Banco del Pacífico

Memoria de Sostenibilidad

2021

Contenido

Mensaje del Presidente del Directorio 4

Mensaje del Presidente Ejecutivo 5

Capítulo 1: Perfil de la Institución 7

Descripción General del negocio 8
Valores 8
Misión 8
Nuestro propósito: 8
Principales directrices estratégicas 9
Principales cifras 2021 9
Cobertura de Banco del Pacífico 11
Reconocimientos y principales afiliaciones 12
Adhesión al Pacto Global 12
Objetivos de Desarrollo Sostenible 13

Capítulo 2: Eficiencia y crecimiento financiero 14

Resultados y balance 15
Indicadores financieros 16
Indicadores financieros de sostenibilidad 17
Principales montos de colocaciones 18

Capítulo 3: Gobierno corporativo, transparencia y ética 19

Órganos de Gobierno 20
Junta General de Accionistas 20
Directorio 21
Presidencia Ejecutiva 22
Alta Gerencia y estructura de la Organización 22
Comités y Comisiones 24
Buen Gobierno Corporativo 25
Aspectos relevantes para el Directorio 25
Prevención de conflictos de interés 26
Fortalecimiento de capacidades 26
Ética e integridad 27
Código de Ética y Conducta 27
Integridad de los colaboradores 28
Control y gestión de riesgos 29
Riesgo ambiental y social 30
Subsidiarias 31

Capítulo 4: El cliente en el centro del modelo de negocio 32

Gestión de relaciones con los clientes 33
Mejorando la experiencia digital del cliente 33
Canales transaccionales pensados en el cliente 33
- Banca Móvil 33
- Banca Virtual Intermático 34
- Cajeros automáticos y Kioskos de autoservicio 34
- Agente virtual chatbot Sophi 35
- App para ventas digitales Onboard BdP 35
- "Tu Banco Banco Aquí" canal de pagos y recaudos 36
- Cash Management 36

Principales productos de Banco del Pacífico 37
Transparencia en la información 38
Sistemas de Gestión 38
- Calidad 38
- Continuidad del Negocio 38

Atención al cliente 39
- Consultas y resolución de reclamos 39

Prevención de fraudes 40
- Seguridad y privacidad de la información 40
- Respuesta oportuna y preventiva 40

Capítulo 5: Nuestros colaboradores 42

Nuestro equipo 43
- Nuevas contrataciones 44

Desarrollo integral de las personas 44
- Capacitación 45
- Evaluación de talento 47
- Retribución 47

Bienestar laboral y calidad de vida 47
- Beneficios para los colaboradores 48

Diversidad e igualdad de oportunidades 49
Protección de nuestros colaboradores 50
- Seguridad y Salud Ocupacional 50
- Prevención de riesgos laborales 51
- Acciones frente al Covid-19 52

Capítulo 6: Desarrollo social y ambiental 54

Productos y Servicios con enfoque Social 55

Cadena de valor responsable 56

Nuestros proveedores 56

Calificación de proveedores 57

Acción en la comunidad 58

Voluntariado Corporativo 58

Educación Financiera 58

Manejo ambiental sostenible 60

Operaciones ecoeficientes 60

Gestión de materiales y desechos 61

Gestión ambiental en agencia Galápagos 63

Cambio climático y energía 63

Emisiones 64

Capítulo 7: Comprometidos con la Sostenibilidad 65

Políticas clave de Sostenibilidad 66

Estándares de gestión 67

Grupos de interés 68

Gestión de diálogo con grupos de interés 68

Análisis de materialidad 70

Priorización de asuntos materiales por grupo de interés 70

Matriz de materialidad 2021 71

Perfil de la Memoria 72

Contactos 72

Índice de Contenidos GRI 73

Mensaje del Presidente del Directorio

"Los invitamos a conocer más sobre el banco en nuestra memoria, y agradecemos a cada uno de ***nuestros clientes por la confianza depositada*** *en esta noble y prestigiosa institución..."*

Dr. Iván Ayala Reyes
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE BANCO DEL PACÍFICO S.A.

El 2021 fue un año de importantes cambios y desafíos para continuar en el camino de la superación de los efectos adversos de la pandemia. El nuevo gobierno llevó adelante el plan de vacunación y un conjunto de medidas que seguro serán exitosas en el corto plazo para el crecimiento económico esperado.

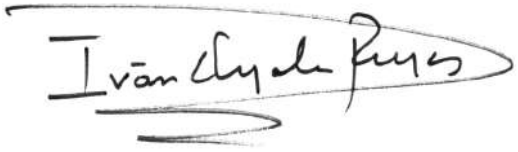
En este sentido, Banco del Pacífico, referente financiero, líder innovador y tecnológico del sistema, emprendió algunas iniciativas que resumimos en esta memoria, para **alcanzar la excelencia en eficiencia y rentabilidad**, y así brindar como siempre la mejor calidad en el servicio y atención a nuestros clientes.

Este año aprovechamos una valiosa oportunidad para replantear la estrategia, corregir el timón y la dirección de la Institución, lo que significó **efectuar cambios significativos con el objetivo de disminuir y controlar el gasto**. Gracias a esto hemos logrado sentar las bases para alcanzar un crecimiento sostenido en el mediano plazo.

Banco del Pacífico colocó un total de **USD 1,175 millones** en créditos a personas y empresas equivalente a **29 mil operaciones**, principalmente en crédito productivo con **USD 960 millones**, inmobiliario con **USD 119 millones**, y **USD 95 millones** en consumo, educativo y microcrédito.

El Banco cumplirá en 2022 su aniversario 50, y esperamos contar con la mejor versión adaptada al nuevo entorno, que cada vez nos exige más para contribuir con nuestro rol principal y ser el motor dinamizante para llevar adelante una nueva oferta de productos y servicios acordes a la demanda de nuestros clientes.

Desde la Presidencia del Directorio seguiremos **apoyando la gestión del Banco del Pacífico S.A.** a través de su Presidencia Ejecutiva, y del mejor equipo humano y profesional. Los invitamos a conocer más sobre el banco en nuestra memoria, y agradecemos a cada uno de nuestros clientes por la confianza depositada en esta noble y prestigiosa institución que seguirá iluminando el camino hacia el progreso y el bienestar de todos.



PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
DE BANCO DEL PACÍFICO S.A.

Mensaje del Presidente Ejecutivo

*"Me es grato dirigirme a ustedes, para presentarles nuestra **Memoria de Sostenibilidad** que recoge los principales aspectos relacionados a la gestión del Banco del Pacífico realizados en 2021"*

Econ. Roberto González Müller
PRESIDENTE EJECUTIVO DE BANCO DEL PACÍFICO S.A.

Los efectos adversos derivados de la pandemia no han permitido alcanzar una completa reactivación económica; el mundo aún lucha con el desafío de superar la crisis sanitaria y económica, que en ciertas ocasiones se vio profundizada con la llegada de nuevas variantes.

Nuestro compromiso con la reactivación

El 2021 fue un año de transición electoral, en el cual, el nuevo gobierno elegido logró un **impacto positivo en los mercados internacionales**, con la disminución del indicador de riesgo país, pasando de estar por encima de los 1,200 puntos a estar por debajo de los 800. En línea con este proceso de cambio, la estrategia del nuevo gobierno se centró, en sus primeros 100 días, en vacunar con esquema completo a 9 millones de ecuatorianos contra el Covid-19, con el objetivo de **dinamizar al sector productivo y comercial del país.**

El Banco del Pacífico, hasta junio 2021, mantuvo un modelo de negocio con un enfoque universal, impulsando la inclusión social y financiera, y apostando fuertemente por el desarrollo y la innovación tecnológica, consolidándonos como el segundo banco más grande del sistema financiero, contando con la confianza de **2.8 millones de clientes.**

Por el lado del gasto, este proceso transformacional trajo consigo una gran inversión tecnológica, un elevado costo de nómina y publicidad, que sumado a la crisis derivada de la pandemia Covid-19, provocó un **deterioro de nuestros indicadores financieros**, afectando principalmente el nivel de eficiencia cuyo ratio se situó por encima del 70%, evidenciando la imperiosa necesidad de **ejecutar cambios significativos para controlar los niveles de este rubro.**

Entendiendo la difícil situación económica por la que atravesaban nuestros clientes, brindamos diferentes **soluciones financieras**, que permitieron diferir sus obligaciones a largo plazo, a fin de **otorgarles alivio a sus flujos mensuales de pago.** Sin embargo, esta medida **repercutió en la generación de ingresos del negocio**, reflejándose principalmente en nuestra cuenta de resultados.

Recuperando nuestra eficiencia financiera y operacional

Es por esto, que desde julio de 2021, con el cambio de la Administración, fue necesario **replantear la estrategia institucional**, con el objetivo de **priorizar la eficiencia financiera y operacional**, sobre la base de un crecimiento sostenible. Por ello, emprendimos un proceso de reducción drástica de gastos, que comprendió el **redimensionamiento de la estructura organizacional y la priorización de aquellos productos que aportan mayor valor,** tanto al cliente, elevando la calidad del servicio en su experiencia, como al Banco, generando mayor beneficio económico y reduciendo el riesgo de productos crediticios con alta probabilidad de impago.

En este mismo sentido, al evidenciar la importante participación del 96% que mantienen nuestros canales digitales y electrónicos con respecto al total de transacciones y al contrastarlo con nuestra creciente estructura física de atención, aprovechamos para **optimizar nuestra red de cobertura,** sin detrimento de la calidad y el nivel de servicio que brindamos.

Una renovada gestión de cobranzas y colocaciones

Para mitigar las afectaciones de la morosidad, **suspendimos aquellos productos crediticios que no aportaban a la rentabilidad institucional esperada.** Además, continuamos otorgando soluciones financieras a nuestros clientes, **mejoramos nuestro proceso de cobranzas y fortalecimos la metodología para el otorgamiento de nuevos créditos.**

Asimismo, para lograr un nivel adecuado de provisiones y elevar el nivel de cobertura de cartera improductiva, **nuestra institución asignó mayores requerimientos de provisión de cartera**, acorde a las mejores prácticas de prudencia financiera. La implementación de estas medidas nos permitió ubicar nuestro indicador de cobertura en 207% al cierre del año, **precautelando los recursos de nuestros clientes y el accionista.**

Convencidos de una perspectiva optimista para 2022

Con estas acciones implementadas, iniciaremos el 2022 con el **gasto operacional acorde al tamaño del negocio, con una estrategia comercial que nos permita crecer de manera rentable y sostenible; aprovecharemos las plataformas tecnológicas para brindar una mejor experiencia al usuario** y mantendremos nuestra **perseverancia con una gestión de cobranzas eficiente y humana.**

De esta forma, hemos emprendido el viaje para **devolverle al Banco del Pacífico su liderazgo en eficiencia y rentabilidad**, que permita, de manera continua, brindar a nuestros clientes los mejores productos y servicios del sistema financiero ecuatoriano, contribuyendo con el desarrollo económico y social del país como un **banco privado desde 1972.**

Es así que, agradezco una vez más a nuestro Accionista, clientes, colaboradores y grupos de interés por la confianza depositada en nosotros durante estos años y los invito a conocer en detalle la esencia del Banco a través de nuestra memoria anual.

Roberto González Müller

PRESIDENTE EJECUTIVO
DE BANCO DEL PACÍFICO S.A.

1 Perfil de la Institución

Descripción General del Negocio

Banco del Pacífico S.A. es una entidad bancaria privada con una trayectoria de casi 50 años, que lo posiciona como una institución financiera de prestigio en el mercado.

Valores Institucionales

Otros Valores Institucionales: Inspiración, Actitud de Aprendizaje, Trascender, Bienestar y Empatía

Misión

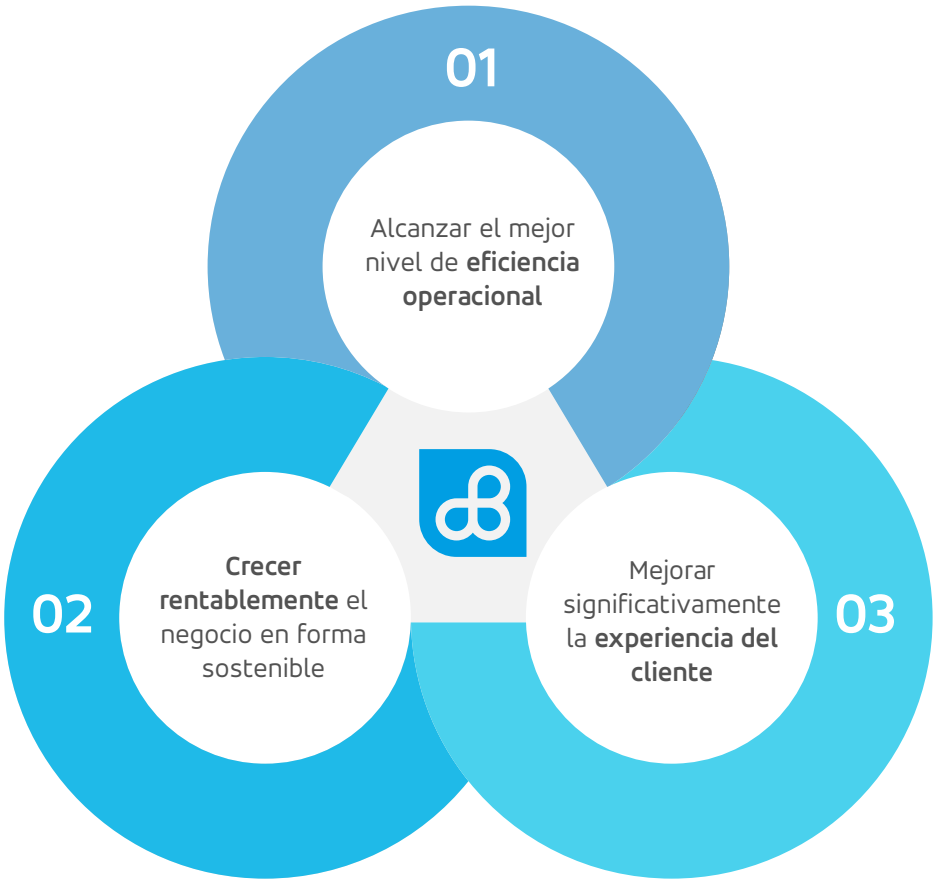
Contribuir al **desarrollo del país con responsabilidad social,** generando valor para los clientes y la comunidad, mediante una banca universal y con talento humano.

Nuestro propósito

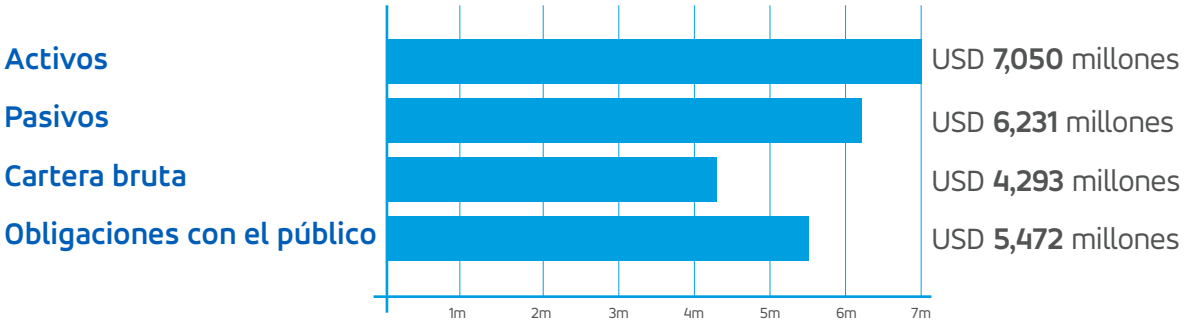
Ser líderes en **eficiencia** y **rentabilidad** del sistema financiero ecuatoriano.

Con el objetivo de **garantizar un crecimiento sostenible**, a partir del segundo semestre de 2021, el Banco dio un giro a su estrategia enfocando sus esfuerzos en la **eficiencia financiera y operacional**, sobre la base de directrices estratégicas que agregarán valor a la institución.

