

Memoria de Sostenibilidad

»» 2018





Memoria de Sostenibilidad

»» 2018

Créditos

Publicación de Banco del Pacífico - Planificación Estratégico - Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social

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

GRI 102-1, GRI 102-3

Banco del Pacífico

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

Desarrollo técnico y edición:

PROTERRA CONSULTORES

Medioambiente & Sostenibilidad

Concepto y dirección de arte:

CAFEINA . EC

Fotografía:

Chalaco Films y archivo Banco del Pacífico

Correcciones ortográficas y de estilo:

Editorial Bien-Hecho S. A.

ÍNDICE

Carta del Presidente del Directorio	7
Carta del Presidente Ejecutivo	9
Parte 1	12
Acerca de esta Memoria	
Perfil de la Memoria	13
Temas materiales 2018	15
Parte 2	20
Banco del Pacífico en 2018	
Un modelo de negocio responsable y digital	22
Principales cifras 2018	26
Nuestro compromiso con la sostenibilidad	28
Parte 3	34
Ética y Transparencia	
Buen Gobierno Corporativo	35
Ética e integridad	46
Control y gestión de riesgos	48
Parte 4	50
Creación de valor compartido	
Desempeño económico responsable	51
Cadena de valor sostenible	56
Parte 5	60
El cliente en el centro de nuestro modelo de negocio	
Innovación, tecnología y sostenibilidad	61
Protección al cliente	67
Construyendo una banca inclusiva y de oportunidades	69
Parte 6	74
Gestión responsable del Talento Humano	
Desarrollo integral de las personas	77
Diversidad e igualdad de oportunidades	85
Seguridad y salud ocupacional	86
Parte 7	90
Compromiso social	
Acción en la comunidad	91
Educación financiera	93
Parte 8	96
Manejo ambiental sostenible	
Gestión de materiales y desechos	97
Energía y cambio climático	99
Índice de Contenido GRI	104



Carta del Presidente del Directorio

Con gran satisfacción me dirijo a ustedes para informarles sobre el notable desempeño que hemos logrado durante 2018, reflejando el esfuerzo y la entrega de cada integrante de este maravilloso equipo llamado Banco del Pacífico.

En 2018 el crecimiento de la economía ecuatoriana estuvo cercano al 1.4% y un sistema financiero con un bajo crecimiento en sus depósitos del público. Sin embargo, los resultados alcanzados corroboran nuestro enfoque en ser el banco líder en todos los segmentos, mediante un modelo de negocio sostenible y humano, que garantiza el financiamiento a todos los ecuatorianos para el cumplimiento de sus distintas necesidades.

En este sentido, hemos canalizado un monto de USD 1,502 millones en créditos, cubriendo los distintos sectores, incluso los más vulnerables, y dinamizando la economía ecuatoriana. Esta estrategia nos ha permitido consolidarnos como el segundo Banco por tamaño de cartera crediticia de Ecuador; nuestra cartera bruta creció el 12% en términos anuales, situándose en USD 3,891 millones. En lo referente a la calidad de la cartera, nuestro índice de morosidad bajó de 3.12% a 3.08%.

La aparición acelerada nuevas tecnologías y tendencias de consumo nos han permitido optimizar y crear nuevos productos y servicios, percibidos por nuestros clientes, como sencillos, confiables y amigables. Para lograrlo, hemos colocado al cliente en el centro de nuestra actividad, y en consecuencia nuestra transformación digital es esencial para entender sus necesidades particulares y atenderlos donde y cuando lo requieran.

Durante el 2019, mantendremos nuestro compromiso de contribuir al desarrollo del país de manera integral, llegando cada vez a más ecuatorianos con nuestros programas de bancarización y responsabilidad social. Nuestros esfuerzos de transformación digital mejorarán la eficiencia de la Institución en los próximos años y nos permitirán seguir brindando a nuestros clientes soluciones financieras y, al mismo tiempo, garantizarles la mejor experiencia.

En representación del Directorio del Banco del Pacífico, les extiendo una cálida invitación a la lectura de su memoria 2018.

Mario Paz y Miño

Econ. Mario Paz y Miño Phillips

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO



Carta del Presidente Ejecutivo

GRI 102-14 / GRI 102-15

Ha sido un año de desafíos resueltos.

Es un gusto compartir con nuestros grupos de interés esta Memoria. Recoger logros de un año retador en el que, gracias a la pasión, ética, transparencia y focalización en el cliente, fundamento de nuestro trabajo, brindamos una experiencia memorable y, sobre todo positiva en nuestra comunidad. Así aportamos al progreso del Ecuador.

En 2018, el desempeño del sector bancario ecuatoriano se afectó principalmente por la desaceleración del comercio internacional y el precio del crudo WTI; en el último trimestre alcanzó los US\$45. Estos factores incidieron en que el PIB se ubicara en 1.4%, al cierre del año. El crecimiento anual del sistema financiero de bancos referente a las obligaciones con el público fue de 1.85%, representando US\$568 millones.

MEJOR CONTRA CORRIENTE!

En este contexto, Banco del Pacífico, mediante una adecuada gestión y la obtención de recursos del exterior, mantuvo su apoyo financiero a los distintos sectores de la economía, con mejores tasas y condiciones, llegando a colocar un monto de US\$1,502 millones en 2018. Las dificultades sacaron lo mejor de nosotros.

Las nuevas tendencias de los consumidores y los grandes avances tecnológicos, nos han llevado a definir un modelo de negocio sostenible e inclusivo, que asegura el éxito

de nuestra aspiración de ser líderes en todos los segmentos. En este sentido, a partir del conocimiento profundo de nuestros clientes, hemos iniciado la implementación de un modelo de atención mejorado; incluye una propuesta de valor personalizada y la readecuación de las principales oficinas, lo que derivará en el fortalecimiento de nuestra relación con las personas y empresas.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL!

El segundo año de este vertiginoso camino hacia la transformación trajo resultados que evidencian la gran acogida que ha tenido nuestra estrategia digital. La app Onboard BdP, ha facilitado la apertura de una cuenta de ahorros a 25,826 ecuatorianos que, desde mayo 2018, lo hicieron usando su dispositivo móvil. A principios de diciembre, incluimos -en esta misma aplicación- las inversiones digitales, brindando al cliente una nueva experiencia al realizar un depósito a plazo, en el momento y lugar que lo necesite. Como complemento, nuestra agente virtual Sophi atendió a 46 mil clientes y usuarios financieros. La modernidad y la tecnología han estado al servicio del cliente.

En cuanto a colocación, Crédito Ágil es un producto que nos ha permitido atender el financiamiento de las necesidades inmediatas de nuestros clientes totalmente en línea. En respuesta a su alta demanda, en 2018 mejoramos sus condiciones de monto y plazo, colocando US\$67 millones con la autogestión de 15 mil clientes.

AUTOSERVICIO Y CRECIMIENTO.

El número de usuarios y la penetración de internet en nuestro país (81%) nos ha situado en los primeros lugares en Latinoamérica, fenómeno creciente que se replica en el 83% de los ecuatorianos que son usuarios de telefonía móvil. Esta tendencia nos ha impulsado a facilitar el camino para que los clientes se autosirvan en nuestros canales electrónicos y digitales, haciéndolos seguros, intuitivos y atractivos, logrando que el 86% del total de transacciones se realicen utilizando estos canales.

Uno de cada dos ecuatorianos es usuario del sistema financiero formal. Por esta razón, estamos trabajando en reducir la brecha apoyando la bancarización e inclusión, mediante nuestros programas de educación financiera y productos dirigidos a los sectores con limitaciones para acceder a estos servicios. Al cierre de 2018, hemos capacitado cerca de 35 mil estudiantes de forma presencial y llevado conocimiento a través de nuestros programas radiales, a más de 3 mil oyentes por transmisión. Ayudamos a cerca de 1,200 personas a tener una vivienda digna, destinando US\$69 millones en créditos de vivienda de interés público; y, pusimos en marcha el crédito Banca de Oportunidades que, en alianza con el Municipio de Guayaquil, beneficia a miles de comerciantes autónomos de la ciudad que desean iniciar o hacer crecer su negocio.

CRÉDITO, EDUCACIÓN Y CONSERVACIÓN

Convencidos de que la mejor manera de hacer país es aportando al emprendimiento y la educación, hemos apoyado a los nuevos empresarios visionarios con la colocación de US\$49 millones de nuestro Crédito Emprendedor. Asimismo, hemos facilitado la educación de 11 mil estudiantes con un financiamiento en Crédito de Estudios Pacífico, por un monto de US\$41 millones.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad es integral. Es por eso que renovamos la declaratoria de verificación de Carbono Neutro, con alcance a 11 oficinas en las ciudades de Guayaquil, Quito, Cuenca, Manta y Santa Cruz, que incluyen programas de ambiente sostenible como siembra de árboles y uso responsable de los recursos.

UTILIDAD Y RECORD!

La cultura innovadora, que nace al interior

de la organización, sumada a la vivencia de nuestros valores, nos ha permitido la adopción de metodologías agile para transformar nuestra forma de trabajar. En consecuencia, fortalecemos la calidad y productividad al hacer las cosas de una manera colaborativa, autónoma y multidisciplinaria. En ese ambiente de evolución, nos ubicamos entre las tres mejores empresas para trabajar a nivel nacional, de acuerdo con el estudio Great Places To Work 2018 - capítulo Ecuador.

Todo este esfuerzo converge en un óptimo resultado para nuestra institución, la cual cierra en este periodo con un total de activos por encima de los US\$5,500 millones, una utilidad neta histórica de US\$100.3 millones y más de dos millones de clientes activos.

NOSOTROS, PERO SOBRE TODO, USTEDES!

El avance es un mérito colectivo en el que han participado de manera activa nuestro accionista y el directorio que lo representa con un respaldo constante; el equipo humano de Banco del Pacífico que con su compromiso y dedicación, ha superado las metas propuestas. Los principales gestores del éxito, por supuesto, son nuestros clientes que con su confianza nos inspiran a ser mejores cada día, a trabajar para cumplir sus sueños y contribuir a su progreso.

A lo largo de este 2019, seguiremos concentrando esfuerzos para liderar la banca moderna, inclusiva y confiable, y consolidarnos como referente del sistema financiero que continuará abriendo el camino en la era digital de manera sostenible.

La desaceleración del crecimiento económico ha sido para el Banco del Pacífico la mejor oportunidad de probar como el viento en contra solo exige acomodar las velas y no quedarse en puerto esperando zarpar. En el mar de dificultades se aprende a navegar mejor. Nada nos detuvo. Nada nos detendrá.



Ing. Efraín Vieira

PRESIDENTE EJECUTIVO



Parte >>]

Acerca de esta Memoria



**GRI 102-50 / GRI 102-51 / GRI 102-52
GRI 102-53 / GRI 102-54 / GRI 102-56**

La Memoria de Sostenibilidad que publica anualmente Banco del Pacífico es una de las herramientas de comunicación más destacadas de la Institución en el ámbito de la sostenibilidad. Se complementa con los apartados de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Corporativa del sitio web corporativo www.bancodelpacifico.com/grupo-bdp/.

Banco del Pacífico ha tenido en cuenta estándares internacionales reconocidos como el Global Reporting Initiative (GRI) en la elaboración de sus sucesivas Memorias de Sostenibilidad. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. Asimismo, sigue las directrices de la versión G4 del Financial Services Sector Disclosures del GRI.

Perfil de la Memoria

Alcance y límites

La presente Memoria es el octavo documento anual que publica Banco del Pacífico dando cuenta de sus compromisos en materia de sostenibilidad. Refiriéndose al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, este documento cubre las actividades relevantes del Banco en el conjunto del territorio ecuatoriano.

La información económica reportada proviene de los Estados Financieros de la Institución, los cuales han sido auditados por una firma externa independiente. En cuanto a la información no financiera expuesta, esta sigue las orientaciones del Institute for Social and Ethical AccountAbility presentadas en la última versión de la norma AA1000, por lo tanto, sigue también los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta de la AA1000 2008 APS.

Las limitaciones al alcance de la información se reflejan en cada apartado correspondiente y en el índice de contenidos GRI.

Contenido

Para determinar el contenido de la presente Memoria, se ha aplicado los cuatro Principios establecidos por el GRI para definir el contenido de un informe de sostenibilidad: **Inclusión de los grupos de interés, Contexto de sostenibilidad, Materialidad y Exhaustividad.** Más adelante se expone debida y detalladamente el proceso desarrollado.

Esta Memoria es fruto de la colaboración de todos los encargados de las principales áreas de gestión del Banco, responsables por parte de la organización de la preparación y la integridad de la información expuesta; mientras que la labor de coordinación es gestionada por el departamento de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social. Los contenidos y parámetros de desempeño reportados provienen del sistema de gestión de la información de la organización, el cual ha permitido asegurar la correcta aplicación de los seis Principios establecidos por el GRI al efecto: Precisión, Equilibrio, Claridad, Comparabilidad, Fiabilidad y Puntualidad.

Verificación y trazabilidad de la información

Este documento no ha sido objeto de un proceso específico de verificación externa por un tercero independiente en relación con la aplicación de los Estándares GRI. Sin embargo, un elevado número de contenidos económicos, ambientales y/o sociales reportados ha sido contrastado externamente en el marco de determinados procesos de aseguramiento a los que se somete la Institución.

Consultas e información adicional:

En caso de consultas o solicitudes de información adicional, dirigirse a:

Planificación Estratégica:

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

Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social:

María Fernanda Ruiz mfruiz@pacifico.fin.ec (+593-4) 3731500 ext. 40085 o **Evelyn Uquillas** euquilla@pacifico.fin.ec (+593-4) 3731500 ext. 40086.

Temas materiales 2018

GRI 102-46

Previo a elaborar esta Memoria de Sostenibilidad, Banco del Pacífico acometió –de la mano de una firma consultora especializada en la materia– un ejercicio de revisión y actualización a profundidad de los temas materiales sobre los que establece su gestión de la sostenibilidad. Con los propósitos de actualizar la evaluación de los impactos de sus actividades y de verificar su capacidad de respuesta a las expectativas de sus Grupos de Interés, este proceso se realizó de acuerdo con el siguiente esquema de trabajo:



GRI 102-48 / GRI 102-49 Este proceso de revisión de temas materiales ha implicado un cierto nivel de modificación de la estructura y los contenidos reportados en la presente Memoria de Sostenibilidad en relación con los informes anteriormente publicados por el Banco. Sin embargo, estos cambios se han podido ejecutar sin tener que alterar de manera sistémica o profunda el ejercicio de reporte como tal, ni reexpresar la información que será reportada.

GRI 102-44 / GRI 102-46 / GRI 102-47 GRI 103-1 > de todos los temas materiales identificados y reportados

Los temas identificados como resultado de este proceso se indican a continuación, para cada uno de los cuales se ha establecido: su correspondiente cobertura y el nivel de prioridad otorgado de acuerdo con una escala ascendente del 0 al 3, siendo 0 un nivel nulo de importancia y 3 un nivel alto:

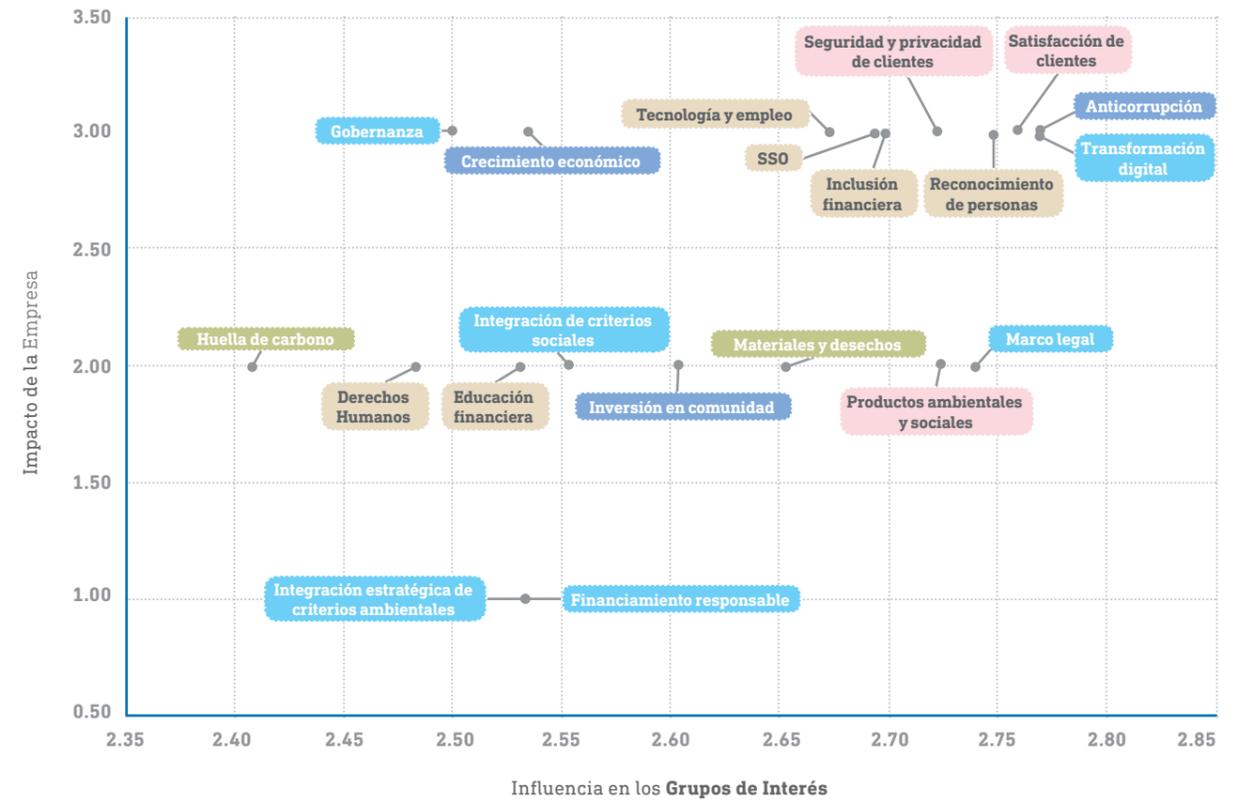
GRI 102-44 / GRI 102-46 / GRI 102-47 / GRI 103-1 > de todos los temas materiales identificados y reportados

ÁMBITO DE GESTIÓN DEL BANCO	TEMA IDENTIFICADO	IMPORTANCIA/ IMPACTO	IMPORTANCIA PARA GDI	COBERTURA
Estrategia / Gobernanza	Incorporación de criterios sociales en la estrategia, operatividad y cartera de productos.	2.00	2.66	Interna
	Incorporación de criterios ambientales en la estrategia, operatividad y cartera de productos.	1.00	2.64	Interna
	Banco líder en innovación y transformación digital: banca móvil, banca por Internet.	3.00	2.92	Interna
	Financiamiento responsable hacia clientes y prevención del sobreendeudamiento: gestión de riesgos de cartera y sistémicos.	1.00	2.64	Interna
	Consolidación de la Gobernanza Corporativa de la organización.	3.00	2.60	Interna
	Estricta observancia del marco legal y regulatorio.	2.00	2.89	Interna
Económico	Crecimiento en captaciones y maximización de ingresos por servicios.	3.00	2.64	Interna
	Inversión en la comunidad y aporte financiero a causas sociales y programas de responsabilidad social.	2.00	2.72	Interna
	Lucha rigurosa contra prácticas de corrupción.	3.00	2.92	Interna
Ambiental	Reducción de la huella de carbono (medición directa e indirecta de emisiones de gases efecto invernadero, particularmente aquella vinculada al consumo de energía).	2.00	2.49	Interna
	Reducción de consumo de materiales y generación de desechos específicos: papel y productos tecnológicos.	2.00	2.78	Interna
Social	Conciliación entre el liderazgo tecnológico y empleo.	3.00	2.81	Interna
	Reconocimiento a las personas.	3.00	2.90	Interna
	Políticas y prácticas de seguridad y salud ocupacional respecto a amenazas y violencia en el trabajo.	3.00	2.83	Interna
	Integración de los derechos humanos en las decisiones de inversión / financiación.	2.00	2.58	Interna
	Educación y alfabetización financiera.	2.00	2.64	Interna
	Inclusión y accesibilidad financiera de colectivos desfavorecidos.	3.00	2.84	Interna
Responsabilidad de Productos	Confidencialidad y seguridad de la información de clientes.	3.00	2.87	Interna
	Información transparente y asesoramiento justo al cliente.	3.00	2.84	Interna
	Satisfacción de los clientes.	3.00	2.91	Interna
	Fortalecimiento de la oferta de productos con objetivos específicos en los ámbitos social y ambiental.	2.00	2.87	Interna

GRI 102-44 / GRI 102-46 / GRI 102-47 / GRI 103-1 > de todos los temas materiales identificados y reportados

De acuerdo con las recomendaciones de los Estándares GRI, se presenta a continuación una matriz gráfica de prioridad de los temas materiales identificados:

Temas Materiales 2018 - Banco del Pacífico



- Temas estratégicos y de gobernanza
- Temas económicos
- Temas ambientales
- Temas sociales
- Temas de clientes y productos

De acuerdo a los resultados de esta matriz de materialidad, Banco del Pacífico ha establecido los contenidos de la presente Memoria, informando así sobre los diferentes temas identificados como materiales a lo largo de los siguientes capítulos que la conforman. En efecto, de acuerdo a lo estipulado en los Estándares GRI, el ejercicio de materialidad acometido ha permitido establecer qué temas son lo suficientemente importantes como para que sea esencial que Banco del Pacífico presente información al respecto a través de su Memoria de Sostenibilidad. Sin embargo, no todos los temas materiales resultaron tener la misma importancia. Aquellos situados en el cuadrante superior derecho son los de mayor importancia relativa para Banco del Pacífico y para sus grupos de interés en 2018, por ello ocupan un espacio destacado en esta Memoria.

Temas materiales identificados

GRI 102-44 / GRI 102-47 / GRI 103-1 > de todos los temas materiales identificados y reportados

Incorporación de criterios sociales en la estrategia, operatividad y cartera de productos.

Incorporación de criterios ambientales en la estrategia, operatividad y cartera de productos.

Nuestros grupos de interés esperan que nuestro compromiso con el medioambiente y la sociedad se vea plasmado desde nuestra formulación estratégica y nuestras políticas generales, hasta nuestro despliegue operativo a través del diseño y oferta de productos y servicios que incorporen estos criterios.

Liderazgo en innovación y transformación digital.

Los grupos de interés del Banco esperan poder acceder a nuestros productos y servicios de manera ágil y oportuna mediante el uso de nuevas tecnologías, lo que requiere que estemos a la vanguardia en materia de innovación y eficiencia operativa.

Financiamiento responsable y prevención del sobre endeudamiento.

Nuestros grupos de interés esperan que seamos responsables en nuestras prácticas de otorgamiento de crédito, ajustándonos constantemente a su perfil de riesgo, previniendo de manera sistemática su sobre endeudamiento y contribuyendo así a la estabilidad del sistema financiero nacional.

Consolidación del Gobierno Corporativo de la organización.

Los grupos de interés esperan de una Institución como la nuestra una conducta intachable en materia ética y de integridad, mediante la consolidación de las mejores prácticas de los órganos de gobierno.

Estricta observancia del marco legal y regulatorio.

Los grupos de interés esperan de nuestra organización el cumplimiento integral de la normativa vigente y la debida solvencia frente a los entes de control.

Crecimiento en captaciones y maximización de ingresos por servicios.

Los grupos de interés esperan que Banco del Pacífico sea un banco robusto, solvente y con buenos resultados económicos, en el que poder depositar su confianza.

Inversión en la comunidad y aporte financiero a causas de responsabilidad social.

Nuestros grupos de interés esperan de una Institución como la nuestra una participación activa en la Comunidad a través de la canalización de recursos financieros a proyectos y causas de alto impacto para fomentar el cambio social y crear oportunidades para todos.

