



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

3 | 0 2



| | | |
|--|-----|--|
| Carta del Presidente del Directorio | 6 | |
| Carta del Presidente Ejecutivo | 8 | |
| Capítulo 1: Perfil de la Institución | 10 | |
| Capítulo 2: Rendición de Cuentas | 30 | |
| Capítulo 3: Gobierno Corporativo | 36 | |
| Enfoque de Gestión e Indicadores de Desempeño de la Presente Memoria | 57 | |
| Capítulo 4: Desempeño Económico | 58 | |
| Capítulo 5: Desempeño Ambiental | 68 | |
| Capítulo 6: Desempeño Social: Laboral | 80 | |
| Capítulo 7: Desempeño en Derechos Humanos | 96 | |
| Capítulo 8: Desempeño en Sociedad | 106 | |
| Capítulo 9: Desempeño de Responsabilidad sobre Productos | 114 | |



CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

1.1

Esta tercera Memoria de Sostenibilidad recoge las acciones de nuestra entidad financiera correspondiente a la gestión del ejercicio 2013. Aquí evidenciamos el compromiso que tenemos con nuestros clientes, colaboradores y accionistas para ejecutar eficazmente la estrategia que el Banco del Pacífico fijó en 2011 con una proyección de cinco años.

Redactamos esta edición para la comunidad en general como un documento de fácil lectura que dé una idea clara de nuestra actividad, tanto desde una perspectiva general como en un análisis más profundo.

Banco del Pacífico ha dado grandes pasos con nuestro objetivo de mejorar la calidad de vida de nuestro público a través del mejoramiento continuo de nuestros servicios al cliente y la expansión de nuestros servicios a los sectores no bancarizados del país. Nos enorgullece decir

que incrementamos nuestras colocaciones en conjunción con los sectores en desarrollo, priorizados por el Plan Nacional del Buen Vivir.

Partedenuestrodeberconlasociedad ecuatoriana es velar por el futuro de la misma, por eso nos sentimos orgullosos de haber obtenido el manejo de los créditos educativos del IECE, producto que nos permite expandir el profesionalismo de nuestro país. Apoyar a los jóvenes de hoy, es impulsar el crecimiento de la economía del futuro.

En cuanto a responsabilidad social, continuamos con un enfoque a la sostenibilidad y proyección para que desde hoy instauremos buenas prácticas para la triple rentabilidad en el ámbito económico, social y ambiental.

Todas las acciones que desarrollamos nos ayudan a consolidarnos como un agente clave para el desarrollo nacional.





CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

1.2

Fieles a nuestra misión de ser una organización rentable, moderna, líder en servicios financieros de calidad, nos propusimos logros que cumplimos a cabalidad.

El 2013 fue un año de retos y de consolidación del crecimiento sostenido del 'Banco Banco'. Somos el segundo Grupo financiero del país, reconocidos y percibidos como la entidad de las innovaciones tecnológicas.

Con activos que superan actualmente los US\$ 3.860 millones y depósitos que bordean los US\$ 3.200 millones, Banco del Pacífico busca generar calidad de vida y fomentar el buen vivir y desarrollo de las comunidades donde operamos. Por eso, durante 2013, extendimos nuestra cobertura en las 24 provincias y 180 cantones del país.

Ya son 2.180 puntos de atención en los que se incluyen la nueva red de puntos de atención en establecimientos asociados mediante alianzas estratégicas con cooperativas, farmacias, comercios e instituciones financieras. Esto implicó la renovación de Puntomático con la nueva campaña "TU BANCO BANCO AQUÍ".

Pese a mayores regulaciones para la banca, que supuso la eliminación de algunas líneas de ingresos por servicios, perseveramos en la resolución por mantener los niveles más bajos de tarifas del mercado, sin que ello le reste valor a nuestra propuesta de servicio. En esta, alcanzar la excelencia continúa como el objetivo fundamental en la relación con nuestros miles de clientes.

En el último trimestre del año, asumimos la entrega de los Créditos Educativos que anteriormente otorgaba el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE), simplificando los trámites y extendiendo las garantías a los padres y familiares.

Al momento se han tramitado más de 4 millones de dólares en préstamos a estudiantes ecuatorianos, y emprendimos una campaña publicitaria para promocionar la concesión de estos créditos estudiantiles.

Creamos el Centro Virtual en el que los usuarios, además de realizar sus transacciones en los ATMs tradicionales y Kioskos Electrónicos con acceso a Intermático, pueden utilizar el nuevo cajero automático Reciclador denominado "Bancomático Plus" durante las 24 horas, los 365 del año. Precisamente, el Bancomático Plus es un cajero automático reciclador que clasifica y ordena el dinero que puede usarse para dispensar o realizar retiros o depósitos, disminuyendo costos de transporte de valores para el banco.

Impulsamos los créditos hipotecarios con la campaña "Mi primera casa", con un total de 3.618 créditos atendidos por US\$ 127 millones.

Nuestro apoyo al deporte se evidenció con la alianza que suscribimos en septiembre con el Club Sport Emelec para adquirir, por tres años, los derechos del nombre del Estadio Capwell que pasó a convertirse en Estadio Banco del Pacífico.



1. PERFIL DE LA INSTITUCIÓN





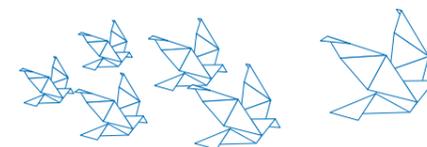
PERFIL DE LA INSTITUCIÓN

- ▶ PERFIL DEL BANCO
 - ▶ PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - ▶ ESTRUCTURA OPERATIVA (SUBSIDIARIAS)
 - ▶ MERCADO ATENDIDO
 - ▶ TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN
 - ▶ APERTURA DE PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
- 



Perfil del Banco

2.1, 2.4, 2.5, 2.6



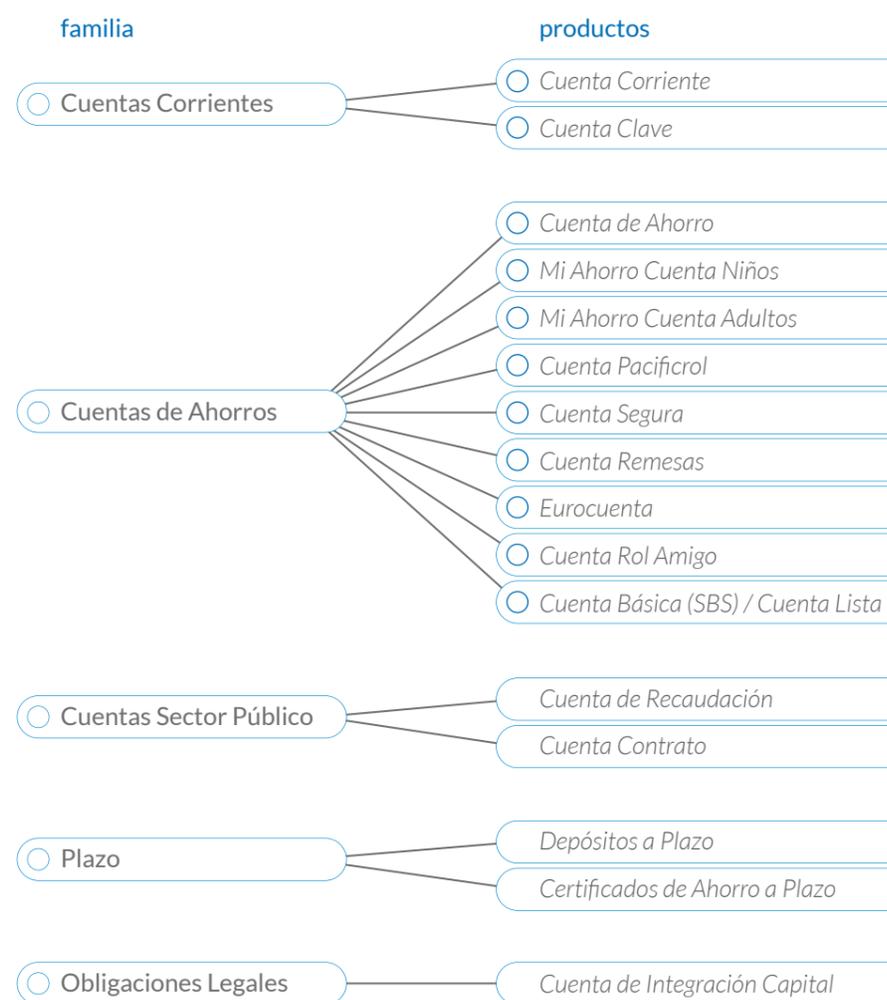
Banco del Pacífico S.A. es una institución del sistema financiero nacional cuyo único accionista es la Corporación Financiera Nacional.

La oficina principal está ubicada en Guayaquil, Ecuador; en la calle P. Icaza 200 y Pichincha.

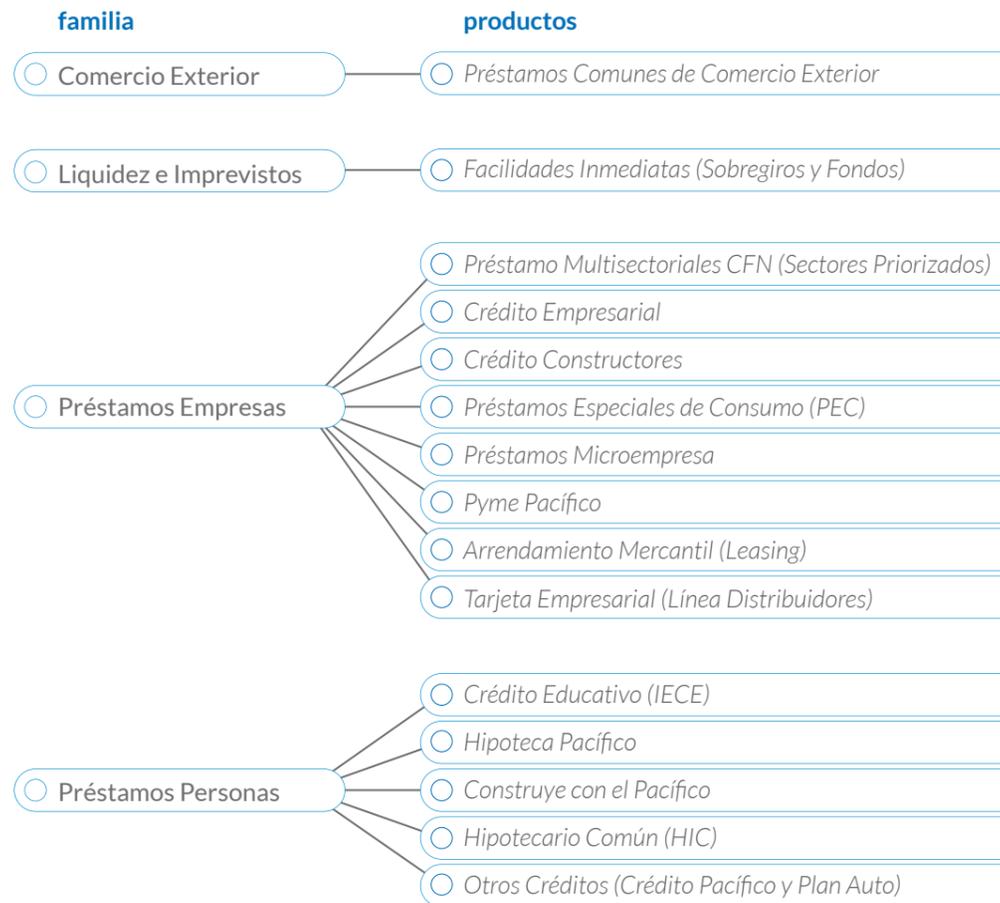
Principales productos y servicios

2.2

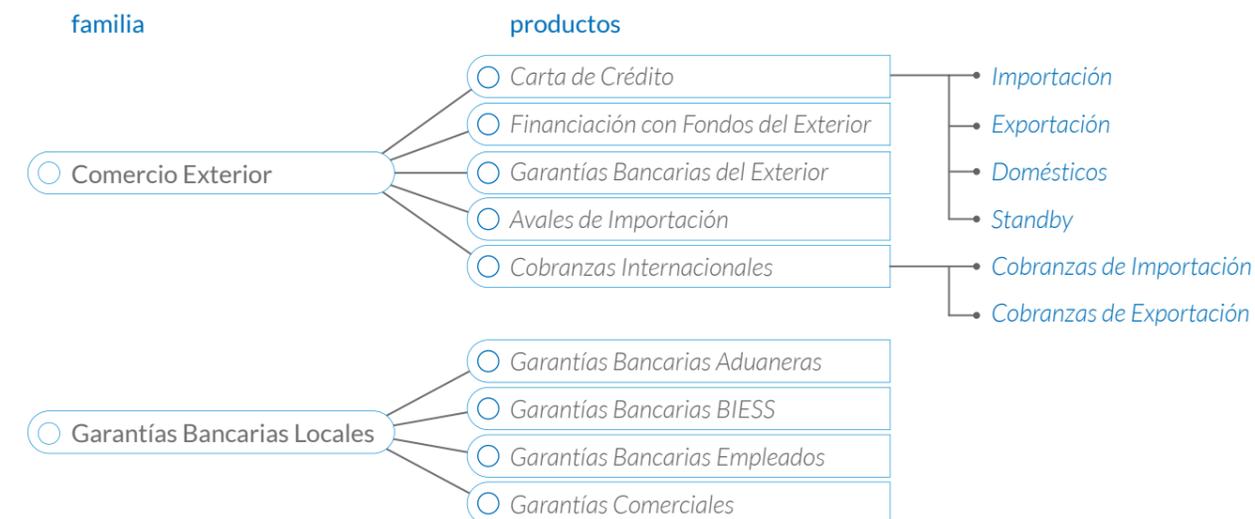
PASIVO



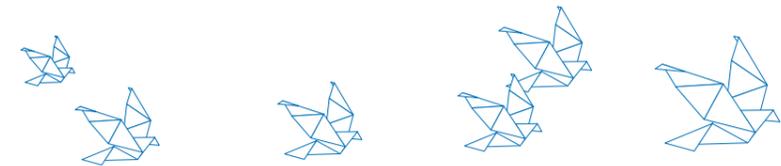
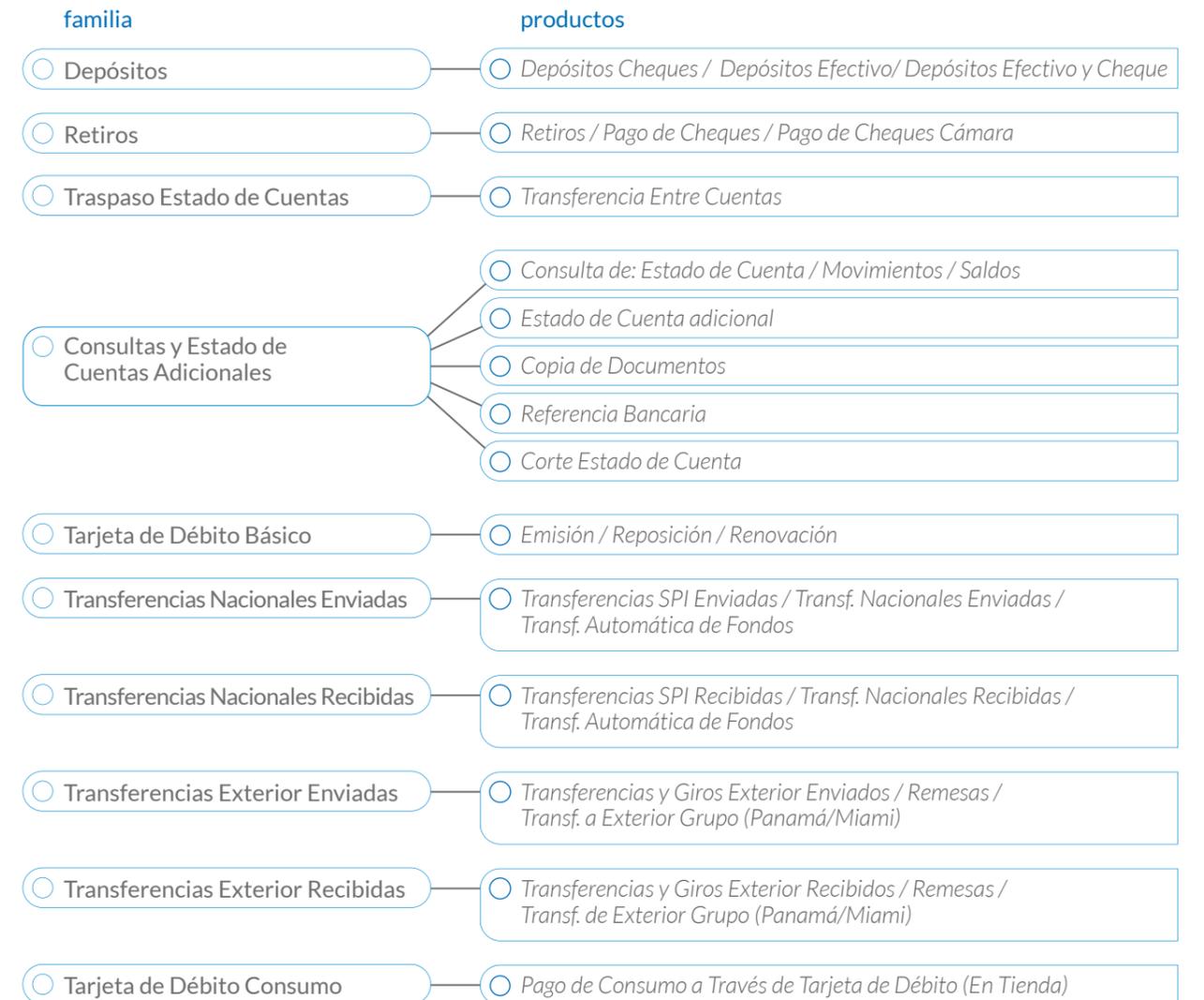
ACTIVO



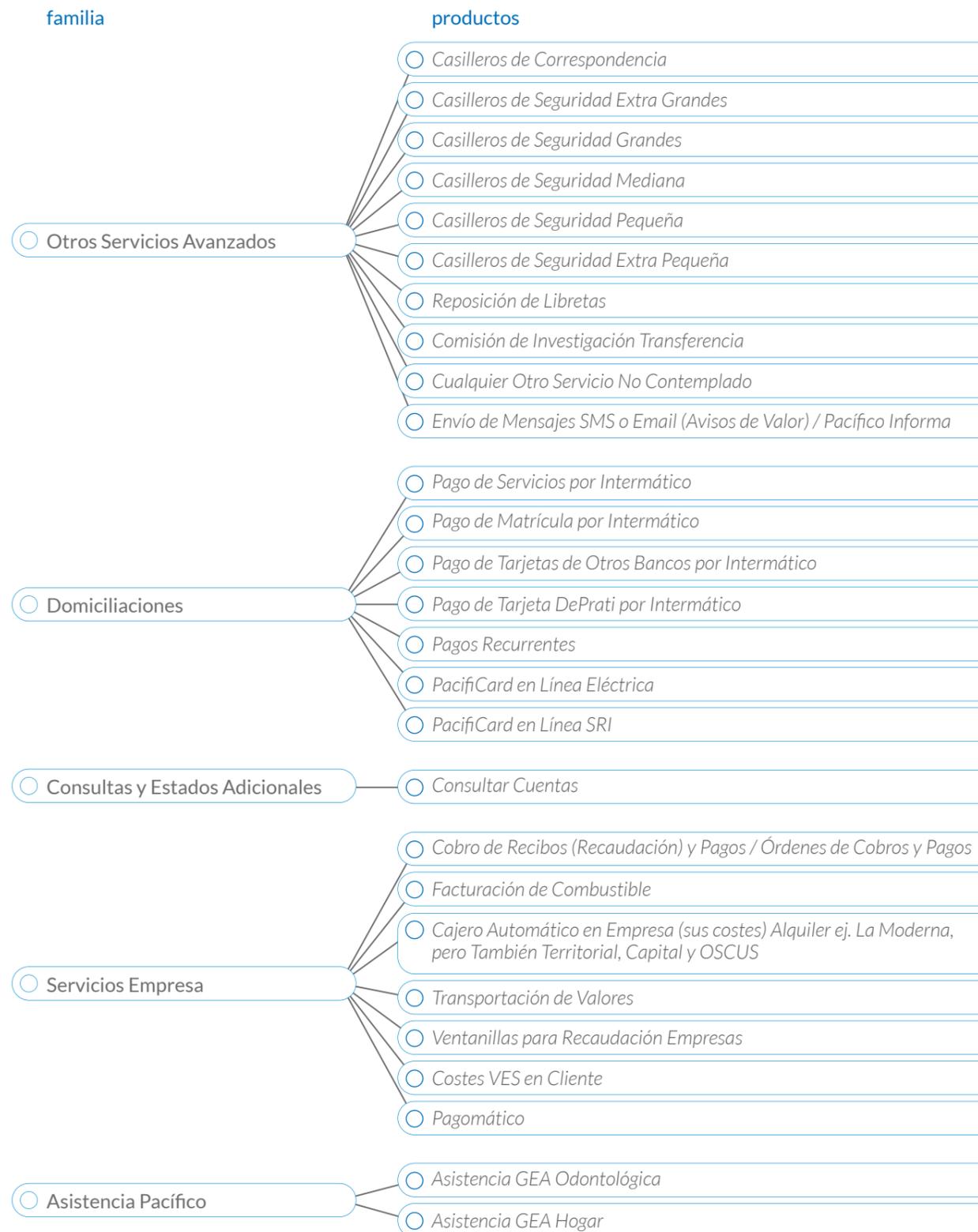
CONTINGENTE



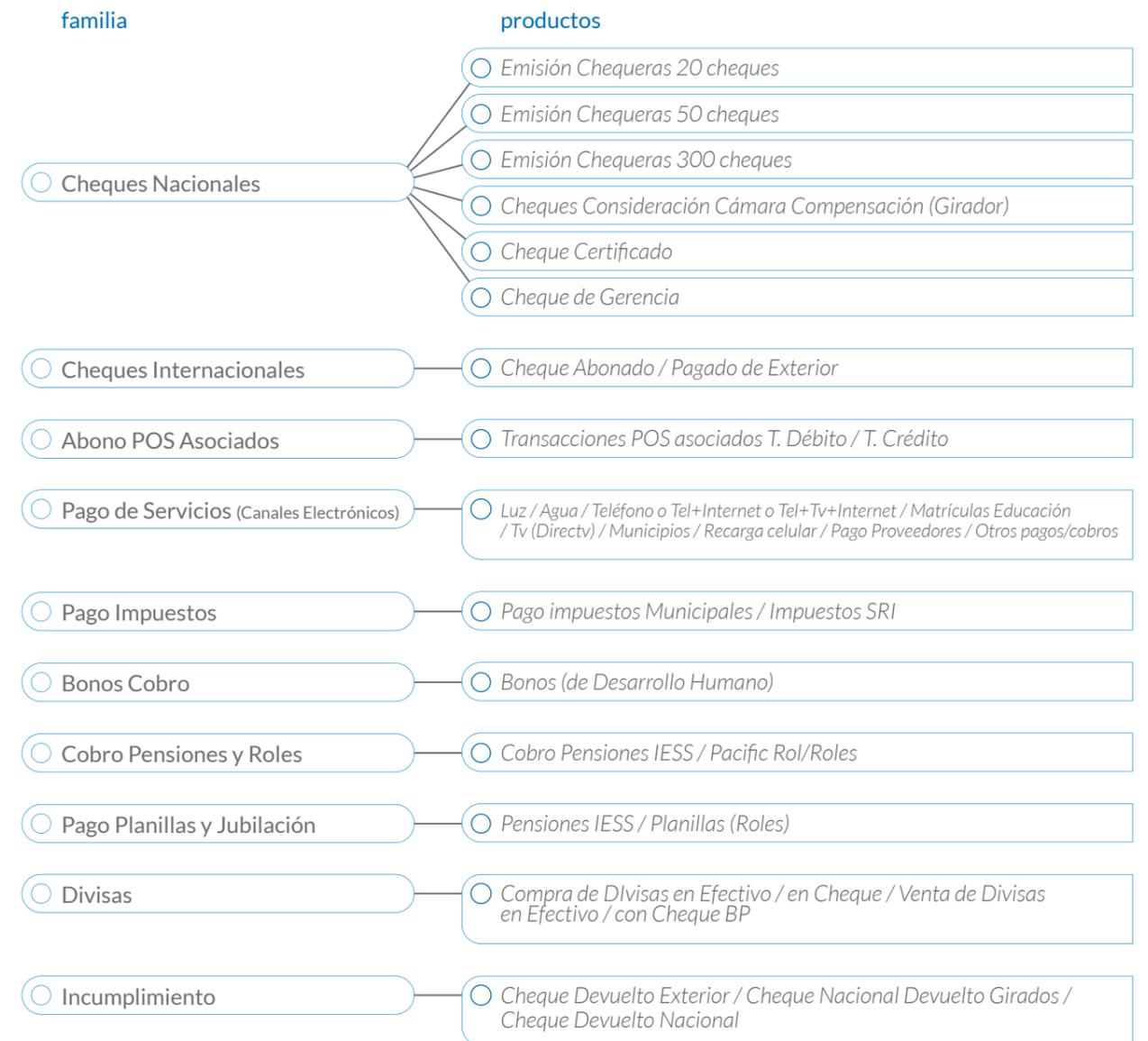
SERVICIOS



SERVICIOS



SERVICIOS



Estructura operativa (Subsidiarias)

