Transporte



En el año 2017, Banco del Pacífico realizó un análisis de factibilidad para manejar su flota vehicular mediante la externalización (*outsourcing*) bajo la modalidad de alquiler. Por lo que, a partir de agosto, paulatinamente se dejó de utilizar los vehículos propios hasta alcanzar en diciembre la cobertura del 90% de toda la flota vehicular distribuida a nivel nacional. Estos vehículos son utilizados para el transporte del personal, así como para traslados menores de bienes y materiales; de requerirse traslados mayores o de no existir disponibilidad de vehículos para traslado de personal y/o bienes y materiales, se procede a contratar el servicio a un tercero.

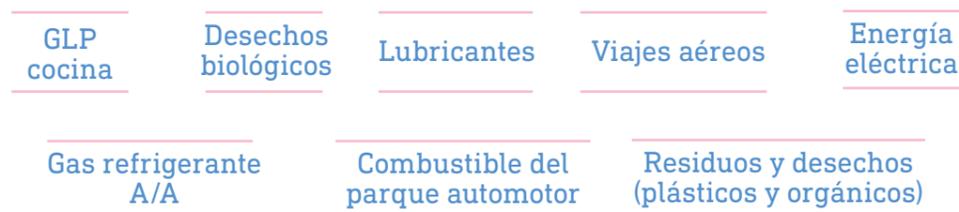
G4-DMA Emisiones, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN20, G4-EN30

Emisiones de CO₂

Banco del Pacífico mantiene su Programa de reducción y compensación de gases de efecto invernadero “Carbono Neutro”, el cual contempla cuantificar las emisiones generadas, reducirlas y compensarlas. Esta gestión se traduce en una reducción año a año de la huella de carbono del Banco, demostrando así su compromiso con la lucha global contra el cambio climático.

Desde 2012, el Banco mide su huella de carbono identificando los puntos críticos de emisión de CO₂ equivalente (CO₂e) dentro de su estructura y las correspondientes oportunidades de mejora. Se trata de una medición parcial de la huella de carbono que no engloba al total de operaciones del Banco, sino a una muestra representativa de las mismas. El alcance establecido comprende: las instalaciones de su Edificio Matriz, Edificio Anexo y sus agencias en las ciudades Alborada, Urdesa y Centenario, en Guayaquil, así como la oficina principal, agencia Amazonas, El Inca y La Prensa, en Quito.

Las emisiones de gases de efecto invernadero tomadas en cuenta son aquellas generadas por los procesos internos sobre los cuales la Organización tiene control absoluto²¹:



21. G4-EN17: Banco del Pacífico no incorpora en su medición de huella de carbono otras emisiones indirectas (emisiones de alcance 3), tal y como lo definen el Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y el Consejo Empresarial Mundial de Desarrollo Sostenible (WBCSD), quedando excluidas de sus actuales cálculos, por ejemplo, las emisiones de CO₂e (equivalente) correspondientes a la flota de proveedores o terceros relacionados.

Se definió como año base promedio los periodos comprendidos entre mayo de 2011 y abril de 2012, y mayo de 2012 y abril de 2013. El cálculo de las emisiones de cada GEI (CO₂ –dióxido de carbono–, CH₄ – metano–, N₂O –óxido nitroso–, etc.) es expresado en toneladas de CO₂e por año (Ton de CO₂e/año), utilizando métodos y herramientas de cálculo basados en metodologías creadas y aprobadas por expertos²².

FUENTE DE EMISIÓN	TON CO ₂ E				
	AÑO BASE PROMEDIO	TERCER AÑO (1219 EMPLEADOS)	CUARTO AÑO (1398 EMPLEADOS)	QUINTO AÑO (1350 EMPLEADOS)	SEXTO AÑO (1594 EMPLEADOS*)
Electricidad	5.852,08	5.693,21	5.762,25	5.734,27	4.431,84
Gasolina	211,32	249,61	222,29	219,78	212,81
Ecopaís	1,36	3,83	38,97	68,45	70,68
Ecopaís: Etanol	-	0,13	1,32	2,32	2,40
Diésel	111,49	119,95	130,72	134,39	125,44
Gas refrigerante	401,19	74,05	160,40	225,42	147,34
Viajes aéreos	160,50	156,24	181,04	237,52	295,34
Desechos biológicos	41,61	49,35	56,18	59,68	61,73
Gas de Cocina (GLP)	34,74	33,66	32,14	28,18	27,06
Desechos	46,33	3,31	3,49	4,43	4,28
Lubricantes vehículos	3,25	6,38	6,06	5,13	3,94
TOTAL	6.863,87	6.389,71	6.594,87	6.719,57	5.382,86
Reducción/Incremento %		-7%	-4%	-2,10%	-21,58%
Reducción/Incremento TON CO₂e		-474,16	-269,00	-144,30	-1.481,01
Emisión Ton CO₂e por trabajador		5,24	4,72	4,98	3,38

*El número de empleados corresponde a los que laboran en los nueve edificios que están en el alcance de la declaratoria Carbono Neutro.

La mayor fuente de emisión corresponde al consumo de energía eléctrica, que representa el 82% del total del inventario de GEI, es decir que corresponde a emisiones indirectas de CO₂e de alcance 2.

Entre el último año de medición y el año base se ha registrado una considerable reducción (21.58%) de nuestras emisiones de CO₂e. El índice de emisiones de GEI por trabajador refleja una reducción de 7.26 en el año base a 3.38 Ton CO₂e/trabajador en el último año de medición. Esta considerable reducción demuestra nuestro firme compromiso al adoptar medidas y ejecutar acciones estratégicas para reducir el impacto de nuestras operaciones en el medioambiente.

Balance de Emisiones

El inventario de GEI realizado determinó que en su año base promedio se emitió 6.863,87 Ton CO₂e/año. Con las acciones dirigidas se logró disminuir 1.675.40²³ Ton CO₂/año, quedando 5.188,47 Ton CO₂/año por compensar. Para remover o compensar esta cantidad de emisiones, el Banco está apadrinando la conservación de 180 hectáreas de plantaciones de teca.



22. IPCC 2006 del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático, del GHG Protocol 2000 del World Resources Institute (WRI) y del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD); y del Centro Nacional de Control de Energía (CENACE).