Lucha rigurosa contra prácticas de corrupción.

Los grupos de interés esperan que nuestro Banco tenga una conducta íntegra y transparente, y que gestione con rectitud los retos éticos que presenta nuestro entorno.

Reducción de la huella de carbono (particularmente vinculada al consumo de energía).

Nuestros grupos de interés esperan que actuemos de manera decidida en la lucha global contra el cambio climático mediante acciones contundentes en materia de eficiencia energética.

GRI 102-44 / GRI 102-47

GRI 103-1 > de todos los temas materiales identificados y reportados

Reducción del consumo de materiales y generación de desechos.

Los grupos de interés de nuestra organización esperan una reducción de los impactos ambientales directos que tiene nuestra actividad especialmente en materia de consumo de papel y generación de desechos.

Conciliación entre el liderazgo tecnológico y empleo.

Nuestros grupos de interés esperan que gestionemos responsablemente los retos que la transformación digital supone en términos sociales debido a sus potenciales consecuencias sobre el empleo.

Reconocimiento a las personas.

Los grupos de interés esperan que Banco del Pacífico gestione sus equipos de trabajo con un enfoque de desarrollo de las personas basado en la formación, evaluación y reconocimiento del talento.

Políticas y prácticas de seguridad y salud ocupacional.

Nuestros grupos de interés esperan que facilitemos un entorno de trabajo seguro y saludable a nuestros colaboradores mediante una adecuada evaluación de riesgos ocupacionales y bajo un modelo de gestión preventivo.

Integración de los derechos humanos en las decisiones de inversión / financiación.

Los grupos de interés esperan que Banco del Pacífico integre los derechos humanos en sus decisiones económicas mediante la incorporación de criterios específicos en la materia en sus análisis de inversión y financiación o como requisito de desempeño en sus relaciones comerciales.

Educación y alfabetización financiera.

Nuestros grupos de interés esperan que promovamos la mejora de la educación financiera en nuestra sociedad con el objetivo de generar un mayor conocimiento de conceptos financieros y un cambio de comportamiento en la toma de decisiones financieras.

Inclusión y accesibilidad financiera de colectivos desfavorecidos.

Los grupos de interés esperan que Banco del Pacífico favorezca la inclusión financiera mediante una oferta de valor que permita atender adecuadamente a la población de menores ingresos o con mayores barreras de acceso con el objeto de impactar favorablemente en el bienestar y crecimiento del país.

Confidencialidad y seguridad de la información de clientes.

Nuestros grupos de interés confían en que sus datos personales estén seguros en Banco del Pacífico y que se usen únicamente para los fines convenidos, cumpliendo siempre con la legalidad vigente.

Información transparente y asesoramiento justo al cliente.

Los grupos de interés esperan que Banco del Pacífico proporcione información transparente a sus clientes, adecuada y suficiente para su correcta toma de decisiones, y, preste soluciones apropiadas a las necesidades y características personales de los mismos.

Satisfacción de los clientes.

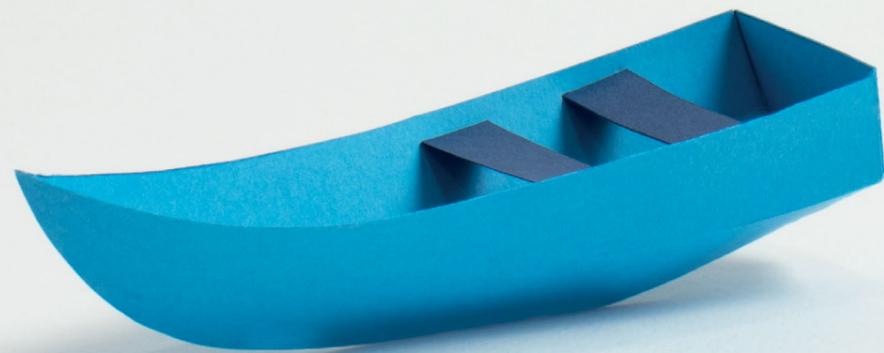
Nuestros grupos de interés confían en que nuestro modelo de negocio esté principalmente orientado al cliente y que nuestro foco se centre en ofrecerle la mejor experiencia, traducéndose en un liderazgo en materia de satisfacción de la clientela.

Fortalecimiento de la oferta de productos con objetivos en el ámbito social y ambiental.

Nuestros grupos de interés esperan que nuestro compromiso con el medioambiente y la sociedad se vea plasmado en un diseño y oferta de productos y servicios innovadores que incorporen criterios para contribuir positivamente en el medioambiente y la sociedad.

Parte >> 2

Banco del Pacífico en 2018



GRI 102-16

Como uno de los principales bancos del país, en Banco del Pacífico tenemos una responsabilidad con nuestros 3.502 colaboradores, con los más de 2 millones de clientes y con todas las personas que viven en las localidades donde operamos. Somos responsables de cómo hacemos nuestra actividad y de cómo cumplimos nuestra misión y alcanzamos nuestra visión.

Nuestra Misión

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

Nuestra Visión

Ser un banco universal líder en todos los segmentos, con la mejor experiencia del cliente, mediante la innovación digital y un modelo de negocio sostenible y humano.

Propósitos estratégicos 2018





Un modelo de negocio responsable y digital

GRI 102-16

1. Nuestros valores guían todo lo que hacemos



Integridad: Evidenciar en cada una de nuestras acciones un comportamiento honesto, probo y sincero, que demuestre una profunda solvencia moral y ética, generando confianza al obrar de buena fe, para evitar que el interés personal influya en las decisiones.



Respeto: Brindar a las personas un trato digno y sin discriminaciones, que permita mantener la decisión auténtica de no transgredir los derechos de los individuos y de la sociedad.



Transparencia: Conservar una permanente actitud de congruencia, verticalidad y solvencia personal, que contribuya a fortalecer la confianza y credibilidad en el Banco.



Compromiso: Asumir nuestros deberes y obligaciones con la convicción de cumplirlos con perseverancia, profesionalismo, lealtad y sentido de pertenencia, con apego a los objetivos estratégicos.



Trabajo en equipo: Desarrollar nuestra capacidad de interacción, integración y mejoramiento continuos, para desarrollar propuestas de valor innovadoras que permitan y viabilicen anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes.



Reconocimiento a las personas: Valorar con objetividad las capacidades propias y las de los demás para la realización de la tarea colectiva del Banco.



Vocación en el servicio: Ofrecer una excelente calidad en nuestros servicios a los clientes y usuarios, sobre la base de la proactividad, el conocimiento del cliente, y la actitud positiva de todas las áreas que integran el Banco.

2. El cliente en el centro de todo lo que hacemos

GRI 102-6 / GRI 102-10

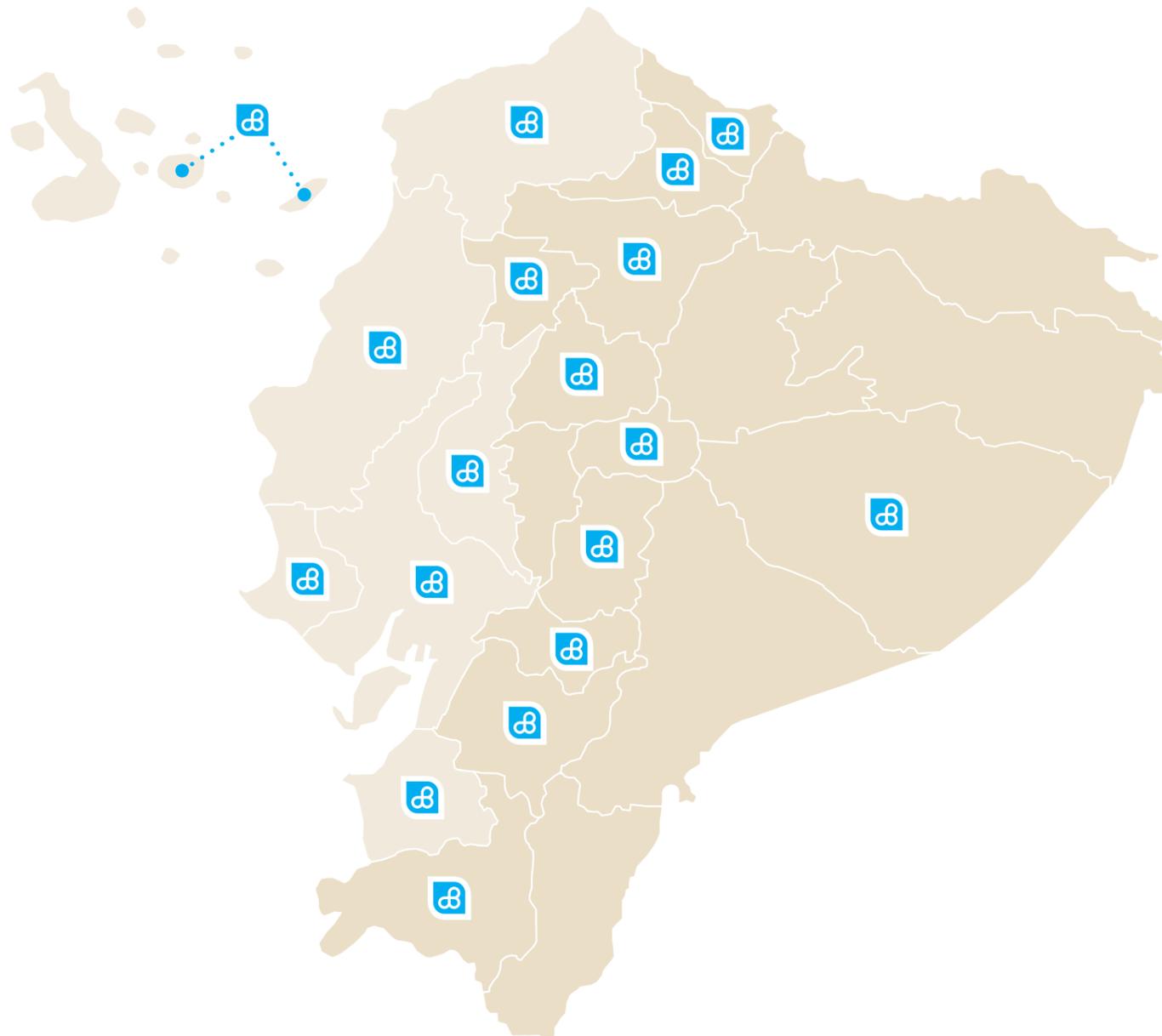
Comprendemos las necesidades de nuestros clientes, tanto de empresas como de personas. Nuestra oferta de valor está centrada en la atención integral y personalizada de los mismos.

Para convertirnos en el banco líder en satisfacción de clientes, trabajamos permanentemente en construir relaciones de confianza a largo plazo con clientes. Durante 2018, seguimos avanzando en la consolidación de nuestro modelo de gestión, alcanzando más clientes a través de un mayor número de puntos de atención:

» Vinculación de clientes:

A cierre de 2018, Banco del Pacífico contaba con más de 2 millones de clientes, con un incremento del 15.22% con relación a 2017.

TIPO DE BANCA	NÚMERO DE CLIENTES	
	2018	2017
TOTAL	2'008,604	1'743.257
Banca Personas	1'983,198	1'720,015
Banca Empresas	24,817	22,726
Banca Pública	589	516



**GRI 102-4 / GRI 102-6
GRI 102-10**

>> Cobertura:
En 2018, el Banco amplió su cobertura a 17,005 puntos de atención. Esto significó un crecimiento de 3,000 puntos con respecto al año anterior.

COBERTURA	2018	2017
Red propia	161	156
Agencias	107	104
Ventanillas de extensión	42	38
Centros Virtuales	16	10
Centros de recaudación	29	29
Tu Banco Banco Aquí	15,950	13,159
Cajeros automáticos	861	676
Bancomático	560	586
Bancomático Plus	295	84
Autobancomático	6	6
TOTAL PUNTOS DE ATENCIÓN	18,031	14,804

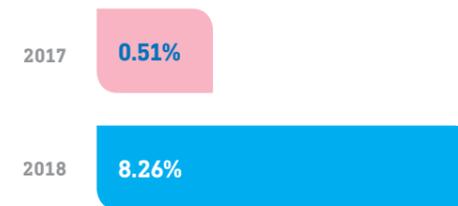
3. Transformación digital al servicio de lo que hacemos

GRI 102-7

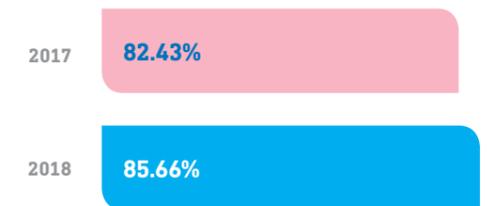
Aspiramos a ser el banco con la propuesta de valor más digital del mercado, incorporando metodologías ágiles de trabajo, las cuales, en 2018, se tradujeron en un liderazgo en transacciones y ventas digitales.

Indicadores de transformación digital

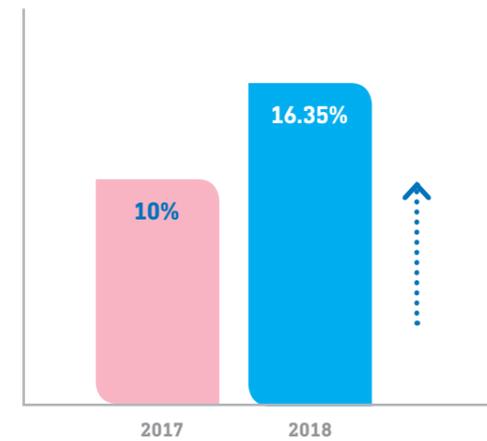
Productos vendidos digitalmente



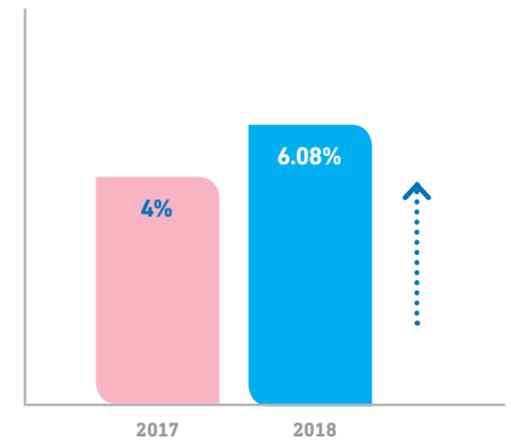
Transacciones electrónicas y digitales



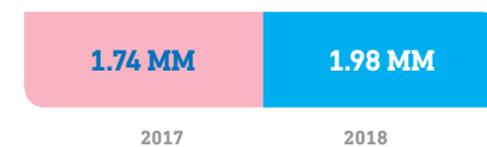
Clientes activos en Banca Web / Total de Clientes



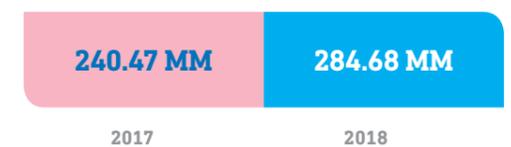
Clientes activos en Banca Móvil / Total de Clientes



Total Clientes Personas Naturales



Total Transacciones



Principales cifras 2018

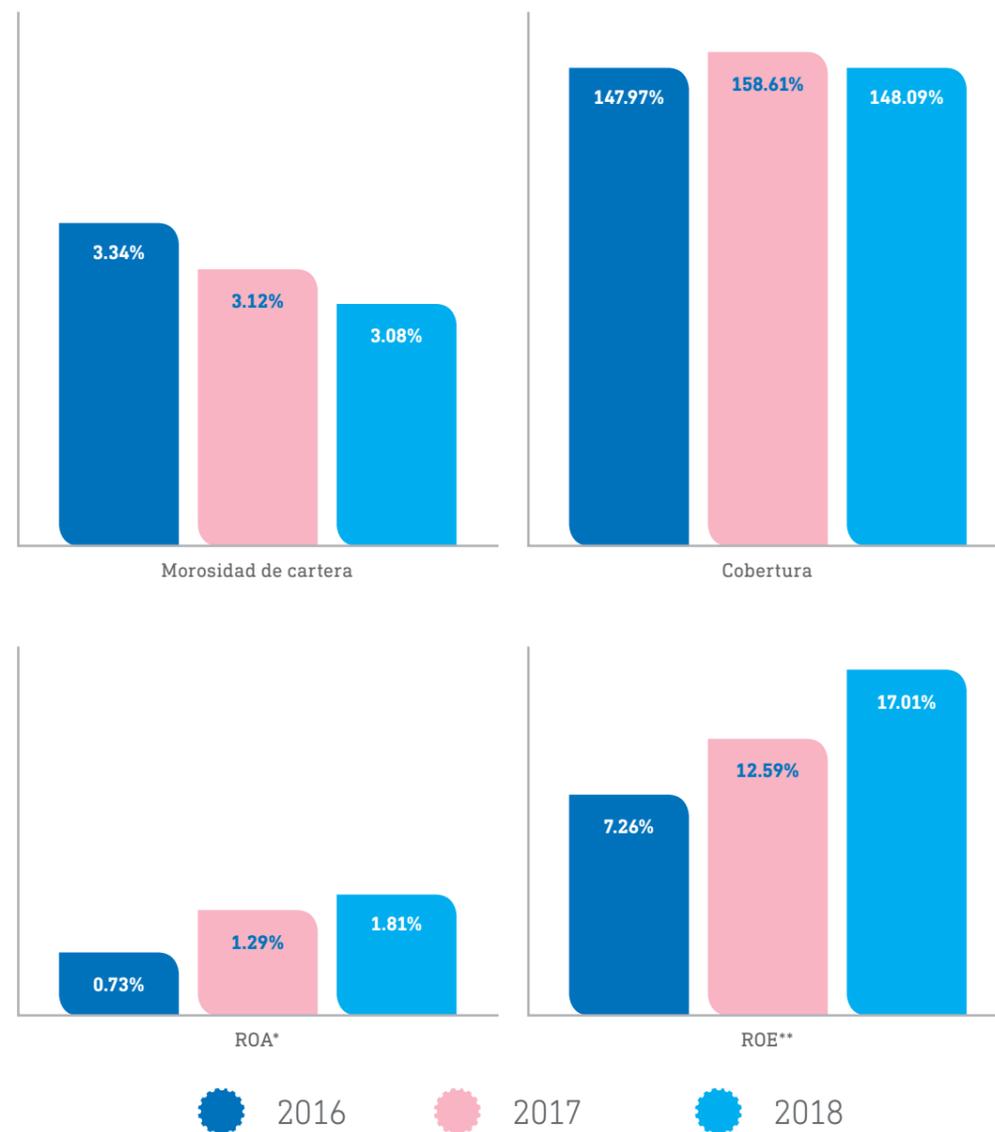
GRI 102-7

En 2018, generamos un negocio rentable...

2018

Total de activos: USD 5,533.59 millones
Ingresos totales: USD 642.99 millones

Indicadores financieros



* Return on Assets, o rentabilidad económica, es un indicador que mide la rentabilidad del total de activos de la organización.
 ** Return on Equity, o rentabilidad financiera, es un indicador que mide el rendimiento del capital invertido por los accionistas.

GRI 102-7 / GRI 102-8 / GRI 102-9

... al tiempo que contribuimos al progreso económico y social del país

- Colaboradores**
 - 3.502 profesionales
 - 99.7% de empleados con contrato fijo
 - Entre las 3 mejores empresas para trabajar del país - Great Place to Work (GPTW)
- Clientes**
 - 2'008.604 clientes
 - USD 1,502 millones de crédito concedido
 - USD 309 millones en crédito productivo
 - USD 1.6 millones canalizados a microempresas
 - USD 50.4 millones en crédito educativo
- Proveedores**
 - 1,650 proveedores
 - USD 190.7 millones en pagos a proveedores
 - 96.8% proveedores nacionales
- Comunidad/Sociedad**
 - 720 beneficiarios de proyectos sociales
 - USD 470,000 de inversión social
 - 4,861 niños, jóvenes y adultos beneficiados por programas de educación financiera

Instaurar un modelo de negocio sostenible y humano

Nuestro compromiso con la sostenibilidad

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

GRI 102-16

Ejes estratégicos de sostenibilidad

A finales de 2017, el Banco Banco acometió un riguroso proceso de formulación estratégica en materia de sostenibilidad, definiendo el siguiente mapa estratégico:



1 Banca Responsable de Personas y de Empresas - Universal

- Garantizar la seguridad del cliente y la privacidad de la información de todos nuestros canales.
- Liderar el mercado con los mejores estándares de atención y calidad al cliente.
- Ofrecer un asesoramiento responsable adaptado a la necesidad del cliente.
- Institucionalizar la educación financiera y digital de los clientes del Banco.

2 Banca Responsable de Personas y Empresas - Segmentos de mayor vulnerabilidad

- Implementar procesos de debida diligencia en derechos humanos en otorgamiento de productos y servicios a medianos plazo para los segmentos de mayor riesgo.
- Promover la inclusión financiera de segmentos socioeconómicos sin acceso a la banca.

3 Innovación digital & Sostenibilidad

Desarrollar habilidades digitales en los colaboradores del Banco.
Consolidar las acciones de mitigación de cambio climático y uso sostenible de recursos del banco

4 Salud y Sostenibilidad Organizacional

- Implementar y comunicar oportunamente y con transparencia buenas prácticas en gobernanza, compliance y anticorrupción
- Establecer e implementar el programa de inversión social del banco.
- Institucionalizar la educación financiera y digital de los grupos de interés del Banco.
- Promover el desarrollo de los colaboradores del Banco para un desempeño motivado y con calidad.
- Asegurar altos estándares de salud y seguridad en el trabajo para todos los colaboradores del Banco.

GRI 102-16

Políticas Clave de Sostenibilidad

Para acometer su estrategia en sostenibilidad, Banco del Pacífico se guía en la norma internacional ISO 26000. Sobre esta base, ha desarrollado diversas políticas en la materia que buscan, por un lado, ratificar el compromiso asumido por el Banco con sus grupos de interés y, por otro, facilitar el despliegue estratégico de la organización.

El Banco cuenta con un Manual de Políticas de Responsabilidad Social Corporativa que establecen lineamientos claros en asuntos éticos, económicos, sociales y ambientales:

MATERIAS FUNDAMENTALES ISO 26000	MATERIAS DEL BANCO DEL PACÍFICO
Gobernanza.	Gobierno corporativo.
Prácticas laborales.	Colaboradores.
Prácticas justas de operación.	Cadena de Valor: Proveedores.
Derechos Humanos.	Derechos Humanos.
Asuntos de consumidores.	Clientes.
Medioambiente.	Responsabilidad con medioambiente.
Participación activa y desarrollo de la comunidad.	Desarrollo de la comunidad.

La gestión de la sostenibilidad del Banco integra transversalmente distintas áreas de responsabilidad de la organización, asentándose sobre una variedad de normativas, tanto internacionales como nacionales, de aplicación obligatoria o voluntaria, además de reglamentos, códigos y políticas internas:

GRI 102-12 / GRI 419 (103-2, 103-3)

NORMATIVAS	
INTERNACIONALES Y VOLUNTARIAS	NACIONALES Y OBLIGATORIAS
Declaración Universal de los Derechos Humanos.	Código de Trabajo.
Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.	Regulaciones y Resoluciones del IESS y Servicio de Rentas Internas (SRI).
Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	Principios de un Buen Gobierno Corporativo emitido por la Superintendencia de Bancos.
Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo de la CAF.	Código Orgánico Monetario y Financiero.
Código Marco de Prácticas de Buen Gobierno Corporativo para entidades del Sector Financiero Latinoamericano de FELABAN.	Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.
Los Principios emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en el documento "Fortaleciendo el Gobierno Corporativo en Organizaciones Bancarias".	Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.
Los Principios de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).	Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

GRI 102-12 / GRI 419 (103-2, 103-3)

NORMAS	INTERNAS
Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad.	Reglamento Interno de Trabajo.
Norma OHSAS 18001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.	Código de Ética y Conducta.
Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.	Código de Gobierno Corporativo.
Normas Internacionales de Información Financiera.	Manual de Políticas de Crédito.
Normas Dictadas por la ICC – Cámara de Comercio Internacional.	Manual de Políticas para la Permanencia del Personal.
Normas PCI-DSS.	Manual de Políticas de Conflicto de Interés. Manual de Responsabilidad Social Corporativa.
	Manual de Prevención de Lavado de Activos, entre otros.
	Manual de Procedimiento para gestionar la Responsabilidad Ambiental del Banco.

