



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
2011



BANCO DEL PACÍFICO

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
2011



BANCO DEL PACÍFICO



Contenido

<i>Alcances y límites del reporte</i>	3
<i>Diálogo con el Presidente Ejecutivo</i>	5
1 <i>Estrategia de Sostenibilidad</i>	7
2 <i>Perfil de la Institución</i>	15
3 <i>Gobierno Corporativo y Transparencia</i>	31
4 <i>Desempeño Económico Financiero</i>	47
5 <i>Colaboradores de Banco del Pacífico</i>	59
6 <i>Clientes y Proveedores</i>	71
7 <i>Comunidad y Gestión Ambiental</i>	85
<i>Tabla de indicadores GRI-3 Banco del Pacífico 2011</i>	98
<i>Cuestionario de retroalimentación</i>	105

Alcances y límites del reporte

GRI: 2.9, 3.1, 3.3, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.13, 4.14, 4.17

¿Por qué el Banco reporta?

Banco del Pacífico, en su compromiso por afianzar su camino hacia la sostenibilidad, ha decidido comunicar de manera transparente, verificable y comparable su desempeño económico, social, ambiental y ético a sus diferentes Grupos de Interés, a través de este primer reporte.

Para realizar este informe el Banco se ha enmarcado en la metodología y estándar del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G-3; iniciativa de amplio reconocimiento y consolidación a nivel internacional. Consecuentemente, se aplicaron los principios de contenido y calidad, los protocolos técnicos y los indicadores de desempeño. Sobre esta base se inició este proceso dando cuenta de su gestión durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011.

¿Qué reporta el Banco?

En este documento, el lector podrá encontrar los principales aspectos relacionados con la gestión de la Institución, abordando los ámbitos de gobierno corporativo y ética, los avances y sensibilización en materia de derechos humanos; la relación con sus Colaboradores, Clientes y Proveedores, así como el compromiso con la Comunidad y el Ambiente. Al mismo tiempo, ha iniciado un proceso de alineamiento paulatino con la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, a través de un diagnóstico cuyos resultados y planes de acción se documentarán en el reporte 2012.

Durante el período reportado, Banco del Pacífico no ha experimentado modificaciones financieras o de estructura que sean significativas, por lo tanto el Principio de Comparabilidad se aplica a todos los programas, proyectos o acciones desarrolladas por la empresa, al menos en dos períodos, excepto cuando se ha iniciado por primera vez o no se ha podido gestionar la información. En los casos que estas modificaciones sean pertinentes y estratégicas se informan claramente en el presente reporte.

¿Cómo se desarrolló el reporte del Banco?

Para el desarrollo de este primer reporte se constituyeron equipos de trabajo con personal especializado de las gerencias de Dirección Económica Financiera, Desarrollo Humano, Relaciones Públicas, Mercadeo, Administración, Negocios, Seguridad Bancaria, Riesgos, Salud y Seguridad Ocupacional, Coordinación y Control de Subsidiarias, Administración de Procesos, Asesoría Jurídica y Juzgado de Coactiva, Planificación Estratégica, siendo esta última la encargada a través de su departamento de Responsabilidad Social Corporativa de la coordinación de los equipos, recolección de la información y coparticipación de la elaboración del reporte.

El inicio de este proceso se realizó en noviembre de 2011, a través de un curso de instalación de competencias, orientado a dar a conocer los alcances de la metodología GRI-3, al cual asistieron las gerencias y funcionarios de las áreas citadas con el objetivo de formar equipos de trabajo con entendimiento en la metodología.

¿Cómo se definió los temas tratados en la Memoria?

Se definió la relevancia de los indicadores y temas a tratar en este reporte a partir de los siguientes ámbitos:

- Identificación de objetivos y estrategias 2011 - 2015 definidas por la Institución a partir de la revisión de información secundaria entregada durante la etapa de Diagnóstico ISO 26000.
- Benchmarking de temas tratados en Reportes de Sostenibilidad con bancos internacionales.
- Revisión de los aspectos transversales alineados con indicadores centrales del GRI y algunos adicionales que fueran pertinentes a la organización.
- Canales de comunicación entre las gerencias y equipos de trabajo en el curso de instalación de competencias GRI-3 para el Reporte de Sostenibilidad 2011.
- Identificación de las principales expectativas levantadas por bancos internacionales respecto de sus partes



interesadas, alineadas con los Grupos de Interés identificados por el Banco los cuales son Clientes, Autoridades y Entidades reguladoras, Proveedores, Accionistas, Comunidad y Colaboradores.

A partir del proceso de diagnóstico ISO 26000 iniciado por la organización se podrán levantar con mayor precisión las expectativas de los Grupos de Interés, las cuales serán informadas en el próximo reporte.

Bajo estos parámetros, la organización ha levantado 27 indicadores de desempeño, 4 indicadores del Suplemento Sectorial Financiero del GRI y 42 indicadores de contexto.

¿Cómo ha validado la información publicada el Banco?

Para el cálculo de los indicadores cuantitativos se adoptaron los procedimientos alineados con estándares reconocidos y validados a nivel nacional e internacional. Al mismo tiempo, se han seguido los Protocolos Técnicos del GRI-3, detallados en la Guía para la Confección

de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative.

La información contenida en este documento ha sido revisada y validada por las gerencias de cada una de las áreas de trabajo. Y al mismo tiempo, la gestión de este proceso ha sido apoyada por una entidad externa y experta para el levantamiento de la información necesaria en cada indicador, siguiendo los principios y protocolos del GRI.

Por ser el primer reporte, la Institución ha decidido no realizar una verificación externa ni enviarlo a revisión por parte del GRI. Esto con el objetivo de generar los aprendizajes necesarios para mejorar la integración y desempeño de los equipos y mejorar la gestión y levantamiento de la información en los próximos reportes. Sin embargo, se ha aplicado la metodología del GRI que nos permite calificar el reporte en el Nivel B, de acuerdo con los niveles de reporte especificados por esta metodología.

Nivel de aplicación de la Memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el perfil según la G3 PRODUCTO	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 2.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9 - 3.73 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B.	Verificación externa de la Memoria
	Información sobre el enfoque de gestión según la G3 PRODUCTO	No es necesario.		Informa sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador.		Información sobre el enfoque de la dirección para cada categoría de indicador.	
	Indicadores de desempeño según la G3 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales PRODUCTO	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	

* Versión final del suplemento sectorial

Diálogo con el Presidente Ejecutivo



Me complace poner a disposición de nuestros Accionistas, Clientes, Colaboradores y de todos nuestros Grupos de Interés, la primera Memoria de Sostenibilidad de Banco del Pacífico correspondiente a la gestión del período 2011, motivo de satisfacción para todos quienes hacemos el Banco, porque evidencia nuestro compromiso con el desarrollo social y económico del país.

Somos una Institución que en 2012 cumple 40 años de vida. Nos enorgullece destacar que desde su fundación, Banco del Pacífico ha contribuido a la modernización del sistema financiero ecuatoriano, mediante la innovación tecnológica y de servicios financieros de alto valor, con características propias de nuestra cultura corporativa, que hoy sustentan nuestra gestión de responsabilidad social, y que han servido de modelo a otras importantes empresas de la Comunidad.

En Banco del Pacífico estamos convencidos que para trascender debemos crear valor sustentable, contribuyendo al desarrollo social de nuestro país y al bienestar de la comunidad ecuatoriana. Por esta razón, hemos instaurado la Responsabilidad Social Corporativa como un pilar fundamental de nuestro Plan Estratégico 2011-2015, que tiene el propósito de implementar una estrategia de sostenibilidad que se integre a la cadena de valor de nuestro negocio.

Durante el año 2011, logramos importantes avances en las metas trazadas en el Plan Estratégico, tanto en términos de rentabilidad y volumen de negocios, como en calidad de servicio y eficiencia. Se destacan, a más de las acciones en responsabilidad social, aquellas adoptadas en materia de Gobierno Corporativo, nuestro segundo pilar fundamental, mediante la implementación y mejora de las buenas prácticas de gobernanza sustentadas en la transparencia y observancia de normas de ética y conducta.

En el ámbito económico, Banco del Pacífico ha mostrado en los últimos 10 años su gran capacidad para generar beneficios sostenibles, convirtiéndose en el segundo grupo financiero más importante del país y manteniéndose dentro de los primeros lugares de rentabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero ecuatoriano. Así, a diciembre de 2011, se ubicó entre las tres entidades más grandes de la banca privada, considerando el saldo de sus depósitos y niveles de patrimonio, los cuales ascendieron a US\$2.3 mil millones y US\$379.1 millones, respectivamente.

Con particular orgullo debo destacar la decisión de mantener las tarifas por servicios entre los niveles más bajos del mercado, sin que ello signifique restarle valor a nuestra propuesta de servicio, en donde alcanzar la excelencia continúa siendo el desafío fundamental en la relación con nuestros Clientes. Ellos nos han favorecido en los dos últimos años con positivas calificaciones que se transformaron en distinciones, como el prestigioso premio Ekos. Somos el único banco grande del sistema financiero nacional que obtuvo dicho reconocimiento en 2011.

Llegar a regiones y provincias donde la banca tradicionalmente no ha llegado y apoyar la bancarización a través de nuestro nuevo servicio Puntomático fue uno de los objetivos cumplidos en este 2011. El funcionamiento de más de 700 nuevos puntos de atención en establecimientos asociados, mediante alianzas estratégicas con empresas



públicas y privadas durante el último año, hace posible que hoy estemos más cerca de las Comunidades con una oferta de servicio ágil, seguro y con mayor flexibilidad de horario en las 24 provincias del país.

Desde el año 2004, nos hemos esforzado por mantener las menores tasas de interés en créditos hipotecarios para satisfacer al menos en parte la necesidad vital de la población de acceso a vivienda propia. En 2011, Banco del Pacífico fue un actor muy importante en la oferta de crédito inmobiliario en el país con la tasa más baja del mercado para vivienda de interés social.

Sin duda el éxito económico va de la mano con la filosofía de nuestra Institución, cimentada en la confianza en nuestros Colaboradores y en su trabajo, como elemento trascendental para la Institución.

En Banco del Pacífico respetamos y nos adherimos a los derechos fundamentales de los Colaboradores y trabajamos permanentemente para mejorar nuestros canales de diálogo y gestión con ellos, a través de campañas internas de concienciación y encuestas periódicas de satisfacción interna. Asimismo, nos hemos preocupado por brindar un sistema que potencie su desarrollo profesional y que les permita generar una carrera dentro de la Institución.

Hemos creado una política de beneficios que sea un aporte en situaciones de imprevistos, al igual que un sistema de remuneraciones acorde con el mercado, al que se suma un componente variable de compensaciones que motive los mejores resultados y metas para una atención de excelencia hacia nuestros Clientes.

El eje central de nuestro esquema de sostenibilidad es la formación financiera. Así, en el ámbito social, hemos dado los primeros pasos en materia educativa a través del programa

“Aprendo con mi Banco Banco”, dirigido a niños y adolescentes, en el que participan nuestros Colaboradores para impartir conocimientos financieros básicos que contribuyan a formar ciudadanos responsables en el manejo de sus recursos y finanzas personales y el cultivo de valores éticos.

En materia de protección y conservación del ambiente tenemos mucho por avanzar y aunque nuestra Institución no genera impactos directos de alta relevancia, estamos convencidos que debemos participar de manera activa en la lucha contra la contaminación y el cambio climático. Por ello, tomamos la decisión de trabajar en la reducción y la compensación de nuestra huella ecológica y de carbono, así como de evaluar y respaldar la financiación de aquellos proyectos con impactos ambientales positivos y relevantes.

Estamos conscientes que hay un largo camino por recorrer para cubrir los diversos ámbitos de la sostenibilidad. No obstante, afrontamos este nuevo año con mucho optimismo y con la ambición de continuar siendo más que un negocio rentable, un banco del cual todos nos sintamos orgullosos como hasta ahora.

Es así que tengo el agrado de invitarlos a conocer en los siguientes capítulos los alcances de nuestra estrategia de sostenibilidad y la forma como hemos contribuido al desarrollo social, económico y ambiental de nuestros Accionistas, Clientes, Colaboradores y Grupos de Interés en general.

Andrés Baquerizo

Presidente Ejecutivo
Banco del Pacífico S. A.



1

Estrategia de Sostenibilidad

1.1 Sostenibilidad: Gestión y Proyección al Futuro	9
1.2 Planificación Estratégica 2011-2015	13
1.3 Asegurando la Continuidad del Negocio	14



En Banco del Pacífico estamos convencidos que los negocios del futuro son aquellos que consideran y responden en su gestión a las expectativas de sus diferentes Grupos de Interés. Esto se realiza a través de la incorporación transversal de la responsabilidad social en su estrategia y modelo de negocio.

En esta línea, Banco del Pacífico se encuentra en el proceso de incorporar en su cadena de valor y en el Plan Estratégico 2011-2015, una serie de programas de responsabilidad social que conformarán su estrategia de sostenibilidad. El objetivo es optimizar el desempeño económico, social y ambiental, profundizando en una serie de aspectos distintivos y propios de la cultura de la Institución.

En este contexto, el Banco ha dado sus primeros pasos realizando un diagnóstico alineado a la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, proceso que le permitirá detectar brechas y generar un análisis y propuesta de acciones que han sido incorporados en su estrategia. Al mismo tiempo, la Institución ha decidido comunicar esta gestión de manera comparable y con indicadores verificables, a través de su Reporte de Sostenibilidad 2011 elaborado bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI-3).

1.1 Sostenibilidad: Gestión y Proyección al Futuro

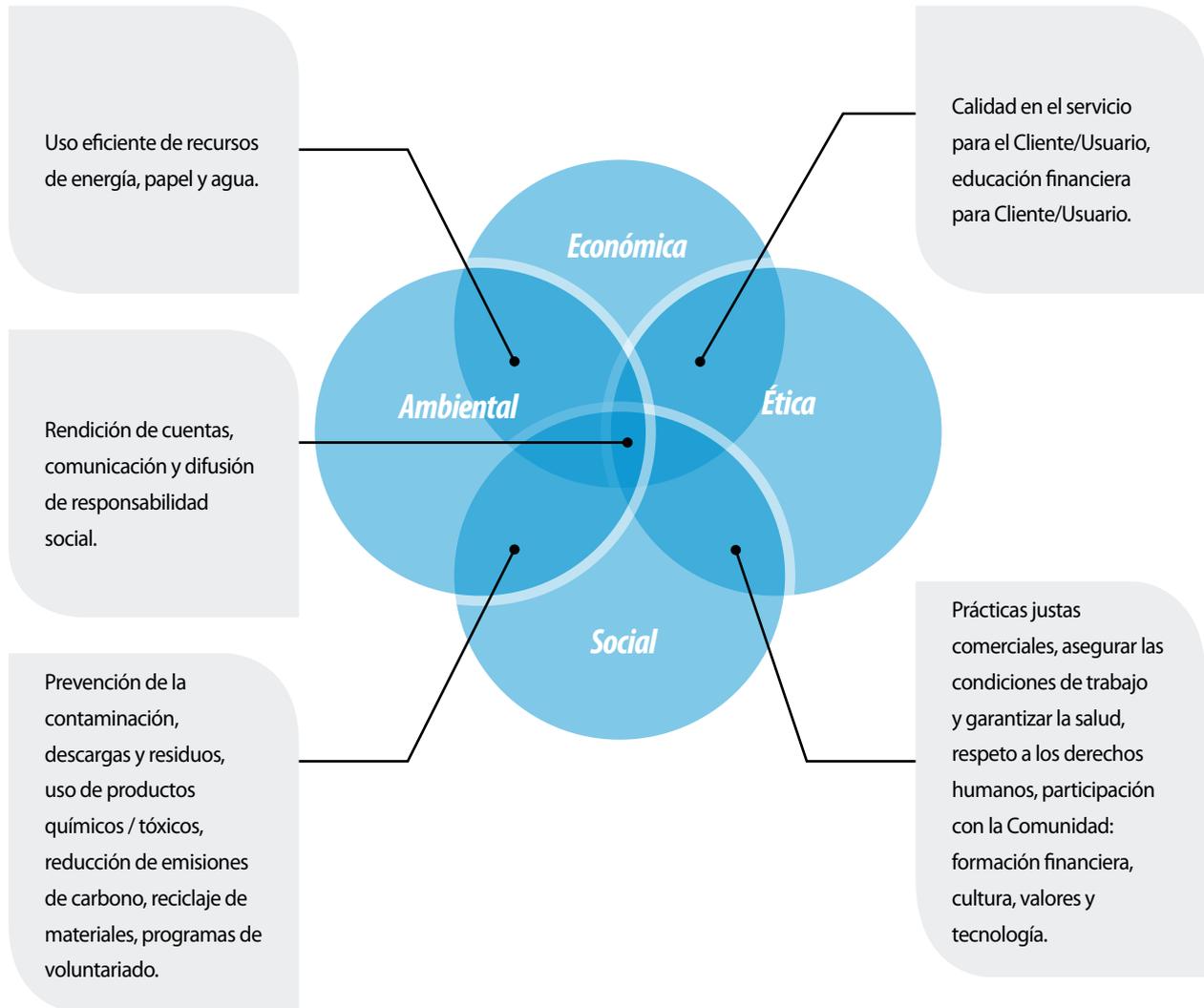
(4.9, 4.11, 4.12)

Banco del Pacífico incorporó la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como uno de los pilares fundamentales para cimentar su Plan Estratégico 2011-2015, con el objetivo de implementar una estrategia de sostenibilidad que integre los programas de RSC en los diferentes procesos de la cadena de valor de su negocio, para optimizar su desempeño económico y contribuir al desarrollo social de sus Grupos de Interés al tiempo de acentuar este aspecto tan distintivo de su Cultura Organizacional. De esta manera, el enfoque de sostenibilidad de la Institución se soporta en los siguientes grandes esquemas:

- **Modelo de Negocio.** Orientado al Cliente con el objeto de crear relaciones de lealtad que satisfagan sus necesidades mediante la entrega de servicios diferenciados, con altos niveles de calidad y que generen valor para el Cliente. Al mismo tiempo esto exige disponer de procesos eficientes y continuamente mejorados, maximizando la eficiencia operacional a través de la innovación.
- **Modelo de Gobernanza.** Con el objeto de generar valor para los Grupos de Interés, sobre la base de una eficiencia organizacional, una gestión con transparencia, altos estándares de ética y conducta, y un disciplinado cumplimiento normativo.
- **Modelo de Planificación y Control de la Estrategia.** Con la finalidad de definir los lineamientos estratégicos de la Institución que le ayudarán a crear una ventaja competitiva duradera e incrementar la eficacia en el cumplimiento de sus propósitos y objetivos estratégicos.
- **Modelo de Gestión.** Para tomar decisiones fundamentadas en la prudencia y previsión, mediante una gestión integral de riesgos y una administración adecuada de la continuidad del negocio, anticipándose a cambios relevantes en el entorno, competencia, regulaciones, procesos, tecnología, eventos externos e internos que impacten severamente a la operación o la integridad de las personas, entre otros.
- **Modelo de Responsabilidad Social.** Se integra a todos los modelos anteriores con la finalidad de coadyuvar en la sostenibilidad de la Institución a través de la atención de las necesidades de sus Grupos de Interés, mejorar los aspectos sociales y ambientales, generar valores tangibles, con prácticas de operación éticas, fundamentándose en cuatro dimensiones: **Económica, Ambiental, Social, y Ética**. Estas serán gestionadas con la ejecución de programas y acciones en los próximos cuatro años.



Dimensiones en las que se fundamenta la RSC de Banco del Pacífico



1. **Económica:** Consolidar la generación sustentable de valor económico para los Clientes, Accionistas y otros Grupos de Interés, sin poner en riesgo los recursos de las generaciones futuras. Aportar a un desarrollo sostenible a través de la entrega de valor y la educación financiera a los Clientes y Usuarios.
2. **Social:** Mejorar la calidad de vida laboral de la Institución a través de un proceso permanente e inmerso en la cultura organizacional. Mejorar la calidad de vida de la Comunidad con la que se relaciona, a través de programas que fortalezcan su formación en materia financiera y de valores éticos y socioculturales.
3. **Ambiental:** Contribuir a la preservación del ambiente, a través de reducción de emisiones de carbono, manejo adecuado de vertidos y residuos, uso correcto de recursos y materiales, entre otros.
4. **Ética:** Consolidar los valores corporativos y principios de actuación para generar una cultura de transparencia, comportamiento ético, respeto a la ley, prácticas comerciales justas, entre otros.





Conforme a lo establecido en el Plan Estratégico, este modelo será actualizado en el año 2012 en función de los resultados del diagnóstico del proceso de Responsabilidad Social que ha iniciado la Institución durante el último trimestre de 2011. Esta evaluación está siendo realizada sobre la base de las expectativas y acciones recomendadas por la norma ISO 26000, por una firma especializada en la región y con una amplia experiencia en este campo.

De esta manera, las directrices de sostenibilidad y las tareas sugeridas que se generen al final¹ de este proceso permitirán ampliar y mejorar el Plan Estratégico de RSC, al que inmediatamente los planes operacionales de todas las áreas deberán alinearse, con el fin de reducir las brechas y fortalecer el proceso de sostenibilidad en los próximos años.

El Directorio de Banco del Pacífico contribuye a la consecución de estos objetivos estratégicos, al disponer la elaboración de la primera Memoria de Sostenibilidad con información de la gestión realizada en el año 2011. La realización de este documento se incorpora como un proceso anual obligatorio, demostrando el creciente compromiso que tiene la Institución por fortalecer los mecanismos para transparentar, evaluar y comunicar los resultados de su gestión social. En consecuencia, durante los últimos meses del año 2011 la Institución se preparó, a través de un asesoramiento, en la implementación de las capacidades de generación del reporte de sostenibilidad sobre la base de la metodología GRI, ampliamente reconocida a nivel mundial.

1. La entrega de resultados a la Presidencia Ejecutiva está programada para abril de 2012.

1.2 Planificación Estratégica 2011-2015

Banco del Pacífico ha implementado un proceso metodológico, sistemático y ordenado de planificación estratégica, enmarcado en las mejores prácticas, que incluye subprocesos para garantizar su ejecución. Estos subprocesos permiten operacionalizar la estrategia a través de la administración de los proyectos que asegurarán el cumplimiento de los propósitos y objetivos estratégicos institucionales.

