

# Memoria de Sostenibilidad 2019



# Memoria de Sostenibilidad 2019

Créditos

## Publicación de Banco del Pacífico

Planificación Estratégica - 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](http://www.bancodelpacifico.com)



# ÍNDICE

<b>Mensaje del Presidente Directorio</b>	<b>5</b>
<b>Mensaje del Presidente Ejecutivo</b>	<b>7</b>

## Acerca de esta Memoria

Perfil de la Memoria	10
Temas materiales 2019	11

## Capítulo 2

<b>Banco del Pacífico en 2019</b>	<b>16</b>
Un modelo de negocio responsable y digital	18
Principales Cifras 2019	21
Nuestro compromiso con la Sostenibilidad	23

## Capítulo 3

<b>Ética y Transparencia</b>	<b>29</b>
Buen Gobierno Corporativo	30
Ética e integridad	39
Control y gestión de riesgos	41

## Capítulo 4

<b>Creación de valor compartido</b>	<b>44</b>
Desempeño económico responsable	45
Cadena de valor sostenible	50

## Capítulo 5

<b>El cliente en el centro de nuestro modelo de negocio</b>	<b>53</b>
Innovación, tecnología y sostenibilidad	54
Seguridad y privacidad del cliente	60
Construyendo una banca inclusiva y de oportunidades	63

## Capítulo 6

<b>Gestión responsable del Talento Humano</b>	<b>70</b>
Desarrollo integral de las personas	72
Diversidad e igualdad de oportunidades	80
Seguridad y Salud Ocupacional	82

## Capítulo 7

<b>Compromiso social</b>	<b>85</b>
Acción en la Comunidad	87
Educación financiera	89

## Capítulo 8

<b>Manejo ambiental sostenible</b>	<b>94</b>
Gestión de materiales y desechos	95
Energía y cambio climático	98

<b>Índice de contenidos GRI</b>	<b>104</b>
---------------------------------	------------



# Carta del Presidente del Directorio

## Memoria de Sostenibilidad 2019

En este entorno cambiante, el Banco del Pacífico continúa obteniendo importantes resultados financieros, que son el reflejo de la acertada aplicación de la estrategia centrada en crear valor al Cliente y en los sólidos valores institucionales que guían nuestra actuación y comportamiento.

Hemos fortalecido nuestro sistema de Gobierno Corporativo, que es un pilar clave en la integridad de la Institución, asegurando una gestión correcta, apegada a las normas y sobre todo a la transparencia de información con nuestros grupos de interés.

Durante el 2019, el sistema de bancos del Ecuador, al igual que nuestra institución, continuaron expandiéndose a tasas mayores que las registradas en 2018. Nuestros activos totales crecieron 10%, un punto más con relación al total de los demás bancos (9%). Con estos resultados, Banco del Pacífico mantiene su liderazgo con una participación del 13.6%.

Conscientes que el sector privado es parte fundamental para avanzar en el desarrollo económico del país, hemos canalizado durante el año 2019 un valor de USD 1,065 millones al sector productivo y comercial, permitiendo potenciar su crecimiento y consecuentemente sostener y generar nuevas plazas de empleo.

El contexto actual en el que nos desenvolvemos nos permite crear oportunidades a través de una mejor propuesta de valor, centrada en ayudar a que las personas y empresas cumplan sus objetivos personales y de negocio. En este marco, hemos desarrollado la propuesta más digital del mercado, con amplios productos y servicios especializados y a tasas flexibles. Los pilares para construir esta propuesta de valor agregado fueron la analítica de datos y la aplicación de nuevas tecnologías.

La aceleración digital de nuestro negocio va ligada a la forma de operar internamente. Por tal motivo, estamos fortaleciendo la salud organizacional y realizando acciones para impulsar el cambio cultural que nos permita innovar, diseñar y ejecutar de forma acelerada y con enfoque en el Cliente.

Además, hemos iniciado la implementación de metodologías de trabajo basadas en agilidad empresarial, lo que nos permite asegurar nuestra posición competitiva, aprovechar al máximo las capacidades existentes en nuestra Institución y garantizar el alineamiento entre estrategia y ejecución. La implantación de este eficiente modelo de trabajo nos convierte nuevamente en pioneros y referentes en el sistema financiero nacional.

Nuestro compromiso con la sociedad y con el medio ambiente, nos ha llevado a gestionar el negocio de forma responsable e inclusiva, contribuyendo al desarrollo del país y generando valor para nuestros clientes y comunidad. Esta filosofía ha sido la base de nuestra actividad bancaria, que nos ha permitido lograr importantes resultados.

Me siento orgulloso del éxito de Banco del Pacífico, el cual se debe a que hemos interiorizado nuestra responsabilidad con nuestro país, los clientes, el medio ambiente y con nuestros colaboradores, a quienes quiero reconocer por su dedicación y compromiso con la Institución.

Para concluir, agradezco a nuestros clientes por su lealtad y preferencia, de nuestra parte, continuaremos trabajando para mejorar día a día su experiencia en el uso de nuestros productos y servicios financieros.



Econ. Mario Paz y Miño Phillips  
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO



# Carta del Presidente Ejecutivo

GRI 102-14 / GRI 102-15

Una vez más, me es grato compartir con ustedes los logros que nuestra entidad ha conseguido durante el desafiante 2019, en el cual ratificamos nuestro compromiso de impulsar el desarrollo y el bienestar económico de todo el país.

La desaceleración económica, los conflictos geopolíticos y comerciales acontecidos a nivel mundial sumado a la paralización de las actividades productivas del país en octubre; incidieron sobre el PIB, el cual se ubicó en 0.1% al cierre de 2019.

A pesar de este entorno, el Sistema Financiero Ecuatoriano experimentó un importante crecimiento del 8% en el total de sus depósitos, garantizando la solidez y confianza a sus clientes.

## Ser el preferido de las personas y empresas

En este contexto, es importante destacar el rol de Banco del Pacífico al convertirse en el mayor aportante al crecimiento de los depósitos frente al resto de bancos privados, con un 19% equivalente a USD 464 millones captados por la confianza obtenida de nuestros clientes.

Este importante resultado, nos permitió contribuir con el desarrollo de los distintos sectores de la economía en 2019, al destinar USD 1,387 millones en cartera, con las mejores tasas y condiciones del mercado, y así cumplir con nuestra aspiración: “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.”

## Avances en la transformación e innovación digital

Hemos cosechado los primeros frutos en nuestro tercer año de transformación, logrando que el 89% del total de las transacciones se realicen a través de canales electrónicos y digitales, facilitando el camino para que nuestros clientes autogestionen los servicios financieros de una manera segura, simple e intuitiva.

Una clara muestra de este crecimiento, representan los 94 millones de transacciones en la Banca Virtual, así como los 32 millones en la Banca Móvil. En este último canal, hemos duplicado el número de clientes activos con relación al año anterior. Adicionalmente, con nuestra agente virtual Sophi, alcanzamos la cifra récord de 3.8 millones de interacciones, siendo la red social WhatsApp la de mayor impacto.

A medida que la tecnología avanza y la penetración del internet en la región aumenta exponencialmente, el Banco toma riendas de estas oportunidades empleándola en sus productos. A través de nuestro canal estrella Onboard BdP, más de 146 mil ecuatorianos abrieron una cuenta de ahorro usando su dispositivo móvil, lo que representa el 46% del total de cuentas de ahorro abiertas. Durante el transcurso del año fuimos incorporando nuevos productos dentro de esta aplicación, lo que dio como resultado que las ventas reportadas anteriormente, se tripliquen.

Un gran aporte para nuestros usuarios móviles fue el lanzamiento del Teclado BdP, mediante el cual pueden realizar distintas transacciones mientras se encuentran navegando dentro de sus redes sociales. Este producto fue nominado en la categoría Channel Innovation a un reconocimiento que fue otorgado por Fintech Americas.

En octubre, marcamos un hito histórico al aperturar en la ciudad de Quito, BdP Touch, la primera oficina digital de todo el Sistema Financiero ecuatoriano y el tercero en Latinoamérica. Este espacio dinámico, con un nuevo modelo de gestión, fue concebido como un sitio donde se podrá experimentar y probar de primera mano, todas las soluciones innovadoras que disponibilizará nuestra institución, promoviendo el cambio cultural e impulsando el autoservicio a través de nuestros canales digitales y electrónicos.

## En medio de fuertes olas, primero el país

En un entorno económico complejo, nuestra institución mantuvo su compromiso con el país, fortaleciendo su desarrollo económico y social, canalizando un importante monto de USD 1,065 millones al sector comercial y productivo, y garantizando la vivienda para los ecuatorianos con USD 222 millones en Créditos de Vivienda.

De igual manera, para necesidades inmediatas de financiamiento, otorgamos USD 33 millones a través de nuestro producto Crédito Ágil. Facilitamos el acceso a la educación mediante el Crédito de Estudios Pacífico, concediendo un total de USD 33 millones. Para fomentar el emprendimiento, destinamos USD 29 millones por medio del producto Emprendedor Pacífico y; con Banca de Oportunidades, un producto que busca desarrollar a los comerciantes autónomos, contribuimos con USD 12 millones a lo largo de este año.

El esfuerzo y compromiso demostrado al servicio de la comunidad nos han permitido alcanzar excelentes indicadores financieros, así como reconocimientos internacionales, ubicándonos en el ranking de los 4 mejores bancos de Latinoamérica publicado por la revista América Economía. Adicionalmente, obtuvimos las más altas distinciones en las categorías Mejor Banco Comercial y Mejor Innovación en Banca Comercial del Ecuador, otorgadas en los International Banker 2019 Banking Awards. Todo este esfuerzo converge en un óptimo resultado para nuestra institución, que cierra en este periodo con un total de activos por encima de los USD 6,000 millones y una utilidad neta que nuevamente alcanza los USD 100 millones.

## Nuestro legado

Nuestro más importante legado reside en el servicio y compromiso a la comunidad, lo que nos permitirá trascender como organización en el tiempo. Por ello, a través de los programas Aprendo con Mi Banco Banco y Mi Banco Banco Me Enseña, capacitamos de forma proactiva y lúdica, a 4,982 niños y jóvenes, y a 1,893 adultos, acerca de la importancia del ahorro, el endeudamiento responsable y los servicios bancarios, con el fin de generar responsabilidad, conciencia y salud financiera a largo plazo.

Así mismo, con los programas radiales de Educación Financiera, realizamos el primer encuentro denominado Aprende y ReEmprende en el cual brindamos herramientas financieras para el crecimiento y la sostenibilidad de los negocios, transmitido por medio de 55 radios de cobertura nacional.

Acorde a las preferencias actuales y la creciente demanda de contenido online, desarrollamos cuentas digitales, que narran historias en torno a mejores prácticas financieras. De la misma manera, consolidamos el programa Mi Banco Banco TV en YouTube, dirigido por niños y para niños, con la finalidad de construir cimientos financieros en los más pequeños del hogar y promover la educación financiera de forma innovadora.

Por otro lado, inauguramos el primer edificio eco amigable junto a nuestra matriz en el centro de Guayaquil, que cuenta con criterios ecológicos tales como la reducción de consumo energético y desperdicio del agua. Estas acciones seguramente nos permitirán obtener la certificación EDGE (Excelencia en Diseño para Mayores Eficiencias) en 2020, como estrategia de nuestro modelo de economías circulares.

## Listos para nuevos desafíos

Contamos con el mejor equipo humano altamente comprometido y motivado al servicio, que constituyen el principal valor de nuestra institución y sin el cual no hubiera sido posible superar las adversidades. Sabemos que el próximo año será mayor el desafío, nos invade una pandemia a nivel mundial, y seguro les contaremos más.

La fortaleza de nuestro espíritu es como un barco que navega en alta mar, resistente a los férreos vientos y creativo en inesperadas tempestades. Con las manos firmes en el timón y la mirada sobre el camino trazado, traeremos progreso y bienestar a nuestra sociedad.

Finalmente, agradezco afectuosamente a cada uno de ustedes: a nuestro accionista, miembros del directorio, clientes y colaboradores, por formar parte de esta noble institución; y, también, por inspirarla cada día a ser mejor, a liderar la banca moderna, inclusiva y universal, y a seguir siempre al servicio de nuestra comunidad.

**Nuevamente, gracias por su confianza. Los invito a embarcarse en esta memoria que recoge nuestros logros alcanzados.**



Ing. Efraín Vieira  
PRESIDENTE EJECUTIVO

# 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 complementan con los apartados de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Corporativa de la web corporativa [www.bancodelpacifico.com/grupo-bdp/](http://www.bancodelpacifico.com/grupo-bdp/).

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 mismo GRI.





# Perfil de la Memoria

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

## Alcance y límites

La presente Memoria de Sostenibilidad es el noveno 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 2019, 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 de Sostenibilidad, se han aplicado los cuatro principios establecidos por el GRI para definir el contenido de un informe de Sostenibilidad: inclusión de grupos de interés, contexto de Sostenibilidad, materialidad y exhaustividad. Más adelante se expone debida y detalladamente el proceso desarrollado.

Esta Memoria de Sostenibilidad 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 e integridad de la información expuesta. 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 a la aplicación de los Estándares GRI. Sin embargo, un elevado número de contenidos económicos, ambientales y/o sociales reportados han sido contrastados 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 L.** [wegonzal@pacifico.fin.ec](mailto:wegonzal@pacifico.fin.ec) (+593-4) 3731500 ext. 40201.

**Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social: María Fernanda Ruíz** [mfruiz@pacifico.fin.ec](mailto:mfruiz@pacifico.fin.ec) (+593-4) 3731500 ext. 40085  
**o Evelyn Uquillas Mendoza** [euquilla@pacifico.fin.ec](mailto:euquilla@pacifico.fin.ec) (+593-4) 3731500 ext. 40086.



# Temas materiales 2019

GRI 102-46

Esta Memoria de Sostenibilidad ha sido elaborada por Banco del Pacífico en base al ejercicio de revisión y actualización a profundidad de los temas materiales sobre los que establece su Gestión de la Sostenibilidad levantado en la memoria anterior.

Este proceso se realizó de acuerdo con el siguiente esquema de trabajo:



## 1.- Análisis y evaluación de impactos.

- Revisión de diversos análisis de materialidad sectoriales desarrollados por expertos.
- Análisis de los objetivos estratégicos de la Institución en materia de desarrollo sostenible.
- Mapeo de los principales impactos sobre el desarrollo sostenible.



## 2.- Validación y priorización interna.

- Sesión de trabajo con el Directorio del Banco.



## 3.- Identificación de expectativas de grupos de interés.

- 3 mesas de diálogo con colaboradores.
- 1 encuesta a los accionistas.
- 14 encuestas a clientes.
- 9 encuestas a informantes clave.
- 19 encuestas a proveedores.



## 4.- Sistematización de temas materiales.

- Procesamiento del conjunto de información recabada.
- Sistematización de temas materiales.
- Definición de contenidos de la memoria.

GRI 102-48 / GRI 102-49

Este proceso de revisión de temas materiales no ha implicado un nivel de modificación de la estructura y contenidos reportados en la presente Memoria de Sostenibilidad con relación al informe anterior publicado por el Banco.

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

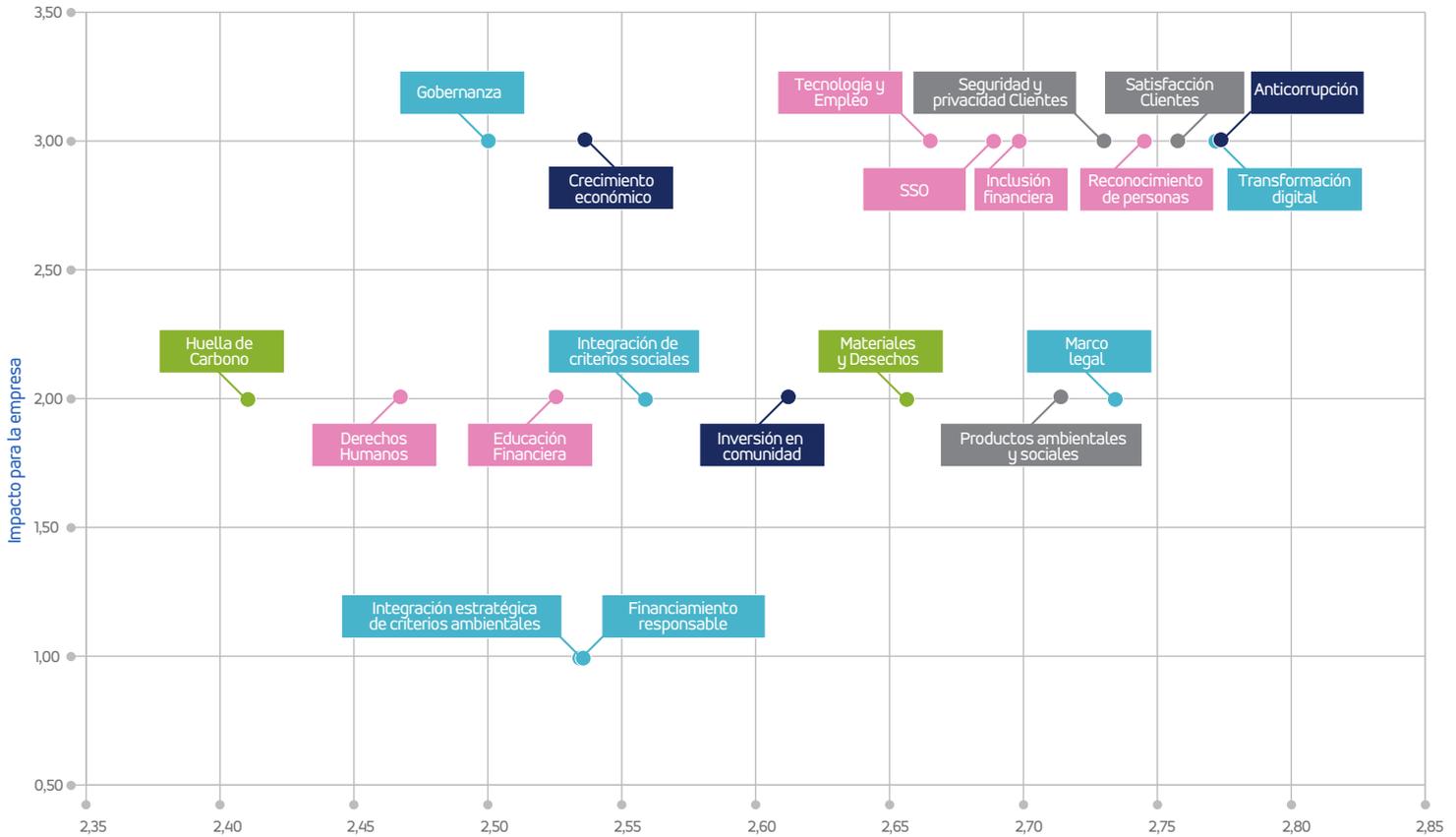
Los temas identificados como resultado de este proceso se indican a continuación, para cada uno de los cuales se ha establecido: su correspondiente cobertura y el nivel de prioridad otorgado de acuerdo a una escala ascendente del 0 al 3, siendo 0 un nivel nulo de importancia y 3 un nivel alto:

Ámbito de gestión del Banco	Tema identificado	Importancia Impacto	Importancia para Gdi	Cobertura
 <b>Estrategia / Gobernanza</b>	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 sobre endeudamiento: 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
 <b>Económico</b>	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
 <b>Ambiental</b>	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
 <b>Social</b>	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
 <b>Responsabilidad de Productos</b>	Confidencialidad y seguridad de la información de clientes.	3.00	2.87	Interna
	Información transparente y asesoramiento justo al cliente.	4.00	2.84	Interna
	Satisfacción de los clientes.	3.00	2.91	Interna
	Fortalecimiento de la oferta de productos con objetivos específicos en el ámbito 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 2019



Influencia en los Gdl

Temas estratégicos y de gobernanza

Temas económicos

Temas ambientales

Temas sociales

Temas de clientes y productos

De acuerdo con 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 con 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 2019, 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 sobreendeudamiento.**

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 sobreendeudamiento 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 puedan 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.



### **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.

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



#### **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 objetivo 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, adecuada y suficiente a sus clientes para su correcta toma de decisiones. Además, que 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, traducándose 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.



# Banco del Pacífico en 2019

GRI 102-16

Como uno de los principales bancos del país, en Banco del Pacífico tenemos una responsabilidad con nuestros más de 3,762 colaboradores, con los más de **2.3 millones de clientes** y con todas las personas que viven en las localidades donde operamos.

Somos responsables de cómo hacemos nuestra actividad, de cómo cumplimos nuestra misión y alcanzamos nuestra visión.



GRI 102-16



## 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 2019



1

Ser la primera opción financiera y de servicios



2

Brindar la mejor experiencia al cliente



3

Liderar la Innovación



4

Alcanzar la excelencia operacional y tecnológica



5

Instaurar un modelo de negocio sostenible y humano



# Un modelo de negocio responsable y digital

GRI 102-16

## 1. Nuestros valores institucionales 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, para evitar que el interés personal influya en las decisiones.



