



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2015



Banco del Pacífico



2015

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN		Pág. 6
Carta del Presidente del Directorio.....	7	
Carta del Presidente Ejecutivo	9	
CAPÍTULO 1		Pág. 10
BANCO DEL PACÍFICO, UNA MIRADA GENERAL		
Datos Generales de la Organización	11	
Hechos Relevantes 2015.....	15	
Contribución Económica a la Sociedad	16	
Productos y Servicios	17	
CAPÍTULO 2		Pág. 20
SOSTENIBILIDAD ESTRATÉGICA		
Gestión de la Sostenibilidad y Visión Estratégica...	21	
Declaración de Sostenibilidad.....	21	
Identidad Corporativa de Banco del Pacífico.....	22	
Políticas Internas en Materia de Sostenibilidad	23	
Código de Ética y Política Anticorrupción	24	
Rendición de Cuentas Sistematizada	24	
Participación de los Grupos de Interés	28	
CAPÍTULO 3		Pág. 30
GOBIERNO CORPORATIVO		
Órganos del Gobierno Corporativo.....	31	
Junta General de Accionistas	31	
Directorio.....	32	
Presidencia Ejecutiva	35	
Alta Gerencia y Estructura de la Organización	36	
Principios de un Buen Gobierno Corporativo	42	
Fortaleza del Capital y Gestión de Riesgo	45	
CAPÍTULO 4		Pág. 46
COLABORADORES		
Política de Prácticas Laborales Internas y Práctica de Relacionados.....	47	
Gestión del Talento Humano	48	
Visión de Sostenibilidad con el Talento Humano ...	49	
Desglose de Colaboradores	49	
Beneficios a los Colaboradores.....	51	
Plan de Retiro	51	
Planes de Formación Personal y Profesional	52	
Implementación de Permisos para Capacitación ...	54	
Plan de Carrera.....	54	
Igualdad de Oportunidades, Asociación y No Discriminación	55	
Evaluación de Desempeño	56	
Participación en Programas de Voluntariado Corporativo del Banco.....	56	
Salud y Seguridad Ocupacional	57	
CAPÍTULO 5		Pág. 60
CADENA DE VALOR: PROVEEDORES		
Gestión de Proveedores.....	61	
Inclusión de Nuevos Proveedores en la Cadena de Suministros	62	
Innovación y Eficiencia en Origen de Naturaleza de los Materiales	62	
Los Proveedores como Socios Estratégicos para el Desarrollo del Banco.....	62	
Sostenibilidad en Cadena de Suministro.....	63	
Comunicación y Diálogo con Proveedores.....	63	
Proceso de Calificación de Proveedores del Banco ..	63	

CAPÍTULO 6		Pág. 64
DERECHOS HUMANOS		
Política de Respeto a los Derechos Humanos	65	
Prácticas de Respeto por Proveedores	66	
Política de Inclusión	66	
Mejora de la Calidad de Vida de las Comunidades..	67	
CAPÍTULO 7		Pág. 68
CLIENTES		
Modelo de Negocio Conexión	69	
La Herramienta Conexión: La Vista Integral 360° del Cliente.....	69	
Estrategia Multicanal: Innovación, Tecnología y Accesibilidad	70	
Acceso a Servicios Financieros en Comunidades Apartadas, Red “Tu Banco Banco Aquí”.....	74	
Productos y Servicios Medios de Pago	75	
Productos y Servicios con Enfoque Social.....	75	
Satisfacción de Clientes	80	
Reconocimientos 2015	81	
Seguridad de la Información de Clientes y Protección de Datos	83	
Reclamaciones de Clientes y Usuarios	83	
Rotulación de Productos y Servicios.....	85	
CAPÍTULO 8		Pág. 86
MEDIOAMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO		
Política de Responsabilidad Ambiental y Mitigación al Cambio Climático.....	87	
Reducciones de Consumos y Emisiones	88	
Índice de Emisiones por Trabajador	90	
Ahorro de Recursos: Agua, Energía y Materiales Reciclables.....	92	
Transporte	93	
CAPÍTULO 9		Pág. 94
DESARROLLO DE LA COMUNIDAD		
Impacto en Proyectos de Inversión Social	95	
Sectores en los que se Desarrollan Proyectos.....	96	
Rol del Voluntariado en la Institución	97	
CAPÍTULO 10		Pág. 98
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
Rentabilidad Económica.....	99	
Desempeño Económico	99	
Crecimiento Anual	100	
Obligaciones Derivadas del Plan de Prestaciones	101	
Fuentes Internacionales de Crédito - Financiamiento Banco del Pacífico	101	
Calificación de Riesgo.....	102	
Presencia en el Mercado.....	102	
Impactos Económicos Indirectos	103	
APÉNDICE		Pág. 104
ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G4		
Contenidos Básicos Generales	104	
Estrategia y Análisis	104	
Perfil de la Organización.....	104	
Aspectos Materiales y Cobertura	105	
Participación de los Grupos de Interés	105	
Perfil de la Memoria	106	
Gobierno	106	
Ética e Integridad	107	
Contenidos Básicos Específicos	108	
Economía	108	
Medioambiente.....	108	
Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno.....	110	
Social: Derechos Humanos	112	
Social: Sociedad.....	113	
Social: Responsabilidad sobre Productos	115	
Sector Suplementario: Servicios Financieros ...	116	



Ing. Francisco
Ortega
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
Banco del Pacífico

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

G4-1

Esta es la quinta Memoria de Sostenibilidad por la que Banco del Pacífico rinde cuentas a todos sus grupos de interés, y en la que podemos reflejar el fruto del trabajo de una política que se va arraigando en la sociedad ecuatoriana: la política del Desarrollo Sostenido. Y en ese desarrollo sostenido, el Banco tiene una enorme corresponsabilidad de proporcionar las herramientas necesarias para mejorar la calidad de vida local, y así lo estamos haciendo:

- Estamos llegando hasta los sectores más apartados de las grandes ciudades, sectores importantes en riqueza agrícola, auríferos y humanos, para facilitar el acceso crediticio y tecnológico a los servicios básicos.
- Estamos construyendo la red más grande de conexión en servicios financieros y crediticios, variedad de accesos: cajeros, telefonía móvil, etc.
- Tenemos un alto nivel de seguridad en las transacciones, datos y seguridad de la información.
- Facilitamos el financiamiento fácil, accesible y económico para potenciar los estudios de los jóvenes.
- Damos facilidad de acceso y financiamiento los materiales y medios de construcción de vivienda, así como para la compra de este patrimonio, importante para la solidez de las familias ecuatorianas.
- Impulsamos proyectos de inversión socio-productiva en alianzas con organizaciones del sector social, entidades del Estado y sector privado.
- Promovemos el desarrollo e inclusión del talento, a través de nuestros colaboradores y los colaboradores de nuestra cadena de valor, con políticas de inclusión y cumplimiento de prácticas sociales y económicas, a la par.
- Cuidamos nuestros recursos económicos, materiales y ambientales, para usted.

Pero lo más importante... trabajamos para construir la nación que los ecuatorianos merecemos.



Ing. Efraín
Vieira
PRESIDENTE EJECUTIVO
Banco del Pacífico

CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

G4-2, G4-DMA

Nuestro rol en la sociedad ecuatoriana es contribuir a su desarrollo a través del fortalecimiento de nuestro modelo de negocio responsable e inclusivo, del mejoramiento de nuestros servicios fundamentado en la innovación tecnológica y procesos, de la mitigación de nuestros impactos ambientales y de la consolidación de nuestras iniciativas hacia la comunidad.

En este sentido, quisiera destacar las principales acciones estratégicas de sostenibilidad sobre las que hemos puesto énfasis en este periodo 2015.

Con relación a nuestro crecimiento, hemos logrado un notable desempeño, alcanzando USD \$4,294 millones en activos, USD \$3,101 millones en depósitos u obligaciones con el público y un patrimonio de USD \$570 millones, consolidándonos como el segundo mayor Banco del país.

Hemos avanzado de forma notable en nuestra estrategia de transformación digital, con la finalidad de proporcionar a nuestros Clientes una mejor experiencia mediante servicios ágiles y de calidad. Este uso se refleja en la transaccionalidad mensual de nuestros canales electrónicos: cerca de 1 millón en Movilmático, 3.7 millones en Intermático y más de 3 millones en cajeros Bancomático.

En este mismo ámbito, es oportuno destacar nuestro esfuerzo para dar acceso a nuestros servicios a más personas, al renovar y crecer sustancialmente en la red de cajeros automáticos e incrementar nuestra red de corresponsales no bancarios, cubriendo las 24 provincias de Ecuador, a través de 7.941 puntos de atención distribuidos en 250 ciudades y poblaciones.

Nuestra Institución bancarizó a los beneficiarios de las pensiones alimenticias, otorgando cerca de 147 mil cuentas de ahorro con acceso a los servicios de nuestros canales electrónicos y digitales, para realizar sus pagos y transferencias, así como el uso de la tarjeta de débito para depositar o retirar de nuestros cajeros Bancomático.

Con la convicción de que la educación es la mejor manera que tiene nuestra gente para lograr sus aspiraciones, en 2015 concedimos 7.022 operaciones de créditos educativos, que representaron USD \$120 millones en colocaciones y USD \$65 millones en desembolsos.

En los últimos cinco años, nuestro programa "Aprendo con mi Banco Banco" ha capacitado acerca de los productos y servicios financieros a 21.166 niños, estudiantes de 152 centros educativos, de manera transparente, lúdica y práctica. En 2015, se impartieron 24 programas radiales, transmitiendo a la ciudadanía consejos de manejo responsable del crédito y la importancia del ahorro, así como los principales conceptos financieros.

Estamos trabajando en el equilibrio de la vida personal de nuestros colaboradores con la vida laboral que, sumado a la inversión que venimos realizando en capacitación, nos permitirá ofrecerles un sostenido desarrollo profesional, el que, sin duda alguna, coadyuvará en el incremento de la calidad de vida de nuestros colaboradores y funcionarios.

Nuestro agradecimiento a los colaboradores, a nuestro accionista, a nuestros proveedores, a la competencia que nos impulsa a trabajar juntos por el progreso del sector y de Ecuador, y a nuestros incondicionales Clientes, por quienes trabajamos día a día. Para todos ustedes está dirigida esta Memoria.

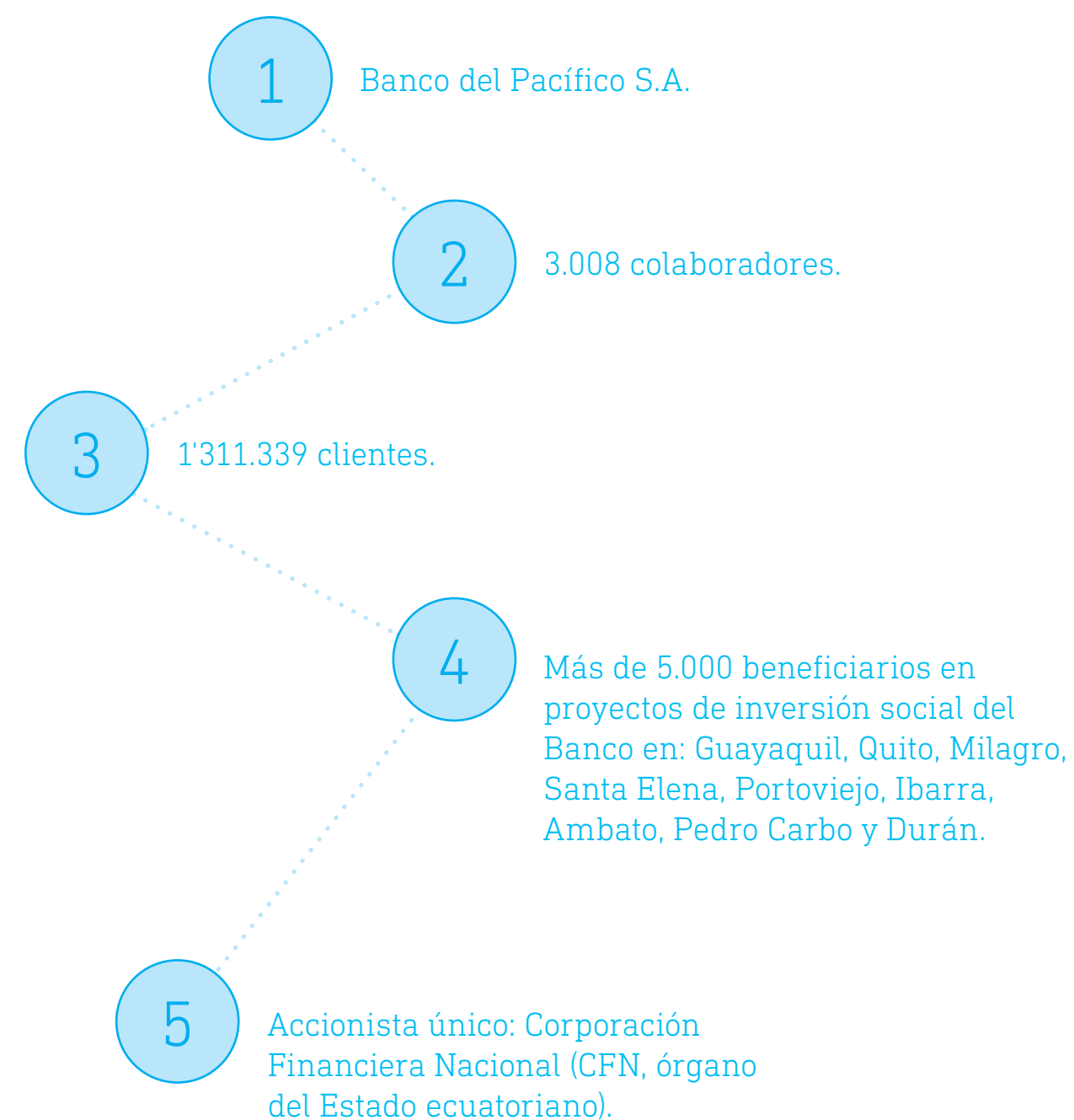
CAPÍTULO 1

BANCO DEL PACÍFICO, UNA MIRADA GENERAL



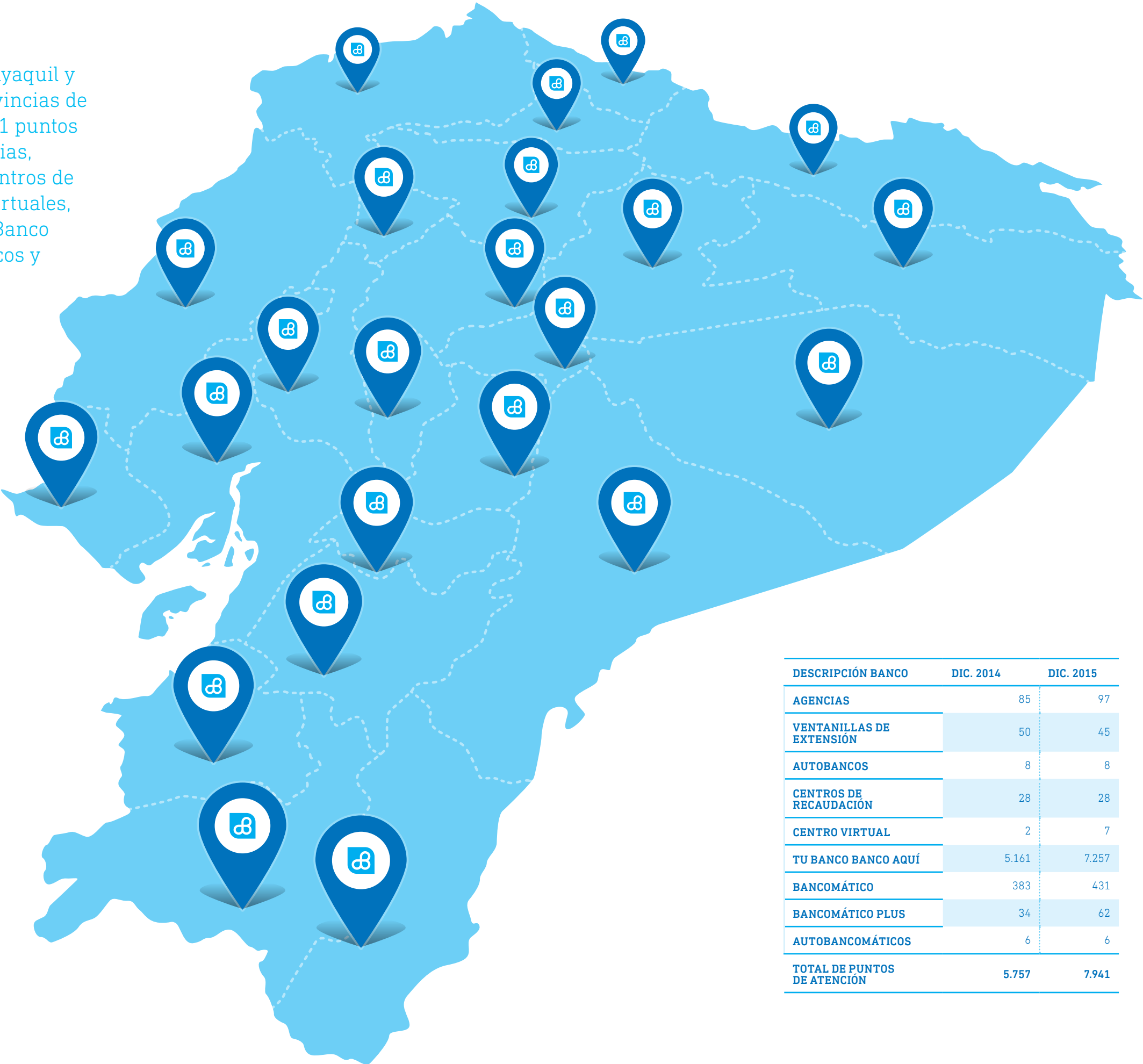
DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3, G4-5, G4-6, G4-16, G4-17, FS12



6

Oficina principal en Guayaquil y presencia en las 24 provincias de Ecuador a través de 7.941 puntos de atención entre Agencias, Cajeros Automáticos, Centros de Recaudación, Centros Virtuales, Autobancos, puntos Tu Banco Banco Aquí, Bancomáticos y Bancomáticos Plus.



DESCRIPCIÓN BANCO	DIC. 2014	DIC. 2015
AGENCIAS	85	97
VENTANILLAS DE EXTENSIÓN	50	45
AUTOBANCOS	8	8
CENTROS DE RECAUDACIÓN	28	28
CENTRO VIRTUAL	2	7
TU BANCO BANCO AQUÍ	5.161	7.257
BANCOMÁTICO	383	431
BANCOMÁTICO PLUS	34	62
AUTOBANCOMÁTICOS	6	6
TOTAL DE PUNTOS DE ATENCIÓN	5.757	7.941

7

El Banco tiene dos empresas subsidiarias: ALMAGRO - Almacenera del Agro S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, y Banco del Pacífico Panamá S.A., ubicado en la ciudad de Panamá.



PRINCIPALES GREMIOS Y ASOCIACIONES EN LOS QUE BANCO DEL PACÍFICO ES MIEMBRO ACTIVO:

- Cámara de Comercio de Guayaquil.
- Cámara Ecuatoriano Americana de Comercio, Guayaquil.
- Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana extensión Ambato.
- Cámara de Comercio de Ibarra.
- Cámara de Comercio de Quito.
- Cámara de Comercio de Cuenca.
- Cámara de Comercio de Manta.
- Cámara de Comercio de Ambato.
- Cámara de Comercio de Riobamba.
- Cámara de Comercio de Machala.
- Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES).
- Miembro del directorio de la Fundación Huancavilca.

HECHOS RELEVANTES 2015



NUEVA PLATAFORMA TECNOLÓGICA EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Rediseño de la Banca Virtual Intermático.
- Nuevos Kioscos de Autoatención instalados en las agencias del Banco.
- Nuevo número único 37 31 500 (Banca Telefónica).
- Mejoras en Movilmático (Reconocimiento Facial).
- Servicio Depósito Ágil (captura remota de depósitos en cheques).
- Incremento de Kioscos de gestión de filas en áreas de Servicio al Cliente.



CRECIMIENTO EN OFICINAS, AGENCIAS Y PUNTOS DE ATENCIÓN (MI BANCO BANCO)

Tenemos presencia en las **24 provincias** y en **250 cantones** del país, ampliando nuestra cobertura en un **38%** con respecto a 2014.

A diciembre de 2015, Banco del Pacífico atendió a sus usuarios a nivel nacional con **7.941 puntos**.

INCREMENTO DE INVERSIÓN EN PRODUCTOS SOCIALES

PRODUCTOS

SERVICIOS

- Cuenta Lista.
- Préstamo Estudios Pacífico.
- Tu Casa Pacífico.
- Cuenta Pensión Alimenticia.
- Desarrollo Empresarial.
- Ahorro Pacífico Ecuador.
- Mi Pequeño Gigante.
- Tarjetas PacifiCard-Aldeas SOS y PacifiCard-Credisensa.
- Centros Virtuales.
- Kioscos de Autoservicio.
- Cajeros Bancomático Plus.
- Banca Móvil Movilmático.
- Banca Virtual Intermático.
- Banca Telefónica.

CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA A LA SOCIEDAD (EN MILLONES DE USD)

G4-EC1, G4-EC9, G4-EN31



PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-4

FAMILIA	PRODUCTOS	FAMILIA	PRODUCTOS
CUENTAS CORRIENTES	Cuenta Corriente	PRÉSTAMOS EMPRESAS	Préstamos Multisectoriales CFN (Sectores Priorizados)
	Cuenta Clave		Crédito Empresarial
CUENTAS DE AHORRO	Cuenta de Ahorro		Crédito Constructores
	Mi Ahorro Cuenta Niños		Préstamos Especiales de Consumo (PEC)
	Mi Ahorro Cuenta Adultos		Préstamos Microempresa
	Mi Ahorro Cuenta Emelec		Pyme Pacífico
	Mi Pequeño Gigante		Tarjeta Empresarial (Línea Distribuidores)
	Consejo de la Judicatura		Crédito Desarrollo Empresarial
	Cuenta PacifiRol	PRÉSTAMOS PERSONAS	Préstamo Estudios Pacífico
	Cuenta Segura		Hipoteca Triple Plus
	Cuenta Remesas		Construye con el Pacífico
	Eurocuenta		Hipotecario Común (HIC)
	Ahorro Pacífico Ecuador		Tu Casa Pacífico
CUENTAS SECTOR PÚBLICO	Cuenta de Recaudación		Otros Créditos (Crédito Pacífico y Plan Auto)
	Cuenta Contrato	COMERCIO EXTERIOR	Carta de Crédito
INVERSIONES	Depósitos a Plazo		Financiación con Fondos del Exterior
	Certificados de Ahorro a Plazo		Garantías Bancarias del Exterior
OBLIGACIONES LEGALES	Cuenta Integración de Capital		Avales de Importación
	Préstamos Comunes de Comercio Exterior		Cobranzas Internacionales
COMERCIO EXTERIOR	Facilidades Inmediatas (sobregiros y fondos)	GARANTÍAS BANCARIAS LOCALES	Garantías Bancarias Aduaneras
			Garantías Bancarias BIESS
LIQUIDEZ E IMPREVISTOS			Garantías Bancarias Empleados
			Garantías Comerciales

FAMILIA	SERVICIOS
DEPÓSITOS	Depósitos Cheques/Depósitos Efectivo/Depósitos Efectivo y Cheques
RETIROS	Retiros/Pago de Cheques/Pago de Cheques Cámara
TRASPASO ESTADO DE CUENTAS	Transferencia entre Cuentas
CONSULTAS Y ESTADOS DE CUENTAS ADICIONALES	Consultas de: Estado de Cuenta/Movimientos/Saldos
	Estado de Cuenta Adicional
	Copia de Documentos
	Referencia Bancaria
	Corte Estado de Cuenta
TARJETA DE DÉBITO	Emisión/Reposición/Renovación
AUTOMATIZACIÓN DE APERTURAS DE CUENTAS	Aperturas de Cuentas
TRANSFERENCIAS NACIONALES ENVIADAS Y RECIBIDAS	Transferencias SPI Enviadas/Transferencias Nacionales Enviadas y Recibidas/Transferencias Automáticas de Fondos
TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR ENVIADAS Y RECIBIDAS	Transferencias y Giros Exterior Enviados/Remesas/Transferencias al Exterior Grupo (Panamá)
OTROS SERVICIOS AVANZADOS	Casilleros de Correspondencia
	Casilleros de Seguridad Extragrandes
	Casilleros de Seguridad Grandes
	Casilleros de Seguridad Medianos
	Casilleros de Seguridad Pequeños
	Reposición de Libretas
	Comisión de Investigación de Transferencia
	Cualquier Otro Servicio No Contemplado
	Envío de Mensajes SMS o E-mail (Avisos de Valor)/Pacífico Informa
SERVICIOS EMPRESAS	Cobro de Recibos (Recaudación) y Pagos/Órdenes de Cobros y Pagos
	Facturación de Combustible
	Transportación de Valores
	Ventanillas para Recaudación Empresas
	Ventanillas de Extensión de Servicios en Clientes
	Pagomático
ASISTENCIA PACÍFICO	Asistencia GEA Odontológica
	Asistencia GEA Hogar
CHEQUES NACIONALES	Emisión Chequeras 20, 50 y 300 Cheques
	Cheques Consideración Cámara Compensación (Girador)
	Cheque Certificado
	Cheque de Gerencia
CHEQUES INTERNACIONALES	Cheque Abonado/Pagado del Exterior
ABONO POS ASOCIADOS	Transacciones POS Asociados T. Débito/T. Crédito

FAMILIA	SERVICIOS
PAGO IMPUESTOS	Pago Impuestos Municipales/Impuestos SRI
BONOS COBRO	Bonos (de Desarrollo Humano)
COBRO PENSIONES Y ROLES	Cobro Pensiones IESS/PacifiRol/Roles
PAGO PLANILLAS Y JUBILACIÓN	Pensiones IESS/Planillas (Roles)
DIVISAS	Compra de Divisas en Efectivo/En Cheque/Venta de Divisas en Efectivo/Con Cheque Banco del Pacífico
INCUMPLIMIENTO	Cheque Devuelto Exterior/Cheque Nacional Devuelto Girado/Cheque Devuelto Nacional

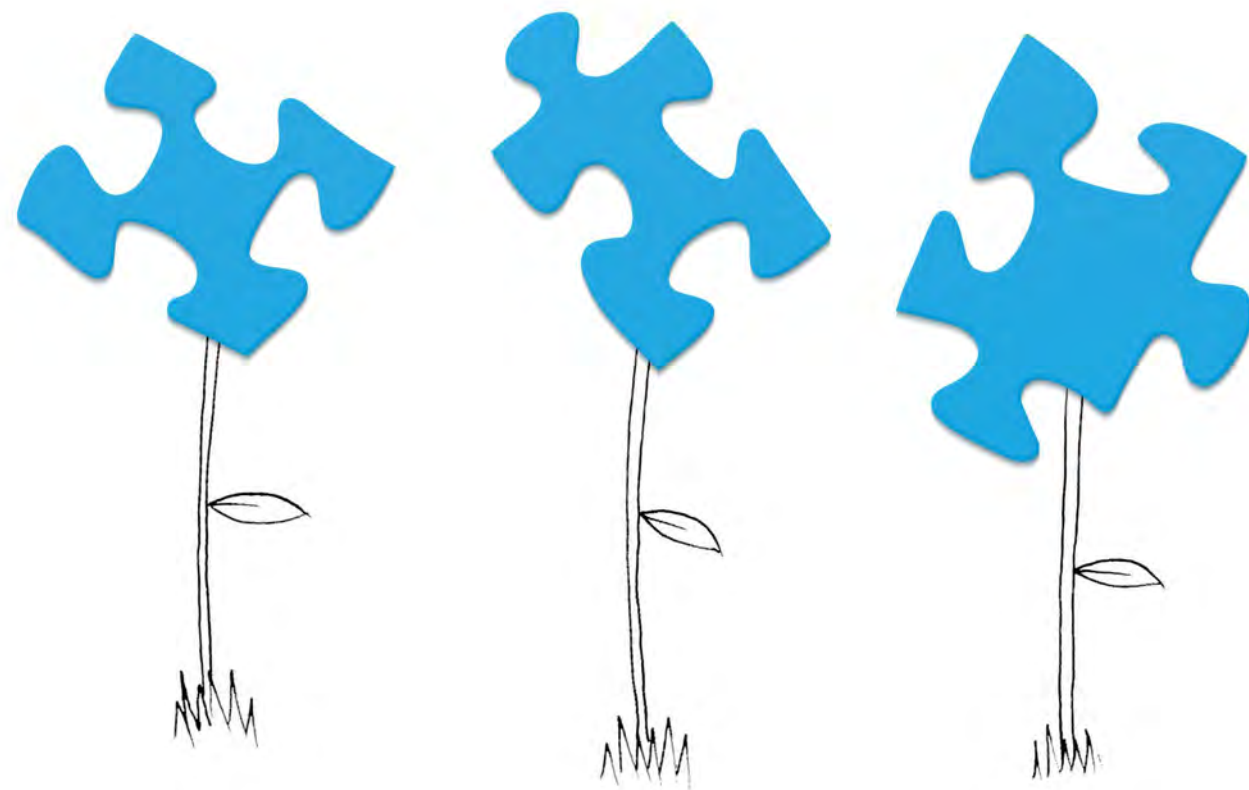
FAMILIA	TARJETAS
TARJETAS MASTERCARD	Black/Platinum/Gold/Clásica/Cash/P-Smart/Empresarial/Para Ti (regalo)
	Para Ti plus Personal (Prepago recargable)/Para Ti plus Corporativa
	Garantizada
AFINIDADES MASTERCARD	MileagePlus/Mi Comisariato/Eléctrica Nacional e Internacional
	Eléctrica (Prepago)/Cinemark/Aldeas S.O.S./Corporación Médica Monte Sinaí
	Colegio Intisana/Colegio Rudolf Steiner/Zamorano/Asia Javier
	Colegio Alemán Stiehle de Cuenca/Club Rotario/Colegio Los Pinos
TARJETAS VISA	Infinite/Platinum/Gold/Clásica/Cash/Corporativa/Para Ti (prepago)
AFINIDADES VISA	MileagePlus/Mi Comisariato Ilimitada/Colegio Alemán Humboldt de Guayaquil
	Colegio Regional de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos del Litoral (CRIEEL)
	Cámara de Comercio Americana AMCHAM
SISTEMA CERRADO	Credisensa

CANALES DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN
CENTROS VIRTUALES	Centros Automatizados con Presencia de Cajeros Automáticos Recicladores (Bancomático Plus) y Cajeros Dispensadores (Bancomático)
KIOSCOS DE AUTOSERVICIOS	Impresión de Certificados de Cuentas/Ingreso a Banca Virtual Intermático
CAJEROS BANCOMÁTICO PLUS	Retiro de Efectivo/Transferencias Internas/Pago de Servicios en Efectivo y Débito a Cuenta de Luz/Agua/Teléfono o Teléfono más Internet/Matriculas/Educación/TV/Municipios/Recarga Celular/Pago Proveedores/Otros Pagos/Cobros/Pago PacifiCard en Efectivo y Débito a Cuenta/Consultas Saldos y Movimientos/Depósitos en Efectivo o Cheque/Pago de Pensiones Alimenticias/Bloqueo de Tarjetas
CAJEROS ATM	Retiro de efectivo/Transferencias Internas/Pago de Servicios con débito a cuenta de Luz/Agua/Teléfono o Teléfono más Internet/Matriculas/Educación/TV/Municipios/Recarga Celular/Pago Proveedores/Otros Pagos/Cobros/Consultas Saldos y Movimientos/Pago PacifiCard/Bloqueo de Tarjetas

CANALES DIGITALES	DESCRIPCIÓN
BANCA VIRTUAL INTERMÁTICO	Consultas en Saldos, Transferencias entre Cuentas/Interbancarias/Pagos de Tarjetas/Luz/Agua/Teléfono o Teléfono más Internet/Matriculas/Educación/TV/Municipios/Recarga Celular/Pago Proveedores/Otros Pagos/Cobros
BANCA MÓVIL MOVILMÁTICO	
BANCA TELEFÓNICA	Consultas en Saldos y Movimientos/Asistencia Personalizada
PACIFICID	Aplicación para Usuarios Empresariales para Obtener su Clave Transaccional One Time Password (OTP)

CAPÍTULO 2

SOSTENIBILIDAD ESTRATÉGICA



GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD Y VISIÓN ESTRATÉGICA

G4-15, G4-56

DECLARACIÓN DE SOSTENIBILIDAD

Banco del Pacífico S.A. fundamenta sus decisiones en las necesidades de las personas, en la generación de valor y en la eficiencia operativa, buscando el desarrollo sostenible de nuestra comunidad mediante el otorgamiento de productos y servicios financieros diferenciados, sobre la base de la ética, la transparencia y la calidad de sus servicios.

De esta manera, la estrategia de sostenibilidad de Banco del Pacífico está cimentada en la generación de valor para nuestra sociedad, a través de acciones innovadoras que permiten fortalecer nuestro modelo de negocio centrado en el cliente, mitigando el impacto de nuestras actividades en el medioambiente, fortaleciendo la educación financiera y coadyuvando de manera responsable y ética al progreso económico y social de nuestros grupos de interés.

En este sentido, en 2015 renovamos nuestra imagen corporativa y modificamos nuestra misión, visión y valores corporativos para fortalecer nuestro objetivo de sostenibilidad:

VISIÓN

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

MISIÓN

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

VALORES CORPORATIVOS

Como parte de su cultura organizacional, Banco del Pacífico establece los siguientes Valores Corporativos:

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

IDENTIDAD CORPORATIVA DE BANCO DEL PACÍFICO

G4-DMA



EJES ESTRATÉGICOS DE SOSTENIBILIDAD

1

Modelo de Negocio Sostenible

Orientado al cliente a satisfacer sus necesidades con productos y servicios innovadores y de calidad, ajustados a su perfil que generan relaciones de lealtad e integrando aspectos éticos, sociales, económicos y ambientales.

2

Responsabilidad Social

Fomenta la bancarización e inclusión financiera para contribuir al desarrollo de nuestra sociedad a través de programas de educación financiera, mitigación del impacto ambiental y emprendimiento social.

3

Gobierno Corporativo

Dirigido a los principios de transparencia e intereses de los clientes y del accionista, con buenas prácticas de gobernanza así como políticas y procesos internos que aseguran el cumplimiento de la estrategia y el compromiso con la sostenibilidad.

POLÍTICAS INTERNAS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

G4-EC2

Los ejes estratégicos de sostenibilidad constituyen elementos direccionadores sustanciales para la formulación de la estrategia global. Para asegurar la instauración de la sostenibilidad, la Institución se guía en la norma internacional ISO 26000, y en el cumplimiento de las Políticas de Responsabilidad Social, en las cuales se asumen, entre otros, los siguientes compromisos:

- Fortalecer el modelo de negocio sostenible, ofreciendo productos y servicios acordes con las necesidades de nuestros clientes y que impulsen el crecimiento de nuestra comunidad.
- Desarrollar sus actividades de forma socialmente responsable, pensando en las personas y en los colaboradores, a través de prácticas laborales justas y el respeto a los Derechos Humanos.
- Maximizar la creación de valor para nuestros clientes y accionista.
- Propender al cuidado del medioambiente.
- Promover una cultura de compromiso social, a través de la inclusión y la educación financieras y el voluntariado corporativo.

VISIÓN DE SOSTENIBILIDAD DE BANCO DEL PACÍFICO



Además de la guía anterior, el Banco acoge normativas nacionales e internacionales de los siguientes estamentos:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo del CAF-Banco de Desarrollo de América Latina.
- Código marco de prácticas de Buen Gobierno Corporativo para entidades del Sector Financiero Latinoamericano de Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN).
- Fortaleciendo el Gobierno Corporativo en Organizaciones Bancarias, del Comité de Basilea.
- Principios de un Buen Gobierno Corporativo, emitido por la Superintendencia de Bancos.

CÓDIGO DE ÉTICA Y POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

G4-58, G4-S03, G4-S04, G4-DMA

El Comité de Ética garantiza la aplicación del Código a través de la participación de sus miembros: dos por el accionista, dos de la administración y dos de los colaboradores. Siendo estos últimos elegidos por los mismos colaboradores; también asegura un nivel de decisión equilibrado en la consecución de una política transparente en el ejercicio de la operación del Banco.

Banco del Pacífico S.A. cuenta con el Código de Ética y Conducta, documento que contiene disposiciones normativas nacionales e internacionales inherentes a la ética de la Organización y sus miembros. Su contenido ha sido difundido a todos los colaboradores y está disponible para todos los grupos de interés en los canales de difusión establecidos por el Banco. Los valores éticos forman parte de la ventaja competitiva y de la sostenibilidad de nuestra Institución.

La administración del Código de Ética y Conducta está bajo la responsabilidad del Comité de Ética, y vela por el cumplimiento de las normas de actuación que deben observar todos los colaboradores en el desempeño de sus funciones y en su relación con los diferentes grupos de interés. Para garantizar la transparencia en la operación del Banco, disponemos de un canal electrónico de denuncias (etica@pacifico.fin.ec) que permite hacer consultas, solicitudes de autorización (relacionadas con los conflictos de interés), recepción de casos de incumplimiento del Código de Ética y del Reglamento Interno de Trabajo.

El Código de Ética y Conducta tiene la siguiente estructura:

- Valores corporativos y principios de actuación.
- Integridad relacional.
- Integridad de los bienes y recursos.
- Conflictos de intereses.
- Conductas personales.
- Administración del Código.

RENDICIÓN DE CUENTAS SISTEMATIZADA

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-22, G4-23, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33, G4-37, G4-48, G4-53, FS5

La Sostenibilidad en nuestra Institución integra las prácticas de monitoreo y rendición de cuentas a nuestros principales grupos de interés, de manera periódica y sistematizada. Desde 2015, la elaboración de nuestra Memoria de Sostenibilidad está bajo la metodología GRI G4. Se realizó talleres de diálogo con grupos de interés y se determinó los aspectos materiales en lo referente a ética, económico, social y ambiental.

Esta Memoria fue elaborada tomando en cuenta los tres principios de la metodología GRI para la modalidad Memorias G4: Identificación, Priorización y Validación. La Identificación la obtuvimos mediante tres fuentes:

1.- Fuentes internas: Documentación de la Organización, resultados de estudios económicos realizados al interior del Banco, entrevistas y reuniones con los

principales responsables de cada área, diálogos con colaboradores y los datos relevantes obtenidos de la evaluación del periodo anual 2015.

2.- Fuentes externas: Diálogos con proveedores y clientes, publicaciones de medios de comunicación, y pronunciamientos de autoridades gubernamentales y de organismos de control.

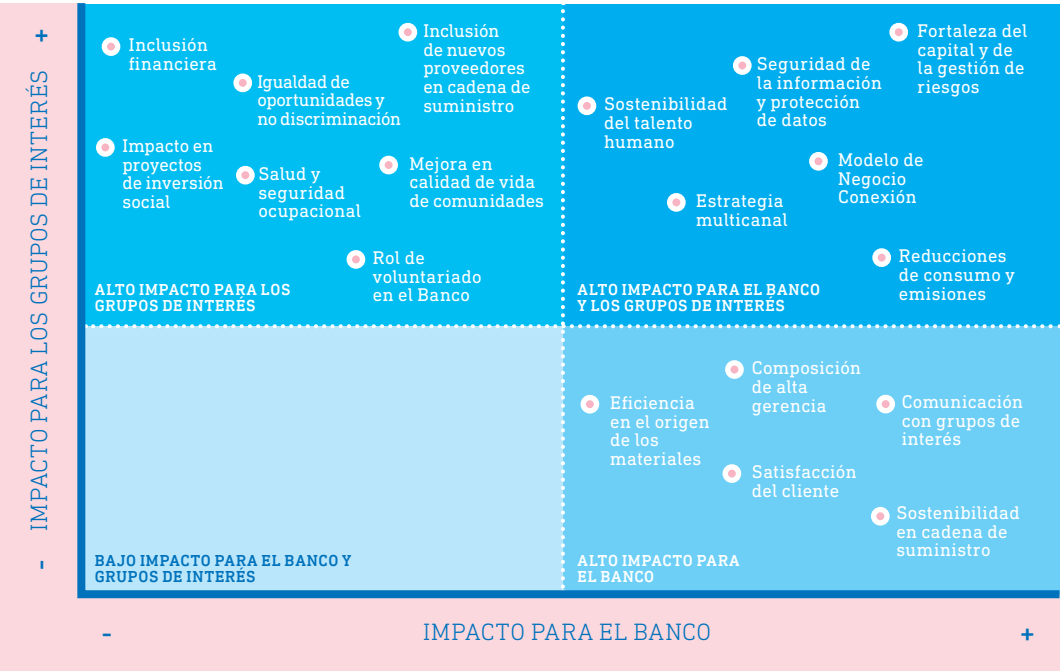
3.- Fuentes secundarias: Estudios de marca, benchmark entre instituciones del sector financiero local e internacional (en determinados aspectos), eventos realizados por parte de diversos sectores de la sociedad en los que el Banco ha recibido reconocimientos.

Es así que se definieron los siguientes aspectos materiales:

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD DE BANCO DEL PACÍFICO

MATERIAS BANCO	MATERIALIDADES ISO 26000	ASPECTOS RELEVANTES
GOBIERNO CORPORATIVO	Organización	1. Fortaleza del capital y de la gestión de riesgos 2. Monitoreo y comunicación con los grupos de interés 3. Seguridad de la información y protección de datos
	Gobernanza	4. Composición de alta gerencia
COLABORADORES	Prácticas laborales	5. Sostenibilidad del talento humano 6. Salud y seguridad ocupacional
CADENA DE VALOR: PROVEEDORES	Prácticas justas de operación	7. Inclusión de nuevos proveedores en cadena de suministro 8. Sostenibilidad en cadena de suministro 9. Eficiencia en el origen de la naturaleza de los materiales
DERECHOS HUMANOS	Derechos Humanos	10. Igualdad de oportunidades y no discriminación
CLIENTES	Asuntos de consumidores	11. Modelo de Negocio Conexión 12. Estrategia multicanal: Innovación, Tecnología y Accesibilidad 13. Satisfacción del cliente y comunidad
RESPONSABILIDAD CON MEDIOAMBIENTE	Medioambiente	14. Reducciones de consumos y emisiones (Programa Carbono Neutro)
DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	Participación activa y desarrollo de la comunidad	15. Inclusión financiera 16. Mejora de la calidad de vida de las comunidades 17. Impacto en proyectos de inversión social 18. Rol del voluntariado en la Institución

MATRIZ DE MATERIALIDAD DE BANCO DEL PACÍFICO 2015



ALTO IMPACTO PARA EL BANCO Y LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los temas que mayor impacto y relevancia tienen para ambos sectores son: Fortaleza del capital y de la gestión de riesgos, Modelo de Negocio Conexión, Estrategia multicanal y Seguridad de la información. En beneficio del Banco y de sus clientes, tenemos: Sostenibilidad del talento humano, y Reducciones de consumo y emisiones, este último de mucho interés para la comunidad y para el Banco en el cumplimiento de regulaciones ambientales locales e internacionales y de su política de compensación.

ALTO IMPACTO PARA EL BANCO

Aquellos que tienen suma importancia para el Banco y que deben monitorearse continuamente a nivel de los grupos de interés son: Eficiencia en el origen de la naturaleza de los materiales, Satisfacción del cliente, la Composición de alta gerencia –que es valorada internamente para su sostenibilidad y prospección institucional, y la Comunicación con los grupos de interés, que es la base para una buena estrategia de relacionamiento del Banco.

ALTO IMPACTO PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los aspectos que destacan y que son de alto impacto para los grupos de interés van desde la Inclusión financiera, el Impacto en proyectos de inversión directa del Banco, y la Mejora en la calidad de vida de las comunidades, que benefician directamente a la sociedad; también se considera la Igualdad de oportunidades y no discriminación, la Salud y seguridad ocupacional, y el Rol del voluntariado, que benefician a los colaboradores y, finalmente, se considera la Inclusión de micro y pequeños proveedores para que puedan desarrollarse productivamente a través del Banco.

BAJO IMPACTO PARA EL BANCO Y LOS GRUPOS DE INTERÉS

En este cuadrante no se determinó ningún aspecto material de mayor importancia para el Banco ni los grupos de interés.

Para la definición de los temas de esta Memoria también se utilizó las siguientes fuentes:

- Memoria de Sostenibilidad Banco del Pacífico 2014.
- Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) y los indicadores propios del Banco.
- ISO 26000, materialidades Gobernanza, Derechos Humanos, Prácticas Laborales y Medio Ambiente, recogidos en el Manual de Responsabilidad Social de Banco del Pacífico.
- Estados financieros auditados del periodo 2015.
- Resoluciones y procesos definidos en cada uno de los Comités y Comisiones del Banco.
- Información proporcionada por las áreas involucradas en la redacción del presente informe.

La Rendición de Cuentas de esta Memoria está dirigida a todos los grupos de interés del Banco, tanto internos como externos, los cuales fueron definidos con base en un diagnóstico y mapeo realizado para el proceso de elaboración de este documento.

Este informe está basado en la metodología y los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G4, y es de conformidad Exhaustiva, aplicando los principios de contenido y calidad, los protocolos técnicos y los indicadores de desempeño. Sobre esa base, se inició el proceso de recolección de información con la participación de las áreas Tesorería y Finanzas, Desarrollo Humano, Salud y Seguridad Ocupacional, Mercadeo y Relaciones Públicas, Administración, Planificación Estratégica, Unidad de Medios de Pago, Unidad de Riesgos, Comercial y Seguridad Bancaria, las mismas que participaron en las reuniones y proporcionaron la información del presente reporte.

Vale mencionar que este es el primer reporte de Banco del Pacífico elaborado bajo los lineamientos de la guía GRI G4, las ediciones anteriores fueron elaboradas bajo la guía GRI G3, de allí el principal cambio en relación a la definición de los aspectos y determinación de los contenidos de este documento.

Las etapas fueron las siguientes:



El presente reporte publicado tiene periodicidad anual y comprende el periodo de enero a diciembre de 2015. Todas las cifras que se muestran en este informe provienen de los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2015.

La información ha sido seleccionada por las áreas anteriormente señaladas, y verificada posteriormente por los responsables de las mismas. El presente reporte no cuenta con verificación externa.