2.3, 3.8

BANCO DEL PACÍFICO

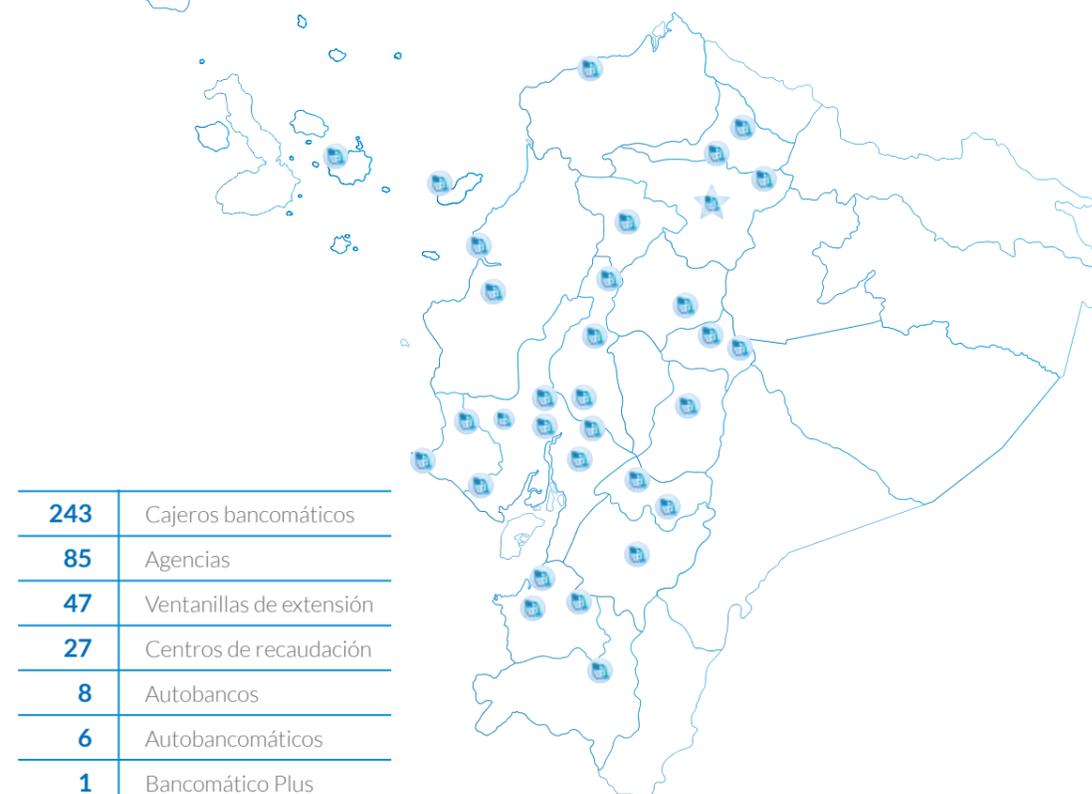
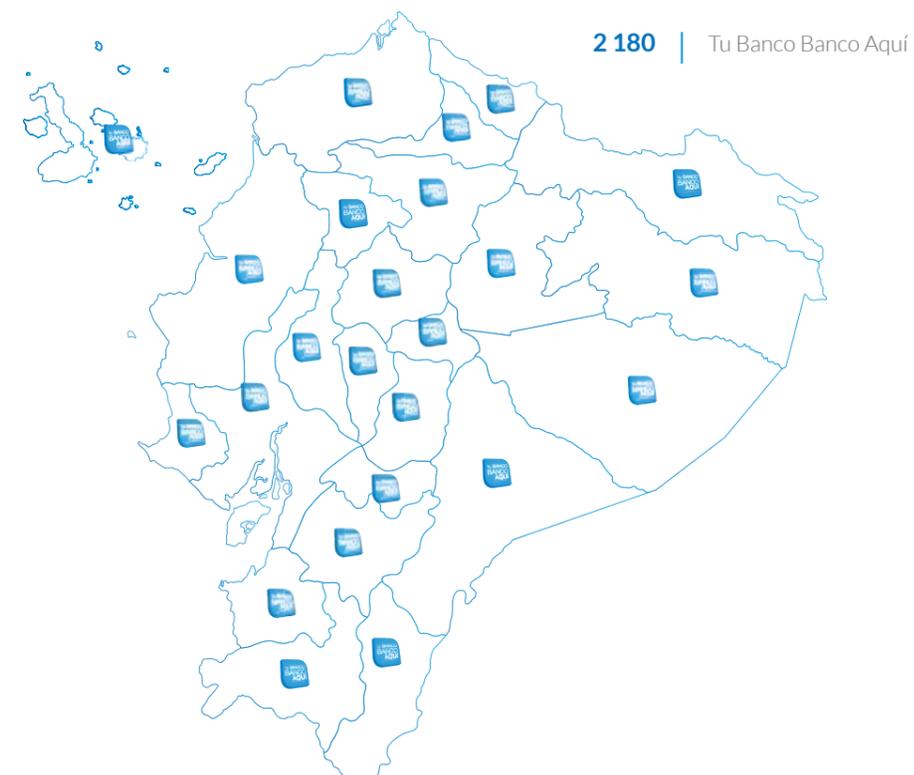
| |  ALMAGRO BANCO DEL PACÍFICO GRUPO FINANCIERO |  PACIFICARD BANCO DEL PACÍFICO |  BINCO DEL PACIFICO (PANAMA) S.A. SUBSIDIARIA DEL BANCO DEL PACIFICO ECUADOR |
|-------------------|---|---|---|
| Nombre | Almacenera del Agro Almagro S.A. | PacifiCard S.A. | Banco del Pacífico (Panamá) S.A. |
| Ubicación | Guayaquil - Ecuador | Guayaquil - Ecuador | Panamá - Ciudad de Panamá |
| Tipo | Almacenera | Compañía Emisora y administradora de tarjetas de crédito | Banco |
| Participación | 98,35% | 99,99% | 100% |
| No. Colaboradores | 67 colaboradores | 684 colaboradores | 24 colaboradores |

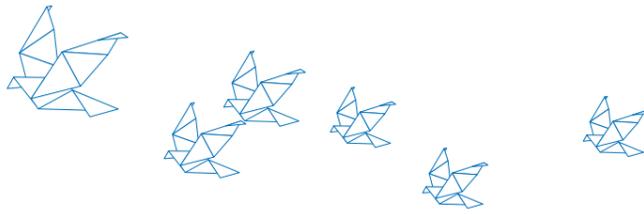


Mercado atendido

2.7, FS7

Buscamos generar calidad de vida, y fomentamos el buen vivir y el desarrollo de las comunidades donde operamos. Por eso, durante 2013, extendimos nuestra cobertura en 24 provincias y 180 cantones del país.





| TIPO DE BANCA: PERSONAS | SEGMENTO | CLIENTES | SALDO PASIVO | SALDO ACTIVO | VOLUMEN TOTAL |
|-------------------------|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| | Independiente | 5.401 | 11.264 | 1 707 | 12.971 |
| | Familia Joven | 53.921 | 175.112 | 239 683 | 415.504 |
| | Familia Estable | 16.265 | 76.062 | 73 472 | 149.955 |
| | Familia Consolidada | 15.893 | 103.773 | 50 887 | 154.878 |
| | Senior | 9.894 | 80.617 | 10 005 | 90.631 |
| | Profesionales | 21.023 | 193.963 | 148 010 | 344.336 |
| | No Residentes | 324 | 3.926 | 199 | 4.125 |
| | Inversión Personas | 5.084 | 289.714 | 13 720 | 304.126 |
| | Total Banca Personas | 127.805 | 934.431 | 537.683 | 1'476.526 |

| TIPO DE BANCA: EMPRESAS | SEGMENTO | CLIENTES | SALDO PASIVO | SALDO ACTIVO | VOLUMEN TOTAL |
|-------------------------|-----------------------------|--------------|------------------|----------------|------------------|
| | Inversión Empresas | 194 | 213.446 | 78.623 | 314.122 |
| | Corporación | 2.454 | 797.277 | 672.594 | 1'609.931 |
| | Empresa Grande | 2.036 | 69.118 | 14.861 | 86.955 |
| | Empresa Mediana | 1.006 | 11.870 | 2.107 | 14.195 |
| | Construcción Grande | 487 | 24.304 | 4.877 | 29.275 |
| | Construcción Mediana | 159 | 1.678 | 16 | 1.694 |
| | Comercio Grande | 774 | 18.133 | 4.615 | 22.987 |
| | Comercio Mediana | 296 | 2.870 | 384 | 3.275 |
| | Subsidiarias | 10 | 47.435 | 183 | 70.947 |
| | Total Banca Empresas | 7.416 | 1'186.131 | 778.260 | 2'153.381 |

| TIPO DE BANCA: TRANSACCIONAL | SEGMENTO | CLIENTES | SALDO PASIVO | SALDO ACTIVO | VOLUMEN TOTAL |
|------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | Niños | 11.731 | 6.704 | 24 | 6.728 |
| | Adolescentes | 6.518 | 3.570 | 15 | 3.584 |
| | Estudiantes | 7.006 | 2.147 | 243 | 2.390 |
| | Independiente | 54.746 | 4.145 | 346 | 4.491 |
| | Familia Joven | 240.062 | 43.651 | 28.412 | 72.064 |
| | Familia Estable | 48.551 | 14.423 | 6.894 | 21.316 |
| | Familia Consolidada | 39.876 | 15.325 | 5.543 | 20.871 |
| | Senior | 22.844 | 12.855 | 1.602 | 14.456 |
| | Dorada | 31.161 | 39.939 | 2.192 | 42.137 |
| | Profesionales | 56.998 | 53.337 | 49.079 | 102.558 |
| | No Residentes | 811 | 793 | 0 | 793 |
| | Otras Personas Naturales | 80 | 78 | 4 | 82 |
| | Empresa Micro | 4.849 | 2.256 | 474 | 2.743 |
| | Empresa Pequeña | 3.273 | 14.235 | 2.745 | 17.160 |
| | Agencias | 128 | 0 | 0 | 0 |
| | Empleados GBP | 2.408 | 5.067 | 5.088 | 10.181 |
| | Total Banca Transaccional | 531.042 | 218.525 | 102.661 | 321.554 |

| TIPO DE BANCA: PÚBLICA | SEGMENTO | CLIENTES | SALDO PASIVO | SALDO ACTIVO | VOLUMEN TOTAL |
|----------------------------|-------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| | Gobierno Central | 260 | 511 | 4.408 | 4.919 |
| | Gobierno Local | 7 | 2.266 | 0 | 2.266 |
| | Banca Pública | 17 | 3.674 | 715 | 4.388 |
| | Seguridad Social | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | Empresas Públicas | 222 | 2.537 | 0 | 2.540 |
| Total Banca Pública | 507 | 8.988 | 5.123 | 14.113 | |

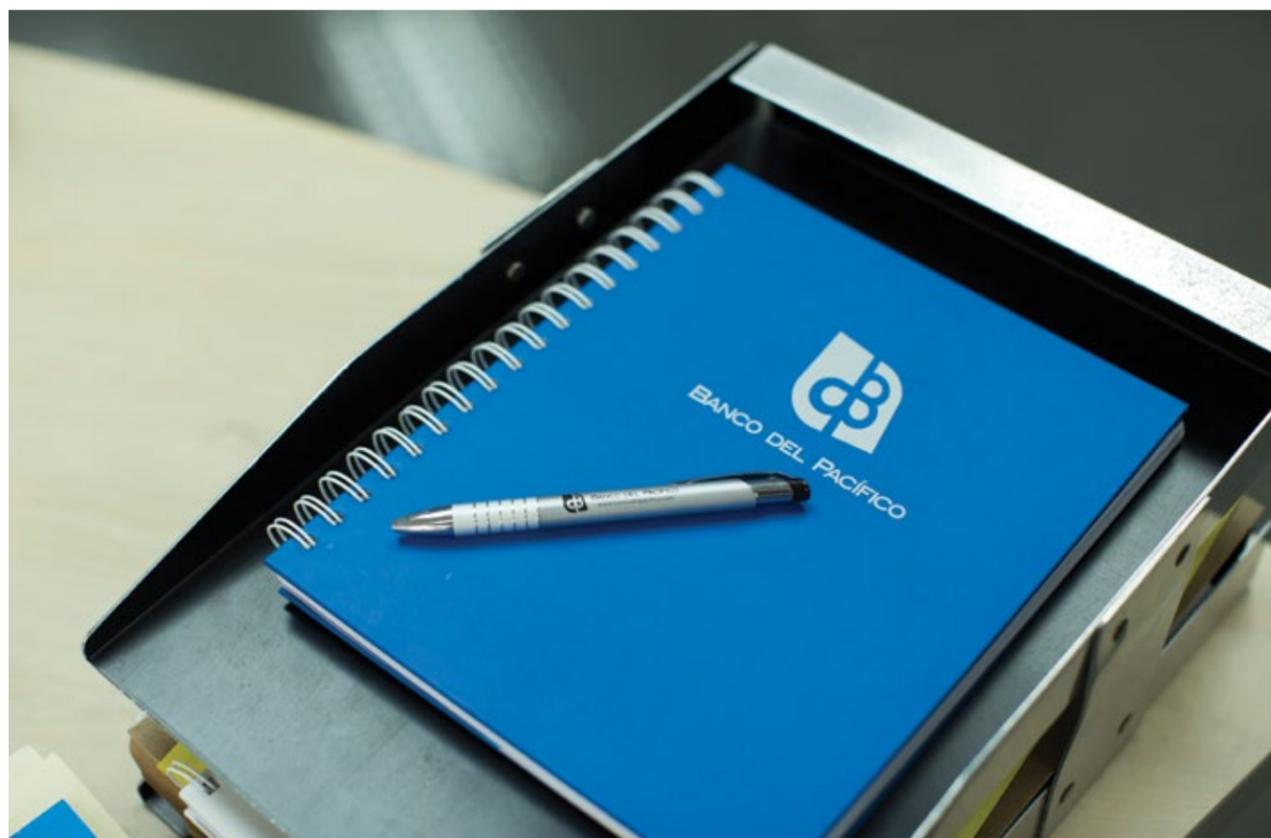
Tamaño de la Organización

2.8

- 2349 empleados
- Ingresos por servicios totales 2013:

| TIPO DE BANCA | CLIENTES | SALDO PASIVO | SALDO ACTIVO |
|---------------------|----------------|------------------|------------------|
| Banca Personas | 127.805 | 934.431 | 537.683 |
| Banca Empresas | 7.416 | 1'186.131 | 778.260 |
| Banca Transaccional | 531.042 | 218.525 | 102.661 |
| Banca Pública | 507 | 8.988 | 5.123 |
| TOTAL | 666.770 | 2'348.075 | 1'423.727 |

| NOMBRE SUCURSAL | SALDO | PARTICIPACIÓN |
|-----------------|----------------------|---------------|
| Guayaquil | 10'614.664,91 | 43% |
| Machala | 673.591,72 | 3% |
| Cuenca | 830.630,72 | 3% |
| Ambato | 878.757,32 | 4% |
| Quito | 7'278.201,21 | 29% |
| Manta | 999.729,33 | 4% |
| Galápagos | 318.498,09 | 1% |
| La Libertad | 362.814,35 | 1% |
| Ibarra | 709.885,58 | 3% |
| Sto. Domingo | 520.180,34 | 2% |
| Portoviejo | 529.669,54 | 2% |
| Riobamba | 535.383,75 | 2% |
| Milagro | 535.580,59 | 2% |
| Cayambe | 162.794,00 | 1% |
| TOTAL | 24'950.381,45 | 100% |



· El patrimonio del Banco, al cierre de 2013, incrementó en un 9,58% en relación al año anterior (421,7 millones de dólares), es decir, 462,1 millones de dólares en este periodo.

PRINCIPALES CUENTAS AÑO 2013

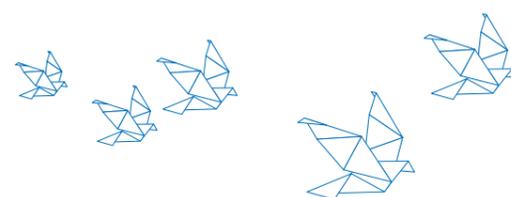
| PRINCIPALES CUENTAS | AÑO 2013 |
|---------------------------|----------|
| Patrimonio | 462,1 |
| Capital Social | 300,5 |
| Reservas | 100,7 |
| Superávit por Valuaciones | 18,4 |
| Resultados | 42,6 |

Cifras expresadas en millones de US\$

· Los activos totales ascienden a US\$ 3,859.8 millones frente a US\$3,319.9 millones del año 2012, lo que representa un crecimiento del 16.26% en el periodo actual.

| | |
|-----------------|---------|
| Total Activo | 3.859,8 |
| Cartera Neta | 1.853,4 |
| Total Pasivo | 3.397,7 |
| Total Depósitos | 3.198,8 |

Cifras expresadas en millones de US\$



Apertura de puntos de atención al público

2.9

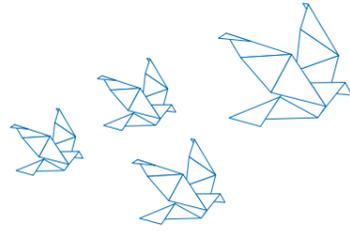
| Fecha de apertura | Nombre | Provincia | Ciudad/Cantón | Dirección |
|-------------------|--|-----------|---------------|--|
| 25/03/13 | Agencia Paseo Shopping Playas | Guayas | Playas | Km 1.5 de la vía General Villamil Playas - Posorja |
| 20/06/13 | Agencia Loja | Loja | Loja | Calle Pujilí entre Av. Cuxibamba y Gran Colombia |
| 06/12/13 | Agencia Laguna Mall Ibarra | Imbabura | Ibarra | Av. Mariano Acosta y Av. Fray Vacas Galindo (esquina) |
| 28/06/13 | Agencia 17 de Septiembre en Milagro | Guayas | Milagro | Calle Presidente Javier Espinoza, entre 12 de Octubre y Av. 17 de Septiembre |
| 30/07/13 | Fertisa | Guayas | Guayaquil | Terminal Portuario Fertisa, Av. Juan Bosco y la N |
| 08/10/13 | Feria Durán (provisional mes de octubre) | Guayas | Guayaquil | Km 2,5 vía Durán Tambo, Parroquia Eloy Alfaro, Local P3 |
| 14/11/13 | Ves Senae | Ibarra | Rumichaca | Centro Binacional de Atención en Frontera Cenaf |
| 11/12/13 | CDR Eléctrica Guasmo | Guayas | Guayaquil | Guasmo Norte, Mz. 78, Av. Roberto Serrano Calle 52 C y Callejón 51 |

CAJEROS AUTOMÁTICOS

| Fecha de colocación | Nombre | Provincia | Ciudad/Cantón | Dirección |
|---------------------|-----------------------------------|------------|---------------|---|
| 12/12/13 | Empresa Eléctrica Ambato - EEASA | Tungurahua | Ambato | Av. 12 Noviembre y Espejo |
| 30/10/13 | Hipermarket La Aurora | Guayas | Daule | Km. 10,5 Vía La Aurora, Hipermarket |
| 01/05/13 | Agencia Machala Principal 3er atm | El Oro | Machala | Agencia Principal Machala |
| 25/11/13 | Primex Orquídeas | Guayas | Guayaquil | Av. Francisco Orellana, Primax Orquídeas |
| 30/09/13 | Hipermarket Vía Daule | Guayas | Guayaquil | Hipermarket Vía Daule Km. 12,5 |
| 01/03/13 | Petrocomercial La Joya | Guayas | Daule | Km. 14 a la altura de la Urb. La Joya |
| 30/09/13 | Hipermarket Vía Daule | Guayas | Guayaquil | Hipermarket Vía Daule Km. 12,5 |
| 10/10/13 | PDVSA Entreríos | Guayas | Samborondón | Km. 1,5 Vía Samborondón |
| 24/06/13 | Agencia Milagro 17 de Septiembre | Guayas | Milagro | Presidente Javier Espinoza entre 12 de Octubre y Av. 17 de Septiembre |
| 12/03/13 | Agencia CFN GYE 1 | Guayas | Guayaquil | Av. De Octubre E/Pichincha y Pedro Carbo |
| 25/03/13 | Agencia Paseo Shopping Playas | Guayas | Playas | C.C. Paseo Shopping Playas |
| 12/01/13 | Agencia 9 de Octubre | Guayas | Guayaquil | Av. 9 de Octubre y Av. Del Ejército |
| 12/03/13 | Agencia CFN GYE 2 | Guayas | Guayaquil | Av. De Octubre E/Pichincha y Pedro Carbo |
| 12/03/13 | Riocentro Ceibos - Isla | Guayas | Guayaquil | C. Comercial Riocentro Ceibos, Av. del Bombero, Km. 7 |
| 04/03/13 | Aeropuerto Tababela | Pichincha | Quito | Aeropuerto Tababela |
| 04/03/13 | Aeropuerto Tababela | Pichincha | Quito | Aeropuerto Tababela |
| 05/12/13 | Agencia Laguna Mall 1 | Imbabura | Ibarra | C.C. Laguna Mall |
| 05/12/13 | Agencia Laguna Mall 2 | Imbabura | Ibarra | C.C. Laguna Mall |
| 19/06/13 | Sucursal Loja | Loja | Loja | Calle Pujilí E / Av. Cuxibamba y Av. Gran Colombia |
| 23/09/13 | Matriz Gye Reciclador | Guayas | Guayaquil | P. Icaza 200 y Pedro Carbo |

Premios y distinciones

2.10



EKOS DE ORO

Reconocimiento: **Mejores empresas en calidad de servicio**

Primer lugar

Categoría: Bancos Grandes

Reconocimiento:

Empresas más eficientes

Segundo lugar

Categoría: Bancos Grandes

• **Grandes Marca/Marketing Hall of Fame Ecuador:** La marca Banco del Pacífico fue incorporada al salón de la fama "Marketing Hall of Fame Ecuador".

• **IESS** otorga el reconocimiento a Banco del Pacífico por la eficiente gestión en Seguridad y Salud del Trabajo desarrollada durante 2012".

• **"Citi's 2013 Performance Excellence Award", (Reconocimiento Citi)** resalta la excelencia del Banco en la elaboración de los mensajes utilizados para el envío de transferencias de fondos al exterior solicitados por nuestros clientes, mensajes denominados MT 103 y MT 202, con un porcentaje del 95% y 98% de efectividad.

• **Revista Líderes:** Ranking para conocer la reputación de las instituciones financieras en Ecuador elaborado por la firma española Merco. En este ranking, Banco del Pacífico se encuentra en el primer lugar en Guayaquil + Quito y tercer lugar a nivel nacional. En esta encuesta se evalúan los siguientes valores:

Primer lugar: Emocionales.- Conocimiento, educación y simpatía con el cliente.

Primer lugar: Funcionales.- Calidad en la atención al cliente, la confianza y percepción de solvencia.

Segundo lugar: Social.- Comportamiento ético, reciprocidad, apoyo a las causas sociales, sensibilidad ecológica, entre otros.

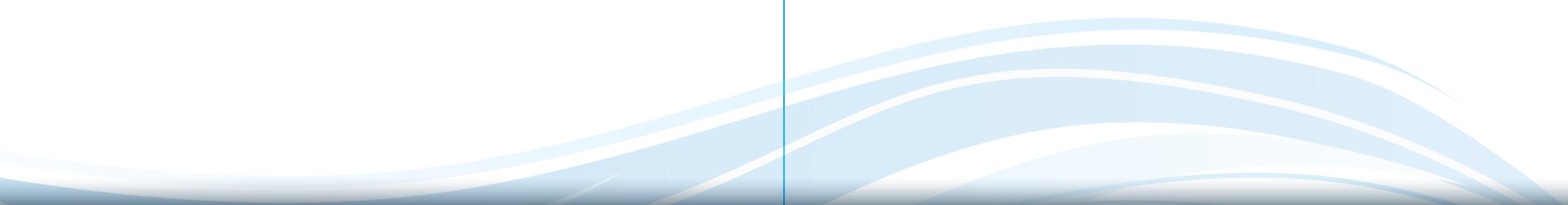




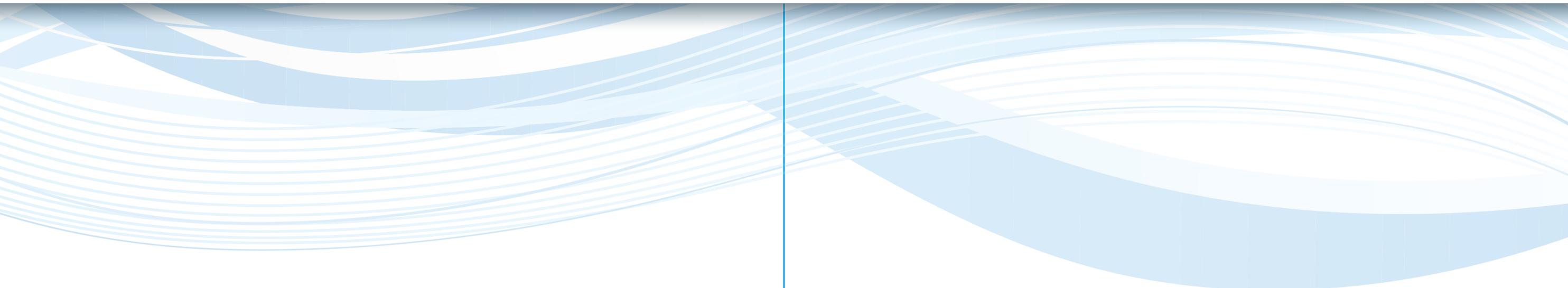
2. RENDICIÓN DE CUENTAS



BANCO DEL PACÍFICO
Más Banco Banco para ti



RENDICIÓN DE CUENTAS

- ▶ PARÁMETROS DE LA MEMORIA
 - ▶ PERFIL DE LA MEMORIA
 - ▶ ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA
 - ▶ FUENTES PARA LA DEFINICIÓN DE LOS TEMAS DE LA MEMORIA
- 

Perfil de la Memoria

3.1, 3.2, 3.3, 3.4

La presente memoria corresponde al periodo 2013. Reporte publicado anualmente que representa el tercer documento emitido por Banco del Pacífico S.A.

Marcos Hollihan, gerente Nacional de Desarrollo y Control Corporativo de esta entidad es la persona de contacto para todo nuestro público de interés.



Alcance y Cobertura de la Memoria

3.5, 3.6, 3.7, 3.9, 3.10, 3.11, 3.13, RSC3

El proceso de definición del contenido de la presente memoria incluye:

Las dimensiones de la materialidad en la memoria están en el orden recomendado por el formato del Global Reporting Initiative (GRI):

Desempeño económico, aspectos particulares e indicadores del desempeño.

Desempeño ambiental, aspectos particulares e indicadores del desempeño.

Desempeño social, aspectos particulares e indicadores del desempeño.

Desempeño en Derechos Humanos, aspectos particulares e indicadores del desempeño.

Desempeño en sociedad, aspectos particulares e indicadores del desempeño.

Desempeño en responsabilidad sobre productos, aspectos particulares e indicadores del desempeño.

Cada desempeño, sus aspectos e indicadores son medidos y evaluados anualmente.

La rendición de cuentas de esta memoria está dirigida a todos los grupos de interés del Banco, tanto internos como externos. Estos fueron definidos en base a un primer diagnóstico y corroborados en un mapeo realizado en el periodo anterior:

Accionista, Clientes, Colaboradores, Comunidad, Proveedores, Autoridades y Entidades Reguladoras.

Este informe se basa en la metodología y estándares del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G3, de amplio reconocimiento y consolidación a nivel internacional. En este se aplican los principios de contenido y calidad, los protocolos técnicos y los indicadores de desempeño. Sobre esta base se inició el proceso de recolección de información con la participación de las áreas Dirección Económica Financiera, Desarrollo Humano, Salud y Seguridad

Ocupacional, Mercadeo, Relaciones Públicas, Administración, Desarrollo y Control Corporativo, con el apoyo de la Unidad de Riesgos.

Esta memoria detalla los principales logros del Banco durante 2013, y los resultados obtenidos en el periodo reportado en las dimensiones Ética, Económica, Social y Ambiental, en las siguientes materias:

- Estrategia y análisis
- Perfil de la organización
- Parámetros de la memoria
- Gobierno, compromisos y participación
- Información sobre el enfoque de la dirección, por dimensiones
- Principales indicadores del desempeño
- Indicadores del sector suplementario: Servicios Financieros

El alcance de este documento es de enero a diciembre de 2013. Todas las cifras reportadas corresponden al reporte económico financiero auditados al 31 de diciembre de 2013.

En el cálculo de los indicadores cuantitativos fueron adoptaron estándares reconocidos y validados a nivel nacional e internacional; así como los protocolos técnicos detallados en la guía de elaboración de reportes de sostenibilidad del Global Reporting Initiative GRI, ahí se incluyen los indicadores del sector

suplementario correspondiente a servicios financieros.

La información fue proporcionada y verificada por los responsables de las áreas detalladas anteriormente, según la dimensión que les correspondía.

El sistema de medida financiera del actual informe es el US Dólar Americano.