El objetivo para 2015 es fortalecer la ventaja competitiva del Banco a través de la creación de una propuesta de valor única, que satisfaga las necesidades de los Clientes, según lo establecido en la Planificación Estratégica 2011-2015. Esta planificación también definió los propósitos y metas estratégicas de la organización, otorgando la dirección e impulso necesarios para posicionar al Banco como una entidad bancaria líder en calidad y servicio trabajando en las siguientes directrices y acciones estratégicas:

- Implementando procesos permanentes y de mejora continua de Gobierno y Responsabilidad Social Corporativa, con un claro compromiso en la gestión de la transparencia, en función de los principios éticos transversales a la Institución; incorporando a un grupo humano capacitado y motivado, con niveles de remuneración competitivos, que trabaja en condiciones óptimas y confortables, cuidando el equilibrio entre la vida personal y laboral para ser reconocida como una de las mejores empresas para trabajar en el país.
- Profundizando y apoyando la madurez de la cultura organizacional alineada con las necesidades de sus Clientes; ofreciendo productos y servicios con una oferta diferenciada sobre la base de la calidad, agilidad y amabilidad. Al mismo tiempo, mejorando significativamente la eficiencia operacional y transaccional, mediante la innovación tecnológica de sus canales, especialmente los electrónicos.
- Gestionando el rediseño de los procesos, especialmente los relevantes de la cadena de valor, para hacerlos sencillos y prácticos, centrados en las expectativas de los Clientes, capaces de responder eficazmente a los nuevos cambios y oportunidades del mercado, garantizando la seguridad de sus servicios mediante controles adecuados. El aprovechamiento de la innovación tecnológica y la implantación de altos estándares de calidad en el servicio, está presente durante el mejoramiento de cada proceso.



1.3 Asegurando la Continuidad del Negocio

Durante 2011, Banco del Pacífico prosiguió con el fortalecimiento de su programa de Administración de la Continuidad del Negocio cumpliendo con la promesa de servicio a los Clientes y Usuarios, expectativas de sus Accionistas y de sus Proveedores; compromiso con la Comunidad, las disposiciones de los entes reguladores y con la protección de los Colaboradores y la infraestructura del negocio.

La Institución ha mejorado la habilidad para responder exitosamente a este desafío, garantizando su eficaz funcionamiento ante eventos de interrupción de servicios y de procesos del negocio a través del valioso aprendizaje que obtiene de la ejecución periódica de sus pruebas controladas que simulan una interrupción severa. Las pruebas hacen uso de los sitios alternos de procesamiento y operaciones que la Institución implementó, permitiéndoles a los Colaboradores responsables de las tareas de recuperación capacitarse y entrenarse.

El Programa de Administración de Continuidad del Negocio incluye además otros planes especializados, que son probados y actualizados con un claro enfoque en el aseguramiento de la integridad de las personas, los activos del banco, la restauración de la infraestructura tecnológica y la recuperación de la información.





2

Perfil de la Institución

2.1 Objeto principal	17
2.2 La historia de una Institución pionera	17
2.3 Hitos relevantes Banco del Pacífico	18
2.4 Valores corporativos y principios de actuación	19
2.5 Estructura operativa	22
2.5.1 Principales asociaciones a las que pertenecemos	24
2.6 Cobertura Geográfica	25
2.6.1 Centros y puntos de atención	26
2.7 Desafíos y avances	27
2.7.1 Apertura de nuevas oficinas	27
2.7.2 Reorganización corporativa	28
2.8 Premios y reconocimientos	30



Banco del Pacífico abrió sus puertas en la ciudad de Guayaquil el 10 de abril de 1972, con un capital suscrito de 40 millones de sucres y 43 Colaboradores, fruto de un novedoso proyecto de su fundador, Marcel J. Laniado de Wind, quien junto a 447 accionistas de distintas ciudades del país crearon un banco moderno, transparente y ético con el objetivo de contribuir al desarrollo del comercio, la agricultura y la industria del país.

Desde entonces, consistente con sus valores corporativos de mejoramiento permanente y su promesa básica de ofrecer el mejor servicio, Banco del Pacífico ha contribuido a la modernización de la banca ecuatoriana mediante la innovación tecnológica, la introducción de una verdadera cultura de excelencia en el servicio y de conceptos como democratización del crédito y equidad de género, entre otros.

A diciembre de 2011 registra 1948 Colaboradores y más de 1000 puntos de atención en las 24 provincias del país.



2.1 Objeto principal

(2.1; 2.6)

Banco del Pacífico S. A. es una sociedad anónima ecuatoriana, autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros para operar como Institución Financiera, con el objeto principal de efectuar todas las actividades bancarias permitidas por la ley general de instituciones del sistema financiero; destinado a fomentar el desarrollo del comercio, la agricultura y la industria del país.

Está fuertemente comprometido con el desarrollo del país mediante la entrega de productos y servicios acordes a las expectativas de su Comunidad y sus Clientes, ofertados sobre la base de la excelencia operacional, calidad en el servicio, prácticas éticas y un modelo sustentable de responsabilidad social.

2.2 La historia de una Institución pionera

Banco del Pacífico abrió sus puertas el 10 de abril de 1972, con un capital suscrito de 40 millones de sucres y 43 Colaboradores, como un proyecto de su fundador Marcel

J. Laniado de Wind, quien entusiasmó a 447 Accionistas de diversas ciudades del país para crear un banco moderno y ético, con el novedoso objetivo de contribuir al desarrollo de los ecuatorianos, de la Comunidad y del país.

La filosofía de la nueva institución inspiró al sector financiero con su visión particular de un modelo de banca que rompió los esquemas tradicionales, incorporando su profunda convicción en la equidad de género en su nómina y en la democratización del crédito como catalizador del desarrollo de los distintos sectores productivos del Ecuador.

Desde entonces, consistente con sus valores corporativos de mejoramiento permanente y su promesa básica de ofrecer el mejor servicio, Banco del Pacífico ha contribuido a la modernización de la banca ecuatoriana mediante la innovación tecnológica y su cultura de excelencia en el servicio para satisfacción de sus Clientes, conceptos plenamente vigentes desde su creación.





2.3 Hitos relevantes Banco del Pacífico



2.4 Valores corporativos y principios de actuación

(4.8)

VISIÓN

Ser una organización rentable, flexible y moderna, líder en servicios financieros de calidad, sobre la base de prácticas éticas y estándares internacionales de eficiencia.

MISIÓN

Contribuir al desarrollo del país con responsabilidad social, mediante un modelo de negocio que genere la oferta oportuna y competitiva de servicios financieros de calidad, el compromiso ético, la excelencia operacional y el recurso humano capaz y motivado; creando valor para nuestros clientes, colaboradores y accionistas.



Valores corporativos

Banco del Pacífico cimenta su reconocida Cultura Organizacional sobre la base del siguiente conjunto de Valores Corporativos:

- **Transparencia de la información y credibilidad.-** Mantener una permanente actitud de congruencia, verticalidad y solvencia personal, que contribuye a fortalecer la confianza y credibilidad en el Banco.
- **Trabajo en equipo.-** Desarrollar una capacidad de interacción e integración en el plano laboral, que permite y viabiliza alcanzar los objetivos institucionales.
- **Responsabilidad.-** Asumir funciones y deberes dentro del Banco, con la convicción y certeza de cumplirlas de manera eficaz, eficiente y oportuna.
- **Honestidad.-** Evidenciar en cada una de sus acciones, un comportamiento probo y sincero, que demuestra una profunda solvencia e integridad moral y ética.
- **Respeto.-** Brindar a las personas un trato digno y sin discriminaciones, que permite mantener la decisión auténtica de no transgredir los derechos de los individuos y de la sociedad.
- **Reconocimiento a las personas.-** Valorar con objetividad las capacidades propias y las de los demás para la realización de la tarea colectiva de la Institución.
- **El mejoramiento continuo.-** Adquirir nuevos conocimientos y habilidades que permiten generar valor agregado para los Clientes y el Banco.
- **La excelencia y vocación en el servicio.-** Ofrecer una óptima calidad de servicio a los Clientes y Usuarios, mediante el desarrollo de productos y servicios que respondan a sus necesidades y que promueva el desarrollo económico y social del país.
- **Compromiso.-** Cumplir con perseverancia, profesionalismo, lealtad y sentido de pertenencia, los deberes y obligaciones, con apego a los objetivos estratégicos.

Principios de actuación

Banco del Pacífico tiene la firme convicción que la imagen construida en sus aproximadamente 40 años de trayectoria es su principal riqueza. Salvaguardarla es responsabilidad de todos los Colaboradores de la Institución, tanto en sus relaciones internas como en la vinculación con Accionistas, Clientes y Usuarios, Proveedores y demás Grupos de Interés. Consecuentemente, la Entidad ha establecido principios sobre los que se fundamentan su actuación:

Integridad

Generar confianza al obrar de buena fe, evitando que el interés personal influya en las decisiones e impedir acciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos, cumpliendo con prudencia y confidencialidad los compromisos y respetando los acuerdos.

Lealtad

Desenvolverse con fidelidad, asumiendo la responsabilidad de los actos y comunicando oportunamente todo incidente o irregularidad que afecte o pueda lesionar los intereses del Banco o de su Grupo de Interés.

Tolerancia

Tratar con equidad a todas las personas y sin desvalorizar a los subalternos, fomentando la erradicación del trabajo infantil, rechazando el trabajo forzado y censurando todas aquellas acciones que infringen el Código del Trabajo. Evitar las marginaciones, discriminaciones o segregaciones, fundadas en factores ideológicos, raciales, religiosos, de género, edad, nacionalidad o capacidades especiales.

Solidaridad

Implementar estrategias corporativas que consideren las expectativas económicas, sociales y ambientales de los Grupos de Interés, la Comunidad y el medio ambiente, contribuyendo al logro del bien común y al desarrollo sostenible.

Legalidad

Cumplir cabalmente las leyes, normas y reglamentaciones, así como aquellas políticas, reglamentos y procedimientos de carácter interno. Asegurarse que los registros contables y estados financieros se elaboren de manera confiable y precisa.



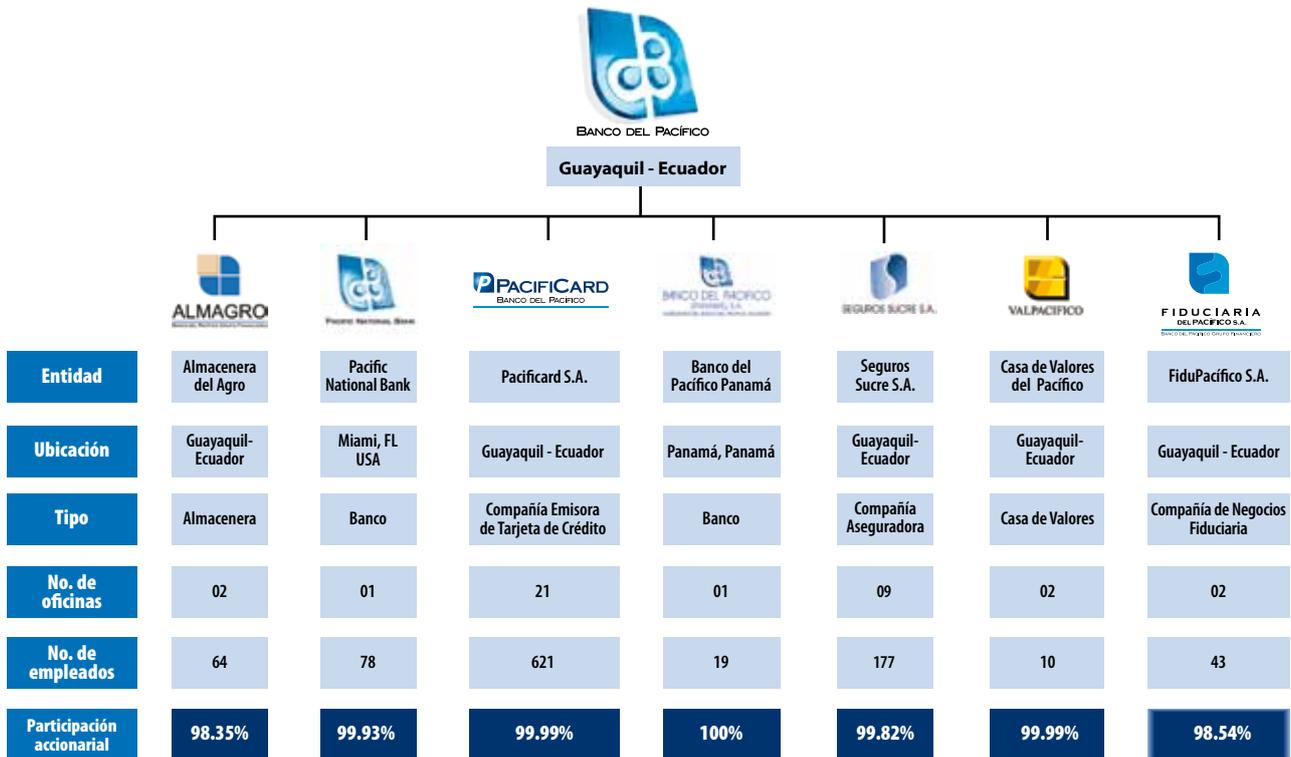
2.5 Estructura operativa

(2.3; 2.8; 4.13)

Banco del Pacífico Grupo Financiero está conformado por Banco del Pacífico S. A. como cabeza de grupo y siete

subsidiarias. Cinco subsidiarias brindan sus servicios en el Ecuador: Pacificard, Fidupacífico, Valpacífico, Almagro y Seguros Sucre. Dos subsidiarias operan en el exterior: en Panamá, Banco del Pacífico Panamá y en Estados Unidos de América, Pacific National Bank.

Estructura operativa de la organización





Pacifcard S. A. Compañía Emisora y Administradora de Tarjetas de Crédito creada en 1980 bajo la razón social Unicredit S. A., es una empresa de servicios financieros de emisión y administración de tarjetas de crédito y de medios de pago. Está certificada como emisor, adquiriente y procesador por las franquicias internacionales Mastercard y Visa.

Fiduciaria del Pacífico S. A. FIDUPACÍFICO subsidiaria constituida el 26 de julio de 1994, dedicada a la estructuración y administración de negocios fiduciarios, entre los más importantes constan los Fideicomisos Mercantiles, Encargos Fiduciarios y Titularización de Activos.

Casa de Valores del Pacífico VALPACÍFICO S. A. es una organización fundada en 1994 para satisfacer las necesidades de los Clientes del Banco del Pacífico relacionadas con el mercado de valores y finanzas corporativas a nivel nacional e internacional.

Almacenera del Agro ALMAGRO S. A. subsidiaria constituida el 30 de noviembre de 1976, con el objeto social de administrar almacenes generales de depósito, ofreciendo



los servicios de depósito, conservación, custodia y manejo de mercaderías y productos agrícolas de procedencia nacional y extranjera, así como la prestación de servicios aduaneros acordes con la Ley Orgánica de Aduanas del Ecuador.

Seguros Sucre S. A. filial aseguradora fundada hace 66 años, ofrece los servicios de seguros generales, seguros personales y seguros de fianzas.

Banco del Pacífico (Panamá) S. A. creado bajo las leyes panameñas y el Régimen Tributario de Panamá, inició sus labores el 7 de julio de 1980, operando con una Licencia Internacional en el Centro Bancario Internacional de Panamá, integrado por instituciones provenientes de más de 30 países.

Pacific National Bank filial fundada en 1982, en la ciudad de Miami (USA), operando con un servicio completo de banca comercial. PNB es miembro del FDIC (Federal Deposit Insurance Corporation) y actúa como Banco Americano bajo licencia nacional NA (National Association Charter) otorgada por la entidad reguladora OCC (Office of the Comptroller of the Currency).



2.5.1 Principales asociaciones a las que pertenecemos

Como parte del compromiso con sus Grupos de Interés, Banco del Pacífico se ha adherido a organizaciones que promueven el trato justo y la imparcialidad. A continuación se detallan:

Cámaras

Banco del Pacífico es socio de las Cámaras de la Producción de las ciudades de mayor representación del país, pues constituyen foros en donde se discuten ideas e implementan estrategias para el fortalecimiento de la actividad empresarial y su aporte al desarrollo del país:

- 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



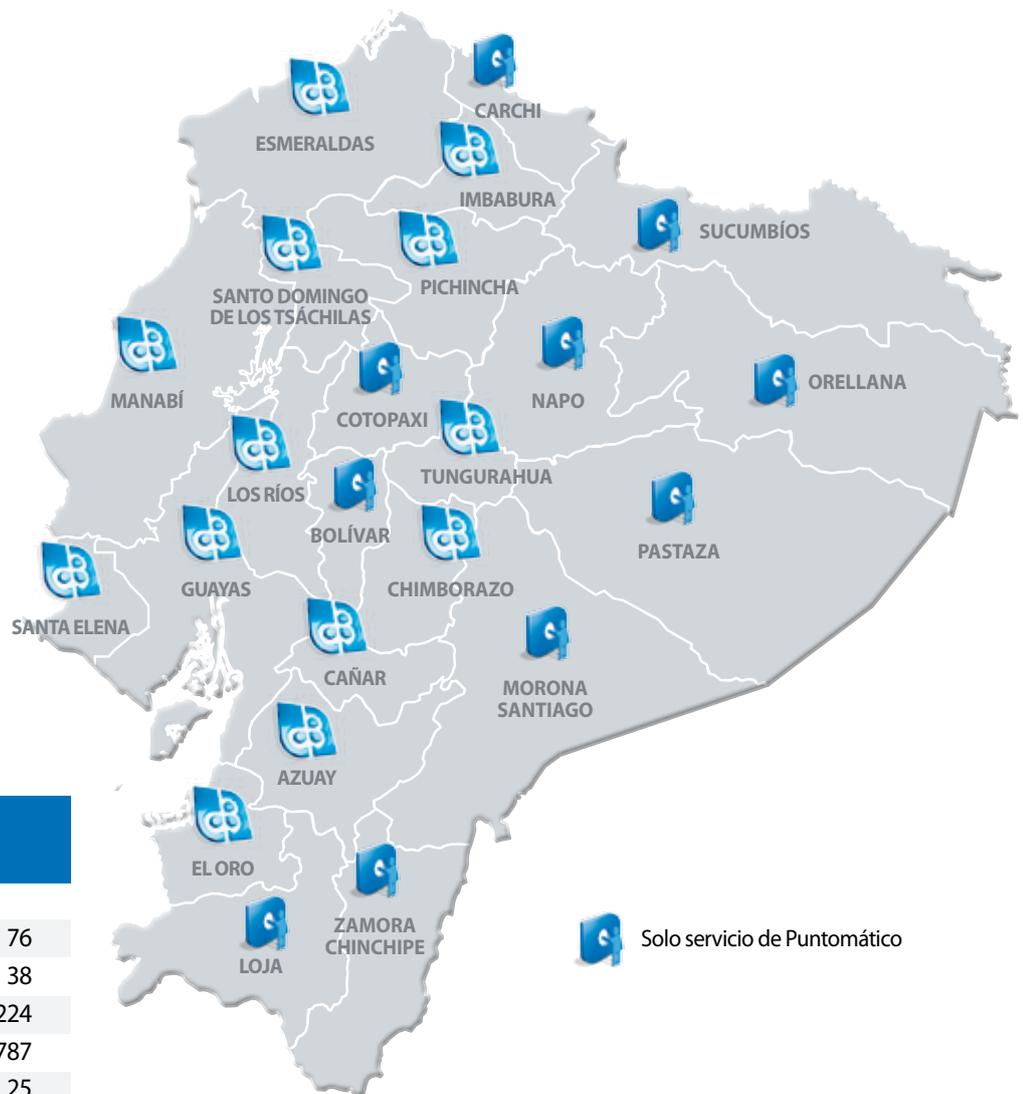
Fundación Huancavilca

La Institución es socia corporativa y miembro del Directorio de esta Fundación, que es una organización de la sociedad civil, legalmente constituida y sin fines de lucro, cuyo objetivo es desarrollar proyectos con fines sociales.

2.6 Cobertura Geográfica

(2.2; 2.4; 2.5)

Banco del Pacífico cuenta con un total de 122 centros de atención a nivel nacional formados por **Agencias, Ventanillas de Extensión de Servicios (VES) y Autobancos** y más de 1000 **Puntos de Atención** en las 24 provincias del país, constituidos en **Centros de Recaudación, Bancomáticos y Puntomáticos**.



Centros y Puntos de Atención a Nivel Nacional

Sucursales - Agencias	76
Ventanillas de Extensión de Servicios (VES)	38
Bancomáticos	224
Puntomáticos	787
Centros de Recaudaciones	25
Autobancos	8



2.6.1 Centros y puntos de atención

Agencia. Oficina diseñada para atender al Cliente en todas sus necesidades financieras y de servicios, tales como transacciones en ventanillas, apertura de cuentas, solicitud de servicios, créditos, inversiones, OCP¹, comercio exterior, servicios internacionales (disponibles en principales agencias del país), entre otros.

Ventanilla de extensión de servicio. Ventanilla implementada dentro las instalaciones de los Clientes Corporativos para atender los servicios de recaudación, pagos de servicios básicos, depósitos, pago de cheques y, dependiendo de la necesidad, solicitud de servicios y apertura de cuentas.

Centromático. Agencia cuyo nivel de automatización de sus ventanillas no requiere personal de caja, es decir que el Cliente interactúa con un módulo en lugar de una persona. Las ventanillas del Centromático atienden todas las transacciones.

Autobanco. Ventanilla a la que el Cliente puede acceder desde la comodidad de su vehículo para realizar las transacciones más comunes, tales como depósitos, pagos de servicios básicos, retiros, pago de cheques, entre otros.

Bancomático. Cajero automático de la red del Banco del Pacífico a través de los cuales el Cliente puede realizar retiros, consultas de saldos y movimientos, transferencias entre sus cuentas, pagos de servicios básicos, impuestos, pago de tarjeta Pacificard, compras y bloqueo de tarjeta de débito Bancomático en caso de pérdida o robo. Bancomático está asociado a las redes Banred, Nexo, Cirrus y Plus.

Puntomático². Cooperativa, farmacia, supermercado o establecimiento comercial que pertenece a la Red de Puntos de Atención del Banco del Pacífico, en donde Clientes y público en general pueden realizar sus transacciones bancarias de cobros y pagos.

¹ Cobros y Pagos (OCP).

² En el capítulo Clientes, se amplía la explicación del canal Puntomático.



2.7 Desafíos y avances

(2.9)

En septiembre de 2011, la Institución formalizó un nuevo aumento de capital social por un valor de US\$ 22.4 millones, producto de lo cual el patrimonio de Banco del Pacífico asciende a diciembre de 2011 a US\$ 379 millones, ubicándose, en función de este rubro, como el segundo mayor del país.