Las cifras económicas que se presentan en este informe tienen como unidad de medida el dólar de Estados Unidos de América (USD\$).

Para cualquier inquietud o información sobre los contenidos de esta Memoria, contactar a Marcos Hollihan, Gerente Senior de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social de Banco del Pacífico, al correo electrónico mhollihan@pacifico.fin.ec.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



CANALES DE DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

CLIENTES Y USUARIOS	Portal de Banco del Pacífico	ACCIONISTA	Portal de Banco del Pacífico
	Estados de cuenta mensuales		Informe anual
	Campanñas masivas		Protocolo de información
	Encuestas	COMUNIDAD	Monitoreo a proyectos de inversión social
	Servicio al cliente		Redes sociales
COLABORADORES	Redes sociales		Portal de Banco del Pacífico
	Portal interno	AUTORIDADES Y ENTIDADES REGULADORAS	Reuniones con organizaciones sin fines de lucro
	Correos masivos		Software OnBase
	Revista informativa mensual		Reportes periódicos
	Almuerzos Buen Provecho	PROVEEDORES	Correo electrónico
	Blogs		Comunicación telefónica
	Participación en comités		Presencial

Como una de las fuentes principales para la definición de contenidos y materialidades de esta Memoria, se realizó talleres de diálogo con los principales grupos de interés (Colaboradores, Proveedores y Clientes), herramienta acogida como buena práctica de Responsabilidad Social Corporativa para evaluar la relación de la Institución con los grupos evaluados. Los resultados obtenidos con el desarrollo de estos talleres fueron:

- Los “Colaboradores” desean conocer:**

 - Beneficios corporativos para los empleados.
 - Planes de formación personal, profesional y plan de carrera.
 - Evaluación de desempeño.
 - Igualdad de oportunidades y no discriminación.
 - Participación en programas de voluntariado corporativo del Banco.
- Los “Proveedores” desean conocer:**

 - Sistema de Gobierno Corporativo que valore a los proveedores como socios estratégicos.
 - Políticas y acciones en la relación Proveedor-Banco y su sostenibilidad.
 - Proceso de calificación de proveedores del Banco.
 - Política de transparencia en la gestión de la administración y manejo de recursos.
 - Capacitación profesional de colaboradores en las áreas con las que se relaciona el proveedor.
- Los “Clientes” desean conocer:**

 - Seguridad de la información de clientes.
 - Respaldo a depósitos de clientes.
 - Destino de los fondos de inversión.
 - Administración de riesgos económico, financiero y social.
 - Acceso al Banco a través de múltiples canales: Agencias, Cajeros Automáticos, Banca Telefónica, Banca Internet, Banca Móvil, Redes Sociales, etc., y Corresponsales no Bancarios (Tu Banco Banco Aquí).

Los temas consultados en este proceso de diálogo serán ejes de información en las materialidades que se detallarán a continuación.

CAPÍTULO 3

GOBIERNO CORPORATIVO



ÓRGANOS DEL GOBIERNO CORPORATIVO

G4-42

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

La Junta General de Accionistas es la suprema autoridad del Banco y el órgano superior de Gobierno-Dirección. Tiene poderes para resolver los asuntos relacionados con los negocios sociales de acuerdo con la Ley, y el Estatuto Social dispone de un Reglamento de la Junta General de Accionistas, cuyo objeto es determinar los principios de actuación.

El Directorio es la máxima autoridad de administración del Banco, cuenta con un Reglamento que tiene como finalidad regular su funcionamiento y su organización y en el que se exponen con claridad los asuntos sobre los cuales debe decidir esta instancia de gobierno.

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

G4-7, G4-35, G4-43

La Junta General de Accionistas (JGA) de Banco del Pacífico S.A., como autoridad suprema de la Institución, es la responsable de establecer las directrices del negocio y las políticas generales de la Entidad, así como de aprobar el plan estratégico. Las decisiones que adopta la Junta General de Accionistas se enmarcan en el cumplimiento obligatorio de las disposiciones legales y el estatuto social vigente de la Institución; de estas políticas se desprenden las normas, las áreas y los responsables

que gestionan las cuestiones de índole ética, económica, social y ambiental, que serán ejecutadas por los funcionarios de la Organización.

A partir de 2012, el único accionista de Banco del Pacífico S.A. es la Corporación Financiera Nacional (CFN), con el que existe una relación estrecha por la naturaleza financiera de ambas organizaciones, y formalmente establecidas para la comunicación y la rendición de cuentas.



Constan de izquierda a derecha: Econ. Edwin Andrade, Ing. María Elena Bejarano, Ing. Francisco Ortega, Ing. Braín Vieira, Ing. Miguel Paredes e Ing. José Larrea.

DIRECTORIO

G4-34, G4-39, G4-40, G4-41, G4-43, G4-44, G4-LA12

El Directorio es el máximo organismo del Gobierno Corporativo de Banco del Pacífico S.A. De acuerdo con el Estatuto Social, el Directorio debe estar integrado por cinco directores principales y cinco directores suplentes, los mismos que son elegidos por la Junta General de Accionistas para ejercer sus funciones por un periodo de dos años y pueden ser reelegidos indefinidamente.

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

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

El Directorio ejerce conjuntamente con la Presidencia Ejecutiva, la Dirección y el Gobierno Corporativo de la Institución. Además de lo señalado en las disposiciones legales y estatutarias, este tiene la responsabilidad de aprobar las políticas y los procesos necesarios para que el Banco pueda cumplir con su visión, misión y plan estratégico.

Directores Principales

- Ing. Francisco Ortega Gómez (Presidente del Directorio).
- Ing. José Larrea Falcony.
- Ing. Miguel Paredes Oyague.
- Ing. María Elena Bejarano Icaza.
- Econ. Roberto Murillo Cavagnaro.

Directores Suplentes

- Econ. Edwin Andrade Andrade.
- Abg. Martha Páez Contreras.
- Econ. Soraya Bajaña Cottallat.

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

En el periodo reportado los miembros del Directorio reforzaron sus conocimientos en: Políticas de Prevención de Lavado de Activos, y Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos, con la finalidad de mantener actualizados los lineamientos de esta normativa; adicionalmente, se realizó un taller sobre los temas estratégicos para conocer el redimensionamiento de los objetivos del Banco y su aporte como Directores.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL DIRECTORIO

Acogiendo las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, Banco del Pacífico, durante 2015, coordinó la elaboración de una metodología de evaluación de desempeño del Directorio, la misma que busca medir el desempeño del cuerpo colegiado, considerando dos componentes: 1) Los principales resultados de la institución financiera (40%), y 2) La autoevaluación (60%).

La autoevaluación permitirá medir anualmente al Directorio, a sus miembros y al Presidente Ejecutivo bajo las siguientes dimensiones:

- El enfoque estratégico del Directorio.
- El conocimiento y la información sobre el negocio.
- La independencia y el proceso de toma de decisiones.
- El funcionamiento de reuniones y comités.
- La motivación y la alineación de los intereses.



PRESIDENCIA EJECUTIVA

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

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

ALTA GERENCIA Y ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

G4-13, G4-36, G4-38, G4-46, G4-47, G4-49, G4-50, G4-EC6

Adelante de izquierda a derecha: Carlos Guaigua, Juan Carlos Toledo, Miguel Hinojosa, María del Carmen Calderón, Adriana Guerrero, Efraín Vieira, Ivonne Hacay-Chang, Silvia del Pino, Gloria Baquerizo, Juan Velasco y Fernando Bombón.

Atrás de izquierda a derecha: Octavio Molina, Miguel Carrillo, Andrés Baquerizo, Nefi Marroquín, Eduardo González, Juan Carlos Cevallos, Javier Castillo, Xavier Reyes y José Luis Nath.

Ausentes: Paola Román y Marcos Hollihan.



El cuerpo de principales funcionarios del Banco se compone de ecuatorianos en un 100%.

Para un óptimo proceso de delegación y control, Banco del Pacífico S.A. tiene definida su estructura en grandes grupos que reúnen las áreas de la siguiente manera:

La Presidencia Ejecutiva dispone de áreas que brindan asesoría en: Riesgos Integrales, Desarrollo Humano, Planificación Estratégica, y Asesoría Jurídica y Secretaría General. A nivel departamental se ubica el proceso de Salud y Seguridad Ocupacional.



La División Comercial agrupa áreas de: Negocios, Medios de Pago, Mercadeo y Relaciones Públicas.

La División Financiera y Operativa la integran las áreas: Tesorería y Finanzas, Operaciones Integrales, Medios Tecnológicos, Proyectos y Procesos, Seguridad Bancaria, y Administración.



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

Los ejes de Responsabilidad Social son reportados y medidos por el Directorio como Órgano máximo del Banco, en el siguiente orden:

EJE ECONÓMICO

Es presentado tras el cierre de cada mes.

EJE ÉTICO

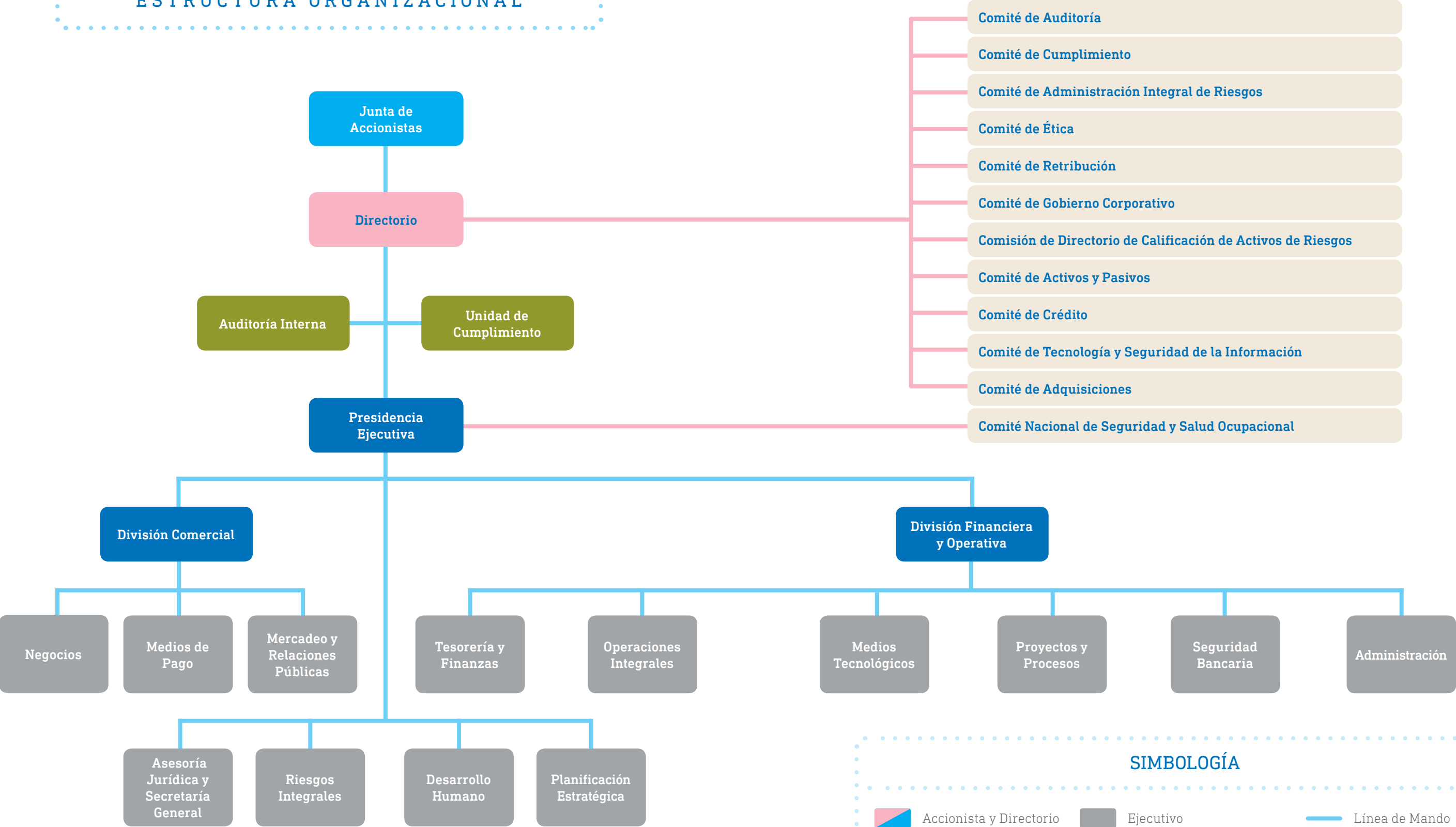
Es reportado anualmente por el Comité de Ética.

EJES SOCIAL Y AMBIENTAL

Son presentados semestralmente al Directorio en el Informe de Planificación Estratégica.

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

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



SIMBOLOGÍA

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

PRINCIPIOS DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

POLÍTICAS GENERALES

Banco del Pacífico S.A. es una institución financiera que cumple no solo con los más altos estándares financieros sino como una empresa comprometida con la adopción de un marco de transparencia y buen gobierno corporativo, que garantice el respeto a los Derechos Humanos, al medioambiente, a las normativas laborales y al marco legal, especialmente enfocados en la lucha contra la corrupción.

Con el propósito de asegurar que los procesos se encuentran alineados con la filosofía institucional, se definieron las siguientes 16 políticas generales que guían la actuación de Banco del Pacífico S.A. y de sus subsidiarias. Estas son:

- Valores Fundamentales.
 - Principios y Código de Ética.
 - Principios de Buen Gobierno Corporativo.
 - Principios de Responsabilidad Social.
 - Modelo de Negocio.
 - Estrategias de Negocios, Objetivos y Políticas.
 - Transparencia de la Gestión.
 - Canales de Comunicación.
 - Estructura Organizacional.
- Procesos.
 - Capital Humano.
 - Cultura Corporativa.
 - Desarrollo de Actividades con Profesionalismo, Calidad y Transparencia.
 - Rendición de Cuentas de los Órganos de Gobierno Corporativo.
 - Administración del Grupo Financiero.
 - Jerarquía de las Políticas Generales.

CONFLICTO DE INTERESES

Para Banco del Pacífico S.A es fundamental que los directivos y colaboradores eviten que sus intereses personales entren en conflicto con los intereses de la Institución y/o de sus clientes.

En esta línea, con el fin de preservar la integridad personal y profesional de los directivos y colaboradores y asegurarles la existencia de un ambiente de trabajo productivo, el Banco evalúa las situaciones que pueden, de alguna manera, configurar un conflicto entre los intereses personales y los de la Institución, sus clientes y otros tipos de público; por ello, se establece los siguientes lineamientos regulados para evitar conflictos de intereses:

- Desarrollo de otras actividades profesionales.
- Uso indebido de la jerarquía.
- Beneficios injustificados.
- Pagos indebidos.
- Finanzas personales.
- Inversiones personales.
- Aceptación de regalos o beneficios.
- Actividades políticas.



COMITÉS Y COMISIONES DE LA ORGANIZACIÓN

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

A través de los Comités existentes, el Directorio se mantiene informado de los aspectos más relevantes de la gestión y las acciones emprendidas por la Institución.

En la actualidad existen 13 Comités, de ellos, nueve son normativos (Auditoría, Cumplimiento, Administración Integral de Riesgos, Continuidad del Negocio, Tecnología y Seguridad de la Información, Ética, Retribución, Comisión de Directorio para Calificación de Activos de Riesgos, y Seguridad y Salud Ocupacional):

COMITÉS Y COMISIONES	OBJETIVOS	FRECUENCIA DE LA SESIÓN
COMITÉ DE AUDITORÍA	Ser una unidad de asesoría y consulta del Directorio de Banco del Pacífico S.A. para asegurar un apoyo eficaz a la función de auditoría por parte de todos los integrantes del Banco; asegurar el cumplimiento de los objetivos de los controles internos; y vigilar el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.	Mensual

COMITÉS Y COMISIONES	OBJETIVOS	FRECUENCIA DE LA SESIÓN
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	Proponer políticas y procedimientos para la Prevención del Lavado de Activos, el Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos a efectos de prevenir que Banco del Pacífico S.A pueda ser utilizado, a través de sus operaciones, como instrumento para realizar actividades de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.	Mensual
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	Diseñar políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos eficientes para la gestión integral de los riesgos, y de manera específica en los identificados en la actividad que efectúa el Banco; y de proponer los límites de exposición a estos.	Mensual
COMITÉ DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	Velar porque la administración de la Continuidad del Negocio sea eficaz, mediante la adopción de acciones preventivas y asegurando la vigencia del Programa de la Administración de Continuidad del Negocio, 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.	Trimestral
COMITÉ DE TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Ejercer el gobierno en cuanto a planificar, coordinar y supervisar las actividades relacionadas con la Tecnología de la Información y la Seguridad de la Información; con el fin de garantizar la disponibilidad de la información para la toma de decisiones, evitar interrupciones del negocio, y salvaguardar la información contra daños, pérdidas y uso no autorizado.	Cuatrimestral
COMITÉ DE ÉTICA	Establecer el Código de Ética y Conducta del Grupo Financiero Banco del Pacífico (GFBP); definir, promover y regular en la Institución un comportamiento de excelencia profesional y personal, coherente con la filosofía y los valores del GFBP.	Cuatrimestral
COMITÉ DE RETRIBUCIÓN	Vigilar la remuneración de los miembros del Directorio y del nivel Ejecutivo del Banco.	Anual
COMISIÓN DE DIRECTORIO DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGOS	Calificar, valorar y realizar el seguimiento permanente de los activos de riesgo.	Trimestral
COMITÉ NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Promover y asegurar la incorporación de la Seguridad y Salud Ocupacional, vigilar y apoyar en el cumplimiento de lo dispuesto en las normas de la legislación vigente en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, favoreciendo el bienestar laboral y el desarrollo de Banco del Pacífico S.A.	Bimestral
COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO	Recomendar al Directorio las estrategias para la adopción, seguimiento y mejora de las prácticas de Gobierno Corporativo en el Grupo Financiero Banco del Pacífico.	Semestral
COMITÉ DE CRÉDITO	Evaluar y aprobar las operaciones de crédito de conformidad con los límites establecidos en el Manual de Políticas de Crédito.	Semanal
COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS	Establecer, evaluar, aplicar y supervisar las estrategias relacionadas con la Administración de los Activos y Pasivos (ALM), con el fin de asegurar un adecuado balance entre crecimiento, generación de utilidades y toma de riesgos.	Semanal
COMITÉ DE ADQUISICIONES	Evaluar y aprobar las adquisiciones, de conformidad con los niveles autorizados por el Directorio y observando las políticas y los procedimientos establecidos para este proceso.	Semanal

FORTALEZA DEL CAPITAL Y GESTIÓN DE RIESGO

G4-14, G4-45, FS2, FS9, G4-DMA

El negocio bancario conlleva riesgos inherentes a su actividad, por eso, Banco del Pacífico S.A. aplica el principio de precaución en todas su operaciones, identificando los riesgos más relevantes a los que está sometida la Institución, que son aquellos que se encuentran relacionados con: Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Mercado, Riesgo Legal y Riesgo Operativo (que incluye el Riesgo Tecnológico y la Continuidad del Negocio).

Para el Banco, administrar y controlar adecuadamente los riesgos identificados constituye una herramienta para prevenir pérdidas económicas en sus operaciones; de allí la importancia de establecer un marco integral de gestión de los riesgos, que comprende cuatro fases: Identificación, Medición, Control y Monitoreo.

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

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

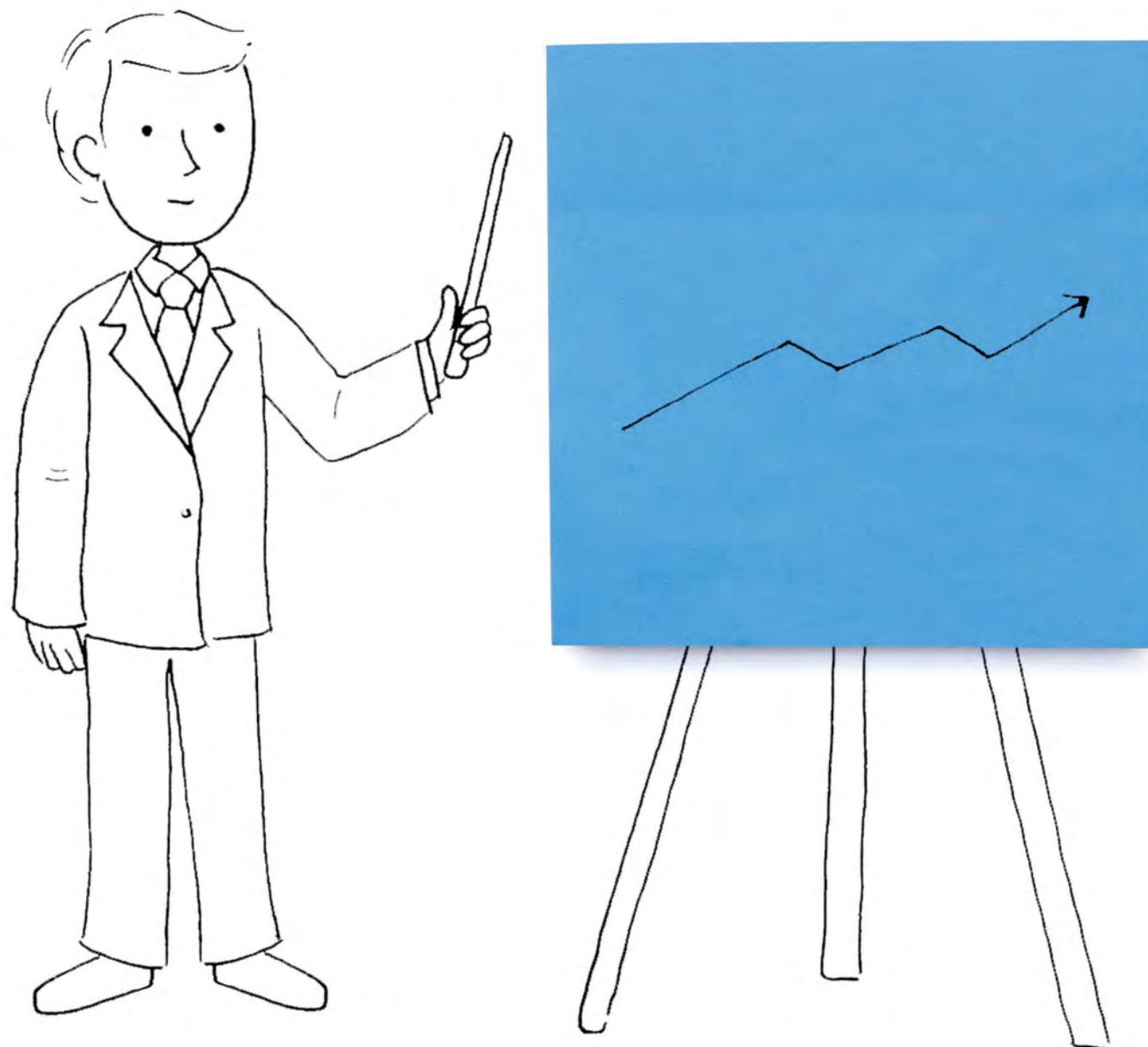
Como parte de la gestión integral de los riesgos, el Banco tiene un proceso de Administración de la Continuidad del Negocio, que toma como referencia el estándar ISO 22301, desarrollando un programa compuesto por las fases de Planificación, Implementación, Supervisión y Revisión, y Mejora Continua. Este es un proceso enfocado en salvaguardar la integridad de las operaciones que generan valor a la Institución ante cualquier evento de interrupción. Además dispone de un Comité de Continuidad del Negocio para garantizar la gestión.