Fuentes para la definición de los temas de la memoria

En la definición de los temas tratados en el presente documento, se tomó en consideración:

- Memoria de Sostenibilidad Banco del Pacífico 2012.
- Indicadores del Global Reporting Initiative y los indicadores propios del Banco.
- ISO 26000, materialidades Gobernanza y Derechos Humanos.
- Estados Financieros auditados del periodo 2013.
- Resoluciones y procesos definidos en cada uno de los Comités y Comisiones del Banco.
- Benchmarking de reportes de sostenibilidad de Bancos Internacionales.
- Información proporcionada por las áreas involucradas en la redacción del presente informe.





3. GOBIERNO CORPORATIVO



GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- ▶ ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
- ▶ JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
- ▶ DIRECTORIO
- ▶ PRESIDENCIA EJECUTIVA
- ▶ ALTA GERENCIA
- ▶ COMITÉS Y COMISIONES DE LA ORGANIZACIÓN
- ▶ PRINCIPIOS DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO
- ▶ LINEAMIENTOS REGULADOS PARA EVITAR CONFLICTO DE INTERESES
- ▶ MISIÓN
- ▶ VISIÓN
- ▶ CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA
- ▶ VALORES CORPORATIVOS

- ▶ PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN
- ▶ CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS

COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS

- ▶ ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE LOS RIESGOS
- ▶ CONTINUIDAD DEL NEGOCIO
- ▶ PRINCIPIOS FUNDAMENTALES INTERNACIONALES
- ▶ PRINCIPALES ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECEMOS

GRUPOS DE INTERÉS

- ▶ DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN CON PÚBLICO DE INTERÉS
- ▶ CANALES DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

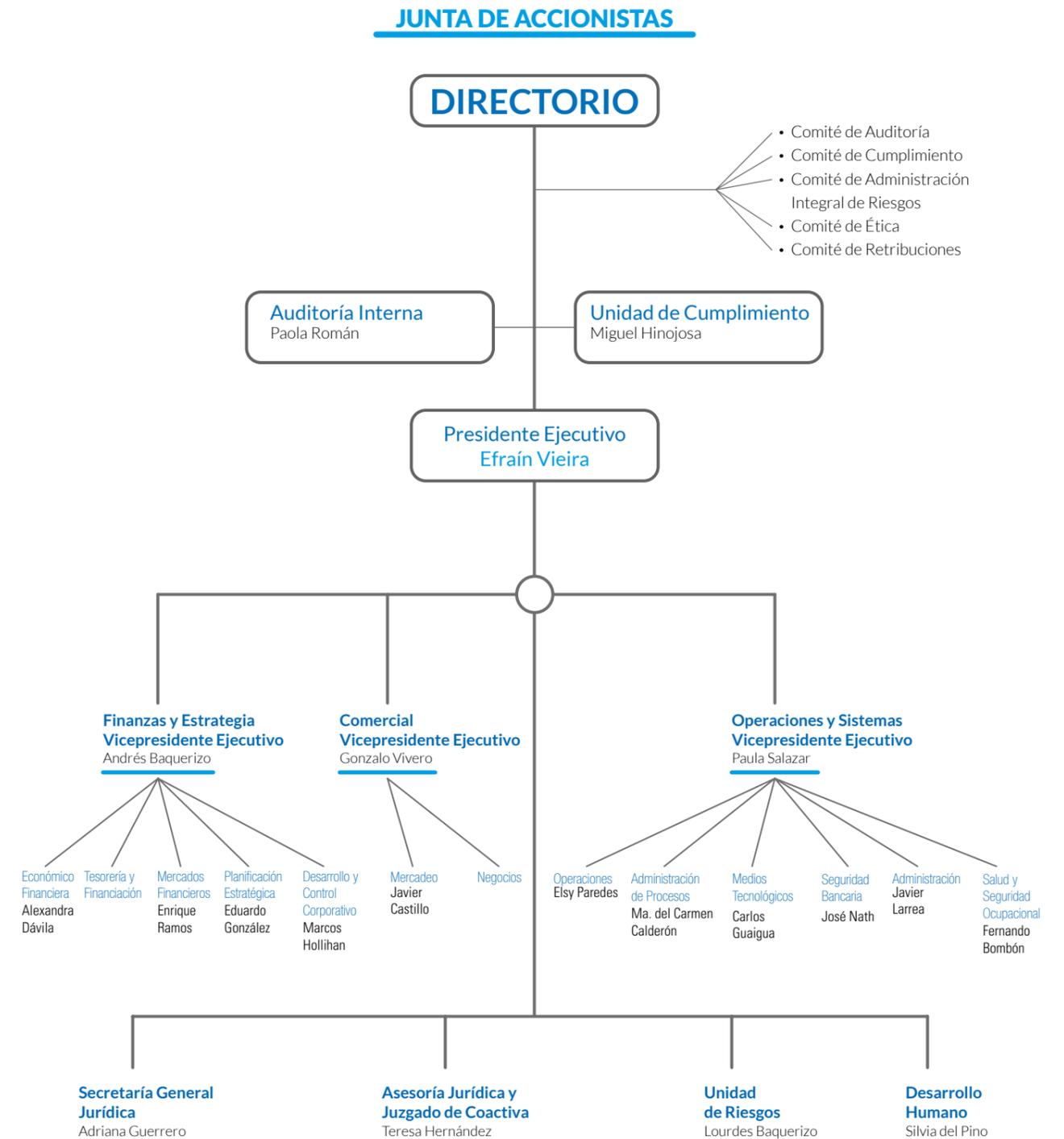
Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés

4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 4.10, INT4

Un buen Gobierno Corporativo contribuye a aumentar la confianza de los diferentes interesados en el desempeño de una institución, incrementa la competitividad, el valor de la empresa, y garantiza la sustentabilidad de los negocios a largo plazo.



Organigrama Estructural



Nota: Organigrama estructural aprobado por el Directorio del Banco del Pacífico al 31 de diciembre de 2013. Sin perjuicio de lo indicado, en noviembre de 2013 se incorporó al Banco el Sr. Juan Carlos Toledo como Gerente Nacional de Relaciones Públicas con reporte a la Presidencia Ejecutiva.

Junta General de Accionistas

Banco del Pacífico S.A. se rige por estándares internacionales en materia de Gobierno Corporativo, fundamentando su actuación en sólidos principios éticos, de valores y transparencia.

La Junta General de Accionistas (JGA) del Banco del Pacífico S.A. es la autoridad suprema de la institución, es la responsable de dictar las directrices del negocio y las políticas generales de la entidad, así como de aprobar el plan estratégico.

Las decisiones que adopta la Junta General de Accionistas se enmarcan en el cumplimiento obligatorio de las disposiciones legales y el estatuto social vigente de la institución.

A partir de 2012, el único accionista del Banco del Pacífico S.A. es la Corporación Financiera Nacional CFN, con quien mantiene canales formalmente establecidos para la comunicación y la rendición de cuentas.

Presidencia Ejecutiva

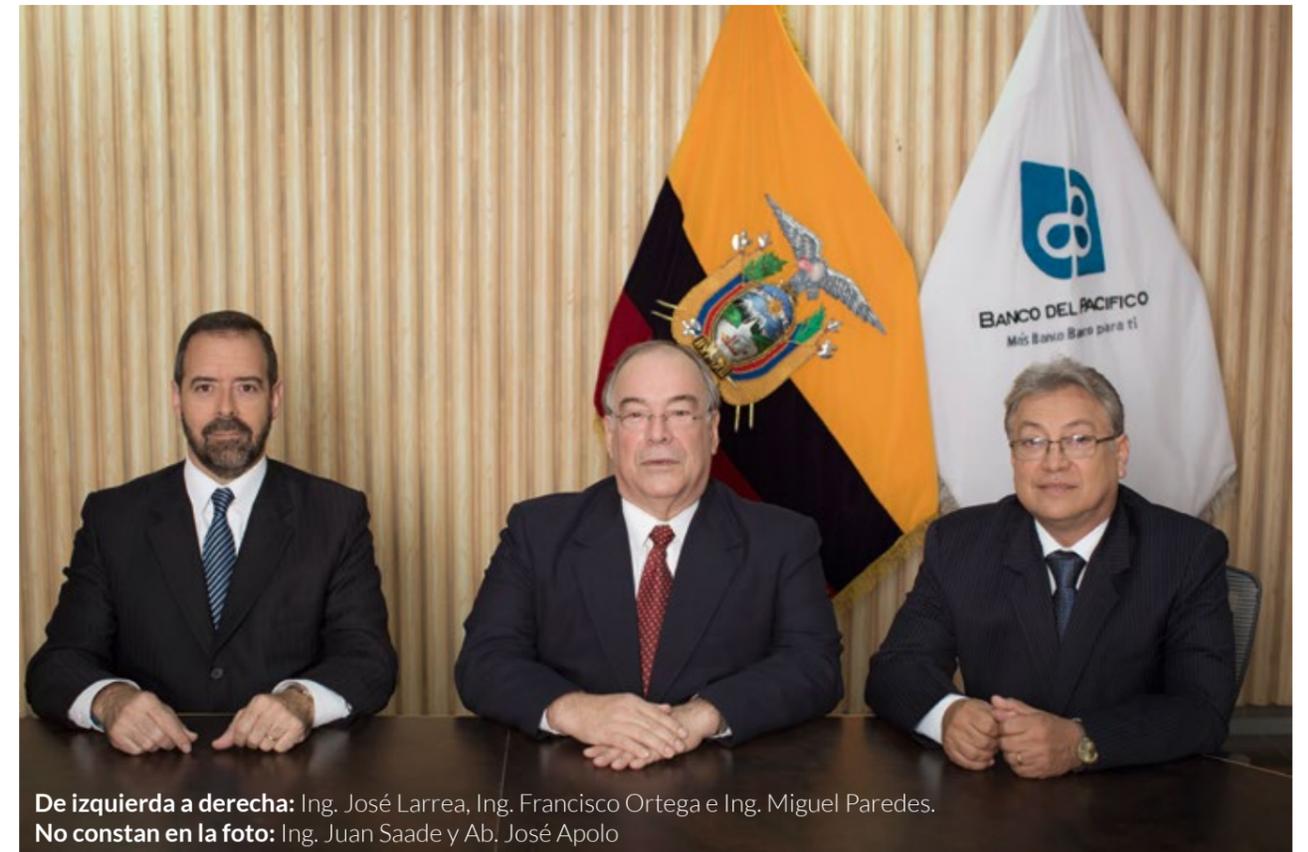


El Ing. Efraín Vieira Herrera, quien cuenta con una larga y reconocida trayectoria profesional en el sistema financiero, tiene a su cargo la presidencia ejecutiva del Banco del Pacífico S.A. desde el 15 de Julio del 2013.

El Economista Andrés Baquerizo Barriga, luego de desempeñar exitosamente las funciones de la presidencia ejecutiva del Banco desde Febrero del 2008, culminó ésta responsabilidad el 15 de Julio de 2013.

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

Directorio



De izquierda a derecha: Ing. José Larrea, Ing. Francisco Ortega e Ing. Miguel Paredes.
No constan en la foto: Ing. Juan Saade y Ab. José Apolo

Comprometidos con la misión y visión del Banco del Pacífico S.A., mediante el ejercicio de las labores de direccionamiento estratégico, control y seguimiento al desempeño de la Institución en el logro de sus propósitos estratégicos,

El Directorio es el máximo organismo de Gobierno Corporativo del Banco del Pacífico y está integrado, de acuerdo al Estatuto Social, por cinco directores principales y cinco directores suplentes. Ellos son elegidos por la Junta General de Accionistas para ejercer sus funciones por un período de dos

años y pueden ser reelegidos indefinidamente.

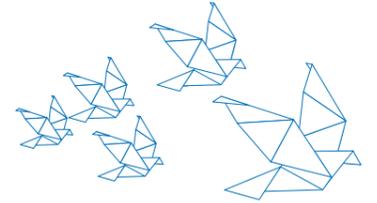
El Directorio ejerce, conjuntamente con la Presidencia Ejecutiva, la Dirección y el Gobierno Corporativo de la institución. Además de lo señalado en las disposiciones legales y estatutarias, éste tiene la responsabilidad de aprobar las políticas y procesos necesarios para que el Banco pueda cumplir con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

Los Directores son elegidos sobre la base de sus méritos personales, trayectoria profesional

y preparación académica en el sector financiero y social y, cuentan con la calificación emitida por el Organismo de Control.

Los directores principales que estuvieron en funciones al término del período informado fueron:

- Ing. Francisco Javier Ortega Gómez, Presidente del Directorio
- Ing. Juan Jesús Saade Scaff
- Ing. José Rafael Larrea Falcony
- Ing. Miguel Angel Paredes Oyague
- Ab. José Gabriel Apolo Santos



Para un óptimo proceso de delegación y control, Banco del Pacífico S.A. tiene definido un modelo de estructura piramidal con enfoque funcional dividido en cinco grandes grupos cuyos roles son:

1. Control y Cumplimiento
2. Asesoría a la Presidencia Ejecutiva
3. Finanzas y Estrategia
4. Operaciones y Sistemas
5. Comercial

La Presidencia Ejecutiva dispone de áreas que le brindan asesoría técnica y especializada en temas relacionados con: aspectos legales, administración de riesgos integrales, gestión y desarrollo del talento humano, y relaciones públicas.

Por otra parte, los Vicepresidentes Ejecutivos lideran las divisiones de Finanzas y Estrategia, Operaciones y Sistemas y Comercial.

Parados, de izquierda a derecha:

Marcos Hollihan, Eduardo González, Gonzalo Vivero, Enrique Ramos, Adriana Guerrero, Alexandra Dávila, Lourdes Baquerizo, Teresa Hernández, Carlos Guagua, José Luis Nath, Javier Larrea, Fernando Bombón, Miguel Hinojosa, Javier Castillo.

Sentados, de izquierda a derecha:

Andrés Baquerizo, Paola Román, Silvia Del Pino, Efraín Vieira, Paula Salazar, Elsy Paredes, Ma. Del Carmen Calderón, Juan Carlos Toledo.

Comités y Comisiones de la Organización

Para un mayor involucramiento en la gestión y una mejor distribución de las tareas, Banco del Pacífico S.A. cuenta con varios Comités y Comisiones que apoyan las funciones del Directorio y de la Alta Gerencia, cuyo alcance no solo abarca la evolución de los negocios

sino las actividades de control. Todo esto asegura que el sistema de gobierno se cumpla con efectividad, imparcialidad, transparencia y oportunidad.

Existen diecisiete Comités y cuatro Comisiones formalmente

establecidos. De éstos siete son normativos (Auditoría, Cumplimiento, Administración Integral de Riesgos, Ética, Retribución, Comisión de Directorio para Calificación de Activos de Riesgos; y Seguridad y Salud Ocupacional) y los demás son de gestión operativa.

| COMITÉS Y COMISIONES | OBJETIVOS | FRECUENCIA DE REUNIÓN |
|--|---|----------------------------|
| Comité de Gobierno Corporativo | Recomendar 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. | Trimestral |
| Comité de Administración Integral de Riesgos | Diseñar las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos eficientes para la gestión integral de los riesgos y proponer los límites de exposición respectivos. | Mensual |
| Comité de Cumplimiento | Proponer políticas y procedimientos para la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos. | Mensual |
| Comité de Auditoría | Asesorar 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 |
| Comité de Ética | Establecer el Código de Ética y Conducta del Grupo Financiero Banco del Pacífico (GFBP); definir, promover y regular en la institución un comportamiento de excelencia profesional y personal, coherente con la filosofía y valores del GFBP. | Trimestral |
| Comité de Retribución | Vigilar la remuneración de la alta dirección y otros altos cargos. | Añual |
| Comisión de Directorio para Evaluación de Crédito | Evaluar y aprobar las operaciones de crédito que se presenten para su consideración por parte del área de negocios, que cuentan con la recomendación del Comité Nacional de Crédito. | Mensual |
| Comisión de Directorio para Calificación de Activos de Riesgos | Calificar, valorar y realizar el seguimiento permanente de los activos de riesgo. | Trimestral |
| Comisión de Directorio para Venta de Bienes | Previo a su presentación al Directorio, analizar y evaluar las propuestas recibidas de los interesados para la venta de bienes, que se consideran improductivos en el giro del negocio. | Cuando se estime necesario |

| COMITÉS Y COMISIONES | OBJETIVOS | FRECUENCIA DE REUNIÓN |
|---|--|-----------------------|
| Comité de Activos y Pasivos | Establecer, revisar y aplicar 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 | Evaluar las operaciones de crédito de los clientes a fin de aprobarlas o recomendar su aprobación al Directorio, de conformidad con los límites establecidos por éste. | Semanal |
| Comité Regional de Crédito | Evaluar y aprobar las operaciones de crédito individuales y acumuladas, de conformidad con los límites establecidos en las políticas de crédito. | Semanal |
| Comité de Tecnología de la Información | Alinear 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. | Trimestral |
| Comité de Análisis y Control de Cartera Improductiva | Establecer las estrategias de recuperación que se deben aplicar en cada caso, con el fin de mejorar los índices de morosidad. | Mensual |
| Comité de Proyectos Estratégicos e Innovación | Dirigir y efectuar 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 | Dar las directrices y guías para la implementación y ejecución del Programa de Administración de la Continuidad del Negocio, para 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. | Trimestral |
| Comité Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional | Promover, vigilar y garantizar el cumplimiento de estándares adecuados de Seguridad y Salud Ocupacional en la institución. | Bimestral |
| Comité de Servicios de Atención al Cliente | Diseñar políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para una eficiente gestión en la atención de los reclamos presentados por los clientes. | Mensual |
| Comité de Compras de Bienes y Contratación de Servicios | Evaluar y aprobar las Compras de Bienes y Contratación de Servicios, de conformidad con los niveles autorizados por el Directorio, y observando las políticas y procedimientos establecidos para este proceso. | Semanal |
| Comité de Calidad | Establecer los estándares de calidad que deberá mantener la institución en la atención a sus clientes y usuarios, así como en los productos y servicios que ofrece. | Mensual |
| Comisión del Contact Center | Revisar, evaluar, supervisar y proponer las actividades necesarias que permitan la transformación del Contact Center en un canal estratégico comercial y de servicios, alineado al modelo de negocio vigente. | Mensual |

Los miembros del Directorio del Banco del Pacífico son independientes de la gestión administrativa de la organización. Los accionistas y empleados pueden dar recomendaciones al máximo órgano de Gobierno, particularmente en:

- Resoluciones de accionistas u otras formas de opinión en máximo organismo.
- Proceso de consulta a empleados sobre su representación en máximo órgano.

Principios de un buen Gobierno Corporativo

Consistentes con las mejores prácticas para instaurar un buen Gobierno Corporativo, Banco del Pacífico S.A. fundamenta su actuación en sólidos principios éticos, de valores y transparencia, que se encuentran enunciados en varios estándares emitidos local e internacionalmente, tales como: Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo emitido por la CAF, el Código Marco de Prácticas de Buen Gobierno Corporativo para Entidades del Sector Financiero Latinoamericano presentado por FELABAN, los Principios para Mejorar el Gobierno Corporativo expedido por el Comité de Basilea, y la Normativa local dispuesta por la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria.

Con el propósito de asegurar que los procesos se encuentran alineados con la filosofía institucional, se definieron dieciséis políticas generales que guían la actuación del Banco del Pacífico S.A. y de sus subsidiarias, que se enuncian a continuación:

POLÍTICAS GENERALES

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

De acuerdo al cálculo que se realiza en el Banco, en función de la normativa sobre los Principios de un Buen Gobierno Corporativo, el vínculo entre la retribución de los máximos miembros directivos y el resultado financiero es 5,8%.

Para Banco del Pacífico S.A es fundamental que los directivos y colaboradores eviten que sus intereses personales entren en conflicto con los del Grupo Financiero Banco del Pacífico (GFBP) o de sus clientes.

En esta línea, con el fin de preservar la integridad personal y profesional de los directivos y colaboradores y asegurarles la existencia de un ambiente de trabajo productivo, Banco del Pacífico S.A evalúa las situaciones que pueden de alguna manera configurar un conflicto entre los intereses personales y los del GFBP, clientes y otros tipos de público. De la misma forma, se establece en el Código de Ética los lineamientos que deben ser observados por todos los directivos y colaboradores para evitar

estos conflictos, éstos se citan a continuación:

Lineamientos regulados para evitar conflicto de intereses

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

Banco del Pacífico mantiene un proceso de determinación de la capacitación para colaboradores de todo nivel, determinado bajo los principios de méritos y aptitudes por cada uno de los postulantes, y teniendo todos el acceso a este beneficio. Así mismo, el Banco determina por áreas los módulos y temas en que el personal debe capacitarse para mejorar directamente su calidad productiva, algo que redundará en la mejora profesional y nivel de empleabilidad.

Sumado a esto, en 2013 se organizaron nueve eventos de capacitación para el accionista y los miembros del Directorio del Banco del Pacífico S.A. y de las subsidiarias sobre diversos temas relativos a la Prevención de Lavado de Activos, Riesgos Integrales, Gobierno Corporativo, Planificación Estratégica, Administración Financiera, entre otros.

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.

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.

Código de Ética y Conducta

Banco del Pacífico S.A. y sus subsidiarias cuentan con el Código de Ética y Conducta, que se actualizó en varias oportunidades para incluir las disposiciones normativas locales y las mejores prácticas internacionales. Su contenido fue difundido a todos los colaboradores. Los valores éticos forman parte de la ventaja competitiva y de la sostenibilidad de nuestra institución.

La administración del Código de Ética y Conducta está bajo la responsabilidad del Comité de Ética, para de garantizar la buena y transparente operación del Banco; tiene abierto un canal de denuncias, consultas y solicitudes de autorización (relacionadas con los conflictos de interés), a través del correo electrónico ética@pacifico.fin.ec.

Dicho Comité de Ética garantiza la aplicación del Código a través de la participación de sus miembros, uno por el accionista, otro por la administración y éste por los colaboradores, también asegura un nivel de decisión equilibrado en la consecución de una política transparente en el ejercicio de la operación del Banco.

El Código de Ética y Conducta tiene la siguiente estructura, a través de la que se detallan las normas de actuación que deben observar todos los colaboradores en el desempeño de sus funciones y en su relación con los diferentes grupos de interés:

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

- *Valores Corporativos y Principios de Actuación*
- *Integridad Relacional*
- *Integridad de los Bienes y Recursos*
- *Conflictos de Intereses*
- *Conductas Personales*
- *Administración del Código*

El cumplimiento de los principios de ética, como la primera rentabilidad del Banco, se alinea en el objetivo de alcanzar las rentabilidades ECONÓMICA, SOCIAL y AMBIENTAL, ya que es transversal en la aplicación de estas tres últimas.

Valores Corporativos

La cultura organizacional del Banco del Pacífico S.A. se encuentra consolidada en los siguientes Valores Corporativos que son de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores:

- > *Transparencia de la información y credibilidad*
- > *Trabajo en equipo*
- > *Responsabilidad*
- > *Honestidad*
- > *Respeto*
- > *Reconocimiento a las personas*
- > *Mejoramiento continuo*
- > *Excelencia y vocación en el servicio*
- > *Compromiso*



Principios de actuación

- + *Integridad*
- + *Lealtad*
- + *Tolerancia*
- + *Solidaridad, Responsabilidad Social y Ambiental*
- + *Legalidad*

Banco del Pacífico S.A tiene la firme convicción de que su reputación es su principal riqueza. Ésta se ha materializado en la confianza que los diferentes grupos de interés depositan en la institución. Para el mantenimiento de estos elementos se establecieron varios principios que sirven de guía a todos los colaboradores, tanto en sus relaciones internas como en la vinculación con accionistas, clientes, usuarios, proveedores y demás agentes del entorno con los que interactúan.

Conocimiento y aplicación de las políticas y procedimientos sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos

Para toda la Organización, desde el Directorio, Alta Gerencia y Colaboradores, las normas, políticas y los procedimientos vigentes para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos son de cumplimiento obligatorio. Por ellos, la Unidad de Cumplimiento realiza periódicamente talleres de capacitación con sus respectivas evaluaciones y establece y ejecuta controles para verificar que se cumplan efectivamente los lineamientos de prevención de lavado de activos.

El Banco ha invertido los recursos necesarios para contar con herramientas y metodologías que le

permiten monitorear las transacciones de sus clientes, colaboradores, corresponsales, proveedores, y otras relaciones propias de su actividad, de manera periódica y permanente.

En esta línea se cuenta con el Comité de Cumplimiento que tiene como objetivo principal efectuar la mejora continua de la gestión de la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos. Para esto realiza propuestas de cambios a las políticas y los procedimientos, que luego son sometidas a la aprobación del Directorio.

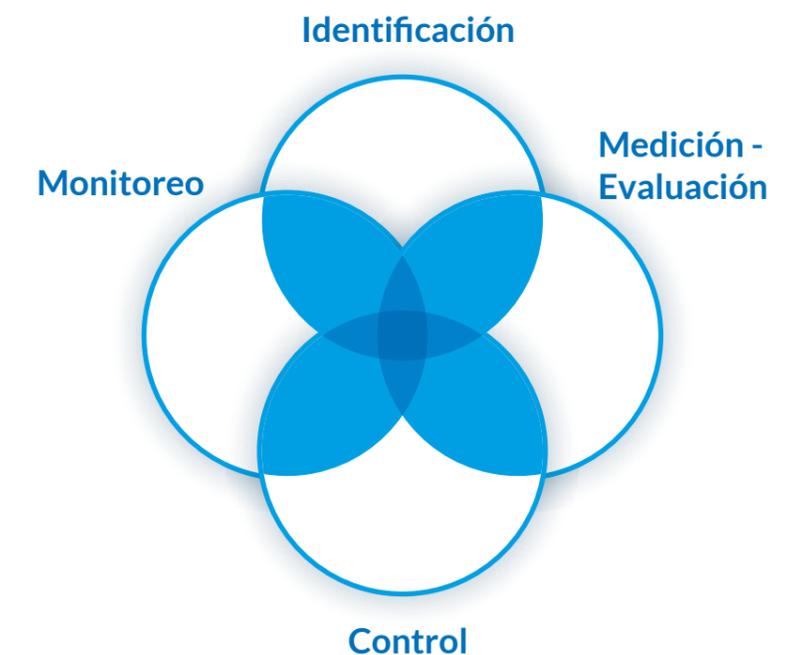
Compromisos con iniciativas externas

4.11, 4.12, 4.13, FS12

Administración integral de los riesgos (Principio de precaución)

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

Para el Banco, administrar y controlar adecuadamente los riesgos identificados constituye una herramienta para prevenir pérdidas económicas en sus operaciones. De allí la importancia de establecer un marco integral de gestión de los riesgos, que comprende cuatro fases: identificación, medición, control y monitoreo.