Al 31 de diciembre de 2011, Banco del Pacífico S. A. tiene un único Accionista, que es el Banco Central del Ecuador. Sin embargo, el 18 de noviembre de 2011 el Presidente de la República del Ecuador emitió el Decreto Ejecutivo 941, por el

cual se dispuso la transferencia de la totalidad de las acciones de Banco del Pacífico S. A. a favor de la Corporación Financiera Nacional, en un plazo menor a 60 días.

2.7.1 Apertura de nuevas oficinas

Durante el 2010, Banco del Pacífico S. A. inauguró 16 nuevas oficinas a nivel nacional, siendo Quito la localidad que registró un mayor crecimiento (12 oficinas).

A su vez, en 2011 el Banco inauguró cinco (5) oficinas a nivel nacional, y continúa con su plan de crecimiento con el propósito de fortalecer su presencia en todas las regiones del país.



No.	LOCALIDAD	OFICINA	DOTACIÓN DE RRHH
1	Quevedo	Agencia principal Paseo Shopping	8
2	Riobamba	Agencia Paseo Shopping	8
2	Santo Domingo	CNT Centro	4
4	Santo Domingo	CNEL Santo Domingo	3
5	Guayaquil	Categ San Eduardo	9



2.7.2 Reorganización corporativa

Durante el año del reporte se realizaron tres estructuraciones y tres reestructuraciones de áreas, así como la dotación de recursos a un área de Staff.

No.	DETALLE	FECHA
1	Reestructuración del Área Administración de Procesos	25/02/2011
2	Dotación de Recursos del Staff Coordinación y Control de Subsidiarias	28/04/2011
3	Reestructuración del Área de Auditoría Interna	29/04/2011
4	Estructuración de Fábrica de Crédito	29/04/2011
5	Estructuración del Área de Salud y Seguridad Ocupacional	16/09/2011
6	Estructuración del Departamento COMEX en Negocios	16/09/2011
7	Reestructuración de Mercadeo - Servicio Post Venta	29/11/2011

La Institución rediseñó el proceso de Crédito Hipotecario de Vivienda, con la finalidad de lograr eficiencia, reducir tiempos de respuesta, mejorar la calidad de servicio e incrementar sustancialmente la competitividad. Al mismo tiempo, instauró el departamento de Fábrica de Crédito para que sea responsable único del proceso.



Durante el proceso de Planificación Estratégica, el Banco determinó como imperativo fortalecer el negocio de comercio exterior y, consecuentemente, rediseñó el proceso para hacerlo sencillo y eficiente en beneficio de los Clientes. Asimismo, reestructuró el Departamento de Comercio Exterior para que el proceso sea ejecutado y controlado de conformidad con las mejores prácticas administrativas.



En el tercer trimestre del año 2011, Banco del Pacífico inició el diseño e implementación de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales, encargando esta función a la nueva área de Salud y Seguridad Ocupacional e incorporando bajo esta unidad los departamentos de Seguridad Industrial y Servicios Médicos, con el fin de poner en práctica medidas de control que mejoren las condiciones de trabajo y salud de los Colaboradores de la Institución.





2.8 Premios y reconocimientos

(2.10)

Los premios y reconocimientos alcanzados durante el 2010 y 2011 inspiran los esfuerzos diarios hacia la consecución de estos y otros objetivos prioritarios, definidos en el Plan Estratégico:

Desempeño bancario



- Premios Ekos de Oro 2010
Tercer Lugar Bancos Grandes
- Premios Ekos de Oro 2011
Tercer Lugar Bancos Grandes

Calidad de servicio



- Premio Ekos a las Mejores Empresas en Calidad de Servicio 2010
Tercer Lugar Sector Bancos
- Premio Ekos a las Mejores Empresas en Calidad de Servicio 2011
Tercer Lugar Categoría Bajo Contrato.

Capital de marca



- Premio Ekos-Brand Equity Index 2010 Mayor Capital de Marca
Tercer Lugar Categoría Bancos
- Premio Ekos-Brand Equity Index 2011 Mayor Capital de Marca
Tercer Lugar Categoría Bancos

Cumplimientos laborales



- Reconocimiento por parte del IESS como una de las 1000 empresas con mayor aportación y puntual cumplimiento de los aportes patronales en el año 2010, contribuyendo al bienestar de sus Colaboradores y fortalecimiento de la Seguridad Social en la Provincia del Guayas.
- Reconocimiento por parte del Ministerio de Relaciones Laborales en el cumplimiento de las obligaciones laborales tipificadas en el Código del Trabajo. Emitido el 21 de Diciembre del 2011.



3

Gobierno Corporativo y Transparencia

3.1 Marco de Gobernanza	33
3.2 Estructura de Gobierno	33
3.2.1 Junta General de Accionistas	33
3.2.2 Directorio	33
3.2.3 Presidencia Ejecutiva	36
3.2.4 Prácticas corporativas	38
3.2.5 Estructura organizacional	38
3.3 Resguardo del comportamiento ético	41
3.3.1 Prevenir la corrupción	42
3.3.2 Valorar la Cultura Corporativa	43
3.4 Grupos de Interés	43
3.4.1 Difusión y Comunicación	45
3.4.2 Sitio Web y Redes Sociales	45



Para ejercer su gobernanza, Banco del Pacífico ha diseñado una estructura que hace posible el compromiso de los principales órganos de dirección con los objetivos estratégicos del negocio, asegurando la creación de valor para sus Accionistas, Clientes, Colaboradores y la Comunidad; garantizando de esta manera que las actividades y el comportamiento de la Institución estén integrados en una sólida Cultura Organizacional.

Para cada proceso del negocio, la Institución ha implementado políticas y controles con alertas tempranas, con la finalidad de prevenir eventuales actos de corrupción, destacándose la incorporación de buenas prácticas en los procesos y procedimientos de Auditoría Interna, importante insumo para el mejoramiento de los procesos de la Institución.

En Banco del Pacífico, los valores éticos forman parte de su ventaja competitiva y de su sostenibilidad. Conscientes de ello, sus Colaboradores tienen la firme convicción de que estos valores les permiten ser cada día mejores y constituyen un elemento clave para el éxito tanto en su vida profesional como personal.

3.1 Marco de Gobernanza

Para el desarrollo de sus actividades, Banco del Pacífico se rige por las mejores prácticas internacionales de gobernanza, y sobre la base de sus valores corporativos y principios de actuación, los mismos que constituyen los pilares fundamentales de su Cultura Organizacional, garantizando que su actividad se enmarque en la legalidad, transparencia, conducta ética, y en un marco de responsabilidad social y compromiso hacia sus Grupos de Interés.

3.2 Estructura de Gobierno

(4.1)

La estructura de gobernanza de Banco del Pacífico le permite establecer las responsabilidades y relaciones entre la Junta General de Accionistas¹ (JGA), el Directorio y el Presidente Ejecutivo, fundamentándose en valores corporativos y principios de actuación, orientados hacia la eficiencia organizacional, la integridad en sus actos, la transparencia en todos los niveles de la gestión y el cumplimiento de la normativa legal respectiva.

El Directorio y la Presidencia Ejecutiva están profundamente comprometidos con los objetivos estratégicos del negocio y con la creación de valor para sus Accionistas, Clientes y Usuarios, y demás Grupos de Interés, asegurando que las actividades y el comportamiento de la Institución estén integrados en una Cultura Organizacional sólida.

3.2.1 Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas (JGA) del Banco del Pacífico S. A. es la autoridad suprema de la Institución y es la responsable de dictar las directrices del negocio y las políticas generales de la Institución, 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.

3.2.2 Directorio

(4.5)

El Directorio es el máximo organismo de Gobierno Corporativo de Banco del Pacífico y está integrado, de acuerdo al Estatuto Social, por cinco Directores Principales y cinco Directores Suplentes. Los Directores² son elegidos por la Junta General de Accionistas para ejercer sus funciones por un periodo de dos años y pueden ser reelegidos indefinidamente.

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, el Directorio tiene la responsabilidad de aprobar las políticas y procesos necesarios para que el Banco pueda cumplir con su Visión, Misión y Plan Estratégico.

¹ Al 31 de Diciembre del 2011, el único Accionista de Banco del Pacífico S.A. es el Banco Central del Ecuador. No obstante el Decreto Ejecutivo 941 dispone la transferencia de las Acciones a favor de la Corporación Financiera Nacional.

² Los Directores, previo a su designación, deben pasar por un proceso de calificación por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.



El Directorio se reúne una vez al mes y, además, cada vez que el Directorio o el Presidente Ejecutivo lo requieran. A cada sesión se convoca a los Directores Principales y al Presidente Ejecutivo, cada Director tiene derecho a un voto y el Presidente Ejecutivo a voz informativa. El quórum requerido para sesionar es tres miembros.

Durante el año 2011, los Miembros del Directorio percibieron una dieta fija por sesión asistida. El Directorio sesionó durante 28 ocasiones en el año, registrándose únicamente una inasistencia por parte de un Director.

Miembros del Directorio³

(4.7)

Los Directores son elegidos sobre la base de sus méritos personales, trayectoria profesional y preparación académica en el sector financiero.

Hasta el mes de mayo de 2011 los Directores Principales fueron:

- **Eco. Jorge Villagómez, Presidente del Directorio.** Economista, graduado en la Universidad Estatal de Guayaquil.
- **Eco. Johnny Cabrera, Miembro del Directorio.** Economista, graduado en la Universidad Estatal de Guayaquil. En el año 1998 obtuvo un Diplomado Internacional en Alta Dirección de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL).

- **Ing. Francisco Granja, Miembro del Directorio.** Ingeniero Comercial, graduado en la Universidad Estatal de Guayaquil.
- **Lcdo. Patricio Boada, Miembro del Directorio.** Licenciado en Ciencias Públicas y Sociales, graduado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Posee el título de Máster en Administración Bancaria otorgado por el Instituto de Capacitación Bancaria INSBANCA de Caracas-Venezuela.
- **Eco. César Vega, Miembro del Directorio.** Es Auditor-Contador Público y Economista, ambos títulos otorgados por la Universidad de Cuenca.

Al 31 de Diciembre de 2011 los Directores Principales son los siguientes:

- **Ing. Esteban Chaves, Presidente del Directorio.** Ingeniero Comercial, con especialización en Finanzas, graduado en la Escuela Politécnica del Ejército. Posee una Maestría en Dirección de Empresas para Directivos, con especialidad en Finanzas, emitido por la ENAE, entidad adscrita a la Universidad de Murcia (España).
- **Eco. Fernando Herrera, Miembro del Directorio.** Economista por la Universidad Central del Ecuador y Magister Business Administration (M.B.A), con mención en Dirección Estratégica, por la Universidad Internacional del Ecuador.
- **Ing. Paola Burneo, Miembro del Directorio.** Ingeniera Comercial, con especialización en Finanzas, graduada en la Escuela Politécnica del Ejército en el año 1998.

3. El 31 de Mayo de 2011, la Junta General de Accionistas nombró a 5 Directores principales. Al corte del informe, el Directorio está conformado por el mínimo que le permiten sus Estatutos.

Comités y Comisiones que reportan al Directorio

(4.9)

Banco del Pacífico facilita el cumplimiento de las funciones y tareas del Directorio a través de Comités y Comisiones instaurados, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. A la emisión de esta memoria son los siguientes:

COMITÉ O COMISIÓN DEL DIRECTORIO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REUNIÓN
Comité de Gobierno Corporativo	Recomienda al Directorio la adopción de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo con la finalidad de garantizar la Transparencia, Equidad, Responsabilidad Social y la Rendición de Cuentas.	Bimestral
Comité de Administración Integral de Riesgos	Diseña las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente Gestión Integral de los Riesgos y asegura su correcta ejecución.	Mensual
Comité de Cumplimiento	Propone políticas y procedimientos a efectos de prevenir que el Banco pueda ser utilizado como instrumento para realizar actividades de lavado de activos y financiación del terrorismo.	Mensual
Comité de Auditoría	Asesora al Directorio a fin de garantizar un apoyo eficaz a la función de Auditoría por parte de todos los integrantes de la Institución y el cumplimiento de los controles internos.	Mensual
Comisión de Directorio para Evaluación de Crédito	Revisa las operaciones de crédito cuyo monto supera el límite porcentual de Patrimonio Técnico, y las presenta al Directorio para su aprobación.	Semanal
Comisión de Directorio para Calificación de Activos de Riesgos	Califica, valora y realiza el seguimiento permanente de los activos de riesgo.	Trimestral
Comisión de Directorio para Venta de Bienes	Analiza y evalúa las propuestas recibidas de los interesados en la compra de bienes improductivos para el giro del negocio, previo a su presentación al Directorio	Quincenal



3.2.3 Presidencia Ejecutiva

(4.3)

El Presidente Ejecutivo es elegido por la Junta General de Accionistas y constituye la máxima autoridad administrativa de la Institución y ejerce la representación legal del Banco. Sus principales funciones abarcan la planificación e implementación de la estrategia, la determinación de objetivos y dirección superior del negocio, así como la gestión de la estructura organizacional y todos los aspectos de supervisión general y control para el buen funcionamiento del Banco.

El Presidente Ejecutivo informa al Directorio periódicamente de su gestión realizada y sugiere la creación, modificación o

eliminación de políticas y estrategias necesarias para la buena marcha del Banco.

El economista Andrés Baquerizo Barriga tiene a su cargo la Presidencia Ejecutiva del Banco del Pacífico desde Febrero de 2008. Cuenta con 21 años de labores en la Institución.

Comités y Comisiones que reportan a la Presidencia Ejecutiva

Para facilitar el cumplimiento de las funciones de la Presidencia Ejecutiva, Banco del Pacífico estableció Comités y Comisiones que asesoran y dan soporte a su gestión. A la emisión de esta memoria son los siguientes:

COMITÉ O COMISIÓN DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REUNIÓN
Comité de Activos y Pasivos	Establece, revisa y aplica las estrategias relacionadas a la gestión, fuentes y usos de fondos para proporcionar una adecuada rentabilidad dentro de niveles aceptables de riesgo.	Semanal
Comité Nacional de Crédito	Evalúa las solicitudes de crédito de los Clientes, a fin de aprobarlas o recomendar su aprobación al Directorio, de conformidad con los límites establecidos por el Directorio.	Semanal
Comité de Tecnología de la Información	Enmarca las estrategias de Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC) y de Seguridad de la Información (SI) en función de las estrategias de la Institución.	Bimestral
Comisión de Proyectos Estratégicos e Innovación	Dirige el seguimiento a la implementación del Plan Estratégico, a través de la ejecución y monitoreo de los Proyectos Estratégicos.	Trimestral
Comité de Continuidad del Negocio	Aprueba políticas, estrategias y planes de continuidad, con la finalidad de garantizar que la institución esté en capacidad de seguir operando en forma continua ante el impacto de eventos externos o internos que ocasionen interrupción en las operaciones.	Bimestral
Comité de Seguridad e Higiene	Promueve, vigila y garantiza el cumplimiento de estándares adecuados de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional en la Institución.	Bimestral
Comisión de Ética	Evalúa la aplicación del Código de Ética del Banco del Pacífico S. A. Grupo Financiero (BPGF). Define, promueve y regula en la Institución un comportamiento de excelencia profesional y personal, coherente con la filosofía y Valores Corporativos del BPGF.	Mensual
Comité de Reclamos	Diseña políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para una eficiente gestión en la atención de los reclamos presentados por los Clientes.	Mensual
Comité de Compras	Gestiona el proceso de compras de bienes y servicios.	Al menos 2 veces al mes



3.2.4 Prácticas corporativas

(4.2)

A fin de mantener la adecuada separación de funciones entre el Directorio y la Presidencia Ejecutiva, Banco del Pacífico cumple con lo estipulado en su Estatuto Social y, particularmente, con aquellos artículos que describen y delimitan de manera específica dichas funciones, así como también con aquellas disposiciones contempladas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Consecuentemente, en cumplimiento de la debida independencia y separación de funciones, ningún Director del Banco del Pacífico ejerce, a diciembre de 2011, funciones de índole ejecutivo en la Institución.

3.2.5 Estructura organizacional

(4.1)

Banco del Pacífico presenta una estructura organizacional jerárquico – funcional encabezada por el Directorio, la Presidencia Ejecutiva y por los siguientes niveles:

ALTA DIRECCIÓN. Constituida por los Vicepresidentes Ejecutivos que tienen la responsabilidad de administrar la Institución y ejecutar las estrategias:

- **Vicepresidencia Ejecutiva.** Responsable de las áreas “Económico Financiera” y “Tesorería y Financiación Internacional”. El economista Andrés Baquerizo Barriga tiene a cargo esta Vicepresidencia Ejecutiva desde febrero de 2008.

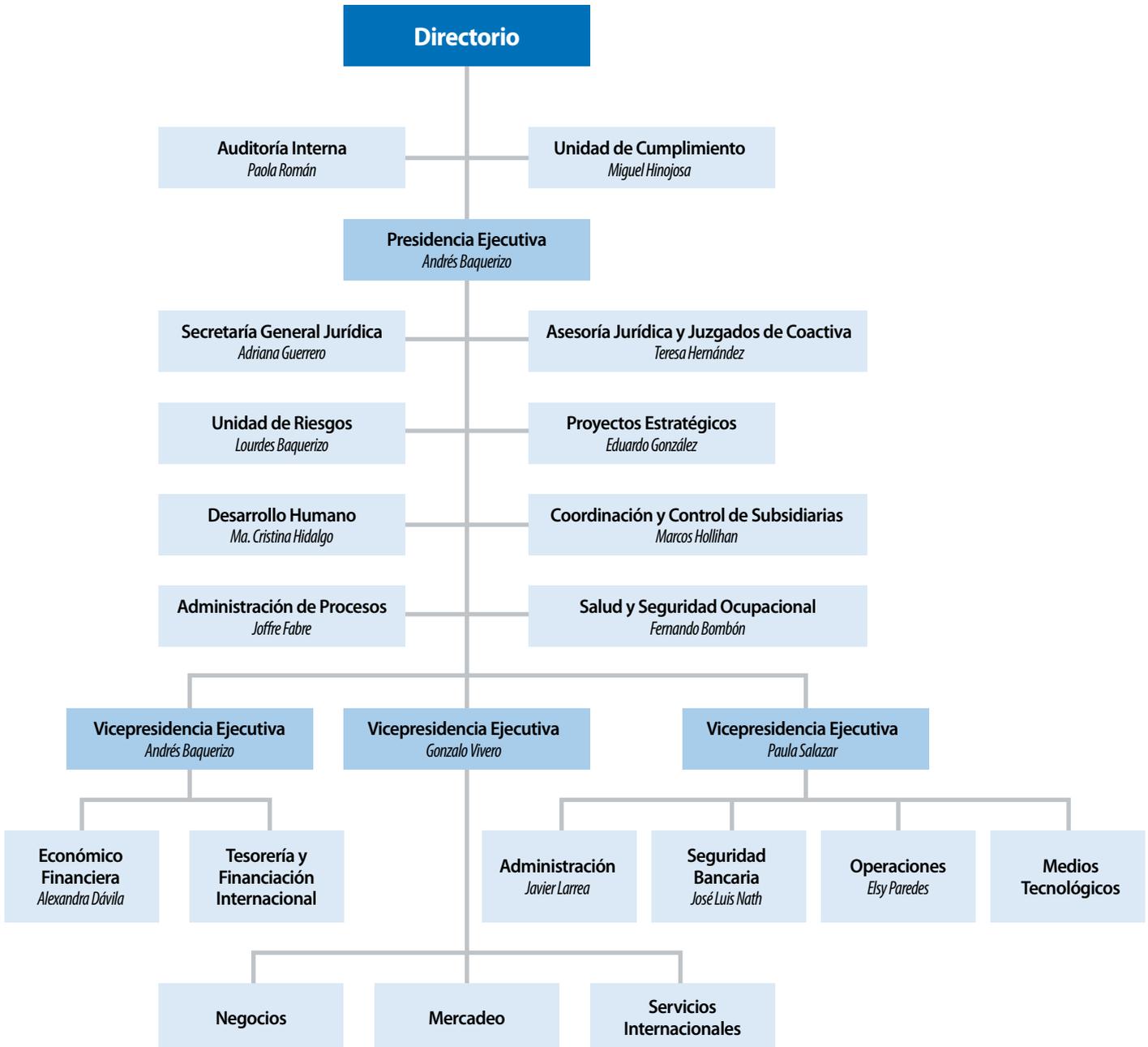
- **Vicepresidencia Ejecutiva.** Responsable de las áreas “Negocios”, “Mercadeo” y “Servicios Internacionales”. El ingeniero Gonzalo Vivero Loaiza es el titular de esta Vicepresidencia Ejecutiva desde febrero de 2008. Tiene más de 24 años de labores en la Institución.
- **Vicepresidencia Ejecutiva.** Responsable de las áreas “Administración”, “Seguridad Bancaria”, “Operaciones” y “Medios Tecnológicos”. La economista Paula Salazar Macías tiene a su cargo esta Vicepresidencia Ejecutiva desde febrero de 2009. Tiene 3 años de labores en la Institución.

ALTA GERENCIA. Comprende los Vicepresidentes y Gerentes Nacionales responsables de las siguientes áreas funcionales de la Institución:

- **Auditoría Interna.** Evalúa que los controles internos definidos sean adecuados y efectivos, a fin de asegurar la integridad y consistencia en el registro de las operaciones, y que estas presenten razonabilidad en los estados y reportes financieros del Banco.
- **Unidad de Cumplimiento.** Vela por la aplicación de políticas y procedimientos específicos para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, evitando que la Institución se exponga a los diversos tipos de actividades ilícitas.
- **Secretaría General Jurídica.** Brinda asesoría en el ámbito jurídico al Directorio y a la Alta Dirección de la Institución; así como también asesora en el ámbito jurídico a la Alta Dirección y Directorios de las empresas subsidiarias que conforman el Grupo Financiero.
- **Riesgos.** Garantiza que la Institución cumpla de manera estricta con las políticas y procedimientos definidos para la administración integral de riesgos, a fin de salvaguardar los recursos propios de la Institución, así como los fondos

de los Clientes que se encuentren bajo su control y administración.