Principales directrices estratégicas

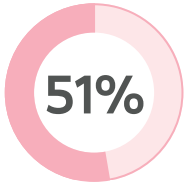


Principales cifras 2021



Patrimonio
USD **819** millones

Clientes
2.8 millones



Clientes **mujeres**

Agencias
94

Cajeros automáticos
769

Centros virtuales
48

Corresponsales no bancarios
15,396

Puntos de atención a nivel nacional
16,374

Cobertura

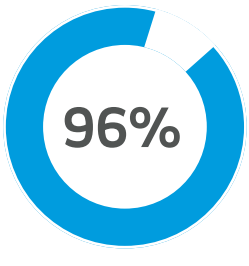
Empresas privadas
32,231

Empresas públicas
747

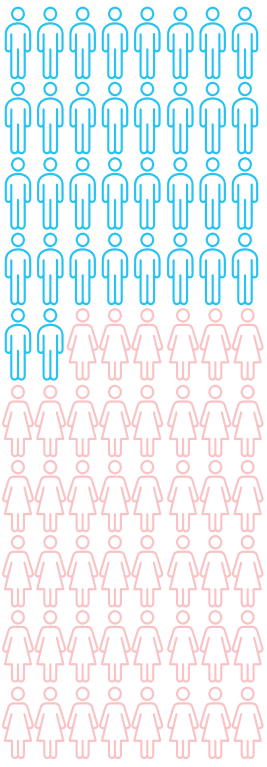
Beneficiarios de Educación Financiera
1.7 millones

USD 1,175 millones
Monto total de créditos colocados

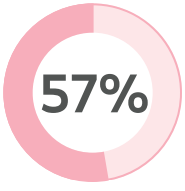
2.0 millones
Cuentas de Ahorro vigentes



Participación de canales digitales y electrónicos con respecto al total de transacciones.



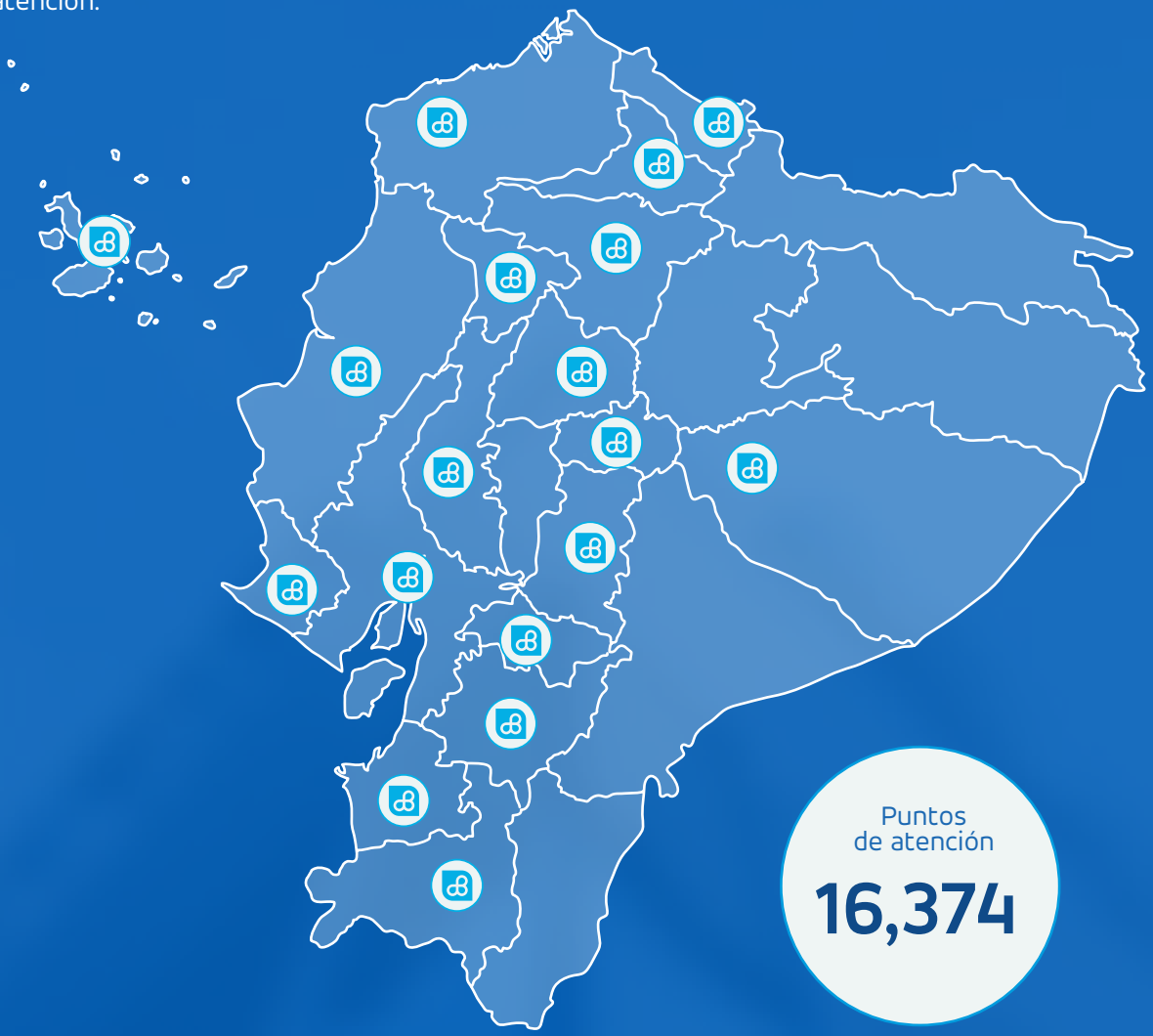
Colaboradores
2,608



Son **mujeres**

Cobertura de Banco del Pacífico

Banco del Pacífico tiene cobertura en **18 de 24 provincias del Ecuador** con un total de **16,374** puntos de atención:



Puntos de atención

16,374

Cobertura	2020	2021
Red Propia	191	176
Agencias	106	94
Ventanillas de extensión	37	34
Centro Virtual	48	48
Centro de Recaudación	33	33
Corresponsal No Bancario	14,464	15,396
Cajeros Automáticos	869	769
ATMs *	404	254
ATMs Plus y Xplus	465	515
Total Puntos de Atención	**15,557**	**16,374**

* *ATM: Automated Teller Machine, que significa cajero automático.*

Reconocimientos y principales afiliaciones

Banco del Pacífico en 2021 obtuvo el reconocimiento del primer lugar en brindar la Mejor Experiencia al Cliente en el Sector Bancario a nivel de Iberoamérica y tercer puesto en brindar la Mejor Experiencia a los Clientes dentro de las empresas del Ecuador otorgado por la consultora **IZO y Pacífico Business School.**

1er Lugar

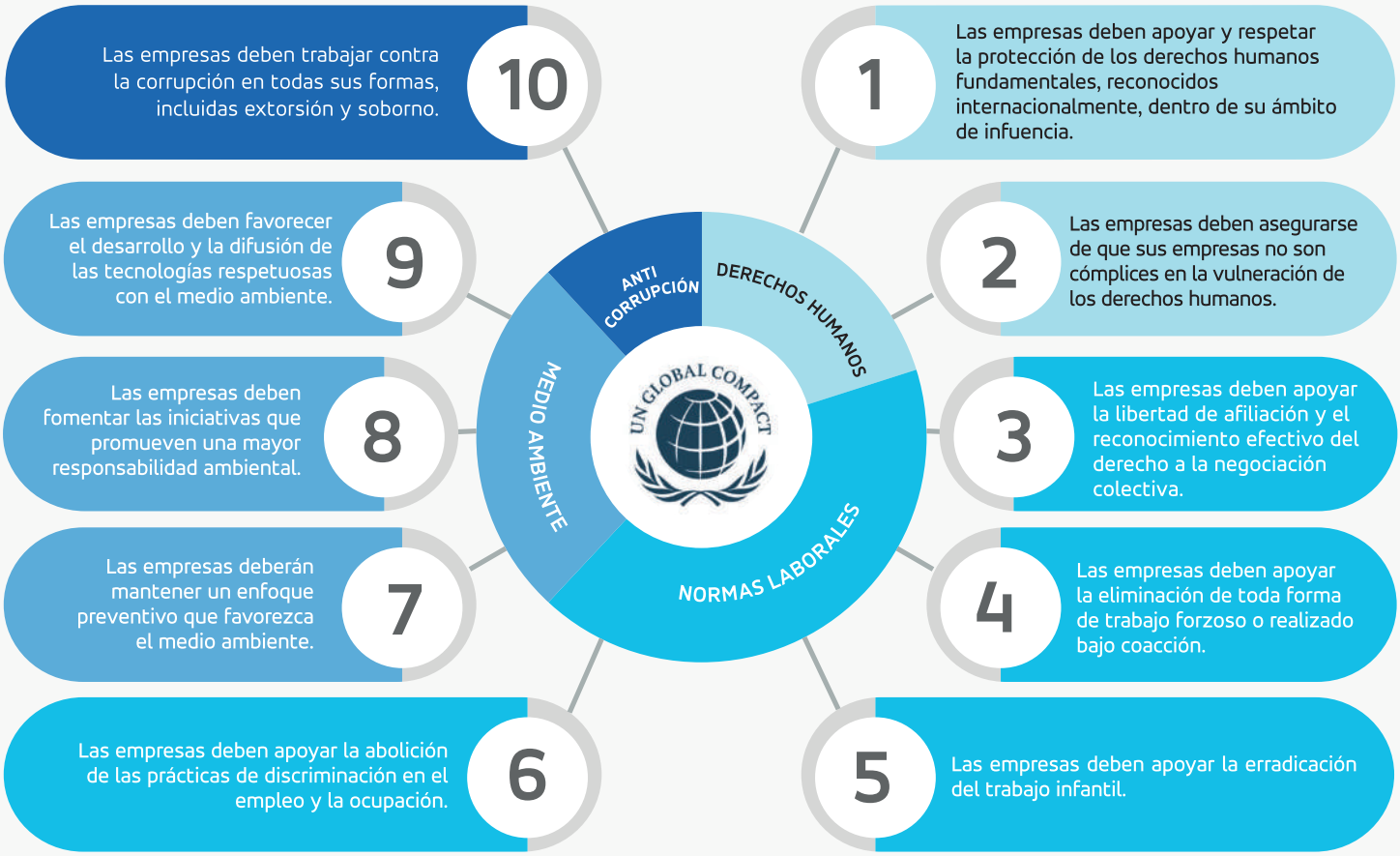
Mejor Experiencia al Cliente en el sector Bancario a Nivel Iberoamérica

3er Lugar

Mejor Experiencia a los Clientes dentro de las Empresas del Ecuador

Adhesión al Pacto Global

Banco del Pacífico se adhirió al **Pacto Global Red Ecuador** en enero de 2021, alineándonos de esta forma a los 10 principios universales en cuatro áreas temáticas: **derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción**; con el fin de tomar acciones que aporten a alcanzar los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**.



Además, el Banco se mantiene afiliado con diversas organizaciones, con la finalidad de establecer alianzas estratégicas que le permitan relacionarse de forma proactiva con sus grupos de interés en materia de sostenibilidad y de negocios.

- Cámara de Comercio de Guayaquil
- Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana extensión Guayaquil
- Miembro del Directorio de la Fundación Huancavilca
- Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES)
- Protocolo de Finanzas Sostenibles (ASOBANCA)

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Banco del Pacífico busca **promover el desarrollo sostenible para lograr el bienestar de sus clientes y sus grupos de interés**. En ese sentido, genera aportes frente al cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, y tomando en cuenta todas las acciones e iniciativas internas y externas que se han venido desplegando, se ha establecido que la Institución contribuirá a los siguientes ODS:

2

Eficiencia y crecimiento financiero

Banco del Pacífico es el primer banco del país por ***patrimonio constituido****, y el de* ***mayor liquidez*** *en la actualidad.*

La Institución apunta a ser la **primera opción financiera y de servicios del país**, velando por la sostenibilidad de la organización, con una administración prudente de los riesgos, realizando una labor que procura la mayor rentabilidad y eficiencia para la institución y para sus clientes.

Resultados y balance

A partir del segundo semestre de 2021, con una renovada gestión que inició con un proceso de reestructuración operacional y financiera, la Institución continuó **brindando los mejores servicios y productos a sus clientes**, acorde a sus necesidades, y con la excelente calidad que caracteriza al Banco.

Las acciones implementadas, **garantizan un crecimiento sistemático, coherente con el tamaño de la entidad y la mejora significativa de sus inndicadores**.

Concepto	2020	2021	Variación USD	Variación %
	Cifras en millones USD			
Cartera de Créditos (bruta)	4,287.8	**4,292.9**	5	0.1%
Provisión de Créditos	212.5	**260.0**	48	22.4%
Total Activo	6,951.5	**7,049.9**	98	1.4%
Obligaciones con el Público	5,151.5	**5,471.7**	320	6.2%
Total Pasivo	6,157.5	**6,230.9**	73	1.2%
Total Patrimonio	793.9	**818.9**	25	3.1%
Margen Financiero Bruto	381	**401**	20	5.2%

Indicadores financieros

Morosidad

2020	2.3%
2021	2.9%

Cobertura de cartera

2020	216.0%
2021	207.5%

ROE

2020	3.9%
2021	0.7%

ROA

2020	0.4%
2021	0.1%

Liquidez

2020	36.0%
2021	36.1%

IPTC (Índice de Patrimonio Técnico)

2020	15.9%
2021	15.8%

Eficiencia Microeconómica (sin provisiones)

2020	72.2%
2021	72.3%

La Eficiencia Microeconómica es la relación entre el gasto operacional y la diferencia entre los ingresos financieros de los gastos financieros (Margen Financiero Bruto).

Es importante considerar que, en el último trimestre del 2021, se cargaron gastos no recurrentes al gasto operacional, producto de la reestructuración de la Institución, lo que influyó en que la variación del indicador sea muy leve. Se espera para el 2022 una mejora significativa de este indicador (por debajo de 55%).

Indicadores financieros de sostenibilidad

Banco del Pacífico desempeña un papel relevante en la actividad económica ecuatoriana. A través de los sueldos retribuidos, las compras de bienes y servicios o las inversiones acometidas, entre otros ejemplos, la Organización genera un **impacto económico positivo a lo largo de toda su cadena de valor y en la sociedad.**

Durante 2021, la contribución del Banco al sistema económico ecuatoriano se ha dado a través de flujos financieros dirigidos a numerosos grupos de interés y a diversas facetas que aportan al desarrollo sostenible.

	2020	2021	Variación %
	Cifras en millones USD		
Valor Económico Generado	**369.9**	**341.6**	**-7.66%**
Valor Económico Distribuido	**339.9**	**335.8**	**-1.19%**
Gastos Operacionales	138.1	139.0	0.60%
Sueldos a Trabajadores y Beneficios	89.4	98.6	10.27%
Pagos a proveedores de Capital	53.9	39.0	-27.76%
Pagos al Estado	50.9	51.1	0.36%
Aportes a la Superintendencia de Bancos	7.3	8.1	10.34%
Aportes a la Comunidad	0.2	0.2	-14.51%

Principales montos de colocaciones

En 2021, el Banco impulsó su estrategia para liderar el sistema financiero del país en distintos segmentos, ofreciendo créditos con mejores tasas y condiciones preferentes.

Créditos colocados según su destino

Destinos	Colocaciones 2020 Montos (Cifras en millones USD)	Colocaciones 2020 #Créditos	Colocaciones 2021 Montos (Cifras en millones USD)	Colocaciones 2021 #Créditos
Productivo	661	12,388	960	13,907
Consumo	39	7,609	77	11,404
Educativo	13	1,337	16	1,463
Vivienda*	133	1,916	119	1,627
Microcrédito	10	3,322	2	892
TOTALES	**856**	**26,572**	**1,174**	**30,467**

Incluye Crédito Inmobiliario y Vivienda de Interés Público

Créditos colocados por producto

Crédito Ágil

Nro. de créditos desembolsados	6,778
Monto desembolsado	USD 30 millones

Hipoteca Pacífico

Nro. de créditos desembolsados	413
Monto desembolsado	USD 38 millones

3

Gobierno corporativo, transparencia y ética

Banco del Pacífico establece normas y guías para el buen desempeño de sus colaboradores, y como parte de ello, los órganos de gobierno están encargados de proporcionar las directrices para que la Institución cuente con las herramientas necesarias para la correcta gestión de sus actividades.

El Banco cuenta con un Código de Gobierno Corporativo que rige a la Junta General de Accionistas, a los miembros del Directorio, a la Presidencia Ejecutiva y a los colaboradores. Este documento, provee a la Institución el marco para la gestión que deben seguir los órganos de dirección, administración y control.