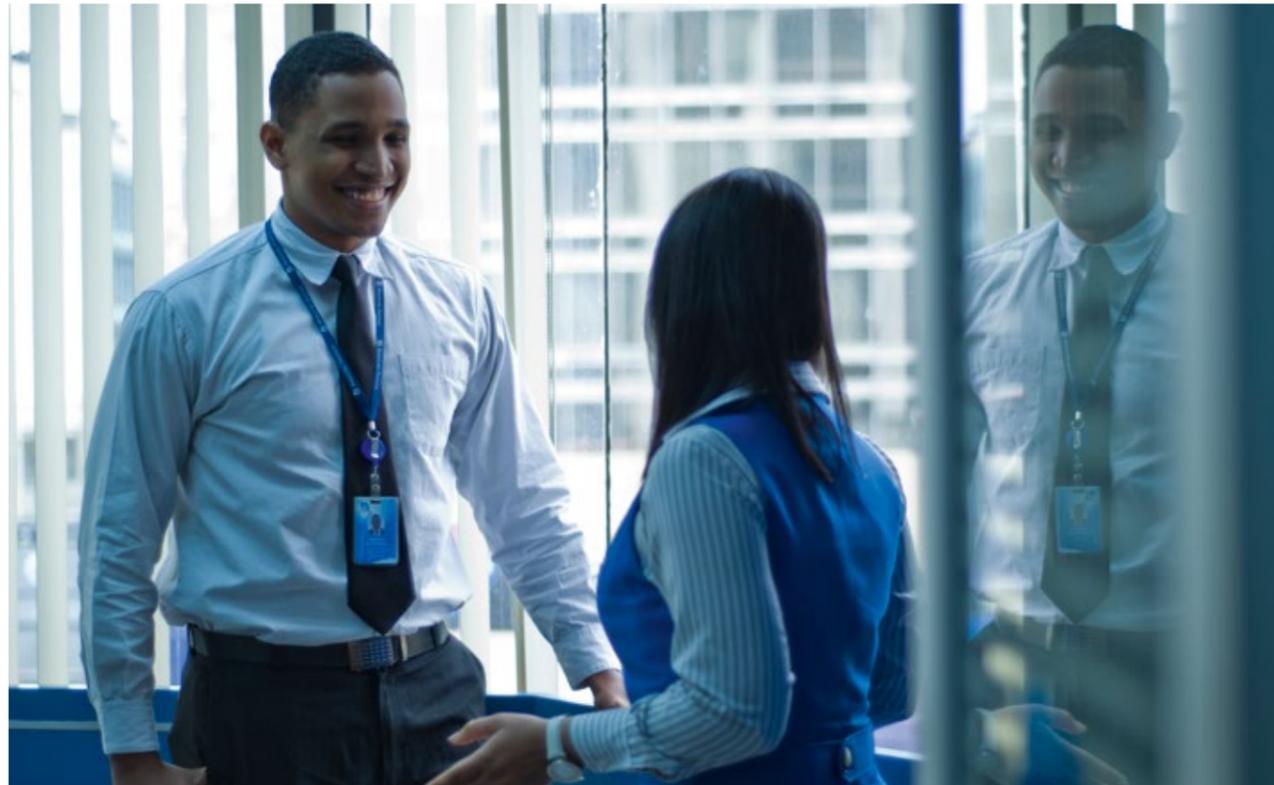
La Gestión Integral de los Riesgos es parte de la estrategia institucional y del proceso de toma de decisiones, instaurado en la organización en su estructura. Para esto cuenta con la “Unidad de Riesgos” como un espacio independiente a las demás unidades de negocios y operativas, reportando directamente a la Presidencia Ejecutiva y bajo la supervisión y dirección del Comité de Administración Integral de Riesgos.

La “Unidad de Riesgos” actúa de acuerdo a la normativa legal Ecuatoriana y a la adopción de las mejores prácticas internacionales en materia de riesgos. Desde su creación ha establecido diferentes herramientas de medición, controles internos, reportes de rendición de cuentas, y propuestas de mejoras a las políticas, procedimientos y procesos en las líneas de negocios vigentes. En su conjunto, éstas permiten mantener a la institución con un perfil de riesgo razonable acorde con el entorno en el que se desenvuelve.

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

Continuidad del negocio

Parte primordial de la gestión integral de los riesgos es garantizar la continuidad del negocio. Este es un proceso enfocado en salvaguardar la integridad de las operaciones que generan valor a la Institución ante cualquier evento de interrupción. Bajo este modelo, Banco del Pacífico S.A. está preparado para responder en los escenarios de desastre más ácidos, es decir, aquellos que producirían una interrupción no deseada de las actividades críticas del negocio. De esta forma protege la atención y el compromiso de servicio con nuestros clientes, usuarios, proveedores, accionistas y organismos de control.



Principios Fundamentales Internacionales

La sólida transparencia y buenas prácticas de la organización se sustentan en la incorporación y aplicación paulatina de los siguientes principios internacionales y locales:

- + *Pacto Mundial de las Naciones Unidas (2000)*
- + *Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo de la CAF (Marzo 2006)*
- + *Código marco de prácticas de Buen Gobierno Corporativo para entidades del Sector Financiero Latinoamericano de FELABAN (2008)*
- + *Principles for Enhancing Corporate Governance, del Comité de Basilea (Octubre 2010)*
- + *Principios de un Buen Gobierno Corporativo emitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria*



Principales asociaciones a las que pertenecemos

- > *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.

Grupos de interés

4.14 4.15 4.16 4.17, RSC6

Para Banco del Pacífico S.A., 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 S.A. reconoce que cada grupo de interés forma parte esencial en sus procesos productivos, afectando positiva o negativamente su desenvolvimiento.



Difusión y Comunicación con públicos de interés

Banco del Pacífico S.A. 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 directa y transparente.

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 cada 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 y Directorio, especialmente. De tal manera, que en todo momento, la institución está preparada ante eventuales consultas de sus clientes y usuarios.

CANALES DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

CLIENTES Y USUARIOS

Portal del Banco del Pacífico.- En 2010, 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 sobre nuevos productos o servicios que ofrece.

Campañas Masivas.- E-mails masivos como vínculo de comunicación sobre información general, novedades, nuevos servicios y productos, puntos y horarios de atención.

Encuestas.- Servicio contratado de manera trimestral para conocer las necesidades de los clientes.

Servicio al Cliente.- Para atender de forma personalizada y gestionar de manera ágil los requerimientos, consultas y reclamos efectuados por los clientes.

COLABORADORES

Portal Interno.- Informa de una manera estructurada sobre el funcionamiento del Banco, además de presentar las actividades más importantes que se ejecutan.

Correos Masivos.- Correos electrónicos de información específica que requieren difundirse de una manera ágil y directa.

Revista Informativa Mensual.- Publicaciones de las actividades realizadas en la institución.

Almuerzos Buen Provecho.- Aleatoriamente, los colaboradores de todo nivel jerárquico son invitados a compartir un almuerzo con la Presidencia y Vice Presidencia 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 la Seguridad y Salud ocupacional de la institución.

ACCIONISTAS

Portal del Banco del Pacífico.- Publicación de boletines financieros mediante el sitio web 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.

COMUNIDAD

Portal del Banco del Pacífico.- Comunicación e interacción mediante los microsítios "Mi Ahorro Cuenta para niños" y "Mi Ahorro Cuenta para adolescentes", ubicados en el portal oficial del Banco (www.bancodelpacifico.com).

Reuniones con Organizaciones y Fundaciones.- Semestralmente, para conocer cómo el Banco puede mejorar la calidad de vida de los niños y adolescentes de su comunidad.

Redes Sociales.- Conocer sugerencias, requerimientos y demandas de los clientes y usuarios en lo que respecta a la calidad de los productos y servicios ofertados por la institución.

AUTORIDADES Y ENTIDADES FISCALIZADORAS

Gerencia de Entidades Públicas.- Para fortalecer nuestra posición en este segmento, se creó una gerencia especializada en las necesidades del sector público.



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

Desde 2011, Banco del Pacífico abrió sus cuentas en Facebook (BancoPacíficoEC) y Twitter (@BancoPacíficoEC). El objetivo era escuchar, informar, conocer y, sobre todo comprender a sus clientes, actuales y potenciales. Esto a través de un diálogo directo, transparente, constructivo y respetuoso, que permita detectar oportunidades de mejora y 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, 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 son un medio de atención personalizada, flexible y amigable, para que el cliente perciba la presencia de esta entidad. De esta forma fortalece 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.



Enfoque de gestión e indicadores de desempeño de la presente memoria

En cumplimiento de la recomendación del GRI (Global Reporting Initiative), Banco del Pacífico reporta su desempeño en función de las siguientes dimensiones:

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Indicadores de Desempeño Económico

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Indicadores de Desempeño Ambiental

DESEMPEÑO SOCIAL: LABORAL

Indicadores de Desempeño Social: Laboral

DESEMPEÑO EN DERECHOS HUMANOS

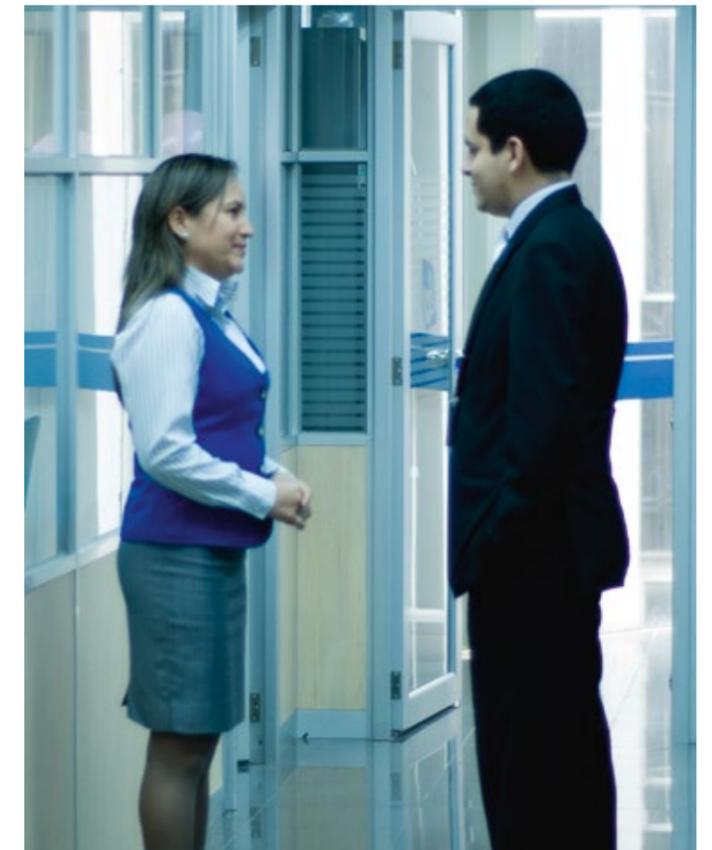
Indicadores de Desempeño en Derechos Humanos

DESEMPEÑO EN SOCIEDAD

Indicadores de Desempeño en Sociedad

DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDADES SOBRE PRODUCTOS

Indicadores de Responsabilidad Sobre Productos





4. DESEMPEÑO ECONÓMICO



ENFOQUE

- ▶ OBJETIVOS Y DESEMPEÑO
- ▶ POLÍTICA
- ▶ RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
- ▶ FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
- ▶ EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
- ▶ INFORMACIÓN ADICIONAL

INDICADORES

- ▶ DESEMPEÑO ECONÓMICO
- ▶ PRESENCIA EN EL MERCADO
- ▶ IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO

Las cifras alcanzadas por el Banco del Pacífico S.A. durante los últimos años nos consolidan como uno de los mejores bancos a nivel nacional.

Al cierre del año 2013, Banco del Pacífico S.A. alcanzó el segundo lugar dentro del Sistema Bancario Ecuatoriano, considerando el total de activos, depósitos del público y resultados. Esto nos impulsa a

mantener un alto nivel de servicio orientado a nuestros clientes y sus necesidades financieras.

El Grupo Financiero Banco del Pacífico S.A. mantiene un alto compromiso con el desarrollo y crecimiento económico de su entorno, sustentado en un eficiente equipo humano altamente calificado, ofreciendo servicios financieros de calidad y una cultura

prudente frente al riesgo inherente del mercado y de su entorno.

La intermediación financiera, captar recursos del público para su posterior colocación en los diversos sectores económicos del país, y la oferta de servicios financieros en general, son sus principales actividades comerciales, generadoras de los resultados obtenidos.

Objetivos y desempeño

- 1.- Obtención de alta rentabilidad para asegurar el fortalecimiento patrimonial.
- 2.- Colocación de recursos a través de créditos orientados a permitir un crecimiento de la economía, sustentado en un crecimiento real del sector productivo del país.
- 3.- Ofrecer servicios financieros de alta calidad de acuerdo a las necesidades de los clientes y de manera oportuna.
- 4.- La gestión del Grupo Financiero debe respetar los criterios técnicos y mejores prácticas bancarias dentro del contexto de estándares internacionales, en línea con la normativa vigente.

Políticas

Las políticas de carácter económico son:

- Políticas de crédito
- Políticas de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos
- Políticas de riesgos integrales
- Políticas de riesgo operativo

Responsabilidad de la Organización

La Gerencia Nacional Económico Financiera se encarga del monitoreo y control del desempeño económico de la institución. A través del análisis de indicadores y su posterior presentación a la alta dirección, busca informar oportunamente

de los acontecimientos externos o internos que podrían afectar a la maximización de resultados dentro de un marco de ética y responsabilidad hacia la Institución y la sociedad misma.

Formación y sensibilización

La formación y sensibilización en aspectos económicos, Banco del Pacífico los enfoca en los siguientes aspectos:

- Reducir costos de capital
- Aumentar ingresos
- Reducir costos operativos

Evaluación y seguimiento

Para contar con una óptima gestión de control económico, es

necesario determinar la efectividad de las acciones tomadas, que son monitoreadas de manera permanente con reportes internos y externos (organismos de control), buscando cumplir los objetivos establecidos mediante la estrategia del Banco.

Lo anterior nos permite no sólo conocer la situación económica real de la institución, sino que además cumplimos con los controles exigidos por los entes regulatorios para la correcta operación bancaria; inferimos situaciones que puedan afectar nuestro desempeño financiero, para responder así de manera oportuna con medidas preventivas o paliativas.

Información adicional

Dentro de los logros, riesgos y oportunidades acontecidos en el periodo reportado podemos incluir:

Crecimiento anual:

- Cartera bruta total US\$ 1.965 millones (frente a US\$ 1.807 millones en 2012)
- Captaciones US\$ 3.199 millones (frente a US\$ 2.747 millones en 2012)
- Los activos productivos representaron el 88,9% del total de activos (US\$ 3.433 millones frente a US\$ 3.860 millones de dólares en 2012)
- Patrimonio técnico del 13,32%, superior al requerido por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (9%)
- Calificación Integral de Riesgos AAA-

Riesgos:

- Vulnerabilidad del sector financiero nacional y del banco a eventos socio-políticos exógenos fuera del control de la institución.
- Cambios en la normativa jurídica que incida en los resultados económicos del sector financiero.

Oportunidades:

- Proyección de una sólida imagen sostenida a lo largo de más de 40 años.
- Ofrecer nuevos y mejores servicios en el mercado, complementados con nuestro accionista, la Corporación Financiera Nacional CFN.
- Satisfacción de los clientes, que genera un mayor vínculo entre el Banco y estos clientes, y esto se traduce en rentabilidad.



INDICADORES
Desempeño Económico
EC1, EC2, EC3, EC4, SOC1, SOC2

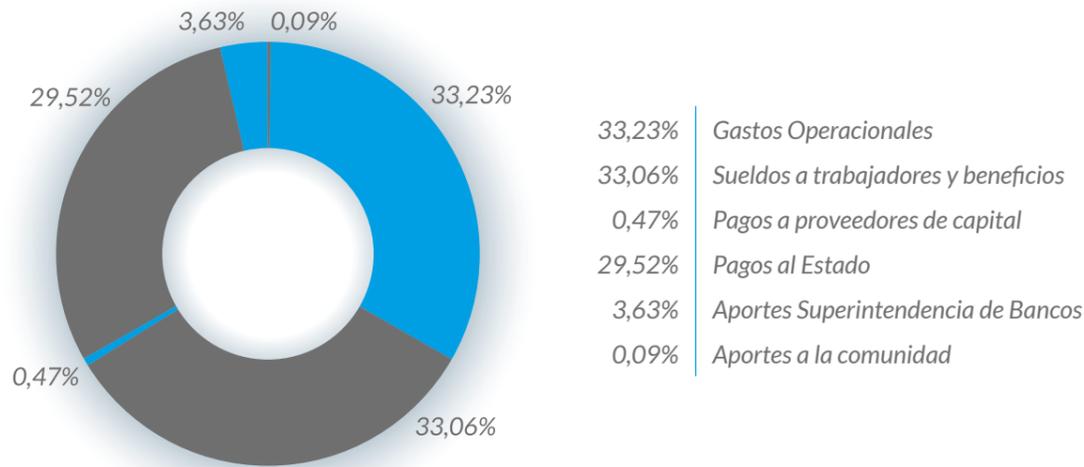
| BALANCE Y RESULTADOS (en millones de US\$) | 2013 | 2012 | Variación % |
|--|-------------|-------------|--------------------|
| Activo Total | 3.859,8 | 3.320,0 | 16,26% |
| Cartera de Créditos (neto) | 1.853,4 | 1.689,6 | 9,69% |
| Pasivo Total | 3.397,7 | 2.898,2 | 17,23% |
| Obligaciones con el Público | 3.198,8 | 2.746,7 | 16,46% |
| Patrimonio | 462,1 | 421,7 | 9,58% |
| Margen Bruto | 189,0 | 200,1 | -5,56% |
| Utilidad antes de Impuestos | 51,2 | 63,6 | -19,56% |

| INDICES (%) | 2013 | 2012 | Variación % |
|---------------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
| Eficiencia Administrativa | 4,07 | 3,62 | 12,43% |
| ROE | 9,70 | 12,85 | -24,51% |
| ROA | 1,06 | 1,45 | -26,90% |
| Morosidad Total Cartera | 1,07 | 1,51 | -29,14% |
| Cobertura Cartera Problemática | 530,52 | 428,82 | 23,72% |

INDICADORES SIGNIFICATIVOS DE SOSTENIBILIDAD (en millones de US\$)

| | 2013 | 2012 | Variación % |
|---|-------|-------|-------------|
| Valor Económico Generado | 191,2 | 176,5 | 8,36% |
| Valor Económico Distribuido | 150,5 | 128,5 | 17,11% |
| Gastos Operacionales | 50,0 | 45,0 | 11,09% |
| Sueldos a Trabajadores y Beneficios | 49,8 | 40,9 | 21,65% |
| Pagos a Proveedores de Capital | 0,7 | 0,7 | 4,23% |
| Pagos al Estado | 44,4 | 39,1 | 13,46% |
| Aportes a la Superintendencia de Bancos | 5,5 | 2,7 | 103,01% |
| Aportes a la Comunidad | 0,1 | 0,1 | 82,18% |
| Valor Económico Retenido | 40,7 | 48,0 | -15,09% |

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO 2013



- El crecimiento de activos por US\$225 millones, superando el presupuesto (US\$ 3.635 millones).
- El Patrimonio cerró en US\$ 462 millones, garantizando crecimiento futuro del Banco.
- Depósitos totales al cierre del año 2013: US\$ 3.198 millones (representa el 12,84% de la participación de mercado).
- Las colocaciones de nuevos créditos en 2013 totalizaron US\$ 722 millones en 2.566 operaciones distribuidas en los diferentes destinos (participación del mercado en cartera por vencer 11,57%).



| DESTINO | Número Operaciones | Participación % |
|---------------------------------------|--------------------|-----------------|
| Agricultura, caza, silvicultura | 92 | 3,59% |
| Comercio, restaurantes y hoteles | 339 | 13,21% |
| Construcción | 182 | 7,09% |
| Crédito educativo | 21 | 0,82% |
| Electricidad, gas y agua | 3 | 0,12% |
| Establecimientos financieros | 134 | 5,22% |
| Explotación de minas y canteras | 1 | 0,04% |
| Industria manufacturera | 337 | 13,13% |
| Créditos de consumo | 248 | 9,66% |
| Préstamos sobre firma | 228 | 8,89% |
| Créditos de vivienda | 948 | 36,94% |
| Transporte, almacenamiento y comercio | 33 | 1,29% |
| Total | 2566 | 100,00% |

- El índice de morosidad de cartera improductiva fue de 1,07% por debajo del índice que mostró el promedio del Sistema Bancario Ecuatoriano que fue del 2,60%.
- En el presente periodo del Reporte, que es 2013, Banco del Pacífico no repartió dividendos a su accionista, con el objeto de recapitalizar dicho fondo para el incremento de créditos al sector productivo. En 2012, la capitalización fue de US\$ 34,1 millones mientras que un año después fue de US\$ 43,2 millones.

Banco del Pacífico invirtió durante el periodo reportado US\$136.346,52 en programas de desarrollo social. Esto representa 82% más en relación al 2012:

| PROGRAMA DE FORMACIÓN FINANCIERA | |
|----------------------------------|----------------|
| 2013 | 2012 |
| US\$ 136.346,52 | US\$ 74.842,77 |

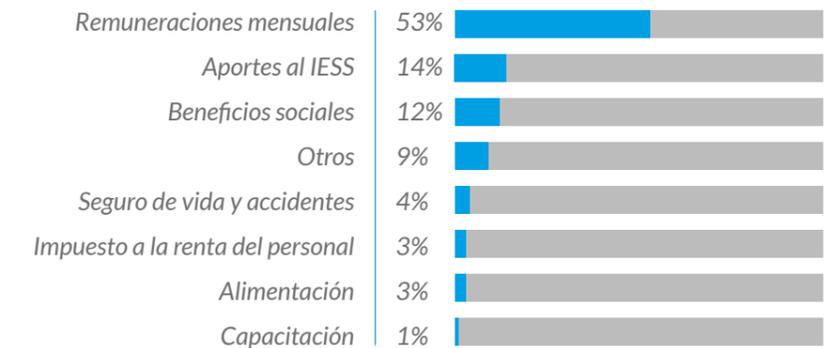
El único accionista del Banco del Pacífico es el Estado, a través de la Corporación Financiera Nacional (CFN).

PRESENCIA EN EL MERCADO

EC5, EC6, EC7, SUP1

El salario mínimo estándar del Banco es US\$ 380, mientras que el salario mínimo local en Ecuador, en el periodo cubierto por esta memoria fue de US\$ 340. Esto implica que Banco del Pacífico paga un 12% más de los que establece la ley a nivel de salario básico local.

COMPOSICIÓN DEL GASTO DE PERSONAL AÑO 2013



En 2013, el total de gastos de colaboradores del Banco del Pacífico representan el 35,71% sobre el total de gastos operativos, frente al 36,46% de 2012. Estos incluyen remuneraciones mensuales, beneficios sociales, aportes a la Seguridad Social, alimentación, seguros de vida y de salud, entre otros.

Al cierre del periodo 2013, la Institución cuenta con una base de 1.386 proveedores de los cuales el 98% son proveedores nacionales y el 2% son proveedores del exterior. En el cuadro siguiente se muestra un comparativo de los niveles de facturación por tipo de proveedor:

| | NÚMERO | PORCENTAJE | FACTURACIÓN |
|--------------------------|--------------|-------------|------------------|
| Proveedores Nacionales | 1.362 | 98% | 71.787,88 |
| Proveedores del Exterior | 24 | 2% | 611,53 |
| Total | 1.386 | 100% | 72.399,41 |

BANCO DEL PACÍFICO S.A.

Proveedores calificados al cierre de Diciembre de 2013

Los proveedores de la Institución, considerados como uno de nuestros públicos de interés, cumplen con las políticas internas y parámetros de selección en base a los criterios de "calidad, seguridad, eficiencia y costo". Esto se realiza a través

de un proceso estandarizado y de calificación permanente. Manejado por una empresa externa reconocida y bajo una metodología aplicando las mejores prácticas, destacadas por ser ágiles y sencillas.

| PERSONAS | |
|-----------|-----------|
| Naturales | Jurídicas |
| 51 | 142 |
| Total | |
| 193 | |

Contratación local

Bajo la responsabilidad del área de Desarrollo Humano, se promueve la profesionalización polivalente de los colaboradores a través de una política de promoción interna: crecimiento en la carrera profesional que implica el crecimiento de la Organización.

El reclutamiento para una posición tiene como prioridad dar espacio al personal interno a través de "Concursos de selección interna", que responden al llamado de Desarrollo Humano tras ser requerido por el área que solicita cubrir una vacante, ya sea por reemplazo o creación del cargo. Este proceso conlleva una

preselección de candidatos quienes rinden pruebas y posteriormente son entrevistados por el responsable del área requirente; éste notifica la mejor opción que considere se ajuste al perfil solicitado.

En caso de no haber encontrado el perfil que se ajuste a las características de la función, se abre concurso externo, a través de: Avisos de prensa, consultoras externas de reclutamiento, página web del Banco, candidatos de centros educativos de nivel medio o superior, y de páginas web que otorgan servicio de aspirantes a empleos. Ubicados los candidatos,

el proceso posterior de pruebas y entrevistas es similar al descrito para reclutamiento interno.

Como política institucional, todos los mandos altos y medios son colaboradores propios de la zona, basados en el criterio de desarrollo laboral local, y en función de responder a los gustos y preferencias propias de cada región y del mercado, reflejadas en los colaboradores de la empresa; en tal razón el 100% del personal es contratado localmente, y de entre los directivos, el 98% son ecuatorianos.

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

EC8, EC9, FS3, FS6, FS8

Banco del Pacífico S.A. ha desarrollado la red de servicios Tu Banco Banco Aquí, que es un canal de atención a través de negocios locales como cooperativas, farmacias, supermercados, entre otros establecimientos comerciales integrados a la Red Punto de Atención, que nos permite llegar a 2180 puntos geográficos en todo

el territorio nacional, donde el público en general puede acceder a transacciones bancarias de cobros y pagos de servicios. Esto nos permitió llegar a lugares donde no hay presencia física del Banco, y de este modo contribuir a bancarizar y formalizar a poblaciones que no tienen acceso a servicios financieros.

CIFRAS TU BANCO BANCO AQUÍ 2013

| | |
|------------------------|-----------|
| Redes afiliadas | 50 |
| Puntos de atención | 2.180 |
| Transacciones año 2013 | 3'328.881 |

| TRANSACCIONES POR TIPO DE SERVICIO | # |
|------------------------------------|------------------|
| Bono Desarrollo Humano | 924.241 |
| Servicios Básicos | 892.353 |
| Agencia Nacional Tránsito | 603.866 |
| Impuestos | 366.267 |
| Telefonía celular | 345.698 |
| Tarjeta de crédito | 132.094 |
| Otros | 49.452 |
| Corporación aduanera | 14.910 |
| Total | 3'328.881 |

Colocaciones en sectores priorizados

El Gobierno Nacional busca facilitar la articulación efectiva de la política pública y el cambio de la matriz productiva identificando y promoviendo catorce sectores productivos y cinco industrias estratégicas denominados sectores priorizados.