- **Asesoría Jurídica y Juzgados de Coactiva.** Brinda a Clientes y Funcionarios asesoría en materia legal, societaria, civil, laboral, penal, mercantil, bancaria y demás regularizaciones vigentes.
 - **Desarrollo Humano.** Fortalece la cultura y el clima organizacional de la Institución, promoviendo el óptimo aprovechamiento del potencial humano, así como el desarrollo personal y profesional de los Colaboradores, todo ello orientado hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.
 - **Proyectos Estratégicos.** Contribuye a la maximización de valor económico y a la consolidación de los objetivos estratégicos del Grupo Financiero mediante un modelo de sostenibilidad fundamentado en la planificación estratégica, gestión de proyectos, gobierno corporativo, responsabilidad social corporativa y continuidad del negocio.
 - **Administración de Procesos.** Establece un modelo de gestión de procesos que le permite a la Institución obtener ventajas competitivas, en coordinación directa con los usuarios internos, en línea con los diferentes proyectos y estrategias de la Institución.
 - **Salud y Seguridad Ocupacional.** Establece un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, que permite identificar los factores de riesgo existentes, a fin de poner en práctica las medidas de control que mejoren las condiciones de trabajo y salud de los Colaboradores.
 - **Coordinación y Control de Subsidiarias.** Coordina y controla la gestión de las Subsidiarias del Banco del Pacífico S. A. Grupo Financiero, y apoya en el cumplimiento de los objetivos del negocio establecidos en el plan estratégico del Grupo Financiero.
 - **Seguridad Bancaria.** Implementa las estrategias de seguridad con el propósito de mitigar los riesgos de seguridad de la información, seguridad física y transportación de valores de la Institución.
 - **Operaciones.** Asegura altos niveles de calidad y eficiencia en los procesos operativos que se llevan a cabo para brindar el portafolio de productos y servicios del Banco, garantizando el cumplimiento de las normas legales, regulaciones vigentes y políticas internas.
 - **Administración.** Facilita la gestión del negocio mediante un soporte administrativo ágil, eficiente y oportuno mediante la coordinación de las actividades y tareas de los departamentos de Servicios Generales, Compras, Mantenimiento y Remodelación Arquitectónica.
 - **Medios Tecnológicos.** Desarrolla y administra la plataforma tecnológica de la Institución, alineados a la estrategia del negocio, con altos estándares de calidad y eficiencia.
 - **Dirección Económica - Financiera.** Proporciona información financiera contable, de forma oportuna y confiable, permitiendo la toma de decisiones y el cumplimiento de las disposiciones emitidas por los organismos de control. Asesora además sobre factibilidad financiera en la implementación de proyectos y oficinas.
 - **Negocios.** Comercializa los productos y servicios bancarios, con el objeto de maximizar la rentabilidad de cada segmento del negocio en línea con la estrategia global del Banco.
- GERENCIA MEDIA.** Constituida por Gerentes Regionales, Gerentes y Subgerentes Departamentales que dan soporte a la gestión de la ALTA GERENCIA.



3.3 Resguardo del comportamiento ético

(4.8)

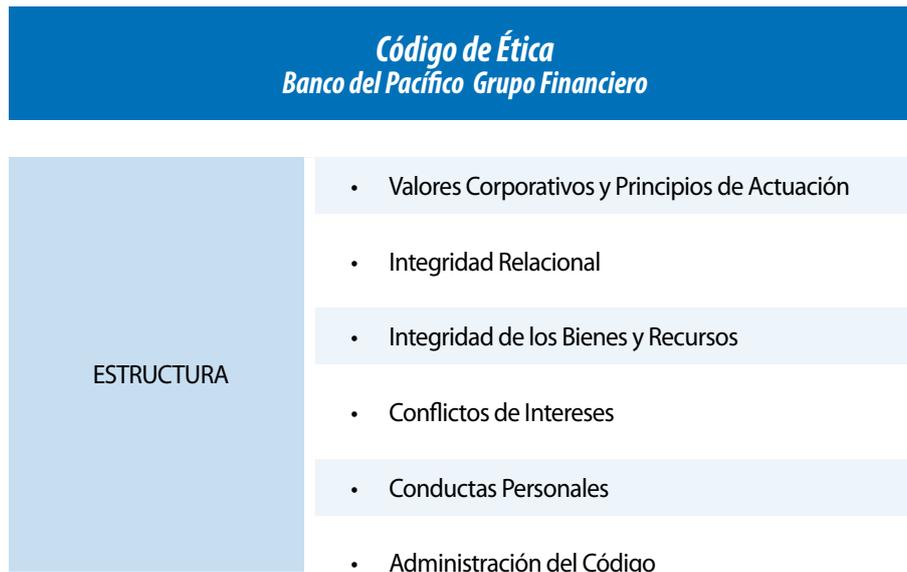
Desde septiembre de 2010 está en vigencia el Código de Ética en el Banco del Pacífico y sus empresas filiales, el cual resume profundos e irrenunciables principios y valores éticos y profesionales, con los cuales se fundó la Institución y que, con el paso de los años, se han consolidado en todos los niveles de su Cultura Organizacional, constituyendo una base sólida y un marco de acción para el desempeño de las actividades, que se ve reflejado en un permanente esfuerzo de liderazgo e innovación, en servicios de valor agregado hacia los Clientes y Comunidad.

En Banco del Pacífico los valores éticos forman parte de su ventaja competitiva y de su sostenibilidad. Conscientes de ello, sus Colaboradores tienen la firme convicción de que estos valores les permiten ser cada día mejores y constituyen un elemento clave para el éxito en su vida profesional y personal.

El Código de Ética del Banco del Pacífico Grupo Financiero (BPGF) es de obligatoria aplicación para los Miembros del Directorio, Presidente Ejecutivo, Alta Dirección, Alta Gerencia, Funcionarios y Colaboradores de las empresas del Grupo Financiero.

La administración del Código de Ética está bajo la responsabilidad de la Comisión de Ética. A fin de fortalecer el programa de difusión y comunicación del Código de Ética, se encuentra en proceso de implementación un sistema de gestión de denuncias de incumplimientos al Código a través de diferentes canales, uno de ellos es el buzón de correo electrónico comisiondeetica@pacifico.fin.ec.

El Código de Ética del Grupo Financiero detalla todas las normas de actuación, las cuales se encuentran agrupadas en la siguiente estructura:





3.3.1 Prevenir la corrupción

(SO2; SO4; SO8)

Banco del Pacífico ha implementado, en cada proceso del negocio, políticas y controles con alertas tempranas para prevenir eventuales actos de corrupción. En este ámbito, se destaca la incorporación de buenas prácticas en los procesos de auditoría interna, entre ellas una base de conocimientos y un enfoque preventivo del riesgo, importante insumo para el mejoramiento de los procesos de la Institución.

Banco del Pacífico dispone del Manual de Políticas de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, el cual se ve complementado con los programas de difusión y capacitación dirigidos a todos los Colaboradores de la Institución; tiene por objetivo garantizar que la realización de sus operaciones o transacciones, estén orientadas a evitar que la Institución sea utilizada para ocultar o manejar activos provenientes de actividades ilícitas.

Asimismo, como parte de su Cultura Organizacional, el Banco exhorta al cumplimiento de políticas que propenden a la observancia cabal y oportuna de las normas y disposiciones regulatorias, las mismas que en su obligatoria atención alcanzan a los Miembros del Directorio, Presidencia Ejecutiva, Alta Dirección, Alta Gerencia y Colaboradores del Banco, razones por las cuales la Institución no ha presentado ni en el periodo de reporte ni en el año inmediatamente anterior, sanciones significativas.

Una importante instancia complementaria de prevención es el Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR), el cual es responsable del diseño de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente gestión integral de los riesgos y, de manera específica, de aquellos identificados en la actividad que efectúa el Banco, proponiendo los límites de exposición de estos. Este es el organismo asesor del Directorio y de la Presidencia Ejecutiva en materia de riesgos.

La Comisión de Ética tiene a cargo la administración, difusión y comunicación del Código de Ética, con el objetivo de fomentar el cumplimiento de las normas y la no transgresión de las mismas, respetando en todo momento los valores, principios y preceptos que deben regir en todas las acciones de los Colaboradores y funcionarios de la Institución.

Es necesario considerar además que Banco del Pacífico cuenta con Comités y Comisiones que efectúan un control y buscan implementar políticas y procesos que mitiguen el riesgo de recibir sanciones o multas.

También es relevante tener presente que Banco del Pacífico tiene disposiciones internas y políticas que obligan a todas las áreas a cumplir, de manera imperativa e inexcusable, con las normativas y regulaciones expedidas por los organismos de control. A continuación se resumen las más importantes:

NORMA CONSTITUCIONAL	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR
Leyes	Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Codificación de la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas, Ley Reformatoria a la Ley para reprimir el Lavado de Activos, Código Tributario, Codificación de la Ley de Régimen Tributario Interno, Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria, Ley de Cheques.
Reglamentos	Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, Reglamento de la Ley de Cheques; Resoluciones y Regulaciones: Codificación de Resoluciones expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria, Codificación de Regulaciones expedidas por el Directorio del Banco Central del Ecuador, Resoluciones instructivos emitidos por la Unidad de Análisis Financiero UAF para la prevención de Lavado de Activos.
Circulares y oficios	Circulares u oficios expedidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros, Circulares expedidas por el Servicio de Rentas Internas.
Normas contables	Normativa del Catálogo único de cuentas, Principios de Contabilidad de General Aceptación, Normas Ecuatorianas de Contabilidad, Normas Internacionales de Información Financiera NIFF.

3.3.2 Valorar la Cultura Corporativa

(4.8)

Durante 2011, Banco del Pacífico realizó 56 talleres referentes a comunicar y fortalecer los valores corporativos desde la visión del factor humano, dirigidos a 1891 Colaboradores que totalizaron 7660 horas de capacitación recibida. En estos talleres se enfatizó la concienciación de la práctica de los valores corporativos, de tal manera que se conviertan en hábitos y en parte de la Cultura Organizacional. La capacitación realizada a través de la campaña VIVA (**V**irtudes, **V**alores y **A**legría) incluyó el estudio del Código de Ética con las respectivas evaluaciones de conocimiento a cada Colaborador. Para asegurar el éxito de la campaña y generar compromiso se ofrecieron incentivos para las mejores calificaciones individuales y por equipo de trabajo.

Posterior a estos talleres, se obtuvieron testimonios de los participantes, quienes expresaron sus reflexiones y compromisos. Los Colaboradores de todos los niveles jerárquicos crearon “lecturas recomendadas” en las que se hacían referencia a valores y virtudes; estas fueron difundidas

a través de envíos masivos y publicaciones en los informativos mensuales.

3.4 Grupos de Interés

(4.14; 4.15)

Para Banco del Pacífico sus Grupos de Interés son todas aquellas personas, organizaciones o entidades que están vinculadas con la Institución e influyen en las actividades propias del negocio.

Banco del Pacífico tiene la firme convicción de que cada grupo de interés forma parte esencial en sus procesos productivos, afectando positiva o negativamente la actividad de la Entidad.

Los Grupos de Interés fueron establecidos durante el proceso de Planificación Estratégica en el que participaron los líderes de la Institución.

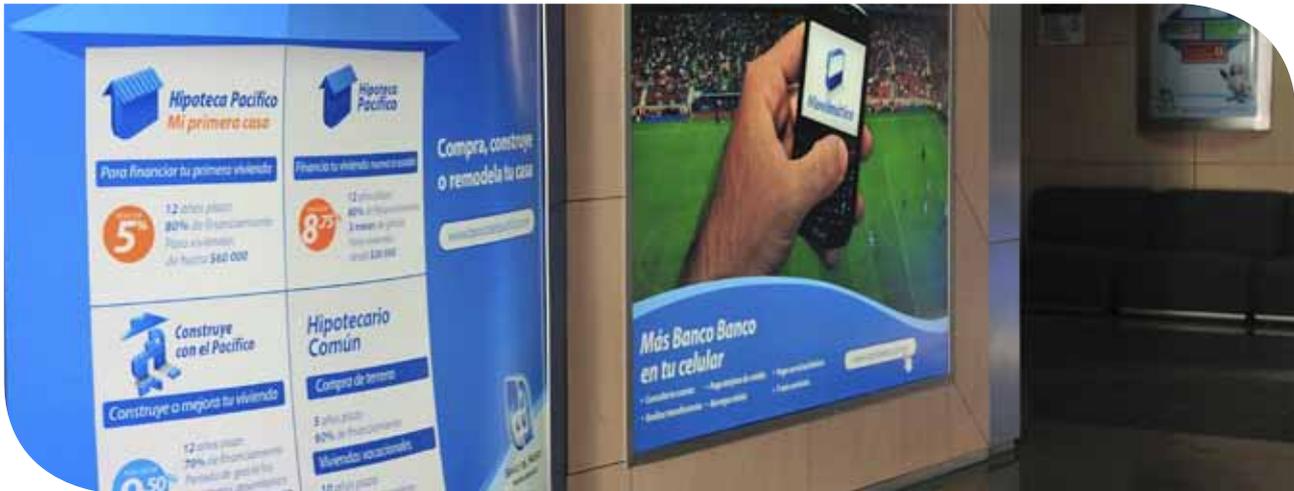
Principales Grupos de Interés del Banco del Pacífico y sus compromisos con cada uno de ellos:





Previo a la realización del primer diagnóstico para la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad se identificaron los canales de diálogo para los Grupos de Interés.

	CANALES DE DIÁLOGO	TEMÁTICA
CLIENTES	• Portal de Banco del Pacífico:	En 2011 Banco del Pacífico reinventó su portal, pensando en el Cliente y sus necesidades de información.
	• Estados de cuenta mensuales:	Se informa sobre el estado de su relación con el Banco y la oferta de productos o servicios.
	• Campañas masivas:	Emails masivos sobre información relevante de nuevos servicios, productos y horarios de atención.
	• Encuestas:	Servicio contratado de manera trimestral para conocer las necesidades de los Clientes.
	• Servicio al Cliente:	Para la atención personalizada y gestión ágil de requerimientos.
ACCIONISTAS	• Portal de Banco del Pacífico:	Publicación de boletines financieros mediante la página oficial de la Institución (www.bancodelpacifico.com)
	• Reuniones trimestrales:	Para explicar avance y cumplimiento de los Planes Operacionales
	• Informe Anual:	Presentado en la Junta General sobre la gestión realizada por la Institución.
	• Comunicados de Prensa:	Publicación de resultados trimestrales generados por la institución.
COLABORADORES	• Portal interno:	Información estructurada sobre el funcionamiento del Banco y sobre las actividades importantes que se están ejecutando.
	• Correos masivos:	Correos electrónicos de información específica que requiere difundirse de una manera ágil y directa.
	• Revista informativa mensual:	Publicaciones de las actividades realizadas en la Institución.
	• Desayunos semanales:	Aleatoriamente los Colaboradores de todo nivel Jerárquico comparten un desayuno con la Presidencia y Vicepresidencia Ejecutiva.
	• Blogs:	Sitios especializados en la Intranet para comunicar la estrategia y las actividades de los proyectos más importantes.
	• Participación en Comité:	Tres (3) representantes de los Colaboradores participan en las decisiones sobre Seguridad y Salud Ocupacional.
COMUNIDAD	• Portal de Banco del Pacífico:	A través de los micrositos, "Mi ahorro cuenta para niños y para adolescentes" ubicados en el portal oficial del Banco.
	• Reuniones con Organizaciones y Fundaciones:	Conocer cómo el Banco puede mejorar la calidad de la vida de niños y adolescentes de su Comunidad.
	• Redes Sociales:	Conocer sugerencias, requerimientos y demandas de los Clientes y Usuarios sobre la calidad de los productos y servicios de la Institución.
	• Comunicados de Prensa:	Para informar a medios y público en general sobre la evolución de indicadores financieros y del negocio.
AUTORIDADES Y ENTIDADES REGULADORAS	• Gerencia de Entidades Públicas:	Para fortalecer nuestra posición, se creó una Gerencia especializada en las necesidades del sector público.



3.4.1 Difusión y Comunicación

(4.4; 4.16)

Banco del Pacífico atiende todo requerimiento de información generado por los medios de comunicación para el análisis de las tendencias del sector y además informa de todas las novedades de productos, servicios y de programas de responsabilidad social que la Institución imparte a sus Grupos de Interés, estableciendo canales de comunicación directos y transparentes.

La Institución envía regularmente boletines de prensa sobre la evolución de las principales cifras financieras con una periodicidad trimestral y un informe especial al cierre de año. Las dos actividades se canalizan por medio del área de Relaciones Públicas.

Adicionalmente es indispensable recalcar que, días previos a pautar campañas de publicidad en medios masivos especialmente relacionados con la oferta de nuevos productos y servicios, el Banco socializa esta información a sus Colaboradores, Alta Gerencia, Alta Dirección e incluso, en algunos casos con sus Proveedores. De tal manera que, en

todo momento, la Institución esté preparada ante eventuales consultas de sus Clientes y Usuarios.

3.4.2 Sitio Web y Redes Sociales

Con el desarrollo tecnológico de la sociedad de la información, se han generado nuevos canales de comunicación, que se caracterizan por ser directos, masivos y virtuales. Banco del Pacífico no desconoce esta realidad y está presente en estos nuevos medios, a través de su portal en Internet y sus cuentas en las redes sociales.

En 2011 Banco del Pacífico rediseñó su portal web (www.bancodelpacifico.com) y puso a disposición del público sus cuentas de Facebook (BancoPacíficoEC) y Twitter (@BancoPacíficoEC), con la finalidad de escuchar, informar, conocer y sobre todo comprender a sus Clientes, actuales y potenciales, a través de un diálogo directo, transparente, constructivo y respetuoso, que permita detectar oportunidades de mejora así como dar información y soluciones oportunas a todos los Usuarios que visitan estos medios.



Los principales logros que el Banco ha obtenido en estos nuevos canales virtuales son:

- Abrir una ventana adicional de servicio y atención al Cliente y Usuario, contando con una estructura que ha permitido asignar, responder y dar seguimiento a los comentarios y reclamos el mismo día.
- Transmitir los valores corporativos de la Institución a sus Clientes y Usuarios.
- Entregar información y sugerencias sobre el manejo de los productos y canales del Banco, así como las medidas de seguridad a tener en consideración.
- Ofrecer una gama amplia de contenidos e información de

interés general, además de los productos y servicios que brinda la Institución.

- Comunicar de manera rápida y constante promociones, nuevos productos, servicios y más novedades.

En resumen, los canales virtuales del Banco del Pacífico son un medio de atención personalizada, flexible y amigable, para que el Cliente perciba la presencia del Banco, fortaleciendo vínculos de negocios, en la medida que el consumidor comparte su experiencia de compra y de contacto, convirtiendo así a los Usuarios en parte de la cadena del proceso de mejoras de los productos y servicios de la Institución.



4

Desempeño económico financiero

4.1 Contexto Económico Internacional	49
4.2 Resultados finales de la entidad	50
4.3 Valor económico generado y distribuido	55
4.4 Aportes del estado a la Institución	57
4.5 Una evaluación positiva del 2011	58



Banco del Pacífico S. A. ha mostrado en los últimos 10 años su gran capacidad para generar beneficios recurrentes y sostenibles. Hoyes el segundo grupo financiero más importante del país, manteniéndose dentro de los primeros lugares de rentabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero ecuatoriano.

Estos logros se sustentan en un gran equipo humano, organizado bajo un modelo de negocio flexible y adaptable al cambiante entorno del mercado.

La Entidad se caracteriza por tener una cultura de administración prudente del riesgo, de esfuerzo y superación e innovación; pionera en el desarrollo tecnológico y en calidad de servicios y con un claro compromiso con el desarrollo y crecimiento económico de sus Accionistas, Clientes, Comunidad y otros Grupos de Interés.

4.1 Contexto Económico Internacional

La banca latinoamericana tuvo un muy buen desempeño en el año 2011. Aún, en medio de noticias sobre crisis de bancos alrededor del mundo, consigue récords en sus principales indicadores, partiendo por sus activos.

A mediados del año 2011, los activos de los 250 mayores bancos de América Latina crecieron en 33% para llegar a los US\$4 billones de dólares; la banca de la región es también la más rentable del mundo, con US\$24000 millones en beneficios obtenidos. En este ranking, Banco del Pacífico S. A. se ubica en el puesto número 138¹, valorado por sus productos de mínima complejidad, al igual que su baja bancarización, dos puntos que auguran un rápido crecimiento.

En este contexto, la actividad bancaria privada del país se desarrolló en un entorno altamente favorable, con crecimientos destacados en el volumen del negocio, depósitos y créditos, estabilidad en tasas de interés y una utilidad neta de US\$ 394.8 millones de dólares.



Al cierre de 2011, la problemática económica de la Eurozona se mantuvo sin afectar significativamente a los bancos de América Latina. El favorable perfil financiero de los entes más grandes en la región y su dependencia moderada de fondos externos generaron un blindaje importante respecto del panorama internacional.

En este escenario, el sistema bancario privado ecuatoriano mostró un fuerte crecimiento en sus negocios; los saldos netos de depósitos totales² y de cartera total (sin incluir provisiones), alcanzaron a diciembre de 2011 los US\$19.0 mil millones y US\$13.6 mil millones respectivamente, lo que representó a su vez un incremento neto con respecto al saldo mantenido al cierre del año 2010 del 15% y 20%, respectivamente.

Al cierre de 2011, Banco del Pacífico S. A. se ubicó entre las tres entidades más grandes del sistema bancario privado ecuatoriano, considerando el saldo de sus depósitos totales y patrimonio que ascendieron a US\$2.3 mil millones y US\$379 millones, respectivamente.

Este liderazgo en desempeño mostrado por la Institución, dentro de la banca ecuatoriana, ha sido reconocido por las principales revistas económicas a nivel nacional que ubican a Banco del Pacífico S. A. entre los tres mejores del país. La calificación obtenida es el resultado del desempeño promedio de los cinco indicadores del índice CAMEL (metodología internacional de calificación de bancos) que incluye: capital, activos, eficiencia financiera y administrativa, utilidades y liquidez.

¹ Según Reporte Especial: La Banca Latinoamericana en 2011 publicado en Octubre del 2011 en la Revista América Economía.

² Entiéndase Depósitos Totales como las Obligaciones con el Público, según terminología de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (Grupo 21).



4.2 Resultados finales de la entidad

Durante 2011 Banco del Pacífico, experimentó un crecimiento neto debido a las captaciones y nuevas colocaciones, que permitieron superar el crecimiento esperado en activos, que cerró con US\$ 2835.8 millones

de dólares, lo que representó un incremento del 22.3% con respecto al cierre de 2010.

A continuación se detalla el Balance General del Banco del Pacífico S. A. con cierre al 31 de diciembre de los años 2009, 2010 y 2011.

Balance General Banco del Pacífico S. A.