GRI 102-40 / GRI 102-42 / GRI 102-43

Diálogo con Grupos de Interés

En el marco de la elaboración de su Plan de Sostenibilidad 2018-2021, Banco del Pacífico llevó a cabo, durante 2018, un proceso de revisión y actualización del mapeo de sus grupos de interés. Definidos como todas aquellas personas, organizaciones o entidades que están vinculadas a la Institución e influyen directa o indirectamente en las actividades de su negocio, cada uno de estos grupos de interés forma parte esencial de los procesos del Banco.



Asimismo, el Plan de Sostenibilidad define e identifica cuáles son los aspectos clave de las relaciones del Banco con sus diferentes grupos de interés.

GRI 102-44

Canales de diálogo con grupos de interés:

Banco del Pacífico dispone de múltiples canales que le permiten conocer las expectativas de sus grupos de interés y poder responder ante ellas. Mantiene un diálogo continuo con estos grupos, realizando estudios y mediciones para conocer sus expectativas y necesidades e identificar las oportunidades de creación de valor en el largo plazo.

Experiencia del cliente

Como parte del dialogo continuo, nació el modelo CRONOS, cuya finalidad es optimizar el tiempo de espera en atención de cajas brindando a nuestros clientes una mejor experiencia al acercarse a nuestras agencias para gestión de pagos y depósitos, permitiendo potencializar nuestros cajeros automáticos.

Para poder medir la efectividad e impacto del modelo de uso en nuestros clientes, realizamos un piloto de 3 meses en 2 agencias con gran afluencia de clientes que inició en septiembre de 2018:

- Policentro (alta transaccionalidad)
- Mall del Sol (apertura de centro virtual)

Se realizó la implementación de un hostess cuya labor es la de brindar la mejor experiencia a nuestros clientes guiándolos en el uso de los cajeros automáticos para sus transacciones:

- Deposito en efectivo
- Deposito en cheque
- Pago Judicatura
- Pagos Pacificard

En este piloto implementamos mediciones de indicadores de experiencia para poder evidenciar los cambios que se generarían en la opinión de nuestros clientes. Para lo cual los indicadores que se midieron son:

- NPS (Net promoter Score) mide la Recomendación
- CSAT (Customer satisfaction Score) mide la satisfacción
- CES (Customer Effort Score) mide el esfuerzo para realizar la transacción
- KPI's transaccionales para validar evolución de transaccionalidad en cada canal.

Con estas estrategias obtuvimos los siguientes resultados:

INDICADOR	INICIO DEL PILOTO	FIN DEL PILOTO
Transaccionalidad cajero vs. ventanila	9%	38%
NPS	60 Pts.	72 Pts.
CSAT	60%	90%
CES	43%	69%

GRI 102-44

A continuación, se detallan los distintos canales de comunicación y diálogo que mantiene el Banco con sus principales stakeholders:

COLABORADORES:	CLIENTES Y USUARIOS:
<p>Portal interno. Información permanente sobre las actividades importantes que se están ejecutando.</p>	<p>Portal Banco del Pacífico. Contiene información permanente acerca de los productos, servicios, educación financiera, gobierno corporativo, entre otros.</p>
<p>Correos masivos. Información específica que requiere difundirse de manera permanente, ágil y directa.</p>	<p>Estados de cuenta. Se informa cada mes sobre el estado de su relación con el Banco y la oferta de productos y servicios.</p>
<p>Talleres de diálogo. Conversatorio anual donde se revisan los temas materiales de la Institución.</p>	<p>Campanñas masivas. E-mails masivos eventuales sobre información relevante de nuevos servicios, promociones, productos, entre otros.</p>
<p>Buzón de ética. Canal permanente para notificar incumplimientos o denuncias fundamentadas de actos que vayan en contra del Reglamento del Código de Ética.</p>	<p>Encuestas. Servicio bimestral contratado para conocer las necesidades de los clientes y medir su nivel de satisfacción.</p>
<p>Mensajería instantánea. Canal digital que permite llegar a todos los colaboradores y por el cual estos pueden interactuar.</p>	<p>Blog de prensa. Información permanente sobre los principales eventos ocurridos del Banco que son de interés de los medios de prensa.</p>
<p>Cartelera digital. Canal interactivo permanente ubicado en las oficinas principales de Guayaquil y Quito con información institucional y de interés general.</p>	<p>Servicio al cliente. De lunes a viernes, en horario laborable, se ofrece atención personalizada y gestión ágil de requerimientos.</p>
<p>Participación en comités. Representación bimestral y cuatrimestral en el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y Comité de Ética.</p>	<p>Estudios y encuestas. Test de concepto, pretest publicitario, postest publicitario realizado a grupos focales. Estudios de factibilidad y reputación enfocados en calidad de servicio según requerimientos del área de gestión.</p>
<p>Portal de Banco del Pacífico. Contiene información acerca de los productos, servicios, educación financiera, gobierno corporativo, entre otros.</p>	<p>Talleres de diálogo. Conversatorio anual donde se revisan los temas materiales de la Institución.</p>
	<p>Laboratorio e investigación. Servicio semanal que se realiza en CX (Experiencia de Cliente) / UX (Experiencia de Usuario), donde se investigan, analizan y presentan prototipos de productos específicos al cliente para medir el nivel de recomendación, esfuerzo y usabilidad que tiene el producto o servicio para nuestro cliente.</p>

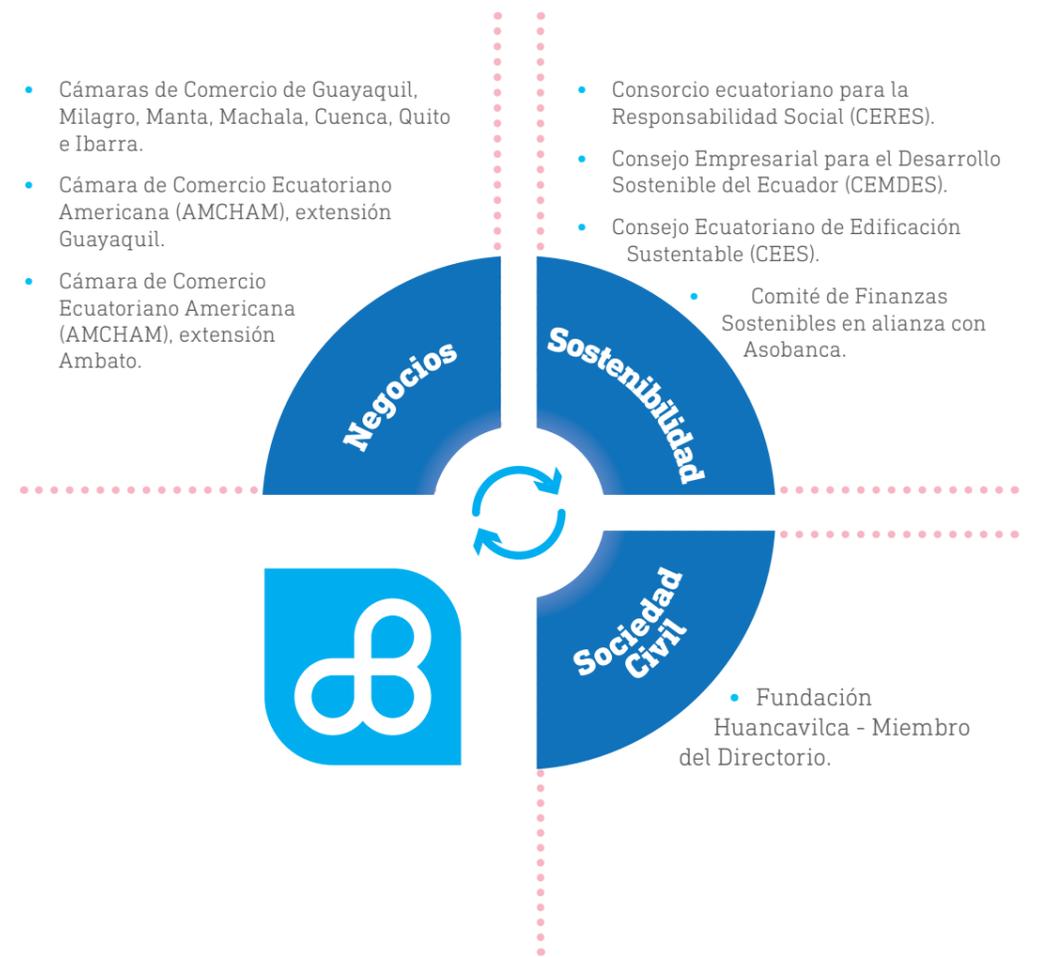
GRI 102-44

AUTORIDADES Y ENTIDADES REGULADORAS:	PROVEEDORES
<p>Correo electrónico. Publicación de estados financieros mensuales. Envío y recepción de oficios sobre el cumplimiento de disposiciones de las autoridades de control.</p>	<p>Talleres de diálogo. Conversatorio anual donde se revisan los temas materiales de la Institución.</p>
	<p>Comunicación telefónica y reuniones presenciales. Para realizar consultas sobre los servicios y bienes contratados.</p>

GRI 102-13

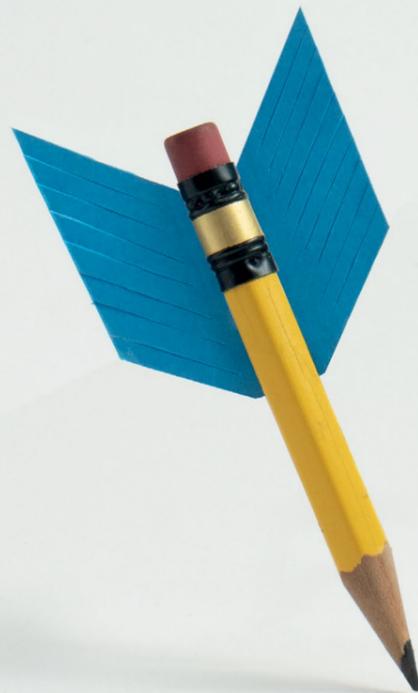
Alianzas estratégicas:

Motivado por el desarrollo de un relacionamiento proactivo con grupos de interés en materia de sostenibilidad y de negocios, Banco del Pacífico ha establecido múltiples alianzas estratégicas a lo largo del tiempo con diversas organizaciones. En 2018, destacan las siguientes:



Parte >> 3

Ética y Transparencia

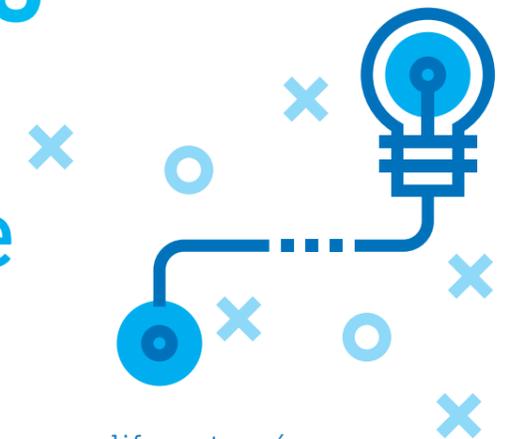


Banco del Pacífico ha venido consolidando y reforzando su gobierno corporativo, con especial foco en el rol y el funcionamiento de la Junta General de Accionistas y en su respectivo liderazgo en las principales políticas y estrategias de la Institución. Asimismo, la trayectoria del Banco demuestra un fortalecimiento progresivo de sus órganos de gobierno en la gestión de la sostenibilidad y de los riesgos asociados, de acuerdo con los más altos estándares internacionales en la materia, desempeñando en la actualidad un papel clave en la misma.

Buen Gobierno Corporativo

GRI 102-18

Órganos de Gobierno



Banco del Pacífico S. A. cuenta con diferentes órganos de Gobierno Corporativo. Los órganos de dirección y administración fijan las directrices de su gestión, y ejecutan y cumplen todos los actos en procura de la realización del objeto social.

El Gobierno del Banco lo ejerce, en primer lugar, la Junta General de Accionistas (JGA). La dirección de la organización corresponde al Directorio y, en la misma línea, la administración les concierne al presidente ejecutivo, vicepresidentes, gerentes, subgerentes y otros funcionarios, quienes tienen las atribuciones y responsabilidades que determina la Ley, la misma que dicta la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, Código Orgánico Monetario y Financiero, el Estatuto, sus nombramientos y poderes, así como también los Reglamentos y el Manual de Procedimientos, entre otros.

GRI 102-5 / GRI 102-10 / GRI 102-19

Junta General de Accionistas

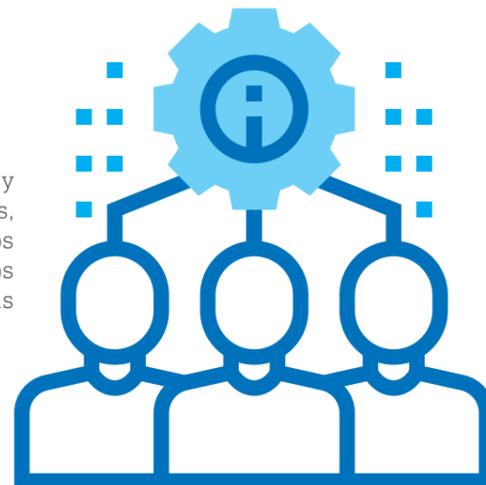
A partir de 2012, el único accionista de Banco del Pacífico S. A. es la Corporación Financiera Nacional (CFN)¹, con la cual prevalece un estrecho relacionamiento por la naturaleza financiera de ambas organizaciones y formalmente establecido para la comunicación y la rendición de cuentas.

La Junta General de Accionistas de Banco del Pacífico S. A. es la autoridad suprema del Banco, responsable de expedir las directrices del negocio y las políticas generales de la entidad, así como de aprobar el Plan Estratégico. Las decisiones que adopta la Junta General de Accionistas se enmarcan en el cumplimiento obligatorio de las disposiciones legales y del estatuto social vigente de la Institución y, de estas se desprenden las normas, áreas y responsables que gestionan las cuestiones de índoles ética, económica, social y ambiental, que serán acometidas por los ejecutivos de la organización. La Junta se afianza en su Reglamento, el mismo que tiene por objeto determinar sus principios de actuación.

GRI 102-24

Directorio

Posteriormente, el Directorio, por encargo y disposición de la Junta General de Accionistas, es el órgano rector que determina los lineamientos generales de gestión. Los directores son escogidos para ejercer sus funciones por un periodo 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 los sectores financiero, económico y social, y cuentan con la calificación emitida por el Organismo de Control².



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

1. **GRI 102-10:** En junio de 2018, se realizó una capitalización con parte de los resultados del año 2017 por USD 26 millones, sin darse ningún cambio en la estructura de la propiedad del Banco.
 2. **GRI 102-24:** Los criterios de selección son los mencionados con anterioridad y no se consideran como requisitos específicos aspectos relacionados con diversidad, independencia o conocimientos específicos en temas sociales o ambientales.

GRI 102-22 / GRI 102-23

Esta instancia cuenta con su reglamento, en el cual se regulan su funcionamiento y organización, así como se exponen con claridad los asuntos sobre los que debe decidir, todo ello de conformidad con lo señalado en la normativa legal que rige su actuación, el Estatuto Social y otros documentos normativos internos.

Directores principales:

- Econ. Mario Paz y Miño Philips (Presidente del Directorio)³
- Econ. Leonardo Vicuña Izquierdo
- Econ. Jorge Ayala Romero
- Econ. Roberto Santacruz Checa
- Abg. Ramiro Cepeda Alvarado

Director suplente:

- Abg. Marcos Villanueva Andrade

A continuación, se detalla el tiempo promedio de permanencia de los mismos:

MIEMBROS DEL DIRECTORIO CLASIFICADOS POR GÉNERO Y PERMANENCIA	FEMENINO	MASCULINO	TIEMPO PROMEDIO DE PERMANENCIA
Directores principales	0	5	1 año
Director suplente	0	1	11 meses

GRI 102-28

Evaluación de desempeño del Directorio

Con el fin de alcanzar los mejores estándares en el cumplimiento de los Principios de un Buen Gobierno Corporativo, Banco del Pacífico ha establecido una metodología de evaluación de desempeño del Directorio, la cual es aplicada anualmente, tanto a los miembros como al Directorio en su conjunto.

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

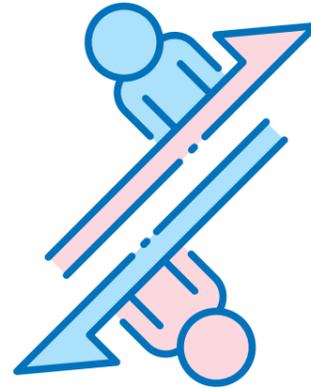
- Enfoque estratégico del Directorio.
- Conocimiento e información sobre el negocio.
- Independencia y proceso de toma de decisiones.
- Funcionamiento de las reuniones y los comités.
- Motivación y alineación de los intereses.

3. **GRI 102-23:** Todos los Directores del Banco, incluido el presidente, son independientes, no son ejecutivos de la organización.

GRI 102-25

Conflicto de Intereses

Para Banco del Pacífico es fundamental que el accionista⁴, Directorio y colaboradores eviten que sus intereses personales entren en conflicto con los intereses de la Institución y/o de sus clientes. Para ello, cuenta con un Código de Ética, un Manual de Prevención de Políticas de Conflictos de Interés y demás documentos de Gobierno Corporativo que establecen aspectos relevantes que permiten detectar, prevenir y administrar los posibles conflictos de interés que se puedan derivar del desarrollo de las actividades que realiza el Banco.



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

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

Adicionalmente, se han establecido determinados mecanismos para revelación y resolución de conflictos de interés.

GRI 102-26

Aspectos relevantes para conocimiento y resolución del Directorio

En términos generales, en lo referente a la adopción de acuerdos, cada Director tiene derecho a voto y las resoluciones se toman por mayoría de votos de los directores concurrentes a la sesión. En caso de presentarse situaciones de conflicto de intereses, el miembro del Directorio implicado se abstiene 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 del Banco,
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, y
4. Asuntos relacionados con la Administración Integral de Riesgos, la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, así como el Programa de Educación Financiera.

4. Es de conocimiento público que el único accionista del Banco del Pacífico es la Corporación Financiera Nacional (CFN).

GRI 102-21 / GRI 102-29 / GRI 102-31 / GRI 102-32

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

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

El Directorio del Banco es la instancia final de aprobación de la Memoria de Sostenibilidad en la organización, de modo que, año tras año, avala este ejercicio de transparencia que está fundamentado en estándares internacionales ampliamente aceptados. Tanto los resultados de los análisis de materialidad –que identifican periódicamente los temas relevantes sobre los que el Banco determina los contenidos por ser reportados en dicho documento tras consultar a sus grupos de interés– como las Memorias anuales son compartidos con especial interés al Directorio.

GRI 102-33

Convocatoria de sesiones del Directorio

De acuerdo con el estatuto social del Banco y en concordancia con el Reglamento del Directorio, el Directorio del Banco se reúne mensualmente y, además, cada vez que lo convoque el presidente ejecutivo, por iniciativa propia, o cuando lo soliciten tres miembros del Directorio. Las convocatorias a sesiones de Directorio son procesadas por el Secretario del cuerpo colegiado, cursándose dicha convocatoria por medios escritos o por correo electrónico.

Las áreas que tienen los diferentes temas por tratar presentan la información al área de Asesoría Jurídica y Secretaría General, la misma que canaliza el envío de la información al Directorio y, a su vez, realiza el seguimiento de las resoluciones que se dictan.

GRI 102-27

Fortalecimiento de la capacidad institucional

Finalmente, y con el objetivo de fortalecer la capacidad institucional, durante el año 2018, el Banco promovió las siguientes capacitaciones a los miembros del Directorio:

FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO	
JORNADA DE FORMACIÓN EN GOBIERNO CORPORATIVO:	JORNADA DE SOSTENIBILIDAD:
<p>Temas: “El Directorio y la estrategia corporativa” y “Formulación e implementación de la estrategia”.</p>	<p>Temas: “Sostenibilidad en la gestión: Oportunidades y Desafíos” y “Sostenibilidad financiera y estrategia del negocio y sus diferentes mediciones”.</p>
<p>Objetivo: Comprensión de los desafíos de la estrategia en la organización, rol del Directorio en la planificación estratégica y definición de objetivos; identificación de la información que le permita aprobar y monitorear la estrategia y el posicionamiento de mercado y no mercado.</p>	<p>Objetivo: Generar una visión global de la forma de gestionar modelos sobre gestión sostenibles y responsables con el ambiente, aspectos económicos y sociales.</p>

GRI 102-18 / GRI 102-20

Alta Gerencia y Estructura de la organización



Banco del Pacífico es liderado por la presidencia ejecutiva, y su dirección estratégica se ejerce en la matriz y desde ahí se despliega a todas las localidades⁵. Para un óptimo proceso de delegación y control, el Banco tiene definido un modelo organizativo piramidal con enfoque funcional, dividido en cinco grandes grupos:

- La presidencia ejecutiva es asesorada directamente por los departamentos: Asesoría Jurídica y Secretaría General, Riesgos Integrales, Desarrollo Humano, Planificación Estratégica, Innovación, Salud y Seguridad Ocupacional, y Relaciones Públicas.
- Las vicepresidencias lideran Divisiones, las cuales agrupan áreas especializadas:
 - » División Comercial, encargada de implementar la estrategia de negocios del Banco, a fin de alcanzar las metas previstas y, para ello, se apoya en seis áreas: Mercadeo, Canales Financieros, Medios de Pago, Banca de Personas, Banca de Empresas y Cobranzas.