Con el fin de fortalecer la cultura de administración de riesgos, la Institución cuenta con un programa de difusión y concienciación que se realiza mediante capacitaciones anuales a todos los colaboradores sobre la administración del Riesgo Operativo y la Continuidad del Negocio, además de capacitaciones específicas que se dirigen al personal sobre los demás riesgos.

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

CAPÍTULO 4

COLABORADORES



POLÍTICA DE PRÁCTICAS LABORALES INTERNAS Y PRÁCTICA DE RELACIONADOS

FS1, FS3, FS9, G4-DMA

A través del reconocimiento de los derechos justos y equitativos de los trabajadores, Banco del Pacífico promueve el desarrollo social e integral de sus colaboradores, mediante la satisfacción y el crecimiento personal, reflejado en lo profesional. Por esa razón, desarrolla las siguientes prácticas en lo laboral:

- Banco del Pacífico rechaza cualquier práctica discriminatoria de despido arbitrario y sin razones, que afecte su integridad y la de sus colaboradores.
- La información personal relacionada con cada colaborador directo o de una empresa relacionada es confidencial.
- La Institución respeta las costumbres y tradiciones de las etnias de las sociedades locales, así como las religiosas.
- Banco del Pacífico adopta las medidas necesarias para la prevención de riesgos laborales con la finalidad de alcanzar el más alto grado de bienestar físico, mental y social de sus colaboradores. La política de salud y seguridad ocupacional se hace en base a una "Gestión técnica de evaluación periódica de riesgos", cuyo proceso se encuentra detallado en el "Manual de Procedimientos para Administrar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional".

Las normas de Prácticas Laborales de Banco del Pacífico también son exigibles para las empresas que presten servicios a la Organización.

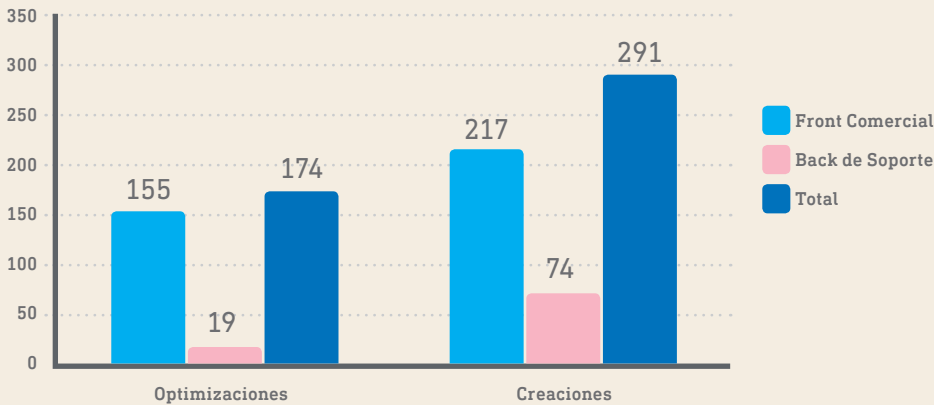


GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El desarrollo y el crecimiento del Banco por la apertura de Agencias y otros puntos de atención, el mejoramiento de la atención a clientes, la potencialización de la gestión comercial y la eficiencia operativa han sido apalancados con:

- Reestructuración del Organigrama Principal del Banco, así como de las áreas que conforman la cadena de valor: Operaciones Integrales, Medios de Pago, Mercadeo y Relaciones Públicas.
- Otras áreas que merecieron ser revisadas en su reestructura fueron: Administración y Auditoría Interna.
- Se revisaron y aprobaron 246 manuales de funciones, y en la última fase hubo otros 106 manuales, dando un total de 352 manuales revisados, lo que representa el 73%.
- Se reestructuró la pirámide de cargos, considerando funciones y responsabilidades. Esto permitió homologar denominaciones de cargo, de tal forma que de 58 cargos quedaron 37.
- Se creó 291 posiciones y se optimizó 174 a nivel nacional.
- 481 colaboradores aumentaron sus oportunidades de crecimiento profesional dentro de la Institución a través de promociones, nivelaciones, rotaciones y traslados.

RESUMEN GENERAL - PERIODO 2015
CREACIONES VS. OPTIMIZACIONES



VISIÓN DE SOSTENIBILIDAD CON EL TALENTO HUMANO

Banco del Pacífico emprende varias acciones que tienen como propósito promover el desarrollo integral de los colaboradores y de la Organización, a través de planes y proyectos que sean sostenibles y estén alineados a la estrategia y al giro del negocio. Entre los proyectos que están en fase de desarrollo o de implementación constan: el plan de carrera y sucesión, que busca identificar y potencializar a los futuros líderes de la Institución, asegurando así la continuidad del negocio; la implementación de un modelo de gestión por competencias, que gradualmente mejorará la manera de atraer talento, formarlo, valorarlo y desarrollarlo; y la implementación de una plataforma tecnológica integrada, que permite la automatización de los procesos de selección, retribución, capacitación y desarrollo profesional.

Estos planes nos permitirán tener personal motivado, capacitado, competitivo, con habilidades y competencias técnicas y personales que el Banco requiere para la continuidad del negocio.

DESGLOSE DE COLABORADORES

G4-9, G4-10, G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3

a. Por categoría jerárquica:

TIPO DE CARGO	NIVEL JERÁRQUICO	TOTAL
Operativo	1 y 2	1.767
Administrativo	3 y 4	702
Mandos Medios	2, 3, 4 y 5*	518
Alta Gerencia	6	19
Dirección	7	2
TOTAL GENERAL		3.008

*Niveles que tienen supervisión de personal.

b. Por localidad:

LOCALIDAD	TOTAL
Ambato	82
Babahoyo	21
Cayambe	11
Cuenca	116
Daule	8
Galápagos	33
Guayaquil	1.507
Ibarra	66
La Libertad	40
Latacunga	12
Loja	19
Machala	87
Manta	79
Milagro	57
Playas	9
Portoviejo	53
Puyo	10
Quevedo	20
Quito	673
Riobamba	51
Santo Domingo	49
Tulcán	5
TOTAL GENERAL	3.008

c. Por edad y sexo:

RANGOS DE EDADES	F	M	TOTAL GENERAL
18 a 25 años	548	399	947
26 a 35 años	744	471	1.215
36 a 45 años	326	207	533
Mayores de 45 años	131	182	313
TOTAL GENERAL	1.749	1.259	3.008

BENEFICIOS A LOS COLABORADORES

NIVEL JERAR-QUICO	TOTAL	UNIFORMES	SEGURO MEDICO NACIONAL	SEGURO MEDICO INTERNA-CIONAL	SEGURO DE VIDA	SEGURO DE VEHICULO	REMUNE-RACIÓN VARIABLE	OTROS	OTROS BENEFICIOS
1	948	Dotación anual de uniformes a personal femenino y masculino de cajas	Cobertura de USD \$28,000 Subsidio de prima mensual: 100%		Cobertura de USD \$15,000 Subsidio de prima mensual: 100%		3 sueldos al año		• Bono vacacional: Ingresos del periodo/24 • Alimentación: Subsidio del 80% del costo del servicio (Matriz y Edificios Principales), USD \$2.75 diarios (Personal de Agencias)
2	997						2 sueldos al año		
3	783								• Aporte Personal IESS, Impuesto a la Renta: Subsidio del 100%
4	193				Cobertura de USD \$45,000 Subsidio de prima: 100%	Cobertura de USD \$30,000 Subsidio de prima	1.5 sueldos al año		• Tarjeta PacifiCard: USD \$50 - Diciembre • Anticipo de sueldo: Anticipo de sueldo sin intereses por un monto de hasta 3 sueldos a 24 meses plazo
5	66				Cobertura de USD \$90,000 Subsidio de prima: 100%	Cobertura de USD \$35,000 Subsidio de prima			• Anticipo del decimotercer sueldo: 50% desde junio
6	19				Cobertura de USD \$150,000 Subsidio de prima: 100%	Cobertura de USD \$60,000 Subsidio de prima	1 sueldo al año		
7	2				Cobertura de USD \$20,000 Sin subsidio de prima/Opcional	Cobertura de USD \$30,000,000 Sin subsidio de prima/Opcional	Cobertura de USD \$150,000 Sin subsidio de prima/Opcional	Cobertura de USD \$60,000 Sin subsidio de prima/Opcional	• Anticipo de sueldo: Anticipo de sueldo sin intereses por un monto de hasta 3 sueldos a 24 meses plazo • Anticipo del decimotercer sueldo: 50% desde junio • Tarjeta PacifiCard: USD \$50 - Diciembre
TOTAL	3.008								

PLAN DE RETIRO

Seis colaboradores tuvieron la oportunidad de acceder al Plan de Retiro que, por sus años de servicio y edad establecidos en la política, les permitía hacer uso de ello.

PLANES DE FORMACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL

G4-LA9, G4-LA10, G4-HR2, G4-HR7, FS4

En 2015, Banco del Pacífico realizó 954 cursos de capacitación con la finalidad de reforzar y actualizar los conocimientos, y de mejorar las competencias y las habilidades de los colaboradores:

DETALLE DE LOS PROGRAMAS	GRUPOS OBJETIVOS
Programa de formación de líderes	Mandos medios
Congresos Internacionales de Actualización	Gerencia y mandos medios
Formación de idioma inglés	Ejecutivos especializados
Formación en Atención al Cliente, Ventas y Cobranzas	Todos los colaboradores de la División Comercial
Formación en Productos y Servicios	Todo los colaboradores de la División Comercial
Formación en Tecnología e Innovación	Ejecutivos de áreas especializadas y Tecnología
Gobierno corporativo y responsabilidad social	Alta gerencia, gerencia, mandos medios e instructores de responsabilidad social
Motivación y Relaciones Humanas	Todos los colaboradores
Otros relacionados con la función específica de cada área	Gerencia y mandos medios
Programas normativos: Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento de Terrorismo y Otros Delitos, Riesgo Operativo y Continuidad del Negocio, Salud y Seguridad Ocupacional, Código de Ética, y Gestión de Calidad	Todos los colaboradores
Programas de desarrollo gerencial	Dirección, alta dirección y mandos medios
Programa de formación bancaria y financiera	Ejecutivo del Negocio y potenciales
Programas de formación empresa-familia	Todos los colaboradores
Programas de Certificación en varios campos relacionados con el negocio y su ejecutividad	Gerencia y mandos medios
Programa de Derechos Humanos	Todo el personal del Banco
Otros programas de especialización	Administración, Asesoría jurídica y Secretaria general, Auditoria interna, Desarrollo humano, Mercadeo y Relaciones Públicas, Operaciones integrales, Planificación estratégica, Proyectos y procesos, Riesgos integrales, Salud y Seguridad Ocupacional, Seguridad bancaria, Tesorería y Finanzas y Unidad de cumplimiento



9.948 HORAS DE CAPACITACIÓN
directamente gestionadas por el Banco

Banco del Pacífico, a través de sus funcionarios, ha estado presente en eventos internacionales, lo que permite tener contactos con sus clientes y proveedores para reforzar sus relaciones comerciales actuales y futuras.

- Foro de Medios de Pago Visa: Desarrollando Juntos los Medios de Pago.
- LAC Fac (Latin American and the Caribbean) Meeting y Foro Regional de Prevención de Fraudes y Operaciones.
- MasterCard Technologies Foro Táctico.
- 2015 Visa Payment Security Symposium.
- XXXIV Congreso Latinoamericano de Derecho Financiero.
- XV Conferencia de Tecnología e Innovación Financiera CLAB.
- XXX Congreso Latinoamericano de Seguridad Bancaria – CELAES.
- Taller de Compensación, Liquidación y Conciliación de Facturación.
- 49th FELABAN Annual Assembly.
- 4ta. Conferencia Anual del Hemisferio Sur Sobre ALD (Antilavado de Dinero) y Delitos Financieros de ACAMS (Asociación de Especialistas Certificados en Antilavado de Dinero).
- Reunión bianual de los Consejeros de la Región de América Latina.
- PIN Security Workshop.
- 2015 MasterCard LAC Forum Connecting Innovative Solutions.

El objetivo es crear personas más comprometidas, ser más ágiles y eficientes, tener un efecto de autorrealización que, a su vez, creará un ambiente motivacional y permitirá contar con personal no solo ejecutor sino también innovador dentro de su campo de trabajo.

IMPLEMENTACIÓN DE PERMISOS PARA CAPACITACIÓN

Conscientes de la creciente necesidad de formación profesional de los colaboradores, Banco del Pacífico concede permisos por estudios universitarios y de posgrado en coordinación con los jefes inmediatos.

Asimismo, el Banco cuenta con la política de capacitación que establece que los colaboradores que asistan a programas gestionados por la Institución tienen los permisos requeridos.

PLAN DE CARRERA

Para Banco del Pacífico el plan de carrera es un proceso metodológico que tiene como objetivo asegurar la continuidad del giro del negocio y, a su vez, contribuir al desarrollo de los colaboradores de la Organización. Por ser una gestión de amplio alcance y enfocada al largo plazo, se divide en fases para su implementación:

1. IDENTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

El primer paso fue determinar las competencias que caracterizaban a la Organización. Para ello se realizó un proceso técnico de levantamiento de información bajo la metodología de entrevistas y grupos focales en los que intervino una muestra representativa de todos los niveles de la Institución, conformando un diccionario con las siguientes competencias organizacionales:

- Trabajo en equipo y colaboración.
- Enfoque al cliente.
- Orientación al logro.
- Mejora continua.
- Innovación.
- Integridad.

2. ESTRUCTURACIÓN DE LOS MAPAS Y LÍNEAS DE CARRERA

Para lo conformación del plan de carrera también es imprescindible conocer con claridad la estructura organizativa y las diferentes posibilidades de línea de carrera que puede cursar



un colaborador en su tiempo de permanencia en la Organización, así como los aspectos de trayectoria, formación, desempeño y desarrollo de competencias por cumplir para poder ser parte de un proceso interno de promoción o sucesión. Se determinó, así, el mapa de carrera de acuerdo con la estructura organizacional.

3. PROYECTO DE IDENTIFICACIÓN DE ALTOS POTENCIALES

El objetivo de este proyecto es conocer a los colaboradores con un alto perfil de competencias a través de una metodología de test, entrevistas y assessment center, lo que permite identificar posibles sucesores de puestos clave de la Organización y, al mismo tiempo, focalizar el desarrollo específico de competencias del personal, a fin de prepararlos para los desafíos futuros. Este inventario de competencias del talento humano completó su primera fase en 2015 y continuará para las otras líneas importantes de la estructura jerárquica.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, ASOCIACIÓN Y NO DISCRIMINACIÓN

G4-11, G4-HR3

Según el Manual de Políticas de Responsabilidad Social Corporativa, la Institución garantiza el desarrollo integral de sus colaboradores mediante la aplicación de políticas de empleo libres de discriminación con un trato justo de sus condiciones laborales, y desecha cualquier práctica discriminatoria de despido arbitrario y sin razones que afecte la integridad de sus colaboradores. En

consecuencia, no se ha presentado ningún caso de discriminación.

Los colaboradores de Banco del Pacífico no están cubiertos por un convenio colectivo ni asociación de trabajadores porque los amparan el Código de Trabajo, el Código de Ética, Políticas de Responsabilidad Social y la Política General de la Institución que garantiza la calidad de vida laboral, generando desarrollo y sostenibilidad.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

G4-LA11

PORCENTAJE DE COLABORADORES QUE HACEN EVALUACIÓN PERIÓDICA DE SU DESEMPEÑO

PERIODO	NÓMINA TOTAL	NO EVALUADOS*	PORCENTAJE DE EVALUADOS
Enero a junio	2.922	190	93%
Julio a noviembre	3.008	157	95%

*Corresponde al número de colaboradores que, de acuerdo con la Política de Remuneraciones, no cumple el periodo mínimo de prueba (90 días) a la fecha de la evaluación.

Tras la evaluación de desempeño, en el proceso final de la entrevista evaluatoria, se le da una retroalimentación verbal por la que el colaborador conoce sus resultados, y este se lo asienta por escrito en su carpeta, que es de libre acceso.



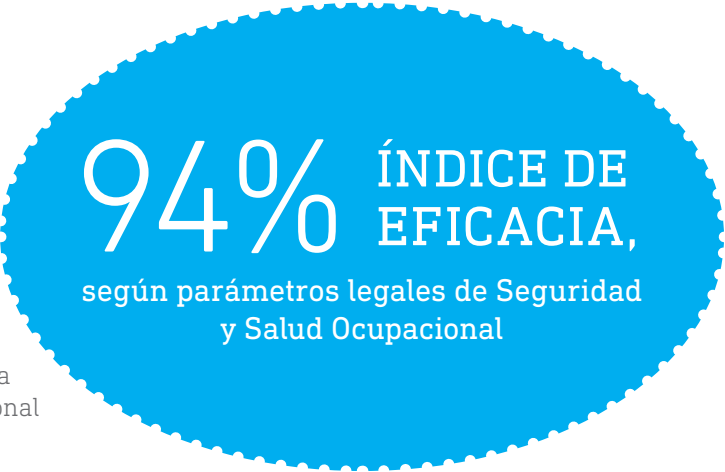
PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO DEL BANCO



SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7

Durante el año 2015, con la finalidad de alcanzar la eficiencia y sostenibilidad en la gestión de prevención de riesgos laborales, en el edificio Matriz (Guayaquil) y el Principal Quito, se comenzó con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional alineado a los requisitos de la norma internacional OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Management Systems).



COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD:

Cumpliendo con los requisitos técnicos legales de Salud y Seguridad Ocupacional en cuanto a la conformación del Comité y Subcomités de Seguridad se refiere, en 2015 se conformó:

- 1 Comité Central en el edificio Matriz de la ciudad de Guayaquil.
- 32 Subcomités a nivel nacional (12 en la región Sierra, 19 en la región Costa y 1 en la región Insular).

REPRESENTATIVIDAD DE COLABORADORES EN EL COMITÉ Y SUBCOMITÉS

PORCENTAJE DE COLABORADORES REPRESENTADOS SOBRE EL 100% DE COLABORADORES*	
Región Sierra	62%
Región Costa y Galápagos	71%
Nivel nacional	67%

*Considerando un número total de 3.008 colaboradores a diciembre de 2015.

SIMULACROS:

Con la finalidad de mejorar el nivel de respuesta de los brigadistas y de todo el personal en caso de incendios, se realizó simulacros de evacuación en varias agencias de Guayaquil y Quito.

SIMULACROS	AÑO 2015	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Matriz y Anexo Guayaquil	2	992
CNT Boyacá	1	8
Mall del Sol	1	22
Durán Shopping	1	10
Principal Quito	2	15
Quicentro Sur	1	14
San Luis Shopping	1	11
Plaza del Valle	1	8
TOTAL	10	1.080

Se ha ejecutado varios simulacros de evacuación en las agencias cercanas a las zonas de riesgo por la posible erupción del volcán Cotopaxi, de acuerdo con el siguiente detalle:

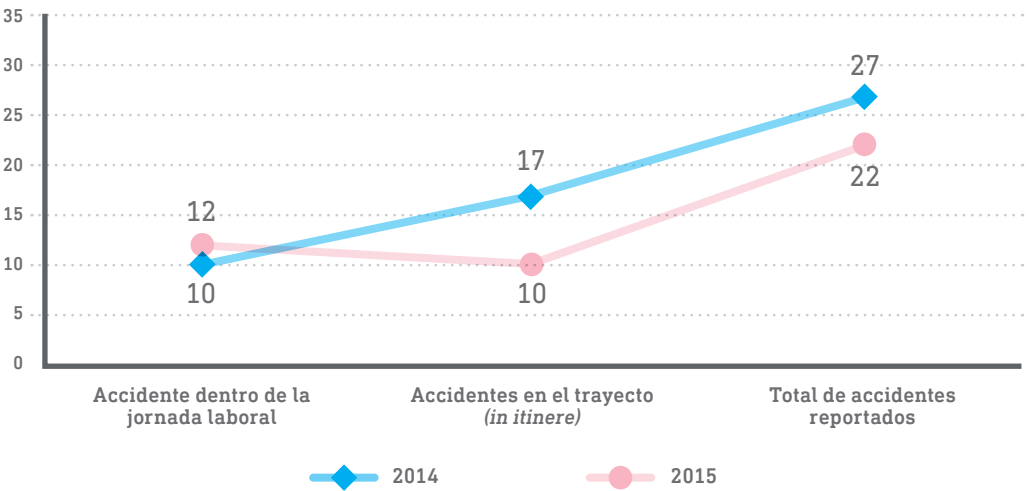
AGENCIA	NÚMERO DE PARTICIPANTES EN CHARLAS Y SIMULACROS
Cumbayá	9
Scala Shopping	9
Plaza del Valle	8
San Luis Shopping	10
La Maltería	8
TOTAL	44

ACCIDENTALIDAD:

Con respecto al año 2014, el número de accidentes de trabajo reportados disminuyó en un 18%.

ÍTEM	2014	2015
Accidente dentro de la jornada laboral	10	12
Accidentes en el trayecto (in itinere)	17	10
TOTAL DE ACCIDENTES REPORTADOS	27	22

ACCIDENTALIDAD 2014-2015



Durante este periodo no se ha registrado accidentes que produzcan consecuencias mortales.

TASA DE AUSENTISMO LABORAL POR ENFERMEDAD:

TASA DE AUSENTISMO DE TODAS LAS ENFERMEDADES - AÑO 2015			TASA DE AUSENTISMO DE LAS ENFERMEDADES MAS FRECUENTES - AÑO 2015		
Nacional	Región Sierra	Región Costa	Nacional	Región Sierra	Región Costa
1.08%	1.30%	0.85%	0.82%	0.99%	0.65%

Tasas de enfermedades profesionales: Durante el presente periodo no se reportó enfermedades profesionales.