Rubros	dic-09	Variación 2009-2010	dic-10	Variación 2010-2011	dic-11
Fondos disponibles	499.0	5%	524.6	7%	559.7
Inversiones	339.7	-9%	308.6	32%	407.5
Créditos	839.3	39%	1168.7	29%	1505.4
Provisión créditos	-97.0	-1%	-95.9	4%	-99.6
Activos Fijos	63.0	1%	63.5	16%	73.5
Otros Activos	265.2	32%	350.0	11%	389.3
TOTAL ACTIVO	1909.3	21%	2319.4	22%	2835.8
Depósitos a la vista	1098.5	28%	1405.0	21%	1702.7
Depósitos a plazo	387.2	18%	456.1	33%	606.6
Otros Pasivos	125.4	0%	125.1	18%	147.4
TOTAL PASIVO	1611.1	23%	1986.3	24%	2456.7
Capital Social y Reservas	254.4	13%	288.6	9%	314.6
Superávit valuación	7.7	18%	9.1	115%	19.5
Resultados ejercicios anteriores	1.9	-125%	-0.5	-197%	0.5
Resultados ejercicio actual	34.1	5%	36.0	24%	44.6
TOTAL PATRIMONIO	298.2	12%	333.2	14%	379.1
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1909.3	21%	2319.4	22%	2835.8

Cifras expresadas en millones de dólares U.S.A.

Fuente: Estados Financieros de Banco del Pacífico S. A. auditados al 31 de diciembre de 2009, 2010 y 2011.



El Patrimonio del Banco al cierre de 2011 totalizó US\$379.1 millones de dólares, cifra que garantiza una buena gestión del Banco y su crecimiento futuro.

Evolución de saldos de las principales cuentas del Balance General del Banco del Pacífico S. A.

Rubros	2009	Variación 2009-2010	2010	Variación 2010-2011	2011
Activos	1909.3	21%	2319.4	22%	2835.8
Cartera Total	839.3	39%	1168.7	29%	1505.4
Pasivos	1611.1	23%	1986.3	24%	2456.7
Depósitos Totales	1519.5	24%	1888.7	24%	2347.3
Patrimonio	298.2	12%	333.2	14%	379.1

Cifras expresadas en millones de dólares U.S.A.

Fuente: Estados Financieros de Banco del Pacífico S. A. auditados al cierre de 2009, 2010 y 2011.





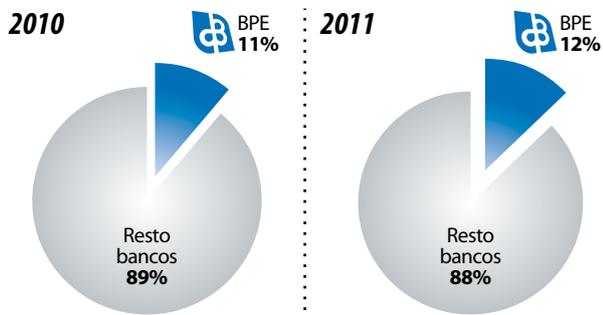
Los depósitos totales, al 31 de diciembre de 2011, ascendieron a US\$ 2347.3 millones de dólares, con un incremento neto anual de US\$459 millones de dólares; es decir, un 24% de incremento con respecto al cierre realizado en 2010.

La confianza de los Clientes en la gestión de la Institución, permitió alcanzar al cierre de 2011 una cifra récord de depósitos totales registrados por el Banco en toda su historia. Esto mejoró en 0.9 puntos porcentuales la participación de mercado, pasando del 11.4 % en 2010 a una cuota de mercado³ del 12.3% al cierre de 2011.

Por otra parte, las colocaciones crediticias mantuvieron un ritmo ordenado y dinámico de crecimiento, los nuevos créditos otorgados en 2011 totalizaron US\$561 millones de dólares en casi 4000 operaciones de crédito. Esto permitió al Banco pasar del 10.3% del mercado³ en este indicador en 2010 (cartera por vencer) a una participación de mercado del 11.1% a 31 de diciembre de 2011.

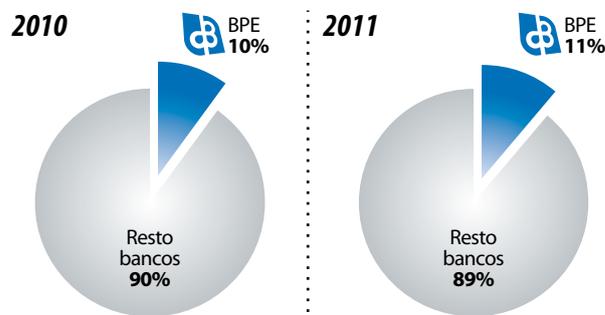
Resultados que ratifican la estructura comercial y operativa flexible con la que cuenta Banco del Pacífico, que le ha permitido duplicar su capacidad de otorgar nuevas operaciones de crédito y mantener su riesgo controlado.

Cuota de captación de mercado de Banco del Pacífico



Fuente: Banco del Pacífico

Cuota de mercado de operaciones de crédito



Fuente: Banco del Pacífico

³ Información financiera al 31 de diciembre del 2011 de Bancos Privados Ecuatorianos publicado por la Superintendencia de Bancos y Seguros (www.sbs.gob.ec).

En cuanto a la evolución de la morosidad de la cartera improductiva (cartera vencida más cartera que no devenga interés), mientras el Sistema de Bancos Privados incrementó su cartera improductiva, pasando de US\$255.2 millones de dólares en 2010 a US\$306.2 millones de dólares en 2011, Banco del Pacífico S. A. disminuyó su cartera improductiva, logrando que su indicador de

morosidad de cartera total pasara de 2.24% a 1.58% en igual periodo respectivamente.

En lo referente a generación de resultados, al cierre de 2011, Banco del Pacífico S. A. alcanzó una utilidad antes de impuestos de US\$55.8 millones de dólares, mostrando una línea sólida de crecimiento en los últimos años.

Estado de Resultados, Banco del Pacífico S. A. (2009 - 2011)

Rubros	2009	Variación 2009 - 2010	2010	Variación 2010 - 2011	2011
Ingresos Financieros	151.0	25%	188.6	13%	212.6
Egresos Financieros	45.5	46%	66.5	-23%	51.0
Resultado Financiero Bruto	105.4	16%	122.1	32%	161.6
Provisiones	7.3	59%	11.7	157%	30.0
Resultado Financiero Neto	98.1	13%	110.4	19%	131.6
Otros Ingresos Operacionales	8.8	10%	9.6	14%	11.0
Gastos de Operación	76.0	11%	84.2	15%	97.0
Margen Operativo	30.9	16%	35.8	27%	45.6
Ing-Gastos (No Operacionales)	9.3	-8%	8.5	19%	10.2
Utilidad antes de Impuesto	40.2	11%	44.4	26%	55.8
Impuestos y Participaciones	6.0	39%	8.4	33%	11.2
Utilidad neta	34.1	5%	36.0	24%	44.6

Cifras expresadas en millones de dólares U.S.A.

Fuente: Estados Financieros de Banco del Pacífico S. A. auditados al 31 de diciembre de 2009, 2010 y 2011, respectivamente.

Estado de Resultados, Banco del Pacífico S.A. (2009 - 2011)

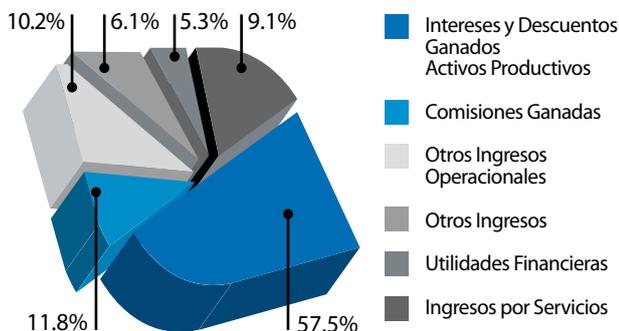


Se mantiene una tendencia creciente en el Resultado Financiero Bruto, debido al aumento de los **ingresos financieros** provenientes de las operaciones de crédito que se ha canalizado de una manera dinámica a los sectores comercial, de consumo y vivienda. De los US\$253.8 millones de ingresos totales que generó Banco del Pacífico al cierre del año 2011, el 57.5% corresponde a intereses y descuentos ganados, generados principalmente por la cartera de crédito, el 11.8% corresponde a comisiones ganadas, 10.2% a otros ingresos operacionales, 9.1% a ingresos por servicios y con un aporte moderado, las utilidades financieras el 5.3% y otros ingresos el 6.1%.

mantenido en niveles adecuados, considerando la dimensión de la Institución. Los incrementos anuales obedecen principalmente al pago de impuestos y otras contribuciones pagadas; a la inversión requerida en la innovación de nuevos servicios; adecuación de oficinas y al fortalecimiento de la seguridad física y electrónica.

Cabe destacar que uno de los pilares básicos del modelo de negocio del Banco es la disciplina en el control de gastos. De esta forma, Banco del Pacífico S. A. cuenta con una estructura flexible de gastos que se ha venido ajustando y que busca priorizar las inversiones requeridas para cumplir con cada uno de los planes trazados.

Banco del Pacífico S.A. Ingresos Totales (US\$253.8 millones)



Diciembre/2011

En este sentido, la Institución se mantiene dentro de los mejores niveles de eficiencia de la banca, y de hecho el año 2011, Banco del Pacífico S. A. fue el más eficiente de la banca ecuatoriana, obteniendo un indicador del 3.7% (gastos operacionales/activos totales promedio) y 1.30 % (gastos de personal/activos totales promedio) los mejores indicadores del Sistema de Bancos Privados del Ecuador.

Las utilidades obtenidas muestran que la cuenta de resultados está con sus indicadores fundamentales bajo control, con un rendimiento sobre los activos totales (ROA) al 31 de diciembre del 2011 del 1.6%, y sobre el total del patrimonio (ROE) del 13.33%, ambos indicadores ampliamente satisfactorios, teniendo en cuenta por un lado el incremento considerable de activos registrado durante 2011.

En la búsqueda de la eficiencia administrativa, los **Gastos Operacionales** (incluye gastos de personal) se han

4.3 Valor económico generado y distribuido

(EC1)

Banco del Pacífico S. A. está consciente del impacto económico y financiero de su gestión entre sus diferentes Grupos de Interés. En la siguiente tabla comparativa se muestran los resultados anuales de la generación de valor de la organización y su distribución entre sus distintas partes interesadas:

Valor económico generado y distribuido

Rubros	2009	2010	2011	% Distribución Ingreso Económico Generado
Valor económico generado (A)	116.4	129.0	153.4	
Ingresos Operacionales	116.4	129.0	153.4	
Margen Financiero	116.4	129.0	153.4	
Valor económico distribuido (B)	82.2	103.0	108.8	
Gastos Operacionales	35.0	36.0	40.6	26.4%
Gastos de Administración y Otros	26.1	26.9	31.6	
Depreciaciones, Amortizaciones	8.9	9.1	9.0	
Sueldos a Trabajadores y Beneficios	23.3	28.9	34.2	22.3%
Pago a Proveedores de Capital	0.3	10.4	0.6	0.4%
Accionistas (dividendos)		10.0		
Proveedores de Recursos Financieros	0.3	0.4	0.6	
Pagos al Estado	20.9	25.1	30.4	19.8%
Aporte a la Superintendencia de Bancos	2.7	2.2	2.7	1.8%
Aportes a la Comunidad		0.5	0.4	0.2%
Valor económico retenido (A-B)	34.1	26.0	44.6	29.1%

(A-B) El valor económico retenido es el valor económico generado menos el valor económico distribuido.

Cifras expresadas en millones de dólares U.S.A.

Fuente: Estados Financieros de Banco del Pacífico S. A. auditados al 31 de diciembre del 2009, 2010 y 2011, respectivamente.



El pago de Proveedores de Capital corresponde principalmente al pago de dividendos al Accionista del Banco del Pacífico S. A.

Los aportes a la Comunidad corresponden a la inversión realizada en educación financiera que se inició como un piloto en el año 2010 y se consolidó durante el año 2011.

Los pagos realizados al Estado en total de impuestos, contribuciones y otros efectuados por Banco del Pacífico S. A. durante el año 2011 ascendieron a US\$33 millones

e incluye principalmente: impuesto a la renta, aporte a la Corporación del Seguro de Depósito (COSEDE), impuesto a los activos en el exterior, contribución a la Superintendencia de Bancos, impuestos municipales e impuesto al Hospital Universitario.

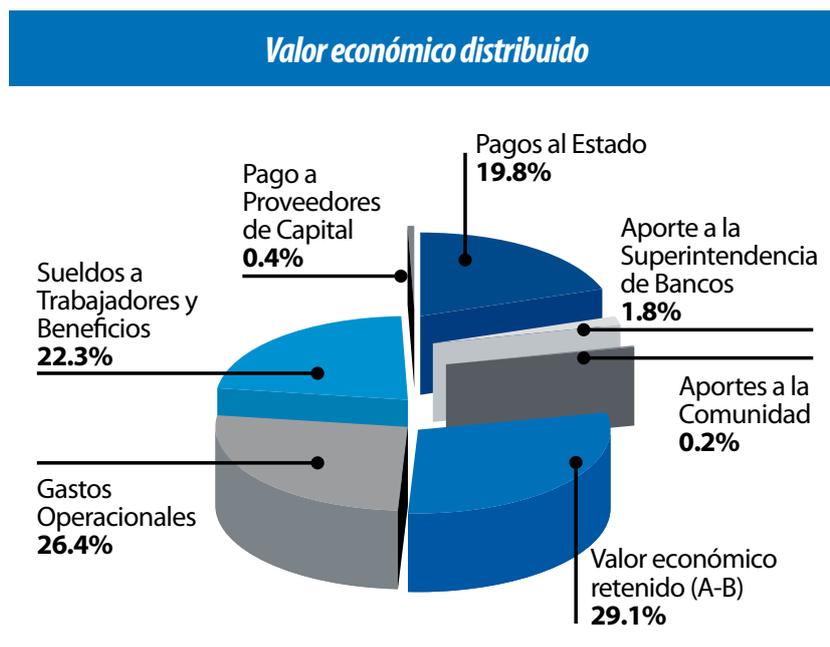
A continuación se muestra el total de impuestos, contribuciones y otros aportes al Estado pagados por el Banco en los últimos tres años, comparado con el total de gastos de operación y utilidades antes de impuestos en los respectivos años:

Rubros	2009	Variación 2009-2010	2010	Variación 2010-2011	2011
Total pagos al Estado	23.7	15%	27.2	21%	33.0
Total Gastos Operacionales	35.0	3%	36.0	13%	40.6
Utilidad Antes de Impuestos	40.2	11%	44.4	26%	55.8

Cifras expresadas en millones de dólares U.S.A.

Fuente: Estados Financieros de Banco del Pacífico S. A. auditados al 31 de diciembre de 2009, 2010 y 2011, respectivamente.

A continuación se presenta gráficamente la distribución del valor generado entre sus Grupos de Interés:



4.4 Aportes del Estado a la Institución

(EC4)

En la actualidad es cada vez mayor el número de países en los que los gobiernos realizan aportes indirectos a las organizaciones a través de descuentos tributarios para incentivar a cualquier organización o empresa a involucrarse en el apoyo a diversas causas que son de interés nacional.

En este sentido, Banco del Pacífico ha decidido desde hace tres años, acogerse a los beneficios tributarios que entrega el estado ecuatoriano relacionados con la deducción del pago

de impuesto a la renta por la contratación de trabajadores con capacidades especiales.

Entre las diferentes políticas implementadas por Banco del Pacífico, esta tiene por objetivo favorecer la inclusión de personas con capacidades especiales dentro de la fuerza laboral⁴. Bajo el principio de equidad de género y diversidad, la Institución generó un aumento progresivo y sustancial del número de Colaboradores con capacidades especiales, y de Colaboradores con familiares que poseen un grado severo de discapacidad e imposibilitados de laborar. En la siguiente tabla se muestra la estadística y su evolución en los últimos tres años:



Banco del Pacífico S. A.			
<i>Número de Colaboradores y sus familiares con discapacidad</i>			
Año	Empleados	Familiares	Total
2009	39	8	47
2010	81	8	89
2011	91	11	102



⁴ Además del cumplimiento con el artículo 42 del Código de Trabajo



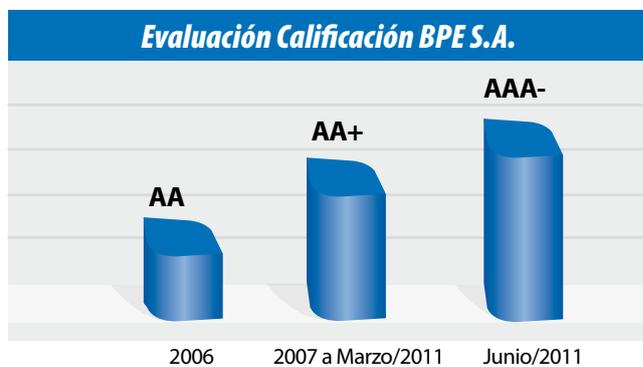
4.5 Una evaluación positiva del 2011

El año 2011 fue positivo para Banco del Pacífico; su fortaleza financiera, el éxito de su modelo comercial y las oportunas medidas adoptadas, permitieron una rápida respuesta a las necesidades de mercado que este año fueron muy dinámicas y requirieron recursos para todos los sectores, entre los que destacó Vivienda y Construcción, en la que Banco del Pacífico es líder. En lo referente al sector Consumo, las necesidades de crédito se atendieron a través de medios de pago de una manera exitosa, contribuyendo al logro de los excelentes niveles de rentabilidad.

Asimismo, es destacable el impulso a los sectores Comercial, Industrial y Servicios, en los que el Banco mantuvo un alto nivel de demanda por las nuevas inversiones que se requirieron para atender su crecimiento de mercado, y sin dejar de lado los sectores de agricultura, comunicaciones y energía.

Los esfuerzos emprendidos desde todos los niveles de la organización han llevado a que la calificadora externa, de acuerdo a las regulaciones que en su momento emitió la Superintendencia de Bancos y Seguros, otorgue a Banco del Pacífico S. A. la calificación de **"AAA-**" en sus respectivos exámenes realizados con corte a junio, septiembre y diciembre de 2011.

Obtener este reconocimiento ha sido una aspiración de la entidad en los últimos años y la compromete a realizar mayores esfuerzos para superarse aún más en las próximas revisiones⁵.



5. Otorgada por la Calificadora de riesgos Humphreys S. A.; el Banco del Pacífico S. A. es hoy reconocido como una "Institución financiera muy fuerte, con una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio; con muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad...."



5

Colaboradores de Banco del Pacífico

5.1 Comprometidos con los clientes	61
5.2 Respeto a la diversidad y los derechos laborales	61
5.3 Un equipo de trabajo joven y altamente calificado	62
5.4 Formación y desarrollo de habilidades	63
5.4.1 Resultados en capacitación	64
5.5 Políticas de contratación	65
5.6 Rotación total en la Entidad	66
5.7 Beneficios y calidad de vida laboral	67
5.7.1 Política de salud y seguridad ocupacional (SSO)	68
5.8 Capacitación al personal de seguridad	70



El éxito del Banco del Pacífico S. A. se cimenta en la filosofía de su fundador, sustentada en la confianza en sus Colaboradores y en su trabajo como elemento trascendental para el desarrollo de la Institución. Sobre estos valores, la entidad ha forjado una Cultura Organizacional firmemente comprometida con las personas, atendiendo todos los aspectos relacionados con su desarrollo integral.

Banco del Pacífico respeta y se adhiere a los derechos fundamentales de las personas como la no discriminación por raza, género, religión, opinión política o capacidades especiales; y al mismo tiempo fomenta la erradicación del trabajo infantil rechazando el trabajo forzado en cualquiera de sus formas.

La Institución se ha preocupado por crear un sistema que potencie el desarrollo profesional de sus Colaboradores y que les permita hacer una carrera dentro del Banco. Posee además una política de beneficios como un aporte en situaciones de imprevistos y un sistema de remuneración acorde con el mercado, con un componente variable de compensaciones que motiva a la consecución de los mejores resultados y el logro de los propósitos estratégicos.



5.1 Comprometidos con los clientes

Banco del Pacífico desde su fundación ha optado por la innovación y la calidad en el servicio, características que hasta la actualidad le han permitido proyectarse y ganar la confianza de sus Clientes y Usuarios. Parte muy importante del éxito de la Institución obedece a la filosofía aplicada por su Fundador, sustentada en la confianza y en el trabajo de cada uno de los Colaboradores.

La entidad integra dentro de sus actividades diarias, políticas y mecanismos que contribuyen al bienestar de sus Colaboradores, permitiéndoles generar buenos resultados, con calidad diferenciadora y un buen nivel de servicio, trato amable, asesoría personalizada y un ambiente confortable para trabajar.

5.2 Respeto a la diversidad y los derechos laborales

(HR4, HR5, HR6, HR7, LA4)

Banco del Pacífico respeta y se adhiere a los derechos fundamentales de las personas. Prueba de ello es la ausencia

de denuncias formales por hechos de discriminación por raza, religión, opiniones políticas, capacidades especiales o género.

Lo mencionado anteriormente se refuerza con los principios de actuación del Código de Ética de la Institución, principalmente con el de **Tolerancia** que le compromete a tratar con equidad a todas las personas, fomentando la erradicación del trabajo infantil, eliminando las preferencias particulares, rechazando el trabajo forzado y todas aquellas acciones que infringen el Código del Trabajo.

La Cultura Organizacional de Banco del Pacífico está firmemente comprometida con las personas, atendiendo todos los aspectos que atañen al desarrollo integral de los Colaboradores, quienes pueden dialogar abiertamente con los niveles más altos de la organización y canalizar sus inquietudes de forma directa a las áreas formales para estos efectos. La Institución trabaja permanentemente para mejorar sus canales de diálogo y gestión con los Colaboradores a través de campañas internas de concienciación y encuestas periódicas de satisfacción interna. Con un clima laboral construido bajo esta realidad en Banco del Pacífico no se han generado asociaciones de empleados.



5.3 Un equipo de trabajo joven y altamente calificado

La Institución ha generado un sistema abierto y transparente de mejoramiento del desarrollo personal y gestión de carrera, fundamentado en el desempeño y los méritos, con concursos formales de selección interna que permiten el ascenso de aquellas personas que han cultivado sus competencias técnicas y personales.

Para los cargos que requieran un proceso de selección externa, la Institución define el perfil de competencias técnicas y personales que cada posición exige, sustentándose particularmente en competencias corporativas básicas, tales como orientación al servicio y a los resultados, conocimientos financieros y la práctica de valores como excelencia, honestidad, mejora continua, solidaridad y trabajo en equipo.