### Trabajo en equipo:

Desarrollar nuestra capacidad de trabajar de manera colaborativa con amplio sentido de empatía, uniendo esfuerzos y aptitudes para lograr los objetivos institucionales.



### Centrado en el cliente:

Conocer las necesidades y motivaciones de nuestros clientes para desarrollar propuestas de valor competitivas que nos permitan brindarles la mejor experiencia del mercado, generando lealtad a la Institución.



### Innovación:

Ser flexible con la capacidad de evolucionar y motivar un cambio de pensamiento para generar ideas radicalmente diferentes, que logren soluciones sustancialmente mejores a los desafíos que nos plantean nuestros clientes.



### Reconocimiento a las personas:

Valorar con objetividad y respeto el talento y la actitud de las personas, estimulando y reconociendo los buenos resultados, propiciando que este comportamiento se irradie en la dirección correcta al resto de las personas.

GRI 102-6 / GRI 102-10

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

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 2019, seguimos avanzando en la consolidación de nuestro modelo de gestión, alcanzando más clientes a través de un mayor número de puntos de atención:



### Tipo de Banca (clientes)



### Cobertura 2019

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

<b>RED PROPIA</b>	<b>185</b>
Agencias	110
Ventanillas de extensión	36
Centro virtual	39
<b>CENTRO DE RECAUDACIÓN</b>	<b>33</b>
<b>TU BANCO BANCO AQUÍ</b>	<b>15,688</b>
<b>CAJEROS AUTOMÁTICOS</b>	<b>871</b>
ATM's	446
ATM's Plus y XPlus	425

Total puntos de atención

**16,777**

“El éxito de la transformación digital empieza por las personas”



Luis Aguirre  
Gerente Nacional de Transformación e Innovación

GRI 102-7

### 3. Transformación digital al servicio de lo que hacemos

Aspiramos a ser el Banco con la propuesta de valor más digital del mercado, incorporando metodologías ágiles de trabajo, las cuales, se tradujeron en un liderazgo en transacciones y ventas digitales en 2019.

#### Productos vendidos digitalmente



#### Total de Transacciones



#### Clientes activos en Banca Web



#### Total clientes Personas Naturales



#### Clientes activos en Banca Móvil



● 2018 ● 2019



# Principales Cifras 2019



GRI 102-7

En 2019, generamos un negocio rentable:



Morosidad de cartera



UN/Ingresos



ROA



ROE



\* **ROA:** "Return on Assets" o rentabilidad económica. Es un indicador que mide la rentabilidad del total de activos de la organización.

\*\* **ROE:** "Return on Equity" o rentabilidad financiera. Es un indicador que mide el rendimiento del capital invertido por los accionistas.

**UN/Ingresos:** Utilidad Neta/Ingresos Totales

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

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

### Colaboradores

3,762 profesionales	99.36% de empleados con contrato fijo	Entre las 3 mejores empresas para trabajar del país. Great Place to Work (GPTW).
------------------------	---	--

### Clientes

2.3 millones de usuarios	USD 1,388 millones de créditos concedidos	USD 20.59 millones en microcréditos
		USD 221.11 millones en crédito productivo
		USD 30.86 millones en crédito educativo
		USD 75.3 millones en créditos de Vivienda de Interés Público.

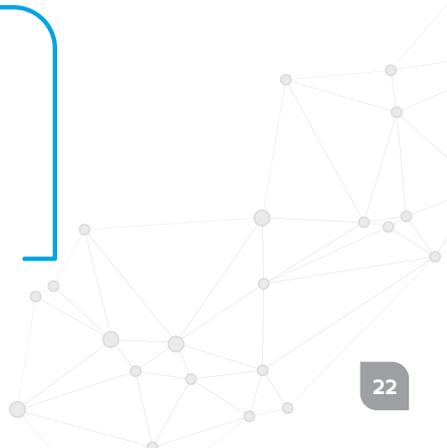
### Proveedores

2,354 proveedores	USD 246.17 millones pago a proveedores	2,206 proveedores nacionales
----------------------	---	---------------------------------

### Comunidad / Sociedad

365 beneficiarios de proyectos sociales y sus familias	USD 206,839 de inversión social	1,732 horas de voluntariado corporativo.  6,875 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 Sostenibilidad en conocer las necesidades de sus grupos de interés, manejar los riesgos socio-ambientales y generar valores tangibles con la finalidad de alcanzar la perdurabilidad de la institución, el bienestar de la comunidad y la conservación del medioambiente.

GRI 102 - 16

## Ejes estratégicos de Sostenibilidad

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

**Aspiración en Responsabilidad Corporativa**

Acompañar el despliegue proactivo del modelo de negocio del Banco, garantizando la observancia e implementación de las mejores prácticas de sostenibilidad del sector.

### 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.

### Banca Responsable de Personas y de Empresas Segmentos de mayor vulnerabilidad

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

### 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.

### Salud & 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

- Gobernanza
- Prácticas Laborales
- Prácticas justas de operación
- Derechos Humanos
- Asuntos de consumidores
- Medioambiente
- Participación activa y desarrollo de la comunidad

### Materias de Banco del Pacífico

- Gobierno Corporativo
- Colaboradores
- Cadena de Valor: Proveedores
- Derechos Humanos
- Clientes
- Responsabilidad con Medioambiente
- Desarrollo de la Comunidad

La Gestión de 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

Declaración Universal de los Derechos Humanos.
Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo de la CAF.
Código Marco de Prácticas de Buen Gobierno Corporativo para entidades del Sector Financiero Latinoamericano de FELABAN.
Los Principios emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en el documento “Fortaleciendo el Gobierno Corporativo en Organizaciones Bancarias”.
Los Principios de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

#### Normas

Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad.
Norma OHSAS 18001:2017 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.
Normas Internacionales de Información Financiera.
Normas Dictadas por la ICC – Cámara de Comercio Internacional.
Normas PCI-DSS.
ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno.
ISO 22301 Continuidad de Negocio.

#### Nacionales y Obligatorias

Código de Trabajo.
Regulaciones y Resoluciones del IESS y Servicio de Rentas Internas (SRI).
Principios de un Buen Gobierno Corporativo emitido por la Superintendencia de Bancos.
Código Orgánico Monetario y Financiero.
Ley orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.
Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.
Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de valores y seguros de la Junta de Políticas y Regulación Monetaria y Financiera.

#### Internas

Reglamento Interno de Trabajo.
Código de ética y conducta.
Código de Gobierno Corporativo.
Manual de Políticas de Crédito.
Manual de Políticas para la Permanencia del Personal.
Manual de Políticas de Conflicto de Interés.
Manual de Responsabilidad Social Corporativa.
Manual de Prevención de Lavado de Activos, entre otros.
Manual de Procedimientos 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 claves 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 ellos, 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

### CRONOS

Fue creado con la finalidad de mejorar la experiencia del cliente y fomentar la cultura de autoservicio, buscando optimizar el tiempo de espera en atención de cajas, derivando a nuestros clientes que puedan gestionar sus pagos y depósitos de una manera rápida y ágil por medio de nuestros cajeros automáticos:

Con las estrategias planteadas obtuvimos los siguientes resultados:

INDICADOR	INICIO IMPLEMENTACIÓN (Agosto 2018)	FIN DE IMPLEMENTACIÓN (Diciembre 2019)
Transaccionalidad Cajero vs Ventanilla	9%	32%
NPS (recomendación)	60%	71 pts.
CSAT (Satisfacción)	60%	97%
CES (Esfuerzo)	No se medía	3.2

### OLIMPO

El modelo de uso Olimpo fue creado con la finalidad de reducir tiempos de espera de nuestros clientes en la plataforma de Servicios Bancarios, logrando derivar 30 de sus principales transacciones al Kiosko de Autoservicio. De la misma manera adaptamos a nuestros clientes a una nueva cultura de autoservicio, mejorando la experiencia en agencias.

Con estas estrategias obtuvimos los siguientes resultados:

INDICADOR	INICIO IMPLEMENTACIÓN (Marzo 2019)	FIN DE IMPLEMENTACIÓN (Febrero 2020)
Transaccionalidad Kiosko autoservicios Vs. SSBB	9%	92%
NPS	63%	75 pts.
CSAT	96%	98%
CES	No se medía	3



El Banco del Pacífico seguirá trabajando en múltiples acciones para motivar a nuestros clientes en el uso de canales digitales y alternativos, con el fin de poder optimizar el tiempo que nuestros clientes invierten en sus visitas en agencia y que puedan realizar todas las transacciones sin moverse de su hogar.

**El Informe de Rendición de Cuentas** - evento abierto en el que la máxima autoridad del Banco expone los resultados de la gestión realizada durante el año anterior - y la Memoria de Sostenibilidad - reporte sobre la gestión realizada en las dimensiones económica, ambiental y social - son las dos herramientas centrales, públicas y transversales de comunicación y diálogo con clientes, accionista, colaboradores, comunidad, autoridades reguladoras, informantes claves, medios y proveedores.

[www.bancodelpacifico.com/transparencia-de-informacion](http://www.bancodelpacifico.com/transparencia-de-informacion)



GRI 102-44

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

**Colaboradores:**

<b>Portal interno</b>	Información permanente sobre las actividades importantes que se están ejecutando.
<b>Correos masivos</b>	Información específica que requiere difundirse de manera permanente, ágil y directa.
<b>Talleres de diálogo</b>	Conversatorio realizado cada 2 años donde se revisan los temas materiales de la Institución. Comunicación de la estrategia cada año a nivel nacional.
<b>Buzón de ética</b>	Canal permanente para notificar incumplimientos o denuncias fundamentadas de actos que vayan en contra del Reglamento del Código de Ética.
<b>Mensajería Instantánea (WhatsApp):</b>	Canal digital que permite llegar a todos los colaboradores y por el cual estos pueden interactuar.
<b>Carteleras digitales</b>	Canal interactivo permanente ubicado en las oficinas principales de Guayaquil y Quito con información institucional y de interés general.
<b>Participación en comités</b>	Representación bimestral y cuatrimestral en el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y Comité de Ética.
<b>Portal de Banco del Pacífico</b>	Contiene información acerca de los productos, servicios, educación financiera, gobierno corporativo, entre otros.
<b>Workplace</b>	Plataforma de red social corporativa que permite la comunicación digital con los colaboradores, descentralizando la comunicación interna de manera organizada.

**Autoridades y Entidades Reguladoras:**

<b>Correo electrónico</b>	Publicación de estados financieros mensuales. Envío y recepción de oficios sobre el cumplimiento de disposiciones de las Autoridades de Control.
---------------------------	---

**Clientes y Usuarios:**

<b>Portal Banco del Pacífico</b>	Contiene información permanente acerca de los productos, servicios, educación financiera, gobierno corporativo, entre otros.
<b>Estados de cuenta</b>	Se informa cada mes sobre el estado de su relación con el Banco y la oferta de productos y servicios.
<b>Campañas masivas</b>	Emails masivos eventuales sobre información relevante de nuevos servicios, promociones, productos, entre otros.
<b>Encuestas</b>	Servicio bimestral contratado para conocer las necesidades de los clientes y medir su nivel de satisfacción.
<b>Blog de prensa</b>	Información permanente sobre los principales eventos ocurridos del Banco que son de interés de los medios de prensa.
<b>Servicio al Cliente</b>	De lunes a viernes en horario laborable, se ofrece atención personalizada y gestión ágil de requerimientos.
<b>Estudios y encuestas</b>	Test de concepto, pre-test publicitario, pos-test publicitario realizado a grupos focales. Estudios de factibilidad y reputación enfocados en calidad de servicio según requerimientos del área de gestión.
<b>Talleres de diálogo</b>	Conversatorio realizado cada 2 años donde se revisan los temas materiales de la Institución.
<b>Laboratorio e investigación</b>	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.
<b>Contact Center</b>	Departamento del Banco donde se gestionan y coordinan las comunicaciones telefónicas y vía correo electrónico con los clientes.
<b>Redes Sociales</b>	Plataformas virtuales que conectan al Banco y a su público como medio para atender consultas y requerimientos.
<b>Mensajería Instantánea (WhatsApp):</b>	Aplicación de mensajería que permite enviar mensajes y contenido multimedia de forma instantánea a un gran número de usuarios.
<b>Agente Virtual Sophi:</b>	Chatbot que facilita información acerca de productos y servicios del Banco, además de realizar transacciones tales como consultas de saldos, movimientos, recargas, entrega de claves, pagos, emisión de certificados, entre otros.
<b>Las carteleras digitales:</b>	Canal interactivo permanente ubicado en las oficinas de con información institucional y de interés general.

**Proveedores:**

<b>Talleres de diálogo</b>	Conversatorio realizado cada 2 años donde se revisan los temas materiales de la Institución.
<b>Comunicación telefónica y reuniones presenciales</b>	Para realizar consultas sobre los servicios y bienes contratados.

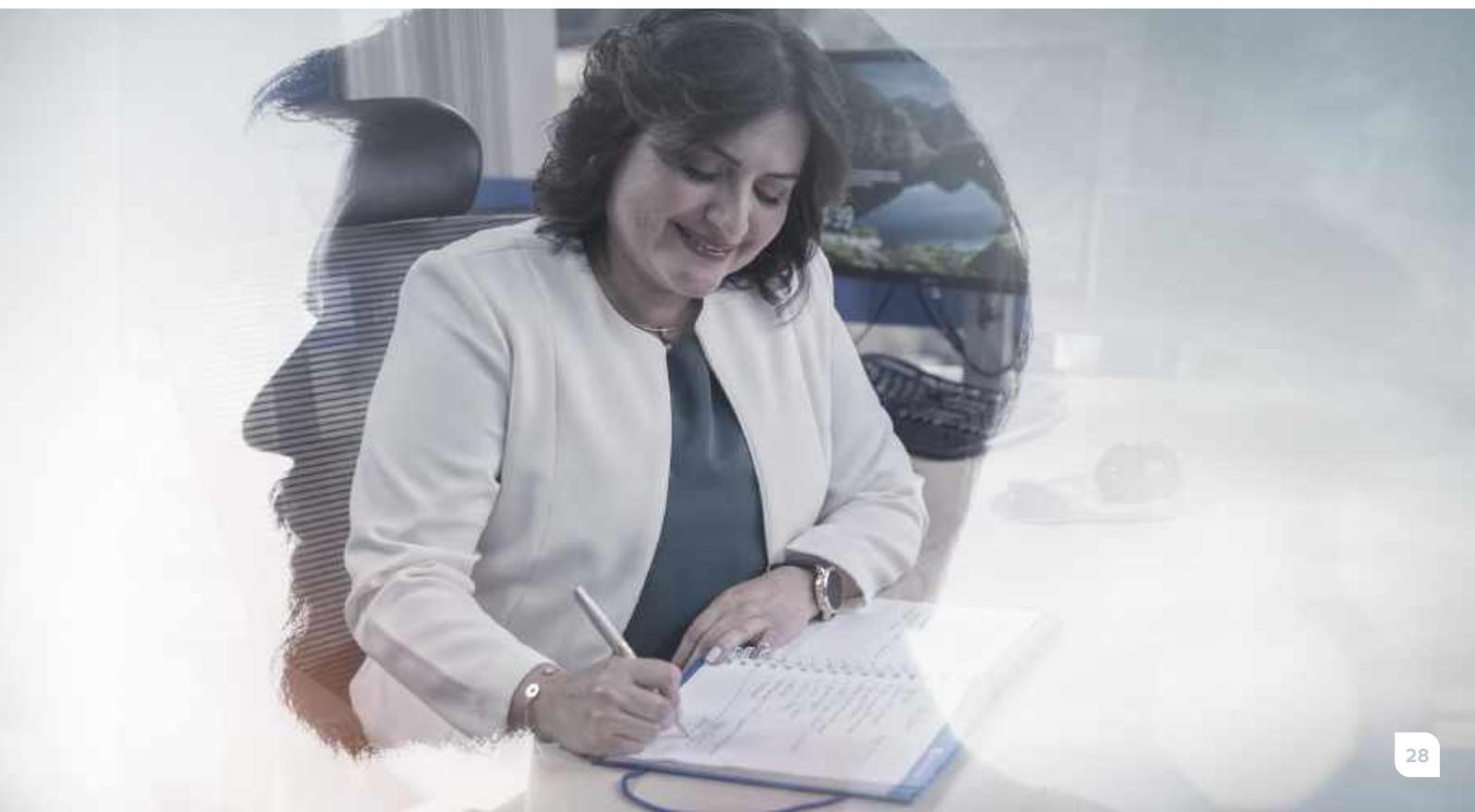


GRI 102-13

## 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 2019, destacan las siguientes:



# 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

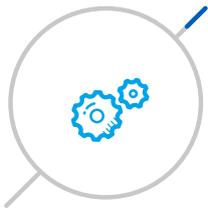


GRI 102-18

## Órganos de Gobierno

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

El Gobierno de 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 le corresponde 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 Monetarios 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 es la Corporación Financiera Nacional (CFN), con quien prevalece un estrecho relacionamiento por la naturaleza financiera de ambas organizaciones, formalmente establecido para la comunicación y la rendición de cuentas.

La Junta General de Accionistas de Banco del Pacífico es la autoridad suprema del Banco, responsable de dictar las directrices del negocio y las políticas generales de la entidad, así como de aprobar el plan estratégico. Las decisiones que adopta la Junta General de Accionistas se enmarcan en el cumplimiento obligatorio de las disposiciones legales y el estatuto social vigente de la Institución. De éstas se desprenden las normas, áreas y responsables que gestionan las cuestiones de índole 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



Luego, 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 período de dos años y pueden ser reelegidos indefinidamente. Los directores son electos sobre la base de sus méritos personales, trayectoria profesional y preparación académica en el sector financiero, económico y social. Además, cuentan con la calificación emitida por el Organismo de Control<sup>1</sup>.

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.

GRI 102-22 / GRI 102-23

Esta instancia cuenta con su reglamento, en el cual se regula 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 Phillips (Presidente del Directorio)<sup>2</sup>
- Econ. Jorge Ayala Romero
- Ab. Ramiro Cepeda Alvarado
- Ing. Gabriel León Muñoz

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

Directores Principales:



<sup>1</sup>GRI 102-24: Los criterios de selección son los mencionados con anterioridad y no se consideran como requisitos específicos aspectos relacionados a diversidad, independencia o conocimientos específicos en temas sociales o ambientales.

<sup>2</sup>GRI 102-23: Todos los Directores del Banco, incluido el Presidente, son independientes, no son ejecutivos de la organización.

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, a 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 comités.



Motivación y alineación de los intereses.



La evaluación al Directorio como resultado un porcentaje del

# 98.01%

esto evidencia un desempeño adecuado por parte del Gobierno de la entidad.



### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL DIRECTORIO AÑO 2019

Detalle	Peso	Información Obtenida	Resultado
Autoevaluación	60%	98.40%	59.04%
Evaluación del desempeño del Banco	20%	95.76%	19.15%
Evaluación de los Propósitos Estratégicos	20%	99.06%	19.81%
	<b>100%</b>		<b>98.01%</b>



En cuanto a la evaluación al Presidente del Directorio, el resultado obtenido es de

# 98.64%

reflejando la aceptación en cuanto a liderazgo y conocimiento del giro del negocio.

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PRESIDENTE DEL DIRECTORIO AÑO 2019

Detalle	Peso	Información Obtenida	Resultado
Autoevaluación	60%	99.47%	59.68%
Evaluación del desempeño del Banco	20%	95.76%	19.15%
Evaluación de los Propósitos Estratégicos	20%	99.06%	19.81%
	<b>100%</b>		<b>98.64%</b>

GRI 102-25

## Conflicto de Intereses

Para Banco del Pacífico es fundamental que el accionista, miembros del 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 Grupo Financiero Banco del Pacífico. El Banco evalúa las situaciones que pueden, de alguna manera, configurar un conflicto entre los intereses personales y los de la Institución, sus clientes y otros tipos de público; por ello se 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 los mecanismos para revelación y resolución de conflictos de interés, asimismo desde noviembre 2019 se obtuvo la certificación bajo la norma ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno.

GRI 102-26

## Aspectos relevantes para conocimiento y resolución del Directorio

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. Para el caso de que se presenten situaciones de conflicto de interés, el miembro del Directorio implicado

se abstendrá de votar e incluso de participar en el debate del asunto en cuestión. El Directorio adopta decisiones y resoluciones encuadradas en la Ley y en el Estatuto Social, en especial sobre los siguientes aspectos:



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:



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 a 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

La convocatoria a las sesiones del Directorio las efectúa el Presidente Ejecutivo de conformidad con lo establecido en el Estatuto Social y, es procesada por el Secretario de dicho cuerpo colegiado, pudiendo cursarse por medios escritos o por correo electrónico.