Órganos de Gobierno

Banco del Pacífico ha venido consolidando y reforzando su gobierno corporativo, enfocándose 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, desempeñando en la actualidad un papel clave en la misma.

El Gobierno Corporativo del Banco es ejercido por la Junta General de Accionistas y la administración de este, corresponde a los miembros del Directorio, Presidente Ejecutivo, Vicepresidentes Ejecutivos, Gerentes Nacionales, Subgerentes y otros funcionarios; quienes tendrán las atribuciones y responsabilidades que determinan la Ley, el Estatuto, sus nombramientos y poderes, reglamentos y manuales internos.

Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas (JGA) de Banco del Pacífico es la autoridad suprema del Banco. Las decisiones que adopta se enmarcan en el **cumplimiento obligatorio de las disposiciones legales y el estatuto social vigente**. De estas políticas se desprenden las normas, áreas y responsables que gestionan los temas de índole ética, económica, social y ambiental, a ser ejecutados por los colaboradores de la organización. La Junta cuenta con un Reglamento que tiene por objeto **determinar los principios de actuación.**

A partir de 2012, el único accionista de Banco del Pacífico S.A. es la **Corporación Financiera Nacional B.P.**, donde existe un estrecho relacionamiento por la naturaleza financiera de ambas organizaciones y formalmente establecidos para la comunicación y la rendición de cuentas.

Directorio

Los miembros del Directorio son elegidos por la Junta General de Accionistas para ejercer sus funciones por un período de dos años y pueden ser reelegidos indefinidamente

Los directores son electos sobre la base de sus méritos personales, trayectoria profesional y preparación académica en el sector financiero, económico y social, y, cuentan con la calificación emitida por el Organismo de Control.

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

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

Directores

Presidente del Directorio
Dr. Nelson Iván Ayala Reyes
Miembros
Lcda. Rosa Antonieta Alexandra Dávila del Toro
Lcda. Ruth Noemí Panchana Matamoros
Ing. Juan Francisco Jaramillo Castillo
Ing. Salvador Patricio Orellana Bajaña*

** Director calificado por el Organismo de Control el 18 de enero de 2022.*

Presidencia Ejecutiva

El Directorio de Banco del Pacífico en sesión del 21 de julio de 2021, resolvió designar al **Economista Roberto González Müller como presidente ejecutivo** por el período de cinco años, con los deberes, facultades y atribuciones constantes en la Ley y en el Estatuto Social de la entidad.

El Economista González fue calificado por el Organismo de control el 23 de julio del 2021; adicionalmente, cuenta con una reconocida trayectoria profesional en el Banco.

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.

Alta Gerencia y estructura de la Organización

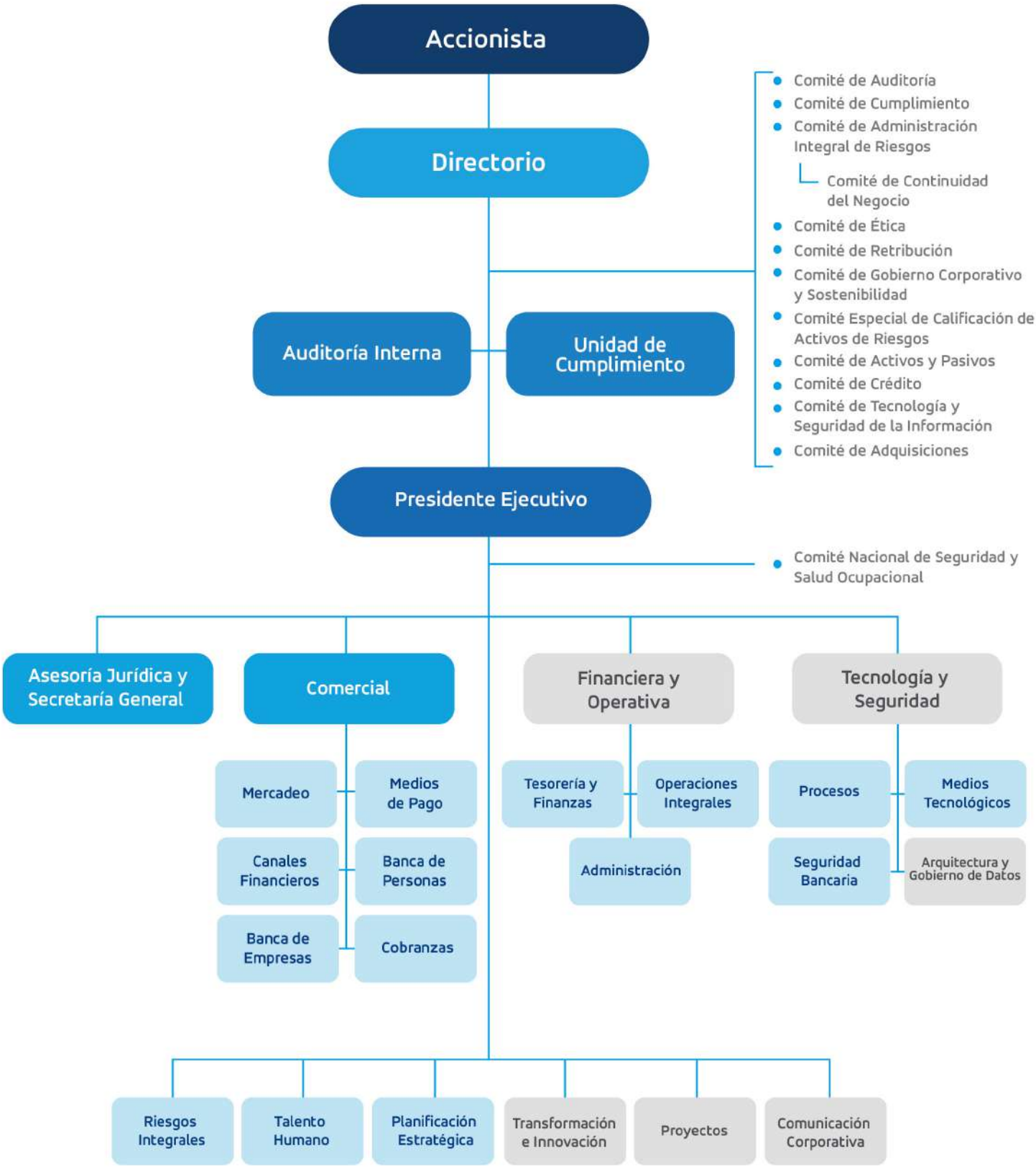
El Banco del Pacífico S.A. es liderado por la **Presidencia Ejecutiva**, y la dirección estratégica está centralizada en la **Matriz Principal situada en la ciudad de Guayaquil**. Para un óptimo proceso de delegación y control, el Banco tiene definido un modelo organizativo piramidal con enfoque funcional, dividido en tres grandes grupos.

En concordancia con lo dispuesto en la normativa vigente por los organismos de control, las áreas "**Auditoría Interna**" y "**Unidad de Cumplimiento**" reportan directamente al Directorio.

La **Presidencia Ejecutiva** es asesorada directamente por las áreas: Asesoría Jurídica y Secretaría General, Riesgos Integrales, Tesorería y Finanzas, Talento Humano, Planificación Estratégica, Operaciones Integrales, Administración, Procesos, Medios Tecnológicos y Seguridad Bancaria.

La **División Comercial** es encargada de implementar la estrategia de negocios del Banco, a fin de alcanzar las metas comerciales y, para ello, se apoya en las áreas de: Mercadeo, Banca de Personas, Banca de Empresas, Medios de Pago, Canales Financieros.

Estructura de la organización



*Divisiones y Áreas que fueron eliminadas en la reestructuración de la Institución que inició en el segundo semestre de 2021. Las funciones y responsabilidades fueron asumidas por diferentes Áreas de Banco del Pacífico.

Comités y Comisiones

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 a las **actividades de índole 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.

Los Comités normativos surgen acorde a lo dispuesto en la normativa legal, y en lo referente a los creados por la entidad (los no normativos), su integración se la realiza contemplando las mejores prácticas de gobierno.

Comités normativos

COMITÉS Y COMISIONES	FRECUENCIA DE LA SESIÓN
Comité de Ética	Cuatrimestral
Comité de Retribución	Anual
Comité de Auditoría	Mensual
Comité de Administración Integral de Riesgos	Mensual
Comité de Cumplimiento	Mensual
Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgos	Trimestral
Comité Nacional y Subcomités de Seguridad y Salud Ocupacional	Bimestral
Comité de Continuidad del Negocio	Trimestral
Comité de Tecnología y Seguridad de la Información	Cuatrimestral

Comités no normativos

COMITÉS Y COMISIONES	FRECUENCIA DE LA SESIÓN
Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad	Trimestral
Comité de Activos y Pasivos	Semanal
Comité de Crédito	Semanal
Comité de Adquisiciones	Semanal

Buen Gobierno Corporativo

Aspectos relevantes para el Directorio

En lo **referente a la adopción de acuerdos**, cada director tiene derecho a voz y voto, y las resoluciones se toman por **mayoría de votos de los concurrentes a la sesión**. En caso de que se presenten situaciones de conflicto de interés, el miembro del Directorio implicado se abstendrá de votar e incluso de participar en el debate del asunto en cuestión.

El Directorio adopta decisiones y resoluciones encuadradas en la Ley y en el Estatuto Social, en especial sobre los siguientes aspectos:

1. Plan Estratégico y Plan de Negocios de 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** y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo.
5. Resoluciones referentes al 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, presentado tras el cierre de cada mes.

Eje ético, reportado anualmente por el Comité de Ética.

Eje social y ambiental, presentado semestralmente al Directorio en el Informe de Planificación Estratégica.

Prevención de conflictos de interés

Para Banco del Pacífico es fundamental que los Accionistas, miembros del Directorio, Presidencia Ejecutiva y funcionarios eviten que sus intereses personales entren en conflicto con los intereses de la Institución o de sus clientes.

Para ello, cuenta con un **Código de Ética y Conducta, un Manual de Políticas para la Prevención 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 Banco del Pacífico.

A fin de evitar conflictos de interés, el Banco cuenta con políticas internas a efectos de evitar situaciones tales como:

- Desarrollo de otras actividades profesionales relacionadas al giro del negocio del banco.
- Uso indebido de la jerarquía.
- Beneficios injustificados.
- Pagos indebidos, aceptaciones de regalos o beneficios.

Adicionalmente se han establecido los mecanismos para **revelación y resolución de conflictos de interés y aspectos relacionados con el Sistema de Gestión Antisoborno**.

Fortalecimiento de capacidades

Durante 2021, los miembros del **Directorio** fueron capacitados en temas de:

- Programa de Gobierno Corporativo: Estrategia, Gobierno Corporativo, Sostenibilidad, Innovación, Liderazgo y Finanzas.
- Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de otros Delitos, como el Terrorismo.

Mientras que el **Accionista** fue capacitado en:

- Programa de Gobierno Corporativo: Estrategia, Gobierno Corporativo, Sostenibilidad, Innovación, Liderazgo y Finanzas.

Ética e integridad

La ética y la gestión del cumplimiento son pilares de la Gobernanza en la Institución. Esta se basa en estándares internacionales, la normativa legal y en el Código de Ética y Conducta, contribuyendo de esta forma a la creación de valor y satisfaciendo las necesidades de los grupos de interés del Banco.

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

Este Comité, que sesiona de forma cuatrimestral, establece las directrices del Código de Ética y Conducta para evaluar y analizar su aplicación, atendiendo los asuntos relacionados a las denuncias recibidas en el buzón de ética: **etica@pacifico.fin.ec**, recomendando acciones en caso de existir algún comportamiento inadecuado. Durante 2021, el Comité de Ética a través de su buzón, recibió 5 denuncias las cuales fueron atendidas conforme a lo establecido en los reglamentos y políticas internas del Banco.

Código de Ética y Conducta

Banco del Pacífico cuenta con un Código de Ética y Conducta cuya aplicación **es obligatoria para el Accionista, miembros del Directorio, Presidencia Ejecutiva, funcionarios, y demás empresas del Grupo Financiero.** Este código expone los valores organizacionales y principios de la institución.

El documento, actualizado en julio de 2021, marca las directrices de actuación que deben estar presentes en las relaciones internas, así como en la vinculación con accionistas, clientes, usuarios, proveedores y demás actores. Su contenido se difunde a todos los colaboradores y está disponible para todos los grupos de interés en los canales de difusión del Banco.

Integridad de los Colaboradores

Uno de los asuntos más relevantes para Banco del Pacífico es **asegurar internamente que se cuenta con colaboradores íntegros y honestos**; ejerciendo buenas prácticas, promoviendo la vivencia de valores, y realizando controles para evitar casos de corrupción[1], ajustándose a la razón de ser del Banco y su giro de negocio, con el fin de **brindar seguridad, confianza y credibilidad a todos los grupos de interés**.

El Banco mantiene un sistema adecuado de **control de riesgos, sistemas de gestión transversal y capacitaciones sobre la materia**. Estas acciones marcan el camino para **garantizar la seguridad de colaboradores, clientes y demás grupos de interés relacionados con la Institución**. Todo esto se realiza en el marco del cumplimiento de la normativa emitida por el organismo de control con enfoque en Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo.

Para la prevención de la corrupción, el banco realiza capacitaciones sobre sus políticas:

1 *En 2021, no tuvimos registrados casos de corrupción*

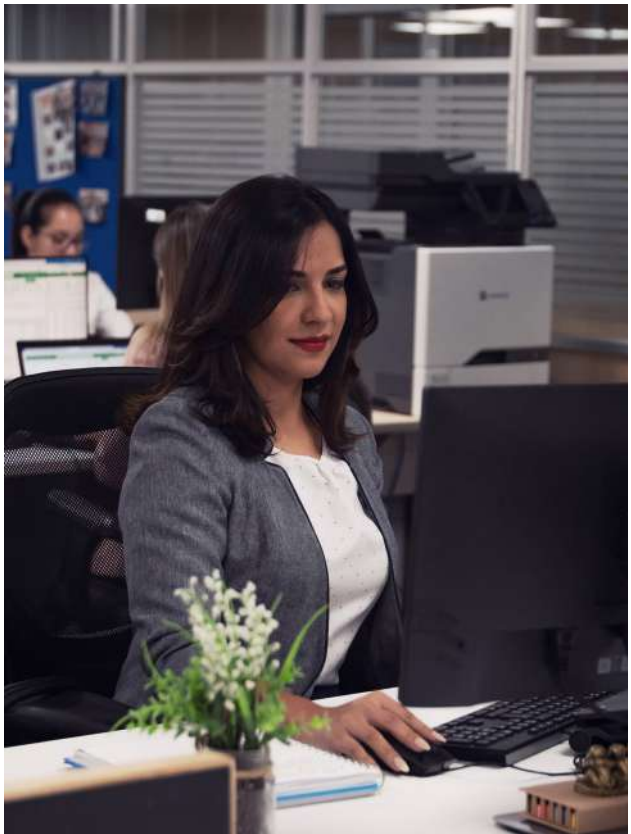
Otro elemento por resaltar es que en 2021 la empresa calificadora SGS del Ecuador ratificó al Banco la **certificación ISO 37001:2016 Anticorrupción y Ética Empresarial**, la cual establece medidas para que una organización evite prácticas de soborno por parte de su personal o cualquier relacionado, ayudando a mantener, implementar y mejorar los controles existentes.

Para garantizar la transparencia de los colaboradores y de las partes interesadas, la Institución dispone del correo transparenciabdp@icloud.com donde se pueden expresar actos contrarios a la Política Antisoborno, manteniendo la debida reserva y confidencialidad de la información proporcionada.

Política antisoborno

*"En el **Banco del Pacífico** las acciones de sus colaboradores se enmarcan bajo las normas de **ética y conducta** al brindar sus productos y servicios financieros cumpliendo con las normas antisoborno aplicables. No se permiten actos contrarios a lo establecido en el sistema de gestión antisoborno, la falta conlleva a sanciones estipuladas en el reglamento interno de trabajo. La función de cumplimiento **vigilará su desarrollo y mejora continua**. Los colaboradores del Banco del Pacífico y las partes interesadas tienen libertad de expresarse sobre la aplicación de esta política sin riesgo a represalia".*

Control y gestión de riesgos



El Directorio, de acuerdo con la normativa legal ecuatoriana, tiene bajo su responsabilidad la **administración integral de riesgos**. Debe conocer y comprender los riesgos inherentes a la estrategia de negocio que asume la entidad, así como dar **cumplimiento de políticas, procesos, metodologías, límites de exposición y planes de contingencia**.