En 2013, Banco del Pacífico, mediante la colocación de créditos a través de sus diferentes productos atendió a clientes vinculados a Sectores Priorizados por US\$ 374,7 millones, 30% más de lo colocado en 2012.

| SECTOR PRIORIZADO | Monto Desembolsado |
|--|--------------------|
| Alimentos Frescos y Procesados | 87.162 |
| Biotecnología | 540 |
| Cadena Agroforestal Sustentable y sus Productos Elaborados | 20.468 |
| Confecciones y Calzado | 746 |
| Construcción | 124.432 |
| Energías Renovables | 695 |
| Fabricación de Maquinaria y Equipo n.c.p. | 4.000 |
| Industria Petrolera (Industria Estratégica) | 300 |
| Metalmecánica | 66.826 |
| Minería y sus Productos (Industria Estratégica) | 42.269 |
| Plásticos y Caucho Sintético | 1.861 |
| Productos farmacéuticos y Químicos | 250 |
| Tecnología: Software | 506 |
| Telecomunicaciones | 450 |
| Transporte y Logística | 7.724 |
| Turismo | 10.503 |
| Vehículos Automotores, Carrocerías, sus Partes y Piezas | 6.000 |
| Total (millones de US\$) | 374.734 |





5. DESEMPEÑO AMBIENTAL





ENFOQUE

- ▶ OBJETIVOS Y DESEMPEÑO
- ▶ POLÍTICA
- ▶ RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
- ▶ EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
- ▶ INVOLUCRAMIENTO CON LA CADENA DE SUMINISTROS
- ▶ INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

INDICADORES

- ▶ MATERIALES Y RESIDUOS GESTIONADOS
 - ▶ ENERGÍA
 - ▶ AGUA
 - ▶ MATERIALES Y DESECHOS
 - ▶ TRANSPORTE
 - ▶ EN TOTAL
- 

ENFOQUE

DEG EN, DMA EN, FS1, FS2, FS4, FS5, FS9, FS11

Banco del Pacífico, en su línea de proteger el medio ambiente y reducir la emisión de gases de efecto invernadero, adquiere en proporciones importantes materiales de consumo biodegradable o ecológico como insumos de limpieza, refrigerante de sistemas de enfriamiento o climatización que aminoran el daño a la capa de ozono.

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; se considera responsable de los impactos ambientales que generan las organizaciones, los negocios y proyectos que financia a través 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 inició acciones que promuevan su

desarrollo sostenible en función de la aplicación de normativas internacionales y conocimientos necesarios para una adecuada implementación de sistemas de gestión ambiental en diferentes ámbitos, con el fin de cumplir los compromisos cuantificados de limitación y reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Dos tipos de regulaciones tienen incidencia sobre este nivel normativo: las “promulgadas por el Estado” a través del Gobierno Central y los Gobiernos Locales. Por medio de éstas, la institución cumple con los parámetros legales de enfoque preventivo (Estudios de Impacto ambiental) y las regulaciones establecidas internamente en el orden ambiental, para el otorgamiento de créditos con tasas y plazos preferentes (Informe del Impacto Ambiental, Informe del grado de huella de carbono y medidas tendientes por la empresa a aminorar el impacto ambiental).

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; SE CONSIDERA RESPONSABLE DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES QUE GENERAN LAS ORGANIZACIONES, NEGOCIOS Y PROYECTOS QUE FINANCIAN A TRAVÉS DE SU GESTIÓN COMERCIAL



Objetivos y desempeño

- 1.- Promover el uso eficiente y responsable de los recursos como energía eléctrica, agua potable y papel.
- 2.- Un sistema de gestión ambiental eficiente como principio básico en el otorgamiento de productos y servicios, a fin de generar sostenibilidad ambiental para la organización y sus grupos de interés. Por el medio ambiente, a través del programa de reducción y compensación de gases de efecto invernadero “Carbono Neutro”. Con esta iniciativa, Banco del Pacífico se posicionará como una de las primeras instituciones financieras responsable de sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) que realiza acciones para reducir y compensar lo que genera. Con este programa pretende ser un ejemplo para que otras organizaciones del sector financiero se motiven a realizar acciones que contribuyan a la mitigación del cambio climático.
- 3.- Certificar en “Carbono Neutro”; y consecuencia de esto, implementar un sistema de gestión ambiental que incorpore estrategias de reducción de gases de efecto invernadero y reciclaje de equipos electrónicos en mal estado, entre otras acciones.
- 4.- Cumplir con los requisitos legales vigentes establecidos por los organismos de control.

Política

El Banco manifiesta su compromiso de difundir y fomentar la adopción de buenas prácticas medioambientales entre sus colaboradores, administradores y entre otros terceros interesados (clientes, proveedores y comunidad) con los que se relaciona a través de las siguientes políticas:

- Banco del Pacífico patrocinará y direccionará la responsabilidad ambiental mediante el desarrollo, implementación y monitoreo de programas, con objeto de proteger el medio ambiente.
- En el programa de responsabilidad ambiental se establecerán objetivos y procesos necesarios que permitan identificar, reducir o mitigar

aspectos ambientales acorde a las actividades, productos y servicios del Banco.

- Banco del Pacífico se asegurará que el programa de responsabilidad ambiental incluya adecuadamente los recursos humanos, tecnológicos, habilidades especializadas e infraestructura de la Institución.
- Banco del Pacífico establecerá e implementará métodos adecuados para comunicar internamente a sus colaboradores la planificación, organización y promoción de actividades, acciones y eventos del Programa de Responsabilidad Ambiental.



Responsabilidad de la Organización

El cargo más alto con responsabilidad operativa sobre aspectos ambientales es la Gerencia Nacional de Desarrollo y Control Corporativo. Entre sus funciones están:

- Realizar el análisis y la priorización de las estrategias y acciones para establecer el uso eficiente de recursos.
- Implementar todos los programas de comunicación dirigidos a los diferentes públicos de interés (incluyendo clientes, proveedores, colaboradores, accionistas, miembros del Directorio, Gobierno, sociedad, etc.) sobre el impacto del modelo de

Responsabilidad Social Corporativa en la generación de valor, a través de informes, charlas, comunicados y publicaciones.

Formación y sensibilización

En la política de responsabilidad ambiental, el Banco adoptó el programa "Carbono Neutro". Para éste conformó un equipo multidisciplinario que se capacitó en temas de cambio climático, sus causas y consecuencias; charlas de sensibilización y conocimiento técnico a fin de abordar las particularidades del programa y su ejecución.

Asimismo, durante el periodo reportado recibió capacitación sobre los siguientes temas:

a) Norma ISO 14064-2 para generar conocimientos y habilidades en la ejecución de planes de reducción y compensación de emisiones de gases de efecto invernadero.

b) Capacitación al personal de las agencias que serán certificadas en "Carbono Neutro", a fin de que tengan conocimiento sobre el programa, alcance y los beneficios de la certificación. Para esto diseñamos la campaña interna "La cuenta de ahorros que más cuenta", un producto ficticio que nos permitirá tener más beneficios e intereses para proteger al planeta.

Contamos con el apoyo de colaboradores de la institución que participaron como imagen de la campaña, a fin de lograr una mayor sensibilización e involucrar al personal a que participe en la misma.

Evaluación y seguimiento

A través del programa "Carbono Neutro", detectamos que las emisiones de Gases de Efecto Invernadero generadas por Banco del Pacífico provienen principalmente del consumo de electricidad, del uso de combustibles de origen fósil de los vehículos, lubricantes, refrigerantes, desechos y viajes aéreos.

El cálculo de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (CO₂, CH₄, N₂O, etc.) es expresado en Ton CO₂-eq/año. La metodología fue creada y aprobada por Organizaciones especializadas (IPCC 2006; GHG Protocol 2000), y CENACE (Centro Nacional de Control de Energía).

La revisión y auditoría de estos cálculos se la realiza de manera anual. Para controlar la reducción de las emisiones por la ejecución de campañas y acciones para el efecto.

| Materiales de alto consumo como proveeduría | Certificaciones | |
|---|------------------------------|---|
| Resmas de hojas tamaño A4 para la impresión y distribución a nivel nacional | Certificación SGS-COC-004085 | Certificación ISO 14001:2004 |
| Tóner para el Parque de Impresión Departamental Lexmark del Banco | Certificación ISO 9001:2008 | Certificación U.S. Green Building Council |
| Cintas Epson para las impresoras de cajas a nivel nacional | Certificación ISO 9001:2000 | Certificación ISO 14001:2004 |
| Impresión de papeletas, rollos y sobres, para distribución a nivel nacional | Certificación ISO 14001:2004 | Certificación ISO 9001:2008 - NTC - ISO 9001:2008 |

Involucramiento de la cadena de suministro del Banco

En línea con el cuidado al medio ambiente, el Banco adquiere de sus proveedores insumos que tienen certificaciones que contribuyen a la conservación del ambiente:



Información adicional

El Banco ve como una oportunidad el programa de reducción y compensación de gases de efecto invernadero. A través de este, la institución podrá determinar las emisiones de gases, y realizar acciones de reducción y compensación de emisiones para el logro de la carbono neutralidad.

Los objetivos específicos del programa son:

1. Desarrollar el inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) basándose en metodologías internacionalmente aceptadas.
2. Plantear estrategias de reducción y compensación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero.
3. Validar o verificar el proceso mediante la realización de auditorías con la norma ISO 14064-3.
4. Establecer y mantener un sistema de gestión de la calidad de la información para el programa de carbono neutralidad.

Estrategias para la implantación de políticas para lograr un desempeño satisfactorio.

- En procesos de adquisición de materiales
- Procesos de concientización ambiental con el personal interno
- En el diseño de un Sistema de Gestión Ambiental SGA a través de la evaluación y certificación de "Carbono Neutro".

INDICADORES

Materiales y Residuos Gestionados

EN1, EN2, EN22, FS10

Mediante la aplicación de planes preventivos y correctivos en los sistemas de climatización, la institución ha sustituido gradualmente el uso de refrigerantes dañinos para la capa de ozono como el R22, adquiriendo equipos de alta eficiencia con refrigerante como R410A aprobado por organismos Internaciones. El objetivo es reducir el impacto de generación de dióxido de carbono en el ambiente, minimizando el impacto ambiental.

En el Banco del Pacífico se exige a los proveedores del servicio de limpieza que los productos utilizados para esta actividad sean biodegradables. Actualmente en Galápagos, los productos utilizados cumplen la normativa ambiental.

Los materiales usados por la organización y que posterior a su uso son destinados a procesos de reciclaje son gestionados con la empresa Fibras Nacionales FIBRANAC S.A., en Guayaquil, y RECICLAR S.A., en Quito.

| | AÑO 2012 KG | AÑO 2013 KG | VARIACIÓN % |
|--------|----------------|----------------|----------------|
| Papel | 15.729 | 17.075 | 9% |
| Cartón | 4.293 | 6.100 | 42% |

ENERGÍA

EN3, EN4, EN5, EN6, EN7

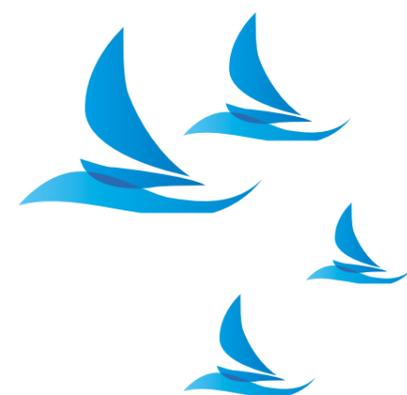
Las oficinas principales de Guayaquil y Quito cuentan con cafetería dentro de sus instalaciones. Por esto, durante el periodo del presente reporte se consumieron 24 651 libras de GLP.

El combustible consumido por el parque automotor del Banco en 2013 fue de 42 219 galones.

La energía consumida en las oficinas del Banco a nivel nacional por el periodo enero a diciembre 2013 llega a 13 237 129 Kwt/h. Esto excluye el consumo de cajeros automáticos

| MESES | KW/H |
|--------------------|-------------------|
| Enero | 1'160.458 |
| Febrero | 1'056.022 |
| Marzo | 1'120.493 |
| Abril | 1'119.398 |
| Mayo | 1'170.097 |
| Junio | 1'084.017 |
| Julio | 1'033.160 |
| Agosto | 1'115.544 |
| Septiembre | 1'073.827 |
| Octubre | 1'067.576 |
| Noviembre | 1'122.928 |
| Diciembre | 1'113.609 |
| TOTAL KWT/H | 13'237.129 |

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



Por logística, durante el presente periodo, aun no se ha incorporado la recolección de estos ítems en el resto del país.

MÁS DE 2 500 MILLONES DE TONELADAS DE CO2 GENERAN LAS PLANTAS DE ENERGÍA.

APAGA LOS FOCOS Y COMPUTADORAS, 'TU AHORRO CUENTA', LA CUENTA DE AHORROS QUE MÁS CUENTA

En un comparativo, entre el periodo 2012 y 2013, el Banco incrementó su consumo de energía en un 5% debido a la apertura de siete agencias a nivel nacional.

CONSUMO EN \$ ENERGÍA ELÉCTRICA

| Año 2012 | Año 2013 | Variación % 2012-2013 |
|-------------------|-------------------|-----------------------|
| US\$ 1'131.325,00 | US\$ 1'184.515,70 | 5% |

En el edificio matriz en Guayaquil, al igual que el principal en Quito, se desconectaron 300 lámparas ubicadas en espacios que reciben luz natural, así como aquellos lugares amplios que pueden prescindir de determinadas lámparas, sin que merme la calidad de la iluminación en la operación diaria. Esto representó una reducción de siete toneladas de CO².

Una de las acciones promovidas por el programa "Carbono Neutro" fue la inversión en la compra de un equipo de climatización ecológico, que permitirá ahorrar hasta el 20% de energía eléctrica al año. Dicho equipo fue instalado en noviembre de 2013 en el edificio matriz, y solo en un mes disminuyó el consumo de kilovatios en 5.250 KWT/H y permitió el ahorro de US\$749.

Otra iniciativa para la reducción de energía eléctrica es el cambio de luminarias tradicionales a luminarias LED, que permiten ahorrar hasta el 42% de energía eléctrica sobre las convencionales.

Como parte de la campaña interna "La cuenta de ahorros que más cuenta", se ubicaron stickers en los interruptores de luz para motivar al personal a que, antes de salir de las oficinas, apague los interruptores.

CONSUMO EN KWT/H ENERGÍA ELÉCTRICA EDIFICIO MATRIZ

| | |
|-----------------------|---------|
| Noviembre 2013 | 382.200 |
| Diciembre 2013 | 376.950 |
| Variación % | 1,37% |

AGUA

EN8

El agua consumida en instalaciones, de manera directa, llega a 58.256 metros cúbicos por el periodo enero a diciembre de 2013. Este consumo se debe a pesar del plan de mantenimiento y ahorro de agua que permanentemente la institución mantiene en sus instalaciones a nivel nacional.

| MESES | M ³ |
|----------------------------|----------------|
| Enero | 5.339 |
| Febrero | 5.046 |
| Marzo | 4.086 |
| Abril | 3.762 |
| Mayo | 4.179 |
| Junio | 6.256 |
| Julio | 5.588 |
| Agosto | 5.679 |
| Septiembre | 5.539 |
| Octubre | 4.053 |
| Noviembre | 3.661 |
| Diciembre | 5.068 |
| TOTAL M³ | 58.256 |

EMISIONES Y DESECHOS

EN16, EN17, EN18, EN21

El alcance establecido para el proceso de Certificación Carbono Neutro comprende: las instalaciones de su edificio matriz, anexo y sus agencias en las ciudadelas Alborada, Urdesa y Centenario, en Guayaquil, así como la oficina principal, agencia Amazonas, El Inca y La Prensa, en Quito.

Estas emisiones son generadas por los procesos internos sobre los que la organización tiene control absoluto.

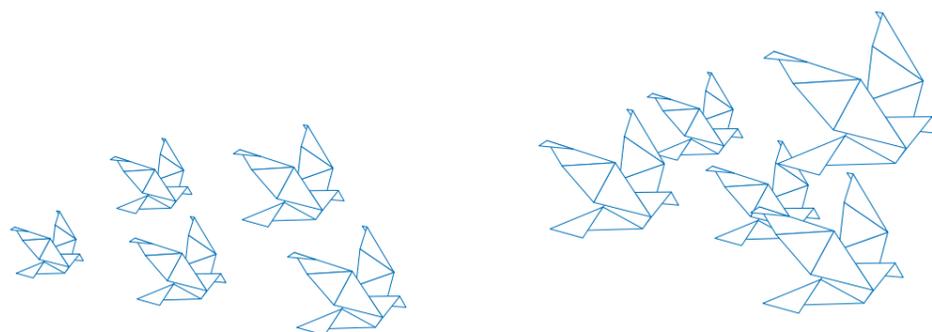
1. Combustible para vehículos del Banco
2. Lubricantes
3. Gas refrigerante A/A
4. Residuos y desechos (plásticos y orgánicos)
5. Desechos biológicos
6. Viajes aéreos
7. GLP cocina
8. Energía eléctrica.

En el cuadro adjunto se detalla el total de emisiones de efecto invernadero del Banco del Pacífico en Guayaquil y Quito, que comparado con el inventario de emisiones del 2012 representa una reducción del 15%.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero del Banco del Pacífico en Guayaquil y Quito

| Actividad | Categoría de Emisión | T CO2 - 2013 | T CO2 - 2012 |
|--|----------------------|-----------------|-----------------|
| Electricidad | Indirecta | 1.586,43 | 1.403,50 |
| Combustible de Vehículos | Directa | 422,64 | 359,07 |
| Viajes Aéreos | Otras indirectas | 136,45 | 173,67 |
| Desechos Orgánicos | Otras indirectas | 48,26 | 42,88 |
| Gas Refrigerante A/A | Directa | 63,74 | 720,27 |
| Desechos Varios (plásticos) | Directa | 1,32 | 2,04 |
| Lubricantes Vehículos | Directa | 7,01 | 3,02 |
| GLP Cocina | Otras indirectas | 33,47 | 34,68 |
| Desechos Biológicos | Otras indirectas | 66,33 | 50,01 |
| TOTAL DE EMISIONES DE CO2 (TONELADAS) | | 2.365,65 | 2.789,15 |

*El dato corresponde a emisiones del Banco del Pacífico y Pacificard, los que en conjunto están calificando el Programa "Carbono Neutro".



El objetivo del programa Carbono Neutro es reducir el 5% de las emisiones calculadas. Para esto desarrollamos campañas de ahorro de energía eléctrica, que es el rubro de emisiones más representativo. Además, el ahorro de papel a través de la campaña "Tu papel es importante". Y por los gases emanados que ya no se pueden reducir, el Banco entrará en el programa de compensación a través del apadrinamiento de bosques sembrados en Ecuador con el Ministerio del Ambiente.

Por la naturaleza del negocio, el único tipo de aguas residuales son las que capta de la red pública y para el uso del personal y de sus instalaciones, y se desechan de la misma forma. Estas son 58.256 m³, según el dato registrado para el 2013.

CONSUMO DE AGUA AÑO 2013 (M³)

58.256 M³

TRANSPORTE

EN29

Nuestra institución cuenta con un parque automotor variado de 118 vehículos, distribuidos a las distintas áreas a nivel nacional. Éste se ha renovado gradualmente por vehículos de bajo consumo de combustible; incluso se ha modificado el tipo de gasolina de Súper 92 octanos a ECO País, a efectos de reducir la emisión de gases.

| Tipo de Combustible | Cantidad de Galones | Cantidad de Dólares |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Diesel | 12.681 | US\$ 13.813,52 |
| Ecopais | 384 | US\$ 586,68 |
| Gasolina Extra | 5 | US\$ 6,80 |
| Gasolina Super | 29.149 | US\$ 65.287,36 |
| TOTAL GENERAL | 42.219 | US\$ 79.694,36 |

En el transporte aéreo de colaboradores del Banco (nacionales e internacionales) durante 2013, se contabilizó 667.717 kilómetros, que comparados con los vuelos del 2012 (920.207) representan 252.490 kilómetros menos.



EN TOTAL

EN30

Durante el año de reporte, el Banco invirtió US\$ 4.612 en campañas internas el programa "Carbono Neutro", como base de ejecución inicial en la política de aminoramiento en el impacto ambiental. De la misma forma, se invirtió en la compra de luminarias LED, -explicado en párrafos anteriores-, equipos de climatización de baja demanda de energía US\$ 315.340, entre otros materiales.



6. DESEMPEÑO SOCIAL: LABORAL



ENFOQUE

- ▶ OBJETIVOS Y DESEMPEÑO
- ▶ POLÍTICA
- ▶ RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
- ▶ FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
- ▶ RECONOCIMIENTOS POR ASPECTOS LABORALES
- ▶ INFORMACIÓN ADICIONAL

INDICADORES

- ▶ EMPLEO
- ▶ RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES
- ▶ SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
- ▶ FORMACIÓN Y EDUCACIÓN
- ▶ DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
- ▶ IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

ENFOQUE

DEG LA, DMA LA, LA4, LA5, LA9, RSC1, RSC5, INT1, INT3

Banco del Pacífico tiene como objetivo atraer, retener, motivar y fidelizar a los colaboradores que ingresan a la institución, basado en políticas claras de incorporación, permanencia y desvinculación. Esto permite a los trabajadores tener la confianza y transparencia del compromiso con su desarrollo integral.

Banco del Pacífico tiene una cultura organizacional sólida, basada en principios y valores, pensando siempre en el bienestar de los colaboradores. Para eso durante 2013, trabajamos en el proceso de aplicación de la norma "Great Place to Work" bajo el que se implementaron los planes de acción.

Contamos con un Comité de Ética en el que los colaboradores tienen su representante elegido directamente por ellos, código de ética, reglamento de trabajo y políticas de Desarrollo Humano, que nos permiten mejorar la productividad como un elemento primordial; permanente comunicación interna;

en procura de lograr "calidad de vida laboral" para el principal recurso del Banco.

Los colaboradores del Banco del Pacífico no están cubiertos por convenio colectivo ni sindicato de trabajadores porque los ampara el código de trabajo, código de ética y la política organizacional de generar calidad de vida laboral, que cumple con los parámetros de salud, seguridad, capacitación, promoción interna, empleabilidad, conciliación vida familiar vida laboral, en general, les genera desarrollo y estabilidad.

Banco del Pacífico cuenta con un sistema de gestión en la prevención de riesgos laborales, para mejorar las condiciones de trabajo y salud para los colaboradores, se complementa con un servicio de atención médica gratuita para los colaboradores, cónyuges e hijos hasta los 18 años, y ofrece campañas preventivas de salud y vacunación.

Desde el momento que ingresan los colaboradores, el Banco del Pacífico

se preocupa por su formación y desarrollo a través del programa de capacitación; éste procura desarrollar a los colaboradores desde temas relacionados a la organización, especialización en el cargo, actualización de políticas, procedimientos y charlas de empresa-familia. En 2013 se realizaron 841 cursos, capacitando a un total de 2.477 colaboradores que fueron parte de ese período, brindando apoyo al logro de proyectos y estrategias planteadas por la institución.

El respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades es parte de un principio institucional: "Respeto a la persona", por el que continuamente ofrecemos oportunidades, a personas de sectores sensibles como discapacitados, de laborar en el Banco. Durante el período del reporte, tuvimos una tasa del 4.51% a nivel nacional de personas con capacidades especiales entre los colaboradores; de igual manera se respeta la diversidad de género, política y religión.



EL RESPETO A LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ES PARTE DE UN PRINCIPIO INSTITUCIONAL: "RESPECTO A LA PERSONA", POR EL QUE CONTINUAMENTE OFRECEMOS OPORTUNIDADES, A PERSONAS DE SECTORES SENSIBLES COMO DISCAPACITADOS, DE LABORAR EN EL BANCO

Objetivos y Desempeño

En este orden, los principales Indicadores del Banco son:

- 1.- Estar dentro de las 10 mejores empresas para trabajar en el Ecuador.
- 2.- Ser una organización flexible y moderna, sobre la base de prácticas éticas.
- 3.- Contribuir al desarrollo del país con responsabilidad social, compromiso ético y con personal capaz y motivado, creando valor para nuestros clientes, colaboradores y accionistas.

Política

Es política del Banco el desarrollo del capital humano, mediante la retribución, capacitación y motivación de los colaboradores, de manera oportuna, justa y competitiva, fomentando la retención del talento humano de la institución y de las empresas filiales. Esto se implementa a través de los siguientes procesos señalados en cada manual:

1. Planeación del RRHH,
2. Incorporación,
3. Administración de remuneraciones,
4. Beneficios de ley,
5. Beneficios sociales y servicios al personal,
6. Capacitación y desarrollo del personal,
7. Seguimiento y control del personal,
8. Movimientos y rotación del personal y,
9. Desvinculación del personal

Responsabilidad de la Organización

La función más alta con responsabilidad operativa sobre aspectos laborales es la Gerencia Nacional de Desarrollo Humano, responsable de fortalecer la cultura y clima organizacional promoviendo el óptimo aprovechamiento del potencial humano, desarrollo personal y profesional de los colaboradores, así como la promoción de actividades de tipo social, cultural, empresa-familia y bienestar en general.

Formación y sensibilización

La formación y sensibilización de aspectos laborales el Banco lo desarrolla mediante los siguientes procesos:

- Inducción al nuevo personal con el fin de darle a conocer la esencia del Banco del Pacífico, su cultura, valores y comportamiento ético. Esto le permite adaptarse fácilmente a su nuevo lugar de trabajo.
- Asignación de un tutor a empleados nuevos, acompañado de una guía de entrenamiento

según sus responsabilidades.

- Charlas de difusión masiva para comunicar información sensible que afecte a toda la organización
- Campañas de comunicación e información sobre temas relevantes al Código de Conducta e información que afecte a toda la organización

Reconocimientos por aspectos laborales

Reconocimiento del Ministerio de Relaciones Laborales al Banco del Pacífico por su eficiente gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo durante 2013, obteniendo un índice de cumplimiento del 100%.

Información Adicional

En el desempeño laboral y con el objetivo de que el público interno alcance la calidad de vida laboral, a través de la mejora de procesos, Banco del Pacífico, durante el presente periodo, entró a la calificación de la norma "Great Place to Work", a través de un diagnóstico de la evaluación en la percepción de los colaboradores sobre el clima y condiciones de trabajo, proceso que se desarrolla con una fuerte comunicación y liderazgo.

TESTIMONIAL Colaborador Banco del Pacífico

TERESA VARAS / JEFE AGENCIA POLICENTRO

“Desde su fundación, la principal misión del Banco del Pacífico fue contribuir al desarrollo del país mediante un modelo de banca moderna, ágil y siempre orientada a dar un excelente servicio. Rompió los esquemas tradicionales democratizando el crédito e impulsando los diferentes sectores productivos del país. Desde que ingresé a trabajar en Banco del Pacífico, hace muchos años, siempre me sentí afortunada de formar parte de esta institución que ha marcado una época en la historia de la banca, no solo en lo financiero y tecnológico, sino en lo laboral, ya que nos permitió a las mujeres ser parte importante de la modernización de la banca. La relación con el Banco es la de ganar – ganar. Considero que una manera de llevarlo a cabo es el compromiso que mantiene el Banco desde su fundación de desarrollar y fortalecer programas de capacitación que permiten a sus colaboradores hacer carrera dentro del banco y sentirse identificados con los valores corporativos de nuestra Institución. El Banco siempre se ha distinguido de sus competidores debido a la innovación tecnológica y principalmente por su cultura de excelencia en el servicio.”