Las áreas que tienen los diferentes temas a tratar presentan la información al área de Asesoría Jurídica y Secretaría General, quien 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 propósito de fortalecer la capacidad institucional, durante el año 2019, el Banco promovió las siguientes capacitaciones a los miembros del Directorio:

**Taller de Sostenibilidad**  
Los objetivos del taller fueron:

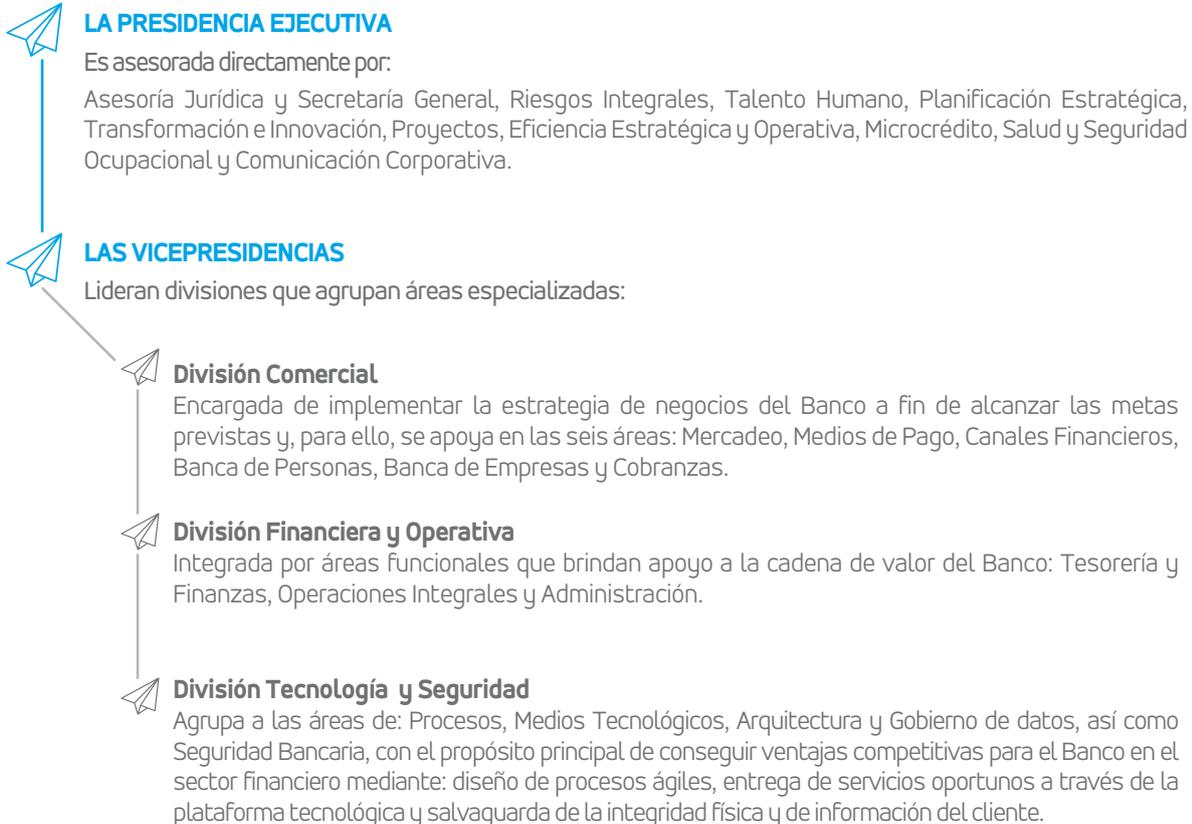
- 1 **Transmitir la importancia de adoptar un enfoque sostenible** en el negocio financiero y proporcionar los elementos necesarios para identificar la forma de generar valor a través de la sostenibilidad en el sector financiero.
- 2 **Reconocer el contexto general** en el que se desenvuelven las organizaciones, especialmente en el ámbito empresarial y financiero, en términos de sostenibilidad.
- 3 **Familiarizarse con modelos exitosos** de banca responsable y sostenible.
- 4 **Identificar opciones para robustecer el modelo** de gestión sostenible de Banco del Pacífico.



GRI 102-18 / GRI 102-20

## Alta Gerencia y Estructura de la organización

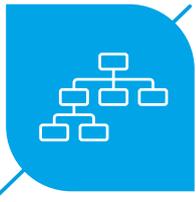
Banco del Pacífico es liderado por la presidencia ejecutiva y su dirección estratégica se ejerce en la matriz y desde ahí se despliega a todas las localidades<sup>3</sup>. Para un óptimo proceso de delegación y control, el Banco tiene definido un modelo organizativo piramidal con enfoque funcional, dividido en cinco grandes grupos:



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.

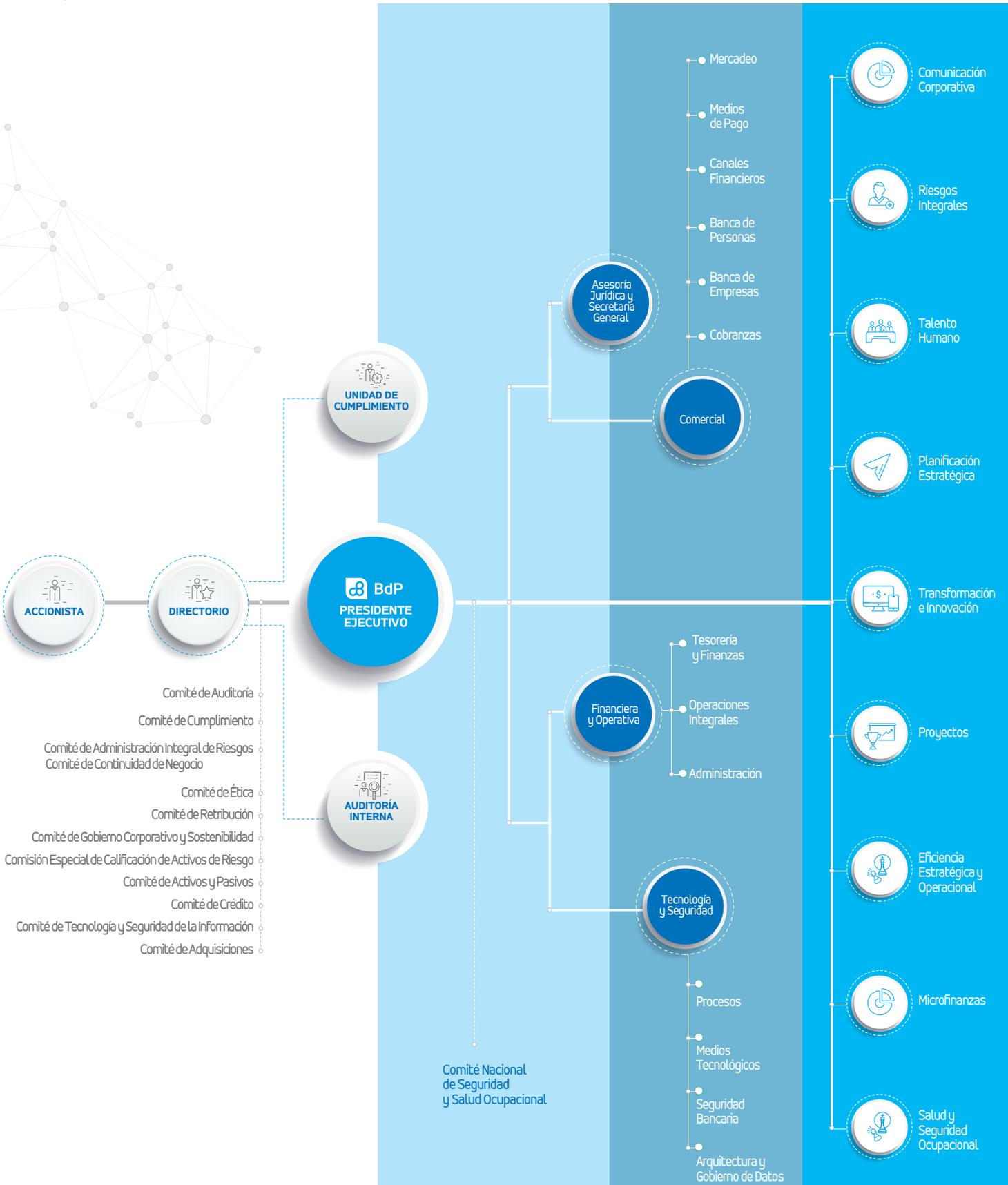
<sup>3</sup>Banco del Pacífico Grupo Financiero está compuesto por Banco del Pacífico S. A.; Banco Continental Overseas N.V. (BCO); y Almacenera del Agro S. A. Almagro, operador logístico.

GRI 102-18 / GRI 102-20



# Esquema Organizativo

Unidad de Cumplimiento y Auditoría Interna reportan al Directorio.



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 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 índole 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 trece Comités, de los cuales nueve son normativos:

COMITÉS	OBJETIVOS
<b>Comité de Auditoría</b>	Unidad de asesoría y consulta del Directorio para asegurar un apoyo eficaz a la función de Auditoría por parte de todos los integrantes del Banco; asegura el cumplimiento de los objetivos de los controles internos y vigila el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.
<b>Comité de Cumplimiento</b>	Propone políticas y procedimientos para la Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros delitos a efectos de prevenir que el Banco pueda ser utilizado a través de sus operaciones como instrumento para realizar estas actividades.
<b>Comité de Administración Integral de Riesgos</b>	Diseña las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente gestión integral de los riesgos; y propone los límites de exposición a estos riesgos. El CAIR asesora en materia de gestión y administración integral de riesgos al Directorio y al Presidente Ejecutivo del Banco.
<b>Comité de Continuidad del Negocio</b>	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.
<b>Comité de Tecnología y Seguridad de la Información</b>	Evalúa y supervisa las actividades estratégicas de carácter tecnológico y el sistema de gestión de seguridad de la información; con el fin de garantizar la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información; evitar interrupciones del negocio y salvaguardar la información contra daños, pérdidas y uso no autorizado.
<b>Comité de Ética</b>	Establece el Código de Ética y Conducta del Grupo Financiero Banco del Pacífico (GFBP); evalúa y analiza su aplicación. Así también, determina las acciones necesarias para difundir y fortalecer los más elevados estándares de conducta ética dentro de Banco del Pacífico S.A. y sus subsidiarias. Define, promueve y regula en la Institución un comportamiento de excelencia profesional y personal, coherente con la filosofía y valores del GFBP, de tal manera de responder a la confianza depositada por los clientes.
<b>Comité de Retribución</b>	Vigila la remuneración de los miembros del Directorio y del nivel Ejecutivo del Banco.
<b>Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgos</b>	Efectúa la calificación, valoración y el seguimiento permanente de los activos de riesgo, cuyos resultados se determinará el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o pérdidas de valor.
<b>Comité Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional</b>	Vigila y apoya 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.
<b>Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad</b>	Recomienda al Directorio las estrategias para la adopción, seguimiento y mejora de las prácticas de Gobierno Corporativo en el Grupo Financiero Banco del Pacífico.
<b>Comité de Crédito</b>	Evalúa y aprueba las operaciones de crédito de conformidad con los límites establecidos en la tabla de Niveles de Aprobación que constan en el Manual de Políticas de Crédito de Banco del Pacífico S.A.
<b>Comité de Activos y Pasivos</b>	Establece, evalúa, aplica y supervisa las estrategias relacionadas con la administración de los Activos y Pasivos (ALM), observando los límites y cupos de exposición definidos por el Directorio, con el fin de asegurar un adecuado balance entre crecimiento, generación de utilidades y toma de riesgos. Esto permite la sostenibilidad de la Institución en el largo plazo.
<b>Comité de Adquisiciones</b>	Evalúa y aprueba las adquisiciones que de conformidad con los niveles autorizados por el Directorio. A esa materia le corresponde aprobar, observando para ello las políticas y procedimientos establecidos para este proceso.

Los Comités normativos surgen acorde a lo dispuesto en la normativa legal y en lo referente a los creados por la entidad, su integración se la realiza contemplando las mejores prácticas de gobierno.

● Comités normativos

● Otros comités

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

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

**1**

**ALMAGRO**  
BANCO DEL PACÍFICO GRUPO FINANCIERO

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

**2**

**BCO**  
BANCO CONTINENTAL OVERSEAS N.V.

Banco Continental Overseas N.V. (BCO), el cual 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.



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 con su reglamento.

Conformación del Directorio de Almagro	
<b>Ing. León Efraín Dostoievskc Vieira Herrera</b>	PRÉSIDENTE Y PRIMER PRINCIPAL
<b>Econ. Armando Andrés Baquerizo Barriga</b>	DIRECTOR PRINCIPAL
<b>Ing. Gloria Mercedes Baquerizo Morales</b>	DIRECTOR PRINCIPAL
<b>Abg. Ramiro Francisco Cepeda Alvarado</b>	DIRECTOR PRINCIPAL
<b>Econ. Galo Mario Paz y Miño Phillips</b>	DIRECTOR PRINCIPAL
<b>Lcdo. Juan Carlos Cevallos Serrano</b>	SUPLENTE
<b>Ing. Andrés Vicente Ollague Alarcón</b>	SECRETARIO AD- HOC

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 socio ambiental sostenible de la misma<sup>4</sup>.

<sup>4</sup>FS11: Banco del Pacífico no dispone de políticas de voto formales en relación a aspectos sociales y/o ambientales para entidades sobre las que tiene derecho recomendación de voto o actúa como asesor



# 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.

También 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.



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

El área de Asesoría Jurídica y Secretaría General, y el Juzgado de Coactiva tienen 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 2019, 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 giro de negocio.

Estamos convencidos de que un sistema adecuado de control de riesgos, sistemas de gestión transversal y capacitaciones<sup>5</sup> 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 2019, tampoco 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.

<sup>5</sup>El detalle de las capacitaciones acometidas dentro del Banco en 2019, 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 el Banco del Pacífico, la gestión integral de sus riesgos más relevantes (crédito, liquidez, mercado, legal, ambiental y social, operativo incluido el tecnológico) es una herramienta que, combinada con el principio de precaución en la toma de decisiones, ha demostrado ser decisiva para prevenir pérdidas económicas y garantizar la estabilidad de la institución a largo plazo.

Para la gestión integral de los riesgos, el Banco cuenta con el área de Riesgos Integrales, independiente a las áreas de negocio y operativas, que reporta directamente a la Presidencia Ejecutiva, bajo la supervisión y la dirección del Comité de Administración Integral de Riesgos. Durante el año 2019, el Banco incluyó gestionar el riesgo ambiental y social, para lo cual estableció metodología, políticas y procedimientos para la administración y gestión de este riesgo en las operaciones de crédito.

Además, como parte de la gestión integral de los riesgos, 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, 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 quien 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 riesgos y amenazas considera aquellas, de origen natural, que podrían causar eventos disruptivos que afecten la continuidad de las operaciones; las mismas son gestionadas mediante tratamientos de riesgos, definición de estrategias y la elaboración de un plan de continuidad del negocio que permita prepararse, responder y recuperar los procedimientos críticos que soportan los principales productos, servicios y canales de la institución.

El área de Riesgos Integrales participó activamente en el diseño de productos, así como en la identificación de los riesgos de liquidez, tasa, operativo, crédito y legal; recomendando las medidas de mitigación de estos.

Banco del Pacífico desarrolló el producto **“Crédito Verde”**, dirigido a clientes corporativos cuyas actividades económicas se enmarquen en los sectores: agrícola, forestal, pesca, acuícola, ganadería, turismo, industrial y de servicios; cuyo destino involucre acciones tales como: cambio climático, producción más limpia, cumplimientos regulatorios y agronegocios. 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.

FS2



## Riesgos medioambientales y sociales

Banco del Pacífico consciente del impacto ambiental que generan ciertas actividades económicas ha definido dentro de sus políticas de crédito las actividades de mayor riesgo de contaminación al medio ambiente; y establece como un elemento obligatorio dentro de las solicitudes de crédito la entrega de informes de impacto ambiental o informes acerca del grado de la huella de carbono o medidas adoptadas por las empresas tendientes a contrarrestar el impacto ambiental generado.

Además, Banco del Pacífico cuenta con el producto financiero “Crédito Verde”, el cual tiene políticas que consideran aspectos ambientales y sociales amparadas en los principios de sostenibilidad definidos por la institución para un manejo eficiente del negocio.

En el año 2019, Banco del Pacífico implementó, con el apoyo de un asesor externo, un sistema de análisis de riesgos ambientales y sociales, aplicado a las operaciones de crédito cuyo destino es el sector de la agricultura, ganadería, pesca, acuícola y forestal. Las políticas, procedimientos y metodología que se utiliza para la gestión de Riesgo Ambiental y Social se encuentran documentadas y aprobadas por el Directorio.

(103-2, 103-3) / FS1 / FS9



## Auditoría

Banco del Pacífico está sujeto a controles internos y externos a través de auditorías encaminadas a verificar el cumplimiento de políticas, procedimientos, regulaciones y leyes exigidas internamente y por las autoridades de control. Estas contemplan, entre otros muchos asuntos, el control de la implementación de las políticas y 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, a fin de asegurar la integridad y consistencia de las operaciones y que éstas presenten razonabilidad en los procedimientos, en los estados y 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.



## Sistema de Gestión de Calidad

Banco del Pacífico ha adoptado la norma ISO 9001 como parte de la mejora continua de sus procesos y para aumentar la satisfacción al cliente. Para ello, definió como alcance: proceso de emisión y manejo de tarjetas de crédito y débito, pago y servicios del tarjetahabiente y Operación de cajeros automáticos para la matriz de Guayaquil y Oficina Principal Quito. Tanto las auditorías internas como externas del Sistema de Gestión de la Calidad se efectúan una vez al año.

En julio de 2019, se efectuaron las auditorías internas de seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad, en las ciudades de Guayaquil y Quito con la finalidad de verificar que se cumplan con los requisitos de la norma internacional ISO 9001: 2015, legales y reglamentarios. Adicional, como preparación para la recertificación, en noviembre la empresa SGS del Ecuador efectuó la auditoría externa en las mismas oficinas, obteniendo la recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo el alcance.

Esta certificación es avalada por la empresa UKAS, siendo el Servicio de Acreditación del Reino Unido (en inglés: United Kingdom Accreditation Service) un organismo de acreditación reconocido para evaluar las organizaciones que ofrecen la certificación, ensayo, inspección y calibración de los servicios convenidos internacionalmente. La acreditación de UKAS demuestra y da una garantía de la capacidad de competencia, imparcialidad y eficacia de las empresas evaluadoras.



### Sistema de Gestión Antisoborno | SGAS

Banco del Pacífico en su compromiso con la integridad y transparencia se convirtió en la primera institución financiera del Ecuador en obtener la certificación ISO 37001 del Sistema de Gestión Antisoborno 2016 por la empresa calificadora SGS del Ecuador para todos sus productos y servicios a nivel nacional.

La norma ISO 37001, establece medidas para que una organización evite prácticas de soborno por parte de su personal o cualquier relacionado, ayudando a la institución a mantener, implementar y mejorar los controles existentes.

Esta es una muestra más de cómo el banco banco se encuentra aportando al sector y viene aplicando las mejores prácticas internacionales de lucha contra la corrupción.



### Sistema de Gestión de Riesgos

El Banco obtuvo en el mes de diciembre 2019 la certificación de la ISO 22301 del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, cuyo alcance establecido comprendió aquellos procedimientos que permitan la entrega de los siguientes productos: cuentas de ahorros, cuentas corrientes, tarjeta de crédito y tarjeta de débito. El límite físico es edificio matriz de Banco del Pacífico.



# Creación de valor compartido

Crecer: un reto cumplido.

En 2019, Banco del Pacífico alcanzó la cifra de USD 100.3 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)

El desarrollo del año 2019 estuvo marcado por el cumplimiento de los objetivos estratégicos incluidos en el plan para el periodo 2018 - 2022, el cual se encuentra fuertemente cimentado en los pilares del negocio y apuesta por la transformación e innovación digital. El Banco busca liderar la innovación y la transformación en la era digital, brindando la mejor experiencia al cliente, mientras instauramos un modelo de negocio sostenible y humano. Sin lugar a dudas es una meta ambiciosa pero en la cual ya hemos estado trabajando desde el año 2018, todo esto sin descuidar la pauta dictada por el plan de negocios orientado hacia la parte comercial, con objetivos claros de crecimiento a mediano y largo plazo.

Además, el control efectivo del esquema de costos y gastos permiten sostener una rentabilidad adecuada, cuidando siempre los recursos a través de políticas de manejo prudencial de la liquidez y gestión del riesgo, considerando la situación del mercado local e internacional.

**El Banco busca contribuir al desarrollo del país con responsabilidad social, generando valor para nuestros clientes a través de productos innovadores y oportunos, para de este modo ser la primera opción financiera y de servicios.**

Queremos consolidar la posición del Banco en el mercado y ser reconocidos como un banco universal y sostenible, un banco líder en los segmentos clave con una transformación digital implementada a escala y una robusta salud organizacional. A lo largo del año, esta orientación decidida del negocio se mantuvo ajustada al marco regulatorio vigente y siempre bajo una correcta administración del riesgo<sup>6</sup>.