Para Banco del Pacífico, la gestión integral de sus riesgos más relevantes (crédito, liquidez, mercado, legal, ambiental y social, operativo incluido el tecnológico) es una herramienta que, combinada con el principio de precaución en la toma de decisiones, ha demostrado ser **decisiva para prevenir pérdidas económicas y garantizar la estabilidad de la institución a largo plazo.**

Riesgo Ambiental y Social

La Institución ha definido dentro de sus políticas internas de crédito una **declaración sobre el respeto al Medio Ambiente**, estableciendo de manera obligatoria, dentro de las solicitudes de crédito que realicen las empresas cuya actividad económica haya sido determinada como de mayor impacto, la entrega de informes ambientales, sobre el grado de la huella de carbono, o medidas adoptadas para mitigar los efectos de sus operaciones.

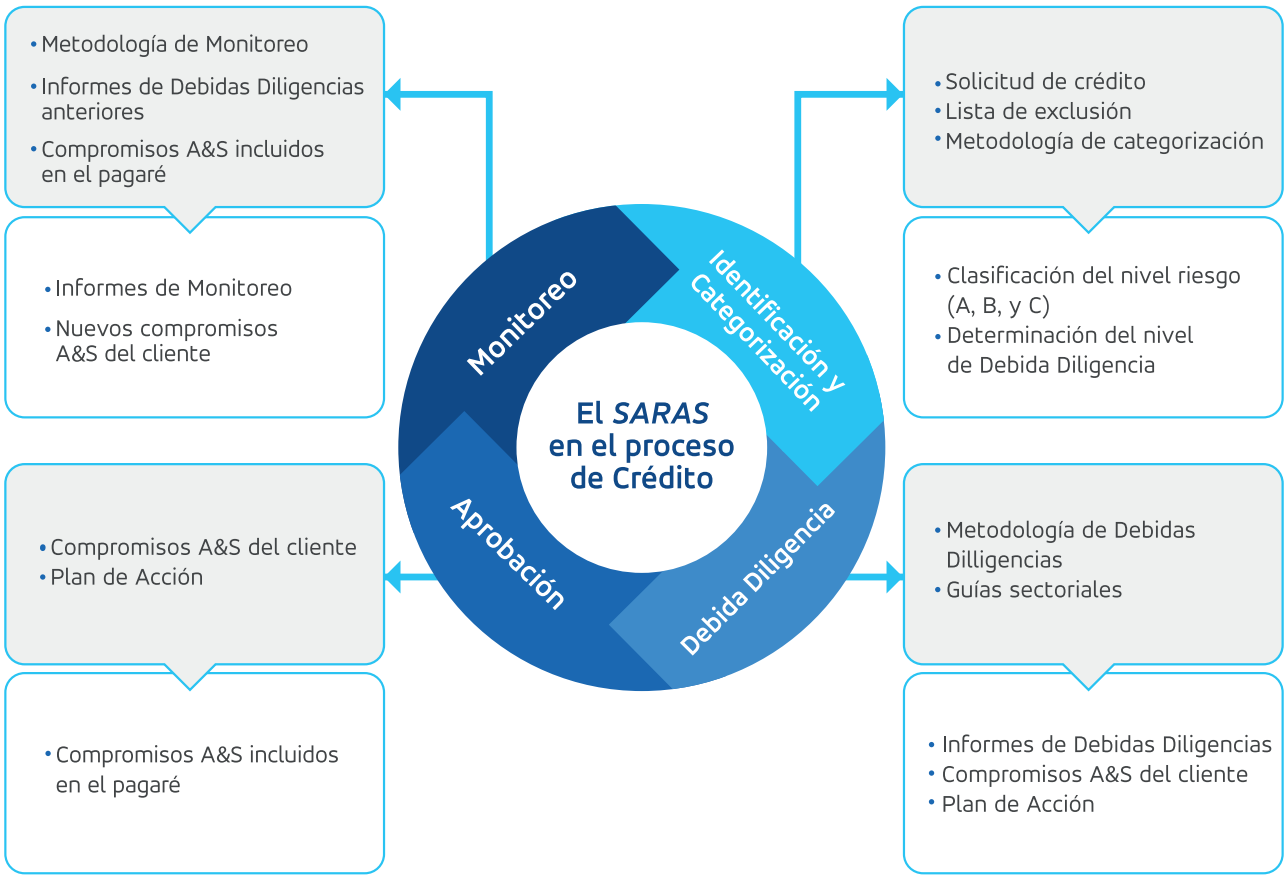
El Banco ha venido implementando el análisis de riesgo ambiental y social (ARAS) a la cartera de crédito comercial conforme a sus políticas y metodologías internas; y, durante el año, automatizó dicho proceso en el flujo de análisis de crédito.

En esa línea, Banco del Pacífico, cuenta con el producto financiero **Crédito Verde** que ofrece financiamiento a clientes que implementan buenas prácticas ambientales, incluyendo **tecnologías limpias y energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto**.

Sistema *SARAS*

Banco del Pacífico cuenta con un Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) aplicado a las operaciones de crédito comercial mayor a US$350.000 con riesgo individual o acumulado por cliente.

Las políticas, procedimientos y metodología que se utilizan para la gestión de Riesgo Ambiental y Social se encuentran documentadas y aprobadas por el Directorio. El sistema *SARAS* está comprendido por las siguientes fases:



Subsidiarias

Banco del Pacífico S.A. es cabeza del Grupo Financiero Banco del Pacífico y cuenta con dos empresas subsidiarias:

1. **ALMAGRO S.A.** - Almacenera del Agro S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil.
2. **Banco Continental Overseas N.V.** (BCO), el cual se encuentra en proceso de liquidación.

ALMAGRO
BANCO DEL PACÍFICO GRUPO FINANCIERO

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

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

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

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

Conformación del Directorio de ALMAGRO S.A.	
Presidente del Directorio	Econ. Roberto González Müller
Director Principal	Ing. Gloria Mercedes Baquerizo Morales
Director Principal	Lcda. Ruth Noemí Panchana Matamoros
Secretario Ad-Hoc	Ing. Andrés Vicente Ollague Alarcón

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

4

El cliente en el centro del modelo de negocio

Banco del Pacífico viene consolidando un modelo de negocio orientado al cliente que le permite crear relaciones de lealtad, sustentadas en la confianza, calidad de la atención, impulsando la cultura del autoservicio, apalancándose en la estructura digital que ha venido creciendo en gran medida.

Gestión de relaciones con los clientes

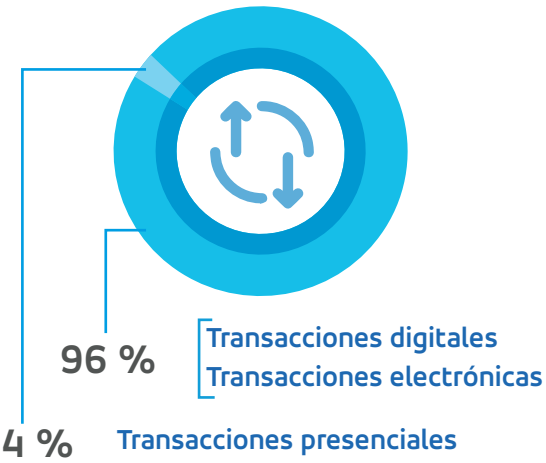
Banco del Pacífico utiliza un Gestor de Relaciones con el Cliente (en sus siglas en inglés CRM) que permite obtener información integrada de la relación con cada uno de los clientes en un solo aplicativo.

La herramienta proporciona una vista integral 360 acerca de los productos, servicios y el nivel de transaccionalidad que manejan los clientes con la Entidad.

Mejorando la experiencia digital del cliente

En 2021, aprovechando la estructura digital existente, el Banco mejoró la experiencia digital del cliente por medio de la actualización e incorporación de nuevas funcionalidades en los canales digitales y electrónicos, haciéndolos más amigables y seguros.

Como resultado de estas mejoras, la interacción digital de nuestros clientes continuó en franco crecimiento, permitiendo incrementar los ingresos provenientes de estos canales en **27% con respecto al 2020 y alcanzar un 43% de productos vendidos digitalmente.**



Canales transaccionales pensando en el cliente

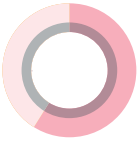
Banca Móvil

En 2021, el Banco puso a disposición del público la nueva versión de la app Banca Móvil, con un estilo innovador y vanguardista, **facilitando al cliente el acceso a los productos y servicios**, con una interacción ágil y sencilla, desde la comodidad de su hogar.

La Banca Móvil cuenta con funcionalidades renovadas, tales como: transferencias internas e interbancarias, pago de tarjetas PacifiCard y de otros bancos locales, pago de servicios básicos, Orden de Pago Móvil, consulta de saldos y movimientos, entre otros.

Transacciones
130 millones

Clientes activos
480 mil



Crecimiento anual del canal
59%

Banca Virtual Intermático

Es el **canal digital de mayor transaccionalidad** de Banco del Pacífico, en el cual, los clientes pueden realizar sus declaraciones de cuentas, tarjetas y servicios, realizar pagos, transferencias e inversiones, solicitar el diferido de sus consumos o acuerdos de pagos, avances en efectivo, ahorros programados, entre otros servicios.

Durante 2021 se incorporaron funcionalidades adicionales como **pre-cancelación de diferidos, activación de tarjetas de crédito y actualización de datos**, con el objetivo de acercar aún más los servicios financieros a los clientes.

Transacciones anuales
258 millones

Clientes activos
575 mil

Crecimiento anual del canal
37%

Cajeros automáticos y Kioscos de autoservicio

El uso de los canales electrónicos ha tenido un incremento significativo para Banco del Pacífico y esto se evidencia en una variación positiva anual de su transaccionalidad. Al cierre de este ejercicio, **se ha migrado el 98% del total de cajeros hacia un modelo de tecnología innovadora** cuyo sistema operativo es más ágil y de alta calidad, orientando a los clientes hacia un enfoque digital y 100% táctil.

Por otro lado, con respecto a los kioscos de autoservicio, se registró un importante incremento en la emisión de tarjetas de débito, superando las 60 mil transacciones durante el año.

21%
Aumento de transacciones de cajeros automáticos con relación a 2020

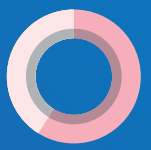
33%
Incremento transaccional en depósitos y pagos en efectivo o cheque en cajeros automáticos con relación a 2020

22%
Incremento de transacciones en Kioskos de autoservicio con relación a 2020

Agente virtual chatbot Sophi

Es un **asistente virtual con inteligencia artificial** que está programado para interactuar con el cliente, y brindarle información acerca de productos y servicios del Banco.

Permite realizar transacciones tales como consultas de saldos, movimientos, recargas, entrega de claves, pagos, emisión de certificados, entre otros, atendiendo a los usuarios las **24 horas al día en las siguientes redes sociales: WhatsApp y Facebook Messenger.**



Incremento anual en chats por clientes
66%

Interacciones con relación al 2020
68%

Interacciones anuales de clientes con Sophi
27.3 millones

App para ventas digitales Onboard BdP

Esta aplicación permite abrir cuentas de ahorro de forma instantánea, sin trámites, sin depósito inicial y sin asistir al Banco. Además, posee otras funcionalidades tales como apertura de inversiones y solicitud de tarjeta Pacificard.

De esta forma, Banco del Pacífico, promueve la bancarización de más clientes e incentiva la cultura digital, al brindar facilidades para obtener de manera ágil y segura estos productos del Banco.

Cuentas de ahorro abiertas en 2021
+ 159 mil

Inversiones realizadas desde la App
+ 7.5 mil

“Tu Banco Banco Aquí” canal de pagos y recaudos

Este corresponsal no bancario permite a clientes y no clientes del banco realizar transacciones de cobros y pagos en farmacias, supermercados, tiendas, entre otros. Por medio de este canal la cobertura del banco se amplía, poniendo a disposición de las personas servicios financieros de calidad.

Desde 2021 el Banco cuenta con una nueva plataforma transaccional por medio de la cual los corresponsales no bancarios pueden realizar alrededor de 80 transacciones de cobros y pagos solicitadas por clientes y no clientes de la institución en el canal, además de recibir capacitaciones en línea que potencian el manejo de sus negocios.

Transacciones anuales
15.2 millones

Puntos de atención
15.3 mil

Crecimiento anual de transacciones
15%

Cash Management

Esta plataforma digital permite administrar la gestión de cobros y pagos de una empresa de forma rápida, segura y eficiente, desde cualquier lugar. Además, se puede conocer en tiempo real el estado de las transacciones procesadas o pendientes por la empresa, manteniendo la integridad y confidencialidad de la información.

En 2021 se continuó con el proyecto del Rediseño del Cash Management para incorporar nuevas funcionalidades, entre las cuales se puede mencionar: contratación digital de la plataforma, inversiones, apertura masiva de cuentas de ahorros, notificación de créditos preaprobados, carga masiva para pago de servicios, entre otros.

Clientes activos
6,766

21%
Del total de clientes empresariales usan Cash Management

Transacciones anuales
34.4 millones

Principales productos de Banco del Pacífico

Como institución financiera comprometida con el desarrollo de la sociedad, Banco del Pacífico brinda distintos **productos de ahorro y crédito** para sus clientes, lo cual aporta a dinamizar la economía ecuatoriana e impulsar la actividad empresarial.

Captaciones

Cuenta Ahorros

Producto que permite realizar **pagos, consultas, retiros y transferencias** de forma fácil y segura, permitiendo a los clientes alcanzar sus metas financieras por medio del ahorro.

Depósito a plazo

Productos de inversión que permiten **incrementar la rentabilidad** del dinero de los clientes, según el monto y plazo establecido. Transcurrido el plazo, se devuelve el dinero junto con los intereses pactados.

Cuenta Corriente

Producto que **permite administrar el dinero de una cuenta** a través del giro de cheques o con el uso de la Tarjeta de Débito.

Crédito Comercial

Producto que permite el **acceso a financiamiento para capital de trabajo**, compra de activos fijos o cualquier proyecto que el cliente implemente.

Colocaciones

Tarjeta de crédito Pacificard

Línea de crédito que permite realizar **compras nacionales e internacionales**, con beneficios tales como: acumulación de millas, avance de efectivo, compras en línea, Diferido Flex, y asistencia en el exterior.

Hipoteca Pacífico

Producto de **crédito hipotecario que permite adquirir una vivienda,** con las mejores condiciones en tasa y plazo del mercado.

Crédito Pacífico

Producto que cubre el 100% de financiamiento de consumo, y que puede ser destinado para bienes del hogar, viajes y servicios de salud.

Productos de Comercio Exterior

Portafolio de productos que permite el **manejo de operaciones internacionales de forma ágil y segura con la intermediación de Banco del Pacífico** y facilitando la obtención de recursos financieros para garantizar tanto el pago como despacho de mercaderías, a través de una amplia red de bancos corresponsales a nivel mundial.

Transparencia en la información

Las acciones del Banco se centran en **elevar el nivel de transparencia y claridad de la información que se facilita a los clientes y usuarios**, tanto en la oferta comercial que está a su disposición en cada producto y canal, como en el cumplimiento de las órdenes e instrucciones de éstos.

Banco del Pacífico entrega a sus usuarios financieros **información precisa y veraz por cada uno de los productos y servicios que ofrece**. Los contratos que suscriben los clientes contienen las condiciones de plazo, tasas de interés, gastos, los deberes, responsabilidades y demás información relevante que permite la toma de decisiones oportunas al momento de la adquisición de algún bien. Adicionalmente, la publicidad recoge las condiciones necesarias de los productos o servicios que se están ofertando.