23. Ton CO₂e/año calculadas con base en las acciones dirigidas para reducir las emisiones.

G4-DMA Materiales, G4-EN1, G4-EN2

Gestión de materiales y desechos

Nuestra estrategia con relación a materiales está dirigida al uso racional y eficiente de los mismos, a través de un enfoque de gestión que abarca la integralidad de nuestras actividades. Al desarrollar una operación de servicio, no realizamos actividades de producción o transformación. En este sentido, los materiales de papelería y embalaje son los de mayor relevancia y criticidad en el desarrollo de nuestras actividades, incidiendo de manera específica el papel y el cartón. Destaca asimismo el uso de equipos informáticos y tóneres de impresoras, propio de la actividad administrativa de apoyo a las operaciones. Además el material resultante de las remodelaciones o adecuaciones realizadas como son muebles, divisiones, aluminio, chatarra ferrosa, etc. es reutilizado o reciclado evitando así el desuso de materiales potencialmente útiles.

Con el objetivo de minimizar su impacto ambiental, el Banco adquiere materiales y servicios que disponen de certificaciones reconocidas y avaladas internacionalmente en la materia, entre los que podemos mencionar:

MATERIAL	TIPO DE CERTIFICACIÓN
Tóner para el parque de impresión departamental del Banco marca Lexmark	Certificación ISO 9001:2008 Certificación U.S. Green Building Council
Cintas Epson para impresoras de cajas a nivel nacional	Certificación ISO 9001:2000 Certificación ISO 14001:2004
Impresión de papeletas, rollos y sobres para distribución a nivel nacional	Certificación ISO 14001:2004 Certificación ISO 9001:2008 – NTC – ISO 9001:2008
Elaboración de cuadernos promocionales	Certificación FSC C120520 de productos procedentes de fuentes responsables y controladas

G4-DMA Efluentes y Residuos, G4-EN23 Nos esforzamos por minimizar la generación de desechos y gestionarlos correctamente a lo largo de nuestra cadena de valor.

Entre los desechos no peligrosos destacan el papel y el cartón, los cuales son destinados a procesos de reciclaje a través de gestores ambientales. En el caso de los cartuchos de impresora (tóneres), una vez vacíos, son devueltos a nuestro proveedor para el adecuado tratamiento de los mismos:



Producto de la frecuente remodelación de las oficinas, se recicla aluminio y chatarra ferrosa, que se venden por lotes a gestores ambientales²⁵. Los recursos recaudados por la venta de estos materiales se destinan anualmente a organizaciones sin fines de lucro, tales como Hogar de Cristo y TECHO, para la construcción de viviendas para familias de escasos recursos.

Finalmente, a través de una empresa especializada en el transporte y tratamiento de residuos especiales y peligrosos, gestionamos tubos fluorescentes desechados por reemplazo de luminarias LED. Durante 2017, se gestionó 250 kilos de este material, 49% más que lo gestionado en 2016. Esto, debido a nuestra política de cambio de iluminación tradicional por una eficiente.

24. Los datos reportados corresponden a Guayaquil y Quito, ciudades donde se concentra la mayor parte de nuestras operaciones.

25. No se dispone de registros de peso de estos desechos.

Desempeño Económico

G4-DMA Desempeño económico



El desempeño financiero de Banco del Pacífico durante el año 2017 estuvo alineado al plan comercial y a la planeación estratégica que la Institución tenía implementados. Todo esto dentro de un marco altamente innovador, ajustado al marco regulatorio del sistema y apuntalado hacia un modelo de cercanía al cliente y de la administración acuciosa del riesgo.

Banco del Pacífico estuvo en la capacidad de incrementar sus colocaciones de fondos —dirigidos especialmente a operaciones de actividades productivas—, pudo mantener las fuentes de fondeo necesarias para sustentar el nivel de colocación de recursos, y mantuvo un estricto control del nivel de gastos, lo que se puede ver reflejado en los resultados obtenidos al cierre del año, un récord dentro de la historia de la Institución, además obtener indicadores de rentabilidad que le permitieron ocupar el primer lugar dentro del Sistema Financiero, considerando los Bancos Grandes.

Primer lugar dentro del Sistema Financiero, considerando los Bancos Grandes²⁶.

El Banco mejoró su colocación de recursos en la economía, apuntando a operaciones con destinos productivos y a sectores estratégicos del mercado, así como a otros sectores de igual importancia dentro del sistema, como son los créditos inmobiliarios y educativos.

El patrimonio del Banco se mantiene fortalecido y alcanza los USD 627.8 millones al cierre de 2017, logrando una utilidad neta de USD 70.2 millones.

Al cierre del año, los Estados Financieros²⁷ muestran un Banco con indicadores sólidos, por encima de los niveles mínimos requeridos.

26. Análisis semanal de economía y política del Ecuador – balances de bancos a diciembre 31, de Walter Spurrier Baquerizo.

27. Las cifras reportadas en la presente Memoria corresponden a los Estados Financieros de Banco del Pacífico S.A. **G4-17** Los estados financieros consolidados del Grupo Financiero Banco del Pacífico S.A. incluyen los estados financieros de sus subsidiarias: Almacenera del Agro S.A. Almagro, Banco del Pacífico (Panamá) S.A. y Banco Continental Overseas (BCO), esta última tiene estado de inactiva.

BALANCE Y RESULTADOS (EN MILLONES DE USD)	2017	2016	VARIACIÓN %
Activo total	5.451,9	5.513,6	-1,12%
Cartera de créditos (neto)	3.474,0	2.718,4	27,80%
Pasivo total	4.824,1	4.922,9	-2,01%
Obligaciones con el público	4.165,8	4.232,3	-1,57%
Patrimonio	627,9	590,7	6,29%
Margen bruto	351,3	300,7	16,81%
Utilidad antes de impuestos	91,9	54,4	69,00%

ÍNDICES (%)	2017	2016	VARIACIÓN %
Eficiencia administrativa	4,62	4,48	3,12%
ROE	12,59	7,26	73,42%
ROA	1,29	0,73	76,71%
Morosidad total cartera	3,12	3,34	-6,59%
Cobertura cartera problemática	158,61	147,97	7,19%

G4-DMA Consecuencias económicas indirectas El Banco mejoró su colocación de recursos en la economía y recursos con fines productivos, a través de créditos comerciales y dirigidos a sectores estratégicos de la economía. En concordancia con su misión de contribuir al desarrollo del país, el Banco despliega acciones para canalizar operaciones de crédito a los distintos sectores de la economía y, a su vez, desarrolla productos y servicios para que los diversos segmentos de la población tengan acceso a servicios financieros.