Banco del Pacífico se prepara para enfrentar nuevos retos en el 2020, 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 sus clientes, desarrollar productos innovadores que le permitan diferenciarse en el mercado como un banco digital, todo ello en un entorno amigable con colaboradores y el medio ambiente, teniendo como base su solidez patrimonial y financiera.

## 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. Cada uno está enfocado 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.

Estos procesos responden asimismo 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 2019, 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.

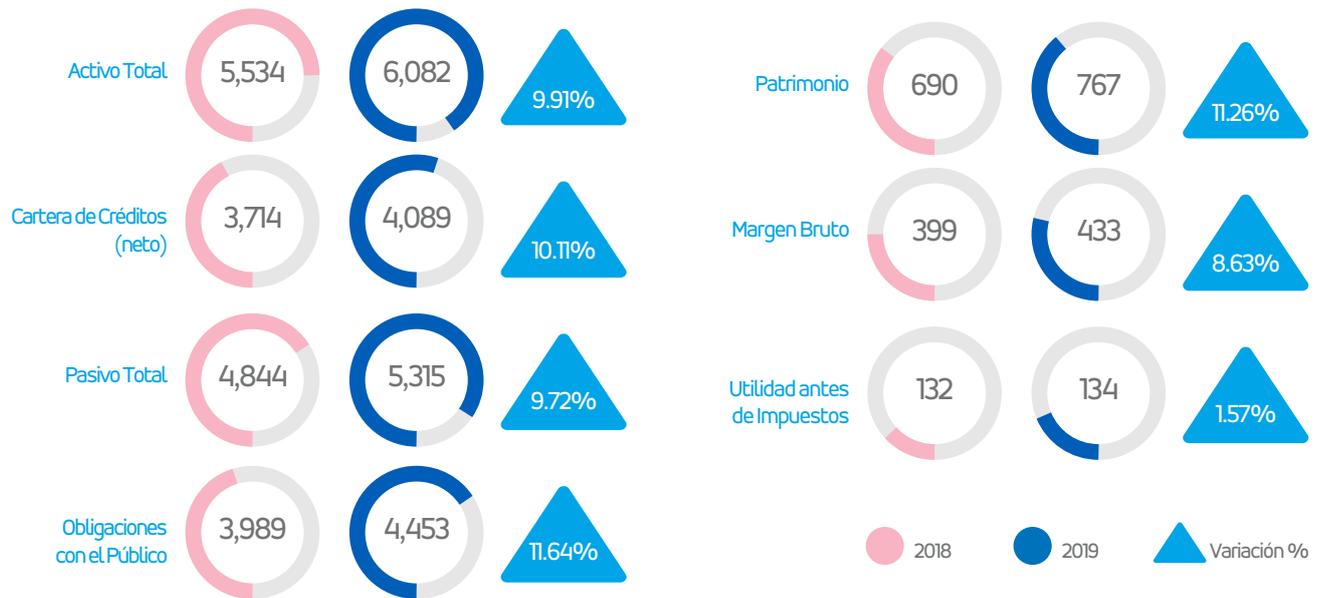
<sup>6</sup>GRI 201-4: Banco del Pacífico no recibe asistencia financiera del Estado. En 2018, no recibió ningún tipo de beneficio financiero proporcionado por el Gobierno Nacional u otros gobiernos, tales como subsidios, subvenciones o premios en efectivo o bienes.

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

## Resultados financieros 2019

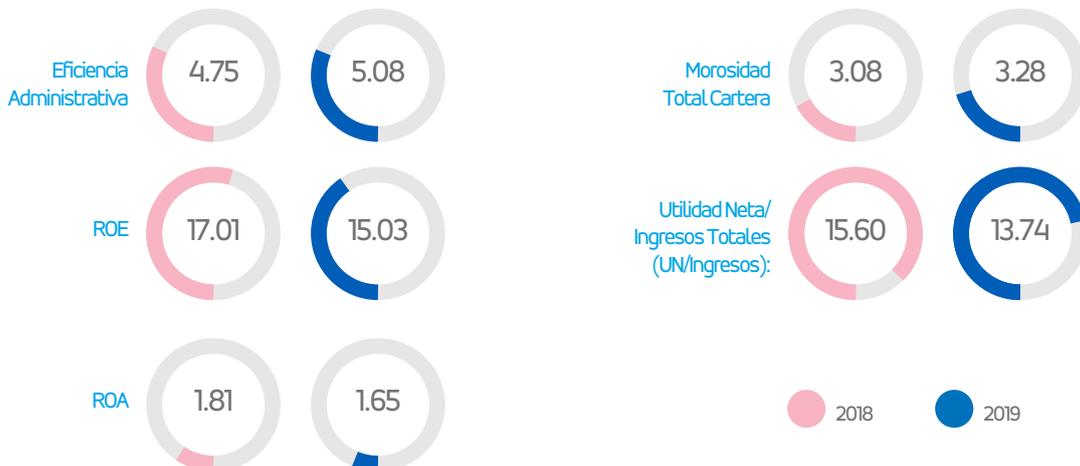
Banco del Pacífico reflejó excelentes resultados en 2019. Con su gestión innovadora, su fortaleza financiera y su acertado modelo comercial, el Banco estuvo en capacidad de dar respuesta a las necesidades de mercado. Al cierre del año, los Estados Financieros<sup>7</sup> muestran un Banco con resultados 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)



Una de las prioridades del Banco es el fortalecimiento continuo de su patrimonio que totaliza USD 767 millones al 31 de diciembre de 2019. La utilidad neta obtenida al cierre del año fue de USD 100 millones.

### Índices (%)



<sup>7</sup>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.

## Banco del Pacífico: La primera opción financiera y de servicios

En 2019, 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 1,388 millones de recursos, a través de créditos dirigidos a múltiples sectores de la economía.



### Destinos:

Colocaciones 2019 (en millones USD):



**Total Entregado:**  
**1,388 millones**



FS6

## Crecimiento inclusivo

En concordancia con su misión de contribuir al desarrollo del país generando valor para el conjunto de la sociedad, en 2019 desplegamos acciones para canalizar recursos a varias localidades geográficas de la población, promoviendo así el acceso a servicios financieros. Se ha colocado 1,388 millones en aproximadamente 45 mil operaciones.



Localidad	Monto Desembolsado (en millones USD)	Porcentaje
Ambato	22.42	1.62%
Babahoyo	8.26	0.60%
Cayambe	1.15	0.08%
Cuenca	39.55	2.85%
Daule	2.20	0.16%
Esmeraldas	4.78	0.34%
Galápagos	7.74	0.56%
Guayaquil	546.46	39.37%
Ibarra	41.30	2.98%
La Libertad	4.70	0.34%
Latacunga	2.88	0.21%
Loja	7.17	0.52%
Machala	26.05	1.88%
Manta	90.53	6.52%
Milagro	12.00	0.86%
Playas	0.89	0.06%
Portoviejo	5.95	0.43%
Puyo	2.12	0.15%
Quevedo	8.28	0.60%
Quito	520.88	37.53%
Riobamba	13.32	0.96%
Sto Domingo	16.79	1.21%
Tulcán	2.59	0.19%
<b>Total General</b>	<b>1,388</b>	<b>100.00%</b>

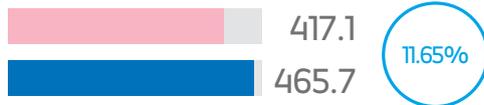
GRI 201-1

Asimismo, 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, 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.

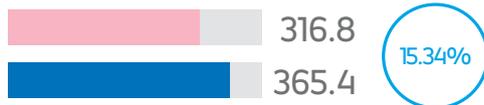
## Indicadores significativos de Sostenibilidad

(en millones de USD)

### Valor Económico Generado



### Valor Económico Distribuido



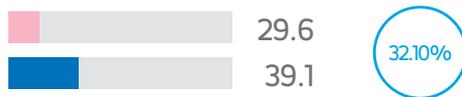
#### Gastos Operacionales



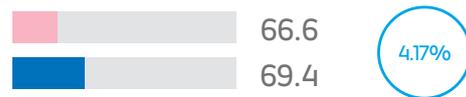
#### Sueldos a Trabajadores y Beneficios



#### Pagos a Proveedores de Capital



#### Pagos al Estado



#### Aportes a Superintendencia de Bancos



#### Aportes a la Comunidad



### Valor Económico Retenido



● 2018 ● 2019 ● Variación %



# 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.

GRI 102-9 / GRI 102-10

La administración de proveedores se realiza a través de una herramienta de gestión administrativa, donde se habilita la participación de todos los proveedores para los procesos de licitación. Todos los proveedores interactúan de forma dinámica dentro del sistema y pueden incorporarse nuevos proveedores a la base, siempre y cuando cumplan con los requisitos. El Banco del Pacífico realiza la renovación de servicios. Sin embargo, el proceso de licitación se apertura para todos los proveedores registrados con actividades relacionadas. Sus actividades correspondientes se registran de acuerdo con lo establecido en el Registro Único de Contribuyentes (RUC).



Al concluir el año 2019, la base de proveedores del Banco cerró con

**2,354**  
proveedores

De los cuales cerca del 93.71% son de origen nacional:



GRI 102-9 / GRI 102-10

Los proveedores del exterior corresponden a Chile, México, Estados Unidos, Colombia, Reino Unido, España, Israel, entre otros. Mientras que los proveedores locales se encuentran ubicados en diferentes lugares del país para cubrir la demanda del Banco.



Con los proveedores que completan su proceso de calificación, se realizan reuniones para generar su participación activa en los procesos de licitación del Banco.

Los proveedores del Banco del Pacífico se encuentran registrados y administrados en una herramienta tecnológica de gestión administrativa, dentro de la cual se detalla la información del proveedor. La actividad de los proveedores consta registrada de acuerdo a lo establecido en su documento de registro (RUC) en lo referente a las actividades comerciales. En detalle, existen proveedores para cada una de las áreas generadoras de requerimientos de bienes y servicios del Banco:

- En mayor dimensión y proporcionalidad, existen proveedores de servicios varios de informática y seguridades de softwares, consultorías, construcción, y mantenimientos.
- En lo referente a bienes, la mayor cantidad de proveedores se concentran en la compra venta de proveeduría, venta de equipos de oficina, recontadoras de dinero, cajeros automáticos.
- En el 2019, el valor monetario total pagado a proveedores ascendió a USD 246.17 millones.

GRI 414 (103-2, 103-3)

### Calificación de Proveedores

De acuerdo a nuestra política interna y lo estipulado por la Superintendencia de Bancos, todos los proveedores activos del Banco del Pacífico deben estar calificados por una empresa externa especializada, motivo por el cual el Banco cuenta con 2 empresas calificadoras para hacer cumplir lo estipulado por nuestra política interna y organismo de control referente a la calificación de proveedores. Actualmente, el proceso de calificación de proveedores evalúa los siguientes parámetros: perfil empresarial, capacidad operativa y comercial, capacidad financiera, y se evalúan los módulos de Responsabilidad Social y Continuidad del Negocio.

Considerando los montos y objeto de las adquisiciones, el Banco ha definido diferentes parámetros de calificación para dinamizar el proceso y permitir la inclusión de nuevos proveedores a la cadena de valor.

Los parámetros de calificación permiten distinguir aquellos proveedores que están iniciando en el Banco y aquellos que han crecido junto a la institución como es el caso de los emprendedores y artesanos.



<sup>8</sup>GRI 102-10: En 2019, no se dieron cambios significativos en relación a 2018, 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)

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. Así, promovemos dentro de nuestra cadena de suministro, prácticas responsables de negocio. Entre los criterios que se evalúan en estos ámbitos, destacan los siguientes:



GRI 414-1

Durante 2019, de los 1,171 proveedores activos del Banco, 772 debieron someterse al proceso de calificación requerido. Esto es el 80% de los mismos:



GRI 414-2

De los 610 proveedores que se calificaron en 2019, aproximadamente 35 reprobaron debido al incumplimiento en la entrega de documentos regulatorios, los cuales son relacionados con el cumplimiento de documentos legales para la existencia de la empresa.<sup>10</sup>

El proceso de recalificación se activa inmediatamente ya sea por parte de la empresa calificadora o por parte del Banco. Para esto, se indica al proveedor en un documento denominado ficha, los resultados de la auditoría anterior, para identificar los puntos a corregir. Adicional, vía correo electrónico el proveedor es asesorado por la empresa calificadora, quien enlista los puntos que son precisos de subsanar para aprobar en el proceso de recalificación. Los proveedores de Banco del Pacífico no reprobaban por temas de incumplimiento en aspectos de responsabilidad social.

**Mecanismos formales de queja y/o reclamación:**  
 Los proveedores pueden comunicarse al **buzón de contratos y proveedores** ([contratosyproveedores@pacifico.fin.ec](mailto:contratosyproveedores@pacifico.fin.ec)) para reportar novedades respecto al proceso de adquisición, adicional, se agendan reuniones para revisar los temas de inquietud de ellos.

<sup>9</sup>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.

<sup>10</sup>GRI 414-2: de los 610 proveedores calificados en 2019, todos fueron evaluados en relación a impactos de tipo social y, para ninguno de ellos se identificaron impactos sociales negativos significativos.

# El cliente en el centro de nuestro modelo de negocio

Queremos ser la primera opción financiera de servicios del país y 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 con 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, banca celular, aplicaciones, redes sociales y corresponsales no bancarios.

La digitalización está revolucionando los servicios financieros a nivel global. Los consumidores están modificando sus hábitos de consumo e interacción con el uso de las tecnologías digitales, los 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 2019:

## Banca Virtual Intermático

En el año 2019, rediseñamos el canal Banca Virtual Intermático con una mejor experiencia del cliente al momento de realizar sus transacciones.

Nuestros clientes pueden realizar a través de sus cuentas: ahorros, corrientes y tarjetas PacifiCard, pagos de servicios a empresas públicas y privadas, consultas de saldos, millas disponibles, movimientos, estados de cuenta, realizar avances de efectivo, diferir consumos de la tarjeta de crédito con Diferido Flex, transferencias hacia otros bancos nacionales e internacionales y envíos de dinero a través de la orden de pago móvil. Además, bloquear tarjetas de crédito y débito, personalizar montos para compras, realizar inversiones o solicitar ahorros programados.



-  En este año se realizaron más de **94 millones de transacciones**
-  Con **406 mil clientes activos**
-  Alcanzando en el mes de diciembre de 2019 **la cifra récord de 11.9 millones**
-  **Se creció en 36% usando el canal** versus el mismo periodo del año anterior

“ La experiencia del cliente es un catalizador de la transformación, es un impacto directo en la cultura y en todas las partes del negocio ”



Gloria Baquerizo Morales  
Vicepresidente Ejecutivo

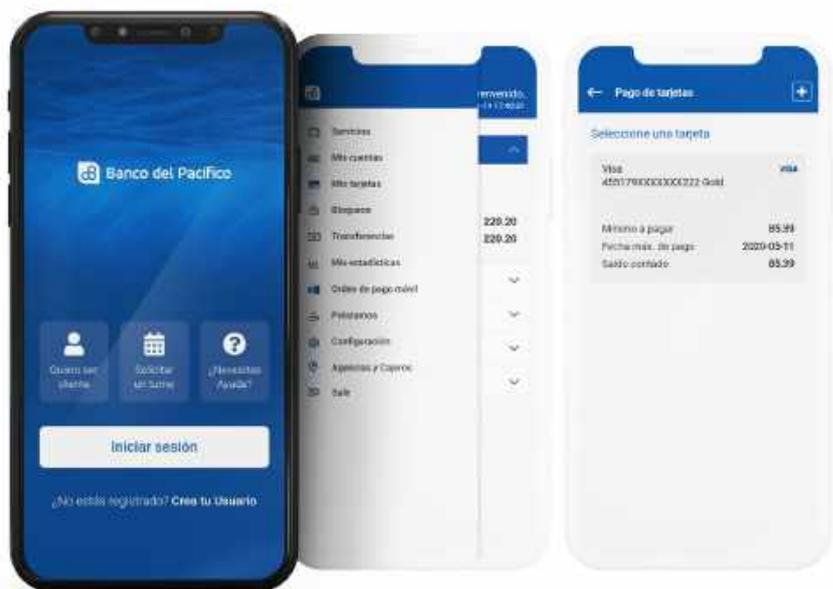
GRI 102-2 / FS8

## Banca Móvil

En el 2019, nuestra Banca Móvil trajo nuevas funcionalidades. Ahora se puede separar un turno desde el dispositivo móvil desde cualquier lugar para ser atendido en las plataformas de servicio al cliente de manera inmediata, sin hacer fila. Tiene también en el teclado de todos los chats y permite realizar consultas de saldos, recargas, envío de dinero a cuentas bancarias y órdenes de pago móvil. Se puede registrar el método de acceso que utiliza el usuario para acceder a su celular e ingresar de una manera rápida a sus productos y servicios.

Te brinda la facilidad de consultar tus saldos y movimientos de cuentas y tarjetas de crédito, realizar pagos de servicios básicos, matriculación vehicular, pagos de tarjetas de crédito, recargas y transferencias hacia otros banco locales utilizando las claves transaccionales generadas por la app PacificID.

- Durante el 2019, se han registrado más de **32 millones de transacciones** y **226,000 clientes**
- Alcanzando en el mes de diciembre de 2019 **la cifra récord de 5.57 millones de transacciones**
- Generando una contribución importante a la derivación de canales digitales



Se puede descargar la App desde las tiendas:



GRI 102-2/FS8



## Mi Ahorro Cuenta

Mi Ahorro Cuenta es la aplicación que ayuda a ahorrar en el Banco del Pacífico de forma automática y entretenida, en base a su estilo de vida: crea su meta y ahorra, ya sea para unas vacaciones o un auto nuevo. En el año 2019, se disponibilizó esta app a los clientes con reglas de ahorro como; porcentaje de sueldo, pasión futbolera, gustito, redondeo, desafío 52 semanas, entre otras.

- Con aproximadamente **5 mil clientes activos** que han fijado metas de ahorro a largo plazo
- Y mantienen un saldo de **USD 841 mil**
- A diciembre de 2019 contamos con **32,837 descargas**

Se puede descargar la App desde las tiendas:



## 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:

- En el año 2019, amplió el monto **hasta USD 10,000**
- Con un plazo de hasta **36 meses**
- A lo largo del año, se desembolsó un **total de USD 33.09 millones**



## Kioscos de Autoservicio

Nuestros Kioscos de Autoservicios brindan la facilidad a los clientes 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 otros; de una manera ágil y segura. Existen 120 Kioscos de Autoservicio instalados estratégicamente en las 24 provincias del Ecuador, los cuales se encuentran en las agencias y Centros Virtuales del Banco.

- Al cierre de diciembre de 2019 se realizaron **2.28 millones transacciones**
- Obteniendo un crecimiento del **35% respecto al año anterior**

Para aportar al descongestionamiento de las plataformas de Servicios Bancarios, se implementó en el año 2019 las transacciones de Bloqueo Tarjeta de Débito, Generación de clave de Tarjeta Débito y Crédito, y la Impresión de Tarjeta de Débito (reemplazo). Al 15 de diciembre hemos colocado 4 impresoras y se han impreso más de 200 tarjetas.



## Teclado BdP

Solución digital que permite a nuestros clientes acceder a servicios financieros, como consulta de saldo, recarga celular y envío de dinero, permitiendo su uso dentro de cualquier red social o aplicación de mensajería (whatsapp, telegram, entre otros), siendo pioneros en adoptar esta funcionalidad en el Ecuador.



GRI 102-2/FS8



## Cajeros automáticos

Hemos conseguido una transformación de 360 grados en la experiencia de nuestros clientes al realizar transacciones en nuestros cajeros multifunción con pantalla touch, bajo un nuevo formato ágil, rápido y de calidad.

A diciembre de 2019 se han registrado **62 millones de transacciones y 560 mil usuarios**

Banco del Pacífico está realizando cambios importantes en la plataforma tecnológica de cajeros que permite potencializar el uso del canal para nuevos servicios. Para el año 2020, la nueva experiencia se extenderá a todos los modelos de cajeros de Banco del Pacífico.

Al cierre de diciembre de 2019, el parque de cajeros de Banco del Pacífico fue de 871 cajeros automáticos ubicados a nivel nacional, dentro de los cuales existen cajeros multifunción donde se suma el servicio de cobro de cheques.

El parque de cajeros de Banco del Pacífico al cierre de 2019 cuenta con la mayor participación de cajeros multifunción donde puedes realizar:

- Depósitos
- Pagos de servicios básicos
- Otras recaudaciones

A nivel transaccional se obtuvo un importante **crecimiento del 25%**

Llegando a superar los **55 millones de transacciones**



## Centros Virtuales

Banco del Pacífico S.A. decidió promover un espacio de autoservicio para sus clientes 24/7, con la finalidad de que puedan hacer uso de los diferentes servicios financieros y no financieros que el Banco les ofrece.