INDICADORES

Empleo

LA1, LA2, LA3, INT2, INT5, INT7

Desglose Colectivo de Trabajadores:

| Categoría | Total |
|----------------------|--------------|
| Comercial | 1.532 |
| Administrativa | 796 |
| Gerencial | 18 |
| Directiva | 3 |
| TOTAL GENERAL | 2.349 |

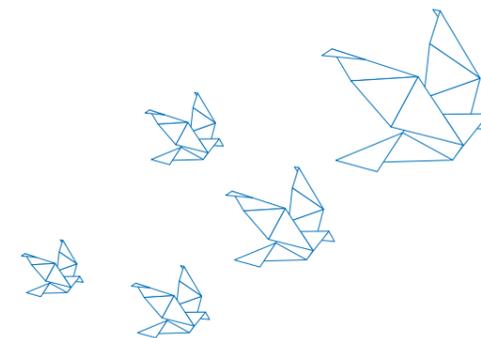
Nota: El cargo de Presidente Ejecutivo está sujeto a un contrato civil por la calidad de Mandatario. En tal virtud, no forma parte de la nómina de colaboradores.

| Tipo de Contrato | Total |
|----------------------|--------------|
| Eventual | 13 |
| Fijo | 389 |
| Indefinido | 1.947 |
| TOTAL GENERAL | 2.349 |

Nota: Cada uno de los colaboradores de la institución tiene un contrato en relación de dependencia a tiempo completo.

| Localidad | Total |
|----------------------|--------------|
| Ambato | 69 |
| Babahoyo | 16 |
| Cayambe | 10 |
| Cuenca | 82 |
| Daule | 10 |
| Galápagos | 34 |
| Guayaquil | 1.110 |
| Ibarra | 58 |
| La Libertad | 31 |
| Latacunga | 6 |
| Loja | 13 |
| Machala | 71 |
| Manta | 75 |
| Milagro | 54 |
| Playas | 8 |
| Portoviejo | 43 |
| Quevedo | 19 |
| Quito | 551 |
| Riobamba | 44 |
| Santo Domingo | 45 |
| TOTAL GENERAL | 2.349 |

*En la categoría Comercial está considerado todo el personal del área de Negocios. En la categoría administrativa está personal de todas las demás áreas del Banco.



Número y Rotación Media de Empleados:

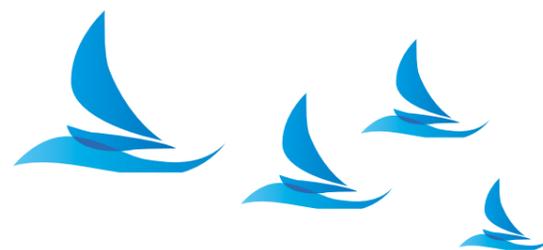
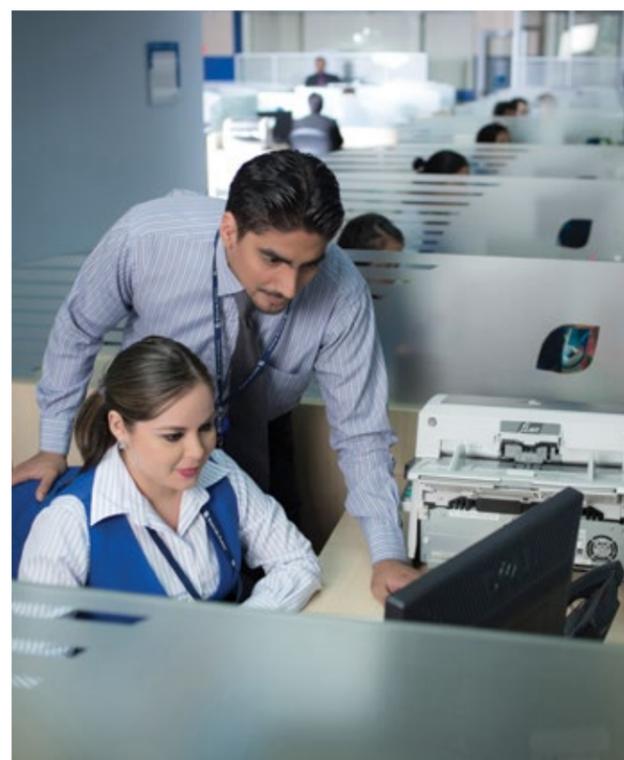
Rotación General por Edades

| Área | Rotación acumulada |
|---------------------------|--------------------|
| 18 A 25 | 28,10% |
| 26 A 35 | 8,96% |
| 36 A 45 | 2,44% |
| Mayor A 45 | 3,23% |
| TOTAL GENERAL | 14,10% |
| PROMEDIO ROTACIÓN MENSUAL | 1,18% |

El rango de edad de 18 a 25 años, se debe a la rotación de cajeros, propia de la dinámica del negocio.

Rotación General por Sexo

| Área | Rotación acumulada |
|---------------------------|--------------------|
| Femenino | 13,86% |
| Masculino | 14,46% |
| TOTAL GENERAL | 14,10% |
| PROMEDIO ROTACIÓN MENSUAL | 1,18% |



Rotación General por Localidad

| Área | Rotación acumulada |
|---------------------------|--------------------|
| Ambato | 13,67% |
| Babahoyo | 10,34% |
| Cayambe | 20,00% |
| Cuenca | 13,37% |
| Daule | 11,11% |
| Galapagos | 17,19% |
| Guayaquil | 11,13% |
| Ibarra | 34,31% |
| La Libertad | 22,03% |
| Latacunga | 50,00% |
| Loja | 30,77% |
| Machala | 11,97% |
| Manta | 8,97% |
| Milagro | 21,51% |
| Playas | 100,00% |
| Portoviejo | 6,17% |
| Quevedo | 5,56% |
| Quito | 16,97% |
| Riobamba | 15,12% |
| Santo Domingo | 23,86% |
| TOTAL GENERAL | 14,10% |
| PROMEDIO ROTACIÓN MENSUAL | 1,18% |

En Latacunga y Playas se observa un porcentaje de rotación alto, debido a la apertura de agencias.

Beneficios Sociales

| CATEGORÍA | Operativo | Administrativo | Mandos Medios | Alta Gerencia | Dirección | Total General | | |
|--|--|-----------------------|----------------------|----------------------|------------------|---------------|---|-------|
| NIVEL JERÁRQUICO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| TOTAL | 884 | 676 | 540 | 154 | 74 | 18 | 3 | 2 349 |
| BENEFICIOS SOCIALES | Dotación anual de uniformes a personal femenino | | | | | | | |
| | Dotación de uniformes al personal masculino de cajas | | | | | | | |
| | Seguro Médico Nacional | | | | | | | |
| | Remuneración variable | | | | | | | |
| | Bono vacacional | | | | | | | |
| | Seguro de vida | | | | | | | |
| | Subsidio por alimentación | | | | | | | |
| | 100% Subsidio Aporte Personal IESS | | | | | | | |
| | 100% Subsidio de Impuesto a la Renta | | | | | | | |
| | 100% Subsidio de Impuesto a la Renta | | | | | | | |
| | Tasa preferencial en préstamos de consumo e hipotecarios | | | | | | | |
| | Plan Médico Familiar - Atención Médica Gratuita a Cónyuge e Hijos | | | | | | | |
| | Tarjeta Pacificard - US\$ 50 - Diciembre | | | | | | | |
| | Anticipos de Sueldos por Calamidad Doméstica por un monto de hasta 2 sueldos | | | | | | | |
| | Anticipo del Décimo Tercer Sueldo | | | | | | | |
| Parqueo | | | | | | | | |
| Asignación de Teléfono Celular | | | | | | | | |
| Seguro de Vehículo | | | | | | | | |
| Seguro Médico Nacional e Internacional | | | | | | | | |
| | Operativo | Administrativo | Mandos Medios | Alta Gerencia | Dirección | | | |

La información corresponde a beneficios corporativos. Al personal eventual solo se aplican los beneficios legales.

SALUD Y SEGURIDAD

LA6, LA7, LA8

Porcentaje de colaboradores representados en Comités de Salud y Seguridad en región Sierra: 88%, sobre el 100% local

- Porcentaje de colaboradores representados en región Costa y Galápagos: 86%, sobre el 100% local
- Porcentaje de colaboradores representados a nivel nacional: 87%, sobre el 100% de colaboradores.

Cumpliendo con los requisitos técnicos legales de Salud y Seguridad Ocupacional en cuanto a la conformación de Comité y Sub Comités Bipartitos-Paritarios de Seguridad y Salud Ocupacional se refiere, en 2013 se conformaron un Comité Central en el edificio Matriz de Guayaquil y treinta Subcomités (doce en la Región Sierra, diecisiete en la Región Costa y 1 en la Región Insular). También se registraron 78 delegados de seguridad y salud a nivel nacional.

Tasa de ausentismo de todas las enfermedades

Año 2013 Nacional: 0,97%

Tasa de ausentismo de todas las enfermedades

Año 2013 Región Sierra: 1,17%

Tasa de ausentismo de todas las enfermedades

Año 2013 Región Costa: 0,84%

Tasa de Ausentismo por enfermedades más frecuentes

Año 2013 Nacional: 0,77%

Tasa de Ausentismo por enfermedades más frecuentes

Año 2013 Región Sierra: 0,86%

Tasa de Ausentismo por enfermedades más frecuentes

Año 2013 Región Costa: 0,67%

Tasas de enfermedades profesionales: 0%.

Días perdidos y hasta número de víctimas mortales relacionadas con enfermedades en el trabajo: 0%

Durante el presente periodo, no se reportaron enfermedades profesionales.

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



Durante el periodo reportado se realizaron programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos:

| Nombre del Curso | Participantes |
|---|---------------|
| Curso básico de comando de incidentes | 15 |
| Curso básico de inspección laboral | 22 |
| Curso de rescate de evacuación y víctimas | 89 |
| Ergonomía en oficinas | 739 |
| Prevención VIH-SIDA | 240 |
| Fundamentos de seguridad y salud ocupacional | 13 |
| Manejo de extintores | 29 |
| Normativa legal en salud y seguridad ocupacional | 119 |
| Nutrición: Omega 3, el eslabón perdido para la belleza y la salud | 43 |
| Prevención de accidentes de tránsito | 44 |
| Primeros auxilios | 11 |
| Programa formación de brigadistas | 52 |
| Salud y seguridad ocupacional sub-comité | 28 |
| Seguridad de oficinas | 33 |
| TOTAL GENERAL | 1.477 |

Programas de Vacunación Para Colaboradores y Familiares

Campañas de Vacunación:

Vacunación para la Gripe
Vacunación para el Virus del Papiloma Humano
Vacunación de Difteria y Tétanos

Programa Continuo de Vacunación:

Hepatitis Ay B
Fiebre Amarilla
Tifoidea
Varicela
Neumococo
Meningococo
Rotavirus
Sarampión
Rubeola y Varicela.

Número total de personas vacunadas en 2013 a nivel nacional: **484**

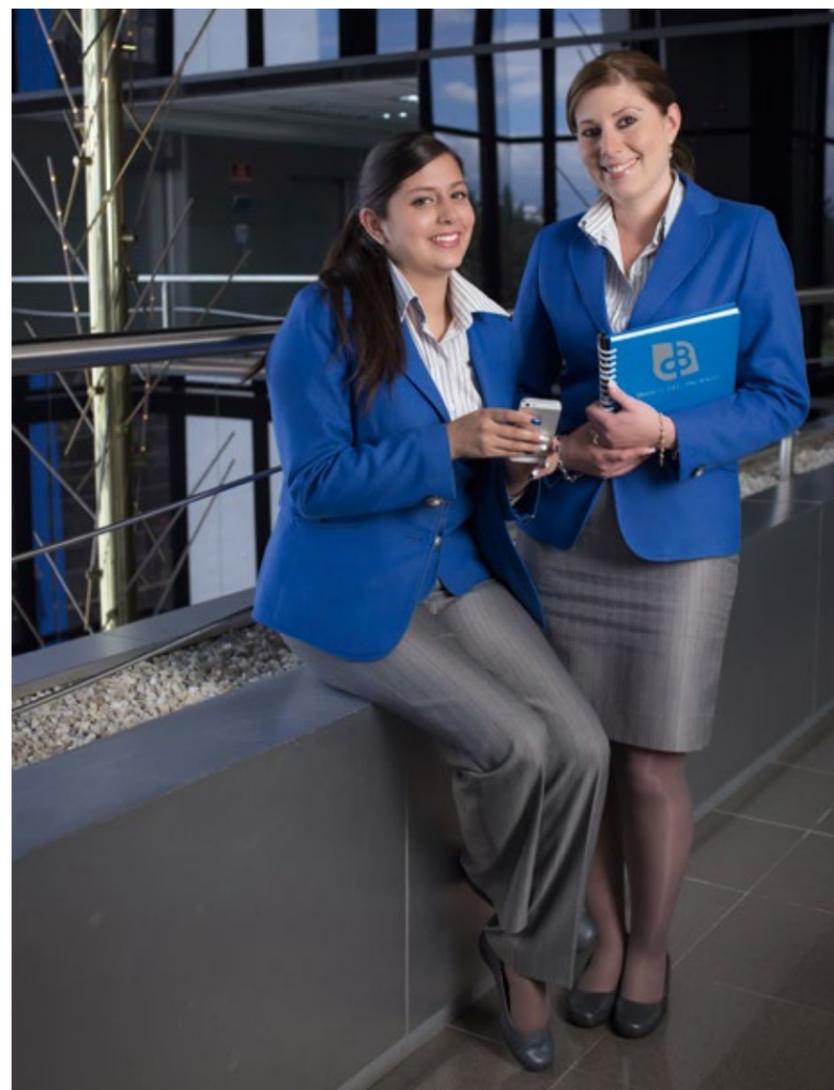
- Durante este periodo se impartieron catorce temas de capacitaciones sobre Salud y Seguridad Ocupacional a 1.477 colaboradoras y colaboradores.

ENTRENAMIENTO Y EDUCACIÓN

LA10, LA11, LA12

| CATEGORÍAS | PROMEDIO H/FORMACIÓN | # HORAS | # DE COLABORADORES |
|----------------------|----------------------|---------------|--------------------|
| Directiva | 103 | 410 | 4 |
| Gerencial | 97 | 1.753 | 18 |
| Administrativa | 32 | 25.489 | 798 |
| Comercial | 39* | 60.294 | 1.529 |
| TOTAL GENERAL | 37 | 87.946 | 2.349 |

*En la categoría comercial por el volumen de colaboradores que representan el 67% de la nómina, las horas promedio se ven reducidas por ese mismo volumen.



En el cuadro se detalla el promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.

TESTIMONIAL Colaborador Banco del Pacífico

MARCELO ESPINOZA / ABOGADO ASESORÍA JURÍDICA



“Aunque el concepto de Responsabilidad Social es relativamente nuevo en el ámbito empresarial en nuestro país, las actividades que comprenden éstas han sido puestas en práctica por Banco del Pacífico desde sus inicios, ya que si bien su objetivo ha sido la generación de capital, éste siempre fue de la mano con la necesidad de ser éticos y transparentes en su accionar. Esto claramente se ve reflejado en la confianza generada por el banco, no solo hacia los clientes, sino también hacia los empleados. Para muestra un botón: la visión de nuestro fundador proyectó diversas formas de aplicación de Responsabilidad Social como programas de crédito a micro empresarios, seguros y programas médicos encaminados a preservar la salud de la familia del colaborador de la entidad. Adicionalmente, la relación que tengo con el Banco del Pacífico ha sido ‘Ganar-Ganar’, calificándola como positiva. Esto porque visto desde la óptica del empleado, las relaciones laborales son encaminadas a mantener un equilibrio, dotando al mismo de distintas herramientas, cursos, seminarios, espacios, programas, etc, que han dado como resultado el ganar-ganar de los diferentes personajes que formamos parte de esta institución financiera. Esta relación está basada en el sentido de respeto, equidad y justicia. De manera personal puedo afirmar que a lo largo de mi vida laboral en la institución, he tenido las oportunidades de crecer personal, y profesionalmente. Sin duda alguna, el conformismo no ha sido característica del Banco del Pacífico.”

Programas de Formación Continua

| No. | Programa | Grupos Objetivo | Participantes |
|----------------------|--|---|---------------|
| 1 | Programa de Manejo de Herramientas de Escritorio | Todos los colaboradores | 164 |
| 2 | Programa de Formación Bancaria Financiera | Ejecutivo del negocio y potenciales | 494 |
| 3 | Formación en Atención al Cliente y Ventas | Todos los colaboradores del negocio y Fábrica de Crédito | 1.394 |
| 4 | Formación en Productos y Servicios | Todo el negocio | 1.460 |
| 5 | Congresos Internacionales de Actualización | Dirección y Alta Gerencia | 14 |
| 6 | Motivación y Relaciones Humanas | Todos los colaboradores | 186 |
| 7 | Formación de Nuevos Cajeros | Nuevos colaboradores | 112 |
| 8 | Formación de Idioma Inglés | Ejecutivos especializados | 18 |
| 9 | Programa de Inducción | Nuevos colaboradores | 1.211 |
| 10 | Formación en Tecnología e Innovación | Ejecutivos de áreas especializadas y tecnología | 173 |
| 11 | Charla Prevención de Lavado de Dinero | Todos los colaboradores | 2.341 |
| 12 | Programa de Desarrollo Directivo-Gerencial | Dirección, Alta Dirección y Mandos Medios | 86 |
| 13 | Programas de Reinducción a Cajeros | Cajeros con antigüedad | 398 |
| 14 | Salud y Seguridad Ocupacional | Comité y Subcomité de Salud y Seguridad Ocupacional | 1.237 |
| 15 | Actualización de Políticas & Procedimientos | Todos los colaboradores | 728 |
| 16 | Pénsum de Actualización | Mandos Medios y Alta Dirección | 90 |
| 17 | Programas de Formación Empresa-Familia | Colaboradores con hijos menores de 18 años y personal joven | 385 |
| 18 | Programa de Formadores Internos | Instructores/formadores Internos | 129 |
| TOTAL GENERAL | | | 10.620 |

El 100 % de los colaboradores reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional. Éstas son realizadas a todo el personal cada seis meses, excepto a los colaboradores que a la fecha de estas evaluaciones tengan una antigüedad menor a los tres meses,

ya que se encuentran en periodo de prueba.

La "Evaluación de periodo de prueba" se realiza a todo el personal nuevo, a los 75 días y a los 300 días previo a la renovación de contrato.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LA13

Composición total colaboradores desglosado por sexo, según nivel de áreas

| | COMERCIAL | | ADMINISTRATIVA | | GERENCIAL | | DIRECTIVA | | TOTAL GENERAL |
|--------------|-----------|-----|----------------|-----|-----------|----|-----------|---|---------------|
| | F | M | F | M | F | M | F | M | |
| TOTAL | 1.054 | 478 | 338 | 458 | 8 | 10 | 1 | 2 | 2.349 |



Composición colaboradores con capacidades especiales desglosado por sexo, según grupos de edad

| EDAD | Personal Discapacitado por Sexo | | COLABORADOR |
|----------------------|---------------------------------|-----------|-------------|
| | F | M | |
| 18 a 25 Años | 14 | 14 | 28 |
| 26 a 35 Años | 20 | 14 | 34 |
| 35 a 45 Años | 14 | 11 | 25 |
| Mayores a 45 Años | 9 | 10 | 19 |
| TOTAL GENERAL | 57 | 49 | 106 |





7. DESEMPEÑO EN DERECHOS HUMANOS



ENFOQUE

- ▶ OBJETIVOS Y DESEMPEÑO
- ▶ POLÍTICA
- ▶ RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
- ▶ FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
- ▶ EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
- ▶ INFORMACIÓN ADICIONAL

INDICADORES

- ▶ INVERSIÓN Y PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN
- ▶ NO DISCRIMINACIÓN
- ▶ LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA
- ▶ TRABAJO INFANTIL
- ▶ TRABAJO FORZADO Y NO CONSENTIDO
- ▶ PRÁCTICAS DE SEGURIDAD
- ▶ DERECHOS INDÍGENAS

ENFOQUE

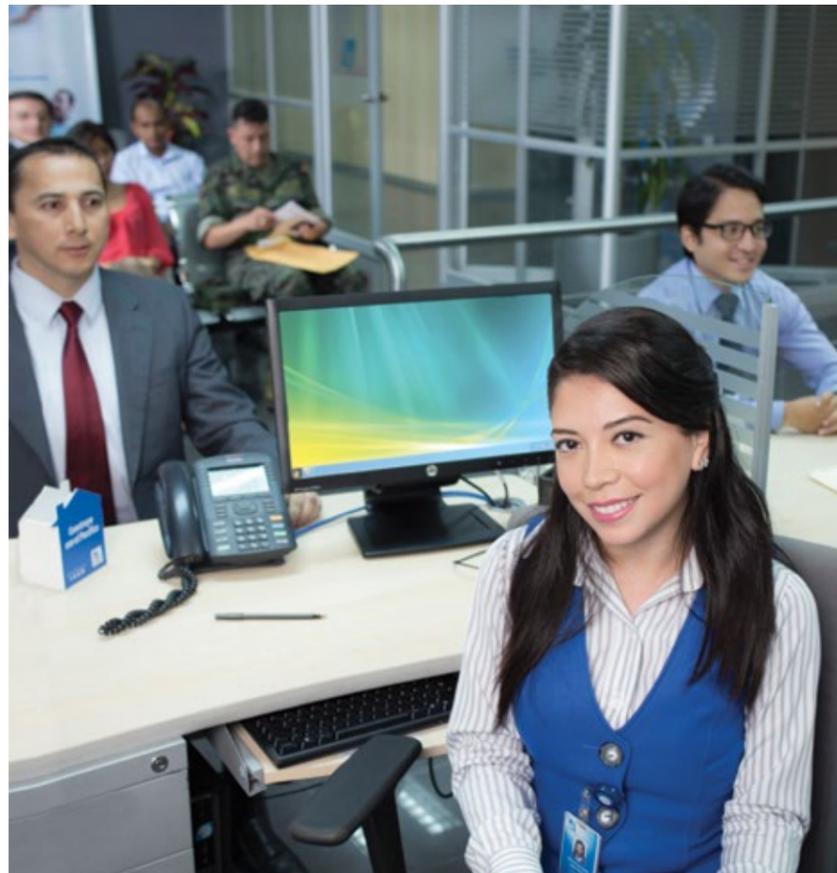
DEG HR, DMA HR, SUP2

Banco del Pacífico realiza provisiones mensuales de todos los rubros que son sujeto de pago a los colaboradores. Entre los más destacables son: Sueldos, Jubilaciones, Desahucios y demás beneficios sociales y corporativos. De esta forma se cumple con los pagos de forma puntual.

Banco del Pacífico respeta y se adhiere a los derechos fundamentales de las personas, prueba de aquello 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 lo 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 de Trabajo.

La cultura organizacional del Banco está firmemente comprometida con las personas, atendiendo todos los aspectos que atañen al desarrollo integral de los colaboradores. Estos 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. Por eso, en el Banco del Pacífico no se han generados asociaciones de empleados.



LA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL BANCO 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

Para Banco del Pacífico, la política de seguridad implica seguridad física e informática, aplicada a los colaboradores y clientes. Esta actividad se basa en el cumplimiento de los derechos de las personas en la prestación de los servicios otorgados por el Banco.

La práctica de seguridad se encuentra normada en la Ley de vigilancia y seguridad privada que regula la seguridad física a personas naturales y jurídicas, y que el Banco lo presta a través de la empresa de seguridad G4S Secure Solutions S.A, que asesora y presta el servicio en todas las oficinas a nivel nacional. El personal de la empresa es capacitado en materia de derechos humanos y cumplimiento de los postulados éticos del Banco. Esta formación se la da a través del Centro de Formación en Seguridad Privada Cía. Ltda. CEFOSEC, y comprende competencias en derechos humanos, respeto al medioambiente, liderazgo,

seguridad y salud ocupacional, toma de decisiones, trabajo en equipo y relacionamiento con la colectividad y el cliente.

En consecuencia, nuestros guardias están entrenados y equipados para proveer vigilancia y protección permanente, respondiendo a toda situación de emergencia que pueda surgir, y son reclutados después de haber pasado un riguroso proceso de selección.

Los principios de tolerancia, justicia, legitimidad y legalidad Banco del Pacífico son aplicados para todos los grupos étnicos sin distinción alguna, integrándolos a la institución en sus prácticas como públicos de interés. Es así que estos grupos participan del proceso productivo del banco como proveedores, clientes y ciudadanos en general, beneficiarios de la política de desarrollo que el negocio del banco genera a la sociedad ecuatoriana.

Objetivos y desempeño

1.- Sistematizar la incorporación de prácticas de cumplimiento de derechos humanos en todos los procesos que genera el banco: internos y externos dentro la nueva política de Responsabilidad Social.

2.- Capacitar y comunicar los postulados de derechos humanos a los colaboradores, que son de aplicación en sus funciones.

3.- La integración de toda la población a los servicios del banco a través del programa "Tu Banco Banco Aquí", que llega a los sectores menos atendidos por las instituciones financieras.

Política

El Grupo Financiero del Banco del Pacífico S.A. basa su actuación en principios éticos, de valores y transparencia, tomando como normas a los principios del "Pacto Mundial" y la ISO 26000, que alinean los derechos humanos a nivel corporativo. También a las normas de la Constitución Ecuatoriana que promueven el Buen Vivir a través del cumplimiento de los derechos de las personas.

Responsabilidad de la Organización

La Gerencia Nacional de Desarrollo y Control Corporativo es la responsable de velar por el cumplimiento de la política de respeto a los Derechos Humanos, aplicada en todos los procesos de la Organización.

Formación y sensibilización

En los procesos de inducción a los colaboradores, se divulgan las políticas relacionadas con la aplicación de los Derechos Humanos y Laborales tales como salarios, gozo de vacaciones, mitigación del trabajo forzoso y el valor de la persona humana; y el código de ética. Esta información está disponible para todos los colaboradores, en los medios electrónicos que son de continua consulta en el cumplimiento de las funciones diarias.

Evaluación y seguimiento

Desde 2011, Banco del Pacífico implementó el sistema de evaluación de proveedores a través de una empresa externa especializada. Este proceso de evaluación incluye la calificación de las empresas en indicadores de cumplimiento de obligaciones laborales, sociales y tributarias, tanto con sus colaboradores y con el Estado.

Esta política de cumplimiento por proveedores va también por la de respeto a su manejo financiero, por la que el Banco paga dentro de los diez días laborables posterior a la entrega de producto, a satisfacción.

Información adicional

La política de cumplimiento y fomento a los Derechos Humanos del Banco del Pacífico, en el presente periodo fue reconocida por el Ministerio de Relaciones Laborales por su eficiente gestión

en Seguridad y Salud en el Trabajo durante 2013 obteniendo un índice de cumplimiento del 100%.

El acceso y la movilidad a todo tipo de cliente, incluso aquellos que tienen alguna limitación física o mental, es prioridad en el Banco a través de cambios en infraestructura y en la atención dedicada por el personal de servicio al cliente.

Externamente, Banco del Pacífico ha extendido su Programa de Formación Financiera enfocada a futuros ciudadanos: niños escolares que reciben charlas de formación en responsabilidad financiera y valores en el manejo de sus recursos económicos.

De esta manera se está extendiendo la práctica de respeto y fomento a los Derechos Humanos en las actividades y operaciones del Banco del Pacífico.

Durante 2013 trabajamos en la estructuración de la política de Derechos Humanos, basados en los asuntos y principios de la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.

La aplicación de esta política, de manera estructurada, se ha concentrado en las funciones de la Gerencia de Desarrollo y Control Corporativo, a fin de alinearla en el proceso de construcción de una entidad socialmente comprometida con el desarrollo de la comunidad, lo que le da sostenibilidad corporativa.



TESTIMONIAL Proveedor

ING. RAÚL MUÑOZ / GERENTE GENERAL RUBASA S.A.

"Soy miembro del directorio de Fundación Huancavilca, así como lo es el Banco, y eso me permitió conocer un poco más de cerca los objetivos de Responsabilidad Social Corporativa que vienen ejecutándose y los que se proyectan cumplir.