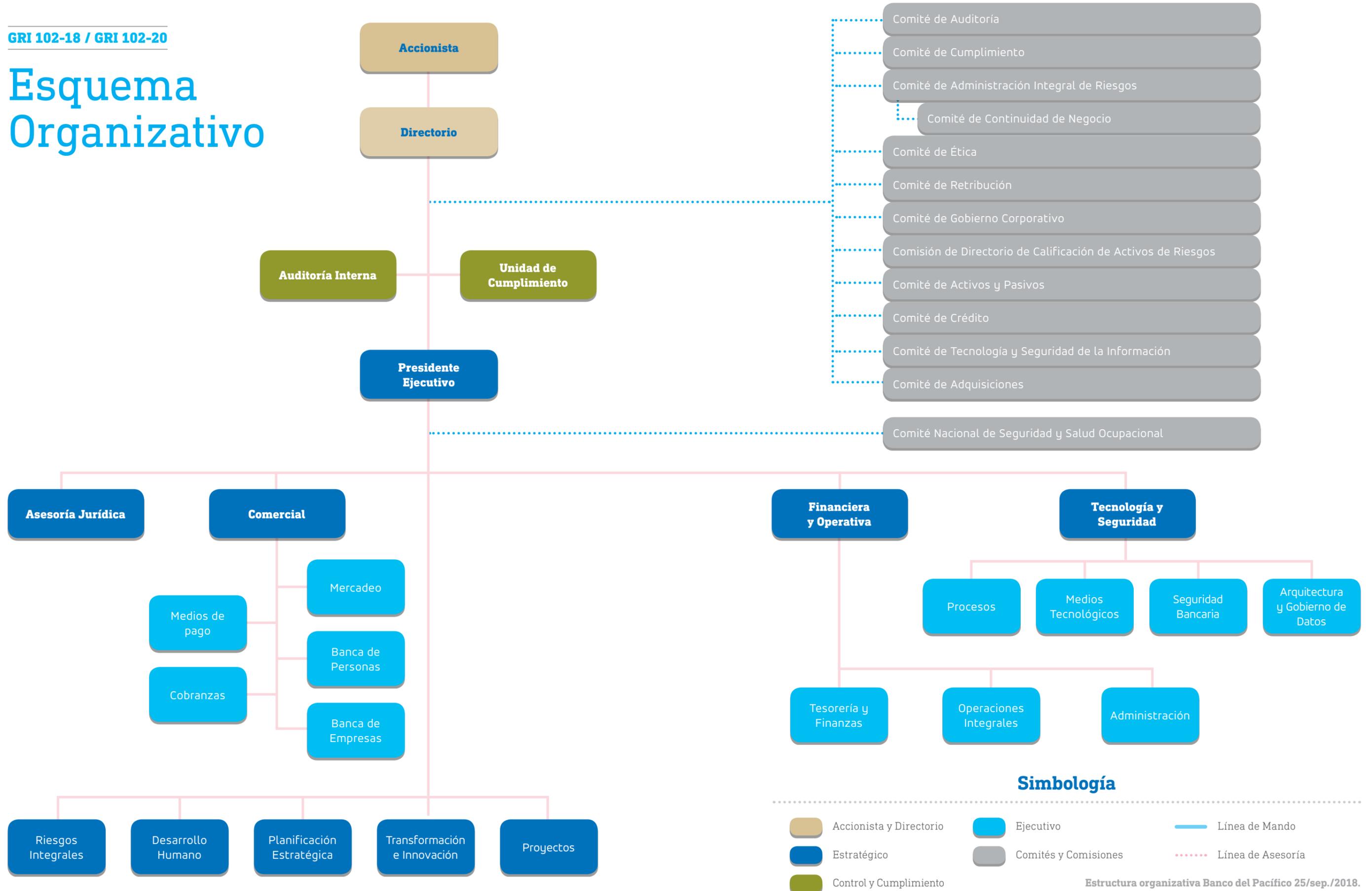
- » División Financiera y Operativa, integrada por áreas funcionales que brindan apoyo a la cadena de valor del Banco: Tesorería y Finanzas, Operaciones Integrales y Administración.
- » División Tecnología y Seguridad, agrupa a las áreas de: Procesos, Medios Tecnológicos, Arquitectura y Gobierno de Datos, así como Seguridad Bancaria, con el propósito principal de conseguir ventajas competitivas para el Banco en el sector financiero mediante: diseño de procesos ágiles, entrega de servicios oportunos a través de la plataforma tecnológica y salvaguarda de la integridad física y de información del cliente.

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

5. Banco del Pacífico Grupo Financiero está compuesto por Banco del Pacífico S. A. y Almacenera del Agro S. A. Almagro, operador logístico. Hasta noviembre de 2018, cuando fue vendida, la subsidiaria Banco del Pacífico Panamá fue parte de Banco del Pacífico Grupo Financiero.

GRI 102-18 / GRI 102-20

Esquema Organizativo



Simbología

- Accionista y Directorio
- Ejecutivo
- Estratégico
- Comités y Comisiones
- Control y Cumplimiento
- Línea de Mando
- Línea de Asesoría

Estructura organizativa Banco del Pacífico 25/sep./2018.

GRI 102-18 / GRI 102-20

Comités y Comisiones de la Organización

Para un mayor involucramiento en la gestión y una mejor distribución de tareas, el Banco Banco cuenta con varios Comités que apoyan las funciones del Directorio y de la Alta Gerencia. Su alcance no solo abarca la evolución del negocio, sino también las actividades de índoles económica, ambiental, social y de control. Con ello se asegura que el sistema de gobierno sea efectivo, imparcial, transparente y oportuno. A través de los Comités, el Directorio se mantiene informado de los aspectos más relevantes de la gestión y de las acciones emprendidas por la Institución.

En la actualidad existen 13 Comités, de los cuales nueve son normativos:

COMITÉS	OBJETIVOS	
COMITÉS NORMATIVOS	Comité de Auditoría	Ser una unidad de asesoría y consulta del Directorio de Banco del Pacífico S. A. para asegurar un apoyo eficaz a la función de Auditoría por parte de todos los integrantes del Banco; asegurar el cumplimiento de los objetivos de los controles internos; y vigilar el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales.
	Comité de Cumplimiento	Proponer políticas y procedimientos para la Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos a efectos de prevenir que Banco del Pacífico S. A pueda ser utilizado, a través de sus operaciones, como instrumento para realizar actividades de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.
	Comité de Administración Integral de Riesgos	Asesorar, en materia de gestión y administración integral de riesgos, al Directorio de Banco del Pacífico S. A. y al representante legal. La administración integral de riesgos es parte de la estrategia institucional y del proceso de la toma de decisiones.
	Comité de Continuidad del Negocio	Establecer un proceso de administración de la Continuidad del Negocio, que permita planificar, mantener y mejorar la continuidad del negocio; con el fin de garantizar la capacidad del Banco para operar en forma continua y minimizar las pérdidas en caso de eventos de interrupción del negocio.
	Comité de Tecnología y Seguridad de la Información	Evaluar y supervisar las actividades estratégicas de carácter tecnológico y el sistema de gestión de seguridad de la información; con los objetivos de garantizar la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información; de evitar interrupciones del negocio; y de salvaguardar la información contra daños, pérdidas y uso no autorizado.
	Comité de Ética	Establecer el Código de Ética y Conducta del Grupo Financiero Banco del Pacífico (GFBP), y evaluar y analizar su aplicación. Así también, determinar las acciones necesarias para difundir y fortalecer los más elevados estándares de conducta ética dentro de Banco del Pacífico y sus subsidiarias; independientemente de que cada subsidiaria tendrá su propia estructura para la administración de esta materia.
	Comité de Retribución	Vigilar la remuneración de los miembros del Directorio y del nivel ejecutivo del Banco.
	Comisión de Directorio de Calificación de Activos de Riesgos	Efectuar la calificación, la valoración y el seguimiento permanente de los activos de riesgo, con cuyos resultados se determinará el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o pérdidas de valor.
	Comité Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional	Promover y asegurar la incorporación de la Seguridad y Salud Ocupacional, vigilar y apoyar en el cumplimiento de lo dispuesto en las normas de la legislación vigente en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, favoreciendo el bienestar laboral y el desarrollo de Banco del Pacífico S. A.
OTROS COMITÉS	Comité de Gobierno Corporativo	Recomendar al Directorio las estrategias para la adopción, seguimiento y mejora de las prácticas de Gobierno Corporativo en el Grupo Financiero Banco del Pacífico.
	Comité de Crédito	Evaluar y aprobar las operaciones de crédito de conformidad con los límites establecidos en el Manual de Políticas de Crédito.
	Comité de Activos y Pasivos	Establecer, evaluar, aplicar y supervisar las estrategias relacionadas con la administración de los Activos y Pasivos (ALM), con el fin de asegurar un adecuado balance entre crecimiento, generación de utilidades y toma de riesgos.
	Comité de Adquisiciones	Evaluar y aprobar las Adquisiciones, de conformidad con los niveles autorizados por el Directorio, y observando las políticas y procedimientos establecidos para este proceso.

La conformación de los Comités normativos se realiza observando lo dispuesto en la ley vigente, mientras que los creados por la entidad responden a las mejores prácticas y al objeto por el cual se solicita su instauración.

Activismo accionario (103-2, 103-3) / FS5 / FS10 / FS11 / FS12

Banco del Pacífico es cabeza del Grupo Banco del Pacífico y contaba, a principios de 2018, con tres empresas subsidiarias:

1. ALMAGRO - Almacenera del Agro S. A., ubicada en la ciudad de Guayaquil.
2. Banco del Pacífico Panamá S. A., situado en la ciudad de Panamá, el cual fue vendido en noviembre de 2018⁶.
3. Banco Continental Overseas N.V. (BCO), que se encuentra inactivo.

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

Nombre
Almacenera del Agro Almagro S. A.

Ubicación
Guayaquil, Ecuador

Tipo
Almacenera

Participación
98.7%

ALMAGRO
BANCO DEL PACÍFICO GRUPO FINANCIERO

Operador logístico en el mercado desde el año 1976, Almagro brinda servicios de almacenamiento, administración de inventarios, despacho y distribución de productos de acuerdo a las necesidades de sus clientes. También cuenta con autorización de la Aduana del Ecuador para operar como Depósito Aduanero.

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

6. Entre el 16 y el 18 de octubre de 2018, se firmó el Contrato de Compraventa y Transferencia de Acciones mediante el cual queda perfeccionada la venta de las acciones del Banco del Pacífico Panamá S. A. a un grupo de inversionistas. El acta de cierre fue firmada con fecha 7 de noviembre de 2018, constituyéndose esta como fecha de cierre de la transacción.

Activismo accionarial (103-2, 103-3) / FS5 / FS10 / FS11 / FS12

CONFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE ALMAGRO	
Presidente y Primer Principal	Ing. León Efraín Dostoievsky Vieira Herrera
Director Principal	Econ. Armando Andrés Baquerizo Barriga
Director Principal	Ing. Miguel Ángel Paredes Oyague
Director Principal	Ing. Gloria Mercedes Baquerizo Morales
Suplente	Lcdo. Juan Carlos Cevallos Serrano
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 en razón de su participación accionaria, Banco del Pacífico infunde permanentemente en su subsidiaria lineamientos que inciden en un manejo ético y socioambiental sostenible de la misma⁷.

Ética e integridad

GRI 205 (GRI 103-2, GRI 103-3) / GRI 205-1 / GRI 205-3 / GRI 419-1

Ética en Banco del Pacífico

Banco del Pacífico cuenta con un Código de Ética, cuya aplicación es obligatoria para los colaboradores, los miembros del Directorio y demás empresas del Grupo Financiero Banco del Pacífico. Este código expone los valores corporativos y principios de la organización, a la vez que marca las directrices de actuación que deben estar presentes en las relaciones internas, como en la vinculación con accionistas, clientes, usuarios, proveedores y demás agentes del entorno. Su contenido se difunde a todos los colaboradores y está disponible para todos los grupos de interés en los canales de difusión del Banco.

Estructura del Código de Ética y Conducta:

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

7. **FS11:** Banco del Pacífico no dispone de políticas de voto formales con relación a aspectos sociales y/o ambientales para entidades sobre las que tiene derecho recomendación de a voto o actúa como asesor.

GRI 205 (GRI 103-2, GRI 103-3) / GRI 205-1 / GRI 205-3 / GRI 419-1

La división de Asesoría Jurídica, Secretaría General y Juzgado de Coactiva tiene como principal objetivo brindar asesoría permanente en el campo legal al Directorio, a la Administración, a las distintas áreas del Banco y a las subsidiarias del Grupo Financiero Banco del Pacífico. A través de la interpretación y correcta aplicación de las normas, así como de la adecuada estructuración de los documentos por ser suscritos, el Banco garantiza una plena y absoluta seguridad en todos los aspectos relacionados a su actividad. Este compromiso se ve reflejado en los resultados alcanzados en 2018, durante el cual Banco del Pacífico no fue sujeto de ningún incumplimiento, ni objeto de ninguna reclamación, sanción no monetaria o amonestación por parte de las autoridades de control.

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

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

Prevención de la corrupción

Uno de los asuntos más relevantes para Banco del Pacífico es asegurar internamente un buen control de la lucha contra la corrupción, específicamente en materia de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, ajustándonos a nuestra razón de ser y nuestro giro de negocio.

Estamos convencidos de que un sistema adecuado de control de riesgos, sistemas de gestión transversal y capacitaciones⁸ sobre la materia son el camino para garantizar la seguridad de colaboradores, clientes y demás grupos de interés relacionados con la Institución.

GRI 102-17 / GRI 205-3

La administración del Código de Ética y Conducta está bajo la responsabilidad del Comité de Ética.

Para garantizar la transparencia en la operación del Banco, **disponemos de un canal electrónico de denuncias (etica@pacifico.fin.ec), que permite hacer consultas relacionadas con los conflictos de interés y recepción de casos de incumplimiento del Código de Ética y del Reglamento Interno de Trabajo.**

Como hemos mencionado, el Banco tiene establecido mecanismos para revelar y resolver conflictos de interés o actos de corrupción, pudiendo asegurar que en este período no hubo ningún caso confirmado en estos ámbitos. Durante 2018 no se presentaron reclamaciones formales de parte de externos por comportamiento antiético, conflicto de interés, malas prácticas de gestión u otros relacionados. Tampoco existieron reclamaciones internas formuladas por colaboradores.

8. El detalle de las capacitaciones acometidas dentro del Banco en 2018 en materia de prevención de la corrupción se reporta debidamente en el capítulo 6 sobre Gestión responsable del Talento Humano de la presente Memoria.



Control y gestión de riesgos

GRI 102-11 / GRI 102-30 / GRI 201-2

Principio de precaución

Para Banco del Pacífico, la gestión integral de sus riesgos más relevantes –crédito, liquidez, mercado, legal, operativo, incluido el tecnológico– se fundamenta en el principio de precaución en la toma de decisiones, decisivo para prevenir pérdidas económicas y garantizar la estabilidad de la Institución a largo plazo.

Para su gestión, el Banco cuenta con el área de Riesgos Integrales, independiente de las áreas de negocio y operativas. Esta reporta directamente a la Presidencia Ejecutiva y se encuentra bajo la supervisión y la dirección del Comité de Administración Integral de Riesgos.

Además, como parte de esta gestión integral, el Banco tiene un programa de Administración de la Continuidad del Negocio, que toma como referencia el estándar ISO 22301 y está enfocado en salvaguardar la integridad de los colaboradores y los activos ante cualquier evento de interrupción.

Control de riesgos de negocio

El Directorio, máximo órgano de gobierno y de acuerdo con la normativa legal ecuatoriana, tiene bajo su responsabilidad la administración integral de riesgos. Conocer y comprender los riesgos inherentes a la estrategia de negocio que asume la entidad son su obligación, así como el cumplimiento de políticas, procesos, metodologías, límites de exposición y planes de contingencia.

Obligado a conocer los reportes más relevantes de posiciones de riesgos, el Directorio es el que dispone la implementación de medidas correctivas en caso de que las estrategias del negocio, políticas, procesos y procedimientos para la administración integral de riesgos no se cumplan o se cumplan parcialmente.

El Programa de Administración de la Continuidad del Negocio, dentro de su evaluación de amenazas, considera aquellas de origen natural que podrían causar eventos disruptivos que afecten la continuidad de las operaciones; estas son gestionadas mediante tratamiento de riesgos, definición de estrategias y la elaboración de un plan de continuidad del negocio que permite prepararse, responder y recuperar los procedimientos críticos que soportan los principales productos, servicios y canales de la Institución.

- » En 2018, Banco del Pacífico innovó en una versión actualizada de la aplicación móvil Onboard BdP, la cual incorpora la contratación, renovación y cancelación digital de inversiones desde la app, sin acercarse a las oficinas del Banco, mejorando la experiencia del servicio que recibe el cliente. El área de Riesgos Integrales identificó los riesgos que conlleva el servicio de esta aplicación móvil, tanto operativos, tecnológicos como legales, permitiendo así que el Banco tome medidas para la mitigación y gestión de los mismos.
- » Para que sus productos y servicios contribuyan al desarrollo económico de clientes, el Banco desarrolló –en alianza con el Municipio de Guayaquil– el producto de crédito Banca de Oportunidades, dirigido a comerciantes autónomos de la ciudad de Guayaquil para iniciar o hacer crecer sus negocios. En esta ocasión, también se identificaron los riesgos de liquidez, tasa, operativos, de crédito y legal que conlleva, para luego tomar las medidas de mitigación y de gestión oportunas.

Riesgos medioambientales y sociales

FS2

Para la evaluación y el control específicamente de riesgos sociales y ambientales en las líneas de negocio, Banco del Pacífico se apoya en SARAS, que es un sistema de administración de dichos riesgos. Durante el año 2018, se trabajó en el diseño de este sistema, el cual será aplicado a operaciones de crédito canalizadas a los sectores agrícola, ganadero, pesquero, acuícola y forestal.

En este mismo marco, consciente del impacto ambiental que generan ciertas actividades económicas, el Banco ha establecido que aquellas con mayor riesgo ambiental entreguen obligatoriamente, dentro de las solicitudes de crédito, informes de impacto ambiental o de huella de carbono, así como las medidas adoptadas por las empresas para contrarrestar el impacto ambiental generado.

Para el próximo periodo, el Banco se encuentra trabajando en un manual de políticas de crédito alineadas a una declaración de la Institución relacionada con la protección del medio ambiente.

Auditoría (103-2, 103-3) / FS1 / FS9

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

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

Parte >> 4

Creación de valor compartido



Crecer: un reto cumplido

En 2018, Banco del Pacífico alcanzó la histórica cifra de USD 100 millones en utilidades. Si bien una de las prioridades estratégicas de la Institución es el crecimiento, sustentándose entre otros objetivos, en ser la primera opción financiera y de servicios del país, se propone acometerlo velando por la sostenibilidad de la organización, una administración prudente de los riesgos que gestiona y una creación de valor compartido.

Desempeño económico responsable

GRI 201 (103-2)

Nuestra gestión económica en 2018 estuvo alineada a la estrategia definida por el Banco para el periodo 2018-2022. Promoviendo el desarrollo de un ambiente altamente innovador y afianzando su modelo comercial de cercanía al cliente y segmentación de mercado, Banco del Pacífico se planteó para esta fase objetivos ambiciosos en calidad del servicio y la eficiencia. A lo largo del año esta orientación decidida del negocio se mantuvo ajustada al marco regulatorio vigente y siempre bajo una correcta administración del riesgo⁹.

El motor principal del Banco ha sido el margen financiero, aprovechando la apropiada estructura de costos y gastos de la Institución para sostener una rentabilidad adecuada. A la par, se mantuvieron ambiciosos objetivos de crecimiento a largo plazo, los cuales –considerando las condiciones económicas del mercado– tuvieron que enmarcarse en políticas de máxima prudencia de liquidez y calidad de cartera. Este enfoque, en el año 2018, se tradujo en nuestra capacidad de mantener e, incluso, mejorar nuestra participación de mercado en ciertas variables.

Banco del Pacífico se prepara para enfrentar nuevos retos en 2019, los mismos que pretenden consolidar el sitio de prestigio y liderazgo de la organización en la banca ecuatoriana. Lo que permitirá situar a Banco del Pacífico entre las marcas líderes del país es estar cada vez más cerca de nuestros clientes, y desarrollar productos innovadores que nos permitan diferenciarnos en el mercado como un banco digital, todo ello en un entorno amigable con colaboradores y el medioambiente, teniendo como base nuestra solidez patrimonial y financiera.



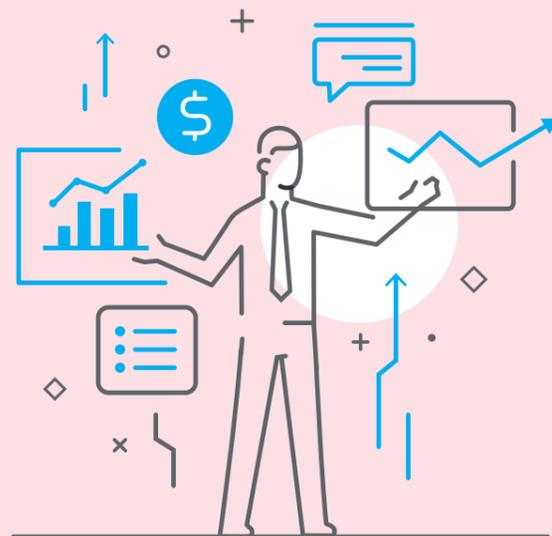
9. **GRI 201-4** Banco del Pacífico no recibe asistencia financiera del Estado. En 2018, no percibió ningún tipo de beneficio financiero proporcionado por el Gobierno Nacional u otros gobiernos, tales como subsidios, subvenciones, premios en efectivo o bienes.

Sistema de control

GRI 201 (103-3)

La gestión económica y operativa del Banco se somete tanto a procesos de control interno como de auditoría externa, que están enfocados en salvaguardar los activos de la entidad, los recursos de los depositantes y el patrimonio del accionista, así como en garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias, estatutarias y contables vigentes.

Asimismo, estos procesos responden a un enfoque de mejora continua en la gestión, la cual se acomete, principalmente, a través de la definición de proyectos, la automatización de procesos, así como de la actualización de manuales internos. En 2018, la Alta Gerencia continuó adoptando las medidas requeridas para fortalecer e implementar mejores controles que garanticen la eficiencia y eficacia de las operaciones del Banco.



Resultados financieros 2018

GRI 102-7 / GRI 201 (103-3)

Banco del Pacífico reflejó excelentes resultados en 2018. Con su gestión innovadora, su fortaleza financiera y su acertado modelo comercial, la Institución estuvo en capacidad de dar respuesta a las necesidades de mercado. Al cierre del año, los Estados Financieros¹⁰ muestran un Banco con resultados sólidos, en términos de volumen de activos, depósitos, patrimonio y rentabilidad, así como en cuanto a indicadores de liquidez y solvencia.

BALANCE Y RESULTADOS (EN MILLONES DE USD)	2018	2017	VARIACIÓN %
Activo Total	5,533.6	5,451.9	1.50%
Cartera de créditos (neto)	3,713.6	3,474.0	6.90%
Pasivo Total	4,843.9	4,824.1	0.41%
Obligaciones con el Público	3,988.9	4,165.8	-4.25%
Patrimonio	689.7	627.9	9.85%
Margen Bruto	398.9	351.3	13.55%
Utilidad antes Impuestos	131.7	91.9	43.35%

10. **GRI 102-45** Banco del Pacífico realiza la consolidación de sus estados financieros como Grupo con las subsidiarias Almacenera del Agro S.A. (Almagro) y Banco Continental Overseas N.V. (BCO), esta última encontrándose inactiva.

GRI 102-7 / GRI 201 (103-3)

Una de las prioridades del Banco es el fortalecimiento continuo de su Patrimonio, que totaliza USD 689.7 millones al 31 de diciembre de 2018. La utilidad neta obtenida al cierre del año fue de USD 100 millones.

ÍNDICES (%)	2018	2017	VARIACIÓN P.P.
Eficiencia Administrativa	4.75	4.62	0.13
ROE	17.01	12.59	4.42
ROA	1.81	1.29	0.52
Morosidad Total Cartera	3.08	3.12	-0.04
Cobertura Cartera Problemática	148.09	158.61	-10.52

Banco del Pacífico: la primera opción financiera y de servicios

En 2018, el Banco impulsó su estrategia para liderar el sistema financiero del país en todos los segmentos, ofreciendo créditos con mejores tasas y condiciones preferentes.

Su colocación de recursos en la economía alcanzó la importante cifra de USD 1,501.84 millones - recursos con fines productivos - a través de créditos dirigidos a múltiples sectores de la economía.

DESTINOS	COLOCACIONES 2018 (EN MILLONES USD)
Comercial ordinario	5.80
Comercial prioritario	909.15
Productivo	203.80
Consumo ordinario	0.46
Consumo prioritario	79.79
Educativo	44.93
Microempresa	5.93
Vivienda de interes publico	68.72
Inmobiliario	183.25
TOTAL ENTREGADO	1,501.84

Crecimiento inclusivo

FS6

En concordancia con su misión de contribuir al desarrollo del país generando valor para el conjunto de la sociedad, en 2018 desplegamos acciones para canalizar recursos a diversos segmentos de la población, localidades geográficas y sectores de actividad, promoviendo, así, el acceso a servicios financieros.