Los Centros Virtuales cuentan con terminales de autoservicio tales como:

**Cajeros automáticos:**

Retiro de dinero, depósito en efectivo y cheque, pago de servicios básicos y tarjeta de crédito PacifiCard, cobro de cheque, entre otros.



**Kioscos de autoservicios:**

Generar consulta saldos y movimientos impresa y visual, impresión certificados varios, entre otros.

Los primeros espacios fueron instalados en ubicaciones donde el Banco no cuenta con presencia física. A partir del año 2018, adopta este esquema en sus propias agencias destinando un espacio más amplio dirigido hacia el autoservicio en sus oficinas.

Al cierre de diciembre de 2019 contamos con **39 Centros Virtuales ubicados en:** agencias (17) y fuera de agencia (22)

**Situados en diferentes localidades:** Manta, Quevedo, Ballenita, Guayaquil, Santo Domingo, Quito, Latacunga, Ambato y Riobamba

GRI 102-2/FS8



## App BdP Wallet

En octubre 2019, se realizó lanzamiento de dos nuevas funcionalidades:



### PacifiCard Efectivo:

Realiza avances de efectivo, difiérelo y acredítalo en línea en tu cuenta.



### Notifica tus viajes:

Para autorizar el consumo de tu tarjeta PacifiCard Crédito y Débito en el exterior.



El objetivo es mejorar la experiencia con funcionalidades de autoservicio de alta demanda.

Se puede descargar la App desde las tiendas:



## Nueva Tecnología Contactless

En el año 2019, Banco del Pacífico se sumó a la nueva tecnología sin contacto innovando los pagos de tarjetas de crédito y débito.

Contactless es un sistema de pago sin contacto que permite pagar una compra mediante tecnologías de identificación por radiofrecuencia incorporadas en tarjetas de crédito o débito.



En el mes de enero se realizó la migración en las tarjetas Visa y en marzo con Mastercard.



## Chatbot Sophi

Es un agente virtual que atiende a usuarios las 24 horas al día a través de las redes sociales:



Messenger



Twitter



WhatsApp



Google Assistant



Alexa

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.



En noviembre 2019, integramos a Sophi con Alexa y en diciembre con Google Assistant,

para que nuestros clientes puedan interactuar y transaccionar mejor por medio de reconocimiento de voz en este canal.



Durante el 2019, se realizaron 3.8 millones de interacciones



Siendo WhatsApp la red social con mayor porcentaje de participación 57.91%



GRI 102-2/FS8

## Onboard BdP

En el 2019, se realizó el lanzamiento del producto **Tarjeta de Crédito** que permite solicitar y obtener una tarjeta PacifiCard de inmediato. Además, en el mes de noviembre se lanzó el producto **Mi coche BdP**, cuya solicitud y aprobación se realiza en línea sin requerir de la presencia física del cliente.

Adicionalmente, en la aplicación se realizaron mejoras de funcionalidad y se implementaron actualizaciones de seguridad para brindar una mejor experiencia a los clientes.



En el 2019 del total de cuentas de ahorros abiertas el **46% corresponde por medio de la app**

De mayo 2018 a diciembre 2019 se abrieron **172,140 cuentas de ahorro**. Solo durante el 2019, se abrieron **146,324**.

**2,473 inversiones**

**1,142 tarjetas PacifiCard**



Se puede descargar la App desde las tiendas:

## CASH MANAGEMENT

Esta plataforma financiera está orientada a empresas para un manejo eficiente y seguro de sus cuentas por pagar y cobrar. Permite realizar todas las transacciones a un mayor número de instituciones sin salir de la comodidad de su oficina. Además, permite conocer en tiempo real el estado de las transacciones procesadas o pendientes por la empresa sin realizar giros de cheques o pagos en efectivo, manteniendo la integridad y confidencialidad de la información. Los servicios a los que se puede acceder son:

- Consulta de saldos y movimientos.
- Débitos interbancarios.
- Pagomático (Cuentas Virtuales).
- Pago de servicios.
- Recaudaciones.
- Transferencias interbancarias.
- Transferencias al exterior.
- Pagos Aduaneros.
- Recaudación de Centros Educativos.
- Pago de Nómina.
- Pago a proveedores.
- Consultas (comentarios y sugerencias).
- Consulta de tarjeta de crédito.
- Diferido Flex (tarjetas de crédito).

En el año 2019 se puso en producción el proyecto Nueva Banking Empresarial cuyo objetivo es que la herramienta permita relacionar de manera integral a los clientes empresariales, procesos simples y dinámicos como:

Portal de Autoservicios: es una plataforma digital que permite al usuario realizar la personalización de la contratación en la que puede realizar:



Selección de Servicios.



Administración de Usuarios.



Administración de Esquema de Firmas.

Esta mejora contribuye en la optimización del tiempo en procesos de contratación de 26 días a 2 días.

Cantidad de montos y transacciones realizadas por la plataforma en 2019:



El Banco del Pacífico tiene múltiples productos y servicios, pero los más representativos son los detallados en esta Memoria de Sostenibilidad. Para mayor información consulte en [www.bancodepacifico.com](http://www.bancodepacifico.com)



# 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 usar 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 2019 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 riesgos de los productos financieros que se les ofrece.



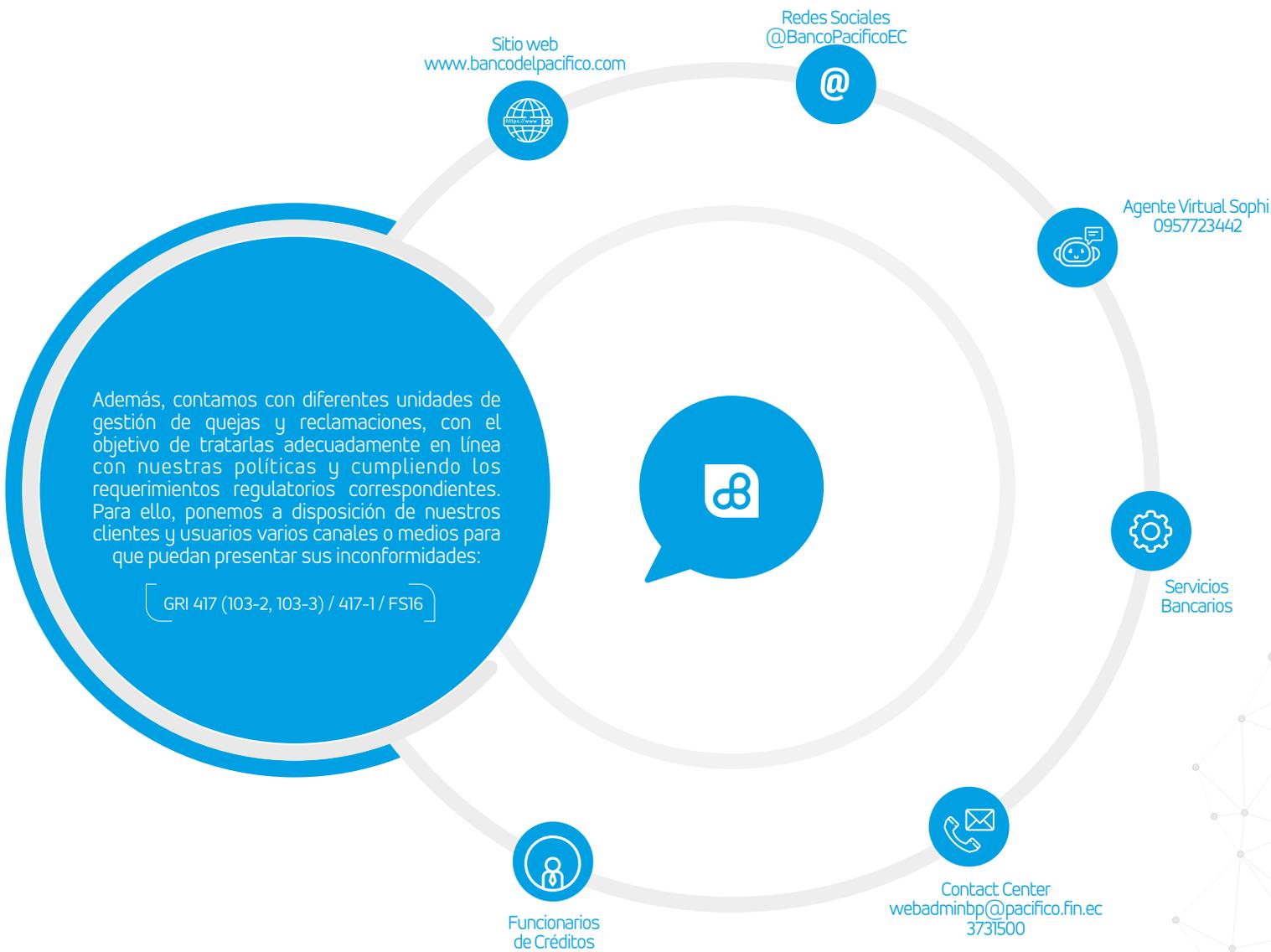
### La adecuación del producto

al perfil del cliente.



### La imparcialidad y claridad

de las informaciones del Banco, incluidas las publicitarias.



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 2019, 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 2019 del Defensor del Cliente

- En el 2019, el Defensor del cliente atendió un total de 631 casos, de los cuales:
- 200 fueron servicios no financieros
  - 90 por cobranzas y jurisdicción coactiva
  - 98 por retiro de cajero automático
  - 99 por consumo nacionales e internacionales no realizados por el titular de la tarjeta
  - 32 por información errónea o no actualizada en el Buró de Información Crediticia
  - 84 por atención al cliente
  - 28 por retiro de billetes falsos de la denominación \$20, por ventanilla o cajero automático.



GRI 416 (103-2, 103-3)

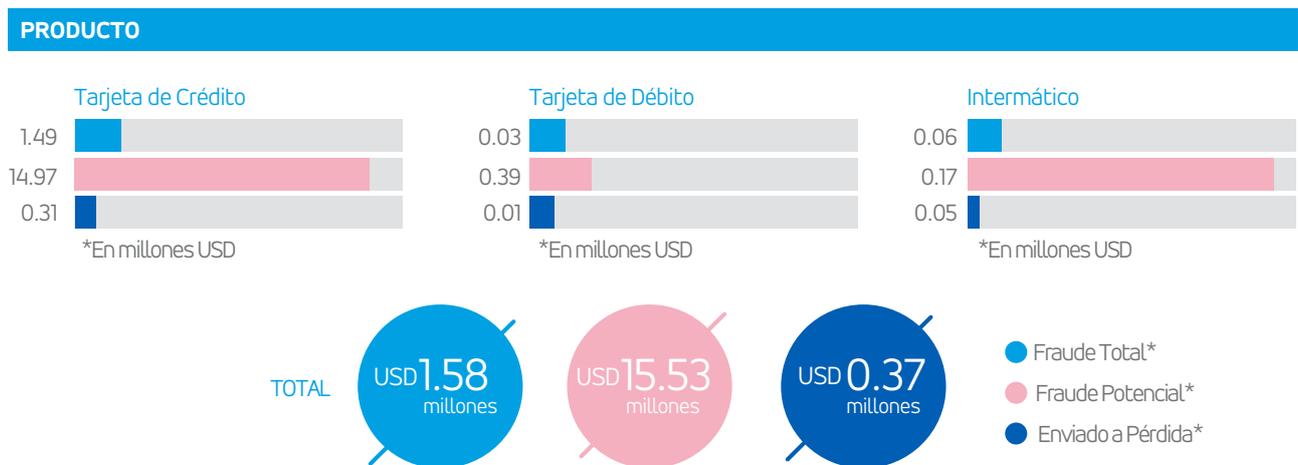
## Seguridad y privacidad de los clientes

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 a todos los canales y medios de pago de crédito y débito que el Banco brinda a sus clientes. En el año 2019, las cifras fueron las siguientes:



GRI 418 (103-2, 103-3)



En relación con la información de nuestros clientes, aseguramos la confidencialidad y privacidad de los datos personales recogidos. 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 gestión 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 a 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 forma controlada y jerárquica, según la política interna de acceso y tratamiento de los datos de clientes. Su transmisión se efectúa de forma encriptada bajo una conexión segura.

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



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.



# 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, le ofrece disponibilidad y proximidad.

GRI 102-2 / FS13 / FS14



## Tu Banco Banco Aquí: un canal que promueve la bancarización

Es la red de puntos de atención de Banco del Pacífico donde clientes y no clientes pueden realizar transacciones de cobros y pagos a través de:



Bancos



Cooperativas



Farmacias



Supermercados



Tiendas

El canal tiene como objetivo promover la bancarización del Ecuador ya que gracias a su amplia cobertura y oferta de productos permite que muchos ecuatorianos tengan acceso a servicios financieros de calidad. Los beneficios para cliente y no clientes son:

1

Evita largos recorridos para realizar trámites bancarios.

2

Locales afiliados reconocidos a nivel nacional.

3

Seguridad al realizar sus transacciones.

4

Amplia cobertura de puntos de atención para realizar transacciones de cobros y pagos en sitios donde no hay agencias del Banco. Las transacciones que se pueden realizar son: retiros de efectivo, depósitos de efectivo, avances en efectivo tarjeta de crédito, pago de tarjeta PacifiCard, pagos de servicios básicos, consejo de la Judicatura, bono de desarrollo humano, impuestos: SRI, matriculación vehicular, transferencias de dominio.

5

Flexibilidad en horarios de atención gracias a los horarios extendidos de las redes de Tu Banco Banco Aquí.

FS13 / FS14

## Retiros y Depósitos de efectivo

Al 31 de diciembre del 2019, el Banco dispone de 15,688 puntos de atención en las 24 provincias del país, cifra que lo posiciona como el primer corresponsal no bancario del sistema financiero. Dentro de esta cobertura 6,100 puntos son para realizar retiros y depósitos en efectivo. Al cierre del año, registramos 289 mil transacciones de retiros y 415 mil transacciones de depósitos.



GRI 102-2 / FS7

## Productos con enfoque social



### 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 Aldeas SOS, que se destina a la alimentación, educación, vivienda y vestimenta de los niños de esta fundación.

2019



### PacifiCard Débito Empresarial

Desde el mes de agosto, Banco del Pacífico hizo el lanzamiento del producto PacifiCard Débito empresarial, una tarjeta de débito enfocada en el segmento empresas / emprendedores. Con dicha tarjeta tendrán acceso a realizar compras y retiros de forma local e internacional. Así mismo, tendrán un mejor control de sus gastos debido a que mensualmente se genera un reporte con los movimientos efectuados.



### Tarjeta recargable de taxistas (Proyecto con ANT)

En el mes de marzo, Banco del Pacífico inició la emisión de una tarjeta recargable de uso exclusivo en gasolineras para el gremio de taxistas. A través de este medio de pago, el gobierno de la República de Ecuador acredita mensualmente un subsidio para el consumo de gasolina de dichos beneficiarios.

GRI 102-2/FS7



## 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 a clientes que no disponen de un smartphone (teléfono inteligente) o de un plan de datos móviles para conectarse a internet. Este canal permite abrir una cuenta básica, consultar saldos y movimientos de cuentas o tarjetas, pago de servicios básicos, recargas, transferencias, entre otras.

Se accede marcando al: **\*8444#** Movistar/Claro y Tuenti  
**\*844#** CNT

En el año 2019, se implementaron nuevas funcionalidades de microcréditos como Banca Retail, dirigidos a comerciantes autónomos de la ciudad de Guayaquil.

En este año se realizaron más de **135,346 transacciones**

Se abrieron **8,281 cuentas**

Se obtuvieron **57,522 clientes activos**



## Cuenta de Ahorros

Con el objetivo 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



De forma digital a través de la App Onboard BdP y a través de la Banca Celular



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

2019

Número de Cuentas:

**305 mil**



GRI 102-2/FS7



## 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%
- Cuenta con un financiamiento de hasta 7 años para activos fijos
- Cuenta con cobertura del Fondo Nacional de Garantía de la Corporación Financiera Nacional (CFN)
- Con un periodo de gracia de Capital de hasta 1 año

En el 2019 Se desembolsaron **425** créditos Por **USD 28.98** millones



## Crédito para vivienda de interés público

Este producto se brinda bajo dos modalidades:

“Mi Primera Casa Pacífico”  
desde USD 14 mil hasta USD 27 mil.

“Tu Casa Pacífico”  
desde USD 27,001 hasta USD 70 mil.

- Las dos alternativas con una tasa del 4.5%.
- Con un financiamiento de hasta el 95% del valor de la vivienda.
- El cliente puede acceder a 6 meses de gracia.

En el 2019 Operaciones: **1,280** Monto desembolsado: **USD 75.33** millones

GRI 102-2/FS7

## Créditos educativos

Conscientes de que la educación es un pilar fundamental para el progreso de nuestros jóvenes y, por consiguiente, de nuestra sociedad.

En 2016 se creó el Crédito Estudios Pacífico, con similares características a los créditos que otorgaba el Instituto de Fomento al Talento Humano. A través de estos créditos se han bancarizado a 1,264 personas.

Porcentaje de operaciones por región:



En el 2019 Entregamos **USD 33.04 millones** Beneficiando **9,866** estudiantes.



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, otorgado mediante un convenio de cooperación entre la Alcaldía de Guayaquil y Banco del Pacífico. De esta forma, apoyamos la inclusión financiera de los sectores más vulnerables de la ciudad que generalmente utilizan prestamistas informales.

Este producto empezó el 6 de diciembre de 2018, para poder acceder al crédito, previamente los interesados tienen que inscribirse para la capacitación en un sitio web, asistir a la capacitación y tener una cuenta de ahorros activa en el BdP.

Las características del producto son:

Montos mínimos <b>USD 300</b>	Montos máximos <b>USD 1,500</b>	Plazo mínimo <b>3 meses</b>
Plazo máximo <b>36 meses</b>	Tasa de Interés <b>15%</b>	Seguro de desgravamen



GRI 413-1

Esta iniciativa obtuvo los siguientes resultados en el año 2019:

Capacitó en educación financiera a 42,249 clientes y usuarios financieros.

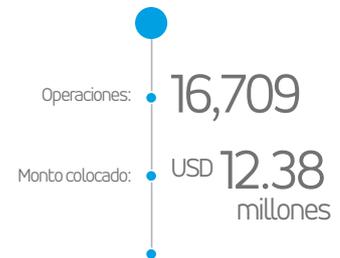
Financió a 16,682 clientes para el desarrollo de negocios de informales y nuevos.

172 ecuatorianos que accedieron a empleo.

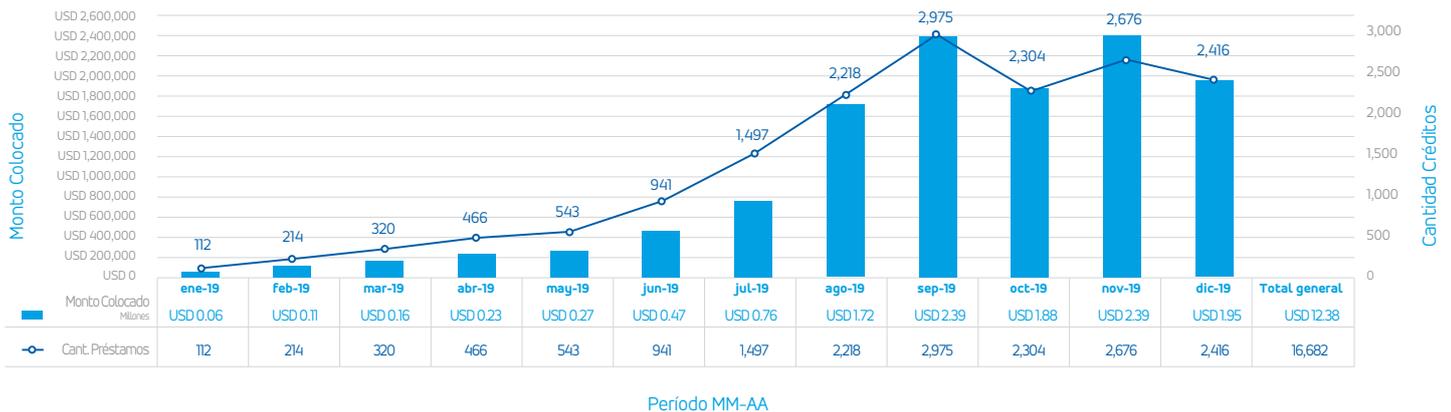
11,624 ecuatorianos bancarizados.

Se abrieron 40,075 cuentas de ahorro.

El resultado de créditos colocados en el año 2019 es el siguiente:



Producto Banca de Oportunidades de enero a diciembre de 2019



“Venimos contribuyendo a la **inclusión financiera** mediante la oferta de **productos y servicios** que permitan el desarrollo de las personas vulnerables”



Milton Ochoa  
Gerente de Microfinanzas

# 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. También para 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. Al mismo tiempo, asegurar altos estándares de salud y seguridad en el trabajo para todo su personal.