Existen diferentes unidades de gestión de quejas y reclamaciones, con el objetivo de tratarlas adecuadamente en línea con las políticas, cumpliendo los requerimientos regulatorios correspondientes. Para ello, se pone a disposición de los clientes y usuarios varios canales o medios para que puedan presentar sus inconformidades:

Funcionarios de Créditos

Servicios Bancarios

Contact Center
webadminbp@pacifico.fin.ec
3731500

Agente Virtual Sophi
096-772-3442

Redes Sociales
@BancoPacificoEC

Sitio Web
www.bancodelpacifico.com

Sistemas de Gestión

Calidad

ISO 9001

Banco del Pacífico ha adoptado la **norma ISO 9001** como parte de la mejora continua de sus procesos y para aumentar la satisfacción al cliente. Para ello focalizó el alcance en los siguientes procesos: emisión y manejo de tarjetas de crédito y débito, pago y servicios del tarjetahabiente y operación de cajeros automáticos para la matriz de Guayaquil y oficina principal Quito. Tanto las auditorías internas como externas del Sistema de Gestión de la Calidad se efectúan una vez al año.

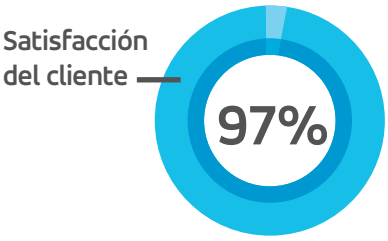
Continuidad del Negocio

ISO 22301

La Institución mantiene su certificación **ISO 22301 relacionada al Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio** para los productos de cuentas de ahorros, cuentas corrientes, tarjeta de crédito y tarjeta de débito. El contar con un sistema de gestión de continuidad del negocio nos permite operar de forma continua ante eventos disruptivos, de manera que se continue brindado los principales productos, servicios y canales a los clientes.

Atención al cliente

Las acciones de la Organización se centran en **elevar el nivel de transparencia y claridad de la información que se facilita a clientes y usuarios**, tanto en la oferta comercial que ponemos a su disposición en cada producto y canal, como en el cumplimiento de las órdenes e instrucciones de estos.



Fuente: IZO Group

Consultas y resolución de reclamos

El Banco cuenta con diferentes canales para gestión de reclamos, con el objetivo de **tratarlos de la mejor forma posible, en línea con las políticas y cumpliendo los requerimientos regulatorios**: sitio web, redes sociales, funcionarios de créditos, contact center (3731500), Agente virtual Sophi, entre otros. En 2021, buscando siempre la mejor experiencia para el cliente, se tuvieron los siguientes indicadores en cuanto a la atención y resolución de consultas y reclamos:

Consultas presentadas por usuarios de servicios financieros	**2.3 millones**
Reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros	**104,604**
Casos de reclamos resueltos por el Banco	**94,697**
Casos de reclamos resueltos por la Superintendencia de Bancos	**406**
Porcentaje de Casos resueltos frente a número de casos presentados	**91%**

Prevención de fraudes

Seguridad y privacidad de la información

Banco del Pacífico cuenta con un departamento de Seguridad de la información, preparado y capaz de entender y responder a las necesidades de los clientes, haciendo uso del potencial que ofrecen las nuevas tecnologías.

La Entidad gestiona los riesgos tecnológicos a través de la **implementación de una estrategia de ciberseguridad que protege la información y seguridad de los clientes, los intangibles y el funcionamiento de los servicios.** Por ello, se han adoptado medidas esenciales de seguridad para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado y garantizar así la integridad de la información del cliente.

Al mismo tiempo, se fomenta una **cultura de seguridad en los colaboradores** con el objetivo que apliquen los controles tecnológicos necesarios en los procesos del negocio. Además, se cuenta con políticas, procedimientos, estándares internacionales y controles para gestionar la seguridad de los datos personales de los clientes, así como la transmisión de esta información encriptada bajo una conexión segura. Para ello el departamento responsable tiene indicadores propios para medir su gestión de manera periódica.

En 2021, el Banco del Pacífico **no fue sujeto de ningún incumplimiento, derivados de violaciones de privacidad o pérdida de datos del cliente**, que haya acarreado multas, sanciones no monetarias o amonestaciones por parte de las autoridades regulatorias.

Respuesta oportuna y preventiva

Desde el inicio de la pandemia, que obligó a los usuarios financieros a hacer un mayor uso de los canales digitales, los ciberataques a nivel mundial presentaron un preocupante aumento. Frente a esta problemática, Banco del Pacífico estableció una estrategia de repotenciación de herramientas antifraude para detectar oportuna y preventivamente los casos de fraudes suscitados en los productos ofertados por el banco, evitando pérdidas financieras y minimizando este tipo de eventos a futuro; cumpliendo con las normas establecidas por las marcas internacionales y los organismos de control.

Asimismo, se implementaron paneles de control de prevención que permiten la extracción y análisis de datos para la detección y toma de acciones tempranas con los nuevos comportamientos de fraude.

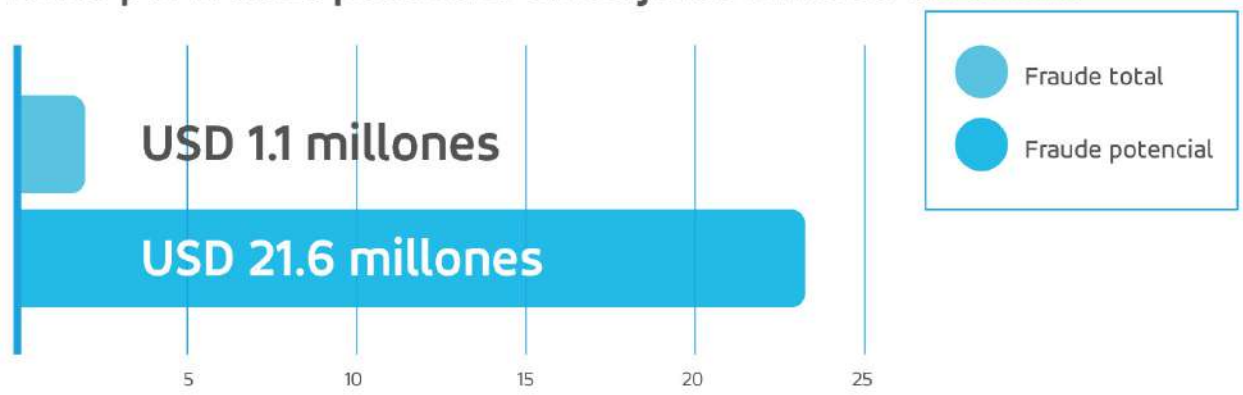
Además, se pusieron en marcha instrumentos de inteligencia artificial de las franquicias con las que trabaja el Banco, con el fin de detectar en tiempo real, cualquier tipo de incidente sin impactar al cliente.

Ahorros estimados generados con herramientas antifraudes

Uno de los grandes objetivos del Banco es lograr minimizar las pérdidas financieras de los clientes, trabajando para disminuir los riesgos transaccionales y con eso minimizar pérdidas.

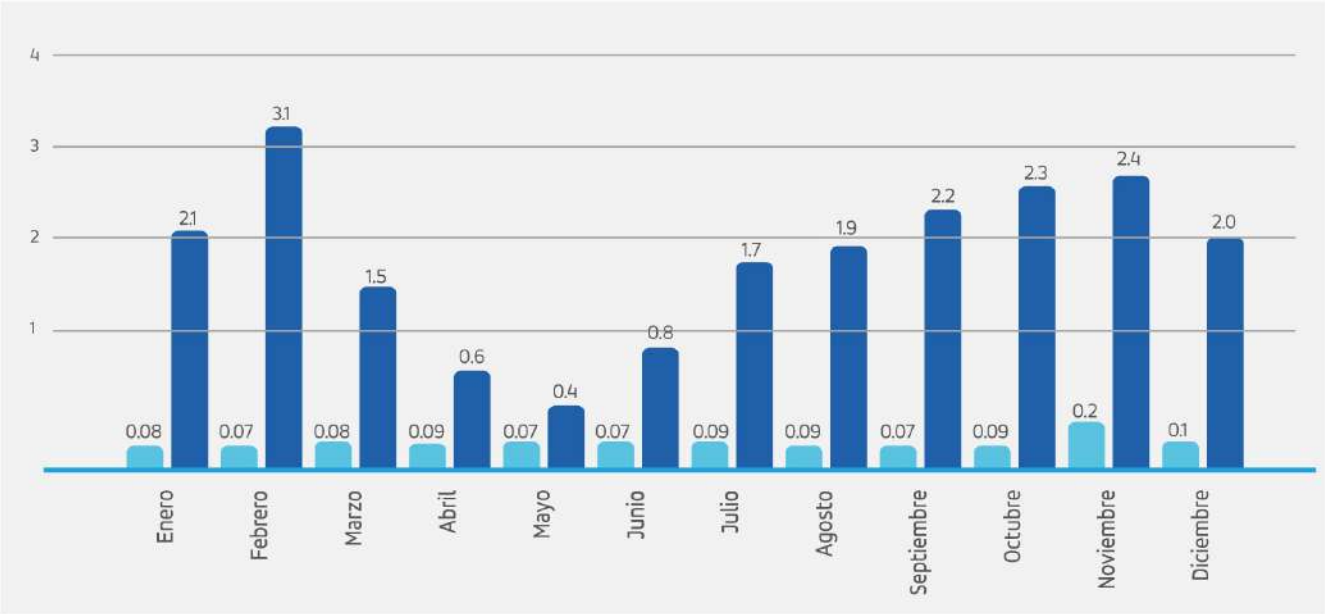
En 2021 las herramientas antifraudes para tarjetas, evitaron un fraude potencial de USD 21.6 millones.

Monto por fraude potencial en tarjetas evitado en el año



Monto por fraude potencial en tarjetas evitado por mes

Monto en millones de USD



Dentro de las herramientas antifradues principales, se destacan las siguientes:

USD 2 millones

Herramientas Franquicia
Fraude Retenido

El Banco dispone de herramientas de franquicias con Inteligencia Artificial que logran combatir el fraude transaccional de tarjeta en tiempo real sin impacto al cliente. Estas herramientas evitaron muchas pérdidas a los usuarios.

USD 1.1 millones

Sentinel NG
Fraude Retenido

Para combatir potenciales fraudes bancarios, se cuenta con Sentinel NG, una solución que brinda una visión completa del comportamiento del cliente, disminuyendo las pérdidas financieras al negocio ocasionadas por el fraude.

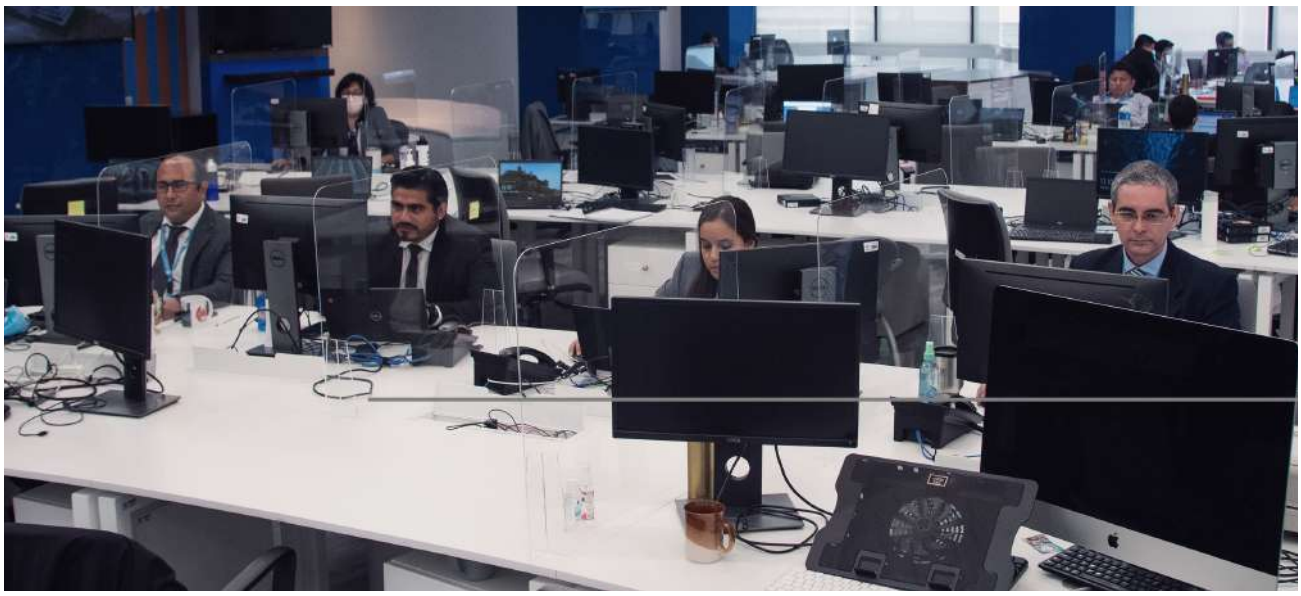
USD 0.4 millones

Ethoca
Recuperación
del Fraude

Por otro lado, la Institución se sirve de Ethoca, que es una red colaborativa entre bancos y comercios, la cual proporciona una mejor experiencia al tarjetahabiente, permitiendo recuperar transacciones fraudulentas y disminuyendo costos operativos.

5

Nuestros Colaboradores



Los colaboradores de la Institución son uno de los pilares fundamentales para el crecimiento del Banco. Por ello se realiza una gestión responsable del talento humano, promoviendo el desarrollo y bienestar de los colaboradores, motivando y potenciando su desempeño. Al mismo tiempo, se aseguran altos estándares de salud y seguridad en el trabajo para todo el personal de Banco del Pacífico.

Nuestro equipo

Número de colaboradores por sexo

Femenino	Masculino	Total
1,478	1,130	2,608

Número de colaboradores por edades y por región

Edad / Región	De 18 a 30		De 31 a 50		De 51 en adelante		Total
Amazonía	3	2	2	2	0	0	9
Costa	391	322	484	375	52	71	1,695
Insular	7	0	17	4	0	2	30
Sierra	237	172	273	161	12	19	874
Total general	638	496	776	542	64	92	2,608

** Los colaboradores no tienen un acuerdo de negociación colectiva.*

Nuevas contrataciones

Edad	De 18 a 30		De 31 a 50		De 51 en adelante		Total
Región							
Costa	16	30	10	31	1	0	88
Sierra	3	8	4	3	0	0	18
Insular	1	0	0	0	0	0	1
Amazonía	0	0	0	0	0	0	0
Total general	20	38	14	34	1	0	107

Contrataciones 2021

107

Promedio rotación mensual

3.13%

Este indicador aumentó a comparación del 2020, debido a que la Institución realizó un ajuste en su estructura organizacional a partir del segundo semestre.

Desarrollo integral de las personas

Procurando vivir los valores organizacionales, los colaboradores de Banco del Pacífico trabajan por apoyar los objetivos de la institución. Para ello, el Banco despliega **múltiples acciones e iniciativas para promover el desarrollo integral de su gente**.

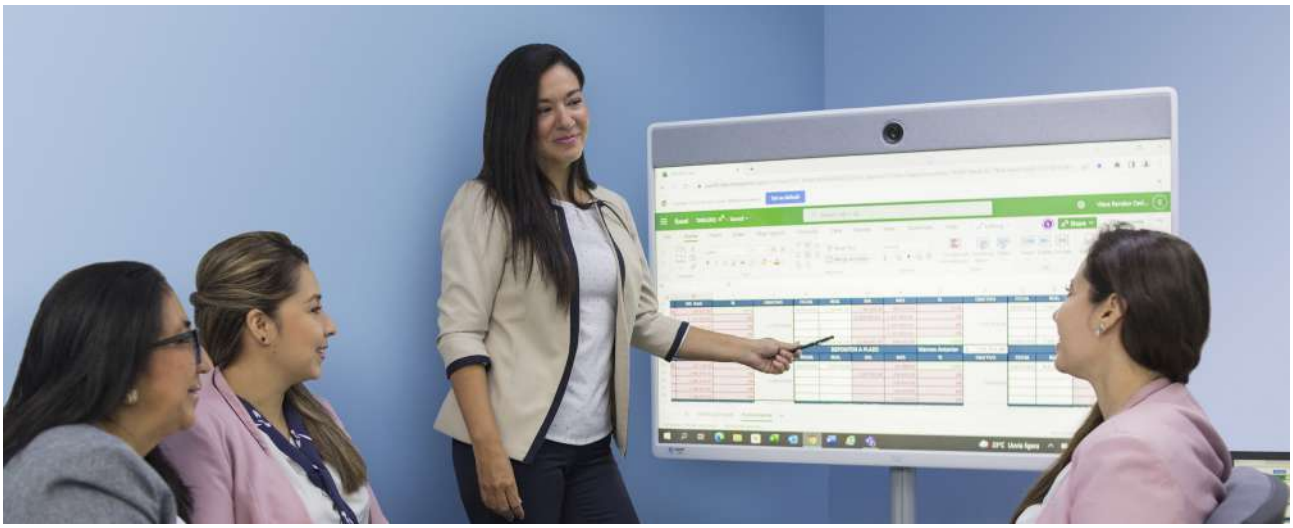
Con el fin de lograr un buen ambiente de trabajo y de respeto mutuo el Banco cuenta con un **Código de Ética y Conducta** donde constan los lineamientos que cada uno de los colaboradores debe seguir.