Localidades

LOCALIDAD	CARTERA DE CRÉDITO 2018	
	VALOR (EN MILLONES USD)	% DE LA CARTERA
AMBATO	31.58	2.10%
BABAHOYO	11.26	0.75%
CAYAMBE	2.19	0.15%
CUENCA	69.13	4.60%
DAULE	2.68	0.18%
EL PUYO	1.92	0.13%
ESMERALDAS	4.66	0.31%
GALAPAGOS	7.41	0.49%
GUAYAQUIL	580.26	38.64%
IBARRA	39.46	2.63%
LA LIBERTAD	8.50	0.57%
LATACUNGA	3.26	0.22%
LOJA	9.45	0.63%
MACHALA	29.44	1.96%
MANTA	114.21	7.60%
MILAGRO	14.00	0.93%
PLAYAS	1.46	0.10%
PORTOVIEJO	7.73	0.51%
QUEVEDO	15.13	1.01%
QUITO	502.50	33.46%
RIOBAMBA	17.18	1.14%
STO. DOMINGO	26.52	1.77%
TULCAN	1.93	0.13%
TOTAL GENERAL	1,501.84	100%

FS6



Segmentos

SEGMENTO	CARTERA DE CRÉDITO 2018	
	VALOR (EN MILLONES USD)	% DE LA CARTERA
PERSONAS NATURALES	448.80	30%
INDUSTRIAS	424.01	28%
MICROEMPRESAS	260.27	17%
EMPRESARIAL	180.45	12%
CORPORACIONES	146.80	10%
CONSTRUCCIÓN	22.05	1%
PEQUEÑA EMPRESA	19.48	1%
TOTAL GENERAL	1,501.84	100%



Sectores

SECTOR	CARTERA DE CRÉDITO 2018	
	VALOR (EN MILLONES USD)	% DE LA CARTERA
AGRICULTURA Y GANADERIA	38.42	3%
ARTE	2.78	0.2%
COMERCIO AL POR MAYOR	64.70	4%
COMERCIO AL POR MENOR	123.68	8%
EDUCACION	46.82	3%
FINANZAS	32.13	2%
INMOBILIARIAS	354.05	24%
MEDICOS	9.47	1%
PESCA	27.69	2%
PRODUCCION	230.90	15%
SERVICIOS	545.46	36%
TELECOMUNICACIONES	13.51	1%
TRANSPORTE	12.24	1%
TOTAL GENERAL	1,501.84	100%

GRI 201-1

Así mismo, Banco del Pacífico desempeñó a lo largo del año un papel relevante en la actividad económica ecuatoriana a través de los salarios pagados, las compras de bienes y servicios o las inversiones acometidas, entre otros. La organización generó efectos económicos positivos a lo largo de toda su cadena de valor mediante flujos financieros dirigidos a numerosos grupos de interés y a diversas facetas del desarrollo sostenible:

INDICADORES SIGNIFICATIVOS DE SOSTENIBILIDAD			
MILLONES DE USD	2018	2017	VARIACIÓN %
Valor Económico Generado	417.1	357.5	16.68%
Valor Económico Distribuido	316.8	287.3	10.30%
Gastos Operacionales	120.4	114.5	5.18%
Sueldos a Trabajadores y Beneficios	93.5	83.3	12.20%
Pagos a Proveedores de Capital	29.6	26.0	13.84%
Pagos al Estado	66.6	56.9	17.06%
Aportes a Superintendencia de Bancos	6.3	6.2	1.62%
Aportes a la Comunidad	0.5	0.4	21.58%
Valor Económico Retenido	100.3	70.2	42.79%

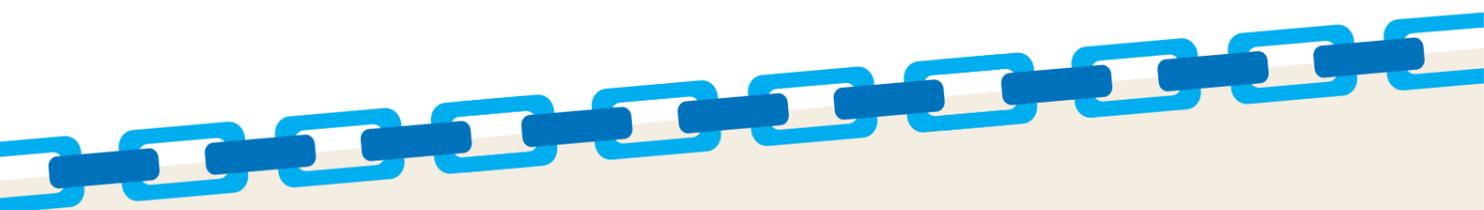


Proveedores

GRI 102-9 / GRI 102-10

Si bien existen proveedores para cada una de las áreas generadoras de requerimientos de bienes y servicios del Banco, éstos se gestionan desde el área de Administración y se encuentran registrados en una herramienta tecnológica de gestión administrativa, dentro de la cual se detalla información de los mismos. Sus correspondientes actividades se registran de acuerdo a lo establecido en el Registro Único de Contribuyentes (RUC).

Al concluir el año 2018, la base de proveedores del Banco cerró con 1,650 proveedores, de los cuales cerca del 97% son de origen nacional:



Cadena de valor sostenible

Banco del Pacífico desarrolla sus operaciones con un enfoque de cadena de valor, poniendo especial énfasis en integrar las actividades de suministro y abastecimiento en su modelo de negocio. Con proveedores y contratistas, el Banco establece relaciones basadas en la confianza, la transparencia y la puesta en común de conocimientos, experiencias y capacidades, para alcanzar objetivos compartidos y de beneficio mutuo.

Asimismo, la organización busca garantizar en su cadena de abastecimiento procesos de negociación justos, competitivos y transparentes. Para ello, cuenta con un manual de políticas para administrar las adquisiciones y una herramienta administrativa de gestión de proveedores que establece una metodología en los procesos de solicitud de compras, licitación, negociación y selección de proveedores.



Los proveedores del exterior son de origen diverso, como Chile, México, Estados Unidos, Colombia, entre otros. Mientras que los proveedores locales se encuentran ubicados en diferentes lugares del país para cubrir la demanda del Banco.

Durante el periodo 2018, se incorporaron 502 proveedores a nuestra cadena de suministro¹¹. Nuestros proveedores de servicios se concentran en actividades de informática y seguridades de softwares, consultoría, construcción y mantenimiento. En lo referente a bienes, la mayor cantidad se especializa en la compra venta de proveeduría, venta de equipos de oficina, recontadoras de dinero y cajeros automáticos.

En el 2018, el valor monetario total pagado a proveedores ascendió a USD 190,7 millones.

11. **GRI 102-10** en 2018, no se dieron cambios significativos en relación a 2017 en la estructura de la cadena de suministro del Banco o en las relaciones que mantiene con sus proveedores.

GRI 414 (103-2, 103-3)

Calificación de proveedores



De acuerdo con nuestra política interna y a lo estipulado por la Superintendencia de Bancos, todos los proveedores activos de Banco del Pacífico deben ser evaluados y calificados. Para ello, la Institución se apoya en dos empresas calificadoras para evaluar múltiples parámetros basados en cinco categorías: Perfil empresarial, Capacidad operativa y comercial, Capacidad financiera, Responsabilidad social y Continuidad del negocio.

Considerando los montos y los motivos de la adquisición, se asigna un parámetro de calificación con el propósito de brindar la mayor apertura posible a nuestros proveedores para participar en este importante proceso como requisito para establecer relaciones comerciales entre las partes.

Los proveedores del Banco se encuentran segmentados de forma que sea posible identificar a aquellos con los que este mantiene una relación comercial frecuente –bajo la denominación de “activos”–, algunos de los cuales quedan exentos de calificación por sus actividades; y con los que no mantienen relaciones comerciales recientes con el Banco –denominados “proveedores pasivos”, los cuales, también están registrados dentro de la base interna.

Dentro de este proceso de calificación, buscamos asegurar que nuestros proveedores y contratistas mantengan un comportamiento acorde con nuestros valores organizacionales en relación a cuestiones de conducta y responsabilidad social para promover dentro de nuestra cadena de suministro prácticas responsables de negocio. Entre los criterios que se evalúan en estos ámbitos, destacan los siguientes:

1. Certificación SA 8000¹².
2. Trabajo infantil.
3. Trabajo forzoso.
4. Salud y seguridad en el trabajo.
5. Libertad de asociación y negociación colectiva.
6. Discriminación.
7. Medidas disciplinarias.
8. Horario de trabajo.
9. Remuneración.
10. Evaluación a sus proveedores.

12. Certificación voluntaria promovida por la organización Social Accountability International (SAI) con el propósito de promover mejores condiciones laborales y el respeto a los derechos humanos.

GRI 414-1

Durante 2018, de los 807 proveedores activos del Banco, 350 se sometieron al proceso de calificación requerido, esto es el 43.3 % de los mismos:



GRI 414-2

De los 350 proveedores que se calificaron en 2018, aproximadamente 15 reprobaron debido, en general, a la falta de entrega de documentos legales requeridos¹³. Sobre esta base, un proceso de recalificación se activó inmediatamente, ya sea por parte de la empresa calificadora o por parte del Banco. Una vez comunicados los resultados de la evaluación e identificados los puntos a corregir, estos proveedores fueron asesorados por la empresa calificadora para subsanar las inconformidades respectivas.

Mecanismos formales de queja y/o reclamación:

Una vez integrados a la cadena de suministro del Banco, los proveedores pueden comunicarse al buzón de contratos y proveedores puesto a su disposición para reportar novedades respecto al proceso de adquisición (contratosyproveedores@pacifico.fin.ec). Adicionalmente, se agendan regularmente reuniones para atender sus expectativas e inquietudes.

13. **GRI 414-2** de los 350 proveedores calificados en 2018, todos fueron evaluados en relación a impactos de tipo social y, para ninguno de ellos se identificaron impactos sociales negativos significativos.

Parte » 5

El cliente en el centro de nuestro modelo de negocio



Queremos ser la primera opción financiera de servicios del país, así como brindar la mejor experiencia a nuestros clientes. Para ello venimos consolidando un modelo de negocio orientado al cliente que nos permite crear relaciones de lealtad, sustentadas en la confianza, calidad del servicio y en la entrega de una oferta de valor diseñada de acuerdo a las necesidades de cada segmento al que atendemos.

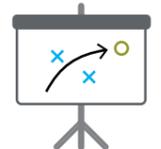
Este modelo contempla asimismo el establecimiento de relaciones equilibradas con nuestros clientes, basadas en la transparencia, el asesoramiento y la responsabilidad.



Ayudar a nuestros clientes a tomar las mejores decisiones financieras.



Proporcionar las mejores soluciones que generen confianza a nuestros clientes.



A través de múltiples canales de atención y con los mayores estándares de seguridad.

Innovación, tecnología y sostenibilidad

GRI 102-2 / Cartera de Productos (103-2, 103-3) / FS8

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

La digitalización está revolucionando los servicios financieros en el ámbito global. Los consumidores están modificando sus hábitos de consumo y de interacción con el uso de las tecnologías digitales, las cuales aumentan las posibilidades de acceso a productos y servicios financieros en cualquier momento y desde cualquier lugar. Para mantenernos competitivos y diferenciarnos en este escenario, impulsamos la transformación de nuestro negocio por medio de diversos canales digitales, lo que, a su vez, tiene un impacto significativo sobre la sostenibilidad de nuestras actividades, tanto en términos sociales (mayor accesibilidad), como ambientales (menor presión sobre los recursos y menor contaminación ambiental).



GRI 102-2 / FS8

Con el objetivo de trasladar las transacciones presenciales a digitales y electrónicas para mejorar la experiencia y satisfacción de clientes, el Banco progresó en su transformación digital con múltiples avances en 2018:

Banca Virtual Intermático



En 2018, se realizó un rediseño funcional de la Banca Virtual, incluyendo las transacciones del portal PacifiCard en línea, en el cual se implementó una interfaz gráfica más amigable y moderna donde las transacciones se pueden realizar en un máximo de tres pasos. Están disponibles pagos, consultas y movimientos de cuentas y de tarjetas, inversiones, recargas, transferencias hacia otros bancos nacionales e internacionales, Diferido Flex y Avance PacifiCard/Efectivo. Pensando en brindar soluciones innovadoras, implementamos el reconocimiento facial como medio de autenticación y añadimos la Orden de Pago Móvil (OPM) a nuestras transacciones financieras, la cual permite generar un pago a cualquier beneficiario para que este lo retire en un cajero del Banco a nivel nacional. Para fortalecer la seguridad de este canal, se añadió un nuevo medio para generar claves transaccionales usando una aplicación que muestra cada minuto una nueva clave para realizar transacciones. A diciembre de 2018 se han registrado 75MM de transacciones y 324M usuarios.

Banca Móvil Movilmático

En el año 2018 renovamos nuestra Banca Móvil para brindar un mayor número de transacciones y funcionalidades: pagos de servicios, matriculación vehicular, recargas, consultas de saldos, movimientos de cuentas y de tarjetas, transferencias interbancarias y la posibilidad de registrarse desde la Banca Móvil sin necesidad de usar la Banca Virtual; la nueva app omnicanal emplea únicamente claves transaccionales generadas desde la aplicación PacifiID.

En diciembre de 2018 se han registrado 22MM transacciones y 121M de usuarios.

Se puede descargar la app desde las tiendas App Store y Google Play.



GRI 102-2 / FS8



Banca Celular

A partir de junio de 2018, incorporamos una nueva Banca Móvil, la cual utiliza tecnología USSD (Unstructured Supplementary Service Data o Datos de Servicio Suplementario no Estructurados), enfocada en clientes que no disponen de un smartphone (teléfono inteligente) o de un plan de datos móviles para conectarse a Internet. Este canal permite realizar la solicitud de apertura de una cuenta básica, consultar saldos y movimientos de cuentas o de tarjetas, pagos de servicios básicos, recargas, entre otras. Se accede marcando al *8444# para clientes Movistar, Claro y Tuenti o al *844# para clientes CNT.

Cajeros automáticos: Bancomáticos Plus y XPlus

Hemos conseguido una transformación de 180 grados en la experiencia de nuestros clientes al realizar transacciones en nuestros cajeros Bancomáticos Plus (modelo Hyosung), bajo un nuevo formato ágil, rápido y de calidad. A diciembre de 2018 se han registrado 45MM transacciones y 560M de usuarios.

Banco del Pacífico está realizando cambios importantes en la plataforma tecnológica de cajeros para potencializar el uso del canal para nuevos servicios. Para 2019, la nueva experiencia se extenderá a todos los modelos de cajeros del Banco.

Además, se implementó una nueva experiencia al usuario a través de la última tecnología que incorporan cajeros con pantalla touch. El parque de cajeros del Banco cerró el año con 910 cajeros automáticos ubicados en todo el país, dentro de los cuales existen cajeros inteligentes que ofrecen el servicio de cobro de cheques, y 18 centros virtuales que están situados en centros comerciales como San Marino Shopping, Mall del Sol, Mall El Fortín, Quicentro Norte, terminales terrestres de Guayaquil y de Manta, Plaza TÍA La Joya, Ciudad Celeste, Estadio Banco del Pacífico y Matriz Guayaquil y Quito.





GRI 102-2 / FS8

Kioscos de Autoservicio

Nuestros Kioscos de Autoservicios brindan a los clientes la facilidad de realizar transacciones como consulta e impresión de saldos y estados de cuenta, solicitud de chequeras, impresión de certificados bancarios y bloqueo de tarjetas de débito y crédito, entre otras.

Este canal ágil y seguro cuenta con 92 Kioscos de Autoservicio instalados estratégicamente en las 24 provincias de Ecuador, ubicados en las agencias y en los Centros Virtuales del Banco. A diciembre de 2018 se han registrado 2MM de transacciones y 19M de usuarios a través de los mismos, duplicando su número con relación a 2017.

Con el objetivo de descongestionar las plataformas de Servicios Bancarios, se implementó en el canal de Kiosco la opción de imprimir certificados bancarios, representando la migración de 14 certificados diferentes.

Remesas Pacífico

Gracias a la alianza del Banco con reconocidas compañías remesadoras, los clientes y usuarios pueden enviar dinero desde cualquier parte del mundo hasta Ecuador en tiempo real. Nuestras alianzas han logrado que el negocio de remesas haya experimentado un crecimiento de más del 55% en 2018, permitiendo acercar más a la comunidad de ecuatorianos residentes en el exterior con sus familiares en el país.



GRI 102-2 / FS8

Cash Management

Esta plataforma financiera está orientada a empresas para un manejo eficiente y seguro de sus cuentas por pagar y cobrar. Permite conocer en tiempo real el estado de las transacciones procesadas o pendientes, sin tener que realizar giros de cheques o pagos en efectivo, todo ello desde la oficina asegurando la integridad y confidencialidad de la información.

Desde junio de 2018, el Banco ha desarrollado mejoras enfocadas en la reducción de tiempos de implementación de empresas, en el portal de contratación, en la administración de esquema de firmas y en la administración y el autoservicio de usuarios.

Cantidad de montos y transacciones realizadas por la plataforma en 2018

Número de transacciones	Valor monetario en millones USD
32'370,737	10,496.5

Otros proyectos se desarrollaron en el año por iniciativa del Banco, entre los que destacan:

App BdP Wallet

En 2018, para una mejor experiencia, el Banco incluyó nuevas funcionalidades en la aplicación BdP Wallet, como la visualización de saldos, que permite al cliente conocer los valores que puede utilizar para realizar compras, o la geolocalización para saber cuáles son los comercios donde se puede utilizar este medio de pago.



GRI 102-2 / FS8

Chatbot Sophi

Sophi es un agente virtual que atiende a usuarios en las redes sociales de Facebook, Messenger, Twitter y WhatsApp las 24 horas del día. Proporciona ayuda con información acerca de productos y servicios del Banco, además se le puede pedir que realice transacciones tales como consultas de saldos, movimientos, recargas y pagos. Durante 2018, se incorporó una mayor cantidad de vocablos a su sistema, permitiéndole entender una misma consulta expresada de diferentes formas.



OnBoard Banco del Pacífico

A través de esta nueva aplicación móvil, lanzada en el segundo semestre de 2018, el usuario puede solicitar la apertura de una cuenta de ahorros o invertir sin necesidad de desplazarse a una agencia física y obtenerlo de forma inmediata y sin depósito inicial. Disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. No requiere de la entrega de documentos.



Crédito Ágil

En octubre de 2017, se lanzó al mercado "Crédito Ágil Pacífico". Se trata del primer crédito cuya solicitud y aprobación se realizan en línea, sin requerir de la presencia física del cliente, ni garantes, ni firma autógrafa en un contrato. Debido a su gran acogida, el Banco mejoró sus condiciones y, en 2018, amplió el monto de USD 5,000 a USD 10,000, y el plazo de 24 a 36 meses. A lo largo del año, se desembolsó un total de USD 66.74 millones.

Protección al cliente

Con el firme propósito de brindar experiencias satisfactorias a sus clientes, Banco del Pacífico garantiza la seguridad en todas las interacciones y transacciones que desarrollan con la organización. Esta gestión busca apuntalar la integridad de clientes y usuarios al utilizar los distintos canales, productos y servicios puestos a su disposición. Con proactividad, sentido de la anticipación y agilidad, el Banco actúa ante los múltiples riesgos que puedan surgir en el entorno.

En este contexto, y dentro de un enfoque de mejora continua, al igual que en años anteriores, durante 2018, Banco del Pacífico incluyó de manera integral la seguridad en su oferta de valor: desde el diseño de productos y servicios hasta la adopción de rigurosos estándares de control y revisión.

GRI 417 (103-2, 103-3) / 417-1 / FS16

Responsabilidad en la atención al cliente

Nuestras acciones se centran en elevar el nivel de transparencia y claridad de la información que facilitamos a nuestros 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 los mismos.

En este sentido, Buscamos garantizar permanentemente:

- La comprensión por los clientes de la naturaleza y los riesgos de los productos financieros que se les ofrece,
- La adecuación del producto al perfil del cliente, y
- La imparcialidad y la claridad de las informaciones del Banco, incluidas las publicitarias.

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



Sitio web
www.bancodelpacifico.com



Agente Virtual Sophi



Contact Center
webadminbp@pacifico.fin.ec
3731500



Redes Sociales
@BancoPacíficoEC



Servicios Bancarios



Funcionarios de Crédito

GRI 417 (103-2, 103-3)

Conforme con lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos, si luego de haber agotado primero la vía del reclamo directo ante el Banco y, en caso de seguir inconforme con la respuesta dada, el cliente tiene la opción de acudir a la figura del defensor del cliente, en su calidad de mediador entre el usuario y el Banco, para facilitar un acuerdo entre las partes. Sin costo para el reclamante, este servicio se presta en la matriz del banco para una asesoría inmediata.

En el año 2018, el defensor del cliente conoció y resolvió aquellas quejas y reclamaciones que los clientes decidieron someter a su consideración tras haber obtenido una resolución desestimatoria por parte del Servicio de Atención al Cliente del Banco.

Principales elementos del Informe 2018 del Defensor del Cliente

En 2018, el defensor del cliente atendió un total de 64 casos, de los cuales 31 fueron por servicios no financieros, 10 por juicio coactivo, 7 por retiros de cajero, 5 por información errónea o no actualizada en el Buró de Información Crediticia, 5 por retiro de cajero no realizado por el titular de la tarjeta, 4 por gastos no realizados por el tarjetahabiente y 2 por transferencias interbancarios.

GRI 416 (103-2, 103-3)

Seguridad y privacidad de los clientes

Banco del Pacífico cuenta con el departamento de Prevención de Fraudes, el cual es el responsable de monitorear y mantener los controles adecuados, tanto de clientes como de comercios. Basándose en el comportamiento transaccional del usuario, y en cumplimiento de los estándares de las franquicias MasterCard y Visa, el Banco trabaja en pro de la mejora continua del proceso de monitoreo 24/7 y de la minimización de eventos de fraude; apoyándose en herramientas tecnológicas que ayudan a detectar actividad inusual y permiten actuar con rapidez frente a posibles amenazas del entorno.

GRI 416-1

La prevención del fraude transaccional se realiza en todos los canales y medios de pago de crédito y débito que el Banco brinda a sus clientes. En el año 2018, las cifras fueron las siguientes:

PRODUCTO	FRAUDE TOTAL (EN MILLONES USD)	FRAUDE POTENCIAL (EN MILLONES USD)	ENVIADO A PÉRDIDA (EN MILLONES USD)
Tarjeta de Crédito	2.21	15.44	0.42
Tarjeta de Débito	0.02	0.90	0.02
Intermático	0.03	0.13	0.02
TOTAL	2.26	16.47	0.46

GRI 418 (103-2, 103-3)

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

Nuestra organización dispone de un departamento de Seguridad de la Información que define políticas, procedimientos y controles para gestionar la seguridad de los datos personales de los clientes. Para ello, se cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que forma parte integrante de nuestros procesos de mejora continua.

Los datos personales entregados libremente por clientes al Banco son empleados, única y exclusivamente, por nuestra organización en sus labores de gestiones administrativa, técnica y comercial. En ningún caso se ceden

datos personales de clientes a terceros ajenos a la Institución, sin consentimiento expreso del involucrado. El Banco elimina los datos personales recabados cuando dejan de ser necesarios o pertinentes de acuerdo con la finalidad para la que fueron inicialmente recogidos.

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

GRI 416-2 / GRI 417-2 / GRI 417-3 / GRI 418-1

Durante el año 2018, Banco del Pacífico no fue sujeto de ningún incumplimiento, ni objeto de ninguna reclamación derivados del suministro o uso de sus productos y servicios que haya acarreado multas, sanciones no monetarias o amonestaciones por parte de las autoridades regulatorias internas o de otros países.