Durante el año 2019, 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 realizada durante este periodo nos ha permitido diferenciarnos en el mercado, ubicándonos en el tercer lugar de trabajo según la medición internacional “Great Place to Work 2019”,

GRI 102-8 / GRI 401-1

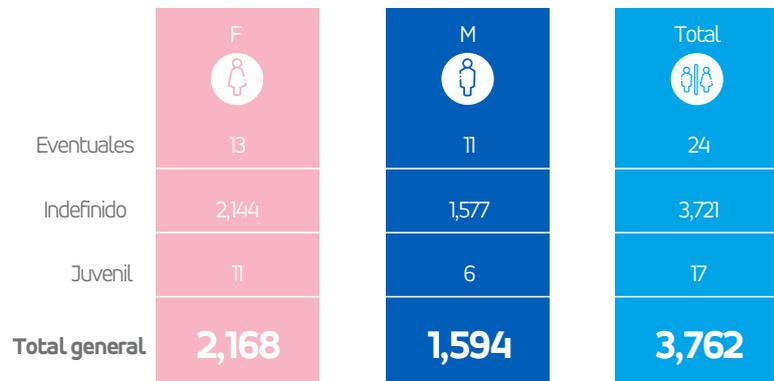
En 2019, se contrataron 260 nuevos empleados, manteniendo un promedio de rotación mensual de 0.81%, lo que ha permitido que nuestra plantilla crezca, pasando de 3,502 a 3,762 personas que apoyan día a día el desarrollo de nuestra Institución. Esta fue la composición de nuestra plantilla y algunos resultados de la gestión de personas en 2019:



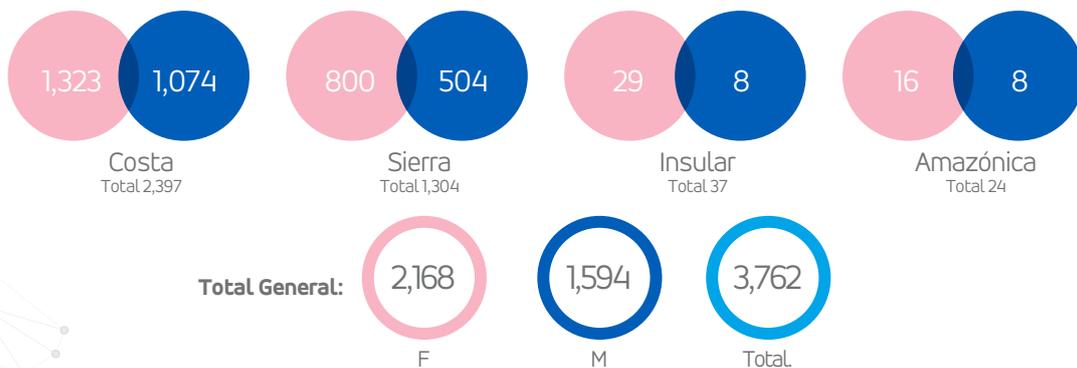
Número de empleados por género  
Total general



Número de empleados por tipo de contrato<sup>1</sup> laboral y género



Tamaño de la plantilla por región y género:



Nuevas contrataciones por grupo de edad, sexo y región

Edad	De 18 a 25		De 26 a 35		De 36 a 45		Totales
	F	M	F	M	F	M	
Costa	101	80	48	61	8	13	311
Sierra	57	42	47	32	4	2	184
Insular	2	0	0	0	0	0	2
Amazónica	0	0	0	1	0	0	1
<b>Totales</b>							<b>498</b>

<sup>1</sup>GRI 102-8: Todos los contratos mencionados son a jornada completa. No se contó con trabajadores subcontratados o 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

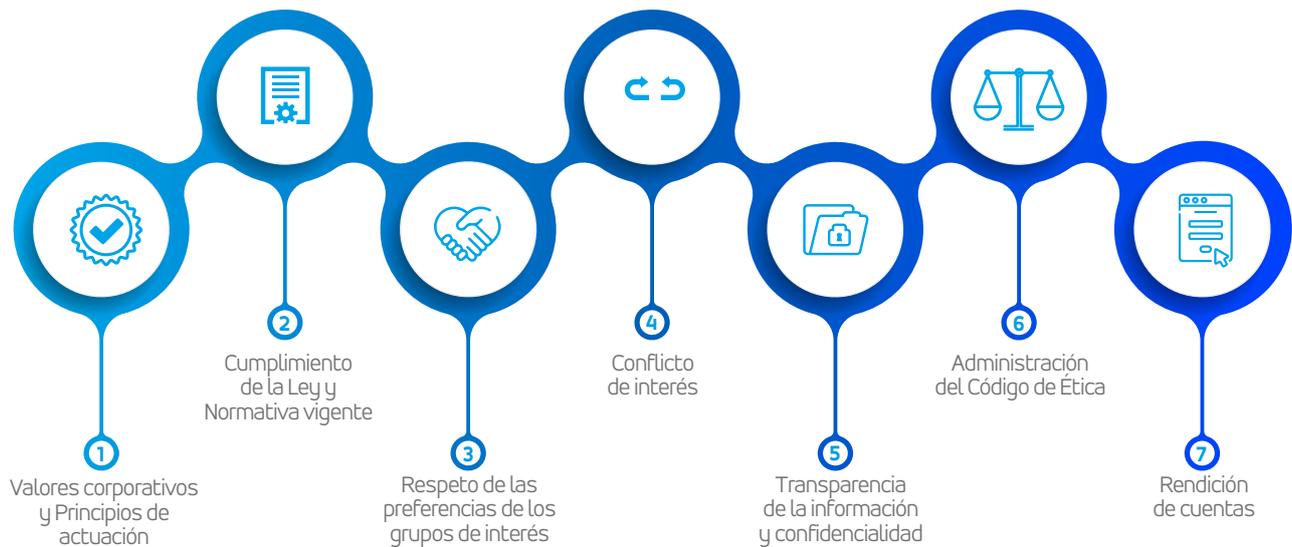


GRI 102-16

Enfocados en los valores de integridad, centrado en el cliente, innovación, trabajo en equipo y reconocimiento a las personas, 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, se han implementado mecanismos para conseguir un ambiente de trabajo y de respeto adecuados:



GRI 404 (103-2)

## Capacitación y evaluación

### Capacitación

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

Mantener nuestro personal motivado y comprometido es clave para el éxito de las operaciones del Banco.

GRI 404 (103-2, 103-3)

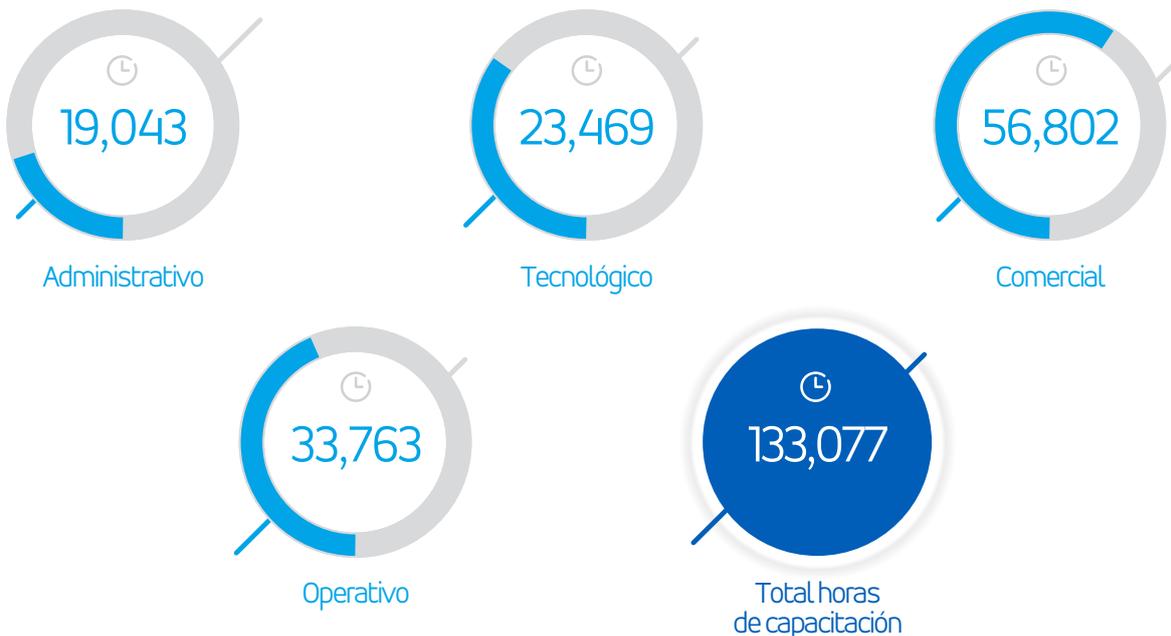
El principal objetivo que persigue Banco del Pacífico, a través de la capacitación, consiste en proporcionar los medios a sus colaboradores para la consecución de los objetivos estratégicos que se ha propuesto. Además, se pretende potenciar las competencias y herramientas necesarias para responder de 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. 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 ayuda al cumplimiento de indicadores de área, cuando el personal está preparado es más fácil conseguir las metas planteadas. La logística de los cursos internos los evaluamos a través de formularios digitales con el fin de tener una retroalimentación de la percepción del colaborador.

### Horas de capacitación por categoría laboral<sup>2</sup>



<sup>2</sup>GRI 404-1: La capacitación en Banco del 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

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

CLAB 2019

CLEIF 2019

CLAR 2019

Conferencia de Tecnología e Innovación Financiera

Congreso Panamericano de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Congreso Internacional de Ciberseguridad

Asamblea Anual Felaban

HR SUMMIT

Colade

Congreso de Auditoría Interna

Congreso Internacional de Gestión Humana "Más Ágiles Más Humanos"

### Principales Programas Formativos y Capacitaciones

Building Productive Team

Programa de Certificación en Culturing

Programa de Desarrollo Directivo

Principios Metodologías Ágiles y Scrum

BdP Talks

Lenguaje de Señas (Programa Inclusión)

### Programas Comerciales

Entrenamiento Ced

Escuela de Negocios

Escuela de Servicios

Coaching Comercial

Lead

Next Product To Buy

Nueva Segmentación de Clientes BdP

Sistemática Comercial

### Programas Institucionales

Escuela de Cajas

Inducción al Banco del Pacífico

### Programas Normativos

Código de Ética

Prevención de Lavado de Activo, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos

Reglamento Interno

Riesgo Operativo y Continuidad de Negocio

Salud y Seguridad Ocupacional

Seguridad de la Información

La gestión de personas que realiza la organización busca incluir de forma efectiva y progresiva a todos sus colaboradores para que reciban capacitación por medio de diferentes metodologías formativas, contribuyendo a su desarrollo profesional<sup>13</sup> y, en consecuencia, al crecimiento de la institución.

<sup>13</sup>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 despiden.

GRI 205-2

Uno de los asuntos regulatorios y que Banco del Pacífico cumple con responsabilidad es asegurar un buen control de la lucha contra la corrupción<sup>14</sup> específicamente en materia de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos. Para ello, capacita 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)

La evaluación anual de PLAFT dirigida a las áreas de apoyo y Directorio<sup>15</sup> se ejecutó en nuestra plataforma digital Ingenio, la cual tuvo la duración de una hora.



Total horas de capacitación: 5 horas

Evaluación anual de PLAFT dirigida a las áreas del negocio<sup>16</sup> habilitada del 16 al 26 de julio de 2019.



Total horas de capacitación: 4 horas

Sumando al objetivo de excelencia en la calidad de servicio, el Banco implementó "Escuela de Servicios Bancarios" a nivel nacional dirigida a las jefaturas y asistentes.

Dirigido a:



<sup>14</sup>Las áreas capacitadas fueron: Banca de Empresas, Banca de Personas, Canales Financieros, Cobranzas, Medios de Pagos, Mercadeo y Microfinanzas.

<sup>15</sup>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, Talento Humano, Medios Tecnológicos, Operaciones Integrales, Planificación Estratégica, Presidencia Ejecutiva, Proyectos, Procesos, Riesgos Integrales, Salud y Seguridad Ocupacional, Seguridad Bancaria, Tesorería y Finanzas, Transformación en Innovación, Unidad de Cumplimiento, Comunicación Corporativa y Vicepresidencia Ejecutiva

<sup>16</sup>Las áreas capacitadas fueron: Banca de Empresas, Banca de Personas, Canales Financieros, Cobranzas, Medios de Pagos, Mercadeo y Microfinanzas.

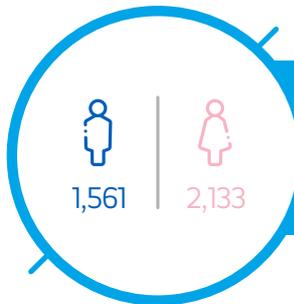
GRI 404-3

## 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 2019 fueron evaluados 588 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. Esto 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.

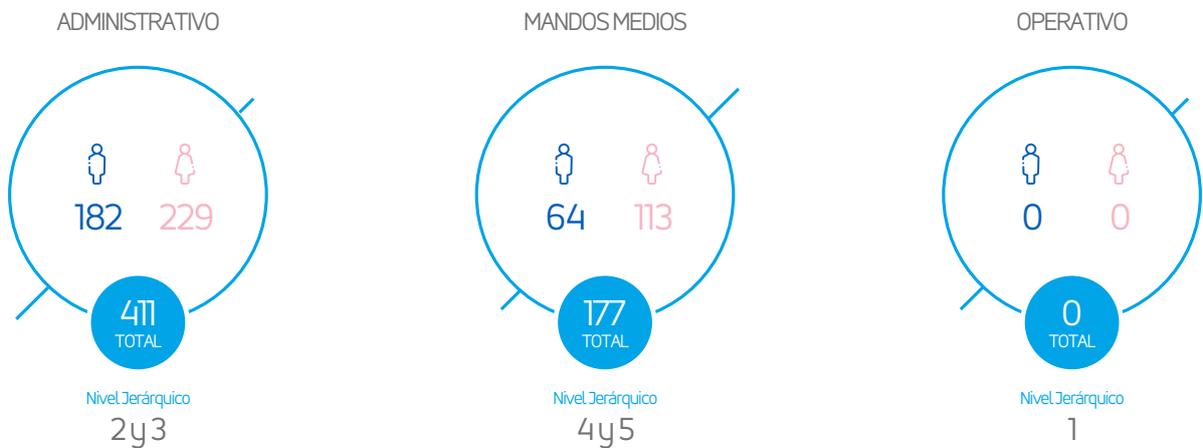
### Empleados con evaluación periódica del desempeño



TOTAL EVALUADOS

Para identificar a los colaboradores con alto potencial, el Banco del Pacífico ha trabajado/implementado desde el 2015 hasta la actualidad el Inventario de Talento Humano, iniciativa orientada a evaluar las diversas competencias que van acorde a la Transformación Digital en la que se encuentra.

### Empleados con diagnóstico de potencial y seguimiento de plan de carrera



Con el inventario de Talento Humano, el Banco del Pacífico emprenderá varias acciones que tienen el propósito de reducir brechas en las habilidades blandas, identificadas 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.

“Vivir en una adaptación constante a los cambios del entorno y el liderazgo desde la confianza nos permitirá transformarnos culturalmente”



Silvia del Pino  
Gerente Nacional de Talento Humano

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 obligaciones que se encuentran definidos en el Código de Trabajo, IESS, SRI, Mandato Constituyente No.2, Decretos y Registros Oficiales que rigen para los Miembros del Directorio y Nivel Ejecutivo.<sup>17</sup>

Para la definición de la escala remunerativa del BdP, se utiliza como mecanismo la "Valoración de Cargos" considerando equidad interna y de mercado. De existir posiciones nuevas, solicitamos apoyo a Consultoras Externas conocidas en el medio.

<sup>17</sup> 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 a un valor fijo y otro variable por consecución de objetivos varios.  
**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. Así, aseguramos 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.

Se destaca a continuación el cuadro de beneficios a colaboradores por niveles jerárquicos:

Categoría	Nivel Jerárquico	Total	Uniformes	Seguro Médico Nacional	Seguro Médico Internacional	Seguro de Vida	Seguro de Vehículo	Remuneración Variable	Otros Beneficios
Operativo	1	1,076	Dotación Anual de Uniformes a personal femenino y masculino.	Cobertura USD 28,000 Subsidio de prima mensual 100%.		Cobertura USD 50,000 Subsidio de prima mensual 100%.		3 sueldos año.	Bono vacacional: Ingresos del periodo / 24.
	2	1,136						2 sueldos año.	Alimentación: Subsidio 80% del costo del servicio (Matriz y Edificios Principales), USD 2,75 diarios (Personal de Agencias).
Administrativo	3	1,219	Dotación Anual de Uniformes a personal femenino.					1,5 sueldos año.	Aporte Personal IESS, Impuesto a la Renta: Subsidio 100%.
	4	169							Anticipo de Sueldo: Anticipo de Sueldo sin intereses por un monto de hasta 3 sueldos a 36 meses plazo.
Mandos Medios	5	III		Cobertura USD 20,000 Subsidio de prima mensual 100%.	Cobertura USD 3,500,000 Subsidio de prima mensual 100%.	Cobertura USD 140,000 Subsidio de prima 100%.	Cobertura USD 35,000 Subsidio de prima 100%.		
	6	24				Cobertura USD 205,000 Subsidio de prima 100%.	Cobertura USD 60,000 Subsidio de prima 100%.	1 sueldo año.	Anticipo del décimo tercer sueldo: 50% desde junio.
Alta Gerencia	7	3		Cobertura USD 20,000 Sin Subsidio de prima mensual 100%.	Cobertura USD 3,500,000 Sin Subsidio de prima mensual 100%.	Cobertura USD 205,000 Sin Subsidio de prima mensual 100%.	Cobertura USD 60,000 Sin Subsidio de prima mensual 100%.		Anticipo de Sueldo: Anticipo de Sueldo sin intereses por un monto de hasta 3 sueldos a 36 meses plazo.  Anticipo de décimo tercer sueldo: 50% desde junio.  Vehículo de propiedad de la institución para gestiones propias a sus funciones.

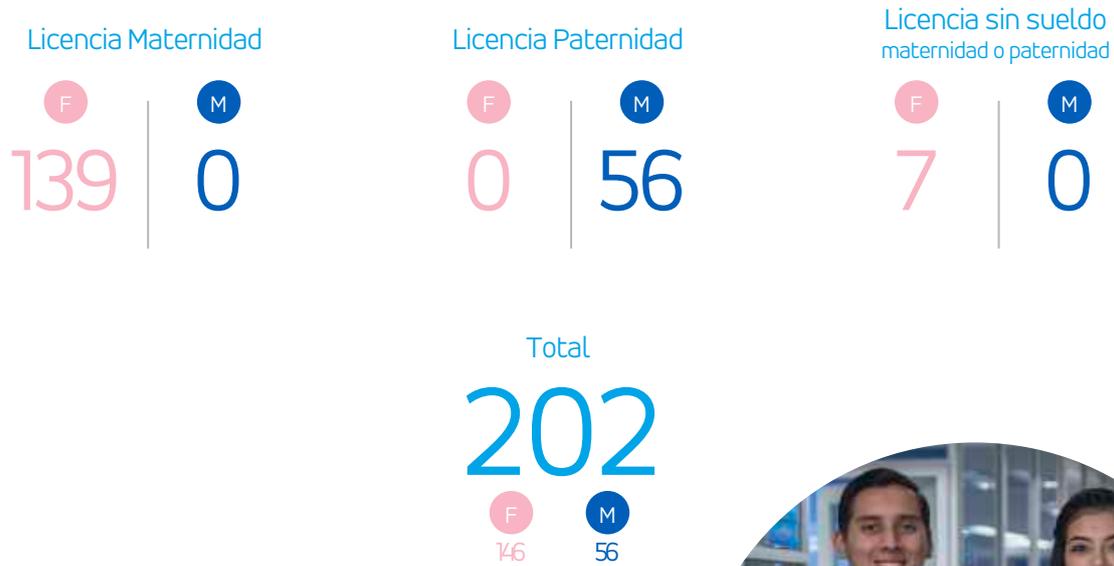
GRI 401-3

### Descanso por paternidad o maternidad

Un beneficio legal en el Ecuador es el descanso o licencia por maternidad o paternidad, al cual Banco del Pacífico se acoge. En 2019, el 100% de colaboradores con este derecho se pudo beneficiar del mismo. Así, 202 colaboradores gozaron de su derecho y, por voluntad propia, solamente el 77% de mujeres se reincorporó luego de una licencia por maternidad y el 89% de hombres lo hizo una vez culminada su licencia por paternidad.

#### Uso y reincorporación por licencia de maternidad y paternidad

Ausentismo:



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 Pacífico<sup>18</sup> al cierre de 2019 tenía provisionados

**USD 32.9 millones**

para la jubilación patronal de sus colaboradores y otros

**USD 9.2 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 2019, fueron nueve los colaboradores que se acogieron a este plan.



<sup>18</sup> 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, prevaleciendo el perfil de competencias del cargo.