Capacitación

Banco del Pacífico vela por la **formación y entrenamiento de sus colaboradores desde su ingreso** a la Institución, con el objetivo de **fortalecer sus habilidades y conocimientos**. En 2021 se priorizó la gestión de capacitación a necesidades estrictamente necesarias, enfocadas en una nueva modalidad de **auto aprendizaje virtual (e-learning)**; además, las capacitaciones operativas y normativas derivadas del giro de negocio.

El objetivo principal que persigue el Banco a través de la capacitación es **proporcionar las herramientas a sus colaboradores para la consecución de las metas propuestas**. Además, busca potencializar las competencias y conocimientos necesarios para responder de manera efectiva a las funciones que realizan y, a los cambios y exigencias que implica la realidad actual.

La logística de las capacitaciones es evaluada a través de formularios digitales, con la finalidad de conocer la opinión de los colaboradores y mejorar continuamente la gestión. La capacitación en Banco del Pacífico se planifica por cargos, en lugar de segmentarla por género.



Horas de capacitación por cargo

Categoría	Nivel Jerárquico	Horas de capacitación
Operativo	1	20,127
Administrativo	2	33,067
	3	39,516
Mandos Medios	4	4,852
	5	3,647
Alta Gerencia	6	729
Dirección	7	31
Total de horas de capacitación		**101,969**

En total el Banco ha brindado capacitaciones en **73 diferentes temas a sus colaboradores**. Los principales programas de formación fueron los siguientes:

Programas Normativos

- Buenas prácticas post COVID
- Inducción al BdP
- Protección y defensa de los derechos del consumidor financiero
- Reglamento interno de higiene y seguridad
- Reglamento interno de trabajo
- Riesgo de crédito, normativas y políticas
- Riesgo operativo y continuidad del negocio
- Seguridad de la información
- Sistema de Gestión Antisoborno

Principales Programas Operativos

- Análisis financiero
- Cash management
- CRM sales force
- Doble certificación internacional en OKR
- Escuela de cobranzas
- Escuela de crédito
- Escuela de servicios bancarios
- Escuela para cajeros
- Gestión integral del riesgo de crédito
- Gobierno de datos
- Liderazgo virtual
- Programa de Formación de Mujeres para Gobierno Corporativo y Alta Dirección
- Programa de Gobierno Corporativo
- Sistemática Comercial
- SSO para Comités de Seguridad Y Salud
- XXV Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna 2021

Programa en nueva modalidad de aprendizaje (e-learning)

- Cultura organizacional: ambientes de trabajo de hoy
- Customer experience: diseña la experiencia de tu cliente
- Design thinking: innovación centrada en las personas
- Experiencia de cliente: fidelizando a nuestros usuarios
- Gestión ágil de proyectos
- Herramientas para el manejo de conflictos
- Manejo de tiempo y productividad
- Negociación y comunicación estratégica
- Pensamiento estratégico
- Scrum: gestionando equipos de trabajo
- Service design: innovación en la experiencia de usuario
- Taller de técnicas de negociación
- Ventas digitales: mejora tu competitividad
- Ventas directas: negociación y relación con clientes

Evaluación del talento

El Banco evalúa a sus colaboradores tanto en su **desempeño del cargo** que ejercen como en sus **interacciones dentro de la Organización**, siendo este un proceso de mejora contínua y de seguimiento a la responsabilidad en el trabajo. Las evaluaciones regulares del desempeño se realizan periódicamente, con el fin de asegurar la calidad del trabajo de los colaboradores y fortalecer a la Organización.

Colaboradores con evaluación periódica de desempeño por sexo y cargo

Categoría Laboral		Evaluado		Evaluado	Total	Evaluado
Dirección	2	100%	0	0	2	100%
Alta Gerencia	9	100%	7	100%	16	100%
Mandos Medios	209	99.5%	93	100%	302	99.7%
Administrativo	813	99.3%	620	100%	1433	99.8%
Operativo	439	99.6%	409	99.8	848	99.7%
Total general	1,472	99.6%	1,129	99.9%	2,601	99.7%

Retribución

La Política de Remuneración de Banco del Pacífico considera los derechos y obligaciones que se encuentran especificados en el Código de Trabajo, IESS, SRI, Mandato Constituyente No.2, Decretos y Registros Oficiales que rigen para los miembros del Directorio y niveles jerárquicos de la organización.

Para definir el grado remunerativo de los colaboradores en el banco, se utiliza como instrumento una **valoración de cargos considerando equidad interna y de mercado**. De existir posiciones nuevas, se contrata a consultoras externas conocidas en el medio para la definición de la remuneración que corresponde.

Bienestar laboral y calidad de vida

Los colaboradores de Banco del Pacifico reciben beneficios organizacionales concebidos para brindar estabilidad económica y seguridad en el acceso a salud, entre otros aspectos importantes. De esta manera, el Banco asegura que las principales necesidades de los colaboradores estén cubiertas.

Beneficios para los colaboradores

Categoría	Nivel Jerárquico	Total	Seguro Médico Nacional	Seguro Médico Internacional	Seguro de vida	Otros	Otros beneficios
Operativo	1	697	Cobertura USD 28,000 Subsidio de prima mensual 100%		Cobertura USD 60,000 Subsidio de prima 100%		**Bono Vacacional:** Ingresos del periodo / 24 **Alimentación:** Subsidio 80% del costo del servicio (Matriz y Edificios Principales), USD 340 diarios (Personal de Agencias) **Aporte personal IESS, Impuesto a la Renta:** Subsidio 100% **Anticipo de sueldo:** Sin intereses por un monto de hasta 3 sueldos a 36 meses plazo **Anticipo del décimo tercer sueldo:** 50% desde junio.
Administrativo	2	807					
	3	904					
Mandos Medios	4	102	Cobertura USD 20,000 Subsidio de prima mensual 100%	Cobertura USD 3,500,000 Subsidio de prima mensual 100%	Cobertura USD 90,000 Subsidio de prima 100%		
	5	80			Cobertura USD 150,000 Subsidio de prima 100%	Parqueo	
Alta Gerencia	6	16			Cobertura USD 220,000 Subsidio de prima 100%	Parqueo y Teléfono celular	
Dirección	7	2	Cobertura USD 20,000 Sin subsidio de prima mensual	Cobertura USD 3,500,000 Sin subsidio de prima mensual	Cobertura USD 220,000 sin Subsidio de prima 100%	Parqueo y Teléfono celular	**Anticipo de sueldo:** Sin intereses por un monto de hasta 3 sueldos a 36 meses plazo **Anticipo del décimo tercer sueldo:** 50% desde junio. Vehículo de propiedad de la institución para gestiones propias a sus funciones.

Licencia por maternidad o paternidad			
Licencia	♀	♂	Total
Por Maternidad	90	0	90
Por Paternidad	0	42	42
Total	90	42	132

Colaboradores que se reincorporaron al trabajo después de finalizar su licencia*			
Licencia	♀	♂	Total
Por Maternidad	72	0	72
Por Paternidad	0	42	42
Total	72	42	114

**80% de mujeres se reincorporaron luego de la licencia por maternidad y el 100% de los hombres lo hicieron.*

Diversidad e igualdad de oportunidades

Banco del Pacífico se enfoca en cumplir los lineamientos definidos en sus políticas internas. En su Código de Ética y Conducta, enuncia que promueve la oportunidad de desarrollo profesional; también apunta a la inclusión de grupos minoritarios desde los procesos de selección y promoción interna, prevaleciendo el perfil de competencias del cargo.

El mismo cuerpo normativo interno, al abarcar el trato no discriminatorio, declara el respeto y valor otorgado a las identidades y diferencias de las personas. Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación fundamentados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad o cualquier otra razón política, ideológica, social o filosófica.

Adicionalmente, en la Política de Gestión, Contratación y Rotación se promueven prácticas inclusivas y sin discriminación hacia las personas que pertenecen a grupos minoritarios o vulnerables, tales como: mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, afroecuatorianos, indígenas, entre otros, respetando sus culturas y tradiciones.

Colaboradores pertenecientes a un grupo vulnerable por edad, sexo y condición							
Edad	De 18 a 30		De 31 a 50		Mayor de 50		Total general
Condición							
Personal con capacidades especiales	12	11	50	18	4	9	104
Edad	-	-	-	-	7	11	18
Embarazo	23	-	27	-	0	-	50
Enfermedades preexistentes	17	16	57	25	7	17	139
Lactancia	32	-	22	-	0	-	54
Licencia por maternidad	12	-	5	-	0	-	17
Total general	96	27	161	43	18	37	382

Protección de nuestros colaboradores

En Banco del Pacífico, se garantiza el cumplimiento de los derechos humanos en las operaciones, promoviendo el respeto a la dignidad de las personas y sus derechos, siendo indispensable la actuación de sus colaboradores apegados a los valores y principios de la Organización.

Como institución financiera es esencial promover la responsabilidad de respetar los derechos humanos y generar oportunidades de impactar positivamente en toda la cadena de valor y con los distintos grupos de interés. De esta forma el Banco, contribuye de manera positiva con la promoción y respeto de los Derechos Humanos previendo, diseñando, implementando y evaluando operaciones, procesos y relaciones clave.

Seguridad y Salud Ocupacional

La gestión de riesgos laborales tiene un enfoque preventivo y sistemático, por esta razón aun cuando las principales actividades se han definido para cuidar de la salud de los colaboradores y mantener la continuidad del negocio, atendiendo a los clientes durante la pandemia, también se ha ido fortaleciendo el sistema de gestión en base a los lineamientos de la norma ISO 45001: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Sistema de Gestión de Organización Saludable.

El liderazgo de la Alta Dirección y la participación de los colaboradores a través del Comité Central de Seguridad y Salud Ocupacional ha permitido **implementar acciones para evitar la exposición al Covid-19 y para cuidar la salud mental de los colaboradores** mediante la implementación del programa de riesgos psicosociales.

Prevención de riesgos laborales

La gestión preventiva se enfocó en las dos modalidades: **teletrabajo y trabajo presencial**; mediante la identificación de peligros, evaluación de riesgos e implementación de medidas para estas actividades.

Se difundió la Guía **Plan Retorno Seguro al Trabajo** a través de los canales de información y comunicación del Banco tanto para colaboradores, clientes, contratistas y visitantes, con la finalidad de que **se conozca y apliquen las medidas de bioseguridad** implementadas por el Banco.

La gestión de riesgos laborales tiene un **enfoque preventivo** y se encuentra integrada en todos los procesos del Banco mejorando continuamente. Tiene como objetivo **prevenir lesiones y deterioro de la salud,** disponiendo para los colaboradores, lugares de trabajo seguros y saludables, con base en los lineamientos de la norma ISO 45001 y el Sistema de Gestión de Organización Saludable.

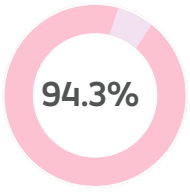
La vigilancia de la salud también ha sido una de las acciones importantes desplegadas en este año. Es así como durante los meses de marzo a diciembre **se gestionó la vacunación en todas las localidades del banco a través de las coordinaciones zonales de salud**. Además, el banco implementó el **registro de los carnés de vacunación** a través de una aplicación llamada **Vacunómetro**, alcanzando un porcentaje de vacunación con esquema completo para la Covid-19 del 94.1%. Además, se realizaron semanalmente encuestas para identificar sospechas de casos Covid-19, actuando de manera preventiva para evitar contagios.

Se continuó con el **servicio de telemedicina para brindar atenciones a los colaboradores a nivel nacional**, priorizando las atenciones por sospechas de contagio por Covid-19. Otro aspecto importante fue que, durante este año, se mantuvo la atención de telemedicina psicológica con la finalidad de precautelar la salud y bienestar de los colaboradores y la continuidad del negocio.

Comités de Seguridad y Salud Ocupacional

Comité Central	Subcomités a nivel Nacional	Delegados a nivel Nacional
1 Edificio Matriz Guayaquil	25	66

Porcentaje de representación:



Estadísticas de accidentes*

	Dentro de Jornada	In Itínere**	COVID 19***	Total
Por región				
Costa	2	5	10	24
Sierra	1	1	5	
Por sexo				
	2	1	4	24
	1	5	11	

* *En base a la identificación de peligros y evaluación de riesgos laborales, el Banco del Pacífico no cuenta con puestos de trabajo categorizados como riesgos importantes o intolerables.*

** *Ocurrido al colaborador durante el desplazamiento desde su domicilio hacia su lugar de trabajo, y viceversa.*

*** *Guía para la Calificación Médica y Técnica del Covid-19 como Accidente de Trabajo de Riesgos del Trabajo del IESS.*

Tasas y cifras de Seguridad y Salud Ocupacional

0.76%	Tasa de frecuencia de accidentes (incluyendo casos de COVID 19)
0	Tasa de incidencia de enfermedades profesionales
9.15%	Tasa de días perdidos (incluyendo los casos de COVID 19)
1.16%	Tasa de absentismo laboral
0	Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional

Acciones frente al COVID-19

Mediante una campaña de comunicación dirigida a las partes interesadas del Banco, se dieron a conocer los lineamientos de actuación para combatir el Covid-19. Dentro de las acciones realizadas están las siguientes:

- Implementación de instructivos de bioseguridad
- Inspecciones de medidas de bioseguridad
- Limpieza y desinfección de las áreas del Banco
- Vigilancia de la salud
- Dotación de equipos de protección personal
- Gestión de vacunación para colaboradores
- Registro de vacunación mediante el Vacunómetro
- Encuesta semanal de Salud y Seguridad Ocupacional

Certificación Guayaquil Biosegura

Con el objetivo de **fortalecer las medidas preventivas para evitar la propagación del Covid-19**, Banco del Pacífico implementó el programa del Municipio de Guayaquil "**Guayaquil Biosegura**" el cual tenía como principal función validar y hacer cumplir los protocolos establecidos por las empresas de la ciudad de Guayaquil con el fin de que la ciudadanía adquiera bienes y servicios de manera segura.

Para dar seguridad a sus colaboradores y clientes, en el mes de mayo de 2021, la Institución realizó la certificación Guayaquil Biosegura en 17 agencias de las ciudad.

Entrega de tanques de oxígeno

El departamento médico del Banco, con el objetivo de **brindar apoyo a los colaboradores que presentaban cuadros complicados de salud** como consecuencia de la Covid-19; realizó la entrega de tanques de oxígeno con su kit de uso.

Vacunación contra COVID-19

Banco del Pacífico realizó la gestión a través de las Coordinaciones Zonales del Ministerio de Salud Pública para que los colaboradores puedan vacunarse contra el virus Covid-19. Al finalizar el 2021 se cerró con un porcentaje total del **94.1% de colaboradores vacunados con esquema completo**.

94.1%

Colaboradores vacunados con esquema completo.

6 Desarrollo social y ambiental

Banco del Pacífico desempeña un papel importante fomentando el desarrollo social y ambiental en el relacionamiento con sus distintos grupos de interés, en particular con clientes, proveedores, comunidad, procurando impactar positivamente en la sociedad.

Productos y Servicios con enfoque social

El Banco cuenta con los siguientes productos y servicios con enfoque de desarrollo socio-productivo; entre los principales se encuentran:

Tarjeta de crédito Aldeas Infantiles SOS

Mediante un sistema de cobro de tarjeta de afinidad, esta tarjeta tiene como objetivo contribuir al desarrollo integral de miles de niños y adolescentes que están en situación de orfandad, abandono o peligro de perder la protección de sus padres.

El banco contribuye con un porcentaje de los consumos realizados con la tarjeta afinidad Aldeas infantiles SOS, que se destina a la alimentación, educación, vivienda y vestimenta de los niños de esta fundación.