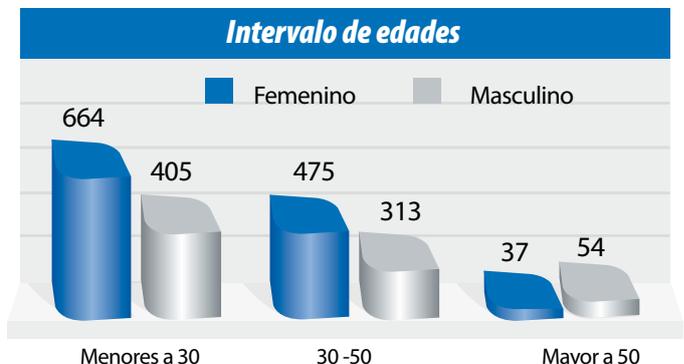
Una de las características más importante en los perfiles de las plantillas es que los Colaboradores tienen una alta formación, aspiraciones y exigencias, lo cual genera sólidas bases para asegurar su desarrollo profesional de largo plazo.



Como complemento, la Institución dispone de profesionales calificados en los niveles medios y gerencia media, con mucho apego a la Institución y de amplia experiencia dentro del sector bancario.

La cultura del Banco fomenta y potencia la carrera profesional dentro de la Institución, donde los Colaboradores complementan su perfil profesional con estudios formales de pre y post grado, más capacitaciones en el plano técnico y humano, asegurando así una dotación de personal calificado y competitivo en todas las áreas de la organización para atender las necesidades de crecimiento, cambio y desarrollo organizacional en el mediano y largo plazo.

El 61% del personal del Banco está conformado por mujeres, un indicador de la inclusión laboral femenina, una práctica que responde a la filosofía de su fundador el Sr. Marcel Laniado de Wind.





5.4 Formación y desarrollo de habilidades

(LA10)

La Institución está comprometida con desarrollar y fortalecer competencias técnicas y personales que permitan a los Colaboradores hacer carrera en el Banco. Paralelamente la visión de la Institución en cuanto a sus recursos humanos es disponer en el corto, mediano y largo plazo de una línea de sucesión clara, que no pierda el conocimiento de la operación del Banco ni los valores culturales que se han fortalecido en estos 39 años de trayectoria.

Los programas de capacitación están concebidos para brindar anualmente cursos según las necesidades de formación detectadas por las áreas y sobre la base de los proyectos y actividades que se derivan del Plan Estratégico. De esta manera, el Banco ha completado una extensa matriz de capacitación para atender la formación de sus Colaboradores, asimilación de la Cultura Organizacional y todos los aspectos técnicos propios del sistema financiero, altamente regulado y cambiante.

Asimismo, y en respuesta a lo estipulado en el Plan Estratégico y al constante cambio de normas y leyes, muchos de los esfuerzos que realiza la Institución referente a la capacitación se concentran en el conocimiento y cumplimiento de normas internas y regulaciones.

El cliente es fundamental para Banco del Pacífico por consiguiente, también la calidad en la atención y el conocimiento

de los procesos productivos por parte de sus Colaboradores. Debido a esto, la Institución ha instaurado programas dirigidos principalmente a los Colaboradores que laboran en el área de negocios, tales como la escuela de cajeros, productos y servicios bancarios, comercio exterior, banca y finanzas, negociación y ventas, calidad en el servicio, entre otros.

Otro pilar de capacitación de la Institución es la formación de programas de desarrollo gerencial y administración del talento humano, a fin de que los funcionarios que manejan personal dispongan de las competencias para administrar personas y formar equipos competitivos y proactivos.

Durante 2011, Banco del Pacífico ejecutó su campaña VIVA (**V**irtudes, **V**alores y **A**legría) para fomentar la práctica de valores y mejorar el ambiente laboral, a través de seis meses de talleres nacionales de difusión de Valores Corporativos y conferencias motivacionales orientadas al logro de metas.

Para el año 2012, Banco del Pacífico continuará con su Programa de Capacitación, impartiendo más sesiones de especialización y cursos, especialmente en lo referente a escuelas de actualización de cajeros y de asistentes de crédito, así como también la escuela de actualización y formación de supervisores y la escuela de formación de potenciales Alfa. Esta última enfocada en desarrollar al personal del área de Cajas con muchos años de labores y que por su escasa formación y competencias no se han desarrollado profesionalmente.



5.4.1 Resultados en capacitación

(LA10)

En 2011, el presupuesto de capacitación de Banco del Pacífico aumentó en un 37% en relación a 2010, debido a que se atendieron los cursos derivados de la Campaña VIVA, temas de actualización tecnológica, formación de directivos,

formación de brigadistas y actualización en herramientas de escritorio, entre otros temas.

A su vez, durante este año se dictaron 213 horas de capacitación promedio, una mayor cantidad en relación a 2010, según los requerimientos y programas que se desarrollaron en el año.

Capacitación Banco del Pacífico

2010			
Cargo	Horas de capacitación	Dotación	Promedio horas
Vicepresidentes Ejecutivos	100	3	33
Gerencias Nacionales y Subgerencias	3901	61	64
Áreas de Apoyo y Staff	15624	546	29
Negocios	35338	1231	29
Total	54963	1841	155

2011			
Cargo	Horas de capacitación	Dotación	Promedio horas
Vicepresidentes Ejecutivos	204	3	68
Gerencias Nacionales y Subgerencias	4920	63	78
Áreas de Apoyo y Staff	19991	574	35
Negocios	42188	1308	32
Total	67303	1948	213

Variación Anual	23%	6%	37%
-----------------	-----	----	-----

5.5 Políticas de contratación

LA1

Banco del Pacífico tiene una política de contratación rigurosa, que comprende diversas actividades que se deben cumplir a cabalidad, con la finalidad de asegurar la incorporación de personal que responda a las competencias corporativas y las normas generales que rigen la gestión de personas. El proceso de incorporación permite a la Institución ubicar a la persona con el perfil idóneo para el cargo y con la apertura necesaria para asimilar la Cultura Organizacional de forma inmediata.

La principal fuente de reclutamiento es la base interna de Colaboradores quienes, luego de completar un proceso de selección interna y evaluaciones psicométricas y técnicas, pueden ser promovidos a otros cargos, siempre que cumplan con los requisitos de perfil exigidos y los conocimientos técnicos demandados. Esto genera un movimiento natural interno que permite movimiento de personal dentro de la organización, hasta dejar vacante la posición inferior de la pirámide organizacional que es Cajas.

Al mercado laboral se acude cuando al interior del Banco ningún postulante se encuentra calificado para una determinada y especializada posición. Para esto, se dispone de organigramas claros, actualizados y descripciones de perfiles para cada cargo, así como de una base de datos externa de aspirantes. Para evaluar a los aspirantes para cargos altos la Institución cuenta con el apoyo de una consultora externa.

Todos los Colaboradores firman contrato de plazo fijo de un año, con cláusula a prueba de 90 días de acuerdo a lo que establece la ley. Sin embargo, el código de trabajo establece que si pasados los 330 días no se notifica el término del contrato, automáticamente el contrato del Colaborador se convierte en indefinido, tal como lo establece el Art. 14 del Código de Trabajo- Estabilidad Laboral.

Para efectos de asegurar el éxito de los nuevos Colaboradores, el Banco dispone de una política de seguimiento durante los 75 y 300 primeros días, períodos en los cuales se aplican evaluaciones que permiten conocer la evolución del desempeño y la asimilación de la Cultura Organizacional.

Dotación por tipo de contrato

(LA 1)

Tipo de contrato	No. de Colaboradores 2010	No. de Colaboradores 2011
Indefinido	1601	1633
Plazo Fijo	240	315
Total	1841	1948

Dotación por tipo de cargo

(LA 1)

Cargos	No. de Colaboradores 2010	No. de Colaboradores 2011
Directiva	3	3
Gerencial	13	15
Administrativa	573	601
Comercial	1252	1329
Tasa General	1841	1948



5.6 Rotación total en la Entidad

(LA2)

En 2011, Banco del Pacífico registra una rotación que no supera el 3% mensual. Este índice tiene relación directa con el personal que se encuentra en la base de la estructura de la organización, especialmente con los cajeros y asistentes, que son parte del personal que experimenta una mayor rotación inicial.

Podemos decir que en las ciudades pequeñas, la Institución es afectada con menor intensidad por este

índice, especialmente en las posiciones de Jefaturas de Servicio o Ejecutivos de Crédito. El índice de rotación es medido mensualmente de forma cuantitativa y cualitativa, lo que permite monitorear los motivos de salida de los Colaboradores en estos niveles.

Sobre la base de las estadísticas de los egresos, el Banco está consciente que son las empresas o corporaciones de gran tamaño las que requieren de su personal, especialmente aquellos Colaboradores calificados, capacitados y con experiencia.



Tasa de Rotación

	No. de Colaboradores 2010	No. de Colaboradores 2011
Total Dotación	1841	1948
Total Egresos	181	250
Total Ingresos	268	355
Tasa de Rotación	9.8	12.8



5.7 Beneficios y calidad de vida laboral

(LA3)

Banco del Pacífico dispone de políticas de beneficios que, en complemento con el sistema de remuneraciones, busca mejorar la calidad de vida de sus Colaboradores y ser un aporte en situaciones de gastos e imprevistos. Al mismo tiempo, es una política que busca retener y fidelizar a su talento humano.

Los beneficios corporativos que la Institución brinda son aquellos adicionales a los que exige la ley, cuyo fin es atender los aspectos claves relativos al bienestar personal, integral y familiar. El resultado es muy atractivo, lo que sumado al ambiente laboral, cultura de respeto y trato cordial, provee a la Institución de un blindaje frente a la agresiva competencia de talentos, propio de la industria y que afecta principalmente a los cargos que se encuentran en la base de la organización.

Estos beneficios tienen relación con salud, préstamos de vivienda y consumo, apoyos económicos para emergencias, uniformes, ayudas por vacaciones, tarifas especiales o exoneración de tarifas en el uso de servicios bancarios propios de la Institución, capacitación, subsidios de alimentación y conferencias de orden familiar. Otro beneficio importante, es que el Banco asume el pago del Seguro Social y el pago de Impuesto a la Renta generado por su personal.

Es relevante señalar que el paquete de remuneraciones está constituido por un elemento fijo acorde con el mercado y un elemento variable semestral en relación al cumplimiento de metas y desempeño. El elemento variable se va actualizando y perfeccionando para motivar el logro e incentivar la excelencia en el cumplimiento de metas y resultados.



La Institución se nutre de consultorías externas para conocer el mercado de salarios de la industria y así tener los parámetros necesarios durante el proceso de actualización de las tablas de equidad salarial interna.

En lo relacionado a la calidad de vida, Banco del Pacífico tiene por política fomentar de forma permanente el deporte y la vida sana, el cuidado de la nutrición, actividades sociales, artísticas y recreativas, a fin de que sus Colaboradores se mantengan activos, entusiastas y con elevada autoestima. Anualmente se organizan¹ competencias deportivas, carreras y caminatas en las principales ciudades donde el Banco tiene presencia.

De manera complementaria, Banco del Pacífico monitorea de forma permanente la calidad de los alimentos que se

consume en la cafetería e imparte charlas periódicas de nutrición y realiza encuestas para tomar acciones correctivas.

5.7.1 Política de salud y seguridad ocupacional

(LA7)

Una preocupación constante por parte de Banco del Pacífico ha sido la seguridad y salud de sus Colaboradores. Por este motivo y bajo el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud que la Institución posee y como parte de la estructura que se requiere para la prevención de los riesgos laborales, el Banco ha conformado el Comité de Seguridad e Higiene al igual que los diecisiete (17) subcomités que le reportan, los cuales cumplen lo solicitado por la normativa legal ecuatoriana y los resultados de la auditoría de Cumplimiento Técnico Legal.

¹ Solo en la ciudad de Guayaquil, se han realizado cuatro grandes eventos desde 2009.

Estas entidades reguladoras que posee la Institución junto con el sistema de gestión, aseguran el cumplimiento y apoyan en la observancia de las políticas y programas preventivos, manteniendo un espacio de participación para los Colaboradores. Esta gestión permitirá velar por el cumplimiento de las tasas de accidentabilidad, ausentismo y días perdidos.



Accidentabilidad, Ausencia y Días Perdidos

	2010	2011
Total horas trabajadas	5302080	5610240
No. Total de accidentes	8	4
No. Total de casos de enfermedades ocupacionales	0	0
No. Total días perdidos	202	107
No. Total de días perdidos por ausencia	0	0
No. Total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo periodo	662760	701280
Tasa de accidentes (IR)	0.30	0.14
Tasa de enfermedades profesionales (ODR)	0	0
Tasa de días perdidos (IDR)	7.62	3.81
Tasa de Ausentismo (AR)	0	0



5.8 Capacitación al personal de seguridad

(HR8)

La prestación de servicios de vigilancia y seguridad en instituciones financieras, se encuentra normada en la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada que regula las actividades relacionadas con la prestación de estos servicios a favor de personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores, por parte de compañías legalmente reconocidas y supervisadas por el Organismo de Control.

En unión a esta ley, Banco del Pacífico ha delegado la responsabilidad de resguardar sus bienes, patrimonios, estructuras, Colaboradores, funcionarios y derechos de sus Clientes, a la Compañía G4S Secure Solutions S. A., con quien mantiene un contrato de Servicios Complementarios de Seguridad. Es decir, que el personal

de guardias de seguridad de los puntos de atención a nivel nacional, tiene relación de dependencia laboral con esta compañía.

El proveedor de vigilantes de seguridad, capacita a su personal en materias relacionadas con derechos humanos y procedimientos de seguridad, a través del Centro de Formación en Seguridad Privada Cía. Ltda. (CEFOSEG), recibiendo capacitación en "Derecho Internacional de los Derechos Humanos de aplicación en el servicio de Vigilancia y Seguridad Privada". A través de esta formación, se busca que el personal tenga competencias en materia de respeto a los Derechos Humanos, respeto y consideración al medio ambiente, capacidad de liderazgo, observancia en seguridad y salud ocupacional, capacidad para tomar decisiones, habilidad para trabajar en equipo y relacionarse con la colectividad y con el Cliente.

Año	Porcentaje de Guardias capacitados en Derecho Internacional de los Derechos Humanos
2010	100%
2011	100%



6

Clientes y Proveedores

6.1	Clientes	73
6.1.1	Políticas para el diseño y oferta de sus servicios	73
6.1.2	Agregando valor a los productos y servicios	74
6.1.3	Protección y seguridad para el Cliente	78
6.1.4	Información clara y transparente	78
6.1.5	Midiendo la satisfacción de los Clientes	79
6.2	Proveedores	82
6.2.1	Selección de Proveedores	83
6.2.2	Incorporando al Proveedor Pyme	84
6.2.3	Trato justo para los Proveedores	84
6.2.4	Relaciones sostenibles con Proveedores	84



Para Banco del Pacífico, el vínculo entre Clientes y Proveedores se encuentra en una estrecha relación de impacto mutuo que se mantiene en una permanente vigilancia. Por una parte generando los mecanismos, herramientas de diálogo y escucha que le permitan captar las necesidades de los Clientes; y por otra, generando las instancias de selección, testeo, seguimiento y evaluación de Proveedores quienes se transforman en sus socios y gracias a los cuales podemos brindar una experiencia satisfactoria en la retención con sus Clientes.

En esta búsqueda por mejorar el conocimiento de sus Clientes, la entidad ha realizado un diagnóstico de Responsabilidad Social alineado con la Norma ISO 26000 que dentro del contexto de las dimensiones económica, social y ambiental, le permite enfocar su gestión hacia la salud, seguridad, transparencia y sostenibilidad de la relación con sus Clientes.

Bajo esta perspectiva, Banco del Pacífico ha implementado rigurosos mecanismos para salvaguardar la salud y seguridad de los Clientes, perseverando en su práctica de brindar una información clara, fidedigna y transparente, al tiempo de mantener canales de comunicación activos y realizar estudios y mediciones de satisfacción.

6.1 Clientes

Para Banco del Pacífico, el objetivo fundamental de su negocio es satisfacer las necesidades del Cliente; su compromiso ético es ofrecerle un servicio de calidad, para así acompañarlo en las diversas etapas de su vida y sus emprendimientos, aportándole la mejor asesoría y respuesta.

Consciente de que sus Clientes son su principal activo, la finalidad de la Institución es construir con ellos relaciones a largo plazo sólidas y confiables ofreciéndoles los productos y servicios que mejor se adapten a sus necesidades y perfil de riesgo.

6.1.1 Políticas para el diseño y oferta de sus servicios

(FS15; SO4)

En el año 2011, la Institución continuó fortaleciendo su estrategia comercial enfocada a las necesidades de sus Clientes, al diseñar y mejorar productos, servicios y canales que satisfagan sus expectativas garantizando al mismo tiempo que aspectos como la funcionalidad, calidad, precio y seguridad se ajusten a los principios en calidad de servicios cultivados por la Entidad.

En consistencia con lo anterior, la oferta de productos, servicios y canales se entrega sobre la base de estándares de atención que tienen como finalidad que el Cliente perciba eficiencia, amabilidad en el trato, respeto, prácticas éticas, transparencia y protección en sus transacciones.

En este sentido, Banco del Pacífico ofrece su portafolio de productos y servicios, distribuidos a través de sus múltiples canales, en cumplimiento con la normativa legal vigente, sus políticas internas y procedimientos. Entre las políticas más importantes que marcan las pautas del diseño y oferta de sus servicios se encuentran:

Política de crédito

Define el marco de acción para el otorgamiento de operaciones de crédito, fijando parámetros claros de conformidad con las normativas vigentes, tales como documentación requerida, garantías, niveles de aprobación crediticia, niveles de concentración de créditos así como



créditos vinculados. Cuidando en todo momento que los niveles de riesgo aceptado por la Institución salvaguarden a los depositantes y Accionistas.

Política de seguridad de la información

Establece lineamientos claros que permiten la prevención de accesos no autorizados y el mantenimiento de un marco de referencia para definir principios de acción con relación a la seguridad de la información. Abarca la protección de información respecto a su acceso, modificación y divulgación, así como las normas para mantener su integridad y disponibilidad.

Políticas de riesgo operativo

Estructura esquemas de administración y control del riesgo a nivel de todos los procesos del Banco, con el fin de prevenir pérdidas económicas por eventos de riesgo operativo, ocasionados por fallas o insuficiencias en los procesos, las personas, la tecnología de la información o la ocurrencia de eventos externos.

Política de lavado de activo y financiación del terrorismo

Crea conciencia y Cultura Organizacional entre sus Colaboradores sobre la necesidad de entender, conocer y aplicar las normativas para la prevención y lavado de activos y financiación del terrorismo, con el fin de evitar que la Institución sea utilizada en actividades ilícitas.



6.1.2 Agregando valor a los productos y servicios

(FS13)

Tal como se visualiza en sus políticas, Banco del Pacífico tiene una responsabilidad de largo plazo con sus Clientes reflejada en la oferta de productos y servicios, los cuales giran en torno a sus necesidades, colocando siempre a su disposición una innovadora oferta tecnológica y de procesos en constante evolución y aplicada al modelo de Negocio de la Institución.



Captaciones

CUENTAS CORRIENTES

- Cuenta Corriente
- Cuenta Clave

CUENTAS DE AHORROS

- Cuenta de Ahorros
- Mi Ahorro Cuenta para niños y adolescentes
- Mi Ahorro Cuenta para adultos
- Cuenta Segura
- Eurocuenta
- Cuenta Remesas

INVERSIONES

- Custodia de valores
- Certificados de depósito de ahorro a plazos.
- Certificado de depósito a plazo con tasa fija

Colocaciones

HIPOTECARIOS

- Hipoteca Pacífico
- Construye con el Pacífico
- Hipotecario Común

CONSUMO

- Plan Auto
- Crédito Pacífico
- Plan Estudios

PRODUCTIVOS

- Microempresarios
- Pymes
- Empresarial
- Constructores
- Tarjeta Empresarial

Servicios	PERSONALES	• Asistencias Pacífico
		• Banca Seguros
		• Tarjeta Bancomático
		• TAF
	CORPORATIVOS	• Cobros y Pagos
		• Facturación de Combustible
		• Transporte de Valores
		• Pagomático
		• Conciliación automática
		• Depósitos codificados



Contingentes	• Cartas de Crédito Documentarias
	• Financiación
	• Garantías Bancarias del Exterior
	• Cobranzas Documentarias
	• Tasas Portuarias



Canales	• Ventanillas
	• Audiomático
	• Bancomático
	• Intermático
	• Movilmático
	• Puntomático





Algunos de los productos y servicios¹ más destacados son:

Mi Ahorro Cuenta para niños y adolescentes: Es una cuenta familiar, que permite a los padres enseñar a sus hijos el valor de la disciplina y constancia para alcanzar metas. Para incentivar el crecimiento de los ahorros, el padre de familia deberá establecer un monto mensual a ahorrar para cada una de las cuentas de los menores. Este monto no se podrá retirar hasta cumplir el plazo determinado.

Hipoteca Pacífico: Es el crédito hipotecario para compra de vivienda, con la tasa más baja del mercado y con tres meses de gracia para iniciar el pago de dividendos.

Tarjeta Bancomático²: Es una tarjeta de débito que permite al Cliente realizar retiros, consultas de saldos y movimientos, transferencias entre sus cuentas, pagos varios, compras y bloqueo de la tarjeta, en caso de pérdida o robo. Adicionalmente, este servicio facilita a los Clientes realizar sus compras en más de 28 millones de comercios afiliados a MasterCard en Ecuador y el mundo, el valor de la compra se debita del saldo disponible de la cuenta corriente o de ahorros, pagando solamente lo que consume y sin recargos adicionales.

Créditos productivos: Producto destinado al financiamiento de capital de trabajo y compra de activos fijos de actividades productivas y comerciales de las pequeñas, medianas y grandes empresas del país, permitiendo de esta forma generar nuevas fuentes de trabajo.

Puntomático: Canal constituido por una red de aliados estratégicos tales como el Banco Nacional de Fomento, Correos del Ecuador, cooperativas, farmacias, supermercados o establecimientos comerciales, quienes a su vez forman una red de puntos de atención, en donde Clientes y público en general pueden realizar sus transacciones bancarias de cobros y pagos habilitadas en los canales de atención de la Institución.

Transacciones de cobros

- Servicios Básicos.
- Tarjetas de Crédito (Mastercard y Visa Pacificard).
- Impuestos Municipales.
- Rec. SRI (matriculación, transferencia de dominio, RISE, impuestos OFP).
- Recaudaciones en centros educativos.
- Recaudaciones varias (TV pagada, internet, cuotas, citaciones, aportes, etc.).
- Venta de Pines y Recargas Celular.
- Trámites de Registro Civil (en sitios donde no hay presencia de la Institución).

Transacciones de pagos

- Remesas.
- Bono de Desarrollo Humano.
- Roles y Proveedores.