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

Por otro lado, en la Política de Gestión, Contratación y Rotación promueven prácticas inclusivas y sin discriminación hacia las personas que pertenecen a grupos minoritarios o vulnerables, tales como: mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, afroecuatorianos, indígenas, entre otros; respetando sus culturas y tradiciones.<sup>19</sup>



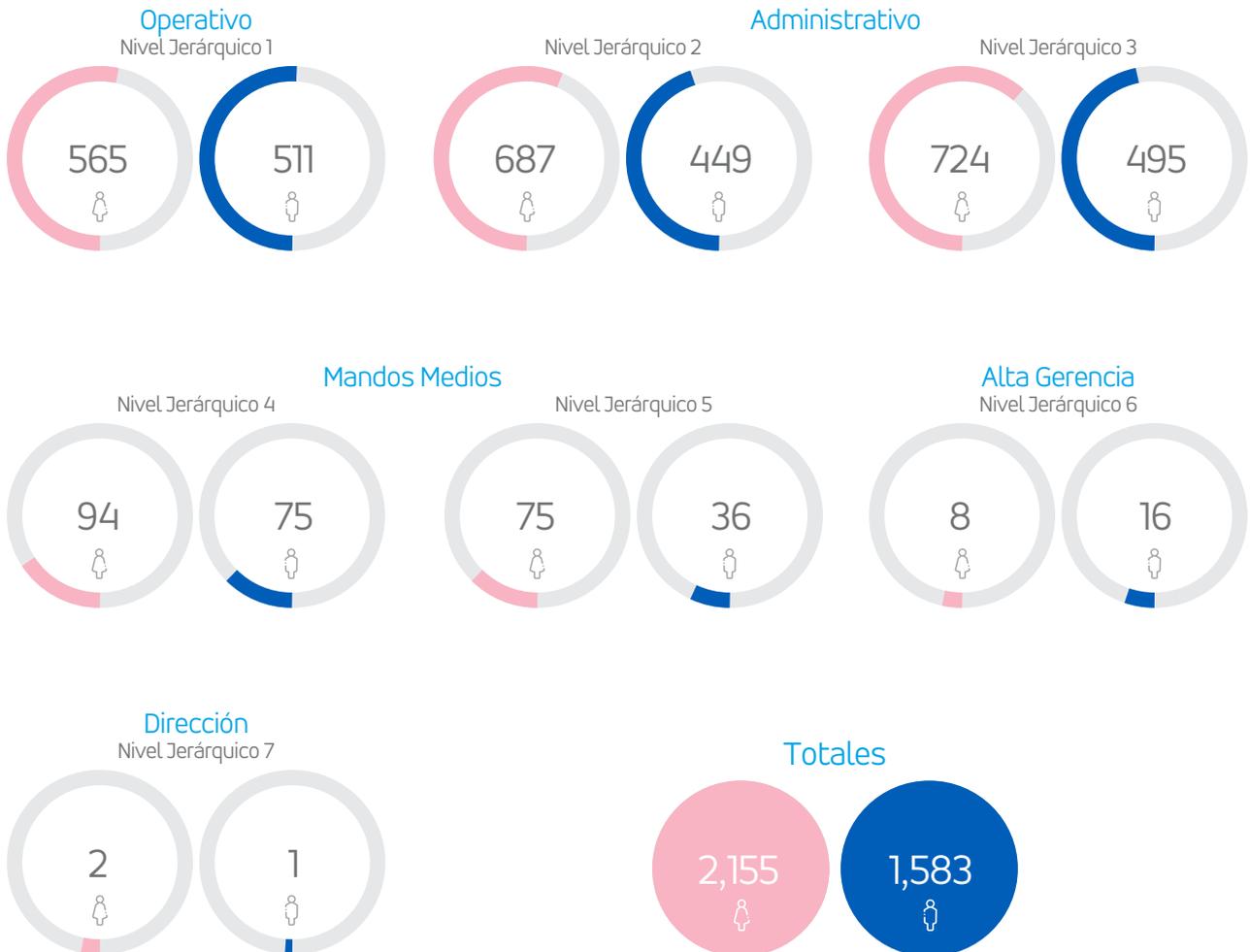
<sup>19</sup> GRI 405-2: Banco del Pacífico ha decidido no revelar ninguna información relacionada a sueldos, ingresos de colaboradores y retribuciones en este ejercicio por cuestiones de privacidad y seguridad.

GRI 405-1

### Porcentaje de empleados por grupo de edad, sexo y región

	De 18 a 25		De 26 a 35		De 36 a 45		TOTALES
	De 18 a 25	De 18 a 25	De 26 a 35	De 26 a 35	De 36 a 45	De 36 a 45	
<b>COSTA</b>	221	309	479	570	374	444	2,397
<b>SIERRA</b>	108	156	259	458	141	196	1,318
<b>AMAZONÍA</b>	0	2	3	3	1	1	10
<b>INSULAR</b>	0	12	2	11	6	6	37

### Repartición de la plantilla por nivel jerárquico





# Seguridad y Salud Ocupacional



GRI 403 (103-2)

## Cuidado de las personas

El Banco fomenta el bienestar y promueve la calidad de vida saludable, a través de la participación en campañas preventivas como vacunación a colaboradores y familiares, campañas preventivas de salud sexual y reproductiva para el hombre y la mujer, activación de pausas activas a través de ejercicios de estiramiento y relajación in situ, prevención de factores de riesgos psicosociales, organización de eventos tipo "casa abierta" incluyendo la participación de los Comités de Seguridad y Salud Ocupacional.

Con nuestro trabajo nos alineamos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas - específicamente con el número 8, ya que para lograr un alcance a nivel mundial, de trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, es necesario asegurar un empleo estable.

Con el liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, se sigue promoviendo una cultura de prevención de riesgos laborales en la organización.

En el año 2019, se realizó un diagnóstico inicial y el road map para la migración del actual sistema de gestión bajo el estándar OHSAS 18001:2007 a los requisitos de la norma ISO 45001:2018, incluyendo los requisitos del programa Organización Saludable. La nueva estructura de alto nivel (HLS) que posee la Norma ISO 45001:2018 facilita la integración con otros sistemas de gestión del Banco.

Durante el año 2019, se tomó la decisión de incluir el programa de Organización Saludable a nuestros Sistemas de Gestión, ya que la salud de los trabajadores y su bienestar son elementos fundamentales para la productividad y la sostenibilidad del BdP. Para esto, se realizó el diagnóstico de situación inicial a través de una encuesta de hábitos saludables donde participó el 93% de los colaboradores. Posterior a estos resultados se definió el road map para su implementación en los siguientes años. En la Gestión de riesgos laborales se fortaleció el enfoque preventivo, lo que ha permitido la integración transversal a todos los procesos del Banco, impactando de manera positiva en la salud y bienestar de los colaboradores.



## Política de Prevención de Riesgos Laborales

Asimismo, Banco cuenta con una política de Seguridad, Salud y Bienestar Organizacional que proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos del sistema de gestión, firmada por el presidente ejecutivo y comunicada a las partes interesadas.

En esta política se establecen 6 compromisos, entre los principales está el “promover de manera activa y asegurar la consulta y participación de todos los colaboradores y el compromiso de todas las áreas con el Sistema de Gestión de Seguridad, Salud y Bienestar Ocupacional; y apoyar a la subsidiaria nacional en su gestión preventiva”.

El Sistema de Gestión de SSO cuenta con 3 objetivos que se basan en la mejora continua, la mejora de la comunicación

con las partes interesadas y promoción del bienestar de los colaboradores. Todos somos responsables de la prevención de riesgos laborales. La descripción de estas responsabilidades se encuentran en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud, manuales de funciones y el manual de políticas para administrar el sistema de gestión de SSO.

En el compromiso número 3 de la política general de Seguridad, Salud y Bienestar Organizacional se establece “Dotar al sistema de gestión de recursos humanos, económicos y tecnológicos necesarios para su gestión”. Adicionalmente, se realiza un seguimiento y medición del desempeño de los recursos asignados para la gestión de SSO.



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

## Participación de los trabajadores y mecanismos de quejas<sup>20</sup>

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 país<sup>21</sup>. 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 asesoramiento de las acciones de seguridad y salud ocupacional.

Dentro del sistema de gestión es de suma importancia la participación de los colaboradores, mismos que tienen espacios en los organismos paritarios y delegados de prevención de Seguridad y Salud; así como la opción de enviar mails al buzón de prevención de riesgos laborales.

## Actividades principales en 2019

En este marco y por la importancia que tiene para el Banco la salud física y emocional de sus colaboradores, durante el año 2019 se pusieron en marcha los proyectos de migración del sistema actual a la Norma ISO 45001:2018 incluyendo los requisitos del programa Organización Saludable.

Esto, a través del fomento de la prevención en casas abiertas de salud, promoción de pausas activas y seguimiento del plan de control para riesgos psicosociales.



Capacitación Riesgos Psicosociales



Campañas de vacunación



Brigadas de emergencia

<sup>20</sup> GRI 102-41 / 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 no existen a la fecha organizaciones laborales de tipo sindical en la organización, ni el establecimiento de convenios colectivos con las mismas.

<sup>21</sup> GRI 403-1: 24El porcentaje de trabajadores con representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos fue del 97% en 2019 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.

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.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ha permitido gestionar los riesgos de manera preventiva, logrando durante el 2019 una disminución significativa de las cifras de accidentalidad.

Dentro del sistema de gestión se considera los requisitos legales aplicables a la organización en materia de seguridad y salud para su ejecución. Todo esto enmarcado en la planificación anual de actividades con la finalidad de mantener espacios de trabajo seguros y saludables. Por ende, una disminución en los indicadores de accidentalidad y enfermedades relacionadas con el trabajo.

GRI 403 -2 / GRI 403-3

## Resultados 2019

En el 2019, 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:**  
**9** accidentes dentro de la jornada.  
**7** accidentes in itinere.

**Índice de Frecuencia de accidentes:**  
**0.45**

**Días perdidos por accidentes de trabajo:**  
**53 días**

**Accidentes por región:**

Costa	Sierra	Oriente
<b>7</b>	<b>8</b>	<b>1</b>

**Accidentes por género:**

<b>7</b>	<b>9</b>

**Fatalidades:**  
**0**

Con base a 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 el año 2019 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 el año 2019.

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

# 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 departamento 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 asunto, existen objetivos claros que se han definido para conseguir la consecución del Plan de Acción Social del Banco.

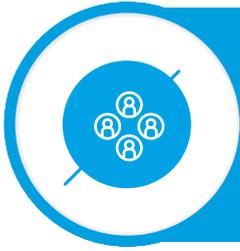


## Objetivos del enfoque de gestión en la comunidad:



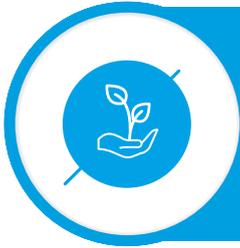
**Acceso directo de ciudadanos de poblaciones remotas con el Banco.**

Incluir en el aparato productivo nacional a las comunidades locales, particularmente las más remotas que no tienen acceso a servicios financieros, a través de puntos de atención accesibles y seguros, así como de productos y servicios ajustados a sus necesidades; de tal forma que estos faciliten el mejoramiento de su calidad de vida.



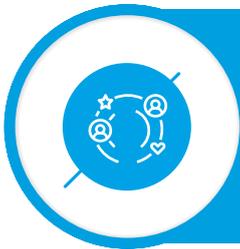
**Clientes informados, responsables y conscientes en su manejo económico-financiero.**

Asegurar clientes informados para la toma de decisión, con conciencia de responsabilidad y formalidad en el manejo de sus acciones y transacciones financieras y de ahorro, a través de un sistema de formación sólida y permanente.



**Equilibrio medioambiental.**

Disminuir la huella ambiental del Banco generada directa e indirectamente por sus procesos, buscando alternativas eficientes, innovadoras y sostenibles.

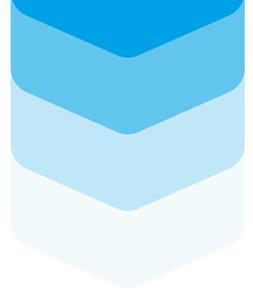


**Calidad de vida para la sociedad.**

Reflejar en todos sus grupos de interés, el rendimiento económico, social y ambiental para, así, generarles calidad de vida tangible.



Desde la actividad bancaria.



Desde la inversión 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 departamento 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 también a los derechos de los grupos de interés relacionados al 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 departamento de Responsabilidad Social durante 2019 fue de USD 325,928.50, de los cuales, cerca de USD 206,839 se invirtieron en proyectos de acción social, repartiéndose de manera equilibrada entre las seis áreas de intervención priorizadas por el mismo<sup>22</sup>.

Son 6 las áreas en las que Banco del Pacífico ha venido apoyando a lo largo del tiempo a la comunidad:



### Educación Financiera

Programas:  
Aprendo con mi Banco Banco y  
Mi Banco Banco me Enseña.

**Inversión de USD 505,688.12**



### Desarrollo rural y comunitario

Programas de inversión social en  
sectores rurales.

**Inversión USD 158,521**



### Mejoramiento ambiental

Programa Carbono Neutro,  
compensación de emisiones, licencia  
ambiental, limpieza de playas y  
siembra de árboles.

**Inversión de USD 67,907**



### Construcción de casas

Fundaciones Hogar de Cristo y Techo  
(casas y logística para construcción).

10 casas o familias beneficiadas.

**Inversión de USD 44,634**



### Otros programas sociales

Programas para la prevención de  
abusos contra menores, campañas  
navideñas.

**Inversión USD 3,683**



### Voluntariado

Capacitación a voluntarios del Banco,  
premiación al mejor voluntario.

1,732 horas donadas por  
209 colaboradores voluntarios.

**Inversión de USD 55,898**

<sup>22</sup> Contablemente, no se registraron donaciones durante el año 2019. 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

Desde los inicios de sus programas de educación financiera en 2010, el Banco del Pacífico ha capacitado a más de 45 mil personas en el país. De esta forma, responde a su obligación y compromiso con clientes, comunidad y público en general.

Sin embargo, el Banco ha decidido en los últimos años complementar la educación presencial, invirtiendo en innovadoras herramientas digitales apropiadas para llevar a más lugares la formación financiera.



## “Aprendo con mi Banco Banco”

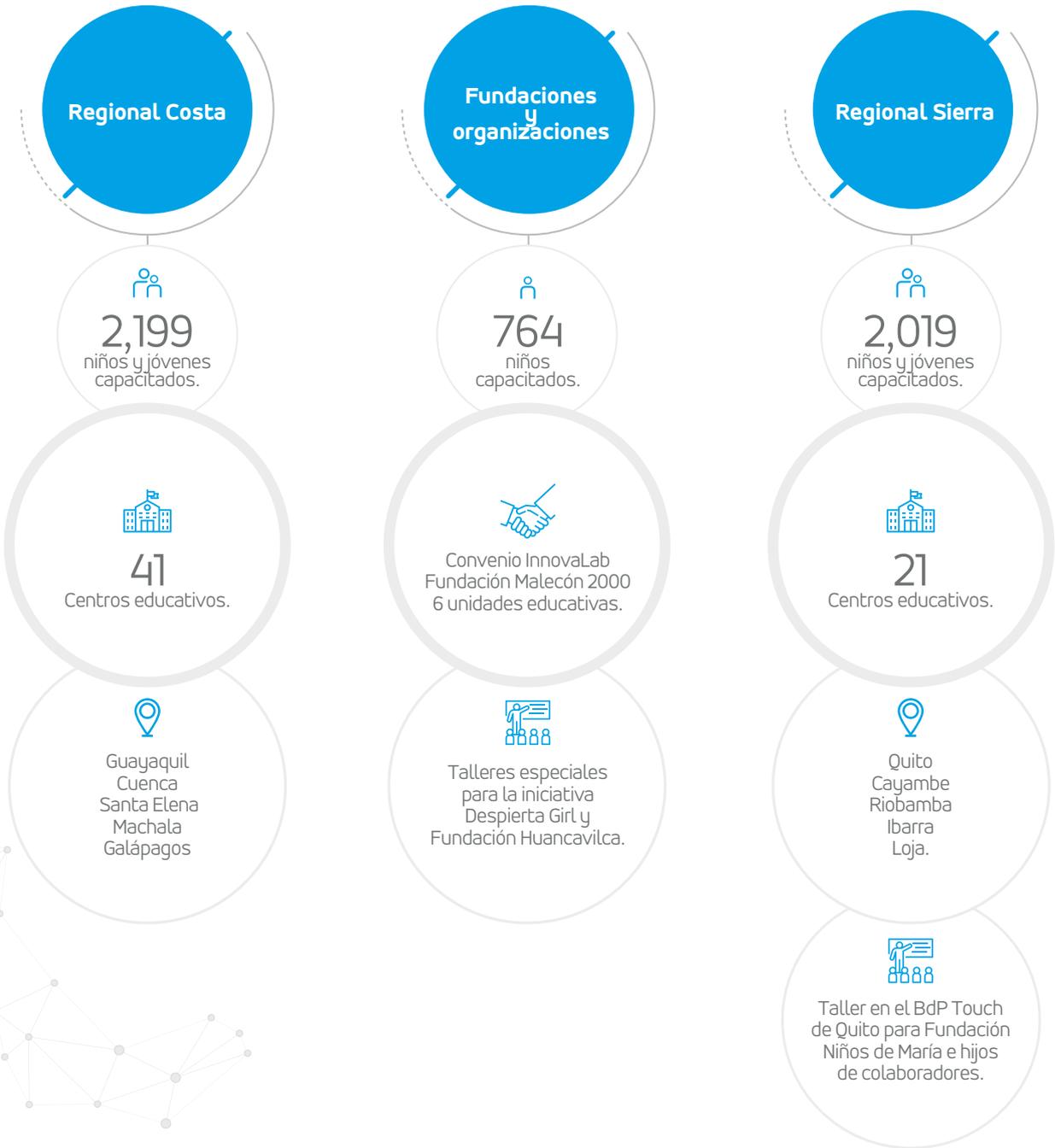
Durante 2019, el Banco continuó impulsando su programa para niños y jóvenes “Aprendo con mi Banco Banco”, llevando los talleres a 10 ciudades del Ecuador, fortaleciendo la toma de conciencia desde temprana edad sobre la historia del dinero, la importancia del ahorro y el presupuesto; y para los jóvenes, sobre la cultura del ahorro y emprendimiento.

El programa, dirigido a niños de sexto y séptimo año de educación básica y a jóvenes de último año de colegio, se realizó por primera vez en las localidades de Galápagos y Loja. Además, cabe resaltar que el programa se brindó también para fundaciones u organizaciones sin fines de lucro que trabajan por el bienestar y la educación de los niños tales como: Fundación Malecón 2000, Fundación Niños de María, Iniciativa Despierta Girl y Fundación Huancavilca.



FS15

A grandes rasgos, estas fueron nuestras acciones durante 2019:



FS15

Desde 2010, el Banco ha capacitado a:

32,612 niños y 7,121 jóvenes

420 centros educativos

**Ciudades**  
Guayaquil, Cuenca, Galápagos, Milagro, Salinas, La Libertad, Loja, Portoviejo, Manta, Machala, Babahoyo, Quito, Ambato, Latacunga, Ibarra, Riobamba y Cayambe.

Se realizó la iniciativa “Mi Proyecto de Vida”, en alianza con Humane Escuela de Negocios y la Superintendencia de Compañías, capacitando en habilidades financieras, de innovación, liderazgo y emprendimiento a más de 500 jóvenes de 20 colegios de Guayaquil y La Libertad.



## Llevando la innovación a la educación financiera:

Se desarrollaron 3 nuevos cuentos interactivos digitales para niños mayores de 6 años. Lo indicado puede ser verificado en el sitio web de educación financiera:

[www.educacionfinanciera.com.ec](http://www.educacionfinanciera.com.ec)



Asimismo, se desarrollaron capítulos mensuales del programa **Mi Banco Banco TV** en el cual niños educan a niños en temas financieros de manera entretenida, lúdica y práctica. Este programa puede observarse en el canal de YouTube:

[@bancopacifico.ec](https://www.instagram.com/bancopacifico.ec)

[www.educacionfinanciera.com.ec](http://www.educacionfinanciera.com.ec)





Con un enfoque responsable, inclusivo y alineado a lo dispuesto en el Código de Transparencia y de Derechos del Usuario de la Superintendencia de Bancos, Banco del Pacífico brinda a sus clientes, usuarios y público en general, su Programa de Educación Financiera para adultos

## Mi Banco Banco me Enseña

El programa educa y brinda conocimientos que permiten a las personas contar con herramientas útiles que mejoran sus finanzas personales. Además, ayuda a la toma de decisiones financieras acertadas y oportunas.



## Educación Financiera Inclusiva:

Como parte del programa de educación financiera, se realizó el primer encuentro para 60 micro emprendedores y emprendedores sociales llamado "Aprende y ReEmprende", en el cual se les brindó herramientas financieras para el crecimiento de sus negocios.

El evento fue de gran satisfacción para los asistentes, pues daba respuestas concretas a los principales dolores que tienen comúnmente los emprendedores de nuestro país.