Definitivamente es una relación Ganar - Ganar en función de las exigencias que el Banco requiere en calidad de servicio frente a una tarifa competitiva y justa. Las buenas relaciones se deben generar a largo plazo, viéndose siempre como socios estratégicos y con VALORES como la honestidad, ética, el compromiso y la seriedad, cualidades que compartimos durante varios años.

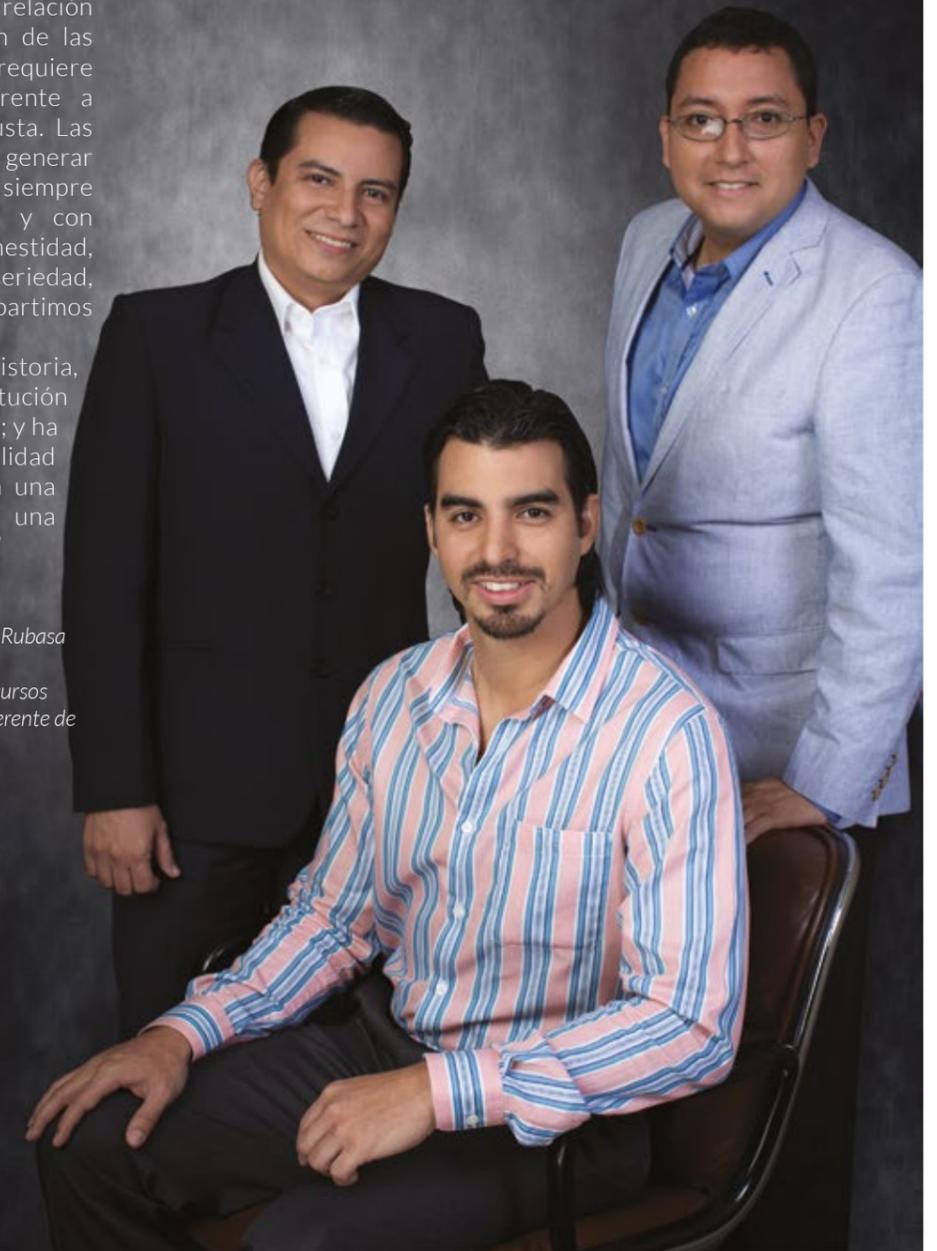
Banco del Pacífico, por historia, siempre ha sido una institución pionera, no hay duda de eso; y ha permitido que en la actualidad se mantenga inclusive con una imagen más renovada y una fresca distinción particular."

Sentado:

Ing. Raúl Muñoz, gerente general de Rubasa

De pie (izquierda a derecha):

Ing. Enrique Aguilar, gerente de Recursos Humanos, e Ing. Andrés Garnica, gerente de Operaciones de Rubasa



INDICADORES

Inversión y Prácticas de Adquisición

HR1, HR2, HR3

El sistema de calificación de proveedores prevé variables de cumplimiento de responsabilidad en derechos humanos y laborales, particularmente para las empresas alicantes. Las variables son las siguientes:

- Formalización laboral y cumplimiento de normas sociales (afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad social) frente a sus empleados.
- Plan de capacitación para sus empleados.
- Verificación de instalaciones de proveedores, referentes a: medidas de seguridad, equipos de protección personal, servicio medio y de primeros auxilios.

Para empresas que prestan

servicios complementarios al Banco (limpieza de instalaciones, servicio de cafetería, y seguridad física), adjunto a la factura de reembolso de nomina éstas deben adjuntar el pago de las planillas de aporte al IESS de sus empleados.

En virtud de lo señalado en el párrafo anterior, el 100% de los proveedores del banco cumplen con los parámetros de derechos humanos expresamente exigidos por el sistema de calificación de proveedores del Banco.

Anualmente se realizan charlas normativas a nivel nacional donde se difunden valores como integridad, tolerancia, transparencia de la información, credibilidad y demás temas relacionados al respeto hacia colaboradores y clientes.

Número de horas de capacitación: **789 horas**

Porcentaje de personal capacitado: **96,42%**

NO DISCRIMINACIÓN

HR4



Banco del Pacífico no admite ningún tipo de discrimen y trabajo forzado física o síquicamente, tanto a nivel de los públicos de interés internos como externos. Tampoco acepta mano de obra infantil tal como lo señala el Código de Trabajo.

No se han presentado casos de discrimen alguno, en consecuencia de los principios fundamentales de derechos humanos impartidos al personal, particularmente al de seguridad.



LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

HR5

No ha existido ningún tipo de acción que coarte la libertad de asociación entre los colaboradores de la organización.

TRABAJO FORZADO Y NO CONSENTIDO

HR7

De la misma forma, tampoco se admite la mano de obra forzada ni todo aquella que esté en situación de vulnerabilidad expresamente prohibida por la legislación laboral ecuatoriana, aplicado a través del sistema de calificación de proveedores.

DERECHOS INDÍGENAS

HR9

En cumplimiento de la política de respeto a los Derechos Humanos, en el Banco no se han registrado incidentes relacionados a discrimen de los derechos de indígenas, campesinos o algún otro grupo racial en la organización

TRABAJO INFANTIL

HR6

Banco del Pacífico no realiza actividades que fomentan la mano de obra infantil y/o forzada en sus colaboradores ni en sus proveedores, tanto en la prestación del servicio como en la generación de los productos que estos nos ofrecen.

PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

HR8

El personal que brinda seguridad física en las instalaciones del Banco, a nivel nacional, son capacitados por el CENTRO DE FORMACIÓN EN SEGURIDAD PRIVADA CÍA. LTDA. CEFOSEG CÍA. LTDA., en estos temas:

1. Derechos humanos – Políticas de uso de la fuerza letal (2 horas)
2. Seguridad y Salud Ocupacional (6 horas)

Adicionalmente a estos módulos, el programa de capacitación en seguridad incluye contenidos como cultura de servicio, atención, empatía y saludo a todas las personas (personal y clientes) como parte de la cultura de valores del Banco.



8. DESEMPEÑO EN SOCIEDAD





ENFOQUE

- ▶ OBJETIVOS Y DESEMPEÑO
- ▶ POLÍTICA
- ▶ RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
- ▶ FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
- ▶ EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
- ▶ INFORMACIÓN ADICIONAL

INDICADORES

- ▶ COMUNIDADES LOCALES
 - ▶ CORRUPCIÓN
 - ▶ POLÍTICA PÚBLICA
 - ▶ COMPORTAMIENTO ANTI-COMPETITIVO
 - ▶ CUMPLIMIENTO NORMATIVO
- 

ENFOQUE

DMA SO, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS13, FS16, RSC1, FS14, RSC2

Banco del Pacífico, en el desarrollo de su línea de negocio otorgando créditos y facilidades financieras para la población, busca la generación de calidad de vida y por lo tanto desarrollo de las comunidades donde opera. Además, busca dar oportunidades de desarrollo profesional a través de los créditos para estudios de tercer nivel, cuarto nivel, capacitación, perfeccionamiento, entrenamiento profesional e investigación en el país o exterior.

Bajo esta premisa, extendimos nuestros servicios a través de la red de oficinas distribuidas a nivel nacional. Así mismo llegamos de manera cercana a la comunidad con "Tu Banco Banco Aquí", facilitando servicios financieros transaccionales que inciden en la mejora de la calidad de nuestra comunidad.

Consideramos importante que el futuro de nuestra comunidad se fundamenta en la capacitación financiera y de valores para niños y jóvenes, para que estos hagan

uso ético y responsable de sus recursos económicos. Es así que el Banco mantiene por cuarto año consecutivo el programa de formación financiera "Aprendo con mi Banco Banco".

En esta política de desarrollo sobre la comunidad, el Banco incorpora la planeación para desarrollar su programa de gestión, la consolida con una programa de gestión ambiental responsable, por el que medirá su huella de carbono, a fin de equilibrar su intervención en el medioambiente.

El Banco tiene 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 participó en la

colocación de recursos financieros para beneficio de los sectores estratégicos productivos, calificados así por el Gobierno Nacional. De esta manera, el Banco contribuye al desarrollo de dichos sectores y a la matriz productiva del Ecuador.

En general, Banco del Pacífico actúa y participa del mercado financiero nacional en base a los principios de integridad, lealtad, tolerancia, solidaridad y legalidad, promoviendo la sana, equitativa y libre competencia entre los actores del sistema bancario ecuatoriano.

Como parte de la cultura organizacional, el Banco exhorta al cumplimiento de políticas que propenden a la observancia cabal y oportuna de normas y disposiciones regulatorias. Estas alcanzan a los miembros del Directorio, Presidencia Ejecutiva, Alta Dirección, Alta Gerencia y colaboradores del Banco, razones por las que la institución no ha presentado ni en el periodo de reporte, ni en el año inmediato anterior, sanciones significativas.



Política

Los planes y acciones del Banco del Pacífico están alineados a los Principios de Responsabilidad Social Corporativa, orientados a la sociedad y a los grupos de interés identificados, procurando una respuesta apropiada a las expectativas, demandas y derechos. Estos principios definen la política de la organización y su alto impacto en la sociedad ecuatoriana a la que sirve.

Responsabilidad de la Organización

La Gerencia de Desarrollo y Control Corporativo tiene a su responsabilidad el "manejo y medición del relacionamiento e impacto de la gestión del Banco en la sociedad", según indica el Manual de Funciones.

Esta Gerencia ha constituido un equipo de profesionales y un sistema de gestión que alinea cada uno de los procesos, unidades y productos del Banco, en función del compromiso de desarrollo para la sociedad.

Formación y sensibilización

Durante el periodo reportado capacitamos a cincuenta y ocho instructores del programa de formación financiera en Guayaquil y Quito, comunicando el objetivo del mismo, que es su importante aporte a la comunidad. Y técnicas de vocalización, expresión corporal, improvisación, dominio personal y escénico e interacción pedagógica, para el correcto desempeño durante los talleres en las escuelas.

Evaluación y seguimiento

En virtud del modelo de Responsabilidad Social adoptado por el Banco desde la Planeación Estratégica 2011 - 2015, ésta se instituyó con la estrategia de evaluación y medición del impacto de las acciones de gestión del Banco sobre todos los stakeholders, fundamentándose en cuadro dimensiones: Económica, Ambiental, Social y Ética.

Las siguientes acciones serán las de implantación del modelo en cada una de las áreas a través de alinear la gestión del Banco en función de las siete materialidades de la ISO 26000.

En el modelo de Responsabilidad Social Empresarial, Banco del Pacífico se encuentra en un proceso de implementación de las materialidades

de la ISO 26000 en sus políticas y procedimientos internos.

A fines de 2013 quedaron definidas las políticas de Derechos Humanos y las recomendaciones para la aplicación en el código de ética del Banco del Pacífico. Considerando lo amplio de la norma, tenemos prevista su implementación hasta el 2015.

Objetivos y desempeño

- 1.- Acceso directo de ciudadanos de poblaciones remotas con el Banco. Incluir en el aparato productivo nacional a las comunidades locales, particularmente las más remotas que no tienen acceso a servicios financieros a través de puntos de atención seguros, en horarios flexibles, de tal forma que estos les faciliten el mejoramiento en su calidad de vida a diario.
- 2.- Clientes responsables y conscientes de su manejo económico-financiero. Asegurar clientes con conciencia de responsabilidad y formalidad en el manejo de sus acciones y transacciones financieras y de ahorro, a través de un sistema de formación sólida y permanente.
- 3.- Equilibrio medioambiental. Disminuir la emisión de CO2 al medioambiente en todos los procesos que provoca la gestión del Banco, directa e indirectamente, a efectos de cuidar el recurso oxígeno para población.
- 4.- Calidad de vida para la sociedad. Reflejar en todos sus stakeholders el rendimiento económico, social y medioambiental, para así generarles calidad de vida tangible.

PROYECTO DE INVERSIÓN SOCIAL

Programa de formación financiera: "Aprendo con mi Banco Banco"

Como parte de su política de relacionamiento con la comunidad y colaborando en la formación de ciudadanos responsables que contribuyan a un futuro económicamente exitoso para nuestra comunidad, Banco del Pacífico desarrolló el programa "Aprendo con mi Banco Banco", para

capacitar y fortalecer la formación financiera en niños y adolescentes. Esto fue con el objetivo de que tomen conciencia desde temprana edad sobre el valor del ahorro y el buen manejo de los recursos.

Durante sus cuatro años de vida, el programa se enfocó en la capacitación

de niños y niñas de sexto y séptimo año de educación básica, así como en niños que integran o participan en programas desarrollados o patrocinados por fundaciones u organizaciones sin fines de lucro. El programa también fue impartido a los hijos de los colaboradores del Grupo Financiero.

El contenido del programa se encuentra distribuido en cuatro módulos, cada uno con duración de 45 minutos aproximadamente:

1. La historia del dinero.
2. La importancia del ahorro.
3. Un presupuesto responsable
4. Aplicando conocimientos financieros.

Al 31 de diciembre de 2013, capacitamos a 12 517 niños y niñas en Guayaquil y Quito.

Impacto del programa en los grupos de interés (stakeholders)

| GRUPOS DE INTERÉS | IMPACTO |
|--|--|
| Cientes | Complementa formación de niños y adolescentes en la comprensión del desarrollo sostenible del país, a través del ahorro y consumo responsable y ético de sus finanzas. |
| Colaboradores | Participación de colaboradores del banco como instructores (Voluntariado corporativo). |
| Comunidad | Inclusión de centros educativos públicos y privados, organizaciones y fundaciones. |
| Proveedores | Proveedores de institución colaboran con materiales didácticos, elementos informativos, transporte y elaboración de libretos para la enseñanza. |
| Autoridades y Entidades Reguladoras | Contribuye a la misión de los entes reguladores en la orientación y formación de ciudadanos responsables en su manejo financiero. |



INDICADORES

Comunidades Locales

SO1

En 2013, el Banco no tuvo prácticas de evaluación de impactos de operación sobre la comunidad.

Corrupción

SO2, SO3, SO4, RSC4

En prevención del riesgo de corrupción, Banco del Pacífico ha implementado varias instancias de políticas y controles. Entre ellas destaca lo siguiente:

CAIR (Comité de Administración Integral de Riesgos), ente técnico responsable del diseño de políticas, sistemas, metodologías y procedimientos para la eficiente gestión preventiva integral de riesgos. Este organismo es asesor del Directorio y de la Presidencia Ejecutiva en materia de riesgos.

Comité de Ética, que tiene a cargo la administración, difusión y

comunicación del Código de Ética y sus políticas de transparencia, con el fin de fomentar su cumplimiento.

Esta gestión preventiva de riesgos y corrupción está basada en normas obligatorias, entre las que destacan: Manual Interno de Políticas de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, orientado a evitar que la institución sea utilizada para ocultar o manejar activos provenientes de actividades ilícitas.

En su cumplimiento están comprometidos los miembros del Directorio, Presidencia Ejecutiva,

Alta Dirección, Alta Gerencia y Colaboradores del Banco, razones por las que destaca que no se presentaron incidentes de corrupción ni sanciones significativas en el presente periodo.

Vale destacar que el Banco cuenta con una estructura de Comités y Comisiones de cada área, que implementan las políticas que mitigan el riesgo de corrupción, y aun más, de no llegar a recibir sanciones o multas.

Se detalla el porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la institución:

| Nombre de cursos | No. colaboradores | % |
|--|-------------------|--------|
| Evaluación de prevención de lavado de activos, ft y otros delitos 2013 | 2.265 | 96,42% |
| Prevención de lavado de dinero y financiamiento de terrorismo y otros delitos | 1.585 | 67,48% |
| Conferencia Gobierno Corporativo | 43 | 1,83% |
| Prevención de fraudes "Concientización al Factor Humano" | 32 | 1,36% |
| Actualización en Prevención Lavado de activos y Financiamiento de Delitos | 29 | 1,23% |
| Programa de Gobierno Corporativo | 11 | 0,47% |
| Jornadas de Prevención de Lavado de activos | 3 | 0,13% |
| Prevención de lavado de activos | 3 | 0,13% |
| Gobierno corporativo riesgo y cumplimiento en bancos e instituciones financieras | 2 | 0,09% |
| Security Any Where, Any Time, Any Way | 2 | 0,09% |
| XIII Conferencia anual de Fiba Prevención lavado de dinero | 1 | 0,04% |

Se identifica a Servicios Bancarios (22%) como el proceso de mayor riesgo ante posibles eventos de corrupción. Considerando que registra el mayor porcentaje en número de colaboradores, su nivel de rotación es mayor que los demás procesos, y su ubicación física se

encuentra distribuida en todas las oficinas de la institución.

En menor proporción se ubica al proceso de Administración (10%), dentro del que se identifica a los subprocesos: seleccionar, calificar y contratar proveedores, y gestionar

la compra de bienes y contratación de servicios.

Cabe indicar que los riesgos identificados se mitigan permanentemente con la aplicación de políticas y procedimientos aprobados, y con la implementación de controles.

Políticas Públicas

SO5, SO6

Al tener como accionista a una institución del Estado (Corporación Financiera Nacional), Banco del Pacífico ha participado orgánicamente en el Comité de Política económica del Gobierno Nacional, contribuyendo al desarrollo de políticas económicas y financieras que inciden en la economía del país.

Banco del Pacífico no realiza ninguna aportación financiera ni en especie a Partido o Movimiento político alguno, tal como dispone el Código de Ética en el título 3.8.2, que establece que el Banco se abstiene de realizar contribuciones, pagos o cualquier otro tipo de respaldo a partidos políticos o representaciones políticas independientes.

Comportamiento Anti-Competitivo

SO7

La política del Banco en el relacionamiento con la competencia se realiza en el ámbito de la cooperación profesional, manteniendo siempre principios del secreto profesional, imparcialidad, transparencia y plena

independencia, según el título 3.7 del Código de Ética del Banco.

Y durante el año de Reporte (2013) no ha habido acciones derivadas de prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, frente al sector.

Cumplimiento

SO8

En el estricto formato de prevención del riesgo y de sanciones, Banco del Pacífico ha implementado un sistema de alarmas tempranas que se activan internamente para evitar multas de autoridades internas o externas.

En este sentido, durante el periodo 2013, se ha minimizado el número de sanciones monetarias, siendo éstas por incumplimiento administrativo.



9. DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS



ENFOQUE

- ▶ OBJETIVOS Y DESEMPEÑO
- ▶ POLÍTICA
- ▶ RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
- ▶ FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

INDICADORES

- ▶ SALUD Y SEGURIDAD DEL CONSUMIDOR
- ▶ ROTULACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
- ▶ COMUNICACIONES DE MARKETING
- ▶ PRIVACIDAD DEL CONSUMIDOR
- ▶ CUMPLIMIENTO

ENFOQUE

DEG PR, DMA PR, FS15

Consciente de que los clientes son su principal activo, en 2013 Banco del Pacífico desafía el mercado bancario con su nuevo modelo de negocio orientado al cliente, donde a través de esta estrategia comercial busca vincular y mantener relaciones sólidas, confiables y, especialmente, a largo plazo.

Con este nuevo modelo el Banco busca mejorar e incrementar los canales de oferta de productos y servicios, garantizando al mismo tiempo aspectos como la funcionalidad y los precios ajustados a la excelente calidad de servicio otorgados por la entidad. 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.

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 la normativa vigente, tales como información requerida, garantías, niveles de aprobación crediticia, niveles de concentración de créditos, así como créditos vinculados, cuidando que los niveles de riesgo aceptados por la institución salvaguarden a los depositantes y accionistas.

Política de seguridad de la información

Permiten la prevención de accesos no autorizados y el mantenimiento de un marco de referencia para el manejo sigiloso de la información en función de los principios de seguridad de la información del cliente.

Política 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 y operativa entre sus colaboradores sobre la necesidad de entender, conocer y aplicar las normativas para la prevención y lavado de activos, y financiación del terrorismo, a fin de evitar que la institución sea utilizada en actividades ilícitas.

Política

Para Banco del Pacífico, el objetivo fundamental de su negocio es satisfacer las necesidades de sus clientes a través del otorgamiento de productos y servicios que le generen calidad de vida y desarrollo integral, aportándole la mejor asesoría y respuesta.

Responsabilidad de la Organización

La Gerencia Nacional de Mercadeo es la responsable del diseño y mercadeo de productos y servicios, y los medios publicitarios de cómo son presentados ante los clientes del Banco.

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Durante 2013 se desarrollaron algunas actividades que permitieron conocer a nuestros clientes internos los beneficios de los productos que Banco del Pacífico ofrece:



De manera mensual se realizaron inducciones dirigidas a todos los empleados que se incorporaron a la institución, donde a través de charlas conocen los productos y servicios financieros del Banco, y así poderlos comercializar a sus clientes, familiares y amigos.

Desempeño de la responsabilidad sobre productos

En 2013 se realizó lanzamiento de producto y servicios. Para esto se procedió a la formación de los ejecutivos de servicios, y que estén preparados para la comercialización de la cuenta.

A continuación detallamos los lanzamientos:

CUENTA CONTRATO

Es una cuenta corriente diseñada para contratistas que trabajan con empresas y entidades del sector público, permitiendo manejar de manera eficiente, segura y controlada todos los gastos originados por el contrato adjudicado.

PAGOMÁTICO MASTECARD DEBITO

En Marzo de 2013 lanzamos el producto Pagomático MasterCard Débito. A través de esta tarjeta, los clientes Pagomático pueden comprar en todos los comercios afiliados a MasterCard a nivel nacional e internacional.

Además, con este producto, los clientes Pagomático podrán cancelar su facturas de servicios básicos, y sus compras no tendrán recargos adicionales.

PACÍFICO INFORMA

En Febrero de 2013 lanzamos "Pacífico Informa", un servicio que permite a los clientes permanecer informado sobre todo lo que ocurre con su cuenta a través de su celular con mensajería SMS.

TU BANCO BANCO AQUÍ

En Septiembre de 2013 se relanzó el producto Puntomático con su nuevo nombre "TU BANCO BANCO AQUÍ", donde a través de esta estrategia de comunicación el Banco busca crear una fácil recordación y estar más cerca de las personas en todo el país a través de redes afiliadas como cooperativas, farmacias, tiendas, entre otros a nivel nacional, para atender todas sus transacciones de cobros y pagos de servicios de forma rápida y segura con el respaldo del Banco.

En 2013 se cerraron importantes negociaciones con Switch, que aportan a la continuidad de este negocio como fueron Western Unión y XY Prepago.

TESTIMONIAL

Cliente Banca Empresas

MÓNICA VAREA / GERENTE GENERAL PLASTICSACKS

“Considero que Banco del Pacífico está permanentemente apoyando al sector productivo y personal, sacando nuevos productos de acuerdo a las necesidades. Los ejecutivos del Banco son altamente calificados, conocen los segmentos del mercado; por ende brindan productos y servicios acorde a las necesidades.

Nos beneficiamos con créditos hipotecarios para compra de inmuebles, capital de trabajo y demás servicios, situación que ha permitido un crecimiento mutuo.

El sector financiero, prácticamente, ofrece los mismos productos y servicios, pero la diferencia radica en el precio y la calidad de atención. En el caso del Banco del Pacífico, ésta última la recibimos de forma personalizada y excepcional.”



PRÉSTAMO ESTUDIOS

En Octubre 2013 lanzamos para el mercado ecuatoriano “Préstamo Estudios”, un crédito educativo dirigido a los ciudadanos ecuatorianos o extranjeros residentes que deseen realizar estudios de tercer nivel, cuarto nivel, capacitación, perfeccionamiento, entrenamiento profesional e investigación en el país o en el exterior.



Hoy estás a un clic de estudiar lo que tanto deseas.



Préstamo Estudios



Hoy estás a un clic de estudiar lo que tanto deseas.



Préstamo Estudios



PRIMER CENTRO VIRTUAL EN EL ECUADOR

En Diciembre de 2013, el Banco apertura su "Centro Virtual" donde los usuarios podrán realizar sus transacciones en ATMs tradicionales, Kioscos electrónicos con acceso a la banca por internet Intermático, y el nuevo cajero automático reciclador denominado Bancomático Plus.

En Bancomático Plus se pueden realizar transacciones como:

- Depósitos en efectivo.
- Pago de servicios en efectivo.
- Retiro de efectivo

Las 24 horas, los 365 días del año.



NUEVOS DISEÑOS DE TARJETA DE DÉBITO

En Diciembre 2013 presentamos al mercado nuestros nuevos diseños de tarjetas de débito con tecnología EMV (chip) que cuentan con un mayor grado de seguridad y protección al realizar compras y retiros de dinero.



INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Salud y Seguridad del Consumidor

PR1, PR2

En la relación con los clientes y consumidores de sus productos, Banco del Pacífico aporta valor a través de la prestación eficiente y oportuna de productos y servicios adecuados a las necesidades de sus clientes y usuarios, como la revisión permanente de sus procesos operativos", según el Código de Ética. Estos productos y procesos, diseñados y manejados de manera responsable, implican una revisión permanente en función de satisfacer la necesidad del cliente y que éste aporte a su seguridad, salud y desarrollo.

Asimismo, el Banco demanda de sus clientes y usuarios un comportamiento y una gestión ceñidas al irrestricto cumplimiento de las normas legales, esperando su apoyo en el cumplimiento eficaz de todas ellas, y de manera especial,

las relativas al lavado de activos y financiamiento de actividades terroristas.

Entre las actividades realizadas en 2013 estuvo la implementación de las nuevas medidas de seguridad en los canales de atención del Banco del Pacífico, esto en cumplimiento de la Resolución de la Junta Bancaria # 2148, en base a la que se adoptaron las mejores prácticas internacionales de seguridad vigentes a nivel mundial para el uso y manejo de canales electrónicos y consumos con tarjetas.