G4-EC7, G4FSSD-FS6

Colocaciones brutas por destino 2017

TIPO DE CRÉDITO	EN MILES DE USD	EN %
Comercial	962,230	80%
Consumo (*)	36,237	3%
Inmobiliario	145,869	12%
Microempresa	1,638	0%
Educativo (**)	56,048	5%
TOTAL	1'202,022	100%

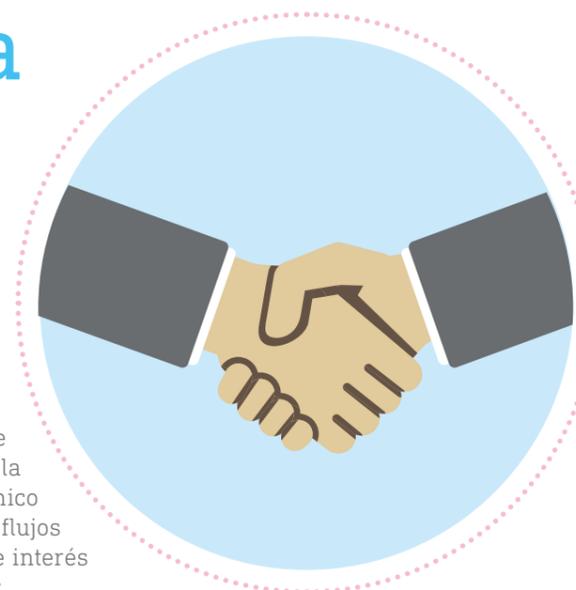
(*) No incluye tarjeta de crédito.
 (**) Se considera los desembolsos entregados.
 Solo se consideran operaciones originales.

Todas estas acciones, combinadas con un seguimiento puntual a la línea de gastos, permitieron realizar las diferentes inversiones necesarias para cumplir con los objetivos estratégicos, de manera ordenada y planificada, logrando un adecuado equilibrio entre rentabilidad y prudencia financiera.

Sin duda alguna, los resultados obtenidos por la Organización se han podido lograr debido a la puesta en marcha de las acciones definidas para alcanzar los objetivos trazados en el Plan de Negocios 2017, diseñado e implementado por la Administración y basado en dos aspectos fundamentales: un estricto control de costos financieros y operativos, y prudencia en la gestión de riesgos.

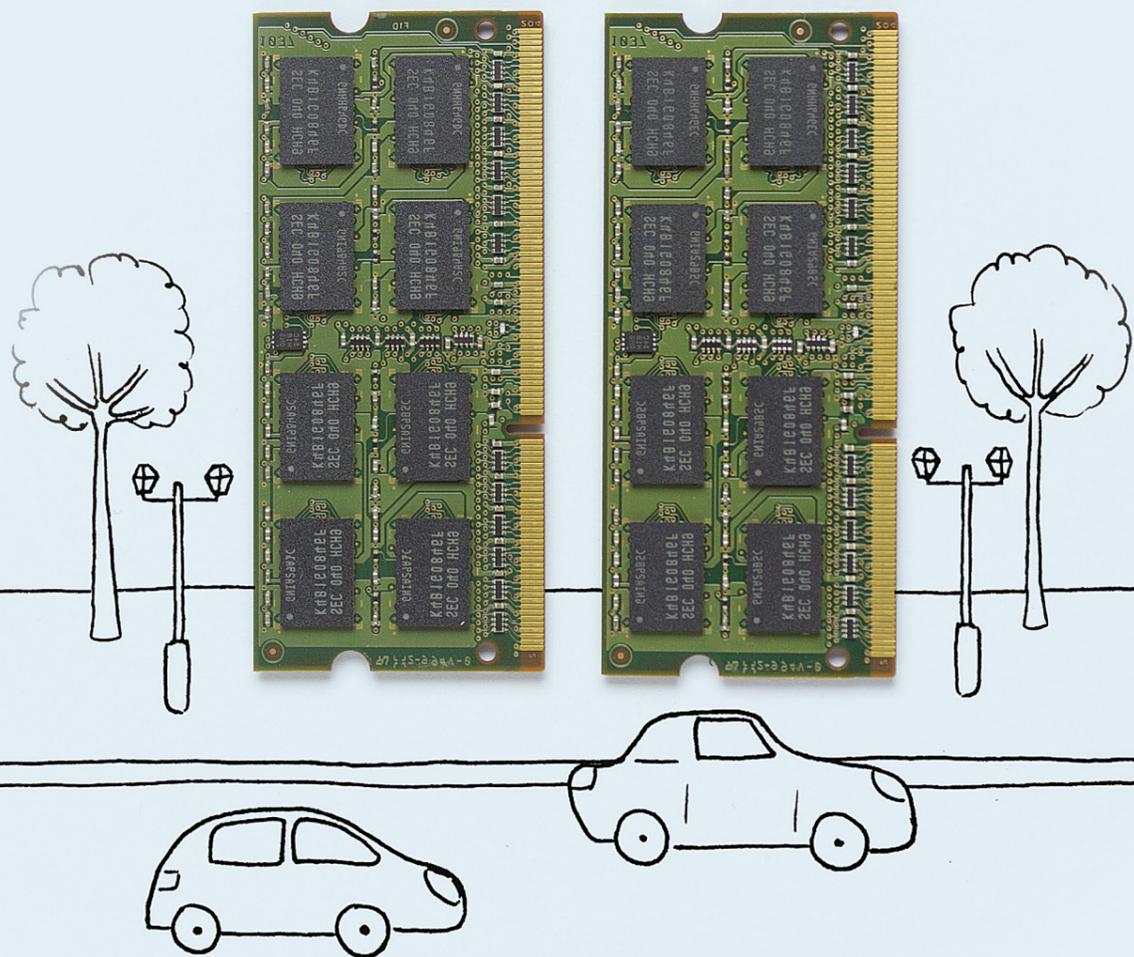
G4-EC1

Contribución económica a la sociedad



Banco del Pacífico desempeña un papel relevante en la actividad económica ecuatoriana. A través de los salarios pagados, las compras de bienes y servicios o las inversiones acometidas, entre otros ejemplos, la Organización genera efectos económicos positivos a lo largo de toda su cadena de valor. Durante 2017, la contribución del Banco al sistema económico y social ecuatoriano se ha dado a través de flujos financieros dirigidos a numerosos grupos de interés y a diversas facetas del desarrollo sostenible:

INDICADORES SIGNIFICATIVOS DE SOSTENIBILIDAD (EN MILLONES DE USD)	2017	2016	VARIACIÓN %
Valor económico generado	357,5	300,9	18,81%
Valor económico distribuido	287,3	260,9	10,11%
Gastos operacionales	114,2	93,5	22,13%
Sueldos a trabajadores y beneficios	83,3	80,7	3,22%
Pagos a proveedores de capital	26,0	27,7	-5,91%
Pagos al Estado	56,9	53,2	7,01%
Aportes a la Superintendencia de Bancos	6,2	5,5	12,42%
Aportes a la Comunidad	0,3	0,3	-11,05%
Valor económico retenido	70,2	40,0	75,55%



Parte 3

Información Complementaria

Perfil de la Memoria	76
Estudio de Materialidad	78
Índice de Contenido GRI G4	84

Perfil de la Memoria

G4-3, G4-28, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33, G4-48

La Memoria de Sostenibilidad de Banco del Pacífico, en su edición 2017, presenta información relevante acerca de su desempeño en materias económica, social, ambiental y de gobierno para sus principales grupos de interés en todo el país. Su principal objetivo es ofrecer información fiable, equilibrada y de calidad sobre su gestión, compromisos y progreso en materia de sostenibilidad.