## En el año 2019, tuvimos el siguiente alcance

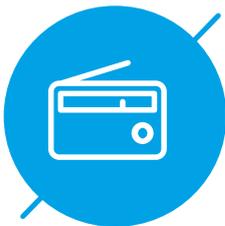


Se realizaron

**75** talleres  
presenciales

sobre endeudamiento responsable y emprendimiento

donde se capacitaron a 1,893 personas de Guayaquil, Quito, Cuenca, Milagro, Azogues, Tulcán, Santa Elena, Machala, Ambato y Latacunga. Esto, gracias a las alianzas con: Fundación Edúcate, Secretaría de la Juventud, MIPRO, MIES, Industrias Fadelech, Codana, Holcim, Junta de Beneficencia de Guayaquil, Universidad Católica de Guayaquil, y Fundación Jacinta y Francisco.



Se transmitieron

**30** programas  
radiales

de educación financiera

de mayo a diciembre los sábados de 8:00 AM a 9:00 AM en 55 radios con cobertura nacional, gracias al convenio suscrito con AER Nacional, contando con la participación de Gerentes y especialistas invitados del banco que trataron temas de educación financiera personal, familiar, y para negocios. Se alcanzó semanalmente un promedio de 67,000 radioescuchas<sup>21</sup>.



Se inició el

**Programa  
E-Learning**

de educación financiera

Con el mismo se capacitó a 3,073 colaboradores del banco en un primer módulo sobre "Economía Saludable". El siguiente año se proyecta realizar los talleres E-Learning con clientes y público en general.



Con el producto Banca de Oportunidades, se ha logrado capacitar en educación financiera 42,249 clientes y usuarios financieros.

<sup>21</sup> Dato a agosto de 2019.

# Manejo ambiental sostenible

Banco del Pacífico mantiene un firme compromiso con el medio ambiente 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 brinda servicios financieros y, debido a su giro de negocio, no realiza actividades de producción o transformación<sup>22</sup>. En consecuencia, el papel es el principal material usado en el desarrollo de sus actividades. Destaca asimismo el uso de equipos informáticos y toners de impresoras, propios de la actividad administrativa de apoyo a las operaciones. Además, el material resultante de las remodelaciones o adecuaciones realizadas como son los muebles, divisiones, aluminio, chatarra ferrosa, etc., son reutilizados o reciclados evitando así el desuso de materiales potencialmente útiles.

Aquellos desechos considerados peligrosos como: aceites usados, baterías de los UPS, vehículos, generadores y luminarias, entre otros, son entregados a gestores ambientales debidamente habilitados para este efecto.

Durante el periodo reportado no contamos con una política formal acerca de este asunto material.

GRI 301-1

## Gestión de materiales

Si bien el Banco no mantiene un registro, mantenemos un registro del peso o volumen de los materiales utilizados para la adecuada operación del Banco, si adquiere materiales y servicios que disponen de certificaciones reconocidas y avaladas internacionalmente que aportan con la disminución de nuestro impacto en el ambiente y la adopción de las mejores prácticas.



<sup>22</sup>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 gestionarlos correctamente a lo largo de nuestra cadena de valor. Por ello, en el 2019 lanzamos la campaña interna de gestión de desechos “Planeta Pacífico”, instalando estaciones de reciclaje en la Matriz y edificio Anexo en Guayaquil y en la oficina principal en Quito.

Al cierre del 2019 no contamos con una metodología o mecanismos de evaluación para este enfoque de gestión para las oficinas que se encuentran en el territorio continental. No obstante, existe la buena práctica para la gestión de los desechos peligrosos y no peligrosos.

En Galápagos, contamos con una licencia ambiental categoría II para la agencia Santa Cruz, que es asignada por la autoridad ambiental para los proyectos, obras o actividades cuyos impactos ambientales o riesgos ambientales son de baja influencia, donde mantenemos un plan de manejo ambiental que

cumple estrictamente con la legislación local y medidas de protección a las especies de la zona.

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

Producto de la frecuente remodelación de las oficinas, se recicla aluminio y chatarra ferrosa que se venden por lotes a gestores que se encargan de dar el tratamiento adecuado a estos materiales.

Finalmente, gestionamos a través de nuestros proveedores de servicios los residuos especiales y peligrosos entre ellos: baterías de equipos UPS, aceites de los generadores para la correcta gestión y disposición final de estos desechos.

GRI 306-2 / GRI 306-4

En 2019, los residuos y desechos considerados peligrosos por el Ministerio del Ambiente han sido desechados por los gestores calificados para este efecto.



GRI 306-2/ GRI 306-4

Entre los residuos no peligrosos, el Banco promovió durante 2019 el reciclaje de los siguientes desechos:



(\*) Adicional a los kilos reportados por reciclaje de chatarra ferrosa, se vendieron 10 lotes de chatarra de los cuales no fue posible obtener su peso. Tampoco se realizó el reciclaje de equipos tecnológicos durante el 2019.

Todos los residuos peligrosos reportados en la presente memoria son almacenados y transportados por gestores autorizados y que cuentan con la debida licencia emitida por el Ministerio del Ambiente





# Energía y cambio climático

GRI 302 (103-2)

## Eficiencia energética

Banco del Pacífico como una entidad involucrada en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero renueva equipos e implementa tecnologías innovadoras que reducen el impacto ambiental en materia energética, esencialmente al ser su principal fuente de emisión.

Entre las acciones ejecutadas para mejorar la eficiencia energética en las instalaciones del Banco están:

- a)  Reemplazo de todas las luminarias por plafones LED.
- b)  Instalación de marquesinas y letreros a nivel nacional con tecnología LED.
- c)  Electro generadores con tecnología TIER IV que permite reducir los gases de combustión porque al encenderlos el gas lo vuelve líquido y no contamina. Estos se encuentran instalados en todas las agencias a nivel nacional.
- d)  Implementación de sistemas de encendido y apagado de luces y equipos de climatización en la Matriz, Urdesa, Centenario, Alborada, Santa Cruz, Principal Quito, Amazonas, El Inca y La Prensa.
- e)  Cambio de ascensores en el edificio principal Quito, con tecnología que ayuda a reducir el consumo de energía.
- f)  Implementación de sistemas fotovoltaicos en el edificio Anexo en Guayaquil que permite el ahorro del 15% del consumo total de energía en el edificio y, en la agencia 24 de mayo en Manta donde el ahorro de energía abastece al 100% de la agencia durante las 8 horas de trabajo.

Durante el periodo reportado no contamos con una política formal acerca de este asunto material.

GRI 302 (103-3)

Entre las acciones para evaluar y tener un mejoramiento continuo en la eficiencia energética podemos mencionar:

- a)  Implementación de la plataforma de gestión energética integral que permite realizar el monitoreo de cargas eléctricas de los transformadores del banco, lo que ha sido útil para el cambio de estos, además de los equipos principales de climatización y el cambio de los ascensores.
- b)  Establecer patrones de consumos, balances de energía y evaluación de indicadores para la mejora energética de las sucursales.
- c)  Identificar fallas y realizar mejoras para conseguir ahorros.
- d)  Evaluar y prever el mantenimiento preventivo de los equipos eléctricos y de la infraestructura eléctrica de las diferentes agencias.



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

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



La red eléctrica pública



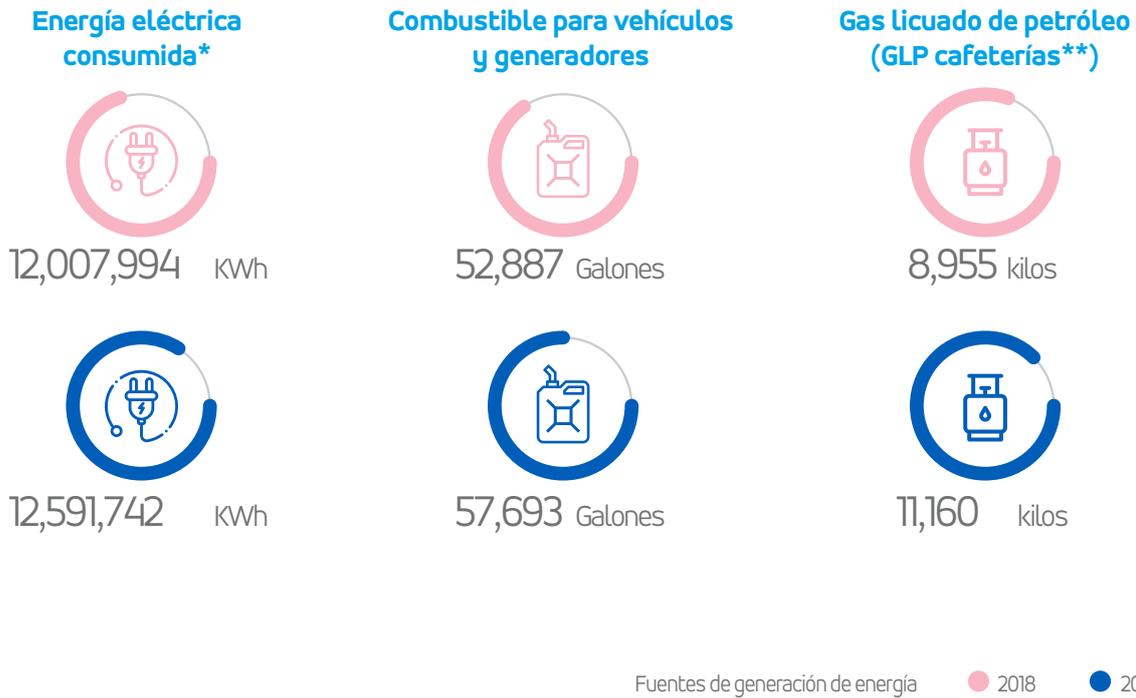
Combustibles usados por el parque automotor propio del Banco



Gas licuado de petróleo (GLP), de uso únicamente en cafeterías del Banco

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

A continuación, se muestran los consumos<sup>23</sup> correspondientes:



\*El incremento en el consumo de energía se debe a la ampliación de puntos de atención a nivel nacional.

\*\*Corresponde al consumo de las cafeterías de Guayaquil y Quito.

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

En términos de intensidad energética, esta se estableció en 2019 en 3,310 KWh por persona que, en relación con la registrada en 2018, supuso una reducción del 3% a pesar del aumento de 302 colaboradores.

Para comparar la intensidad energética 2019 vs 2018, solo se consideró al número de colaboradores del banco.

En cuanto a la energía eléctrica consumida en las oficinas de Banco del Pacífico S.A., a nivel nacional, por el período 2019 es de 12,591,742 KW/h. Esto, excluyendo el consumo de cajeros automáticos.

**\*Consumo en KW/h Energía Eléctrica por año**



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

<sup>23</sup> 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 en relación a los requerimientos energéticos de sus productos y servicios.

GRI 305 (103-2, 103-3)

## Gestión de emisiones

Banco del Pacífico mantiene como parte de su gestión ambiental la certificación **Carbono Neutro** que contempla cuantificar las emisiones de gases de 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 e implementar estrategias de mejora continua para la reducción de emisiones de CO2. Además, las auditorías tanto internas como externas para este proceso nos 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 el 2012, el Banco mide su huella de carbono identificando las principales fuentes de emisión de CO2 equivalentes 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:



**Guayaquil:**  
Matriz  
Agencia Alborada  
Agencia Urdesa  
Agencia Centenario



**Quito:**  
Edificio Principal  
Agencia Amazonas  
Agencia El Inca  
Agencia La Prensa



**Manta:**  
Oficina Principal



**Cuenca:**  
Oficina Principal



**Galápagos:**  
Agencia Santa Cruz

GRI 305-1/ GRI 305-2

Las emisiones de gases de efecto invernadero tomadas en cuenta son aquellas generadas por los procesos internos<sup>24</sup> sobre los cuales la organización tiene control absoluto:



Gas refrigerante de los equipos de climatización



Energía eléctrica



Desechos biológicos



Combustible de los vehículos



GLP y desechos de las cafeterías de Guayaquil y Quito



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

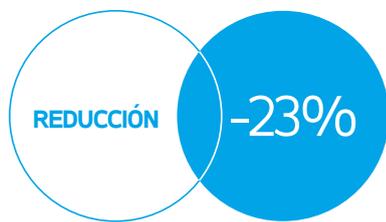
Tipo	Fuente de emisión
Directa	Combustible: Súper/extra/diesel/eco
Directa	Gas refrigerante A/A
Directa	GLP Cocina
Directa	Desechos biológicos
Directa	Desechos de la cafetería
Indirecta	Electricidad



<sup>24</sup> GRI 305-2 / GRI 305-3: Se excluyen del inventario de gases de efecto invernadero las emisiones indirectas del 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

Tipo	Fuentes de emisión	2016 (año base)	2019
Alcance 2 (Indirectas):	*Electricidad	4,754	3,579
	Combustible	440	426
Alcance 1 (Indirectas):	Gas refrigerante A/A	215	134
	GLP Cocina	28	35
	Desechos biológicos	53	54
	Desechos	5	24
TOTAL EMISIONES		5,495	4,252



\*Para el cálculo de emisiones por electricidad se consideró el factor de emisión del 2018, puesto que a la fecha de elaboración del presente reporte el informe del CENACE aún no estaba emitido.

\*Se considera únicamente al número de empleados que se encuentran en el alcance de la certificación.

GRI 305-1/ GRI 305-2/305-4/ GRI 305-5

Durante el 2019, las emisiones de alcance 2 (emisiones indirectas generadas por el consumo de energía eléctrica) fueron las más representativas, con el 84% del total del inventario de emisiones. En segundo lugar, se encuentran las emisiones de alcance 1 (emisiones directas, las cuales representaron el 16% de las emisiones generadas).

Al comparar las emisiones de gases de efecto invernadero entre el 2019 y el año base (2016), se determinó una importante reducción del 23% de CO2 equivalente. Evidenciando la preocupación de la administración del Banco por reducir su impacto en el ambiente.

Adicionalmente, se determinó un índice de emisiones por trabajador. Al analizar el año base, el índice de emisiones por trabajador era 4 Ton CO2/trabajador. Para el 2019, este bajó a 3 Ton CO2/trabajador. El cálculo de las emisiones de cada GEI (CO2 - dióxido de carbono -, CH4 - metano -, N2O - óxido nitroso -, etc.) es expresado en toneladas de CO2 equivalente por año (Ton de CO2e/año).



# Índice de Contenidos 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 correspondan con las secciones indicadas del reporte.



ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>				
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-1 Nombre de la organización.	1	2	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	5	54-59, 65-68	
	102-3 Ubicación de la sede.	1	2	
	102-4 Ubicación de las operaciones.	2	19	
	102-5 Propiedad y forma jurídica.	3	30	
	102-6 Mercados servidos.	2	19	
	102-7 Tamaño de la organización.	2,4	21, 22; 46	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	2,6	22; 71	
	102-9 Cadena de suministro.	2,4	22; 50-51	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	2,3,4	19; 30; 50-51	
	102-11 Principio o enfoque de precaución.	3	41	
	102-12 Iniciativas externas.	2	25	
	102-13 Afiliación a asociaciones.	2	28	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	1	7	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.	1	7	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	2,6	17-18; 23-24; 72	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	3	40	
	102-18 Estructura de gobernanza.	3	30; 35-37	
	102-19 Delegación de autoridad.	3	30	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	3	35-37	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	3	34	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	3	31	
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno.	3	31	
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	3	31	

GRI 102-55

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA	OMSIÓN
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-25 Conflictos de intereses.	3	33	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	3	33	
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	3	35	
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	3	32	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	3	34	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	3	41	
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	3	34	
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	3	34	
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas.	3	33-34	
	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	77	
	102-36 Proceso para determinar la remuneración.	6	77	
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.	6	77	
	102-38 Ratio de compensación total anual.	6	77	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	77	
	102-40 Lista de grupos de interés.	2	25	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	6	83	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés.	2	25	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	2	25	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados.	1,2	12-15; 26-27	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	4	46	
	102-46 Definición de los contenidos del informe y cobertura del tema.	1	11 a 13	
	102-47 Lista de temas materiales.	1	12 a 15	
	102-48 Reexpresión de la información.	1	11	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes.	1	11	
	102-50 Periodo objeto del informe.	1	10	
	102-51 Fecha del último informe.	1	10	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes.	1	10	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	1	10		
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	1	9		
102-55 Índice de contenidos GRI.	Índice final	104-III		
102-56 Verificación externa.	1	10		
<b>ESTÁNDARES GRI</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>CAPÍTULO</b>	<b>NÚMERO DE PÁGINA</b>	<b>OMSIÓN</b>
<b>GRI 200: Estándares Temáticos y Económicos</b>				
<b>GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	12 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	4	45	
	103-2 Comentario sectorial adicional sobre la estrategia de inversión en la comunidad o acción social.	7	86-88	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	4	46	

GRI 102-55

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
<b>GRI 201: Desempeño Económico 2016</b>	201-1 El valor económico directo generado y distribuido.	4	49	
	201-1 Datos sectoriales adicionales cuantitativos de inversión en la comunidad.	7	88	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	3	41	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	6	79	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno.	4	45	
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	11 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	3	39-40	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	3	39-40	
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	3	39, 40	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	6	75	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	3	39-40	
<b>GRI 300: Estándares Temáticos y Ambientales</b>				
<b>GRI 301: MATERIALES 2016</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	11 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	8	95	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	8	95	
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen.	8	95	
	301-2 Insumos reciclados.	8	95	
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado.	8	95	
<b>GRI 302: ENERGÍA 2016</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	11 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	8	98	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	8	99	
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo energético dentro de la organización.	8	99-100	
	302-2 Consumo energético fuera de la organización.	8	100	
	302-3 Intensidad energética.	8	99-100	
	302-4 Reducción del consumo energético.	8	99-100	
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	8	100	
<b>GRI 305: EMISIONES 2016</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	11 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	8	101	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	8	101	
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	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	102	
	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	102	

GRI 102-55

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI.	8	103	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI.	8	103	
	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
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	11 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	8	96	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	8	96	
<b>GRI 306: Efluentes y Residuos 2016</b>	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	96	
	306-2 Reporte por separado de los residuos o desechos específicos de papel y productos informáticos	8	96	
	306-3 Derrames significativos.	-		No procede: el Banco no gestiona materiales sujetos a derrame.
	306-4 Transporte de residuos peligrosos.	8	96	
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.	8	-	No procede: el Banco solo vierte aguas residuales domésticas al alcantarillado público
<b>GRI 400: Estándares Temáticos Sociales</b>				
<b>GRI 401: EMPLEO 2016</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	11 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	6	70	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	6	70	
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	6	71	
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	6	78	
	401-3 Permiso parental.	6	79	
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	11 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	6	82-83	
	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	82-83	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	6	84	
<b>GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2016</b>	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad.	6	83	
	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	84	
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	6	84	
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.	6	83	
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	11 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	6	73	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	6	73	

GRI 102-55

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	6	73	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	6	74	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas.	6	76	
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	11 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	6	80	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	6	80	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	6	81	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	6	77, 80	Problemas de confidencialidad por privacidad y seguridad de los cargos involucrados, el Banco decide en este ejercicio no reportar datos sobre compensaciones.
<b>GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	11 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	5	63	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	5	63	
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	5,7	68-69; 88	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales – en las comunidades locales.	7	87	
	FS13 Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	5	63-64	
	FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	5	63-64	
<b>GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	11 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	4	51-52	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	4	51-52	
GRI 414: Evaluación de Proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	4	52	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	4	52	
<b>GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	11 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	5	62	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	5	62	
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	62	
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	5	62	
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	11 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	5	60-62	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	5	60-62	

GRI 102-55

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
<b>GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016</b>	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	5	60-61	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	5	62	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	5	62	
	FS15 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	7	89-93	
	FS16 Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	5	60, 61	
<b>GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	11 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	5	62	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	5	62	
<b>GRI 418: Privacidad del Cliente 2016</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	5	62	
<b>GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	11 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	2	25	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	2	25	
<b>GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016</b>	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	3	39-40	
<b>TEMA MATERIAL: CARTERA DE PRODUCTOS</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	11 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	5	54	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	5	54	
<b>Tema Material: Cartera de Productos</b>	FS1 Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	3	42	
	FS2 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio - SARAS.	3	42	
	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	74	
	FS5 Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	3	38	
	FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, dimensión y el sector de actividad.	4	48	
	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	65-68	
	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	54-59	

GRI 102-55

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	CAPÍTULO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN
<b>TEMA MATERIAL: AUDITORÍA</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	11 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	3	42	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	3	42	
<b>Tema Material: Auditoría</b>	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	42, 84	
<b>TEMA MATERIAL: ACTIVISMO ACCIONARIAL</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas.	1	11 a la 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	3	38	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión.	3	38	
<b>Tema Material: Activismo Accionarial</b>	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	38	
	FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	3	38	
	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	38	



**Banco del Pacífico**

Innovando desde 1972



BancoPacíficoEC

[www.bancodelpacifico.com](http://www.bancodelpacifico.com)