Tarjetas Aldeas Infantiles SOS
9,513

Aportes realizados
USD 59,597

Crecimiento en aportes
14%

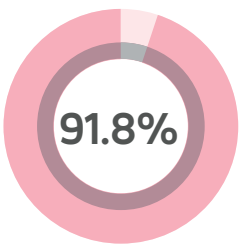
Crédito Estudios Pacífico

Cartera Bruta Crédito Educativo

Monto:

USD 320 millones

Participación de mercado



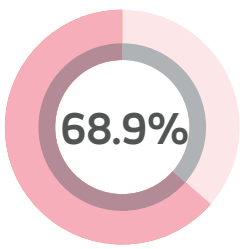
Crédito para Vivienda de Interés Público

Cartera Bruta Vivienda de Interés Social y Público

Monto:

USD 59 millones

Participación de mercado



Cuenta de Ahorro Consejo de la Judicatura

Monto recibido por pensiones alimenticias en 2021

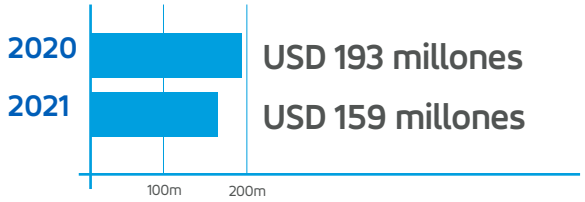
USD 561 millones

Cadena de valor responsable

Nuestros proveedores

Banco del Pacífico siendo responsable con su cadena de valor, establece relaciones transparentes con sus proveedores y contratistas. De igual manera, la Institución garantiza procesos de negociación justos, competitivos e íntegros. Para ello, cuenta con políticas internas y herramientas para la gestión administrativa de los proveedores que norma la metodología de adquisiciones.

Valor monetario pagado a provedores



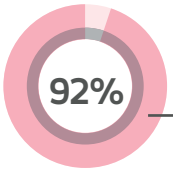
Los proveedores locales se encuentran ubicados en diferentes lugares del país para cubrir la demanda del Banco a nivel nacional. Durante el periodo 2021 se incorporaron 232 nuevos proveedores y no se dieron cambios significativos en la estructura de la cadena de suministro de la Institución.

Número de proveedores

Proveedores locales **2,657**

Proveedores del exterior **216**

Total de proveedores	2,873



Proveedores origen nacional

Calificación de proveedores

De acuerdo con lo estipulado por la Superintendencia de Bancos y las políticas internas, todos los proveedores activos de Banco del Pacífico deben estar calificados anualmente por una empresa externa especializada.

En la actualidad, el proceso de calificación evalúa los siguientes criterios: perfil empresarial, capacidad operativa y comercial, y capacidad financiera; adicional se evalúa temas como la responsabilidad social y continuidad del negocio para los proveedores que son definidos como críticos por el área de riesgos.

Dentro de este proceso de calificación, se asegura que proveedores y contratistas mantengan un comportamiento acorde con los valores organizacionales de la Institución y garanticen el cumplimiento de las mejores prácticas responsables de negocio. Entre los criterios a evaluar en el módulo sobre Responsabilidad Social, se destacan:

Mecanismos formales de queja y reclamación

Los proveedores pueden comunicarse al **buzón de contratos y proveedores** para reportar novedades respecto al proceso de adquisición, adicional, se agendan reuniones para revisar los temas de inquietud de ellos.

Acción en la comunidad

Banco del Pacífico, siendo coherente con su misión de contribuir al desarrollo del país con responsabilidad social, continúa impulsando programas y actividades que se fundamentan en crear consciencia y compromiso ciudadano, en particular con el manejo adecuado de las finanzas y el impulso de una cultura del ahorro, a través de su Programa de Educación Financiera, buscando con ello la sostenibilidad de la Institución.

Voluntariado Corporativo

En 2021, los voluntarios participaron como instructores en los **talleres de educación financiera que el Banco brindó para niños, jóvenes y adultos**. Se contó con la participación de 55 voluntarios con un total de 284 horas de trabajo no remunerado, en las siguientes actividades: **talleres presenciales y virtuales de educación financiera y locución en los programas radiales.**

Educación Financiera

Aprendo con mi Banco Banco

Es el programa de educación financiera para niños y jóvenes. En 2021 se brindaron capacitaciones para **55 unidades educativas**, formando a **2,527 niños y 1,534 jóvenes** en Guayaquil, Quito, Machala, Daule, Manta, Babahoyo, Nobol, Salinas, Galápagos, Milagro, y Durán. En este año se realizaron los talleres en formato virtual con metodologías interactivas y lúdicas de aprendizaje.

Total de capacitados desde el inicio del programa (2010)	45,882

Como parte del Programa de Educación Financiera también **se difundieron herramientas digitales del sitio web**, tales como: videos, cuentos, juegos interactivos y un blog para jóvenes. La información se encuentra en www.educacionfinanciera.com.ec

A través de redes sociales, se difundieron los capítulos del programa **Mi Banco Banco TV en YouTube,** en el cual niños enseñan a niños sobre educación financiera a través de divertidas actividades.

Mi Banco Banco me enseña

Es el programa de educación financiera para público adulto. En 2021 un total de 5,158 personas fueron capacitadas por medio de 99 talleres webinar, E-learning y presenciales de educación financiera para diversas empresas, ins-tituciones y colabo-radores del Banco. Se trabajó principalmente con empresas clientes del Banco, que recibieron talleres para sus colaboradores sobre **Endeudamiento Sano y Responsable, Economía Saludable y Control fi-nanciero personal y familiar.** También se realizaron talleres para estudiantes de algunas universidades de Guayaquil y Quito, enfocados en el cuidado del dinero, estrategias de ahorro y realización de pre-supuesto.

Total de capacitados desde el inicio del programa (2014) **16,072**

En septiembre, se realizó el evento **"Money Day"**, simposio destinado a formar a alumnos universitarios en educación financiera, en colaboración con el Tecnológico Espíritu Santo. El objetivo de este evento fue **generar una cultura financiera, para construir economías personales saludables, dotar de herramientas y brindar consejos** que ayuden a encontrar un bienestar financiero para los estudiantes y para jóvenes emprendedores.

Otra iniciativa para destacar fue la transmisión del programa radial de Educación Financiera **"Mi Ban-co Banco me enseña"**. Fueron 30 programas en los cuales se educó a la ciudadanía en **conceptos fi-nancieros básicos, finanzas para el hogar y para los negocios.** Se transmitieron los sábados de 8h00 a 9h00 en más de 55 emisoras en numerosas provincias del país, gracias al convenio suscrito con la Asociación Ecuatoriana de Radiodifusión (AER) Nacional.

Mi Banco Banco me enseña

Capacitados en 2021

Niños	Jóvenes	Adultos	Total
2,527	1,534	5,158	9,219

Manejo Ambiental Sostenible

Banco del Pacífico mantiene un **firme compromiso con el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático,** teniendo como objetivo principal **reducir el impacto ambiental de sus operaciones en todo el país.**

Por ello, se ejerce un estricto control de la huella ambiental a través del monitoreo en tres categorías de indicadores: **consumos de energía y de recursos, generación de residuos (papel y cartón principalmente) y emisiones de gases efecto invernadero.**

La Institución cuenta con un manual de políticas de Responsabilidad Social que promueve la adquisición de materiales con requerimientos y certificaciones ambientales, que impliquen procesos sostenibles en la obtención de su materia prima, fabricación del producto y logística operativa hasta su entrega al banco. Adicionalmente, dispone de **manuales de procedimientos para la gestión de los desechos sólidos normales y desechos asimilables a urbanos** lo cual permite el adecuado tratamiento de las mascarillas usadas por los colaboradores en las oficinas con motivo del Covid-19.

Operaciones ecoeficientes

Continuando con la implementación de prácticas sostenibles que buscan el bienestar de la comunidad y la conservación del medioambiente, Banco del Pacífico recibió por parte de Green Business Certification Inc. la certificación final EDGE (Excelencia en Diseño para Mayores Eficiencias) en su edificio Anexo, ubicado en la ciudad de Guayaquil junto al Edificio Matriz.

La certificación preliminar fue otorgada en febrero del año 2020, y luego de un riguroso proceso de auditoría donde se verificaron las elecciones de diseño para el edificio, recibimos este 17 de marzo la certificación final. Dichas elecciones de diseño proyectan un ahorro de energía del 25%, un ahorro de agua del 68% y un 73% menos de energía incorporada en materiales. Superando el ahorro del 20% que establece la norma EDGE.

Excellence In Design For Greater Efficiencies
Edge

El edificio cuenta con Iluminación led que se maneja con sistema de automatización incluyendo sensores de iluminación para atenuación de luces y energía solar fotovoltaica, sistema que asume el 15% del consumo total del edificio.

Para el ahorro del agua, cuenta con sanitarios y urinarios ecológicos que permiten ahorrar un alto porcentaje de agua en cada descarga y una instalación de llaves de agua con sensores en los lavamanos teniendo un ahorro del 50%. Así como, una estación de reciclaje por piso para la correcta gestión y separación de los desechos.

Gestión de materiales y desechos

Por el giro del negocio del Banco, no se realiza la transformación de materiales para la fabricación de productos, sino que ya los adquiere en estado terminado. Por ello **se adquieren materiales y servicios que disponen de certificaciones reconocidas y avaladas internacionalmente** que aportan con la disminución del impacto en el ambiente y la adopción de las mejores prácticas.

Además, el material resultante de las remodelaciones o adecuaciones realizadas como los muebles, divisiones, aluminio, chatarra ferrosa, etc. son reutilizados o reciclados evitando así el desuso de materiales potencialmente útiles. Por otro lado, los desechos considerados peligrosos tales como: aceites usados, baterías de vehículos, generadores, o luminarias, son entregados a gestores ambientales debidamente habilitados para este efecto.

Se realizaron esfuerzos para minimizar la generación de desechos y gestionarlos correctamente. Como parte de esas acciones, se reciclaron 7% kg de desechos más que el 2020.

Gestión ambiental en agencia Galápagos

En las Islas Galápagos el Banco cuenta con una licencia ambiental categoría II para la agencia Santa Cruz, que es asignada por la autoridad ambiental para los proyectos, obras o actividades cuyos impactos o riesgos ambientales son considerados bajos. En este lugar, se mantiene un plan de manejo ambiental que cumple estrictamente la legislación local y las medidas de protección a las especies de la zona. Dicho plan es monitoreado y verificado a través de visitas técnicas bianuales por la autoridad ambiental competente en la región insular.

Cambio climático y energía

Banco del Pacífico como una entidad comprometida con la **reducción de su impacto en el medioambiente,** se mantiene a la vanguardia e implementa tecnologías innovadoras para la producción de energía renovable y reducción de su consumo, al ser esta su principal fuente de emisiones.

- **Iluminación led** en las oficinas y agencias a nivel nacional.
- Electro-generadores con tecnología que permite **reducir los gases de combustión**.
- Sistemas de **encendido y apagado de luces** y equipos de climatización.
- **Sistema fotovoltaico** en el edificio Anexo en Guayaquil que permite el **ahorro del 10% del consumo total** de energía en el edificio.

Consumo energético

Fuentes de generación de energía	Unidad	2020	2021
Energía eléctrica consumida (*)	KWh	10,362,644	11,992,115
Energía solar edificio Anexo (**)	KWh	75,920	75,920

**Energía proveniente de la red pública del país.*
***Energía renovable proveniente del sistema fotovoltaico instalado en el Edificio Anexo a la Matriz en Guayaquil.*

Emisiones

Banco del Pacífico mantiene como parte de su gestión ambiental la medición de su huella de carbono. Esta gestión se traduce en una **reducción anual de las emisiones de CO2e, la mejora continua y la excelencia operativa, demostrando así su compromiso con la lucha global contra el Cambio Climático.**

Desde 2012, el Banco mide su huella de carbono identificando las principales fuentes de emisión de CO2 y las correspondientes oportunidades de mejora. Se trata de una medición parcial de la huella de carbono que no engloba al total de las operaciones del Banco, sino una muestra representativa de las mismas. El alcance establecido comprende once oficinas en la ciudades de Guayaquil, Quito, Galápagos, Manta y Cuenca.

Las emisiones de gases de efecto invernadero tomadas en cuenta son aquellas generadas por los procesos internos sobre los cuales la organización tiene control absoluto: Energía eléctrica, Combustible de los vehículos, Gas refrigerante de los equipos de climatización, Desechos biológicos, GLP y desechos de las cafeterías de Guayaquil y Quito.

El cálculo de las emisiones de cada GEI (CO2 - dióxido de carbono -, CH4 – metano -, N2O - óxido nitroso -, etc.) es expresado en toneladas de CO2 equivalente por año (Ton de CO2e/año), utilizando métodos y herramientas de cálculo basada en metodologías creadas y aprobadas por expertos: 2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, GHG Protocol Standards del World Resources Institute (WRI), Centro Nacional de Control de Energía (CENACE). Los resultados de estas mediciones son actualizados y evaluados de manera constante.

El consumo de energía es la principal fuente de emisión en el Banco y representa el 79% del total del inventario. El índice de emisiones por trabajador fue de 2 Ton CO2e.

En el siguiente cuadro se muestra un resumen de los cálculos realizados. Las cantidades son expresadas en toneladas de CO2 equivalente:

Tipo	Fuentes de emisión	2020	2021	Variación
Alcance 2 (Indirectas)	Electricidad	2,926	1,445	-50.6%
Alcance 1 (Directas)	Combustible	312	221	-29.0%
	Gas refrigerante A/A	158	126	-20.0%
	GLP Cocina	12	8	-33.0%
	Desechos biológicos	56	25	-55.0%
	Desechos	7	9	+29.0%
		3,471	**1,834**	**-47%**

** Los datos del inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI) corresponden a los meses de enero a agosto del 2021.*

7

Comprometidos con la sostenibilidad

Banco del Pacífico se encuentra firmemente comprometido con la sostenibilidad, gestionando las necesidades de sus grupos de interés, los riesgos socioambientales y generando valor para sus clentes y la sociedad; con la finalidad de alcanzar el desarrollo de la institución, el bienestar de la comunidad y la conservación del medio ambiente.

Políticas clave de Sostenibilidad

Para asegurar la instauración de la sostenibilidad, la Institución se guía por 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 Responsabilidad Social Corporativa con el fin de **disponer de lineamientos claros en asuntos éticos, económicos, sociales y ambientales**, así como de adoptar las mejores prácticas de **Responsabilidad Corporativa,** basadas en las siguientes materias fundamentales:

Las normativas que enmarcan la gestión de la sostenibilidad del Banco son variadas e integran de manera transversal distintas áreas 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.

Estándares de gestión

ISO

1	Norma **ISO 9001** Sistema de Gestión de Calidad.
2	Norma **ISO 45001** Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
3	Norma **ISO 22301** Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.
4	Norma **ISO 26000** de Responsabilidad Social.
5	Normas **37001** Sistema de Gestión Antisoborno.

Internacionales y voluntarios

1	Declaración Universal de los Derechos Humanos.
2	Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
3	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
4	Principios emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en el documento “Fortaleciendo el Gobierno Corporativo en Organizaciones Bancarias”.
5	Principios de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Grupos de Interés

Se definen como todas aquellas personas, organizaciones o entidades que están vinculadas a la Institución e influyen directa o indirectamente en las actividades de su negocio. en 2021, Banco del Pacífico revisó y actualizó el mapa de sus partes interesadas.

Gestión de diálogo con grupo de interés

La Institución fomenta **la comunicación y la cercanía como herramientas de prevención de riesgos y desarrollo de oportunidades** con sus grupos de interés. Es por ello por lo que se mantiene un relacionamiento estrecho con sus principales grupos, para lograr **identificar las tendencias y preocupaciones de cada uno de ellos**, estableciendo mecanismos de diálogo diferenciados.