Alcance y cobertura²⁸

En línea con los anteriores reportes anuales, esta Memoria ha sido elaborada conforme a las directrices de la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G4, implementada en opción Exhaustiva «de conformidad» con la misma. Asimismo, sigue las directrices de la versión G4 del *Financial Services Sector Disclosures* del mismo GRI.

En términos de cobertura, este documento recoge información completa de la actividad de Banco del Pacífico S.A. relacionada con el ejercicio fiscal de 2017. La información financiera reportada está basada en Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) autorizadas por la Superintendencia de Compañías del Ecuador y proviene de los Estados Financieros de la Institución, los cuales han sido auditados por una firma externa independiente. En cuanto a la información no financiera expuesta, esta sigue las orientaciones del *Institute for Social and Ethical AccountAbility* presentadas en la última versión de la norma AA1000, por lo tanto, los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta de la AA1000 2008 APS.

Contenido

Para determinar el contenido de la presente Memoria, se ha aplicado los cuatro Principios establecidos por el GRI: Materialidad, Participación de los grupos de

²⁸ **Notas:** G4-22, G4-23: No se ha generado reformulaciones de la información facilitada ni cambios significativos en el alcance y el límite de los aspectos tratados con respecto a Memorias anteriores. G4-29: A la presente Memoria, le antecedió la Memoria de Sostenibilidad 2016 de Banco del Pacífico.

interés, Contexto de sostenibilidad y Exhaustividad, así como las correspondientes recomendaciones sobre los pasos por seguir en la definición de los aspectos materiales. Este proceso se ha desarrollado de manera sistemática, contando asimismo con el respaldo documental necesario. En el apartado denominado *Estudio de Materialidad* que prosigue, se da debida y detalladamente cuenta del proceso desarrollado y, al final de esta Memoria, se expone el correspondiente Índice de Contenido GRI G4.

Reporte y verificación

El departamento de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social ha sido responsable por parte del Banco de la preparación e integridad de la información expuesta. Los parámetros e indicadores de desempeño reportados han sido establecidos mediante un riguroso proceso de gestión interna de la información en el que han participado las áreas de Tesorería y Finanzas, Desarrollo Humano, Salud y Seguridad Ocupacional, Seguridad Bancaria, Mercadeo, Administración, Planificación Estratégica, Medios de Pago, Riesgos Integrales, Asesoría Jurídica y el área Comercial. La información expuesta ha sido revisada por los responsables de las áreas mencionadas y, finalmente, aprobada por el presidente ejecutivo de la Institución.

La presente Memoria no ha sido objeto de un proceso específico de verificación externa por parte de un tercero independiente en relación a la aplicación de la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI*. Sin embargo, un elevado número de datos económicos, ambientales y/o sociales reportados ha sido contrastado externamente y de forma independiente en el marco de determinados procesos de aseguramiento a los que se somete el Banco sobre la base de procedimientos internos de gestión.

Consultas e información adicional

En caso de consultas o solicitudes de información adicional, por favor, diríjase a:

Marcos Hollihan, Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social
mholliha@pacifico.fin.ec
 (+593-4) 3731500 ext. 40081.

Erika Salazar, Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social
esalazar@pacifico.fin.ec
 (+593-4) 3731500 ext. 40083.

Estudio de Materialidad

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-26, G4-27

De acuerdo con el Principio de materialidad del GRI, a principios de 2017, Banco del Pacífico realizó un Estudio de Materialidad²⁹ para determinar el conjunto de asuntos que reflejen adecuadamente los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de su actividad y con influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de sus grupos de interés.

Para determinar estos asuntos, se ha combinado factores internos, como el enfoque general y la estrategia de la empresa definida en su ejercicio de planificación estratégica 2016, y externos, como las perspectivas de diferentes expertos sectoriales o las preocupaciones y expectativas manifestadas directamente por los grupos de interés.

Las expectativas de los grupos de interés se levantaron a partir de un mecanismo de diálogo implementado en 2017 a cargo de una consultora independiente, mediante el cual se consultó a:

MESAS DE DIÁLOGO	COLABORADORES	PROVEEDORES	CLIENTES	INFORMANTES CLAVE
Quito	15	13	23	4
Guayaquil	15	11	9	2
Manta	17	-	-	-
TOTAL	47	24	32	6
TOTAL GENERAL	109			

El proceso para establecer los asuntos materiales de referencia se ajustó de manera estricta al Principio de Materialidad y a las orientaciones en la materia del GRI, de acuerdo con el siguiente esquema descriptivo:

MATERIALIDAD	INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> Efectos Impactos Riesgos 	<ol style="list-style-type: none"> Revisión de información de la propia Institución: <ul style="list-style-type: none"> Misión, Visión y Planificación Estratégica. Examen de los análisis de materialidad diseñados por expertos sectoriales: <ul style="list-style-type: none"> Por el GRI en el suplemento sectorial relativo a Servicios Financieros actualizado en su guía G4 y, Por el Sustainability Accounting Standards Board (SASB) en el protocolo específico de reporte en materia de sostenibilidad para el sector financiero.
	EXTERNA	<ul style="list-style-type: none"> Expectativas Intereses Preocupaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Expectativas de 109 representantes de los principales grupos de interés de Banco del Pacífico.

La metodología empleada ha permitido valorar los impactos relacionados con cada aspecto que se ha considerado relevante y determinar su cobertura, es decir, su repercusión dentro y/o fuera de la Organización. A continuación, se presenta de manera compendiada una lista de los 25 aspectos materiales identificados, validados, priorizados y revisados, para cada uno de los cuales se ha establecido: i) su vinculación con los Contenidos Básicos Específicos establecidos en la Guía G4 del GRI; ii) su correspondiente cobertura; y iii) el nivel de prioridad otorgado interna y/o externamente.

29. Para la elaboración del presente reporte, al no haberse generado cambios sustanciales, se optó por no actualizar el estudio de materialidad realizado a inicios de 2017.