El cumplimiento de la Norma tiene por objeto garantizar que las transacciones realizadas a través de canales electrónicos cuenten con los controles, medidas y elementos de seguridad para evitar el surgimiento de eventos fraudulentos, y también

Desempeño de la responsabilidad sobre productos

de garantizar la seguridad y calidad de la información de los usuarios, así como los bienes de nuestros Clientes. Entre los controles que se implementaron en 2013 estuvo el fortalecimiento de los mecanismos de autenticación mutua y personalización para el acceso de los usuarios a los canales electrónicos de atención, monitoreo de transacciones inusuales, adquisición de certificados digitales, contratación de estudios de Ethical Hacking y Análisis de Vulnerabilidades, entre otros.

Adicionalmente en Diciembre de 2013, Banco del Pacífico presentó sus nuevos diseños de tarjeta de débito con tecnología chip.

La aplicación de esta Norma se basa en Regulaciones Internacionales y Nacionales para tarjetas, cajeros automáticos y terminales, y dispositivos, diseñado con la finalidad de garantizar la seguridad de las transacciones; por tanto, nuestras tarjetas cuentan con un mayor grado de protección y agilidad al efectuar

compras y retiros de dinero. Esto es reportado al cliente a través de mensajes SMS con nuestro producto Pacífico Informa.

No han existido casos de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o códigos, relativos a impactos de los productos y servicios, sobre los clientes; dado el estricto control de cumplimiento de la revisión de los procesos operativos, para que estos generen satisfacción y desarrollo al consumidor.

Para el desarrollo de los productos y servicios, el Banco cumple con procesos para controlar y medir la calidad de los mismos:

- 1.- Segmentación de mercado.
- 2.- Conocer potencial y necesidades: análisis de mercado, estudios e investigación de mercado y opinión de nuestros clientes.
- 3.- Desarrollo de ofertas de valor para definir el posicionamiento del producto o servicio, y para definir las características específicas del producto, nivel de servicio, valor agregado, su precio, empaque y distribución idónea. Además de las estrategias de mercado y comunicación, entre otros.
- 4.- Entrega y comunicación de los productos o servicios.
- 5.- Control: con el objeto de medir calidad, nivel de satisfacción y cumplimiento de metas.

ROTULACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PR3, PR4, PR5

Los procesos para otorgamiento de productos y servicios del Banco cumplen con las Normas y regulaciones de la Superintendencia de Bancos, y están a disposición del cliente cada vez que adquiere un producto.

Banco del Pacífico reporta periódicamente a dicha institución el número de cuentas vigentes, facturación y Estados financieros, así como los productos otorgados en el mercado.

En virtud de la disposición de la Superintendencia de Bancos, no hay incumplimientos de la institución sobre la falta de información y disponibilidad de las normas en el otorgamiento de productos y/o servicio.

Se realizó la capacitación a nivel nacional del modelo de atención del Banco, cuyo objetivo es tener un modelo estándar de atención, para ser percibidos como un banco con personas que se preocupan y se interesan por sus necesidades.

Los principales indicadores que manejamos en la institución, en cuanto a la satisfacción del cliente, son los emitidos por Corporación EKOS, quienes a través de los estudios sectoriales miden el Índice Nacional de Satisfacción (INSC) en Ecuador, donde Banco del Pacífico en la última evaluación de 2013, se ubicó como el mejor del Sector Bancario en calidad de servicio.

A continuación se detalla el INCS histórico de Banco del Pacífico:

INDICE NACIONAL DE SATISFACCION AL CLIENTE INSC (EKOS)

| INSC | Resultado Banco del Pacífico | Mejor del Sector | Brecha | Posición Bancos |
|------|------------------------------|------------------|--------|-----------------|
| 2010 | 86,50% | 92,60% | 6,10% | 2do |
| 2011 | 83,30% | 86,50% | 3,20% | 4to |
| 2012 | 93,20% | 93,20% | 0,00% | 1ro |
| 2013 | 84,20% | 86,80% | 2,60% | 2do |

Banco del Pacífico atiende los requerimientos, las consultas, quejas o los reclamos de los clientes en la plataforma de servicios. Se ingresa la información en el sistema de reclamos en el que se registra lo indicado por usuario financiero,

que es atendido por el personal de Atención al Usuario-Reclamos, para verificar, investigar y solucionar.

Considerando la normativa de la SBS, tenemos un máximo de quince días para todo reclamo dentro del

Ecuador, y sesenta para retiros realizados en el exterior.

Es importante indicar que los requerimientos, quejas o reclamos, también pueden ser ingresados por la página web y call center.

COMUNICACIONES DE MARKETING

PR6, PR7

La publicidad de los productos está auto regulada por los principios de responsabilidad determinados por el código de ética. Por eso, la oferta de estos será clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, así como validada, veraz y completa, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios,

preparado con un debido sentido de responsabilidad social y sobre la base del principio de buena fe.

La publicidad estará exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que brinda Banco del

Pacífico S.A. o sus empresas filiales. La entidad no ha tenido ninguna acusación de publicidad engañosa en la presentación y otorgamiento de sus productos o servicios, dado que esto se lo hace al amparo del Código de Ética que maneja parámetros de transparencia en la comunicación hacia sus clientes.

PRIVACIDAD DEL CONSUMIDOR

PR8

Los principios de protección de la información del cliente están sustentados por el Código de Ética que señala:

“Banco del Pacífico establece las relaciones con sus clientes y usuarios bajo el fundamento de la confianza, al brindar un buen manejo y una apropiada protección de la información y la efectiva limitación de su uso, conforme a lo establecido en las disposiciones legales que, en cada caso, resulten de aplicación.

Banco del Pacífico sigue políticas y

procedimientos estrictos antes de revelar información de un cliente o usuario, que incluyen citaciones, órdenes judiciales o autorizaciones expresas del cliente, excepto en ciertas situaciones que se deben manejar con base a razones de orden legal debidamente administradas por el área de asesoría jurídica.

En esta línea, el Banco no ha tenido reclamos respecto a la invasión de la privacidad de información de sus clientes.

CUMPLIMIENTO

PR9

En cumplimiento de la norma de respeto a la privacidad de información de sus clientes, el Banco no ha tenido requerimientos de multas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS E INDICADORES GRI

3.12

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

| indicador | descripción | capítulo | descripción | reporte | página |
|-----------|---|--------------|-------------|----------|--------|
| 1.1 | Declaración del máximo responsable en la toma de decisiones | Introducción | | completo | 7 |
| 1.2 | Principales impactos, riesgos y oportunidades de gestión | Introducción | | completo | 8 |

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

| indicador | descripción | cap. | descripción | reporte | página |
|-----------|---|------|-------------|----------|--------------------|
| 2.1 | Nombre de la organización | 1 | | completo | 15 |
| 2.2 | Principales marcas y productos y/o servicios | 1 | | completo | 15, 16, 17, 18, 19 |
| 2.3 | Estructura operativa de la organización | 1 | | completo | 20 |
| 2.4 | Localización de la sede principal | 1 | | completo | 15 |
| 2.5 | Número de países en los que opera la organización y nombre de países en los que desarrollo actividades significativas | 1 | | completo | 15 |
| 2.6 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica | 1 | | completo | 15 |
| 2.7 | Mercados servicios y tipos de socios/beneficiarios | 1 | | completo | 21, 22, 23, 24 |
| 2.8 | Tamaño de la organización en cifras | 1 | | completo | 25 |
| 2.9 | Cambios significativos en la organización durante el periodo informativo | 1 | | completo | 26,27 |
| 2.10 | Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo | 1 | | completo | 28 |

PARÁMETROS DE LA MEMORIA

| indicador | descripción | cap. | descripción | reporte | página |
|-----------|--|--------|-------------|--------------|---|
| 3.1 | Periodo cubierto por la información contenida en la memoria | 2 | | completo | 34 |
| 3.2 | Fecha de la memoria anterior más reciente | 2 | | completo | 34 |
| 3.3 | Ciclo de presentación de memorias | 2 | | completo | 34 |
| 3.4 | Persona de contacto para cuestiones relativas a la memoria | 2 | | completo | 34 |
| 3.5 | Proceso de definición del contenido de la memoria | 2 | | completo | 34,35 |
| 3.6 | Cobertura de la memoria | 2 | | completo | 34,35 |
| 3.7 | Limitaciones al alcance o cobertura de la memoria | 2 | | completo | 34,35 |
| 3.8 | Tratamiento de información de operaciones de joint ventures y filiales | 1 | | completo | 20 |
| 3.9 | Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos | 2 | | completo | 34,35 |
| 3.10 | Efecto de las reexpresiones de información de memorias anteriores | 2 | | completo | 34,35 |
| 3.11 | Cambios significativos en el alcance de la memoria | 2 | | completo | 34,35 |
| 3.12 | Tabla de contenidos básicos de la memoria | Índice | | completo | 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136 |
| 3.13 | Políticas y prácticas de verificación externa de la memoria | 2 | No incluye | parcialmente | 34,35 |

verificación externa, solo verificación interna de las áreas del Banco que elaboraron el reporte.

GOBIERNO, COMPROMISOS Y GRUPOS DE INTERÉS

| indicador | descripción | cap. | descripción | reporte | página |
|-----------|---|------|-------------|----------|--------------------|
| 4.1 | Estructura de gobierno de la organización | 3 | | completo | 40, 41 |
| 4.2 | Indicar si el presidente del máximo organismo de gobierno ocupa un cargo ejecutivo | 3 | | completo | 42, 43, 44, 45, 46 |
| 4.3 | Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos | 3 | | completo | 47 |
| 4.4 | Mecanismo de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de gobierno | 3 | | completo | 47 |
| 4.5 | Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización | 3 | | completo | 48 |
| 4.6 | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno | 3 | | completo | 48 |
| 4.7 | Procedimientos para determinar capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno | 3 | | completo | 43 |
| 4.8 | Misión, valores y códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social | 3 | | completo | 49 |
| 4.9 | Procedimientos del máximo órgano de gobierno para la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades | 3 | | completo | 49, 51 |
| 4.10 | Procedimiento para evaluar el máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño ambiental, social y económico | 3 | | completo | 49, 51 |
| 4.11 | Adopción del principio de precaución | 3 | | completo | 51, 52 |
| 4.12 | Principios o programas desarrollados externamente a los que la organización se adhiere | 3 | | completo | 53 |
| 4.13 | Principales asociaciones a las que pertenece la organización | 3 | | completo | 53 |
| 4.14 | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido | 3 | | completo | 54 |
| 4.15 | Proceso de identificación y selección de grupos de interés | 3 | | completo | 54 |
| 4.16 | Enfoque y frecuencia de inclusión de los grupos de interés | 3 | | completo | 54, 55, 56 |
| 4.17 | Principales preocupaciones de los grupos de interés y respuesta de la organización | 3 | | completo | 54, 55, 56 |

DECLARACIÓN DEL ENFOQUE GERENCIAL

| indicador | descripción | cap. | descripción | reporte | página |
|-----------|---|------|-------------|----------|--------|
| DEG.EC | Declaración del Enfoque Gerencial Dimensión Económica | 4 | | completo | 62 |
| DEG.EN | Declaración del Enfoque Gerencial Dimensión Ambiental | 5 | | completo | 72 |
| DEG.LA | Declaración del Enfoque Gerencial Dimensión Social Laboral | 6 | | completo | 84 |
| DEG.HR | Declaración del Enfoque Gerencial Dimensión Derechos Humanos | 7 | | completo | 100 |
| DEG.SO | Declaración del Enfoque Gerencial Sociedad | 8 | | completo | 110 |
| DEG.PR | Declaración del Enfoque Gerencial Dimensión Responsabilidad sobre Productos | 9 | | completo | 118 |

PARTE II: DISCLOSURES ON MANAGEMENT APPROACH (DMAs)

| indicador | descripción | capítulo | descripción | reporte | página |
|--|--|----------|-------------|----------|--------------------|
| DMA EC Disclosure on Management Approach CE | | | | | |
| Aspectos | Desempeño económico | 4 | | completo | 62, 63 |
| | Presencia en el mercado | 4 | | completo | 62, 63 |
| | Impacto económico indirecto | 4 | | completo | 62, 63 |
| DMA EN Disclosure on Management Approach EN | | | | | |
| Aspectos | Materiales | 5 | | completo | 72, 75 |
| | Energía | 5 | | completo | 72, 75 |
| | Agua | 5 | | completo | 72, 75 |
| | Biodiversidad | 5 | | completo | 72, 75 |
| | Emisiones, aguas residuales y desechos | 5 | | completo | 72, 75 |
| | Productos y servicios | 5 | | completo | 72, 75 |
| | Cumplimiento | 5 | | completo | 72, 75 |
| | Transporte | 5 | | completo | 72, 75 |
| | En total | 5 | | completo | 72, 75 |
| DMA LA Disclosure on Management Approach LA | | | | | |
| Aspectos | Empleo | 6 | | completo | 84, 85 |
| | Relaciones trabajadores/administración | 6 | | completo | 84, 85 |
| | Salud y seguridad | 6 | | completo | 84, 85 |
| | Entrenamiento y educación | 6 | | completo | 84, 85 |
| | Diversidad e igualdad de oportunidades | 6 | | completo | 84, 85 |
| DMA HR Disclosure on Management HR | | | | | |
| Aspectos | Inversión y prácticas de adquisición | 7 | | completo | 100, 101, 102 |
| | No discriminación | 7 | | completo | 100, 101, 102 |
| | Libertad de asociación y negociación colectiva | 7 | | completo | 100, 101, 102 |
| | Trabajo infantil | 7 | | completo | 100, 101, 102 |
| | Trabajo forzoso y no consentido | 7 | | completo | 100, 101, 102 |
| | Prácticas de seguridad | 7 | | completo | 100, 101, 102 |
| | Derechos indígenas | 7 | | completo | 100, 101, 102 |
| DMA SO Disclosure on Management Approach SO | | | | | |
| Aspectos | Comunidades locales | 8 | | completo | 110, 111, 112 |
| | Corrupción | 8 | | completo | 110, 111, 112 |
| | Políticas públicas | 8 | | completo | 110, 111, 112 |
| | Comportamiento Anti corrupción | 8 | | completo | 110, 111, 112 |
| | Cumplimiento | 8 | | completo | 110, 111, 112 |
| DMA PR Disclosure on Management Approach PR | | | | | |
| Aspectos | Salud y Seguridad del consumidor | 9 | | completo | 118, 119, 120, 121 |
| | Rotulación de productos y servicios | 9 | | completo | 118, 119, 120, 121 |
| | Comunicaciones de Marketing | 9 | | completo | 118, 119, 120, 121 |
| | Privacidad del consumidor | 9 | | completo | 118, 119, 120, 121 |
| | Cumplimiento | 9 | | completo | 118, 119, 120, 121 |

DIMENSIÓN ECONÓMICA

| indicador | descripción | cap. | descripción | reporte | página |
|-----------|--|------|---|----------|--------|
| EC1 | Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. | 4 | | completo | 63, 64 |
| EC2 | Consecuencias financieras, riesgos y oportunidades, como consecuencia del cambio climático | 4 | | completo | 63 |
| EC3 | Cobertura de las obligaciones de la organización generadas por programas sociales | 4 | | completo | 65 |
| EC4 | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos | 4 | El único accionista del Banco del Pacífico es el Estado, a través de la Corporación Financiera Nacional CFN | completo | 65 |
| EC5 | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local donde se desarrollen operaciones significativas | 4 | | completo | 65 |
| EC6 | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales donde se desarrollen operaciones significativas | 4 | | completo | 65, 66 |
| EC7 | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local donde se desarrollen operaciones significativas | 4 | | completo | 66 |
| EC8 | Desarrollo e impacto de las inversiones e infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie | 4 | | completo | 66 |
| EC9 | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos | 4 | | completo | 67 |

DIMENSIÓN AMBIENTAL

| indicador | descripción | cap. | descripción | reporte | página |
|-----------|--|------|--|--------------|--------|
| EN1 | Materiales utilizados por peso o volumen | 5 | | completo | 76 |
| EN2 | Porcentaje de los materiales utilizados, que son materiales valorizados | 5 | | completo | 76 |
| EN3 | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias | 5 | | completo | 76 |
| EN4 | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias | 5 | | completo | 76 |
| EN5 | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia | 5 | | completo | 77 |
| EN6 | Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas | 5 | | completo | 77 |
| EN7 | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas | 5 | | completo | 77 |
| EN8 | Captación total de agua por fuentes | 5 | Por la naturaleza de nuestro negocio, el único tipo de agua que captamos es la proveniente del | parcialmente | 77 |

| | | | | |
|------|---|--|--------------|--------|
| | | alcantarillado público y es descartada de la misma forma. | | |
| EN9 | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua | No aplica porque no captamos agua de fuentes | no reportado | |
| EN10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada | No aplica porque no captamos agua reciclada | no reportado | |
| EN11 | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de biodiversidad no protegidas. Indíquese tamaño y localización de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas | No aplica porque nuestras oficinas no se encuentran en áreas protegidas | no reportado | |
| EN12 | Descripción de los impactos más significativos en biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios, en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad, en zonas ajenas a las áreas protegidas | No aplica porque nuestras oficinas no se encuentran en áreas protegidas | no reportado | |
| EN13 | Hábitats protegidos o restaurados | No aplica porque nuestras oficinas no se encuentran en áreas protegidas | no reportado | |
| EN14 | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para gestión de impactos sobre biodiversidad | No aplica porque nuestra actividad no genera impacto sobre la biodiversidad | no reportado | |
| EN15 | Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie. | No aplica porque nuestra actividad no genera impacto sobre la biodiversidad | no reportado | |
| EN16 | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso | 5 | parcialmente | 78, 79 |
| EN17 | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso | 5 | parcialmente | 78, 79 |
| EN18 | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas | 5 | completo | 78, 79 |
| EN19 | Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, por peso | No aplica, ya que por la naturaleza del negocio no emitimos sustancias que reduzcan la capa de ozono | no reportado | |
| EN20 | NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso | No aplica por la naturaleza de nuestro negocio | no reportado | |
| EN21 | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino | 5 | parcialmente | 79 |
| EN22 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento | 5 | parcialmente | 76 |
| EN23 | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos | No aplica por la naturaleza de nuestro negocio | no reportado | |
| EN24 | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos, según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente | No aplica porque no manejamos materiales tóxicos | no reportado | |

| | | | | | |
|------|--|---|--|--------------|----|
| EN25 | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante | | No aplica por la naturaleza de nuestro negocio | no reportado | |
| EN26 | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto | | No aplica por la naturaleza de nuestro negocio | no reportado | |
| EN27 | Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil por categorías de productos | | No aplica por la naturaleza de nuestro negocio | no reportado | |
| EN28 | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental | | No se han registrado multas o sanciones no monetarias por incumplimiento de la norma ambiental | no reportado | |
| EN29 | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal | 5 | | completo | 79 |
| EN30 | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales | 5 | | completo | 79 |

DIMENSIÓN SOCIAL: LABORAL

| índice | descripción | cap. | descripción | reporte | página |
|--------|--|------|---|--------------|--------|
| LA1 | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región | 6 | | no reportado | 87 |
| LA2 | Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región | 6 | | no reportado | 88 |
| LA3 | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. | 6 | | no reportado | 89 |
| LA4 | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo | 6 | | no reportado | 84 |
| LA5 | Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos | 6 | | no reportado | 84, 85 |
| LA6 | Porcentaje del total de trabajadores representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo | 6 | | no reportado | 90 |
| LA7 | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región | 6 | | no reportado | 90 |
| LA8 | Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves | 6 | | no reportado | 91 |
| LA9 | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos | 6 | Los colaboradores de Banco del Pacífico no están cubiertos por convenio colectivo ni sindicato de trabajadores, porque los ampara el código de trabajo, código de ética y la política | parcialmente | 84, 85 |

| | | | | | |
|------|--|---|---|--------------|----|
| | | | organizacional de generar calidad de vida laboral, que cumple con los parámetros de salud, seguridad, capacitación, promoción interna, empleabilidad, conciliación vida familiar vida laboral, en general, les genera desarrollo y estabilidad. | | |
| LA10 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado | 6 | | completo | 92 |
| LA11 | Programas de gestión de habilidades de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales | 6 | | completo | 94 |
| LA12 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional | 6 | | completo | 94 |
| LA13 | Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad | 6 | | completo | 95 |
| LA14 | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional | | No se presentará esta información para el actual reporte, ya que nos encontramos en proceso de fusión con la subsidiaria Pacíficard. | no reportado | |

DIMENSIÓN EN DERECHOS HUMANOS

| indicador | descripción | capítulo | descripción | reporte | página |
|-----------|--|----------|-------------|----------|--------|
| HR1 | Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en ésta materia | 7 | | completo | 104 |
| HR2 | Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que fueran objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia | 7 | | completo | 104 |
| HR3 | Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados | 7 | | completo | 104 |
| HR4 | Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas | 7 | | completo | 104 |
| HR5 | 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 | 7 | | completo | 105 |
| HR6 | Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación | 7 | | completo | 105 |
| HR7 | 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 | 7 | | completo | 105 |
| HR8 | Porcentaje del personal de seguridad formado en las políticas o procedimientos de la organización en cuanto a aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones | 7 | | completo | 105 |
| HR9 | Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas | 7 | | completo | 105 |

DIMENSIÓN EN SOCIEDAD

| indicador | descripción | capítulo | descripción | reporte | página |
|-----------|---|----------|--|----------|----------|
| SO1 | Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en la comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa | 8 | | completo | 112 |
| SO2 | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción | 8 | | completo | 112 |
| SO3 | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización | 8 | | completo | 113 |
| SO4 | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción | 8 | Durante el periodo reportado no se presentaron incidentes de corrupción, por lo tanto no hubieron medidas tomadas al respecto. | completo | 112, 113 |
| SO5 | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas, y de actividades de "lobbying" | 8 | | completo | 113 |
| SO6 | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países | 8 | | completo | 113 |
| SO7 | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados | 8 | | completo | 113 |
| SO8 | Valor monetario de sanciones y multas significativas, y número total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y regulaciones | 8 | | completo | 113 |

DIMENSIÓN EN RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

| indicador | descripción | capítulo | descripción | reporte | página |
|-----------|--|----------|-------------|----------|----------|
| PR1 | 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 | 9 | | completo | 125 |
| PR2 | Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tiempo de resultado de dichos incidentes | 9 | | completo | 126 |
| PR3 | 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 | 9 | | completo | 126 |
| PR4 | Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes | 9 | | completo | 126 |
| PR5 | Prácticas relacionadas con la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente | 9 | | completo | 126, 127 |
| PR6 | Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios | 9 | | completo | 127 |
| PR7 | Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones o marketing, | 9 | | completo | 127 |

| | | | | | |
|-----|---|---|--|----------|-----|
| | incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes | | | | |
| PR8 | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes | 9 | | completo | 127 |
| PR9 | Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización | 9 | | completo | 127 |

SECTOR SUPLEMENTARIO: SERVICIOS FINANCIEROS

| indicador | descripción | capítulo | descripción | reporte | página |
|-----------|---|----------|--|--------------|---------------|
| FS1 | Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas del negocio | 5,8 | | completo | 73, 110, 111 |
| FS1 | Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas del negocio | 5,8 | | completo | 73, 110, 111 |
| FS2 | Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio | 5,8 | | completo | 75, 110 |
| FS3 | Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones | 4,8 | | completo | 66, 110 |
| FS4 | Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas del negocio | 5,8 | | completo | 72, 73, 74 |
| FS5 | Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos, y oportunidades medioambientales y sociales | 5,8 | | completo | 75, 111, 112 |
| FS6 | Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ejem: Microempresas/PYMES/grandes) y el sector de actividad. | 4 | | completo | 67 |
| FS7 | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, desglosado según su propósito | 1 | | completo | 21 |
| FS8 | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio, desglosado según su propósito | 4 | Solo se detallan los créditos a sectores priorizados | parcialmente | 66, 67 |
| FS9 | Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales, y los procedimientos de evaluación de riesgos | 5 | | completo | 75 |
| FS10 | Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales | 5 | | completo | 76 |
| FS11 | Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos | 5 | | completo | 75 |
| FS12 | Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las que la organización informante posee derecho o recomendación de voto | 3 | | completo | 53 |
| FS13 | Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente | 8 | | completo | 110 |
| FS14 | Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas | 8 | | completo | 110, 111, 112 |
| FS15 | Políticas para el correcto diseño y venta de productos y servicios financieros: | 9 | | | 118 |

| | | | | | |
|------|--|-----|--|--------------|------------|
| | Comunicaciones de mercadeo | | | completo | |
| | Privacidad del cliente | | | completo | |
| | Cumplimiento | | | completo | |
| FS16 | Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario | 8 | | completo | 111, 112 |
| RSC1 | Descripción de los elementos sociales de la política de RSE, incluyendo la definición corporativa | 6,8 | | completo | 84, 110 |
| RSC2 | Descripción de la estructura y responsabilidades correspondientes de RSE | 8 | | completo | 111 |
| RSC3 | Informe sobre el número y horas de auditorías del cumplimiento de la política de RSE | 2 | | completo | 34, 35 |
| RSC4 | Descripción de los procedimientos para el tratamiento de temas sensibles para las partes interesadas y su sensibilidad a los mismos | 8 | | completo | 112 |
| RSC5 | Número de incidentes de incumplimiento de leyes o de códigos reguladores de conducta | 6 | | completo | 84 |
| RSC6 | Descripción de los procedimientos de diálogo y participación de las partes interesadas | 3 | | completo | 54, 55, 56 |
| INT1 | Descripción de los temas de responsabilidad social abarcados por las políticas de recursos humanos de la compañía | 6 | | completo | 84, 85 |
| INT2 | Rotación de empleados | 6 | | completo | 88 |
| INT3 | Satisfacción de los empleados en base a los resultados de encuestas realizadas | 6 | | completo | 84, 85 |
| INT4 | Retribución de los altos directivos y del consejo de administración | 3 | | completo | 48 |
| INT5 | Información sobre los incentivos no están orientados exclusivamente hacia los resultados financieros a corto plazo, sino que contienen elementos adicionales de sostenibilidad | 6 | | completo | 89 |
| INT6 | Información sobre el coeficiente de los salarios de las mujeres con respecto a los hombres | | No se presentará esta información para el presente reporte, ya que nos encontramos en proceso de fusión con la subsidiaria Pacificard. | no reportado | |
| INT7 | Información sobre el perfil de los empleados por nivel jerárquico y por país | 6 | | completo | 87 |
| SOC1 | Aportaciones realizadas a obras benéficas, inversiones para la comunidad y patrocinios comerciales | 4 | | completo | 65 |
| SOC2 | Valor económico creado por actividades de la compañía | 4 | | completo | 63, 64 |
| SUP1 | Políticas y procedimientos para controlar el desempeño social de los proveedores | 4 | | completo | 66 |
| SUP2 | Satisfacción de los proveedores | 7 | Testimonial proveedor | completo | 103 |



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Banco del Pacífico S.A.** ha presentado su memoria "Memoria de Sostenibilidad 2013" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 30 de junio 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Servicios
Global Reporting Initiative



Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 18 de junio 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Elaboración

Área de Desarrollo y Control Corporativo
Banco del Pacífico

Fotografía

Joshua Degel · PhotoStudio

Diseño y Diagramación

John Aguirre
Cada editorial, ideas y medios





BANCO DEL PACÍFICO
Más Banco Banco para ti