Construyendo una banca inclusiva y de oportunidades

GRI 413 (103-2, 103-3)

Banco del Pacífico promueve la inclusión financiera con el fin de apoyar el progreso social y económico del país y de las distintas localidades en las que opera.

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



GRI 102-2 / FS13 / FS14

Tu Banco Banco Aquí: un canal que promueve la bancarización

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

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

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

- Amplia cobertura de puntos de atención para realizar transacciones de cobros y pagos en lugares en los que el Banco no dispone de agencias.
- Flexibilidad horaria de atención debido a horarios extendidos de las redes de Tu Banco Banco Aquí.
- Disminución de recorrido para realizar trámites bancarios.
- Locales afiliados reconocidos a nivel nacional.
- Seguridad al realizar las transacciones.
- Seguridad al realizar sus transacciones.

FS13 / FS14

Retiros y Depósitos de efectivo

En 2018, Tu Banco Banco Aquí implementó la transacción de retiros y depósitos en más de 900 puntos de atención a nivel nacional. Al cierre del año se han registrado 1.706.866 transacciones como retiros, depósitos, pagos de servicios básicos, entre otros.

Al 31 de diciembre de 2018, el Banco disponía de 15.950 puntos de atención en las 24 provincias del país, cifra que lo posiciona como el primer corresponsal no bancario del sistema financiero en número de puntos de atención.

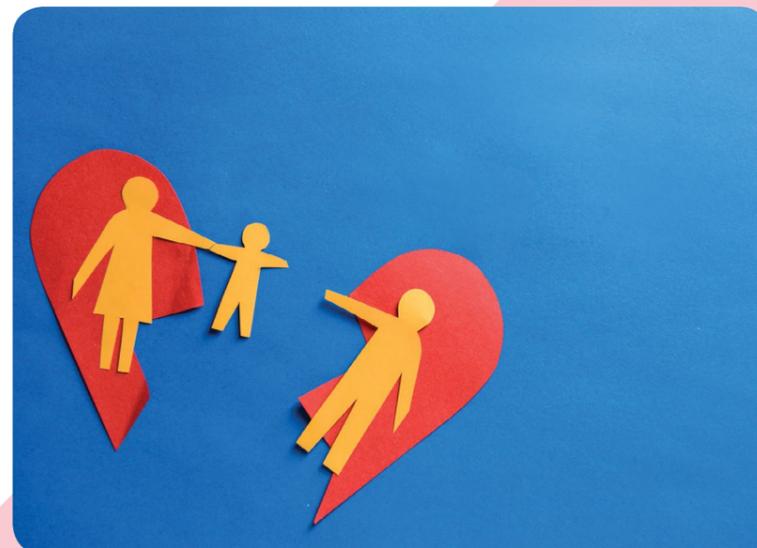


GRI 102-2 / FS7

Productos con enfoque social

Pensiones Alimenticias

Incluimos en el sistema financiero a un segmento vulnerable e importante de la población, como son los beneficiarios de las Pensiones Alimenticias, mediante la apertura de una cuenta de ahorros que les permite recibir los pagos mensuales de sus pensiones y gestionar sus valores a través de los servicios de nuestra banca digital y electrónica. Para ello, pusimos a disposición nuestros canales como: Ventanillas, Banca Internet, Banca Móvil, Cajeros Automáticos (Bancomático PLUS) y Tu Banco Banco Aquí (TBBA). Para el año 2018 se han generado 1.7 millones de transacciones que representan USD 508 millones.



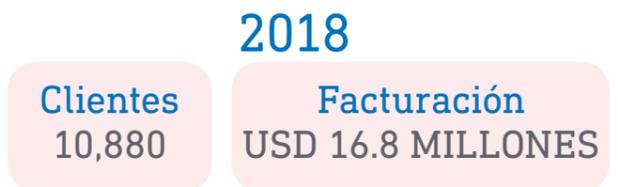
GRI 102-2 / FS7

Aldeas SOS

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



El Banco contribuye mensualmente con un porcentaje de los consumos realizados con la tarjeta afinidad Aldeas Infantiles SOS que es destinado a la alimentación, educación, vivienda y vestimenta de los niños de esta fundación.



Cuenta de ahorros

Con los objetivos de bancarizar a más ecuatorianos y fomentar el ahorro, Banco del Pacífico mejoró las condiciones de acceso a su cuenta de ahorros, ya que para su contratación no es necesario un depósito inicial.

Este producto puede ser adquirido en cualquiera de sus agencias a nivel nacional y de forma digital a través de la app Onboard BdP. El cliente tiene la opción de solicitar una tarjeta de débito que puede ser usada nacional o internacionalmente para hacer compras y retiros con el respaldo de MasterCard.



Emprendedor Pacífico

Este producto se lanzó en el segundo semestre de 2017. Está dirigido a clientes y no clientes que buscan financiar proyectos de emprendimiento, innovación y expansión.

La tasa de interés va desde el 8.5%, con un financiamiento de hasta siete años para activos fijos. Cuenta con la cobertura del Fondo Nacional de Garantía de la Corporación Financiera Nacional (CFN) y con un periodo de gracia de capital de hasta un año.

Desde su lanzamiento hasta diciembre de 2018, se ha otorgado USD 53.4 millones en este tipo de crédito.

2018	
Número de créditos otorgados	660
Número de operaciones realizadas	760
Desembolsos efectuados	USD 49 millones
Alcance	23 ciudades a nivel nacional

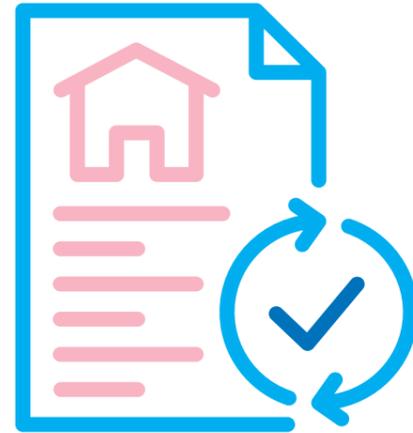
GRI 102-2 / FS7

Crédito para vivienda de interés público

Este producto se brinda bajo dos modalidades:

- "Mi Primera Casa Pacífico" desde USD 14,000 hasta USD 27,000.
- "Tu Casa Pacífico" desde USD 27,001 hasta USD 70,000.

Las dos alternativas con una tasa del 4.5%.



2018

Operaciones
1,199

Monto desembolsado
USD 68.7 millones

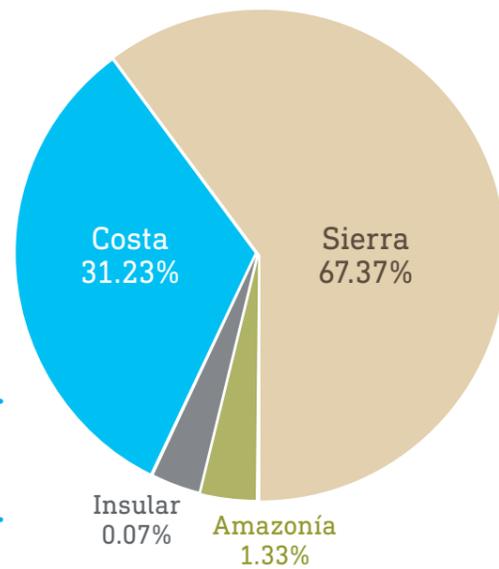
Créditos educativos

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

2018

Créditos
4,284

Monto
USD 27.2 millones



GRI 413-1

Banca de oportunidades

La Banca de Oportunidades de Banco del Pacífico ha sido concebida como una herramienta de desarrollo de los comerciantes autónomos de la ciudad de Guayaquil, ofreciendo acceso al mercado financiero a una población excluida por el sistema dada su condición de vulnerabilidad.

Las características del producto son:

- Montos mínimos: USD 300
- Montos máximos: USD 500
- Plazo mínimo: 3 meses
- Plazo máximo: 24 meses
- Tasa de Interés: 15%
- Seguro de desgravamen.

Mediante un convenio de cooperación con el Municipio de Guayaquil y la Corporación Financiera Nacional, esta iniciativa tiene como objetivo:

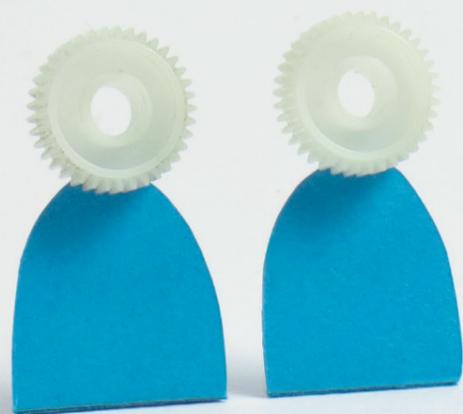
- Financiar el desarrollo de negocios de informales.
- Financiar nuevos emprendimientos.
- Capacitar a trabajadores informales y emprendedores.
- Disminuir la relación de éstos con agiotistas.
- Fomentar a la inclusión financiera.
- Aportar al crecimiento y desarrollo de personas.

Este producto empezó con plan piloto el 6 de diciembre de 2018, y se los concede a través de los corresponsales no bancarios (TBBA). Para poder acceder al crédito, previamente los interesados tienen que inscribirse en un sitio web y asistir a una capacitación.



Parte >> 6

Gestión responsable del Talento Humano



GRI 401 (103-2, 103-3)

La salud y sostenibilidad organizacional siempre ha sido clave en Banco del Pacífico, pero en los últimos años se ha convertido en uno de los pilares fundamentales de la nueva estrategia sostenible de la organización.



En el ámbito social, se han establecido líneas de intervención para implementar y comunicar oportunamente y con transparencia buenas prácticas de gobernanza, compliance y anticorrupción, diseñar e implementar un programa de acción social con impacto e institucionalizar la educación financiera de los distintos grupos de interés del Banco. En lo que a gestión responsable del talento humano se refiere, Banco del Pacífico se ha propuesto promover el desarrollo de sus colaboradores para un desempeño motivado y de calidad y, a la vez, asegurar altos estándares de salud y seguridad en el trabajo para todo su personal.

Durante el año 2018, nuestro Banco ha seguido invirtiendo en su organización y en su personal, con el objetivo de mantener buenas prácticas y un posicionamiento de liderazgo a nivel nacional.



La gestión de personas acometida durante este periodo nos ha permitido una significativa diferenciación en el mercado, así como obtener el tercer lugar en la medición internacional "Great Place to Work 2018", capítulo Ecuador.

GRI 102-8 / GRI 401-1

En 2018, se contrataron 222 nuevos empleados, manteniendo un promedio de rotación mensual de 0.91%, lo que ha permitido que nuestra plantilla crezca, pasando de 3.022 a 3.502 personas que apoyan día a día el desarrollo de nuestra Institución.

Estos fueron la composición de nuestra plantilla y algunos resultados de la gestión de personas en 2018:

NÚMERO DE COLABORADORES POR GÉNERO:			
	Femenino	Masculino	TOTAL
TOTAL GENERAL	2,021	1,481	3,502

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO ¹⁴ LABORAL Y POR GÉNERO:			
TIPO DE CONTRATO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Eventuales	7	2	9
Indefinido	1,986	1,443	3,429
Juvenil	28	36	64
TOTAL GENERAL	2,021	1,481	3,502

TAMAÑO DE LA PLANTILLA POR REGIÓN Y GÉNERO:			
REGIÓN	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Costa	1,236	995	2,231
Sierra	751	473	1,224
Insular	28	8	36
Amazonía	6	5	11
TOTAL GENERAL	2,021	1,481	3,502

NUEVAS CONTRATACIONES POR GRUPO DE EDAD, SEXO Y REGIÓN:									
EDAD	DE 18 A 25		DE 26 A 35		DE 36 A 45		MÁS DE 46		TOTAL
	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO	FEMENINO	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO	MASCULINO	
Costa	102	80	50	64	6	17	1	7	327
Sierra	53	31	44	31	8	2	0	1	170
Insular	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Amazonía	2	0	1	0	0	0	0	0	3
TOTALES	159	111	95	95	14	19	1	8	502

14. **GRI 102-8** Todos los contratos mencionados son a jornada completa. No se contó con trabajadores subcontratados ni estacionales, ni existieron variaciones significativas en la plantilla durante el año. Los datos presentados provienen de la información interna del Banco.

Desarrollo integral de las personas

GRI 102-16

Enfocados en los valores de integridad, respeto, transparencia, compromiso, trabajo en equipo, reconocimiento a las personas y vocación en el servicio, todas las personas que conforman 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.

Vivir los valores

Con el fin de dar medios a los colaboradores de vivir y asegurar los valores del Banco, hemos implementado mecanismos para conseguir un ambiente de trabajo y de respeto adecuados:

1. Valores corporativos y Principios de actuación.
2. Cumplimiento de la Ley y Normativa vigente.
3. Respeto de las preferencias de los grupos de interés.
4. Conflicto de interés.
5. Transparencia de la información y confidencialidad.
6. Administración del Código de Ética.
7. Rendición de cuentas.

GRI 404 (103-2)

Capacitación y evaluación

Capacitación

Desde que una persona empieza a ser colaboradora de Banco del Pacífico, nos preocupamos por su formación y desarrollo a través del programa de capacitación que promueve el crecimiento profesional en temas relacionados con la organización, como son: la especialización en el cargo, la actualización en políticas y procedimientos, la preparación para la transformación e innovación o asuntos diversos como charlas de empresa y familia entre otros. Mantener nuestro personal motivado y comprometido es clave para el éxito de las operaciones del Banco.



GRI 404 (103-2, 103-3)

El principal objetivo que persigue Banco del Pacífico a través de la capacitación consiste en proporcionar los medios a sus colaboradores para la consecución de los objetivos estratégicos que se ha propuesto. Además, se pretende potencializar las competencias y herramientas necesarias para responder de manera efectiva a las funciones que realizan y, a los cambios y exigencias que implica la realidad actual.

La organización ata los programas internos de gran impacto con evaluaciones de conocimiento y con un seguimiento de resultados del área que recibió el entrenamiento y el desarrollo del personal se refleja a través de la evaluación de desempeño, donde se obtiene una muestra clara de sus progresos.

GRI 404-1

La consecuencia de tener colaboradores entrenados de forma correcta es el cumplimiento de indicadores de área, cuando el personal está preparado es más fácil poder ejecutar las metas planteadas. La logística de los cursos internos también es evaluada a través de Formularios de Google con el fin de tener una retroalimentación de la percepción del colaborador.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL ¹⁵	
CATEGORÍA	HORAS DE CAPACITACIÓN
Administrativo	44,994
Ejecutivo	2,027
Mandos medios	12,881
Operativo	8,588
TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN	68,490

GRI 404-2 / FS4

Banco del Pacífico destaca por la capacitación que brinda a sus colaboradores en distintas áreas de su giro de negocio, así como en distintos ámbitos de la sostenibilidad. Los representantes de la Institución saben que se trata de una inversión grande pero valiosa, que fortalece a sus colaboradores en sus actividades y, consecuentemente, al Banco.

Programas recurrentes de capacitación y formación

PRINCIPALES PROGRAMAS Y CONGRESOS INTERNACIONALES
Jornada Internacional de Derecho Administrativo
Certificación Internacional Cultural Transformation Tool
Certificación Internacional en Planificación Estratégica con Indicadores de Gestión
Certificación Internacional ISO 22301
II Jornada Internacional de Seguridad y Salud Ocupacional
Primer Seminario Internacional de la Seguridad basada en el Comportamiento (SBC)
Programa de Certificación Internacional en Customer Experience, Design & Managment
Séptima Versión Congreso Internacional Cirpla - Patrimonio de la Humanidad
XXVI Congreso Internacional de Gestión Humana Transformación Cultural
Congreso Latinoamericano de Riesgos 2018

PROGRAMAS COMERCIALES
Escuela de Servicios
Clínica Magistral de Servicios
Clínica Magistral de Ventas
Análisis Financiero
Etiqueta y Protocolo Aplicados al Negocio de la Banca

15. **GRI 404-1** La capacitación en Banco de Pacífico no queda registrada de manera segregada por género, ya que esta se acomete según la planificación de cargos de trabajo y no sobre la base de las personas en sí.

GRI 404-2 / FS4

PRINCIPALES PROGRAMAS FORMATIVOS Y CAPACITACIONES
Liderazgo y Transformación Cultural
Credit Scoring, Validación y Machine Learning
Big Data Para Negocios
Principios Metodologías Ágiles y SCRUM
MasterCard Digital Enablement Services (MDES)
Desarrollode Aplicaciones Moviles
Taller Agile Ejecutivo
Programa de Dirección de Marketing
Workshop User Experience Training Tool
Productividad Estratégica
BdP Talks
Negociación y Manejo de Conflictos
Riesgos Psicosociales
Salud Sexual y Reproductiva
Taller Intensivo Empoderamiento, Alineación y Resultados
Analítica Avanzada
Gestión de Ciberseguridad
Gestión de la Huella de Carbono en Organizaciones

PROGRAMAS INSTITUCIONALES
Inducción a Banco del Pacífico
Escuela de Cajas

PROGRAMAS NORMATIVOS
Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos
Riesgo Operativo y Continuidad de Negocio
Salud y Seguridad Ocupacional
Código de Ética
Reglamento Interno
Seguridad de la Información

La gestión de personas que realiza la organización busca incluir de formas efectiva y progresiva a todos sus colaboradores con el fin de que reciban capacitación por medio de diferentes metodologías formativas, contribuyendo a su desarrollo profesional¹⁶ y, en consecuencia, al crecimiento de la Institución.

16. **GRI 404-2** La capacitación del Banco se centra en lo mencionado aquí; al momento no se desarrollan de forma regular programas de ayuda a la transición a los empleados que se jubilan o a los que se despide.

GRI 205-2

Uno de los asuntos regulatorios y que Banco del Pacífico cumple con responsabilidad es asegurar internamente un buen control de la lucha contra la corrupción, específicamente en materia de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos. Para ello, capacita y evalúa al personal implicado para no faltar a su razón de ser ni a su giro del negocio.

Capacitación en Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos (PLAFT)

Evaluación anual de PLAFT dirigida a las áreas de Apoyo y Directorio¹⁷, habilitada del 29 de junio al 10 de julio de 2018.

DIRIGIDA A	NÚMERO DE CAPACITADOS	NÚMERO DE HORAS CUMPLIDAS	NÚMERO DE HORAS
Directorio	6	1 hora por persona	6
Administrativo	1,001	1 hora por persona	1,001
Ejecutivo	17	1 hora por persona	17
Mandos medios	168	1 hora por persona	168
Operativo	935	1 hora por persona	935
TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN			2,127

Evaluación anual de PLAFT dirigida a las áreas del negocio¹⁸ habilitada del 29 de octubre al 13 de noviembre de 2018.

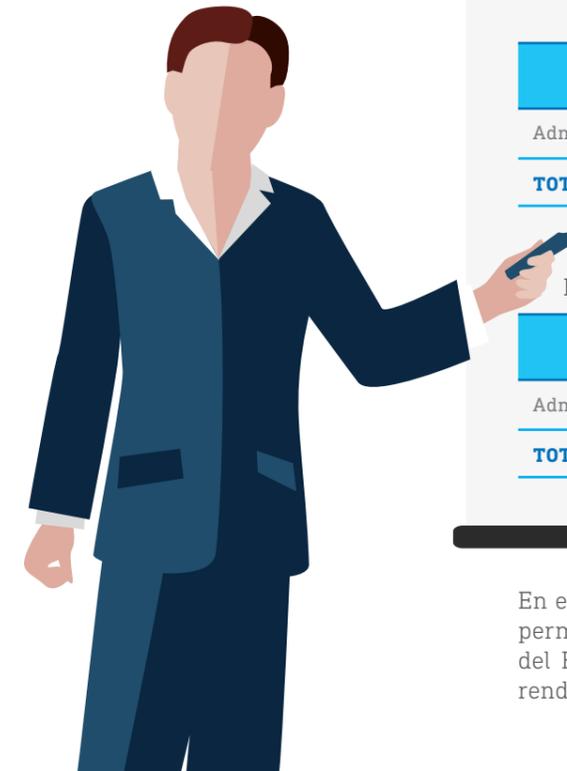
DIRIGIDO A	NÚMERO DE CAPACITADOS	NÚMERO DE HORAS CUMPLIDAS	NÚMERO DE HORAS
Administrativo	927	1 hora por persona	927
Ejecutivo	6	1 hora por persona	6
Mandos medios	95	1 hora por persona	95
Operativo	14	1 hora por persona	14
TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN			1,042

17. La capacitación y evaluación a Directores se realizó vía correo electrónico. El proceso toma aproximadamente una hora por persona. Las áreas capacitadas fueron: Administración, Asesoría Jurídica y Secretaría General, Auditoría Interna, Desarrollo Humano, Medios Tecnológicos, Operaciones Integrales, Planificación Estratégica, Presidencia Ejecutiva, Proyectos y Procesos, Riesgos Integrales, Salud y Seguridad Ocupacional, Seguridad Bancaria, Tesorería y Finanzas, Transformación en Innovación, Unidad de Cumplimiento y Vicepresidencia Ejecutiva.

18. Las áreas capacitadas fueron: Banca de Empresas, Banca de Personas, Canales Financieros, Cobranzas, Medios de Pagos y Mercadeo.

GRI 205-2

Para los colaboradores de las plataformas de servicio y para los ejecutivos de cuenta, se desarrolló un esquema grupal de capacitación, cuyas horas se detalla a continuación:



Escuela de Servicios Bancarios a nivel nacional dirigida a los asistentes de plataforma y jefes de agencias:

DIRIGIDA A	NÚMERO DE CAPACITADOS	NÚMERO DE HORAS CUMPLIDAS
Administrativo	469	34
TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN		34

Escuela de Negocios dirigida a nuevos asesores Costa:

DIRIGIDA A	NÚMERO DE CAPACITADOS	NÚMERO DE HORAS CUMPLIDAS
Administrativo	3	2
TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN		2

En el caso de las evaluaciones anuales, el material de estudio permanece cargado en la plataforma de educación e-learning del Banco, sin embargo el tiempo aproximado para leerlo y rendir la prueba es de una hora.

GRI 404-3

Evaluación

Siendo un proceso de mejora continua y de seguimiento a la responsabilidad en el trabajo, nuestra Institución evalúa a sus colaboradores tanto en su desempeño del cargo como en sus interacciones dentro de la organización. Las evaluaciones regulares del desempeño se realizan a mandos medios y administrativos con el fin de asegurar la calidad del servicio y fortalecer a la organización.

En 2018 fueron evaluados 509 colaboradores, a través del Programa transversal al BdP de Inventario de Talento, cuyo objetivo es conocer a los colaboradores con un alto perfil de competencias a través de una metodología de tests, entrevistas y assessment centers, lo que permite identificar posibles sucesores de puestos clave de la organización y, al mismo tiempo, focalizar el desarrollo específico de competencias del personal, con el fin de prepararlos para los desafíos futuros.



GRI 404-3

EMPLEADOS CON EVALUACIÓN PERIÓDICA DEL DESEMPEÑO:		
CATEGORÍA	NÚMERO DE COLABORADORES HOMBRES	NÚMERO DE COLABORADORES MUJERES
Administrativo	969	1,014
Ejecutivo	16	8
Mandos medios	122	249
Operativo	233	575
TOTAL DE EVALUADOS	1,340	1,846

Para identificar a los colaboradores con alto potencial, motivarlos en sus responsabilidades y objetivos a largo plazo, así como asegurar con excelencia la continuidad de la organización, desde el área de Desarrollo Humano se ha diseñado el Plan de Carrera de aquellos colaboradores con mayor potencial y expectativas de crecimiento.