CATEGORÍA GRI G4	ASUNTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA EXTERNA		COBERTURA INTERNA		ASPECTOS GRI G4 RELACIONADOS
		PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	
Estrategia y Análisis / Gobernanza	¿Considera importante incorporar criterios medioambientales y sociales en la estrategia y operatividad de Banco del Pacífico?	2.91		3.00		CBG CBE FSS Aspecto "Auditoría" CBE FSS Aspecto "Active Ownership"
	¿Estima pertinente el lineamiento estratégico de la Organización de ser el Banco líder en innovación (banca móvil, banca por Internet, etc.)?	2.80		1.00		CBG
	¿Considera oportuno desarrollar políticas y prácticas de financiamiento responsable y prevención del sobreendeudamiento en la Organización?	2.82	1.44	4.00	1.00	CBG
	¿Considera pertinente fortalecer los esfuerzos que viene desplegando Banco del Pacífico por consolidar la Gobernanza Corporativa de la Organización y la estricta observancia del marco legal y regulatorio?	2.40		2.00		CBG CBE - Aspectos "Política pública", "Prácticas de competencia desleal", "Cumplimiento regulatorio" y "Mecanismos de reclamación por impacto social"
	¿Piensa que es relevante que el Banco priorice la lucha permanente contra la corrupción y el lavado de capitales dentro de su estrategia?	1.53		2.00		CBG CBE - Aspecto "Lucha contra la corrupción"

CATEGORÍA GRI G4	ASUNTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA EXTERNA		COBERTURA INTERNA		ASPECTOS GRI G4 RELACIONADOS
		PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	
Económica	¿Considera que crecer en captaciones y maximizar ingresos por servicios son prioridades estratégicas acertadas para Banco del Pacífico?	1.49		1.00		CBE - Aspectos "Desempeño económico" y "Consecuencias económicas indirectas".
	¿Estima relevante que el Banco tenga un rol significativo en materia de inversión en la comunidad a través de aportes financieros dirigidas a causas sociales de impacto y programas de responsabilidad social?	1.47	1.71	2.00	1.00	CBE - Aspecto "Desempeño económico"+G21 y "Comunidades locales"

CATEGORÍA GRI G4	ASUNTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA EXTERNA		COBERTURA INTERNA		ASPECTOS GRI G4 RELACIONADOS
		PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	
Ambiental	¿Piensa que es relevante para la Organización trabajar para reducir su huella de carbono (reducción de emisiones de CO ₂)?	1.60		1.00		CBE - Aspectos "Energía" y "Emisiones"
	¿Y trabajar para reducir desechos específicos, tales como el papel y los desechos de productos tecnológicos?	1.36	2.61	2.00	4.00	CBE - Aspectos "Materiales" y "Residuos"

CATEGORÍA GRI G4	ASUNTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA EXTERNA		COBERTURA INTERNA		ASPECTOS GRI G4 RELACIONADOS
		PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	
Social (Interno)	¿Piensa que gestionar el Talento Humano mediante el reconocimiento a las personas es un elemento clave dentro del despliegue estratégico de la Institución?	1.99		1.00		CBE - Aspectos "Empleo", "Capacitación y educación" e "Igualdad de oportunidades"
	¿Valora la gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional del Banco, siendo líder en su sector en la aplicación de políticas y prácticas de SSO con la implementación de las OHSAS 18001?	2.11	1.83	2.00	3.00	CBE - Aspecto "Salud y seguridad en el trabajo"

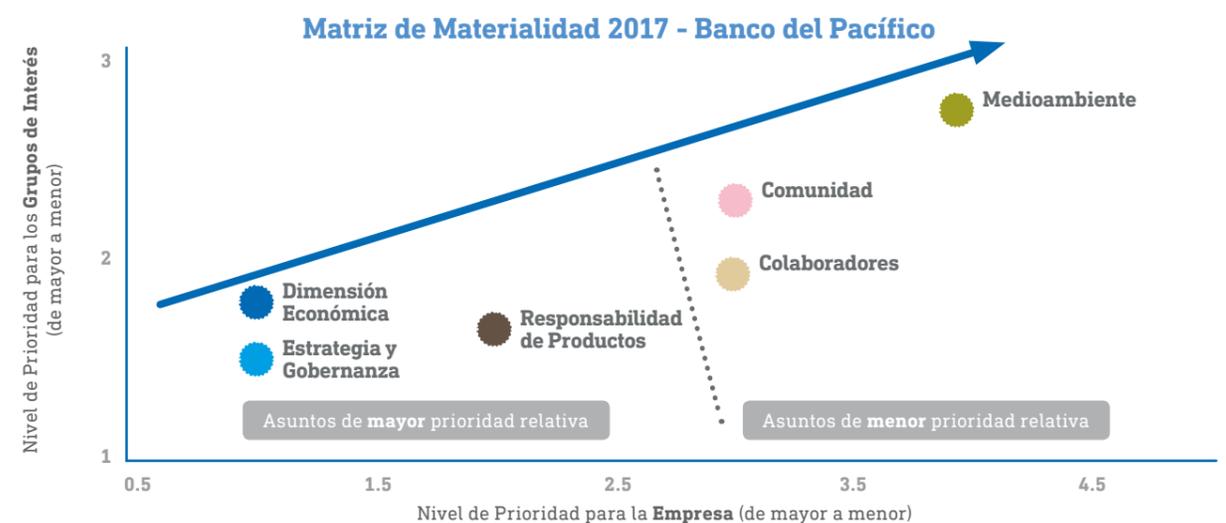
CATEGORÍA GRI G4	ASUNTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA EXTERNA		COBERTURA INTERNA		ASPECTOS GRI G4 RELACIONADOS
		PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	
Social (Externo)	¿Considera pertinente la integración de los Derechos Humanos en las decisiones de inversión y financiación del Banco?	2.87		2.00		CBE - Aspecto "Derechos Humanos e Inversión"
	¿Estima importante que Banco del Pacífico profundice sus acciones en materia de alfabetización y educación financiera?	2.37		1.00		CBE - Aspecto "Comunidades locales" (G4FSS-F16)
	¿Es acertado que Banco del Pacífico fomente la inclusión y accesibilidad financiera de colectivos desfavorecidos o con dificultades/barreras en el acceso a productos y servicios financieros?	2.15	2.18	3.00	3.00	CBE - Aspecto "Comunidades locales" (G4FSS-F13/F14)
	¿Considera apropiadas las acciones desarrolladas por el Banco en favor de los damnificados del Terremoto de Manabí?	1.99		3.00		CBE - Aspecto "Comunidades locales"