*Información contrastada y verificada con la Oficina de Riesgos del Trabajo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES - AÑO 2015:

Con la finalidad de prevenir los daños causados por los riegos laborales, se desarrolló los siguientes programas preventivos:



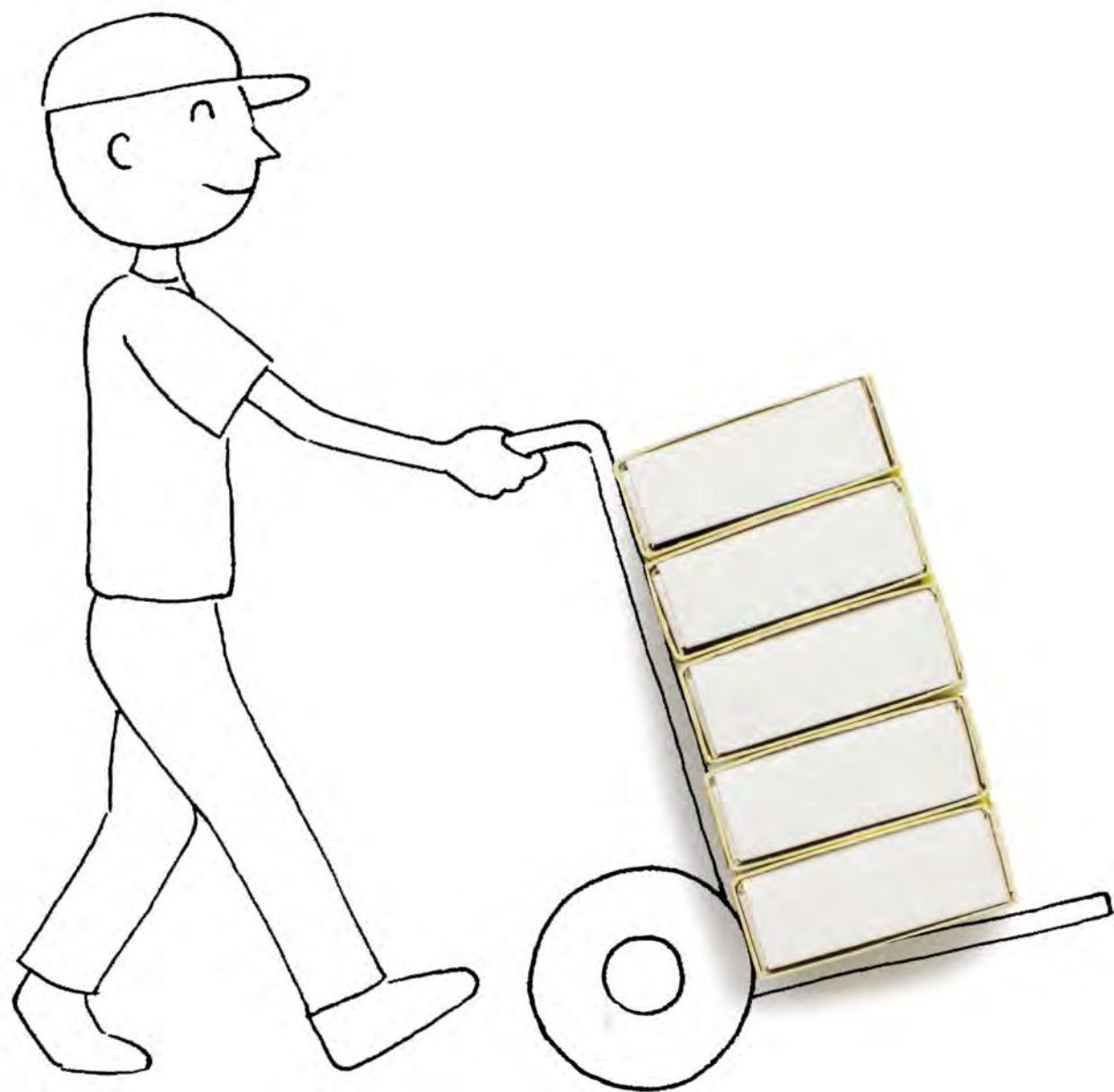
CAPACITACIONES SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL - AÑO 2015

La capacitación es importante para la prevención de riesgos laborales, por lo cual durante 2015 se impartió diferentes temas a nivel nacional, para fortalecer los conocimientos en temas como prevención de incendios, pausas activas, ergonomía en oficinas, etc.

Así también, como parte de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, se capacitó a colaboradores y contratistas del edificio Matriz Guayaquil en la Política de Seguridad y Salud Ocupacional, control de riesgos laborales y planes de emergencias.

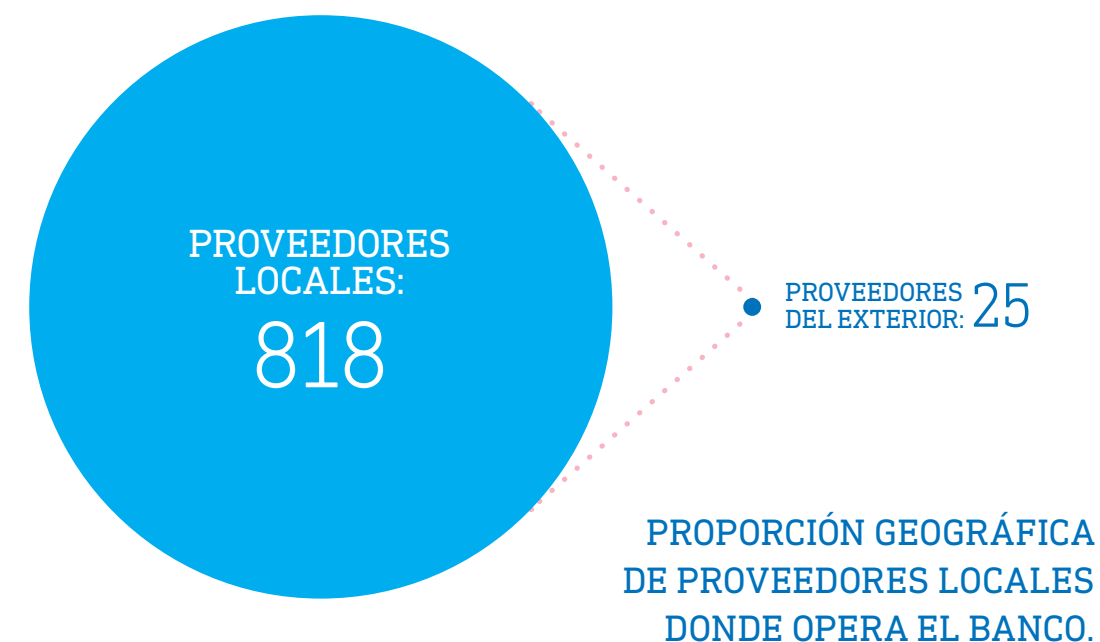
CAPÍTULO 5

CADENA DE VALOR: PROVEEDORES



GESTIÓN DE PROVEEDORES

G4-12, FS10, G4-DMA



Los proveedores del Banco, considerados como uno de nuestros públicos de interés prioritarios, cumplen con las políticas internas y los parámetros de selección, basándose en criterios de calidad, seguridad, eficiencia y costo. La confirmación de este cumplimiento se realiza a través de un proceso estandarizado y de calificación permanente, manejado internamente para proveedores nuevos y con facturación inferior a USD \$8,000; y en el caso de proveedores cuya facturación es igual o superior al valor indicado, por una empresa calificadora externa reconocida y bajo una metodología, aplicando las mejores prácticas y midiendo los impactos económico, social, laboral, cualitativo y ambiental, y que se destaquen por ser ágiles y dinámicas.

INCLUSIÓN DE NUEVOS PROVEEDORES EN LA CADENA DE SUMINISTROS

G4-12

Política de inclusión y formalización de nuevos proveedores de productos y servicios provenientes de la “base de la pirámide”.

Constantemente incluimos a nuevos proveedores que deseen trabajar con nuestra Institución, alineándose a nuestras políticas de calificación vigentes. De igual manera, se busca la diversificación de proveedores en las diferentes localidades donde se requiera determinado servicio.

Trabajamos con proveedores artesanales que nos brindan continuamente distintos tipos de servicios, como elaboración de sellos, lonas, tarjetas de presentación, trabajos de imprenta, entre otros ítems, lo cual demuestra que la Institución da apertura a todo tipo de proveedores que se alineen a los requerimientos internos.

INNOVACIÓN Y EFICIENCIA EN ORIGEN DE NATURALEZA DE LOS MATERIALES

FS11

En línea con el cuidado al medioambiente, Banco del Pacífico adquiere de sus proveedores insumos que tienen certificaciones que contribuyen a la conservación del medioambiente.

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

LOS PROVEEDORES COMO SOCIOS ESTRATÉGICOS PARA EL DESARROLLO DEL BANCO

Banco del Pacífico promueve una política de desarrollo de su cadena de valor, mediante los proveedores que proporcionan productos y servicios complementarios a su negocio y que apuntalen a mejorar su operación en la sociedad local, es así, que su regulación establece el marco necesario para relacionarse a largo plazo con estos proveedores, les brinda la oportunidad de participar como socios estratégicos del Banco para poder trabajar en contrataciones de mayor plazo, permitiendo –de esta manera– la continuidad del negocio y la relación en el tiempo, obteniendo los mejores beneficios para ambas partes.

SOSTENIBILIDAD EN CADENA DE SUMINISTRO

El objetivo de un minucioso proceso de calificación y estrecho relacionamiento es la obtención de mejores servicios y productos que los proveedores puedan proporcionar al Banco para que este sirva a la comunidad de manera certera y permanente. Así, el aporte del proveedor y el del Banco se convierte en permanente y sostenible para el desarrollo de la comunidad local.

PROCESO DE CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES DEL BANCO

G4-LA14, G4-EN32, G4-EN33

La calificación de proveedores de bienes y servicios para Banco del Pacífico se encuentra fundamentada en la normativa expedida por la Superintendencia de Bancos y la política interna vigente, la misma que incluye los aspectos de cada proveedor en los siguientes perfiles: empresarial, capacidad operativa, comercial, análisis y financiero, ambiental y en desempeño en Derechos Humanos, todo esto sustentado con documentación regulatoria y visita *in situ* para los casos que aplique, además de una segmentación por tipo de proveedores, es decir, por la criticidad del servicio, por la cuantía, calificación que la realiza una empresa especializada externa, salvo los casos detallados expresamente en nuestra política.

COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO CON PROVEEDORES

La comunicación con proveedores a través de los canales regulares –correo electrónico, teléfono o visita presencial– permite un estrecho relacionamiento con el fin de conocer las necesidades de las áreas y la disponibilidad de los proveedores para satisfacer y potenciar la mejora de las operaciones para servir eficientemente a la comunidad.

En este contacto día a día, los temas que mayor atención dan los proveedores son: flujo del proceso de adquisiciones, tiempos y estatus del proceso, direccionamiento a los encargados de cada proceso; en general, todo lo relacionado con la transparencia que existe en cada proceso de compra.



CAPÍTULO 6

DERECHOS HUMANOS



POLÍTICA DE RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

G4-HR1, FS1, FS3, FS9, G4-DMA

Banco del Pacífico se asegura del cumplimiento de la práctica de Derechos Humanos con los colaboradores a través del Manual de Responsabilidad Social Corporativa, así: Banco del Pacífico se compromete a aplicar para todos sus colaboradores, proveedores y clientes la Política de Respeto a los Derechos Humanos, basada en los instrumentos declarados por las Naciones Unidas: Principios de Derechos Humanos, Derechos Laborales y Pacto Global, de los que se desprenden particularmente:



ENTRE SUS POLÍTICAS, EL MANUAL ESTABLECE LAS SIGUIENTES PRÁCTICAS DE DERECHOS HUMANOS EN EL GIRO DEL NEGOCIO, VIGENTES EN EL PRESENTE PERIODO:

- Incluir en sus acciones, proyectos y operaciones a todas las personas, sin importar su origen, raza, idioma, religión, sector de residencia, relaciones sociales, estado civil, sexo y/o capacidades intelectuales y físicas. Esta medida también será aplicada por los terceros relacionados: proveedores, clientes, socios en alianzas comerciales, etc.
- Medir el impacto de sus decisiones y acciones en los derechos de las minorías que están en situación de vulnerabilidad, particularmente los menores, adultos mayores, personas con capacidades especiales, mujeres, personas de escasos recursos económicos y quienes padecen enfermedades catastróficas.
- Respetar la vida mediante el ejercicio libre de los derechos civiles y políticos de las personas.
- Respetar los derechos de las personas, garantizando su acceso a los medios económicos, sociales y culturales con los que alcance su desarrollo. El acceso a vivienda, servicios básicos, transporte, educación y recreación son el principio por el que Banco del Pacífico ajusta sus productos para acceso de los sectores menos favorecidos de la sociedad donde opera.

PRÁCTICAS DE RESPETO POR PROVEEDORES

G4-HR5, G4-HR6, G4-HR10

El proveedor de Banco del Pacífico se compromete a no irrespetar los Derechos Humanos, tanto en su operación interna como en su relacionamiento con grupos de interés externos, al cumplimiento estricto de la Ley en lo referente a la prohibición de trabajo infantil, pagos del IESS y de impuestos, responsabilidad laboral, legitimidad de documentos, entre otros. El Banco garantiza dichos cumplimientos a través de la declaratoria que hace el proveedor, y sobre la que se hace verificación por medio de la empresa calificadora de proveedores contratada por el Banco para el efecto; en caso de que se detecte lo contrario, perderá su calidad de proveedor de la Institución.

POLÍTICA DE INCLUSIÓN

G4-HR8

El Manual de Procedimientos para la Planificación de Desarrollo Humano y la Incorporación de Personal establece –en su Política de Incorporación de Personal– realizar la preselección de reclutamiento externo, promoviendo la inclusión de personas de grupos vulnerables y excluidas del ámbito laboral, como son afroecuatorianos, indígenas, entre otros, respetando sus culturas y tradiciones, y garantiza la no discriminación de personas por su clase social, género, creencia política ni práctica religiosa.

El Banco trabaja en la inclusión de clientes con el desarrollo de productos específicos para cada necesidad, contando con una transparencia en la información entregada con atención inmediata tanto en canales presenciales como en servicios digitales amigables, mejorando la experiencia del usuario, además de poner a su servicio una amplia cobertura en agencias, ventanillas, cajeros automáticos y puntos de atención y de transacción.



MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LAS COMUNIDADES

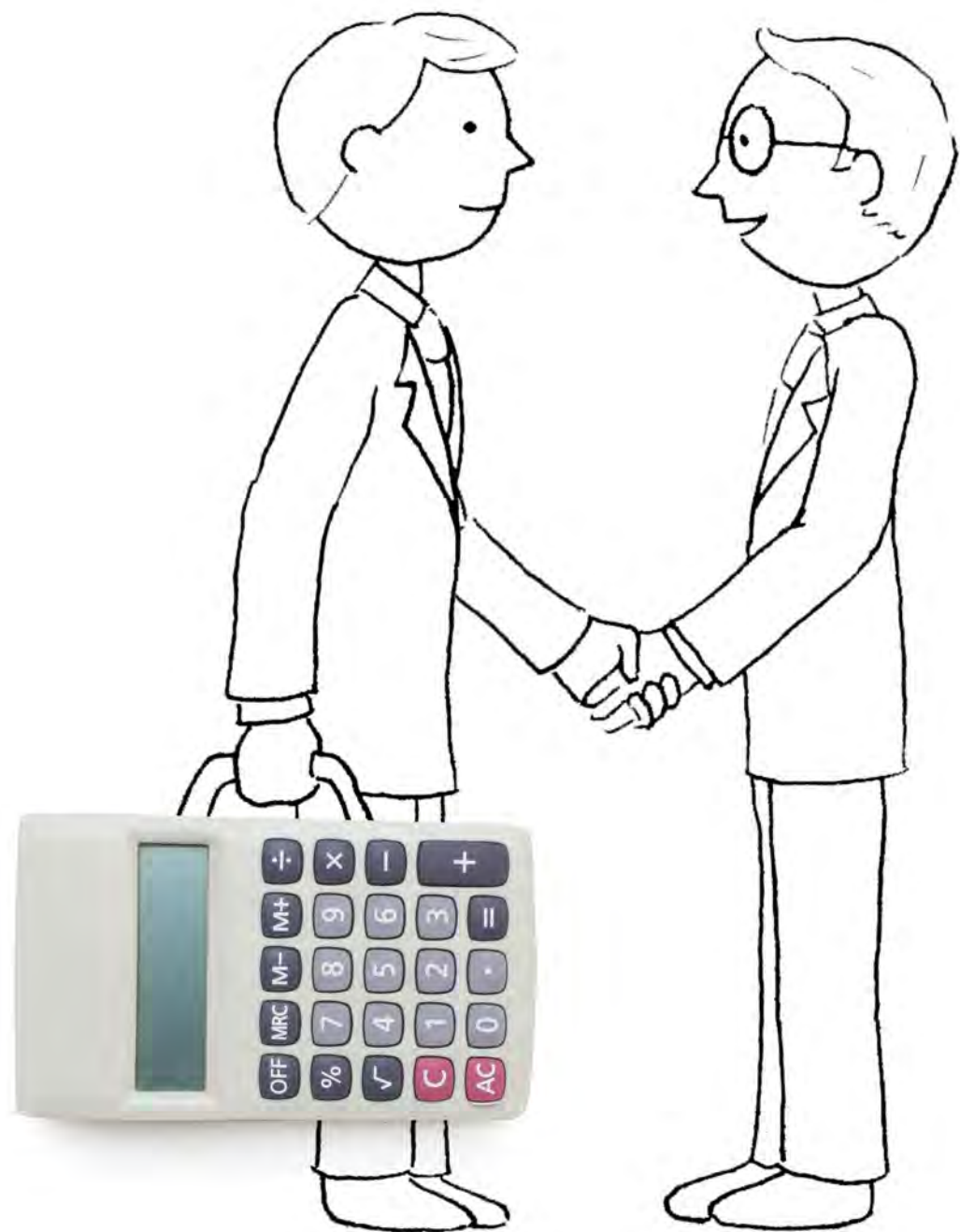
Banco del Pacífico mantiene su compromiso con el desarrollo sostenible y manifestado en el conjunto de los deberes que adquiere, para que sus actividades resulten beneficiosas en el largo plazo al considerar el impacto de su actividad en la sociedad. Por ello, desarrolla sus programas buscando cubrir las necesidades básicas de la población.

Hemos desarrollado programas de educación con el objetivo de fomentar la responsabilidad financiera entre los ciudadanos y, particularmente, las futuras generaciones. Además, promovemos la bancarización de los sectores de menor capacidad económica a través de la facilitación de servicios que busquen mejorar su calidad de vida.

Cubrimos Derechos Humanos básicos de la comunidad: educación, acceso a servicios financieros de calidad y acceso a vivienda. Este último con nuestro Programa de Voluntariado Corporativo.

CAPÍTULO 7

CLIENTES



MODELO DE NEGOCIO CONEXIÓN

El Proyecto Conexión inició su implementación en las Agencias de Banco del Pacífico en marzo de 2013, con el objetivo de cambiar la forma de hacer negocios mediante un modelo de manejo de la relación con los clientes, ejecutándolo principalmente a través de la herramienta CRM, desarrollada por el Banco. La implementación culminó en agosto de 2015, luego de los procesos de equipamiento y rediseño de oficinas, selección de personal de la red comercial y capacitación sobre el nuevo modelo.

LA HERRAMIENTA CONEXIÓN: LA VISTA INTEGRAL 360° DEL CLIENTE

G4-8, G4-DMA

EL CRM CONEXIÓN: EL MANEJO INTEGRAL DE LA RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

La Red Comercial de Banco del Pacífico cuenta con una herramienta que permite tener información integrada de la relación del Banco con cada uno de sus clientes en una sola pantalla y aplicativo. Hoy podemos optimizar nuestro tiempo y el de nuestros clientes con información de los productos, servicios, transaccionalidad; además de contar con informes y alertas que nos ayudarán a realizar el adecuado seguimiento a nuestros clientes y poder brindar un mejor nivel de servicio.

La filosofía de gestión del CRM Banco del Pacífico, incluye el dimensionamiento de las 4 P's que describimos a continuación:

1. La Plataforma que brinde una vista 360° del cliente, que actualmente se encuentra activa y en funcionamiento en Banco del Pacífico a través de Conexión.
2. La Planificación que se encuentra fundamentada en una adecuada identificación de la segmentación de clientes para orientar el Marketing 1x1 a través de nuestra red de asesores relacionales y actividades de mercadeo.
3. Los Procesos, que apoyen a la red comercial a brindar un servicio ágil y eficiente con los clientes.
4. Las Personas.

El elemento humano es primordial para la adecuada ejecución de un modelo CRM exitoso, donde la gestión pasiva y reactiva se convierta en proactiva.

Los Asesores del Negocio son los responsables de la relación integral con los clientes, de cumplir con las metas y resultados en captaciones, colocaciones, contingentes y servicios año a año y, principalmente, de sostener la Cuenta de Resultados del Banco.

La cantidad de clientes que se atienden a través de la red comercial suma más de 1 MM (1 millón). Clientes que solicitan aperturas de cuentas, depósitos a plazo, desembolso de operaciones de crédito, tarjetas de crédito, emisión de garantías, pagos a proveedores y empleados, entre otros, y que demandan atención personalizada.



METAS Y CAMPAÑAS POR SEGMENTOS

Cada año, Mercadeo planifica estrategias donde se focalizan las campañas y ofertas de valor en función de los segmentos más importantes o con mayor potencial de crecimiento, alineado a los objetivos estratégicos de Banco del Pacífico. De esta manera, la Red Comercial dispone de acciones para defender, desarrollar y fidelizar clientes.

Así, por ejemplo, se ha desarrollado campañas para la Banca de Personas con objetivos de venta cruzada a nivel de productos, servicios y canales electrónicos, campañas de apertura de cuentas y depósitos a plazo para clientes de tarjeta PacifiCard, entre otras.

Para la Banca de Empresas, la oferta de valor se ha enfocado en fidelizar a las Corporaciones y Empresas más grandes, a través del Cash Management y sus diversos módulos que brindan agilidad, seguridad y tecnología a las necesidades financieras del negocio. Adicionalmente, la personalización de la oferta de acuerdo con la relación que mantienen con el Banco para sus necesidades de inversiones, productos de comercio exterior y crédito para capital de trabajo.

Nuevos productos enfocados en las necesidades de los clientes se planifican año a año para realizar los desarrollos tecnológicos que permiten mantener la fidelidad de nuestros clientes de los diferentes segmentos.

ESTRATEGIA MULTICANAL: INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y ACCESIBILIDAD

G4-4

El Banco dispone de múltiples canales de acceso para sus clientes y usuarios: Agencias, Cajeros Automáticos, Banca Telefónica, Banca Internet, Banca Móvil, redes sociales y corresponsales no bancarios (Tu Banco

Banco Aquí). Esto hace más cómodas, simples y seguras las transacciones. Por esto, buscamos tener servicios digitales amigables, permitiéndole al cliente tener la mejor experiencia de usuario.



CENTROS VIRTUALES

Queremos que los usuarios sientan una experiencia diferente, conectándolos con el Banco las 24 horas, todos los días a través de estos Centros Virtuales donde se encuentran equipos tecnológicos de la más alta calidad. Por este motivo, a partir de enero realizamos una masificación de los Centros Virtuales a nivel nacional.

KIOSCO DE AUTOSERVICIOS

Permiten al usuario realizar trámites bancarios, de manera moderna y automática, sin necesidad de esperar a ser atendido por un asesor.

KIOSCO DE TURNOS

Permite que el asesor pueda identificar al cliente que está atendiendo, para brindarle una atención personalizada.