EMPLEADOS CON DIAGNÓSTICO DE POTENCIAL Y SEGUIMIENTO DE PLAN DE CARRERA:			
CATEGORÍA	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Administrativo	566	239	805
Ejecutivo	8	17	25
Mandos medios	259	133	392
Operativo	1,084	1,010	2,094
TOTAL GENERAL	1,917	1,399	3,316

Así, Banco del Pacífico emprende varias acciones que tienen el propósito de promover el desarrollo integral de sus colaboradores y de la organización, a través de planes y proyectos que estén alineados con el desarrollo del negocio. Estas acciones se congregan y materializan en el Plan de Carrera y Sucesión, que busca identificar y apoyar a los futuros líderes de la Institución.

GRI 102-35 / GRI 102-36 / GRI 102-37

Retribución y beneficios

Retribución

La Política de Retribuciones de Banco del Pacífico, de su máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos, contempla los derechos y las obligaciones que se encuentran definidos en el Código de Trabajo, IESS, SRI, Mandato Constituyente No.2, Decretos y Registros Oficiales que rigen para los Miembros del Directorio y Nivel Ejecutivo¹⁹.

Banco del Pacífico utiliza el proceso de valoración de cargos para puntuar y definir la pirámide remunerativa, en la cual se consideran aspectos esenciales como: capacidades de actuación, competencias, gestión interna, resultados y valor agregado. Con la finalidad de posicionarse en un escenario atractivo frente al mercado laboral, se usan como insumo encuestas remunerativas anuales proporcionadas por consultoras reconocidas en el medio. De existir posiciones nuevas, se sigue el mismo procedimiento y se solicita apoyo a consultoras externas²⁰.

19. Al momento, no existen criterios de desempeño en las políticas de remuneración y los objetivos del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos en temas de sostenibilidad que estén específicamente definidos como tal. Actualmente, la remuneración se establece de acuerdo con un valor fijo y otro variable por consecución de objetivos varios.
 20. [GRI 102-38 / GRI 102-39 / GRI 405-2](#) Por privacidad y seguridad de los cargos involucrados, Banco del Pacífico decide en este ejercicio no reportar información de salarios, retribuciones o similares.

GRI 401-2

Beneficios organizacionales

Todos los empleados de Banco del Pacífico reciben beneficios organizacionales concebidos para brindar estabilidad económica y seguridad en el acceso a salud, entre otros importantes aspectos y, así, asegurar que las necesidades de todos los colaboradores estén cubiertas. Prevalece, sin embargo, cierto nivel de diferenciación en el goce de los mismos, establecido con el afán de motivar al personal con mayores niveles de responsabilidad y expuesto a mayores riesgos en la toma de decisión.

A continuación, se destaca el cuadro de beneficios para colaboradores por niveles jerárquicos:

CATEGORÍA	NIVEL JERÁRQUICO	TOTAL	UNIFORMES	SEGURO MÉDICO NACIONAL	SEGURO MÉDICO INTERNACIONAL	SEGURO DE VIDA	SEGURO DE VEHÍCULO	REMUNERACIÓN VARIABLE	OTROS	OTROS BENEFICIOS							
OPERATIVO	1	1077	Dotación anual de uniformes a personal femenino y masculino de cajas	Cobertura de USD \$28,000 Subsidio de prima mensual: 100%		Cobertura de USD \$50,000 Subsidio de prima mensual: 100%		3 sueldos al año		<ul style="list-style-type: none"> Bono vacacional: Ingresos del periodo/24 Alimentación: Subsidio del 80% del costo del servicio (Matriz y Edificios Principales), USD \$2.75 diarios (Personal de Agencias) Aporte Personal IESS, Impuesto a la Renta: Subsidio del 100% Anticipo de sueldo: Anticipo de sueldo sin intereses por un monto de hasta 3 sueldos a 36 meses plazo Anticipo del decimotercer sueldo: 50% desde junio 							
											Dotación anual de uniformes a personal femenino	Cobertura de USD \$20,000 Subsidio de prima mensual: 100%	Cobertura de USD \$3,500,000 Subsidio de prima mensual: 100%	Cobertura de USD \$140,000 Subsidio de prima: 100%	Cobertura de USD \$35,000 Subsidio de prima 100%	1.5 sueldos al año	Parqueo y teléfono celular
Administrativo	2	1072															
MANDOS MEDIOS	4	202		Cobertura de USD \$20,000 Subsidio de prima mensual: 100%	Cobertura de USD \$3,500,000 Subsidio de prima mensual: 100%	Cobertura de USD \$140,000 Subsidio de prima: 100%	Cobertura de USD \$35,000 Subsidio de prima 100%	1.5 sueldos al año		<ul style="list-style-type: none"> Anticipo de sueldo: Anticipo de sueldo sin intereses por un monto de hasta 3 sueldos a 36 meses plazo Anticipo del decimotercer sueldo: 50% desde junio 							
											Alta Gerencia	6	22		Cobertura de USD \$205,000 Subsidio de prima: 100%	Cobertura de USD \$60,000 Subsidio de prima 100%	1 sueldo al año
Dirección	7	3															

GRI 401-3

Descanso por paternidad o maternidad

Un beneficio legal en Ecuador es el descanso o licencia por maternidad o paternidad, al cual Banco del Pacífico se acoge. En 2018, el 100% de colaboradores con este derecho se pudo beneficiar del mismo. Así, 175 colaboradoras gozaron de su derecho y, por voluntad propia, solamente el 3% no se reincorporó a su puesto de trabajo en el Banco luego de gozada su licencia.



Uso y reincorporación por licencia de maternidad y paternidad

	MUJERES BENEFICIADAS	MUJERES QUE REGRESAN AL TRABAJO	MUJERES QUE PERMANECEN EN EL TRABAJO DESPUÉS DE 12 MESES	HOMBRES BENEFICIADOS	HOMBRES QUE REGRESAN AL TRABAJO	HOMBRES QUE PERMANECEN EN EL TRABAJO DESPUÉS DE 12 MESES
Licencia por maternidad o paternidad	108	108	103	49	49	47
Ampliación de licencia	12	12	11	0	0	0

GRI 201-3

Retiro voluntario y provisiones

Con referencia al pasivo por fondos para pensiones y otras obligaciones, así como a las dotaciones con cargo a resultados por fondos de pensiones, Banco del Pacífico²¹ –al cierre de 2018- tenía provisionados USD 29.6 millones para la jubilación patronal de sus colaboradores y otros USD 8.5 millones para desahucio.

La Institución cuenta con una política para plan de retiro voluntario del personal que cumple con una cantidad de años de antigüedad laboral y de edad específicos. En 2018, fueron siete los colaboradores que se acogieron a este plan.



21. La provisión de fondos correspondiente es realizada únicamente por Banco del Pacífico; no existe un plan en el que se incorporen fondos del colaborador.

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405 (103-2, 103-3)

Políticas claras

En lo relacionado con el respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades, Banco del Pacífico se enfoca en cumplir los lineamientos definidos en sus políticas internas.

En su Código de Ética, Banco del Pacífico enuncia claramente que promueve la oportunidad de desarrollo profesional. También apunta a la inclusión de grupos minoritarios desde los procesos de selección y promoción interna a fin de que sean incluidos en los cuadros directivos de la Institución, prevaleciendo el perfil de competencias de dicho cargo.

En el mismo cuerpo normativo interno, al abarcar el trato no discriminatorio, se declara que el respeto y valor otorgados 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.

Por otro lado, en la Política de Gestión, Contratación y Rotación de personal se establece que, al realizar solicitudes de reclutamiento interno, se deben promover prácticas inclusivas y sin discriminación hacia las personas que pertenecen a grupos minoritarios o vulnerables, tales como: embarazadas o en periodo de lactancia, afroecuatorianos, indígenas, entre otros, respetando sus culturas y tradiciones.

Finalmente, en los casos de preselección por reclutamiento externo, se ha definido claramente que se deben someter a una política inclusiva. Es decir que se atraen proactivamente en los procesos de reclutamiento a grupos de personas vulnerables o excluidas del ámbito laboral. Además, se estipula la no discriminación en términos de clase social, género, política o religión²².

GRI 405-1

Porcentaje de empleados por grupo de edad, sexo y región

EDAD	DE 18 A 25		DE 26 A 35		DE 36 A 45		MÁS DE 46		TOTAL
	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO	MASCULINO	
Costa	300	225	554	435	280	195	141	161	2,291
Sierra	153	95	388	232	118	66	53	59	1,164
Insular	10	0	12	2	5	2	1	4	36
Amazonía	4	1	2	3	0	1	0	0	11
TOTAL	467	321	956	672	403	264	195	224	3,502

22. **GRI 405-2** Banco del Pacífico ha decidido no revelar ninguna información relacionada a sueldos, ingresos de colaboradores y retribuciones en este ejercicio por cuestiones de privacidad y seguridad.

GRI 405-1

Repartición de la plantilla por nivel jerárquico

CATEGORÍA	NIVEL JERÁRQUICO	MUJERES	HOMBRES
Operativo	1	566	511
Administrativo	2	658	414
	3	614	422
Mandos medios	4	115	87
	5	60	30
Alta gerencia	6	6	16
Dirección	7	2	1
TOTALES		2,021	1,481

Seguridad y salud ocupacional

GRI 403 (103-2)

Cuidado de las personas

La gestión de riesgos laborales es preventiva y transversal en Banco del Pacífico, buscando impactar de manera positiva en la salud y bienestar de los colaboradores para desarrollar hábitos saludables y, de esta manera, aportar a su vida diaria, a las de sus familias y de la sociedad en general. Con nuestro trabajo nos alineamos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas –específicamente con el número 8– puesto que, para lograr alcanzar a nivel mundial el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, es necesario asegurar un empleo estable.

Para ello, contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional acorde con los requisitos de la norma internacional OHSAS 18001:2007, convirtiéndonos en el primer Banco en Ecuador en obtener esta certificación.



Política de Prevención de Riesgos Laborales

Asimismo, el Banco cuenta con una política general de prevención de riesgos laborales firmada por nuestro presidente ejecutivo y que es requisito importante dentro del Sistema de Gestión. En esta política se establecen cinco compromisos, entre los cuales destaca: "Promover la participación y compromiso de todas las áreas con el sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional".

Tres de estos objetivos están incluidos en el Reglamento Interno de Seguridad y salud, siendo unos de estos el "mantener la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional mediante el cumplimiento del ciclo de mejora continua hasta el año 2019". También se establece la necesidad de "garantizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos necesarios para mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional".

GRI 403 (103-2) / GRI 403-1 / GRI 403-4

Participación de los trabajadores y mecanismos de quejas²³

El Banco, en cumplimiento con lo legalmente dispuesto por la autoridad competente, ha conformado un Comité Central de Seguridad y Salud en su edificio Matriz en la ciudad de Guayaquil y 33 subcomités a nivel de agencias y localidades en todo el país²⁴. Cada subcomité se reúne mensualmente y el Comité Central bimestralmente para revisar y realizar el seguimiento a requerimientos de las áreas operativas y, así, corregir condiciones inseguras. Con ello, está asegurada la representación de los colaboradores del Banco en el control y el asesoramiento de las acciones de seguridad y salud ocupacional.

Dentro del sistema de gestión, se encuentra la opción de enviar correos electrónicos al Buzón de Seguridad y Salud administrado directamente por el Departamento de Seguridad y Salud.

23. **GRI 102-41 / GRI 403-1 / GRI 403-4** Si bien el Banco reconoce y promueve el derecho a la libre asociación de sus colaboradores y a la negociación colectiva de los mismos, se reporta que, a la fecha, no existen organizaciones laborales de tipo sindical en la organización ni el establecimiento de convenios colectivos con las mismas.

24. **GRI 403-1** El porcentaje de trabajadores con representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos fue del 74.42% en 2018 y, de acuerdo con el Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo (Decreto Ejecutivo 2393), estos se conforman con tres integrantes designados por el empleador y tres integrantes designados por los empleados, todos con sus respectivos miembros alternos.

Actividades principales en 2018

En este marco y, por la importancia que tiene para el Banco la salud física y emocional de sus colaboradores, durante el año 2018 se realizaron valoraciones médicas periódicas y evaluaciones de riesgos psicosociales en todo el país.



Brigadas de emergencia



Capacitación de Riesgos Psicosociales



Campañas de vacunación

GRI 403 (103-3) / FS9

Seguimiento y evaluación

Para acometer un seguimiento minucioso, como el que requiere el cuidado de las personas que conforman nuestro Banco, el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional proporciona el debido asesoramiento a la Presidencia Ejecutiva de la Institución. Todos los trabajos o lugares de trabajo son objeto de control por parte del Banco, como disponen las normas a las que nos sometemos.

Nuestro sistema de gestión en Seguridad y Salud facilita la disminución de la accidentabilidad laboral y la promoción de entornos seguros de trabajo y, por consiguiente, el aumento de la rentabilidad y la productividad de nuestra organización.

De acuerdo con el programa de auditorías anuales, realizamos la última auditoría de seguimiento a la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional acorde a los requisitos del estándar internacional OHSAS 18001:2007. Al finalizar 2018, se cerraron todas las Solicitudes de Acción (SDA) tanto de la auditoría interna como de la externa del sistema de gestión.

GRI 403-2 / GRI 403-3

Resultados 2018

En el año 2018 no se dieron reportes de enfermedades profesionales ni, consecuentemente, horas de ausentismo por enfermedades profesionales.

Sin embargo, se reportaron y gestionaron los siguientes accidentes:

Tipo de accidentes

13 accidentes dentro de la jornada y 8 accidentes in itinere

Frecuencia

Índice de Frecuencia de Accidentes: 0.65

83 días

perdidos por accidentes de trabajo

Accidentes por región

Costa: 16
Sierra: 5

Accidentes por género

Índice de Frecuencia de Accidentes: 0.65

Cero Fatalidades

Con base en la evaluación de riesgos laborales por puesto de trabajo, donde se consideran las actividades rutinarias y no rutinarias de los colaboradores, el Banco no tiene levantados puestos de trabajo con alta incidencia o alto riesgo de accidentabilidad.

Acciones en curso

Proyectándonos al futuro, y con el afán de siempre mejorar, durante 2018 en la reunión de "Revisión por la Dirección" del sistema de gestión, se definió realizar la transición desde el estándar OHSAS 18001 a la norma ISO 45001, a partir de un diagnóstico y considerando que la certificación del sistema de gestión está actualmente vigente hasta 2019.

Este cambio incluirá los parámetros para la implementación en el Banco del Programa de Organización Saludable, considerando que la salud, la seguridad y el bienestar de los colaboradores tienen una importancia fundamental para los propios trabajadores y sus familias, pero también para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad del Banco.

Parte >> 7

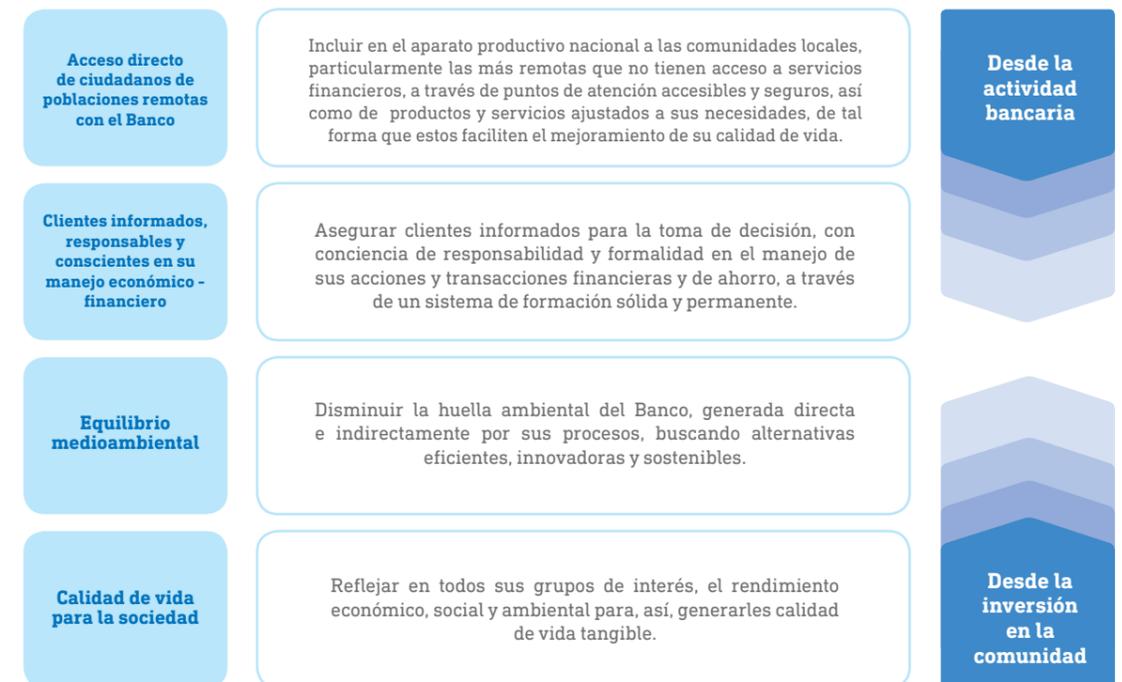
Compromiso social



Banco del Pacífico genera valor a su entorno, en primer lugar, por su manera de “hacer banca”, mediante las prácticas que desarrolla para que sus actividades resulten beneficiosas en el largo plazo para todos, incluyendo a los segmentos más desatendidos del sistema. En segundo lugar, como complemento de su propio negocio, a través de su área de Responsabilidad Social Corporativa, el Banco desarrolla programas de acción social que buscan cubrir las necesidades básicas de la población y contribuir a la mejora de sus condiciones de vida.

Sobre este segundo tema, existen objetivos claros que se han definido para conseguir la consecución del Plan de Acción Social del Banco.

Objetivos del enfoque de gestión en la comunidad:



Acción en la comunidad

GRI 201 (103-2) / 413-2

Banco del Pacífico ha mantenido, a lo largo de muchos años, una acción consistente por medio de sus planes con la comunidad y con sus grupos de interés de manera general. Estos planes son parte neural del área de Responsabilidad Social y se encuentran, además, atados al giro de negocio del Banco. La línea central de los planes consiste en dar una respuesta adecuada, tanto a las expectativas como a los derechos de los grupos de interés relacionados con el negocio de la entidad. Cada vez más estas actividades se integran a los sistemas de gestión de la empresa y, consecuentemente, a los presupuestos de distintas áreas comerciales, de administración y otras.



GRI 201 (103-2), GRI 201-1 / 413-1

De manera más específica, y siguiendo la línea de transparencia que cada año se fortalece por medio de la Memoria de Sostenibilidad, se informa que el presupuesto gestionado por el área de Responsabilidad Social durante 2018 fue de USD 525,000, de los cuales cerca de USD 470,000 se invirtieron en proyectos de acción social, repartiéndose de manera equilibrada entre las seis áreas de intervención priorizadas por el mismo²⁵.

Son seis las áreas en las que Banco del Pacífico ha venido apoyando a lo largo del tiempo para la comunidad:



Educación financiera

Programas:
Aprendo con mi Banco Banco
Mi Banco me Enseña

Inversión: USD 285,928



Desarrollo rural y comunitario

Programas de inversión social en sectores rurales

Inversión: USD 78,661



Mejoramiento ambiental

Programa Carbono Neutro, compensación de emisiones, licencia ambiental

Inversión: USD 37,123



Construcción de casas

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

Inversión: USD 15,737



Otros programas sociales

Programa para la prevención de abusos contra menores, campañas navideñas

Inversión: USD 25,000



Voluntariado

Capacitación a los voluntarios del Banco, premiación al mejor voluntario

1,500 horas donadas por 212 colaboradores voluntarios

Inversión: USD 27,611

25. Contablemente, no se registraron donaciones durante el año 2018. La diferencia entre el presupuesto del área y los recursos invertidos en comunidad corresponde a pagos de servicios de apoyo, comunicación y relacionamiento para la gestión correspondiente.

Educación financiera

FS15

Además de responder a su obligación de ofrecer educación financiera, Banco del Pacífico va más allá e invierte en programas innovadores, adecuados y cercanos a sus grupos de interés.

“Aprendo con mi Banco Banco”

Durante 2018, el Banco siguió impulsando su programa “Aprendo con mi Banco Banco”. Llegando a cinco ciudades del país para promover la formación financiera de niños, se fortaleció la toma de conciencia desde temprana edad sobre el valor del ahorro y el buen manejo de los recursos.

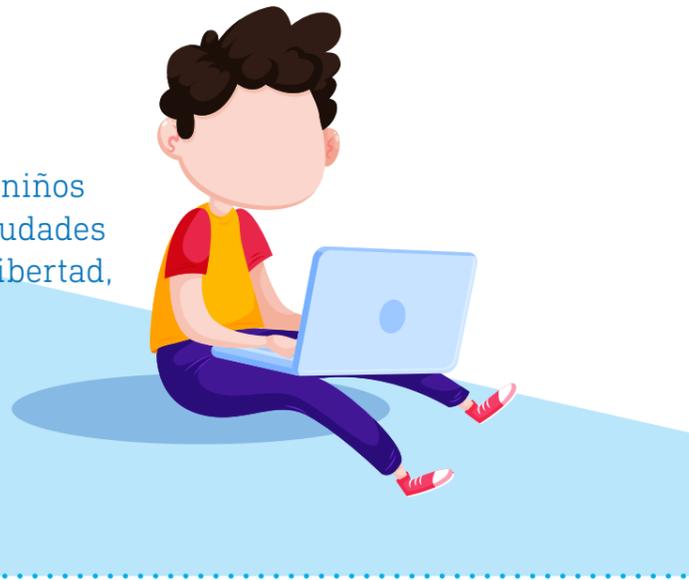
Desde sus inicios, en 2010, “Aprendo con mi Banco Banco” ha estado dirigido a niños de sexto y séptimo años de educación básica. Ocasionalmente, el programa también apoya otras iniciativas que atienden a niños y son patrocinados por fundaciones u organizaciones sin fines de lucro.

A grandes rasgos, estas fueron nuestras acciones durante 2018:



FS15

Desde 2010, el Banco ha capacitado a 34,700 niños y jóvenes de 352 centros educativos en las ciudades de Guayaquil, Cuenca, Milagro, Salinas, La Libertad, Portoviejo, Manta, Machala, Babahoyo, Quito, Ambato, Latacunga, Ibarra y Cayambe.



Se concluyó el desarrollo de 5 cuentos digitales para niños en 2 formatos:

- 3 cuentos para niños de hasta 5 años, y
- 2 cuentos para niños mayores de 6 años.

Lo indicado puede ser verificado en el sitio web de educación financiera:

www.educacionfinanciera.com.ec

Debido al éxito de "Aprendo con mi Banco Banco", se trasladó el mismo a un programa en YouTube denominado "Mi Banco Banco Tv", donde niños educan a niños en temas financieros, de manera entretenida y lúdica.

Este programa puede observarse en el canal de YouTube @bancopacifico.ec o en el sitio

www.educacionfinanciera.com.ec



FS15



"Mi Banco Banco me enseña"

Con un enfoque a la ciudadanía en general y alineado a lo dispuesto en el Código de Transparencia y de Derechos del Usuario de la Superintendencia de Bancos, la Institución ofrece a sus clientes y usuarios el Programa de Educación Financiera "Mi Banco Banco me Enseña".

Infórmate sobre nuestros temas:

- Planificación financiera de clientes y usuario
- Banca electrónica
- El crédito y el endeudamiento responsable
- Seguros
- Almacenes generales de depósito
- Productos y servicios bancarios
- Remesas

Este espacio tiene como objetivo fortalecer la formación financiera del público en general, ofrecer conocimientos y dar herramientas para mejorar las finanzas personales y, así, promover la toma informada de decisiones financieras.