CATEGORÍA GRI G4	ASUNTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA EXTERNA		COBERTURA INTERNA		ASPECTOS GRI G4 RELACIONADOS
		PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	
Responsabilidad de Productos	¿Estima importante que el Banco trabaje en la seguridad de clientes en el uso de productos y realización de transacciones?	1.62	1.58	1.00	2.00	CBE - Aspecto "Seguridad de los clientes"
	¿Es pertinente que el Banco trabaje en la confidencialidad y seguridad de la información de sus clientes?	1.93		4.00		CBE - Aspecto "Privacidad de los clientes"
	¿Considera relevante que la relación del Banco con sus clientes esté fundamentada en proporcionar información transparente y asesoramiento justo?	2.65		2.00		CBE - Aspecto "Etiquetado de los productos y servicios" + G4FSS-F15, "Comunicaciones de mercadotecnia"
	¿Es acertado el objetivo de Banco del Pacífico de trabajar constantemente en pro de la satisfacción de sus clientes?	2.07		1.00		CBE - Asunto "Resultados encuestas de satisfacción de clientes"
	¿Estima oportuno que su Organización fortalezca el diseño y desarrollo de productos con objetivos específicos en los ámbitos social y ambiental, como por ejemplo, los créditos educativos?	2.76		3.00		CBE FSS - Aspecto "Portafolio de productos"

G4-27 En esta matriz, la columna "cobertura externa" señala la importancia dada por los grupos de interés consultados (colaboradores, proveedores, clientes e informantes clave de la sociedad) a cada una de las cuestiones y/o problemas clave surgidos a raíz de su participación en los mecanismos de diálogo previamente descritos. El valor transcrito en esta columna cuantifica la prioridad dada a cada uno de

los asuntos planteados. Los cuatro grupos consultados plantearon cada uno de los asuntos expuestos en esta tabla, sin embargo, el nivel de prioridad reportado corresponde a un promedio del conjunto de los grupos consultados.

Como elemento final de este análisis y en línea con las orientaciones del GRI, se presenta a continuación una matriz general de prioridad de los aspectos materiales establecidos:

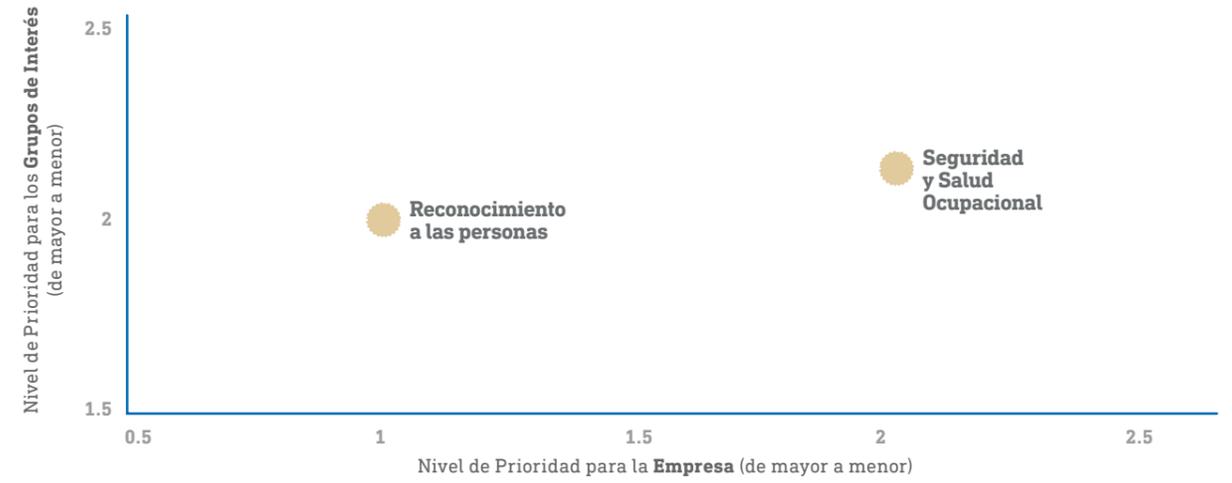


Cada una de las dimensiones analizadas en esta matriz general cuenta con su propio análisis de prioridad de los asuntos que la conforman:

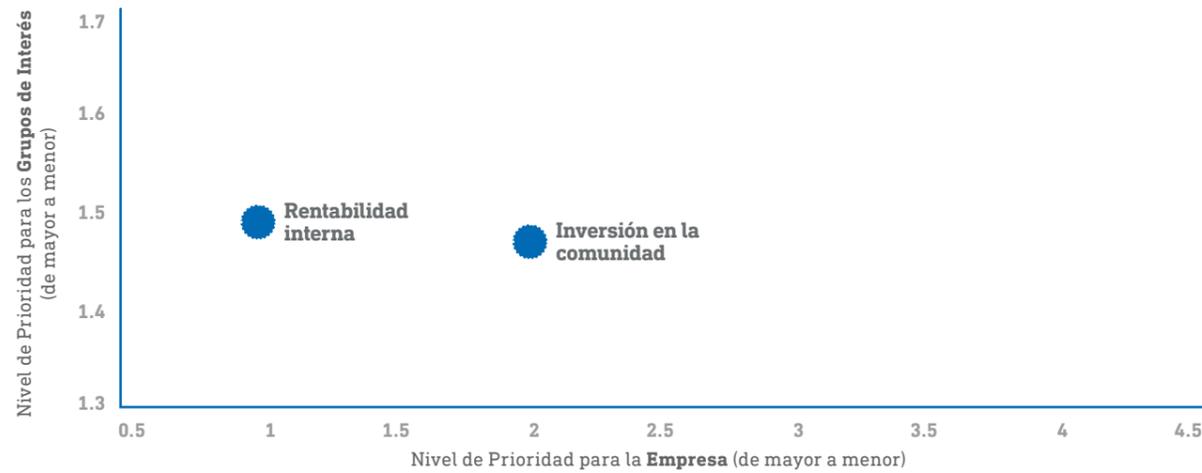
Matriz de Materialidad 2017 - Banco del Pacífico: Estrategia - Análisis - Gobernanza