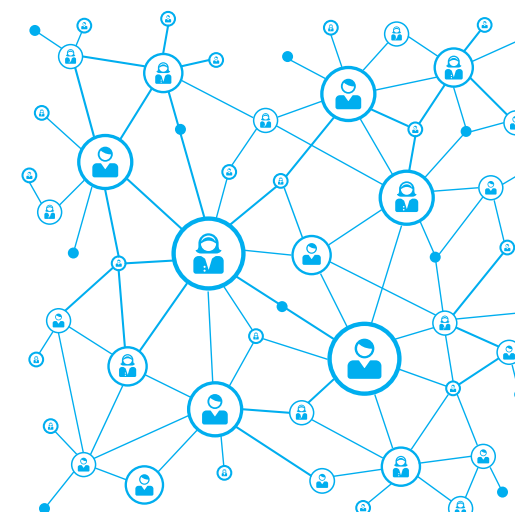
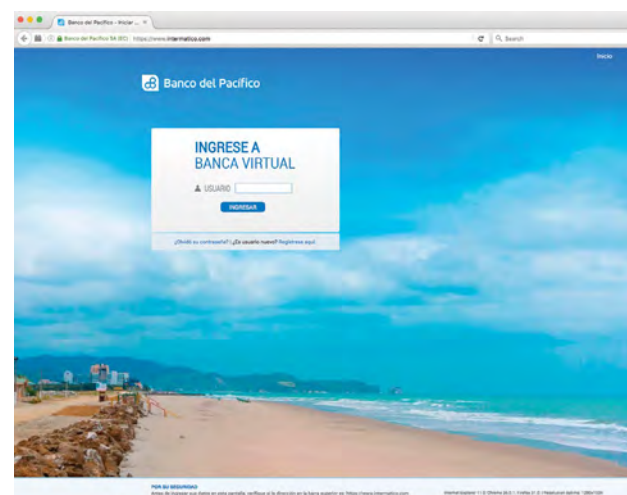


CAJERO BANCOMÁTICO PLUS

En enero de 2015 comenzó el proceso de masificación de Cajeros Automáticos recicladores, los más avanzados en el mundo. Estos cajeros están ubicados en diferentes partes de Ecuador, funcionan las 24 horas del día y permiten generar alta eficiencia y eficacia en el servicio al cliente al recibir pagos y depósitos en efectivo, consultas, bloqueos, retiros y muchas transacciones más de forma rápida sin necesidad de acudir a una Agencia.

BANCA VIRTUAL INTERMÁTICO

A partir de marzo de 2015 se hizo el rediseño funcional de la Banca Virtual, enfocándose en la experiencia del usuario y basándonos en los más altos niveles de practicidad tecnológica, con una interfaz gráfica más amigable y moderna, en la que se realiza transacciones en no más de tres pasos. Incorporamos mayor seguridad al realizar transacciones mediante la clave OTP (One Time Password), permitiendo al usuario sentirse seguro en sus transacciones.



REDES SOCIALES

Nuestro afán es proporcionar respuestas rápidas y consistentes, siendo las Redes Sociales la vía más utilizada hoy en día por la comodidad y lo amigable de estas herramientas, permitiendo a los usuarios realizar de manera inmediata solicitudes, consultas, y –a partir de agosto de 2015- contrataciones de productos y servicios.

Nuestros clientes han encontrado un canal nuevo para plantearnos todas sus interrogantes y se han acostumbrado a manejar este canal como uno de los principales puntos de contacto luego de la atención por Banca Telefónica.

Tu **Movilmático**, más tuyo que nunca
Utiliza nuestro **sistema de reconocimiento facial**

1. Abre la aplicación y autoriza que se realice el proceso de reconocimiento facial.
2. Sigue las instrucciones de la aplicación, en un ambiente correctamente iluminado para poder registrar tu rostro.
3. Ingresa la clave de confirmación que llegará a tu correo electrónico y ¡listo!



De ahora en adelante podrás realizar todas tus transacciones sin necesidad de ingresar usuario y contraseña.



BancoPacíficoEC www.bancodelpacifico.com

BANCA VIRTUAL MOVILMÁTICO

Desde noviembre de 2015 incorporamos a la aplicación un sistema de reconocimiento facial, para que inicie sesión de forma segura y personal, permitiendo al usuario ingresar con su rostro, y evitar colocar usuario y contraseña.

WHATSAPP

Para comodidad de los clientes de tarjetas de crédito Platinum, Black e Infinite, en octubre de 2015 se implementó el canal de WhatsApp para poder enviar y recibir comentarios o solicitudes de temas referentes a tarjeta de crédito.

¡Tu Banco Banco
más cerca de ti!

Para tu mayor comodidad, ahora puedes escribirnos con tus consultas, requerimientos, sugerencias y demás a través de nuestro nuevo servicio.



Banca Whatsapp
0984127610



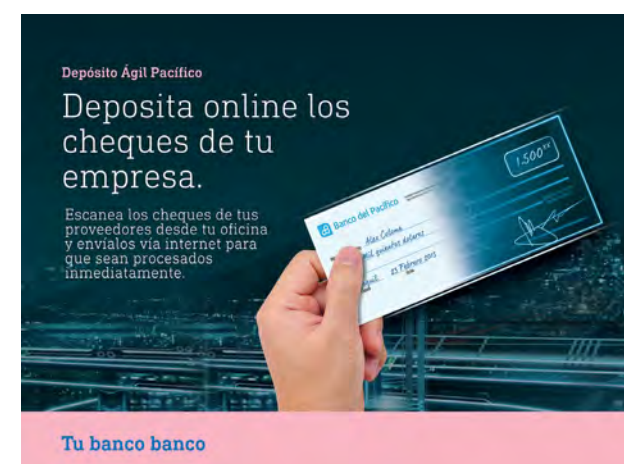
Solo escribenos por Whatsapp al 0984127610, estaremos atendiendo de Lunes a Viernes en el horario de 09:00 a 17:30.

www.bancodelpacifico.com

Tu banco banco

BANCA TELEFÓNICA

En noviembre de 2015 renovamos nuestra Banca Telefónica, donde el usuario siempre puede contactarnos a través de un solo número (37 31 500) a nivel nacional y recibir toda la asistencia que requiera.



SERVICIO DEPÓSITO ÁGIL

Para mejorar el servicio a nuestros Clientes Corporativos, el Banco implementó el Servicio Depósito Ágil (captura remota de depósitos en cheques). Los clientes podrán realizar, desde la comodidad de sus oficinas, sus depósitos (escaneando los cheques en los dispositivos que el Banco instalará) y, así, evitarán trasladarse a las ventanillas para depositar grandes volúmenes de cheques.

Constantemente mantenemos campañas de uso de los canales y servicios que tenemos. La difusión es realizada a través de:

- Carteleras digitales ubicadas en todas las Agencias a nivel nacional.
- Redes sociales.
- Mailing.
- Sitio web.

ESTADÍSTICAS DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS

Diciembre
2014
11'889.063

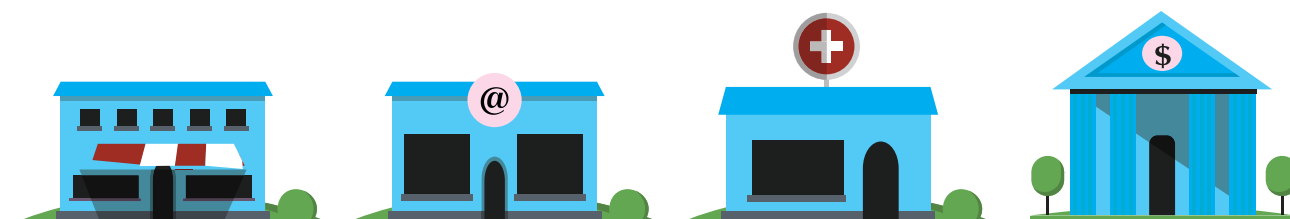
Diciembre
2015
22'156.090

ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS EN COMUNIDADES APARTADAS, RED "TU BANCO BANCO AQUÍ"

G4-4, FS13

Tu Banco Banco Aquí es la red de Corresponsalía no Bancaria de Banco del Pacífico, y se compone de cooperativas, farmacias, supermercados, tiendas, cibers y otros establecimientos comerciales. Dentro de nuestra amplia red se puede realizar transacciones de cobros y pagos de servicios básicos, con comodidad, seguridad y con la solidez y confianza de Banco del Pacífico.

Este medio de pago fue creado con la finalidad de que Banco del Pacífico tenga cobertura en sectores del país, en los cuales no tiene presencia, promoviendo así la bancarización a nivel nacional.



Dentro de los beneficios para los clientes y no clientes de Banco del Pacífico, encontramos los siguientes:

- Permite el fácil acceso a servicios bancarios en ciudades donde no hay instituciones financieras.
- Mayor comodidad, ya que no es necesario hacer largos recorridos para realizar trámites bancarios.
- Flexibilidad en los horarios de atención, pues el servicio se ajusta a los horarios extendidos de las redes de Tu Banco Banco Aquí.
- Menor costo en transacciones, debido a que Banco del Pacífico maneja los costos más bajos por servicio de todo el sistema financiero.
- Se puede efectuar pagos de servicios básicos, telefonía fija, recargas de celular, pagos de SRI; recaudos de servicios públicos como ANT, AMT, IECE; recaudaciones de empresas privadas, y otras transacciones.

Al cierre del año
2015, se alcanzó
a tener 7.257 puntos
de atención a nivel
nacional, distribuidos
en las 24 provincias
del país.

PRODUCTOS Y SERVICIOS MEDIOS DE PAGO

G4-4

A través de la tarjeta de crédito PacifiCard, Banco del Pacífico ofrece servicios con costo y beneficios a sus tarjetahabientes MasterCard y Visa, los mismos que están a disposición de los tarjetahabientes, dependiendo del tipo de producto que poseen los clientes.



PRODUCTOS Y SERVICIOS CON ENFOQUE SOCIAL

G4-4, FS7, FS14

De los productos y servicios creados con enfoque de desarrollo socio-productivo, los más destacados son los siguientes:

CUENTA LISTA

En septiembre de 2010, Banco del Pacífico lanzó la cuenta básica Cuenta Lista, que opera a través de una tarjeta de débito, con el objetivo de bancarizar a las personas que no pueden acceder a una Cuenta de Ahorro normal por no contar con el flujo de efectivo y/o los requisitos de apertura necesarios.

Este producto puede ser adquirido en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional. Para la apertura de la cuenta se debe realizar un depósito inicial de USD \$5.00 y presentar la cédula de identidad. Adicional dispone de una tarjeta de débito MasterCard, por lo cual puede ser utilizada para realizar compras en cualquier establecimiento afiliado a MasterCard a nivel mundial.



	2015
Número de Clientes	14.663
Saldo a diciembre	USD \$1'354,302

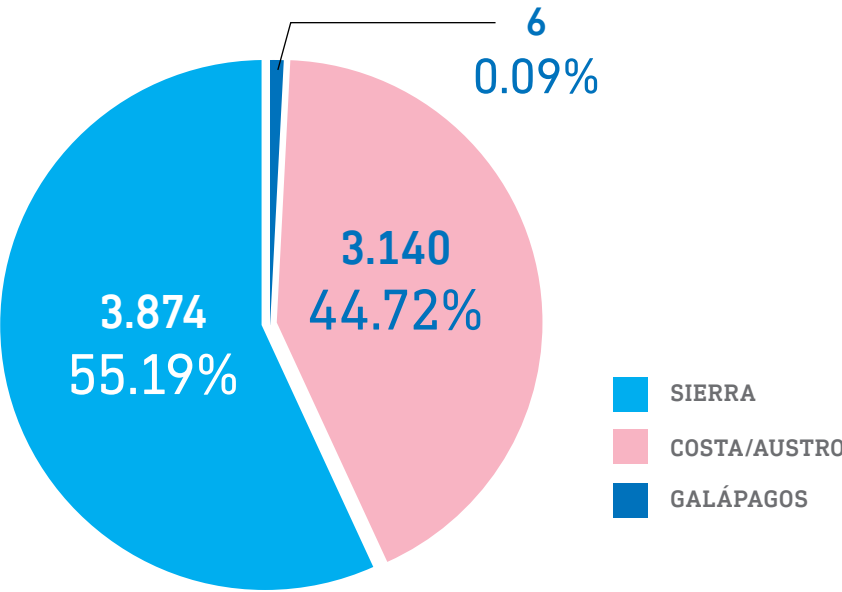
PRÉSTAMO ESTUDIOS PACÍFICO

En el periodo lectivo de 2015, Banco del Pacífico ofreció el servicio de “Préstamo Estudios Pacífico”. Este producto tiene como características principales tasa de interés del 7.80%, un plazo máximo de 24 años que incluye periodo de estudios, titulación y gracia; y financiamiento de hasta el 100% del valor de los estudios, donde también se incluyen rubros asociados a este destino del crédito. La ventaja fundamental de este producto es que, por la facilidad en sus condiciones, permitió que el Banco atendiera 7.022 solicitudes de ciudadanos ecuatorianos, permitiéndoles esta manera contar con un mayor desarrollo intelectual y, de esta forma, acceder a mejores ofertas laborales.

A nivel país, el Gobierno estaba impulsando el cambio de la matriz productiva. Aprovechándose de esto, Banco del Pacífico impulsó en su comunicación los tipos de carrera que ayudarían a este enfoque, como son: Ingeniería Biónica, Ingeniería Ambiental, Biotecnología, entre otras. De esta manera, el crédito estudiantil permite a Banco del Pacífico aportar al país un mayor número de ciudadanos capacitados y especializados, así como al crecimiento del país.



OPERACIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
Sierra	3.876	55.19%
Costa/Austro	3.140	44.72%
Galápagos	6	0.09%
TOTAL	7.022	100%



TU CASA PACÍFICO

En mayo de 2015, se activó el crédito para adquisición de vivienda “Tu Casa Pacífico”. Este producto tiene como características principales una tasa de interés del 4.88%, un plazo de 20 años y permite financiar hasta el 95% del avalúo comercial de la vivienda. La ventaja fundamental de este crédito implica su cuota mensual: por un crédito de USD \$70,000 antes de la introducción de este crédito, un cliente podía llegar a pagar más de USD \$700 como cuota financiera. Hoy, por un crédito Tu Casa Pacífico, la cuota mensual por cancelar no supera los USD \$460. Es decir, mensualmente las familias ecuatorianas podrían ahorrar USD \$240, que en los 20 años de la deuda, representa hasta USD \$56,000.

Asimismo, Banco del Pacífico, no solo oferta créditos para adquisición de viviendas. Se enmarca también en el financiamiento para la edificación de viviendas, financiando proyectos inmobiliarios de gran magnitud. En efecto, en la Red Comercial se recibe solicitudes de créditos para la adquisición de vivienda, así como también se atiende peticiones de constructores o promotores inmobiliarios que requieren financiar proyectos habitacionales de gran envergadura. Con ello, se logra generar la suficiente demanda de créditos, que aseguren la diversificación de las inversiones y su adecuado retorno, además de apoyar a uno de los sectores que más empleos directos e indirectos genera en la economía del país, como es el sector de la construcción.

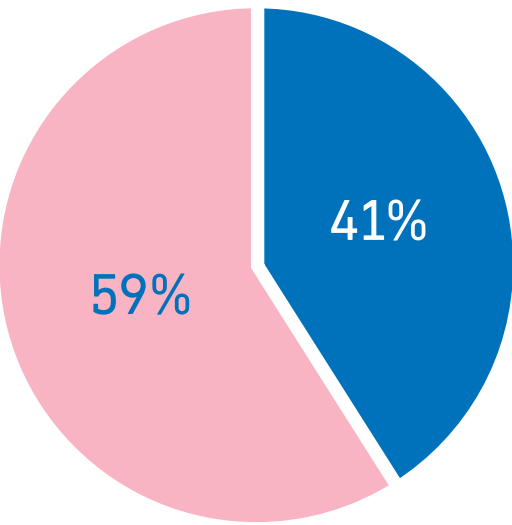
TU CASA PACÍFICO

Si la familia decide crecer... Ahí estaremos.

Un préstamo de vivienda para que todas las familias tengan casa propia.

TASA	4.88%
FINANCIAMIENTO	95 %
PLAZO	20 AÑOS

DIRIGIDO A CLIENTES Y NO CLIENTES DEL BANCO.



FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS DE INTERÉS PÚBLICO

VIVIENDAS DE INTERÉS PÚBLICO

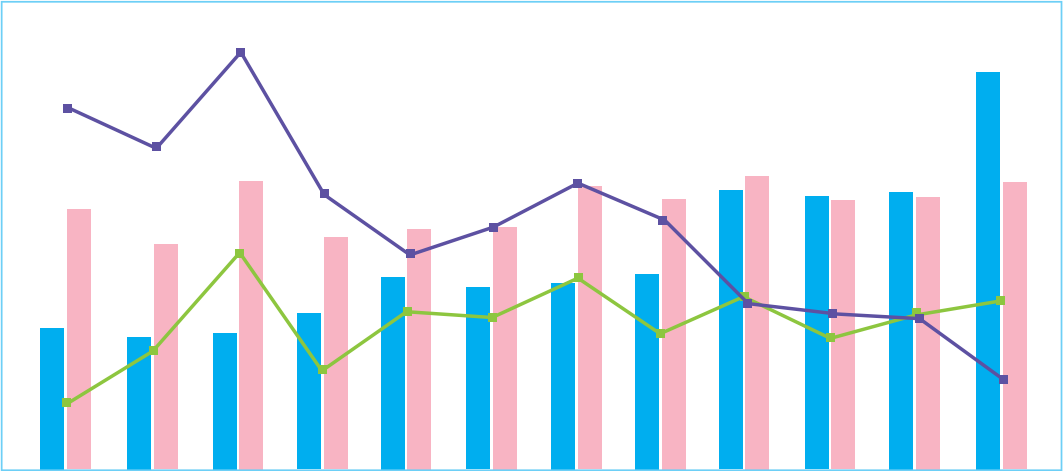
DESCRIPCIÓN	VALOR DESEMBOLSADO	PORCENTAJE
Financiamiento de proyectos de interés público	USD \$14'420,575	59%
Viviendas de interés público	USD \$9'972,985	41%
TOTAL	USD \$24'393,560	100%

PACIFICARD ALDEAS S.O.S.

Banco del Pacífico S.A., a través de su Tarjeta Internacional MasterCard PacifiCard Aldeas S.O.S., que forma parte del Portafolio de Productos de la Organización, durante 2015 concedió mediante su facturación el aporte aproximado de USD \$25,673.09. Con esta aportación, el Banco contribuyó a cumplir el sueño de tener una nueva familia a niños que están en orfandad, abandono o en peligro de perder la protección de sus padres.



CRECIMIENTO TARJETA PACIFICARD ALDEAS S.O.S. COMPARATIVO 2014 - 2015



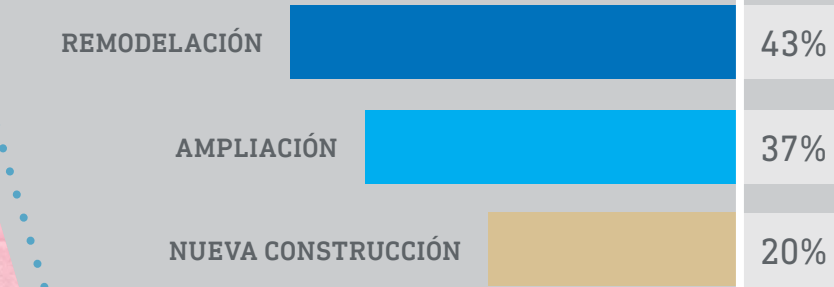
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
2014		USD \$260,196	USD \$249,281	USD \$256,901	USD \$288,200	USD \$354,676	USD \$328,551
2015		USD \$477,381	USD \$415,540	USD \$528,238	USD \$426,100	USD \$439,260	USD \$445,064
CRECIMIENTO MENSUAL		-34%	-13%	27%	-19%	3%	1%
CRECIMIENTO ANUAL		83%	67%	106%	48%	24%	35%

		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2014		USD \$341,883	USD \$356,801	USD \$510,926	USD \$500,428	USD \$505,720	USD \$725,851
2015		USD \$520,832	USD \$495,985	USD \$535,946	USD \$497,476	USD \$498,102	USD \$527,645
CRECIMIENTO MENSUAL		17%	-5%	8%	-7%	0%	6%
CRECIMIENTO ANUAL		52%	39%	5%	-1%	-2%	-27%

TARJETA PACIFICARD CREDISENSA

Una solución crediticia enfocada en materiales de construcción para mejorar la vivienda y calidad de vida de nuestros clientes, a través de la red de distribuidora de materiales de construcción Disensa.

Los principales motivos de compra de materiales de construcción están destinados para:



CUENTA AHORRO PACÍFICO ECUADOR

Para atender a los ecuatorianos en movilidad en España y contribuir a su bancarización, se implementó, en una fase inicial, el pago de remesas con crédito en cuenta y se lo complementará en los primeros meses de 2016 con pagos en ventanilla.

CUENTA DE AHORRO CONSEJO DE LA JUDICATURA

Como aporte al desarrollo social, la Institución bancarizó a los beneficiarios de las pensiones alimenticias, segmento vulnerable de la población, otorgando cerca de 147 mil cuentas de ahorro con acceso a los servicios de nuestra banca electrónica (Intermático y Movilmático) para realizar sus pagos y transferencias, así como el uso de la tarjeta de débito. Hasta diciembre de 2015 se recaudó un total de USD \$62.4 millones, que equivale a un promedio mensual estimado de USD \$22 millones.



SATISFACCIÓN DE CLIENTES

G4-PR5

El principal indicador que manejamos en la Institución en cuanto a la satisfacción del cliente son los emitidos por Corporación EKOS que, a través de los estudios sectoriales, mide el Índice Ekos de Satisfacción al Cliente (IESC). En la última evaluación de 2015, Banco del Pacífico se ubicó en el segundo lugar del Sector Bancario en calidad de servicio, categoría Bancos Grandes.

ÍNDICES DE REPUTACIÓN A “MARCA FINANCIERA 2015”, TOMADOS POR MERCO MARCAS*

CATEGORÍA GARANTÍA

Banco del Pacífico es el Banco líder en Garantía a nivel nacional, de acuerdo con el estudio de Reputación de merco MARCAS Financieras 2015.

Ser número uno en garantía nos convierte en el banco que es percibido como de mayor confianza, solvencia, el más recomendado por clientes y líder entre todos los Bancos del mercado.

CATEGORÍA IDENTIFICACIÓN

Banco del Pacífico es el Banco líder en Identificación, de acuerdo con el estudio de Reputación de merco MARCAS Financieras 2015.

Ser número uno en identificación quiere decir que los clientes se sienten identificados con Banco del Pacífico y su cultura financiera.

*Estudio elaborado por la empresa española merco MARCAS Financieras, experta a nivel mundial en la realización de monitoreo de reputación bancaria corporativa, y considerado el primer monitor auditado del mundo.

CATEGORÍA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Somos el primer Banco a nivel nacional en Responsabilidad Social Corporativa de acuerdo con el estudio de Reputación de merco MARCAS Financieras 2015. Este mérito representa el compromiso del Banco con los valores sociales como la sensibilidad ecológica y el apoyo a las causas sociales. En comparación con 2014, Banco del Pacífico subió del cuarto al primer puesto.

RECONOCIMIENTOS 2015

ESTATUILLA ELOY ALFARO “SÍMBOLOS DE LIBERTAD”

Por el aporte a la sociedad ecuatoriana en el otorgamiento de los créditos educativos y la transmisión del Programa de Educación Financiera.

Otorgado por: Confederación Nacional de Periodistas del Ecuador.



EXCELENCIA EN SERVICIO AL CIUDADANO

Otorgado en el III Encuentro de Gestión Pública, organizado por la Secretaría Nacional de la Administración Pública en conjunto con Ekos.

Este evento proporcionó un espacio para que las autoridades y los funcionarios de las instituciones públicas puedan intercambiar experiencias y casos de éxito enfocados en la excelencia y la gestión institucional, así como calidad del servicio, con representantes de las instituciones públicas más importantes del mundo.