En el año 2018, tuvimos el siguiente alcance:

Con el taller "Mi Primer Crédito" –dirigido a estudiantes del último año de colegio– llegamos a aproximadamente 1,444 jóvenes de 29 unidades educativas, a través de 29 talleres en las ciudades de Guayaquil, Machala, Babahoyo, Manta, Portoviejo y Quito.

Nuestro producto "Endeudamiento Responsable" promovió la colaboración para la realización de 27 talleres con los colaboradores de: Unidad Educativa Jean-Jacques Rousseau, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Lee Ecuador, Almacenera del Agro S. A. (Almagro), Inmobiliar, Junta de Beneficencia de Guayaquil, Comercial Ruablucu, Distribuidora Mega Éxito, y el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO) en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.

De abril a septiembre de 2018, el Banco transmitió un total de 24 programas radiales de educación financiera, en dos temporadas de 12 espacios cada uno, emitidos los sábados de 8:30 a. m. a 9:15, alcanzando un promedio de 3,000 radioescuchas semanales.

Parte >> 8

Manejo ambiental sostenible



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

Por, ello ejercemos un estricto control de nuestra huella ambiental a través del monitoreo de tres categorías de indicadores: I) consumos (de energía y de recursos naturales); II) generación de residuos (papel y cartón, principalmente) y; III) emisiones de gases efecto invernadero (GEI).

Gestión de materiales y desechos

GRI 301 (103-2, 103-3)

Banco del Pacífico ofrece productos y servicios financieros y, debido a su giro del negocio, no realiza actividades de producción o transformación²⁶. En este sentido, los materiales de papelería son los de mayor relevancia y criticidad en el desarrollo de sus actividades, incidiendo de manera específica el papel y el cartón. Destaca, asimismo, el uso de equipos informáticos y tóneres de impresoras, propio de la actividad administrativa de apoyo a las operaciones.



GRI 301-1

Gestión de materiales

Si bien el Banco no mantiene un registro del peso o volumen de los materiales requeridos para su adecuada operación, sí adquiere materiales y servicios que disponen de certificaciones reconocidas y avaladas internacionalmente que contribuyen a la disminución de su impacto en el ambiente y a la adopción de las mejores prácticas en la materia:

MATERIAL	TIPO DE CERTIFICACIÓN
Resmas de hojas A4 para impresión y distribución a nivel nacional.	Certificación SGS-CC-004085 Certificación ISO 14001:2004.
Tóneres para el parque de impresión del Banco.	Certificación ISO 9001:2008 Certificación U.S. Green Building Council.
Cintas para impresoras de cajas a nivel nacional.	Certificación ISO 9001:2000 Certificación ISO 14001:2004.
Impresión de papeletas, rollos y sobres para distribución en todo el país.	Certificación ISO 14001:2004 Certificación ISO 9001:2008 – NTC – ISO 9001:2008.
Elaboración de cuadernos promocionales,	Certificación FSC C120520 de productos procedentes de fuentes responsables y controladas.

26. **GRI 301-2 / GRI 301-3** Debido al giro del negocio del Banco, su operación no contempla la reutilización de materiales para el diseño de sus productos o servicios, ni el uso de insumos reciclados.

GRI 306 (103-2, 103-3)

Gestión de desechos

Nos esforzamos por minimizar la generación de desechos y por gestionarlos correctamente a lo largo de nuestra cadena de valor.

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

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

Finalmente, gestionamos a través de una empresa especializada en transporte y tratamiento de residuos especiales y peligrosos, baterías de equipos, generadores y vehículos que han cumplido su vida útil y tubos fluorescentes desechados por reemplazo de luminarias LED.

GRI 306-2 / GRI 306-4

En 2018, los residuos y desechos considerados peligrosos por el Ministerio del Ambiente fueron desechados por gestores calificados para este efecto, de acuerdo con el siguiente desglose:

TIPO	PESO (KG)	CANTIDAD (UNIDADES)
Tóneres y suministros usados	239.90	250
Baterías	2,121.37	612
Luminarias, lámparas, tubos fluorescentes	493.50	---
Desechos generados por el mantenimiento de los vehículos	66.70	---

Entre los residuos no peligrosos, el Banco promovió durante 2018 el reciclaje de los siguientes desechos:

TIPO	PESO (KG)
Papel	25,783
Cartón	4,377
Chatarra ferrosa (*)	1,525.72
Aluminio	82.72

El Banco se encuentra en un proceso de cambio cultural y concientización de sus colaboradores con el desarrollo de campañas para la correcta gestión de los residuos generados por sus operaciones.

Energía y cambio climático

GRI 302 (103-2)

Eficiencia energética

Banco del Pacífico, comprometido con la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, renueva frecuentemente sus equipos e implementa tecnologías innovadoras que reducen el impacto ambiental en materia energética, principal fuente de emisiones de la misma. Entre las acciones tomadas para reducir el consumo de energía y las emisiones correspondientes, destacan:

- La implementación de luminarias led en el 90% de agencias a nivel nacional.
- El cambio de tubos por plafones LED, reduciendo así el consumo de electricidad, además de obtener mayor luminosidad en las oficinas.
- El cambio de equipos de generación al final su vida útil, por equipos que cumplen con la certificación TIER IV (baja emisión de carbono).
- La automatización de encendido y apagado de luces y equipos de climatización.
- La implementación de un sistema solar fotovoltaico en la agencia "24 de mayo" ubicada en la ciudad de Manta, el cual aporta con el 100% de la capacidad energética de la sucursal durante el horario de atención (08h00-17h00).



Banco del Pacífico dispone de la primera agencia bancaria del país en tener instalado un sistema fotovoltaico que funciona 100% con energía solar.

GRI 302 (103-3)

Con los objetivos de evaluar y mejorar de manera continua en su desempeño energético, el Banco dispone de un sistema de gestión que le permite, entre otros:

- A través de su plataforma de gestión energética integral, realizar el control y el monitoreo del funcionamiento eléctrico de sus edificios y gestionar el consumo eléctrico para aplicar políticas de eficiencia energética según los datos registrados.
- Establecer patrones de consumos, balances de energía y evaluar indicadores para la mejora energética de sus sucursales.
- Identificar fallas y realizar mejoras para conseguir ahorros.
- Evaluar y acometer un mantenimiento preventivo de sus equipos eléctricos y de la infraestructura eléctrica de sus diferentes agencias.

GRI 302-1 / GRI 302-3 / GRI 302-4

En las operaciones de la organización, las fuentes de energía utilizadas son:

1. La red eléctrica pública.
2. Combustibles usados por el parque automotor propio del Banco.
3. Gas licuado de petróleo (GLP), de uso únicamente en cafeterías del Banco.

A continuación se muestran los consumos²⁷ correspondientes:

FUENTES DE GENERACIÓN DE ENERGÍA	UNIDAD	2017	2018
Energía eléctrica consumida	kWh	12'524,720	12'007,994
Combustible para vehículos y generadores	galones	51,321	52,887
Gas licuado de petróleo (GLP) cafeterías*	kilos	8,055	8,955

*Corresponde al consumo de las cafeterías de Guayaquil y Quito

En términos de intensidad energética, esta se estableció en 2018 en 3.429 kWh por colaborador que, en relación con 2017, supuso una reducción del 10%, a pesar del aumento de 222 colaboradores.

En cuanto a la energía eléctrica consumida en el conjunto de oficinas de Banco del Pacífico a nivel nacional durante 2018, esta ascendió a 12'007.994 kWh, excluyendo el consumo de cajeros automáticos que, comparado con 2017, representa una reducción del 4.12%.

CONSUMO EN KWH DE ENERGÍA ELÉCTRICA		
AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN % 2017-2018
12'524.720	12'007.994	4.12%

*Información tomada de las planillas de energía eléctrica, considerando el total del consumo del mes.

27. **GRI 302-2 / GRI 302-5** Banco del Pacífico mide el consumo energético derivado de su propia operación, no habiendo establecido a la fecha el consumo correspondiente a actividades que se realizan fuera de la organización, corriente abajo o corriente arriba. Tampoco realiza mediciones con relación en los requerimientos energéticos de sus productos y servicios.

GRI 305 (103-2, 103-3)

Gestión de emisiones

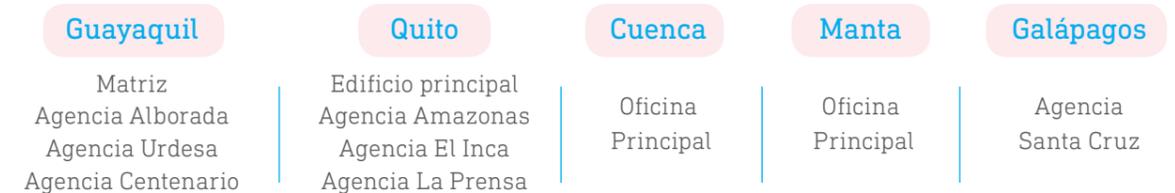
Como parte de su gestión ambiental, Banco del Pacífico mantiene la declaratoria de verificación "Carbono Neutro", la misma que contempla cuantificar sus emisiones de gases efecto invernadero, reducirlas y compensarlas. Esta gestión se traduce en una reducción anual de la huella de carbono del Banco, la mejora continua y la excelencia operativa, demostrando así su compromiso con la lucha global contra el Cambio Climático.

El proceso de gestión y renovación de la declaratoria Carbono Neutro es evaluado de manera constante, a fin de medir y determinar las acciones de mejora continua para la reducción de emisiones de CO2. Además, las auditorías internas y externas para este proceso permiten determinar oportunidades de mejora y planificar acciones preventivas o correctivas, así como el presupuesto para la correcta implementación de las mismas.

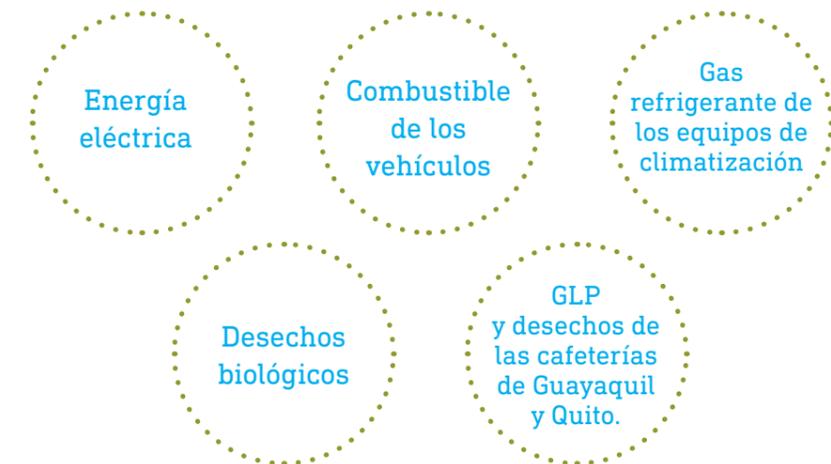
GRI 305-1 / GRI 305-2

Desde 2012, el Banco mide su huella de carbono identificando las principales fuentes de emisión de CO2 equivalente dentro de su estructura y las correspondientes oportunidades de mejora. Se trata de una medición parcial de la huella de carbono que no engloba al total de operaciones del Banco, sino a una muestra representativa de las mismas.

El alcance establecido comprende once oficinas:



Las emisiones de gases de efecto invernadero tomadas en cuenta son aquellas generadas por los procesos internos²⁸ sobre los cuales la organización tiene control absoluto:



28. **GRI 305-2 / GRI 305-3** Se excluyen del inventario de gases efecto invernadero las emisiones indirectas de alcance 3, ya que la norma ISO 14064-3 permite seleccionar los que se consideran dentro de los límites establecidos por la organización.

GRI 305-1 / GRI 305-2

Durante 2018, se redefinió el año base para el cálculo, siendo este 2016. El cálculo de las emisiones de cada gas efecto invernadero (CO2 - dióxido de carbono, CH4 - metano, N2O - óxido nitroso, etc.) es expresado en toneladas de CO2 equivalente por año (Ton de CO2e/año), utilizando herramientas de cálculo basados en metodologías creadas y aprobadas por expertos:

- IPCC 2006-2007 del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático.
- GHG Protocol 2000 del World Resources Institute (WRI).
- Centro Nacional de Control de Energía (CENACE).

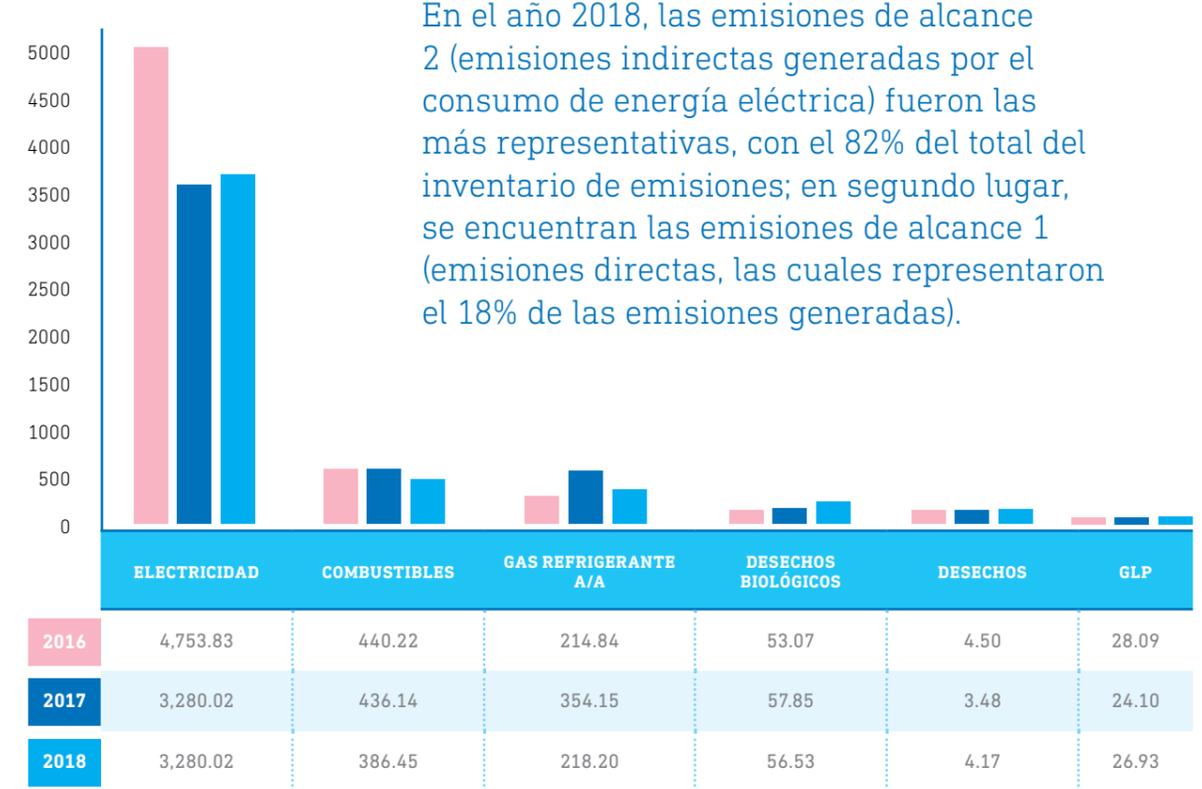
Para el cálculo de la huella de carbono del Banco, se definieron las siguientes fuentes de emisión:

TIPO	FUENTE DE EMISIÓN
Indirecta	Electricidad
Directa	Combustible: Súper/extra
Directa	Combustible: Diésel
Directa	Combustible: Eco
Directa	Combustible: Eco-etanol
Directa	Gas refrigerante A/A
Directa	GLP Cocina
Directa	Desechos biológicos
Directa	Desechos

FUENTE DE EMISIÓN	2016	2017	2018
Electricidad	4,753.83	3,280.02	3,303.25
Combustibles	440.22	436.14	386.45
Gas refrigerante A/A	214.84	354.15	218.20
Desechos biológicos	53.07	57.85	56.53
Desechos	4.50	3.48	41.74
GLP Cocina	28.09	24.10	26.93

*Año base 2016/ El cálculo de las emisiones de CO2 corresponden a las 11 oficinas que se encuentran dentro del alcance de la declaratoria Carbono Neutro.

GRI 305-1 / GRI 305-2



En el año 2018, las emisiones de alcance 2 (emisiones indirectas generadas por el consumo de energía eléctrica) fueron las más representativas, con el 82% del total del inventario de emisiones; en segundo lugar, se encuentran las emisiones de alcance 1 (emisiones directas, las cuales representaron el 18% de las emisiones generadas).

CANTIDADES EXPRESADAS EN TONELADAS DE CO2 EQUIVALENTE.

GRI 305-4 / GRI 305-5

Adicionalmente, el Banco determina un índice de emisiones por trabajador, situado en 4.30 Ton CO2/trabajador al analizar el año base (2016), y alcanzando en 2018, un valor de 3,03 Ton CO2/trabajador.

Al comparar las emisiones de gases de efecto invernadero registradas en 2018 y las del año base, se constata una importante reducción del 26.6% de emisiones de CO2 equivalente. Ello evidencia nuestro firme compromiso en la materia, al adoptar medidas y ejecutar acciones innovadoras para reducir el impacto de nuestras operaciones en el medioambiente.

Finalmente, para compensar las emisiones generadas, el Banco está apadrinando la conservación de 150 hectáreas de plantaciones de teca.



Índice de Contenido GRI

GRI 102-55

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 corresponden con las secciones indicadas del reporte.



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
GRI 101: Fundamentos 2016				
GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	1	4	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	5	61-66, 69-72	
	102-3 Ubicación de la sede	1	4	
	102-4 Ubicación de las operaciones	2	24	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	3	36	
	102-6 Mercados servidos	2	23-24	
	102-7 Tamaño de la organización	2, 4	25-27, 52-53	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	2, 6	27, 76	
	102-9 Cadena de suministro	2, 4	27, 57	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	2, 3, 4	23-24, 36, 57	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	3	48	
	102-12 Iniciativas externas	2	29-30	
	102-13 Afiliación a asociaciones	2	33	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1	9	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	1	9	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	2, 6	21-22, 28-29, 77	

GRI 102-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	3	47	
	102-18 Estructura de gobernanza	3	35, 40-44	
	102-19 Delegación de autoridad	3	36	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	3	40-44	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	3	39	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	3	37	
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	3	37	
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	3	36	
	102-25 Conflictos de intereses	3	38	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	3	38	
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	3	39	
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	3	37	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3	39	
	102-30 Eficacia de procesos de gestión del riesgo	3	48	
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	3	39	
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	3	39	
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	3	39	
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	-	-	Problemas de confidencialidad: esta información se maneja de manera interna y reservada por parte del Banco.
	102-35 Políticas de remuneración	6	82	
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	6	82	
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	6	82	
	102-38 Ratio de compensación total anual	6	82	Problemas de confidencialidad: por privacidad y seguridad de los cargos involucrados, el Banco decide en este ejercicio no reportar datos sobre compensaciones.
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	6	82	
	102-40 Lista de grupos de interés	2	30	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	6	87	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	2	30	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	2	30	

GRI 102-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	1, 2	15-19, 31-33	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	4	52	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	1	15-17	
	102-47 Lista de temas materiales	1	15-19	
	102-48 Reexpresión de la información	1	15	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	1	15	
	102-50 Periodo objeto del informe	1	13	
	102-51 Fecha del último informe	1	13	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	1	13	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	1	13	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	1	13	
	102-55 Índice de contenidos GRI	Índice final	104-112	
102-56 Verificación externa	1	13		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
GRI 200: Estándares temáticos económicos				
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4	51	
	103-2 Comentario sectorial adicional sobre la estrategia de inversión en la comunidad o acción social	7	91-92	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4	52-53	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	4	56	
	201-1 Datos sectoriales adicionales cuantitativos de inversión en la comunidad	7	92	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	3	48	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	6	84	
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	4	51		
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3	46-47	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3	46-47	

GRI 102-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	3	46-47	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	6	80-81	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	3	46-47	
GRI 300: Estándares temáticos ambientales				
GRI 301: MATERIALES 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	8	97	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8	97	
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	8	97	
	301-2 Insumos reciclados	8	97	
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	8	97	
GRI 302: ENERGÍA 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	8	99	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8	100	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	8	100	
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	8	100	
	302-3 Intensidad energética	8	100	
	302-4 Reducción del consumo energético	8	100	
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	8	100	
GRI 305: EMISIONES 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	8	101	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8	101	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	8	101-103	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	8	101-103	
	305-2 Reporte sectorial adicional y por separado de emisiones de gases de efecto invernadero resultantes de los viajes de negocio de la organización	8	102	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	8	101	
	305-3 Reporte sectorial adicional y por separado de emisiones de gases de efecto invernadero resultantes de la cartera de financiación de la organización	8	101	
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	8	103		
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	8	103		

GRI 102-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
GRI 305: Emisiones 2016	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	-	-	No procede: el Banco no genera de manera significativa este tipo de emisiones.
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	-	-	No procede: el Banco no genera este tipo de emisiones.
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	8	98	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8	98	
GRI 306: Efluentes y Residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	-	-	No procede: el Banco solo vierte aguas residuales domésticas.
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	8	98	
	306-2 Reporte por separado de los residuos o desechos específicos de papel y productos informáticos	8	98	
	306-3 Derrames significativos	-	-	No procede: el Banco no gestiona materiales sujetos a derrame.
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	8	98	
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	-	-	No procede: el Banco solo vierte aguas residuales domésticas al alcantarillado público.
GRI 400: Estándares temáticos sociales				
GRI 401: EMPLEO 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6	75	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6	75	
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones y rotación de personal	6	76	
	401-2 Beneficios a empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	6	83	
	401-3 Permiso parental	6	84	
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6	84	
	103-2 Comentario sectorial sobre el enfoque de gestión laboral para apoyar a los empleados respecto a amenazas y violencia en el lugar de trabajo	6	86-87	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6	88	

GRI 102-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	6	87	
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	6	89	
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	6	89	
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	6	87	
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6	77	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6	77	
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1 Media de horas al año de formación por empleado	6	78	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	6	78-79	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	6	81-82	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6	85	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6	85	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6	85-86	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	6	82, 85	Problemas de confidencialidad: por privacidad y seguridad de los cargos involucrados, el Banco decide en este ejercicio no reportar datos sobre compensaciones.
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	5	69	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5	69	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	5, 7	73, 92	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	7	91	
	FS13 Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	5	69-70	
	FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	5	69-70	

GRI 102-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4	58	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4	58	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	4	59	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	4	59	
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	5	68	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5	68	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	5	68	
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	5	69	
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	5	67-68	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5	67-68	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	5	67	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	5	69	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	5	69	
	FS15 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	7	93-95	
	FS16 Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	5	67	
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	5	68	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5	68	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	5	69	

GRI 102-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2	29-30	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2	29-30	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	3	46-47	
TEMA MATERIAL: CARTERA DE PRODUCTOS				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	5	61	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5	61	
Tema material: Cartera de productos	FS1 Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	3	49	
	FS2 Procedimientos para la evaluación y control de riesgos sociales y ambientales en líneas de negocio	3	49	
	FS3 Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	-	-	No procede: el Banco no dispone de procesos para monitorear dicha implementación por parte de sus clientes.
	FS4 Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	6	78-79	
	FS5 Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	3	45-46	
	FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, dimensión y el sector de actividad	4	54-55	
	FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	5	70-72	
	FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	5	61-66	
TEMA MATERIAL: AUDITORÍA				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3	49	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3	49	
Tema material: Auditoría	FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos en estos ámbitos	3, 6	49, 88	

GRI 102-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
TEMA MATERIAL: ACTIVISMO ACCIONARIAL				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	1	15-19	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3	45-46	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3	45-46	
Tema Material: Activismo accionarial	FS10 Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales	3	45-46	
	FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	3	45-46	
	FS12 Política(s) de voto en asuntos ambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	3	45-46	



Banco del Pacífico

Tu banco banco



BancoPacíficoEC