Matriz de Materialidad 2017 - Banco del Pacífico: Colaboradores



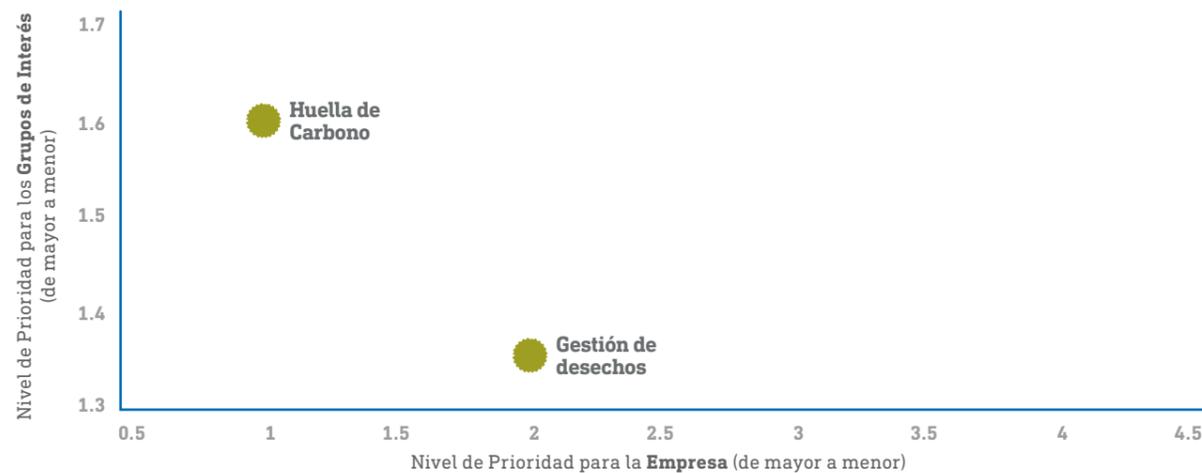
Matriz de Materialidad 2017 - Banco del Pacífico: Dimensión Económica



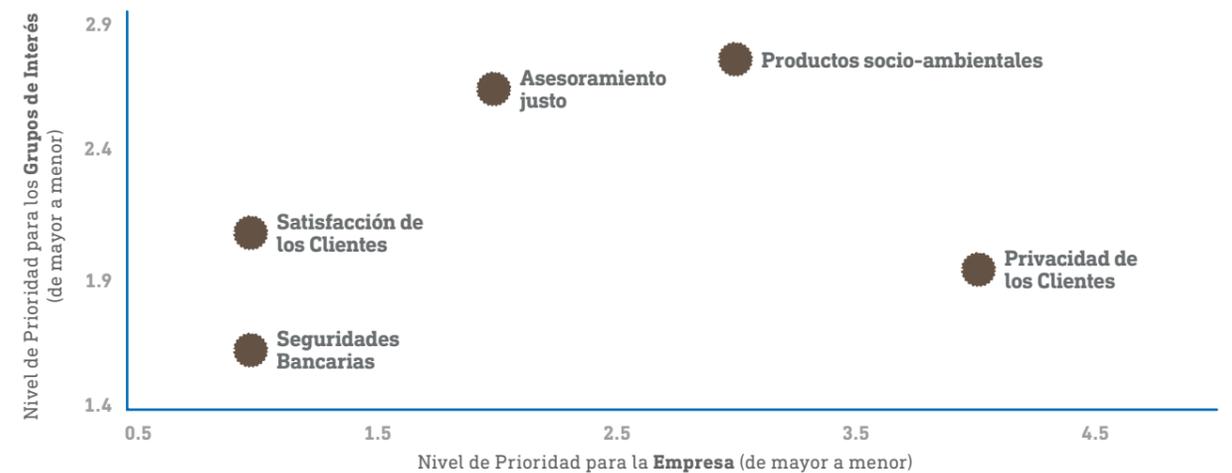
Matriz de Materialidad 2017 - Banco del Pacífico: Comunidad



Matriz de Materialidad 2017 - Banco del Pacífico: Medioambiente



Matriz de Materialidad 2017 - Banco del Pacífico: Responsabilidad de Productos



Índice de Contenido GRI G4

Opción exhaustiva "de conformidad"

G4-32



Contenidos básicos generales

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
G4-1	9			Declaración del máximo responsable de la Organización y su estrategia.
G4-2	9 18			Principales efectos, riesgos y oportunidades significativos de la Organización.
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
G4-3	4 76			Nombre de la Organización.
G4-4	11			Marcas, productos y servicios más importantes de la Organización.
G4-5	4			Lugar donde se encuentra la sede de la Organización.
G4-6	11			Número de regiones en los que opera la Organización.
G4-7	27			Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.
G4-8	11			Mercados servidos.
G4-9	10 11			Escala de la Organización.
G4-10	40			Desglose de empleados de la Organización.
G4-11	44			Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
G4-12	16			Descripción de la cadena de suministro de la Organización.
G4-13	11 27			Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis.
G4-14	18			Descripción de cómo aborda la Organización el Principio de Precaución.
G4-15	22			Listado de iniciativas externas que la Organización suscribe o ha adoptado.
G4-16	25			Listado de las asociaciones y organizaciones a las que la Organización pertenece.
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA				
G4-17	71			Listado de las entidades de los estados financieros consolidados de la Organización.
G4-18	78			Proceso para determinar el contenido de la Memoria y el límite de cada aspecto.
G4-19	78			Listado de aspectos identificados para definir el contenido de la Memoria.
G4-20	78			Límite dentro de la Organización de cada aspecto relevante.
G4-21	78			Cobertura fuera de la Organización de cada aspecto relevante.
G4-22	76			Consecuencias de las reformulaciones en Memorias anteriores y sus causas.
G4-23	76			Cambios significativos en alcance y límite con respecto a Memorias anteriores.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
G4-24	23			Listado de los grupos de interés vinculados a la Organización.
G4-25	23			Base para la elección de los grupos de interés con los que trabaja la Organización.
G4-26	23 78			Enfoque de la Organización sobre la participación de los grupos de interés.
G4-27	78 81			Cuestiones y problemas clave surgidos de la participación de los grupos de interés.
PERFIL DE LA MEMORIA				
G4-28	76			Periodo objeto de la Memoria.
G4-29	76			Fecha de la última Memoria.
G4-30	76			Ciclo de presentación de Memorias.
G4-31	76			Punto de contacto para solventar dudas con relación a la Memoria.
G4-32	76 84 88			Opción de conformidad con la Guía elegida por la Organización / Índice GRI.
G4-33	76			Prácticas de la Organización respecto a la verificación externa de la Memoria.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
G O B I E R N O				
G4-34	26 27 30 34			Estructura de gobierno y comités del órgano superior de gobierno.
G4-35	27 28			Comités responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.
G4-36	30			Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados en los ámbitos económico, ambiental y social.
G4-37	29 35			Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales; procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.
G4-38	28 34			Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.
G4-39	28			Indicación sobre la persona que preside el órgano superior de gobierno y si ocupa también un puesto ejecutivo.
G4-40	28 34			Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.
G4-41	37			Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.
G4-42	35			Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de la misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la Organización.
G4-43	28			Medidas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-44	29			Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno con relación al gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-45	18			Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de caracteres económico, ambiental y social. Papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
G4-46	18			Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la Organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-47	18 28 29			Frecuencia de análisis del órgano superior de gobierno de los impactos, los riesgos y las oportunidades de caracteres económico, ambiental y social.
G4-48	76			Comité o cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la Memoria de Sostenibilidad de la Organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.
G4-49	30 34			Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.
G4-50	29			Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.
G4-51	35			Políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.
G4-52	35			Procesos para determinar la remuneración de los miembros del órgano superior de gobierno, la alta dirección.
G4-53	35			Opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución.
G4-54	Por un principio de confidencialidad de la información, no se reporta esta información.			Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Organización con la retribución total anual media de toda la plantilla.
G4-55				Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Organización con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla.
É T I C A E I N T E G R I D A D				
G4-56	17 36			Valores y principios, tales como códigos de conducta o códigos éticos.
G4-57	36			Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la Organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.
G4-58	36			Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la Organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.