PRIMER LUGAR EN SERVICIOS FINANCIEROS Y BANCA ONLINE (PACIFICARD)

Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico:

Reconocimiento: Ganador de Servicios Financieros y Banca Online en el Comercio Electrónico y los Negocios por Internet en Ecuador (PaficiCard).



PRIMERAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO DE ECUADOR EN REPUTACIÓN DE MARCA

Estudio realizado por: merco MARCAS Financieras – Análisis e Investigación (España) y Advance Consultora (Ecuador).

Elaboración del estudio: Marzo de 2015.

Publicación: Revista Vistazo, agosto de 2015.



DECLARATORIA DE VERIFICACIÓN CARBONO NEUTRO

Otorgado por la Unidad de Carbono Neutro de la Universidad EARTH de Costa Rica. Su alcance comprende a nueve edificios del Banco: Matriz, Anexo, Agencias Alborada, Urdesa y Centenario en Guayaquil. En Quito: Edificio Principal y las Agencias Amazonas, El Inca y La Prensa.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE CLIENTES Y PROTECCIÓN DE DATOS

G4-PR1, FS15

Banco del Pacífico aporta valor mediante la prestación eficiente y oportuna de productos y servicios adecuados a las necesidades de sus clientes y usuarios, así como la revisión permanente de sus procesos operativos, los cuales implican una revisión permanente en función de satisfacer la necesidad del cliente y que este aporte a su seguridad, salud y desarrollo.

Durante 2015, Banco del Pacífico realizó diversos proyectos con miras de mejorar la seguridad de los clientes al momento de uso o consumo de nuestros productos y servicios:

- En Intermático y en Movilmático se implementó la clave de un solo uso (OTP, por sus siglas en inglés) por cada transacción financiera para, de esta manera, fortalecer la seguridad y proteger a nuestros clientes.
- Se actualizó la herramienta de monitoreo de nuestros servicios para la prevención de fraudes y, así, de manera proactiva, notificar a nuestros clientes sobre actividades anómalas en sus transacciones.
- Se fortaleció la capacitación antifraudes a nuestros comercios asociados, y se mantuvo y mejoró el proceso de monitoreo y eliminación de sitios web fraudulentos.
- Se implementó el chip EMV en nuestras tarjetas de pagos PacifiCard, lo que da mayor seguridad a los clientes y evita la clonación de la misma.

Finalmente, se creó el comité de TI & Seguridad de la Información, donde se planifica y se supervisa el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

RECLAMACIONES DE CLIENTES Y USUARIOS

G4-PR8, G4-PR9

Los clientes y usuarios de la Institución tienen varios canales o medios para presentar sus reclamos:

- Sitio web: www.bancodelpacifico.com
- Twitter: [@BancoPacificoEC](https://twitter.com/BancoPacificoEC)
- Facebook: [/BancoPacificoEC](https://www.facebook.com/BancoPacificoEC)
- Contact Center:
 - webadminbp@pacifico.fin.ec
 - ContactCenterPacif@pacifico.fin.ec
- WhatsApp.
- Servicios Bancarios.
- Funcionarios de Crédito.



ROTULACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-PR3, G4-PR4, FS15

Los procesos para el otorgamiento de productos y servicios del Banco cumplen con las normas y regulaciones de la Superintendencia de Bancos y están a disposición del cliente cada vez que adquiere un producto. Banco del Pacífico reporta periódicamente a dicha Institución el número de cuentas vigentes, facturación y estados financieros, así como los productos otorgados en el mercado.

Constantemente la Institución realiza campañas que promueven el uso de los canales electrónicos y de los productos y servicios, a través de:

- Cartelería digital ubicadas en todas las Agencias a nivel nacional.
- Redes sociales.
- Mailing.
- Sitio web.
- Red comercial.

Nuestro contenido es infográfico, con videos tutoriales que permitan a las personas conocer los beneficios que estos proveen, y cómo hacer uso y mejores prácticas de cada uno de los productos, servicios y canales que el Banco maneja.

Es importante mencionar que, gracias a la innovación en los canales electrónicos, incorporando estudios de experiencias de uso, optimizando procesos y aplicando las últimas tendencias gráficas en los mismos, hemos logrado que el 81.5% de las transacciones totales que realiza el Banco sea a través de estos, orientando nuestros esfuerzos hacia mejoras al autoservicio.

USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Información sobre estadísticas de consultas y reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros. Casos resueltos por la propia entidad y casos presentados a resolución de la Superintendencia de Bancos.

INDICADOR	DATO
Estadística de consultas presentadas por los usuarios de los servicios financieros	1'447.760
Estadística de reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros	54.759
Casos de reclamos resueltos por el Banco	53.240
Casos de reclamos resueltos por la Superintendencia de Bancos del Ecuador (SB)	110
Número de casos resueltos/Número de casos presentados	97%
Número de casos presentados a la SB/Número de casos presentados en el Banco	0.2%

CAPÍTULO 8 MEDIOAMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO



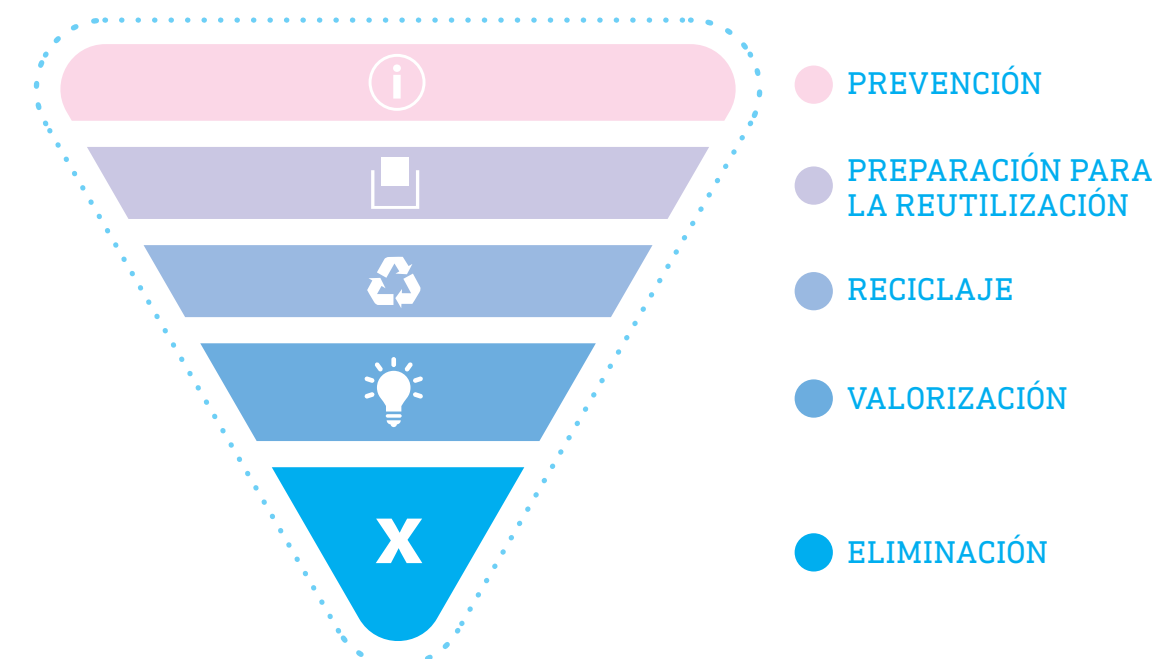
POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL Y MITIGACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

FS1, FS3, G4-DMA

Banco del Pacífico asegura el cumplimiento de políticas y prácticas descritas en el Manual de Responsabilidad Social Corporativa, y de aplicación en sus operaciones directas e indirectas a través de sus grupos de interés:

- Se acoge al Proceso de Carbono Neutro.
- Implementa medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de agua, energía y otros recursos.
- Fomenta el cuidado medioambiental con tecnologías eficientes en el otorgamiento de productos y servicios.
- Adopta todas las medidas para minimizar su impacto ambiental en zonas de rica biodiversidad, acogiendo la legislación local especial y su política medioambiental, particularmente la de manejo de desechos (jerarquía de gestión de recursos) y no afectación de hábitats naturales.
- En la prevención de contaminación, Banco del Pacífico aplica la "jerarquía de gestión de residuos", y sus cinco pasos:

TRATAMIENTO SOSTENIBLE DE RESIDUOS



REDUCCIONES DE CONSUMOS Y EMISIONES

G4-EC2, G4-EN1, G4-EN2, G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7, FS9

Hemos implementado un sistema de gestión ambiental, ejecutado a través del Programa de reducción y compensación de gases de efecto invernadero “Carbono Neutro”, que contempla cuantificar las emisiones generadas por el Banco, reducirlas y compensarlas.

Para ello, hemos realizado un inventario de aquellas emisiones directas e indirectas provenientes del consumo de electricidad, del uso de combustibles de origen fósil de los vehículos, lubricantes, refrigerantes, desechos y viajes aéreos.

Una vez cuantificadas nuestras emisiones, que son llevadas a toneladas de CO₂e, ejecutamos acciones encaminadas a

reducirlas. Las emisiones que no podemos reducir son compensadas en 601 hectáreas de bosque y plantaciones de teca.

La revisión y auditoría de estos cálculos se la realiza anualmente, con el fin de controlar la reducción de las emisiones por la ejecución de campañas y acciones para el efecto.

En enero de 2015, obtuvimos la “Declaratoria de Verificación Carbono Neutro” en nueve oficinas de:

Guayaquil: Matriz y Edificio Anexo y las agencias: Urdesa, Centenario y Alborada.

Quito: Edificio Principal y las agencias: Amazonas, El Inca y La Prensa.

En 2015, las acciones para lograr reducciones de consumo y emisiones se implementaron en los procesos sobre los cuales la Institución tiene el control. Entre las iniciativas más destacadas constan el cambio de luminarias fluorescentes por luminarias tipo LED, la instalación de equipos para la gestión y el control del alumbrado, instalación o reemplazo de equipos de climatización por aquellos energéticamente eficientes y optimización de la ruta del servicio de transporte de valores.

PRINCIPALES FUENTES DE EMISIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

1. Combustible para vehículos del Banco.
2. Lubricantes.
3. Gas refrigerante A/A.
4. Residuos y desechos (plásticos y orgánicos).
5. Desechos biológicos.
6. Viajes aéreos.
7. Gas de cocina (GLP).
8. Energía eléctrica.

INVENTARIO DE EMISIONES DE CO₂e

FUENTE DE EMISIÓN	AÑO BASE PROMEDIO MAYO 2011 - ABRIL 2012 MAYO 2012 - ABRIL 2013 (TN CO ₂ e)	MAYO 2013 - ABRIL 2014 1.219 EMPLEADOS (TN CO ₂ e)	MAYO 2014 - ABRIL 2015 1.398 EMPLEADOS (TN CO ₂ e)
Electricidad	5.852,08	5.693,21	5.762,25
Gasolina	211,32	249,61	222,29
Ecopaís	1,31	3,83	38,97
Diésel	111,49	119,95	131,70
Gas refrigerante	401,19	74,05	160,40
Viajes aéreos	160,50	156,24	181,04
Desechos biológicos	41,61	49,35	56,18
Gas de cocina (GLP)	34,68	33,61	33,61
Desechos	46,33	3,31	3,49
Lubricantes de vehículos	3,25	6,38	6,06
TOTAL	6.863,77	6.389,53	6.596,00
REDUCCIÓN/INCREMENTO %		-6,91%	-3,90%
REDUCCIÓN/INCREMENTO TN CO ₂ e		-474,24	-267,77
EMISIÓN TN CO ₂ e POR TRABAJADOR		5,24	4,72

ÍNDICE DE EMISIONES POR TRABAJADOR

G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN31

Como toda Institución que crece, y aunque se hagan acciones para reducir emisiones, puede ser que estas no se visualicen. Por eso, para poder comprobar la eficiencia de las acciones implementadas, se desarrolló un índice de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) por trabajador. Se encontró que en el primer año se tenía 7.26 Tn CO₂e/trabajador; en cambio, en el segundo año este índice bajó a 6.06 Tn CO₂e/trabajador; y en el tercer periodo, se obtuvo 5.24 Tn CO₂e/trabajador; mientras que en el cuarto año este índice alcanzó las 4.72 Tn de CO₂e/trabajador.

PERIODO	GUAYAQUIL (TN CO ₂ e)	QUITO (TN CO ₂ e)	TOTAL (TN CO ₂ e)	AÑO BASE PROMEDIO	NÚMERO DE PERSONAS	TN CO ₂ /TRABA- JADORES
Primer año (mayo 2011 a abril 2012)	4.085,06	2.938,44	7.023,50	6.863,77	968	7,26
Segundo año (mayo 2012 a abril 2013)	4.460,88	2.243,15	6.704,04		1106	6,06
Tercer año (mayo 2013 a abril 2014)	4.300,41	2.089,12	6.389,53		1219	5,24
Cuarto año (mayo 2014 a abril 2015)	4.465,29	2.130,71	6.596,00		1398	4,72

Banco del Pacífico

Carbono Neutro

Hemos sido reconocidos con la **Declaratoria de verificación Carbono Neutro** por la reducción del impacto ambiental en nuestras operaciones.

Tu banco banco

Como apoyo al Programa Carbono Neutro, hemos realizado campañas de sensibilización para promover el ahorro y el uso responsable de los recursos.

Ventajas que se obtienen del reciclaje

- Se alarga la vida útil de los sistemas de relleno sanitario.
- Se protegen los recursos naturales renovables y no renovables.
- Se ahorra materia prima.

Carbono Neutro

BancoPacíficoEC www.bancodelpacifico.com

Reduzcamos el consumo de energía

- No deje la Televisión y la computadora en stand by: el 45% de la energía se malgasta de esta forma.
- No deje el cargador del celular conectado: el 95% de la electricidad se pierde y solo el 5% se aprovecha para recargar la batería.

Carbono Neutro

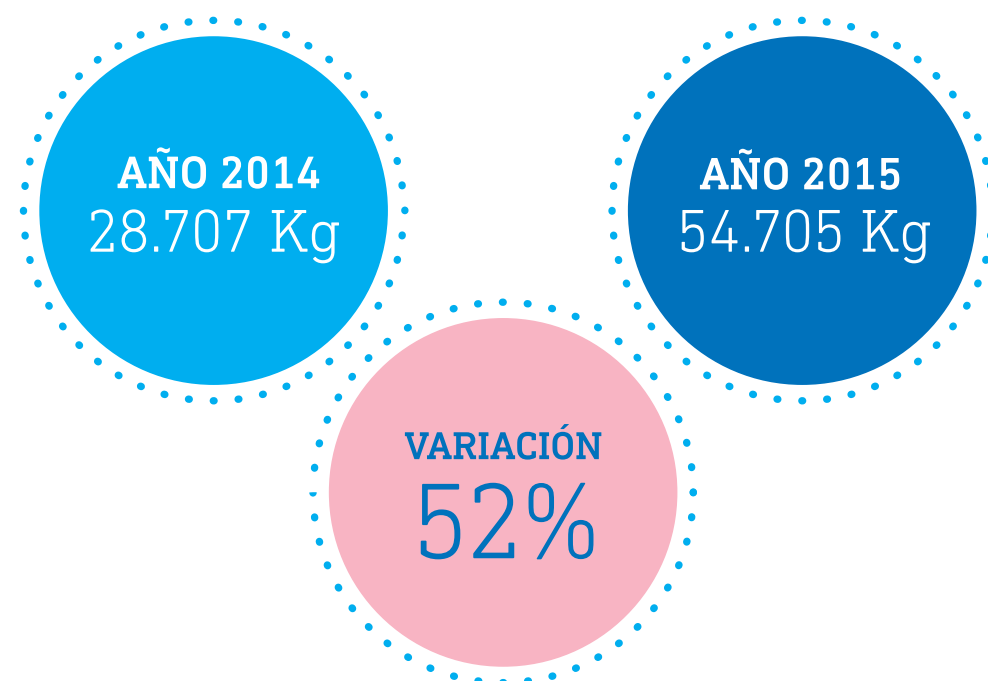
BancoPacíficoEC www.bancodelpacifico.com

91

AHORRO DE RECURSOS: AGUA, ENERGÍA Y MATERIALES RECICLABLES

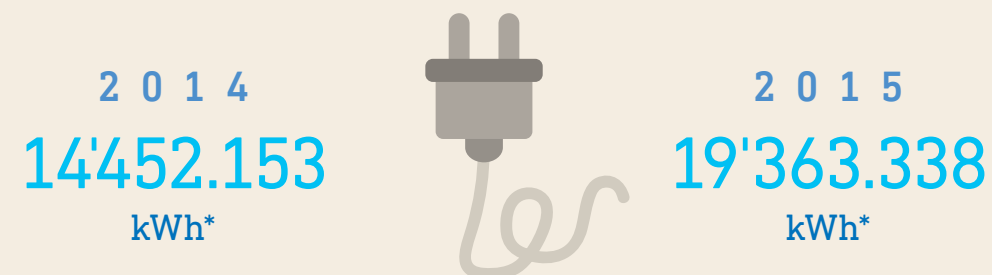
G4-EN8, G4-EN9, G4-EN10, G4-EN22, G4-EN23

PAPEL Y CARTÓN RECICLADOS EN GUAYAQUIL Y QUITO



ENERGÍA ELÉCTRICA

La energía consumida en las oficinas del Banco a nivel nacional por el periodo enero a diciembre 2015 llega a 19'363.338 kWh. Este excluye el consumo de cajeros automáticos.



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

En un comparativo, entre el periodo 2014 y el periodo 2015, el Banco ha incrementado su consumo de energía en un 34% debido a la apertura de 12 nuevas agencias y cinco ventanillas de extensión de servicios.

AGUA

El agua consumida en las instalaciones llega a 68.603 m³, en el periodo enero a diciembre de 2015.

2014
63.355
m³



2015
68.603
m³

TRANSPORTE

G4-EN30



Nuestra Institución cuenta con un parque automotor variado, de 118 vehículos entre autos y motos, distribuidos a las distintas áreas a nivel nacional, el cual se ha renovado gradualmente por vehículos de bajo consumo de combustible, incluso se ha modificado el tipo de gasolina de Súper 92 octanos a Ecopaís, con el objetivo de reducir la emisión de gases.

Hemos incrementado el consumo de combustible en un 14% con relación a 2014, esto debido a la apertura de nuevas agencias, que demandan mayor recorrido de los vehículos por el traslado de la valija interna. Sin embargo, gracias al óptimo mantenimiento de los vehículos de la Institución, hemos reducido la cantidad lubricantes consumidos por los mismos en un 17% con relación a 2014.

CAPÍTULO 9

DESARROLLO DE LA COMUNIDAD



IMPACTO EN PROYECTOS DE INVERSIÓN SOCIAL

G4-S01, G4-S02, FS16



PROGRAMAS DE FORMACIÓN FINANCIERA

APRENDO CON MI BANCO BANCO

- Ciudades: Guayaquil, Milagro, Santa Elena, Quito e Ibarra.
- 29 escuelas y 3 fundaciones visitadas.
- 3.889 niños capacitados durante 2015.
- De 2010 a 2015: 152 centros educativos visitados y 21.166 estudiantes capacitados.

MI BANCO BANCO ME ENSEÑA

- 24 programas radiales: aproximadamente 6.000 radioescuchas por semana.
- 10 talleres "Mi Primer Crédito": 620 jóvenes capacitados en Guayaquil, Durán, Pedro Carbo e Ibarra.
- 6 talleres de "Endeudamiento Responsable": 360 personas en Guayaquil, Pedro Carbo, Ambato y Quito.

Desde la apertura del sitio web de educación financiera, www.educacionfinanciera.com.ec, en agosto de 2014, contamos con aproximadamente 9.218 sesiones y 251 usuarios registrados.

CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDAS DE BAJO COSTO

10 familias beneficiadas con la construcción de casas en Guayaquil, Milagro, Portoviejo y Quito.



PAGO DE PENSIONES ALIMENTICIAS

- 155.221 beneficiarios bancarizados.
- El Banco otorgó a estos clientes la tarjeta de débito sin costo.
- Acceso a canales electrónicos para la administración de su dinero.

CENTRO DE EXPRESIÓN MUSICAL (FUNDACIÓN HUANCAVILCA)

A través de la Orquesta Sinfónica del Guasmo se benefician 35 niños y jóvenes con las presentaciones que el Banco auspicia.

ROL DEL VOLUNTARIADO EN LA INSTITUCIÓN

El Voluntariado Corporativo aporta a la Institución valores intangibles, mediante la participación activa y responsable en actividades que ayudan a mejorar la calidad de vida de la comunidad, a través de su esfuerzo, y compartiendo valores que permitan evidenciar unidad y compromiso con la sociedad y el medioambiente.



SECTORES EN LOS QUE SE DESARROLLAN PROYECTOS

EDUCACIÓN

Por su giro de negocio y el principio de educación como elemento básico para el desarrollo integral de las personas, el Banco trabaja en la formación de ciudadanos responsables en su manejo financiero a través de los programas "Aprendo con mi Banco" y "Mi Banco Banco me Enseña".

VIVIENDA

Bajo el objetivo del desarrollo de la comunidad, y al ser la vivienda el entorno que acoge a la familia, núcleo de la sociedad, el Banco invierte en la construcción de casas para familias de escasos recursos junto a las organizaciones TECHO y Hogar de Cristo.

CULTURA

Parte de inversión social es el desarrollo de la cultura y educación a través de la música. Por ello, Banco del Pacífico invierte en la Orquesta Sinfónica del Guasmo de la Fundación Huancavilca, de la que es miembro fundador.