GRUPO DE INTERÉS	CANAL	PERIODICIDAD
Accionista y Directorio	a) Junta General Ordinaria b) Enlace interinstitucional c) Sesiones	a) Anual o extraordinaria b) Mensual c) Mensual
Alta Dirección	a) Reuniones de Alta Gerencia b) Correo electrónico, llamadas, reuniones y videoconferencias c) WhatsApp d) Intranet	a) Mensual b) Cuando se requiera c) Cuando se requiera d) Cuando se requiera

GRUPO DE INTERÉS	CANAL	PERIODICIDAD
Colaboradores	a) Correos masivos b) WhatsApp c) Buzón de Ética d) Participación en Comités e) Intranet	a) Cuando se requiera b) Cuando se requiera c) Canal permanente para notificar denuncias contra el Código de Ética y Conducta d) Cuatrimestral y bimestral en el Comité de Ética y en el de Seguridad y Salud Ocupacional e) Cuando se requiera
Autoridades Reguladoras	a) Correo electrónico	a) Cuando se requiera
Clientes	a) Servicio al Cliente b) Contact Center c) Redes Sociales d) Agente virtual Sophi e) Estudios y encuestas f) Correo electrónico: webadminbp@pacifico.fin.ec webadminpac@pacifico.fin.ec	a) Lunes a viernes en horario laborable b) Diaria, de acuerdo con horarios establecidos c) Diaria, de acuerdo con horarios establecidos d) Diaria, las 24 horas del día e) Según requerimientos de áreas. f) Lunes a viernes en horario laborable
Comunidad	a) Correo electrónico: webadminbp@pacifico.fin.ec webadminpac@pacifico.fin.ec b) Sitio web: www.educacionfinanciera.com.ec c) Capacitaciones presenciales y virtuales	a) Lunes a viernes en horario laborable b) Diaria, las 24 horas del día c) Programación semestral
Entidades financieras	a) Comunicación telefónica, correo y reuniones	a) Cuando se requieren consultas
Aliados Estratégicos	a) Comunicación telefónica, correo y reuniones	a) Cuando se requiera
Medios de Comunicación	a) Comunicación telefónica, correo y reuniones	a) Cuando se requieren consultas
Proveedores	a) Talleres de diálogo b) Comunicación telefónica, correo y reuniones	a) Previo a realizar materialidad de la memoria b) Cuando se requieren consultas

Análisis de materialidad

Para esta memoria de sostenibilidad se realizó un **estudio de materialidad por medio del levantamiento de temas relevantes para las partes interesadas**, aplicando las metodologías y principios de los Estándares GRI y la norma AccountAbility, que consideran la participación de clientes, proveedores y colaboradores, así como el impacto, inclusión, relevancia y capacidad de respuesta frente a ellos.

Análisis inicial y Benchmarking

- Revisión de principales tendencias en sostenibilidad
- Revisión de materialidad de diferentes bancos de la región

Validación y priorización interna

- Incorporación de los criterios del Directorio, Accionista y Alta Dirección del Banco.

Identificación de expectativas de los grupos de interés

- Encuesta a Accionistas y miembros del Directorio.
- Encuestas a Alta Dirección, colaboradores, clientes, proveedores

Sistematización de materialidad

- Procesamiento de la información
- Sistematización de aspectos materiales
- Definición de contenidos

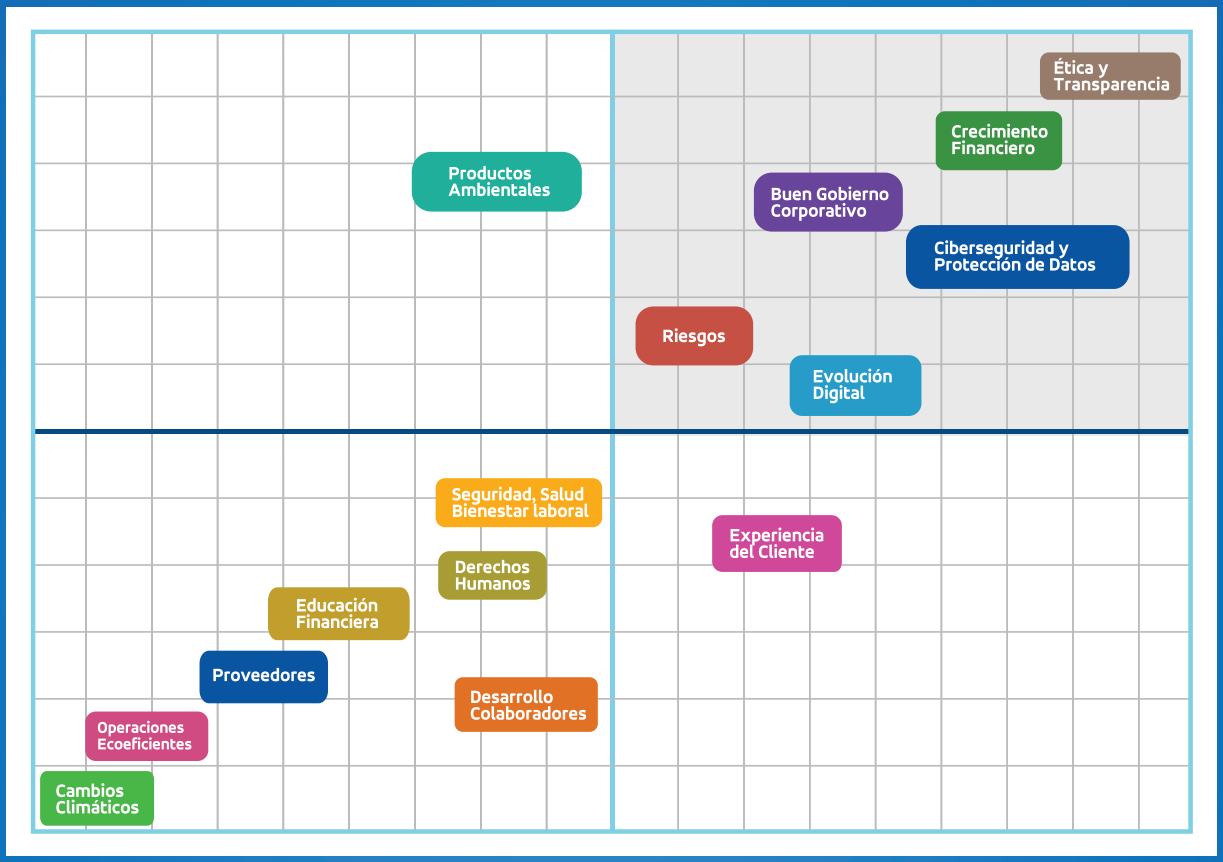
Priorización de asuntos materiales por grupo de interés

La priorización de los asuntos materiales se realizó de acuerdo con la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales para el Banco, en contraste con la percepción y opinión de los grupos de interés.

A continuación, se presenta el detalle de los indicadores más relevantes que se ubicaron en la matriz de materialidad:

1. Ética, transparencia y anticorrupción
2. Crecimiento financiero sostenible
3. Buen gobierno corporativo
4. Ciberseguridad y protección de datos
5. Evolución digital e innovación
6. Cumplimiento y gestión de riesgos
7. Gestión de la experiencia del cliente
8. Seguridad, salud, bienestar laboral y calidad de vida
9. Productos y servicios ambientales
10. Desarrollo profesional de los colaboradores
11. Derechos humanos, diversidad e inclusión
12. Educación financiera
13. Gestión responsable de los proveedores
14. Operaciones eco-eficientes y huella ambiental
15. Gestión del cambio climático

Matriz de materialidad 2021



Perfil de la Memoria

Banco del Pacífico presenta por décimo primer año consecutivo su **Memoria de Sostenibilidad**. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

El siguiente documento cubre la gestión de la institución del año 2021 (del 1 de enero al 31 de diciembre) e incluye las actividades desarrolladas por el Grupo Financiero en el país, así como los compromisos asumidos con los diferentes grupos de interés.

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

Contactos

Toda comunicación referente a la Memoria de sostenibilidad 2021 debe ser dirigida a la **Gerencia de Planificación Estratégica** del **Banco del Pacífico**.

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

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

Rafael Perez del Solar
Planificación Estratégica
rmperez@pacifico.fin.ec
(+593-4) 3731500 ext 40083

Créditos

Realización de la Memoria: Área de Planificación Estratégica
Diseño y fotografía: Sheep Studio Creativo
Sitio web: www.sheep.com.ec

Índice de Contenidos GRI

Para el Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del reporte.

GRI CONTENT INDEX SERVICE 2022

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Pacto Global	Omisión
GRI 101: Fundamentos 2016		70 - 71			

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Pacto Global	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales 2016	**102-1** Nombre de la organización	8			
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	33-37			
	102-3 Ubicación de la sede	10-11			
	102-4 Ubicación de las operaciones	10-11			
	102-5 Propiedades y forma jurídica	20-22			
	102-6 Mercados servidos	11			
	102-7 Tamaño de la organización	9-11			
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	43-44	8		
	102-9 Cadena de suministro	56			
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	56			
	102-11 Principio o enfoque de precaución	29-30			
	102-12 Iniciativas externas	12-13, 60-61			

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Pacto Global	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales 2016	**102-13** Afiliación a asociaciones	12-13			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-6			
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	5-6			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	8		10	
	102-18 Estructura de gobernanza	20-23			
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	20-25			
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	21			
	102-24 Nominación y selección de máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategias	25-26			
	102-25 Conflictos de interés	26			
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	25-26			
	102-40 Lista de grupos de interés	68			
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	43	8	3	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	68			
	102-43 Enfoque para la participación de grupos de interés	68-69			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	70-71			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	31			
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	70-71			

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Pacto Global	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales 2016	**102-47** Lista de temas materiales	70			
	102-48 Re-expresión de la información	72			
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	72			
	102-50 Período objeto del informe	72			
	102-51 Fecha del último informe	72			
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	72			
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	72			
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	72			
	102-55 Índice de contenidos GRI	73-82			
	102-56 Verificación externa	72			

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Pacto Global	Omisión
TEMA MATERIAL: Ética, transparencia y anticorrupción (GRI 205: Anticorrupción 2016, GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016)					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**103-1** Explicación del tema material y su Cobertura	27			
	103-2 El Enfoque de Gestión y sus componentes	27-29			
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	28			
GRI 205: Anticorrupción 2016	**205-2** Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	28		10	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	28		10	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	**419-1** Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico				No se detectó incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Pacto Global	Omisión
TEMA MATERIAL: Crecimiento financiero Sostenible (GRI 201: Desempeño económico 2016, GRI 204: Prácticas de adquisición 2016, GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016; Suplemento de Sector Financiero)					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**103-1** Explicación del tema material y su Cobertura	15-18			
	103-2 El enfoque de Gestión y sus componentes	15-18			
	103-3 Evaluación del enfoque de Gestión	15-18			
GRI 201: Desempeño económico 2016	**201-1** Valor económico directo generado y distribuido	17	8, 9	6	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	48		6	
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016	**204-1** Proporción de gasto en proveedores locales	17, 56	8		
Suplemento de Sector Financiero	**FS13** Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	36			
	FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	36			

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Pacto Global	Omisión
TEMA MATERIAL: Buen Gobierno Corporativo (GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016)					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**103-1** Explicación del tema material y su Cobertura	20-29			
	103-2 El enfoque de Gestión y sus componentes	20-29			
	103-3 Evaluación del enfoque de Gestión	20-29			

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Pacto Global	Omisión
TEMA MATERIAL ENF6: Ciberriesgos y protección de datos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**103-1** Explicación del tema material y su Cobertura	40-41			
	103-2 El enfoque de Gestión y sus componentes	40-41			
	103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión	40-41			

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Pacto Global	Omisión
TEMA MATERIAL: Evolución digital e innovación (GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016)					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**103-1** Explicación del tema material y su Cobertura	33-41			
	103-2 El enfoque de Gestión y sus componentes	33-41			
	103-3 Evaluación del enfoque de Gestión	33-41			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	**203-1** Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	17	1, 5, 9, 11	6	

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Pacto Global	Omisión
TEMA MATERIAL: Cumplimiento y gestión de riesgos (GRI 201: Desempeño económico 2016, Suplemento del Sector Financiero)					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**103-1** Explicación del tema material y su Cobertura	29-30			
	103-2 El enfoque de Gestión y sus componentes	29-30			
	103-3 Evaluación del enfoque de Gestión	29-30			
GRI 201: Desempeño económico 2016	**201-1** Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	29-30		7, 8, 9	

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Pacto Global	Omisión
Suplemento de Sector Financiero	**FS1** Políticas con aspectos medio-ambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	29-30			
	FS2 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio - SARAS	29-30			
	FS5 Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	25-26			

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Pacto Global	Omisión
TEMA MATERIAL: Gestión de la experiencia del cliente (GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016, GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016, GRI 418: Privacidad del Cliente 2016)					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**103-1** Explicación del tema material y su Cobertura	33-41			
	103-2 El enfoque de Gestión y sus componentes	33-41			
	103-3 Evaluación del enfoque de Gestión	33-41			
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	**417-1** Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	38	12		
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	38	16	10	No se detectaron casos de incumplimiento
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	**418-1** Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente				No se presentaron reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Pacto Global	Omisión
TEMA MATERIAL: Seguridad, salud, bienestar laboral y calidad de vida (GRI 401: Empleo 2016, GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018)					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**103-1** Explicación del tema material y su Cobertura	43-44, 47-49, 50-53			
	103-2 El enfoque de Gestión y sus componentes	43-44, 47-49, 50-53			
	103-3 Evaluación del enfoque de Gestión	43-44, 47-49, 50-53			
GRI 401: Empleo 2016	**401-1** Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	44	5, 8, 10	4, 5, 6	
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal	47-49	3, 5, 8	4, 5, 6	
	401-3 Permiso parental	49	5, 8	4, 5, 6	
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018	**403-1** Sistema de gestión de la salud en el trabajo	50-51	8		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgo e investigación de incidentes	50-51	8		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	50-53	8	3	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	51-52	8, 16		
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	46	3		
	403-6 Fomento de la salud en los trabajadores	52-53	3		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	52-53	3		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	51-52	3, 8, 16		
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	51-52			

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Pacto Global	Omisión
TEMA MATERIAL: Productos y servicios ambientales (Suplemento del Sector Financiero)					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**103-1** Explicación del tema material y su Cobertura	29-30			
	103-2 El enfoque de Gestión y sus componentes	29-30			
	103-3 Evaluación del enfoque de Gestión	29-30			
Suplemento de Sector Financiero	**FS3** Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en el contrato o transacciones	30			
	FS4 Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	46			
	FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, dimensión y el sector de la actividad	18			
	FS7 Valor monentario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	36			

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Pacto Global	Omisión
TEMA MATERIAL: Desarrollo profesional de los colaboradores (GRI 404: Formación y Enseñanza 2016)					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	**103-1** Explicación del tema material y su Cobertura	45-47			
	103-2 El Enfoque de Gestión y sus componentes	45-47			
	103-3 Evaluación de Enfoque de Gestión	45-47			

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Pacto Global	Omisión
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	**404-1** Media de horas de formación al año por empleado	45	4, 5, 8, 10		
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	46	8		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional	47	5, 8, 10		

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Pacto Global	Omisión
TEMAS MATERIALES ADICIONALES: Derechos humanos, diversidad e inclusión; Educación Financiera; Gestión responsable de los proveedores; Operaciones eco-eficientes y huella ambiental; Gestión del cambio climático					
Derechos humanos, diversidad e inclusión	**GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016**				
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	49-50	5, 8	1, 2	
Educación financiera	**Suplemento del Sector Financiero**				
	FS15 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	58-59	4		
	FS16 Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	33	4		
Gestión responsable de los proveedores	**GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016**				
	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	57	5, 8, 16	2, 4, 5, 6	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	N/A	5, 8, 16	2, 4, 5, 6	
Operaciones ecoeficientes y huella ambiental/ Gestión del cambio climático	**GRI 301: Materiales 2016**				
	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	61-62	8, 12	7, 8, 9	
	301-2 Insumos reciclados	62	8, 12		

Estándares GRI	Contenido	Página	ODS	Pacto Global	Omisión
Operaciones ecoeficientes y huella ambiental/ Gestión del cambio climático	**GRI 302: Energía 2016**				
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	63	7, 8, 12, 13	7, 8, 9	
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	63	7, 8, 12, 13		
	302-4 Reducción del consumo energético	63	7, 8, 12, 13	7, 8, 9	
	GRI 305: Emisiones 2016				
	305-1 Emisiones directas del GEI	64	3, 12, 13 14, 15	7, 8, 9	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía	64	3, 12, 13 14, 15	7, 8, 9	
	305-5 Reducción de las emisiones del GEI	64	13, 14, 15	7, 8, 9	
	GRI 306: Residuos 2020				
	306-3 Residuos generados	61-62	3, 6, 12, 14, 15		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	61-62	3, 12		

Banco del Pacífico

www.bancodelpacifico.com