Contenidos básicos específicos

G4-32

ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
CATEGORÍA: ECONOMÍA				
ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO				
G4-DMA	71			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4FSSD-DMA	64			Información específica sobre el enfoque de gestión.
G4-EC1	73			Valor económico directo generado y distribuido.
G4FSSD-EC1	64			Detalle de la inversión comunitaria.
G4-EC2	20			Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la Organización debido al cambio climático.
G4-EC3	44			Límite de las obligaciones de la Organización debidas a programas de prestaciones sociales.
G4-EC4	36			Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno.
ASPECTO MATERIAL: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS				
G4-DMA	57 72			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-EC7	57 72			Desarrollo e impacto de la inversión en servicios.
G4-EC8	57			Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE				
ASPECTO MATERIAL: MATERIALES				
G4-DMA	70			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-EN1	70			Materiales por peso o volumen.
G4-EN2	70			Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.
ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA				
G4-DMA	66			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-EN3	66			Consumo energético interno.
G4-EN4	66			Consumo energético externo.
G4-EN5	66			Intensidad energética.
G4-EN6	66			Reducción del consumo energético.

ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
G4-EN7	-	El Banco no dispone de métricas para establecer la información requerida.		Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.
ASPECTO MATERIAL: EMISIONES				
G4-DMA	68			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-EN15	68			Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (GEI) (Alcance 1).
G4-EN16	68			Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2).
G4-EN17	68			Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance3).
G4-EN18	68			Intensidad de las emisiones de GEI.
G4-EN19	68			Reducción de las emisiones de GEI.
G4-EN20	68			Emisiones de sustancias que agotan el ozono.
G4-EN21	-	No aplica por la naturaleza del negocio.	-	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas.
ASPECTO MATERIAL: EFLUENTES Y RESIDUOS				
G4-DMA	70			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-EN22	-	Por la naturaleza de nuestro negocio, el único tipo de agua que captamos es la proveniente del alcantarillado público y es descartada de la misma forma.	-	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y su destino.
G4-EN23	70			Peso total de residuos gestionados, tipo y método de tratamiento.
G4-EN24	-	No aplica por la naturaleza del negocio.	-	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.
G4-EN25		No aplica por la naturaleza del negocio.	-	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea 2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.
G4-EN26	-	No aplica por la naturaleza del negocio.	-	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la Organización.
ASPECTO MATERIAL: TRANSPORTE				
G4-DMA	68			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-EN30	68			Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la Organización, así como del transporte de personal.

ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL				
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
ASPECTO MATERIAL: EMPLEO				
G4-DMA	41			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-LA1	41			Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, género y región.
G4-LA2	42			Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.
G4-LA3	44			Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
G4-DMA	49			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4FSSD-DMA	49			Información específica sobre el enfoque de gestión.
G4-LA5	50			Porcentaje de trabajadores representado en comités formales de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO).
G4-LA6	50			Lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.
G4-LA7	49			Trabajadores cuya profesión tiene un riesgo elevado de enfermedad.
G4-LA8	50			Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN				
G4-DMA	44			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-LA9	44			Promedio de horas de capacitación anuales por empleado.
G4-LA10	44			Programas de gestión de habilidades y formación continua.
G4-LA11	48			Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones del desempeño.
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS				
ASPECTO: INVERSIÓN				
G4-DMA	47			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-HR1	16			Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de Derechos Humanos o que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos.

ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
G4-HR2	47			Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con Derechos Humanos.
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD				
ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES				
G4-DMA	63			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-SO1	63			Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de la comunidad.
G4-SO2	63			Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.
G4FSSD-FS13	51 57			Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.
G4FSSD-FS14	51 57			Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.
ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN				
G4-DMA	36			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-SO3	36			Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción, y riesgos significativos detectados.
G4-SO4	46			Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.
G4-SO5	37			Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA				
G4-DMA	36			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-SO6	36			Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.
ASPECTO: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL				
G4-DMA	20			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-SO7	20			Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y resultados.
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
G4-DMA	20			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-SO8	20			Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.
ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL				
G4-DMA	36			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-SO11	37			Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES				
G4-DMA	54			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-PR1	55			Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.
G4-PR2	62			Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa.
ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
G4-DMA	55			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4FSSD-DMA/1	55			Información específica sobre el enfoque de gestión: Políticas para el correcto diseño y venta de productos y servicios financieros.
G4FSSD-DMA/2	65			Información específica sobre el enfoque de gestión: Iniciativas para mejorar la alfabetización y la educación financieras según el tipo de beneficiario.
G4FSSD-FS15	56			Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.
G4-PR3	55 56 56			Información que requieren los procedimientos de la Organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.
G4-PR4	62			Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y etiquetado de productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado del incidente.
G4-PR5	61			Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.
ASPECTO MATERIAL: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA				
G4-DMA	55			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-PR6	55			Venta de productos prohibidos o en litigio.
G4-PR7	62			Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.
ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES				
G4-DMA	54			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-PR8	55			Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
G4-DMA	62			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-PR9	62			Valor monetario de las multas significativas por incumplimiento de la normativa con relación al suministro y al uso de productos y servicios.

ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
ASPECTO MATERIAL: PORTAFOLIO DE PRODUCTOS				
G4-DMA	57			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4FSSD-FS6	72			Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej. Microempresas/ Pymes/Grandes, y el sector de actividad).
G4FSSD-FS7	57			Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.
G4FSSD-FS8	57			Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.
ASPECTO MATERIAL: AUDITORÍA				
G4FSSD-DMA	21			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4FSSD-FS9	21			Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.
ASPECTO MATERIAL: TENENCIA ACTIVA				
G4FSSD-DMA	21			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4FSSD-FS10	21			Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la Entidad con las que la Organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.
G4FSSD-FS11	21			Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.

Memoria de
SOSTENIBILIDAD
2017



Banco del Pacífico

BancoPacíficoEC