¹ Más información sobre los productos y servicios en www.bancodepacifico.com

² La red Bancomático está asociada a las redes Banred, Nexo, Cirrus y Plus

Este producto le ha permitido al Banco tener presencia en 170 cantones y 24 provincias, llegando a poblaciones con poco acceso a servicios financieros.

Para afianzar el proceso de agregar valor a sus productos y servicios, desde agosto de 2011, Banco del Pacífico ha iniciado un exigente programa de rediseño y mejoramiento de sus procesos más relevantes a través de metodologías, enmarcadas en las mejores prácticas internacionales. Los procesos se están rediseñando para volverlos más flexibles y sencillos, pero al mismo tiempo con altos estándares de calidad en servicio y atención, permitiéndole a la Institución ajustarse de manera más eficaz a las exigencias de un mercado cada vez más cambiante y competitivo para crear una experiencia única a sus Clientes.

La Institución se está preparando para automatizar los procesos rediseñados sobre la base de la innovación tecnológica y de la eficiencia operacional, y de esta manera asegurar la reducción drástica de los tiempos de entrega, la maximización de las actividades que agregan valor y la combinación adecuada entre la prudencia y la excelencia en el servicio. Una vez terminada la automatización, la experiencia de los Clientes al realizar una transacción o al adquirir un producto o servicio, a través de cualquier canal de la Institución, será única y homogénea, desde que el Cliente toma contacto con el canal hasta que es notificado o comunicado.





6.1.3 Protección y seguridad para el Cliente

(PR1)

Banco del Pacífico garantiza a sus Clientes la confidencialidad e integridad de sus transacciones y operaciones a través de la implementación de medidas, mecanismos y controles con altos estándares de calidad y seguridad en todos sus procesos:

- a) Durante la etapa de creación o mejora de productos y servicios, el Banco elabora un prototipo de producto, que es sometido a un proceso de certificación para verificar que cumpla con los máximos estándares de calidad y los requerimientos solicitados. Posteriormente, efectúa pruebas pilotos con la finalidad de verificar el correcto funcionamiento y posterior masificación o, en su defecto, realizar los ajustes necesarios hasta obtener los resultados deseados.
- b) La Institución evalúa periódicamente sus sistemas, productos y servicios, mediante auditorías internas, estadísticas e investigaciones. La retroalimentación directa por parte de los Clientes, a través de los funcionarios de negocios, Contact Center o el portal del Banco del Pacífico en Internet y redes sociales es fundamental, debido a que permiten detectar novedades, necesidades y recomendaciones, con el fin de realizar mejoras y de prevenir deserciones, fraudes o malas prácticas.
- c) La administración de los riesgos operativos incluye la participación en el análisis de los riesgos asociados a la incursión en nuevos productos o servicios de acuerdo con la estrategia del negocio. Todo lo anterior

con sujeción a las disposiciones legales, normativas y estatutarias, o a la actualización de los mismos cuando impliquen cambios normativos u operativos.

- d) Los productos y servicios se someten al programa de mejoras de seguridad, bajo una prioridad establecida a partir de la criticidad e impacto para los Clientes y la Institución. En 2011 los canales electrónicos concentraron el 70% de las evaluaciones de mejoras, particularmente a cajeros automáticos (Bancomático) y banca en línea (Intermático).

6.1.4 Información clara y transparente

(PR3)

Banco del Pacífico difunde información relevante y de interés para los Clientes de una manera clara y transparente. La información sobre las características y beneficios de los productos, condiciones de contratación, tarifas vigentes y recomendaciones de seguridad, es publicada utilizando un lenguaje sencillo y acorde al grupo objetivo al que va dirigido. Los canales de divulgación más usados son el portal institucional de internet, correos electrónicos, redes sociales y plasmados, así como elementos publicitarios tales como folletos y carteleros con tarifas, así como contratos, entre otros.

La Institución recepta reclamos de sus Clientes y Usuarios sobre los productos y servicios ofertados a través de las plataformas de servicio, portal institucional de internet e Intermático, cumpliendo con su política de verificar los reclamos y dar respuesta a los mismos, en un tiempo no mayor de 15 días. El control de este proceso lo realiza el Comité de Reclamos.

6.1.5 Midiendo la satisfacción de los Clientes

(PR5)

Banco del Pacífico mantiene un serio compromiso con sus Clientes, buscando superar permanentemente sus expectativas y necesidades de financiamiento e inversión, con la finalidad de ofrecerles una experiencia satisfactoria. Para la Entidad es fundamental conocer esas expectativas.

Con este fin, se realizan anualmente estudios tomando como insumo la información recogida en las entrevistas telefónicas realizadas a los Clientes, Usuarios y público en general, donde se identifican sus necesidades y exigencias, con el objetivo de desarrollar productos y servicios que respondan a sus expectativas y demandas.

En lo referente a los productos especializados que la Institución oferta a sus Clientes corporativos se destaca la capacitación, formación y asistencia técnica; brindada de manera completa y oportuna para el buen manejo. Entre los estudios de satisfacción utilizados por la Institución que permiten medir el nivel de calidad de atención se encuentran:

A) Índice Nacional de Satisfacción del Cliente

Este sistema de evaluación permite conocer la percepción de valor y satisfacción de los Clientes de una empresa, su sector y todos los sectores de servicio más representativos

del Ecuador, en base a encuestas personalizadas a los Clientes particulares de cada una de las empresas medidas, premiando a las "Mejores Empresas en Calidad de Servicio" desde el año 2000.

Satisfacción Neta

En el estudio realizado durante el primer semestre del año 2011, Banco del Pacífico logró un 87.3% de satisfacción neta, situándose en el segundo lugar del sector bancario.

Los principales indicadores que contribuyeron a obtener este lugar son nivel de atención de los ejecutivos de cuenta, nivel de atención del Contact Center, funcionalidad del portal institucional de Internet y la calidad con la que se brindaron los productos y servicios.

En cuanto al nivel de atención de los ejecutivos de cuenta, Banco del Pacífico alcanza una satisfacción del 87.1%, porcentaje superior al promedio del sector y el resto de marcas evaluadas.

El nivel de atención del Contact Center resalta con una satisfacción del 79.1%, porcentaje superior al promedio del sector y demás bancos evaluados.

En cuanto al portal institucional de internet el Banco obtuvo una calificación de 90.8% que lo ubican en el primer lugar del sector bancario. Gracias a la renovación realizada hace un año, logró una mejor visualización y calidad en la información sobre los productos y servicios ofertados.

**87.1% de satisfacción
en atención de ejecutivos
de cuenta**

**79.1% de satisfacción en la
atención del Contact Center**

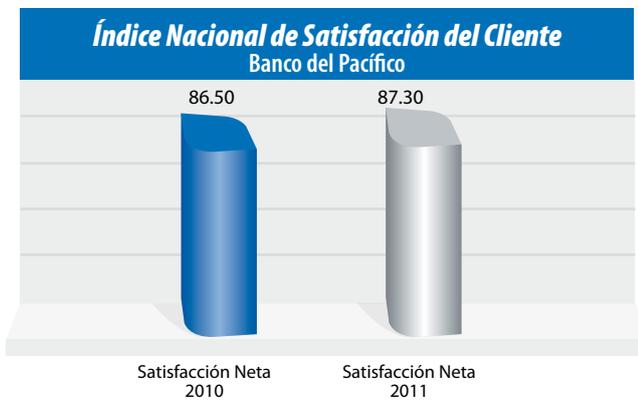
**90.8% de satisfacción en la
información y los servicios
del Portal de Internet**



Los productos y servicios del banco, recibieron una Mención Especial, por ser considerados de alto nivel de calidad, alcanzando un nivel de satisfacción del 88.5%. Con ello, Banco del Pacífico se ubica en segundo lugar en el sector.

Los productos que han contribuido a lograr este nivel de satisfacción son los créditos hipotecarios para financiamiento de vivienda, que han posicionado al banco como líder en el mercado. Adicionalmente, el producto Mi Ahorro Cuenta para Niños, Adolescentes y Adultos, que son productos que buscan sembrar valores como el ahorro, la responsabilidad y la perseverancia para lograr el cumplimiento de metas.

El nivel del índice de lealtad del Banco del Pacífico resultó superior al promedio del sector y al resto de bancos evaluados.



B) Otros estudios de satisfacción del Cliente

Para conocer el nivel de satisfacción en la atención y asesoramiento en la oferta de servicios, el Banco realiza mensualmente una encuesta telefónica a una muestra de Clientes que contrataron productos de captaciones durante el mes precedente.

Este estudio revela que el Banco ha tenido una estrategia acertada al trabajar en el fortalecimiento de aspectos relacionados con el trato amable hacia los Clientes y Usuarios, además de elevar el grado de conocimiento de su fuerza comercial en los productos y servicios que ofrece.

C) Estudios a segmentos de Clientes

En el año 2011 se realizaron varios estudios a los segmentos más importantes de Clientes, considerados así por su nivel de reciprocidad financiera con el Banco, a fin de conocer su nivel de satisfacción sobre la calidad de los productos ofrecidos, así como sus expectativas en relación a los actuales y nuevos servicios.

Conocimiento del entorno competitivo

El 60% de los Clientes más importantes consideran al Banco del Pacífico como su principal institución financiera.

- Los Clientes consideran que los principales atributos con los que cuenta Banco del Pacífico son un buen servicio al Cliente y atención amable, agilidad en el servicio, tasas de interés atractivas y acceso a sobregiros.

Necesidades de los Clientes

- Los segmentos de Clientes que contribuyen en mayor medida a la cuenta de resultados del Banco mantienen una lista variada de productos. Entre los más valorados están: la Cuenta de Ahorros, Cuenta Corriente, Tarjeta de Crédito y Crédito Hipotecario.

El atributo que predomina al momento de la elección de una determinada institución financiera es la calidad de servicio.

Niveles de calidad

- En general, el 82% de los Clientes más importantes se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos con el servicio que les brinda Banco del Pacífico. Las principales razones son el buen servicio al Cliente, amabilidad en la atención y agilidad en la entrega de sus productos y servicios.

El 82% de los Clientes más importantes de la Institución están entre satisfechos y muy satisfechos con el servicio del Banco.





6.2 Proveedores

Banco del Pacífico está convencido que es fundamental, como parte de su negocio, mantener estrechas relaciones con los diferentes Proveedores que forman parte de su cadena de valor. Este Grupo de Interés ejerce gran influencia en los niveles de calidad de los productos y servicios entregados a sus Clientes.

Bajo esta perspectiva, los Proveedores son considerados socios estratégicos del Banco, y en consecuencia se persigue mantener importantes relaciones comerciales con este grupo, confiriendo especial énfasis a la relación y participación de Pymes, otorgando oportunidades a empresas locales y emprendimientos nacionales.

Con este encadenamiento responsable el Banco pretende, además de un nivel de servicio oportuno y de alta calidad para sus Clientes, aportar al desarrollo del país.

En este contexto, la Institución se ha comprometido en desarrollar, mejorar e implementar procesos y herramientas que le permitan afianzar la relación con sus Proveedores, complementándolos con políticas y procedimientos para garantizar una relación transparente, honesta y de firme compromiso ético.



6.2.1 Selección de Proveedores

(EC6)

Los Proveedores de la Institución cumplen con las políticas internas y parámetros de selección relacionados en gran parte con la calidad, seguridad, eficiencia y costo. Para fortalecer este aspecto, el Banco ha implementado un proceso estandarizado y permanente de Calificación-Homologación de Proveedores, efectuado por una empresa externa de reconocido prestigio, bajo una metodología coherente con las mejores prácticas que además se destacan por ser ágiles y sencillas.

El proceso de calificación es de fácil ejecución y con plazos inferiores a las tres semanas. Este tiempo promedio es tomado desde que el Banco comunica al Proveedor que está entrando en el proceso hasta la emisión del certificado correspondiente; la vigencia es de un año a partir de que el proveedor califica, considerando que el Proveedor entregue los documentos en los tiempos estipulados.

El certificado es el informe resultante del proceso de calificación que mide determinados parámetros en función de ponderaciones preestablecidas, con lo cual se asegura que los aspectos fundamentales estén cubiertos, y que el Banco pueda realizar sus adquisiciones de una manera eficiente, punto de partida de una futura relación comercial más sólida.

Asimismo, de manera paralela, el Banco está implementando un sistema de compras de bienes y contratación de servicios, con el fin de optimizar, agilizar, automatizar y evaluar todo el proceso de compras, que otorgará al Banco el beneficio principal de poder valorar permanentemente al Proveedor por parte del departamento responsable del proceso de compras, así como por el área solicitante.

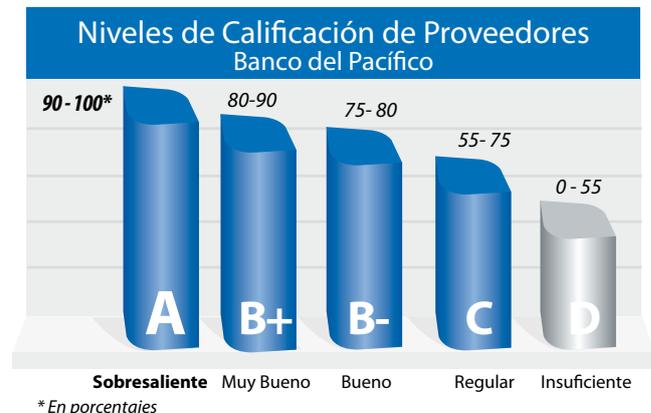
Los beneficios que el Banco obtendrá, una vez implementado el sistema son:

- Diagnóstico de la gestión
- Mejora continua
- Ventaja competitiva
- Transferencia de conocimientos
- Herramienta comercial

Para obtener el nivel general de evaluación se realiza una ponderación de acuerdo a la importancia de cada módulo evaluado (documental, actividad, financiero, capacidad y comercial & calidad). El rango para que un proveedor sea calificado para trabajar con el Banco es del 75%.

A continuación señalamos los niveles de calificación que se han desarrollado para el proceso:

- **NIVEL A** (Rango de 90% a 100%): Sobresaliente
Son Proveedores que cuentan con niveles de organización, medios productivos y sistemas de trabajo que los hacen aptos para la fabricación y suministro de determinados bienes o servicios.
- **NIVEL B+** (Rango de 80% a 90%): Muy Bueno.
Trabajan con procedimientos debidamente implementados, pero cuentan con ciertas limitaciones.
- **NIVEL B-** (Rango de 75% a 80%): Bueno.
Trabajan con algunos procedimientos implementados, pero con limitaciones.
- **NIVEL C** (Rango de 55% a 75%): Regular.
Son Proveedores que ofrecen bienes y servicios, pero con serias restricciones, no realizan controles sistemáticos en sus procesos.
- **NIVEL D** (Rango de 0 a 55%): Insuficiente.
Son aquellos Proveedores que, por su sistema de trabajo y organización, no reúnen los requisitos necesarios para proveer con la debida regularidad al Cliente.





6.2.2 Incorporando al Proveedor Pyme

El Banco estableció la política de incorporar Proveedores considerados como Pymes (pequeñas y medianas empresas), que tienen la capacidad y el interés de prestar servicios, previo al proceso de calificación respectiva. De esta forma, el Banco otorga la oportunidad para que empresas locales o emprendedoras participen y sirvan de referencia para efectos de su crecimiento comercial.

6.2.3 Trato justo para los Proveedores

HR2

Banco del Pacífico valora y promueve las conductas de aquellos Proveedores que han adoptado, para el desarrollo de sus actividades, reglas de comportamiento organizacional consistentes con las mejores prácticas internacionales. Por su parte, el Banco procede con sus Proveedores de acuerdo a los principios de actuación y normas establecidas en el Código de Ética y Conducta del Banco del Pacífico Grupo Financiero y, de manera especial, con los enunciados relativos a:

- Respeto a los Derechos Humanos y rechazo al trabajo infantil.
- Objetividad y transparencia durante el proceso de adquisición de bienes y servicios.

- Objetividad y transparencia en los procesos de selección de los Proveedores.

6.2.4 Relaciones sostenibles con Proveedores

Banco del Pacífico está trabajando para llevar a cabo un monitoreo permanente de la calidad del servicio brindado por los Proveedores y el control de las métricas establecidas en los contratos, de manera tal que se genere un agregado de valor en la oferta de productos y servicios. En este sentido, además de asegurarse de que no exista un riesgo en la entrega de sus servicios, ejecución de sus procesos o, peor aún, pérdida en la continuidad de sus operaciones, se garantiza la existencia de alertas tempranas y la oferta de un servicio de calidad que hacen sostenibles las buenas relaciones en beneficio de las partes.

Con el fin de mejorar los productos y servicios, el Banco se encuentra trabajando en la mejora de sus procesos de monitoreo implementando actividades de seguimiento de conductas, de tal manera que, con la debida anticipación, la Institución y el Proveedor trabajen en la corrección de las falencias presentadas, y lleven a cabo procesos de mejoras.



7

Comunidad y Gestión Ambiental

7.1	Compromiso con su Comunidad	87
7.1.1	Más cerca de sus Clientes	87
7.1.2	Generando instalaciones más inclusivas	88
7.1.3	Fomentando el acceso a la vivienda propia	89
7.1.4	Capacitando a su Comunidad	89
7.1.5	Impacto del programa en las partes interesadas	91
7.1.6	Apoyando la lectura y el uso de la tecnología	91
7.2	Gestión Ambiental en Banco del Pacífico	92
7.2.1	Programa "Carbono Neutro"	92
7.2.2	Uso responsable de los recursos	94
7.2.3	Uso eficiente de la energía	94
7.2.4	Uso responsable del agua	95
7.2.5	Campañas de concienciación ambiental: reciclaje	96
7.2.6	Gestión ambiental de los materiales administrativos	96



Desde su fundación, el objetivo fundamental de Banco del Pacífico ha sido contribuir e impulsar el progreso económico del Ecuador, lo cual se ha materializado a través de diferentes iniciativas comerciales y programas sociales que permiten a las personas tener una mejor calidad de vida.

En 2011, la Institución se acerca aún más a su Comunidad, al impulsar significativamente a Puntomático, una red de más de 700 puntos de atención, que brinda servicios financieros en sectores donde se carecían de ellos. Al mismo tiempo, se fortalecieron los programas de acceso a créditos para vivienda con tasas preferenciales para personas de escasos recursos.

La infraestructura del Banco se ha ajustado a las necesidades de sus Clientes y Usuarios, y en algunos casos de sus Colaboradores, adecuando las entradas de sus sucursales y agencias para facilitar el acceso de las personas con capacidades físicas especiales.

La educación financiera de su Comunidad, a través de programas de sensibilización y fomento del ahorro sustentado en la práctica de valores, se constituye en el pilar fundamental de su estrategia de sostenibilidad. Es por esto que se ha desarrollado e impulsado el programa de formación financiera "Aprendo con mi Banco Banco", dirigido a niños y adolescentes de instituciones educativas públicas y privadas del Ecuador.

La gestión ambiental es otro pilar imprescindible dentro de la estrategia de sostenibilidad del Grupo Financiero. Consistente con ello, se ha implementado el programa de uso responsable de recursos, con el objetivo de reducir su impacto ambiental a través del manejo eficiente de la energía, el agua potable y el papel. Otra iniciativa que se destaca es la mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero, así como la incorporación de varias estrategias de eliminación y reciclaje de equipos en mal estado.

7.1 Compromiso con su Comunidad

En su fiel compromiso con la Comunidad, Banco del Pacífico mantiene una red de oficinas, agencias y puntos de atención que le permiten convertirse en catalizador del progreso económico del país.

La Institución persevera en su propósito de coadyuvar y fomentar el desarrollo de la sociedad, brindando a sus Clientes y Usuarios acceso al financiamiento de forma responsable, sencilla y favorable. Asimismo, el Banco complementa sus esfuerzos brindando a un amplio sector de la población un portafolio de productos y servicios con calidad y agilidad.

Estos objetivos impulsan al Banco del Pacífico a establecer una estrategia de responsabilidad social que no solo se enfoque en el mejoramiento de la entrega de los servicios bancarios y la cobertura, sino que los potencie de manera integral, implementando programas relacionados con el ámbito de la educación financiera y formación de valores.

7.1.1 Más cerca de sus Clientes

(FS13)

Tradicionalmente, el crecimiento de las redes de sucursales y agencias bancarias se ha concentrado en las regiones con mayor densidad de población del país, donde paralelamente se registran mejores niveles de ingresos de sus habitantes y una mayor actividad económica y comercial. Por ello, la Institución ha hecho un esfuerzo por generar una presencia equilibrada de puntos de atención en las dos regiones más importantes del país: Costa y Sierra, con una importante oferta en canales electrónicos.

En este sentido, desde septiembre de 2010, la organización puso en funcionamiento el nuevo canal de atención denominado Puntomático¹, con la finalidad de contribuir al desarrollo de nuevos centros urbanos y rurales.

Durante ese mismo año se implementaron 175 puntos de atención de la red Puntomático, permitiéndole a la Institución estar presente, por primera vez, en la región Amazónica, una zona geográfica que ocupa más de la mitad del territorio del Ecuador.



Beneficios de Puntomático

1. **Facilidad de acceso y cercanía a servicios bancarios con horarios de atención más flexibles.**
2. **Menor costo en transacciones, ya que no se requiere instalación de nuevas oficinas, optimizando recursos y generando economías de escala.**

1. Una explicación más detallada en el capítulo Clientes



Por otra parte, en 2011 se inauguraron 612 nuevos Puntomáticos, a través de nuevas alianzas estratégicas, registrando un crecimiento superior al 240% en comparación con 2010.



Distribución por región geográfica

REGIÓN	N° DE PUNTOMÁTICOS
Costa	262
Sierra	453
Oriente	65
Galápagos	7
TOTAL	787

7.1.2 Generando instalaciones más inclusivas

(FS14)

Adicional a este despliegue nacional, Banco del Pacífico ha procurado gestionar el acceso equitativo a los servicios financieros para aquellas personas con capacidades físicas especiales; de esta forma, se ha mejorado la infraestructura de la Institución habilitando 45 rampas de acceso para personas que usen sillas de ruedas.

REGIÓN O LOCALIDAD	TIPO DE INICIATIVA	N° DE RAMPAS DE ACCESOS	N° DE CIUDADES
Costa	Rampas de acceso para sillas de ruedas	25	7
Sierra	Rampas de acceso para sillas de ruedas	19	5
Galápagos	Rampas de acceso para sillas de ruedas	1	1

7.1.3 Fomentando el acceso a la vivienda propia

En 2004, Banco del Pacífico estableció como enfoque central el trabajo con aquellas familias de su Comunidad que carecían de vivienda propia por la escasa oferta de créditos en el sistema. Para hacer realidad la satisfacción de esta necesidad básica, la Institución bajó las tasas de interés que se situaban entorno al 16.5% en promedio, a un 10%, con la incorporación de su producto Hipoteca 10.