CAPÍTULO 10
DESEMPEÑO ECONÓMICO



RENTABILIDAD ECONÓMICA



Alineados en la Política de Sostenibilidad Institucional (PSI) y de la sociedad, uno de los desafíos para Banco del Pacífico es el de obtener rentabilidad económica y social, de manera paralela, a la vez, que controlar y compensar las emisiones de CO₂e en su operación. De esta manera, la Institución mide sus resultados económicos direccionados para favorecer a múltiples sectores productivos y sociales del país. En esta senda responsable, el Banco obtuvo buenos resultados en los sectores hacia donde ha dirigido su financiamiento.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-EC1, G4-EC3, G4-EC9

BALANCE Y RESULTADOS (EN MILLONES DE USD\$)	2014	2015	VARIACIÓN %
Activo total	USD \$4,251	USD \$4,294	1.01%
Cartera de créditos (neta)	USD \$2,248	USD \$2,635	17.21%
Pasivo total	USD \$3,739	USD \$3,724	-0.39%
Obligaciones con el público	USD \$3,293	USD \$3,101	-5.84%
Patrimonio	USD \$513	USD \$570	11.21%
Margen bruto	USD \$297	USD \$316	6.20%
Utilidad antes de impuestos	USD \$63	USD \$67	6.29%

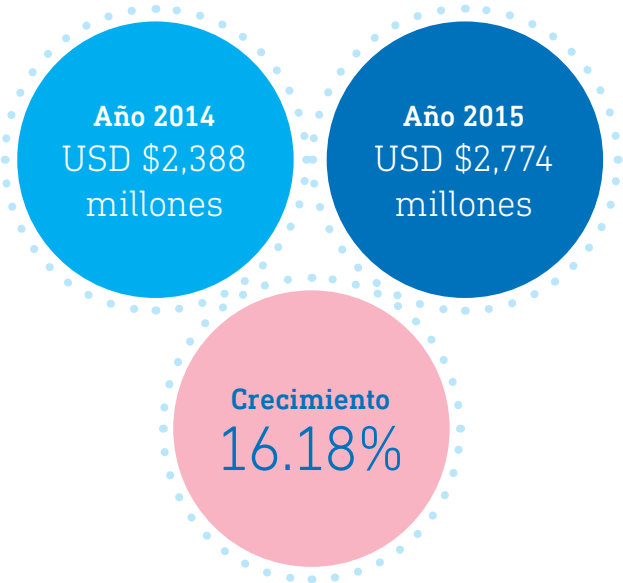
ÍNDICES (%)	2014	2015	VARIACIÓN %
Eficiencia administrativa	5.18	4.67	-9.85%
ROE	10.36	9.80	-5.41%
ROA	1.13	1.18	6.19%
Morosidad total de cartera	2.66	4.35	63.53%
Cobertura de cartera problemática	220.24	115.42	-47.59%

INDICADORES SIGNIFICATIVOS DE SOSTENIBILIDAD (EN MILLONES DE USD\$)	2014	2015	VARIACIÓN %
Valor económico generado	USD \$ 267.7	USD \$ 289.0	7.94%
Valor económico distribuido	USD \$ 219.6	USD \$ 238.6	8.63%
Gastos operacionales	USD \$ 91.3	USD \$ 90.0	-1.42%
Sueldos y beneficios a trabajadores	USD \$ 70.1	USD \$ 72.0	2.74%
Pagos a proveedores de capital	USD \$ 2.3	USD \$ 17.4	671.62%
Pagos al Estado	USD \$ 51.3	USD \$ 53.4	4.14%
Aportes a la Superintendencia de Bancos	USD \$ 4.5	USD \$ 5.1	11.40%
Aportes a la comunidad	USD \$ 0.2	USD \$ 0.7	311.52%
Valor económico retenido*	USD \$ 48.1	USD \$ 50.4	4.80%

*El Valor económico retenido es de USD \$50.4 millones. La diferencia de este valor con la utilidad neta obtenida en 2015 corresponde a los valores de las cuentas: Pensión Alimenticia y Ahorro Pacífico Ecuador por USD \$438,000 incluidos en el rubro "Aportes a la Comunidad", los cuales no fueron registrados al gasto.

CRECIMIENTO ANUAL

- Cartera bruta total: USD \$2,774 millones (frente a USD \$2,388 millones de 2014, crecimiento del 16.18%).
- Captaciones USD \$3,101 millones (frente a USD \$3,293 millones de 2014, reducción del 5.84%).
- Los activos productivos representaron el 83.93% del total de activos: USD \$3,604 millones de activos productivos frente a USD \$4,294 millones de activos totales.
- Patrimonio técnico del 17.35%, superior al requerido por la Superintendencia de Bancos del Ecuador (9%).



OBLIGACIONES DERIVADAS DEL PLAN DE PRESTACIONES

Con referencia al pasivo por fondos para pensiones y otras obligaciones, así como a las dotaciones con cargo a resultados a los fondos de pensiones, Banco del Pacífico, al cierre de 2015, tenía provisionados USD \$20 millones para la jubilación patronal de sus colaboradores, y USD \$6 millones para desahucio.

Durante 2015, los valores afectados a resultados por este concepto fueron de USD \$1 millón para jubilaciones y USD \$1 millón para desahucio.



FUENTES INTERNACIONALES DE CRÉDITO - FINANCIAMIENTO BANCO DEL PACÍFICO

El buen manejo de Banco del Pacífico permitió obtener recursos de financiamiento internacional con instituciones financieras y organismos multilaterales.

EN MILLONES DE USD	
Cargill Financial Services	USD \$100
Pacific National Bank	USD \$85
Bancóldex	USD \$9.78
Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	USD \$16
Banco del Pacífico (Panamá)	USD \$3.18

CALIFICACIÓN DE RIESGO



A diciembre de 2015, Banco del Pacífico tiene la calificación de riesgo AAA-, avalada por empresas calificadoras de riesgos reconocidas en Ecuador, BankWatch Ratings y SCRIa. Hemos mantenido esa calificación desde junio de 2011, con base en los siguientes supuestos:

La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, la misma que se refleja en una excelente reputación en el medio, un muy buen acceso a sus mercados de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la Institución, esta se mitiga enteramente con las fortalezas de la Organización.

CALIFICACIÓN DE RIESGO

AAA-

Avalado por
BankWatch Ratings
y SCRIa

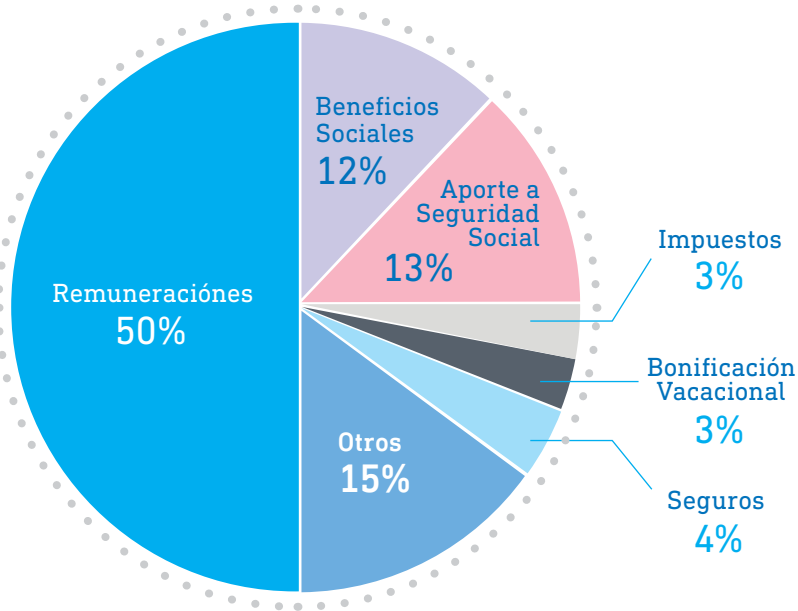
PRESENCIA EN EL MERCADO

G4-EC5

El salario mínimo estándar del Banco es USD \$380, mientras que el salario mínimo local en Ecuador, en el periodo cubierto por esta Memoria es de USD \$354, lo que implica que Banco del Pacífico paga un 7.3% más de los que establece la Ley a nivel de salario básico local.

COMPOSICIÓN DEL GASTO DE PERSONAL AÑO 2015

En 2015, el total de gastos de colaboradores de Banco del Pacífico representa el 35% sobre el total de gastos operativos. Estos incluyen remuneraciones mensuales, beneficios sociales, aportes a la Seguridad Social, alimentación, seguros de vida y de salud, entre otros.

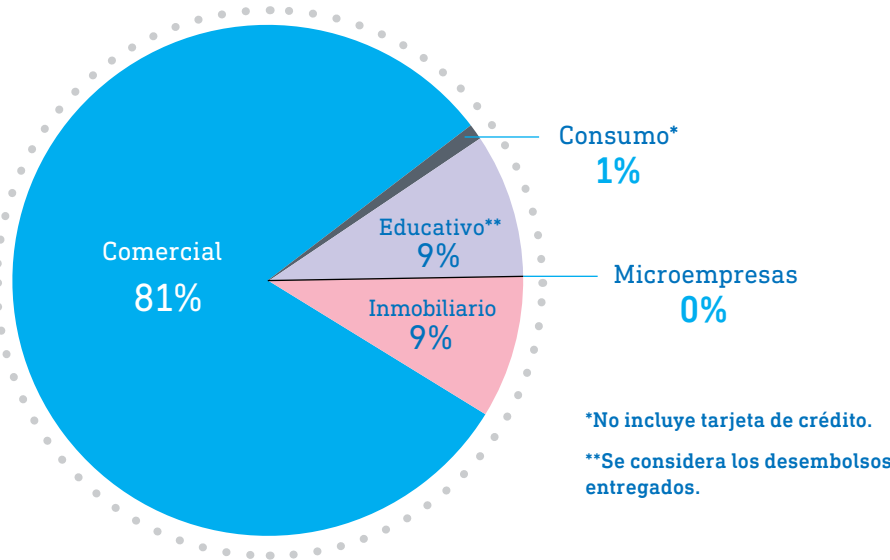


IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

G4-EC7, G4-EC8, FS6, FS8

COLOCACIONES BRUTAS POR DESTINO (MONTOS EXPRESADOS EN MILLONES DE USD)

Comercial	USD \$731.24
Consumo*	USD \$6.52
Inmobiliario	USD \$80.18
Microempresa	USD \$0.06
Educativo**	USD \$86.49
TOTAL	USD \$904.49



COLOCACIONES EN SECTORES PRIORIZADOS (MONTOS EXPRESADOS EN MILLONES DE USD)

Alimentos frescos y procesados	USD \$129.39
Construcción	USD \$85.00
Metalmecánica	USD \$49.08
Minería y sus productos	USD \$41.02
Turismo	USD \$21.83
Vehículos, automotores, carrocerías, partes y piezas	USD \$20.74
Industria petrolera	USD \$18.22
Otros	USD \$31.01
TOTAL	USD \$396.29

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G4

G4-32



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

		PÁGINA	OMISIONES
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la Organización (la persona que ocupe el cargo de Director Ejecutivo, Presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la Organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	7	
G4-2	Se describe dos efectos breves de los principales efectos, riesgos y oportunidades de la Organización.	9	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la Organización.	11	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la Organización.	17 70 74 75 75	
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la Organización.	11	
G4-6	Indique en cuántos países opera la Organización y señale aquellos donde la Organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad que se abordan en la Memoria.	11	
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	31	
G4-8	Indique de qué mercados se sirve (con desglose por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	69	
G4-9	Determine la escala de la Organización indicando: • Número de empleados. • Número de operaciones. • Ventas netas o ingresos netos. • Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado). • Cantidad de servicios y productos que se ofrecen.	49	
G4-10	• Número de empleados por contrato laboral y sexo. • Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. • Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. • Tamaño de la plantilla por región y sexo. Indique si una parte sustancial del trabajo de la Organización la desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	49	Los colaboradores son contratados directamente como personal fijo bajo las normas ecuatorianas. No hay trabajadores contratados por terceras empresas

		PÁGINA	OMISIONES
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por contrato colectivo.	55	
G4-12	Describa la cadena de suministro de la Organización.	62	
G4-13	Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la Organización.	36	
G4-14	Indique cómo aborda la Organización, si procede, el Principio de Precaución.	45	
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de caracteres económico, ambiental y social que la Organización suscribe o ha adoptado.	21	
G4-16	Elabore una lista con las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones de bancos) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la Organización pertenece y en las cuales ostenta un cargo en el órgano de gobierno, participa en proyectos o comités, realiza una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; considera que ser miembro es una decisión estratégica.	11	
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la Organización y otros documentos equivalentes. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la Organización y otros documentos equivalentes no figuran en la Memoria.	11	
G4-18	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la Memoria y la cobertura de cada aspecto. Explique cómo ha aplicado la Organización los Principios de Elaboración de Memorias para determinar el contenido de la Memoria.	24	
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la Memoria.	24	
G4-20	Indique la cobertura de cada aspecto material dentro de la Organización. Hágalo de la siguiente manera: Indique si el aspecto es material dentro de la Organización; Si el aspecto no es material para todas las entidades de la Organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que no consideran material el aspecto en cuestión, o una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que sí consideran material el aspecto en cuestión; señale cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada aspecto dentro de la Organización.	24	
G4-21	Indique la cobertura fuera de la Organización de cada aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: • Indique si el aspecto es material fuera de la Organización. Si el aspecto es material fuera de la Organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así. Describa también los lugares donde el aspecto en cuestión es material para las entidades. • Indique cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada aspecto fuera de la Organización.	24	
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	24	
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	24	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la Organización.	24	
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	24	
G4-26	Describa el enfoque de la Organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la Memoria.	24	

		PÁGINA	OMISIONES
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la Organización, entre otros aspectos mediante su Memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	24	
P E R F I L D E L A M E M O R I A			
G4-28	Periodo objeto de la Memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	24	
G4-29	Fecha de la última Memoria (si procede).	24	
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	24	
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la Memoria.	24	
G4-32	Indique qué opción “de conformidad” con la Guía ha elegido la Organización. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. Facilite la referencia al Informe de Verificación Externa, si lo hubiere. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la Memoria sea “de conformidad” con la Guía.	24 104	
G4-33	Describa la política y las prácticas vigentes de la Organización con respecto a la verificación externa de la Memoria. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la Memoria de Sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. Describa la relación entre la Organización y los proveedores de la verificación. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la Memoria de Sostenibilidad de la Organización.	24	
G O B I E R N O			
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la Organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	32	
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índoles económica, ambiental y social.	31	
G4-36	Indique si existen en la Organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	36	
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	24	
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	36	
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	32	
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	32	
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés.	32	
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de la misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la Organización.	31	
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	31 32	

		PÁGINA	OMISIONES
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las practicas organizativas.	32	
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de caracteres económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de caracteres económico, ambiental y social.	45	
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la Organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	36	
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índoles económica, ambiental y social.	36	
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la Memoria de Sostenibilidad de la Organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.	24	
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	36	
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	36	
G4-51	a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. b. Relacione los criterios relacionados con el desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	-	Por un principio de confidencialidad, no se proporciona esta información
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la Organización.	-	Por un principio de confidencialidad, no se proporciona esta información
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	24	
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Organización en cada país donde se lleve a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	-	Por un principio de confidencialidad, no se proporciona esta información
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Organización en cada país donde se lleve a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	-	Por un principio de confidencialidad, no se proporciona esta información
É T I C A E I N T E G R I D A D			
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la Organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	21	
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la Organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	-	No se ha aplicado este mecanismo de evaluación

		PÁGINA	OMISIONES
G4-58	Describe los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relacionados con la integridad de la Organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	24	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

		PÁGINA	OMISIONES
ECONOMÍA			
ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	9 22 23	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	16 99	
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la Organización que se derivan del cambio climático.	23 88	
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la Organización derivadas de su plan de prestaciones.	99	
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	-	Banco del Pacífico es una institución cuyo único accionista es la CFN, órgano del Estado ecuatoriano
ASPECTO MATERIAL: PRESENCIA EN EL MERCADO			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	9	
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	102	
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	36	
ASPECTO MATERIAL: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	9	
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	103	
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	103	
ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	61	
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	16 99	
MEDIO AMBIENTE			
ASPECTO MATERIAL: MATERIALES			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	87	
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	88	
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	88	
ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	87	

		PÁGINA	OMISIONES
G4-EN3	Consumo energético interno.	88	
G4-EN4	Consumo energético externo.	88	
G4-EN5	Intensidad energética.	88	
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	88	
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	88	
ASPECTO MATERIAL: AGUA			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	87	
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	92	
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	92	
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	92	
ASPECTO MATERIAL: BIODIVERSIDAD			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	87	
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o están ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	-	No aplica porque nuestras oficinas no se encuentran en áreas protegidas
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios.	-	No aplica porque nuestras oficinas no se encuentran en áreas protegidas
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	-	No aplica porque nuestras oficinas no se encuentran en áreas protegidas
G4-EN14	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la Unión Internacional de la Conservación de la Naturaleza (UICN) y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	-	No aplica porque nuestras oficinas no se encuentran en áreas protegidas
ASPECTO MATERIAL: EMISIONES			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	87	
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	90	
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).	90	
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3).	90	
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	90	
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	90	
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	-	No aplica por la naturaleza del negocio
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas.	-	No aplica por la naturaleza del negocio
ASPECTO MATERIAL: EFLUENTES Y RESIDUOS			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	87	
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	92	Por la naturaleza de nuestro negocio, el único tipo de agua que captamos es la proveniente del alcantarillado público y es descartada de la misma forma

		PÁGINA	OMISIONES
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	92	Solo son reportados los desechos que manejamos acordes con nuestra línea de negocio
G4-EN24	Número y volumen total de los derrames significativos.	-	No aplica por la naturaleza del negocio
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea 2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	-	No aplica por la naturaleza del negocio
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentia procedentes de la Organización.	-	No aplica por la naturaleza del negocio
ASPECTO MATERIAL: PRODUCTOS Y SERVICIOS			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	87	
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	-	No aplica por la naturaleza del negocio
G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	-	No aplica por la naturaleza del negocio
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	87	
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	-	No se registra multas por incumplimiento de normativa ambiental
ASPECTO MATERIAL: TRANSPORTE			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	87	
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la Organización, así como del transporte de personal.	93	
ASPECTO MATERIAL: GENERAL			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	87	
G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	16 90	
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	87	
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	63	
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	63	
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	87	
G4-EN34	Número de reclamaciones que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	-	Durante el periodo reportado no se ha presentado reclamaciones de tipo medioambiental
SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
ASPECTO MATERIAL: EMPLEO			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	47 48 49	

		PÁGINA	OMISIONES
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y religión.	49	
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	49	
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por materialidad o paternidad, desglosados por sexo.	49	
ASPECTO MATERIAL: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	47 48 49	
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	-	No hay contratos colectivos
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	47 48 49	
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	57	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	57	
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	57	
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	-	No hay contratos colectivos
ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	47 48 49	
G4-LA9	Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	52	
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar la finalización de sus carreras profesionales.	52	
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	56	
ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	47 48 49	
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	32	
ASPECTO MATERIAL: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	47 48 49	
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	-	Por su política de antidiscriminación, el Banco no hace diferencias salariales entre hombres y mujeres

		PÁGINA	OMISIONES
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	47 48 49	
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con las prácticas laborales.	63	
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	-	El Manual de Responsabilidad Social establece que no serán aprobados como tal, aquellos proveedores a los que en el proceso se les detecte malas prácticas laborales
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	47 48 49	
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	-	En el periodo 2015 no hubo reclamaciones sobre tema laboral
SOCIAL: DERECHOS HUMANOS			
ASPECTO MATERIAL: INVERSIÓN			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	65 66	
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de Derechos Humanos o que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos.	65	
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de lo Derechos Humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	52	
ASPECTO MATERIAL: NO DISCRIMINACIÓN			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	65 66	
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	55	
ASPECTO MATERIAL: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	65 66	
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	-	El Manual de Responsabilidad Social establece que no serán aprobados como tal, aquellos proveedores a los que en el proceso se les detecte malas prácticas en Derechos Humanos
ASPECTO MATERIAL: TRABAJO INFANTIL			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	65 66	
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	66	
ASPECTO MATERIAL: TRABAJO FORZOSO			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	65 66	

		PÁGINA	OMISIONES
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	66	
ASPECTO MATERIAL: MEDIDAS DE SEGURIDAD			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	65 66	
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la Organización en materia de Derechos Humanos relevantes para las operaciones.	52	
ASPECTO MATERIAL: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	65 66	
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas, y medidas adoptadas.	66	En cumplimiento a las políticas de responsabilidad social donde establece el estricto respeto a los derechos de los indígenas y otras etnias, no se ha reportado casos de violación a sus derechos
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	65 66	
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impacto en materia de Derechos Humanos.	-	En el periodo reportado no se ha realizado ninguna evaluación de este tipo debido a que no se ha identificado riesgos de esta materia
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	65 66	
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con los Derechos Humanos.	66	El 100% de los proveedores locales se ha verificado de manera documentaria e <i>in situ</i> , manejo de Derechos Humanos en su Organización
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de Derechos Humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	-	En el periodo reportado no se ha detectado impactos significativos reales ni potenciales en materia de Derechos Humanos, por lo que no ha sido necesario tomar ninguna medida al respecto
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	65 66	
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre Derechos Humanos que se ha presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	-	No se ha recibido reclamaciones por incumplimiento a los Derechos Humanos
SOCIAL: SOCIEDAD			
ASPECTO MATERIAL: COMUNIDADES LOCALES			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	9 22 23	
G4-S01	Porcentaje de centros donde se ha implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	95	

		PÁGINA	OMISIONES
G4-S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	95	
ASPECTO MATERIAL: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	24	
G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	24	
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación obre la lucha contra la corrupción.	24	
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	-	En el periodo no se ha registrado casos de corrupción
ASPECTO MATERIAL: POLÍTICA PÚBLICA			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	24	
G4-S06	Valor de las contribuciones políticas por región y por destinatario.	-	No aplica. El Banco no hace contribuciones políticas
ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	24	
G4-S07	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	-	El Código de Ética del Banco establece que las relaciones con la competencia se deben realizar en el ámbito de la cooperación profesional, manteniendo siempre principios del secreto profesional, imparcialidad, transparencia y plena independencia
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	45	
G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	-	No se ha registrado multas y sanciones de este tipo por los controles internos y el estricto formato de prevención del riesgo y evitar sanciones de autoridades internas o externas
ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	61 62	
G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	-	En el periodo a reportar no se han examinado criterios relacionados con la repercusión social. A partir del siguiente periodo en el proceso de homologación y calificación de proveedores se incluirán variables de impacto social en la evaluación
G4-S010	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	-	No se ha registrado impactos sociales negativos en la comunidad
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	22 23	

		PÁGINA	OMISIONES
G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se ha presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	-	No se ha registrado impactos sociales negativos en la comunidad
SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD SOBRE LOS CLIENTES			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	69 70	
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	83	
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa de los códigos voluntarios relacionados con los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-	No ha habido casos de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o códigos relacionados con impactos de los productos y servicios , dado el estricto control del cumplimiento de los procesos operativos, a fin de que estos generen satisfacción y desarrollo al consumidor
ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	69 70	
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la Organización relacionados con la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categoría de productos y servicios significativos que están sujetos a tales requisitos.	85	
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relacionados con la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	85	
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	80	
ASPECTO MATERIAL: COMUNICACIONES DE MERCADOTENIA			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	69 70	
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	-	No hay venta de productos prohibidos o en litigio
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	-	No se registra incumplimiento a normas internas relacionadas con comunicaciones de marketing
ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	45 69 70	
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	83	
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	45 69 70	
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relacionadas con el suministro y el uso de productos y servicios.	83	

SECTOR SUPLEMENTARIO: SERVICIOS FINANCIEROS			
		PÁGINA	OMISIONES
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas del negocio.	47 65 87	
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	45	
FS3	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	47 65 87	
FS4	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y los procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas del negocio.	52	
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/ socios empresariales con relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	24	
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej. Microempresas/Pymes/grandes y el sector de actividad).	103	
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	75	
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	103	Se detalla los créditos a sectores priorizados
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	45 47 65 88	
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.	61 62	
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	62	
FS12	Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la Organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	11	
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	74	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	75	
FS15	Políticas para el correcto diseño y venta de productos y servicios financieros: • Comunicaciones de mercadeo • Privacidad del cliente • Cumplimiento	83 85	
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y la educación financieras según el tipo de beneficiario.	95	

ELABORACIÓN:

Áreas de: Planificación
Estratégica/Mercadeo y
Relaciones Públicas
Banco del Pacífico S.A.

DISEÑO:

Diseño, diagramación y producción: Jorge Cevallos, Diego Galarza y Mayra Barcia.
Ilustraciones de separatas: Javier Pérez.
Producción fotográfica: Jorge Delgado (Chalaco Films).
Corrección de estilos: Shirley Estrada (Bien Hecho).



Banco del Pacífico

BancoPacíficoEC