Con este producto, Banco del Pacífico marcó un hito en el sistema financiero, enviando un mensaje positivo al mercado

para apoyar la reactivación del sector de la construcción y la generación de empleos.

Con este mismo entusiasmo, Banco del Pacífico cumplió con sus metas trazadas con respecto al producto Mi Primera Casa, durante 2011. Este producto fue comercializado desde el segundo semestre de 2009, y constituye una oferta de financiamiento para los sectores de la población con menos acceso al crédito para vivienda, con una tasa diferenciada fija del 5% y con un valor comercial de hasta US\$60000.

CRÉDITO HIPOTECARIO PRODUCTO	OPERACIONES OTORGADAS ENTRE LOS AÑOS 2004 - 2011	
	Nº DE OPERACIONES	MONTO DESEMBOLSADO
Hipoteca 10, Hipoteca 9, Hipoteca 8, Construye con el Pacífico	4209	\$ 203.8*
Mi primera Casa (tasa 5%)	2829	\$ 100.8*

* Cifras expresadas en millones de dólares U.S.A.

7.1.4 Capacitando a su Comunidad

(FS16) (SO1)

Como parte de la cultura de Responsabilidad Social, Banco del Pacífico cree que el futuro de su Comunidad se fundamenta en la capacitación financiera, y de valores para sus niños y jóvenes.

Con esta visión, la Institución escogió un programa de formación financiera como su principal estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, con el objetivo de contribuir con la educación y el bienestar de la Comunidad.

A fines de 2010, el Banco implementó el programa "Aprendo con mi Banco Banco", encaminado a fortalecer el aprendizaje financiero básico con énfasis en la importancia del ahorro y el manejo responsable de los recursos y de los servicios bancarios. Esta educación se complementa con la práctica de valores éticos, tales como la responsabilidad, el respeto, la honestidad, el compromiso, la honradez y la constancia.

"Aprendo con mi Banco Banco" comprende cuatro (4) módulos que se imparten con una metodología dinámica y lúdica, basada en el aprendizaje pedagógico y la sensibilización para la toma

de conciencia del valor del ahorro, incorporando paralelamente tópicos de aplicación real, como la importancia de un manejo de recursos, no solo económicos, sino también de otro tipo como el agua, el papel y la energía eléctrica entre otros.

Metodología del programa "Aprendo con mi Banco Banco"

- Libretos elaborados por especialistas internacionales en comunicación infantil y de jóvenes.
- Presentación lúdica a través de talleres con materiales didácticos y juegos.
- Talleres impartidos por Colaboradores capacitados de la Institución.
- Actor/facilitador que representa a un personaje carismático y querido por los niños o adolescentes.
- Vehículo institucional para transportar a los actores y facilitadores del programa.
- Talleres impartidos en las instalaciones de los Centros Educativos o Fundaciones.



Aprendo con mi Banco Banco

Programa de Formación Financiera para niños y adolescentes



Los niños y adolescentes que participan en este programa aprenden a ahorrar, sacrificando una pequeña parte de lo que podrían gastar en el presente para crear e invertir en un fondo que les permita tener un mejor futuro, al tiempo de concientizar que el dinero es producto del esfuerzo constante y el trabajo honesto.

Esta visión integradora de consumo responsable, planificación, servicios financieros, ahorro y formación

financiera de niños y adolescentes no es resultado de la casualidad. Demuestra el compromiso de la Institución por tener una Comunidad con mayores oportunidades de desarrollo al planificar mejor sus finanzas, y al generar en ella confianza en la Entidad sobre la base de la transparencia, ética, sencillez, agilidad, calidad en la atención y compromiso con el país.

Módulos

1.
La historia del dinero

2.
La importancia del ahorro

3.
Presupuesto responsable

4.
Aplicando los conocimientos financieros

Resultados obtenidos en 2011

En el año 2011, Banco del Pacífico capacitó a 2700 niños de los diferentes Centros Educativos de las ciudades de Guayaquil y Quito.

El programa cuenta con una excelente evaluación por parte de los niños y profesores que asisten, especialmente por la forma de entregar los contenidos. El éxito del Programa ha sido medido a través de concursos de dibujos, encuestas y testimonios de los niños en cada visita.

7.1.5 Impacto del programa en las partes interesadas

GRUPOS DE INTERÉS	IMPACTO
Clientes	Complementa la formación de niños y adolescentes en la comprensión del desarrollo sostenible del país a través del ahorro, el consumo responsable y una conducta ética.
Colaboradores	Participación directa voluntaria como instructores del programa e indirecta cuando el programa se imparte a los hijos de los Colaboradores.
Comunidad	Se incluyen Centros Educativos (Públicos y Privados), Organizaciones y Fundaciones como Children's International.
Proveedores	El programa requiere de empresas proveedoras de materiales didácticos, elementos informativos, transporte y elaboración de libretos con una participación indirecta de estas en la educación de los niños.
Autoridades y Entidades Reguladoras	El programa es un ejemplo a seguir y replicar por el aporte en la formación de temas económicos y financieros para los niños.

7.1.6 Apoyando la lectura y el uso de la tecnología

(SO1)

Como aporte a la educación y acceso a la tecnología, Banco del Pacífico participa en la formación de bibliotecas y salas de computación en escuelas públicas y organizaciones no gubernamentales seleccionadas sobre la base de su bajo presupuesto, mediante el aporte de un limitado número de libros y computadores en buen estado.

En este contexto se destaca durante 2011, la entrega de 1800 libros para la formación de la Mini Biblioteca para el niño y adolescente del Instituto Particular Sociedad Educación y Renovación "SER", ubicada en el Cantón Playas, con el objetivo de contribuir e incentivar la lectura en este sector de la Comunidad.



7.2 Gestión Ambiental en Banco del Pacífico

Banco del Pacífico, congruente con su sólido compromiso con el desarrollo empresarial y social del país, está convencido de que la gestión ambiental es un pilar fundamental en la estrategia de sostenibilidad del Grupo Financiero y por ello está trabajando para integrarla a su modelo de negocio.

El Banco comprende que su rol frente al ambiente no solo se relaciona con los impactos directos que genera la Entidad a través de consumo, vertidos y emisiones, sino que también es responsable de los impactos ambientales que generan aquellas organizaciones, negocios y proyectos que son financiados de su gestión comercial.

Sensible a esta realidad, el Banco implementó el programa de uso responsable y manejo eficiente de los recursos energéticos, agua potable y papel. Paralelamente, ha iniciado acciones para implementar un programa enfocado en la mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero.

En los próximos reportes, cada uno de estos puntos tendrá un seguimiento y comparabilidad, mostrando los esfuerzos que realiza la organización por generar un enfoque de gestión a largo plazo de cada uno de estos aspectos, basados en su reducción y manejo responsable.

Se tiene previsto rendir cuentas de manera regular sobre los sistemas de gestión y seguimiento, que de acuerdo a sus atribuciones legales, se apliquen durante el proceso de aprobación y concesión de créditos y préstamos para inversiones de terceras organizaciones que puedan implicar impactos ambientales y sociales importantes.



7.2.1 Programa “Carbono Neutro”

(EN16)

Banco del Pacífico, consciente que la emanación de gases contaminantes ha contribuido sustancialmente al deterioro de la calidad ambiental y consecuentemente al calentamiento global, dispuso en septiembre de 2011 la implementación del programa “Carbono Neutro” con la finalidad de participar de manera activa con la reducción de su impacto ambiental.

El programa inicia con el proceso de medición de la Huella de Carbono, con el propósito de cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero. Los resultados de esta medición ayudarán a la Institución a planificar y ejecutar acciones e iniciativas de reducción y compensación de las emisiones.

En el segundo trimestre de 2012, Banco del Pacífico trabajará en su primera medición considerando dos (2) oficinas y seis (6) agencias ubicadas en las ciudades de Guayaquil y Quito. Sin embargo, debido al compromiso de la Institución con la preservación del ambiente y la sensibilización ambiental de los Colaboradores, el programa se ha concebido como cíclico, de mejora permanente e incremento gradual en su cobertura, lo que contribuirá significativamente a su instauración como parte de la de la cultura corporativa de la Entidad y a alcanzar la certificación de Carbono Neutro.

Proceso de Calificación “Carbono Neutro”



Reducir

- Eficiencia energética
- Manejo de desechos (reciclaje – reutilización)
- Optimización de transporte
- Selección de recursos

Compensar

- Fijación de carbono por plantaciones forestales
- Bonos de carbono



7.2.2 Uso responsable de los recursos

Banco del Pacífico promueve e incentiva en todos sus Colaboradores el uso eficiente y responsable de los recursos materiales que facilitan el trabajo operativo de la organización y que le permiten brindar un servicio eficiente.

La atención sobre los principales impactos de las operaciones del Banco y la orientación hacia una gestión más amigable con el ambiente al interior de la Institución le permiten focalizar esfuerzos y establecer estándares de eficiencia e impacto social, en línea con el logro de su misión y propósitos estratégicos.

Por esta razón, y con el objetivo de reducir la brecha de su impacto en el ambiente, el Banco implementó el programa de uso responsable y manejo eficiente de los recursos energéticos, agua potable y papel, a través de una serie de campañas internas orientadas a mejorar y potenciar iniciativas que generaran ahorro en el consumo de estos recursos.

Estas iniciativas se han mantenido en el tiempo gracias a la participación de los Colaboradores que han permitido a la Institución cumplir sus objetivos en 2011. Sin embargo, el

Banco está consciente que es un compromiso que debe fortalecérselo a través de un seguimiento estricto de metas que permitan obtener resultados medibles a mediano plazo.

Banco del Pacífico está trabajando para rendir cuentas de sus primeros registros de papel reciclado en el año 2012. Asimismo, se espera complementar esta campaña al incorporarla en los hogares de los Colaboradores.

7.2.3 Uso eficiente de la energía

(EN4)

Bajo el programa de uso responsable de recursos, en 2011 se continuó con la campaña de ahorro en el consumo de energía eléctrica en todas las oficinas a nivel nacional, informando y motivando a todos los Colaboradores sobre las diferentes acciones que permiten optimizar su uso, tanto en el trabajo como en sus hogares.

Esta campaña logró concienciar a todos los Colaboradores, permitiendo disminuir el consumo de energía eléctrica en un 8% entre 2010 y 2011, a pesar de haber existido un incremento significativo de personal, así como de oficinas y agencias a nivel nacional.



Consumo de energía eléctrica			
Referentes	Año 2010	Año 2011	Variación
Consumo eléctrico (kWh)	7 640 731	7 033 037	-8%
Superficie utilizada (m ²)	19 675	20 872	6%
Número de Colaboradores	1 841	1 948	6%

FUENTE: Administración – Banco del Pacífico

En 2012 Banco del Pacífico impulsará en los próximos dos años la gestión del consumo eficiente de energía eléctrica a partir de dos iniciativas:

- Cambio de los sistemas de climatización del edificio principal.
- Reemplazo de iluminación tradicional por un sistema integral de ahorro de energía.



7.2.4 Uso responsable del agua

(EN8)

Por su actividad y giro de negocio, Banco del Pacífico utiliza agua potable suministrada y procesada por empresas distribuidoras de este recurso en los sectores urbanos donde opera. Bajo esta perspectiva y de acuerdo al alcance de este reporte², se puede corroborar que la operatividad de la Institución no afecta de manera significativa a las vertientes o fuentes de agua natural y no genera impactos negativos ni consecuencias en la biodiversidad.

Aún así, al igual que con el uso de la energía, Banco del Pacífico impulsó la campaña de ahorro en el consumo de agua potable a nivel nacional, informando y motivando a todos los Colaboradores sobre el cuidado y conservación del vital recurso y protección del ambiente.



Consumo de agua		
Referente	Año 2010	Año 2011
Consumo (m ³)	124 658	141 513

FUENTE: Administración – Banco del Pacífico

El incremento del consumo de agua potable se debe a la creación de nuevos puntos de atención del Banco, acompañado de un incremento del personal.

Al cierre de 2011, Banco del Pacífico está proyectando la implementación de alternativas complementarias para una eficiente administración del consumo de agua potable en sus oficinas y agencias, entre ellas destacan las siguientes:

- Dispensadores conectados directamente a la red de agua potable, que disminuyen el uso de botellones plásticos y agua purificada.
- Urinarios que requieren mínimas cantidades de agua potable, con ahorros de 100 litros de agua por equipo.

² Ver Alcances y límites del Reporte.

7.2.5 Campañas de concienciación ambiental: reciclaje

(EN1)

En consistencia con el uso responsable de los recursos, también es posible distinguir que los materiales más utilizados, por los procesos referentes a los servicios y actividades administrativas, son el papel de impresión y el cartón.

Por este motivo, a mediados de 2011, Banco del Pacífico impulsó una campaña de Reciclaje de Papel, cuyo piloto se inició en diciembre de 2010 en el Edificio Matriz y que de forma paulatina fue creciendo e incorporando a las demás oficinas y agencias.

La campaña consiste en incorporar un contenedor de color verde identificado con el logo de esta iniciativa, cada Colaborador deposita las hojas de papel bond usadas y reusadas para reimpresión, al igual que otros artículos como sobres, folletería, entre otros.

7.2.6 Gestión ambiental de los materiales administrativos

El Banco del Pacífico también se encuentra elaborando, dentro de su programa de protección del ambiente, acciones para la eliminación y reciclaje de sus equipos en mal estado o en desuso, a través de acuerdos con empresas que cumplen con sistemas de auditorías ambientales, guías de ordenanzas municipales, prevención y control del ambiente.

En 2011, el Banco consecuente con su compromiso para reducir sus impactos de una manera responsable, está incorporando una serie de medidas y mecanismos de apoyo a la gestión ambiental mediante:

- La instauración de políticas internas de ambientes saludables y libres de contaminación convirtiendo las instalaciones en espacios libres de humo en un 100%.

Se exige a los Proveedores de limpieza el uso de productos que cumplan las normas internacionales con características de biodegradación (NFPA), prevención de agentes contaminantes y anti-combustión.

- El reemplazo de los equipos de generación eléctrica a base de combustibles fósiles por generadores que contribuyan al cuidado del ambiente.
- La contratación de Proveedores de papel producido de bosques cultivados y/o bosques renovables y con certificación de tratamiento TCF (Blanqueo sin cloro).







Tabla de indicadores GRI-3 Banco del Pacífico 2011

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	N° DE PÁGINA
1	Estrategia y análisis	
1.1	Declaración de la dirección de la empresa	5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	5
2	Perfil de la Organización	
2.1	Nombre de la organización.	17
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	25, 74
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	22
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	107
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	25
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	17
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de Clientes/beneficiarios).	Este reporte informa de las operaciones de la Institución realizadas en Ecuador
2.8	“Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Número de empleados • Ventas netas • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto. • Cantidad de productos o servicios prestados.” 	22, 51, 65, 74
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	3, 27
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	30
3	Parámetros del reporte	
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	3
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Es la primera Memoria de Sostenibilidad de la Institución
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, entre otras).	3
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	104
3.5	Alcance y cobertura del reporte	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria: materialidad, identificación de los grupos de interés, descripción sobre aplicación de las “Orientaciones para la definición del contenido de la memoria” y los principios asociados.	3

Tabla de indicadores GRI-3 Banco del Pacífico 2011

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	Nº DE PÁGINA
3.6	Cobertura de la memoria (tales como: países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria de GRI, para más información.	3
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	3
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	3
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes.	3
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reinterpretación de información perteneciente a memorias anteriores.	3
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	3
	Índice del contenido del GRI	
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	-
	Verificación	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	3
4	Gobierno, compromisos y participación de los Grupos de Interés	
	Gobierno	
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	33, 38
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	38
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	36
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	45
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	33



Tabla de indicadores GRI-3 Banco del Pacífico 2011

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	Nº DE PÁGINA
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Durante el periodo reportado no se registran mecanismos implantados.
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	34
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	19, 21, 41, 43
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	9, 35
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	No se registran mecanismos para evaluar al máximo organo de gobierno.
	Compromiso con iniciativas externas	
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	9
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	9
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	24
	Participación de los grupos de interés ¹	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	3, 43
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	43
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	45
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	3

¹ La siguiente sección hace referencia a los procesos de compromiso y comunicación con los grupos de interés que han sido adoptados por la organización durante el periodo que cubre la memoria.

Tabla de Indicadores GRI-3 Banco del Pacífico 2011

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	Nº DE PÁGINA
	DMA		Enfoque de Gestión Económica	48
Desempeño Económico	EC1	P	Valor económico directo generado y distribuido.	55
	EC4	P	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	57
Presencia en el Mercado	EC6	P	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales	83

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	Nº DE PÁGINA
	DMA		Enfoque de Gestión Ambiental	86
Materiales	EN1	P	Materiales utilizados, por peso o volumen.	96
Energía	EN4	P	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	94
Agua	EN8	P	Captación total de agua por fuentes.	95
Emisiones, Vertidos y Residuos	EN16	P	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	92
Cumplimiento Normativo	EN28		Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No presenta multas ni sanciones monetarias o no monetarias.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	Nº DE PÁGINA
	DMA		Información sobre el Enfoque de Gestión	60
	LA1	P	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	65
Empleo	LA2	P	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	66
	LA3	A	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	67
Relación Empresa Trabajadores	LA4	P	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	61
Salud y Seguridad en el Trabajo	LA7	A	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	68
Formación y Educación	LA10	P	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	63, 64



Tabla de Indicadores GRI-3 Banco del Pacífico 2011

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	Nº DE PÁGINA
	DMA		Información sobre el enfoque de la dirección	41, 42, 61
Prácticas de Inversión y Abastecimiento	HR2	P	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	84
No Discriminación	HR4	P	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	61
Libertad de Asociación y Convenio Colectivo	HR5	P	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	61
Explotación Infantil	HR6	P	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	61
Trabajos Forzados	HR7	P	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	61
Prácticas de Seguridad	HR8	A	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	70

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	Nº DE PÁGINA
	DMA		Información sobre el enfoque de gestión	86
Comunidad	SO1	P	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las Comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	89, 91
	FS13	P	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	87
	FS14	P	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	88
Corrupción	SO2	P	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	42
	SO4	P	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	42, 73
Cumplimiento Normativo	SO8	P	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .	42

Tabla de Indicadores GRI-3 Banco del Pacífico 2011

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	Nº DE PÁGINA
	DMA		Información sobre el enfoque de la dirección	72
Enfoque de gestión específico para el sector de los servicios financieros	FS15	P	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	73
Salud y Seguridad del Cliente	PR1	P	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los Clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	78
Etiquetado de Productos y Servicios	PR3	P	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	78
	PR5	A	Prácticas con respecto a la satisfacción del Cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del Cliente.	79
	FS16	P	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	89

Nivel P	Indicador Principal: es obligatorio declararlo. En caso de no hacerlo se debe justificar.
Nivel A	Indicador Adicional: no es obligatorio declararlo. La empresa se reserva el derecho de declararlo.
FS	Indicadores del Suplemento Financiero para entidades bancarias.



Valoramos su opinión

Estamos convencidos que la sostenibilidad de una empresa se construye sobre la base del diálogo transparente con sus Grupos de Interés. Lo invitamos a responder directamente el siguiente cuestionario de retroalimentación en nuestra página web www.bancodelpacifico.com

Para cualquier consulta sobre el reporte:

Nombre: Alejandra Torres Arellano

Cargo: Coordinadora de Responsabilidad Social

Dirección: P. Icaza 200 entre Pichincha y Pedro Carbo

Teléfonos: (593 4) 2328333 – 2566010 Ext. 2526

e-mail: avtorres@pacifico.fin.ec

Elaboración

Área de Proyectos Estratégicos / Dpto. Responsabilidad Social Corporativa
Banco del Pacífico S.A., 2011

CUESTIONARIO DE RETROALIMENTACIÓN

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

BANCO DEL PACÍFICO 2011

1. Grupo de Interés al que usted pertenece:

- | | |
|--------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Accionistas |
| <input type="checkbox"/> | Colaboradores |
| <input type="checkbox"/> | Clientes |
| <input type="checkbox"/> | Proveedores |
| <input type="checkbox"/> | Comunidad |
| <input type="checkbox"/> | Autoridades y Entidades Reguladoras |
| <input type="checkbox"/> | Otro: |

2. ¿Cuál es su opinión sobre las siguientes secciones del Reporte de Sostenibilidad? Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1: Nada Importante y 5: Muy Importante.

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Alcance del Reporte |
| <input type="checkbox"/> | Capitulo 1: Estrategia de sostenibilidad |
| <input type="checkbox"/> | Capitulo 2: Perfil de la Institución |
| <input type="checkbox"/> | Capitulo 3: Gobierno corporativo y transparencia |
| <input type="checkbox"/> | Capitulo 4: Desempeño económico financiero |
| <input type="checkbox"/> | Capitulo 5: Colaboradores del Banco del Pacífico |
| <input type="checkbox"/> | Capitulo 6: Clientes y Proveedores |
| <input type="checkbox"/> | Capitulo 7: Comunidad y gestión ambiental |
| <input type="checkbox"/> | ANEXOS |
| <input type="checkbox"/> | Tabla de indicadores GRI |
| <input type="checkbox"/> | Cuestionario de retroalimentación |

3. Califique los siguientes temas de la Memoria de Sostenibilidad de 1 al 5, teniendo en cuenta que 1: Muy malo y 5: Muy Bueno.

- | | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Presentación y diseño |
| <input type="checkbox"/> | Organización y distribución de datos |
| <input type="checkbox"/> | Claridad y orden de la información |
| <input type="checkbox"/> | Profundidad de la información |
| <input type="checkbox"/> | Extensión del reporte |
| <input type="checkbox"/> | Utilidad de la información |
| <input type="checkbox"/> | Transparencia y credibilidad |
| <input type="checkbox"/> | Difusión del reporte |



4. ¿De qué manera le gustaría acceder a nuestra Memoria de Sostenibilidad?

- Versión original impresa
- Resumen ejecutivo impreso
- En formato electrónico
- En archivo PDF
- Como contenido en el portal de la Institución
- Otro:

5. Si el contenido no fue ampliado lo suficiente, por favor indíquenos el tema que se requiera profundizar.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. Otro comentario o sugerencia.

.....

.....

.....

.....

.....

Banco del Pacífico S.A.

Oficina Principal
P. Icaza 200 entre Pichincha y Pedro Carbo
Guayaquil, Ecuador
Teléfonos: (593 4) 2328333 – 2566010

Página Web Corporativa

www.bancodelpacifico.com

Redes Sociales

Twitter: @BancoPacíficoEC
Facebook: BancoPacíficoEC



BANCO DEL PACÍFICO

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2011